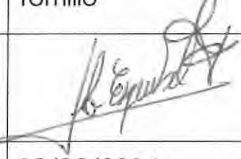
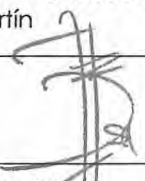
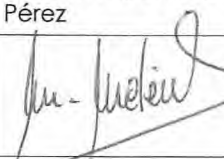


ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Modificaciones
4. Generalidades
5. Equipamiento necesario
6. Descripción operativa
7. Responsabilidades
8. Definiciones y Siglas.
9. Referencias.
10. Anexos / Documentos / Registros
11. Distribución de copias

1. OBJETO El objeto de este protocolo es describir la sistemática para solicitar nuevos servicios, programas y/o funcionalidades al departamento de de Tecnologías de la Información (TI's).		2. ALCANCE Este protocolo es de aplicación a todo el Hospital, incluido el CRPS y se refiere a las solicitudes de nuevos servicios, programas y/o funcionalidades. No será de aplicación para la gestión de de incidencias y/o averías que serán gestionadas de acuerdo al protocolo correspondiente.
3. MODIFICACIONES		
Revisión	Fecha	Motivo de la revisión
0	12/02/2014	Edición inicial de dicho Protocolo

Realizado por:	Luis Ángel Esquibel Tomillo	Revisado y aprobado por:	Juan Francisco Seco Martín
Administrador del sistema de información		Director-gerente	
Fecha:	12/02/2014	Fecha:	14/02/2014

Aprobado por	Manuel Meléndez Pérez	Aprobado por	Antonio Hernández Crego	Aprobado por:	Belén Fernández Castro
Director médico		Director de admon. y servicios generales		Directora de Enfermería	
Fecha:	14/02/2014	Fecha:	14/02/2014	Fecha:	14/02/2014

4. GENERALIDADES

Se elabora este protocolo con motivo de la creciente demanda de servicios al departamento de tecnologías de la información y como resultado de la consolidación de las prácticas de calidad, con el fin de poder realizar un control, seguimiento y constancia de las peticiones y tareas realizadas por el Departamento de Tecnologías de la Información (TI's).

5. EQUIPAMIENTO NECESARIO

Hardware y software corporativo del Hospital San Juan de Dios de León

6. DESCRIPCIÓN OPERATIVA

6.1. SISTEMÁTICA DE SOLICITUD

La persona que detecte una necesidad relacionada con el objeto de este protocolo rellenará el documento de **Solicitud al departamento de Tecnologías de la Información** y seguirá el trámite indicado a continuación:

Se encargará de transmitirla al Responsable del Área al que pertenezca, para su aprobación. Una vez aprobada, se pasará al director de división para que de el visto bueno.

En caso que la persona solicitante sea el Responsable de área, trasladará la solicitud para que de el visto bueno al director de la división del que dependa.

Una vez que de el visto bueno el director de división, se entregará la solicitud directamente al administrador del SIH.

En caso que la persona solicitante sea el Director de División le entregará la solicitud directamente al Administrador del SIH.

Si el solicitante es una persona perteneciente al staff, directamente se la pasará al Administrador del SIH.

Una vez evaluada la solicitud por el administrador del Sistema de Información Hospitalaria, esté informará al director-gerente de la misma procediéndose a realizarse, a desestimarse o a llevarse a cabo con modificaciones.

Una vez tomada una decisión, el administrador del Sistema se la comunicará al director de división correspondiente, junto a los plazos aproximados de ejecución.

6.2. DOCUMENTO DE SOLICITUD

En la solicitud se deberán cumplimentar todos los campos:

- Se indicará es una nueva solicitud o es modificación de una situación existente.
- Se incluirá el puesto de trabajo de la persona o personas a las que afecte.
- El nivel de acceso en el caso de que se refiere a un recurso de red (por ejemplo: solo leer, modificar, imprimir,...etc..)
- Datos detallados del servicio, programa o funcionalidad que se solicita implementar. Puede ser de hardware, software o una combinación de ambas.

7. RESPONSABILIDADES

- **Personal del hospital:** cumplimentar documento de solicitud y trasladárselo a su responsable de área.
- **Responsable de área:** realizar solicitudes propias y verificar de las solicitudes del personal a su cargo, dando el trámite adecuado.
- **Director de división:** realizar solicitudes propias y verificar de las solicitudes de responsables de área, dándoles el trámite adecuado.
- **Administrador del SIH:** gestión final solicitudes.
- **Director-gerente:** aprobación final de solicitudes.

8. DEFINICIONES Y SIGLAS

TI: Tecnologías de la Información

SIH: Sistema de Información hospitalaria

9. REFERENCIAS

No aplica

10. ANEXOS / DOCUMENTOS / REGISTROS

Documento / Registro	Responsable de archivo	Ubicación	Criterio ordenación	Período mínimo archivo	Soporte: Papel / Informático
Documentos de solicitud.	Administrador de SIH	Informática	Por departamento y/o fecha	5 años	Papel

11. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

Este documento es distribuido a:

- Directores de división.
- Responsables de área.
- Coordinador de calidad.
- Copia disponible en soporte electrónico con acceso sólo lectura para todo el **Personal**.

CIF R2400100J



Solicitud al Departamento de Tecnologías de la Información

Tecnologías de la información
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN



Fecha: / /

- ☐ Nueva solicitud ☐ Modificación
- ☐ Solicitud de hardware: _____
- ☐ Solicitud de software: _____
- ☐ Puestos a los que afecta: _____
- ☐ Nivel de Acceso: _____

Descripción detallada de la solicitud:

Observaciones y Vº Bº Administrador del SIH (no rellenar):

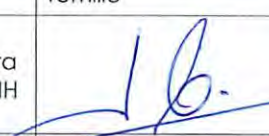
Solicitado por:		VºBº Responsable Area:		Vº Bº Dirección:		Vº Bº Director Gerente:	
Puesto y Firma:		Puesto y Firma:		División y Firma:		Firma:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:	



ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Modificaciones
4. Generalidades
5. Equipamiento necesario
6. Descripción operativa
7. Responsabilidades
8. Definiciones y Siglas.
9. Referencias.
10. Anexos / Documentos / Registros
11. Distribución de copias

1. OBJETO Establecer la operativa para la comunicación de incidencias por parte de una empresa externa que se conecta via remota		2. ALCANCE Solamente las incidencias informáticas. Las incidencias administrativas o de otra índole quedan fuera del alcance de este protocolo..
3. MODIFICACIONES		
Revisión	Fecha	Motivo de la revisión
0	02-01-2020	Edición inicial de dicho Protocolo
1	28-07-2021	Revisión y se añade el Anexo I

Realizado por:	Luis Angel Esquibel Tomillo	Revisado por:	Juan Francisco Seco Martín	Aprobado por:	Juan Francisco Seco Martín
Administrador del SIH		Director-gerente		Director-gerente	
Fecha:	28-07-2021	Fecha:	28-07-2021	Fecha:	28-07-2021



PROTOCOLO (PR-TIS-19) COMUNICACIÓN INCIDENCIAS REMOTO

Tecnologías de la Información
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN

4. GENERALIDADES

Para la comunicación de incidencias informáticas, se ha habilitado en todos los escritorios un icono para acceder a un programa donde se escribirán las incidencias informáticas y se podrá adjuntar pantallazos, así como comentarios.

La versatilidad de la herramienta es tal que permite realizar un seguimiento de la incidencia en cualquier momento.

Solo en el caso de que falle la conexión al ordenador se recurrirá a abrir la incidencia via correo electrónico y nunca de manera telefónica.

5. EQUIPAMIENTO NECESARIO

Ordenador con conexión a la red del hospital y por tanto al programa de Incidencias Informáticas.

6. DESCRIPCIÓN OPERATIVA

Cuando se produzca una incidencia informática se ha de rellenar la incidencia en el programa tal y como indica el anexo 01 manual del programa de incidencias informáticas.

Una vez rellena la incidencia el seguimiento de la misma se hará en dicho programa y todas las aclaraciones, comentarios y demás información sobre la incidencia se han de incluir en la misma a través del programa.

Solo se atenderán incidencias por correo electrónico en el caso de que no se pueda acceder a dicho programa.

En ningún caso se atenderán incidencias via telefónica.

7. RESPONSABILIDADES

- **Personal del hospital:** Seguir paso a paso este procedimiento y en caso de duda preguntar al administrador del SIH
- **Administrador del SIH:** Resolución de dudas técnicas y actualización de este protocolo
- **Director-gerente:** Aparte de las descritas para el personal del hospital, aprobar este protocolo.

8. DEFINICIONES Y SIGLAS

n/a

9. REFERENCIAS

na



PROTOCOLO (PR-TIS-19)
COMUNICACIÓN INCIDENCIAS REMOTO

Tecnologías de la Información
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN

10. ANEXOS / DOCUMENTOS / REGISTROS

Documento / Registro	Responsable de archivo	Ubicación	Criterio ordenación	Período mínimo archivo	Soporte: Papel / Informático
Anexo I - Manual Abreviado del programa de incidencias informáticas	Administrador del SIH	TI	Fecha	Indefinido	Papel/informático

11. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

Se publica en la intranet del hospital con acceso de solo lectura

CIF R2400100J

1. ENTRAR EN LA APLICACIÓN

Con el navegador **internet explorer** (cualquier versión) o **microsoft edge** en la dirección;

<http://leapli/helpdesk/default.asp>

El **programa** está diseñado para trabajar en **Internet explorer** o **Microsoft edge**.

NO FUNCIONA CORRECTAMENTE en **otros** navegadores (Chrome, Mozilla Firefox).

El programa reconoce al usuario y **no hace falta introducir usuario ni contraseña**.

2. ABRIR UNA INCIDENCIA

Una Incidencia es toda anomalía o problema que afectan al correcto funcionamiento de algún elemento ya instalado del Sistema de Información, que depende del departamento TI.

En la ventana principal



Seleccionamos la opción **Crear Nueva incidencia**



ANEXO I (PR-TIS-19)
**FUNCIONAMIENTO PROGRAMA DE
INCIDENCIAS INFORMATICAS**

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN

Rellenamos los campos de la ventana que aparecen (los campos con asterisco son obligatorios)

Es importante rellenarlos de manera fidedigna porque afectarán a las estadísticas de actividad.

CIF R2400100J

Programa de Incidencias Departamento de Informática - Nueva Incidencia - Windows Internet Explorer

http://leapli/helboesi/default.asp

Convertir Seleccionar

Favoritos Programa de Incidencias Departamento de Informatic...

Inicio Listas Incidencia

Agregar archivos Guardar Incidencia Seleccionar plantilla Plantillas Ayuda

Detalle De Incidencia

 **Nueva Incidencia**

Sus Detalles

Empresa: Hospital de San Juan de Dios

Departamento: Users

Nombre: Usuario

Teléfono:

Correo electrónico: leon.hospital@hsjd.es

Móvil:

Datos

Nombre y Apellidos Usuario:

Servicio:

Extensión Telefónica:

Nombre del Equipo:

Variables

Categoría:

Prioridad:

Fecha de vencimiento: Tiempo:

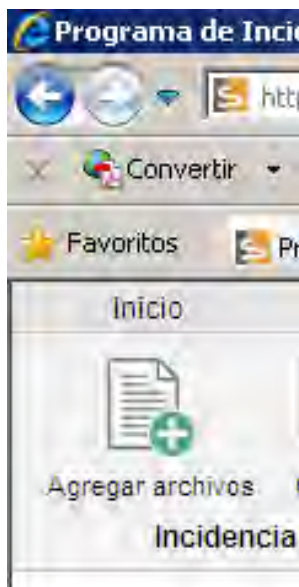
Resumen

Descripción

CIF R2400100J

3-ADJUNTAR ARCHIVOS

En el botón Agregar Archivos

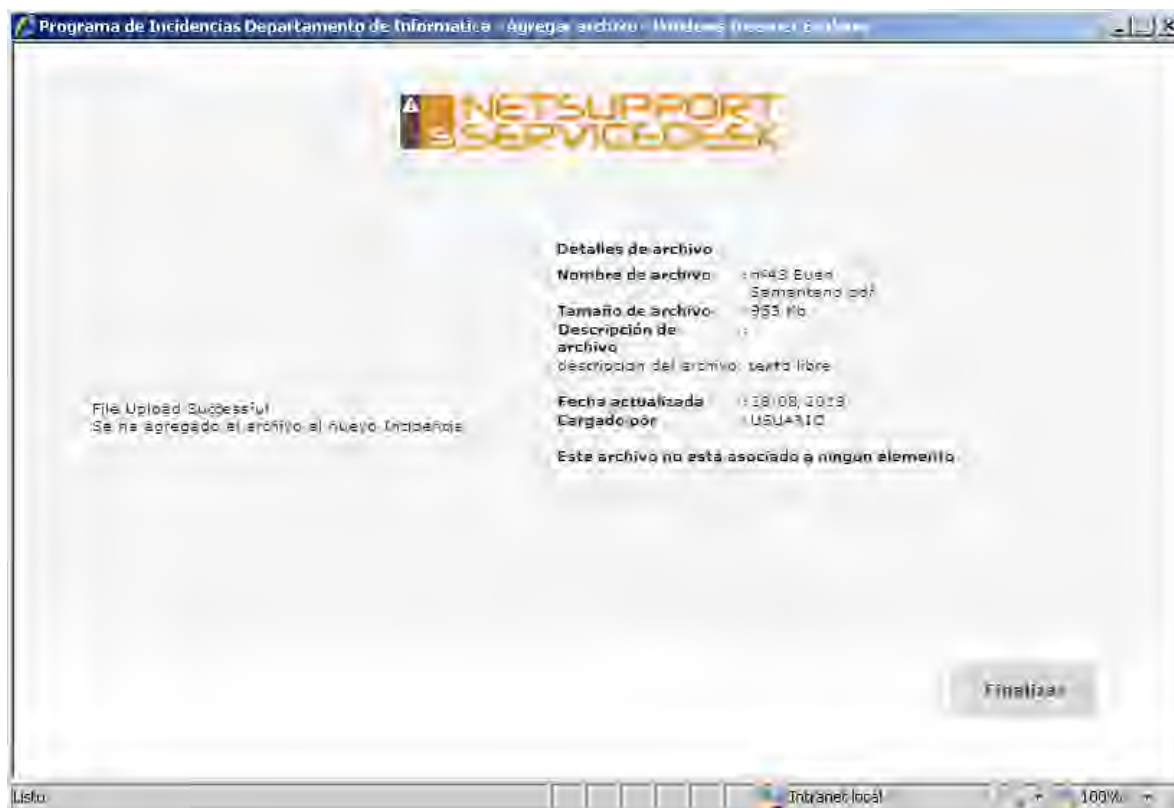


Se abre una ventana en la que escribimos **texto libre y adjuntamos el archivo**



Siguiente

Nos informa que el archivo ha sido subido

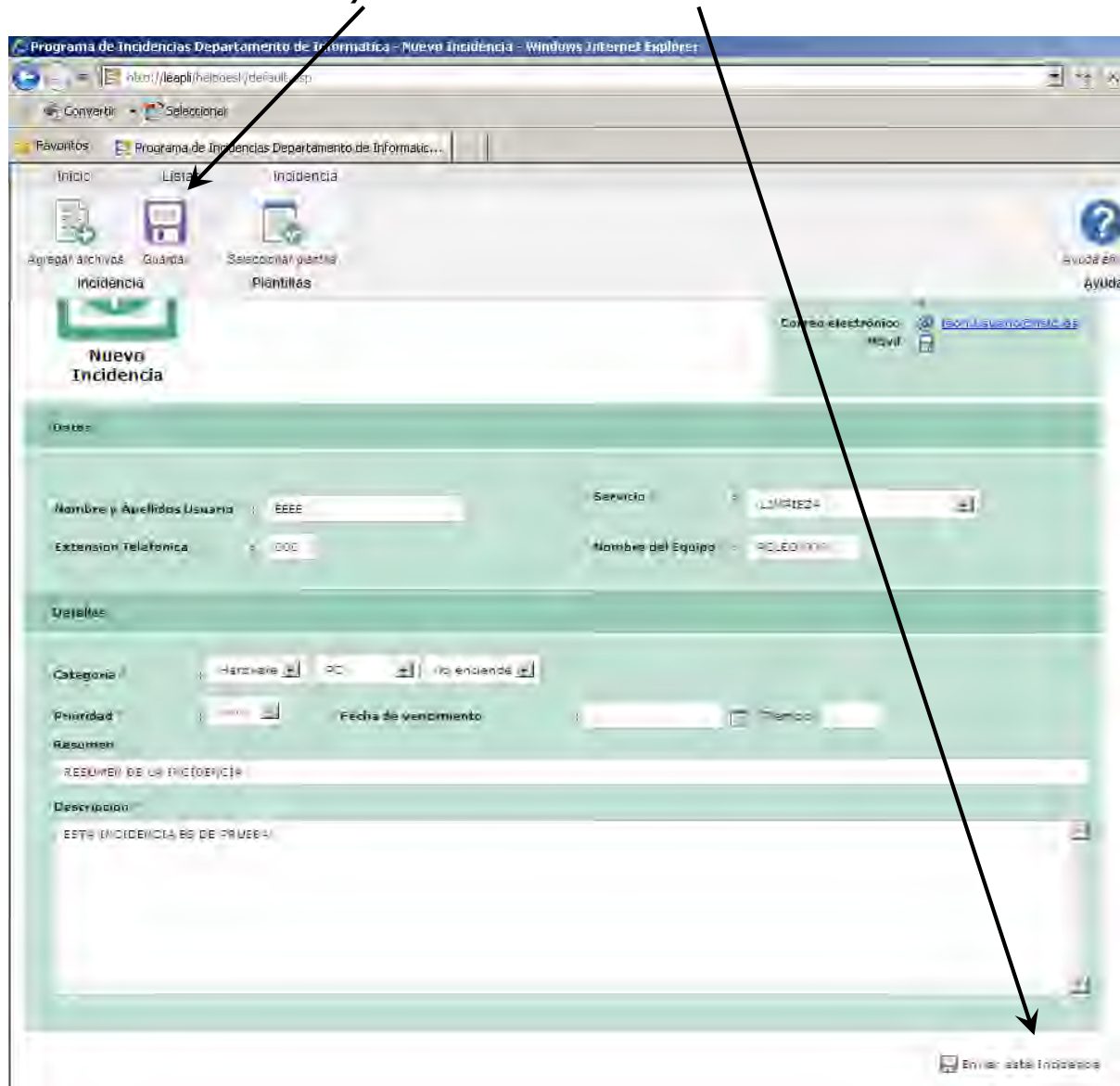


Pulsamos en el botón Finalizar

CIF R2400100J

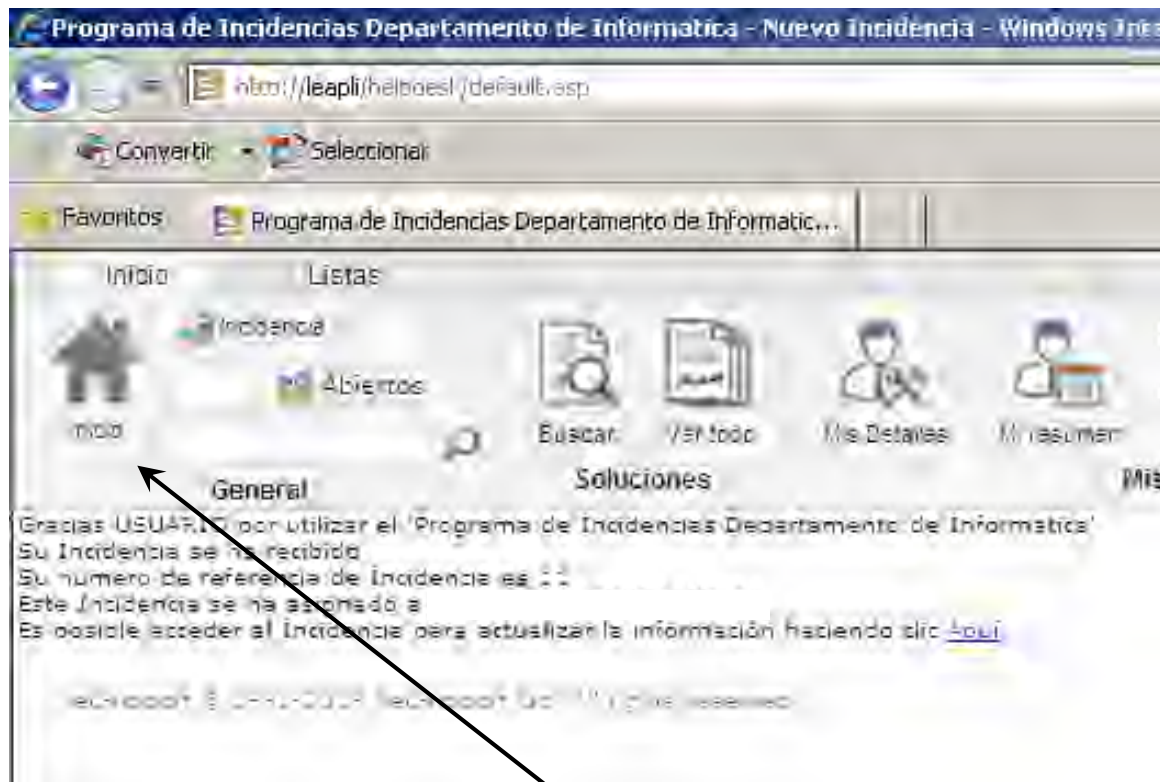
4-ENVIAR LA INCIDENCIA

Una vez completada la incidencia y adjuntado el archivo (si es necesario), se puede o bien **GUARDAR** en el botón **Guardar** o bien **enviar incidencia** abajo a la **derecha (ambas acciones hacen lo mismo)**



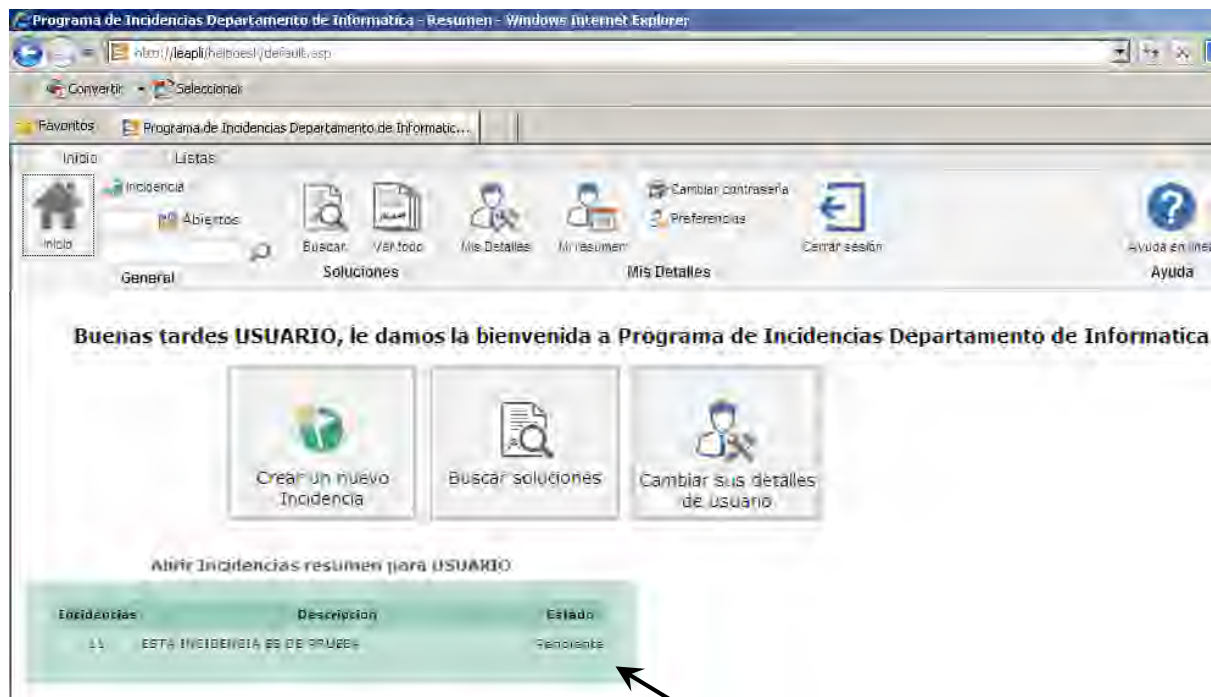
CIF R2400100J

Nos aparecerá un mensaje con el número de incidencia



Si vamos a la ventana principal en el **botón inicio** podremos consultar, modificar o añadir comentarios a la incidencia.

CIF R2400100J



Tenemos abierta una incidencia con **estado Pendiente**.

5- VER LA EVOLUCION DE LA INCIDENCIA

La incidencia cambiará de estado pendiente a otros a medida que se van realizando acciones con ella.

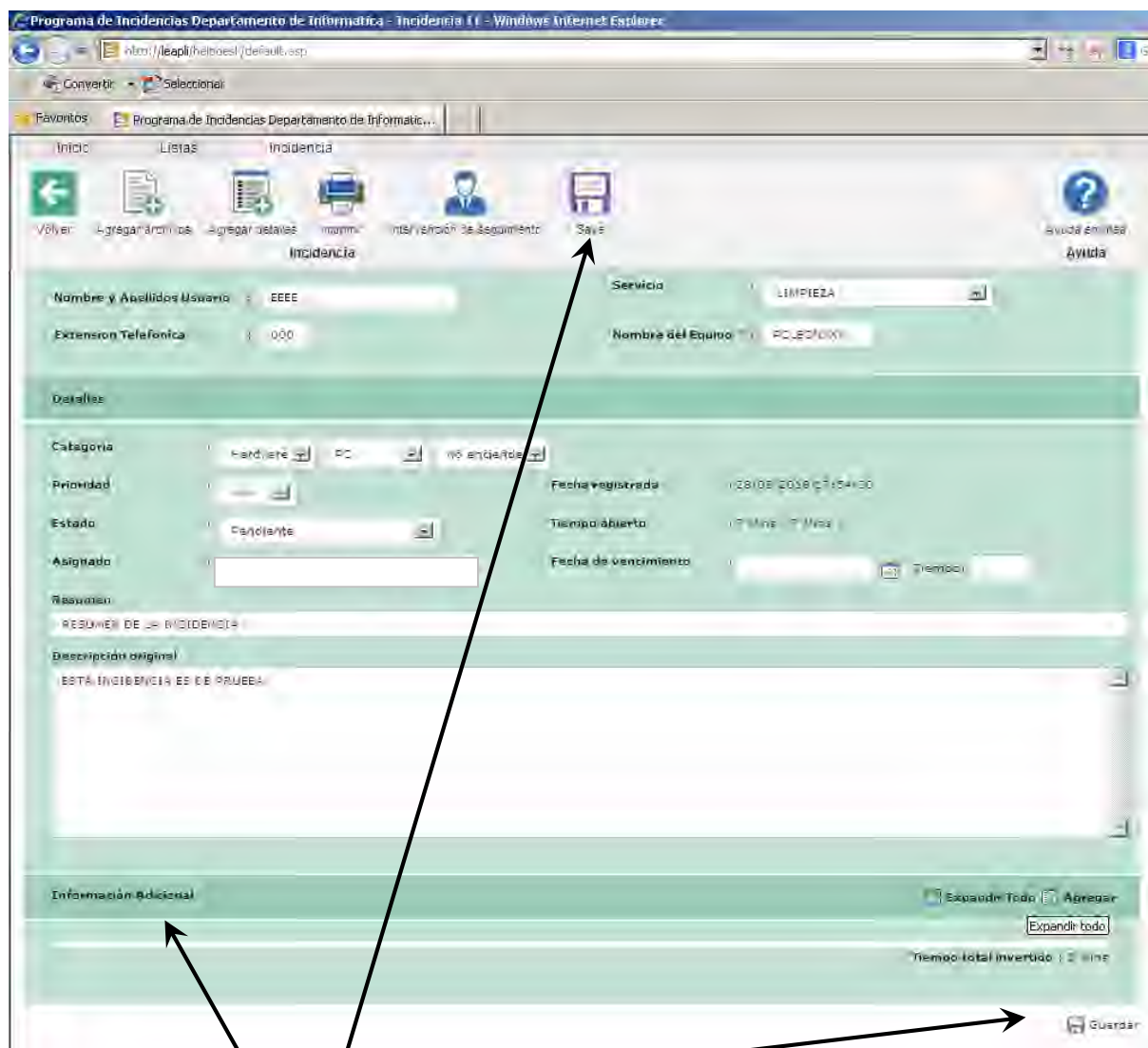
En cualquier momento pinchando en la incidencia deseada y a continuación seleccionando la opción **agregar detalles**, se puede añadir la información requerida



ANEXO I (PR-TIS-19)

FUNCIONAMIENTO PROGRAMA DE INCIDENCIAS INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN



Acordarse de dar a **guardar** cada vez que se introduzca alguna información

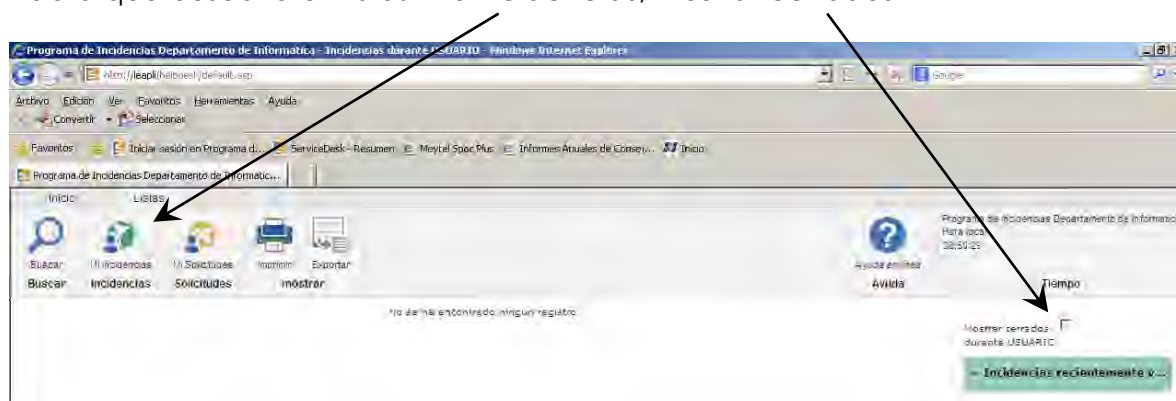
En el apartado **información adicional** aparecerá la evolución de la incidencia.

CIF R2400100J

6-Cierre de la Incidencia

A medida que se van haciendo las gestiones necesarias, **la incidencia cambiará de estado**, hay que consultar las informaciones adicionales que se van añadiendo.

Una vez solucionada la incidencia quedará en **estado solucionada** a la espera de que el usuario que haya puesto la incidencia confirme que realmente está solucionada, momento en que **cambiará a estado Cerrada** y desaparecerá de la pagina principal y habrá que buscarla en listas-**Mis incidencias, Mostrar cerrados**



CIF R2400100J



PROTOCOL 0 (PR-TIS-20)
Comunicación Incidencias y Creación de
Solicitudes

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

LEÓN



INDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Modificaciones
4. Generalidades
5. Equipamiento necesario
6. Descripción operativa
7. Responsabilidades
8. Definiciones y Siglas
9. Referencias
10. Anexos / Documentos / Registros
11. Distribución de copias

1. OBJETO

Describir la operativa tanto para abrir una incidencia como para crear una solicitud relacionada con el Sistema de Información.

2. ALCANCE

Creación Incidencias informáticas y solicitudes relacionadas con el Sistema de Información que depende del departamento de TI, desde equipos del dominio HSJD-CASLE conectados a la red interna del hospital.

3. MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Motivo de la revisión
0	05/05/2021	Edición inicial de dicho Protocolo
1	10/02/2022	Modificación categorías solicitudes

Realizado por:	Luís Angel Escubiel Tornillo	Revisado por:	Juan Francisco Seco Martín	Aprobado por:	Juan Francisco Seco Martín
Administrador del SIH		Director-gerente		Director-gerente	
Fecha:	10/02/2022	Fecha:	10/02/2022	Fecha:	10/02/2022



4. GENERALIDADES

En todos los ordenadores pertenecientes al dominio HSJDCASLE conectados a la red interna del hospital se ha creado un icono para acceder al **programa de Incidencias Informáticas Departamento de Informática Hospital San Juan de Dios León**, donde se comunicarán las incidencias informáticas y se crearán las Solicitudes Informáticas.

Tanto en la incidencia como en la solicitud, se podrán adjuntar pantallazos, así como comentarios relacionados con la **incidencia/solicitud**.

La versatilidad de la herramienta es tal, que permite realizar un seguimiento de la **incidencia/solicitud** en cualquier momento.

Solo en el caso de que falle la conexión del ordenador a la red se recurrirá a abrir la incidencia vía correo electrónico y nunca de manera telefónica.

5. EQUIPAMIENTO NECESARIO

Ordenador perteneciente al dominio HSJDCASLE con conexión a la red del hospital y por tanto al **programa de Incidencias Informáticas Departamento de Informática Hospital San Juan de Dios León**.

Cualquier persona pueda comunicar una incidencia informática, para el caso de creación de Solicitudes Informáticas se ha habilitado al comité de dirección, mandos intermedios, especialistas médicos y personal staff.

6. DESCRIPCIÓN OPERATIVA

6.1. Creación de Incidencias

Una incidencia es toda anomalía o problema que afectan al correcto funcionamiento de algún elemento ya instalado del Sistema de Información que depende del departamento TI.

Cuando se produzca una incidencia informática se ha de rellenar la incidencia en el programa tal y como indica el **anexo 01 manual de funcionamiento del programa de Incidencias Informáticas**.

Una vez rellena la incidencia el seguimiento del estado de la misma se hará en dicho programa y todas las aclaraciones, comentarios y demás información sobre la incidencia se han de incluir en la misma a través del programa. Solo se atenderán incidencias por teléfono en el caso de que no se pueda acceder a dicho programa, ni al correo electrónico.



6.2 Creación de solicitudes.

Una **solicitud** corresponde a una petición de **una nueva funcionalidad o necesidad** dependiente del servicio de TI, para diferenciarla de una incidencia (que es la avería o disfuncionalidad de algún sistema o máquina ya instalada).

Cuando se crea una Solicitud Informática se ha de rellenar la misma tal como indica el **anexo 02 manual de creación de solicitudes informáticas**.

Las solicitudes no se pueden abrir a través de un correo electrónico. No se atenderán Solicitudes vía telefónica.

6.3. Autorización o Denegación de Solicitudes.

Posteriormente la dirección correspondiente procederá a Aprobar o Denegar la solicitud siguiendo el **anexo 03 Manual de Dirección Solicitudes Informáticas**, donde el Administrador del Sistema realizará la valoración técnica de las solicitudes.

7. RESPONSABILIDADES

- **Personal del hospital:** Seguir paso a paso este procedimiento y en caso de duda preguntar al administrador del SI.
- **Administrador del SI:** Resolución de dudas técnicas, evaluación técnica de las solicitudes y actualización de este protocolo. Por delegación del Dir. Gerente aprobar las solicitudes dirigidas a Gerencia que no necesiten validación del Dir. Gerente.
- **Directores:** Aprobar las solicitudes realizadas a cada dirección.
- **Director-gerente:** Aparte de las descritas para el personal del hospital y Directores, aprobar este protocolo.

8. DEFINICIONES Y SIGLAS

TI: Tecnologías de la Información.

9. REFERENCIAS

PROJ



PROTODOL (PR TIS-20)
Comunicación Incidencias y Creación de
Solicitudes

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

1.001

10. ANEXOS / DOCUMENTOS / REGISTROS

Documento / Registro	Responsable de archivo	Ubicación	Criterio ordenación	Período mínimo archivo	Soporte: Papel / Informático
Anexo 01 Manual Abreviado Funcionamiento del programa de incidencias informáticas	Administrador del SII	TI	Fecha	Indefinido	Papel/informático
Anexo 02 Manual Abreviado de programa de Creación de Solicitudes informáticas	Administrador del SII	TI	Fecha	Indefinido	Papel/informático
Anexo 03 Manual Dirección Solicitudes Informáticas	Administrador del SII	TI	Fecha	Indefinido	Papel/informático

11. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

Se publica en la intranet del hospital con acceso de sólo lectura

CIF P24001001



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

MANUAL CREACION SOLICITUDES INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

LEÓN



Una **solicitud** corresponde a una petición de **una nueva funcionalidad o necesidad** para diferenciarla de una incidencia (que es la avería o disfuncionalidad de algún sistema o dispositivo que lleva tiempo funcionando).

1. ENTRAR EN LA APLICACION

Podemos entrar en la aplicación dando doble click al **ícono de incidencias informáticas** que existe en todas las escritorios de los ordenadores del dominio hsjdcasle conectados a la red interna del hospital.

Si no existiera el acceso directo podemos acceder con el navegador **internet explorer** (cualquier versión) o **microsoft edge** en la dirección:

<http://leapli/helpdesk/default.asp>

El **programa está diseñado para trabajar en Internet explorer o Microsoft edge** sin pedir autenticación. Reconoce al usuario de Windows que haya abierta sesión en el ordenador y **no hace falta introducir usuario ni contraseña**.

NO FUNCIONA CORRECTAMENTE en otros navegadores (Chrome, Mozilla Firefox).

2. CREAR UNA SOLICITUD

El usuario ha de crear una Solicitud desde la pantalla principal del programa de incidencias informáticas en el icono de solicitudes

En la ventana principal



Seleccionamos la opción **Crear Nueva Solicitud**

Hay que crear una solicitud por cada petición individual, no agrupar en la misma solicitud varias peticiones



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

MANUAL CREACION SOLICITUDES INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

LEÓN

Rellenaremos los campos que aparecen de la ventana (los campos marcados con asterisco rojo * son obligatorios)

The screenshot shows a web form titled 'Nueva Solicitud'. At the top, there are three tabs: 'Tipo', 'Lugar', and 'Solicitud'. Below these are three icons representing different types of requests. The main form area contains several fields: 'Motivo de la solicitud', 'Categoría', 'Dirección de la solicitud', 'Fecha de creación', and 'Descripción'. A red oval is drawn around the 'Categoría' field, which is a dropdown menu. To the right of the form, there is a sidebar with a tree view of the hospital's organizational structure, including 'Dirección', 'Servicios', 'Departamentos', 'Unidades', 'Centros de diagnóstico', 'Centros de tratamiento', and 'Centros de rehabilitación'.

Muy importante En categoría seleccionar la dirección de la que dependes (que es a quien le va a llegar la solicitud y la que la va a aprobar o denegar). En el ejemplo dirección médica.

En el campo **Categoría**:

- GERENCIA
- D. ADMINISTRACIÓN Y SS.GG.
- DIRECCION ENFERMERIA
- DIRECCION MEDICA
- Ti Administrador (Deleg. DIR-GERENTE)

A close-up of the 'Categoría' dropdown menu. The text 'Categoría *' is on the left. The dropdown menu is open, showing a list of options. The option 'DIRECCION MEDICA' is selected and highlighted in blue.

Es muy importante **guardar** la SOLICITUD UNA VEZ CREADA

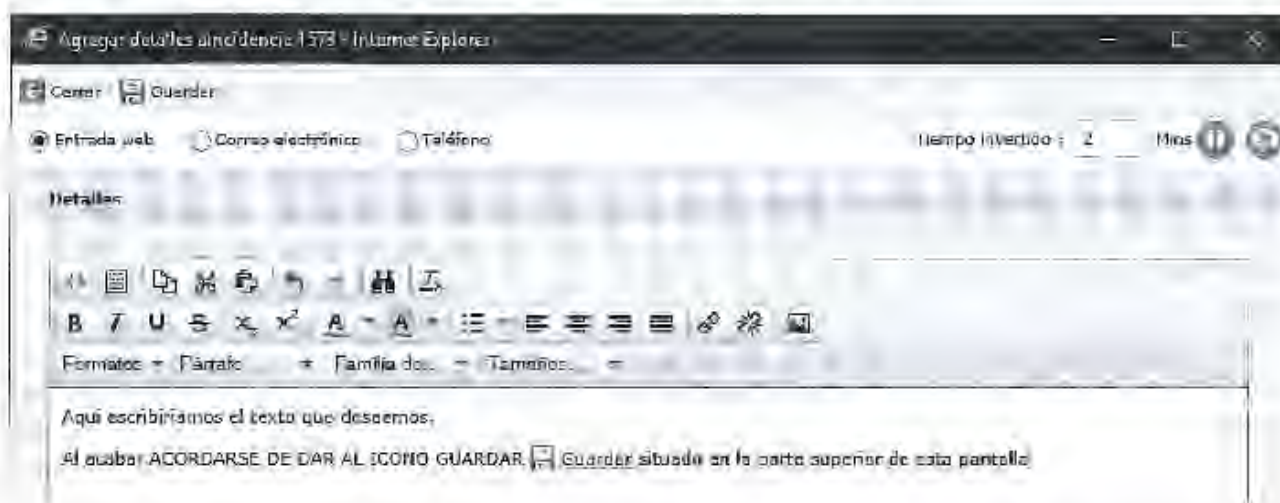


3-ADJUNTAR ARCHIVOS

En cualquier momento para aportar información a la solicitud mediante **el botón Agregar Archivos y mediante el botón Agregar detalles** (Agregar comentarios) en cualquier momento para aportar información a la solicitud.



Para agregar comentarios; elegimos la opción **Agregar Detalles**



Se abre una ventana en la que escribimos **texto libre y adjuntamos el archivo** que se verá **en el pie de la página**





HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

MANUAL CREACION SOLICITUDES INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN

Para agregar archivos (uno de cada vez), por ejemplo un pantallazo, al pinchar sobre la opción **Agregar Archivos:**

Programa de Incidencias Departamento de Informatica - Agregar archivo - Windows Internet Explorer

**NETSUPPORT
SERVICEDESK**

Agregar un archivo al nuevo Incidente.
Introduzca una descripción del archivo y pulse el botón Examinar para seleccionar un archivo. Al pulsar Cierre se cargará el archivo y se accederá a este nuevo.

Descripción

descripcion del archivo, texto libre

Nombre de archivo

D:\m\42-Buen-dormitorio.pdf

Examinar ..

Siguiente>>

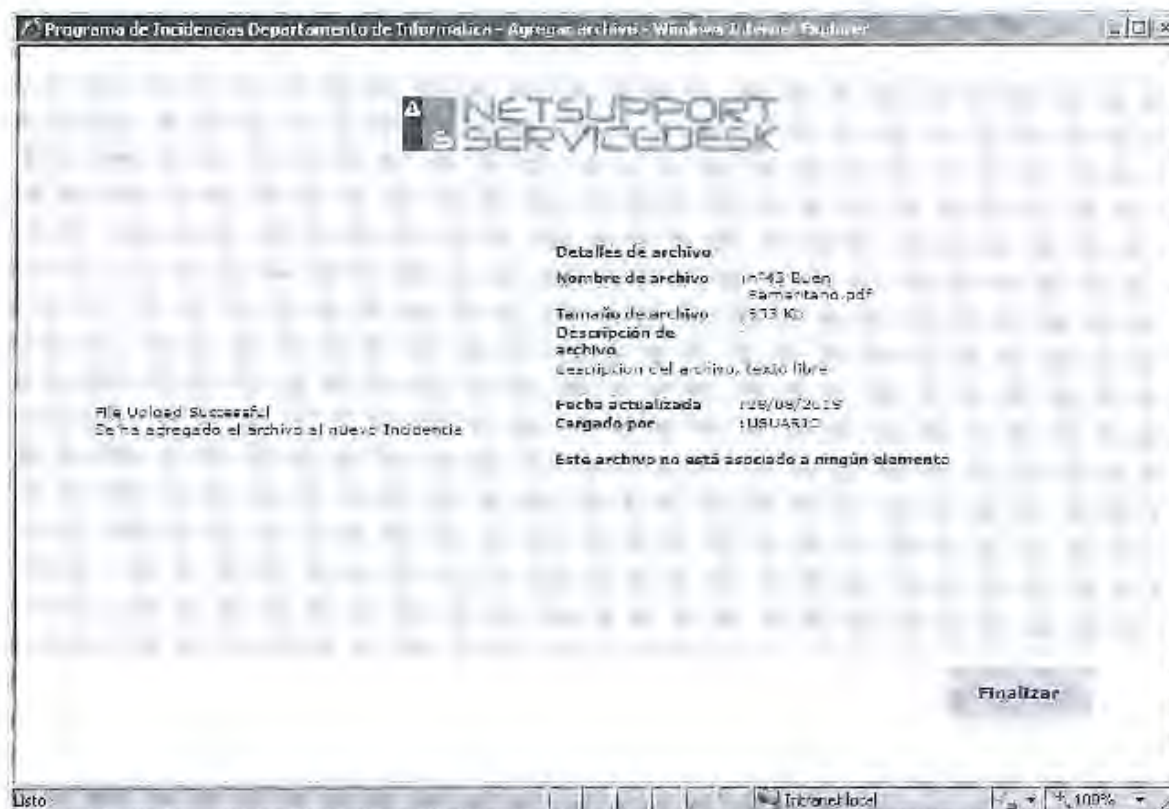
Cancelar

lista Intranet local 100%

Siguiente

CIF R2400100J

Nos informa que el archivo ha sido subido



Pulsamos en el botón Finalizar



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

MANUAL CREACION SOLICITUDES INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

LEÓN

4-ENVIAR LA SOLICITUD

Una vez completada la Solicitud y adjuntada el archivo (si es necesaria), se puede o bien **GUARDAR** en el botón **Guardar** o bien **enviar esta solicitud** abajo a la **derecha** (ambas acciones hacen lo mismo)

Después de guardar la solicitud el sistema nos enviará un correo desde la cuenta leon.incidencias@hsjd.es, con el **Asunto: Nueva petición numeroxxx** con este contenido:

Estimado USUARIO

se ha creado la nueva petición número 1568

Puedes acceder mediante el siguiente enlace:

http://canli/hn/pdaak/default.asp?link_id=1568

Un saludo

Si pinchamos en el enlace desde un equipo de la red interna del hospital nos llevará a la incidencia.

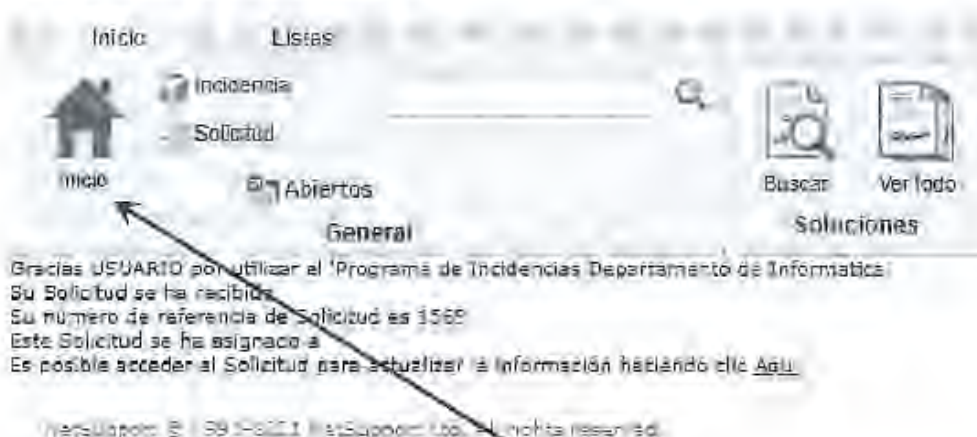


HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

MANUAL CREACION SOLICITUDES INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
LEÓN

Si no tenemos el correo a mano, en pantalla nos aparecerá un mensaje de confirmación con el número de Solicitud



Si vamos a la ventana principal en el **botón inicio** podremos consultar, modificar o añadir comentarios a la solicitud.



Tenemos abierta una solicitud, aparecerá a la derecha en color naranja con **estado Pendiente**. Mientras que las incidencias aparecen en color verde a la izquierda.

CIF R24001001



5- VER LA EVOLUCION DE LA SOLICITUD

En cualquier momento podemos ver cómo va la evolución de la solicitud.

La solicitud inicialmente se crea en estado pendiente y permanecerá en dicho estado hasta que el Director asignado la Apruebe o la Deniegue.



Una vez aprobada o denegada el sistema nos enviará un correo indicando que ha sido tratada.

La solicitud puede pasar por varios estados hasta que se realice, momento en que cambiará a **estado COMPLETADO**, con lo cual se cerrará la solicitud.

Cada vez que haya un cambio de estado el sistema enviará un correo al solicitante indicando el cambio de estado.

En cualquier momento pinchando en la incidencia deseada y a continuación seleccionando la opción **agregar detalles**, se puede añadir la información requerida.





En el apartado **información adicional** aparecerá la evolución de la incidencia.



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

MANUAL CREACION SOLICITUDES INFORMATICAS

Tecnologías de la Información (TI)

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

LEÓN

8-Cierre de la Solicitud

Una vez aprobada la solicitud, a medida que se van haciendo las gestiones necesarias, la **incidencia cambiará de estado**, hay que consultar las informaciones adicionales que se van añadiendo.

Una vez realizada la solicitud quedará en **estado completada**, el sistema enviará un correo de aviso y desaparecerá de la lista de solicitudes.

El usuario que haya creado la solicitud desaparecerá de la pagina principal y habrá de buscarla en listas-**Mis Solicitudes, Mostrar cerradas**



CIF R2400100J