

Nuevo flujo sobre gestión de Incidencias de aplicaciones de ingresos (Tasas y Sanciones)

Canal Automático de entrada a través de correo electrónico.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



1.- Objetivos.

2.- Procedimiento.

1.- Objetivos.



Este documento está 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: soportecau@dgt.es

Asunto: Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

--Cuerpo del mensaje--

Servicio/Aplicación: INDI

Tipo: Escoger uno de los siguientes literales:

Pérdida de Servicio

Error Acceso

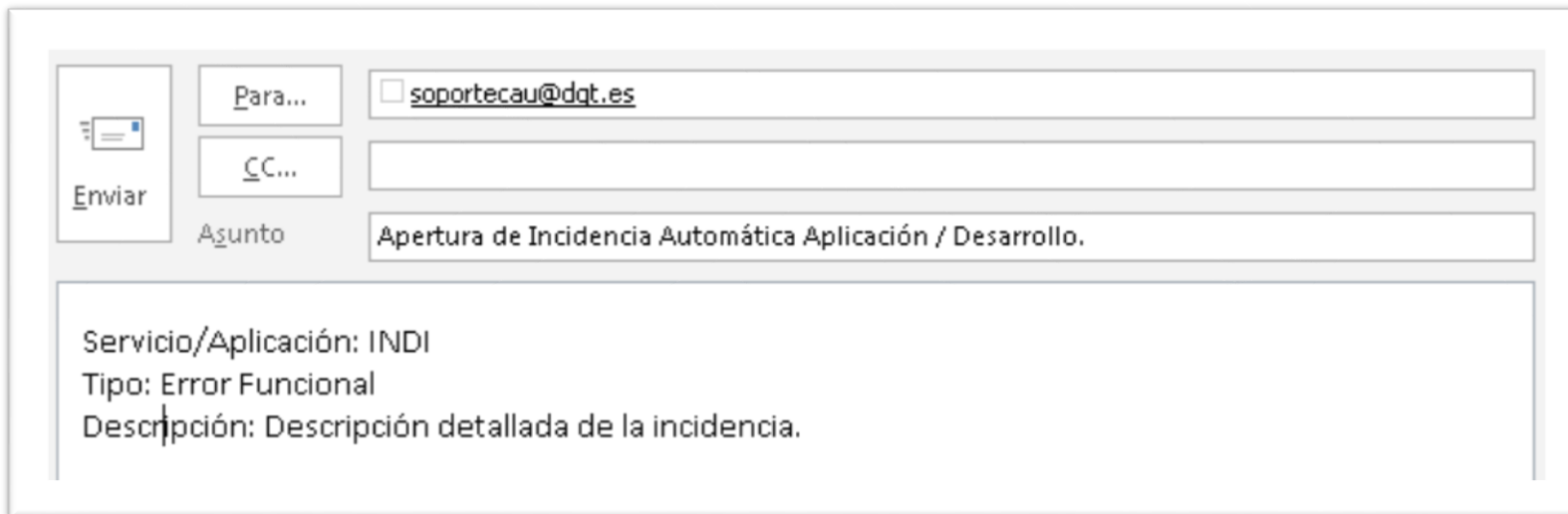
Error Funcional

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.



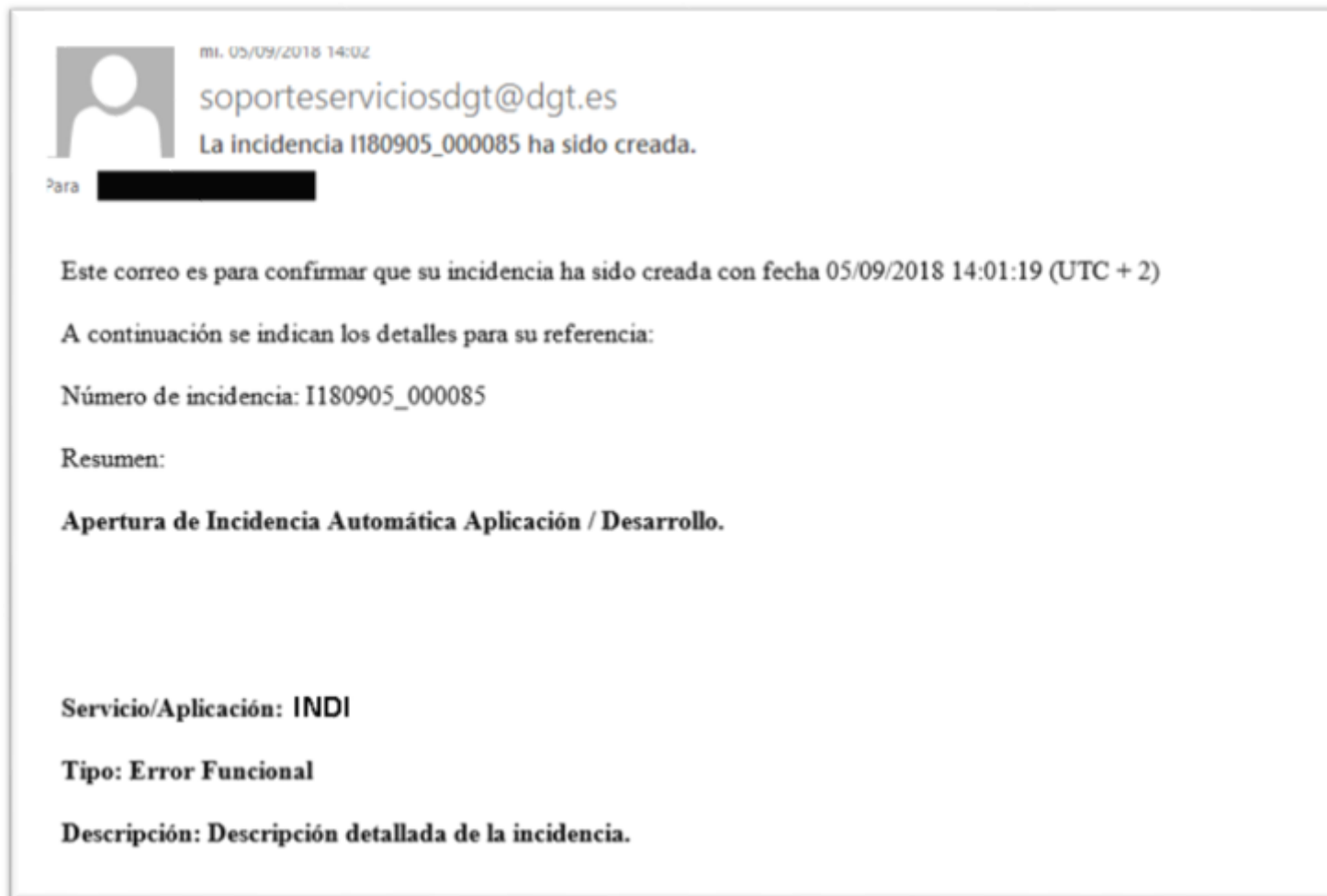
The image shows a screenshot of an email composition window. On the left side, there is a vertical toolbar with an envelope icon and the text 'Enviar'. The main area contains three input fields: 'Para...' with the email address 'soportecau@dgt.es', 'CC...' which is empty, and 'Asunto' with the text 'Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.'. Below these fields is a large text area containing the following text: 'Servicio/Aplicación: INDI', 'Tipo: Error Funcional', and 'Descripción: Descripción detallada de la incidencia.'

2.- Procedimiento.

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

NOTA MPORTANTE: Solo se puede contestar a este correo, durante el ciclo de vida de la incidencia (apertura, solicitud de información y cierre).

Será necesario hacerlo con el asunto exacto de la imagen ejemplo.



2.- Procedimiento.

Una vez solucionada la incidencia se recibirá el siguiente mail.

De soporteserviciosdgt@dgt.es ✉

Asunto: **Validación solución de la incidencia I171009_000049**

A mí ✉

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: INDI
Tipo: Pérdida de Servicio
Descripción: En este apartado escribiremos 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, habrá que pulsar sobre el enlace correspondiente y sin modificar nada, enviar el correo a la misma dirección de la que procede 'soporteserviciosdgt@dgt.es'.

