

2.2.1 Datos relevantes de la solicitud - zona izquierda del detalle.

Esta zona a su vez se divide en dos partes, una superior en la que se muestran datos de la solicitud y la inferior en la cual se encuentran las pestañas que se explica en el apartado [2.3 Pestañas](#).

Seguir Acciones ▾

Ver y antes si

Tipificación: Incidencia.Funcional Recurso: WEB TECNICA Fecha apertura: 07/04/2026 11:03

antes si

ad Relacionadas Documentos Resumen de actuaciones Soluciones Exclusiones ANS Interesados

Actividades opcionales:

DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE) 07/04/2026 11:03 - 07/04/2026 11:03

- 07/04/2026 11:03 JESUS MANUEL CASTILLO ESLAVA DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE) 'JESUS MANUEL CASTILLO ESLAVA' -> 'DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE-EMERGIA)': Solicitud asignada para aprobación/resolución.
- 07/04/2026 11:03 JESUS MANUEL CASTILLO ESLAVA DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE) Creación de solicitud

Lo primero que podemos apreciar es la cabecera:

MUY ALTA 4523887 Acciones ▾

La zona coloreada roja es la que indica la prioridad de la solicitud, dependiendo del valor de este atributo se mostrará de un color u otro, para solicitudes con prioridad alta el color será amarillo y para las normales saldrá de color gris. Para las solicitudes que han sido repriorizadas se muestra un icono [i] con la siguiente información:

MUY ALTA La prioridad ha cambiado manualmente y no volverá a entrar en el cálculo automático. Acciones ▾

Lo siguiente que se muestra es la referencia de la solicitud, cuando tenemos algún archivo adjunto nos mostrará un icono de un clip, el cual si se pasa el ratón por encima aparecerá un mensaje avisándonos de la cantidad de archivos que tenemos en dicha solicitud.

Número de documentos adjuntos: 1

MUY ALTA

4523887



Acciones ▾

Además, si pinchamos en dicho icono, se nos abrirá automáticamente la pestaña con los documentos adjuntos de la solicitud:

Número de documentos adjuntos: 1

NORMAL

9071808

Seguir



Acciones ▾

Una aplicación no funciona bien o no puedo acceder y antes si

Estado:

ABIERTA

Tipificación:

Incidencia.Funcional

Recurso:

WEB TECNICA

Fecha apertura:

07/04/2026 11:03

Descripción:

test

Etiquetas

Resumen de actividades

Registro de actividad

Relacionadas

Documentos

Resumen de actuaciones

Soluciones

Exclusiones ANS

Interesados

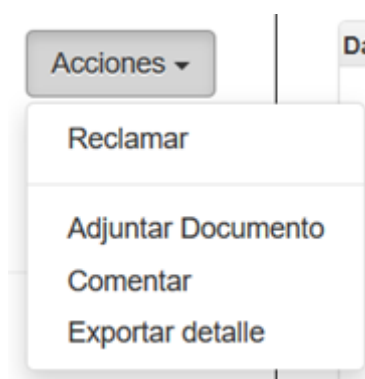
Buscar



	Fecha	Archivo	Comentario			
-	09/07/2026 10:26	DocumentoPrueba.txt	-	↓	🔍	🗑️

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

En la parte derecha encontramos el botón de las acciones que muestra el listado de acciones que se pueden ejecutar para dicha solicitud (la acciones se explican en el apartado 4).



También encontramos un botón para refrescar los datos de la solicitud.



Si la incidencia está relacionada con una solicitud generalizada aparecerá arriba de la cabecera el siguiente mensaje de información:

Existe ya una incidencia generalizada relacionada con tu solicitud. Para ver la información referente a la misma pulsa aquí: [4669105](#)

ALTA 4669106 



Acciones ▾

Si la solicitud ha sido reabierta por el usuario:

Esta solicitud ha sido reabierta por el usuario por una "no conformidad" a una resolución anterior.

NORMAL 4669275



Acciones ▾

Si la solicitud ha sido escalada muchas veces:

Solicitud con elevado número de escalados entre resolutores.

NORMAL 4668869 

 Seguir



Acciones ▾

Si las tres circunstancias anteriormente descritas se dieran en la misma solicitud:

Esta solicitud ha sido reabierta por el usuario por una "no conformidad" a una resolución anterior.

Ya existe una solicitud generalizada relacionada con la tuya. Para ver la información referente a la misma pulsa aquí: [4668869](#)

Solicitud con elevado número de escalados entre resolutores.

NORMAL 4670123 

 Seguir



Acciones ▾

Lo siguiente que se puede ver es el asunto de la solicitud:


Solicitud de alta en CMS de PRE

A continuación, se muestra:


Estado:

PLANIFICADA 

Tipificación:

Incidencia.Hardware.Monitor 

Recurso:

NO_RECEPCIONADO_HW 

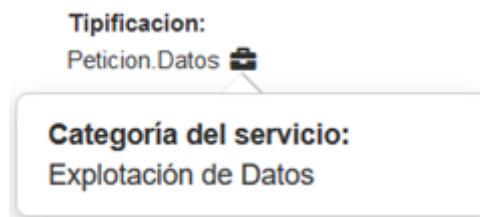
Fecha apertura:

08/01/2018 16:42

- El estado de la solicitud, si dicha solicitud esta en estado Planificada saldrá un icono de un calendario indicando la fecha de planificación:



- La tipificación de la solicitud, si dicha solicitud posee una categoría de servicio se mostrará un de un maletín indicando la categoría a la que pertenece:



- El recurso de la solicitud, el icono de información que aparece al lado del recurso muestra una ventana emergente con información más detallada del recurso:



Hay tres tipos de plantillas para mostrar datos del recurso:

- Tipo aplicación:

Aparecerá una ventana emergente con los datos del recurso tipo aplicación

Datos del recurso ✕

Datos básicos

Nombre:	CA SDM V 12.6
Código:	CA_SDM
¿Es centralizada?:	Sí
Criticidad:	Muy Alta
Estado:	VIGENTE

Responsabilidades

Responsable funcional:	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES
Responsable producto:	EDUARDO FERNANDEZ OLIVER
Responsable sistemas:	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES

- Tipo plataforma

Aparecerá una ventana emergente con los datos del recurso tipo plataforma

Datos del recurso ✕

Datos básicos

Nombre:	PLATAFORMA ALTIRIS TERMINALES
Código:	PLAT0221
Criticidad:	Normal
Estado:	VIGENTE

Responsabilidades

Clasificación por área o tecnología:	SERVICIOS DE SEGURIDAD Y PUESTO DE USUARIO
Responsable sistemas:	ALFONSO DE ANSELMO VAZQUEZ

- Otros

Aparecerá una ventana emergente con los datos básicos del recurso y un enlace al final para ver más datos adicionales



Aparecerá la ventana emergente con más datos adicionales

Datos del recurso ✕

Datos básicos

Nombre:	HVN90844
Tipo:	Ordenador Personal
Familia:	Hardware.Puesto de Trabajo
Código equipo:	289247F
Número serie:	210101980006
Criticidad:	Normal
Estado:	Activo
Marca:	NEC
Modelo:	POWERMATE ML450

Ubicación

Nodo:	GRANADA
Área:	2017 A.H. VIRGEN DE LAS NIEVES
Ubicación (*):	<u>H. U. VIRGEN DE LAS NIEVES</u>
Planta (*):	<u>PTA2</u>
Sala (*):	-
Rack (*):	-
Toma de red (*):	-

Expediente de compra

Nombre:	DESCONOCIDO
Proveedor garantía:	-
Fecha inicio garantía:	-
Fecha fin garantía:	-

Contrato de Mantenimiento

Nombre:	CC2116/10
Proveedor mantenimiento:	UTENS D
Fecha inicio mantenimiento:	06/06/2011 00:00
Fecha fin mantenimiento:	05/12/2012 00:00

(*) La edición de un recurso sólo estará disponible para los proveedores que tengan permiso de modificación sobre los mismos, según el "tipo de recurso" y la "localización" donde se encuentre, pudiendo modificar únicamente los atributos que correspondan.

- La fecha de apertura de la solicitud.

Por último, se tiene la descripción y el componente para añadir etiquetas, las etiquetas que sean de ámbito organización funcional no serán visibles por otras organizaciones funcionales.

Descripción:

Prueba de creación de una incidencia

Etiquetas

Etiqueta la solicitud...

Guardar cambios

Si la solicitud posee propiedades, estas se pintarán a continuación de la descripción.

Descripción:

prueba de registro de parada para ver cómo se visualiza en el nuevo detalle de NWT.

Tífono: 955017000

Consulta, área o departamento: NO

Propiedades

Motivo de la parada: Trabajos eléctricos o de infraestructura básica	Grado de afectación al servicio: Indisponibilidad	Lista de aplicaciones afectadas: DIRAYA_PID_PLAN INTEGRAL DE	PL: 111111,111111,111111,111111,111 111,111111,111111,111111,111111
---	---	---	--