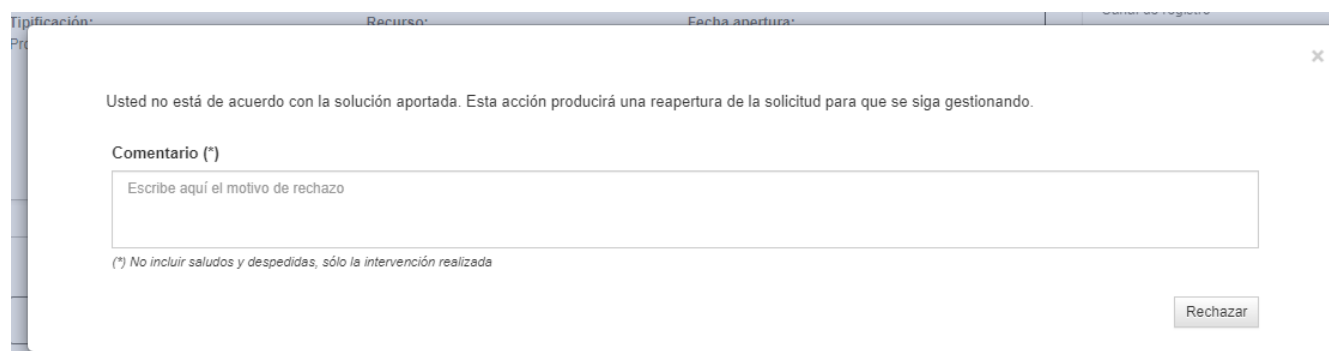


4.4.11 Rechazar resolución

En la acción “**Rechazar resolución**” se nos abrirá la siguiente ventana:



Tipificación: Recurso: Fecha apertura: Cuenta de registro:

Usted no está de acuerdo con la solución aportada. Esta acción producirá una reapertura de la solicitud para que se siga gestionando.

Comentario (*)

Escribe aquí el motivo de rechazo

(*) No incluir saludos y despedidas, sólo la intervención realizada

Rechazar

Para realizar esta acción, deberemos rellenar obligatoriamente el campo “Descripción”, reclamada una solicitud, el comportamiento de esta acción es el siguiente:

- Si la solicitud no tiene hijas o las que tiene son todas del mismo usuario que la incidencia padre (sin contar reclamaciones), se debe de reabrir y asignar al CAU.
- En caso contrario, se crea una solicitud nueva asignada a CAU informando de la solicitud de rechazar resolución por parte del usuario.

En el caso de problemas, siempre que el problema este en estado pendiente de confirmar cierre. Al rechazar el cierre el estado del problema pasara a ser abierto y se asignara al **RGP**.