

GUÍA RÁPIDA DE LA PLATAFORMA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS



“ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS”

Secretaria de Finanzas y Tesorería General del Estado

Gobierno del Estado de Nuevo León

Información General

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número de Versión | Fecha de Revisión | Revisado por | Cambios Realizados |
| 1.0 | 22-Mayo-2024 | INAP | Creación del documento |

Contenido

[Objetivo 3](#_Toc167792083)

[Alcance 3](#_Toc167792084)

[Usuario 3](#_Toc167792085)

[Incidencias 5](#_Toc167792086)

[Incidencias por Validar 9](#_Toc167792087)

[Incidencias Resueltas 11](#_Toc167792088)

[Incidencias Canceladas 14](#_Toc167792089)

[Control y Estadísticas 15](#_Toc167792090)

[Configuraciones 16](#_Toc167792091)

Información General

Descripción del documento

El documento muestra una guía rápida del proceso de La Plataforma de Administración de Incidencias, está diseñada para ser una herramienta eficiente y accesible, orientada a la gestión de problemas y solicitudes de las plataformas administradas por la Secretaría de Finanzas y la Tesorería General del Estado. Esta plataforma no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción de los usuarios al proporcionar un seguimiento preciso y una resolución ágil de los problemas.

# Objetivo

El objetivo principal de la Plataforma de Incidencias es proporcionar una herramienta eficiente y accesible para el reporte, seguimiento y resolución de incidencias dentro de la organización. Esta plataforma facilita la comunicación entre los usuarios y el departamento encargado de la resolución de incidencias, asegurando una gestión rápida y efectiva de los problemas reportados.

# Alcance

Con esta plataforma, se busca mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios, al garantizar que cualquier problema reportado sea atendido de manera rápida y eficiente.

# Usuario

Usuarios de las plataformas administradas por la Secretaria de Finanzas y Tesorería General del Estado

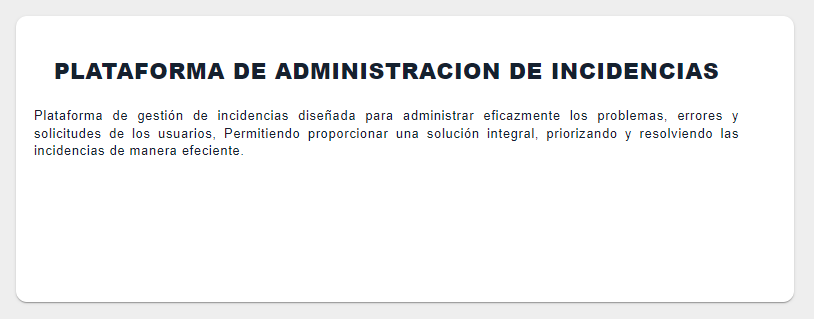
ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS

# Incidencias

1. Iniciar Sesión como Administrador:

Seleccione la plataforma de administración de incidencias.

En el menú principal, seleccione el módulo "Incidencias", disponible para el perfil administrador.



****

2. Acceder al Listado de Incidencias:

Se abrirá la página con el listado de incidencias, donde se muestra el estado de cada incidencia, como "Nueva", "En validación", "Asignadas", "En proceso", "Resuelta" y "Cancelada".

Las nuevas incidencias aparecerán con el estado "Nueva".



Paso 3: Visualizar Detalles de la Incidencia:

Diríjase al campo de acciones y presione el botón "Ver Incidencia".

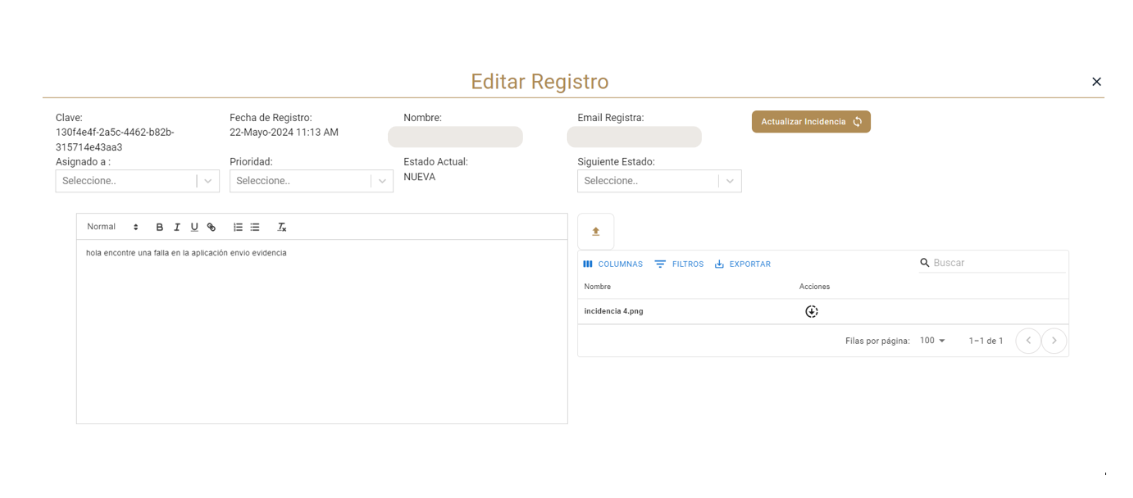


Paso 4: Editar Registro de la Incidencia:

Se abrirá una nueva página donde se puede editar el registro.

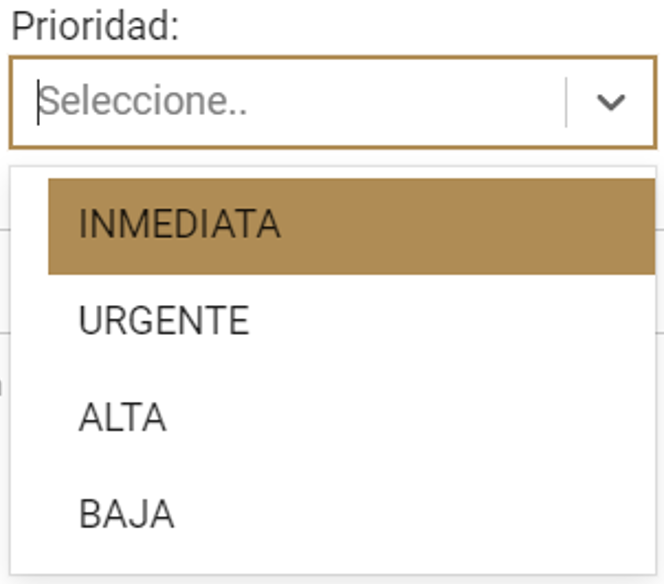
Agregue a quién se le asignará la incidencia, establezca la prioridad y cambie el estado de la incidencia a "Asignada" o "Cancelada".

Si la incidencia no aplica, se puede cancelar en este paso.



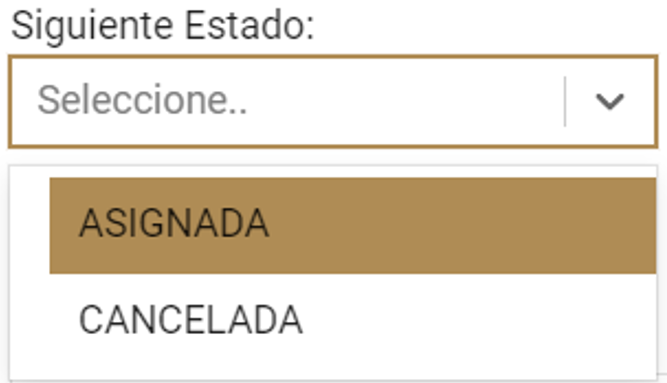
Paso 5. Asignar Responsable:

Es importante agregar a quién se le asignará la incidencia, generalmente un técnico.



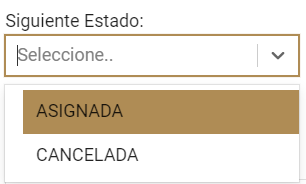
Paso 6. Establecer Prioridad:

Seleccione la prioridad de la incidencia, que puede ser "Alta", "Baja", "Inmediata" o "Urgente".



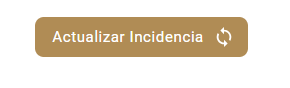
Paso 7. Seleccionar Estado:

Cambie el estado de la incidencia a "Asignada" o "Cancelar".



Paso 8. Actualizar Incidencia:

Presione el botón "Actualizar Incidencia".



Paso 9. Activación del Cronómetro de Atención:

Una vez asignada la incidencia, se activará un cronómetro de tiempo de atención para llevar un control del tiempo de resolución.



Paso 10. Confirmar Asignación:

Con esto, la incidencia será asignada al técnico responsable para su pronta resolución.

El cambio de estado de "Nueva" a "Asignada" podrá ser visualizado regresando al menú de incidencias.

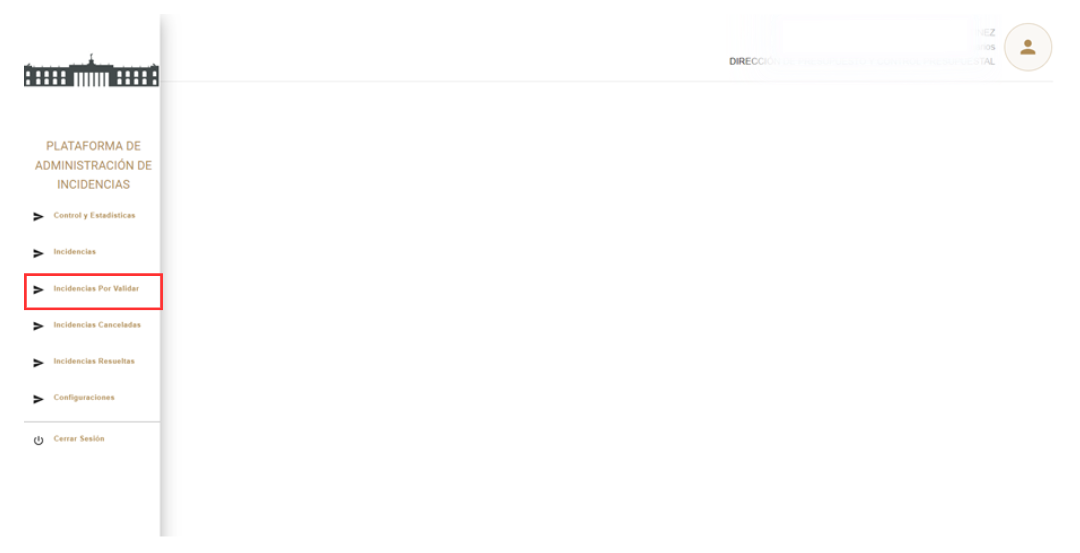


# Incidencias por Validar

Menú de Incidencias por Validar

Acceder al Menú de Incidencias por Validar:

Desde la plataforma de administración de incidencias, seleccione el menú "Incidencias por Validar".



Visualizar Listado de Incidencias en Validación:

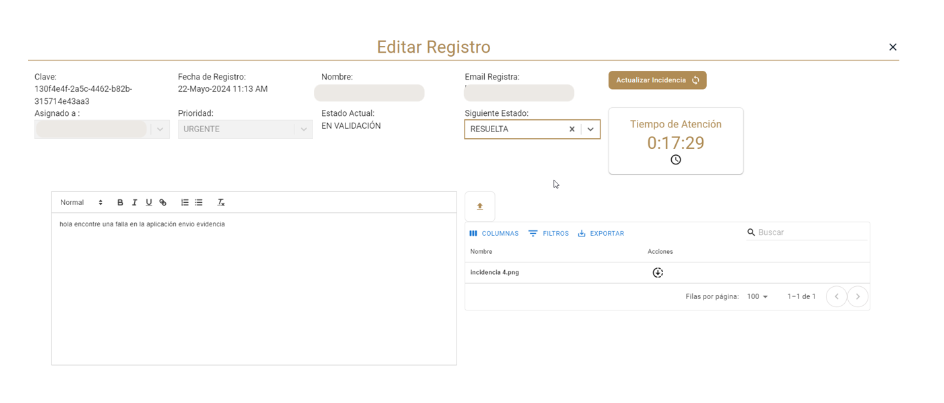
Se mostrará en pantalla un listado de incidencias con el estado "En Validación".



Proceso de Validación:

Este listado indica que el reporte de incidencia ha llegado al técnico.

El técnico está revisando y validando la información del reporte para proceder a resolver la incidencia.



Acciones Disponibles:

Desde esta pantalla, se puede observar el progreso del técnico en la validación de cada incidencia.

Donde se puede actualizar el estado de la incidencia una vez validada, cambiándolo a "Asignada" si procede con la resolución, o a "Cancelada" si no aplica.

Este proceso asegura que todas las incidencias reportadas sean revisadas y validadas antes de su resolución, mejorando la eficiencia y efectividad en la gestión de incidencias.

# Incidencias Resueltas

Menú de Incidencias Resueltas

Acceder al Menú de Incidencias Resueltas:

Desde la plataforma de administración de incidencias, seleccione el menú "Incidencias Resueltas".

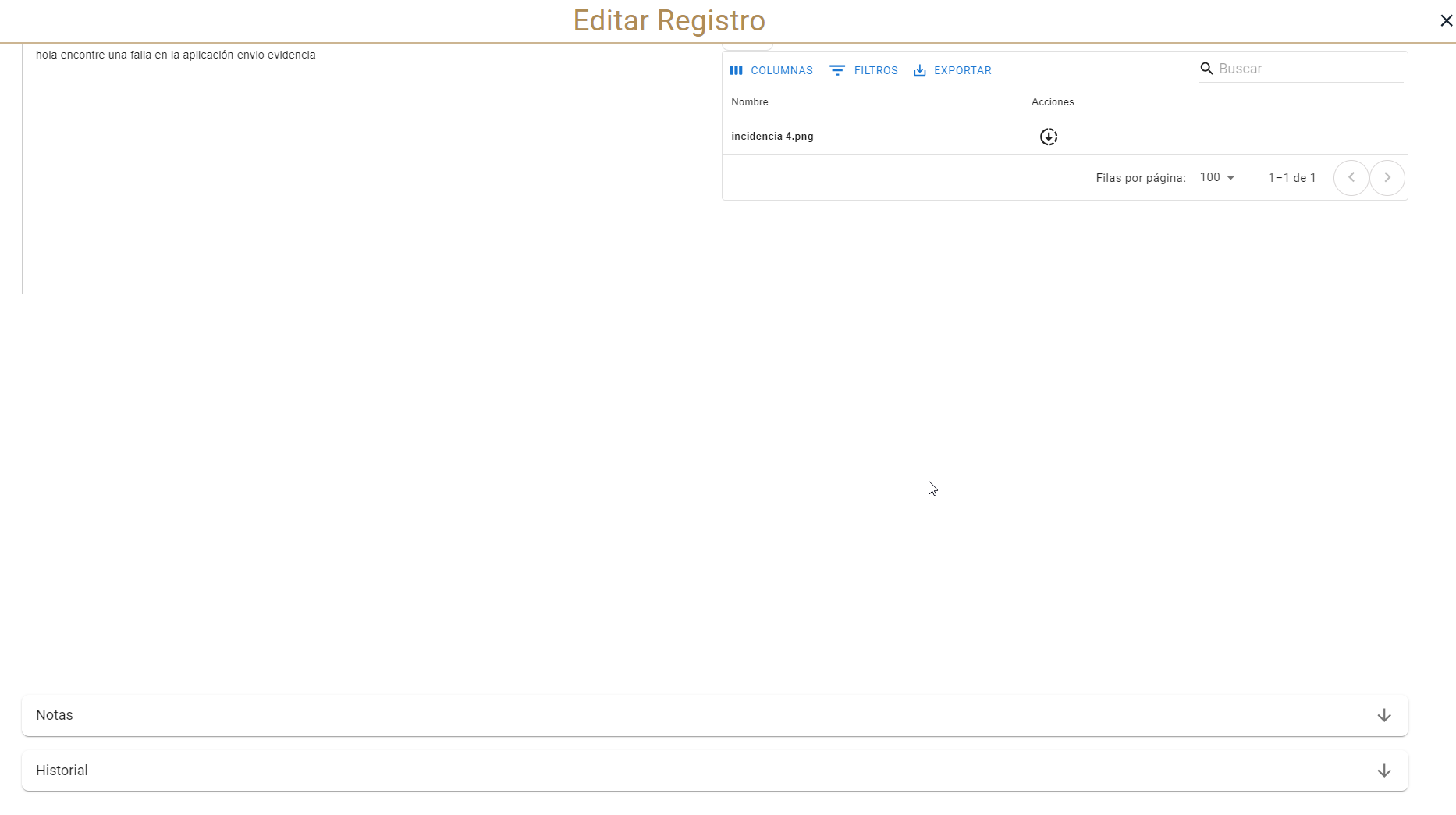
Visualizar Listado de Incidencias Resueltas:

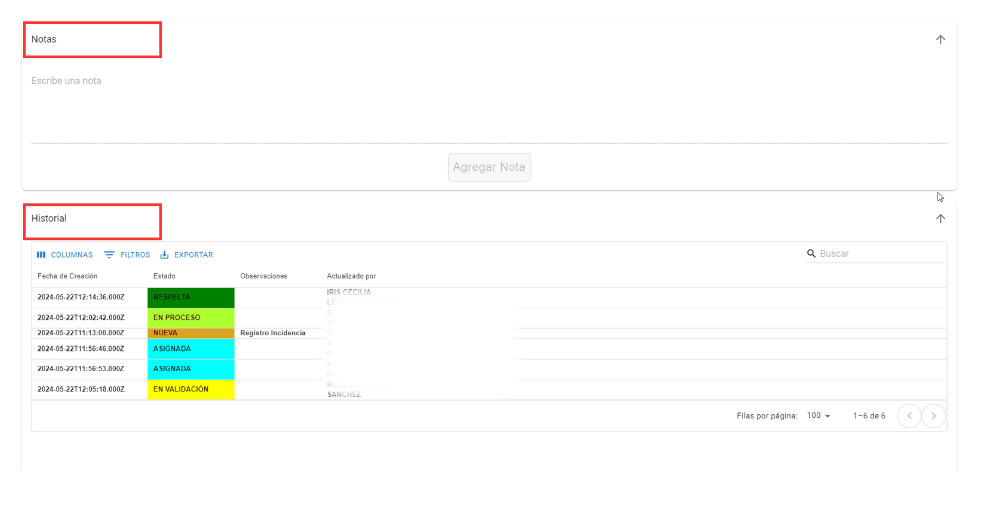
Se mostrará en pantalla un listado de todas las incidencias que han sido resueltas.



Información de Incidencias Resueltas:

Cada incidencia en el listado incluirá detalles como la fecha de resolución, el técnico responsable, la prioridad, y cualquier comentario o nota sobre la resolución.





Seguimiento y Análisis:

Este menú permite a los administradores y usuarios hacer un seguimiento de las incidencias resueltas, asegurándose de que se han cerrado correctamente y que los usuarios están satisfechos con la resolución.

Así como también proporciona una visión clara del trabajo realizado y de la eficiencia del equipo en la resolución de incidencias, contribuyendo a la transparencia y la mejora continua en la gestión de incidencias.

# Incidencias Canceladas

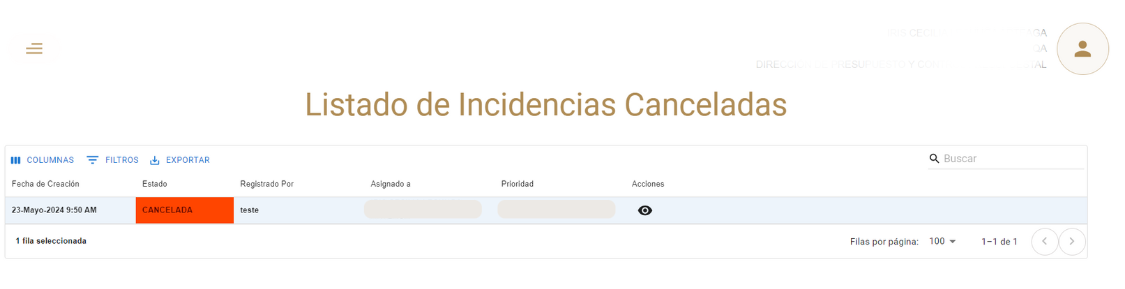
Menú de Incidencias Canceladas

Acceder al Menú de Incidencias Canceladas:

Desde la plataforma de administración de incidencias, seleccione el menú "Incidencias Canceladas".



Visualizar Listado de Incidencias Canceladas:



Se mostrará en pantalla un listado de todas las incidencias que han sido canceladas.

Información de Incidencias Canceladas:

Cada incidencia en el listado incluirá detalles como la fecha de cancelación, el técnico responsable, la razón de la cancelación y cualquier comentario o nota relevante.

Este menú es crucial para asegurar que todas las cancelaciones se revisen adecuadamente y que el proceso de gestión de incidencias se mantenga transparente y eficiente.

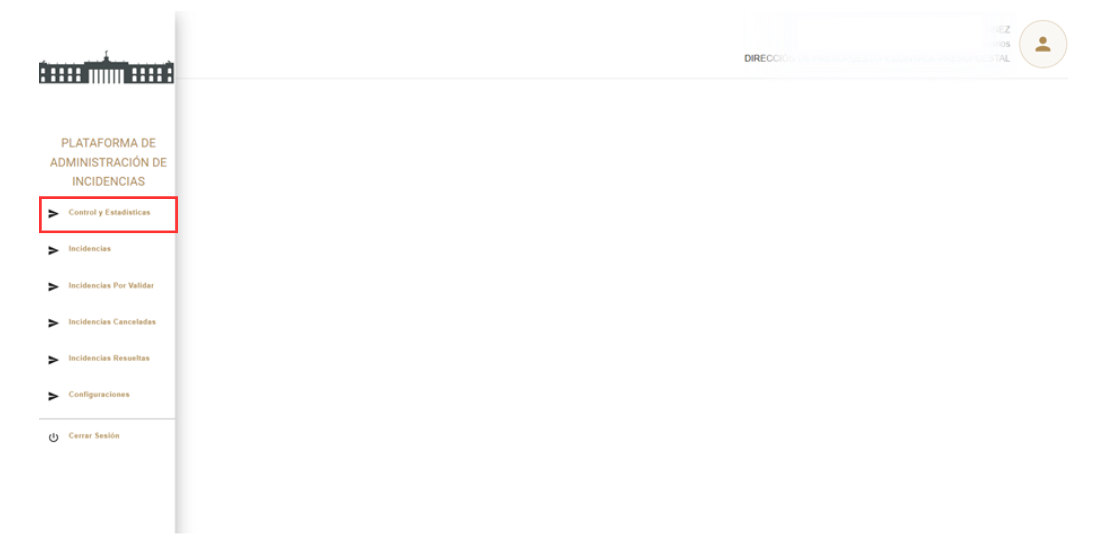
# Control y Estadísticas

# 

Menú de Control y Estadísticas

Acceder al Menú de Control y Estadísticas:

Desde la plataforma de administración de incidencias, seleccione el menú "Control y Estadísticas".



Visualizar Resumen de Incidencias:

Se mostrará en pantalla un resumen de todas las incidencias en sus diferentes estados, incluyendo "Nueva", "En validación", "Asignadas", "En proceso", "Resuelta" y "Cancelada".



Control de Registro:

Este menú ofrece una vista integral del registro de todas las incidencias, permitiendo un seguimiento detallado del progreso y la gestión de cada incidencia desde su reporte hasta su resolución o cancelación.

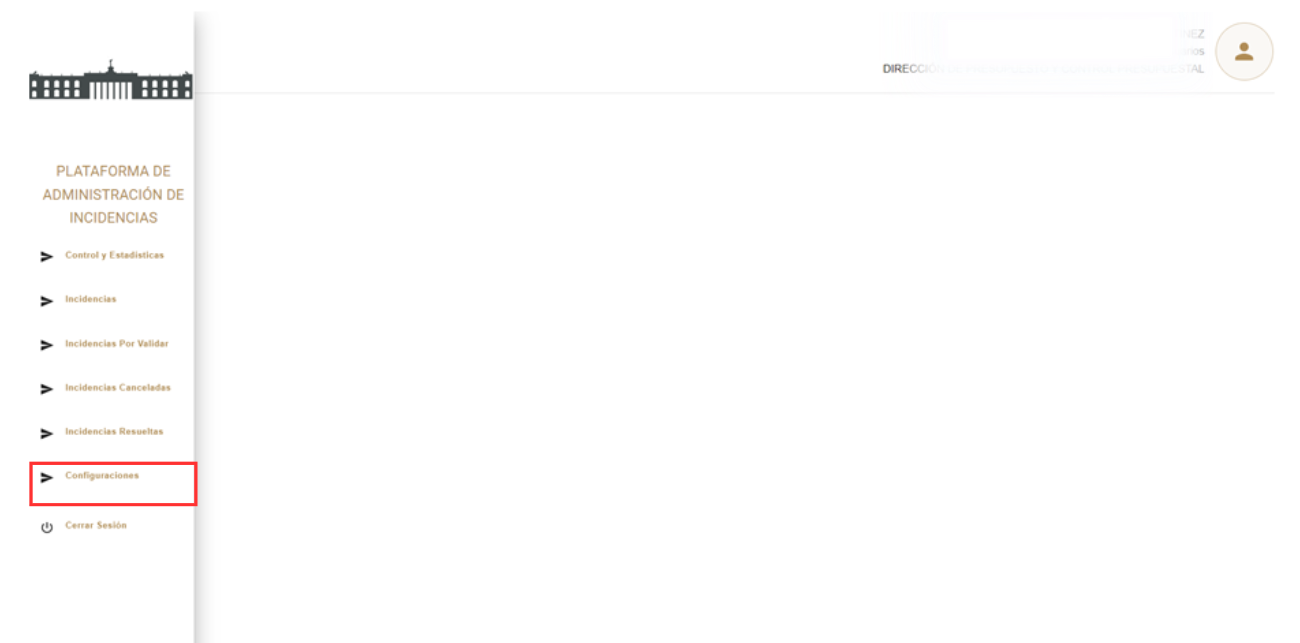
Este menú es esencial para mantener un control riguroso y un análisis detallado de todas las incidencias, apoyando la eficiencia operativa y la mejora continua en la gestión de incidencias.

# Configuraciones

Menú de Configuraciones

Acceder al Menú de Configuraciones:

Desde la plataforma de administración de incidencias, seleccione el menú "Configuraciones".



Configurar Parámetros Globales:

Este menú permite configurar los parámetros globales que usa la plataforma para su funcionamiento, aplicándose de forma general a todas las incidencias.



Definir Destinatarios de Correos:

Uno de los parámetros configurables es definir a quién le llegarán los correos cuando se registre una nueva incidencia. Esto asegura que las notificaciones lleguen a las personas adecuadas para una pronta atención.

Este menú es crucial para personalizar y optimizar el funcionamiento de la plataforma de incidencias, asegurando que se ajuste a las necesidades específicas de la organización y facilite una gestión eficiente y eficaz de las incidencias.

Agregar un Nuevo Registro de Configuración:

Para agregar un nuevo registro, presione el botón "Agregar".



Llene el formulario de registro con los detalles necesarios, como el tipo de parámetro y su valor.

Una vez completado el formulario, presione el botón "Agregar" para guardar el nuevo registro.



Editar o Eliminar un Registro de Configuración:

Los registros de configuración existentes pueden ser editados o eliminados según sea necesario.

Para editar un registro, seleccione el registro correspondiente, presione el botón “Editar” y realice los cambios deseados en el formulario, luego guarde los cambios.

Para eliminar un registro, seleccione el registro correspondiente y presione el botón de eliminar.