Ministerio de Educación

USO RESPONSABLE DE LA TICKETERA BPM

DIGEACE
Dirección General de Acreditación y Certificación

¿Cuándo crear un nuevo ticket?

Únicamente cuando se trate de un caso nuevo, que no haya sido ingresado previamente en esta ticketera en BPM.

Si se requiere dar continuidad a un mismo caso y el ticket anterior se encuentra cerrado, utilice la opción:

Reabrir



Ubíquelo en BPM, en el módulo "Flujos", y localice el ID correspondiente.

Id	Solicitante	Nombre	Número de Seguimiento	Estado
163402	Usuario de prueba 1	DIGEACE – Caso de prueba	H4S7K9P2	Finalizado
163403	Usuario de prueba 2	Departamento ficticio - Solo prueba	Q8M2X5L1	En proceso

Si crea un nuevo ticket, debe contener:

1. **Antecedentes del caso**
   Breve descripción de las gestiones realizadas previamente.
2. **ID de BPM**
   Es el número que identifica el caso en BPM. Ejemplo: **163402.**
3. **Ticket de soporte**
   Es el número del ticket de Mesa de Ayuda. Ejemplo: **#SP-654.**
4. **Documentación**
   Capturas de pantalla completas, resolución y/o documentos que respalden el caso.
5. **Descripción clara de la solicitud**
   Indique la situación presentada, lo que solicita y las acciones realizadas hasta el momento.

Evite duplicar tickets

Si existe un ticket relacionado con el mismo caso, continúe el **seguimiento** en ese ticket o **reábralo** si ya fue cerrado.

Al identificar tickets duplicados, proceda al **cierre** de uno de ellos, verificando cuál contiene la información útil.

Si en un ticket existen uno o dos casos más del mismo procedimiento, pero el trámite para resolverlos es diferente, debe generar un ticket para cada caso.

Nota: Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE 2026