

4.9.- Traspasar una Solicitud a otra Unidad

Podemos Traspasar una Solicitud que no podamos gestionar nosotros a otra Unidad encargada de resolverla.

- Gregal - Centros Gregal
- Gregal Gregal - Centros
- Gregal - Centros poli[Consulta]
- Gregal poli[Consulta]
- Cambiar el CDIS en Gregal - Centros
- Gregal poli[Sol-licita] (Únicamente disponible para el CAU)



Gregal - Centros Gregal

1. Nos situaremos sobre la Solicitud a traspasar. Deberemos poner **[En espera]** la incidencia primero.
2. Pulsaremos sobre la opción **[+ Acciones] [Traspasar]**. Se abrirá el siguiente asistente que nos permitirá ir completando los pasos para traspasar la Solicitud.

3. Elegiremos la **Nueva unidad:**  *Gregal* y el **Nuevo tipo de comunicación:** **blocked URL** Tarea Gregal y pulsaremos sobre el botón **[Siguiete >>]**. A continuación nos enseñará una pantalla que nos permitirá Actualizar campos.

UPV **contact**

Proyectos ▼ Búsquedas ▼

Buscar

Enviar la comunicación a otra unidad

● Elige unidad y tipo de comunicación

Proyecto: Gregal

Tipo de comunicación: Tarea Gregal

● Elige nuevo estado

Estado: Esperando Asistencia

● Actualiza campos

● Confirmación

Enviar la comunicación a otra unidad: Actualiza campos

Paso 3 de 4: Actualiza los campos de la comunicación.

Nota: El paso 2 no es obligatorio.

Nivel: A1

[Gregal] Nivel del Grupo de Gestión (N2/N3)

Nivel de Seguridad: GENERAL

[Gregal] Login de Gestores separados por coma, para comparación con el currentUser() en las Colas de Niveles

GestoresN2_Texto:

[Gregal] Login de Gestores separados por coma, para comparación con el currentUser() en las Colas de Niveles

Valor de solicitud del cliente inválido

Tipo de solicitud del cliente: Solicitud al Centro de Atención al Usuario

<p>Contiene información acerca de qué mesa de servicio se utilizó para crear un ticket. Este campo personalizado se crea de forma programática y debe modificarse.</p>

Código Site:

[Gregal] Información adicional sobre el site afectado por la Solicitud JIRA (Poliformat)

Nivel_Texto:

Variable para comparar

Grupo Gestor Nivel 2:

[Gregal] Miembros del Grupo (separados por coma) que gestiona la aplicación en el Nivel 2

Grupo Gestor Filtrado: GREGAL_Operadores

[Gregal] Grupos Gestores correspondientes al campo Aplicación o Servicio

Grupo Gestor Nivel 3:

[Gregal] Miembros del Grupo (separados por coma) que gestiona la aplicación en el Nivel 3

Grupo Genérico:

[Gregal] Grupo Genérico de Gestores del campo Aplicación o Servicio

Motivo del Retraso:

[Gregal] Campo obligatorio en el caso de que la Solicitud se cierre en un tiempo superior a la Fecha de Límite Carta de Servicios

GestoresN3_Texto:

[Gregal] Login de Gestores separados por coma, para comparación con el currentUser() en las Colas de Niveles

Indicador ANS: [SyR]-Problema [3d-11d]

[Gregal] Campo que nos permitirá seleccionar el Indicador ANS de la Solicitud, nos permitirá calcular correctamente los ANS en función del defecto será el Indicador con menor tiempo de resolución.

Identificador:

Impresoras: Número de serie de la máquina o número del proveedor (Grupo Solitium o Gestión Ofimática)

Siguiente >>

Cancelar

En esta pantalla el único valor que deberemos rellenar es el **Tipo de solicitud del cliente:** Solicitud al Centro de Atención al Usuario. Y pulsaremos sobre el botón **[Siguiente >>]**.

4. Por último aparecerá una ventana de Confirmación en la que únicamente deberemos pulsar sobre el botón de **[Traspasar]**. Si disponemos de permisos en la nueva Unidad nos mostrará la nueva Solicitud creada, en caso contrario nos dará un mensaje de que no tenemos permisos en la nueva unidad. Pulsaremos sobre la opción **[Proyectos]** y elegiremos el proyecto sobre el que seguir trabajando.

La comunicación ha pasado a una unidad en la que no tienes permisos.

No es posible mostrar esta comunicación. Esta comunicación probablemente ha pasado a una unidad en la que no tienes permisos de

Atlassian Jira [Project Management Software](#) (v8.7.1#807001-sha1:03e3702) · [About Jira](#) · [Report a problem](#)

ATLASSIAN

Debemos tener en cuenta que únicamente podremos traspasar Solicitudes que estén en el estado **[Esperando al Cliente]** por lo que deberemos ponerla **[En espera]** antes de poder Traspasar una Solicitud a otra Unidad.

Gregal Gregal - Centros

1. Nos situaremos sobre la Solicitud a traspasar. Si no se encuentra en el estado **[Pausada]** deberemos ponerla en este estado previamente a traspasarla.
2. Pulsaremos sobre la opción **[+ Acciones] [Traspasar]**. Se abrirá el siguiente asistente que nos permitirá ir completando los pasos para traspasar la Solicitud.

The screenshot shows the 'Enviar la comunicación a otra unidad' (Send communication to another unit) form. The title bar indicates 'UPV [contactT]' and 'Proyectos' with a search bar. The main heading is 'Enviar la comunicación a otra unidad'. On the left, a sidebar lists steps: 'Elige unidad y tipo de comunicación' (selected), 'Elige nuevo estado', 'Actualiza campos', and 'Confirmación'. The main content area shows 'Enviar la comunicación a otra unidad: GRE-45036 - Prueba de Traspaso de Centros/Departamentos V'. Below this, 'Paso 1 de 4: Elige la unidad destino...' is displayed. The form has two sections: 'Elige una unidad' and 'Elige el tipo de comunicación'. In the first section, 'Unidad actual:' is 'Gregal' and 'Nueva unidad:' is a dropdown menu showing 'Gregal Centros (GREG)'. In the second section, 'Tipo de comunicación actual:' is 'Tarea Gregal' and 'Nuevo tipo de comunicación:' is a dropdown menu showing 'Tarea Gregal'. At the bottom, there are buttons for 'Siguiente >>' and 'Cancelar'.

3. Elegiremos la **Nueva unidad:** **blocked URL** Gregal Centros y el **Nuevo tipo de comunicación:** **blocked URL** Tarea Gregal y pulsaremos sobre el botón **[Siguiente >>]**. A continuación se nos mostrará una pantalla donde podremos elegir el estado.

The screenshot shows the 'Enviar la comunicación a otra unidad' form at Step 2: 'Elige el estado de la incidencia...'. The sidebar now highlights 'Elige nuevo estado'. The main content area shows 'Enviar la comunicación a otra unidad: Selecciona estado'. Below this, 'Paso 2 de 4: Elige el estado de la incidencia ...' is displayed. A note states: 'Nota: Cada estado mostrado abajo no es válido - por favor selecciona un nuevo estado..'. The 'Incidencia actual (Flujo de trabajo: -GREGAL - Flujo de trabajo Centros - Flujo de Trabajo 17.07.20)' is shown. The form has two sections: 'Estado actual:' and 'Nuevo estado:'. 'Estado actual:' is 'PAUSADA' and 'Nuevo estado:' is a dropdown menu showing 'Esperando Asistencia'. At the bottom, there are buttons for 'Siguiente >>' and 'Cancelar'.

4. Elegiremos el **Nuevo estado:** **Esperando asistencia** y pulsaremos sobre el botón **[Siguiente >>]**. A continuación podremos elegir el Centro /Departamento.

The screenshot shows the 'Enviar la comunicación a otra unidad' form at Step 3: 'Actualiza campos'. The sidebar now highlights 'Actualiza campos'. The main content area shows 'Enviar la comunicación a otra unidad: Actualiza campos'. Below this, 'Paso 3 de 4: Actualiza los campos de la comunicación.' is displayed. The form has two sections: 'Tipo de solicitud del cliente:' and 'Tipo de incidencia actual'. 'Tipo de solicitud del cliente:' is a dropdown menu showing 'No hay coincidencia'. 'Tipo de incidencia actual' is a list of options: 'Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Pu...', 'Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática', 'Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial', 'Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio ...', 'Facultad de Bellas Artes', and 'Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación'. At the bottom, there are buttons for 'Siguiente >>' and 'Cancelar'.

5. Elegiremos **Tipo de solicitud del cliente:** **Centro/Departamento/Instituto/Centro de Investigación** y pulsaremos sobre el botón **[Siguiente >>]**.

6. Por último aparecerá una ventana de Confirmación en la que únicamente deberemos pulsar sobre el botón de **[Traspasar]**. Si disponemos de permisos en la nueva Unidad nos mostrará la nueva Solicitud creada, en caso contrario nos dará un mensaje de que no tenemos permisos en la nueva unidad. Pulsaremos sobre la opción **[Proyectos]** y elegiremos el proyecto sobre el que seguir trabajando.



La comunicación ha pasado a una unidad en la que no tienes permisos.

No es posible mostrar esta comunicación. Esta comunicación probablemente ha pasado a una unidad en la que no tienes permisos de acces

Atlassian Jira [Project Management Software](#) (v8.7.1#807001-sha1:03e3702) · [About Jira](#) · [Report a problem](#)



Si sale algún otro campo: *Nivel de seguridad, Gestor asignado, ... no los rellenéis, ya los rellena el sistema con una automatización en el proyecto destino para que no haya errores.*

Gregal - Centros poli[Consulta]

1. Los poli[consulta] contienen el acrónimo del centro, así que lo mejor es teclear el "FBA" o código del centro, y si no, en la lista ir buscando el que tiene un "?" en color verde, que es poli[consulta]:

Elige una unidad

Unidad actual:	Gregal Centros	→	Nueva unidad:	<div>Gregal Centros (GREC)</div>
----------------	----------------	---	---------------	----------------------------------

Elige el tipo de comunicación

Tipo de comunicación actual:	Tarea Gregal	→	Nuevo tipo de comunicación:	
------------------------------	--------------	---	-----------------------------	--

[Siguiente >>](#) [Cancelar](#)

Atlassian Jira Project Management Software (v8.7.1#807001-sha1:03e3702) · About Jira · Report a problem

Tramuntana (TRA)

GEA Responde - Gestión Eco...

ACOM - Área de Comunicaci...

todas las unidades

ACOM - Área de Comunicaci...

ETSINF - Escuela Técnica Sup...

FBA - Facultad de Bellas Arte...

GEA Responde - Gestión Eco...

2. Una vez escogido vuestro centro, luego hay que marcar "En espera" como nuevo estado:

Enviar la comunicación a otra unidad: Selecciona estado

Paso 2 de 4: Elige el estado de la incidencia ...

Nota: Cada estado mostrado abajo no es válido - por favor selecciona un nuevo estado..

Incidencia actual (**Flujo de trabajo:** Centros - Flujo de Trabajo 17.07.20 ➡ poli[Consulta] - Flujo de trabajo V7)

Estado actual:	ESPERANDO AL CLIENTE	→	Nuevo estado:	En espera
----------------	----------------------	---	---------------	-----------

[Siguiente >>](#) [Cancelar](#)

3. Seleccionar un tipo de solicitud lo más aproximado posible al problema que tiene el usuario:

Enviar la comunicación a otra unidad: Actualiza campos

Paso 3 de 4: Actualiza los campos de la comunicación.

Nuevo Tipo de comunicación del solicitante:

Tipo de solicitud del cliente: **? Suplemento Europeo al Título (SET)**

<p>Contiene información acerca de qué mesa de servicio se utilizó para crear un ticket. Este campo personalizado se crea de forma programática no se lo debe modificar.</p>

Tipo incidente COVID-19: **Ninguno**

Siguiente >> Cancelar

4. Y ya sólo quedaría la pantalla de resumen.



Debemos tener en cuenta que únicamente podremos traspasar Solicitudes que estén en el estado **[PAUSADA]** por lo que deberemos ponerla **[Pausar]** antes de poder Traspasar una Solicitud a otra Unidad.

Gregal poli[Consulta]

1. Nos situaremos sobre la Solicitud a traspasar. Si no se encuentra en el estado **[Pausada]** deberemos ponerla en este estado previamente a traspasarla.
2. Pulsaremos sobre la opción **[+ Acciones] [Traspasar]**. Se abrirá el siguiente asistente que nos permitirá ir completando los pasos para traspasar la Solicitud.
3. Los poli[consulta] contienen el acrónimo del centro o servicio, así que lo mejor es teclear el "FBA" o código del centro o del servicio, y si no, en la lista ir buscando el que tiene un "?" en color verde, que es poli[consulta]

Elige una unidad

Unidad actual:	Gregal Centros	→	Nueva unidad:	Gregal Centros (GREC)
----------------	----------------	---	---------------	------------------------------

Elige el tipo de comunicación

Tipo de comunicación actual:	Tarea Gregal	→	Nuevo tipo de comunicación:	ACOM - Área de Comunicaci...
------------------------------	--------------	---	-----------------------------	-------------------------------------

Siguiente >> Cancelar

todas las unidades

- ACOM - Área de Comunicaci...**
- ETSINF - Escuela Técnica Sup...
- FBA - Facultad de Bellas Arte...
- GEA Responde - Gestión Eco...
- Tramuntana (TRA)

4. Una vez escogido vuestro centro/servicio, luego hay que marcar "En espera" como nuevo estado:

Enviar la comunicación a otra unidad: Selecciona estado

Paso 2 de 4: Elige el estado de la incidencia ...

Nota: Cada estado mostrado abajo no es válido - por favor selecciona un nuevo estado..

Incidencia actual (**Flujo de trabajo:** Centros - Flujo de Trabajo 17.07.20 ➡ poli[Consulta] - Flujo de trabajo V7)

Estado actual: **ESPERANDO AL CLIENTE** → Nuevo estado: **En espera**

Siguiente >> Cancelar

5. Seleccionar un tipo de solicitud lo más aproximado posible al problema que tiene el usuario:

Enviar la comunicación a otra unidad: Actualiza campos

Paso 3 de 4: Actualiza los campos de la comunicación.

Nuevo Tipo de comunicación del solicitante:

Tipo de solicitud del cliente: **Suplemento Europeo al Título (SET)**

<p>Contiene información acerca de qué mesa de servicio se utilizó para crear un ticket. Este campo personalizado se crea de forma programática no se lo debe modificar.</p>

Tipo incidente COVID-19: **Ninguno**

Siguiente >>

Cancelar

6. Y ya sólo quedaría la pantalla de resumen.



Debemos tener en cuenta que únicamente podremos traspasar Solicitudes que estén en el estado **[PAUSADA]** por lo que deberemos ponerla **[Pausar]** antes de poder Traspasar una Solicitud a otra Unidad.

Cambiar el CDIS en Gregal - Centros

1. Nos situaremos sobre la Solicitud a traspasar. Para que aparezca la transición a utilizar deberemos estar en el estado **[ESPERANDO ASISTENCIA]** o **[TRAMITÁNDOSE]**.

GREC-8371 Regresar a la cola

Tengo otro problema

Q Añadir comentario Asignar + Acciones Iniciar **Traspasar CDIS** Exportar

Detalles de la comunicación

Tipo: Tarea Gregal Estado: **ESPERANDO ASISTENCIA** (Ver Flujo de Trabajo)
Prioridad: Baja Resolución: Sin resolver
Nivel de Seguridad: GENERAL (Acceso General para todos)

Grupo: Ninguno
Servicios ofrecidos: Servicio1 Curso Gregal
Código entidad: ASIC
Grupo notificaciones: GREGAL_ASIC_SERVICIO1_CURSO_NC

Descripción
No funciona nunca nada en el ASIC

Adjuntos
Suelta los archivos para adjuntarlos o explorar.

Actividad
Todo Comentarios Bitácora de Trabajo Histórico de cambios Actividad Transiciones Notificaciones
Todavía no hay comentarios en esta comunicación.

Haga clic para añadir comentario

Personas
Gestor asignado: Sin asignar Asignarme a mí
Solicitante: Usuario UPV
Grupo Gestor: GREGAL_ASIC_SERVICIO1_CURSO_NC
Seguridad Entidad: CENTRO_GREGAL_EPSG
Participantes de la solicitud: Ninguna

Comunicación origen
Tipo de comunicación: ASIC
Estado: Esperando Asistencia
Canal: API
Ver comunicación en portal del solicitante

Fechas
Creada: 24/may/22 9:45 AM
Actualizada: 24/may/22 9:45 AM

2. Pulsaremos sobre la Transición **[Traspasar CDIS]**, esto nos permitirá abrir un formulario donde podremos elegir el CDIS destino, una vez elegido pulsaremos sobre el botón **[Traspasar CDIS]** del formulario.

Traspasar CDIS

Tipo de solicitud del cliente

Curso gregal

Tipo de incidencia actual

- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Top...
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática
- Escuela Politécnica Superior de Gandía
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño**
- Escuela Técnica Superior de Arquitectura
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natu...
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos
- Facultad de Bellas Artes
- Escuela Politécnica Superior de Alcoy
- Sistemas Informáticos y Computación
- Organización de Empresas

personalizado se ha

Traspasar CDIS Cancelar

A continuación el sistema ejecutará una Automatización que cambiará los valores para que el Gregal pase a ser visible por el nuevo CDIS.

Gregal poli[Sol-licita] (Únicamente disponible para el CAU)

1. Nos situaremos sobre la Solicitud a traspasar. Si no se encuentra en el estado **[Pausada]** deberemos ponerla en este estado previamente a traspasarla.
2. Pulsaremos sobre la opción **[+ Acciones] [Traspasar]**. Se abrirá el siguiente asistente que nos permitirá ir completando los pasos para traspasar la Solicitud.
3. Seleccionar poli[Sol-licita]

Enviar la comunicación a otra unidad: GRE-146828 - Cierre automático de gregales

Paso 1 de 4: Elige la unidad destino...

Elige una unidad

Unidad actual: Gregal ASIC → Nueva unidad: poli[Sol-licita] (Sol)

Elige el tipo de comunicación

Tipo de comunicación actual: Tarea Gregal → Nuevo tipo de comunicación: poliSolicitud

Siguiente >> Cancelar

4.

Una vez escogida la nueva unidad, luego hay que marcar "En espera" como nuevo estado:

Enviar la comunicación a otra unidad: Selecciona estado

Paso 2 de 4: Elige el estado de la incidencia ...

Nota: Cada estado mostrado abajo no es válido - por favor selecciona un nuevo estado..

Incidencia actual (**Flujo de trabajo:** Centros - Flujo de Trabajo 17.07.20 ➔ poli[Consulta] - Flujo de trabajo V7)

Estado actual:

ESPERANDO AL CLIENTE



Nuevo estado:

En espera ▼

Siguiente >>

Cancelar

5. Seleccionar un tipo de solicitud lo más aproximado posible al problema que tiene el usuario y además hay que seleccionar **No** en el campo *Delegad*.

Enviar la comunicación a otra unidad

- Elige unidad y tipo de comunicación

Proyecto: poli[Sol-licita]
Tipo de comunicación:
poliSolicitud

- Elige nuevo estado
Estado: En espera
- Actualiza campos
- Confirmación

Enviar la comunicación a otra unidad: Actualiza campos

Paso 3 de 4: Actualiza los campos de la comunicación.

Tipo de solicitud del cliente: IA

Tipo de incidencia actual

- 1 - IAA_D (aclaraciones sobre docencia)
- 3 - IAA_G (aclaraciones sobre gestión: cargos, pertenencia a comisiones...)
- 4 - Cálculos del IAA
- 2 - IAA_I (aclaraciones sobre investigación)

DIAS_SLA:

Subcategoría:

Nueva Unidad:

Grupo Gestores:

Campus:

Nuevo Tipo de comunicación
del solicitante:

Grupo Consulta:

Fecha propuesta:

Categoría:

Nuevo Tipo de Solicitud:

Campus:

* Procedente: ☒ Sí
☐ No

Nivel de Seguridad: Seguridad_poliSolicitud ⓘ

Delegada: No ▼

Siguiente >>

Cancelar

6. Y ya sólo quedaría la pantalla de resumen.



Debemos tener en cuenta que únicamente podremos traspasar Solicitudes que estén en el estado **[PAUSADA]** por lo que deberemos ponerla **[Pausar]** antes de poder Traspasar una Solicitud a otra Unidad.

