



**Gestión de Incidencias** Manual Básico de Usuario (V 1.2.0)

11/01/2019









# Unión Europea

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS Servicio de Informática Judicial











# 1. INTRODUCCIÓN

Los funcionarios y responsables de los distintos órganos judiciales podrán mediante esta herramienta:

- DAR DE ALTA INCIDENCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES. Accediendo a una nueva página, desde la aplicación "Gestión de Incidencias", para abrir y registrar incidencias y peticiones, pulsando el botón "Alta de Incidencias y Peticiones".
- SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS

# 2. ACCESO A LA APLICACIÓN

El acceso a la aplicación se realiza a través del Escritorio Judicial, cuya dirección es:

## http://escritoriojudicial.justicia.junta-andalucia.es/Escritorio/Inicio.do

Una vez logado con el usuario "ius" (mismo usuario de picaje Hermes), se mostrará la pantalla "Aplicaciones" y deberá seleccionar "Gestión de incidencias" para acceder a ella tal y como se muestra en la Figura 1:

Esta opción, cuenta con el manual, que puede descargarse el propio usuario, pulsando en "Manual de Usuario"







#### Figura 1: Pantalla Escritorio Judicial

Si el escritorio se abre en un navegador que no sea Internet explore se mostrara el siguiente mensaje y no se abrirá la aplicación.

Esta aplicación solo puede ejecutarse en	Internet Explorer
	Aceptar



# 3. DESCRIPCIÓN DE LA PANTALLA PRINCIPAL

La pantalla principal de la aplicación muestra las siguientes zonas:

- 1. Zona de envío y recepción de comentarios e información.
- 2. Zona de noticias.
- 3. Zona de funcionalidades.
- 4. Zona de datos del usuario.





- 5. Zona de listado de incidencias.
- 6. Zona de datos de la incidencia.
- 7. Botón Salir
- 8. Botón "Alta de incidencias y peticiones"

del	Servicio de Ges Personal al servicio de	stión de Inciden a la Administrac	cias 8. A ción de Jour Prati	brir Incidencia ciones	as y Salir
			2. Zona d	e Noticias	Alta de incidencias y petici
nario Ver In LOTEL CONEALEE (Técnic antación	cidencias Abiertas del Usuari :0)	o 4. Zona d	e datos del us	uario	3. Zona de Funcionalidades
Asignada A : Servicios Centrales Descripción del Proble Hay que actualizar las Z:\Comun\Sede Judicia	Fecha Apertura 03/12/2018 18:12:00 ma ; guías de presentación de ese al Subir	Estado Solucionada critos y Notificacione	Teléfono: 672993 s de la sede judicial e	6. de lectrónica. Los archiv	Zona de datos e la incidencia vos Se encuentran en la ruta
Comentario - Informaci	ión	<	1. Envío y rec información	epción de cor	mentarios e
					Preferencias 🗸
	del	ario   Ver Incidencias Abiertas del Usuari     Iario   Ver Incidencias Abiertas del Usuari     Inconstruction   Asignada A:     Asignada A:   Fecha Apertura     Servicios Centrales   03/12/2018 18:12:00     Descripción del Problema   Hay que actualizar las guías de presentación de esta Z:\Comun\Sede Judicial Subir     Comentario - Información   Comentario - Información	del Personal al servicio de la Administration     ario   Ver Incidencias Abiertas del Usuario     Lorte contracte (Técnico)   4. Zona di antación     Asignada A :   Fecha Apertura   Estado     Servicios Centrales   03/12/2018 18:12:00   Solucionada     Descripción del Problema   Hay que actualizar las guías de presentación de escritos y Notificacione Z\Comun\Sede Judicial Subir     Comentario - Información   Comentario - Información	del Personal al servicio de la Administración de Sur Pati     2. Zona de     ario   Ver Incidencias Abiertas del Usuario     Lortze congrueze (Técnico)   4. Zona de datos del us     antación   4. Zona de datos del us     Asignada A :   Fecha Apertura     Servicios Centrales   03/12/2018 18:12:00     Solucionada   672993     Descripción del Problema     Hay que actualizar las guías de presentación de escritos y Notificaciones de la sede judicial e Z\Comun\Sede Judicial Subir     Comentario - Información     1. Envio y reconinformación	del Personal al servicio de la Administración de SacPaticiones     2. Zona de Noticias     ario   Ver Incidencias Abiertas del Usuario     Lorte contenente (Técnico)   4. Zona de datos del usuario     antación   4. Zona de datos del usuario     Asignada A :   Fecha Apertura   Estado     Servicios Centrales   03/12/2018 18:12:00   Solucionada     Descripción del Problema   6. de     Hay que actualizar las guías de presentación de escritos y Notificaciones de la sede judicial electrónica. Los architez (Comentario - Información   1. Envio y recepción de continformación

Figura 3: Pantalla Principal

# 4. USO DE LA APLICACIÓN

## 4.1. ALTA DE INCIDENCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES





Se accede pulsando el botón "Alta de incidencias y peticiones", que se encuentra en la parte superior derecha, junto al campo de las noticias. Así abre la página de "Servicio de Alta de Incidencias, Consultas y Peticiones", que aparece en la siguiente figura:

		Usuario Temis		
Isuario :	Técnico	Provincia	Savilla	
ocalidad	Savila	FIGUICIA	Sevina	
lirección	C/ Muñoz Torrero nº 1	Código Postal	41003	
Inidad Euncional	A T Implantación	Eacha	11/01/2010 0:20:40	
Tipologia Descripción de l	¿Le ocurre a todos los usuarios? O Si  No a incidencia, petición o consulta			
Motivo - Justifica	ción - Datos extras			

Figura 4: Servicio de Alta de Incidencias

En la pantalla, se muestran dos zonas bien diferenciadas y dos botones, para pulsar:

- Datos del Usuario
- Datos a cumplimentar por el Usuario.
- Botón: Registrar o Dar de Alta.(parte inferior)
- Botón: Salir.(parte superior derecha)





Los Datos del Usuario, son datos que no podrán ser modificados y aparecen al abrir la página.

En la zona de "Datos a cumplimentar por el Usuario", aparecen los campos que deberá rellenar el Usuario.

#### 4.1.1. DATOS A CUMPLIMENTAR POR EL USUARIO

- 1. TELÉFONO: Es un campo obligatorio, para contactar con el usuario, en caso de aclaración o solicitar otros datos necesarios para resolver la incidencia, consulta o petición.
- 2. CORREO ELECTRÓNICO: Es un campo muy recomendado de rellenar, pues a través de la cuenta de correo introducida, puede recibir información, de apertura y situación por las que atraviese la incidencia.
- 3. CLASIFICACIÓN: Debe clasificar, dependiendo si se trata de una incidencia informática, una consulta o petición.





- 4. ¿Les ocurre a todos los usuarios? Si o No: Cuando se clasifica como una incidencia, aparecerá esta pregunta, según figura 5. Por defecto es NO, sin embargo si la incidencia afecta a todos los usuarios del órgano judicial, es conveniente pulsar SI, ya que esta información es importante para determinar con mayor exactitud el origen de la incidencia.
- TIPOLOGÍA: Es un campo obligatorio, donde se debe elegir entre las diversas tipologías, para sub- clasificar y especificar sobre cuales Servicios, Sistema de Información, Equipamiento informático o Área afecta la





incidencia, consulta o petición. Es importante elegir adecuadamente esta tipología, pues en función de ello, se asignará la incidencia a los distintos Departamentos de CSU-CEIURIS.

Put with		Decripción Ayuda	
INCIDENCIA		Incidencia o error de una aplicación o del propio Sistema Onerativo Windows	
Tipologia		cional operativo rindono.	-
APLICACIÓN/PROGRAMA INFORMÁTICO		Pulsando	botón
Descripción de la incidencia, petición o consulta	ADRIANO ADRIANO APLICACIÓ GRABACIÓ IMPRESOR	ITINERACIÓN puede electripología NIPROGRAMA INFORMÁTICO N DE VISTAS A NE	jir la
Motivo - Justificación - Datos estras	ORDENADO OTRO EQU VIDEOCON	OR (Teclado o ratón) IIPANIENTO INFORMÁTICO FERENCIA	

Figura 6: Tipología de la incidencia

- DESCRIPCIÓN AYUDA: No es un campo a rellenar, es solo de información, donde se describe la tipología que se ha elegido, apareciendo una pequeña ayuda para orientar al usuario. Aparecen con caracteres resaltados.
- 7. DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA, PETICÓN O CONSULTA: Es un campo donde se debe de describir, lo más exacto y descriptivo posible la incidencia, petición o consulta.
- 8. MOTIVO JUSTIFICACIÓN DATOS EXTRAS: Es un campo amplio, pensado para aportar datos extras necesarios o justificativos para resolver la petición, consulta o incidencia.

### 4.1.2. BOTÓN: REGISTRAR O DAR DE ALTA

Una vez relleno los campos, si se pulsa el botón "Registrar", se registrará la incidencia y se asignará al CSU – CEIURIS o al departamento correspondiente, en función de la tipología de la incidencia, consulta o petición.

Aparecerá una ventana, tal como la figura, informando del número de ticket creado y el Departamento asignado:







Figura 7: Información del Ticket

Pulsado el botón Aceptar, nos mostrará la siguiente página donde solo aparece el botón "Salir" y el número de ticket o identificación creado.

Servicio de Altes de Incidencian del Personal de la Administración	Consultas y Peticiones de Justicia en Andalucia.		
Datos del Usuario	Name: M00000200	2	
Uname FERT	Unuario Terris Au(22)87		
Unded Functional CAU	Cargo Técnico Informática SS CC		
Formation Citik day Tanan et 1	Earthan Photo Called To 20 11 11		
Codes Portal #1020			
1 100			/
Datos a Cumplimentar por el Usuario			
Teléfono Conec electrónico			
A	Decripción Ayuda		
PETICION	Instalación de cliente de correo. Petición de acces		
Teologia	como alactrónico.	~	
COMMED DUECTRONICO			
Descripción de la incidencia, petición o consulta			
Solicito la instalación y configuración de ni cuenta de correo en el cliente de correo D	uK. Locik Express.	-	
No. 1 Start Barrier		- C	
Manua - Junito activi - Datto Annai			
		1	/

Figura 8: Pantalla Información

Si el usuario, rellenó el campo correo electrónico con su cuenta de contacto, se le enviará un correo electrónico con la apertura y registro de dicha incidencia. Hay que considerar la importancia de saber el número de ticket creado, para





posteriores referencias a la incidencia, consulta o petición ante el CAU – CSU-CEIURI.

La siguiente figura, muestra el correo enviado al usuario, y también serán enviadas a los grupos asignados del CSU -CEIURIS.

Ticket creade #400000054678	18 Mensaje (Testo sin formato)	
Archevo Edicon Yer Insertar Ed	emato (peranentas Acognes (	
&Responder   @Responder a todos	Beenvier (3 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	- ANK
De: Centro Servicio Usuario (csu Au Para: Pe, he CC: Asunto: Tubet creado 14000000055678	olippertudeendaksia.enj	Enviado eli viernes 03/06/2011 13:04
Ticket creado INCOCCOSE	4700, asignado a S-CAU por el usuario: ius22307	
Descripcion_del_Problema OutLook-Express. Lonalida Description Telefono	<pre>1 Bolleito is instainción y configuración de mi cuenta de ou 1 Bavilia 1 Cr Budon Torrero nº 1 1 3 '0</pre>	orreo en el ollente de correo

Figura 9: Pantalla del correo

Si la cuenta de contacto del usuario es una cuenta web-mail, le aparecerá:







#### Figura 10: Cuenta de correo webmail

#### 4.1.3. ERRORES CONOCIDOS

- En la actual versión, solo puede visualizarse correctamente la aplicación con el navegador Internet Explorer. Con Mozilla Firefox, no se visualiza la página, apareciendo en blanco.
- •
- Otro error común, es el cambio de contraseña. Si el usuario cambia la contraseña en el escritorio judicial, no podrá acceder al Gestor de Incidencias hasta pasadas 24 horas. Si se intenta acceder con antelación, dará un error de login incorrecto.

## 4.1.4. BOTÓN SALIR

Pulsando el botón Salir, se cierra la página y se vuelve a la página inicial de Gestión de las Incidencias.





## 4.2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA INCIDENCIA, CONSULTA O PETICIÓN

En la pantalla inicial del Gestor de Incidencias, se pude seguir con las funciones de:

- CONSULTAR EL ESTADO DE SUS INCIDENCIAS Y PETICIONES mediante esta aplicación. El usuario consultará las incidencias notificadas por él al Centro de Servicios a Usuarios (CSU - Ceiuris). El perfil de Secretario Judicial, Juez, Fiscal, Fiscal Jefe, Teniente Fiscal, Secretario de Fiscalía y Director de IML podrá consultar las incidencias y peticiones creadas en el ámbito del órgano al que pertenecen.
- ENVIAR Y RECIBIR COMENTARIOS E INFORMACIÓN sobre las incidencias y peticiones abiertas asociadas al usuario. El perfil de Secretario Judicial, Juez, Fiscal, Fiscal Jefe, Teniente Fiscal, Secretario de Fiscalía y Director de IML podrá introducir comentarios en las incidencias y peticiones creadas en el ámbito del órgano al que pertenecen.



Figura 11: Envío y recepción de comentarios e información

Una vez seleccionada la incidencia en estado "Abierta" se activará el botón " Nuevo Comentario", situado a la izquierda, mediante el cual posibilitará insertar el comentario deseado.

En esta zona el usuario podrá INTERACTUAR con el Centro de Servicios al Usuario (Ceiuris). El usuario insertará comentarios relacionados con la incidencia en cuestión, éste será enviado al Centro de Servicios al Usuario o al grupo de técnicos que tengan asignada la incidencia a través de correo electrónico. Los técnicos responderán al usuario sobre el mismo campo "Comentario - Información".





Sobre el botón de la derecha marcado en rojo, se pude abrir el campo ampliando la visualización, para una mayor comodidad.

Esta funcionalidad del módulo de Gestión permitirá minimizar el número de llamadas al (CSU – Ceiuris) relacionadas con el SEGUIMIENTO de incidencias ya creadas y se informará sobre el estado de la misma.

Una vez pulsado el botón "Nuevo Comentario" aparecerá la pantalla que se muestra mas abajo. Introducido el comentario se optará por "aceptar" o "cancelar" su inserción.

JENER LE FREIMEIER	Servicio de Gestió del Personal de la Administra	n de Incidencias al servicio ción de Justicia	
Usuario:			_ >
Órgano: A.T. I	mplantación		
Comentario			=
		1	
	Aceptar	Cancelar	

#### Figura 12: Nuevo comentario

En caso de aceptar el usuario recibirá la siguiente notificación como prueba de envío.



Figura 13: Prueba de envío





El (CSU – Ceiuris) o el técnico que tiene asignada la incidencia responderá al usuario sobre las cuestiones planteadas. Éstas las podrá consultar el usuario a través de este campo "Comentario - Información", tal como muestra la Figura 3, en la zona de envío y recepción de comentarios e información.

El usuario, podrá recibir, también en su correo electrónico una notificación con la respuesta.

2. Zona de noticias

En este campo aparecerán las noticias relacionadas con la comunicación de INCIDENCIAS GENERALES que impidan el normal funcionamiento de los servicios prestados en la red informática judicial. Por ejemplo, el corte de servicios prestados, fallos técnicos en un servidor determinado, infección masiva por virus ...

Si se aprecia desde el órgano un fallo generalizado de servicios, se consultará esta zona de noticias sobre incidencias generales antes de establecer comunicación con el (CSU – Ceiuris), en la que se informará sobre el estado de la incidencia, tiempos de resolución y momento del restablecimiento de los servicios. La finalidad es minimizar las llamadas al (CSU - Ceiuris) para este tipo de incidencias, ya que puede afectar a la calidad del servicio telefónico de atención a los usuarios, colapsando la centralita.

3. Zona de funcionalidades

Existen una serie de botones, tal como se muestra en la siguiente figura:

- 4 botones para Secretarios Judiciales o funcionarios autorizados (Juez, Fiscales, Director IML, etc.).
- 2 botones para el resto de funcionarios.

Noticia:	Aquí se	dará noticia de las incidencias generales.		
Ver Incidencias del Usua	vio	Ver Incidencias Abiertas del Usuario	Ver Incidencias del Juzgado	Ver Incidencias Abiertas del Juzgado
Usuario :				

Figura 14: Botones funcionalidades





Pulsando en los botones, se mostrarán las incidencias que cumplan con las siguientes condiciones:

- Ver Incidencias del Usuario: Mostrará las incidencias creadas por el usuario en los últimos tres meses.
- Ver Incidencias Abiertas del Usuario: Mostrará las incidencias creadas por el usuario y todavía pendientes de solucionar.
- Ver Incidencias del Juzgado: Mostrará las incidencias abiertas por cualquier usuario perteneciente al juzgado en los últimos tres meses y que se encuentren en cualquier situación.
- Ver Incidencias Abiertas del Juzgado: Mostrará las incidencias abiertas en los últimos tres meses y que se encuentren todavía sin resolver.
  - 4. Zona de datos de usuario

Aparecerán los datos del usuario (Nombre, Apellidos, Cargo,...etc.)

5. Zona de listado de las incidencias

	19/05/2011 12:22:58 Itourino Esto es una información de un técnico de la DP.					
3 incidencias						Preferencias -
1D_Incidencia	Fecha Apertura	Asignada A	Estado	Clasificación	Prioridad	Descripción del Pro
IN000000556602	28/04/2011 8:14:28	Servicios Centrales	Cenada	PETICION	NORMAL	Esta es una prueba deud.
IN000000556724	28/04/2011 10:24:12	Servicios Centrales	Abierta	INCIDENCIA	NORMAL	Prueba desde usuario ius.
IN000000559529	11/05/2011 10:18:33	Delegación Provincial	Abierta	CONSULTA	RECLAMADA	Prueba de escritura en In.



Esta tabla muestra las incidencias asociadas al usuario o al órgano judicial en el caso de la figura del Secretario Judicial. Atendiendo a las características de las incidencias estas tendrán colores diversos:.

- Color Negro: La incidencia se encuentra en estado Abierta y prioridad Normal.
- Color Azul: La incidencia esta en estado Abierta y en prioridad Reclamada o Urgente.

Página 13 de 17





- Color Rojo: La incidencia se encuentra en estado Abierta y Prioridad Critica.
- Color Verde: La incidencia se encuentra en estado Abierta y tiene como origen una Consulta ó una Petición.
- Color Gris: La incidencia se encuentra en estado Cerrada
- 6. Zona de datos de la incidencia

ID Incidencia 540501	Asigneda A : Servicios Centrales	Fecha Apentura 22/02/2011 11:25:51	Estado Abierta	Teléfona: 300428	
Clasificación PETICION Prioridad NORMAL	Descripción del Phobles Rendmiento de acceso judiciales, http://incide	ta o a Remedy web. Para ver via nciar2 justicia junte andalucia	bildad de nuevo p es/arsys/forms/lu	oyecto de registro de incidencias de los funcio swahw01/200_Incidencias/Cons	onarios de los órganos
	Comentario				

Figura 16: Zona de datos de la incidencia

Esta zona muestra los datos específicos de la incidencia seleccionada en la zona de listado de Incidencias (Número de Identificación, Fecha de Apertura, Departamento encargado de su resolución, Estado, Teléfono del Juzgado, Clasificación, Descripción del problema que creo la incidencia, Prioridad asignada.).

#### 7. Salida de la aplicación

Pulsando sobre el botón "Salir", se cierra la aplicación.







D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS Servicio de Informática Judicial

Unión Europea

Fondo Europeo de Desarrollo Regional