



# Manual Eina Actuacions

Servei de Tutors

---

IMI

Institut Municipal d'Informàtica

---

2019

## Contingut

1	Conceptes inicials .....	3
1.1	Plataforma .....	3
1.2	Interfície .....	3
1.2.1	Gestió de Territori .....	4
1.2.2	Gestió de Tutor .....	4
1.2.3	Les meves Actuacions.....	4
1.2.4	Connecta Tutoria .....	4
1.2.5	Queixes .....	4
1.3	Actuació VS Acció .....	4
2.	Crear Actuacions.....	5
2.1	Crear una actuació.....	5
2.2	Modificar una actuació.....	7
2.3	Crear una acció .....	8
2.4	Modificar una acció .....	9
3.	Generar una queixa .....	10
4.	Nova visita .....	11
5.	Vistes .....	12
6.	Informes .....	13
7.	Assignació de Projectes .....	14
8.	Canvi d'usuari actiu .....	15
9.	Incidències del HPSM .....	15
10.	Ajuda.....	15
11.	Calendari.....	16
12.	Contactes.....	17
13.	Sortir del programa .....	17

# 1 Conceptes inicials

## 1.1 Plataforma

La nova versió del programa d'actuacions funciona sobre la plataforma SQL.

## 1.2 Interfície

Gràcies a la nova plataforma, disposem d'una nova interfície amb més opcions disponibles necessàries pels tutors, com una nova visibilitat de les actuacions, la possibilitat d'obrir queixes des de la mateixa aplicació, revisar les actuacions d'un company o assignar una actuació a un altre tutor.

Aquesta és la nova pantalla d'accés a l'eina.



El programa, en iniciar-se, mostra les actuacions pròpies dividides en diversos grups. Es veuen per defecte les actuacions obertes i les tancades en les últimes 24 hores.

Codi	Descripció	Usuari	Data	N° APA	N° Inci...	Hores d...	Dependència
<b>Gestió del Territori (3 actuacions)</b>							
Act_100000047	Gestió de Territori	GT_DIR_SERVEL_P...	08/01/2018			152.00	Direcció del Servei de Prevenció, Extinció d'Inco
Act_100000110	Gestió de Territori	GT_GERENCIA_RE...	09/01/2018			63.00	Gerència de Recursos Humans i Organització
Act_100000117	Gestió de Territori	GT_INSTITUT_MU...	12/04/2018			264.25	Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona
<b>Gestió Tutors (1 actuació)</b>							
Act_100000008	Gestió Tutor		21/03/2018			42.00	Direcció de Qualitat i Seguretat
<b>Les meves ... (7 actuacions)</b>							
Act_100005025	demana disposar de Pulse, ella i els seus com...		27/03/2018			1.50	Direcció d'Organització i Planificació
Act_100005175	proposo demanar informació dels punts on est...		03/04/2018	316824	673079	1.50	Gabinet Tècnic de Projectes
Act_100005279	demana fer un reset de contrasenya. recullo d...		04/04/2018	316912	673386	0.50	Parc de la Zona Franca
Act_100005280	demana donar d'alta una usuària de treball te...		04/04/2018	316967	673523	2.50	Divisió de Planificació
Act_100005575	citacio amb tecnic cameres per petició de Pab...		09/04/2018			2.50	Grup Personal en pràctiques GU
<b>Queixes (1 actuació)</b>							
Act_100005795	obro queixa en nom de la directora de CanFeli...		13/04/2018			0.00	Direcció de Qualitat i Seguretat
<b>Les assignades a mi ... (7 actuacions)</b>							
Act_283174	no puc treballar 100% amb ciscoJabber		12/01/2018		606804	19.50	Direcció de Qualitat i Seguretat
Act_100004414	obrim incidència (a nom meu per tal d...		05/03/2018		664094	6.50	Direcció de Qualitat i Seguretat
Act_100005025	demana disposar de Pulse, ella i els s...		27/03/2018			1.50	Direcció d'Organització i Planifica
Act_100005175	proposo demanar informació dels punt...		03/04/2018	316824	673079	1.50	Gabinet Tècnic de Projectes
Act_100005279	demana fer un reset de contrasenya. r...		04/04/2018	316912	673386	0.50	Parc de la Zona Franca

### 1.2.1 Gestió de Territori

Son totes aquelles actuacions que no tenen com a destí un usuari concret, per exemple, en cas de fer una recepció d'equips d'una seu, reunions del territori, creació de manuals, etc. Només existeix una actuació per territori. S'ha de deixar constància afegint accions al territori corresponent. Cada tutor o RGSi te assignades les gestions corresponents als seus territoris.

### 1.2.2 Gestió de Tutor

Son aquelles actuacions que ens afecten directament a nosaltres, és a dir, baixes laborals, vacances, visites mèdiques, assumptes propis, vagues, etc. Igual que en la gestió de territori, només existeix una i no es pot tancar. Han d'afegir les accions sobre la mateixa actuació.

### 1.2.3 Les meves Actuacions

Aquestes actuacions son les que creem i gestionem manualment. Son gestions destinades a un usuari concret. Es poden crear tantes com gestions es fan als usuaris. Poden ser peticions, consultes, incidències, etc. Cada actuació pot tenir tantes accions com siguin necessàries per la seva solució.

Exemples:

- Consulta/Activitat → dubtes dels usuaris
- Gestió d'incidència → resolució de petites incidències
- Petició → Peticions varies de l'usuari al tutor

### 1.2.4 Connecta Tutoria

Son les actuacions generades per l'usuari a través del Connecta Tutoria i que s'assignen de manera automàtica l'eina d'actuacions del tutor/RGSi corresponent a l'usuari.

### 1.2.5 Queixes

Per defecte, una queixa, es genera sempre en estat tancat. Aquestes son per queixar-se d'una gestió. Aquesta queixa pot ser tant del territori (encara que cal assignar-la a nom d'un usuari), com d'un usuari.

## 1.3 Actuació VS Acció

Per cada gestió realitzada a un usuari es crea una actuació. En la creació de la mateixa, farem una descripció del que demana l'usuari i afegirem la primera acció de manera obligatòria.

Una actuació pot tenir una o més accions relacionades, però una acció només pot tenir una actuació i mai pot existir sense una.

1 Actuació – N Accions

1 Acció – 1 Actuació

## 2. Crear Actuacions

### 2.1 Crear una actuació

Al menú de la dreta a la pantalla principal disposem de tots els botons necessaris per les nostres gestions.



Per crear una actuació, fem clic al "+" i s'obrirà la següent finestra.

+
Nova Actuació / Acció

**Detall de l'actuació**

Data	dimarts , 27 d'agost de 2019	📅
Descripció	<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e0f7fa; padding: 5px;"></div>	
Usuari		
Prioritat	Normal	▼
Àmbit	Altres - Altres (definir al camp de descripció)	▼
Tipologia		▼
Nº Petició		
Nº Incidència		

**Detall de l'acció**

Data	dimarts , 27 d'agost de 2019	📅
Descripció	<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e0f7fa;"></div>	
Hores	0,5	
Matí o Tarda	Matí	▼
Tipus Acció	Acció genèrica	▼
Tipus Gestió		▼
Projecte		▼
Estat Final		▼

✓  
+  
✗

Els camps marcats en blau son obligatoris. Podem trobar els següents camps:

#### Referent a l'actuació

Descripció: Resum del problema o dubte que ens reporta l'usuari

Usuari: Matrícula de l'usuari o el seu nom i/o cognom

Prioritat: Per defecte és normal. Es pot escollir entre Alta/Baixa/Normal depenent de la criticitat.

Àmbit: Escollir a quin servei afecta l'actuació.

Tipologia: Indicar el tipus d'actuació. Depenent el tipus de sol·licitud es pot categoritzar com:

- Consultat/Activitat

- Gestió d'incidència
- Petició

\* Com a novetat en aquesta última versió, totes les peticions que es sol·liciten a través del portal d'autoservei, s'assignen directament a l'eina d'actuacions del tutor que l'ha obert amb una E a l'últim camp.

DEP\_PROJECTES\_I\_OBRES\_1

Lloc de Treball - Altres (Lloc de Treball) Petició

Normal

04/12/2019 08:24:19



### Referent a l'acció

Descripció: resum de la gestió feta al usuari, per exemple, "Dono suport correu OWA", "Obro Petició Outlook", "Alta GID", etc.

Hores: Temps dedicat a l'acció.

Matí o Tarda: Indicar en quin moment es gestiona l'acció


Tipus d'acció: Per defecte ve seleccionat "Acció genèrica", però els altres tipus d'acció que pots trobar són:


- Re apertura: Acció per reobrir una actuació que va ser tancada.
- Reclamació: Acció per reclamar una actuació pendent.
- Reclamació amb canvi de prioritat: Acció per canvi de prioritat de l'actuació.
- Reclamació amb correu: Acció després de reclamar per correu.


Estat Final: Es l'estat al qual quedarà l'actuació després d'afegir l'última acció. Els diferents estats que podem trobar són:

- En espera: Pendent d'alguna informació o acció per part d'un tercer.
- Oberta: Indica la obertura de la mateixa.
- Passada a OTT: Escala la incidència a OTT.
- Pendent d'usuari: Resta informació per part de l'usuari.
- Reoberta: Estat al qual queda l'actuació després d'una acció de reobertura.
- Tancada: Estat per indicar que l'actuació ja està finalitzada.

Un cop disposes de tota la informació afegida als camps corresponents, per crear l'actuació i l'acció

corresponent, cal prémer el botó . Si es dona el cas que estàs registrant una actuació que té

diverses accions relacionades, pots crear-la amb el botó  i automàticament es genera una nova finestra per introduir una nova acció relacionada amb l'actuació que s'acaba de generar.

 Nova Acció de l'actuació: Act\_10005937

Detall de l'acció

Data: dimarts , 17 d'abril de 2018

Descripció




Hores: 0,5

Matí o Tarda: Matí

Tipus Acció: Acció genèrica

Tipus Gestió


Estat Final

## 2.2 Modificar una actuació

Es pot donar el cas que calgui modificar una actuació, ja sigui per modificar la descripció, tipus, àmbit o inclòs per afegir número d'incidència o petició si es gestiona posteriorment.

En aquest cas, cal fer doble clic sobre l'actuació que volem modificar i s'obrirà una finestra amb les dades d'aquesta.

 Edició Actuació: Act\_100023284

Detall de l'actuació

Data: dilluns , 11 de febrer de 2019

Descripció: Prova

Usuari: Jennifer Milan Vega




Prioritat: Normal

Àmbit: Altres - Altres (definir al camp de descripció)

Tipologia: Consulta / Activitat


Nº Petició

Nº Incidència

Modificarem la informació necessària, afegirem els números d'incidències o peticions i farem clic al



 **Edició Actuació: Act\_100023284**

**Detall de l'actuació**

Data: dilluns , 11 de febrer de 2019

Descripció: Prova

Usuari: Jennifer Milan Vega





Prioritat: Normal

Àmbit: Altres - Altres (definir al camp de descripció)

Tipologia: Gestió Incidència

Nº Petició: S02\*\*\*



Nº Incidència: 678\*\*\*








## 2.3 Crear una acció

Per afegir una nova acció a una actuació, primer seleccionarem l'actuació corresponent.

Codi	Tutor	Data	Hores d...	Descripció	Tipus d'acció	Estat ac...	Matí o ...	Tipus de gestió	Àmbit	Valoració
Act_100005937	Jennifer Milan Vega	17/04/2018	0.00	prova	Acció genèrica		Matí			

Per defecte ens mostra la informació i les accions ja relacionades amb aquesta actuació. Per afegir una nova, cal fer clic el botó  i s'obrirà la finestra per afegir una acció.

 **Nova Acció de l'actuació: Act\_100005937**

**Detall de l'acció**

Data: dimarts , 17 d'abril de 2018

Descripció: nova acció




Hores: 0,5

Matí o Tarda: Matí

Tipus Acció: Acció genèrica

Tipus Gestió:

Estat Final: Tancada



## 2.4 Modificar una acció

S'aplica el mateix procediment que per modificar una actuació. Fem doble clic sobre l'acció que volem modificar, s'obrirà la finestra amb la informació de l'acció. Per guardar els canvis, fem clic al

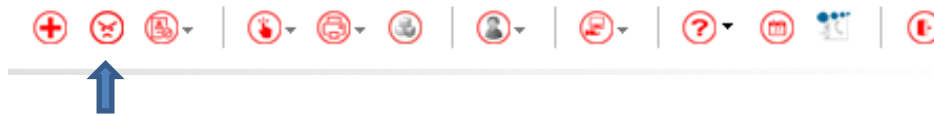



Edició Acció: Act\_100005944\_100012218


Detall de l'acció

Data	dimarts , 17 d'abril de 2018	
Descripció	prova de modificar l'acció	
Hores	0,50	
Matí o Tarda	Matí	
Tipus Acció	Acció genèrica	
Tipus Gestió		
Estat Final		

### 3. Generar una queixa



Per generar una queixa, cal fer clic a la icona de la cara enfadada. S'obrirà la següent finestra on ens demana una descripció de la queixa, l'usuari que la reporta, la prioritat i l'àmbit. Per crear-la, fer clic al botó .

 **Nova Queixa [M004060]**

Detall de la Queixa




Data: dimarts , 17 d'abril de 2018

Descripció: Queixa 1

Usuari: Jennifer Milan Vega

Prioritat: Normal


Àmbit: Altres - Altres (definir al camp de descripció)


  

## 4. Nova visita

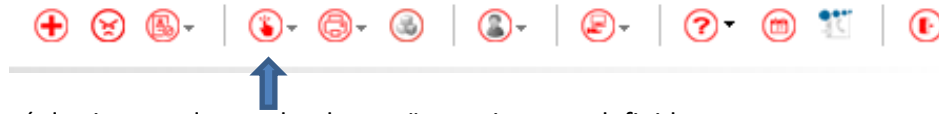


Una visita es realitza a aquelles seus o edificis que no disposen de tutor fixe. El tutor corresponent fa la visita per confirmar el correcte funcionament tant a nivell d'usuari com a nivell de la seu.

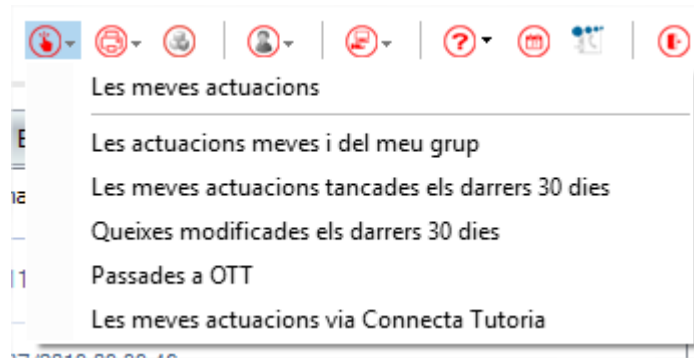
Totes les visites s'han de valorar un cop realitzades, per fer-ho, marcarem la visita i a l'apartat de les accions premem el botó  que obrirà la finestra de valoració de la visita.

Les visites, com les queixes, es generen en estat tancada i es poden registrar tantes valoracions com siguin necessàries afegint-les amb el botó  .

## 5. Vistes



En el botó de vistes podem trobar les següents vistes predefinides:



Les meves actuacions: Per defecte les que apareixen en pantalla. Totes les que estan obertes i tancades durant les últimes 24 hores. Després d'aquest temps, desapareixen de la vista.

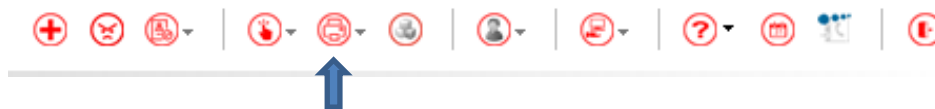
Les meves actuacions i del meu grup: Totes les que estan obertes i tancades les últimes 24 hores pròpies i del grup al que es correspongui.

Les meves actuacions tancades els darrers 30 dies: Totes les actuacions tancades els últims 30 dies  
Queixes modificades els darrers 30 dies

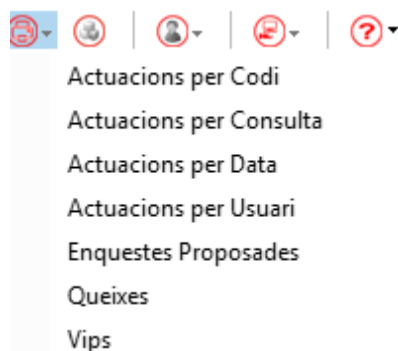
Passades a OTT: Aquelles actuacions encallades, ja sigui al SAU o per l'usuari, que s'han assignat a la OTT

Les meves actuacions via Connecta Tutoria: només les que s'han registrat els propis usuaris a través del connecta tutoria.

## 6. Informes

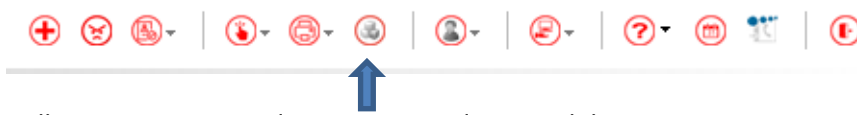


En aquesta versió del programa, tenim la opció de fer informes de les actuacions i amb les següents opcions:




- Actuacions per codi: S'obrirà una finestra del navegador per defecte on es demanarà introduir el codi (complet o no). Mostra totes les actuacions que continguin aquest codi.
- Actuacions per Consulta: Mostra les actuacions registrades entre dues dates.
- Actuacions per Data: S'obrirà una finestra del navegador per defecte on es demanarà introduir dues dates. Mostrarà totes les actuacions creades en aquest període.
- Actuacions per Usuari: S'obrirà una finestra del navegador per defecte on es demanarà introduir tant el codi com el nom de l'usuari. Mostrarà totes les actuacions creades per aquest usuari.
- Enquestes Proposades: Genera un fitxer Excel amb les enquestes que s'hagin proposat
- Queixes: Genera un fitxer PDF amb les queixes.
- Vips: Genera un fitxer PDF amb les actuacions d'usuaris VIP.

## 7. Assignació de Projectes



Espai creat per aquelles tasques associades a projectes de IMI o del territori.

 *Assignació de projectes*

Detall de la visita

Projecte

Filtres

Des de

Fins

Accions

Accions assignades

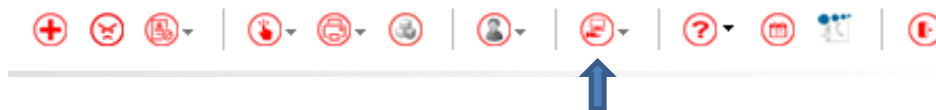
## 8. Canvi d'usuari actiu



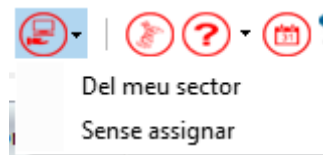
Amb aquesta opció es poden veure tots els tutors i les seves actuacions, simplement fent clic sobre el nom del tutor o RGSÍ.

D'aquesta manera, en cas de cobrir la absència d'algun company, només caldrà fer clic el seu nom per tenir accés a la seva pantalla d'actuacions.

## 9. Incidències del HPSM



Podem escollir entre les incidències pròpies del sector o les que estan sense assignar.



Del meu sector: Assignades a l'equip de tutoria DLTec. Ha d'estar assignat el numero d'incidència a l'actuació.

Sense assignar: Incidències no registrades a l'eina d'actuacions.

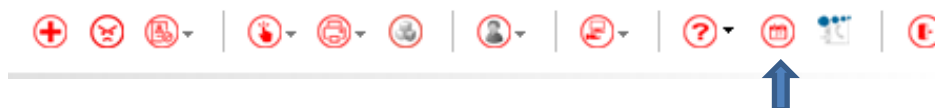
Un cop has escollit una opció, ens mostra la informació dels tiquets registrats al HPSM.

## 10. Ajuda



Al menú d'ajuda podem trobar: Accés al manual

## 11. Calendari



El calendari és útil per poder fer un seguiment de les hores diàries introduïdes en les actuacions i les accions. S'han d'omplir les hores de manera que cada dia hi quedin registrades les hores treballades.

Hores						
abril 2018						
di.	dt.	dc.	dj.	dv.	ds.	dg.
						1
2	3 8,50	4 8,50	5 8,00	6 6,50	7	8
8,50	9 8,50	10 8,50	11 8,50	12 8,50	13 5,75	14 15
8,50	16 8,50	17 8,50	18 5,00	19	20	21 22
23	24	25	26	27	28	29
30						

El calendari ens ofereix també la opció de poder revisar les actuacions i accions de qualsevol dia que marquem. Per exemple:

Hores		
abril 2018		
di.	dt.	dc.
2	3 8,50	4 8,50
8,50	9 8,50	10 8,50
8,50	16 8,50	17 8,50
23	24	25
30		

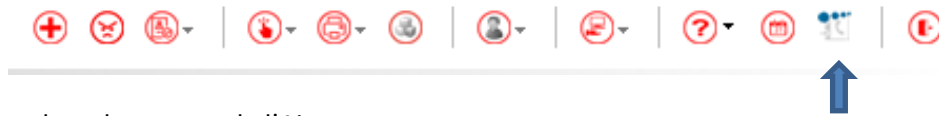
Codi	Hores dedicades	Descripció
Act_100000072_100011769	0,50	Support a dues educadores de la EBM Mont Tàber q...
Act_100000072_100011733	1,00	Reunió amb Lídia sobre gestió de peticions a Mi...
Act_100004870_100011732	0,50	Reclamo incidència
Act_100005682_100011708	0,50	Fet
Act_100004422_100011700	0,75	Ha anat el tècnic del CEB ha revisar el cableja...
Act_100005645_100011654	0,50	Faig APA
Act_100002208_100011638	0,50	
Act_100003331_100011636	0,50	
Act_100005030_100011635	1,00	
Act_100005405_100011612	0,50	

Actuació:	Gestió de Territori
Acció:	Support a dues educadores de la EBM Mont Tàber qu Extranet

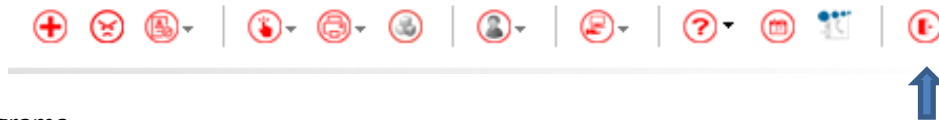


## 12. Contactes



Es pot cercar qualsevol contacte de l'Ajuntament per nom o cognom.

## 13. Sortir del programa



Sortir del programa.