

# Gestión de Incidencias Desarrollo.

Canal Automático de entrada a través de correo electrónico.



MINISTERIO  
DEL INTERIOR



**1.- Objetivos.**

**2.- Procedimiento.**

# 1.- Objetivos.



**Este documento esta elaborado con el objetivo de proporcionar los conocimientos necesarios para comenzar a trabajar con el nuevo proceso de apertura de incidencias a través del envío de correos con formato predeterminado.**

## 2.- Procedimiento.



**El procedimiento a seguir será el del envío de un correo electrónico con un formato predeterminado a la cuenta 'soportecau@dgt.es'**

**IMPORTANTE:** Esta dirección de correo, se utilizará únicamente para la apertura de la incidencia. Cualquier otro correo que se envíe durante el ciclo de vida de la incidencia a esta dirección, no será tratado.

El mensaje deberá estar estructurado de la siguiente manera:

**Para:** suportecau@dgt.es

**Asunto:** Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

*--Cuerpo del mensaje--*

**Servicio/Aplicación:** ATRI

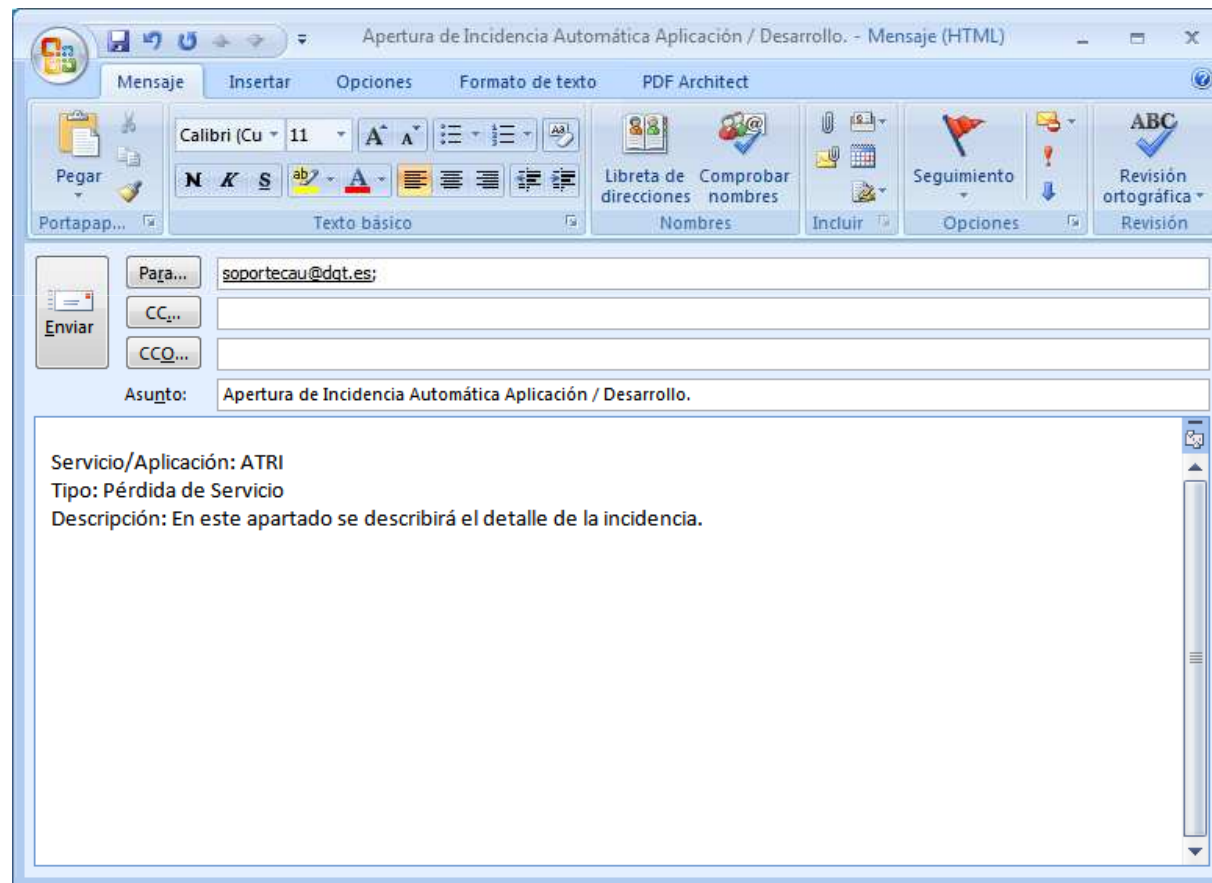
**Tipo:** Escoger uno de los siguientes literales: [Pérdida de Servicio / Error Acceso / Error Funcional]

**Descripción:** Descripción detallada de la incidencia.

**\*\*** Será posible adjuntar archivos en el correo.

## 2.- Procedimiento.

A continuación se muestra un ejemplo, de la plantilla que se debe utilizar en el correo, para que la incidencia se registre de manera correcta en los sistemas de DGT.



## 2.- Procedimiento.



Tras la apertura de la incidencia, se recibirá como consecuencia el siguiente mail procedente de 'soporteserviciosdgt@dgt.es'

**IMPORTANTE:** Solo podremos contestar a este correo, durante el ciclo de vida de la incidencia (apertura, solicitud de información y cierre).

No podremos escribir a este correo, si no es con el asunto exacto de la imagen ejemplo.

De soporteserviciosdgt@dgt.es★  
Asunto **La incidencia I171009\_000049 ha sido creada.**  
A mí★

Este correo es para confirmar que su petición ha sido creada con fecha 09/10/2017 10:23:58 (UTC + 2)

Número de Incidencia: I171009\_000049

Resumen:

**Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.**

Servicio/Aplicación: ATRI

Tipo: Pérdida de Servicio

Descripción: En este apartado se describirá el detalle de la incidencia.

## 2.- Procedimiento.

Una vez solucionada la incidencia se recibirá el siguiente mail.

De [soporteserviciosdgt@dgt.es](mailto:soporteserviciosdgt@dgt.es) ✨  
Asunto **Validación solución de la incidencia I171009\_000049**  
A mi ✨

El usuario [REDACTED] ha creado la petición de servicio nº **I171009\_000049**, desencadenado la validación pertinente.

### **Descripción solicitud:**

#### **Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.**

Servicio/Aplicación: ATRI

Tipo: Pérdida de Servicio

Descripción: En este apartado se describirá el detalle de la incidencia.

### **Solución:**

Se procede a solucionar la incidencia de Entidades financieras, generada como prueba.

- **Puede validar la solicitud por Email utilizando los enlaces de Abajo:**

[Validar Petición](#)  [Rechazar Petición](#) 

## 2.- Procedimiento.

**IMPORTANTE:** Para Aceptar/Rechazar la incidencia, pulsaremos sobre el enlace correspondiente y sin modificar nada, procederemos a enviar el correo a la misma dirección de la que procede 'soporteserviciosdgt@dgt.es'.

