

INSTRUCTIVO DE TRABAJO ESTRATEGICO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 1 de 9	

Contenido:

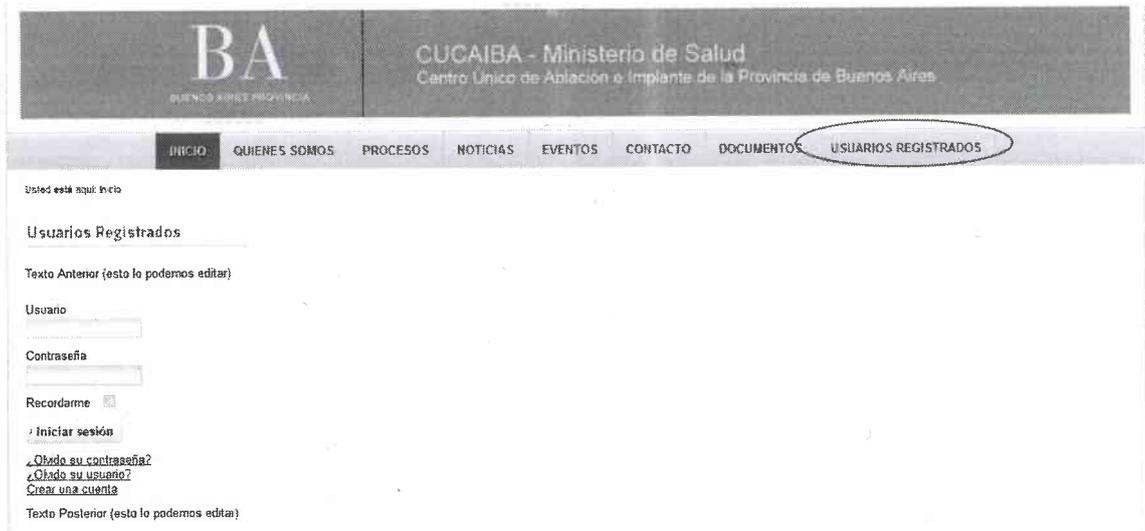
➤ Instructivo de Trabajo Estratégico Formulario Web PERFIL REPRESENTANTES

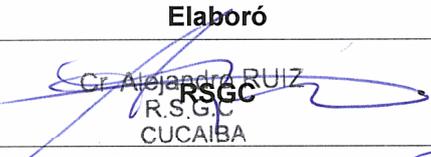
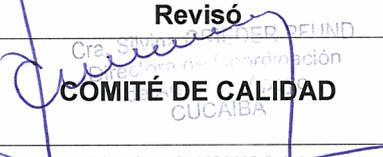
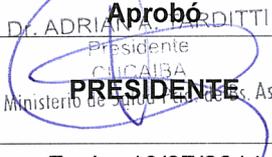
1. Desarrollo de instructivo de trabajo estratégico

1.1 PERFIL REPRESENTANTES

1.1.1 Ingresar a <http://10.126.34.2/calidad1/>

1.1.2 Click en **Usuarios Registrados**



Elaboró	Revisó	Aprobó
 Dra. Alejandra RUIZ R.S.G.C. CUCAIBA	 Dra. Silvia GARDER DE UNO Coordinadora de Coordinación COMITÉ DE CALIDAD CUCAIBA	 Dr. ADRIANA PARDI Presidente CUCAIBA PRESIDENTE Ministerio de Salud y Políticas As.
Fecha: 04/06/2014	Fecha: 07/07/2014	Fecha: 10/07/2014
Colaboró: Lic. Paula Jimenez, Tec. Ezequiel Solá		
ORIGINAL		

PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 2 de 9	

1.1.3 Ingresar usuario, contraseña y click en **Iniciar sesión**



Usted está aquí: Inicio

Usuarios Registrados

Texto Anterior (esto lo podemos editar)

Usuario

Contraseña

Recordarme

Iniciar sesión

[¿Olvido su contraseña?](#)

[¿Olvido su usuario?](#)

[Crear una cuenta](#)

Texto Posterior (esto lo podemos editar)

1.1.4 El PERFIL REPRESENTANTE tiene acceso a realizar un nuevo ticket, ver actualización de tickets, buscar un ticket por número de identificación, editar la información de contacto (nombre, usuario, departamento al que pertenece, teléfono, dirección de correo electrónico). También cuenta con acceso a los tickets que le fueron asignados, reportes y tablero de mando (para ver los usuarios en línea en el sistema). Al loguearse también podrá ver sobre el margen derecho de la página web el estado de los tickets que le fueron asignados.

PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 3 de 9	

Usted está aquí: [Inicio](#) > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- ▣ Su perfil
- ▣ Enviar un artículo

Usuarios Registrados

- Hola
- > Finalizar sesión

Usuarios Registrados

Gestion de reclamos

- [+ Nuevo ticket](#)
- [Ver tickets asignados](#)
- Visualizar Ticket #
- [Reportes](#)
- [Tablero de mando](#)
- [Editar su informacion de contacto](#)



1.1.5 Para generar un nuevo ticket hacer click en “Nuevo ticket”

Usted está aquí: [Inicio](#) > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- ▣ Su perfil
- ▣ Enviar un artículo

Usuarios Registrados

- Hola
- > Finalizar sesión

Usuarios Registrados

Gestion de reclamos

- [+ Nuevo ticket](#)
- [Ver tickets asignados](#)
- Visualizar Ticket #
- [Reportes](#)
- [Tablero de mando](#)
- [Editar su informacion de contacto](#)



1.1.6 Verá la siguiente pantalla donde figurará su nombre de usuario y su e-mail. Si lo desea puede consignar localidad y teléfono. Los campos marcados con asterisco son obligatorios.



Usted está aquí: [Inicio](#) > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- Su perfil

Usuarios Registrados

Hola

[Finalizar sesión](#)

Usuarios Registrados

Gestion de reclamos

Nuevo Ticket

Enviar Imprimir Cerrar Actualizar Inicio

Información de Contacto

Nombre de usuario:

E-Mail:

Departamento:

Localidad:

Telefono:

Clasificación

Categoría: **Seleccionar Categoría**

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido:

Acciones Correctivas
 Acciones preventivas
 No conformidades
 Producto no conforme
 Reclamos y /o Sugerencias

Información del Ticket

Titulo:

Descripción

Notas

1.1.7 De acuerdo a la imagen anterior, deberá seleccionar categoría eligiendo entre las opciones del desplegable: acciones correctivas, acciones preventivas, no conformidades, producto no conforme, reclamos y/o sugerencias.

1.1.8 Luego debe seleccionar una orden de prioridad entre las opciones del desplegable: NORMAL, ALTA, URGENCIA.




CUCAIBA - Ministerio de Salud
Centro Único de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires

[INICIO](#) [QUIENES SOMOS](#) [PROCESOS](#) [NOTICIAS](#) [EVENTOS](#) [CONTACTO](#) [DOCUMENTOS](#) **[USUARIOS REGISTRADOS](#)**

Usted está aquí: [Inicio](#) > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- Su perfil

Usuarios Registrados

Hola Paula Jimenez,

[Finalizar sesión](#)

Usuarios Registrados

Gestion de reclamos

Nuevo Ticket

Enviar Imprimir Cerrar Actualizar Inicio

Información de Contacto

Nombre de usuario:

E-Mail:

Departamento:

Localidad:

Telefono:

Clasificación

Categoría:

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido:

1 - NORMAL
 2 - ALTA
 3 - URGENCIA

PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 5 de 9	

1.1.9 También debe seleccionar a quién asignar el ticket (es el representante a quién llegará por mail la notificación de la situación):



BA BUENOS AIRES PROVINCIA

CUCAIBA - Ministerio de Salud
Centro Único de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires

INICIO QUIENES SOMOS PROCESOS NOTICIAS EVENTOS CONTACTO DOCUMENTOS **USUARIOS REGISTRADOS**

Usted está aquí: Inicio > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- Su perfil

Usuarios Registrados

Hola Paula Jimenez,

> Finalizar sesión

Usuarios Registrados

Gestión de reclamos

Nuevo Ticket

Enviar Imprimir Cerrar Actualizar Inicio

Información de Contacto

Nombre de usuario: *

E-Mail: *

Departamento:

Localidad:

Telefono:

Clasificación

Categoría: *

Estado:

Prioridad:

Asignado a: *

Tiempo transcurrido:

Alejandro Ruiz

Daniel Gómez

Ezequiel Solá

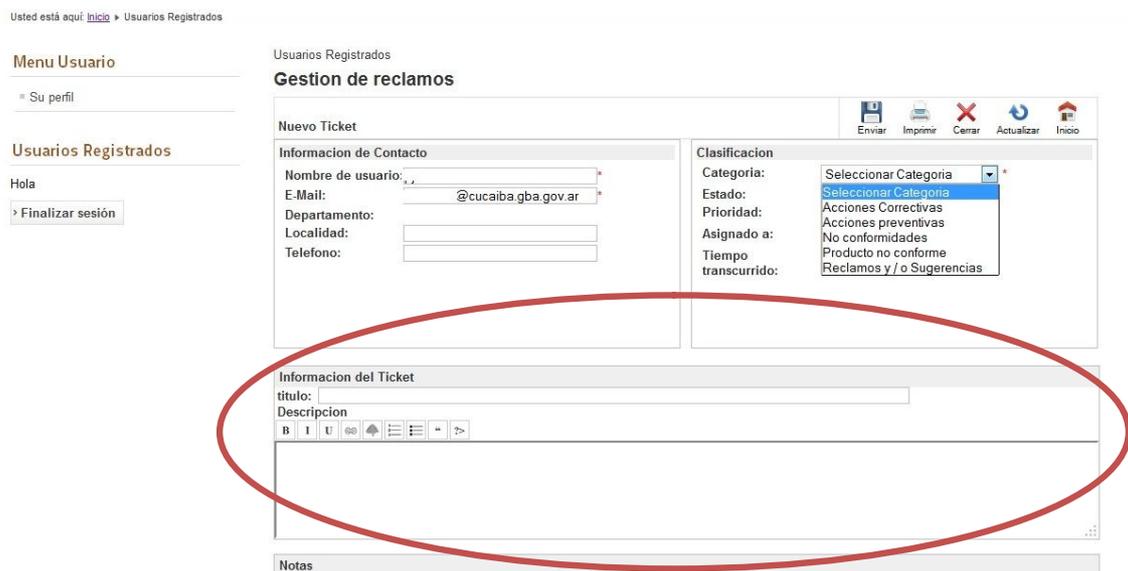
Florencia Navarro Trelles

Leonardo Saboredo

Silvina Grieder

Información del Ticket

1.1.10 El paso siguiente es en el campo **Información del ticket** consignar un título y describir la situación a comunicar.



Usted está aquí: Inicio > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- Su perfil

Usuarios Registrados

Hola

> Finalizar sesión

Usuarios Registrados

Gestión de reclamos

Nuevo Ticket

Enviar Imprimir Cerrar Actualizar Inicio

Información de Contacto

Nombre de usuario: *

E-Mail: *

Departamento:

Localidad:

Telefono:

Clasificación

Categoría: *

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido:

Reclamos y /o Sugerencias

Información del Ticket

título:

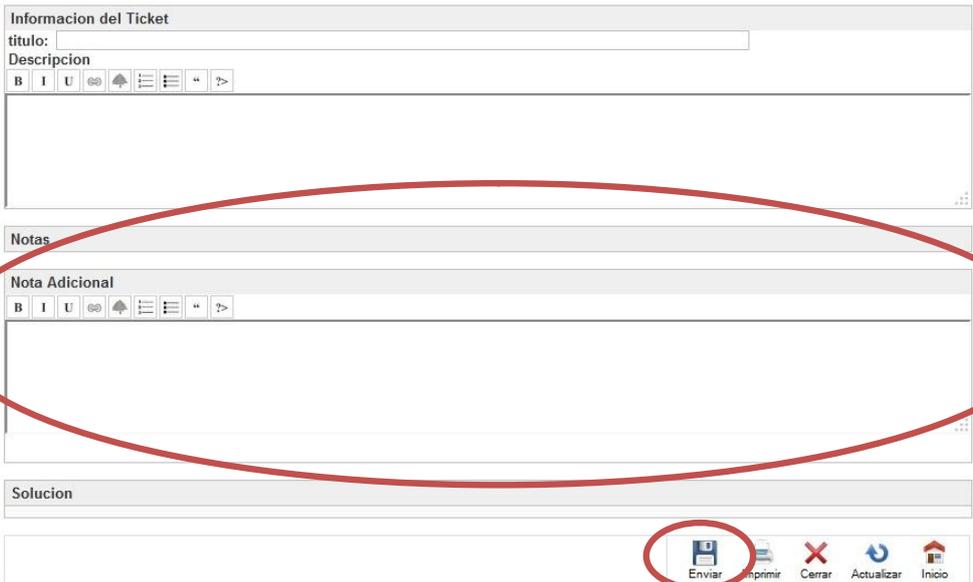
Descripción

B I U 

Notas

PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 6 de 9	

1.1.11 Si lo desea puede agregar una nota adicional.



1.1.12 Al finalizar la carga debe hacer click en “Enviar”.

1.1.13 Usted recibirá en su dirección de mail la confirmación del ticket generado. Cada cambio de estado o notificación relacionada con el ticket también será recibida en su correo electrónico.

1.1.14 Para ver los tickets asignados a su nombre debe hacer click en “Ver tickets asignados”

Usted está aquí: [Inicio](#) > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- Su perfil
- Enviar un artículo

Usuarios Registrados

Hola Finalizar sesión

Usuarios Registrados

Gestion de reclamos

- [Nuevo ticket](#)
- [Ver tickets asignados](#)
- Visualizar Ticket #
- [Reportes](#)
- [Tablero de mando](#)
- [Editar su informacion de contacto](#)

Estado



1.1.15 Verá el listado de tickets. Debe hacer click sobre el ticket al que desea ingresar:

PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 7 de 9	

Usted está aquí: [Inicio](#) > Usuarios Registrados

Menu Usuario

- ▣ Su perfil
- ▣ Enviar un artículo

Usuarios Registrados

Hola

> Finalizar sesión

Usuarios Registrados

Gestion de reclamos

Abrir tickets de (1)				   		
ID	Titulo	Usuario	Ingresado	Actualizar	Prioridad	Estado
2			2014-06-03 14:52:51	2014-06-03 14:52:51	1 - NORMAL	NUEVO

Mostrar # 20

1.1.16 Usted verá una pantalla con información sobre el ticket. Visualizará el nombre y los datos del usuario que generó el ticket, la categoría, el estado, la prioridad, a quién fue asignado y la fecha. También podrá observar la información del ticket (título y descripción), y en Notas verá la fecha y el usuario de creación del ticket.

▣ Su perfil

▣ Enviar un artículo

Usuarios Registrados

Hola

> Finalizar sesión

Gestion de reclamos

Ticket #2







Informacion de Contacto

Nombre de usuario: esola

E-Mail:

Departamento:

Localidad:

Telefono:

Ingresado por:

Clasificacion

Categoría:

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido: (minutos)

Día inicial: Tue, 3 Jun 2014 2:52 PM

Fecha de cierre:

Informacion del Ticket

Titulo:

Descripción

Notas

2014-06-03 14:52:51 esola (Private)
Ticket Creados

1.1.17 Al ingresar al ticket, debe chequear que la categoría indicada sea la correcta (en caso de considerar que la situación corresponde a otra categoría usted puede modificarla seleccionando una opción del desplegable), cambiar el estado de acuerdo a las opciones del desplegable:

ESCALADO	Quando se deriva a otro responsable
EN PROGRESO	Quando se está analizando la situación y

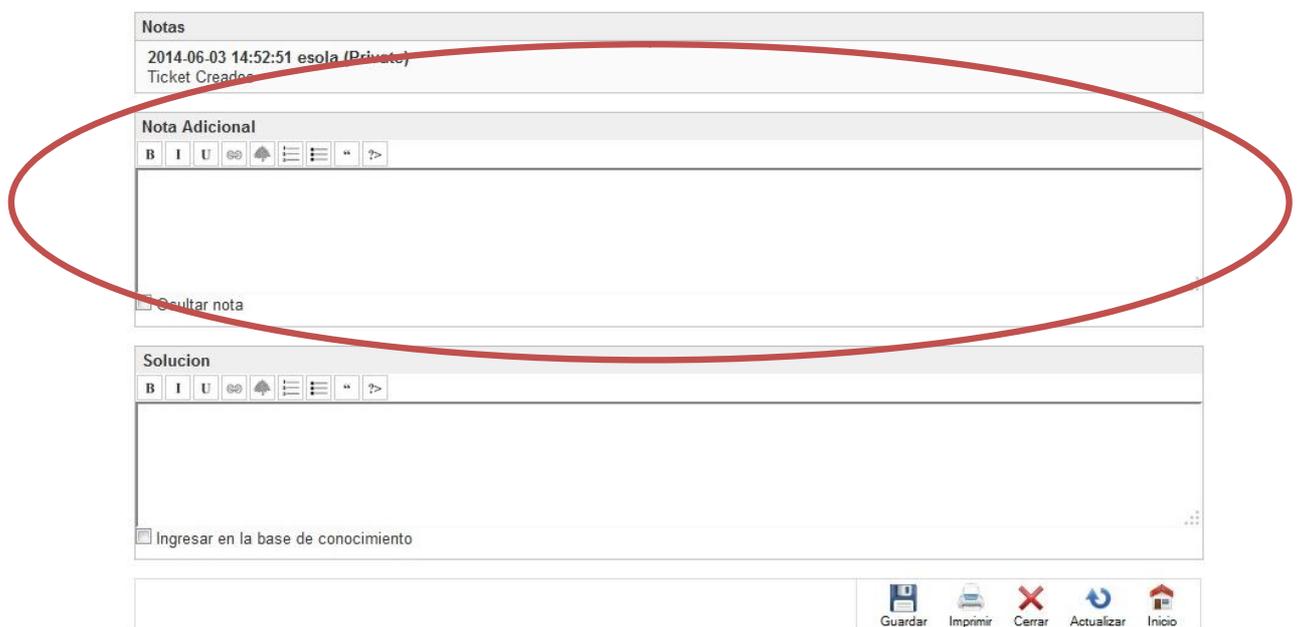
PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 8 de 9	

	se encuentra a la espera de una solución
RECIBIDO	Para notificar la recepción del ticket y cuando aún no se ha decidido qué acción seguir.
CERRADO	Cuando se le dio una solución a la situación que originó el ticket). El representante también podrá cambiar la prioridad.

También se podrá cambiar la prioridad, y en caso de ESCALAR el ticket deberá seleccionar del desplegable “Asignado a” a quién le corresponde resolver sobre la situación.

Nota: la opción “Tiempo transcurrido” no es de carga obligatoria. Refiere al tiempo de resolución del problema.

1.1.18 También puede agregar una Nota Adicional si lo considera necesario.

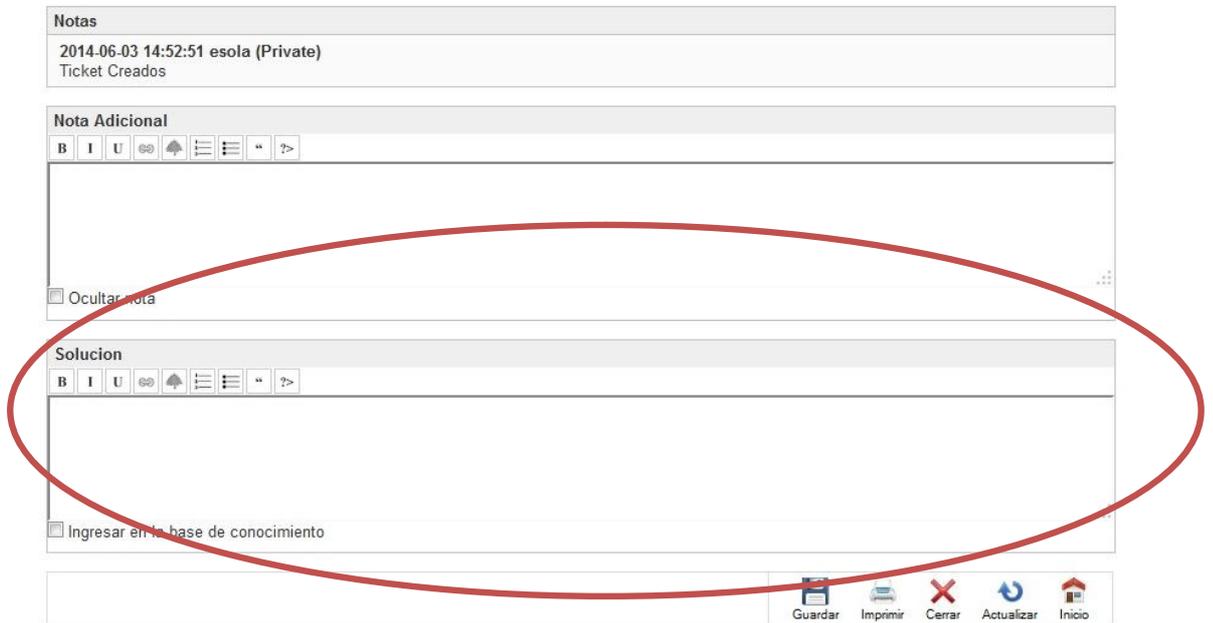


The screenshot shows a web form with the following sections:

- Notas:** 2014-06-03 14:52:51 esola (Privado)
Ticket Creado
- Nota Adicional:** A rich text editor with a toolbar containing icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Bulleted List, Numbered List, Indent, and Help (?). Below the editor is a checkbox labeled "Ocultar nota".
- Solucion:** A rich text editor with a toolbar containing icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Bulleted List, Numbered List, Indent, and Help (?). Below the editor is a checkbox labeled "Ingresar en la base de conocimiento".
- Footer:** A row of five buttons: Guardar (Save), Imprimir (Print), Cerrar (Close), Actualizar (Refresh), and Inicio (Home).

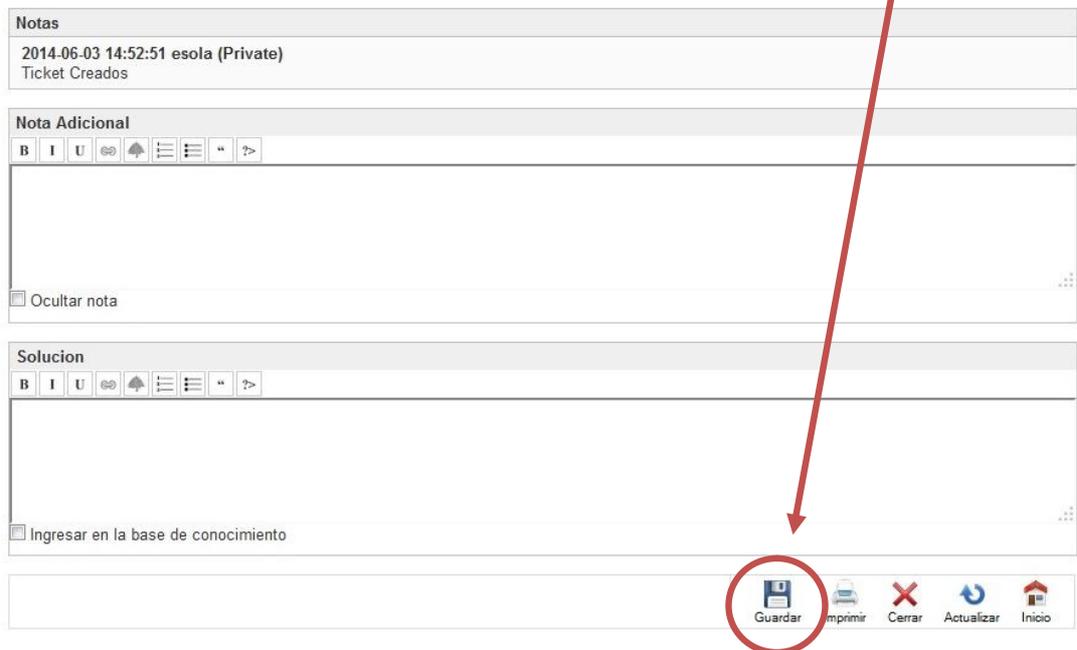
PROCEDIMIENTO		  
ITE-83-01-02	FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL REPRESENTANTES	
Rev. 00	Página 9 de 9	

1.1.19 En caso de darle solución a la situación que generó el ticket debe completar el campo de “Solución” y señalar en Estado la opción CERRADO.



The screenshot shows a web interface for ticket management. It includes sections for 'Notas', 'Nota Adicional', and 'Solucion'. The 'Solucion' section is highlighted with a red oval, indicating where the user should enter the solution. Below the 'Solucion' field is a checkbox labeled 'Ingresar en la base de conocimiento'. At the bottom right, there is a toolbar with icons for 'Guardar', 'Imprimir', 'Cerrar', 'Actualizar', and 'Inicio'.

1.1.20 Al finalizar cada actualización del ticket debe hacer click en “Guardar”



This screenshot is identical to the previous one, but with a red arrow pointing from the top right towards the 'Guardar' button in the bottom toolbar. The 'Guardar' button is also circled in red, emphasizing the action to be taken after updating the ticket.