

Guía de buenas prácticas para la redacción de soluciones

Índice

- 1 Objetivo
- 2 Normas generales
 - 2.1 Ejemplos
 - 2.2 Ejemplos
- 3 Anexo 1: Tipos de KI
- 4 Anexo 2: Atributos de un KI

Objetivo

El objeto de este documento es dar a conocer la manera de introducir la información en la base de datos de la Gestión del Conocimiento de la DGSIC, para garantizar la accesibilidad y comprensión de los ítems por parte de todos los profesionales (TIC y no TIC). El Ítem de conocimiento (Knowledge Item, en adelante KIs) es la unidad mínima de información de la base de datos del conocimiento.

Esta guía define los criterios de redacción.

El KI "Normativa para la creación de nuevos KIs" muestra su aplicación práctica, <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/mics/knowledge-items/493778>

Normas generales

Se definen las siguientes normas para garantizar que el contenido sea uniforme y comprensible:

N.º	Buena práctica
1	Haz buen uso de la gramática, respetando las reglas ortográficas y redactando de una manera clara y sencilla
2	La solución debe responder de manera clara y sencilla al título, a nada mas. El texto tiene que ser claro y conciso evitando terminología que preste a confusión.
3	Los títulos tienen que ser cortos y basados en una acción, haciendo referencia al ámbito al que aplica (Ej. iniciar sesión en el terminar, tipo de puesto de trabajo...). No incluir en el título caracteres extraños (*,/), ni el tipo de KI, ni ninguna numeración. Ver ejemplo 2.1 Seguirán los siguientes criterios: • En los KIs de gestión de acceso (error de contraseña) empezaremos la oración con el texto: No puedo acceder + nombre aplicación, mensaje: XXX Ej.: No puedo acceder en Área personal ayudaDIGITAL, mensaje: 'Error de acceso. Debe indicar un usuario y contraseña válido' • Los KIs tipo V1M (vídeos 1 minutos), el título se compone con el texto: Vídeo tutorial de+ Nombre de aplicación- funcionalidad (si procede) Ej.: Video tutorial de ClicSalud+ Video tutorial de RECDOM-Solicitud retirada material
4	Escribe en un lenguaje formal y en segunda persona del singular, para así darle al usuario sensación de cercanía (hablar de tú)
5	La información debe estar actualizada y el contenido debe ser útil para el profesional
6	Para referenciar 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
7	Limitarse únicamente a detallar la funcionalidad definida en la aplicación
8	No incluir datos sensibles (datos de usuario, contraseñas etc.)
9	Formato del texto; tipo de letra: Arial, tamaño 10 y color de letra negro
10	El uso de comillas simples (' ') se limita a la cita de un mensaje
11	Se utilizará la 'negrita' para destacar alguna palabra, nunca para una frase completa
12	Para soluciones de 'usuario final' evita tecnicismos. Si aplica usarlos para soluciones de 'Usuario TIC' utiliza cursiva
13	Limitar el uso de los paréntesis
14	No des órdenes, no escribas en mayúsculas, y no hagas uso de exclamaciones, evitando por tanto que el usuario se sienta ofendido.

15	Se utilizará coma para separar y hacer pequeñas pausas en un texto, párrafo u oración, salvo los que vengan precedidos por alguna de las conjunciones y, e, o, u o ni. Hay tendencias que admiten su uso previo a una conjunción
16	Se permite el uso de imágenes como complemento al texto o aclaración, no pudiendo superar el tamaño de 4 MB. Los formatos permitidos son: gif, jpg o png Utiliza para remarcar los mensajes de error /advertencia el color rojo y para indicaciones o resaltar opciones de menú el color verde. Ver ejemplo 2.2
17	Para KI tipo FAQs, FSI y FER el formato es consulta/pregunta y respuesta. No utilizando preguntas abiertas que requieren respuestas largas
18	Los iconos que se utilicen tienen que ser los ya utilizados en las aplicaciones facilitando así el reconocimiento rápido por parte del usuario y deben poder ser vistos por parte del usuario desde diversos dispositivos (PC, terminales, smartphones)

19	Cuando sea necesario usar una lista numerada o viñeta se utilizarán los siguientes criterios: • Si se va a informar de cómo realizar una configuración, empezaremos la oración: Realiza los siguientes pasos´ e indicando el nº Ej.: Para configurar la impresora, realiza los siguientes pasos: 1.Texto 2. Texto 3. Texto • Si es necesario realizar una serie de comprobaciones, empezaremos la oración: "Realiza las siguientes `comprobaciones`". Ej.: Para comprobar que un usuario se encuentre dado de alta como profesional accede a Maco y realiza las siguientes comprobaciones: 1. Entra en centralización de operadores Gestión de módulos. • Si para una misma casuística se pueden dar distintas circunstancias que requieren diferentes soluciones, empezaremos la oración: 'Se pueden dar los siguientes `casos`'. Ej.: ¿Cómo anuló el alta de un episodio? Se pueden dar los siguientes situaciones: Opción 1. No han pasado más de 24h desde el alta del episodio y el motivo de derivación es 'Domicilio'. Texto solución. Opción 2. No han pasado más de 24h desde el alta del episodio y el motivo de derivación es 'ingreso en planta'. Texto solución. Opción 3. No han pasado más de 24h desde el alta del episodio y el motivo de derivación es 'Exitus'. Texto solución.
20	Para realizar alguna recomendación, advertencia, utiliza: ' Ten en cuenta que' o 'Recuerda que..'

21	Para KIs tipo vídeos. Debes dejar el vídeo en el espacio de confluence de la aplicación. Crea el KI y haz referencia a este enlace. Ten en cuenta: • Debe ser formato mp4. • Se recomienda indicar una introducción. El vídeo, no se iniciará automáticamente. • Si tiene música, para facilitar la visualización en el entorno de trabajo se desactiva la música; siempre tiene a posibilidad de activarse. • Frases tipo: ◦ Pulsa 'Play' para iniciar ◦ Puedes quitar o poner el audio seleccionando en el  ◦ Descubre en este vídeo cómo hacerlo • Indica un breve resumen de como llegar a la funcionalidad o los pasos que se deben realizar
22	Algunos iconos que puedes utilizar: • Flecha; • Usa el visto para marcar validaciones o confirmaciones. , , , • : No permitido / no aplica • : Acción directa / siguiente paso

Puedes utilizar algunos iconos para

Ejemplos: Títulos de soluciones y contenido del KI

Ejemplos

Ejemplo Títulos KI's	
	¿Cómo modifiko la contraseña desde AGESCON sin utilizar las preguntas de seguridad?
	¿Cómo se realiza un traspaso de agenda entre profesionales?
	¿Cómo habilito el RDP en un Pc para poder conectarme?
	GRA-Virgen de las Nieves- Active directory-No puede añadirse un equipo al grupo porque ya está en él
	1.1 FAQs.SIGLO. ¿Cómo se reduce el importe de un contrato?
	Problema de desconexión automática de Gerhonte en puesto de Usuario

Contenido del KI

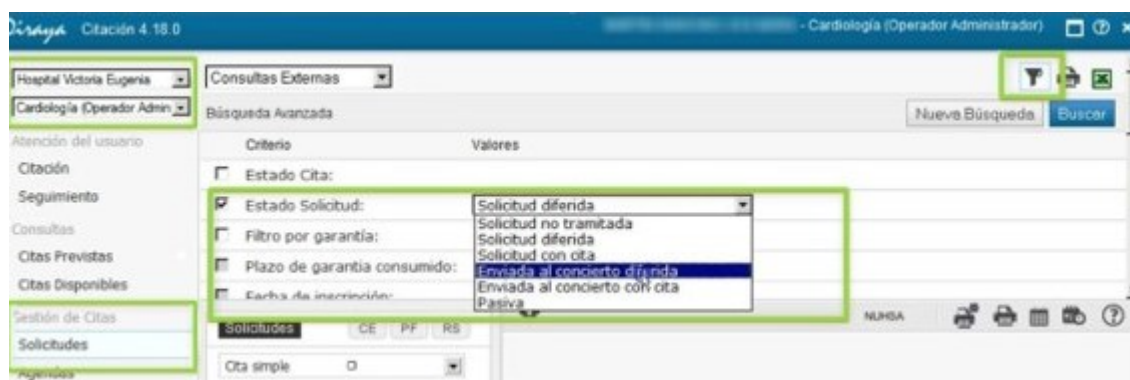
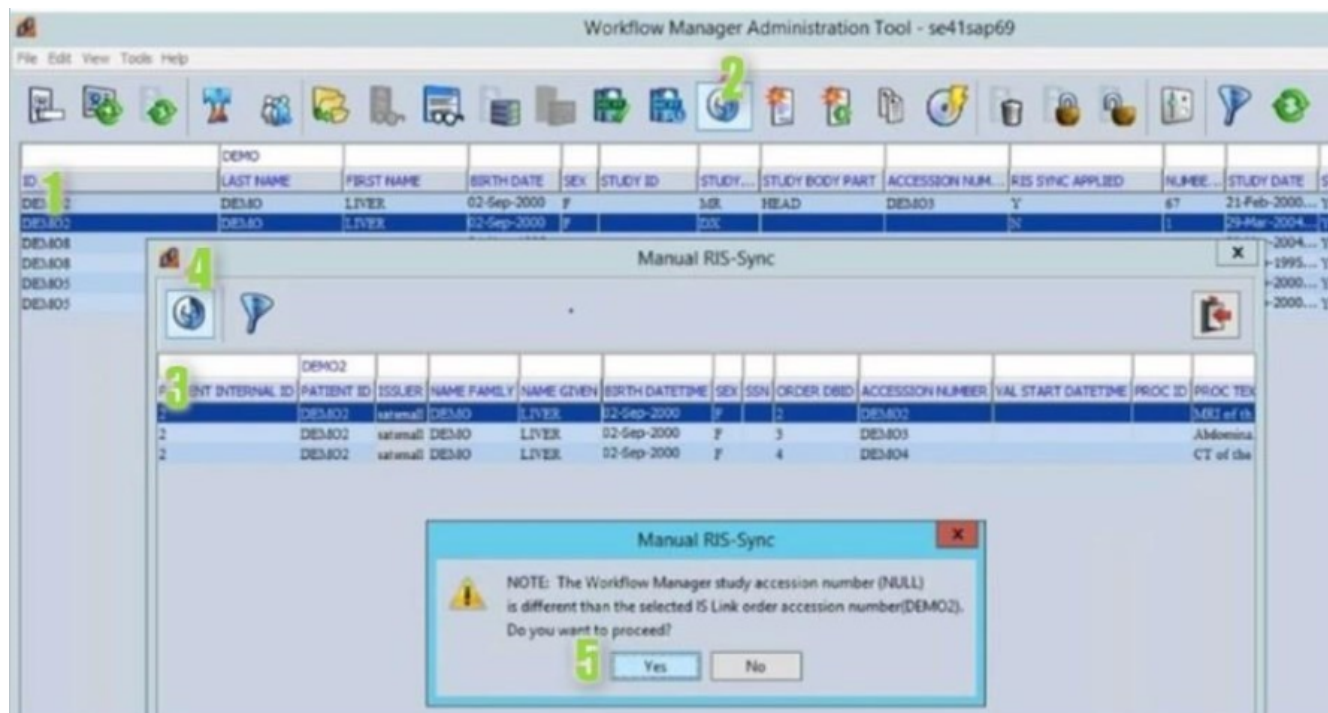
	No puedo entrar a AGESCON, mensaje: 'Error de acceso. Debe indicar un usuario y contraseña válido'	Realiza los siguientes pasos: 1. Accede a la URL: http://sgi.sas.junta-andalucia.es/agescon/ 2. Introduce el usuario y deja el campo contraseña en blanco y pulsa en el enlace '¿Olvidó o bloqueó su contraseña?' ■ Elige uno de los métodos de recuperación que hayas cumplimentado previamente para recuperar la contraseña ■ Introduce el dato requerido en función del método de recuperación que hayas seleccionado y pulsa sobre 'Aceptar' o 'Validar' según proceda ■ Introduce nueva contraseña y repítela. Pulsa en el botón 'Cambiar contraseña'
	Error al imprimir las cartas de cita de los pacientes de la especialidad de medicina interna.	Comprobar el navegador que está utilizando para trabajar en la aplicación. Eliminar caché, cierra la aplicación y vuelve acceder. Si accede desde un acceso directo en el escritorio o navegador, accede directamente indicando la URL en el navegador. Si accede desde citrix, cerrar la aplicación y probar a conectarse en otro servidor

Ejemplos

Error:



Indicaciones:



Anexo 1: Tipos de KI

A continuación se describen los distintos tipos de KI's contemplados en el modelo de Gestión del Conocimiento:

- **FAQ** (Frequent Asked Questions): pregunta o consulta frecuente de usuarios relativa a temas funcionales o de procedimientos.
- **FSI** (Frequent Simple Incidents): incidencia o configuración autorresoluble que los usuarios plantean frecuentemente.
- **FER** (Frequent End-User Requests): petición frecuente que ha sido catalogada y que normalmente ya incluye un flujo automatizado de aprobación, escalado y resolución, aunque no represente una autorresolución directa por parte del usuario.
- **ECR** (End-User Catalogued Request): resto de peticiones de catálogo de usuario final que no son de uso tan frecuente.
- **EUS** (End-User Simple Solution): soluciones simples que los usuarios finales puedan utilizar.
- **EUG** (End-User Quick Guide): guía rápida para usuario final, a modo resumen de un procedimiento o manual, que normalmente estará indicado como link.
- **EUM** (End-User Manual): manuales de las Aplicaciones Corporativas editados para usuario final.
- **V1M** (Vídeos 1 minuto): vídeos cortos, de pocos minutos, que sirvan de apoyo para algún KI anterior o para soporte a campañas informativas o de comunicación.
- **TST** (Tech Solution for Tech): código de solución técnica, normalmente no aplicable directamente por usuarios finales, pero si apta usuarios técnicos.
- **TUM** (Tech-User Manual): manuales técnicos de mayor complejidad que tengan más uso por parte de técnicos de CSU o del ámbito del puesto de usuario.
- **TUP** (Tech-User Procedure): manuales de procedimientos a seguir por los técnicos.
- **WORKAROUND** : Soluciones temporales

Anexo 2: Atributos de un KI

A continuación se detallan los atributos que se informan en el registro de cada KI. Algunos de ellos, los marcados en cursiva, sólo serán visibles para usuarios con perfil técnico, mientras que otros ira dirigidos al usuario.

Campo	Contenido
TIPO Solución	<i>Nombre descriptivo que identifique el destino y uso del KI</i>
TÍTULO	Nombre descriptivo que identifique el KI para los usuarios.
PÚBLICO OBJETIVO	Tipo de audiencia de destino de KI, los destinados a usuarios finales deben estar claramente identificados. (funcional/técnico)
EVIDENCIAS	Listado de evidencias con las que el KI tiene una relación directa. Se tendrán que indicar en los KI tipo <i>FAQ</i> , <i>FSU</i> y <i>ECR</i> ★.
INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO	Información para incluir en los campos de la solicitud cuando se esté registrando si no existe una plantilla preestablecida para escalar. (Tipología, CI, ID de usuario, dirección IP).
INFORMACIÓN PARA EL ESCALADO	Grupo de resolución a asignar el ticket tras su registro. Esta información será extraída de la matriz de escalado.
BREVE RESUMEN DE LA SOLUCIÓN	<i>Resumen de la resolución de la solicitud. Es el texto que aparecerá automáticamente en la solicitud cuando esta sea resuelta, quedará asociada al código de KI, llegando al usuario final a través de una notificación, "motivo de cierre". El cual podrá ser editado por el CSU y resolutor antes del cierre.</i>
DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LA SOLUCIÓN	Información detalle del KI, que, para el caso de manuales, guías y vídeos, contendrán un link al repositorio de contenidos.
LINK	Link ConfluenceSSHH, contenedor de la información de detalles, aplicable para TST,TUM, TUP  , EUG, EUM, V1M, ECR, EUS,
CIs RELACIONADOS	Otros CIs con los que tiene relación este KI.
KIs RELACIONADOS	Otros KIs con los que tiene relación este KI.

★ FAQ, FSU,EUS y ECR: KIs dirigidos al usuario final.

 TST,TUM,TUP, WIKIQUERY KI dirigidos al perfil técnico.

WORKROUND: dirigidos tanto a usuario final como perfil técnico.