

Instructivo:

Creación y seguimiento de tickets

No.	Elaboró	Revisó
I38	L. González	H. Sarmiento

1. ACCIONES

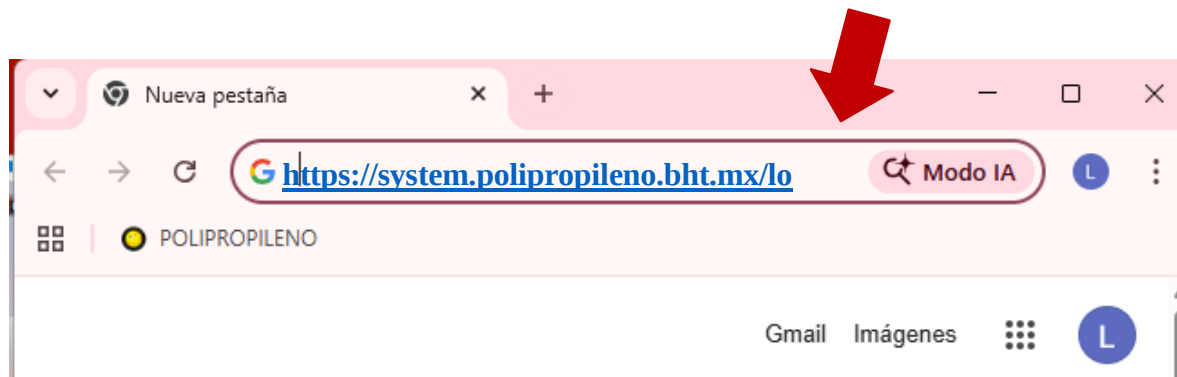
- 1.1. Ingresar a navegador “Google Chrome” desde el dispositivo del cual se pretende llevar a cabo la generación del ticket correspondiente.**



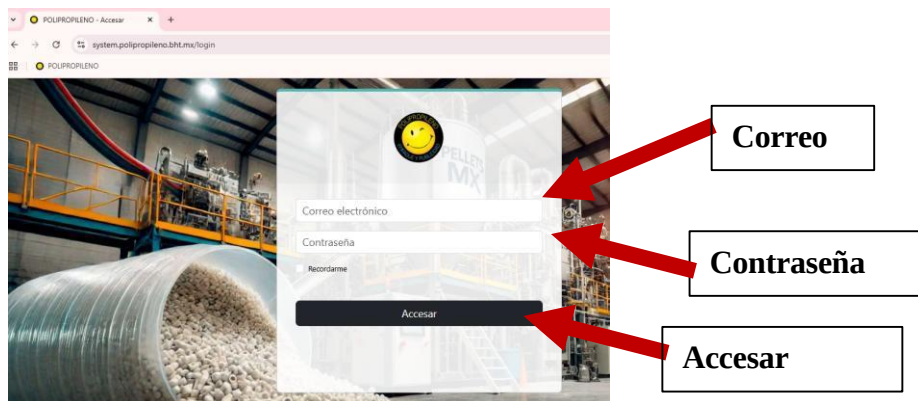
- 1.2. Desde el navegador ingresar a la siguiente liga:**

<https://system.polipropileno.bht.mx/login>

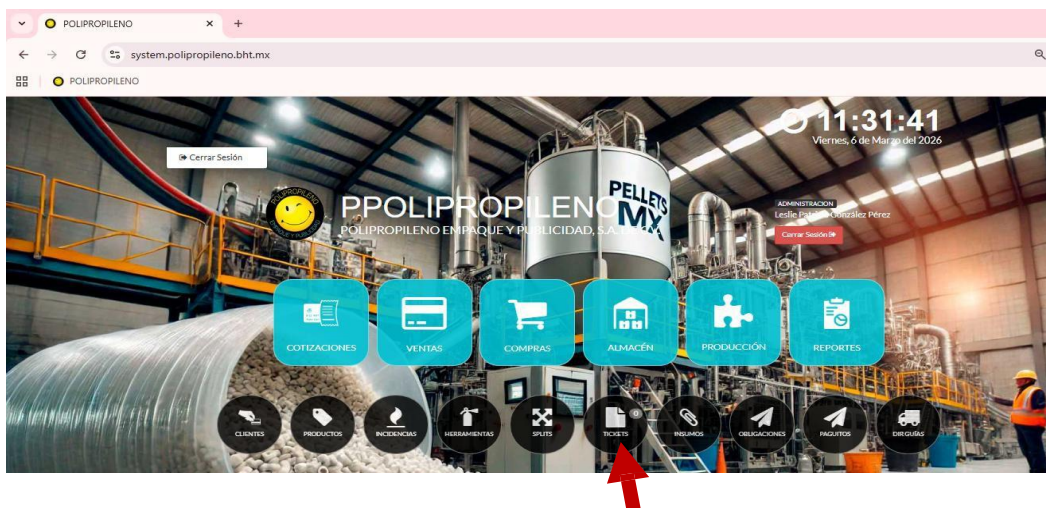
NOTA: para facilitar la actividad se puede copiar y pegar el link.



1.3. Ingresar correo y contraseña asignados y proceder a dar click en botón de “Accesar”.



1.4. Seleccionar la opción mostrada en el menú asignada para “TICKETS”



1.5. Al visualizar la siguiente pantalla se identifica un apartado para filtrar los tickets por estatus los cuales pueden ser:

- Atendido
- Cancelado
- Creado
- En proceso
- Vencido

Adicionalmente es posible filtrar por prioridad o buscar exactamente el nombre o palabra del asunto, las cuales se escriben en el apartado de Buscar y dar click para obtener el resultado que se desea buscar.

2.

system.polipropileno.bht.mx/tickets

LOPILENO

Inicio Compras Almacen Sucursales Mas Catálogos

Tickets 0 Leslie Patricia González ADMINISTRACION

Tickets

En esta seccion podras levantar tickets de pendientes por resolver

Filtro por estatus

Filtro por Prioridad

Búsqueda por asunto

1 Registro Encontrados

ID	Asunto	Prioridad	Status	Creador / Responsable	Fecha:	¿Pendiente Lectura?	Acciones
16	Proyección de las CxC 2026	ALTA	VENCIDO	Creador: Hector Sarmiento Responsable: Leslie Patricia González Pérez	Inicio: 21/02/2026 09:31 Vencimiento: 21/02/2026 23:59	SI	

3.

1.6 En el caso en que se reciba un nuevo ticket se visualiza en la primera página la notificación con color rojo, para poder ingresar al ticket dar click en el círculo de TICKETS, aunque se ubique en algún otro apartado del portal le aparecerá en la parte superior derecha la notificación de que tiene un nuevo ticket, para ingresar a su ticket también puede hacerlo dando click en la palabra “Tickets” conforme a las siguientes imágenes:

system.polipropileno.bht.mx

POLIPROPILENO

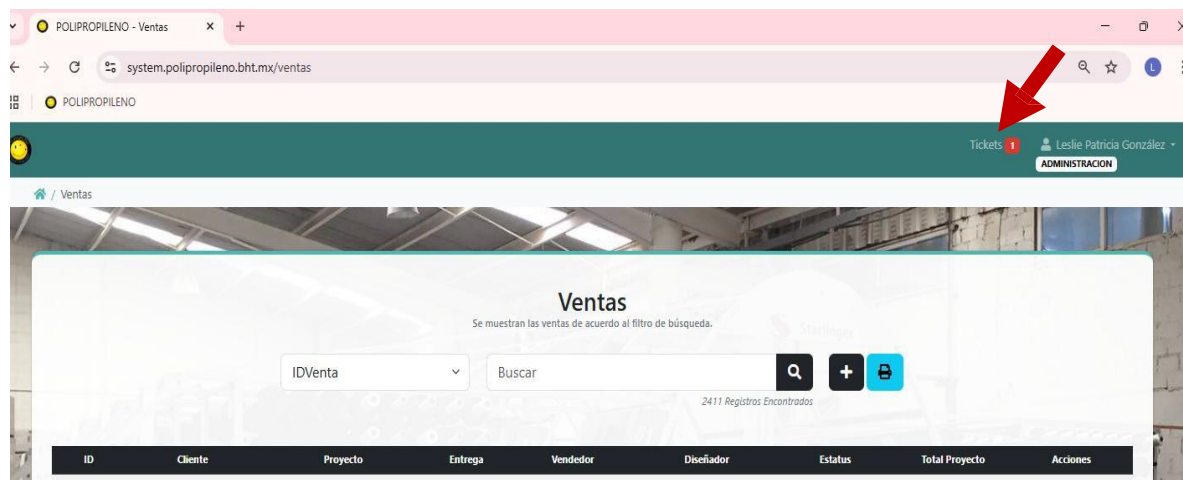
os de pestañas

12:13:20
Viernes, 6 de Marzo del 2026

ADMINISTRACION
Leslie Patricia González Pérez
Cerrar Sesión

COTIZACIONES VENTAS COMPRAS ALMACÉN PRODUCCIÓN REPORTES

CLIENTES PRODUCTOS INCIDENCIAS HERRAMIENTAS SPUTS TICKETS INGRESOS OBLIGACIONES PAGOS DIRIGIDAS



1.7 Al ingresar al apartado de tickets en la parte interior de la pantalla se visualizan aquellos que han sido asignados con los siguientes datos:

- ID
- Asunto
- Prioridad
- Status
- Creador/Responsable
- Fecha y
- ¿pendiente de lectura?

Tickets
En esta sección podrás levantar tickets de pendientes por resolver

Filtrar por Estatus:

- ☐ ATENDIDO
- ☐ CANCELADO
- ☒ CREADO
- ☒ EN PROCESO
- ☒ VENCIDO

Filtrar por Prioridades:

TODAS LAS PRIORIDADES

Resultados por Pagina:

15 p/pagina

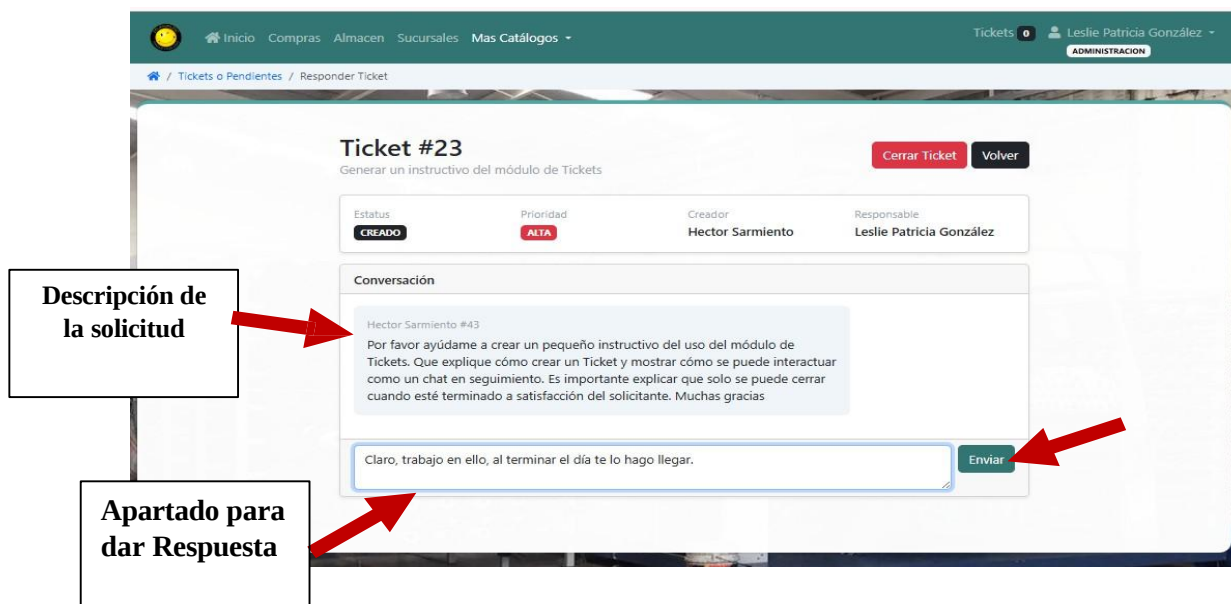
Limpiar filtros

Buscar...

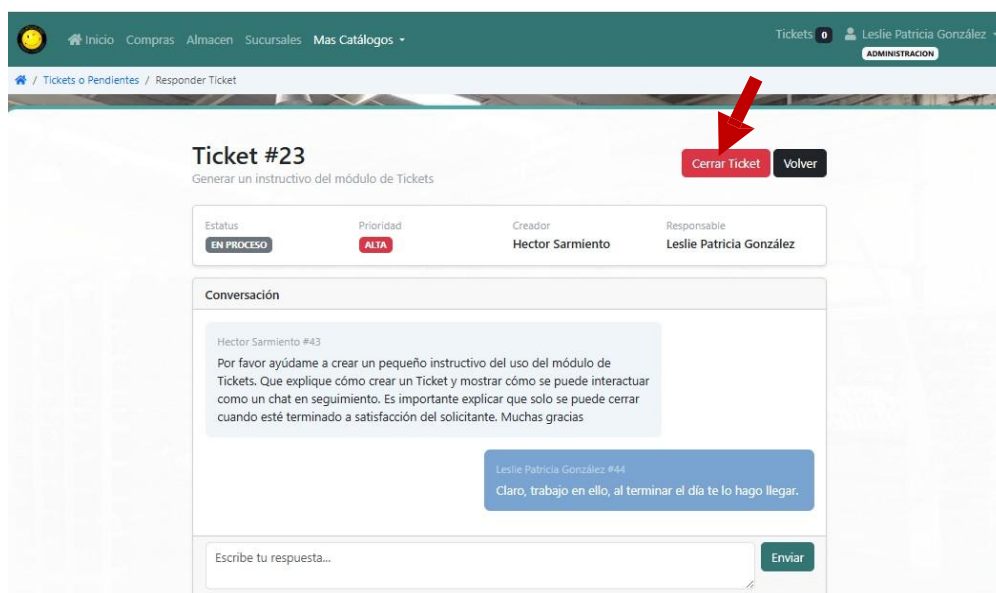
2 Registros Encontrados

ID	Asunto	Prioridad	Status	Creador / Responsable	Fecha:	¿Pendiente Lectura?	Acciones
23	Generar un instructivo del módulo de Tickets	ALTA	CREADO	Creador: Hector Sarmiento Responsable: Leslie Patricia González Pérez	Inicio: 06/03/2026 12:00 Vencimiento: 07/03/2026 23:59	SI	
16	Proyección de las CxC 2026	ALTA	VENCIDO	Creador: Hector Sarmiento Responsable: Leslie Patricia González Pérez	Inicio: 21/02/2026 09:31 Vencimiento: 21/02/2026 23:59	SI	

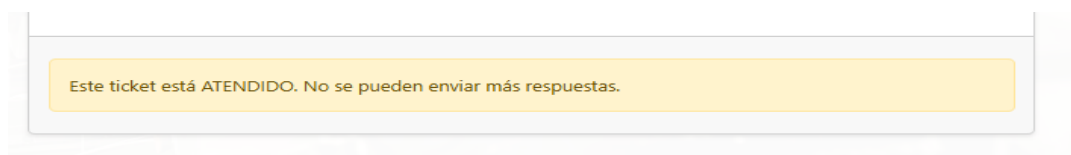
- 1.8 Al abrir el ticket se visualiza pantalla en la que se describe la tarea a realizar, en la parte inferior se ubica el apartado para dar respuesta al ticket, en dicha sección se describe la respuesta a la tarea asignada y procede a compartir su respuesta al presionar el botón “Enviar”.



- 1.9 En esta pantalla se puede observar que ya he respondido al Ticket y una vez concluida la tarea se proceda a presionar el botón de “Cerrar Ticket”.

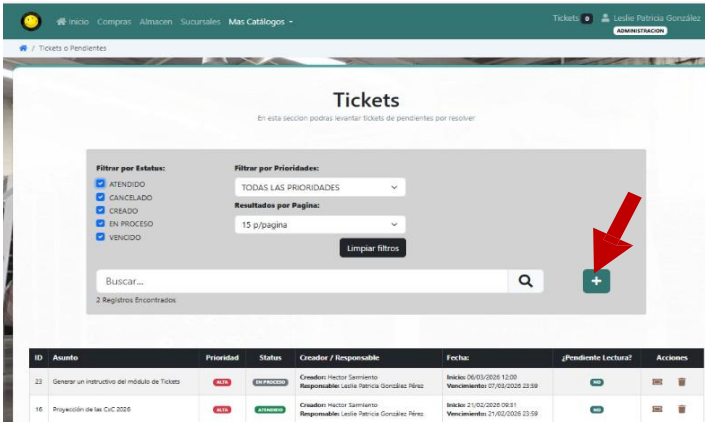


- 1.10 Aparecerá el siguiente aviso en el apartado cuando el ticket esté finalizado o en estatus de “ATENDIDO”.

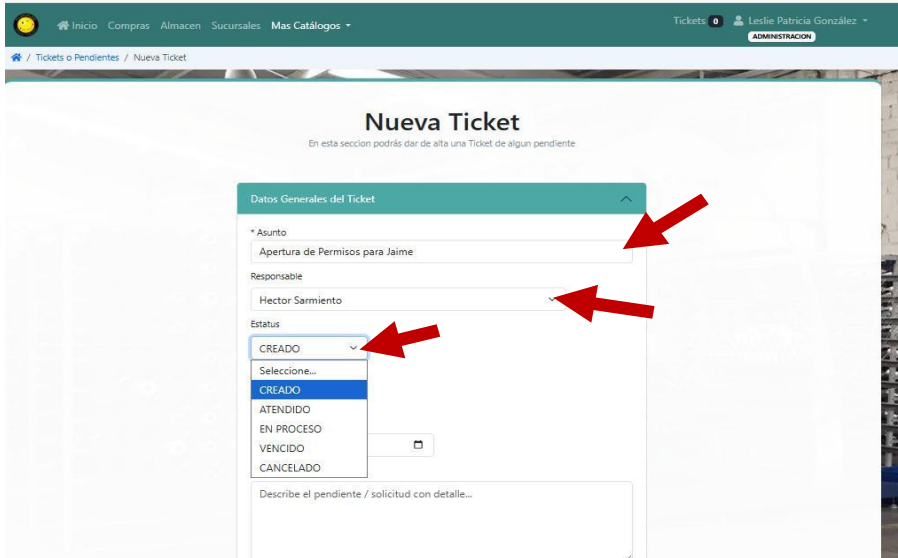


Para dar un ticket de alta

1.11 Presionar el botón de “+” para dar de alta un nuevo ticket



1.12 Describir el asunto relacionado con el requerimiento, seleccionar a la persona Responsable, de no identificar el nombre de la persona que corresponde, informar al administrador del portal para solicitar el alta del mismo, posteriormente seleccionar el estatus “CREADO”.



1.13 Seleccionar el nivel de “PRIORIDAD”; si no es de tipo urgente asignar prioridad BAJA y si lo es seleccionar prioridad ALTA.

The screenshot shows the 'Nueva Ticket' form in a web application. The form is titled 'Nueva Ticket' and has a subtitle 'En esta sección podrás dar de alta una Ticket de algún pendiente'. The form is divided into sections by a teal header 'Datos Generales del Ticket'. The fields are: 'Asunto' (Apertura de Permisos para Jaime), 'Responsable' (Hector Sarmiento), and 'Estatus' (CREADO). The 'Estatus' dropdown menu is open, showing options: CREADO, Seleccione..., CREADO, ATENDIDO, EN PROCESO, VENCIDO, and CANCELADO. Three red arrows point to the 'Asunto' field, the 'Responsable' field, and the 'Estatus' dropdown menu.

The screenshot shows the 'Nueva Ticket' form in a web application. The form is titled 'Nueva Ticket' and has a subtitle 'En esta sección podrás dar de alta una Ticket de algún pendiente'. The form is divided into sections by a teal header 'Datos Generales del Ticket'. The fields are: 'Asunto' (Apertura de permisos para Jaime), 'Responsable' (Hector Sarmiento), 'Estatus' (CREADO), and 'Prioridad' (ALTA). The 'Prioridad' dropdown menu is open, showing options: ALTA, Seleccione..., ALTA, MEDIA, and BAJA. A red arrow points to the 'Prioridad' dropdown menu.

- 1.14 Seleccionar la fecha requerida para el vencimiento de su ticket, es decir, máximo hasta qué fecha tiene el responsable asignado para resolver el requerimiento solicitado.**

The screenshot shows the 'Nueva Ticket' form with the following fields: Asunto (Apertura de permisos para Jaime), Responsable (Hector Sarmiento), Estatus (CREADO), Prioridad (ALTA), and Fecha vencimiento. A calendar widget is open for the month of March 2026, with the date 06/03/2026 highlighted. A red arrow points to the date 06/03/2026 in the calendar. The 'Guardar Ticket' button is visible at the bottom right.

- 1.15 En el apartado de “Comentario Inicial” se realiza la primera descripción que le va a aparecer al solicitante en el chat que se abre en el Ticket, en dicho rubro se describe cual es la actividad que requiere, cuando esté seguro de la información ingresada presione el botón de “Guardar Ticket” para que se sea enviado a la persona responsable que corresponde.**

The screenshot shows the 'Nueva Ticket' form with the following fields: Asunto (Apertura de permisos para Jaime), Responsable (Hector Sarmiento), Estatus (CREADO), Prioridad (ALTA), and Fecha vencimiento (06/03/2026). The 'Comentario inicial' field contains the text: 'Muy buen día Héctor, me ayudas a darle de alta los permisos a Jaime en el Portal para que pueda dar de alta sus guías?. Muchas gracias. Saludos.' A red arrow points to the 'Comentario inicial' field. The 'Guardar Ticket' button is visible at the bottom right.

1.16 Posteriormente podrá visualizar que ha sido dado de alta el ticket solicitado.

Tickets

En esta sección podrás levantar tickets de pendientes por resolver

Filtrar por Estatus:

☐ ATENDIDO

☐ CANCELADO

☒ CREADO

☒ EN PROCESO

☒ VENCIDO

Filtrar por Prioridades:

TODAS LAS PRIORIDADES

Resultados por Pagina:

15 p/pagina

Limpiar filtros

2 Registros Encontrados

ID	Asunto	Prioridad	Status	Creador / Responsable	Fecha:	¿Pendiente Lectura?	Acciones
24	Apertura de permisos para Jaime	ALTA	CREADO	Creador: Leslie Patricia González Pérez Responsable: Hector Sarmiento	Inicio: 06/03/2026 13:25 Vencimiento: 06/03/2026 23:59	NO	 
23	Generar un instructivo del módulo de Tickets	ALTA	EN PROCESO	Creador: Hector Sarmiento Responsable: Leslie Patricia González Pérez	Inicio: 06/03/2026 12:00 Vencimiento: 07/03/2026 23:59	NO	 

2. MATRIZ DE MODIFICACIONES

La presente tabla registra las modificaciones autorizadas a la Edición vigente:

Edición/ Revisión:	Fecha:	Modificación practicada:
1	12.03.2025	Documento de nueva creación
2		

3. REGISTROS GENERADOS:

Pos.	No. (*) Formato	Nombre:	Lugar de resguardo / Función resguardante:	Tiempo de Conservación
1	N/A	N/A	N/A	N/A
2	N/A	N/A	N/A	N/A

Instructivos No.:

I38

Control de información documentada.

Edición: 1

Vigencia

12/03/2026

Impresión:

08/07/26

Esta impresión es valida únicamente para la fecha en que se realiza, salvo que un sello en tinta roja le confiera un estatus diferente, según corresponda. 08/07/2026

9 de 9

F05/0825