

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:3/9/2026
	NOMBRE: Modulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 1 de 7

Instructivo

Módulo de Servicio de Asistencia

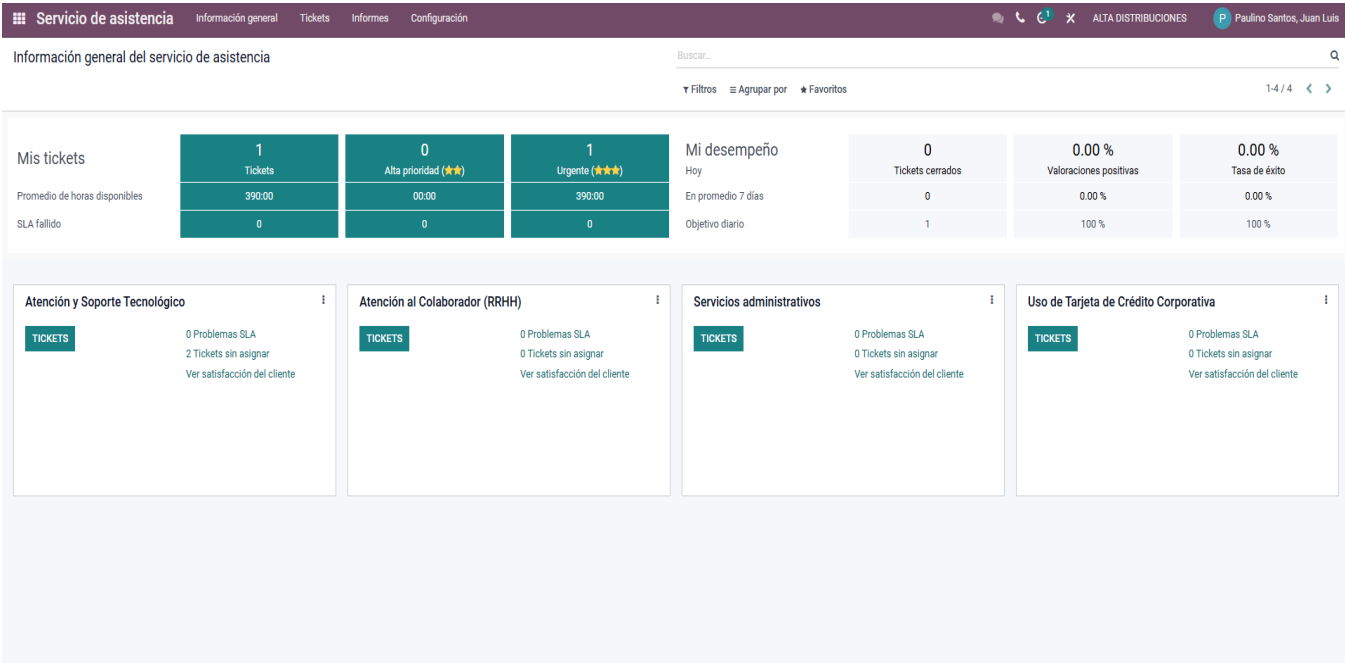
Las 4 tarjetas de equipo del panel "Información general" y para qué sirve cada una

1. Objetivo

Este instructivo presenta las cuatro tarjetas que aparecen en el panel "Información general" del módulo de Servicio de asistencia y explica, para cada una, qué equipo representa y para qué se utiliza. Las capturas muestran cada tarjeta tal como se ve en la pantalla principal, sin necesidad de entrar en ellas.

2. Dónde se ven estas tarjetas

Al entrar al módulo "Servicio de asistencia", la pantalla "Información general" muestra, debajo de los indicadores personales, una tarjeta por cada equipo de soporte configurado en la empresa. En total hay cuatro tarjetas, que se describen a continuación.



	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión: 3/9/2026
	NOMBRE: Módulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 2 de 7

[INICIAR](#)

Inicio y seguimiento de los tickets

Todo ticket creado debe contar con un **tiempo de inicio registrado**, ya que este dato permitirá medir y dar seguimiento al tiempo de respuesta de cada solicitud.

Cada vez que se cree un ticket en el **Módulo de Servicio de Asistencia**, el responsable debe seleccionar la opción **“Iniciar”** para comenzar a contabilizar el tiempo de atención.

Esto permitirá:

- Medir el tiempo de respuesta de cada solicitud.
- Dar seguimiento oportuno a los tickets pendientes.
- Evaluar los tiempos de atención del equipo.
- Identificar oportunidades de mejora en el servicio.
- Contar con información precisa para los indicadores y reportes de atención.

Importante: No se debe dejar un ticket sin iniciar, ya que el tiempo de respuesta no podrá medirse correctamente.

3. Tarjeta 1 — Atención y Soporte Tecnológico

¿Para qué sirve?

Para gestionar todas las solicitudes relacionadas con equipos y recursos tecnológicos de la institución. Incluye reportes de fallas, problemas de funcionamiento, configuración, mantenimiento, instalación y asistencia técnica.

Ejemplos de solicitudes:

- Computadoras, laptops y monitores.
- Impresoras, escáneres y otros periféricos.
- Problemas con teclado, mouse, cámaras, micrófonos o audífonos.
- Instalación y configuración de programas y aplicaciones.
- Actualización de equipos y sistemas.
- Problemas de conexión a internet o a la red.
- Configuración de cuentas y acceso a herramientas tecnológicas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
- Solicitud de revisión o reemplazo de equipos defectuosos.
- Asistencia para resolver problemas técnicos.

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión: 3/9/2026
	NOMBRE: Modulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 3 de 7

Atención y Soporte Tecnológico

TICKETS

Tarjeta "Atención y Soporte Tecnológico".

Servicio de asistencia

Información general

Tickets

Informes

Configuración

1

ALTA DISTRIBUCIONES

Paulino Santos, Juan Luis

Información general del servicio de asistencia / Atención y Soporte Tecnológico

/ Nuevo

GUARDAR

DESCARTAR

NUEVO

EN ESPERA

PROCESANDO

CANCELADO

FINALIZADO

181

Tickets

Laptop con problemas de conexión

Equipo de servicio de asistencia

Atención y Soporte Tecnológico

Asignado a

Osvaldo Pache

Tipo

Problema

Prioridad

☆☆☆

Etiquetas

Seguimiento

Compañía

ALTA DISTRIBUCIONES

Cliente

Paulino Santos, Juan Luis

Correo electrónico

auditorj2@representacionesdelcaribe.com

Teléfono

Enviar mensaje

Poner una nota

Planificar actividad

Actividades

Cancel activities

Done activities

Hoy

Paulino Santos, Juan Luis

Creando un nuevo registro...

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:3/9/2026
	NOMBRE: Modulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 4 de 7

4. Tarjeta 2 — Atención al Colaborador (RRHH)

¿Para qué sirve?

Para gestionar solicitudes, consultas y situaciones que afectan directamente al colaborador, brindando apoyo en temas relacionados con Recursos Humanos, bienestar y condiciones durante su permanencia en la institución.

Ejemplos de solicitudes:

- Consultas relacionadas con Recursos Humanos.
- Actualización o corrección de información del colaborador.
- Solicitudes relacionadas con documentos, permisos y beneficios.
- Orientación sobre políticas y procedimientos para colaboradores.
- Reporte de situaciones que afecten el bienestar del colaborador.
- Problemas o incidencias relacionados con el alojamiento asignado.
- Incidencias relacionadas con la limpieza, mantenimiento o condiciones de las instalaciones.
- Seguimiento de solicitudes previamente reportadas por el colaborador.
- Cualquier otra situación que requiera apoyo o intervención de Recursos Humanos.

Atención al Colaborador (RRHH)

TICKETS

0 Problemas SLA
0 Tickets sin asignar
Ver satisfacción del cliente

Tarjeta "Atención al Colaborador (RRHH)".

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:3/9/2026
	NOMBRE: Modulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 5 de 7

Ejemplo de creación del Tickets

Servicio de asistencia

Información general Tickets Informes Configuración

ALTA DISTRIBUCIONES

Paulino Santos, Juan Luis

Información general del servicio de asistencia / Atención al Colaborador (RRHH)

/ Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

NUEVO

EN ESPERA

PROCESANDO

CANCELADO

FINALIZADO

181 Tickets

Alojamiento en mal estado

Equipo de servicio de asistencia

Atención al Colaborador (RRHH)

Asignado a

De Leon Encarnación, Merly Thay

Tipo

Alojamiento

Prioridad

☆☆☆

Etiquetas

Seguimiento

Compañía

ALTA DISTRIBUCIONES

Cliente

Paulino Santos, Juan Luis

Correo electrónico

auditorjr2@representacionesdelcaribe.com

Teléfono

Enviar mensaje

Poner una nota

Planificar actividad

Actividades

Cancel activities

Done activities

Hoy

Paulino Santos, Juan Luis

Creando un nuevo registro...

5. Tarjeta 3 — Servicios administrativos

¿Para qué sirve?

Para gestionar solicitudes administrativas y requerimientos generales necesarios para el funcionamiento y bienestar de los colaboradores. Incluye servicios de mantenimiento, suministros y apoyo en necesidades básicas.

Ejemplos de solicitudes:

- Solicitudes y consultas de carácter administrativo.
- Reportes de mantenimiento de instalaciones y áreas de trabajo.
- Solicitudes relacionadas con limpieza y acondicionamiento de espacios.
- Solicitud de materiales, suministros y recursos de uso general.
- Solicitudes de medicamentos y productos básicos autorizados.
- Seguimiento de trabajos de mantenimiento previamente reportados.
- Coordinación de servicios o recursos necesarios para las actividades diarias.

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:3/9/2026
	NOMBRE: Modulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 6 de 7

Servicios administrativos

TICKETS

0 Problemas SLA

0 Tickets sin asignar

Ver satisfacción del cliente

Tarjeta "Servicios administrativos".

Ejemplo de creación del Tickets

Servicio de asistencia

Información general

Tickets

Informes

Configuración

ALTA DISTRIBUCIONES

Paulino Santos, Juan Luis

Información general del servicio de asistencia / Servicios administrativos / Nuevo

GUARDAR

DESCARTAR

NUEVO

EN ESPERA

PROCESANDO

CANCELADO

FINALIZADO

180 Tickets

Medicamento para el dolor de cabeza

Equipo de servicio de asistencia

Servicios administrativos

Asignado a

Nin Calderon, Emily Mabel

Tipo

Botiquín

Prioridad

☆☆☆

Etiquetas

Entrega ✖

Compañía

ALTA DISTRIBUCIONES

Cliente

Paulino Santos, Juan Luis

Correo electrónico

auditorjr2@representacionesdelcaribe.com

Teléfono

Descripción

Partes de horas

0 Seguir

Enviar mensaje

Poner una nota

Planificar actividad

Actividades

Cancel activities

Done activities

Hoy

Paulino Santos, Juan Luis

Creando un nuevo registro...

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:3/9/2026
	NOMBRE: Modulo Servicio de asistencia		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-OP-031	Versión: 0	Página 7 de 7

6. Tarjeta 4 — Uso de Tarjeta de Crédito Corporativa

¿Para qué sirve?

Para registrar y dar seguimiento al uso de las tarjetas de crédito corporativas, manteniendo un control de las solicitudes.

Importante:

Cada vez que se utilice la tarjeta, se debe registrar la solicitud correspondiente y **adjuntar la factura o comprobante de compra** como respaldo del gasto.

Uso de Tarjeta de Crédito Corporativa

TICKETS

0 Problemas SLA
0 Tickets sin asignar
Ver satisfacción del cliente

Tarjeta "Uso de Tarjeta de Crédito Corporativa".

Ejemplo de creación del Tickets

Servicio de asistencia

Información general
Tickets
Informes
Configuración

ALTA DISTRIBUCIONES
Paulino Santos, Juan Luis

Información general del servicio de asistencia / Uso de Tarjeta de Crédito Corporativa

Nuevo

GUARDAR

DESCARTAR

NUEVO

EN ESPERA

PROCESANDO

CANCELADO

FINALIZADO

180 Tickets

Tarjeta de Crédito

Equipo de servicio de asistencia

Uso de Tarjeta de Crédito Corporativa

Asignado a

Gómez Mateo, Genesis Marianna.

Tipo

Solicitud de tarjeta de crédito

Prioridad

★ ★ ☆

Etiquetas

Entrega ✖

Compañía

ALTA DISTRIBUCIONES

Cliente

Paulino Santos, Juan Luis

Correo electrónico

auditorjr2@representacionesdelcaribe.com

Teléfono

Enviar mensaje

Poner una nota

Planificar actividad

Actividades

Cancel activities

Done activities

Hoy

Paulino Santos, Juan Luis

Creando un nuevo registro...