

Área al que pertenece esta política:

Administración

Nombre de la política:

Soporte por Tickets GRUPO FG

Elaborada por:

Sergio Aguilar Alejandre

Revisión:

1

GFG-PL-TI-03

Revisado por:

Alejandro Romero

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

24 / Sep / 2025

Páginas:

1 de 3

ÍNDICE

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Definiciones	2
4.- Lineamientos de la Política	2
5.- Información Documentada como Evidencia	3
6.- Control de cambios	3

Área al que pertenece esta política:

Administración

Nombre de la política:

Soporte por Tickets GRUPO FG

Elaborada por:

Sergio Aguilar Alejandre

Revisión:

1

Revisado por:

Alejandro Romero

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

24 / Sep / 2025

Páginas:

2 de 3

GFG-PL-TI-03

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos obligatorios para la gestión de solicitudes, reportes y requerimientos de servicio mediante el Sistema de Tickets en GRUPO FG, garantizando que toda atención se realice bajo principios de buenas prácticas, cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), trazabilidad, seguimiento, documentación formal y resolución validada, alineados a las mejores prácticas de ITIL 4, con la finalidad de fortalecer la eficiencia operativa, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. ALCANCE

Esta política aplica a todo el personal de GRUPO FG, incluyendo áreas de soporte técnico, administrativas y operativas, que requiera solicitar apoyo al equipo de Tecnologías de la Información para la atención de incidencias, requerimientos o necesidades tecnológicas. Incluye tanto a colaboradores internos como externos que formen parte activa de la operación de la organización.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Ticket.** Registro formal de una solicitud, incidente o requerimiento creado por un usuario a través del Sistema de Tickets o correo electrónico.
- 3.2 Sistema de Tickets.** Herramienta tecnológica utilizada para gestionar, registrar y resolver solicitudes relacionadas con servicios de TI.
- 3.3 Incidente.** Interrupción o falla no planificada que afecta la calidad de un servicio de TI.
- 3.4 Requerimiento de Servicio.** Solicitud formal para obtener información, acceso, instalación de software u otra necesidad tecnológica.
- 3.5 Mesa de Servicio (Service Desk).** Punto único de contacto entre usuarios y el área de TI, encargado de registrar, clasificar y dar seguimiento a los tickets.
- 3.6 SLA (Service Level Agreement).** Acuerdo formal que define niveles esperados de servicio, tiempos de respuesta y resolución.
- 3.7 Prioridad.** Clasificación del ticket basada en impacto y urgencia.
- 3.8 Escalamiento.** Asignación de un ticket a un nivel superior de soporte técnico cuando no puede ser resuelto en el nivel actual.

4. LINEAMIENTOS DE LA POLITICA

- 4.1. Registro de Tickets:** Todo usuario debe registrar sus solicitudes de forma clara y completa, proporcionando información adicional cuando sea requerida. Ya sea en el Sistema de Tickets o vía correo electrónico.
- 4.2. Clasificación y Asignación:** La Mesa de Servicio clasificará los tickets según tipo, prioridad e impacto, y los asignará al Grupo de Resolución correspondiente.
- 4.3. Atención y Seguimiento:** El Gestor de Incidentes y Requerimientos supervisará la atención de tickets escalados, documentará acciones tomadas y generará reportes de desempeño.

Área al que pertenece esta política:

Administración

Nombre de la política:

Soporte por Tickets GRUPO FG

Elaborada por:

Sergio Aguilar Alejandre

Revisión:

1

Revisado por:

Alejandro Romero

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

24 / Sep / 2025

Páginas:

3 de 3

GFG-PL-TI-03

4.4. Comunicación: La Mesa de Servicio mantendrá informado al usuario sobre el estado del ticket y confirmará la resolución antes del cierre.

4.5 Impresoras: El uso de las impresoras está estrictamente limitado a actividades directamente relacionadas con las funciones laborales de cada área. Únicamente se permitirán impresiones que sean estrictamente necesarias, promoviendo en todo momento una sólida Cultura Ecológica y un uso responsable de los recursos.

4.6 Cumplimiento de SLA: Todos los tickets deberán ser atendidos conforme a los tiempos establecidos en el Catálogo de Servicios de TI.

4.7 Escalamiento: En caso de no poder resolver un ticket en el nivel actual, se deberá escalar al siguiente nivel técnico o jerárquico según lo definido en la Matriz RACI.

4.8 Cierre: El usuario evaluará la resolución a su entera satisfacción previa al cierre del Ticket.

4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA

- Registro de Tickets en el Sistema
- Evidencias de atención y resolución
- Reportes de cumplimiento de SLA
- Dashboard de desempeño del área de TI
- Matriz de Responsabilidad RACI
- Guía de uso del Sistema de Tickets

5 CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha	Descripción del cambio
1	24.09.25	Se actualiza documento, incluyendo el nuevo formato.