

Área al que pertenece esta política:

Grupo FG

Nombre del instructivo:

Guía de Uso de Sistema de Tickets

Elaborada por:

Sergio Aguilar

Revisión:

1

GFG-IN-TI-01

Revisado por:

Alejandro Romero

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

19 / Sep / 2025

Páginas:

1 de 7

ÍNDICE

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Generación de Solicitudes en Sistema de Tickets	2
4.- Generación de Solicitudes desde Correo Electrónico	2
5.- Control de cambios	5

1. OBJETIVO

Mostrar a los usuarios de recursos tecnológicos el procedimiento de generación de Tickets de servicio de Tecnologías de la Información los medios para realizar solicitudes sobre incidentes, requerimientos o servicios de tecnología. Mediante correo electrónico y/o Sistema de Tickets.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todo el personal de GRUPO FG, con el objetivo de dar a conocer la manera correcta de la generación de Tickets de Servicio de TI.

3. GENERACION DE SOLICITUDES EN SISTEMA DE TICKETS

PASO 1: Accesar al portal del Sistema de Tickets, **iniciando sesión** a través de la URL:

<https://ticket.alianzaelectrica.com/>



PASO 2: Ingresar nombre de usuario y contraseña, proporcionados por el área de TI. Posteriormente Iniciar sesión desde el botón.

PASO 3: Luego de iniciar sesión, se mostrará el listado de Tickets generados en donde se especifica el Número de Ticket: **Ticket #**, la Fecha de generación: **Creado en**, el **Estado**, el **Asunto** y el área a la que ha sido asignado, para este caso, **Departamento: Sistemas**.

Del mismo modo en la parte superior se encuentra la Liga para Generar un ticket: Abrir un nuevo Ticket

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
033434	08/09/25	Open	Fwd: Fwd: Intranet FG Cotización Comproban...	Sistemas

PASO 4: En el apartado de Abrir un nuevo Ticket, Ir al Combo de selección de temas de ayuda, en donde se desplegará la lista en la que Seleccionaremos: Sistemas,

1. Seleccionar Tema de ayuda, Hay que elegir el Tema que se relacione al problema que estamos presentando. En Asunto, Incluir el Título acorde. En el recuadro de Texto dar una Descripción lo más clara y concisa posible sobre el problema o Requerimiento.
2. Podemos incluir un archivo, por ejemplo, para los Requerimientos de Reportes un archivo excel en donde se especifique la información que se solicita; o una captura de pantalla sobre el problema que se está presentando.
3. En el recuadro del fondo de la pantalla tenemos 3 botones, el primero nos ayuda a generar el ticket **Crear Ticket**, con esta opción se registrará el ticket en el Sistema y comenzará el proceso de respuesta por parte del Equipo de Helpdesk de TI el cual se pondrá en contacto con nosotros en dado caso de requerir más información para dar resolución al problema o solicitud. **Restablecer** para limpiar la información que se ha introducido en los recuadros y **Cancelar**, que omite la creación del ticket.

Área al que pertenece esta política:

Grupo FG

Nombre del instructivo:

Guía de Uso de Sistema de Tickets

Elaborada por:

Sergio Aguilar

Revisión:

1

Revisado por:

Alejandro Romero

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

19 / Sep / 2025

Páginas:

5 de 7

GFG-IN-TI-01

The screenshot shows the 'Temas de ayuda' (Help Topics) section of the GFG Ticket System. It includes a dropdown menu for 'Temas' (Topics) with 'Sistemas' (Systems) selected. Below this is another dropdown for 'Temas Sistemas' (Systems Topics) with 'Problemas con equipo de cómputo' (Computer equipment problems) selected. A red arrow labeled '1' points to this second dropdown. The 'Detalle del Ticket' (Ticket Detail) section prompts the user to describe the issue. The 'Asunto' (Subject) field contains the text 'El Equipo se apaga repentinamente' (The equipment suddenly shuts off). Below the subject field is a rich text editor with a toolbar and the text 'Luego de estar trabajando unos minutos en el equipo que se me ha asignado, el equipo se apaga repentinamente.' (After working for a few minutes on the equipment assigned to me, the equipment suddenly shuts off). A red box highlights the entire ticket detail section, and a red arrow labeled '2' points to the 'Agregar archivos aquí o elegirlos' (Add files here or choose them) link. At the bottom, there are three buttons: 'Crear Ticket' (Create Ticket), 'Restablecer' (Reset), and 'Cancelar' (Cancel). A red box highlights these buttons, and a red arrow labeled '3' points to the 'Cancelar' button. The footer of the page reads 'Copyright © 2025 Alianza Eléctrica - All rights reserved.' and 'GFG Ticket'.

Temas de ayuda
Sistemas ▼ *

Temas Sistemas
Temas
Problemas con equipo de cómputo ▼

Detalle del Ticket
Por favor describe el tema

Asunto *
El Equipo se apaga repentinamente

Luego de estar trabajando unos minutos en el equipo que se me ha asignado, el equipo se apaga repentinamente.

all changes saved

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

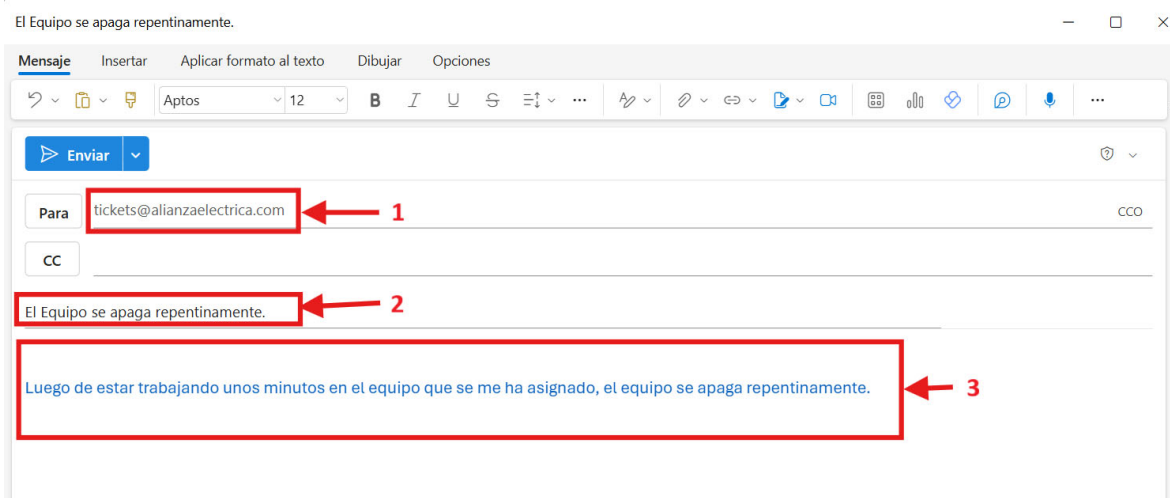
Crear Ticket Restablecer Cancelar

Copyright © 2025 Alianza Eléctrica - All rights reserved.
GFG Ticket

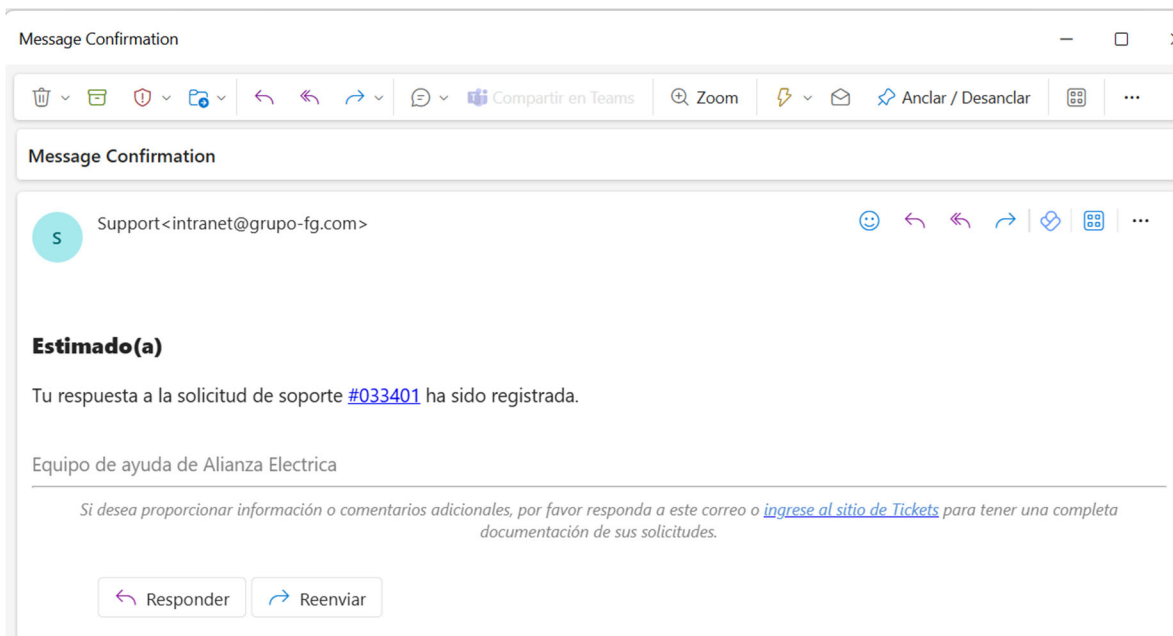
4. GENERACION DE SOLICITUDES DESDE CORREO ELECTRÓNICO

PASO 1: Generar un Nuevo correo electrónico desde Outlook:

1. En Outlook crear Correo nuevo, el correo debe estar dirigido, en el remitente, a la cuenta de Sistema de Tickets: tickets@alianzaelectrica.com.
2. El asunto debe contener un título descriptivo del problema o de la solicitud.
3. En el cuerpo del mensaje agregar de manera clara y lo más conciso posible una breve descripción del problema o solicitud o requerimiento. Del mismo modo se puede adjuntar una captura de pantalla o un archivo que pueda ayudar al entendimiento de la solicitud.



4. Al Enviar el mensaje, automáticamente el ticket se registra en el Sistema de Tickets y nos llegará un correo de Confirmación, en el que se proporcionará el número de Ticket de soporte.



El seguimiento se puede hacer desde el sitio del Sistema de Tickets:

<https://ticket.alianzaelectrica.com/>

5. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha	Descripción del cambio
1	19.09.25	Se da de alta el documento, incluyendo el nuevo formato.