

## Favor de NO documentar tickets cerrados

Author:

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Created On: 14 Sep 2018 05:48 PM

---

Favor de NO documentar tickets cerrados

Estimado RTIC:

Respecto a los tickets del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio, le recordamos que cuando éstos se encuentran en el estado **“En espera de Conformidad”**, Usted tiene 3 días para documentar alguna observación sobre la atención del servicio, después de este tiempo el ticket pasa automáticamente al estado **“Cerrado”**, una vez que un ticket se encuentre en el estado **“Cerrado”**, se le solicita de la manera más atenta no documentar respuestas, peticiones o cualquier otra observación dentro de ellos, ya que estos tickets pasan a formar parte del histórico, ya no son monitoreados como servicios **“vivos”** y por lo tanto no reciben atención. Si Usted requiere realizar reportes de incidentes o solicitudes de servicio, es necesario levantar un nuevo ticket el cual será monitoreado y atendido mientras se encuentre abierto.

Cabe mencionar que al levantar un ticket Usted puede hacer las referencias necesarias a tickets anteriores. Gracias por su colaboración.

**Atentamente**

**Departamento de Gestión de Servicios**

**Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**