

---

# *Cartilla de Usuario: Reporte y Consulta de Incidencias (Modulo de Soporte)*

**Solución de Entrenamiento - Sujetos de Control**

---



*Contraloría General de Antioquia*

*Versión: 1.0*

## Revisión & Aprobación

---

### Registro de Cambios

| Fecha     | Autor           | Versión | Comentarios                   |
|-----------|-----------------|---------|-------------------------------|
| Feb 8, 11 | HC Inteligencia | 1.0     | Versión inicial para publicar |
|           |                 |         |                               |
|           |                 |         |                               |
|           |                 |         |                               |
|           |                 |         |                               |
|           |                 |         |                               |
|           |                 |         |                               |

### Aprobación

| Nombre | Versión Aprobada | Cargo | Fecha |
|--------|------------------|-------|-------|
|        |                  |       |       |
|        |                  |       |       |
|        |                  |       |       |
|        |                  |       |       |



## Tabla de Contenido

---

|   |   |
|---|---|
| Solución de Entrenamiento - Sujetos de Control.....                           | 1 |
| Revisión & Aprobación.....  | 0 |
| Tabla de Contenido.....   | 1 |
| Para quienes está dirigido este documento.....                                | 2 |
| Convenciones usadas en el documento .....                                     | 2 |
| Que es una incidencia o incidente .....                                       | 2 |
| Como reportar una incidencia (Paso a Paso) .....                              | 3 |
| Paso 1: seleccionar reportar incidencia.....                                  | 3 |
| Paso 2: ingresar información de quien reporta la incidencia .....             | 4 |
| Paso 3: ingresar información de la incidencia (describir la incidencia) ..... | 4 |
| Paso 4: [OPCIONAL] vincular anexos .....                                      | 5 |
| Regresar al menú principal .....  | 5 |
| Como consultar mis incidencias (Paso a Paso).....                             | 6 |
| Paso 1: seleccionar consultar mis incidencias .....                           | 6 |
| Paso 2: ingresar criterio y consultar incidencias.....                        | 7 |
| Paso 3: ver los detalles de una incidencia .....                              | 9 |



## Para quienes está dirigido este documento

---

Los conceptos y el uso de la aplicación que se describe a continuación está dirigido a:

**Usuarios Finales:** es decir, aquellas personas que van a estar encargadas de recolectar y digitar la información que requiere la aplicación o software de “Sujetos de Control” que ha sido desarrollada por la Contraloría General de Antioquia.

**Usuarios de Soporte:** que necesitan conocer los detalles aplicativos y funcionales del software para poder ayudar a los usuarios finales en el correcto uso de la aplicación.

## Convenciones usadas en el documento

---

<**Nombre de campo**> itálica y en azul

<**Figura #**> la referencias a figuras o pantallas están en negrilla con el numero

<**Referencias a otro documento**> itálica y negrilla con tipo de letra más grande

<BOTON> referencia a “Botones” en la aplicación se hacen en MAYUSCULAS

<Amarillo> referencias a puntos específicos en la pantalla se resaltan en amarillo

## Que es una incidencia o incidente

---

Una incidencia o incidente se define como: cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. Ejemplos de Incidentes:

- Una función de la aplicación que no se comporta adecuadamente
- Terminación inesperada o cancelación de la aplicación de manera inesperada etc.

El software de “Gestión Transparente” ha desarrollado e implementado un proceso para la gestión de incidentes. El primer objetivo de la gestión de incidentes es recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad se mantengan.

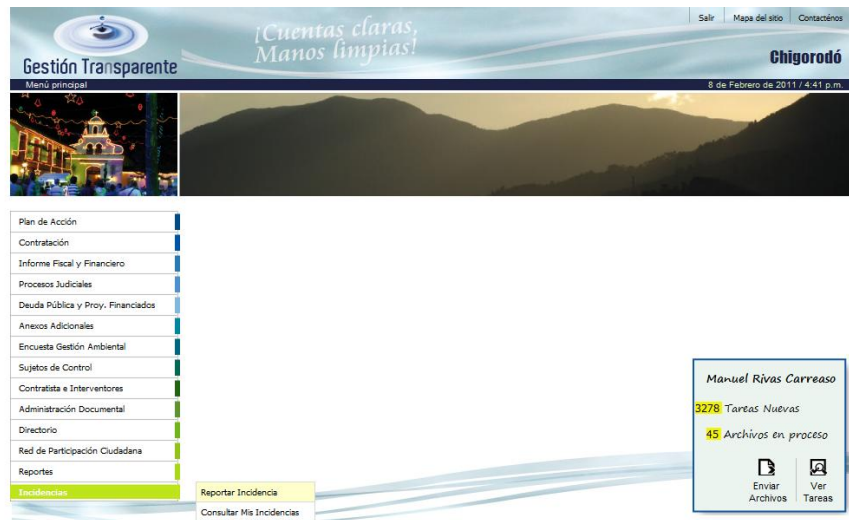
Los incidentes que no pueden ser resueltos rápidamente por el equipo de ayuda al usuario, son asignados a un especialista del equipo de soporte. La resolución del incidente debe ser ejecutada lo antes posible para restaurar el servicio rápidamente.

## Como reportar una incidencia (Paso a Paso)

### Paso 1: seleccionar reportar incidencia

En el menú principal de la aplicación, seleccionar la opción deseada como lo indica la **Figura 1**.

Menú Principal > Incidencias > Reportar Incidencia



**Figura 1 (Seleccionar opción para reportar una incidencia)**

## Paso 2: ingresar información de quien reporta la incidencia

Una vez seleccionada la opción deseada, el siguiente paso es ingresar la información de de quien reporta la incidencia (ver **Figura 2**).

**Nota:** todos los campos en la pantalla con el símbolo (\*) en frente, significa que son mandatorios.



The screenshot shows a web interface for reporting an incident. At the top, there is a navigation bar with 'Menú Principal > Incidencias > Reportar Incidencia' and a timestamp '10 de Febrero de 2011 / 9:56 a.m.'. The main heading is 'REPORTE DE INCIDENCIAS'. Below this, there is a section titled '>Reporta la Incidencia:'. It contains several input fields: 'Nombre Usuario:' with the value 'Manuel Rivas Carreaso', 'Correo Electrónico:' with 'manuel.rivas@une.net', 'Telefono Fijo:' with '2654235', and 'Celular:' with '300-526254123'. A yellow information box on the right says 'Ingrese una descripción breve de la incidencia que está reportando.'

**Figura 2 (información de contacto de quien reporta la incidencia)**

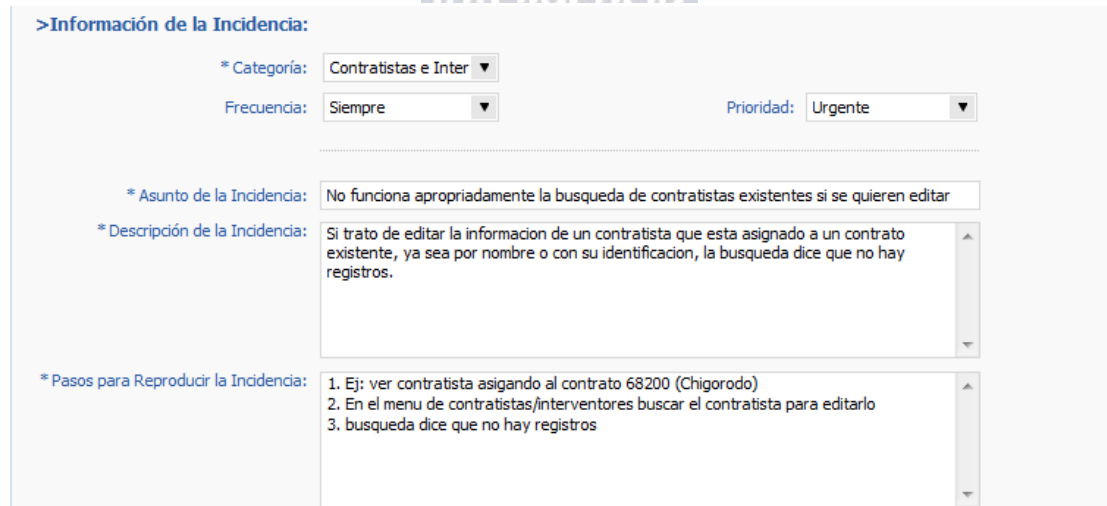
Como se observa en la **Figura 2**, el usuario debe ingresar la información con la cual puede ser contactado e informado sobre el diagnostico y avance en la solución de la incidencia reportada.

**Nota:** esta información es muy relevante y deber ser cuidadosamente ingresada, si se tiene en cuenta que el usuario podría ser contactado para ampliar la información de la incidencia.

## Paso 3: ingresar información de la incidencia (describir la incidencia)

Una vez el usuario ingresa la información de contacto, el próximo paso es ingresar la información que describe la incidencia de manera clara y sin ambigüedades (ver **Figura 3**).

**Nota:** mientras más completa sea la información suministrada, mayores posibilidades existen de que la incidencia sea resuelta satisfactoriamente y en el menor tiempo posible.



The screenshot shows the 'Información de la Incidencia' form. It has a title '>Información de la Incidencia:'. There are three dropdown menus: '\* Categoría:' set to 'Contratistas e Inter', 'Frecuencia:' set to 'Siempre', and 'Prioridad:' set to 'Urgente'. Below these is a text area for '\* Asunto de la Incidencia:' containing the text 'No funciona apropiadamente la búsqueda de contratistas existentes si se quieren editar'. The '\* Descripción de la Incidencia:' field contains a detailed description: 'Si trato de editar la informacion de un contratista que esta asignado a un contrato existente, ya sea por nombre o con su identificacion, la busqueda dice que no hay registros.'. The '\* Pasos para Reproducir la Incidencia:' field contains a numbered list: '1. Ej: ver contratista asignando al contrato 68200 (Chigorodo)', '2. En el menu de contratistas/interventores buscar el contratista para editarlo', and '3. busqueda dice que no hay registros'.

**Figura 3 (descripción de la incidencia)**

## Paso 4: [OPCIONAL] vincular anexos

Luego de ingresar la información de contacto y describir la incidencia, el próximo paso es anexar o adjuntar una foto(s) o pantallazo(s) que haya sido capturado (ej: usando la tecla “imprimir pantalla”) y luego haya sido salvado como un archivo. Este archivo que se puede anexar y puede ser muy relevante y de mucha ayuda, sobretodo, si muestra el error en el momento en el que ocurre o la información que había sido ingresada cuando se produjo la incidencia.

La **Figura 4** (abajo) muestra la manera completa como se debe reportar la incidencia incluyendo el archivo anexo en caso de que se tenga un archivo que se quiera anexar con información importante que ayude a resolver la incidencia.

**Figura 4 (pantalla con información completa incluyendo el anexo)**

Luego de finalizar el ingreso de toda la información requerida, hacer clic en el botón **INGRESAR**, y si toda la información esta correcta, aparece de nuevo la pantalla indicando el numero único con el cual fue registrada la incidencia.

## Regresar al menú principal

Luego si desea, puede reportar una nueva incidencia o volver a menú principal haciendo clic en la barra de navegación como se indica resaltado en amarillo en la **Figura 5**.



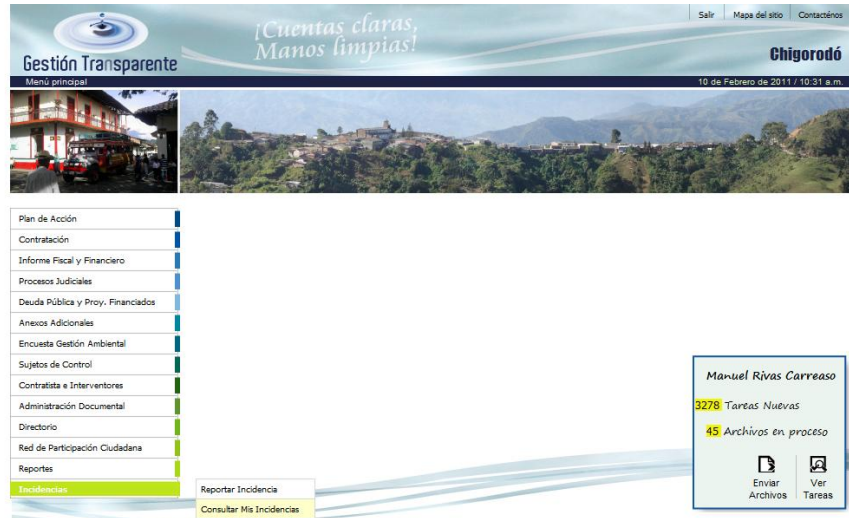
**Figura 5 (clic en la barra de navegación para regresar al menú principal)**

## Como consultar mis incidencias (Paso a Paso)

### Paso 1: seleccionar consultar mis incidencias

En el menú principal de la aplicación, seleccionar la opción deseada como lo indica la **Figura 1**.

Menú Principal > Incidencias > Consultar Incidencias

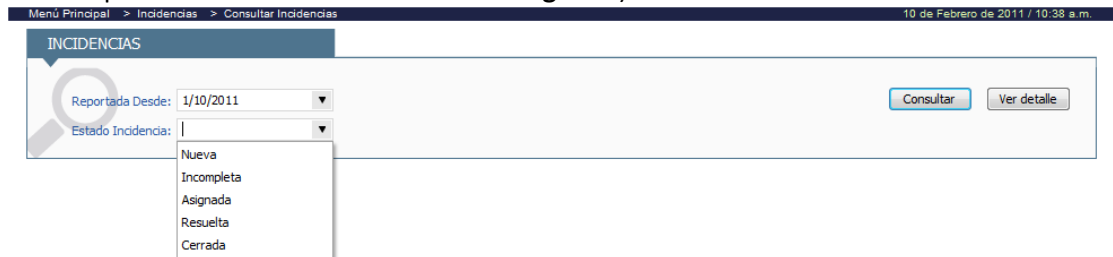


Done, but with errors on page. Internet | Protected Mode: On 100%

**Figura 1 (Seleccionar opción para consultar mis incidencias)**

## Paso 2: ingresar criterio y consultar incidencias

Una vez seleccionada la opción deseada, el siguiente paso es ingresar el criterio por el cual se quieren consultar las incidencia ver **Figura 2**).



**Figura 2 (criterio para la consulta de incidencias)**

Como se observa en la **Figura 2**, el usuario debe ingresar el criterio para consultar las incidencias, así:

**Reportada Desde:** la fecha a partir de la cual desea consultar las incidencias

**Estado Incidencia:** incidencias en cual estado se desean consultar. Una incidencia puede estar en cualquiera de los siguientes estados:

- **“Nueva”**: es el primer estado de una incidencia, significa que ha sido reportada y que está en la mesa de Soporte de Gestión Transparente lista para ser evaluada y luego asignada.
- **“Incompleta”**: ha sido evaluada por el equipo de soporte, pero la incidencia requiere información/clarificación adicional antes de que pueda ser procesada. En este caso, el usuario que reporto la incidencia podría ser contactado para tener más claridad de la incidencia y continuar con la evaluación y poder solucionar la incidencia. Las incidencias pueden permanecer un número determinado de días (configurable) en estado de incompleta. Si la información requerida no es suministrada se procede a cerrar el caso.
- **“Asignada”**: ha sido evaluada y asignada a un especialista en el equipo de soporte.
- **“Resuelta”**: la incidencia ya ha sido resuelta satisfactoriamente. En algunos casos, aunque marcada como **“Resuelta”** la incidencia podría estar pendiente de revisión o pruebas adicionales por parte del equipo de pruebas antes de ser cerrada.
- **“Cerrada”**: la incidencia ha sido cerrada. Una incidencia puede ser cerrada por varias razones:
  - Luego de que la incidencia ha sido **“Resuelta”**, la incidencia debe ser **“Cerrada”** cuando se comprueba que efectivamente ha sido solucionada satisfactoriamente. Así se cierra el ciclo de la incidencia.
  - Información incompleta y nunca se suministro mas información que permitiera evaluar la incidencia apropiadamente.
  - Después de evaluar la incidencia, se determina que la incidencia no corresponde realmente a una incidencia si no al uso inapropiado de la aplicación o mala interpretación de la funcionalidad que permite la aplicación.

Luego de ingresar el criterio de consulta, hacer clic en el botón CONSULTAR y la aplicación mostrara las incidencias que corresponden al criterio seleccionado (ver Figura 3).

Menú Principal > Incidencias > Consultar Incidencias 10 de Febrero de 2011 / 10:55 a.m.

**INCIDENCIAS**

Reportada Desde: 1/10/2011

Estado Incidencia: Nueva

| CÓDIGO | SUJETO DE CONTROL | PRIORIDAD | REPORTADO | NOMBRE USUARIO        | RESUMEN INCIDENCIA  | ESTADO |
|--------|-------------------|-----------|-----------|-----------------------|---|--------|
| 11     | Chigorodó         | Urgente   | 2/10/2011 | Manuel Rivas Carreaso | No funciona apropiadamente la búsqueda de contratistas... | Nueva  |

**Figura 3 (resultados de la consulta de acuerdo al criterio seleccionado)**



### Paso 3: ver los detalles de una incidencia

Luego de que la aplicación trae los resultados de la consulta de acuerdo al criterio de selección, el usuario puede seleccionar una de las incidencias y ver el detalle (ver **Figura 4**).

Menú Principal > Incidencias > Consultar Incidencias 10 de Febrero de 2011 / 10:55 a.m.

INCIDENCIAS

Reportada Desde: 1/10/2011 Consultar Ver detalle

Estado Incidencia: Nueva

| CÓDIGO | SUJETO DE CONTROL | PRIORIDAD | REPORTADO | NOMBRE USUARIO        | RESUMEN INCIDENCIA  | ESTADO |
|--------|-------------------|-----------|-----------|-----------------------|---|--------|
| 11     | Chigorodó         | Urgente   | 2/10/2011 | Manuel Rivas Carreaso | No funciona apropiadamente la búsqueda de contratistas... | Nueva  |

**Figura 4 (seleccionar incidencia para la cual se desea ver el detalle)**

Como se observa en la **Figura 4**, el usuario debe hacer clic en la incidencia para la cual desea ver el detalle adicional; al hacer clic, la incidencia cambia de color como se observa en la **Figura 4**.

Una vez seleccionada la incidencia, hacer clic en el botón VER DETALLE, y la aplicación traerá los detalles de la incidencia que ha sido seleccionada, ver **Figura 5**.

Salir Mapa del sitio Contáctenos

Gestión Transparente ¡Cuentas claras, Manos limpias! Chigorodó

Menú Principal > Incidencias > Consultar Incidencias > Detalle de la Incidencia 10 de Febrero de 2011 / 11:09 a.m.

REPORTE DE INCIDENCIA

Código: 11

> Reporta la Incidencia:

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| Sujeto de Control | Chigorodó             |
| Usuario           | Manuel Rivas Carreaso |
| Teléfono fijo     | 2654235               |
| Celular           | 300-526254123         |

> Información de la Incidencia:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Categoría                   | Contratistas e Interventores  |
| Frecuencia                  | Siempre   |
| Prioridad                   | Urgente   |
| Asunto                      | No funciona apropiadamente la búsqueda de contratistas existentes si se quieren editar  |
| Descripción                 | Si trato de editar la información de un contratista que esta asignado a un contrato existente, ya sea por nombre o con su identificación, la búsqueda dice que no hay registros.    |
| Pasos para reproducirlo     | 1. Ej: ver contratista asignado al contrato 68200 (Chigorodó) 2. En el menu de contratistas/interventores buscar el contratista para editarlo 3. búsqueda dice que no hay registros |
| Explorador                  | Internet Explorer   |
| Sistema Operativo / Versión | Windows Vista   |

> Información de Soporte:

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Fecha Recibido                 | 2/10/2011 1:07:54 PM |
| Clasificación de la Incidencia | Asignada a           |
| Información Adicional          |                      |
| Fecha de Última Actualización  | 2/10/2011 1:07:54 PM |
| Estado                         | Nueva                |

Volver

Done Internet | Protected Mode: On 100%

**Figura 5 (detalles de la incidencia)**

Nota: es particularmente importante que el usuario revise la “Información de Soporte” para que este informado de lo que está pasando con la incidencia que reporto y cuál es el estado actual de la incidencia.

Luego de revisar el detalle de la incidencia, el usuario puede hacer clic en el botón VOLVER, y regresar a la pantalla de consulta o si desea, puede volver al menú principal haciendo clic en la barra de navegación “Menú Principal”.