

Guía rápida Web Técnica

Servicio de acompañamiento al usuario

Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones

27 de octubre de 2025



Junta de Andalucía

Consejería de Sanidad, Presidencia
y Emergencias

Servicio Andaluz de Salud



Acceso

Puedes acceder a Web Técnica a través de los siguientes enlaces:

- Desde la red del SAS: <https://autoserviciocges.sas.junta-andalucia.es/webtecnic/>
- Desde internet: <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/webtecnic/>

Ingresa tus credenciales DMSAS y pulsa sobre el rectángulo “SOLICITUDES PENDIENTE QUE YO ACTÚE”

The screenshot shows the login interface of the 'webTécnica' system. It features a blue header with the 'AW webTécnica' logo. Below the header, there are two main sections. On the left, a box titled 'Iniciar sesión' contains fields for 'Usuario' and 'Contraseña', an 'Iniciar sesión' button, and a link for '¿Has olvidado tu contraseña?'. On the right, a box titled 'Web Técnica' provides a description of the system's purpose: 'Desde esta web podrás gestionar las solicitudes registradas en el CSU (Centro de servicio a usuarios) relacionadas con los servicios de soporte en tecnologías de información y comunicación corporativas, así como ver otra información de interés.' and 'Gestión de la CMS, aplicación que posibilita el mantenimiento de entidades y relaciones conforme a las reglas de integridad necesarias para mantener la fiabilidad de la información.' At the bottom, there is a footer with contact information for the 'Centro de servicio a profesionales TIC' and 'Centro de servicio a usuarios', and the 'Servicio Andaluz de Salud' logo.

The screenshot shows the dashboard of the 'webTécnica' system after login. It features a blue header with the 'AW webTécnica' logo. On the left, there is a vertical navigation menu with a bell icon and a hamburger menu icon. The main content area displays three cards: 'SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE' (highlighted with a green border), 'GESTIÓN DE SOLUCIONES', 'REGISTRAR SOLICITUD', and 'SOLICITUDES DE MIS APLICACIONES'.

Visualizar las solicitudes pendientes que yo actúe

Para visualizar las solicitudes pendientes de que actúes, pulsa sobre el botón “Filtrar” de la parte inferior derecha.

The screenshot shows a web interface for filtering requests. It includes two sections for sorting criteria: 'Criterios de ordenación' with 'Campo primario' and 'Campo secundario' dropdowns, each with an 'Orden' dropdown. Below this is a 'Filtros favoritos' section with a dropdown menu showing 'ASIGNADAS'. To the right of the dropdown are buttons for 'Guardar filtro', 'Eliminar filtro', 'Limpiar filtros', and a prominent blue 'Filtrar' button which is highlighted with a green rectangle.

Si quieres que este filtro de ejecute de manera automática cuando entres, guárdatelo con un “Nombre filtro” y marca ¿Por defecto? y ¿Autoejecutable?

The screenshot shows a 'Guardar filtro' dialog box. It contains a text input field for 'Nombre filtro' with the value 'ASIGNADAS'. Below the input field is a red error message: 'Debes introducir el nombre del filtro'. To the right of the input field are two checkboxes: '¿Por defecto?' and '¿Autoejecutable?'. A blue 'Guardar' button is located at the bottom right of the dialog.

Visualizar las solicitudes pendientes que yo actúe

Al ejecutar el filtro, obtendrás un listado. Para ver el detalle, solo tienes que pulsar encima de la solicitud.

Solicitudes pendientes de que yo actúe

Filtros

Filtros favoritos:

ASIGNADAS

Guardar filtro

Eliminar filtro

Limpiar filtros

Filtrar

Filtros aplicados

PADRES/HIJAS: PADRES

MODULO CONSULTA: ACTUALES

ESTADO: ABIERTA *

ESTADO: PTE. IMPLANTAR *

ESTADO: PLANIFICADA *

ELEVADO NÚMERO DE TRANSFERENCIAS: INACTIVO *

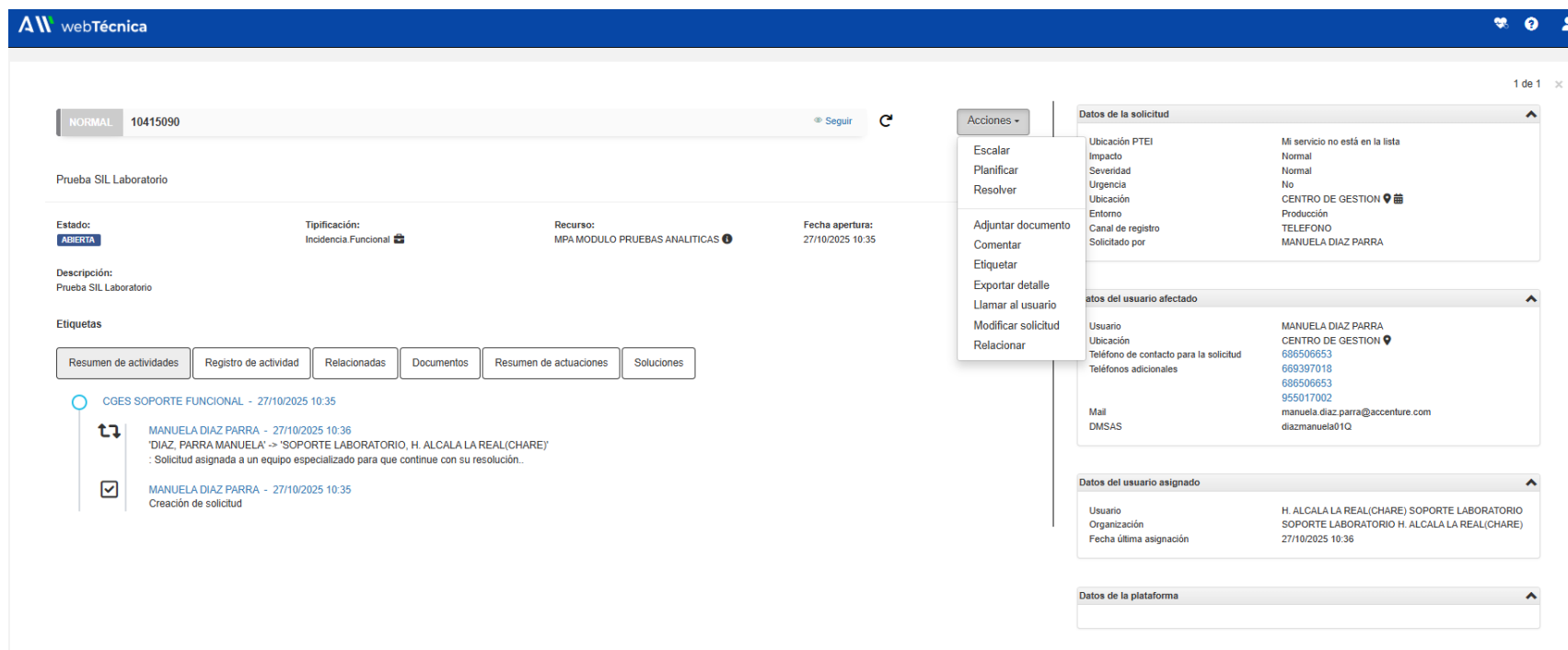
Configurar columnas

				Solicitud	Estado	Prioridad	Tipificación	Fecha planificación	Ubicación solicitud	Usuario asignado	Usuario afectado	Recurso	Fecha/Hora última asignación
☐			0	10415090	Abierta	Normal	Incidencia.Funcional	-	CENTRO DE GESTION	H. ALCALA LA REAL(CHARE) SOPORTE LABORATORIO	MANUELA DIAZ PARRA	MPA MODULO PRUEBAS ANALITICAS	27/10/2025 10:38

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Acciones principales

Ve a “Acciones” y despliega para ver todas las acciones disponibles.



The screenshot shows the 'webTécnica' interface. At the top, there's a blue header with the logo and navigation icons. Below it, a ticket summary bar shows 'NORMAL' status and ticket number '10415090'. The main content area displays ticket details: 'Prueba SIL Laboratorio', 'Estado: ABIERTA', 'Tipificación: Incidencia Funcional', 'Recurso: MPA MODULO PRUEBAS ANALITICAS', and 'Fecha apertura: 27/10/2025 10:35'. A 'Descripción' section shows 'Prueba SIL Laboratorio'. Below this are 'Etiquetas' (tags) and a list of activities. An 'Acciones' dropdown menu is open, showing options like 'Escalar', 'Planificar', 'Resolver', 'Adjuntar documento', 'Comentar', 'Etiquetar', 'Exportar detalle', 'Llamar al usuario', 'Modificar solicitud', and 'Relacionar'. To the right of the menu, there are three panels: 'Datos de la solicitud' (request details), 'Datos del usuario afectado' (affected user details), and 'Datos del usuario asignado' (assigned user details). The 'Datos de la solicitud' panel shows details like 'Ubicación PTEI', 'Impacto', 'Severidad', 'Urgencia', 'Ubicación', 'Entorno', 'Canal de registro', and 'Solicitado por'. The 'Datos del usuario afectado' panel shows details for 'MANUELA DIAZ PARRA', including contact information. The 'Datos del usuario asignado' panel shows details for 'H. ALCALA LA REAL(CHARE) SOPORTE LABORATORIO'.

Resolver

Si quieres **resolver**, pulsa sobre la acción “Resolver” y completa de manera obligatoria “**Comentario (*)**”, los campos “**Versionado(*)**” y “**Causa raíz(*)**” que también son obligatorios, informa con un “NO APLICA”. Ten en cuenta que al cerrar, el comentario que escribas llega al usuario final, por lo que huye de tecnicismos.

Versionado (*) ?

NO APLICA x v

Solución

SELECCIONE UNA SOLUCIÓN... v

Causa raíz (*)

NO_APLICA v

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE... v

Justificación causa imputable

Escriba aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable... /

Comentario (*)

Escribe aquí tu comentario /

(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.
[Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes](#)

Resolver

Escalar

Si quieres **escalar** o transferir a otro resolutor, pulsa sobre la acción “Escalar” y completa de manera obligatoria **“Motivo de escalado (*)”**, que son los motivos tabulados permitidos, **“Escalar(*)”** seleccionando resolutor al que consideres necesario transferir y en **“Comentario (*)”** proporciona la información necesaria del escalado en un lenguaje sin tecnicismos ya que también lo recibe el usuario final.

Motivo de escalado (*)

Escalar (*)

Comentario (*)

(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.

[Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes](#)

Escalar

Comentar

Usa “**Comentar**” para dejar traza de las actividades que haces sin necesidad de resolver o transferir. Los comentarios puedes hacerlos visibles al usuario final si lo consideras necesario ajustándote a las buenas prácticas.



The screenshot shows a web form titled 'Comentar (*)' with a checkbox labeled 'Visible por el usuario final'. Below the checkbox is a large text input field with the placeholder text 'Escribe aquí tu comentario'. At the bottom left of the form is a link that reads 'Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes'. At the bottom right is a button labeled 'Comentar'.

Planificar

Si durante la resolución de la solicitud necesitas algún dato más que te impide avanzar, puedes usar la planificación, siempre que se encuentre dentro de los motivos permitidos.

Motivo de planificación (*)

SELECCIONA EL MOTIVO DE PLANIFICACIÓN

Fecha de activación (*)

Comentario (*)

Escribe aquí tu comentario

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

Planificar

Más información en el manual de Web Técnica

GRACIAS



Junta de Andalucía

Consejería de Sanidad, Presidencia
y Emergencias

Servicio Andaluz de Salud

