



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Consejería de Salud y Familias

*Subdirección de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones*

WEB TÉCNICA

STIC EQUIPO PROVINCIAL TIC

**Subdirección de Tecnologías de
la Información y las Comunicaciones**

Guía rápida

Índice

1	¿QUÉ ES WEB TÉCNICA?	2
2	ACCESO.....	2
3	ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA.....	3
4	LISTADOS DISPONIBLES	4
4.1	SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE.....	4
4.2	BUSCAR EN TODAS LAS SOLICITUDES.....	7
5	CONFIGURACIÓN Y EXPORTACIÓN DE LISTADOS	8
6	GESTIÓN DE FILTROS	9

1 ¿Qué es Web Técnica?

Web Técnica es la nueva herramienta destinada a todo usuario de TI que participa en los procesos de gestión de incidencias, peticiones y problemas, y que sirve para prestar el servicio de soporte a las tecnologías de información y comunicación corporativas del Servicio Andalúz de Salud.

2 Acceso

Puedes acceder a Web Técnica desde tu equipo de trabajo o desde tu móvil.

Las urls de acceso son:

- Acceso desde red corporativa: <http://autoserviciocges.sas.junta-andalucia.es/webtecnica/>
- Acceso desde internet: <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/webtecnica/>

Para acceder a la aplicación debes logarte con tu usuario DMSAS y la correspondiente contraseña.

cgges Centro de Gestión de Servicios TIC

INCIDENCIAS DE IMPACTO < PORTAFIRMAS. Solucionado. Problemas de acceso la aplicación. Servicio restablecido

Iniciar sesión

Usuario

Contraseña

Iniciar Sesión

[¿No puedes iniciar sesión?](#)

Nueva web técnica CGES

Desde esta web podrás realizar diferentes gestiones relacionadas con servicios de soporte en tecnologías de información y comunicación corporativas, gestionar tus solicitudes, así como ver otras informaciones de interés.

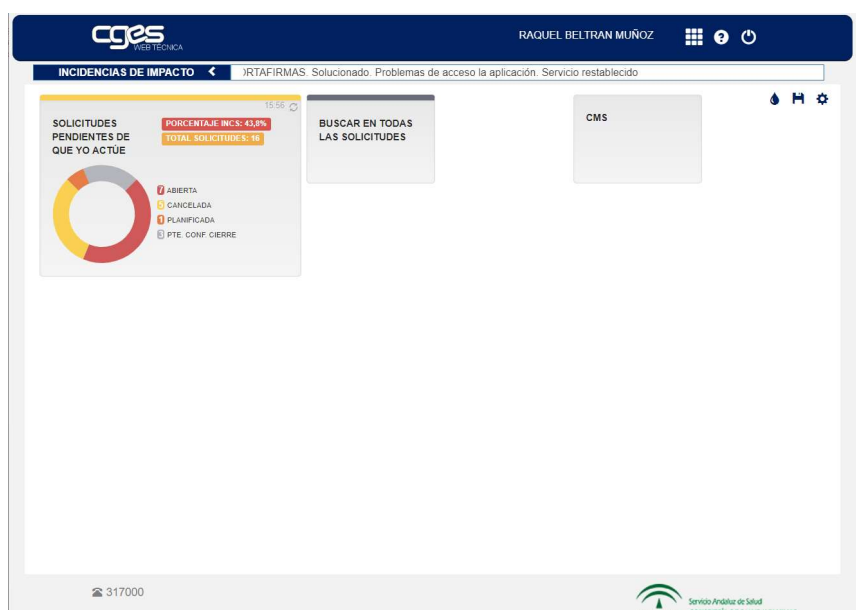
Gestión de la cms CGES: Aplicación que posibilita el mantenimiento de entidades y relaciones conforme a las reglas de integridad necesarias para mantener la fiabilidad de la información.

317000

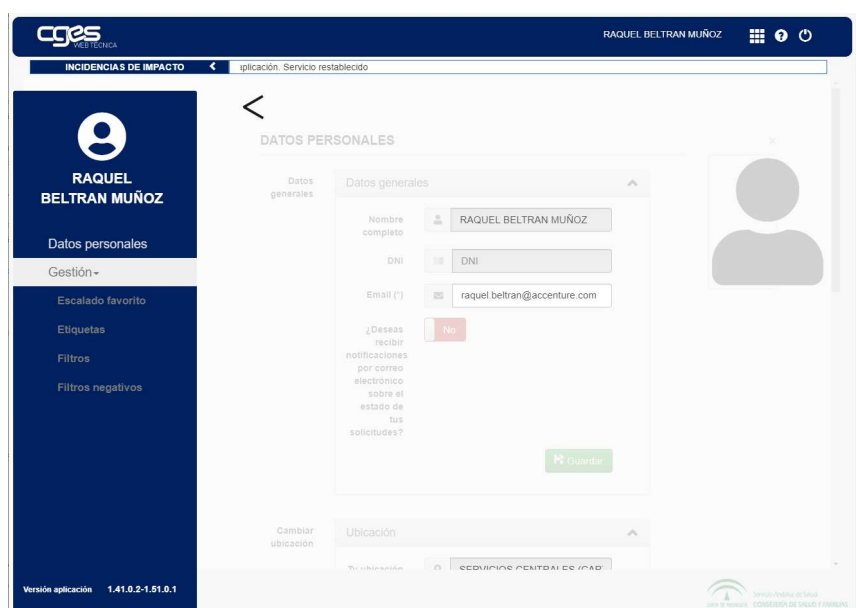
3 Estructura de la herramienta

La estructura de la aplicación es sencilla:

- La barra superior, donde encuentras junto a tu nombre, el acceso a otras aplicaciones de gestión TIC, el manual de usuario y el botón para desconectar.
- Pantalla central, con acceso a los listados correspondientes, según tu perfil. Además, tienes la posibilidad de personalizar esta pantalla extendiendo cada listado, para visualizar un breve resumen de la actividad por prioridad y estados, y “pintar” cada listado utilizando la paleta de colores disponible desde el icono . Una vez termines con tu personalización, es necesario guardarla desde el icono  para mantenerla en los futuros accesos.



- Pantalla de gestión. A este apartado puedes acceder desde el icono de rueda dentada. Desde aquí, puedes consultar/modificar tus datos personales y de contacto, gestionar los escalados favoritos, etiquetas, compartir filtros favoritos y elaborar filtros negativos a partir de filtros favoritos.



4 Listados disponibles

Como técnico perteneciente a STIC Equipo Provincial TIC, tienes disponible los siguientes listados:

- Solicitudes pendientes de que yo actúe.
- Buscar en todas las solicitudes.

4.1 Solicitudes pendientes de que yo actúe

Al acceder a este listado, se mostrará una serie de filtros por los que poder obtener una relación de solicitudes que cumplan con los filtros aplicados por ti, pero siempre con el pre-filtro aplicado por defecto de solicitudes que están asignadas a tu organización (modo actual) o han sido asignadas a lo largo de ciclo de vida de la solicitud a tu organización (modo histórico).

Por defecto, este listado tiene configurado los siguientes filtros: sólo padres, modo actual y estados: abiertas, planificadas o pendiente de implantar; por lo que si se selecciona el botón “filtrar” se mostrarán las solicitudes que están pendientes de atender asignadas a tu organización.

The screenshot displays the 'Solicitudes pendientes de que yo actúe' (Requests pending for me to act) filter interface. The interface is organized into two main columns of filter fields. The left column includes filters for 'Solicitud' (Impacto, Urgencia), 'Usuario afectado' (DNI), 'Ubicación usuario afectado' (Teléfono), 'Código SAS' (Padres/Hijas, Ref. JIRA, Problema), 'Marca', 'Fecha última asignación', 'Número de serie', 'Organización funcional', 'Base de datos', 'Fase', 'Solicitudes', 'Aplicaciones y proyectos', 'Estado' (with buttons for ABIERTA, PTE DE IMPLANTAR, PLANIFICADA), 'Tipo de CI', 'Categoría de Servicio', and 'Sin etiquetas'. The right column includes filters for 'Fecha apertura', 'Fecha cierre', 'Fecha resolución', 'Registrado por', 'Ubicación solicitud' (Entorno), 'Ubicación recurso' (Modelo), 'Fecha última modificación', 'Padre', 'Modo consulta' (ACTUALES), 'Plataforma', 'Entorno (Plataforma)', 'Grupo lógico', 'Clasificación', 'Provincia', 'Tipificación', 'Prioridad', 'Etiquetas' (with a selection prompt), 'Área solicitud', and 'Usuarios asignados'. At the bottom, there are sections for 'Criterios de ordenación' (Campo primario, Orden, Campo secundario, Orden) and 'Filtros favoritos' (Guardar filtro, Eliminar filtro, Limpiar filtros, Filtros). The top of the interface shows the 'cges' logo, the user name 'RAQUEL BELTRAN MUÑOZ', and a status bar indicating 'PORTAFIRMAS: Solucionado: Problemas de acceso la aplicación. Ser'.

Una vez obtenido el listado de solicitudes filtradas, se podrá acceder al detalle de una de ellas pinchando sobre la misma, teniendo las acciones disponibles según el estado de la misma

INCIDENCIAS DE IMPACTO

RAQUEL BELTRAN MUÑOZ

PORTAFIRMAS: Solucionado: Problemas de acceso la aplicación. Servicio restablecido

Acciones

Datos principales de la solicitud

Estado: **ABIERTA** Tipificación: Petición Usuario Contraseña Recurso: APLICACION GESTION DE CONTRASEÑAS Fecha apertura: 29/03/2019 08:27

Descripción: El profesional indica que su usuario está bloqueado en Diraya.

DNI: 28741858Y
Usuario: GRANELLVAPSY
Tel: 770918 - 6309047

Etiquetas

Etiqueta la solicitud...

Información sobre la trazabilidad de la solicitud

Fecha	Usuario	Organización	Acción	Detalle
21/08/2019 19:11	RAQUEL BELTRAN MUÑOZ	STIC EQUIPO PROVINCIAL TIC ALMERIA	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	El campo 'Asignado' ha cambiado su valor de 'DTS, ALMERIA INFORMATICA' a 'STIC EQUIPO... ver más
29/03/2019 08:39	PABLO ENRIQUE DE LA TORRE	CEGES SUPERVISION	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	El campo 'Asignado' ha cambiado su valor de 'ENRIQUE, DE LA TORRE' a 'DTS, ALMERIA INFORMATICA' ver más

Datos de la solicitud

Ubicación PTEI: Mi servicio no se encuentra en ninguno de los de la lista

Impacto: Normal

Severidad: Normal

Urgencia: No

Ubicación: PLAZA DE TOROS

Entorno: Producción

Canal de registro: TELEFONO

Creado por: CEGES SUPERVISION

Solicitado por: M DEL PILA GRANELL VAZQUEZ

Datos secundarios de la solicitud

Datos del usuario afectado

Usuario: M DEL PILA GRANELL VAZQUEZ

Ubicación: PLAZA DE TOROS

Teléfono de contacto: 636047

Mail: maria.p.granell.vazquez@untadeandalucia.es

Dni: 28741858Y

Datos del usuario asignado

Usuario: STIC EQUIPO PROVINCIAL TIC ALMERIA

Organización: STIC EQUIPO PROVINCIAL TIC ALMERIA

Fecha última asignación: 21/08/2019 19:13

Datos de la plataforma

No hay información registrada para esta sección.

Puedes “etiquetar” una solicitud desde el detalle de la misma, en el apartado de “Etiquetas”, pudiendo incluir tantas como desees. Estas etiquetas son de uso para toda tu organización, teniendo que ser previamente creadas desde el apartado de gestión.

Las acciones disponibles para una solicitud en estado “abierta” se distribuyen en dos niveles: acciones que provocan un cambio de estado o un cambio de asignación, y las acciones que sirven para aportar información a la solicitud para la trazabilidad de la misma:

Acciones

- Escalar
- Planificar
- Resolver
- Adjuntar Documento
- Base Conocimiento
- Comentar
- Exportar detalle
- Modificar solicitud
- Relacionar

- **Escalar**, es el paso de testigo a otro resolutor o persona de tu organización. Mostrará en un desplegable los resolutores disponibles para tu organización, distribuyéndose en 4 apartados:
 - Resolutores favoritos, se mostrarán tus favoritos siempre y cuando lo hayas configurado previamente desde el apartado de gestión.

- Personas de mi organización, tus compañeros con los que compartes la misma organización.
- Resolutores corporativos, son los contratos del ámbito centralizado.
- Resolutores provinciales, se muestran los proveedores del ámbito provincial, según la ubicación de la solicitud que estas gestionando.

Tipo de actuación (*)

NO APLICA

Escalar (*)

¿A QUIEN DESEA ESCALAR?

[RESOLUTORES FAVORITOS]

OPENLAB

[PERSONAS DE MI ORGANIZACIÓN FUNCIONAL]

RAQUEL BELTRAN MUÑOZ

STIC EQUIPO PROVINCIAL TIC ALMERIA

[RESOLUTORES CORPORATIVOS]

ADMINISTRACION SISTEMAS CENTRALES-CTI (FUJITSU)

CGES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO

DESARROLLO SOFTWARE ASISTENCIAL (INDRA)

DESARROLLO SOFTWARE ECONOMICO-FINANCIERO (EVERIS)

DESARROLLO SOFTWARE FARMACIA (IECISA)

- **Planificar**, te permite planificar una solicitud por 3 motivos disponibles, pasando la solicitud de estado “abierta” a estado “planificada”:
 - Atención planificada con el usuario
 - Tres intentos de contacto telefónico en el mismo día
 - Ubicación cerrada

Motivo de planificación (*)

ATENCIÓN PLANIFICADA CON EL USUARIO.

Fecha de activación (*)

Junio 2019

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Limpiar

Planificar

Ubicación: H. U. TORRECARDENAS

Teléfono de contacto: 716458

Mail: inmaculada.garcia.morales.s@se@juntadeandalucia.es

Para todos los motivos es requerida una fecha de activación con un nº de días máximo dependiendo de cada motivo. Llegada la fecha indicada la solicitud pasará de estar “planificada” a “abierta”, si no se reactiva manualmente antes.

Cuando se planifica una solicitud, se envía una notificación al usuario vía correo electrónico informándole de este hecho, con la información recogida en el formulario.

- **Resolver**, con esta acción estas dando respuesta al usuario sobre su solicitud. La información que añadas en el comentario se envía al usuario vía correo electrónico para que dé su conformidad a la misma.

Tipo de actuación (*)

NO APLICA

Requiere implantación (*)

NO MODIFICA LB NI NECESITA PL

Causa raíz (*)

NO APLICA

Comentario (*)

Escribe aquí tu comentario

Resolver

- **Adjuntar documento**, podrás adjuntar uno o varios documentos a la solicitud, pudiendo marcar cada uno de ellos como visible o no visible de cara al usuario final en MiCentroServicios.
- **Base conocimiento**, desde esta opción te permite relacionar pequeñas “píldoras de conocimiento” que previamente se ha tenido que dar de alta en la base de datos del conocimiento.
- **Comentar**, si necesitas aportar alguna información adicional a la solicitud o dejar constancia de una acción realizada por tu parte sobre la misma, esta es la acción que debes elegir. Al igual que ocurre en la acción de adjuntar documentos, permite marcar el comentario como visible o no visible de cara al usuario final en MiCentroServicios.
- **Exportar solicitud**, si quiere exportar el detalle de la solicitud a un documento en formato pdf, esta es la acción para ello.
- **Modificar solicitud**, si detectas que la tipificación y/o el recurso no son los correctos, puedes cambiarlo para que la solicitud esté mejor documentada.
- **Relacionar**, desde esta acción podrás relacionar una solicitud con un problema, o con otra solicitud en algunos de sus dos tipos de relaciones: “padre<->hija” o “relacionada”.

En el caso de que la solicitud esté en estado “planificada”, en lugar de mostrar las acciones “resolver” y “escalar”, se mostrará la acción “activar”.

- **Activar**, esta acción te permite reactivar una solicitud planificada antes de que llegue la fecha de activación indicada durante el proceso de planificación. Para poder resolver o escalar una solicitud planificada, es necesario que previamente se reactive.

4.2 Buscar en todas las solicitudes

Desde este otro listado, podrás consultar cualquier solicitud registrada en el Centro de Servicio al Usuario (CGES), independientemente del resolutor al que está asignado y de las características de la solicitud.

Por defecto, este listado tiene configurado los siguientes filtros: sólo padres, modo actual y estado “abiertas”. Si tienes la necesidad de realizar una búsqueda de una serie de solicitudes, se aconseja limitar las búsquedas a través de los filtros para evitar obtener listados muy pesados que penalicen las consultas.

Las acciones ligadas a este listado son las siguientes:

Acciones ▾

- Reclamar
- Adjuntar Documento
- Comentar
- Exportar detalle
- Modificar solicitud

Estas acciones ya han sido descritas en el punto anterior, excepto la acción “reclamar” y “modificar solicitud”, que desde este listado permite cambiar la prioridad de la solicitud de manera manual.

- **Reclamar**, desde esta acción puedes dejar constancia de una reclamación sobre una solicitud, aunque tu no seas el usuario de la misma.
- **Modificar solicitud**, en esta acción, además de modificar la tipología, recurso y ubicación, el profesional TIC puede modificar la prioridad de la solicitud de manera manual, con su correspondiente justificación.

Para realizar un cambio sobre la solicitud, selecciona los valores correspondientes. Si no seleccionas ninguno, se mantendrán los valores actuales:

Tipología actual: PETICION FUNCIONAL EVOLUTIVO	Nueva tipología: SELECCIONA UNA OPCIÓN...
Recurso actual: EG- ESTACION DE GESTION	Recurso nuevo: BUSCAR CI...
Prioridad actual: NORMAL	Nueva prioridad: ALTA
Justificación cambio de prioridad (*): 	
Ubicación actual: H. U. VIRGEN MACARENA	Nueva ubicación: SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Si en una solicitud se modifica manualmente la prioridad, ésta ya no entrará más en el cálculo automático en el ciclo de vida de la misma, aunque se modifiquen algunos de los atributos que se utilizan para el cálculo automático de la prioridad.

5 Configuración y exportación de listados

Para cada uno de los listados disponibles, puedes configurar los campos de la solicitud que desees mostrar por pantalla, con un máximo de 10. A cada uno de los 10 campos a configurar en el listado, debes indicar la importancia para la visualización, seleccionando entre los valores alto, medio o bajo. Esta importancia aplica a la visualización de los listados en las pantallas de cualquier dispositivo, móvil, tablet y ordenador.

Configurar columnas

Selección la prioridad de visualización de las columnas en función del espacio disponible en la ventana:

Solicitud	ALTA	Asunto	ALTA	Entorno	OCULTAR
Estado	ALTA	Prioridad	BAJA	Urgencia	OCULTAR
Impacto	OCULTAR	Tipificación	MEDIA	Fecha/Hora apertura	MEDIA
Fecha/Hora cierre	OCULTAR	Fecha/Hora resolución	OCULTAR	Ubicación solicitud	BAJA
Provincia	OCULTAR	Usuario asignado	BAJA	Usuario afectado	BAJA
Teléfono contacto	OCULTAR	DNI	OCULTAR	Ubicación usuario	OCULTAR
Recurso	MEDIA	Ubicación recurso	OCULTAR	Número serie	OCULTAR
Código SAS	OCULTAR	Registrado por	OCULTAR	Ref. externa	OCULTAR
Método de creación	OCULTAR	Tipo de CI	OCULTAR	Área solicitud	OCULTAR
Fecha recepción Fax/Mail	OCULTAR	Marca	OCULTAR	Fecha última modificación	OCULTAR
Modelo	OCULTAR	Ref. JIRA	OCULTAR	Problema	OCULTAR
Fecha/Hora última asignación	OCULTAR	Plataforma	OCULTAR	Grupo lógico	OCULTAR
Base de datos	OCULTAR	Fase	OCULTAR	Clasificación	OCULTAR
Entorno (Plataforma)	OCULTAR	Ámbito TIC	OCULTAR		

Deshacer Cambios **Guardar**

En la parte inferior del listado, están disponibles las opciones de exportación y de la configuración del número de registros a paginar.

47036 SOLICITUDES

EXPORTAR LISTADO...

- CSV (CAMPOS VISIBLES)
- CSV (TODOS LOS CAMPOS)

1 2 3 »

Mostrar 15 por página Ir a página 1 / 3136

6 Gestión de filtros

Desde el apartado de gestión (rueda dentada en la pantalla principal), está la gestión de filtros, entre las que cabe destacar las funcionalidades de:

- **Compartir filtro.** Si quieres compartir con una persona de tu organización uno de tus filtros favoritos, creados desde los listados, sólo tienes que seleccionar el icono de compartir a la derecha del nombre del filtro que deseas compartir.

cges WEB TÉCNICA RAQUEL BELTRAN MUÑOZ

INCIDENCIAS DE IMPACTO PORTAFIRMAS. Solucionado. Problemas de acceso la aplicación. Servicio restablecido

COMPARTIR FILTROS

Buscar

Propietario	Nombre listado	Nombre filtro	
RAQUEL BELTRAN MUÑOZ	Buscar en todas las solicitudes	TODAS_JAEN	

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Compartir con...

317000

JavaScript:void(0)

Servicio Andalúz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR

COMPARTIR FILTRO

NOMBRE DEL FILTRO: TODAS_JAEN

LISTADO: BUSCAR EN TODAS LAS SOLICITUDES

Usuarios a compartir:

Mostrando 15

Filtro

→ →

→

AMBROSIO MORENO RUANO
ANA MARIA CRUZ CAPARROS
CENTRALIZADOS_SAS_EQ_PROVINCIAL_ALMERIA
DIEGO PARDO GARRIDO
EMILIA RAMON GONGORA
FRANCISCO JAVIER GUTIERREZ DIAZ
FRANCISCO QUERO HERNANDEZ
FRANCISCO RUIZ ALVAREZ
JOSE ANTONIO ORTEGA CARREÑO
JOSE MIGUEL BLADIZ

Compartido con:

Mostrando 1

Filtro

←

← ←

MARIA ESTHER GONZALEZ REVUELTA

✕ Cerrar

💾 Guardar

- cges**
WEB TÉCNICA
RAQUEL BELTRAN MUÑOZ

INCIDENCIAS DE IMPACTO < PORTAFIRMAS Solucionado. Problemas de acceso la aplicación. Servicio restablecido

GESTIÓN DE FILTROS NEGATIVOS ✕

+ Nuevo filtro

Nombre filtro ▴▾	Nombre listado ▴▾	Filtros favoritos ▴▾		
No se encontraron resultados				

📞 317000
Servicio Andalúz de Salud

10

NUEVO FILTRO NEGATIVO

Nombre filtro negativo (*):

Escriba un nombre...

Listados disponibles (*):

Solicitudes pendientes de que yo actúe

Filtros favoritos (*):

Lista vacía

Filtro

→ →

→

Filtro negativo de:

Mostrando 1

Filtro

←

← ←

CATEGORIA SERVICIO: PUESTO DE TRABAJO

Cerrar

Guardar

11