|  |  |
| --- | --- |
| **Sistema de Tickets** | |
| Gerencia | Sistemas |
| Área | Desarrollo |
| Versión | 1.7 |
| Fecha | 22/09/2014 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Revisión** | **Aprobación** |
| Bernales, Paola | Hegykozi, Hernan |
| Responsable de Análisis | Coordinador |

**Índice**

[a) Historial de Cambios 3](#_Toc398025216)

[b) Casos de uso 4](#_Toc398025217)

[b.1 Diagrama de CDU 4](#_Toc398025218)

[b.2 Listado de CDU 4](#_Toc398025219)

[b.3 Desarrollo de CDU 5](#_Toc398025220)

[b.3.1 CDU 01: Alta de Solicitud 5](#_Toc398025221)

[b.3.2 CDU 02: Gestión de Solicitud 7](#_Toc398025222)

[b.3.3 CDU 03: Intervención del Solicitante 10](#_Toc398025223)

[c) Diagramas de actividades 12](#_Toc398025224)

[c.1 ACT1 Actividad “Solicitud de Servicios” 12](#_Toc398025225)

[d) Prototipos de Pantallas 13](#_Toc398025226)

[d.1 UI 1 “Alta” 13](#_Toc398025227)

[d.2 UI 2 “Búsqueda” 15](#_Toc398025228)

[d.3 UI 3 “Gestión” 17](#_Toc398025229)

[d.4 UI 4 “Mail” 19](#_Toc398025230)

[e) DER 24](#_Toc398025231)

[e.1 BD1 “Sistema de Tickets” 24](#_Toc398025232)

[f) Valores iniciales de las tablas 25](#_Toc398025233)

[g) Versionado 27](#_Toc398025234)

# Historial de Cambios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Autor** | **Fecha** | **Descripción** |
| 1.7 | Gonzalo La Rosa | 22/09/14 | Agregado de Búsqueda General para usuarios no gestores.  Modificación de acciones de usuarios en Gestión de Solicitud (CDU2).  Agregado de campo Usuario Encargado en tabla Tickets.  Agregado de acción de respuesta de pedido de información en Intervención del Solicitante (CDU3).  Agregado de suggest Usuario Encargado en UI2 Búsqueda Gestión.  Completado de tabla TTEMAS. |
| 1.6 | Gonzalo La Rosa | 09/09/14 | Modificar método de upload de archivos.  Especificación de suggest de usuarios en UI2 Búsqueda.  Especificación de registro de campo Info Adicional (en tablas TICKETS y TICKETS\_SEGUIMIENTO).  Agregado de campos en listado de seguimientos (UI3).  Modificar las derivaciones en gestión (UI3).  Agregado de tipo organismo y organismo. |
| 1.5 | Gonzalo La Rosa | 12/08/14 | Agregado opción de Comisiones Médicas/OHV.  Modificación de valores iniciales de tablas de parametrización. |
| 1.4 | Gonzalo La Rosa | 01/08/14 | Modificación de valores iniciales de tablas de parametrización. |
| 1.3 | Gonzalo La Rosa | 16/07/14 | Agregado de derivación masiva.  Agregado de validaciones en Ingreso de Solicitud.  Modificación del CDU 03, agregando funcionalidad a la intervención del usuario y conformidad automática después de 24 horas. |
| 1.2 | Gonzalo La Rosa | 10/07/14 | Modificación del CDU 02, mejorando la descripción de la interacción con los destinatarios del seguimiento.  Modificación del DER y del Diagrama de Actividades. |
| 1.1 | Stella Maris Juárez | 27/03/14 | Modificación conforme ticket SoporteAplic Nro. 318.  Ordenamiento en la búsqueda.  Incorporación del edificio Sarmiento. |
| 1.0 | Sebastián J. Ortiz | 05/11/13 | Versión Inicial. G:\Documentación\Requerimientos\Emails\2013\Tickets |

# Casos de uso

## Diagrama de CDU



## Listado de CDU

| Nº | Caso de Uso | Fecha | Observaciones |
| --- | --- | --- | --- |
| [01](#_CDU_01:_ABM) | Alta de Ticket | 05/11/13 | Carga inicial de solicitud de servicios |
| [02](#_CDU_02:_Gestión) | Gestión de Ticket | 05/11/13 | Asignación del caso, solicitud de aclaraciones y respuesta al requerimiento. |
| [03](#_CDU_03:_Interacción) | Intervención del Solicitante | 05/11/13 | Respuesta a solicitudes de aclaración, cancelación de pedidos y comunicación de conformidad. |

## Desarrollo de CDU

### CDU 01: Alta de Solicitud

| **Nro:** 01 | **Caso de Uso:** Alta de Solicitud | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | | | | | | | | | | | |
| Usuarios en entorno INTRANET y SISTEMAS. | | | | | | | | | | | | |
| **Precondición** | | | | | | | | | | | | |
| Aplicativo: Tickets ingresar al Modulo: Alta de Solicitud | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción Funcional** | | | | | | | | | | | | |
| Las áreas usuarias proceden al Alta de solicitudes de servicio. | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción de Proceso** | | | | | [ACT1](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Solicitud_de#_Actividad_) | |  | |  | |  | |
| Los usuarios registran, para sí o a nombre de un tercero, un requerimiento. Opcionalmente, adjuntan un archivo al pedido.  Al momento de la carga, deben escoger un “Tema” (seleccionan de la tabla TTEMAS un valor donde temIDTEMAPADRE=NULL) y un “subtema”. La tabla TTEMAS tiene asociado para cada registro una relación con la tabla GRUPOS\_GESTORES, la cual señala qué sector asumiría, por defecto, la demanda. Sin embargo el valor se graba en la tabla TICKETS, ya que   * La relación cargada por defecto según valores registrados en TTEMAS puede ser modificada por el grupo gestor (derivación de requerimientos entre áreas) * Los “Temas” entre 1 y 5 (y todos los subtemas “hijos” de éstos); cuando el ticket no corresponda al Edificio MITRE, deberán asignarse a agID=5 (Soporte Moreno)   El requerimiento quedará en estado “Pendiente”, hasta tanto el grupo gestor no procese el pedido (acepta o rechaza: CD02).  El registro inicial del ticket genera un registro en TICKETS y otro en TICKETS\_SEGUMIENTO, pero con el campo de IDUSUARIO\_DESTINO en NULL. | | | | | | | | | | | | |
| **Base de Datos** | | | | | | | | | [BD1](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Actualización_del#_BD1_) | |  | |
| **Tablas en TICKETS**  TICKETS  TICKETS\_SEGUIMIENTO  TICKETS\_ADJUNTOS  GRUPOS\_GESTORES | | TTEMAS TESTADOS  TCARACTER | **Existentes**  ADMINISTRACION/USR\_APLICATIVOS  ADMINISTRACION/USR\_USUARIOS  ADMINISTRACION/ TEDIFICIOS  ADMINISTRACIONORG/USR\_USUARIOS  ADMINISTRACIONEXTRA/USR\_USUARIOS | | | | | | | | | |
| **Consideraciones de Pantalla** | | | [UI1](#UI1) |  | |  | |  | |  | |  |
| La pantalla “*Alta*” (UI1) contiene el campo usuario como campo search por defecto en el logueado y editable (ver seguridad). UI1 Permite adjuntar archivo (UI2) y contempla campos obligatorios según tema/subtema seleccionado:   * temIDGRUPOGESTOR = 1 (Soporte Técnico): Obligatorio EDIFICIO, PISO y COMPUTADORA * temIDGRUPOGESTOR = 2 (Servicios Generales): EDIFICIO, PISO * temIDGRUPOGESTOR = 3 (Soporte Aplicaciones): EDIFICIO, COMPUTADORA y APLICATIVO * temIDGRUPOGESTOR = 4 (Redes y Comunicaciones): EDIFICIO, PISO y COMPUTADORA * temIDGRUPOGESTOR = 5 (Soporte MORENO): EDIFICIO, PISO/CMYOHV y COMPUTADORA * temIDGRUPOGESTOR = 6 (Oficinas Descentralizadas): EDIFICIO, PISO/CMYOHV y COMPUTADORA * temID = 55, 56 o 57 (Recupero de archivos): Nombre de Archivo; Ruta Completa; Nombre Servidor y Fecha última vista.   En entornos ARTS y ORG, sólo podrán seleccionarse temas/subtemas correspondientes a temIDGRUPOGESTOR =3 (Soporte Aplicaciones) y no se cargará COMPUTADORA.  El campo Usuario Involucrado es un suggest, donde solo se mostrarán los usuarios pertenecientes al área a la que pertenece el usuario solicitante.  Al seleccionar un usuario involucrado, se completa automáticamente el campo de solo lectura Area, en función del área al que pertenece dicho usuario.  Al seleccionar un Tema en el combo, se actualizan las opciones del combo Subtema.  Al seleccionar un Edificio en el combo, se actualizan las siguientes opciones:   1. Si se selecciona cualquier opción que no sea “Comisión Médica/OHV”: actualiza el combo Piso con los pisos relacionados al edificio seleccionado, y deja inhabilitado el combo Comisión Médica/OHV. 2. Si se selecciona la opción “Comisión Médica/OHV”: actualiza el combo Comisión Médica/OHV, y deja inhabilitado el combo Piso.   Validaciones   * Al ingresar una nueva Solicitud, validar si ya existe otra Solicitud con los mismos subtema y usuario involucrado, en estados “Pendiente”, “En trámite” o “Derivado”. Si existe otra Solicitud, muestra un alerta que indique “Ya existe otra Solicitud similar en trámite para dicho usuario involucrado. Desea registrar una nueva Solicitud de todas maneras?”, y si el usuario acepta, permite registrarla. * Al ingresar una nueva Solicitud, validar si ya existe otra Solicitud con los mismos subtema, área, edificio y piso, en estados “Pendiente”, “En trámite” o “Derivado”. Si existe otra Solicitud, muestra un alerta que indique “Ya existe otra Solicitud similar en trámite para dicha área, edificio y piso involucrados. Desea registrar una nueva Solicitud de todas maneras?”, y si el usuario acepta, permite registrarla. | | | | | | | | | | | | |
| **Seguridad** | | | | | | | | | | | | |
| Cualquier agente de la organización pueden ser “solicitante” del alta de un requerimiento, indicando como “usuario” involucrado:   * a sí mismo, * a otra persona que se desempeñe en la misma área, o * a otra persona que se desempeñe en área dependiente. | | | | | | | | | | | | |

### CDU 02: Gestión de Solicitud

| **Nro:** 02 | **Caso de Uso:** Gestión de Solicitud | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | | | | | | | | | | | |
| Usuarios en entorno INTRANET. | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción Funcional** | | | | | | | | | | | | |
| El grupo gestor recibe la solicitud, la evalúa, solicita información, gestiona su solución e informa su respuesta.  En cada grupo existen administradores, que tiene la potestad de aceptar una solicitud y derivarlo a otro usuario dentro del mismo grupo gestor.  También puede realizar consulta a una tercera persona. | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción de Proceso** | | | | | [ACT1](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Evaluación_de#_Actividad_) | |  | |  | |  | |
| Cada requerimiento tendrá asociado un Grupo Gestor, en función al “Tema” y “Edificio” seleccionado. El grupo gestor:   1. Busca en UI2 los pedidos pendientes de tramitación que correspondan a su competencia. 2. Si resuelve varias solicitudes juntas, selecciona en grilla resultado de UI2 los registros a cambiar de estado, y hace un clic en botón “**Pasar seleccionados a ‘Solucionado’**”, se muestra un campo de texto para escribir comentarios que se registrarán en los campos de Obs. Para Solicitante de todos los solucionados. Los registros pasan a estado “Solucionado” y se emite mail (UI4) a los usuarios con último estado y observaciones registradas en [TICKETS\_SEGUIMIENTO]. 3. Analiza las solicitudes recibidas y, de ser necesario, modifica algún dato de los requerimientos (UI3). 4. Procede, mediante distintos botones, a:    1. **Aceptar el pedido**. Se graban los datos y el registro pasa a estado “En trámite”. En TICKETS\_SEGUIMIENTO se grabará el registro con tiseIDUSUARIO\_DESTINO el mismo usuario del grupo gestor que aceptó el pedido, y se guarda el ID de dicho usuario como encargado del ticket (TICKETS.ticIDUSUARIOENCARGADO). Dispara mail (UI4) al solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT) y al involucrado (TICKETS.ticIDUSUARIO) con información de último seguimiento. Los usuarios administradores pueden aceptar pedidos sin límite, mientras que los restantes usuarios del grupo pueden tener hasta 10 solicitudes en este estado de “Pendiente” o “En trámite”, en la solicitud 11 debe mostrar un alerta y no permitirlo.    2. **Pedir más información al solicitante**. El registro pasará al estado “Devuelto”. Debe estar completo el campo Obs. Para Solicitante. En TICKETS\_SEGUIMIENTO se grabará el registro con tiseIDUSUARIO\_DESTINO actual = solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT). Dispara mail (UI4) al solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT) y al involucrado (TICKETS.ticIDUSUARIO) con información de último seguimiento.    3. **Derivar el pedido a otro grupo**. Debe estar completo info adicional, tema, subtema, criticidad y grupo gestor. Se graban los datos y el registro pasa a estado “Derivado”. En TICKETS\_SEGUIMIENTO se grabará el registro sin tiseIDUSUARIO\_DESTINO, y sin encargado del ticket (TICKETS.ticIDUSUARIOENCARGADO). Dispara mail (UI4) al usuario solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT) y al involucrado (TICKETS.ticIDUSUARIO) con información de último seguimiento.    4. **Derivar el pedido a otro usuario del mismo grupo**. Solo lo pueden hacer los usuarios administradores del grupo. Si el pedido es derivado por un administrador, no se valida que el usuario destinatario tenga 10 Solicitudes “Pendientes” o “En trámite”. Debe estar completo info adicional, tema, subtema, criticidad, grupo gestor e indicar a qué usuario se dirige la derivación. Se graban los datos y el registro pasa a estado “Derivado”. En TICKETS\_SEGUIMIENTO se grabará el registro con tiseIDUSUARIO\_DESTINO actual = destinatario de la derivación, y se guarda el ID de dicho usuario como encargado del ticket (TICKETS.ticIDUSUARIOENCARGADO). Dispara mail (UI4) al usuario destino del seguimiento (tiseIDUSUARIO\_DESTINO), al solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT) y al involucrado (TICKETS.ticIDUSUARIO) con información de último seguimiento.    5. **Informar Solucionado**. El registro pasará al estado “Solucionado”. En TICKETS\_SEGUIMIENTO se grabará el registro con tiseIDUSUARIO\_DESTINO actual = solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT). Dispara mail (UI4) al solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT) y al involucrado (TICKETS.ticIDUSUARIO) con información de último seguimiento.    6. **Consultar**. Se graban los datos y el registro pasa a estado “En trámite”. Debe estar completo info adicional, aplicativo, tema, subtema, criticidad, grupo gestor e indicar a qué usuario se dirige la consulta. Dispara mail (UI4) al usuario destino del seguimiento (tiseIDUSUARIO\_DESTINO) con información de último seguimiento.    7. **Adjuntar archivo.** No cambia estado.    8. **Rechazar.** El registro pasará al estado “Rechazado”. Dispara mail (UI4) con información de último seguimiento. En TICKETS\_SEGUIMIENTO se grabará el registro con tiseIDUSUARIO\_DESTINO actual = solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT), y se guarda el ID de dicho usuario como encargado del ticket (TICKETS.ticIDUSUARIOENCARGADO). Dispara mail (UI4) al solicitante (TICKETS.USUARIO\_INSERT) y al involucrado (TICKETS.ticIDUSUARIO) con información de último seguimiento.   Los tickets podrán ser visualizados por los usuarios que se encuentren registrados en la tabla de TICKETS (campos IDUSUARIO, IDUSUARIOINVOLUCRADO, USUARIO\_INSERT) y en la tabla de TICKETS\_SEGUIMIENTO para los usuarios que se encuentren registrados en el **estado actual** (campos USUARIO\_INSERT y IDUSUARIO\_DESTINO).  Los usuarios administradores pueden visualizar todos los tickets dentro de su grupo gestor.  Los seguimientos en estado de Consulta permanecerán ocultos a los solicitantes. | | | | | | | | | | | | |
| **Base de Datos** | | | | | | | | | [BD1](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Sistema_de#_BD1_) | |  | |
| **Tablas en TICKETS**  TICKETS  TICKETS\_SEGUIMIENTO  TICKETS\_ADJUNTOS  GRUPOS\_GESTORES | | TTEMAS TESTADOS  TCARACTER | **Existentes**  ADMINISTRACION/USR\_APLICATIVOS  ADMINISTRACION/USR\_USUARIOS  ADMINISTRACION/ TEDIFICIOS  ADMINISTRACIONORG/USR\_USUARIOS  ADMINISTRACIONEXTRA/USR\_USUARIOS | | | | | | | | | |
| **Consideraciones de Pantalla** | | | [UI2](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Búsqueda#_UI_3_) | [UI3](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Gestión#_UI_4_) | |  | |  | |  | |  |
| La pantalla “*Búsqueda*” (UI2) permitirá al grupo gestor buscar registros por medio de distintos filtros (todos los campos del ticket y de los estados del seguimiento deben estar en el filtro).  En los suggest de usuario solicitante y usuario involucrado traer todos los usuarios. En el suggest de usuario encargado traer solo los usuarios que estén en los mismos grupos gestores que el usuario logueado. En el suggest de usuario último seguimiento traer solo los usuarios que estén en la tabla GRUPOS\_USUARIOS.  Mediante la casilla de verificación, se pueden seleccionar uno o más registros para proceder a:   1. Registrar la finalización de casos por lote. En todas las Solicitudes seleccionadas, se graban los datos en TICKETS\_SEGUIMIENTO con estado “Solucionado”, en usuario destinatario el solicitante original (TICKETS.USUARIO\_INSERT), y las Observaciones para el Solicitante. Debe completarse el campo de Obs. para el Solicitante. 2. Realizar una derivación de casos por lote a otro usuario del mismo grupo gestor. En todas las Solicitudes seleccionadas, se graban los datos en TICKETS\_SEGUIMIENTO con estado “En trámite”, en usuario destinatario el seleccionado en el suggest para derivar, en grupo gestor se mantiene el mismo, y los campos de Observaciones para el Solicitante e Información Adicional. Debe seleccionarse el usuario a derivar en el combo y completarse el campo de Información Adicional (esto lo guarda en los campos de las tablas TICKETS y TICKETS\_SEGUIMIENTO). 3. Realizar una derivación de casos por lote a otro grupo gestor. En todas las Solicitudes seleccionadas, se graban los datos en TICKETS\_SEGUIMIENTO con estado “Derivado”, en usuario destinatario se deja en NULL, en grupo gestor se completa el seleccionado en el combo para derivar, y los campos de Observaciones para el Solicitante e Información Adicional. Debe seleccionarse el grupo gestor a derivar en el combo y completarse el campo de Información Adicional (esto lo guarda en los campos de las tablas TICKETS y TICKETS\_SEGUIMIENTO).   Las casillas de selección y el bloque de campos y botones de gestión, estarán visibles sólo si se trata de usuario gestor, y solo del grupo gestor al que pertenece (ver CDU03). El botón de derivación a otro usuario del mismo grupo estará visible sólo si se trata de un usuario administrador. El suggest de selección de otro usuario, mostrará los usuarios pertenecientes al grupo gestor actual de la Solicitud.  Cuando se busque por “Estado”, debe filtrarse según último estado en TICKETS\_SEGUIMIENTO. Cada registro contendrá un botón desde el cual se podrá desplegar en pop up la UI3.  Los datos de la grilla se tienen que poder ordenar por valores de la columna seleccionada. La pantalla “*Gestión*” (UI3) contendrá tres secciones:   1. Sección de identificación: donde mostrará los datos del caso, incluida la “Fecha solicitud” (primer FECHA\_INSERT en TICKETS\_SEGUIMIENTO) y estado actual (último estado en TICKETS\_SEGUIMIENTO). Permitirá editar los campos cargados por el solicitante. 2. Grilla de Seguimientos: donde podrán observarse todos los movimientos del caso (fechas, comentarios y usuarios de TICKETS\_SEGUIMIENTO). 3. Sección de Gestión: (solo visible para usuarios con rol asignado) donde figura:    1. Criticidad: prioridad dada por el grupo gestor (puede diferir de la prioridad definida por el solicitante)    2. Obs. Para solicitante: campo texto, cuyo contenido se comunicará al solicitante cuando se accione botón “**Aceptar pedido**”, “**Pedir más información**” o “**Solucionado**”    3. Inf. Adicional: campo texto destinado a cursado entre grupos gestores, y para las consultas.    4. Derivar a: combo y suggest de selección de grupo gestor y usuario a quienes derivar, para corregir errores de asignación. En el caso del combo de grupo gestor, se muestran todos los grupos. En el caso de usuario, se muestran solo los usuarios del mismo grupo gestor del usuario logueado. Se procesa cuando se accione el botón “**Derivar**”. Uno de los dos campos, o los dos, deben estar seleccionado al presionar dicho botón.    5. Consultar a: suggest de todos usuarios de la tabla GRUPOS\_USUARIOS, sin discriminar si es del mismo grupo gestor que el usuario logueado. Es de selección obligatoria cuando se acciona botón “**Consulta**”.   La pantalla UI3 contiene una cuarta sección, que se empleará en CDU03.  El Mail (UI4) que se emite para informar cambios de estado contendrá número de ticket. | | | | | | | | | | | | |
| **Seguridad** | | | | | | | | | | | | |
| Cada Grupo gestor requerirá que se seleccionen los usuarios que van a integrarlo, identificando los usuarios comunes de los administradores. Estos grupos permitirán ver sus casos en UI2, visualizar sección específica en UI3 y tramitar el CD02. No podrán ver los tickets de los restantes grupos, pero sí los de sus grupos.  En la búsqueda (UI2), los campos de gestión masiva debajo del listado, solo están visibles para los usuarios administradores del grupo gestor correspondiente con el tema y/o el grupo gestor seleccionado.  En la pantalla de gestión (UI3) los campos de gestión solo están visibles para usuarios de gestión, y el bloque de intervención solo para el solicitante o involucrado. | | | | | | | | | | | | |

### CDU 03: Intervención del Solicitante

| **Nro:** 03 | **Caso de Uso:** Intervención del Solicitante | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | | | | | | | | | | | |
| Usuarios en entorno INTRANET y SISTEMAS. | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción Funcional** | | | | | | | | | | | | |
| Los solicitantes podrán consultar el estado del requerimiento, realizar comentarios, cancelar el pedido e informar la finalización y conformidad del pedido.  Asimismo, se podrá acceder a este ticket desde el link incorporado en el correo electrónico que informa las intervenciones en el mismo. | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción de Proceso** | | | | | [ACT1](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Evaluación_de#_Actividad_) | |  | |  | |  | |
| El solicitante podrá buscar (mediante UI5), donde solo mostrará los tickets relacionados con tipo de organismo, organismo y área del solicitante, e ingresar (mediante UI3) a la solicitud para proceder a:   1. **Conforme (Finalizado)**: El registro pasa a estado “Finalizado”. Para este paso, es condición necesaria que el estado inmediato anterior haya sido “Solucionado”. 2. **No Conforme**: El registro para a estado “En Trámite”. Para este paso, es condición necesaria que el estado inmediato anterior haya sido “Solucionado”. 3. **Enviar comentario**: Registra observaciones en un campo texto y el registro no cambia de estado, queda en su estado actual. Puede ser realizado en cualquier instancia, antes de los estados “Finalizado” y “Solucionado”. 4. **Respuesta a pedido de información**: Registra observaciones en un campo texto. El registro cambia de estado “Devuelto” a estado “Pendiente”, y queda igual el campo de usuario encargado. Puede ser realizado solo después de estado “Devuelto”. 5. **Cancelar pedido**: El registro pasa automáticamente a estado “Cancelado”. Puede ser realizado en cualquier instancia, antes de los estados “Finalizado” y “Solucionado”.   El Ticket pasará a estado “Finalizado” sólo cuando el usuario informe su conforme con la solución brindada, o cuando el ticket se encuentre en estado “Solucionado” por más de 24 horas hábiles corridas (sin contar sábados, domingos ni feriados) sin novedad informada por el usuario (plazo a confirmar por las grupos gestores).  En todas las intervenciones del solicitante, envía un mail (UI4) al usuario encargado con último estado y observaciones registradas en [TICKETS\_SEGUIMIENTO]. | | | | | | | | | | | | |
| **Base de Datos** | | | | | | | | | [BD1](file:///\\FileServer1\GSistemas$\Documentación\Aplicaciones\Tickets\Actualización_del#_BD1_) | |  | |
| **Tablas en TICKETS**  TICKETS  TICKETS\_SEGUIMIENTO  TICKETS\_ADJUNTOS  GRUPOS\_GESTORES | | TTEMAS TESTADOS  TCARACTER | **Existentes**  ADMINISTRACION/USR\_APLICATIVOS  ADMINISTRACION/USR\_USUARIOS  ADMINISTRACION/ TEDIFICIOS  ADMINISTRACIONORG/USR\_USUARIOS  ADMINISTRACIONEXTRA/USR\_USUARIOS | | | | | | | | | |
| **Consideraciones de Pantalla** | | | [UI2](file:///\\FileServer1\DptoDesarrollo$\Documentación\Proyectos%20Externos\Tickets\Desarrollo\Búsqueda#_UI_3_) | [UI3](file:///\\FileServer1\DptoDesarrollo$\Documentación\Proyectos%20Externos\Tickets\Desarrollo\Diseño#_UI_3_) | |  | |  | |  | |  |
| La pantalla “*Búsqueda*” (UI5) permitirá a los solicitantes acceder a sus solicitudes. La grilla resultado de la búsqueda contendrá en cada caso un medio de acceso a la pantalla “Gestión” (UI3). En dicha pantalla UI3, el usuario solicitante o el involucrado visualizarán tres secciones:   1. Sección de identificación: donde mostrará los datos del caso, incluida la “Fecha solicitud” (primer FECHA\_INSERT en TICKETS\_SEGUIMIENTO) y estado actual (último estado en TICKETS\_SEGUIMIENTO). No permitirá al usuario editar los campos cargados. 2. Grilla de Seguimiento: donde podrán observarse los movimientos del caso (fechas, comentarios y usuarios de TICKETS\_SEGUIMIENTO) Importante: La visualización de los seguimientos respetará lo establecido en el CDU 02, Descripción del Proceso. 3. Sección de Intervención (último bloque del UI3): donde el usuario podrá dar conformidad o no a la solución presentada por el grupo gestor, registrar nuevos comentarios u observaciones, o cancelar el ticket, antes de cambiar el estado del registro. | | | | | | | | | | | | |
| **Seguridad** | | | | | | | | | | | | |
| Los usuarios sólo podrán visualizar en la búsqueda, acceder y editar a los registros cargados por ellos, o bien si son usuarios involucrados.  Los usuarios sólo podrán visualizar los seguimientos en función de lo establecido en el CDU 02, Descripción del Proceso. | | | | | | | | | | | | |

# Diagramas de actividades

## ACT1 Actividad “Solicitud de Servicios”



# Prototipos de Pantallas

## UI 1 “Alta”



**Detalle de labels:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Labels | Tipo | Oblig | Rel Campo BD | Tabla Combo |
| Usuario involucrado | Varchar(62) | Si | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Tema | Combo | Si | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION |
| Tipo Organismo | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDTIPOORGANISMO | APLICACIONES / TORGANISMOS / torgNOMBRE  (en función del tipo de organismo al que pertenece el usuario solicitante, VW\_USUARIOS) |
| Organismo | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDORGANISMO | ADMINISTRACIONORG / USR\_ORGANISMOS / orgDESCRIPCION  (en función del organismo al que pertenece el usuario solicitante, VW\_USUARIOS) |
| Área | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDAREA | ADMINISTRACION / USR\_ORGANICA / DTO\_NOMBRE  (en función del área a la que pertenece el usuario solicitante) |
| Subtema | Combo | Si | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION  (según el tema seleccionado) |
| Teléfono | Varchar(15) | Si | TICKETS / ticTELEFONO |  |
| Edificio | Combo | \* | TICKETS / ticIDEDIFICIO | TEDIFICIOS / ediDESCRIPCION |
| Piso | Combo | \* | TICKETS / ticIDPISO | TPISOS / pisDESCRIPCION (según el edificio seleccionado) |
| Comisión Médica/OHV | Combo | \* | TICKETS / ticIDCMOHV | TUNIDADESMEDICAS / unmeDESCRIPCION (según el edificio seleccionado) |
| Computadora | Varchar(10) | \* | TICKETS / ticCOMPUTADORA |  |
| Aplicativo | Combo | \* | TICKETS / ticIDAPLICATIVO | ADMINISTRACION / USR\_APLICATIVOS / APLI\_NOMBRE |
| Nombre Archivo | Varchar(50) | \* | TICKETS / ticNOMBREARCHIVO |  |
| Nombre Servidor | Varchar(50) | \* | TICKETS / ticSERVIDOR |  |
| Ruta Completa | Varchar(50) | \* | TICKETS / ticRUTA |  |
| Fecha última vista | Varchar(50) | \* | TICKETS / ticFVISTA |  |
| Observaciones / Comentarios | Varchar(max) | Si | TICKETS / ticID | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseCOMENTARIO |
| Adjuntar archivo | (TABLA) | - | TICKETS\_ADJUNTOS |  |

## UI 2 “Búsqueda Gestión de Tickets”



**Detalle de labels:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Labels | Tipo | Oblig | Rel Campo BD | Tabla Combo |
| Id Ticket | Int | No | TICKETS / ticID |  |
| Estado | Combo | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
| Usuario solicitante | Varchar(62) | No | TICKETS / USUARIO\_INSERT | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Usuario involucrado | Varchar(62) | No | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Usuario encargado | Varchar(62) | No | TICKETS / ticIDUSUARIOENCARGADO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Usuario último seguimiento | Varchar(62) | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / USUARIO\_INSERT | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Tema | Combo | No | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION |
| Subtema | Combo | No | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION  (según el tema seleccionado) |
| Tipo Organismo | Combo | No | TICKETS / ticIDTIPOORGANISMO | APLICACIONES / TORGANISMOS / torgNOMBRE |
| Organismo | Combo | No | TICKETS / ticIDORGANISMO | ADMINISTRACIONORG / USR\_ORGANISMOS / orgDESCRIPCION  (según el tipo de organismo seleccionado, vista APLICACIONES / ORGANISMOS) |
| Área | Combo | No | TICKETS / ticIDORGANISMO | ADMINISTRACION / USR\_ORGANICA / DTO\_NOMBRE |
| Grupo Gestor | Combo | No | TICKETS / ticIDGRUPOGESTOR |  |
| Aplicativo | Combo | No | TICKETS / ticIDAPLICATIVO | ADMINISTRACION / USR\_APLICATIVOS / APLI\_NOMBRE |
| Edificio | Combo | No | TICKETS / ticIDEDIFICIO | TEDIFICIOS / ediDESCRIPCION |
| Piso | Combo | \* | TICKETS / ticIDPISO | TPISOS / pisDESCRIPCION  (según el edificio seleccionado) |
| Comisión Médica/OHV | Combo | \* | TICKETS / ticIDCMOHV | TUNIDADESMEDICAS / unmeDESCRIPCION (según el edificio seleccionado) |
| Computadora | Varchar(10) | No | TICKETS / ticCOMPUTADORA |  |
| Nombre Servidor | Varchar(50) | No | TICKETS / ticSERVIDOR |  |
| Fecha Desde | Datetime | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |
| Fecha Hasta | Datetime | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |
| Cant. Registros |  | Si |  |  |
|  | **Grilla** | **de** | **Resultados** |  |
| Id Ticket | Int | SL | TICKETS / ticID |  |
| Área | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDAREA | ADMINISTRACION / USR\_ORGANICA / DTO\_NOMBRE |
| Usuario | Varchar( | SL | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Estado | Varchar(50) | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
| Fecha Cambio Estado | Datetime | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |

## UI 3 “Gestión”



**Detalle de labels:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Labels | Tipo | Oblig | Rel Campo BD | Tabla Combo |
|  | **Sección** | **de** | **Identificación** |  |
| Usuario involucrado | Varchar(62) | SL | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| N° Ticket | Int | SL | TICKETS / ticID |  |
| Fecha Solicitud | Datetime | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT | *-- Primer FECHA\_INSERT --* |
| Estado | Varchar(50) | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
| Tipo Organismo | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDTIPOORGANISMO | APLICACIONES / TORGANISMOS / torgNOMBRE |
| Organismo | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDORGANISMO | ADMINISTRACIONORG / USR\_ORGANISMOS / orgDESCRIPCION |
| Área | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDORGANISMO | ADMINISTRACION / USR\_ORGANICA / DTO\_NOMBRE |
| Tema | Combo | **Si** | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION |
| Teléfono | Varchar(15) | SL | TICKETS / ticTELEFONO |  |
| Subtema | Combo | **Si** | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION  (según el tema seleccionado) |
| Computadora | Varchar(10) | SL | TICKETS / ticCOMPUTADORA |  |
| Edificio | Varchar(50) | SL | TICKETS / ticIDEDIFICIO | TEDIFICIOS / ediDESCRIPCION |
| Piso | Combo | \* | TICKETS / ticIDPISO | TPISOS / pisDESCRIPCION  (según el edificio seleccionado) |
| Nombre Archivo | Varchar(50) | SL | TICKETS / ticNOMBREARCHIVO |  |
| Nombre Servidor | Varchar(50) | SL | TICKETS / ticSERVIDOR |  |
| Ruta Completa | Varchar(50) | SL | TICKETS / ticRUTA |  |
| Fecha última vista | Varchar(50) | SL | TICKETS / ticFVISTA |  |
| Aplicativo | Combo | **Si** | TICKETS / ticIDAPLICATIVO | ADMINISTRACION / USR\_APLICATIVOS / APLI\_NOMBRE |
| Adjuntar archivo | (TABLA) | - | TICKETS\_ADJUNTOS |  |
|  | **Grilla** | **de** | **Seguimiento** |  |
| Fecha | Datetime | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |
| Observación / Comentario | Varchar(max) | SL | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseCOMENTARIO |  |
| Info Adicional | Varchar(max) | SL | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseINFOADICIONAL y  TICKETS.ticINFOADICIONAL |  |
| De | Varchar | SL | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseUSUARIO\_INSERT | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Grupo Gestor | Varchar | SL | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseIDGRUPO\_DESTINO | GRUPOS\_GESTORES / ggDESCRIPCION |
| Usuario Gestor | Varchar | SL | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseIDUSUARIO\_DESTINO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Estado | Varchar | SL | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
|  | **Sección** | **de** | **Gestión (CDU02)** |  |
| Criticidad | Combo | Si | TICKETS / ticIDCRITICIDAD | TPRIORIDAD / carDESCRIPCION |
| Obs. Para Solicitante | Varchar(max) | \* | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseCOMENTARIOS |  |
| Inf. Adicional para área soporte | Varchar(max) | \* | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseINFOADICIONAL y  TICKETS / ticINFOADICIONAL |  |
| (Deriva a:) Grupo gestor | Combo | \* | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDGRUPO\_DESTINO | GRUPOS\_GESTORES / ggID |
| (Deriva a:) Usuario | Suggest | \* | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDUSUARIO\_DESTINO | GESTORES\_USUARIOS / guID |
| Consultar a: | Varchar( | \* | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseIDUSUARIO\_DESTINO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
|  | **Sección** | **de** | **Intervención (CDU03)** |  |
| Observación / Comentario | Varchar(max) | Si | TICKETS / ticID | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseCOMENTARIOS |

## UI 4 “Mail”

A: [USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE]

De: no-responder@srt.gob.ar

Asunto: Solicitud N° [ticID] – [temDESCRIPCION] – [USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE]

Por medio del presente le informamos que la solicitud de servicios que tramita bajo ticket N° [ticID] se encuentra en estado [estDESCRIPCION].

[tiseCOMENTARIOS]

Para ver el ticket haga clic aquí: [URL Ticket].

Atte.

**Detalle de labels:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Labels | Tipo | Oblig | Rel Campo BD | Tabla Combo |
| A: | Varchar(62) | SL | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Ticket | Int | SL | TICKETS / ticID |  |
| SubTema | Varchar(100) | SL | TICKETS / ticIDSUBTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION |
| Estado | Varchar(50) | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
| Observación / Comentario | Varchar(max) | SL | TICKETS / ticID | TICKETS \_SEGUIMIENTO / tiseCOMENTARIO |

## UI 5 “Búsqueda general”



**Detalle de labels:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Labels | Tipo | Oblig | Rel Campo BD | Tabla Combo |
| Id Ticket | Int | No | TICKETS / ticID |  |
| Estado | Combo | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
| Usuario solicitante | Varchar(62) | No | TICKETS / USUARIO\_INSERT | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Usuario involucrado | Varchar(62) | No | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Usuario último seguimiento | Varchar(62) | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / USUARIO\_INSERT | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Grupo Gestor | Combo | No | TICKETS / ticIDGRUPOGESTOR |  |
| Tema | Combo | No | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION |
| Subtema | Combo | No | TICKETS / ticIDTEMA | TTEMAS / temDESCRIPCION  (según el tema seleccionado) |
| Edificio | Combo | No | TICKETS / ticIDEDIFICIO | TEDIFICIOS / ediDESCRIPCION |
| Piso | Combo | \* | TICKETS / ticIDPISO | TPISOS / pisDESCRIPCION  (según el edificio seleccionado) |
| Comisión Médica/OHV | Combo | \* | TICKETS / ticIDCMOHV | TUNIDADESMEDICAS / unmeDESCRIPCION (según el edificio seleccionado) |
| Aplicativo | Combo | No | TICKETS / ticIDAPLICATIVO | ADMINISTRACION / USR\_APLICATIVOS / APLI\_NOMBRE |
| Computadora | Varchar(10) | No | TICKETS / ticCOMPUTADORA |  |
| Nombre Servidor | Varchar(50) | No | TICKETS / ticSERVIDOR |  |
| Fecha Desde | Datetime | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |
| Fecha Hasta | Datetime | No | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |
| Cant. Registros |  | Si |  |  |
|  | **Grilla** | **de** | **Resultados** |  |
| Id Ticket | Int | SL | TICKETS / ticID |  |
| Organismo | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDORGANISMO |  |
| Área | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDAREA | ADMINISTRACION / USR\_ORGANICA / DTO\_NOMBRE |
| Grupo | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDGRUPOGESTOR | GRUPOS\_GESTORES / ggDESCRIPCION |
| Usuario | Varchar(80) | SL | TICKETS / ticIDUSUARIO | ADMINISTRACION / USR\_USUARIO / USR\_APELLIDO & USR\_NOMBRE |
| Estado | Varchar(50) | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / tiseIDESTADO | TESTADOS / estDESCRIPCION |
| Fecha Cambio Estado | Datetime | SL | TICKETS\_SEGUIMIENTO / FECHA\_INSERT |  |

# DER

## BD1 “Sistema de Tickets”



# Valores iniciales de las tablas

**ADMINISTRACION / TEDIFICIOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| ediID | ediDESCRIPCION |
| 1 | MITRE |
| 2 | MORENO |
| 3 | SARMIENTO |
| 4 | COMISIÓN MÉDICA/OHV |

**ADMINISTRACION / TPISOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pisID | pisIDEDIFICIO | pisDESCRIPCION |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 3 |
| 4 | 1 | 4 |
| 5 | 1 | 5 |
| 6 | 1 | 6 |
| 7 | 1 | 7 |
| 8 | 1 | 8 |
| 9 | 2 | 1 |
| 9 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 3 |
| 9 | 2 | 4 |
| 9 | 2 | 5 |
| 9 | 3 | 1 |

**TICKETS / TESTADOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| estID | estDESCRIPCION |
| 1 | Pendiente |
| 2 | En Trámite |
| 3 | Solucionado |
| 4 | Finalizado |
| 5 | No Aplicable |
| 6 | Devuelto |
| 7 | Derivado |

**TICKETS / TPRIORIDAD:**

|  |  |
| --- | --- |
| priID | priDESCRIPCION |
| 1 | Alta |
| 2 | Media |
| 3 | Baja |

**TICKETS / TTEMAS:**

| temID | temDESCRIPCION | temIDTEMAPADRE | temIDEDIFICIO | temIDGRUPOGESTOR |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Teléfono | NULL |  |  |
| 22 | Sin tono | 1 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | OD |
| SARMIENTO | OD |
| CCMM | OD |
| 23 | Aparato roto | 1 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | OD |
| SARMIENTO | OD |
| CCMM | OD |
| 24 | Salida al exterior / celular | 1 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | OD |
| SARMIENTO | OD |
| CCMM | OD |
| 25 | Interno nuevo / cambio | 1 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | OD |
| SARMIENTO | OD |
| CCMM | OD |
| 26 | PIN de bloqueo | 1 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | OD |
| SARMIENTO | OD |
| CCMM | OD |
| 27 | Otro | 1 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | OD |
| SARMIENTO | OD |
| CCMM | OD |
| 2 | Impresora | NULL |  |  |
| 28 | Sin toner | 2 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 29 | Atasco papel | 2 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 30 | No imprime | 2 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 31 | Mala calidad de impresión | 2 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 32 | Otro | 2 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 3 | PC | NULL |  |  |
| 33 | No enciende | 3 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 34 | No tiene red | 3 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 35 | Configuración de usuario | 3 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 36 | Instalación de software | 3 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 37 | Otro | 3 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 4 | Teclado / Mouse / Monitor / Escaner | NULL |  |  |
| 38 | No funciona / funciona mal | 4 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 39 | Reemplazo | 4 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 40 | Otro | 4 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 5 | Outlook / Lotus | NULL |  |  |
| 41 | No funciona / funciona mal | 5 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 42 | No recibe / envía correo | 5 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 43 | Buzón lleno | 5 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 44 | Configurar | 5 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 45 | Otro | 5 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 6 | Trámites | NULL |  |  |
| 10 | Acceso a la SRT fuera de horario o día laboral | 6 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 11 | Cocheras | 6 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 12 | Cadetería | 6 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 13 | Mudanza | 6 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 14 | Despacho de Correo | 6 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 21 | Otros | 6 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 7 | Mantenimiento y reparación | NULL |  |  |
| 13 | Aire acondicionado | 7 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 14 | Eléctrico | 7 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 15 | Cerrajería | 7 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 16 | Plomería | 7 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 17 | Mobiliario | 7 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 18 | Otros | 7 | MITRE |  |
| MORENO |  |
| SARMIENTO |  |
| CCMM |  |
| 8 | Red / Intranet / Internet / Extranet | NULL |  |  |
| 46 | Usuario / contraseña | 8 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 47 | No navega | 8 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 48 | Navega lento / error / página bloqueada | 8 | MITRE | Redes y Comunicaciones |
| MORENO | Redes y Comunicaciones |
| SARMIENTO | Redes y Comunicaciones |
| CCMM | Redes y Comunicaciones |
| 49 | Otro | 8 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 9 | Mudanza equipo informático | NULL |  |  |
| 50 | PC | 9 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 51 | Impresora | 9 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 52 | Escáner | 9 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 53 | Otro | 9 | MITRE | SOPORTE TÉCNICO |
| MORENO | SOPORTE MORENO |
| SARMIENTO | SOPORTE MORENO |
| CCMM | SOPORTE MORENO |
| 54 | Archivos compartidos / Carpetas / Documentos | NULL |  |  |
| 55 | No se encuentra / Perdido / Con errores | 54 | MITRE | Redes y Comunicaciones |
| MORENO | Redes y Comunicaciones |
| SARMIENTO | Redes y Comunicaciones |
| CCMM | Redes y Comunicaciones |
| 56 | Se accede lento | 54 | MITRE | Redes y Comunicaciones |
| MORENO | Redes y Comunicaciones |
| SARMIENTO | Redes y Comunicaciones |
| CCMM | Redes y Comunicaciones |
| 57 | Otro | 54 | MITRE | Redes y Comunicaciones |
| MORENO | Redes y Comunicaciones |
| SARMIENTO | Redes y Comunicaciones |
| CCMM | Redes y Comunicaciones |

# Versionado

Remplaza el Aplicativo Solicitud de Servicios.