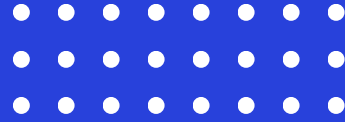
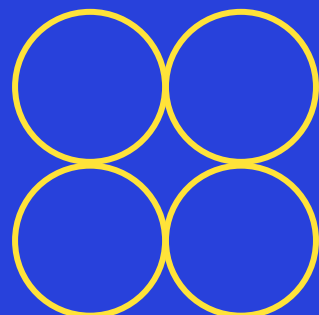
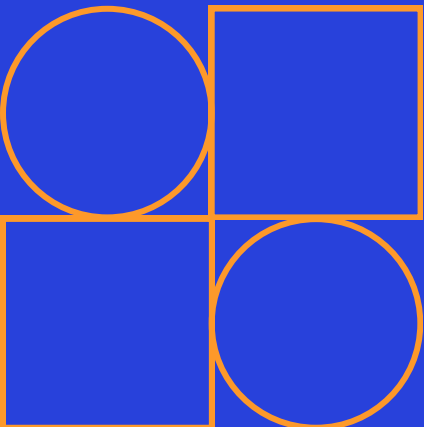
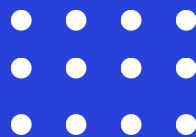


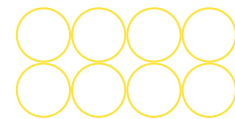
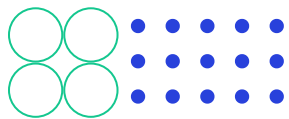


PUCP



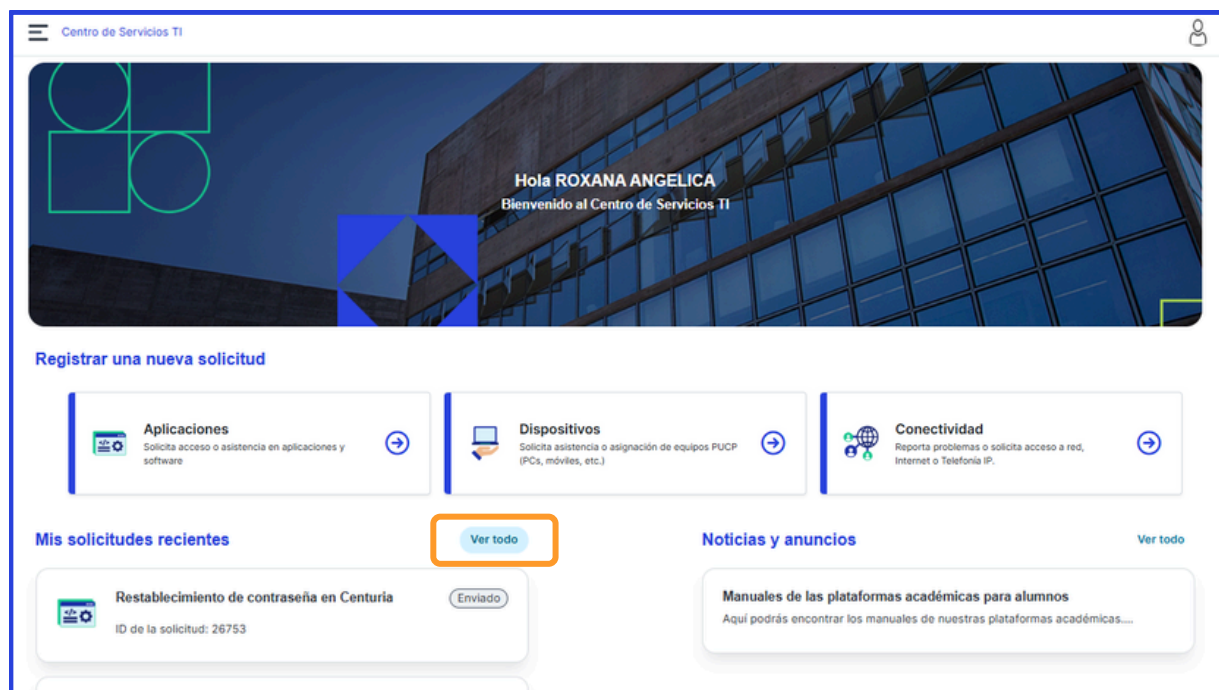
¿CÓMO HACER SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES EN EL CENTRO DE SERVICIOS TI?





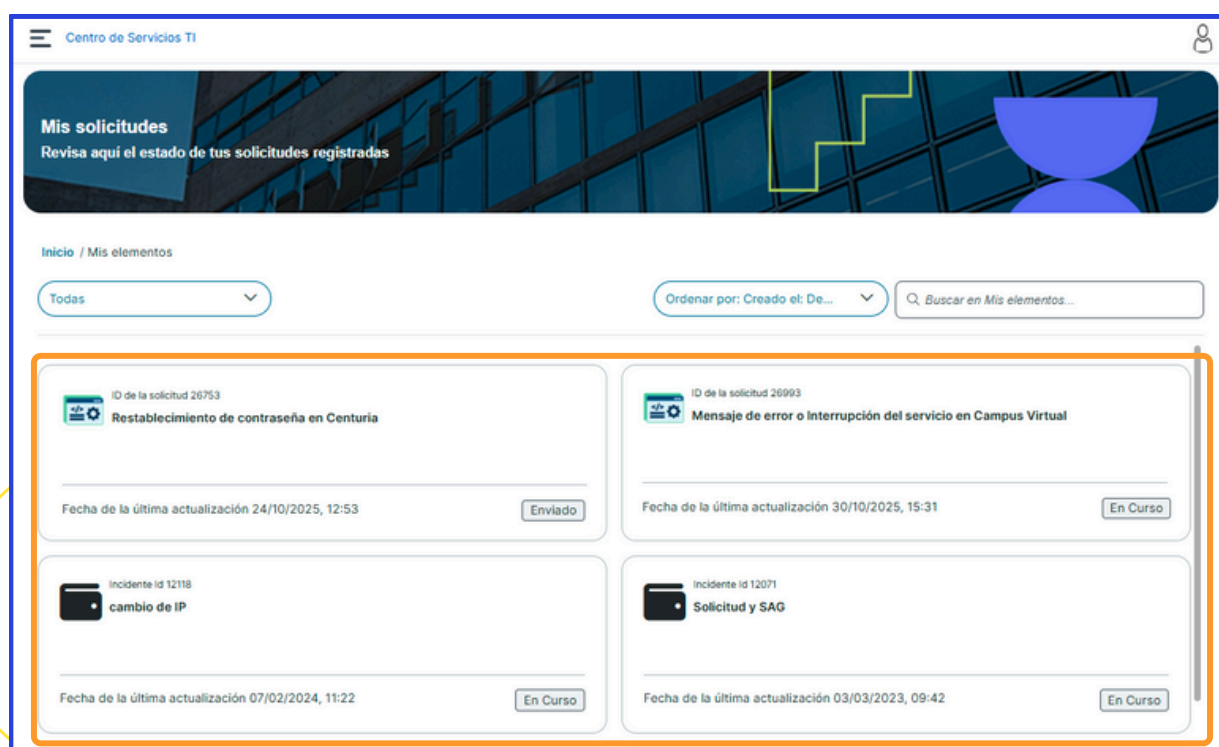
01.

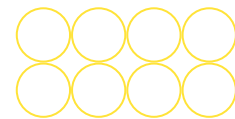
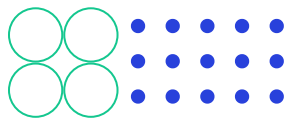
Para realizar el seguimiento de tus solicitudes registradas previamente, haz clic en **Ver Todo** en la sección **Mis solicitudes recientes**.



02.

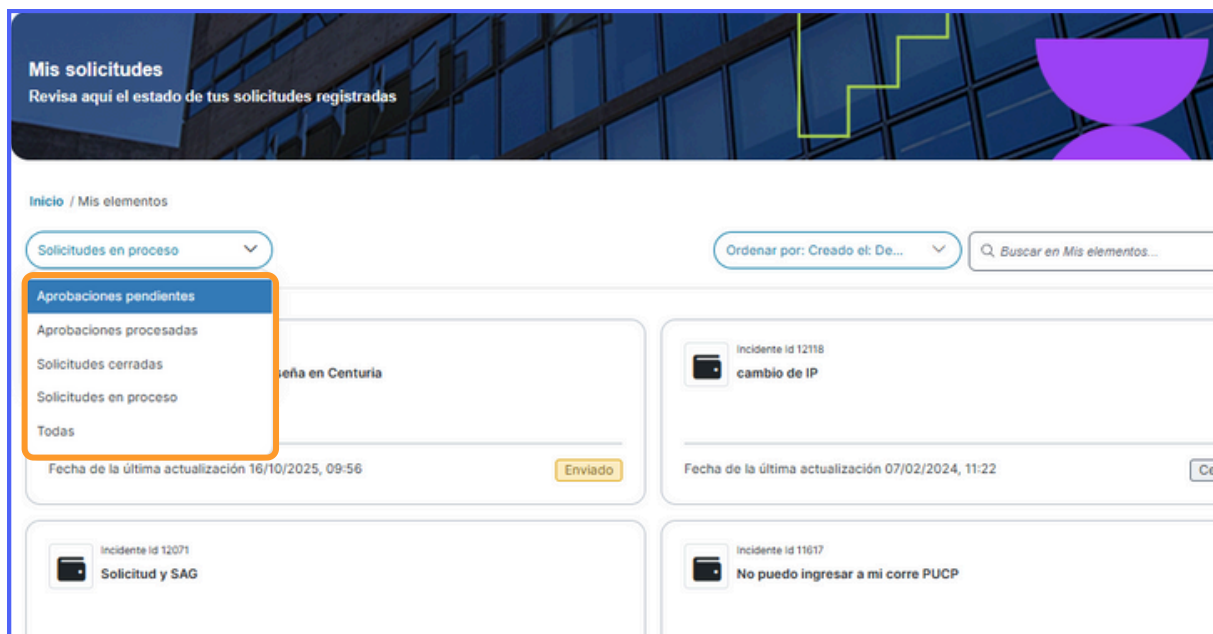
Se mostrará una lista con todas las solicitudes e incidentes asociados a tu usuario.





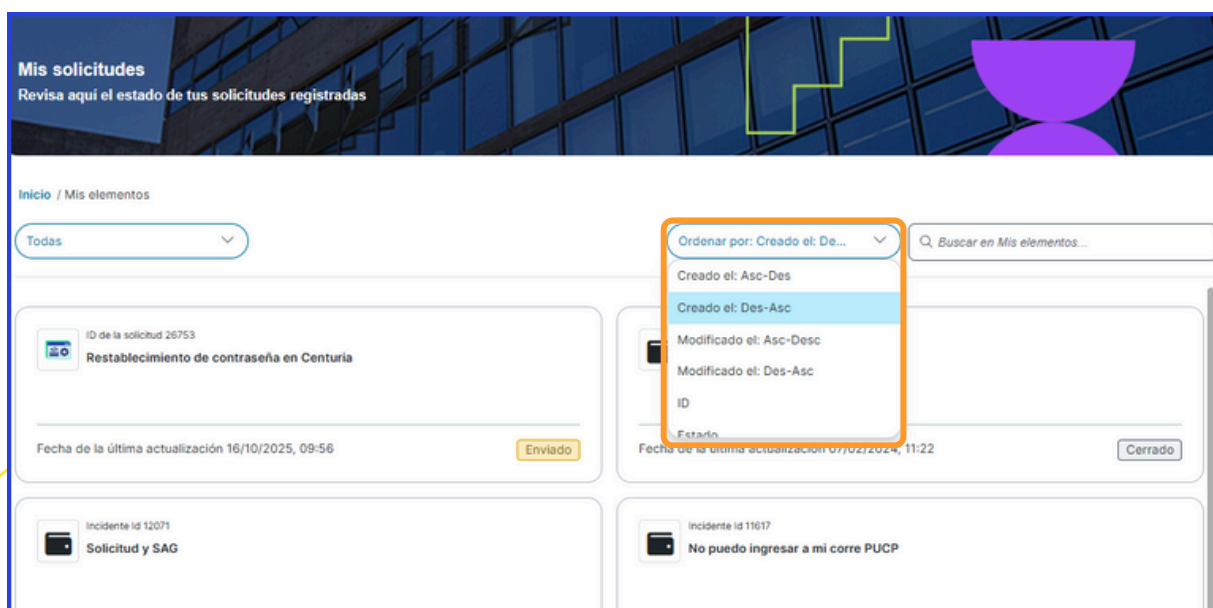
03.

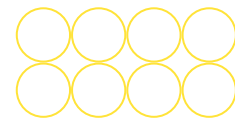
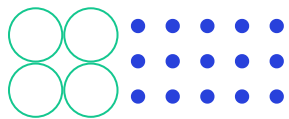
En esta pantalla encontrarás un filtro por estado para revisar **Todas** las solicitudes, solicitudes en **proceso de atención**, solicitudes ya atendidas (**Cerradas**), aprobaciones **pendientes** y aprobaciones **procesadas**.



04.

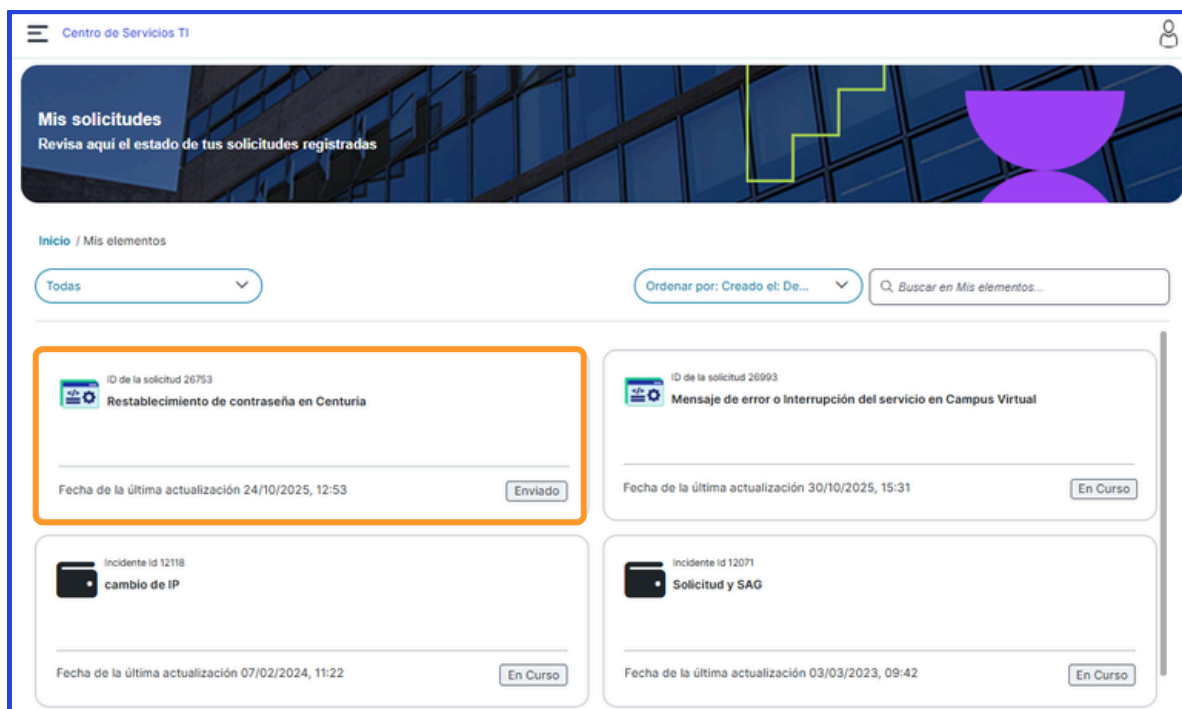
También puedes ordenar la lista usando el campo de **Ordenamiento**, eligiendo entre distintos criterios como: **número de solicitud (ID)**, **estado**, **fecha de creación**, **fecha de modificación**, etc.





05.

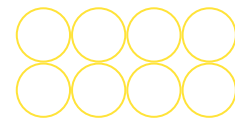
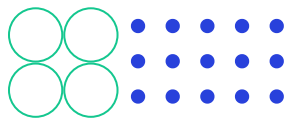
Para ver la información completa de una solicitud, ubícala en la lista y haz clic sobre su título.



06.

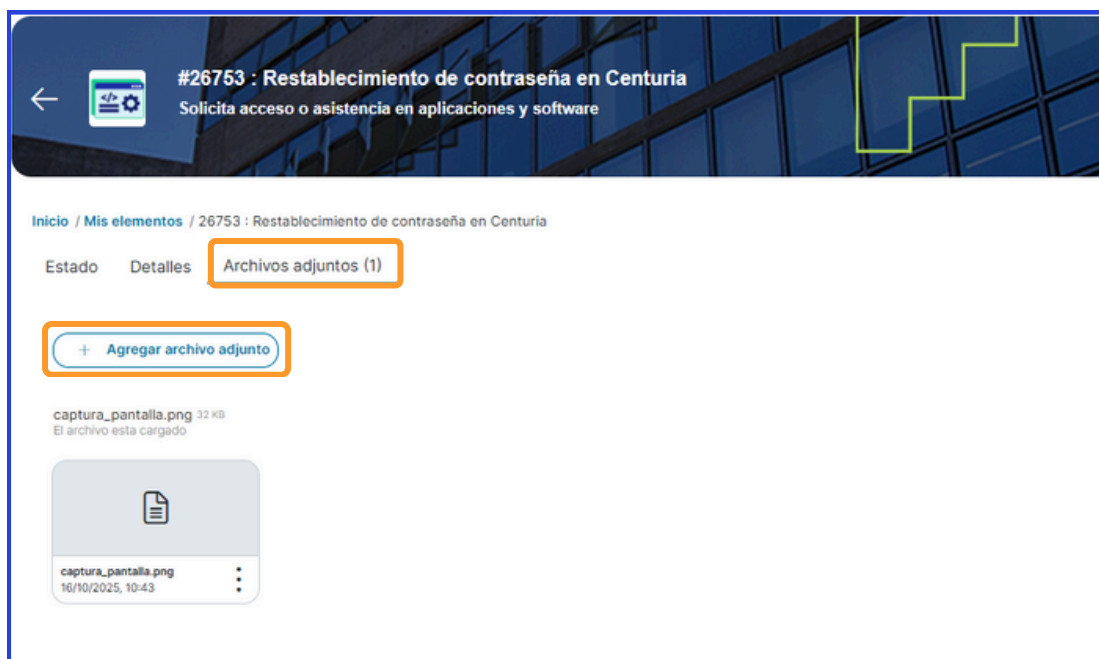
En la pestaña **Estado** puedes hacer un seguimiento de los estados de tu solicitud. Además, en el recuadro de la derecha puedes visualizar información como: **prioridad** o **fecha de creación**.





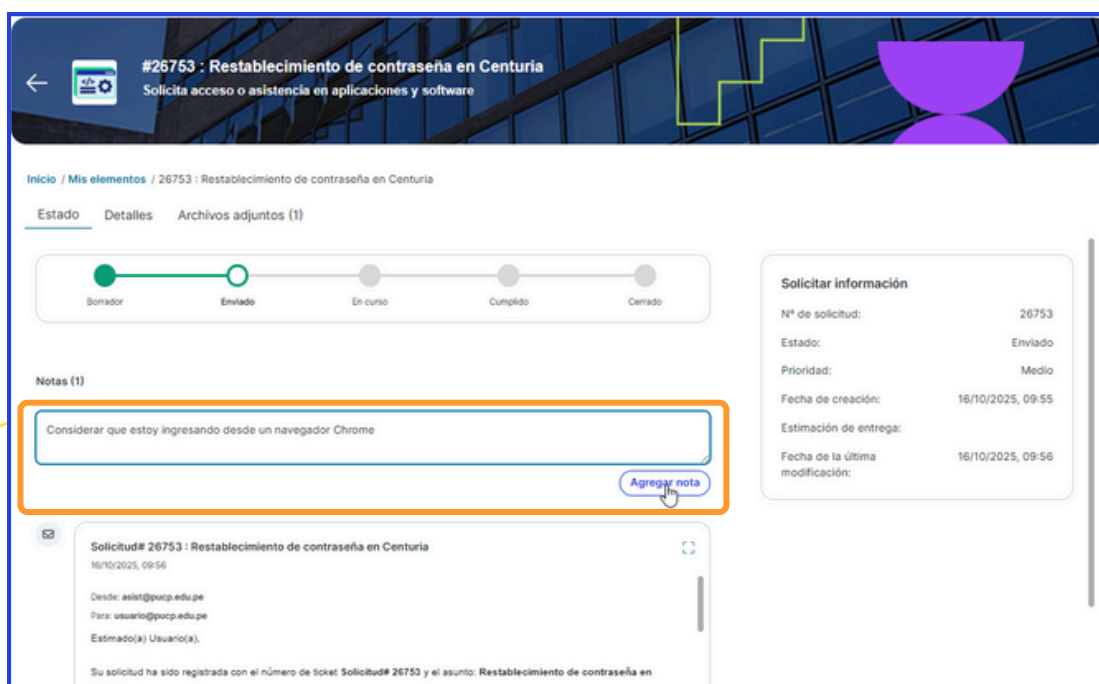
07.

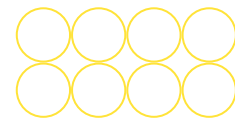
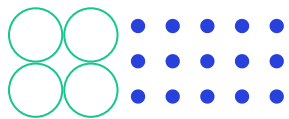
Los archivos adjuntos que hayas registrado con la solicitud se podrán visualizar en la sección **Archivos Adjuntos**. Si deseas añadir un archivo, haz clic en **+ Agregar archivo adjunto**.



08.

Puedes agregar información adicional, ingresando un texto en el cuadro disponible y haciendo clic en **Agregar nota**.





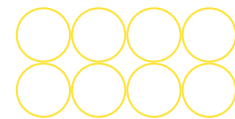
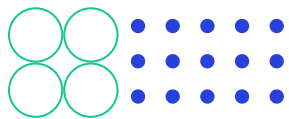
09.

Se mostrará la nota agregada a la solicitud.

Notificaciones:

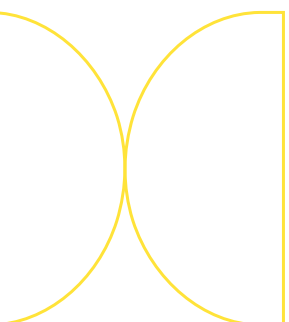
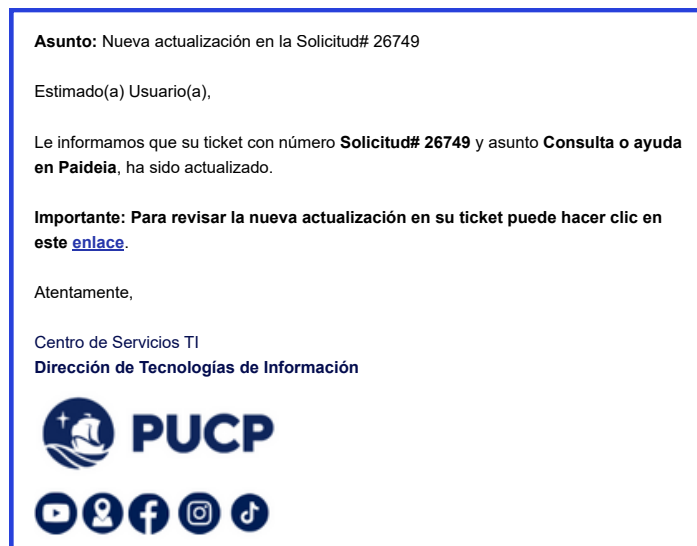
A) Solicitud reclasificada a incidente

Luego del registro de tu solicitud, **en caso corresponda a un incidente, el equipo del Centro de servicios TI lo reclasificará** como tal y le asignará un nuevo número. Esta reclasificación permite brindar un mejor seguimiento al caso. Si necesitas agregar información, haz clic en el enlace del correo para añadir una nota.



B) Nueva nota de la Centro de Servicios TI en tu solicitud

Si tu solicitud es actualizada, recibirás un correo con el número de ticket y el asunto correspondiente. Para revisar las notas o comentarios agregados a tu solicitud, haz clic en el enlace incluido en el mensaje.

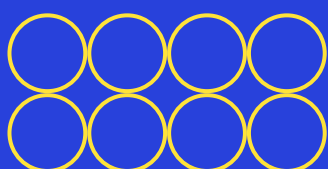
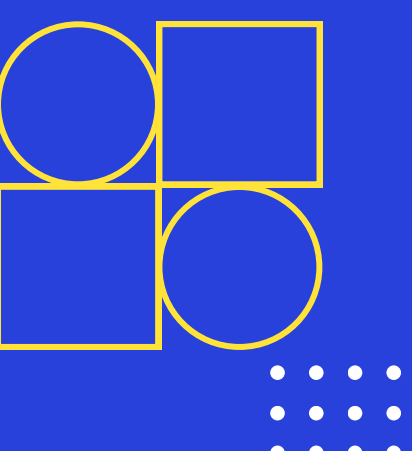




¡Excelente!

Has concluido la guía

Ahora ya sabes cómo **hacer seguimiento a tus solicitudes** en el **Centro de servicios TI**. ¡Continúa revisando las guías y material complementario para que puedas sacar el máximo provecho a la plataforma!



PUCP

