

# NAOS 2.5.x

## Manual de Usuario



*elemento documental de*



## **Guía del usuario de NAOS Suite**

---

Preparado por: **Dirección Proyecto**

Responsabilidad de: **Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo**

Fecha Última Modificación: **04/11/2024**

Nombre y versión producto: **NAOS Suite V.2.5.x**

Nombre documento: **user\_guide\_ciudadania**

Versión documento: **v2r3**

Notas documento: Este documento describe la guía del usuario de NAOS Suite.

<a href="#">Descripción del sistema.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Objeto.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Alcance.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Modelo de Navegación.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Operativa del sistema.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Login.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Auto-Registro.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">Escritorio.....</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">Operaciones usuario.....</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">Ver perfil.....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">Salir.....</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">Crear nueva solicitud.....</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">Búsqueda de solicitudes.....</a>	<a href="#">21</a>
<a href="#">Detalle de la solicitud.....</a>	<a href="#">25</a>
<a href="#">Priorización de un tique.....</a>	<a href="#">31</a>
<a href="#">Página error.....</a>	<a href="#">34</a>
<a href="#">Copiar un tique.....</a>	<a href="#">35</a>
<a href="#">Tiques Favoritos.....</a>	<a href="#">36</a>
<a href="#">Tiques favoritos.....</a>	<a href="#">41</a>
<a href="#">Grupos de usuario.....</a>	<a href="#">42</a>
<a href="#">Gestión de grupos.....</a>	<a href="#">42</a>
<a href="#">Selección de grupos.....</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">Avisos.....</a>	<a href="#">52</a>
<a href="#">Preferencias.....</a>	<a href="#">54</a>

## ÍNDICE DE SECCIONES ADICIONALES

Anexos A – Preguntas frecuentes.....	56
Histórico de Modificaciones Manual de Usuario.....	58

### CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS UTILIZADAS EN ESTE DOCUMENTO

texto normal

*Texto destacado*

#### **Texto muy destacado**

*Texto en otro idioma, generalmente referido a terminología frecuente en la disciplina de Gestión de Servicios.*

Artefacto o Componente NAOS

Referencia a otro documento de NAOS Suite y [3. Referencia a apartado de un documento de NAOS Suite](#)

#### **Variable, privilegio o término reservado en NAOS Suite**

#### **Referencia a un texto literal sobre la interfaz de NAOS Suite**

Código fuente

*Cita de otro documento o referencia a sistema de información con el que NAOS Suite interopera*

## **DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA**

### **Objeto**

El objeto del presente documento es describir la utilización de NAOS Suite dentro del área de Gestión de tiques.

### **Alcance**

El presente documento abarca la aplicación corporativa NAOS Suite en su área de Gestión de tiques; centrándose en el uso por un perfil técnico (**prestador de servicios**).

Las funcionalidades recogidas principalmente son:

- Identificación de usuario, entrada al sistema, escritorio y perfil del usuario
- Tiques asignados y Pendientes
- Buscador General, Detalle e Histórico de tiques, Comentarios
- Creación de tiques

### **Modelo de Navegación**

NAOS es una aplicación para usuarios técnicos, cuyo objetivo es, básicamente, permitir a dichos usuarios:

1. Gestionar tiques
2. Editar perfil personal

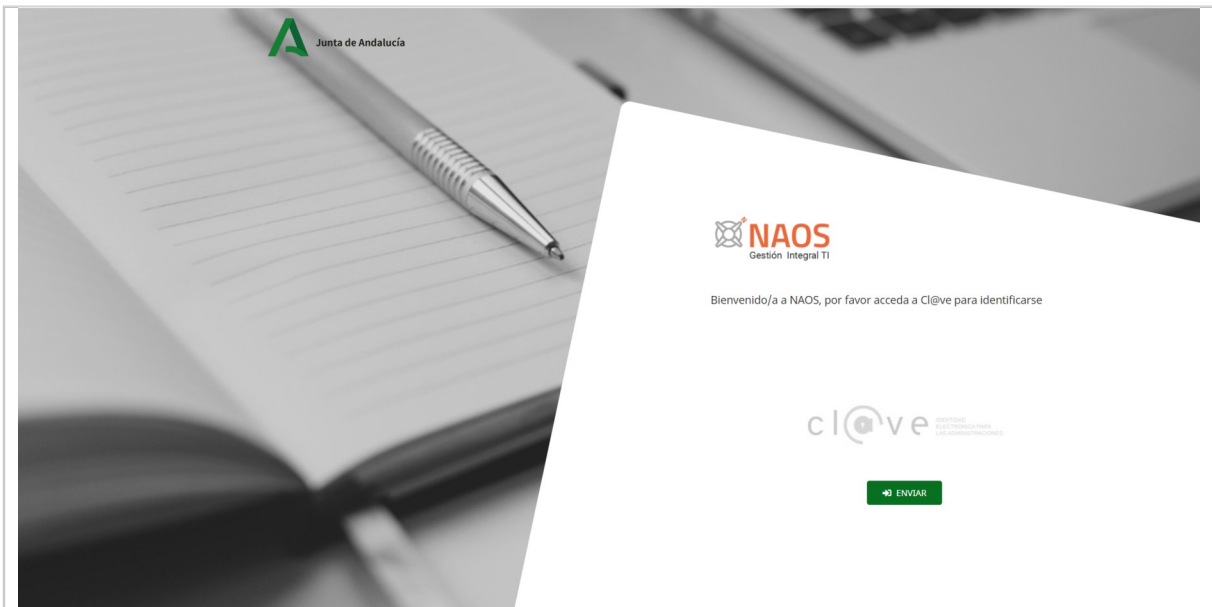
## OPERATIVA DEL SISTEMA

Los navegadores certificados para utilizar con NAOS Suite son los que se recogen en la matriz de certificación del producto para la versión actual.

La resolución de pantalla óptima para la visualización de la aplicación es 1024 x 768.

El acceso a NAOS Suite se realiza mediante la URL: <https://naosuite.juntadeandalucia.es/ceis> para ciudadanos o a través de la dirección que os proporcionen en el organismo.

### Login



#### Descripción de la ventana

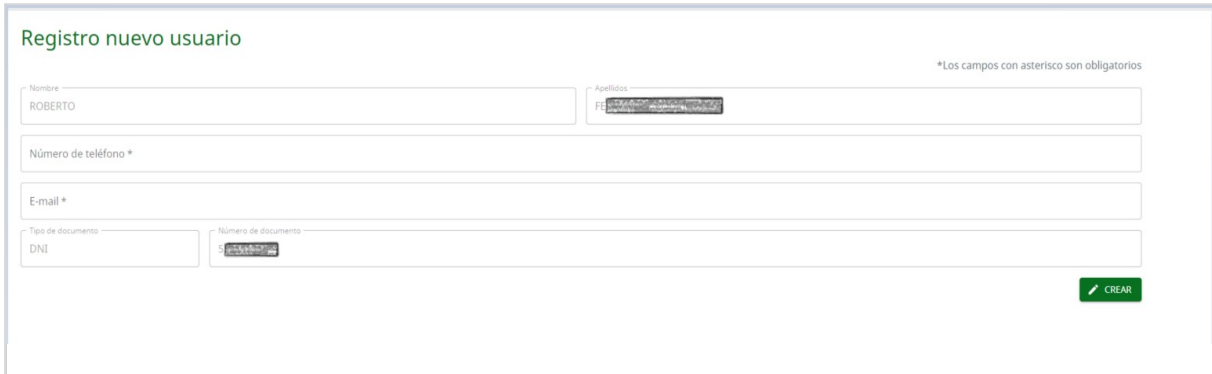
Esta ventana permite realizar la identificación de un usuario (en el caso de que se encuentre registrado) o el auto-registro (en el caso de que no se encuentre registrado). Posteriormente se podrá iniciar una sesión en la aplicación.

Esta ventana muestra los navegadores certificados, resoluciones óptimas e información de atención al usuario.

#### Acciones permitidas

Identifica al usuario en el sistema obteniendo datos mediante Proxy/Clave. En caso de que el usuario exista en el sistema se mostrará el escritorio, es decir, la pantalla de inicio en NAOS Ciudadanía. Si el usuario no existe en el sistema se mostrará la pantalla de auto-registro en la que el usuario se podrá dar de alta en el sistema.

## Auto-Registro



### Descripción de la ventana

Esta ventana permite a un ciudadano registrarse en el sistema tras una validación de sus datos en Proxy/Clave.

Los datos obtenidos de Proxy/Clave son: nombre, apellidos y número de documento. Los datos que se deben insertar para realizar el registro son: número de teléfono y e-mail.

### Acciones permitidas

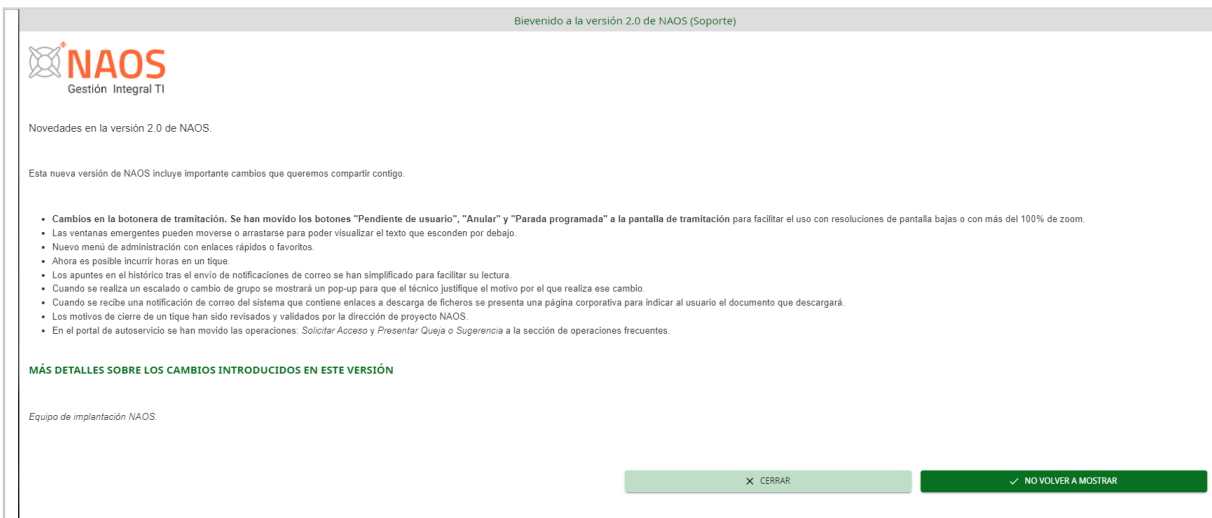
Con el botón Crear se enviará la información para realizar el registro. Si no se ha rellenado alguno de los campos obligatorios se resaltarán esos campos.

Una vez rellenados todos los campos obligatorios y tras pulsar el botón indicado, si existe un fallo al realizar el registro se mostrará una ventana indicando el error producido.

Si el registro es correcto aparecerá una ventana indicando que el registro ha sido correcto y se irá a la pantalla de Escritorio a los 2 segundos de aparecer de forma automática.



## Escritorio



Bienvenido a la versión 2.0 de NAOS (Soporte)

**NAOS**  
Gestión Integral TI

Novedades en la versión 2.0 de NAOS.

Esta nueva versión de NAOS incluye importante cambios que queremos compartir contigo.

- Cambios en la botonera de tramitación. Se han movido los botones "Pendiente de usuario", "Anular" y "Parada programada" a la pantalla de tramitación para facilitar el uso con resoluciones de pantalla bajas o con más del 100% de zoom.
- Las ventanas emergentes pueden moverse o arrastrarse para poder visualizar el texto que esconden por debajo.
- Nuevo menú de administración con enlaces rápidos o favoritos.
- Ahora es posible incurrir horas en un tique.
- Los apuntes en el histórico tras el envío de notificaciones de correo se han simplificado para facilitar su lectura.
- Cuando se realiza un escalado o cambio de grupo se mostrará un pop-up para que el técnico justifique el motivo por el que realiza ese cambio.
- Cuando se recibe una notificación de correo del sistema que contiene enlaces a descarga de ficheros se presenta una página corporativa para indicar al usuario el documento que descargará.
- Los motivos de cierre de un tique han sido revisados y validados por la dirección de proyecto NAOS.
- En el portal de autosevicio se han movido las operaciones: Solicitar Acceso y Presentar Queja o Sugerencia a la sección de operaciones frecuentes.

MÁS DETALLES SOBRE LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS EN ESTE VERSIÓN

Equipo de implantación NAOS.

X CERRAR

✓ NO VOLVER A MOSTRAR

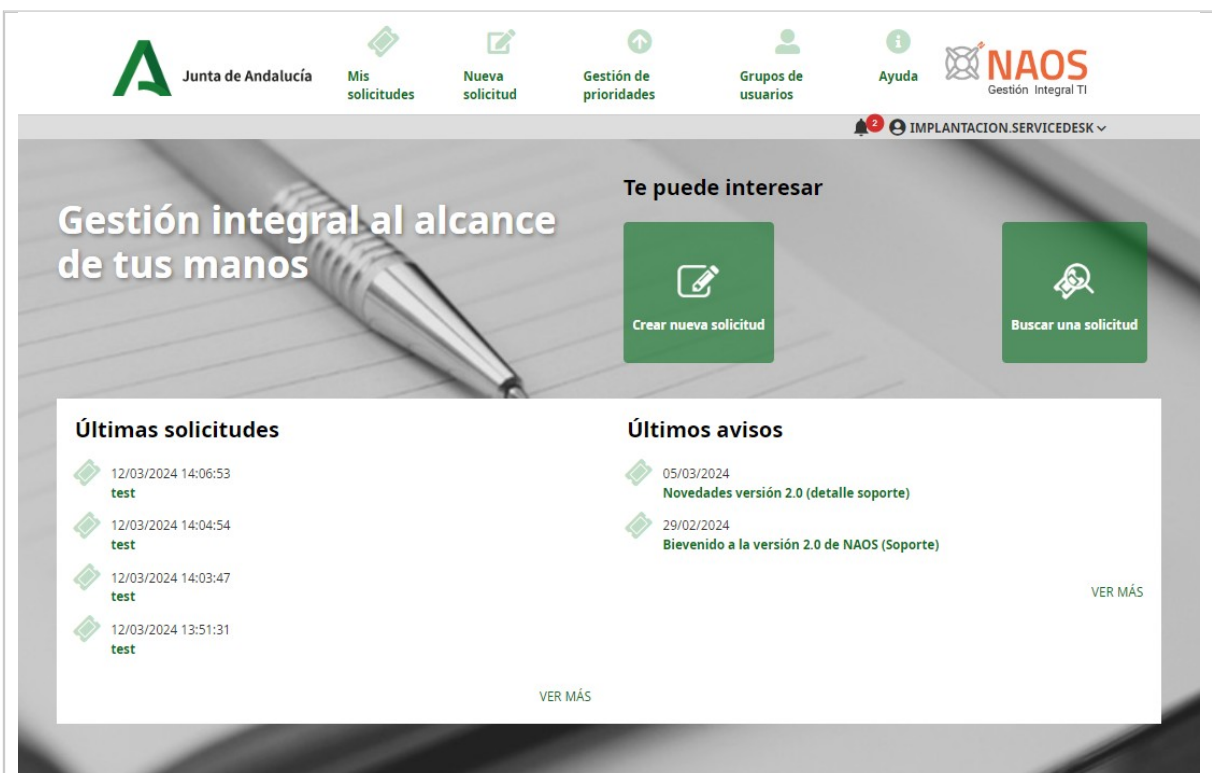
### Descripción de la ventana

Tras acceder al sistema se mostrará las notificaciones con la información sobre los cambios realizados en la aplicación, así como los avisos.

### Acciones permitidas

Las acciones permitidas en esta ventana son:

- Botón Cerrar: realiza el cierre de la ventana y siempre que entremos en la aplicación aparecerá de nuevo la notificación.
- Botón No volver a mostrar: cierra la ventana y elimina la notificación para que no aparezca al entrar de nuevo en la aplicación



Junta de Andalucía

Mis solicitudes

Nueva solicitud

Gestión de prioridades

Grupos de usuarios

Ayuda

NAOS  
Gestión Integral TI

IMPLANTACION.SERVICEDESK

**Gestión integral al alcance de tus manos**

Te puede interesar

Crear nueva solicitud

Buscar una solicitud

**Últimas solicitudes**

- 12/03/2024 14:06:53 test
- 12/03/2024 14:04:54 test
- 12/03/2024 14:03:47 test
- 12/03/2024 13:51:31 test

VER MÁS

**Últimos avisos**

- 05/03/2024 Novedades versión 2.0 (detalle soporte)
- 29/02/2024 Bienvenido a la versión 2.0 de NAOS (Soporte)

VER MÁS

### **Descripción de la ventana**

Tras acceder al sistema y navegar al escritorio aparecerán todos los módulos a los que se tiene acceso y el listado de las últimas solicitudes del usuario y los últimos avisos.

### **Acciones permitidas**

La página muestra una lista con las últimas solicitudes y los últimos avisos del usuario y dos botones para poder crear una solicitud o buscar una solicitud del usuario. En la cabecera aparece un menú de Accesos para acceder a los distintos módulos de la aplicación. Se podrá volver al escritorio desde cualquiera de los módulos de la aplicación a través de los iconos de la Junta de Andalucía o el icono de NAOS que aparece en la cabecera.

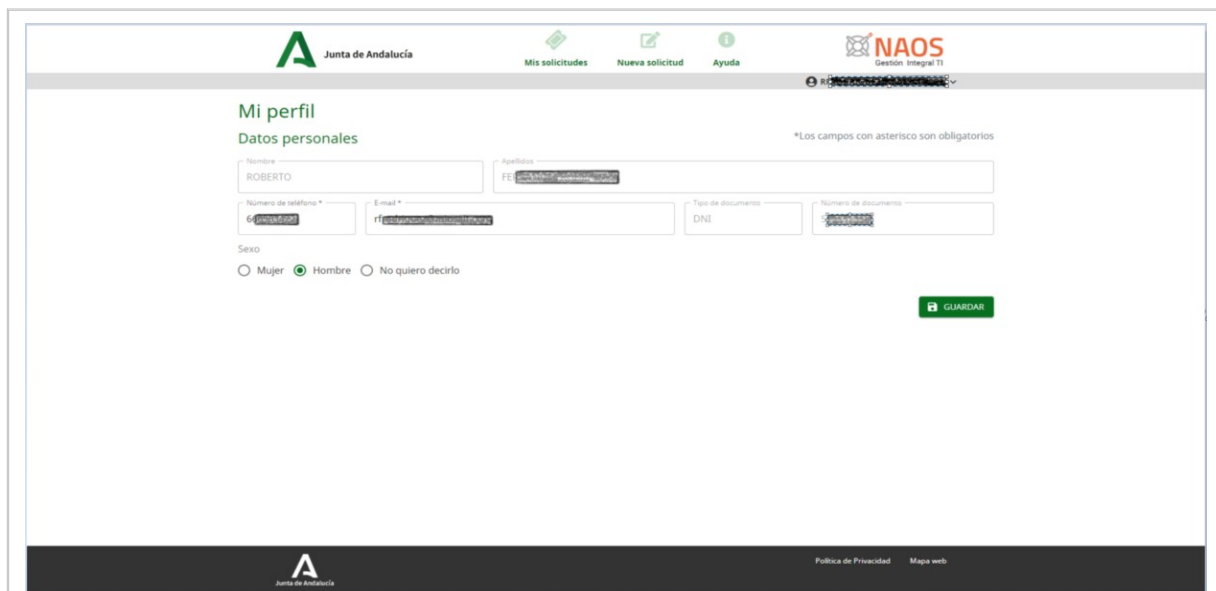


## Operaciones usuario

En la cabecera de las distintas ventanas del sistema aparece el correo que ha sido registrado por el usuario en la operación de auto-registro. Al pasar el puntero por encima se despliegan dos opciones:



### Ver perfil



#### Descripción de la ventana

En esta pantalla el usuario puede ver sus datos personales y modificar algunos de ellos.

#### Acciones permitidas

Se permite modificar el número de teléfono, e-mail y sexo, siendo e-mail y número de teléfono obligatorios.

Tras modificar los campos deseados se pulsará el botón Guardar para realizar el cambio. Si la operación es correcta aparecerá una ventana pop-up con el siguiente mensaje:

## Actualización correcta

✔ La información del ciudadano ha sido actualizada correctamente

## Preferencias

### Preferencias

\*Para que los cambios surtan efecto, debe volver a logarse en el portal tras guardar los cambios.

#### Notificaciones

Descripción	Valor por defecto
Notificación al realizarse el registro de un tique	Sí
Notificación al realizarse una retipificación de tique	No
Notificación al realizarse una relación entre incidencias	No
Notificación al realizarse una desactivación de relación de tique	No
Notificación al realizarse una respuesta por parte del usuario a una petición	Sí
Notificación al realizarse un Cierre Temporal del tique	Sí
Notificación al realizarse un Cierre Definitivo del tique	Sí
Notificación al realizarse una Anulación	No
Notificación enviada a usuarios finales cuando un tique es parado por estar pendiente de un evento	Sí
Notificar cambio de fase	Sí

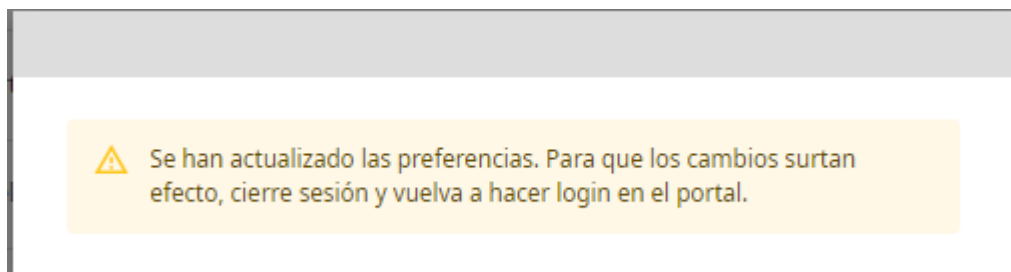
 GUARDAR

#### Descripción de la ventana

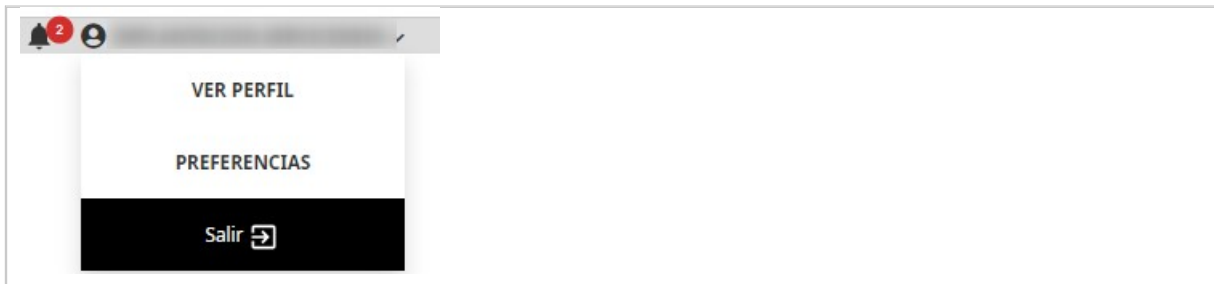
En esta ventana el usuario puede configurar si desea recibir notificaciones sobre ciertas acciones que se realizan en un tique.

#### Acciones permitidas

Tras realizar los cambios y pulsar sobre el botón guardar aparecerá la siguiente ventana, indicando que se debe de cerrar e iniciar sesión para que los cambios se apliquen.



## Salir

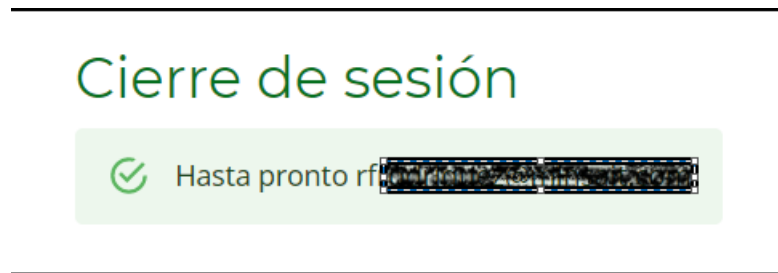


### Descripción de la ventana

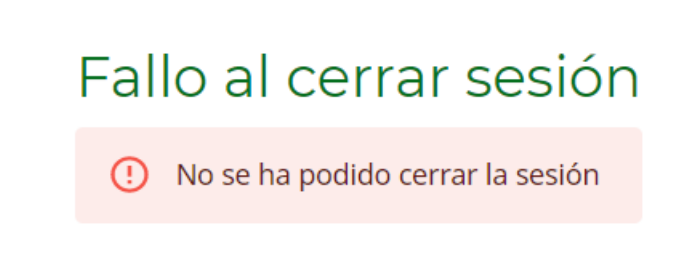
Al pulsar este botón el usuario podrá cerrar la sesión.

### Acciones permitidas

Se permite cerrar la sesión del usuario en el sistema.  
Si el cierre de sesión es correcto se mostrará la siguiente ventana con el e-mail del usuario que está conectado.



Si al intentar cerrar la sesión se produce un error se mostrará la siguiente ventana.



## Crear nueva solicitud

### Descripción de la ventana

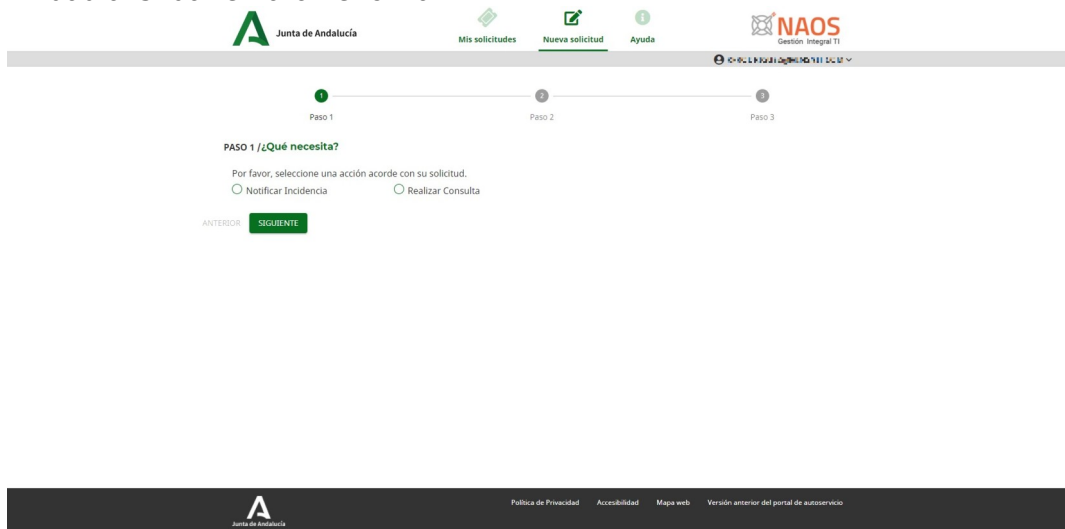
En esta ventana el usuario crea una nueva solicitud en el sistema.

El acceso a esta ventana se puede realizar desde dos sitios: desde el botón **Crear nueva solicitud** en la pantalla de escritorio y desde la opción **Nueva solicitud** del menú.

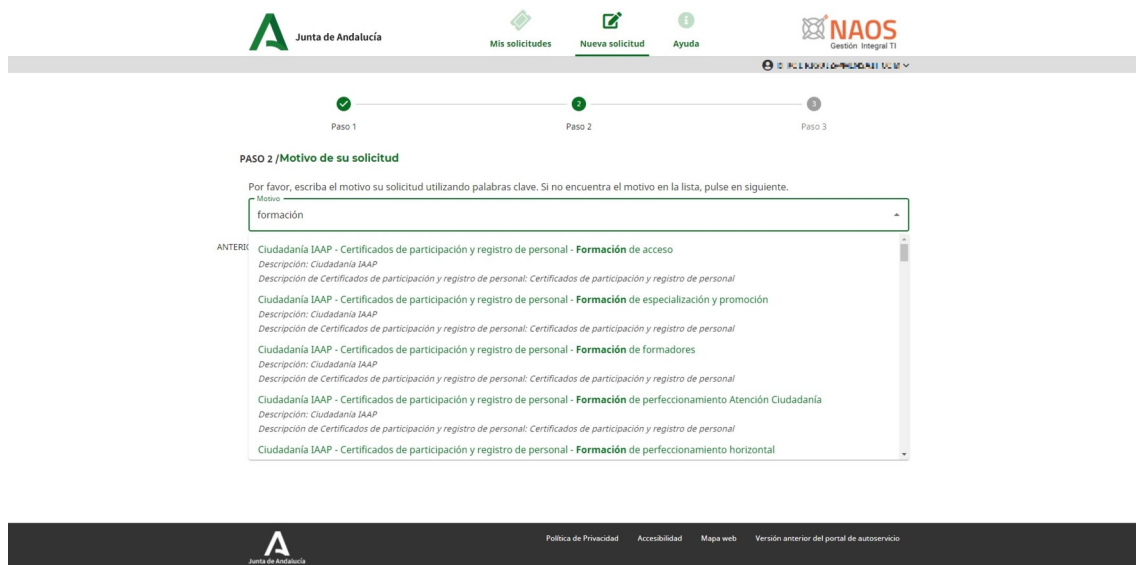
La pantalla consta de 3 pasos:

- 1 Se selecciona la acción de la solicitud. Es necesario seleccionar un valor, si no, aparecerá un error de validación. Puede consultarse la descripción de la necesi-

dad al situar el ratón encima.



2 Se selecciona el motivo de la solicitud. Es necesario seleccionar un valor, si no, aparecerá un error de validación.



3 Se rellena el detalle de la solicitud. Los campos que se pueden rellena en esta pantalla son:

- 3.1 El asunto de la solicitud. Es un campo requerido por lo que no puede ser vacío.
- 3.2 La prioridad de la solicitud. Es un campo requerido y por defecto tiene el valor **Baja**. Los otros valores que se pueden seleccionar son **Alta** y **Media**.
- 3.3 La descripción de la solicitud. Es un campo requerido por lo que no puede ser vacío.
- 3.4 Selector de ficheros. No es un campo obligatorio. A la izquierda aparecerá una lista con los nombres de los ficheros que han sido seleccionados.
- 3.5 Parámetros adicionales. Algunos servicios requieren de la cumplimentación de parámetros adicionales para su solicitud. En este caso, se mostrarán los campos de formulario correspondientes, marcándose con un asterisco aquellos campos que sean obligatorios.

- 3.6 Agregar usuarios afectados. Abre la modal que permite buscar usuarios y agregarlos a la lista de usuarios afectados del tique.

Usuarios afectados

Identificador:  Email:  Nombre:

Apellidos:  Organización:

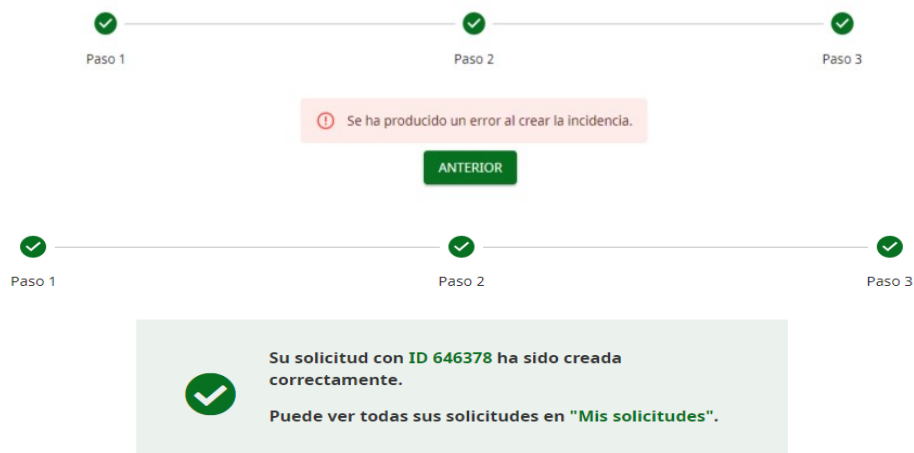
UID	Nombre	Apellido	Email	Organización	Seleccionar
					<input type="checkbox"/>

**Acciones permitidas**

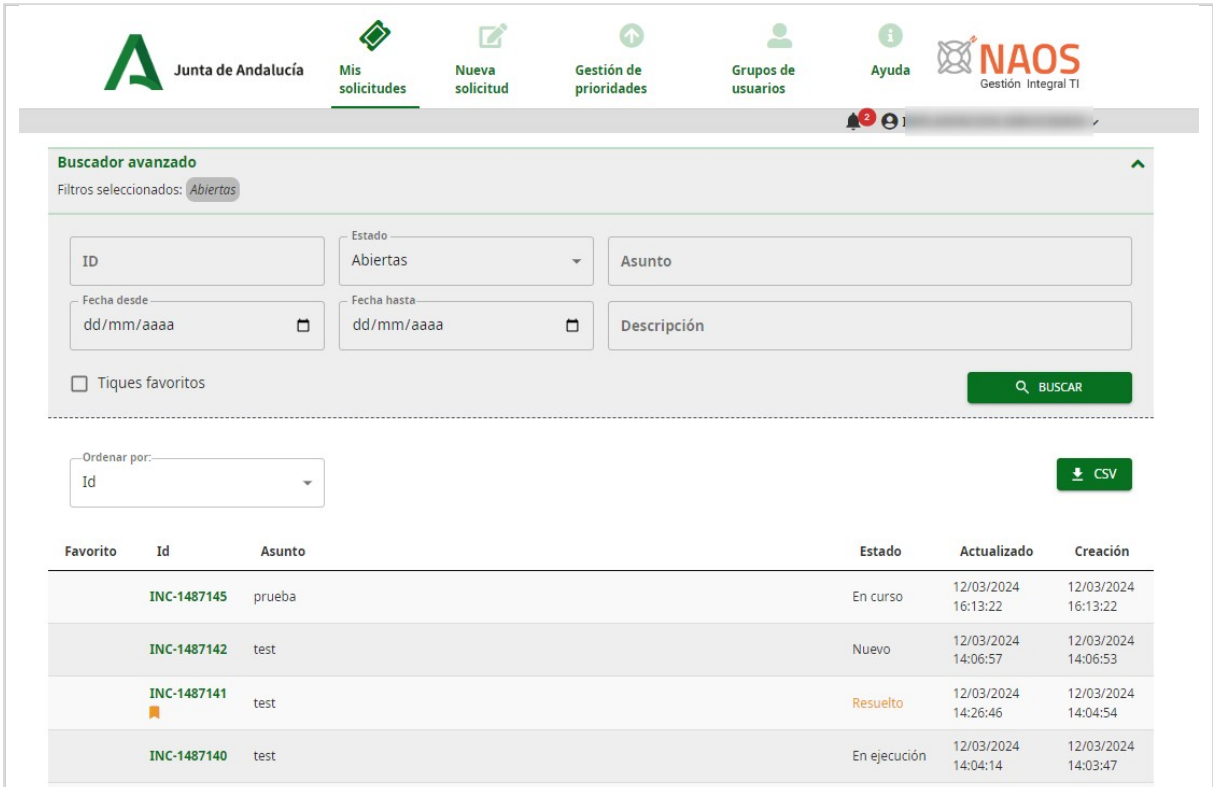
En esta ventana se podrán realizar las siguientes acciones:

- **Botón Siguiente:** permite avanzar al siguiente paso del formulario siempre que los campos obligatorios hayan sido informados. Sólo aparece en los pasos 1 y 2.
- **Botón Anterior:** permite retroceder al paso anterior. Aparece en los 3 pasos aunque en el paso 1 aparece deshabilitado.
- **Selector de ficheros:** se permite la subida de hasta 6 ficheros con un tamaño máximo es 10 MB por fichero. Para realizar la subida se puede pulsar en el componente (se abrirá una ventana para seleccionar el fichero) o arrastrar el fichero al componente. Al subir un fichero aparecerá un icono en el componente (si se sube una imagen se sustituye el icono por la imagen que ha sido subida). Al pasar el puntero por encima de cada icono, aparecerá un botón con el icono de una papelera para que permite eliminar el fichero seleccionado.
- **Agregar usuario afectado:** Permite buscar y agregar usuarios a la lista de usuarios afectados del tique.
- **Botón Enviar:** Sólo aparece en el último paso y sustituye al botón siguiente. Es el encargado de enviar los datos del formulario para la creación de la nueva solicitud. Tras pulsar el botón aparecerá un icono indicando que se está procesando la solicitud. Si al finalizar la solicitud el resultado es correcto, aparecerá un mensaje con el número de solicitud creada y un enlace para poder buscar las solicitudes.

Si al finalizar la solicitud se produce un error en el proceso, aparecerá el mensaje de error y un botón para ir al último paso y poder reintentar la creación de la solicitud.



## Búsqueda de solicitudes



**Buscador avanzado**  
Filtros seleccionados: **Abiertas**

ID:  Estado: **Abiertas** Asunto:

Fecha desde:  Fecha hasta:  Descripción:

Tiques favoritos BUSCAR

Ordenar por:  CSV

Favorito	Id	Asunto	Estado	Actualizado	Creación
	INC-1487145	prueba	En curso	12/03/2024 16:13:22	12/03/2024 16:13:22
	INC-1487142	test	Nuevo	12/03/2024 14:06:57	12/03/2024 14:06:53
<input checked="" type="checkbox"/>	INC-1487141	test	Resuelto	12/03/2024 14:26:46	12/03/2024 14:04:54
	INC-1487140	test	En ejecución	12/03/2024 14:04:14	12/03/2024 14:03:47

### Descripción de la ventana

En esta ventana el usuario puede ver un listado de sus solicitudes, realizar una búsqueda avanzada y poder acceder al detalle.




El acceso a esta ventana se puede realizar desde dos sitios: desde el botón **Buscar una solicitud** en la pantalla de escritorio y desde la opción **Mis solicitudes** del menú.

En la parte superior aparece un buscador avanzado para poder filtrar la lista de solicitudes. Los filtros que aparecen son:

- **ID:** filtra por el identificador de la solicitud.
- **Estado:** filtra por el estado de la solicitud. Por defecto el valor seleccionado es Abiertas. Los otros valores que se pueden seleccionar son Cerradas, Pendientes de mi y Todas.
- **Asunto:** busca el texto insertado en el campo asunto de la solicitud.
- **Fecha desde:** filtra las solicitudes cuya fecha de creación es igual o posterior al día seleccionado.
- **Fecha hasta:** filtra las solicitudes cuya fecha de creación es igual o menor al día seleccionado.
- **Descripción:** busca el texto insertado en el campo descripción de la solicitud.



Debajo del buscador avanzado aparece una tabla con la lista de solicitudes asociada al usuario. Esta tabla contiene las siguientes columnas:

- **ID:** identificador de la solicitud. Debajo del identificador del tique pueden aparecer una serie de banderas indicando si el usuario que realiza la búsqueda es contacto( ) , afectado( ) o el tique está pendiente de acción por el usuario ( )
- **Asunto:** asunto de la solicitud.
- **Estado:** estado de la solicitud.
- **Actualizado:** fecha de última actualización de la solicitud.
- **Creación:** fecha de creación de la solicitud.

Si la página se visualiza en un dispositivo móvil, sólo aparecerían las columnas ID y Asunto pero aparecería un nuevo botón para mostrar las otras 3 columnas indicadas. La tabla contiene los resultados paginados. Se puede seleccionar el número de página o avanzar/retroceder de página con la pulsación de un botón.

### Acciones permitidas

En esta ventana se podrán realizar las siguientes acciones:

- **Botón Buscar:** obtiene el listado de solicitudes en la tabla a partir de los filtros insertados en el buscador avanzado. Los resultados por defecto se ordenan de manera ascendente.


Si la búsqueda realizada no devuelve resultados, la tabla aparecerá con el siguiente mensaje:

Ordenar por:				
Id				
Id	Asunto	Estado	Actualizado	Creación
No se han encontrado datos				

- **Botón Retroceder página:** permite retroceder una página en la tabla de resultados. Aparece activo cuando el número de páginas de la tabla es 2 o mayor.
- **Botón Avanzar página:** permite avanzar una página en la tabla de resultados. Aparece activo en todas las páginas excepto en la última.
- **Botonera Números página:** permite mostrar los resultados de la página seleccionada.
- **Ordenación columnas tabla:** aparece el campo “Ordenar por:” que permite seleccionar la columna por la que se quiere realizar la ordenación. Los campos por los que se puede ordenar son “Id”, “Asunto”, “Creación” y “Actualización”.

Ordenar por:
Id

- **Mostrar/ocultar columnas ocultas (dispositivo móvil):** cuando estamos vien-

do la aplicación en un dispositivo móvil aparece el botón  para mostrar la información de las columnas ocultas.

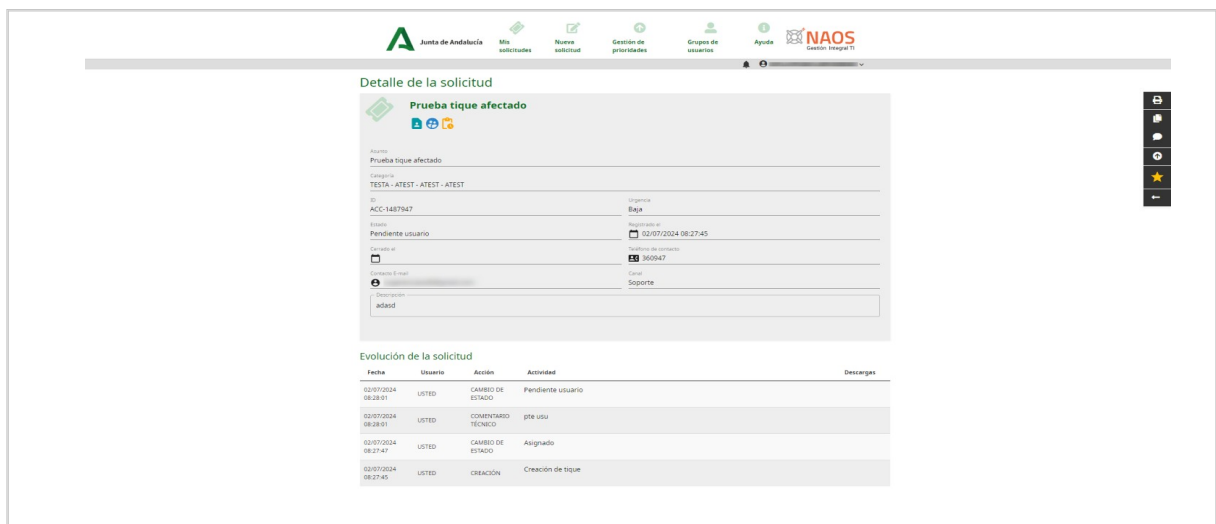
Ejemplo de columnas ocultas:

Id	Asunto
 647121	Prueba
<b>Estado</b>	En curso
<b>Actualizado</b>	08/03/2021 10:16:01
<b>Creación</b>	08/03/2021 10:12:16

Con el botón rojo se pueden ocultar las columnas mostradas.

- **Detalle de la solicitud:** el campo Asunto de los resultados de la tabla es un enlace para acceder al detalle de la solicitud.




## Detalle de la solicitud



### Descripción de la ventana

En esta ventana se muestra el detalle de la solicitud seleccionada.

En la parte de arriba se muestra una ficha con los datos generales de la solicitud. Los campos que se muestran son:

- **Icono contacto del tique:** 
- **Icono usuario afectado del tique:** 
- **Icono tique pendiente de acción:** 
- **Asunto:** asunto de la solicitud.
- **Categoría:** muestra la concatenación de los valores de Servicio - Operación - Componente - Elemento.
- **ID:** identificador de la solicitud.
- **Urgencia:** prioridad de la solicitud.

- **Estado:** estado actual de la solicitud.
- **Registrado el:** fecha en la que ha sido creada la solicitud.
- **Cerrado el:** fecha en la que ha sido cerrada la solicitud o vacío si todavía no ha llegado a ese estado.
- **Teléfono de contacto:** teléfono de contacto del usuario que ha creado la incidencia.
- **Contacto E-mail:** e-mail del usuario que ha creado la incidencia.
- **Canal:** canal por el que se ha creado la solicitud.
- **Descripción:** descripción de la solicitud.

En la parte de abajo se muestra la evolución de la solicitud. Se muestra una tabla con los siguientes campos:

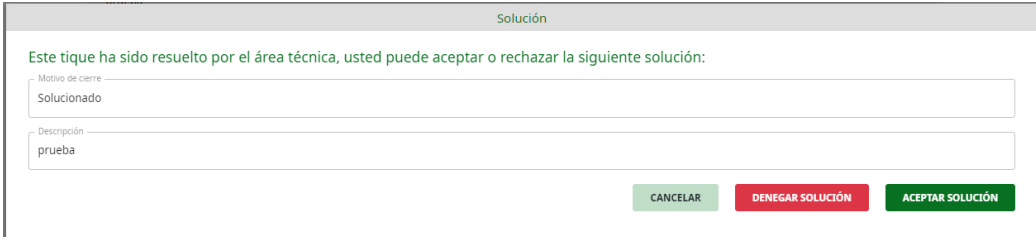
- **Fecha:** fecha en la que se produjo el evento.
- **Actividad:** se muestra el evento que se produjo y, en algunos casos, información adicional concatenada. El listado de eventos que se muestran son:
  - Creación de tique
  - Comentario de usuario final: [comentario]
  - Comentario de usuario técnico: [comentario] (cuando el comentario técnico es público)
  - Los técnicos están comentando el tique (cuando el comentario técnico es privado)
  - Transición de fase: [fase]
  - Cierre de tique
  - Rechazo de cierre de tique
  - Aceptación de cierre de tique
  - Comentario de agradecimiento al técnico que ha resuelto el tique
  - Comentario técnico en tique cierre temporal: [comentario]
  - Comentario técnico en tique cierre definitivo: [comentario]

Siendo [fase] y [comentario] el que corresponde a cada evento.

- **Descargas:** muestra los enlaces a los archivos que han sido adjuntados. Puede estar vacío si no se ha subido ningún fichero.

A la derecha de la página aparece un menú vertical en el que se podrán realizar las siguientes acciones:

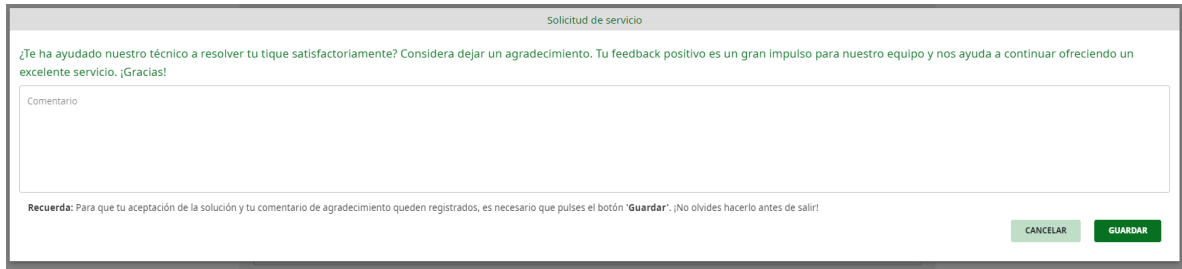
- **Ver solución:** permite ver la solución a la solicitud:



El botón aparece cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- El usuario que accede al tique es creador, usuario de contacto o usuario afectado.
- El tique está en el estado "En confirmación de cierre".

### Aceptar y agradecer al técnico:



Solicitud de servicio

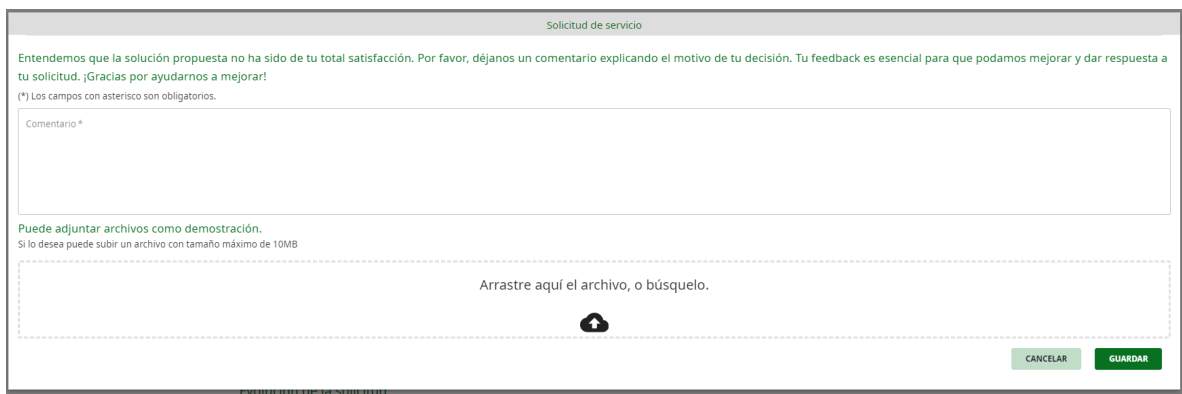
¿Te ha ayudado nuestro técnico a resolver tu tique satisfactoriamente? Considera dejar un agradecimiento. Tu feedback positivo es un gran impulso para nuestro equipo y nos ayuda a continuar ofreciendo un excelente servicio. ¡Gracias!

Comentario

**Recuerda:** Para que tu aceptación de la solución y tu comentario de agradecimiento queden registrados, es necesario que pulses el botón **'Guardar'**. ¡No olvides hacerlo antes de salir!

CANCELAR GUARDAR

### Denegar la solución:



Solicitud de servicio

Entendemos que la solución propuesta no ha sido de tu total satisfacción. Por favor, déjanos un comentario explicando el motivo de tu decisión. Tu feedback es esencial para que podamos mejorar y dar respuesta a tu solicitud. ¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

(\*) Los campos con asterisco son obligatorios.

Comentario \*

Puede adjuntar archivos como demostración.  
Si lo desea puede subir un archivo con tamaño máximo de 10MB

Arrastre aquí el archivo, o búsquelo.

CANCELAR GUARDAR

- **Comentario:** permite insertar un nuevo comentario.



Insertar comentario

(\*) Los campos con asterisco son obligatorios.

Comentario \*

Puede adjuntar archivos como demostración.  
Si lo desea puede subir un archivo con tamaño máximo de 10MB

Arrastre aquí el archivo, o búsquelo.

CANCELAR GUARDAR

El botón aparece cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- El tique no se encuentra en los estados: Cierre temporal, Cierre definitivo o Cancelado.

- **Subir urgencia:** permite solicitar la subida de urgencia de un tique.

El botón aparece cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- El tique no se encuentra en los estados: Cierre definitivo o Cancelado.
- El tique no tiene la urgencia alta.

**Subida de urgencia correcta**

Se ha solicitado la subida de urgencia.

ACEPTAR

- Anular:** permite anular la solicitud.

Anular tique

0 / 4000

ANULAR

CERRAR

El botón aparece cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- El usuario que accede al tique es creador o usuario de contacto.
- El tique no se encuentra en los estados: Cierre temporal, Cierre definitivo o Cancelado.
- El tique no ha sido asignado.
  - Imprimir:** permite imprimir los datos de la solicitud.

**Acciones permitidas**

La acciones que se pueden realizar son :

- Funciones especificadas en el menú vertical:** Ver solución, comentario, subir prioridad, anular e imprimir.
- Descarga de ficheros:** permite descargar los ficheros que han sido insertados en la solicitud. Por cada fichero subido aparece el icono . Al pasar el puntero por el icono aparece el nombre de fichero asociado y al pulsar sobre dicho icono se descargará el fichero.
- Volver a mis solicitudes:** vuelve al buscador de solicitudes.

## Copiar un tique

Junta de Andalucía

Mis solicitudes

Nueva solicitud

Ayuda

Gestión Integral TI

Detalle de la solicitud

Fallo de autenticación

Asunto: Fallo de autenticación

Categoría: Plataforma de Centros de Servicios Sociales - Comunicar la ocurrencia de una Incidencia - Acceso Plataforma/autenticación - Contraseña

ID: 648297	Urgencia: Baja
Estado: En curso	Registrado el: 26/10/2021 08:04:43
Cerrado el:	Teléfono de contacto: 60600660
Contacto E-mail: emenendezf@minsait.com	Canal: Autogestión

Descripción: Al intentar acceder a la plataforma se produce un fallo de autenticación.

Parámetros adicionales

Provincia: ALMERÍA	Municipio: ALMERÍA-CANJÁYAR
--------------------	-----------------------------

Copiar tique

🔄

🗑️

★

### Descripción de la ventana

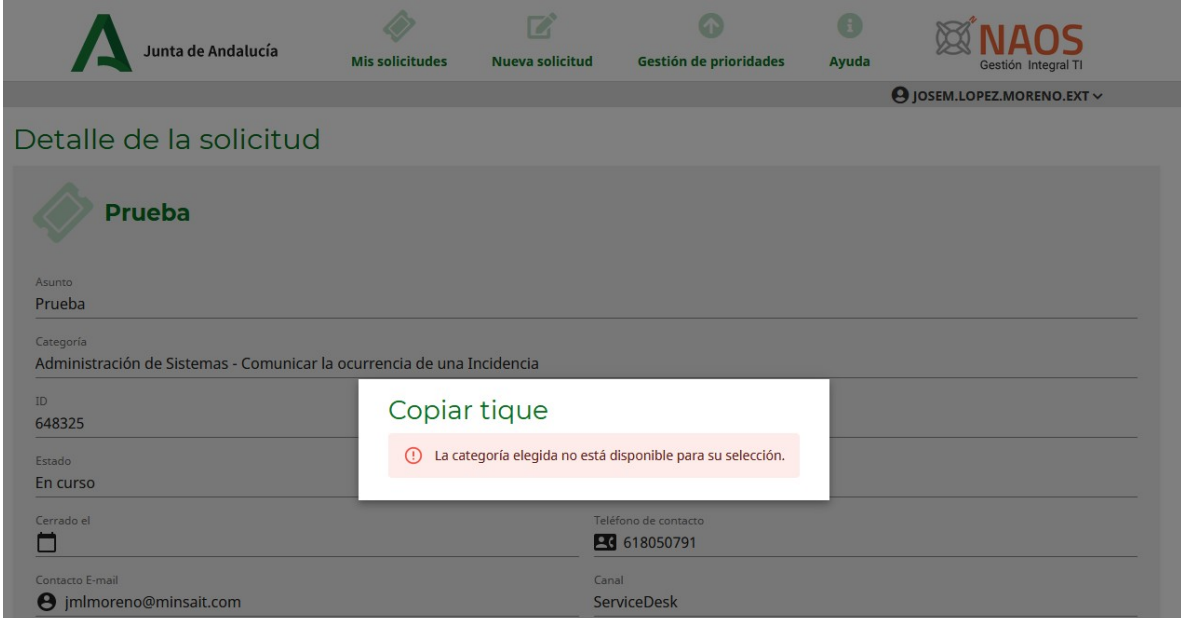
Desde la ventana de detalle de un tique, tanto desde CEIS, como desde Autogestión, se puede llevar a cabo una copia haciendo clic sobre el **Botón Copiar** que se muestra en la imagen anterior.

### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son:

**Copiar tique:** La copia de un tique incluye todos sus campos, a excepción de los usuarios afectados, que en el caso de copiar un tique desde CEIS, estos no serán incluidos en la copia.

Cuando se intenta copiar un tique cuyo catálogo no está disponible por el usuario, se mostrará un error, ya que no puede ser copiado por no tener permisos.



The screenshot shows the NAOS Suite interface. At the top, there is a navigation bar with the Junta de Andalucía logo and several menu items: 'Mis solicitudes', 'Nueva solicitud', 'Gestión de prioridades', 'Ayuda', and the NAOS logo. Below the navigation bar, the user's name 'JOSEM.LOPEZ.MORENO.EXT' is displayed. The main content area is titled 'Detalle de la solicitud' and shows a ticket for 'Prueba'. The ticket details include: 'Asunto: Prueba', 'Categoría: Administración de Sistemas - Comunicar la ocurrencia de una Incidencia', 'ID: 648325', 'Estado: En curso', 'Cerrado el: [calendar icon]', 'Teléfono de contacto: 618050791', 'Contacto E-mail: jmlmoreno@minsait.com', and 'Canal: ServiceDesk'. A modal dialog box is open over the 'ID' field, titled 'Copiar tique', with a red error message: 'La categoría elegida no está disponible para su selección.'

## Tiques Favoritos

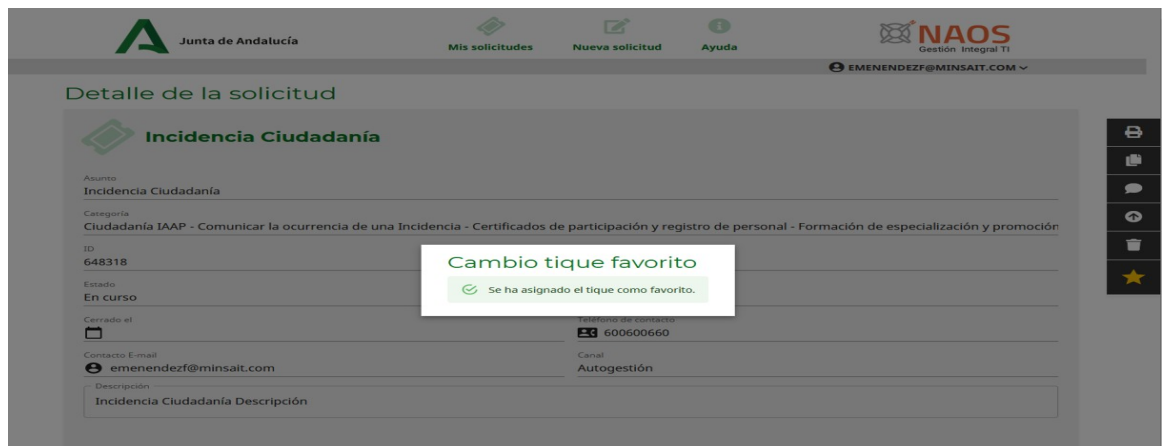
### Descripción de la ventana

Desde la ventana de detalle de un tique, tanto desde CEIS, como desde Autogestión, se puede marcar el tique visualizado como favorito haciendo clic sobre el **Botón Tique Favorito** que se muestra en la imagen anterior.

### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son:

**Marcar tique como favorito:** Cuando un tique se marca como favorito, se muestra un mensaje de confirmación y el botón queda marcado en amarillo.

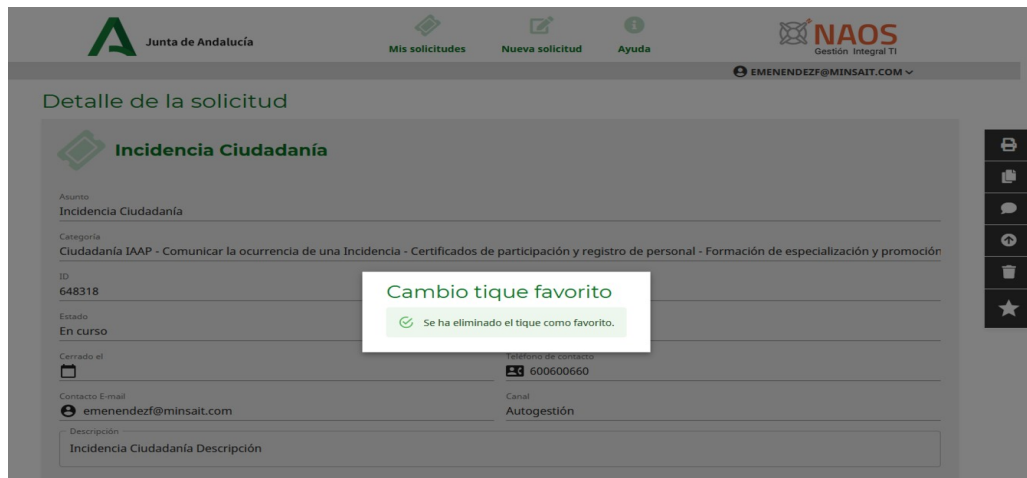


The screenshot shows the 'Detalle de la solicitud' page for 'Incidencia Ciudadanía'. A central modal box displays the message: 'Cambio tique favorito' with a green checkmark and 'Se ha asignado el tique como favorito.' The background interface includes a top navigation bar with 'Mis solicitudes', 'Nueva solicitud', and 'Ayuda' buttons, and a right-hand sidebar with icons for print, copy, chat, refresh, delete, and favorite. The main content area lists ticket details: Asunto (Incidencia Ciudadanía), Categoría (Ciudadanía IAAP - Comunicar la ocurrencia de una Incidencia - Certificados de participación y registro de personal - Formación de especialización y promoción), ID (648318), Estado (En curso), Cerrado el (calendar icon), Teléfono de contacto (600600660), Contacto E-mail (emenendezf@minsait.com), and Canal (Autogestión). A description field is also visible at the bottom.

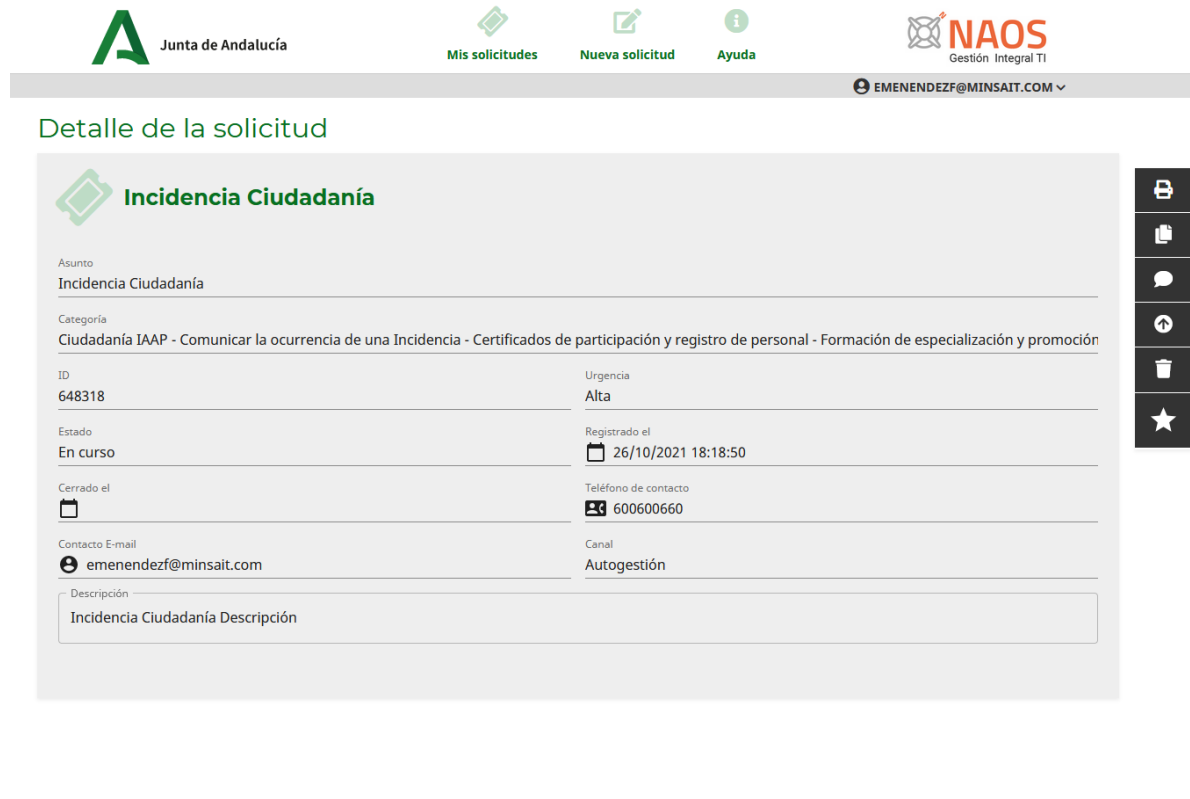


This screenshot shows the same 'Detalle de la solicitud' page for 'Incidencia Ciudadanía'. The central modal box is no longer present. The right-hand sidebar is visible, with the star icon at the bottom highlighted in yellow, indicating the 'favorite' action. The rest of the interface, including the top navigation bar and the main content area with ticket details, remains the same as in the previous screenshot.

**Desmarcar tique como favorito:** A través del mismo botón desde donde se marca el tique favorito, se puede desmarcar. Una vez llevado a cabo, se muestra un mensaje de confirmación.



El botón en este caso se queda con fondo blanco, indicando que no se trata de un tique favorito.



## Priorización de un tique



### Descripción de la ventana

Esta ventana permite cambiar la prioridad en ciertos tiques. El único campo que se puede rellenar del formulario es el campo "ID" en el que se introduce el identificador del tique que se quiere priorizar.

Aparecen dos botones:

- **Botón Limpiar:** deja la pantalla como en el momento de inicial.
- **Botón Buscar:** comprueba si el tique se puede repriorizar. En caso afirmativo aparece el detalle del tique.

Si el tique se puede priorizar, aparece la información del detalle del tique en la parte de abajo.

Los campos que se muestran son los mismos que los detallados en el apartado "Detalle de la solicitud" pero cambia la botonera que aparece en la parte derecha:

- **Botón Subir Prioridad:** abre una modal para rellenar la información asociada a la priorización del tique.

La modal que se abre al pulsar el botón es la siguiente:

Los campos del formulario de la modal son:

- **Motivo de la repriorización:** motivo por el cual se realiza el cambio en la priori-

dad. Es un campo obligatorio.

- **Fecha máxima propuesta:** fecha máxima en la que se debería resolver el tique. Es una fecha propuesta. El campo ha de estar informado.

Los botones de la modal son:

- **Botón Cerrar:** cierra la modal y devuelve el control a la pantalla de búsqueda y detalle del tique se quiere priorizar.
- **Botón Repriorizar:** ejecuta el proceso para priorizar el tique. Una vez terminado devuelve el control a la pantalla de búsqueda y detalle del tique que se quiere priorizar con el campo "Prioridad" y la tabla de histórico actualizados.

#### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son: búsqueda de tique y priorización.

**Búsqueda de tique:** se busca el tique que se quiere priorizar. Se deben cumplir las siguientes condiciones para que el tique pueda ser priorizado:

- El tique debe existir en el sistema y el usuario tener permisos de visualización.
- El tique no puede estar en este momento en las siguientes fases: "Cierre temporal", "Cierre definitivo", "Pendiente de usuario" o "Anulada".
- El Servicio, Componente y Elemento del tique que se quiere priorizar, debe estar dado de alta en la configuración del sistema como priorizable.

**Priorización:** proceso que establece la máxima prioridad al tique. Sólo es posible realizar esta operación, si en el paso anterior se ha detectado que el tique se puede priorizar.

En la ventana modal pueden aparecer los siguientes errores:

- Campos obligatorios sin informar.
- Fecha máxima propuesta anterior a la fecha actual.
- Error interno en el proceso.

## Página error.



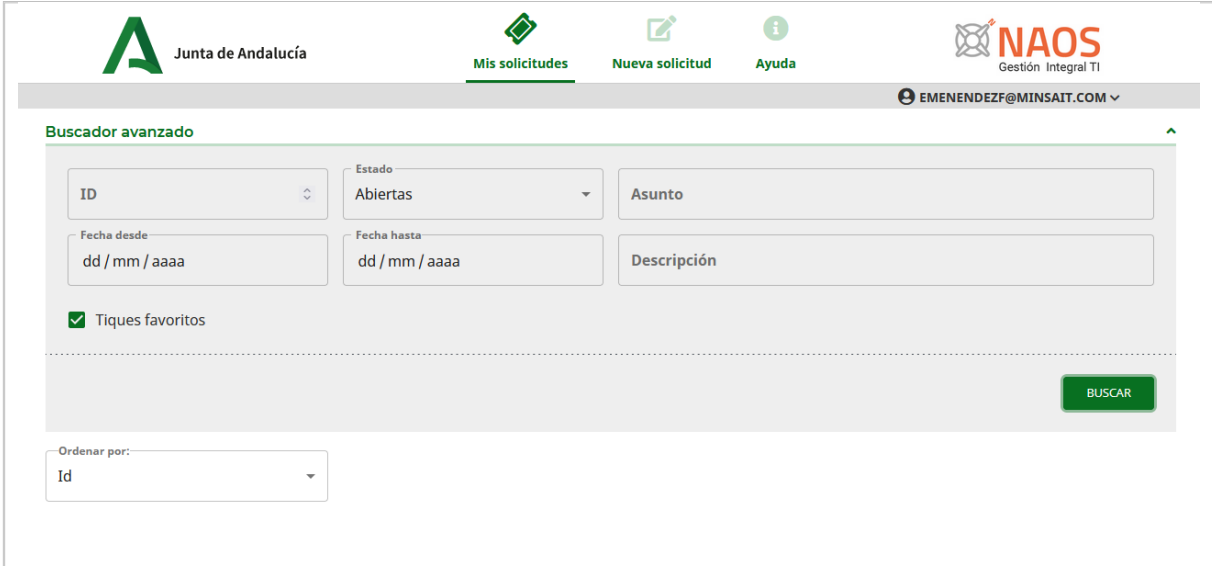
#### Descripción de la ventana

Esta pantalla muestra el error que se ha producido al intentar acceder a un módulo de la aplicación.

#### Acciones permitidas

La única acción permitida es volver a la pantalla de login pulsando en los iconos de la Junta de Andalucía o NAOS.

## Tiques favoritos



The screenshot shows the 'Mis solicitudes' (My requests) page in the NAOS Suite. At the top, there are navigation links for 'Mis solicitudes', 'Nueva solicitud', and 'Ayuda'. The user's email 'EMENENDEZF@MINSAIT.COM' is visible in the top right. The main section is titled 'Buscador avanzado' (Advanced search) and contains several filters: 'ID', 'Fecha desde' (dd/mm/aaaa), 'Fecha hasta' (dd/mm/aaaa), 'Estado' (Abiertas), 'Asunto', and 'Descripción'. A checkbox labeled 'Tiques favoritos' is checked. A 'BUSCAR' button is located at the bottom right of the filter area. Below the filters, there is an 'Ordenar por:' dropdown menu set to 'Id'.

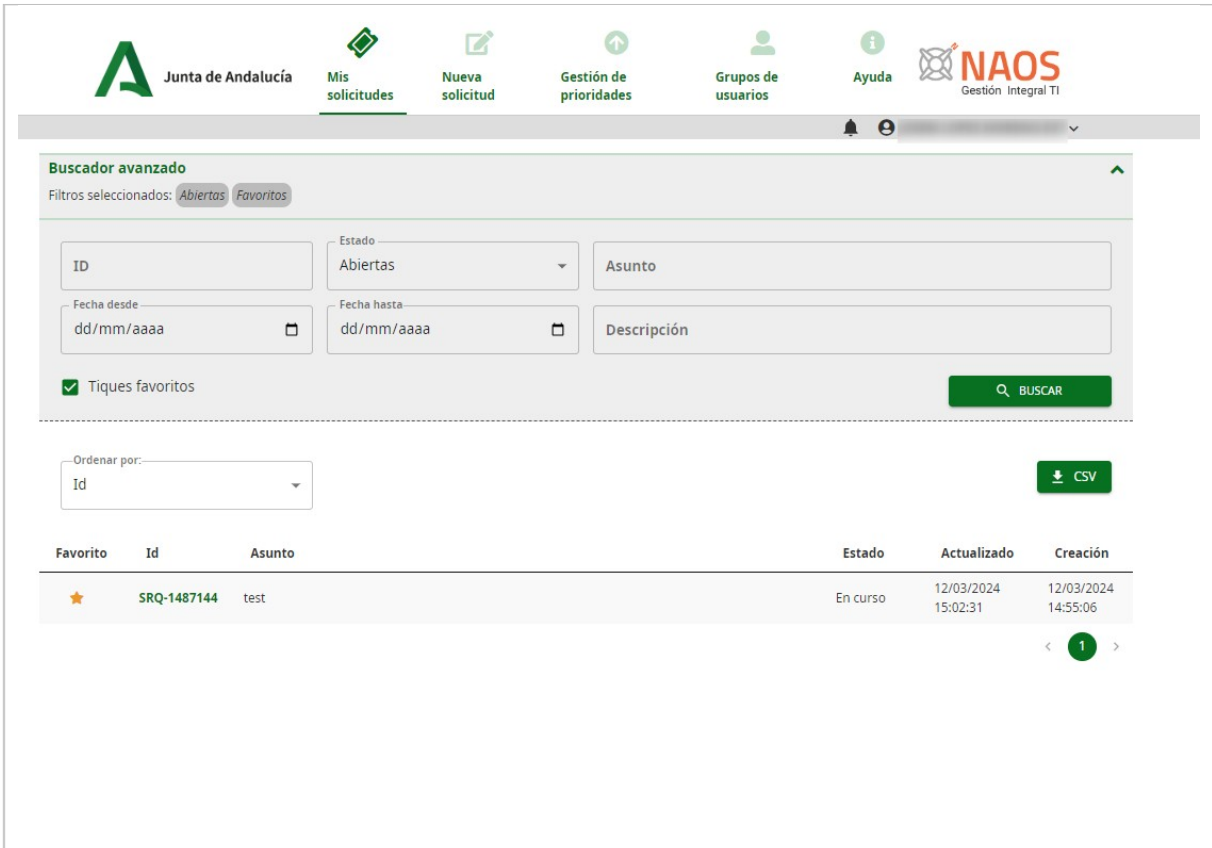
### Descripción de la ventana

Desde la pantalla Mis solicitudes se ha añadido el filtro Tiques favoritos, que permite buscar los tiques favoritos del usuario. Además, en el listado, se incluye la columna Favoritos, que permite identificar por medio del icono de una estrella los tiques favoritos del usuario.

### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son:

**Buscar tiques favoritos:** Marcando el check Tiques favoritos, se permite buscar los tiques favoritos del usuario, junto a los filtros seleccionados anteriormente.



**Buscador avanzado**

Filtros seleccionados: **Abiertas** **Favoritos**

ID:  Estado: **Abiertas** Asunto:

Fecha desde:  Fecha hasta:  Descripción:

Tiquest favoritos

Ordenar por:

Favorito	Id	Asunto	Estado	Actualizado	Creación
★	SRQ-1487144	test	En curso	12/03/2024 15:02:31	12/03/2024 14:55:06

< 1 >

## Grupos de usuario

En la aplicación de “Autogestión”, se permite crear grupos de usuarios para que estos puedan ser agregados como afectados del tique.

Existen dos apartados dentro de este módulo: gestión de grupos y selección de grupos.

### Gestión de grupos

Se ha habilitado un botón en el menú de la página para poder acceder a la gestión de los grupos de personas. El botón para acceder es el siguiente:



**Grupos de usuarios**



**Búsqueda de grupos de usuarios**

Nombre Descripción

BUSCAR

**Grupos de usuario**

Nombre	Descripción	Editar	Borrar
Grupo 2	Grupo de prueba con usuarios relacionados		
Grupo 22-03-2022			

NUEVO GRUPO

### Descripción de la ventana

La pantalla principal muestra los grupos de usuarios que han sido creados por el usuario conectado a la aplicación y todas las acciones posibles para gestionarlos: búsqueda con filtros, creación de nuevos grupos, eliminación de grupos y modificación de los grupos (incluye la modificación de los datos del grupo y de los usuarios asignados al grupo).

### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son:

**Buscar grupos de usuario:** Si no se rellena ningún filtro, se muestran todos los grupos creados por el usuario. Los filtros que se pueden rellenar son buscar por “Nombre” y “Descripción”. Para realizar la búsqueda se tiene que pulsar el botón “BUSCAR”.

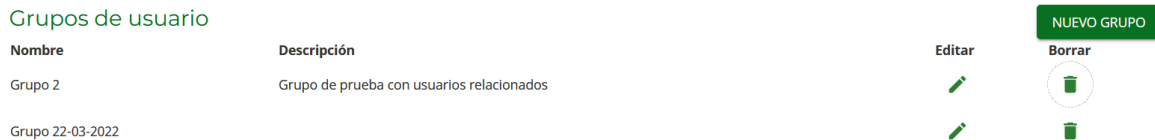
### Búsqueda de grupos de usuarios



Nombre Descripción

BUSCAR

En el apartado “Grupos de usuario” aparecen todos los grupos del usuario encontrados.

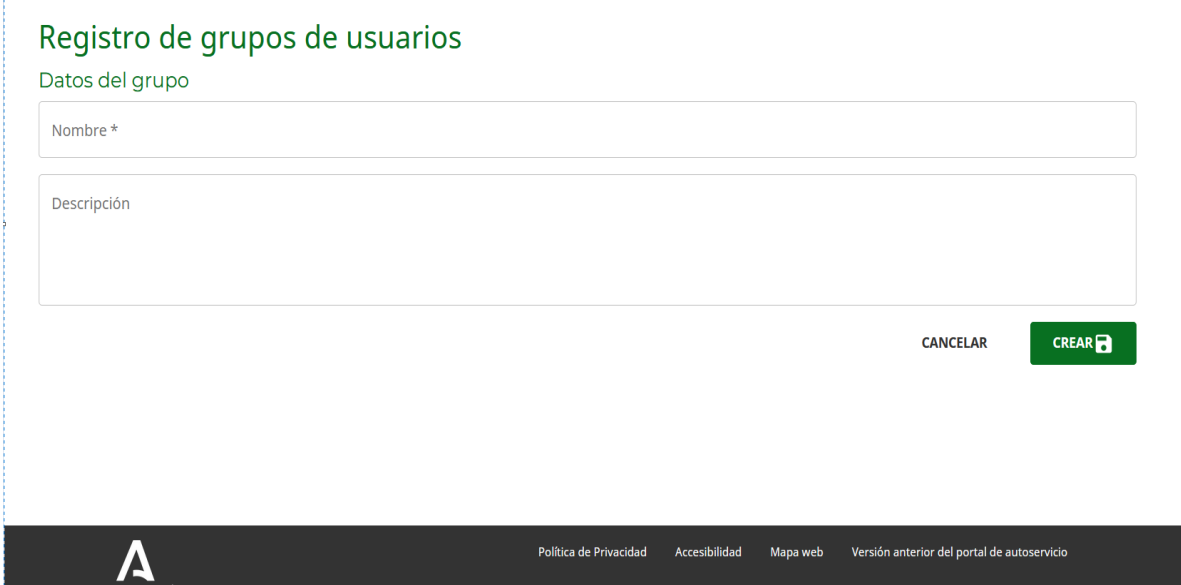


**Grupos de usuario**

Nombre	Descripción	Editar	Borrar
Grupo 2	Grupo de prueba con usuarios relacionados		
Grupo 22-03-2022			

NUEVO GRUPO

**Crear grupo de usuario:** Para poder crear un nuevo grupo de usuario se tiene que pulsar el botón “NUEVO GRUPO”. Esta acción muestra la siguiente ventana para poder crear el grupo:




En la pantalla se muestran los campos que se deben rellenar para crear un nuevo grupo. Los campos son los mismos por los que se permite filtrar en la búsqueda, es decir, “Nombre” (obligatorio) y “Descripción”. Existen dos botones:

- Botón “CREAR”: permite registrar un nuevo grupo.
- Botón “CANCELAR”: redirige a la pantalla de búsqueda de grupos.

Un usuario no puede crear dos grupos con el mismo nombre. Si el usuario intenta realizar esta acción, aparece el siguiente mensaje:

## ERROR en Creación grupos de usuarios

 Nombre del grupo duplicado. El usuario ya ha creado un grupo con el mismo nombre

ACEPTAR

Si el grupo es creado correctamente, se redirige de manera automática a la pantalla de búsqueda de grupos donde en la tabla aparecerá todos los grupos del usuario incluido el creado.

**Editar grupo de usuario:** Para poder editar un grupo de usuario, se tiene que pulsar el botón de la fila de la tabla que se quiere actualizar y que se encuentra en la columna “Editar”.

Editar



Al pulsarlo, se redirige a la pantalla de modificación de grupos de usuarios que se muestra a continuación:

## Detalle de grupos de usuarios


### Datos del grupo

Nombre \*



Grupo 2

Descripción

Grupo de prueba con usuarios relacionados

ACTUALIZAR 

### Usuarios pertenecientes al grupo

UID	Nombre	Apellido	Email	Organización	Eliminar
de				EL	
53					

VOLVER

En el bloque “Datos del grupo”, aparecen los datos que han sido rellenados al crear el grupo. Los campos pueden ser modificados y son almacenados pulsando el botón “ACTUALIZAR”. Si el guardado es correcto aparece el siguiente mensaje:

## Información grupo de usuario

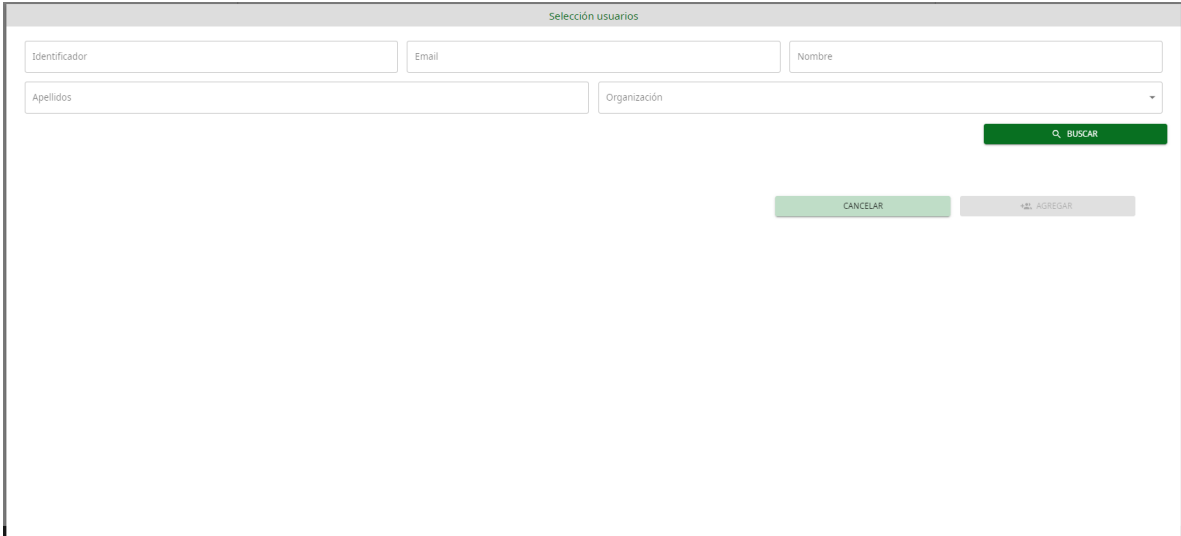
 Se ha actualizado correctamente la información del grupo de usuarios

Si se produce cualquier error, se mostrará una modal informando del error ocurrido.

En el bloque “Usuarios pertenecientes al grupo”, se podrá acceder a la pantalla de búsqueda de usuarios para que sean asignados al grupo. El botón para acceder a la pantalla de búsqueda es:



La ventana de búsqueda y selección de usuarios es la siguiente:



La pantalla contiene 5 filtros por los que poder buscar a los usuarios: Identificador, Email, Nombre, Apellidos y Organización.


Es obligatorio rellenar al menos un campo, teniendo que ser el identificador como mínimo 3 caracteres. Al pulsar el botón “BUSCAR” aparecerá en la tabla de abajo los registros encontrados.

Si no queremos seleccionar a ningún usuario, se puede pulsar el botón “CERRAR” para volver a la pantalla de edición de grupos de usuario. Si por el contrario se desea asignar un usuario al grupo, una vez seleccionados todos los usuarios pulsando en la fila correspondiente a la columna “Seleccionar”, se pulsaría el botón “AGREGAR”.

Este botón redirige a la pantalla de edición de grupos de usuarios persistiendo, de forma automática, en la base de datos a los usuarios que hemos seleccionado. Tras su inserción y vuelta a la pantalla indicada aparece el siguiente mensaje:



## Usuarios asignados

 Se han actualizado correctamente los usuarios en el grupo.

En la pantalla de edición también existe el botón “VOLVER” que redirige de nuevo a la pantalla de búsqueda de grupos de usuarios.


**Borrar grupo de usuario:** Para poder borrar un grupo de usuario, se tiene que pulsar el botón de la fila de la tabla que se quiere borrar y que se encuentra en la columna “Borrar”.

Borrar




Tras pulsar el botón se elimina el grupo y aparece el mensaje:

## Grupos de usuarios

 Se ha eliminado correctamente el grupo de usuario seleccionado

### Selección de grupos

La selección de grupos de usuarios se utiliza para insertar como afectados a los usuarios asignados al grupo. La selección puede realizarse desde la creación de un nuevo tique o desde el detalle de un tique, en ambas el componente utilizado es el mismo.



#### Descripción de la ventana

En el módulo de seleccionar usuarios afectados, se ha incluido una lista desplegable con los grupos creados por el usuario (campo “Grupos de usuario”).

#### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son:

**Selección de grupo:** Al seleccionar un grupo en la lista desplegable se insertarán los

usuarios del grupo como afectados en la tabla de abajo. Si existe algún usuario que ya está como afectado y el grupo contiene a ese usuario, el usuario no es insertado de nuevo para que no haya duplicados.

Del mismo modo, si se selecciona el valor del grupo en la lista varias veces, solo insertarán una vez a los usuarios.

La diferencia de funcionamiento entre la pantalla de creación y detalle de un tique, es que cuando se selecciona el grupo en la pantalla de detalle, los usuarios son persistidos en base de datos de manera automática.

## Avisos

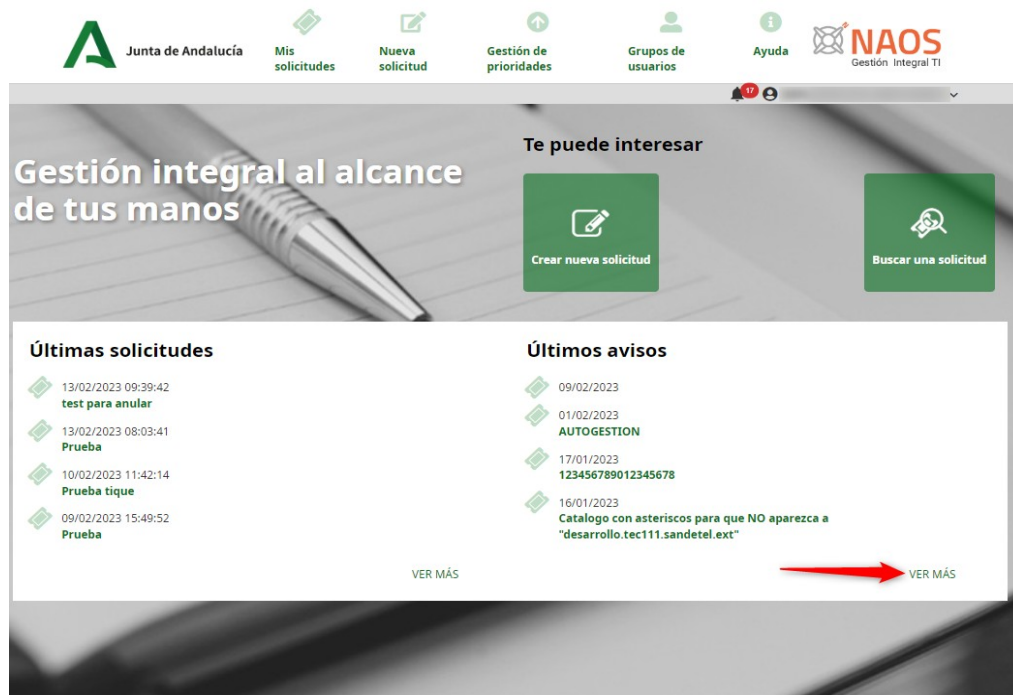
### Descripción de la ventana

Para abrir la ventana de los avisos se puede hacer de dos maneras.

Opción A - Desde el icono de la ventana y pulsando sobre TODOS LOS AVISOS.



Opción B - Desde el escritorio en la sección últimos avisos pulsando en el enlace VER MAS



Desde la ventana de avisos se muestran el listado de mis avisos tanto los leídos como los no leídos.

## Avisos

Tipología

Mostrar

Fecha de inicio

Fecha de fin

Asunto

ACCIONES MASIVAS
BUSCAR

Ordenar por:

Asunto	Tipología	Fecha de inicio	Fecha de fin
<input type="checkbox"/> Asunto 4	Implantación de nuevo sistema	15/12/2022	15/12/2023
<input type="checkbox"/> Asunto 6	Implantación de nuevo sistema	15/12/2022	15/12/2023
<input type="checkbox"/> Asunto 7	Implantación de nuevo sistema	15/12/2022	15/12/2023
<input type="checkbox"/> Asunto 8	Implantación de nuevo sistema	15/12/2022	15/12/2023
<input type="checkbox"/> Asunto 9	Implantación de nuevo sistema	15/12/2022	15/12/2023
<input type="checkbox"/> as	Incidencia general o masiva	11/01/2023	23/02/2024
<input type="checkbox"/> Prueba	Actualización de sistemas de información	11/01/2023	06/02/2024
<input type="checkbox"/> Nuevo aviso	Actualización de sistemas de información	11/01/2023	22/02/2024
<input type="checkbox"/> Catalogo sin "desarrollo.tec111.sandotel.ext"	Implantación de nuevo sistema	16/01/2023	
<input type="checkbox"/> Catalogo con asteriscos para que aparezca a "desarrollo.tec111.sandotel.ext"	Implantación de nuevo sistema	16/01/2023	

1 2

Los avisos marcados como no leídos aparecen con el icono mientras que los avisos marcados como leídos no aparece el icono.

### Acciones permitidas

Las acciones permitidas son:

**Leído:** Marca los avisos seleccionados como leídos.

**No leído:** Marca los avisos seleccionados como no leídos.

## Preferencias

PRIORIDADES	¿CUÁNDO SE ENVÍA?	DESTINATARIOS
Notificación al realizarse el registro de un tique	Al crear un tique o al finalizar el tique desde SOPORTE al realizar el registro del mismo.	Al usuario de contacto (correo de contacto del tique) y a los usuarios afectados.
Notificación al realizarse una retipificación de tique	No se está enviando.	
Notificación al realizarse una relación entre incidencias	No se está enviando.	
Notificación al realizarse una desactivación de relación de tique	No se está enviando.	
Notificación al realizarse una respuesta por parte del usuario a una petición	No se está enviando.	
Notificación al realizarse un Cierre Temporal del tique	Al finalizar el tique desde SOPORTE al realizar el registro del mismo, al tramitar un tique a "CIERRE" y al tramitar un tique a "CIERRE" con tiques relacionados o con clases externas.	Al usuario de contacto (correo de contacto del tique) y a los usuarios afectados.
Notificación al realizarse un Cierre Definitivo del tique	Cuando se acepta la solución a un tique de forma manual.	Al usuario de contacto (correo de contacto del tique) y a los usuarios afectados.
Notificación al realizarse una Anulación	Cuando se anula un tique.	Al usuario de contacto (correo de contacto del tique) y a los usuarios afectados.
Notificación enviada a usuarios finales cuando un tique es parado por estar pendiente de un evento	Al detener un tique.	Al usuario de contacto (correo de contacto del tique) y a los usuarios afectados.
Notificar cambio de fase	Al tramitar un tique siempre que no se cierre el tique o	Al usuario de contacto (correo de contacto del tique) y a

	al clasificar un tique siempre que haya cambio de procedimiento.	los usuarios afectados.
--	--	-------------------------

## ANEXOS A – PREGUNTAS FRECUENTES

A continuación, se ofrece una lista de las preguntas o dudas más frecuentes (Frequently Asked Questions) que le pueden surgir a un usuario del sistema junto a una explicación para cada una de ellas.

Gestión de tiques	
Pregunta	Respuesta
¿Cómo se crea un tique?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Usuario accede al sistema y pulsa el botón Enviar para acceder con Proxy/Clave.</li> <li>2. Seleccione Nueva solicitud.</li> <li>3. Rellene el formulario del paso 1 y pulse el botón Siguiente.</li> <li>4. Rellene el formulario del paso 2 y pulse el botón Siguiente.</li> <li>5. Rellene el formulario del paso 3 y pulse el botón Enviar.</li> <li>6. Tras pulsar el botón Enviar, si la incidencia ha sido creada correctamente se mostrará el número de incidencia. Si se produce un error, aparecerá un botón para volver al último paso y reintentar la creación.</li> </ol>
¿Cómo se realiza una búsqueda de tiques?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Usuario accede al sistema y pulsa el botón Enviar para acceder con Proxy/Clave.</li> <li>2. Seleccione Mis solicitudes.</li> <li>3. Rellene el apartado Buscador avanzado para realizar el filtrado de solicitudes o déjelo por defecto para encontrar las solicitudes abiertas.</li> <li>4. Pulse el botón Buscar.</li> <li>5. Una vez obtenidos los resultados puede ordenar la tabla con los resultados obtenidos.</li> </ol>
¿Cómo se muestra el histórico de un tique?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Usuario accede al sistema y pulsa el botón Enviar para acceder con Proxy/Clave.</li> <li>2. Seleccione Mis solicitudes.</li> <li>3. Rellene el apartado Buscador avanzado para realizar el filtrado de solicitudes o déjelo por defecto para encontrar las solicitudes abiertas.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Pulse el botón Buscar.</li><li>5. Una vez que haya encontrado la solicitud buscada pulse sobre el enlace que aparece en la columna Asunto.</li><li>6. Le redirige a la página de detalle de una solicitud y en la parte de abajo se puede ver el histórico del tique.</li></ol>
--	--

## HISTÓRICO DE MODIFICACIONES MANUAL DE USUARIO

Versión	Fecha	Autor	Descriptor Modificaciones
v1r0	29/09/2020	Indra	Creación del documento
v1r0	30/10/2020	Indra	Inclusión de capturas de las funcionalidades de la barra lateral de herramientas del detalle del tique y modificación de las funcionalidades descritas.  Formato en documento: saltos de página para cambios de sección.
v1r1	12/03/2021	Indra	Modificación de capturas, usuarios afectados, parámetros adiciones y priorización de un tique.
v1r2	24/11/2021	Indra	Se insertan las condiciones para que aparezcan los botones del menu vertical en el detalle del tique.
v1r3	29/03/2022	Indra	Inclusión del apartado grupos de usuario.
v1r4	13/02/2022	Indra	Inclusión de los avisos y las preferencias
v2r1	12/03/2024	Indra	Actualización a la versión 2.1.0
v2r2	31/05/2024	Indra	Se cambia la subida de Prioridad por subida de Urgencia.
V2r3	31/10/2024	Indra	Corrección de cabeceras y actualización a versión 2.4