



ÍNDICE DE CONTENIDOS

01 Introducción

02 Acceso a la aplicación

03 Descripción de la
pantalla principal

04 Uso de la aplicación



Figura 1: Pantalla Escritorio Judicial

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

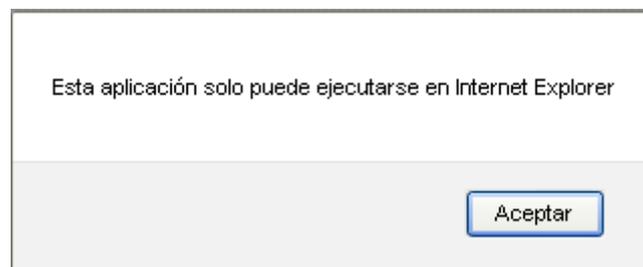


Figura 2: Pantalla solo permite el navegador IE

3. DESCRIPCIÓN DE LA PANTALLA PRINCIPAL

La pantalla principal de la aplicación muestra las siguientes zonas:

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



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

Servicio de Altas de Incidencias, Consultas y Peticiones
del Personal de la Administración de Justicia en Andalucía.

Salir

Datos del Usuario

Usuario : Usuario Temis

Cargo Técnico Provincia Sevilla

Localidad Sevilla

Dirección C/ Muñoz Torrero nº 1 Código Postal 41003

Unidad Funcional A.T. Implantación Fecha 11/01/2019 9:30:49

Datos a Cumplimentar por el Usuario

Teléfono Correo electrónico

Clasificación INCIDENCIA ¿Le ocurre a todos los usuarios? Sí No

Tipología

Descripción de la incidencia, petición o consulta

Motivo - Justificación - Datos extras

Registrar

Figura 4: Servicio de Alta de Incidencias

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

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



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

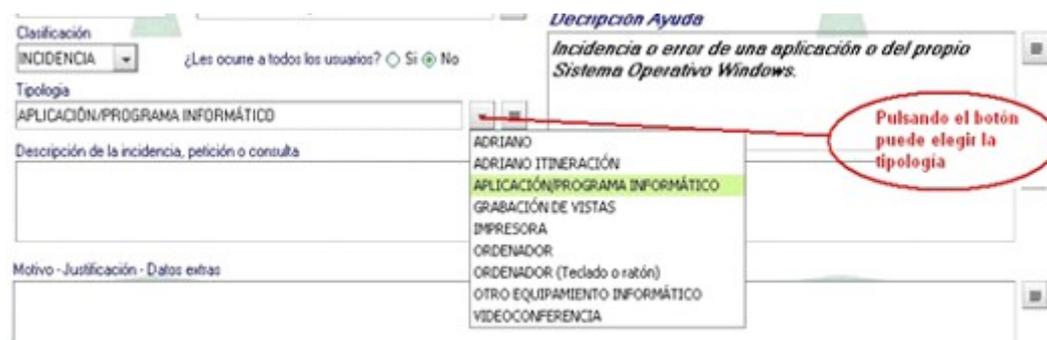


Figura 6: Tipología de la incidencia

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

4.1.2. BOTÓN: REGISTRAR O DAR DE ALTA

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

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



Himilcon Audiencias

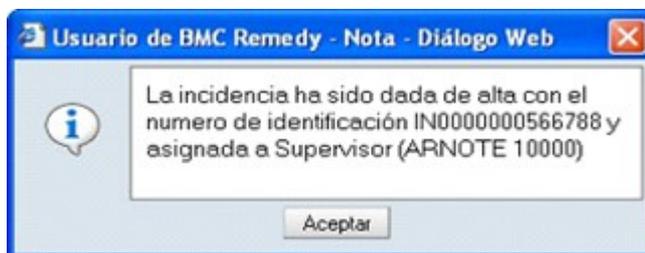


Figura 7: Información del Ticket

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

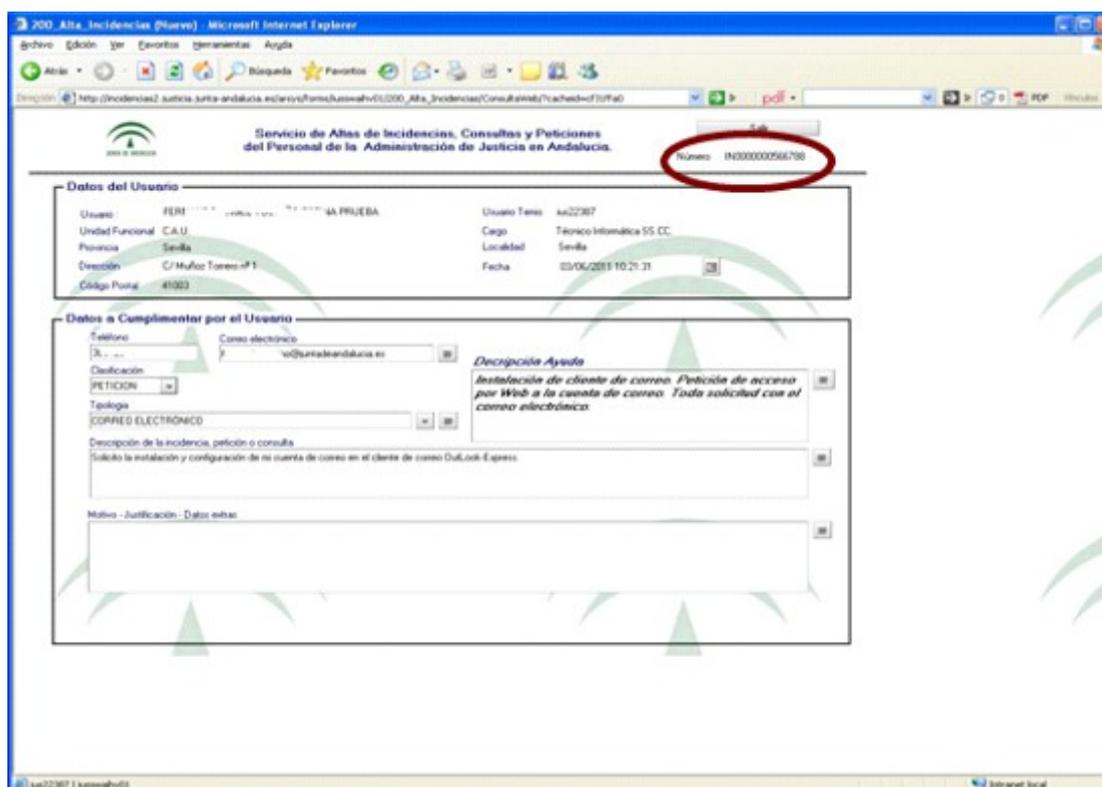


Figura 8: Pantalla Información

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



Himilcon Audiencias

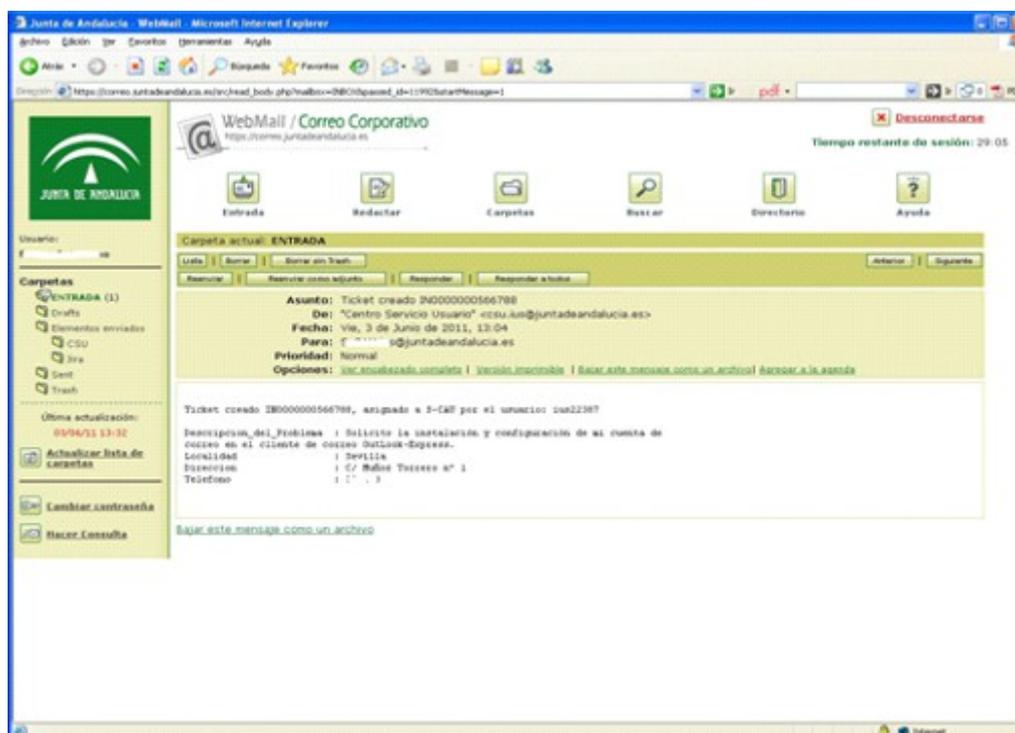


Figura 10: Cuenta de correo webmail

4.1.3. ERRORES CONOCIDOS

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

4.1.4. BOTÓN SALIR

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

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

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

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

1. Zona de envío y recepción de comentarios e información.

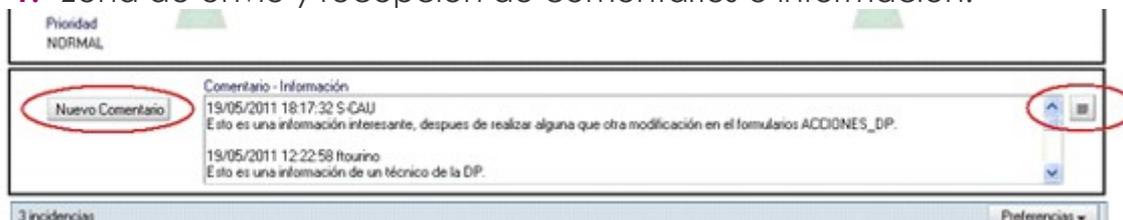


Figura 11: Envío y recepción de comentarios e información

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

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



Himilcon Audiencias

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

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

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

A screenshot of a web application interface. At the top, there is a header with the logo of the 'JURTA DE ANDALUCÍA' on the left and the text 'Servicio de Gestión de Incidencias del Personal al servicio de la Administración de Justicia' in the center, flanked by a scale of justice icon on the right. Below the header, there are two fields: 'Usuario:' and 'Órgano: A.T. Implantación'. The main part of the form is a large text area labeled 'Comentario' with a small menu icon on the right side. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

Figura 12: Nuevo comentario

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

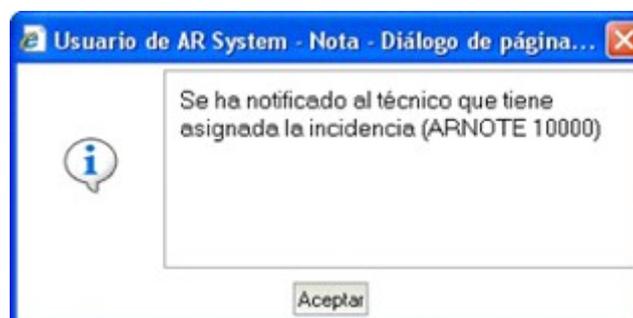


Figura 13: Prueba de envío

