



UNIVERSIDAD
DE MURCIA



Área de Tecnologías de Información y
Comunicaciones Aplicadas

Desarrollo

DUMBOv7

Manual de Procedimiento para DUMBOv7

Versión 1.0



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Fecha	Versión	Descripción	Autor
13/03/2006	1.0	Fase inicial	Carmen Cárcelos Martínez



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Indice

1.- Introducción	5
2.- Perfiles de Usuario	5
3.- Tipos de Tarea	6
4.- Procedimientos para Usuarios Finales	7
4.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia)	8
4.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)	8
4.3.- Activación/Desactivación Notificación Informe Periódico	10
5.- Procedimientos para Informáticos	10
5.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia/problema) / Dumbos rápidos	11
5.1.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia)	11
5.1.2.- Solicitud de tarea (problema)	12
5.1.3.- Dumbo Rápido	12
5.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)	12
5.3.- Atención de Tareas (pendientes/resueltas)	13
5.3.1.- Reasignación de tarea	14
5.3.2.- Anulación de tarea	14
5.3.3.- Devolución de tarea a cola genérica	15
5.3.4.- Gestión de tarea	15
5.3.5.- Finalizar tarea	16
5.4.- Generación Métricas (informático)	17
5.5.- Informes Alertas (1er nivel)	17
6.- Procedimientos para Gestores Informáticos	18
6.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia/problema) / Dumbos rápidos	19
6.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)	19
6.3.- Atender tarea (pendiente/resuelta)	19
6.4.- Gestión Global (por sección, por aplicación y por informático) /	
Suplantación identidad	19
6.4.1.- Gestión global por informático	19
6.4.2.- Gestión global por aplicación	20
6.4.3.- Gestión global por sección	20
6.4.4.- Suplantación identidad	20
6.5.- Generación Métricas	21
6.6.- Informes Alertas (2º nivel)	22
6.7.- Gestión Cola de Problemas	22
7.- Procedimientos para Orejas	22
7.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia) / Dumbos rápidos	23
7.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)	23
7.3.- Atender tarea (pendiente/resuelta)	23
7.4.- Gestión Gola Genérica	23
7.5.- Generación métricas informático	24
7.6.- Generación informe alertas informático	24
8.- Procedimientos para Maestros	24
8.1.- Administración del sistema	25



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

8.1.1.- Flujo administración parámetros del sistema	25
8.1.2.- Flujo administración grupos de costes del sistema	26
8.1.3.- Flujo administración secciones	26
8.1.4.- Flujo administración informáticos	26
8.1.5.- Flujo administración aplicaciones	26
8.1.6.- Flujo administración categorías	27
8.1.7.- Flujo administración grupos de usuarios	27
8.1.8.- Flujo administración noticias	27
8.2.- Solicitud de tarea (petición/incidencia) / Petición programada/ Dumbos rápidos	27
8.3.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)	27
8.4.- Atender tarea (pendiente/resuelta)	27
8.5.- Gestión cola genérica tareas (peticiones/incidencias)	27
8.6.- Gestión cola problemas	27
8.7.- Gestión Global (por sección, por aplicación y por informático) / Suplantación identidad	28
8.7.1.- Gestión global por informático	29
8.7.2.- Gestión global por aplicación	29
8.7.3.- Gestión global por sección	29
8.7.4.- Suplantación identidad	30
8.8.- Generación Métricas	30
8.9.- Informes Alertas (3 nivel)	31
9.- Procedimientos para Reporteros	31
9.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia)	32
9.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)	32
9.3.- Administrar noticias	32
10.- Procedimientos para Administradores	32
11.- Diagrama de estados	32



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

1.- Introducción

DUMBOv7 es el nuevo sistema de gestión automatizada de atención a usuarios, que abarca la comunicación y gestión de solicitudes e incidencias informáticas que se generan en el entorno universitario. DUMBOv7 se establece como el punto central de contacto entre el usuario final y la gestión de los servicios informáticos, siendo una fuente de información relevante para gestión de los distintos servicios informáticos. El objetivo de este sistema es proporcionar un servicio de calidad, continuado, fiable, y dotado con una buena relación coste/eficacia. El sistema incluye:

- Un sistema de comunicación y seguimiento de tareas informáticas (incidencias y solicitudes) dirigido al usuario final.
- Un sistema de gestión de peticiones de tareas informáticas dirigido a los informáticos encargados de atender las mismas.
- Un sistema de administración, gestión global, generación de métricas y generación de alertas dirigido fundamentalmente a los responsables informáticos.

Como se puede comprobar el sistema contempla distintos perfiles de usuarios con opciones específicas según perfil, esa es la razón por la cual se ha estimado oportuna la redacción de un “Manual de Procedimiento de DUMBOv7” en el que se recojan las tareas y formas de proceder de cada perfil de usuario involucrado en el sistema.

El Manual, además de para sistematizar y normalizar los procedimientos asociados a DUMBOv7, será un instrumento de formación del personal informático vinculado al sistema.

2.- Perfiles de Usuario

El sistema DUMBOv7 dispone de distintas opciones y formas de actuar para opciones comunes, según sea el perfil que tiene asignado un determinado usuario.

Los perfiles de usuario que se contemplan son:

- *Usuario final.*
- *Informático*
- *Gestor informático*



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- *Oreja*
- *Maestro*
- *Reportero*
- *Administrador*

Existe por otro lado la figura de “Comité DUMBO” compuesto por los usuarios con perfil “maestro” y los usuarios con perfil informático responsables de alguna sección de 1er nivel (ejemplo: desarrollo, redes, soporte, sistemas) que serán los encargados de gestionar los problemas (tareas tipo problema).

Las actuaciones o formas de proceder en DUMBOv7 van unidas a esta división y por tanto el “Manual de Procedimiento” se ciñe a la misma.

En este “Manual de Procedimiento”, se obvia un conocimiento mínimo del funcionamiento del sistema, puesto que para ello se dispone de la “Ayuda Contextual” y del “Manual de Usuario” disponibles en DUMBOv7. Dicha ayuda es de obligada consulta en caso de necesidad y como complemento a este manual.

3.- Tipos de Tarea

El pilar del sistema son los distintos tipos de tareas que se pueden solicitar a través del mismo.

Existen tres tipos de tareas bien distinguidos que son:

- *Incidencias*

Cualquier evento operativo (rotura, mal funcionamiento) que no forma parte de la operación estándar de un servicio/aplicación y que requiere de una inmediata intervención por parte de ATICA.

- *Peticiones*

Todas las solicitudes que suponen nuevos procesos/desarrollos o modificaciones/actualizaciones en el servicio/aplicación, y que, a diferencia de la incidencia, **no produce una interrupción en el trabajo del usuario.**

- *Problemas*

Un problema es la causa, conocida o desconocida, que origina la ocurrencia de una o más incidencias.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Es importante resaltar que las solicitudes de tareas que se realicen por DUMBO deben ceñirse a la tipología indicada no considerando tareas incluidas en la misma a:

- Tareas de gestión o planificación
- Posibles propuestas
- Tareas de seguimiento o control
- Tareas que impliquen la realización de un nuevo servicio o aplicación (las solicitudes de nuevos aplicativos/servicios deberán solicitarse por los medios habilitados para tal fin como PAPYS y deberán ser aprobadas por los responsables a que corresponda).

4.- Procedimientos para Usuarios Finales

Los usuarios finales son las personas que utilizan los distintos servicios y aplicaciones ofrecidos por ATICA, y representan la mayor parte de usuarios de DUMBOv7, son realmente los destinatarios del servicio y es importante ofrecerles un servicio de calidad.

Las opciones que tienen disponibles los usuarios con perfil de “Usuario Final” son:

- Realizar solicitud de tarea (petición e incidencia)
- Consultar tareas solicitadas (por resolver y finalizadas)
- Activar/Desactivar notificación de informe periódico

El procedimiento a seguir para solicitar una tarea es:

1. El usuario final realiza vía DUMBO la solicitud de tarea
2. La tarea se asigna a un informático
3. El informático atiende la tarea y la da por finalizada
4. El usuario puede consultar el estado en que se encuentra la tarea, así como realizar determinadas actuaciones en función del estado en que se encuentre la misma.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

4.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia)

Para hacer la solicitud de una tarea el usuario final deberá indicar de forma obligatoria la siguiente información:

- Tipo de tarea (petición/incidencia)
- Asunto y texto de tarea

Si el usuario final conoce la aplicación/servicio a la que afecta la tarea en cuestión es recomendable que la introduzca, ya que el sistema en este caso hará una asignación directa de tarea a informático, sin tener que pasar por la cola genérica donde se asignan las tareas.

Es recomendable que, si el usuario final es usuario habitual de DUMBO y solicita de manera continuada tareas en el sistema, marque la prioridad con que quiere que sean atendidas, introduciendo para ello la urgencia de la tarea y/o fecha máxima en la que debería estar resuelta en caso de tratarse de una petición, para que de esta forma el informático al que se asigne la tarea pueda realizar una planificación adecuada de las tareas solicitadas, atendiendo primero las más urgentes y aquellas cuya fecha máxima de resolución esta cerca de cumplirse.

Si el usuario final desea que le llegue a otra persona una copia de todas las notificaciones que éste reciba del sistema en relación a la tarea solicitada, deberá introducir en la solicitud el e-mail de la persona a la que desea que le lleguen las notificaciones.

Es importante que en caso de que para resolver una tarea el personal informático tenga que personarse en un determinado lugar, se recoja en la solicitud la dirección a la que ir, en caso de no especificar esta información en la petición, el técnico se personará en la ubicación que está dada de alta en nuestra base de datos o directorio LDAP.

El usuario si lo necesita podrá adjuntar los ficheros que considere necesarios en relación a la tarea solicitada.

Una vez enviada la solicitud de tarea por el sistema le llegará al usuario que ha puesto la misma y a la persona indicada en “enviar copia” una notificación de que la solicitud ha sido registrada en el sistema.

4.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)

El usuario final puede consultar tanto las tareas que ha solicitado y están pendientes de resolver como las finalizadas.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Si consulta la relación de tareas que ha solicitado y están por resolver podrá ver toda la información vinculada a las mismas, podrá aplicar distintos filtros de la información que quiere consultar, así como definir como desea ver la información. También podrá imprimir la relación completa de tareas solicitadas (resumida o detallada).

Es importante tener en cuenta que en esta opción se puede hacer un seguimiento de los estados por los que puede pasar la tarea, siendo estos los siguientes:

- Pendiente asignación
- Asignada
- En estado de espera (se marca a petición del informático que tiene asignada la tarea)
- Anulada (se marca a petición del usuario o del informático)
- Resuelta (se marca a petición del informático que tiene asignada la tarea)
- Rechazada (se marca a petición del usuario)

Si el usuario consulta una tarea en particular podrá además de consultar el estado, consultar toda la información de detalle vinculada a la tarea incluyendo el historial de la tarea, imprimir el detalle de la tarea y realizar también las siguientes actuaciones:

- **Modificar** datos de la tarea solicitada. Podrá modificar el texto de solicitud si considera necesario aclarar o precisar más el texto de solicitud, la urgencia de la tarea y fecha máxima de resolución en caso de que se trate de una petición (todos los cambios realizados el sistema los recogerá en el historial de la tarea)
- **Anular** una tarea si la solicitud deja de tener sentido
- Si la tarea esta en estado de espera al usuario podrá “**finalizar el estado de espera**” indicando el motivo por el que finaliza o “**rechazar el paso de la tarea a espera**” indicando el motivo de rechazo.

Las actuaciones descritas anteriormente conllevan implícita una notificación de la acción que se ha realizado al informático que tiene asignada la tarea (en caso de estar ya asignada).

Si el usuario quiere consultar las tareas finalizadas, el sistema le dará las mismas opciones de poder filtrar la información en base a distintos criterios y de cambiar la apariencia de la información a su gusto. El usuario podrá consultar toda la información vinculada a la tarea, historial de la tarea y coste de resolución siendo las únicas acciones



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

que puede realizar la de “**IMPRIMIR**” la información de detalle de la tarea y la de “**RECHAZAR**” la tarea si el usuario estima que no se ha resuelto correctamente.

Hay que tener en cuenta que los cambios de configuración (filtros para obtener información así como los criterios de apariencia) elegidos por el usuario se pueden guardar o aplicar. En el caso de elegir guardar la próxima vez que el usuario entre en DUMBO se aplicarán los mismos filtros que se han guardado.

4.3.- Activación/Desactivación Notificación Informe Periódico

El usuario final puede decidir si desea o no recibir vía e-mail el Informe Periódico que genera DUMBO donde se proporciona información de las tareas que el usuario ha solicitado. Por defecto el sistema tiene activa esta opción.

En caso de querer activar o desactivar dicha notificación simplemente tiene que marcarlo y solicitar que se registre dicha información en el sistema.

5.- Procedimientos para Informáticos

Los usuarios con perfil informático se restringen al personal informático de ATICA. Actúan como destinatarios y proveedores ya que son los que atienden las tareas solicitadas y por tanto los que prestan un mayor servicio, aunque también pueden actuar como usuarios finales. El que se ofrezca un servicio de calidad depende principalmente del servicio que presten.

Las opciones que tienen disponibles los usuarios con perfil de “Informático” son (en **negrita** se han remarcado las opciones específicas de este perfil):

- **Atender tareas solicitadas**
- Realizar solicitud de tarea (petición, incidencia y **problema**)
- **Poner Dumbos Rápidos**
- Consultar tareas solicitadas (por resolver y finalizadas)
- **Generación métricas informático**
- **Generación informes alertas informático**



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

5.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia/problema) / Dumbos rápidos

Todas las tareas que impliquen un cambio, desarrollo/realización de un proceso, modificación/actualización o corrección de una aplicación o servicio de ATICA deben solicitarse por DUMBO.

Dependiendo de la naturaleza de la solicitud y del tiempo de respuesta se elegirá la modalidad de solicitud de tarea que se va a poner, dándose las siguientes opciones:

- *Dumbo rápido.* Se debe utilizar esta opción exclusivamente para tareas de atención telefónica que se resuelven de forma rápida (menos de 1 hora) y que el usuario final no ha solicitado a través del sistema.
- *Solicitud de problema.* Se debe utilizar esta opción cuando se detecta un problema que ha causado o se prevé que va a causar varias incidencias y que no ha sido solucionado o la solución no ha sido definitiva y hay que tratarlo de forma especial.
- *Solicitud de petición/incidencia.* Se debe utilizar esta opción para solicitar tareas que no se engloben en los puntos anteriores.

5.1.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia)

El mayor porcentaje de tareas solicitadas se corresponde a peticiones de nuevos desarrollos/procesos o cambios/actualizaciones de procesos/aplicativos, así como a resolución de incidencias detectadas en los servicios/aplicativos informáticos. Para proporcionar un servicio de calidad y en vías de mejorar el mismo es necesario que todas las solicitudes de tareas informáticas se soliciten a través de DUMBO.

El informático deberá solicitar este tipo de tareas por DUMBO, tanto si son a su nombre como si lo hace en nombre del usuario (este caso debe minimizarse en la medida de lo posible, mentalizando al usuario de la necesidad de que sea el mismo el que realice la solicitud de sus tareas).

El proceso de solicitud de tarea es idéntico al de solicitud de tarea de un usuario final con las siguientes alteraciones:

- El informático puede recoger quien solicita la tarea, así como el informático que la tiene que resolver (es de obligada cumplimentación el campo de solicitante de la tarea)
- La aplicación a la que esta vinculada la tarea es de cumplimentación obligatoria en este caso. Además, el informático podrá ver todas las aplicaciones definidas en el catálogo, incluidas las “internas”.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

5.1.2.- Solicitud de tarea (problema)

Cuando un informático detecte un problema que ha causado o esta causando o se prevé que va a causar varias incidencias cuya solución no es definitiva y/o se escapa a las competencias directas del informático y responsable del servicio/aplicación donde se produce la misma, deberá registrar la solicitud de problema.

La forma de solicitar un problema es idéntica a la solicitud de una tarea tipo petición/incidencia con la salvedad de que en este caso no se asigna la tarea a un informático y además se pueden recoger las incidencias/peticiones vinculadas a dicho problema.

Cuando un informático solicita un problema, dicha solicitud se dirige al Comité DUMBO que será el encargado de gestionar el mismo.

5.1.3.- Dumbo Rápido

Los dumbos rápidos solo deben utilizarse para atención de llamadas telefónicas y se corresponden a tareas que se resuelven en menos de 1 hora.

El dumbos rápido se caracteriza porque es una solicitud que se abre y se da por resuelta al mismo tiempo.

La información que el informático deberá introducir de forma obligatoria es la siguiente:

- Usuario que solicita la tarea (en caso de ser un usuario externo a UMU se deberá informar su e-mail)
- Asunto y texto explicativo de la solicitud
- Texto de resolución de la tarea y tiempo que ha llevado resolverla
- Aplicación a la que afecta
- Tipo de tarea (por defecto es incidencia)

De forma opcional se podrá informar un e-mail para enviar copia de la notificación de resolución.

5.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)

Los informáticos con esta opción pueden hacer un seguimiento de las tareas que ellos han solicitado tanto las que están pendientes de resolver como las finalizadas.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

La forma de proceder en la consulta de tareas solicitadas es la misma que se aplica para el usuario final, ya que como se ha indicado anteriormente en este caso el informático actúa como usuario final, con la excepción de que los informáticos pueden marcar dentro de los criterios de apariencia si desean que se vean directamente las subtareas de una tarea, y además en caso afirmativo podrán consultar toda la información vinculada a las mismas.

5.3.- Atención de Tareas (pendientes/resueltas)

Esta opción es el núcleo central del sistema para el informático, ya que es en la misma donde podrá consultar y atender las tareas que le han sido asignadas.

A la hora de atender una tarea el procedimiento a seguir es el siguiente:

- En primer lugar se debe comprobar si la tarea ha sido bien asignada y tiene sentido (ubicar tarea), es decir, el informático tiene que comprobar que efectivamente le corresponde a el resolverla. En caso de no ser así podrá:
 - Anular la tarea si se detecta que no tiene sentido, bien por que este repetida, bien por que lo que se pide ya se esta haciendo, bien por que la tarea solicitada no se corresponde a una petición/incidencia de las que se pueden solicitar vía DUMBO.
 - Reasignar la tarea, si se sabe el informático al que hacer la reasignación o la aplicación/servicio al que va dirigida
 - Devolverlo a la cola genérica si no se sabe a quien reasignar la tarea.
- Una vez ubicada la tarea, el informático debe pasar a la fase de gestionar la misma. Para poder gestionar una tarea **en primer lugar el informático deberá introducir la prioridad que le da a la tarea en función del tipo de tarea que sea, urgencia en resolverla e impacto de la misma.** Una vez marcada la prioridad de la tarea se podrá:
 - Cambiar el tipo de tarea solicitado (pasar petición a incidencia o viceversa)
 - Crear subtaska/s (se puede crear varias subtareas al mismo tiempo marcando distintas aplicaciones)
 - Pasar la tarea a espera
 - Quitar tarea de estado en espera (esta opción solo estará habilitada para las tareas en estado de espera)
 - Modificar la información vinculada a la tarea (prioridad, fecha prevista resolución, categoría)



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- Hacer anotaciones vinculadas a la tarea (cuaderno de bitácora)
- Una vez que la tarea haya sido resuelta el informático deberá darla por resuelta, siendo necesario que introduzca el tiempo que ha tardado en resolverla, para que el sistema de forma automática pueda hacer una estimación de costes.

5.3.1.- Reasignación de tarea

Si un informático comprueba que una tarea que tiene asignada no es de su competencia deberá reasignarla a quien corresponda a la mayor brevedad posible.

El ciclo de reasignación de una tarea es el que se indica a continuación:

- La tarea se asigna a un informático (directamente o indirectamente en función de la aplicación vinculada a la tarea)
- Durante los primeros 7 días de vida de la tarea, ésta se puede reasignar atendiendo a la siguiente directriz:
 - Los informáticos solo podrán reasignar la tarea a otros informáticos que pertenezcan a la aplicación vinculada a la tarea (en caso de querer asignar la tarea a otro informático que no pertenezca a la aplicación deberá cambiar dicha aplicación) o bien al responsable de la aplicación, para que éste pueda reasignarla a otro responsable de otra aplicación.
 - Los responsables de la aplicación si podrán reasignar la tarea libremente con independencia de la aplicación vinculada a la tarea
- Después de los 7 días solo se puede reasignar la tarea a un responsable de aplicación
- El responsable de aplicación puede reasignar libremente

Todas las reasignaciones de una tarea que se han realizado quedan registradas en el historial de la tarea.

5.3.2.- Anulación de tarea

Si un informático comprueba que una tarea no tiene sentido bien por que este duplicada, bien por que no es una tarea que deba solicitarse por dumbó, bien por que la tarea ya estaba hecha o resuelta con anterioridad, podrá anular la misma indicando cual es el motivo de anulación

Es importante tener en cuenta que el usuario podrá rechazar la anulación de la tarea si no esta de acuerdo con el motivo que se ha indicado.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

En el historial de la tarea se recoge quien ha anulado la misma y motivo de anulación.

5.3.3.- Devolución de tarea a cola genérica

Si un informático comprueba que la tarea corresponde a otro sistema (ejemplo de tarea dirigida al SIU pero asignada a un informático de ATICA) o bien si no sabe a quien debe reasignarla (y se está en los 7 primeros días de vida de la tarea), podrá devolver la misma a la cola genérica.

El historial de la tarea se recoge si ha habido devolución de la tarea a la cola genérica.

5.3.4.- Gestión de tarea

Cualquier modificación o acción realizada a la hora de gestionar una tarea quedará reflejada en el historial de una tarea.

El informático a la hora de gestionar una tarea deberá asignar una prioridad a la misma y en caso de que la misma este asignada deberá comprobar que es la adecuada. **La prioridad de una tarea se marca en función del tipo de tarea que sea (petición/incidencia), de la urgencia en resolverla y del impacto de la misma (usuarios a los que afecta). A una tarea se le puede marcar una prioridad “planificada”,** debiendo en este caso de forma obligatoria poner la fecha prevista de resolución, necesaria para saber cuando acometerla. Es importante tener en cuenta que si se cambia la fecha prevista de resolución dicho cambio se recogerá en el historial de una tarea con objeto de poder hacer un seguimiento de las tareas que estén en esta situación si es necesario.

Una vez marcada la prioridad de la tarea se podrá:

- Cambiar el tipo de tarea solicitado (pasar petición a incidencia o viceversa)
- Pasar la tarea a espera
- Quitar tarea de estado en espera (esta opción solo estará habilitada para las tareas en estado de espera)
- Modificar la información vinculada a la tarea (prioridad, fecha prevista resolución, categoría)
- Hacer anotaciones vinculadas a la tarea (cuaderno de bitácora)



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

5.3.4.1- Pasar tarea a espera

Si el informático no puede iniciar la resolución de la tarea debido a que necesita algo ajeno a el, ya sea algo por parte del usuario (información, documentación, ficheros,...) o algo “externo” (hardware, material, ...) podrá pasar la tarea a espera recogiendo cual es el motivo.

Es importante tener en cuenta que el usuario podrá quitar la tarea de espera una vez considere que el informático ya dispone de todo lo necesario para acometerla.

5.3.4.2- Crear Subtarea

El informático a partir de una tarea podrá crear las subtareas que considere son necesarias para resolver la misma. Las subtareas pondrán asignarse a determinados informáticos, sean de la misma aplicación vinculada a la tarea original o no.

El sistema podrá crear subtareas distintas con el mismo contenido pero distinta aplicación, ya que el sistema posibilitará que se marquen distintas aplicaciones al crear la subtarea.

5.3.5.- Finalizar tarea

Una vez el informático haya resuelto la tarea deberá darla por finalizada. Para ello el sistema le pedirá que introduzca el texto de resolución y tiempo real de resolución. El sistema de forma automática calculará el coste económico (pudiendo modificarlo el informático si lo desea) y el informático deberá introducir si ha lugar el coste de material. Esta información le será notificada al usuario que solicitó la tarea en el e-mail de comunicación de resolución de tarea que se le envíe.

Es importante tener en cuenta que si una tarea tiene subtareas no finalizadas, el sistema brindará al informático las siguientes posibilidades:

- No dar por finalizada la tarea hasta que se finalicen sus subtareas.
- Dar por resueltas las subtareas (informando por defecto campos de coste 0, tiempo 0 y categoría la misma que la de la tarea padre, pero también se permitirá al informático que introduzca la información de finalización correspondiente a cada subtarea).
- Pasar a estado anulado las subtareas no finalizadas, recogiendo el mismo motivo de anulación para todas ellas.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

5.4.- Generación Métricas (informático)

Los informáticos pueden en cualquier momento consultar información estadística en relación a las tareas que les han sido asignadas. En particular las métricas que pueden generar son las siguientes:

- Métrica por estado de tareas
- Métrica de tiempo medio de atención a resolución de tarea (se calcula en base a fecha alta solicitud y fecha resolución)
- Métrica de tiempo medio de dedicación a resolución de tarea (se calcula en base a horas dedicadas para resolución de tarea)

La generación de la métrica escogida, puede filtrarse en función de distintos parámetros como son;

- Periodo para el que se quiere la métrica
- Aplicación
- Categoría de resolución
- Usuario solicitante de la tarea
- Grupo de usuarios

Para las métricas de tiempo medio de atención/dedicación a resolución de tarea también se podrá marcar las franjas de tiempo en que se debe encuadrar la métrica.

Además también se permitirá agrupar la información por: aplicación, categoría de resolución, usuario solicitante y grupo de usuarios.

El sistema permite indicar si se quiere agrupar la información por aplicación o no.

5.5.- Informes Alertas (1er nivel)

Los informáticos pueden en cualquier momento consultar y generar un informe de las alertas de 1er nivel que les han sido notificadas, distinguiendo entre alertas de tareas pendientes y alertas de tareas planificadas.

Las alertas se generan cuando una tarea no esta resuelta en el tiempo medio que se ha establecido para su resolución en base al tipo de tarea, prioridad asignada a la tarea y aplicación a la que esta vinculada. Para las tareas planificadas se tiene en cuenta además la fecha prevista de resolución.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

La consulta y generación del informe de alertas escogido, puede filtrarse en función de distintos parámetros como son;

- Indicar si se quiere consultar información histórica, pudiendo restringirla a un rango de fechas (por defecto se considera que solo se quieren consultar las alertas de tareas que todavía no están resueltas).
- Indicar si se quiere agrupar la información por aplicación o no.

6.- Procedimientos para Gestores Informáticos

Los usuarios con perfil gestor informático son personal informático responsable de una aplicación/servicio o de una sección/subsección. Como responsables que son en DUMBOv7 tienen opción de poder gestionar de forma global las tareas vinculadas a los informáticos de los que son responsables, además pueden hacer un seguimiento estadístico sobre distintos aspectos de las tareas vinculadas a el directa o indirectamente, así como un seguimiento de las alertas que ha generado el sistema en relación a las tareas a las que están vinculados.

De forma detallada, las opciones que tienen disponibles los usuarios con perfil de “Gestor Informático” son (en negrita se han remarcado las opciones específicas de este perfil):

- Realizar solicitud de tarea (petición normal y **programada**, incidencia y problema)
- Poner Dumbos Rápidos
- Consultar tareas solicitadas (por resolver y finalizadas)
- Atender tareas recibidas
- **Gestión global (por, sección, por aplicación y por informático)**
- **Suplantación de identidad**
- **Generación métricas gestor**
- **Generación informes alertas gestor**
- Gestión cola problemas (solo para responsables directos de secciones de 1er nivel, es decir, padres)



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

6.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia/problema) / Dumbos rápidos

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

6.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

6.3.- Atender tarea (pendiente/resuelta)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

6.4.- Gestión Global (por sección, por aplicación y por informático) / Suplantación identidad

Los gestores informáticos tienen la posibilidad de gestionar las tareas vinculadas a las aplicaciones/secciones de las que son responsables (directa o indirectamente).

El sistema da varias opciones para la gestión de las tareas a los que están vinculados (como gestores), que son:

- Atención y consulta de tareas a nivel de informático
- Atención y consulta de tareas a nivel de aplicación
- Atención y consulta de tareas a nivel de sección
- Suplantación de identidad

6.4.1.- Gestión global por informático

El gestor informático puede atender y consultar todas las tareas vinculadas a los informáticos de los que es responsable, bien porque como informáticos están vinculados directamente a la sección/aplicación de las que el gestor es responsables, bien por que están vinculados indirectamente (el informático pertenece a una subsección o aplicación que depende de la sección de la que el gestor es responsable).

En la gestión global por informático el gestor puede seleccionar el informático del que quiere gestionar sus tareas, pudiendo atender y consultar todas las tareas pendientes/resueltas vinculadas al informático gestionado.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Cualquier acción que realice el gestor informático que implique registrar o alterar información en base de datos ira asociada de una traza que marcará que ha sido el gestor el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

6.4.2.- Gestión global por aplicación

El gestor informático puede atender y consultar todas las tareas vinculadas a los aplicaciones de las que es responsable, bien por que son aplicaciones de la que es responsable directo, bien porque las aplicaciones pertenecen a una sección/subsección de la que el gestor es responsable.

En la gestión global por aplicación el gestor puede seleccionar la aplicación de la que quiere gestionar sus tareas, pudiendo atender y consultar todas las tareas pendientes/resueltas vinculadas a dicha aplicación con independencia del informático al que estén asignadas.

Cualquier acción que realice el gestor informático que implique registrar o alterar información en base de datos ira asociada de una traza que marcará que ha sido el gestor el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

6.4.3.- Gestión global por sección

El gestor informático puede atender y consultar todas las tareas vinculadas a las secciones/subsecciones de las que es responsable, bien por que es responsable directo de la sección, bien porque la sección/subsección en cuestión depende jerárquicamente de la sección de la que el gestor es responsable.

En la gestión global por sección el gestor puede seleccionar la sección/subsección de la que quiere gestionar sus tareas, pudiendo atender y consultar todas las tareas pendientes/resueltas vinculadas a dicha sección con independencia del informático al que estén asignadas y de la aplicación a la que estén vinculadas.

Cualquier acción que realice el gestor informático que implique registrar o alterar información en base de datos ira asociada de una traza que marcará que ha sido el gestor el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

6.4.4.- Suplantación identidad

El gestor informático puede suplantar la identidad de cualquier informático que tiene al gestor como responsable, bien por que como informático esta vinculado directamente a la sección/aplicación de la que el gestor es responsable, bien por que está vinculado indirectamente (el informático pertenece a una subsección o aplicación que depende de la sección de la que el gestor es responsable).



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

En la suplantación de identidad el gestor debe seleccionar al informático que desea suplantar, y hecho esto el sistema le mostrará las mismas opciones e información que tiene el informático suplantado, pudiendo hacer cualquier acción permitida al mismo.

Cualquier acción que realice el gestor informático que implique registrar o alterar información en base de datos irá asociada de una traza que marcará que ha sido el gestor el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

6.5.- Generación Métricas

Los gestores informáticos pueden en cualquier momento consultar información estadística en relación a las tareas vinculadas a las aplicaciones y/o secciones de las que son responsables directa o indirectamente. En particular las métricas que pueden generar son las siguientes:

- Métrica por estado de tareas (total peticiones/incidencias en estado anulado/asignadas/en espera/resueltas/rechazadas/resueltas)
- Métrica de tiempo medio de atención a resolución de tarea (se calcula en base a fecha alta solicitud y fecha resolución)
- Métrica de tiempo medio de dedicación a resolución de tarea (se calcula en base a horas dedicadas para resolución de tarea)
- Métrica TOPX. Recoge los “X” informáticos vinculados al gestor que más tareas han resuelto y los que menos han resuelto.
- Métrica +YDías. Recoge las tareas vinculadas al gestor en estado pendiente mas de “Y” días.
- Métrica de tareas resueltas con desviación significativa entre tiempo resolución y tiempo atención.
- Métrica TOPX Usuarios. Recoge los “X” usuarios o grupos de usuarios que más tareas han solicitado en un determinado periodo de tiempo.
- Métrica TOPX Aplicaciones. Recoge las “X” aplicaciones que más tareas tienen vinculadas en un determinado periodo de tiempo.
- Métrica Tareas sin prioridad. Recoge la relación de tareas que han sido asignadas y todavía no tienen prioridad asignada.

La generación de la métrica escogida, puede filtrarse en función de distintos parámetros.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Además también se permitirá agrupar la información por distintos criterios que generalmente se ajustan a los parámetros por los que se puede filtrar.

6.6.- Informes Alertas (2º nivel)

Los gestores informáticos pueden en cualquier momento consultar y generar un informe de las alertas de 2º nivel generadas para alertas de informáticos vinculadas a las aplicaciones/secciones que gestionan (son responsables), distinguiendo entre alertas de tareas pendientes y alertas de tareas planificadas.

Las alertas se generan cuando una tarea no esta resuelta en el tiempo medio que se ha establecido para su resolución en base al tipo de tarea, prioridad asignada a la tarea y sección a la que esta vinculada. Para las tareas planificadas se tiene en cuenta además la fecha prevista de resolución.

La consulta y generación del informe de alertas escogido, puede filtrarse en función de distintos parámetros como son;

- Indicar si se quiere consultar información histórica, pudiendo restringirla a un rango de fechas (por defecto se considera que solo se quieren consultar las alertas de tareas que todavía no están resueltas).
- Indicar si se quiere agrupar la información por aplicación y/o sección/subsección o no.

6.7.- Gestión Cola de Problemas

Solo los gestores informáticos que sean responsables directos de una sección de 1er nivel, es decir padre, tendrán acceso a este apartado (como integrantes del COMITÉ DUMBO).

El procedimiento a seguir es el mismo que se ha descrito para los usuarios con perfil “maestro”.

7.- Procedimientos para Orejas

Los usuarios con perfil “OREJA” se restringen al personal asignado para la atención directa al usuario (por teléfono o recogiendo las solicitudes vía Web) de primer nivel (help-desk), dentro de ATICA. Actúan como contacto con el usuario y distribuyen las solicitudes y peticiones internamente para que lleguen al Informático que es quien debe gestionarlasy. Ocasionalmente, si al revisar la Cola Genérica de tareas, el usuario con el perfil OREJA detecta una tarea que puede ser resuelta por él de forma rápida, procederá a resolverla



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

directamente, sin necesidad de pasarla al siguiente nivel (definiendo su aplicación asociada, etc.).

Las opciones que tienen disponibles los usuarios con perfil de “Oreja” son (en negrita se han remarcado las opciones específicas de este perfil):

- Atender tareas solicitadas
- Realizar solicitud de tarea (petición, incidencia)
- Poner Dumbos Rápidos
- Consultar tareas solicitadas (por resolver y finalizadas)
- **Gestión cola genérica**
- Generación métricas informático
- Generación informes alertas informático

7.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia) / Dumbos rápidos

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

7.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

7.3.- Atender tarea (pendiente/resuelta)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

7.4.- Gestión Gola Genérica

Los usuarios Oreja son el personal de ATICA encargado de la atención de usuarios de 1er nivel (help desk).

La misión fundamental de los Orejas en DUMBOv7 es encaminar las tareas a los informáticos responsables de resolverlas, para ello este sistema solicita que se marque la aplicación vinculada a la tarea, disponiendo de un proceso de asignación directa que depende de la aplicación marcada.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

El procedimiento a seguir por los Orejas es el siguiente:

1. Consultar la lista de tareas pendientes de asignación
2. Para cada tarea leer asunto y texto, pudiendo realizar las siguientes acciones:
 - 2.1. Anular la tarea si se comprueba que no tiene sentido (bien por que no se corresponde a una solicitud de tarea, bien por que el contenido es ilegible)

El Oreja puede hablar con el usuario y modificar el texto de la solicitud si ambos lo consideran conveniente.

- 2.2. Atender la tarea directamente si tiene el conocimiento necesario para ello.
- 2.3. Cambiar la tarea de sistema, si se detecta que la solicitud no es para ATICA sino para otro servicio
- 2.4. Asignarle una aplicación a la tarea, lo que implica que de forma automática se le asigne a un informático.

7.5.- Generación métricas informático

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

7.6.- Generación informe alertas informático

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

8.- Procedimientos para Maestros

Los usuarios “Maestros” son el personal de ATICA encargado de la administración del sistema DUMBO.

Las opciones que tienen disponibles los usuarios con perfil de “Maestro” son (en negrita se han remarcado las opciones específicas de este perfil):

- **Administración de DUMBO**
- Realizar solicitud de tarea (petición e incidencia)(problema)(petición programada)
- Poner dumbos rápidos



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- Consultar tareas solicitadas (por resolver y finalizadas)(programadas)
- Atender tareas (pendientes y resueltas)
- **Gestionar Dumbo (Cola genérica / cola problemas / gestión global / suplantar identidad)**
- **Generación Métricas Maestro**
- **Generación Informe Alertas Maestro**

8.1.- Administración del sistema

La tarea fundamental que deben realizar los usuarios con perfil maestro es la de administración del sistema DUMBO.

Las opciones incluidas dentro de la administración propias de estos usuarios son:

- Registrar y mantener parámetros del sistema
- Administración de grupos de coste para informáticos
- Administración de secciones
- Administración de informáticos
- Administración de aplicaciones
- Administración de categorías
- Administración de grupos de usuarios
- Administración de noticias

8.1.1.- Flujo administración parámetros del sistema

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizados los parámetros base para el buen funcionamiento del sistema.

Los parámetros del sistema abarcan un amplio espectro:

- Rutas para localizar plantillas, direcciones, ficheros
- Direcciones, url's y textos prefijados



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- Valores predeterminados
- Indicadores que marcan que va a usar el sistema
- Parámetros máximos para generación de alertas (3er nivel o nivel maestro)

8.1.2.- Flujo administración grupos de costes del sistema

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizados los grupos de costes vinculados a los informáticos del sistema, ya que esta información es necesaria para valorar de forma automática el coste económico de una tarea.

Antes de dar de alta un informático debe estar registrado el grupo de coste al que pertenece.

8.1.3.- Flujo administración secciones

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizada toda la información vinculada a las secciones en las que se agrupa el personal de ATICA que interviene en DUMBO.

Para dar de alta las secciones iniciales (padre) se pondrá como informático al administrador del sistema y una vez dados de alta los informáticos se procederá a registrar correctamente los responsables de dichas “secciones”.

8.1.4.- Flujo administración informáticos

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizada toda la información vinculada a los informáticos vinculados al sistema.

Cuando se da de alta un informático debe indicarse la sección padre a la que pertenece, grupo de coste y perfiles del sistema vinculados al mismo.

Desde esta opción también se pueden traspasar tareas de un informático a otro, pudiendo elegir entre pasar todas las tareas o solo las pendientes.

8.1.5.- Flujo administración aplicaciones

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizada tanto las aplicaciones/servicios vinculados al sistema como la información asociada a los mismos.

Al dar de alta una aplicación se deberá indicar a que sección esta vinculada, el tipo de asignación por tareas que se debe aplicar por defecto (por pesos/por responsable), parámetros por defecto y días máximos para generación de alertas (2º nivel o nivel gestor).



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

También se deberán recoger los informáticos vinculados a la aplicación indicando el/los responsables de la misma.

8.1.6.- Flujo administración categorías

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizadas las categorías de resolución de tareas propias de cada sección (a nivel padre).

8.1.7.- Flujo administración grupos de usuarios

El usuario maestro debe encargarse de registrar y mantener actualizados los grupos de usuario de los que quiere obtener información para generación de métricas.

8.1.8.- Flujo administración noticias

El usuario maestro puede registrar noticias de interés de la misma forma que los hace el usuario con perfil de reportero.

8.2.- Solicitud de tarea (petición/incidencia) / Petición programada/ Dumbos rápidos

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil “gestor informático”.

8.3.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

8.4.- Atender tarea (pendiente/resuelta)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil informático.

8.5.- Gestión cola genérica tareas (peticiones/incidencias)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil oreja.

8.6.- Gestión cola problemas

Los usuarios maestros son, junto con los responsables de sección de 1er nivel, los encargados de gestionar los problemas que se detecten en el sistema.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Dentro de las opciones que tienen disponibles en este apartado están:

- Consultar todos los problemas registrados en el sistema (históricos, asignados y pendientes de asignación)
- Gestión cola genérica (asignar problemas pendientes asignación o anulación problema)
- Atención problemas (consultar historial problema, subtareas y dumbos relacionados, crear nuevas subtareas, finalizar problema, registrar observaciones-cuaderno de bitácora).

El procedimiento a seguir en este apartado es:

1. El usuario deberá consultar la lista de problemas

En la consulta de problemas se permitirá filtrar la información en base a distintos criterios y también se permitirá personalizar la información a visualizar.

2. Si decide gestionar la cola podrá bien asignar los problemas pendientes asignación bien anularlos
3. Como parte de la gestión también puede atender la tareas, para ello el problema debe estar asignado. En este caso las opciones que tiene disponible son:
 - 3.1. Consultar información de todas las subtareas vinculadas al problema, así como de toda la información vinculada al problema (historial, anotaciones, etc.)
 - 3.2. Crear nuevas subtareas para solucionar el problema
 - 3.3. Anular el problema
 - 3.4. Dar por finalizado el problema

Para dar por finalizado un problema se siguen las mismas pautas que para cualquier tarea (petición/incidencia)

8.7.- Gestión Global (por sección, por aplicación y por informático) / Suplantación identidad

Los usuarios maestros tienen la posibilidad de gestionar las tareas del sistema en base a distintos criterios:

- Atención y consulta de tareas a nivel de informático



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- Atención y consulta de tareas a nivel de aplicación
- Atención y consulta de tareas a nivel de sección
- Suplantación de identidad

8.7.1.- Gestión global por informático

El usuario maestro puede atender y consultar todas las tareas vinculadas a los informáticos de DUMBOv7.

En la gestión global por informático el usuario maestro puede seleccionar el informático al que quiere gestionar sus tareas, pudiendo atender y consultar todas las tareas pendientes/resueltas vinculadas al informático gestionado.

Cualquier acción que realice el usuario maestro que implique registrar o alterar información en base de datos irá asociada de una traza que marcará que ha sido el usuario maestro el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

8.7.2.- Gestión global por aplicación

El usuario maestro puede atender y consultar todas las tareas vinculadas a las distintas aplicaciones registradas en el sistema.

En la gestión global por aplicación el usuario maestro puede seleccionar la aplicación de la que quiere gestionar sus tareas, pudiendo atender y consultar todas las tareas pendientes/resueltas vinculadas a dicha aplicación con independencia del informático al que estén asignadas.

Cualquier acción que realice el usuario maestro que implique registrar o alterar información en base de datos, irá asociada de una traza que marcará que ha sido el usuario maestro el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

8.7.3.- Gestión global por sección

El usuario maestro puede atender y consultar todas las tareas vinculadas a las secciones/subsecciones registradas en el sistema.

En la gestión global por sección el usuario maestro puede seleccionar la sección/subsección de la que quiere gestionar sus tareas, pudiendo atender y consultar todas las tareas pendientes/resueltas vinculadas a dicha sección con independencia del informático al que estén asignadas y de la aplicación a la que estén vinculadas.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

Cualquier acción que realice el usuario maestro que implique registrar o alterar información en base de datos, irá asociada de una traza que marcará que ha sido el usuario maestro el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

8.7.4.- Suplantación identidad

El usuario maestro puede suplantar por un lado, la identidad de cualquier informático registrado en el sistema, y por otro lado la identidad de cualquier usuario final de dumbo.

En la suplantación de identidad el usuario maestro debe seleccionar al informático o usuario final que desea suplantar, y hecho esto el sistema le mostrará las mismas opciones e información que tiene el informático/usuario final suplantado, pudiendo hacer cualquier acción permitida al mismo.

Cualquier acción que realice el usuario maestro que implique registrar o alterar información en base de datos, irá asociada de una traza que marcará que ha sido el usuario maestro el que ha realizado dicha acción (consultable desde el historial de la tarea).

8.8.- Generación Métricas

Los maestros del sistema pueden en cualquier momento consultar información estadística en relación a las tareas registradas en DUMBO. En particular las métricas que pueden generar son las siguientes:

- Métrica por estado de tareas (total peticiones/incidencias en estado anulado/asignadas/en espera/resueltas/rechazadas/resueltas)
- Métrica de tiempo medio de atención a resolución de tarea (se calcula en base a fecha alta solicitud y fecha resolución)
- Métrica de tiempo medio de dedicación a resolución de tarea (se calcula en base a horas dedicadas para resolución de tarea)
- Métrica TOPX. Recoge los “X” informáticos que más tareas han resuelto y los que menos han resuelto.
- Métrica +YDías. Recoge las tareas en estado pendiente mas de “Y” días.
- Métrica de tareas resueltas con desviación significativa entre tiempo resolución y tiempo atención.
- Métrica TOPX Usuarios. Recoge los “X” usuarios o grupos de usuarios que más tareas han solicitado en un determinado periodo de tiempo.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- Métrica TOPX Aplicaciones. Recoge las “X” aplicaciones que más tareas tienen vinculadas en un determinado periodo de tiempo.
- Métrica Tareas sin prioridad. Recoge la relación de tareas que han sido asignadas y todavía no tienen prioridad asignada.

La generación de la métrica escogida, puede filtrarse en función de distintos parámetros.

Además también se permitirá agrupar la información por distintos criterios que generalmente se ajustan a los parámetros por los que se puede filtrar.

8.9.- Informes Alertas (3 nivel)

Los maestros pueden en cualquier momento consultar y generar un informe de las alertas de 3er nivel que ha generado el sistema, distinguiendo entre alertas de tareas pendientes y alertas de tareas planificadas.

Las alertas de este tipo se generan cuando una tarea no esta resuelta en el tiempo medio que se ha establecido para su resolución en base al tipo de tarea, prioridad asignada a la tarea y días máximos recogidos a nivel de parámetros del sistema. Para las tareas planificadas se tiene en cuenta además la fecha prevista de resolución.

La consulta y generación del informe de alertas escogido, puede filtrarse en función de distintos parámetros como son;

- Indicar si se quiere consultar información histórica, pudiendo restringirla a un rango de fechas (por defecto se considera que solo se quieren consultar las alertas de tareas que todavía no están resueltas).
- Indicar si se quiere agrupar la información por aplicación y/o sección o no.

9.- Procedimientos para Reporteros

Los usuarios con perfil de “reportero” son el personal de ATICA que puede registrar noticias en el sistema.

Las opciones que tiene disponibles un usuario con perfil de “reportero” son (en negrita se han remarcado las opciones específicas de este perfil):

- **Administrar noticias**
- Solicitar tareas (peticiones/incidencias)



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

- Consultar tareas (pendientes/finalizadas)

9.1.- Solicitud de tarea (petición/incidencia)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil usuario final.

9.2.- Consulta Tareas Solicitadas (por resolver/finalizadas)

El procedimiento a seguir para esta opción es el mismo que se ha indicado para perfil usuario final.

9.3.- Administrar noticias

El sistema permite al usuario reportero, registrar nuevas noticias, así como modificar el contenido de las registradas e incluso eliminarlas si así lo desea.

10.- Procedimientos para Administradores

Los usuarios con perfil de administrador son los usuarios que pueden dar de alta “sistemas” en DUMBO (dicha opción se encuentra dentro del módulo de administración).

Los sistemas pueden ser internos o externos a dumbo. En caso de ser internos al dar de alta un sistema se lanza un proceso que de forma automática crea los parámetros por defecto necesarios para iniciar el sistema.

Además de la opción de administración de sistemas los usuarios con este perfil tendrán las mismas opciones que un usuario final.

11.- Diagrama de estados

A continuación se muestra un diagrama que recoge los distintos estados por los que puede pasar una tarea, con indicación de la acción que lo provoca y los perfiles que pueden ejecutar dicha acción.



DUMBOv7	Versión 1.0
Manual de procedimiento	Fecha de la Versión: 13/03/2006

