

### 4.4.1.3 Actuar para proveedores

En la acción Actuar se nos abrirá la siguiente ventana:

Fecha de actuación (\*) 07/10/2021 13:01

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

Comentario (\*) ☐ Visible por el usuario final

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

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

Guardar

En el seleccionable “**Fecha de actuación**” permitirá modificar la fecha en la que queremos que quede reflejada la actuación realizada.

**Continuar actuando:** El resolutor podrá registrar todas las actuaciones que estime oportunas mediante esta opción. Estas actuaciones serán asignadas al mismo resolutor y no se modificará la asignación de la solicitud.

**Escalar:** El resolutor podrá cambiar la asignación de las solicitudes mediante esta opción, en la cual serán enviadas a otro resolutor o responsable dentro de su organización funcional o a los resolutores cooperativos. En el caso de que se elija esta opción, deberá elegir obligatoriamente el motivo de escalado y a quién se escala.

☒ Escalar

¿A QUIEN DESEA ESCALAR?

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

Hay 4 posibilidades:

- [La asignación resolutores favoritos.](#)
- [La asignación al responsable.](#)
- [La asignación a un miembro de su misma organización funcional.](#)
- [La asignación a resolutores corporativos](#)

**Resolver:** Para realizar el cierre de una solicitud, el resolutor deberá elegir esta opción.

Deberá de seleccionar un versionado para solicitud que está resolviendo.

- En el caso de seleccionar "NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE CONFIGURACIÓN)", se habilitará un combo para poder seleccionar una PL de configuración. Si resolvemos la solicitud mediante este versionado, la solicitud cambiará al estado "Pendiente de implantar" y se creará una solicitud de configuración en JIRA asociada a la PL de configuración (si se ha seleccionado alguna) y a la solicitud.:

☒ Resolver

**Versionado (\*)** ?  
NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN D... ✕ ▼

**PL configuración**  
SELECCIONE UNA PL DE CONFIGURACIÓN... ▼

**Causa raíz (\*)**  
SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

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

**Solución**  
SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

- En el caso de seleccionar "NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE DATOS)", se habilitará un combo para poder seleccionar una PL de datos. Si resolvemos la solicitud mediante este versionado, la solicitud cambiará al estado "Pendiente de implantar" y se creará una solicitud de datos en JIRA asociada a la PL de datos (si se ha seleccionado alguna) y a la solicitud.:

☒ Resolver

**Versionado (\*)** ?  
NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN D... ✕ ▼

**PL datos**  
SELECCIONE UNA PL DE DATOS... ▼

**Causa raíz (\*)**  
SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

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

**Solución**  
SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

- En el caso de seleccionar "Modifica LB", se habilitará un combo donde se podrá seleccionar una versión existente en JIRA con la que enlazar la solicitud que está resolviendo. En el caso de que el recurso no tenga versiones en JIRA creadas para enlazar, el combo de versión aparecerá inhabilitado. Este combo de Versión sólo aparece para aquellas solicitudes tipificadas con la raíz de "Incidencia.\*".

☒ Resolver

**Versionado (\*)** ⓘ

INCREMENTA VERSIÓN (MODIFICA LB) x ▾

**Versión**

SELECCIONE UNA VERSIÓN... ▾

**Causa raíz (\*)** ⓘ

SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▾

**Comentario causa raíz (\*)**

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

**Solución**

SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▾

- En el caso de que se quiera cerrar una solicitud de tipo Incidencia, el resolutor deberá indicar de forma obligatoria el campo "Causa raíz" y un "Comentario". En el caso de que la solicitud sea de tipo Petición o un Problema, la causa raíz no le aparecerá.
- Si colocamos el ratón en el símbolo "i" de Versionado, se nos mostrará la descripción de los distintos tipos de versionados.

✕

**Fecha de actuación (\*)**

**Causa imputable (\*)**

**Horas (\*)**

**Perfil (\*)**

**Horario (\*)**

**HBS**

---

**Próximo paso de la solicitud**

☐ Continuar actuando  
☐ Escalar  
☒ Resolver

**Versionado (\*)**

**Causa raíz (\*)**

**Comentario causa raíz (\*)**

**Solución**

**Comentario (\*)** ☒ Visible por el usuario final

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

Guardar

- **No aplica:** No modifica la línea base del producto. No necesitan versión.
- **Incrementa versión (Modifica LB):** Ha modificado la línea base del producto y debe tratarse con un incremento de versión.
- **No incrementa versión (Solo requiere petición de lanzamiento de configuración):** No modifica la línea base del producto pero requiere implantación de PL de configuración.
- **No incrementa versión (Solo requiere petición de lanzamiento de datos):** No modifica la línea base del producto pero requiere implantación de PL de datos.

- En el caso en que la resolución sea directa, se deberá seleccionar en el combo de versionado la opción "No modifica LB ni necesita PL".
- En el caso en que la resolución requiera de una versión de emergencia, se deberá seleccionar en el combo de versionado la opción "Modifica LB (Versión de emergencia)".
- En el caso de que hayamos seleccionado una causa imputable distinta a la predefinida para la "Causa Raíz" deberemos rellenar la justificación correspondiente.

**Fecha de actuación (\*)**  
17/06/2021 14:09

**Causa imputable**  
PROPIA

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

**Próximo paso de la solicitud**

☐ Continuar actuando

☐ Escalar

☒ Resolver

**Solución**  
SELECCIONA UNA OPCIÓN...

**Versionado (\*)** ¿MODIFICA LÍNEA BASE?

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

**Causa raíz (\*)**  
01. DESCONOCIMIENTO USUARIO

**Justificación causa imputable (\*)**  
Escriba aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable...

**Comentario (\*)** ☒ Visible por el usuario final

- Aquí veremos una nueva opción para poder asociar una solución en el cierre de la solicitud, veremos un nuevo desplegable que mostrarán soluciones del mismo CI/Recurso que la solicitud

☒ Resolver

**Solución**  
SELECCIONA UNA OPCIÓN...

**Versionado (\*)** ¿MODIFICA LÍNEA BASE?

**Causa raíz (\*)**  
NO\_APLICA

Al desplegarlo, podemos observar como a la derecha de las opciones existentes nos sale un link con el texto "ver más", que ante cualquier duda de la solución podremos resolverla haciendo click en él para observar el detalle de esa solución

☒ Resolver

**Solución**

SELECCIONA UNA OPCIÓN...

SERVICIOS CGES - PRUEBA 05

SERVICIOS\_CGES PRUEBA

SERVICIOS CGES - PRUEBA 11

SERVICIOS CGES - PRUEBA 15 ---MODIFICAR KI

SERVICIOS CGES - PRUEBA 01

SERVICIOS CGES - KI PRUEBA 07

SERVICIOS CGES - PRUEBA 11

SERVICIOS CGES - PRUEBA 11

SERVICIOS CGES - PRUEBA 11

SERVICIOS CGES PRUEBA 02

SERVICIOS CGES - PRUEBA 11

Comentario (\*) ☒ Visible

Escriba aquí comentario

ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m  
ver m

Nos mostrará una nueva ventana emergente con los datos de la solución

Continuar actuando

**Servicios CGES - Prueba 01** 404876 Publicada Guía rápida (EUG) 11 ★★★★★

Creado el 20 de agosto del 2020 11:30 Actualizado el 21 de agosto del 2020 13:11 Publicado el 21 de agosto del 2020 13:11

Aplicación: SERVICIOS\_CGES Tipo actuación: Presencial Objetivo público: Usuario final

Información de actuación:  
Contenido de la solución  
Información de solución:  
Resumen de la solución

| Fecha      | Tecnico  | Org. Funcional | Comentario                         |
|------------|----------|----------------|------------------------------------|
| 21/08/2020 | srvcdesk | CEGES UGADS    | Creación del documento completada. |

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Comentario (\*) ☒ Visible por el usuario final

Una vez seleccionada en el desplegable la solución que queremos asociar en el cierre de la solicitud, solo bastaría con terminar de rellenar el formulario de cierre para que se asocie. La podremos observar en la pestaña "Soluciones" en el detalle de la solicitud.

Por último, en el campo "Comentario", se deberá especificar un comentario de forma obligatoria sobre esta actuación. Además, tendremos la opción de marcar si dicho comentario será visible o no por el usuario final.

Se pulsará el botón "Guardar", una vez rellenado todos los campos. Dicha actuación realizada se visualizará en la pestaña de "Resumen de actuaciones".

|                        |                       |              |            |                        |            |             |
|------------------------|-----------------------|--------------|------------|------------------------|------------|-------------|
| Resumen de actividades | Registro de actividad | Relacionadas | Documentos | Resumen de actuaciones | Soluciones | Exclusiones |
|------------------------|-----------------------|--------------|------------|------------------------|------------|-------------|

|                                                                                   |  Fecha actuación |  Tipo actuación |  Cod. Aplicación |  Causa |  Expediente |  Técnico |  Org. Funcional |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 06/02/2018 10:17                                                                                  | NO APLICA                                                                                        | SERV_CGES                                                                                         | AJENA                                                                                   | 2112/2014                                                                                    | JULIO DIAZ-<br>PEZCUEZO<br>RUIZ                                                             | DESARROLLO SOFTWARE<br>SERVICIOS HORIZONTAL<br>(ACCENTURE)                                         |

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados