	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	PTC-COT-003-V01-2025
	PROTOCOLO PARA REGISTRO DE MENSAJES CORTOS EN REMEDY	

PROTOCOLO PARA REGISTRO DE MENSAJES CORTOS EN REMEDY

A continuación se detallan los pasos.

1. Objetivo de la Difusión:

El objetivo es que cada vez que se tenga una incidencia con prioridad crítica, el analista de TI registre el **mensaje corto** enviado por Brian, Tahnee o César, en el campo **"Notas"** de la pestaña **"Detalle de trabajo"** del ticket de incidencia creado en Remedy para mejorar la trazabilidad de las incidencias.

2. Responsabilidades:

Analista de NOC TI Operador 1: Será el responsable de revisar y registrar la información contenida de mensaje corto en Remedy.

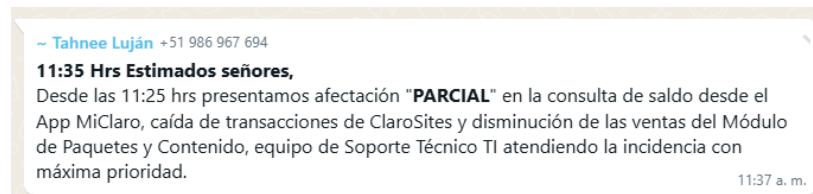
3. Pasos:

Paso 1: Envío de mensaje

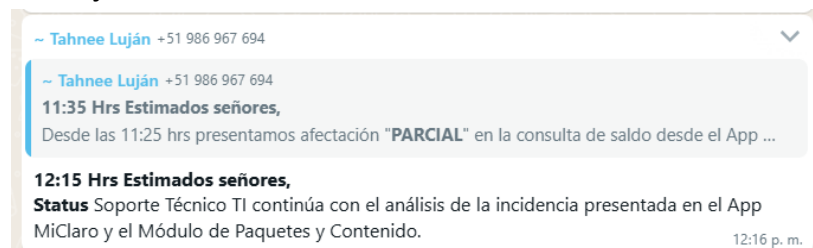
- Brian, Tahnee o César enviarán un mensaje corto al número del operador de TI. **(CELULAR OPERADOR 1: 991 137 356)**

Cuando se envía un primer mensaje, este debe ser actualizado cada 30 minutos o cada vez que se tenga un nuevo estatus de actualización de acuerdo con el procedimiento, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

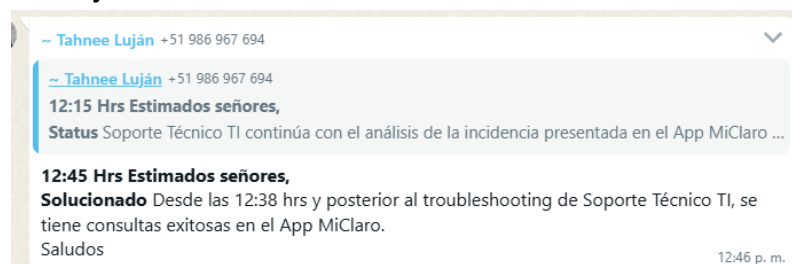
Mensaje de Inicio:




Mensaje de Actualización:



Mensaje de Solucionado:



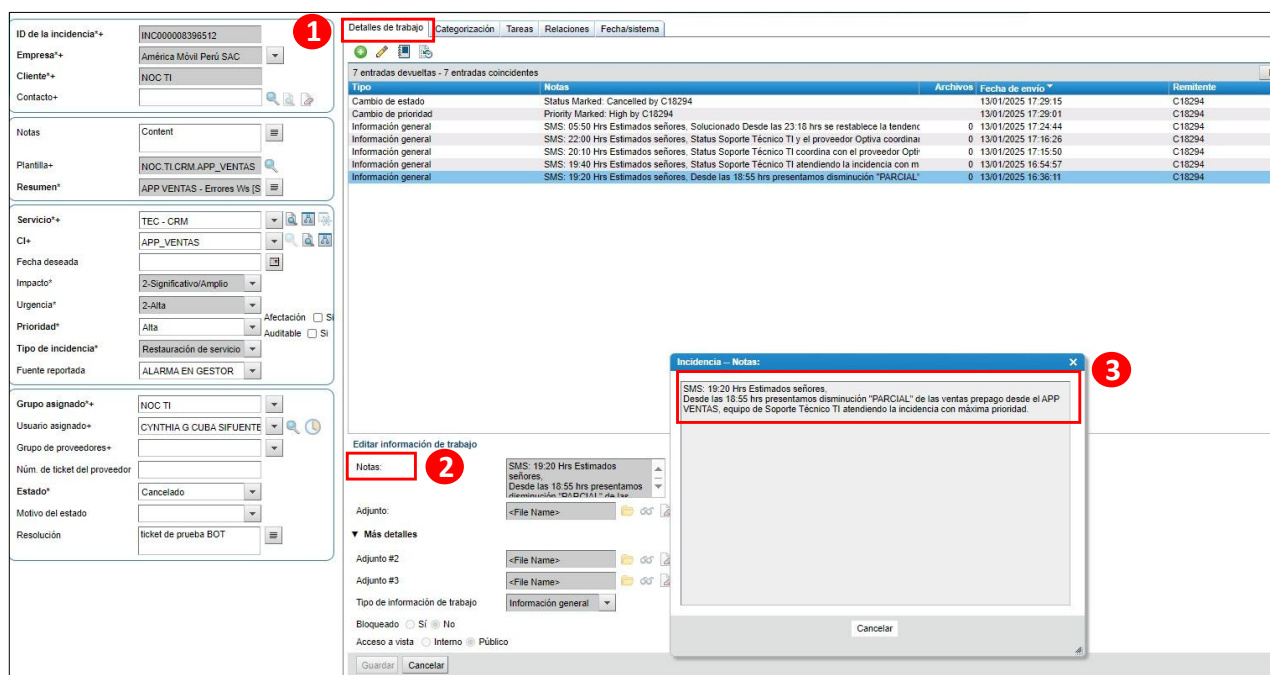
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	PTC-COT-003-V01-2025
	PROTOCOLO PARA REGISTRO DE MENSAJES CORTOS EN REMEDY	

Paso 2: Revisión y Validación

- El analista de TI deberá asociar el **número de ticket** con el mensaje corto, este debe ser el mismo ticket creado para el envío del SMS.

Paso 3: Registro en Remedy

- El analista de TI abre el N° de incidente en Remedy, **accede a la pestaña “Detalle de trabajo” y en el campo “Notas” copia el mensaje recibido agregando el prefijo “SMS:”, tal como se muestra en la imagen, y se procede a “Guardar”.**



1 Detalles de trabajo | Categorización | Tareas | Relaciones | Fecha/sistema

7 entradas devueltas - 7 entradas coincidentes

Tipo	Notas	Archivos	Fecha de envío	Remitente
Cambio de estado	Status Marked: Cancelled by C18294		13/01/2025 17:29:15	C18294
Cambio de prioridad	Priority Marked: High by C18294		13/01/2025 17:29:01	C18294
Información general	SMS: 05:50 Hrs Estimados señores, Solucionado Desde las 23:10 hrs se restablece la tendenc		0 13/01/2025 17:24:44	C18294
Información general	SMS: 22:00 Hrs Estimados señores, Status Soporte Técnico TI y el proveedor Optiva coordina		0 13/01/2025 17:16:26	C18294
Información general	SMS: 20:10 Hrs Estimados señores, Status Soporte Técnico TI coordina con el proveedor Opti		0 13/01/2025 17:15:50	C18294
Información general	SMS: 19:40 Hrs Estimados señores, Status Soporte Técnico TI atendiendo la incidencia con m		0 13/01/2025 16:54:57	C18294
Información general	SMS: 19:20 Hrs Estimados señores, Desde las 18:55 hrs presentamos disminución "PARCIAL"		0 13/01/2025 16:36:11	C18294

2 Editar información de trabajo

Notas:

Adjunto:

Adjunto #2:

Adjunto #3:

Tipo de información de trabajo: Información general

Bloqueado: ☐ Sí ☒ No

Acceso a vista: ☐ Interno ☒ Público

3 Incidencia - Notas:

SMS: 19:20 Hrs Estimados señores, Desde las 18:55 hrs presentamos disminución "PARCIAL" de las ventas prepago desde el APP VENTAS, equipo de Soporte Técnico TI atendiendo la incidencia con máxima prioridad.

Cancelar

NOTA: Considerar que al copiar el texto será sin formato, será solo texto y se debe agregar el prefijo **"SMS:"** antes del texto copiado.