
SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

WEBTÉCNICA - RECOMENDACIONES Y BUENAS PRACTICAS

PERFIL: PROVEEDOR FACTORÍA



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Consejería de Salud y Familias

ESCRITORIO WEB

Acceso desde red corporativa: <http://autoserviciocges.sas.junta-andalucia.es/webtecnica/>

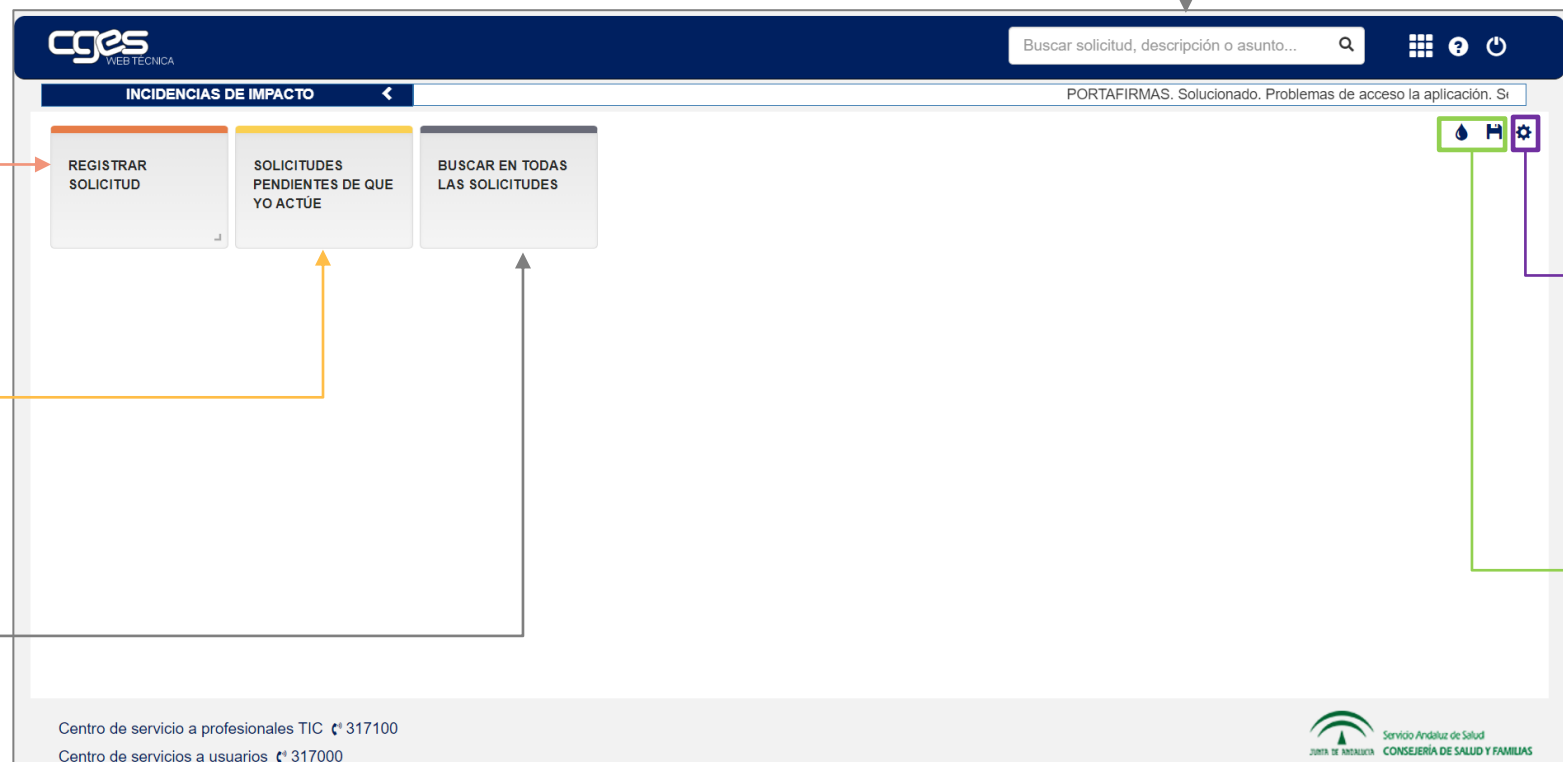
Acceso desde internet: <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/webtecnica/>

Buscador que permite localizar solicitud/es por un código de solicitud o por cualquier palabra/s clave que contenga en asunto o descripción.

Permite enlazar con MiCentroServicios con el usuario ya logado

Solicitudes asignadas a STIC Área de Sistemas al que pertenece el usuario logado.

Todas las solicitudes registradas en el CSU
Solo la ve la STIC



Acceso al de gestión para configurar etiquetas, resolutores favoritos, compartir filtros, etc.

Opciones de configuración de visualización del escritorio

SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE

Filtros recomendados

Estado
Tipificación
Prioridad
Aplicación
Padres/hijas
Modo consulta
Etiquetas
Fechas

[illegible]

ACCIONES SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE PROVEEDOR FACTORÍA

The screenshot displays the CGES (Centro de Gestión de Servicios) interface. At the top, a blue header bar contains the CGES logo, the text "PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA", and the date/time "Último inicio: 14-9-2021 13:07:38". Below the header, a message states: "CIRCUIT: Hemos simplificado el inicio de sesión. Para seguir utilizando la aplicación debes realizar dos sencillos pasos. Aquí te lo contamos sincronizar tu contraseña de CIRCUIT".

The main content area shows a request for services for "Servicios CGES". The request details include:

- Estado:** ABIERTA
- Tipificación:** Incidencia Funcional
- Recurso:** SERVICIOS_CGES
- Fecha apertura:** 02/08/2021 09:05

The description of the request is: "Solicitud de pruebas para Servicios CGES".

Below the description, there is a section for "Etiquetas" (Tags) with a text input field and a "Guardar cambios" button.

At the bottom, there is a navigation bar with buttons: "Resumen de actividades", "Registro de actividad", "Relacionadas", "Documentos", "Resumen de actuaciones", "Soluciones", and "Exclusiones ANS".

On the right side, a dropdown menu is open, showing the following actions:

- Actuar
- Planificar
- Adjuntar Documento
- Comentar
- Contacto telefónico
- Exportar detalle
- Modificar solicitud
- Relacionar
- Revisar actuaciones
- Solicitar exclusión ANS

The right sidebar contains several sections:

- Datos de la solicitud:** Location (CENTRO DE GESTION), Production (SERVICIOS-430), and User (JULIO DIAZ PEZQUEZ RUIZ).
- Datos del usuario afectado:** User (JULIO DIAZ PEZQUEZ RUIZ), Location (CENTRO DE GESTION), Phone (019955007), Email (j.diaz.pezueta.ruiz@accenture.com), and Address (DASAS).
- Datos del usuario asignado:** User (JULIO DIAZ PEZQUEZ RUIZ), Organization (DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)), and Last assignment date (02/08/2021 09:05).
- Datos de la plataforma:** No hay información registrada para esta sección.

Las opciones principales que tiene son

Actuar: Aglutina escalar, seguir actuando y resolver

Planificar: Motivos de parada

Modificar solicitud: Cambia Tipi, CI, prioridad y Ubicación

Comentar: Inserta comentarios, visibles o no por el solicitante

Registrar contacto telefónico

Revisar actuaciones: edita HBS

Exclusiones ANS: excluye del cómputo de ANS. Configurable

ACTUAR – CONTINUAR ACTUANDO

The screenshot shows a web form with the following fields and options:

- Fecha de actuación (*)**: A date and time input field showing "15/09/2021 17:02".
- Causa imputable (*)**: A dropdown menu showing "CAUSA IMPUTABLE...".
- Horas (*)**: A numeric input field showing "0.00".
- Perfil (*)**: A dropdown menu showing "SELECCIONE UN PERFIL...".
- Horario (*)**: A dropdown menu showing "NORMAL".
- HBS**: A numeric input field showing "0.00".
- Próximo paso de la solicitud**: Three radio button options: "Continuar actuando" (selected), "Escalar", and "Resolver".
- Comentario (*)**: A checkbox labeled "Visible por el usuario final" and a text area with the placeholder "Escriba aquí comentarios sobre su actuación...".
- Guardar**: A button at the bottom right.

Siempre hay unos campos comunes obligatorios

- **Causa imputable**
- **Incurridos**
- **Comentario**

Y hay que seleccionar los próximos pasos en la solicitud:

- Continuar actuando
- Escalar
- Resolver

ACTUAR - ESCALAR

Fecha de actuación (*)
15/09/2021 17:02

Causa imputable (*)
CAUSA IMPUTABLE...

Horas (*)
0.00

Perfil (*)
SELECCIONE UN PERFIL...

Horario (*)
NORMAL

HBS
0.00

Próximo paso de la solicitud

☐ Continuar actuando

☒ Escalar

¿A QUIEN DESEA ESCALAR?

Motivo de escalado (*)
SELECCIONE UN MOTIVO DE ESCALADO...

☐ Resolver

Comentario (*)
Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Guardar

Siempre hay unos campos comunes obligatorios

- Identificar a quién se escala
- Motivo (configurable)

- **Asigno la solicitud internamente** → a utilizar cuando escalo la solicitud a otro técnico de mí mismo equipo.
- **He realizado alguna actividad (revisión, diagnóstico, etc.) y debe continuar otro resolutor** → a utilizar cuando he realizado alguna actuación o una revisión que ayuda al diagnóstico de la solicitud y escalo a otro resolutor para que finalice la gestión de la misma.
- **Esta solicitud ha sido asignada incorrectamente y no he realizado ninguna actividad** → a utilizar cuando me asignan una solicitud cuya resolución no depende de mí, ni tengo que realizar ningún diagnóstico para su gestión.
- **No dispongo de la información mínima necesaria para poder actuar** → a utilizar cuando me asignan una solicitud sin todos los datos mínimos necesarios para poder gestionarla.

ACTUAR – RESOLVER INCIDENCIA

Fecha de actuación (*)
08/11/2021 14:54

Causa imputable (*)
CAUSA IMPUTABLE...

Horas (*)
0.00

Perfil (*)
SELECCIONE UN PERFIL...

Horario (*)
NORMAL

HBS
0.00

Próximo paso de la solicitud

☐ Continuar actuando

☐ Escalar

☒ Resolver

Versionado (*)
MODIFICA LB

Causa raíz (*)
SELECCIONE UNA OPCIÓN...

Comentario causa raíz (*)
Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Solución
SELECCIONE UNA OPCIÓN...

Comentario (*) ☒ Visible por el usuario final
Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Guardar

- Las INCIDENCIAS se pueden resolver sin realizar ningún cambio
 - En el resolver se usa “NO modifica LB ni necesita PL”
- O si necesitan enviarse a JIRA para que se incluyan en una versión:
 - En el resolver se usa “modifica LB”
 - Se elige si se conoce la versión. Muestra las versiones abiertas del producto. No es obligatorio
 - Es obligatorio informar de la causa raíz.
 - Al guardar la incidencia quedará en estado “Pendiente Implantar” hasta que finalice la versión de JIRA. En ese momento se cerrará de manera definitiva al usuario solicitante con el texto:

“Su solicitud se ha resuelto en la versión [versión] del aplicativo [aplicación]”
- O no modifican LB pero necesitan PL (*)
 - En el resolver se usa “No Modifica LB y necesital PL”
 - Se elige la RFC asociada
 - Al guardar la incidencia quedará en estado “Pendiente Implantar” hasta que finalice la RFC de FARO
En ese momento se cerrará de manera definitiva

ACTUAR – RESOLVER PETICIÓN – NO MEJORA (NO JIRA)

Fecha de actuación (*)
08/11/2021 15:08

Causa imputable (*)
CAUSA IMPUTABLE...

Horas (*)
0.00

Perfil (*)
SELECCIONE UN PERFIL...

Horario (*)
NORMAL

HBS
0.00

Próximo paso de la solicitud

☐ Continuar actuando

☐ Escalar

☒ Resolver

Versionado (*)
NO MODIFICA LB NI NECESITA PL

Causa raíz (*)
NO_APLICA

Solución
SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Comentario (*) ☒ Visible por el usuario final

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Guardar

- SIN ENVIAR A JIRA. Las PETICIONES se pueden resolver sin realizar ningún cambio
 - En el resolver se usa “NO modifica LB ni necesita PL”
- O no modifican LB pero necesitan PL (*)
 - En el resolver se usa “No Modifica LB y necesital PL”
 - Se elige la RFC asociada
 - Al guardar la incidencia quedará en estado “Pendiente Implantar” hasta que finalice la RFC de FAROEn ese momento se cerrará de manera definitiva

ACTUAR – RESOLVER PETICIÓN – MEJORA (JIRA)

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

Tipología actual: PETICION.DATOS **Nueva tipología:** PETICION.FUNCIONAL.EVOLUTIVO

Justificación cambio de tipología (*):
Se trata de una mejora

Recurso actual: [FARMA] FARMACIA_FARMA **Recurso nuevo:**

Ubicación actual: SERVICIOS CENTRALES **Nueva ubicación:** SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Guardar

- Debe haber un acuerdo con el JP que efectivamente es una mejora.
- Cambiamos la tipificación a petición.funcional.evolutivo
- Se escala a CGES solicitando que se trata de una mejora y que se envíe a JIRA

Fecha de actuación (*): 08/11/2021 15:12 **Causa imputable (*):** CAUSA IMPUTABLE...

Horas (*): 0.00 **Perfil (*):** SELECCIONE UN PERFIL... **Horario (*):** NORMAL **HBS:** 0.00

Próximo paso de la solicitud

☐ Continuar actuando

☒ Escalar **COES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO**

Motivo de escalado (*): HE REALIZADO ALGUNA ACTIVIDAD (REVISIÓN, DIAGNÓSTICO, ETC.) Y DEBE CONTINUAR OTRO RESOLUTOR

☐ Resolver

Comentario (*): ☐ Visible por el usuario final
Se debe tratar como mejora en JIRA

Guardar

ACTUAR – RESOLVER PETICIÓN - JIRA

- Una vez se realice el escalado, la petición queda Abierta hasta que en JIRA el Jefe de Proyecto o Responsable funcional:

- **Aprueba**

En ese momento la solicitud queda Cerrada “en CGES”, se continua la gestión en Jira dónde se incluirá en una Versión para su implantación.

El solicitante recibe el siguiente mensaje

Desde el equipo responsable de la aplicación le agradecemos su colaboración. Tras analizar su propuesta de mejora, consideramos que ésta aporta valor y va en consonancia con las líneas estratégicas marcadas. Por tanto, será incluida en próximas versiones. Un cordial saludo.

- **Rechaza**

En ese momento la solicitud queda Cerrada “en CGES”, así como en JIRA. Se recibe los siguientes mensajes:

1. Si No es compatible con la estrategia

“Desde el equipo responsable de la aplicación le agradecemos su colaboración. Tras analizar su propuesta de mejora, consideramos que ésta aporta valor y va en consonancia con las líneas estratégicas marcadas. Por tanto, será incluida en próximas versiones. Un cordial saludo.”

2. Si ya es una funcionalidad detectada

“Desde el equipo responsable de la aplicación te agradecemos tu colaboración. Tras analizar tu solicitud, te comunicamos que tu necesidad ya ha sido detectada anteriormente y será incorporada en próximas versiones. Un cordial saludo.”

- **Escala a CGES**

Se detecta que no constituye mejora, queda Abierta asignada a CGES con mensaje:

“Se escalará la mejora para su correcta gestión”

RECOMENDACIONES Y BUENAS PRACTICAS I

❑ FILTROS

Os recomendamos:

- Usar el filtros para gestionar la demanda.
- Filtros negativos y/o filtros de CIs nos clasificados.

❑ MODIFICAR SOLICITUD (cambio CI, tipificación)

❑ **USO DE ETIQUETAS.** Las etiquetas es una opción más para **clasificar las solicitudes** en base a criterios definidos dentro del equipo de trabajo u organización funcional. A una solicitud se le puede asociar más de una etiqueta, siendo posible también crear filtros favoritos en base a dichas etiquetas

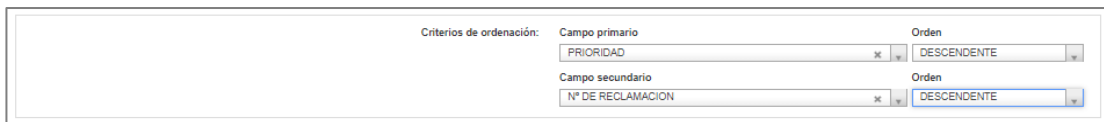
❑ **FILTROS NEGATIVOS.** Es recomendable “vigilar” que no se quede ninguna solicitud sin atender. Para ello, los **filtros negativos permite vigilar estas solicitudes.**

❑ **NOTIFICACIONES CORREO.** Se notifica cada vez que una solicitud se asigna al resolutor.

¿CÓMO HACER UN FILTRO FAVORITO?

❑ **Paso 1:** incluir los **criterios en los atributos** por los que se desea filtrar (ej. imagen derecha: de clasificación plataforma ASISTENCIAL).

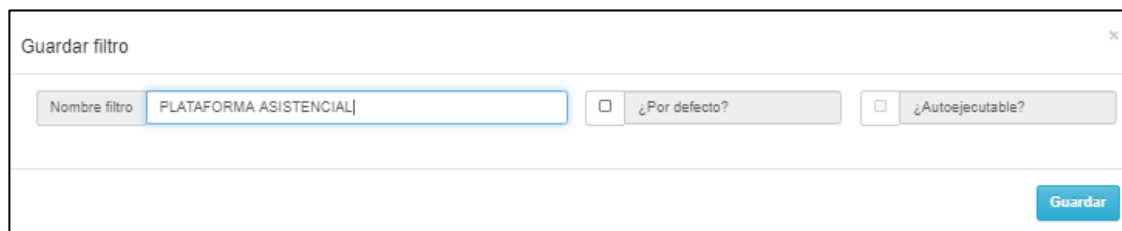
❑ **Paso 2:** aplicar un **criterio de ordenación**, si se desea, con un máximo de 2 atributos, asc o des (ej. : solicitudes ordenadas por prioridad y n° de reclamaciones, ambos desc.)



Criterios de ordenación:

Campo primario	Orden
PRIORIDAD	DESCENDENTE
Campo secundario	Orden
N° DE RECLAMACION	DESCENDENTE

❑ **Paso 3:** grabar el filtro con un **nombre descriptivo**, si se desea, para futuras ejecuciones del filtro, pudiendo elegir si lo desea *por defecto* y/o *autoejecutable*.



Guardar filtro

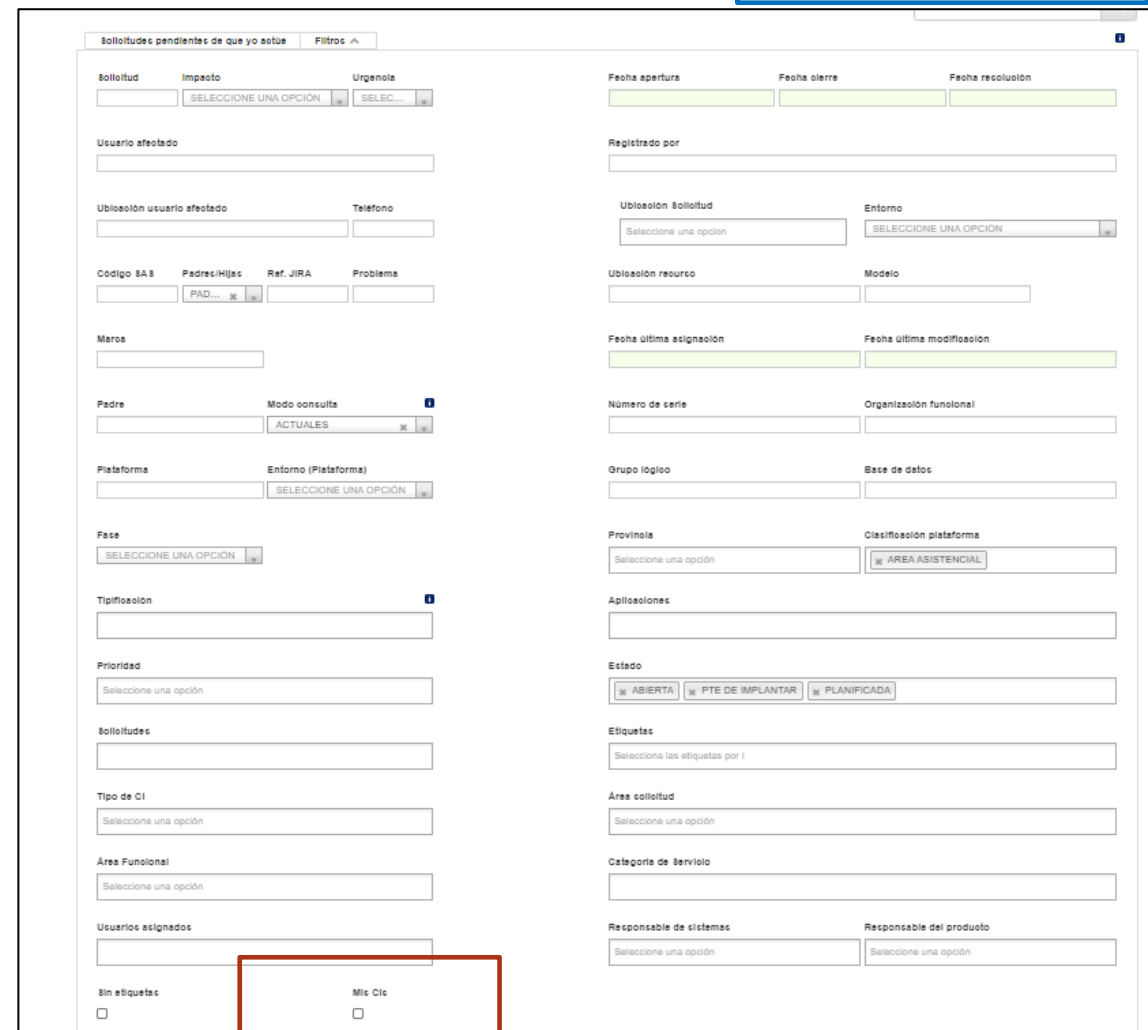
Nombre filtro: PLATAFORMA ASISTENCIAL

☐ ¿Por defecto?

☐ ¿Autoejecutable?

Guardar

filtros aplicados por defecto al acceder al listado



Solicitudes pendientes de que yo actúe

Filtros

Solicitud Impacto Urgencia

Usuario afectado

Ubicación usuario afectado Teléfono

Código SAB Padres/Hijos Ref. JIRA Problema

Marca

Padre Modo consulta

Plataforma Entorno (Plataforma)

Fase

Tipificación

Prioridad

Solicitudes

Tipo de CI

Área Funcional

Usuarios asignados

Sin etiquetas

Mis CIs

Fecha apertura Fecha cierre Fecha resolución

Registrado por

Ubicación Solicitud Entorno

Ubicación recurso Modelo

Fecha última asignación Fecha última modificación

Número de serie Organización funcional

Grupo lógico Base de datos

Provincia Clasificación plataforma

Aplicaciones

Estado

Etiquetas

Área solicitud

Categoría de servicio

Responsable de sistemas Responsable del producto

¿CÓMO HACER UN FILTRO NEGATIVO?

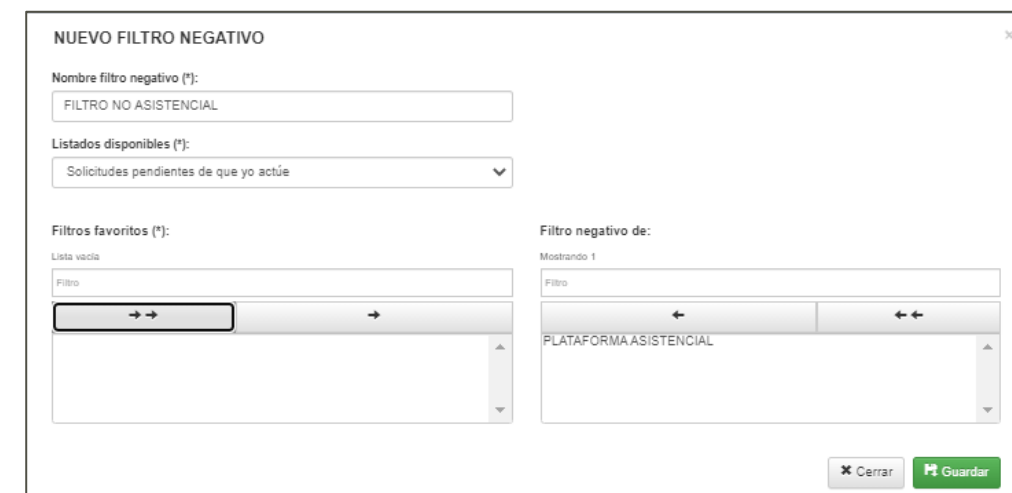
Para la elaboración de un filtro negativo, debemos de partir de tener configurado al menos un filtro favorito, ya que el filtro negativo devolverá las solicitudes que no cumplan con los criterios del filtro/s favorito/s que lo contiene.

A continuación se detallan los pasos para la creación de un filtro negativo:

❑ **Paso 1:** un filtro negativo se crean desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



❑ **Paso 2:** es necesario identificar los **filtros favoritos que va a contener el filtro negativo**, pudiendo ser uno o más. Se guarda el filtro negativo con un nombre descriptivo (ej. Filtro NO ASISTENCIAL)

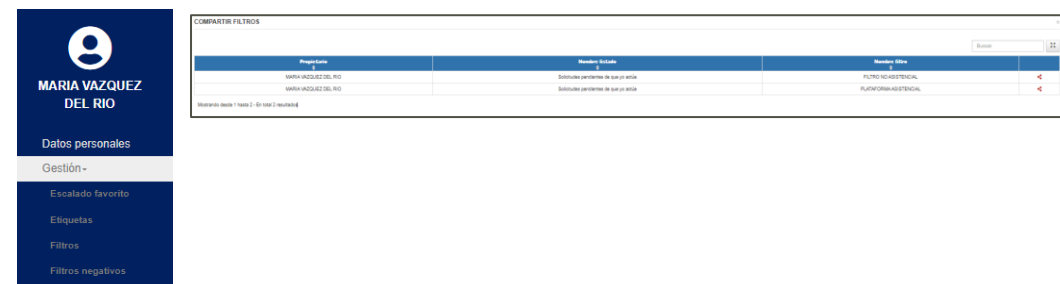


¿CÓMO COMPARTIR UN FILTRO?

Los filtros los podemos compartir con otros compañeros.

A continuación se detallan los pasos para la creación de un filtro negativo:

❑ **Paso 1:** Un filtro se comparte desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



❑ **Paso 2:** Elegir el filtro a compartir y seleccionar destinatarios. El filtro saldrá en los filtros favoritos del destinatario.

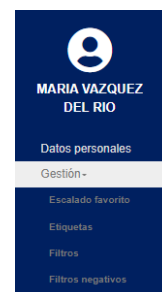


¿CÓMO CREAR ETIQUETAS?

Las etiquetas es una opción más para clasificar las solicitudes en base a criterios definidos dentro del equipo de trabajo u organización funcional. A una solicitud se le puede asociar más de una etiqueta, siendo posible también crear filtros favoritos en base a dichas etiquetas.

A continuación se detallan los pasos para la creación de una etiqueta:

❑ **Paso 1:** las etiquetas se crean desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



❑ **Paso 2:** la/s etiqueta/s que se creen a través de esta opción, es de **uso exclusivo dentro del equipo de trabajo u organización funcional**, por lo que otro resolutor no podrá visualizarlas ni utilizarlas. Se aconseja definir un nombre que sea suficientemente descriptivo para cada etiqueta.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Proceso gestión incidencias

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=10388046>

- Manual NWT

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=26935915>

- Explotación de datos

<https://ws-mticpu.sas.junta-andalucia.es/MicroStrategy/servlet/mstrVWeb>