

## Estados de un Ticket

- **Nuevo:** Primer status del ticket hasta su tratamiento.
- **Transferido:** Indica que el ticket está en un status de derivación.
- **En Tratamiento:** Status que indica que se están realizando tareas sobre el ticket.
- **Acción de Cliente:** Indica que se requiere información o acción por parte del usuario que ingresó el ticket.
- **Solución Propuesta:** Indica que los grupos resolutores proponen una solución al incidente. El usuario final debe responder.
- **Confirmado/Cerrado:** El ticket se encuentra cerrado. No pueden realizarse modificaciones al mismo.
- **Anulado/Retirado:** Status de un ticket que por alguna razón no debe ser procesado.