

## **Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes**

? Archivo adjunto desconocido

## Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes

---

- 1 [Objetivo](#)
- 2 [Buenas prácticas para los comentarios visibles de las actuaciones](#)
  - 2.1 [Buena práctica](#)
  - 2.2 [Mala práctica](#)

## **Objetivo**

El objeto de este documento es plasmar una guía de **buenas prácticas** a la hora de documentar cada una de las actuaciones de una solicitud de manera que, la redacción de dicha actuación sea **entendible y apropiada para la persona que va a leer la misma, el usuario afectado**. En la mayoría de los casos, **el usuario afectado no es personal técnico** y sólo está esperando que le solucionemos su necesidad informática para así, poder continuar ejerciendo su trabajo.

Hay que tener en cuenta que **el usuario que registra una solicitud puede hacer seguimiento de las actuaciones realizadas sobre la misma** (tanto desde la [app móvil ayudaDIGITAL](#) como el [área personal de ayudaDIGITAL](#)). Y que además, recibe una notificación informando del contenido de dicha actuación (salvo en los casos en los que no aplique, cuando se marca la opción "*No visible por el usuario*" en NWT).

### **Aplicación de esta guía:**

Esta guía aplica a aquellas **actuaciones que sean visibles por el usuario**. En aquellas otras actuaciones, en las que NO se marque en [Web Técnica](#) la opción "*visible por el usuario*", se podrá tener más libertad en cuanto al uso de tecnicismos o referencias a acciones concretas, quizás menos entendibles por el usuario afectado, ya que se presupone que son actuaciones dirigidas a compañeros.

## **Buenas prácticas para los comentarios visibles de las actuaciones**

### **Buena práctica**

- ✓ Haz **buen uso de la gramática**, respetando las reglas ortográficas y redactando de una manera clara y sencilla.
- ✓ Escribe en un **lenguaje formal y en segunda persona del singular**, para así darle al usuario sensación de cercanía (hablar de tú).
- ✓ Recuerda que somos un solo equipo, por lo que **habla en primera persona del plural**. "*Hemos procedido a...*"
- ✓ Si tienes la necesidad de nombrar a otro profesional, compañero del servicio o usuario, **refiérete a él con cortesía, con su cargo o su nombre y apellidos**. Ej. "*Se comprueba con el responsable de enfermería*", "*Se informa al profesional sobre....*" , "*Se comprueba con el compañero nombre apellidos que...*".
- ✓ El usuario recibe la descripción de la actuación en una notificación enviada por correo electrónico. Esta notificación está apantillada con su correspondiente saludo y pie de firma, por lo que **no es necesario que en tu actuación incluyas mensajes como " ¡Hola!, gracias, un saludo, estimado usuario..."**.
- ✓ Si fuese necesario hacer referencia a información complementaria **se podrá incluir enlaces a páginas corporativas o repositorios, asegurando el acceso a los mismos desde plataformas Citrix y desde fuera de red corporativa**.
- ✓ Si fuese necesario, utiliza los siguientes **criterios para listas numeradas o viñetas**:

| Realiza los siguientes pasos:                                   | Realiza las siguientes comprobaciones:                          | Tienes las siguientes opciones:                                 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>xxx</li><li>xxx</li></ol> | <ul style="list-style-type: none"><li>xxx</li><li>xxx</li></ul> | <ol style="list-style-type: none"><li>xxx</li><li>xxx</li></ol> |

- ✓ Para realizar alguna **recomendación o advertencia**, utiliza: " Ten en cuenta que" o "*Recuerda que...*".

### **Mala práctica**

- ✗ **No des órdenes, no escribas en mayúsculas, y no hagas uso de exclamaciones**, evitando por tanto que el usuario se sienta ofendido.
- ✗ **No uses diminutivos.**
- ✗ **No uses expresiones negativas.**
- ✗ **No te refieras a compañeros de otros equipos.** Ej. *"Dani esto es para tí"; "Ana, a ver si puedes tú solucionarlo", "Se habla con Antonio y dice que..."*. Ten en cuenta que esta información no es necesaria para el usuario.
- ✗ **Evita tecnicismos no entendibles por el usuario, abreviaturas y referencias a terminología propia de la gestión de solicitudes** como mejoras, JIRA, problemas, PL, RFP, etc.
- ✗ Si la incidencia que estás atendiendo se asocia a un problema **no la cierres indicando "se está gestionando en el problema xxxxxxxx" sin aportar una solución**, al menos temporal.
- ✗ **No incluir datos sensibles** (datos de usuario, contraseñas etc.).
- ✗ **No resuelvas una solicitud con frases condicionales, ni pidiendo al usuario verificar información que debes comprobar**, como resolutor (Ej. *"Suele ocurrir cuando...comprueba si..."*). Antes de resolver, valida todos los datos necesarios y ofrece un diagnóstico claro y definitivo.