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

WEBTÉCNICA - RECOMENDACIONES Y BUENAS PRACTICAS

PERFIL: GENÉRICO



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Consejería de Salud y Familias

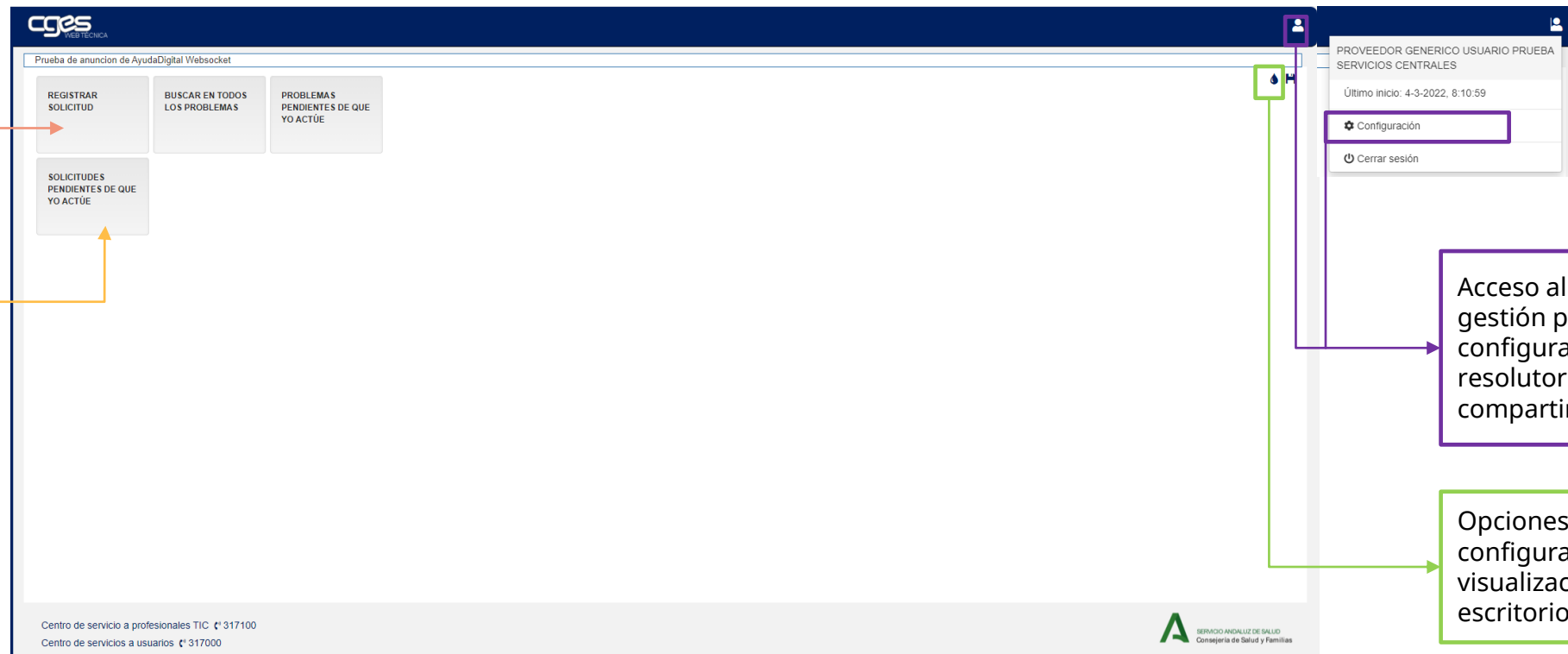
ESCRITORIO WEB

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

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

Permite enlazar con MiCentroServicios con el usuario ya logado

Solicitudes asignadas a al grupo resolutor que pertenece el usuario logado.



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

Opciones de configuración de visualización del escritorio

SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE

Buscador que permite localizar solicitud/es por un código de solicitud

Selección de
filtros
recomendados

Estado
Tipificación
Provincia
Área

Solicitudes pendientes de que yo actúe Filtros

Buscar solicitud...

Solicitud Impacto Urgencia

Código BAs Padres/Hijos Ref. JIRA Problema

Usuario afectado

Ubicación usuario afectado Teléfono

Ubicación recurso Modelo

Número de serie Organización funcional

Base de datos

Solicitudes

Aplicaciones

Tipificación

Prioridad

Estado

Tipo de CI

Categoría de Servicio

Fecha apertura Fecha cierre Fecha resolución

Fecha última modificación Fecha última asignación Fecha planificación

Registrado por

Ubicación Solicitud Entorno

Marcas Padre Modo consulta

Plataforma Entorno (Plataforma) Grupo lógico

Fase Sin etiquetas

Provincia Clasificación plataforma

Etiquetas

Área solicitud

Usuarios asignados

ACCIONES SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE PERFIL GENÉRICO

¿Quiénes tenemos en el bolsillo? Descarga la app móvil ayudaDIGITAL. Disponible en Play Store y próximamente en App Store.

NORMAL 7128676 [Seguir](#) [C](#)

información sobre nº de tickets obtenidos

Estado: **ABERTA** Tipificación: Petición Datos Recurso: TURNOSAS Fecha apertura: 13/09/2021 09:16

Descripción:
Buenos días
Por favor escalar a soporte TURNOSAS.

Ruego informe de nº de tickets generados para la cola no planificada "Información sin cita" en entorno HJVM_POLI_INFORMACIÓN el POLICLINICO de VIRGEN MACARENA durante la semana pasada, días 6 a 10 de septiembre, desglosado por días.

Saludos,
...

Juan Manuel Herrerías Esteban Jefe de Servicio en funciones Servicio de Tecnologías de la Información Tfno: 667966935 / 796935
*Email: "jmanuel.herrerias.espa@urtsanbarcelona.es <mailto:jmanuel.herrerias.espa@urtsanbarcelona.es>"

Etiquetas
Etiqueta la solicitud...
[Guardar cambios](#)

Resumen de actividades Registro de actividad Relacionadas Documentos Resumen de actuaciones Soluciones

- DESARROLLO SOFTWARE SSIH-SSAYED SEVILLA (EVERIS-SOLUTIA) - 13/09/2021 09:22
 - DESARROLLO SOFTWARE SSIH-SSAYED SEVILLA (EVERIS-SOLUTIA) - 14/09/2021 11:51
Buenos días Juan Manuel. Adjunto documento con los tickets por día solicitados. Necesitarías alguna otra información? Quedamos a la espera de lo que nos comentes
[Ticket_Poli_Informacion_sia_cita.pdf](#)
- CGES OPERACIONES - 13/09/2021 09:19
- CGES GESTION SERVICIO - 13/09/2021 09:16

Acciones -

- Escalar
- Planificar
- Resolver
- Adjuntar Documento
- Comentar
- Contacto telefónico
- Exportar detalle
- Modificar solicitud
- Relacionar

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	H. U. VIRGEN MACARENA
Entorno	Producción
Canal de registro	EMAIL
Solicitado por	JUAN MANUEL HERRERIAS ESTEBAN

Datos del usuario afectado

Usuario	JUAN MANUEL HERRERIAS ESTEBAN
Ubicación	H. U. VIRGEN MACARENA
Teléfono de contacto	755635
Mail	jmanuel.herrerias.espa@urtsanbarcelona.es
DMSAS	herreriasjuan022

Datos del usuario asignado

Usuario	DESARROLLO SOFTWARE SSIH-SSAYED SEVILLA (EVERIS-SOLUTIA)
Organización	DESARROLLO SOFTWARE SSIH-SSAYED SEVILLA (EVERIS-SOLUTIA)
Fecha última asignación	13/09/2021 09:22

Datos de la plataforma

No hay información registrada para esta sección.

Las opciones principales que tiene son

Escalar: Actúa y es necesario que otro continúe. Puede ser de mi misma OF u otra

Resolver: Fija para que el solicitante confirme la resolución.

Planificar: Motivos de parada

Modificar solicitud: Cambia Tipi, CI, prioridad y Ubicación

Comentar: Inserta comentarios, visibles o no por el solicitante

ACTUAR - ESCALAR

Motivo de escalado (*)

SELECCIONE UN MOTIVO DE ESCALADO...

Escalar (*)

¿A QUIEN DESEA ESCALAR?

Comentario (*)

Escribe aquí un comentario de escalado...

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

Escalar

Siempre hay unos campos comunes obligatorios

- Identificar a quién se escala
- Motivo

ACTUAR - RESOLVER

Versionado (*) ?
NO APLICA x ▾

Solución
SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▾

Causa raíz (*)
NO_APLICA ▾

Causa imputable
CAUSA IMPUTABLE... ▾

Comentario causa raíz (*)
Escribe aquí tu comentario

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.

Resolver

Se cumplimentan por defecto los campos * que sean editables:

- En Versionado: NO APLICA
- Comentario: motivo de resolución.

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	Fecha apertura	Fecha cierre	Fecha resolución
SELECCIONE UNA OPCIÓN	SELEC...	SELEC...			
Usuario afectado			Registrado por		
Ubicación usuario afectado		Teléfono	Ubicación Solicitud	Entorno	
			Selecione una opción	SELECCIONE UNA OPCIÓN	
Código SAB	Padres/Hijos	Ref. JIRA	Ubicación recurso	Modelo	
	PAD...				
Marca			Fecha última asignación	Fecha última modificación	
Padre	Modo consulta		Número de serie	Organización funcional	
	ACTUALES				
Plataforma	Entorno (Plataforma)		Grupo lógico	Base de datos	
	SELECCIONE UNA OPCIÓN				
Fase			Provincia	Clasificación plataforma	
SELECCIONE UNA OPCIÓN			Selecione una opción	ÁREA ASISTENCIAL	
Tipificación			Aplicaciones		
Prioridad			Estado		
Selecione una opción			ABIERTA	PTE DE IMPLANTAR	PLANIFICADA
Solicitudes			Etiquetas		
			Selecione las etiquetas por i		
Tipo de CI			Área solicitud		
Selecione una opción			Selecione una opción		
Área Funcional			Categoría de Servicio		
Selecione una opción					
Usuarios asignados			Responsable de sistemas	Responsable del producto	
			Selecione una opción	Selecione una opción	
Sin etiquetas					
☐					
Mis CIs					
☐					

¿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)

La imagen muestra la interfaz de usuario para la gestión de filtros negativos, dividida en dos secciones principales:

GESTIÓN DE FILTROS NEGATIVOS

Esta sección contiene una barra de búsqueda y un botón "+ Nuevo filtro". Debajo, hay una tabla con las siguientes columnas: "Nombre filtro", "Nombre listado", y "Filtros favoritos". Actualmente, no se muestran resultados.

NUEVO FILTRO NEGATIVO

Esta sección permite crear un nuevo filtro negativo. Incluye los siguientes campos:

- Nombre filtro negativo (*):** Un campo de texto con el valor "FILTRO NO ASISTENCIAL".
- Listados disponibles (*):** Un menú desplegable con el valor "Solicitudes pendientes de que yo actúe".
- Filtros favoritos (*):** Una lista de filtros favoritos. Actualmente, la lista está vacía.
- Filtro negativo de:** Una lista de filtros que se incluirán en el filtro negativo. Actualmente, se muestra "PLATAFORMA ASISTENCIAL".

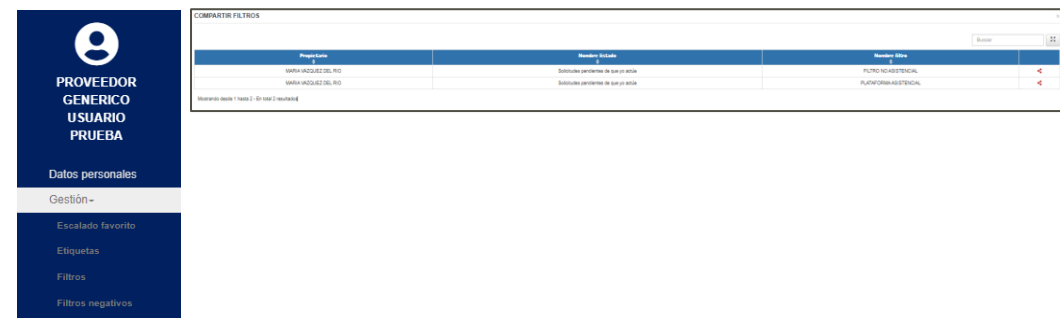
En la parte inferior derecha, hay dos botones: "Cerrar" y "Guardar".

¿CÓMO COMPARTIR UN FILTRO?

Los filtros los podemos compartir con otros compañeros.

❑ **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.



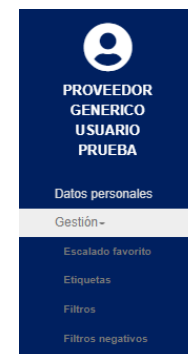
¿CÓMO CREAR ETIQUETAS?

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.

A form titled 'NUEVA ETIQUETA'. It contains three main input fields: 'Nombre (*)' with a placeholder 'Nombre de la etiqueta', 'Descripción (*)' with a placeholder 'Escribe aquí la descripción', and 'Ambito (*)' which is a dropdown menu currently showing 'ORGANIZACIÓN FUNCIONAL'. At the bottom right, there are two buttons: a grey one labeled 'X Limpiar campos' and a green one labeled 'Guardar'.

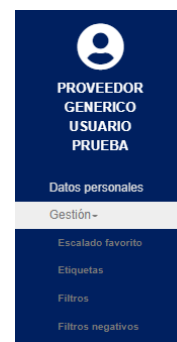
¿CÓMO CREAR ETIQUETAS?

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.

A form titled 'NUEVA ETIQUETA'. It contains three main input fields: 'Nombre (*)' with a placeholder 'Nombre de la etiqueta', 'Descripción (*)' with a placeholder 'Escribe aquí la descripción', and 'Ambito (*)' which is a dropdown menu currently showing 'ORGANIZACIÓN FUNCIONAL'. At the bottom right, there are two buttons: 'Limpiar campos' (with an 'x' icon) and 'Guardar' (with a save icon).

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

<http://ws-mti10cpu.sas.junta-andalucia.es/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>