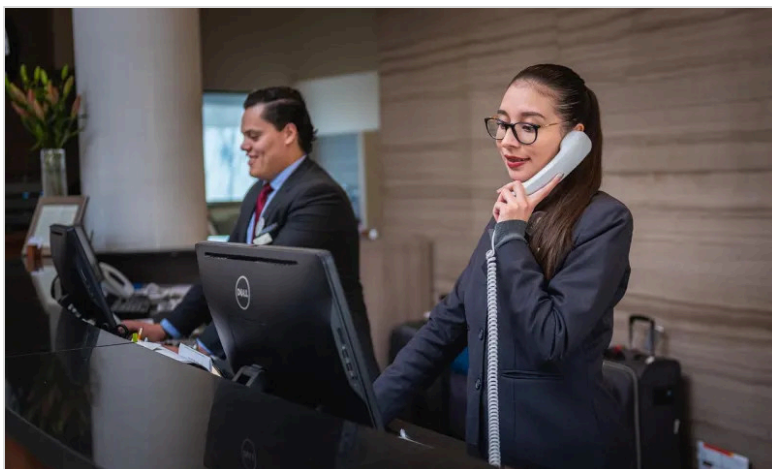


L U M B R E



Mesa de servicio: tickets, tiempos de respuesta y cierres

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

La mesa de servicio de un edificio de oficinas: un solo canal para todo, matriz de prioridades con tiempos meta, bitácora de tickets y cierre con satisfacción verificada.

QUÉ APRENDERÁS

- Montar un canal único de peticiones con prioridades, tiempos de atención comprometidos (SLA) y cierre con el inquilino.

Sin canal único, no hay servicio: hay murmullos



Un edificio sin mesa de servicio responde a gritos y WhatsApps; uno con mesa de servicio responde a prioridades y tiempos comprometidos.

VIDEO

10 Mandamientos de Atención al Cliente

Video externo de apoyo (Forward en YouTube): diez principios de atención al cliente que aplican tal cual al servicio de un edificio corporativo.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU>

El «ya se los dije» de Marisol se volvió rutina: la falla de clima del piso 2 «se reportó con el de mantenimiento en el pasillo», la llave que faltaba «se le pidió a Juan en un WhatsApp», el ruido de la obra vecina «lo comentaron en la recepción». En junio, la empresa del piso 7 mandó un correo formal con siete quejas acumuladas... de cosas que nadie registró, nadie priorizó y nadie cerró.

Siete quejas, cero tickets. El edificio no había fallado en la voluntad: había fallado en el **sistema**. Sin un canal único, cada petición vive en la memoria de quien la escuchó; y la memoria colectiva de un equipo de operación es cortísima.

La mesa de servicio no es un software caro: es una regla (todo entra por el mismo canal), una matriz (cada petición tiene prioridad y tiempo meta), y una disciplina (ningún ticket se cierra sin decirle al inquilino cómo terminó). Este objeto te da las tres.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: definir el canal único de peticiones de tu edificio, clasificar cualquier solicitud con la matriz prioridad/impacto, fijar tiempos meta realistas por nivel, y cerrar tickets con verificación de satisfacción.

El canal único: una puerta, muchos timbres

Toda petición — mantenimiento, limpieza, acceso, estacionamiento, ruido, duda de contrato — entra por **un mismo canal** con formato mínimo: quién pide, qué pasa, dónde, desde cuándo, y una foto si aplica. El canal puede ser un correo designado con asunto estructurado ([PISO][TEMA] descripción), un formulario web o un libro de tickets con folios numerados; no se necesita más. Lo que se necesita sin excepción: (1)

número de ticket visible al inquilino en el momento en que entra; (2) acuse de recibo en menos de una hora hábil («recibido, lo clasifico y te digo tiempo de atención»); (3) trazabilidad — si mañana pregunta otro gerente, el expediente lo contesta, no la memoria de Juan. Los WhatsApps personales y los «favores en el pasillo» no son canal: son la zona donde los tickets mueren sin cerrar.

La matriz: prioridad según riesgo, no según grito

El error clásico: tratar lo urgente-ruidoso como P1 y lo callado-crítico como P3. La matriz se aplica por riesgo e impacto, no por quién grita más fuerte.

Nivel	Cómo se ve	Respuesta	Atención típica
P1 Crítico	Riesgo de seguridad o caída total del servicio: fuga, sin energía en área común, puerta que no cierra, ascensor detenido con gente	Responder en minutos	El mismo día, con escalado inmediato a quien resuelve
P2 Alto	Afecta la operación del inquilino o de varios: clima caído en todo un piso, sin agua, cerradura de su suite fallando	Ack en 1 hora hábil	24-48 horas con fecha clara al inquilino
P3 Normal	Molesta pero no detiene: una lámpara, una mancha en alfombra, ruido de obra en horario permitido, placa desprendida	Ack en 1 día hábil	3-7 días programados en el lote de mantenimiento
P4 Solicitud	No es falla es petición: horario extendido de clima, reserva de sala de juntas, visita grande, nuevo registro de acceso	Ack en 1 día hábil	Lo que el trámite requiera, con fecha confirmada

VIDEO

La experiencia deja huella en el cliente

Video externo de apoyo (Club de la Excelencia del Servicio al Cliente en YouTube): por qué la experiencia de servicio —no el promedio de los tiempos— es lo que el inquilino recuerda.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=XL0TH5zSGFU>

1. Lunes 9:00. Entran tres reportes casi a la vez: (a) olor a quemado en el cuarto de eléctrico, (b) el gerente del piso 4 insiste en que su silla de oficina está coja «desde hace un mes», (c) goteo de agua del clima en la suite del piso 6, que es la joya comercial del edificio. ¿Cómo los clasificas?

- ☐ Los tres son P2: todos afectan a alguien
- ☐ (a) P1 crítico — posible riesgo eléctrico y se escala ya; (c) P2 alto — daño progresivo a una suite valiosa, atención el mismo día; (b) P3 normal — incomodidad sin riesgo, se programa en el lote
- ☐ (c) P1 porque es la suite más importante, (b) P2 porque el gerente grita más, (a) P3 porque «solo» huele
- ☐ Se atienden por orden de llegada: b, c, a

2. Un ticket se da por cerrado cuando el técnico marca la tarea como hecha en la bitácora.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. Toda petición entra por el _____ canal registrado con folio; ninguna se cierra sin la _____ del inquilino.

4. Clasifica cada reporte por nivel de prioridad según riesgo e impacto.

Elementos:

- Huellas de agua creciendo en el cielo raso junto a una canalización
- Clima apagado a las 15:00 en un piso completo en día de cierre
- Foco fundido en el pasillo del piso 3
- Puerta de acceso a azotea que no cierra con llave
- Sin agua en todos los baños del edificio
- Rasguño nuevo en la pared del lobby por mudanza

P1 crítico	. . .
P2 alto	. . .
P3 normal	. . .

5. Ordena el ciclo de vida completo de un ticket en la mesa de servicio.

Entra por el canal único y recibe folio visible para el inquilino.

Acuse de recibo en la hora hábil: «recibido, te clasifico».

Clasificación P1-P4 con responsable y fecha meta de atención.

Ejecución de la solución (o del trámite, si es P4) con evidencia en bitácora.

Cierre con confirmación del inquilino: sin confirmación, el ticket reabre.

El tablero mensual: el SLA que te obliga a mejorar

La mesa de servicio produce el mejor dato de operación del edificio: cada fin de mes se lee el tablero con cuatro números — (1) tickets abiertos / recibidos / cerrados, (2) % cerrado dentro del tiempo meta por prioridad, (3) top 3 de causas repetidas (si «clima piso 2» aparece cuatro meses seguidos, eso no es un ticket: es una inversión que dirección debe evaluar), (4) tiempo promedio de reapertura (tickets que volvieron: señal de cierres sin verificación). Ese tablero alimenta el reporte mensual a dirección (Ruta 6) y la argumentación de renovación (OA03 de esta ruta): un edificio que muestra su servicio en números sostiene la renta aunque el mercado la apriete. Y dos promesas que nunca se rompen: si un P1 se alarga, el inquilino se enterará **antes** del incumplimiento con fecha nueva, no después del enojo.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita el «procedimiento» de servicio que escribió el auxiliar nuevo en la bitácora del edificio. Marca las líneas con problemas.



Este curso no da asesoría legal ni fiscal

El curso enseña la práctica del mercado mexicano y cita leyes y reglas generales. Cada contrato, tema fiscal o conflicto concreto se decide con la legislación de tu estado y con profesionales (abogado y contador). La regla de oro de la administradora profesional: documentar, verificar y saber a quién llamar a tiempo.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- Un canal único con folio visible: lo que no entra por el registro oficial no existe y se pierde en la memoria del pasillo.
- La matriz P1-P4 clasifica por riesgo e impacto, nunca por el volumen o la insistencia del que reporta.
- El ciclo completo del ticket incluye acuse y cierre verificado por el inquilino; «hecho por el técnico» no cierra nada.
- El tablero mensual (volumen, % a tiempo, causas repetidas, reaperturas) convierte el servicio en números para dirección y en argumento para renovaciones.

Preguntas clave del tema

1. ¿Por cuál canal único entran hoy las peticiones y qué pasa con lo que llega por otros caminos?
2. ¿Quién decide la prioridad de un ticket en nuestro edificio y con qué criterio?
3. ¿Cómo verificamos que un ticket quedó cerrado para el inquilino, no solo para el técnico?
4. ¿Qué causa repetida lleva tres meses apareciendo en la bitácora y merece decisión de inversión?
5. ¿Qué hacemos cuando un compromiso de tiempo se va a incumplir: avisar antes o esperar el reclamo?

Lo que debes poder hacer

- Montar el canal único de peticiones con folio, acuse y bitácora trazable.
- Clasificar cualquier reporte con la matriz P1-P4 asignando responsable y tiempo meta.
- Cerrar el ciclo de cada ticket con confirmación del inquilino y alimentar el tablero mensual.

Siguiente paso: *Un servicio impecable tiene un efecto silencioso: el inquilino no se va. En el siguiente objeto convertimos esa lealtad en números: retención, renovación y el costo real de dejar ir a un inquilino.*

Referencia curricular

Materia:	Oficinas en renta
-----------------	-------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r04-0a02>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat