

<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO ESTRATEGICO</b>		 
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
Rev. 00	Página 1 de 11	

**Contenido:**

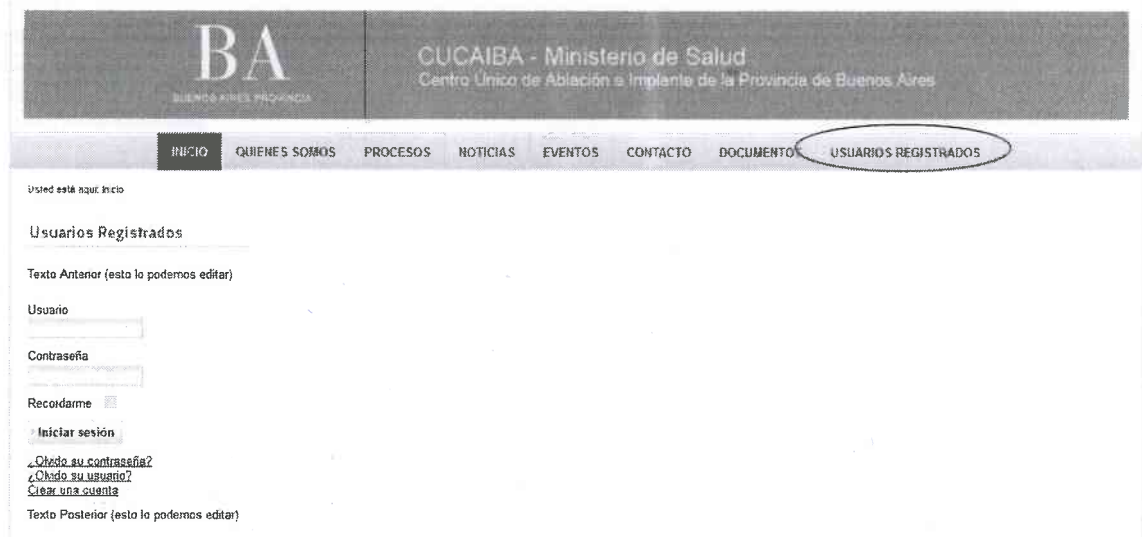
➤ Instructivo de Trabajo Estratégico Formulario Web PERFIL ADMINISTRADORES


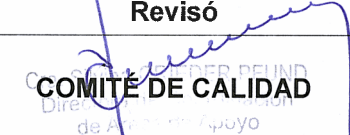
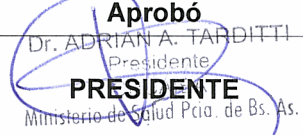
**1. Desarrollo de instructivo de trabajo estratégico**





**1.1 PERFIL ADMINISTRADORES**

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

1.1.2 Click en **Usuarios Registrados**



<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
 Dr. Alejandro RUIZ BSCC CUCAIBA	 COMITÉ DE CALIDAD de Apoyo	 Dr. ADRIAN A. TARDITTI Presidente PRESIDENTE Ministerio de Salud Pcia. de Bs. As.
4/06/2014	Fecha: 07/07/2014	Fecha: 10/07/2014
Colaboró: Lic. Paula Jimenez, Tec. Ezequiel Solá		
<b>ORIGINAL</b>		

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 2 de 11</b>	

### 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 ADMINISTRADORES 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), acceso a “Ver tickets abiertos” (los propios y los de otros representantes), “Ver tickets abiertos asignados a” (podrá seleccionar del desplegable el representante), y “Borrar ticket” (por número de ticket). Al loguearse también podrá ver sobre el margen derecho de la página web el estado de los tickets que le fueron asignados.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		 
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 3 de 11</b>	

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](#)
-  [Ver tickets abiertos](#)
-  Ver tickets abiertos asignados a
-  Ver tickets desde  dias.
-  Visualizar Ticket #
-  Borrar Ticket #
-  [Buscar tickets](#)
-  [Reportes](#)
-  [Tablero de mando](#)
-  [Editar su informacion de contacto](#)

**Estado**

Abrir tickets de 0

Todos Abrir tickets: 1



■ 1 - NORMAL: 1

Todos Tickets: 2  
KB Entries: 0

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](#)
-  [Ver tickets abiertos](#)
-  Ver tickets abiertos asignados a
-  Ver tickets desde  dias.
-  Visualizar Ticket #
-  Borrar Ticket #
-  [Buscar tickets](#)
-  [Reportes](#)
-  [Tablero de mando](#)
-  [Editar su informacion de contacto](#)

**Estado**

Abrir tickets de 0

Todos Abrir tickets: 1







■ 1 - NORMAL: 1

Todos Tickets: 2  
KB Entries: 0

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.



<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 4 de 11</b>	

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:

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido:

**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.

**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

**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:

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

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 5 de 11</b>	



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

**Menu Usuario**

» Su perfil

**Usuarios Registrados**

Hola Paula Jimenez,

> Finalizar sesión

Usuarios Registrados

**Gestion de reclamos**

**Nuevo Ticket**

**Informacion de Contacto**

Nombre de usuario:  \*

E-Mail:  \*

Departamento:

Localidad:

Telefono:

**Clasificacion**

Enviar Imprimir Cerrar Actualizar Inicio

Categoria:  \*

Estado:

Prioridad:

Asignado a:  \*

Tiempo transcurrido:

- Alejandro Ruiz
- Daniel Gómez
- Ezequiel Solá
- Florencia Navarro Trelles
- Leonardo Saboredo
- Silvina Grieder

**Informacion 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

**Gestion de reclamos**

**Nuevo Ticket**

**Informacion de Contacto**

Nombre de usuario:

E-Mail:

Departamento:

Localidad:

Telefono:

**Clasificacion**

Enviar Imprimir Cerrar Actualizar Inicio

Categoria:  \*

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido:

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

**Informacion del Ticket**





titulo:

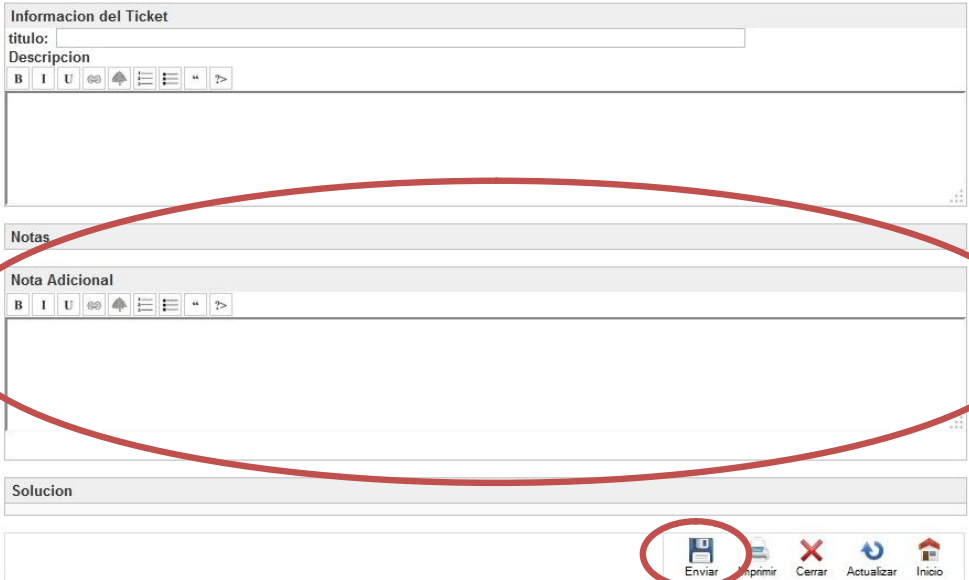
Descripcion

**B I U** 

**Notas**

1.1.11 Si lo desea puede agregar una nota adicional.





<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 6 de 11</b>	



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”

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 7 de 11</b>	

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](#)
- [Ver tickets abiertos](#)
- Ver tickets abiertos asignados a
- Ver tickets desde (No limit) dias.
- Visualizar Ticket #
- Borrar Ticket #
- [Buscar tickets](#)
- [Reportes](#)
- [Tablero de mando](#)
- [Editar su informacion de contacto](#)

**Estado**

Abrir tickets de 0

Todos Abrir tickets: 1



1 - NORMAL: 1

Todos Tickets: 2  
KB Entries: 0

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

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	título	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.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 8 de 11</b>	

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**

Categoria:

Estado:

Prioridad:

Asignado a:

Tiempo transcurrido:  (minutos)

Dia inicial: Tue, 3 Jun 2014 2:52 PM

Fecha de cierre:

**Informacion del Ticket**

Titulo:

Descripcion

**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	Cuando se deriva a otro responsable
EN PROGRESO	Cuando se está analizando la situación y 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.

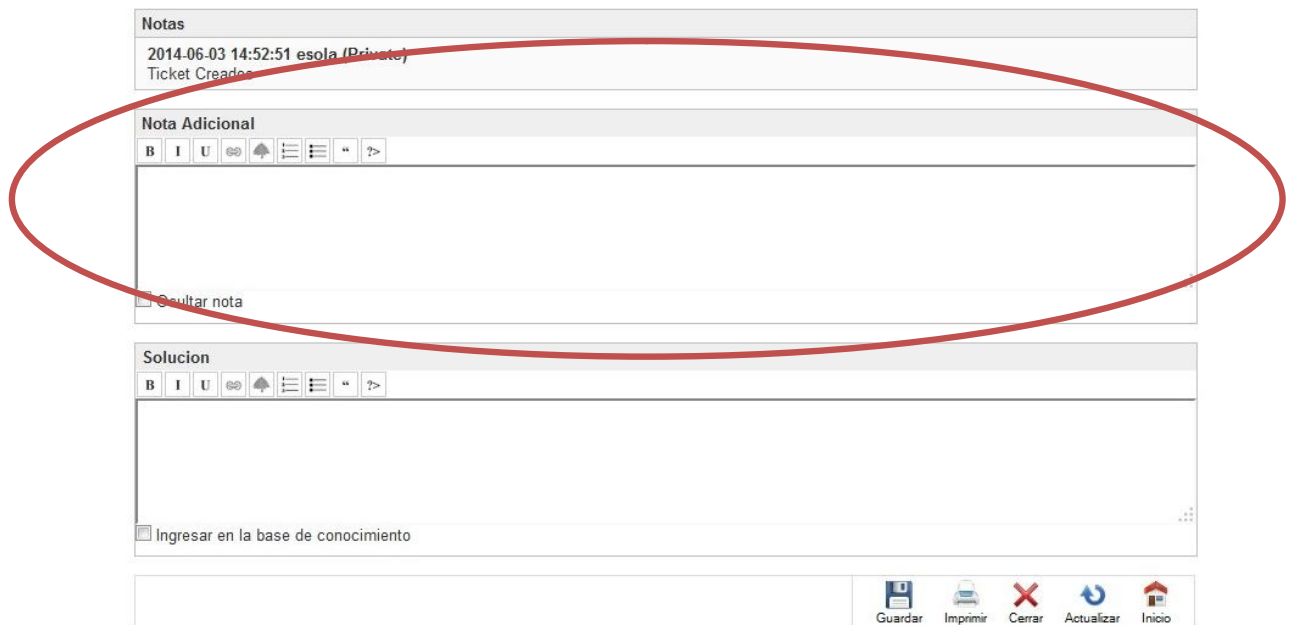


<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 9 de 11</b>	

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 interface for ticket management. At the top, there is a 'Notas' section with a timestamp '2014-06-03 14:52:51 esola (Private)' and 'Ticket Creado'. Below this is the 'Nota Adicional' section, which is highlighted with a red oval. It features a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list, numbered list, link, unlink, and help (?). The text area is currently empty. Below the 'Nota Adicional' section is the 'Solucion' section, also with a rich text editor toolbar and an empty text area. At the bottom right of the interface, there are five icons: 'Guardar' (Save), 'Imprimir' (Print), 'Cerrar' (Close), 'Actualizar' (Refresh), and 'Inicio' (Home).











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.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 10 de 11</b>	

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

---











**Nota Adicional**

B I U          

Ocultar nota






---

**Solucion**

B I U          

Ingresar en la base de conocimiento

---











 Guardar
  Imprimir
  Cerrar
  Actualizar
  Inicio

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

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

---











**Nota Adicional**

B I U          

Ocultar nota






---





**Solucion**

B I U          

Ingresar en la base de conocimiento

---

 Guardar
  Imprimir
  Cerrar
  Actualizar
  Inicio

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>ITE-83-01-03</b>	<b>FORMULARIO WEB INTERNO PERFIL ADMINISTRADORES</b>	
<b>Rev. 00</b>	<b>Página 11 de 11</b>	

1.1.21 Para ver los tickets abiertos de otros representantes o administradores debe hacer click en “Ver tickets abiertos”

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](#)

[Ver tickets abiertos](#)

[Ver tickets abiertos asignados a](#)  [Ver](#)

[Ver tickets desde](#)  [dias.](#) [Ver](#) [Actividad](#)

[Visualizar Ticket #](#)  [Ver](#)

[Borrar Ticket #](#)  [Borrar](#)

[Buscar tickets](#)

[Reportes](#)

[Tablero de mando](#)

[Editar su informacion de contacto](#)

#### Estado

Abrir tickets de 0  
 Todos Abrir tickets: 1



Todos Tickets: 2  
 KB Entries: 0

1.1.22 Para realizar una modificación en un ticket abierto debe seguir los pasos 1.1.15 a 1.1.20