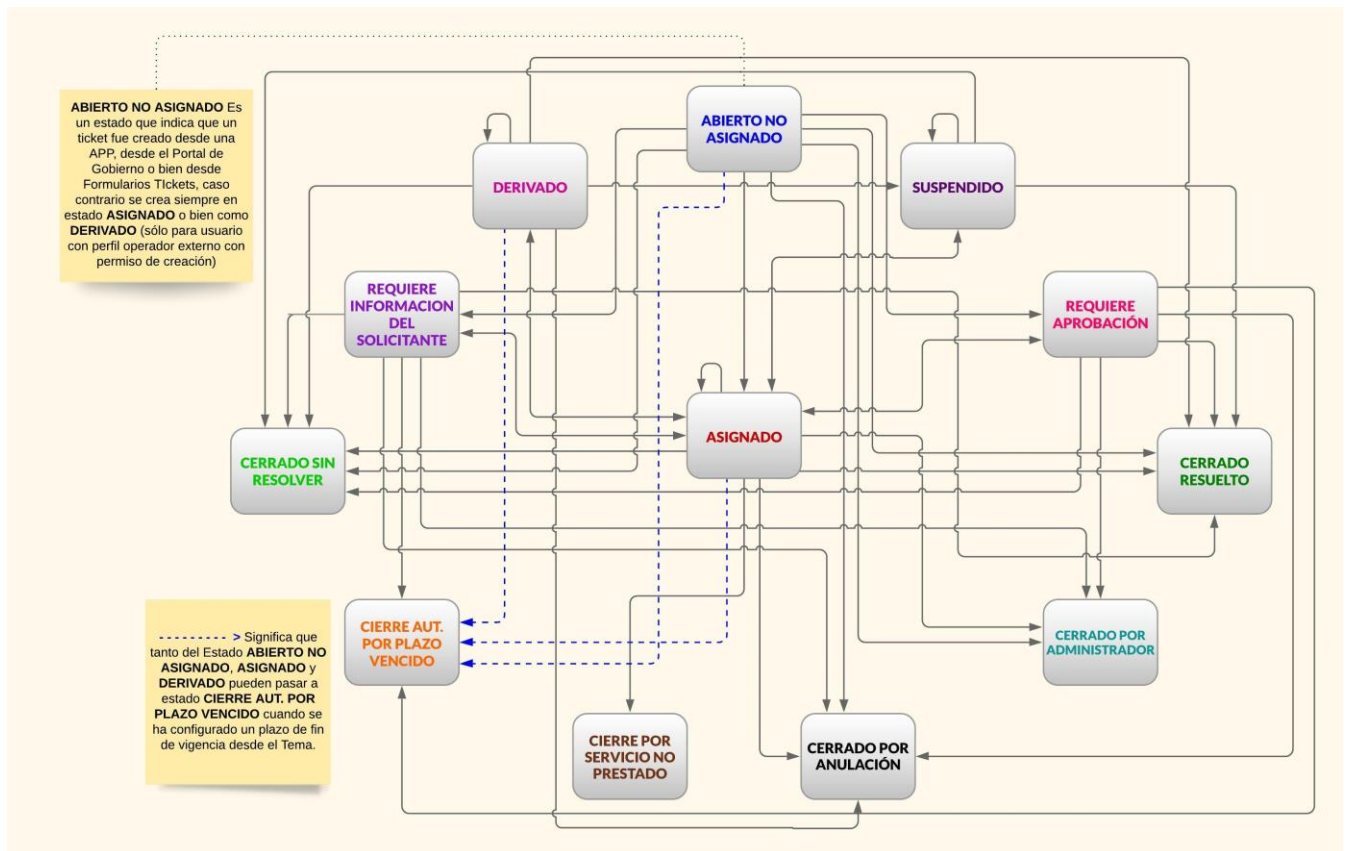




DIAGRAMA DE TRANSICIÓN DE ESTADOS



ESTADOS ABIERTOS

1. ABIERTO NO ASIGNADO
2. ASIGNADO
3. DERIVADO
4. SUSPENDIDO
5. REQUIERE APROBACIÓN nuevo estado
6. REQUIERE INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE nuevo estado

ESTADOS CERRADOS

7. CERRADO RESUELTO
8. CERRADO SIN RESOLVER
9. CERRADO POR ANULACIÓN
10. CERRADO POR ADMINISTRADOR
11. CIERRE AUT. POR PLAZO VENCIDO nuevo estado
12. CIERRE POR SERVICIO NO PRESTADO nuevo estado

**NUEVOS ESTADOS**

A continuación se explicará el funcionamiento sólo de los nuevos estados, los demás no han variado.

**REQUIERE APROBACIÓN**

Pertenece al grupo de estados **Abiertos**. Este estado sirve para indicar que un ticket requiere la aprobación de un operador en donde se puede configurar una cierta cantidad de días de espera para que el operador responda (ya sea que haga un avance, lo asigne nuevamente o lo cierre). Vencido el plazo sin que el ticket haya tenido algún tratamiento, se cerrará automáticamente. Se pueden dar los siguientes casos:

- Que durante el plazo indicado, el operador cierre el ticket con estado Cerrado Resuelto / Sin Resolver.
- Que durante el plazo indicado se asigne a otro operador con lo cual no corren más los tiempos, ni requerirá aprobación hasta que lo vuelva a solicitar.
- Que se venza el plazo de aprobación y no haya sido respondido, en ese caso se cerrará en forma automática y quedará registrado en un avance automático con el estado de CIERRE AUT. POR PLAZO VENCIDO.

**Pasos**

- En el PASO 3, al crear un avance, en el estado tildar “Requiere aprobación”

**3-Estado y Prioridad del ticket**Prioridad:  1 = Muy Alta  2 = Alta  3 = Normal  4 = Baja  5 = Muy BajaEstado:  
 Asignado a usuario  
 Cerrado Resuelto  
 Cerrado Sin Resolver  
 Cerrado por el Administrador  
 Cierre por Servicio No Prestado  
 Requiere Aprobación  
 Suspendido

Cancelar

Volver

Siguiente

- Indicar cuál es el operador que debe aprobar el ticket

**4-Responsable del ticket**

Usuario asignado para aprobar el ticket: AIP3

Cancelar

Volver

Siguiente



- d) Aquí se setea (configura), la fecha límite para aprobar dicho ticket. Si es necesario que este ticket se cierre con otra CTT, tildar “¿Desea que al momento de cerrarse el ticket tenga otra Categoría, Tema y Tipo?”, caso contrario quedará con la CTT original. Si vence el plazo establecido, se creará un avance automático indicando que el plazo se venció y su estado será CIERRE AUT. POR PLAZO VENCIDO. También se puede definir cuál es el operador de cierre automático

**Seteos para cierre por finalización del plazo de espera:**

Fecha fin del plazo:

¿Desea que al momento de cerrarse el ticket tenga otra Categoría, Tema y Tipo?

Usuario de Cierre Automático

En la Información general de un ticket se visualizará el estado de Requiere Aprobación, el operador responsable que debe aprobarlo y la fecha de fin de plazo tras lo cual el ticket se cerrará automáticamente.

**Información de Ticket** Tickets

Nro. de Ticket: 58810  
Fch/Hra de Solicitud: 14/04/16 08:24

**GENERAL** AVANCES DE TICKET ARCHIVOS DEL TICKET ÉTIQUETAS

---

**Ticket 58810** 

 Imprimir avances:

---

**Descripción**

"Creación de maqueta del micrositio del Observatorio Provincial de Seguridad Ciudadana - Ministerio de Seguridad  
Se solicita la creación de la maqueta observatorio-seguridad.mendoza.gov.ar  
Asociar el ingreso al usuario "seguridadadmin"

---

<p><b>Información</b></p> <p>Estado actual: <b>Requiere Aprobación</b></p> <p>Responsable actual: Prueba, Usuariooo</p>	<p><b>Solicitante principal</b></p> <p>Tipo de persona: Persona humana</p> <p>Apellido y nombre: <input type="text" value=""/></p> <p>Documento: <input type="text" value=""/></p>	<p><b>Fechas</b> (Ver más)</p> <p>Fecha de solicitud de ticket: 14/04/16 08:24</p> <p>Fecha de cierre automático: <b>02/07/19</b></p> <p>Fecha de cierre de ticket: / / 00:00</p>
---	--	---

**REQUIERE INFORMACIÓN DE SOLICITANTE**  
Pertenece al grupo de estados Abiertos

Este estado permite la interacción con un solicitante externo mientras el ticket permanezca abierto.

El operador mediante un avance le indicará al solicitante (externo cuando se trate de un ciudadano o interno si es un trabajador público que no posee usuario en el sistema) que debe adjuntar documentación/archivos para completar la solicitud para continuar con la gestión de la misma.

- 1) En el avance el operador detallará todo lo necesario para que el solicitante claramente sepa que documentación debe adjuntar el solicitante.



**Creación de Avance - Describa el Avance**

Ticket 105447 CCC - APP -148 > DGE - CERTIFICADOS > CERTIFICADO ANTIGÜEDAD PARA CONCURSO 🔍

**1-Descripción del avance**

\*Fecha/Hora de Solicitud de Avance:   (Fecha/Hora exacta en la que se produce el avance en el Ticket)

\*Descripción del Avance:

Estimado Juan, para poder gestionar correctamente su solicitud necesitamos que adjunte la siguiente documentación:

1) FOTO DE SU DNI  
2) FOTO DE UNA DDJJ DE CARGOS FIRMADA

2) Seleccionar el estado REQUIERE INFORMACION DE SOLICITANTE

**3-Estado y Prioridad del ticket**

Prioridad:  1 = Muy Alta  2 = Alta  3 = Normal  4 = Baja  5 = Muy Baja

Estado:

- Asignado
- Cerrado Resuelto
- Cerrado Sin Resolver
- Cerrado por Administrador
- Cerrado por Anulación
- Requiere Aprobación
- Requiere Información de Solicitante

3) A continuación se debe indicar quién será el usuario a quien quedará asignado el ticket una vez que el solicitante complete la documentación requerida.

**4-Responsable del ticket**

Usuario que quedará como responsable y al que volverá asignado el ticket:  ?

4) En este paso se configura:

**Creación de Avance - Seleccione de Configuración para cierre por plazo**

Ticket 105447 CCC - APP -148 > DGE - CERTIFICADOS > CERTIFICADO ANTIGÜEDAD PARA CONCURSO 🔍

**Seteos para cierre por finalización del plazo de espera:**

Fecha fin del plazo:  /  /  **1**

¿Desea que al momento de cerrarse el ticket tenga otra Categoría, Tema y Tipo?  **2**

Usuario de Cierre Automático  **3**

Solicitante puede completar información desde:  App  Web  App y Web **4**

1. Fecha de fin del plazo: Esto permite determinar el plazo que se le otorga al solicitante para que adjunte la documentación requerida. (\* Ver casos posibles)
2. Al momento de cerrar se puede configurar en una CTT (Categoría, tema, tipo) distinta a la actual, si no se tilda esta opción se cierra en la CTT original del ticket.
3. Vencido el plazo, se puede indicar quien será el usuario de cierre



4. Si el ticket fue creado desde la APP148, se puede tildar APP o bien APP y Web, la diferencia es que si se le da la opción de App, aparece un botón y solo se podrán adjuntar archivos de imagen. Si se requiere que el archivo sea distinto de imagen (doc., xls, PDF, etc.) se debe tildar la opción Web.

(\*) El operador debe configurar una cierta cantidad de días de espera para que el solicitante adjunte o no dicha información. Vencido el plazo sin que el ticket haya tenido algún tratamiento, se cerrará automáticamente.

Se pueden dar los siguientes casos:

- Que durante el plazo indicado, el solicitante adjunte la documentación. Se creará un avance automático con la descripción del solicitante y el/los archivos.
  - Que durante el plazo indicado, el operador cierre el ticket con estado Cerrado Resuelto / Sin Resolver con lo cual el solicitante no podrá adjuntar información.
  - Que durante el plazo indicado se asigne a otro operador con lo cual no corren más los tiempos, ni requerirá información al solicitante hasta que lo vuelva a solicitar.
  - Que se venza el plazo otorgado y el solicitante no haya sido respondido, en ese caso se cerrará en forma automática y quedará registrado en un avance automático con el estado de CIERRE AUT. POR PLAZO VENCIDO.
  - Que el solicitante desista continuar con el trámite por lo tanto
    - Si el ticket fue creado desde la APP148, tiene un botón para poder anular la solicitud/ticket.
    - Si el ticket fue creado desde Formularios (que crean tickets), Portal de Gobierno o fue creado por un operador, puede comunicarse para que anulen el ticket o bien esperar a que el plazo se venza.
- 5) Es importante que se envíe información al solicitante por medio de email. Si el ticket no tiene asociado un ID de dispositivo ni un email del solicitante NO se permitirá generar un avance en requiere información del solicitante, porque el sistema no tendrá un medio para comunicarse

### Creación de Avance - Seleccione a quién desea notificar del avance



**Ticket 105447** CCC - APP -148 > DGE - CERTIFICADOS > CERT

#### 5-Envío de Emails Automáticos al Crear Avance

- Mail de desvinculación de ticket a usuario/empresa que lo tenía asignado/derivado
- Mail de notificación de avance a solicitante
- Mail de notificación de avance a usuario de creación de ticket
- Notificación a APP148 (obligatorio en caso de cerrar ticket o pedir información)

Cancelar

Volver

Siguiente



6)

Si el ticket no tiene asociado un ID de dispositivo ni un email del solicitante NO se permitirá generar un avance en requiere información del solicitante, porque el sistema no tendrá un medio para comunicarse. En el ejemplo de la imagen siguiente, el solicitante no informa email pero si teléfono. En ese caso el operador deberá comunicarse telefónicamente con la persona para que le proporcione una dirección de email y modificar los datos del solicitante.

Creación de Avance - Seleccione Prioridad y Estado de Ticket

Ticket 105448 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > TICKETS > SOPORTE

Solicitante: DU 78951235 DEMO JUAN

• El ticket no tiene asociado email del solicitante, ni dispositivo celular, sólo posee número de teléfono. Para solicitar información al solicitante debería llamarlo y agregar el mail como contacto. El tickets no se puede poner en estado Requiere Información del solicitante porque no hay contacto para solicitar información.

7) Crear avance

**6-Archivos relacionados**

Cantidad máxima de archivos permitidos: **10** (Archivos que superen esta cantidad, no se adjuntarán)  
Tamaño máximo por archivo permitido: **16MB** (Archivos que superen este tamaño, no se adjuntarán)

[Agregar archivos...](#)

[Cancelar](#) [Volver](#) [Crear Avance](#)

Al crearse el avance se observará el nuevo estado y el plazo de vencimiento.

## Ticket 105447

**Descripción**

"DATOS DEL DOCENTE  
Nombre: PEREZ, JUAN  
DNI: 12345678  
Email: maortolano@mendoza.gov.ar  
Teléfono: 2615154479  
Celular: 0

OBSERVACIÓN  
Escuela Rawson"

**Información**

Estado actual: **Requiere Información de Solicitante**  
 Respuesta de Solicitante: Esperando Información Solicitante  
 Puede completar información desde: Web  
 Responsable actual: ADMIN, ADMIN

Categoría: CCC - APP -148  
 Tema: DGE - CERTIFICADOS  
 Tipo: CERTIFICADO ANTIGÜEDAD PARA CONCURSO  
 Prioridad: 3 = Normal

Usuario de creación de ticket: APP148  
 Usuario de cierre de ticket:  
 Archivos adjuntos: El ticket no posee archivos adjuntos

**Fechas** (Ver más)  
 Fecha de solicitud de ticket: 14/05/20 15:42  
 Fecha de cierre automático: 15/05/20  
 Fecha de cierre de ticket: / / 00:00

**Demora** (Ver más)  
 Desde solicitud de ticket: 1 horas, 29 minutos



Al hacer click en la lupa para consultar el avance se podrá observar el link que le llega al solicitante para que complete la información requerida

Ticket 105447
Avance 14/05/20 16:53:25

Demora 0 horas, 17 minutos

---

**Descripción**

"Estimado Juan, para poder gestionar su solicitud necesitamos que adjunte la siguiente documentación: 1) FOTO DE SU DNI 2) FOTO DE LA DDJJ DE CARGOS FIRMADA"

Link de acceso a completar información: [https://ticketswebtst.mendoza.gov.ar/ticketspubtst/servlet/pubcreacionavance?O16YluF5BN4EUe5O5GUoj6Ad9eV4aBlvGJjmREGeN7Y4fHO4LVvADZpgJG8UVibdvdINma\\_vqC8idudryj90Jg==](https://ticketswebtst.mendoza.gov.ar/ticketspubtst/servlet/pubcreacionavance?O16YluF5BN4EUe5O5GUoj6Ad9eV4aBlvGJjmREGeN7Y4fHO4LVvADZpgJG8UVibdvdINma_vqC8idudryj90Jg==)

**Información**

Estado en avance: **Requiere Información de Solicitante**

Responsable: ADMIN, ADMIN

Resuelto por:

Categoría: CCC - APP -148

Tema: DGE - CERTIFICADOS

Tipo: CERTIFICADO ANTIGÜEDAD PARA CONCURSO

Prioridad: 3 = Normal

Urgencia:

Impacto:

### ¿Cómo sabe el operador que el solicitante ha completado información o no?

**Tickets**

**Filtros**

Nro.:  Estado:  Usuario asignado:  Empresa actual responsable:

Categoría:  Tema:  Tipo:

Descripción de Ticket:  Asunto de Ticket:

**Limpiar Filtros**
 **Buscar**
Mostrar filtro avanzado

Respuesta de Solicitante:

- Esperando Información Solicitante
- TODOS-
- No Corresponde
- Esperando Información Solicitante
- Solicitante Completo Información

Este nuevo filtro permitirá saber que solicitante completó la información, quienes están todavía en espera y a quienes se les venció el plazo o anularon el ticket.

- a) **No corresponde:** Permite listar los tickets a los cuales no se les ha requerido información. Muestra tanto tickets abiertos como cerrados
- b) **Esperando información del solicitante:** Permite listar los tickets que están o estuvieron en espera de información. Muestra tickets cerrados por anulación, por plazo vencido o que aún estén en estado Requiere información.
- c) **Solicitante completó información:** Permite listar los tickets en los cuales el solicitante completo la información, o en el caso que no cuente con la información solicitada tiene la opción de escribir el motivo por el cual no adjunta archivos.

**Este filtro puede ser combinado con cualquier filtro disponible.**



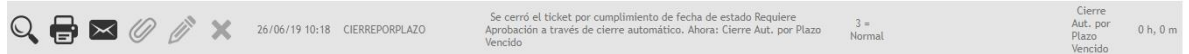
CIERRE AUT. POR PLAZO VENCIDO

Este nuevo estado es un tipo de cierre masivo y automático.

Se debe configurar a partir de cuantos días del último avance se cerrará el ticket.

Esta configuración podrá hacerse a nivel de un Tema o a un Tipo, prevaleciendo siempre lo indicado en el Tipo por sobre el Tema.

Esto nace para solucionar el problema de los tickets que no son cerrados en tiempo y forma en áreas que miden productividad y calidad. Quedará registrado con un avance automático.



• Configuración a nivel Tema

Cierre Automático de tickets

Días para cierre automático

¿Se envía mail de desvinculación cuando se cierra automáticamente?

¿Se envía aviso de cierre automático al solicitante?

• Configuración a nivel Tipo.

Se debe ingresar en Tema y luego en +- Tipos

**Temas**

Categoría: CCC - SUBSECRETARÍA DE TRABAJO

Tema Vigente: -VER TODOS-

Tema: FUNCIONARIOS

Nombre:

Descripción:

¿Puede crear tickets?: -VER TODOS-

Empresa asociada: -VER TODOS-

Buscar

Categoría	Tema	Descripción	¿Crea tickets?	No vig.
CCC - SUBSECRETARÍA DE TRABAJO	FUNCIONARIOS	FUNCIONARIOS	Desde Sistema	/ /

Luego, indicar el plazo deseado en “Días Cierre Automático”, esto se calculará desde el último avance del ticket. Si se desea avisar al solicitante se debe marcar con una tilde la casilla “Avisa a Solicitante de cierre automático”.





## Tipos del tema y categoría

Categoría CCC - SUBSECRETARÍA DE TRABAJO

Tema FUNCIONARIOS

**Tipos**

Tipo	Fecha de no vigencia	Dias Cierre Automatico	Avisa a Solicitante de Cierre Automatico
x CONSULTA/ASESORAMIENTO	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
x RECLAMOS/QUEJAS	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
x AVISO/DENUNCIA	//	<input type="text" value="1"/>	<input type="checkbox"/>
x GESTIÓN	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
x PREDENUNCIA	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
-SELECCIONE- ▼	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
-SELECCIONE- ▼	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
-SELECCIONE- ▼	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
-SELECCIONE- ▼	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
-SELECCIONE- ▼	//	<input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/>
[[Nueva fila]]			

Confirmar
Cancelar

### 11. SERVICIO NO PRESTADO

Este estado servirá para indicar que el ticket (incidencia) no es viable o no puede ser resuelto en la Repartición y tampoco puede ser recategorizado. De esta manera no afectarían los reportes ni Indicadores.

Ejemplo: Una consulta sobre Infraestructura Edilicia, cuando en realidad se trata de Infraestructura de Sistemas, o una consulta sobre un tema municipal o nacional que no puede ser resuelto.

Este estado es sólo para el perfil administrador y supervisor.