



## **FAQ,S APLICACIÓN SIUSS V5**

### **1.-SIUSS FUNCIONAL**

#### **1.1.- ¿CUÁL ES LA URL PARA ACCEDER A LA APLICACIÓN?**

- Si se va a acceder con usuario/a de nivel superior a UTS:

<https://siuss-estadisticas.mscbs.es/>

- Si se va a acceder con usuario/a de nivel UTS:

<https://siuss-uts.mscbs.es/>

Las direcciones de acceso a SIUSS en el entorno de formación son:

- Si se va a acceder con usuario/a de nivel superior a UTS:

<https://formacion-siuss-estadisticas.mscbs.es/>

- Si se va a acceder con usuario/a de nivel UTS:

<https://formacion-siuss-uts.mscbs.es/>

#### **1.2.- ¿QUÉ NAVEGADORES ESTÁN HOMOLOGADOS PARA TRABAJAR CORRECTAMENTE CON LA APLICACIÓN?**

A partir de la versión 5.7.3, SIUSS Web es compatible con los siguientes navegadores:

- 1) MS Internet Explorer 7 o superior
- 2) Mozilla Firefox 3 o superior
- 3) Google Chrome a partir de la versión 24
- 4) Safari 5.1.7

Es preciso modificar la configuración por defecto de determinadas opciones de algunos navegadores para garantizar que la descarga de archivos desde SIUSS (generación de informes, estadísticas...) funcione correctamente:

- a) Google Chrome: Para poder efectuar las descargas de archivos correctamente es necesario activar la opción "Preguntar dónde se guardará



cada archivo” antes de descargarlo” en el menú "Configuración / Mostrar Opciones Avanzadas".

- b) Mozilla Firefox: Es necesario establecer la acción “Preguntar Siempre” en el menú "Herramientas > Opciones > Aplicaciones", para cada extensión de archivo que vayamos a manipular (RTF, XLS, ODT, ODS, XML y PDF).

### 1.3.- ¿QUÉ RESOLUCIÓN ES LA MÍNIMA REQUERIDA PARA TRABAJAR CON LA APLICACIÓN?

- o 1024 x 768.

### 1.4.- ¿CÓMO ES EL ACCESO A LA APLICACIÓN?

Cada *Usuariola* deberá disponer, como elemento de seguridad, autenticación y confidencialidad, de un certificado electrónico de firma válido y admitido por el *Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social* (MSCBS).

En la actualidad, son válidos los certificados personales emitidos por los siguientes prestadores de servicios de certificación de firma electrónica:

<b>AC</b>	<b>ANCERT</b>	<b>DNle</b>	<b>BANESTO</b>	<b>SCR</b>
<b>ACA</b>	<b>ANF</b>	<b>FIRMAPROFESIONAL</b>	<b>CAMERFIRMA</b>	
<b>ACCV</b>	<b>CATCERT</b>	<b>FNMT</b>	<b>IZENPE</b>	

Si bien, como ya se ha indicado, podrá utilizarse el *DNle*, señalar que no podrá usarse el *Certificado Digital de Persona Jurídica* para acceder a *SIUSS WEB*.

El certificado electrónico de firma deberá estar accesible por el navegador, bien porque se haya instalado en el propio repositorio software del navegador, bien porque se tenga instalado un lector adecuado al medio en el que se encuentre el certificado (p.ej.: para el *DNle* es necesario disponer de un lector de tarjetas).

### 1.5.- ¿UNA VEZ AUTENTICADO, SE MANTIENE INDEFINIDAMENTE LA SESIÓN CON LA APLICACIÓN?

De acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad una sesión sin actividad de una aplicación de nivel alto de seguridad, debe ser cancelada pasado un tiempo prudencial, para minimizar el riesgo de que un terminal abandonado pueda ser utilizado por otra persona para acceder a la aplicación y sus datos.

Por otro lado, debido a que la aplicación y la base de datos están centralizadas y compartidas por todos los terminales, no es posible, ni recomendable tampoco, permitir que una sesión bloquee indefinidamente a otra sesión el acceso a unos datos concretos.



En cumplimiento con ambos requerimientos, la aplicación está configurada para que tras un período de inactividad de 20 minutos sin interrelación con el/la usuario/a, cancele la sesión y libere los recursos bloqueados.

Debido a la forma de trabajo en Web, se debe tener en cuenta que la mera introducción (tecleo) de texto no representa actividad con la aplicación ya que ésta no se produce hasta que finalmente se pulsa un botón o enlace. Momento en el que el navegador se comunica con la aplicación para llevar a cabo la tarea solicitada.

En consecuencia si se tarda mucho en pulsar un botón (por ejemplo el de 'guardar') la sesión caducará y se perderán los datos tecleados y el/la usuario/a deberá volver a autenticarse para poder continuar.

## 1.6.- ¿CÚAL ES LA FORMA CORRECTA DE CAMBIAR LA PANTALLA?

Todos los navegadores soportados por SIUSS disponen de botones de navegación "Atrás" y "Adelante". Es muy importante que nunca se utilicen estos botones para navegar por las pantallas de SIUSS, sino que se utilicen las opciones que proporciona la aplicación, es decir, el "camino de migas", los menús y los botones; en otros navegadores el aspecto de los botones y el texto emergente que los describe es diferente pero muy similar.

A modo de ejemplo, se incluye una captura de pantalla realizada con Internet Explorer. Se destaca la forma incorrecta de navegar por la aplicación (botón "Atrás" y "Adelante") y la forma correcta de realizarlo (camino de migas/ menús/ botones).

La imagen muestra una captura de pantalla del navegador Internet Explorer con la URL [ceuts-uts.mscbs.es/SIUSS/faces/Inicio.jsp](http://ceuts-uts.mscbs.es/SIUSS/faces/Inicio.jsp). El navegador muestra un botón "Atrás" circulado en rojo y etiquetado como "INCORRECTO". La interfaz de SIUSS incluye un encabezado con el logo "SIUSS" y el texto "SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES". Un menú de navegación muestra "Expedientes" etiquetado como "CORRECTO". El camino de migas "Inicio > Gestión de Expedientes" también está etiquetado como "CORRECTO". La interfaz principal contiene campos de búsqueda y filtros para expedientes, como "Provincia", "U.T.S.", "Municipio", "Nombre", "Apellido 1º", "Apellido 2º", "D.N.I./N.I.E./Pasaporte", "Zona", "Fecha de Apertura" y "Expedientes en".

## 1.7.- ¿CÚAL ES LA FORMA CORRECTA DE SALIR DE LA APLICACIÓN?

Al tratarse de una aplicación en Web es muy importante diferenciar entre la acción de cerrar el navegador y cerrar la aplicación.

En el caso de SIUSS es importante salir de la aplicación **antes** de cerrar el navegador, puesto que es la forma de que la aplicación sepa que el/la usuario/a ha dejado de utilizar el sistema y, por lo tanto, libere tanto la sesión como los elementos



con los que estuviese trabajando en ese momento (expedientes o citas, por ejemplo).

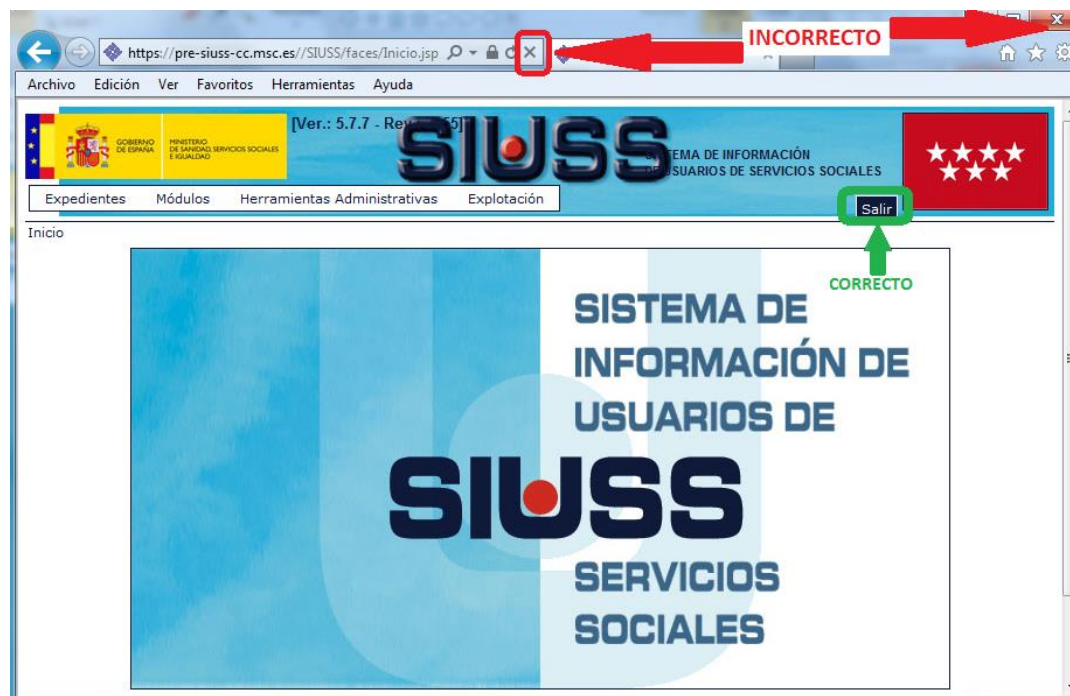
Todos los navegadores soportados por SIUSS manejan pestañas, y es posible tener más de una pestaña abierta en un mismo navegador.

En todos los casos, el pulsar el aspa del navegador para cerrar o la pantalla o la pestaña provoca que a SIUSS no le llegue ningún aviso de que el/la usuario/a desea abandonar el sistema, y, por lo tanto, permanece conectado/a a la aplicación hasta que se alcanza el tiempo máximo de inactividad configurable (actualmente es de 20 minutos).

En todos los navegadores, la forma correcta de abandonar la aplicación es pulsando el **botón SALIR** que aparece en la parte superior derecha, justo al lado de la bandera del territorio al que está asociado/a el/la usuario/a. Si no se pulsa el botón SALIR, la sesión del/la usuario/a permanece activa y no se liberan los elementos con los que estuviese trabajando.

A modo de ejemplo se incluye una captura de pantalla realizada con Internet Explorer destacando las formas **incorrectas** de abandonar la aplicación (aspa roja para cerrar la ventana del navegador, esquina superior derecha, o aspa para cerrar la pestaña del navegador, a la derecha de la URL de la página de SIUSS activa) y la forma **correcta** de realizarlo (pulsando el botón salir).

En otros navegadores el aspecto de la pantalla del navegador es diferente, pero muy similar.





## 1.8.- ¿CUÁLES SON LAS URLS DE CONEXIÓN DE LOS SERVICIOS WEB?

Las direcciones de los Servicios Web (ENDPOINTS) en el **entorno de formación** son las siguientes:

(La conexión ha de ser por la URL de estadísticas ya que, para facilitar la impartición de cursos, es la única que tiene habilitada la autenticación por certificado):

<https://formacion-siuss-estadisticas.mscbs.es/SIUSSFORWS/ExportDataService>

<https://formacion-siuss-estadisticas.mscbs.es/SIUSSFORWS/GestionCitasService>

Las direcciones de los Servicios Web (ENDPOINTS) en el **entorno de real** son las siguientes:

<https://siuss-uts.mscbs.es/SIUSSWS/ExportDataService>

<https://siuss-uts.mscbs.es/SIUSSWS/GestionCitasService>

## 2.- CARGAS HABILITADAS EN SIUSS

Se trata de un proceso iterativo en el que se depuran los errores en los datos de origen hasta asegurar una integridad mínima en los datos y así poder efectuar la carga en SIUSS.

Cuando se efectúa un proceso de carga o descarga, al finalizar, se dispone de un log descargable por el/la usuario/a.

En él se informa de cómo ha ido el proceso, indicándose los problemas que se han podido detectar.

Es necesario que las UTS,s adjunten ese archivo siempre que comuniquen un problema en cargas o en descargas.

El documento “***Incorporación de UTS a SIUSS Web v9.doc***” indica la secuencia de pasos que hay que seguir para cargar los expedientes de una UTS en SIUSS Web.

Dicho documento fue remitido, en su día, a las CC.AA.

### 2.1.- ¿SE PUEDEN CARGAR EN UN SOLO PASO TODAS LAS UTS DE UNA INSTALACIÓN?

Aunque el VALIDADOR permite generar un XML con varias UTS, el proceso de carga requiere que el archivo de datos contenga información de una única UTS.

Si un CSS dispone de varias UTS, es preciso ejecutar las cargas de los XML de cada una de las UTS por separado y de forma secuencial, lanzando una carga y esperando a que ésta finalice antes de cargar la siguiente UTS. El motivo es que la tabla de responsables es única a nivel CSS por lo que la primera carga la bloquea no permitiendo el trabajo de una segunda, lo que puede acabar con errores en alguna o las dos cargas.



## 2.2.- AL INSTALAR O EJECUTAR EL VALIDADOR O EL ANONIMIZADOR SE OBTIENEN ERRORES EXTRAÑOS

Tanto el VALIDADOR como el ANONIMIZADOR no están soportados en Windows 7 y Windows 8 ya que se desarrollaron para Windows XP. Por tanto lo primero es asegurarse de que no se está ejecutando en Windows 7 o Windows 8.

## 2.3.- ¿ES CONVENIENTE VALIDAR LAS BASES DE DATOS DEL SIUSS EN ORIGEN ESTANDO TODOS/AS LOS/AS USUARIOS/AS FUERA DE LA APLICACIÓN?

En pruebas, aunque no es imperativo, sí que es muy recomendable para evitar modificaciones de datos a medias o ya validados.

Lo realmente importante es que cuando se arranque en real tras la ejecución final del Validador, no se sigan introduciendo datos en el SIUSS antiguo, sino que se pase a trabajar ya sólo con SIUSS Web.

## 2.4.- ¿PUEDE UNA ENTIDAD DIFERENTE AL MINISTERIO (AYUNTAMIENTO O CORPORACIÓN LOCAL) TENER SU PROPIA INSTALACIÓN DE SIUSS WEB?

Todas las entidades que utilizan SIUSS Web deben firmar un convenio de colaboración con el MSCBS.

## 2.5.- AL CARGAR UN FICHERO GENERADO POR EL VALIDADOR EL PROCESO DE CARGA INFORMA EN SU ARCHIVO DE LOG DE ERRORES QUE NO DETECTÓ EL VALIDADOR. ¿ES ÉSTE UN COMPORTAMIENTO CORRECTO?

Hay comprobaciones de integridad que sólo se pueden hacer contra los datos de la base de datos central del SIUSS 5.

Como el Validador no está conectado a la misma sino que actúa sólo en local contra la base de datos del SIUSS 4 ó 3, estas reglas de integridad no las puede comprobar, quedando su validación relegada al proceso de carga.

En el documento "*Incorporación de UTS a SIUSS Web v9.doc*" se detallan algunos ejemplos específicos que son los más comunes, así como un listado completo de las validaciones realizadas en el proceso de carga.

## 2.6.- ERROR AL HACER UNA DESCARGA DE LA BASE DE DATOS

Si un log indica que un expediente **carece de fecha de apertura**, eso imposibilita su inserción en el archivo MDB.

Cada vez que en una descarga de MDB los/as usuarios/as informen de un error en el que aparezca el texto:

Failed to insert a new record into table TEXPFA:FAPERT column doesn't allow null value.

Estaremos en la situación descrita.



Para solucionarlo el/la usuario/a debe asignar a ese expediente una fecha de apertura, grabar, y lanzar de nuevo la descarga.

## 2.7.- ERROR AL DESCARGAR POR FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE

Si el error que indica el log es **fecha de apertura nula**, es necesario cambiar el dato en SIUSS Web y proceder a la descarga.

El error se debe a que algún dato obligatorio de los expedientes no está debidamente cumplimentado.

El único modo de resolver la incidencia es corregir los datos incompletos de origen. Para ello hay que acceder a SIUSS y revisar los expedientes que están tratando de descargar, corregir todos aquellos que aparecen sin Fecha de Apertura en la cabecera del expediente. Igualmente, deberán revisar que dentro de la Información complementaria del expediente también está informado debidamente el campo Fecha de última Actualización.

Este error es el único que se suele dar en las descargas y siempre se resuelve con una actualización de los datos del/la usuario/a.

## 3.- TEMAS NO IMPUTABLES AL MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

### 3.1.- CONFIGURACIÓN DEL PUESTO CLIENTE

El Ministerio da soporte de segundo nivel.

El primer nivel de soporte pasa, bien por el soporte técnico informático de las EE. LL., bien por el soporte centralizado de las CC. AA.

Cuando se tenga la sospecha de un problema derivado de la configuración del puesto cliente, los/as usuarios/as deberán hacer las siguientes comprobaciones antes de reportar la incidencia:

- Estado de las comunicaciones locales del puesto.
- Estado del entorno operativo del puesto (sistema operativo, hardware).
- Navegadores y versiones de los mismos utilizados.
  - Se recomienda instalar más de un navegador
- Estado y disponibilidad de certificados electrónicos
  - ¿Se obtiene error solamente con un navegador o también en otros?
  - ¿Se puede utilizar este certificado correctamente para acceder a alguna otra aplicación que requiera certificado digital?
  - ¿Se ha utilizado previamente el mismo certificado digital para acceder a SIUSS?
  - ¿Se puede utilizar este certificado correctamente en algún otro PC para acceder a SIUSS?



- ¿Qué tipo de certificado digital está utilizando esta persona (Autoridad de Certificación y Tipo de certificado)?
- En el PC de esta persona que pruebe algún/a otro/a usuario/a que habitualmente accede correctamente a SIUSS, ¿puede acceder con un certificado del mismo tipo o también le da error?

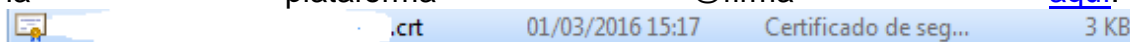
### 3.2.- ¿QUÉ HACER ANTE UN ERROR 403?



*(Error 403 – No tiene permiso para acceder al recurso solicitado. Pulse el enlace inferior para volver al sistema. Aceptar)*

Para instalar el certificado es necesario realizar los siguientes pasos:

- Instalar el certificado .crt, Se pueden consultar los certificados soportados por la plataforma @firma [aquí](#).



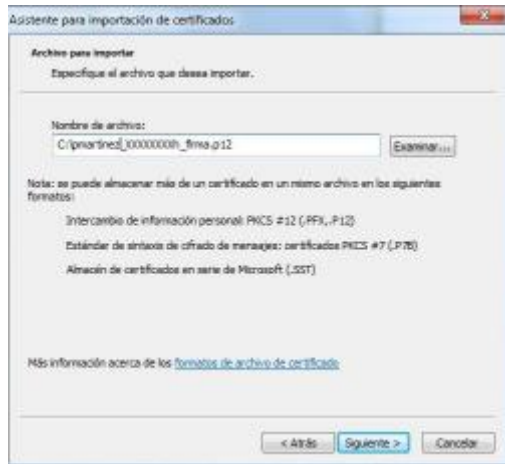
- Haga doble-clic sobre el fichero que contiene su certificado digital y se abrirá el Asistente para la Importación de certificados y pulse **Siguiente**>



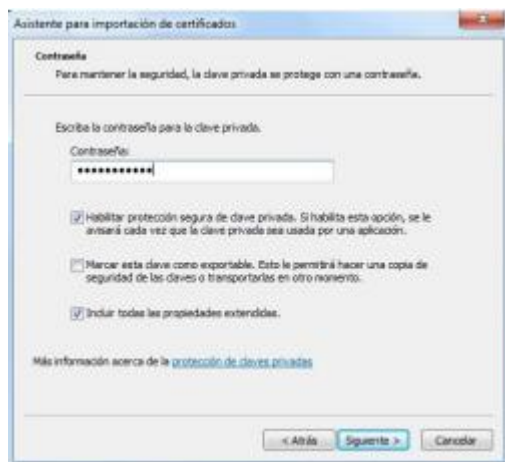




- En la pantalla a continuación aparece seleccionado su certificado, pulse Siguiente.



- En el apartado “Contraseña” indique el PIN del certificado. **IMPORTANTE:** Marque la opción “Habilitar protección segura de claves privadas”. Pulse Siguiente.



- Marque la opción “Seleccionar automáticamente el almacén de certificados según el tipo de certificado”. Pulse Siguiente:



- Pulse Finalizar.



- Compruebe que la instalación se ha llevado a cabo correctamente. Acceda a Internet Explorer, Herramientas, Opciones de Internet, Contenido, Certificados, Personal. Habrá un certificado identificado con su nombre y D.N.I o N.I.E. Si el certificado no se ha instalado correctamente, repita los pasos de esta guía.

PREGUNTAS A REALIZAR A LOS USUARIOS: VER PUNTO 3.1

## 4.- INESTABILIDAD DEL ENTORNO (PROBLEMAS DE DISPONIBILIDAD)

### 4.1.- EL SISTEMA NO RESPONDE ERROR 500, 404, NSAPI plugin

Si se obtienen los siguientes tipos de mensajes de error:

- Error NSAPI plugin: No backend server available for connection: timed out after 10 seconds.
- Error 500 – Internal Server Error
- Error 404 – Recurso no encontrado

Este tipo de errores implican necesariamente inestabilidad del entorno.

Si son puntuales y aislados, indicar al/la usuario/a que intente de nuevo.

### 4.2.- ERR\_BAD\_SSL\_CLIENT\_AUTH\_CERT o ssl\_error\_bad\_cert\_alert

Probablemente error de configuración del puesto cliente:

- Comprobar si con otros navegadores ocurre el error
- Verificar las actualizaciones de seguridad del sistema operativo y del navegador
- Sincronizar la hora del PC con un servidor NTP, (Net Time Protocol)



- Revisar la configuración del antivirus y el firewall, verificando que no estén bloqueando el protocolo SSL
- FIREFOX: Añadir excepción de seguridad

## 5.- ERROR EN LA EJECUCIÓN DE LA TAREA

### 5.1.- NÚMERO NO VÁLIDO: SIUSS FORMATEA MAL LAS CANTIDADES

Ejemplo:

*Al grabar una ayuda que sobrepasa los 999 €, da un error en el formato del importe  
Error en la ejecución de la tarea.*

- *Id de la tarea: 28.*
- *CLID: SRESAYEC.*
- *idError: 1480353167776-A.*
- *Detalle: ---The error occurred while applying a parameter map. ---Check the UpdateResolucionAyudaEconomica-InlineParameterMap. ---Check the statement (update failed).*

En caso de que SIUSS formatee mal las cantidades numéricas deben eliminar todos los archivos temporales de su navegador.

### 5.2.- COULD NOT STAR TRANSACTION

*Error en la ejecución de la tarea.*

- *ID de la tarea: 22.*
- *CLID: SEDIGACT.*
- *idError: 1481637942181-N.*
- *Detalle: ED001: Could not start transaction. Cause: com.ibatis.sqlmap.engine.transaction.TransactionException: TransactionManager could not start a new transaction. A transaction is already started. Avise a su responsable informático.*

Es una inestabilidad puntual: indicar al/la usuario/a que repita la acción

### 5.3.- COLUMNA DEFINIDA DE FORMA AMBIGUA

Si se obtiene un error de ejecución de la tarea del siguiente tipo:

*Error en la ejecución de la tarea.*

- *ID de la tarea 20034.*
- *CLID MTNITAB.*
- *idError: 1474371317904-N.*



- *Detalle: the error occurred while applying a parameter map. Check the InsertDatosNino-InlineParameterMap. Check the statement (update failed) Cause 00918: columna definida de forma ambigua.*

Muy probablemente se requiera de un desarrollo correctivo para solucionar el problema.

## 5.4.- ERROR DE EJECUCIÓN DE LA TAREA CUMPLIMENTANDO DATOS

### - MÓDULO DE MALOS TRATOS (MT)

El problema se produce porque, al rellenar datos en ciertas vistas de MT que requieren la cumplimentación de un desplegable de afectados, se deja en blanco dicho desplegable.

Por ejemplo, cuando se selecciona “adecuado grado de conocimiento y atención de las necesidades de sus hijos” es necesario establecer un valor OBLIGATORIAMENTE en el desplegable de afectados:

Grado Conocimiento Observaciones relaciones Estilo educativo Percepción y expectativas

Grado de conocimiento y atención de las necesidades de sus hijos

Código	Descripción (Selección múltiple)	Afecta a:
<input checked="" type="checkbox"/> 0	ADECUADO GRADO DE CONOCIMIENTO Y ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE SUS HIJOS ES CAPAZ DE VERBALIZAR UN CONOCIMIENTO RAZONABLE DEL DESARROLLO INFANTIL PERO TIENE DIFICULTADES PARA IDENTIFICAR	<input type="text"/> PADRE MADRE PADRE Y MADRE
<input type="checkbox"/> 1	NECESIDADES EVOLUTIVAS NUEVAS. TIENE DIFICULTADES PARA CUBRIR LAS DEMANDAS DEL NIÑO RESPECTO AL APOYO EMOCIONAL O A FACILITARLE SITUACIONES NUEVAS DE APRENDIZAJE POSEE UN CONOCIMIENTO LIMITADO DE LAS NECESIDADES Y	

## 5.5.- DESCARGA DE INFORMES

La documentación solicitada por medio de los informes una vez descargada no se puede volver a ver.

Si el/la usuario/a la descargó, obviamente el fichero ya no está en el servidor, hay que solicitarla de nuevo.

Del mismo modo una vez solicitado un informe si transcurren **4 días** sin descargar la información se pierde, para evitar saturación en los dispositivos.

Siuss no muestra error, muestra un aviso.



Si el/la usuario/a tenía varios ficheros para descargar, al descargar el primero ha asegurarse de cerrar la ventana emergente del navegador antes de bajar el siguiente (si se abren varios seguidos sin cerrar previamente estas ventanas el navegador funciona incorrectamente, se descarga el archivo pero el/la usuario/a no lo encuentra en su PC).

## 6.- AL CREAR UN/A USUARIO/A ME DICE QUE YA EXISTE PERO NO APARECE EN EL LISTADO.

La aplicación es única para todos los niveles y ámbitos administrativos por lo que tiene una gestión única de usuarios/as, no permitiéndose usuarios/as repetidos/as en toda la aplicación.

El/la usuario/a (o alias del/la usuario/a) tiene que ser único en el sistema. Si se utiliza un alias genérico es probable que ya esté en uso en un nivel diferente o en una localización diferente al que se visualiza en ese momento.

## 7.- ¿QUÉ COMPROBAR SI UN/A USUARIO/A NO PUEDE ACCEDER A SIUSS? / ERROR DE VALIDACIÓN

Si un/a usuario/a, no puede acceder a SIUSS, le aparecerá el siguiente mensaje:



*(Existen problemas en la validación del usuario. Contacte con su soporte informático para mayor información. Pulse en enlace inferior para volver al sistema. Reintentar)*

El/la usuario/a de CA Admin de Admin tiene que comprobar, previamente, si hay alguna cuenta de usuario/a en su CA vinculada al DNI de dicho/a usuario/a (este perfil tiene acceso a todos los niveles inferiores).

También puede realizarlo el/la responsable de la UTS (en ese caso solamente tiene acceso a la UTS en cuestión).

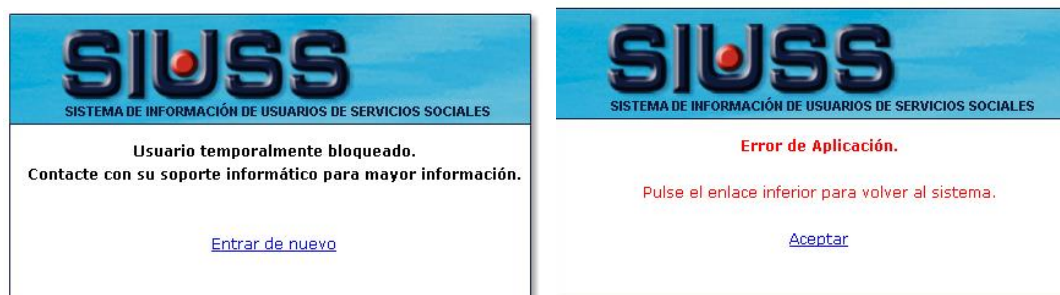
Debe verificar también el ESTADO de la cuenta (si está o no activo).

PREGUNTAS ADICIONALES: VER PUNTO 3.1

El/la usuario/a, seguramente, no está dado/a de alta en la aplicación.

## 8.- EL USUARIO APARECE TEMPORALMENTE BLOQUEADO

A la hora de acceder al aplicativo, le aparece la siguiente pantalla.



*Usuario temporalmente bloqueado. Contacte con su soporte informático para mayor información. Entrar de nuevo. Error de la aplicación. Pulse el enlace inferior para volver al sistema)*

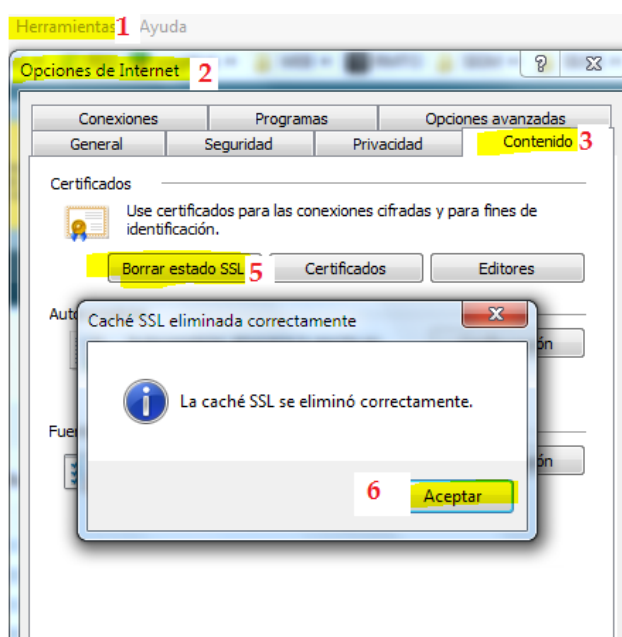
Aunque esté utilizando Mozilla Firefox, se han de realizar las siguientes indicaciones:

Para borrar los certificados de firma de la memoria del navegador (Internet Explorer)



Menú Herramientas >Opciones>solapa de Contenido> Borrar estado SSL y cerramos aceptando.

Cierre el navegador y realice una prueba de acceso



Y por último comprobar:

Menú Herramientas >Opciones>Privacidad> Historial >Firefox podrá: No recordar el historial

## 9.- USUARIO/A TEMPORALMENTE BLOQUEADO II

Cuando un/a usuario/a accede a SIUSS mediante certificado, el sistema lleva la cuenta del número de sesiones vinculadas a ese certificado y usuario/a. Cuando se rebasa el valor de 10 sesiones permitidas (configurable de forma consensuada entre la SGTI, SGPS, CC. AA.) , el usuario de SIUSS recibe la vista:



Usuario temporalmente bloqueado. Contacte con su soporte informático para mayor información. Entrar de nuevo.





Ahora bien, a esta situación se puede llegar de manera deliberada (acumulando accesos/salidas incorrectas, por ejemplo) o inconsciente, que es lo que ocurre cuando desde el navegador del/la usuario/a, por el motivo que sea, se generan peticiones más allá de las creadas deliberadamente por el/la usuario/a del sistema SIUSS.

Estas peticiones no deseadas pueden tener varias causas (virus entre ellas) pero lo más frecuente, es que el navegador que ejecuta las peticiones no tenga establecido "aceptar cookies de terceros" en el apartado de seguridad/privacidad correspondiente, dependiendo del navegador.

Una vez que hayan comprobado sus navegadores y su configuración, si el problema persiste y es necesario que la SGTI analice con más detalle, es IMPRESCINDIBLE saber a qué usuario/a le dio el error: DNI y si tiene varias cuentas de usuario/a de nivel UTS, cuál de ellas estaba utilizando.

## 10.- REASIGNACIÓN DE CITAS EN SIUSS POR BAJA DE UN/A USUARIO/A.

-¿Qué ocurre con las citas de un/a usuario/a cuando se le da de baja?

Por defecto, cuando se desactiva un/a profesional SIUSS deja elegir qué a otro/a se le reasignarán TODAS sus citas.

Ejemplo:

El/la Trabajador/a Social Uno tiene asignada la citas número 3729 y 3730:

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales) en un navegador. El encabezado incluye el logo de SIUSS y el texto "SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES". En la parte superior izquierda, se indica la versión "[Ver.: 5.7.14-C03 - Rev.: 5525]".

El menú de navegación superior contiene: Expedientes, Módulos, Herramientas Administrativas, Explotación, Descargar manual de SIUSS\_5 y Salir.

El título de la página es "Inicio > Cita Previa > Modificación de Cita Previa".

En la parte superior de la zona de contenido, hay una barra de herramientas con botones: Guardar, Resumen día prof., Resumen prof., Resumen usu., Imprimir, Cancelar y Cita Previa: 3729.

El formulario principal está dividido en varias secciones:

- Datos de la Cita Previa:** Provincia: CEUTA, Centro: CENTRO SERVICIOS SOCIALES, U.T.S.: CEUTA, Nº de Cita: 3729, F. Registro: 02/02/2017.
- Datos del Usuario:** Profesional: 656 - Trabajador Social 1-Trabajador Social, Estado: 1 - Pendiente, Lugar: 1 - Sede 1, Asunto: [campo vacío].
- Datos de la Cita:** Incluye un calendario de febrero 2017 con días numerados del 1 al 28.
- Asignar horario:** Desde: 08:00, Hasta: 09:00. Una tabla de disponibilidad horaria muestra un bloque naranja de 08:00 a 09:00 y un bloque verde de 09:00 a 23:45.
- Observaciones:** [campo vacío].
- Fecha Cita:** 02/02/2017.
- Citas Pends del Prof.:** [campo vacío].



En caso de que el/la Trabajador/a Social cause baja, habría que desactivarlo en la pantalla de "Herramientas Administrativas">"Gestión de Usuarios", seleccionándolo (1) y pulsando Desactivar (2):

Ver: 5.7.14-003 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expeditentes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5

Inicio > Cita Previa > Modificación de Cita Previa

Menú: Gestión de Cita Previa, Gestión de Cita Previa (Exp. SIUSS), Planificación Profesionales, Reserva de Tiempo por un Profesional Explotación

Guardar Resumen día prof. Resumen prof. Resumen usu. Imprimir Cancelar Cita Previa: 3730

Datos de la Cita Previa: Provincia: CEUTA, Centro: CENTRO SERVICIOS SOCIALES, U.T.S.: CEUTA, Nº de Cita: 3730, F. Registro: 02/02/2017

Datos del Usuario: Profesional: 656 [656 - Trabajador Social 1-Trabajador Social], Estado: 1 [Pendiente], Lugar: 5 [5 - Prueba], Asunto: Observaciones: Fecha Cita: 14/02/2017, Citas Pends del Prof.: 1

Asignar horario: Desde: 08:00, Hasta: 08:25, Disponibilidad Horaria: Desde: 08:00, Hasta: 08:25; Desde: 08:25, Hasta: 23:45

Al realizar esta acción SIUSS pregunta a qué otro/a profesional se asignarán TODAS las citas del que causa baja

Ver: 5.7.14-003 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expeditentes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5

Inicio > Usuarios de la Aplicación

Filtrar Nuevo Editar Desactivar Activar

NIF: 01 CCAA: 18 CEUTA

Usuario: Provincia: 51 CEUTA

Nombre: CSS: 1 CENTRO SERVICIOS SOCIALES

Apellido 1: UTS: 1 CEUTA

Apellido 2: Activo: SI

Usuarios: [Tabla con NIF, Usuario, Rol, Activo]

Traspasar Citas: Traspasar citas del usuario actual a: [Lista de usuarios]

Traspasar Correr

¿Cómo puedo evitar que se reasignen a un/a mismo/a profesional todas las citas del/la que causa baja?

Ver: 5.7.14-003 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expeditentes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5

Inicio > Usuarios de la Aplicación

Filtrar Nuevo Editar **Desactivar** Activar

NIF: 1r CCAA: 18 CEUTA

Usuario: Provincia: 51 CEUTA

Nombre: CSS: 1 CENTRO SERVICIOS SOCIALES

Apellido 1: UTS: 1 CEUTA

Apellido 2: Activo: SI

Usuarios: [Tabla con NIF, Usuario, Nombre Completo, Rol, Activo]

1 [Señala a un usuario en la lista]

2 [Señala al botón Desactivar]

Página 1 de 1



Si no se pretendiera reasignar todas las citas del/la profesional saliente a otro/a, sino repartirlas entre varios/as profesionales, el procedimiento adecuado es reasignar las citas una a una ANTES de desactivar al/la profesional.

Esta acción se realiza en "Expedientes">"Cita Previa">"Gestión de Citas". Para encontrar las citas de un/a profesional hay que seleccionarlo/a en el menú desplegable (1) y pulsar "Filtrar" (2)

Ver: 5.7.14-C03 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expedientes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5 Salir

Inicio > Cita Previa

Menú

- Gestión de Cita Previa
- Gestión de Cita Previa (Exp. SIUSS)
- Planificación Profesionales
- Reserva de Tiempo por un Profesional
- Explotación

**Filtrar** Nuevo Nuevo Editar Eliminar Limpiar Imprimir Imprimir

Provincia: 51 CEUTA Centro: 1 CENTRO SERVICIOS SOCIALES

UTS: 1 CEUTA

Nombre: Apellido 1: Apellido 2:

Cita/s Seleccionada/s

**Profesional**

- 156 - UTS USAR TEST Gestor-T.S.
- 350 - GestSIUSS GestSIUSS GestSIUSS-GestSIUSS
- 485 - adasd adasda dsada-dasda
- 615 - Carlos Valdeolmillos Diaz - CEUTA-Admin
- 643 - Alvaro Cubillo Estivariz-ADMIN
- 656 - Trabajador Social 1-Trabajador Social
- 657 - Trabajador Social Dos-Trabajador Social

Nuevo estado de la cita Guardar

De este modo accedo al listado de citas que tiene asignadas dicho/a profesional

Ver: 5.7.14-C03 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expedientes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5 Salir

Inicio > Cita Previa

Menú

- Gestión de Cita Previa
- Gestión de Cita Previa (Exp. SIUSS)
- Planificación Profesionales
- Reserva de Tiempo por un Profesional
- Explotación

**Filtrar** Nuevo Nuevo Editar Eliminar Limpiar Imprimir Imprimir Exportar

**Cambiar Profesional**

Provincia: 51 CEUTA Centro: 1 CENTRO SERVICIOS SOCIALES

UTS: 1 CEUTA

Nombre: Apellido 1: Apellido 2:

Profesional: 656 656 - Trabajador Social 1-Trabajador Social

D.N.I./N.I.E./Pasaporte: Fecha:

**Resumen de Citas**

<input type="checkbox"/>	Núm	Nombre	Apellido 1º	Apellido 2º	Profesional	Fecha de Cita	Desde Hasta	Estado	Domicilio	D.N.I./N.I.E	Tipo de Cita	Asunto	Número SIUSS
<input checked="" type="checkbox"/>	3730	Usuario De Servicios Sociales	Dos		Trabajador Social 1	14/02/2017	08:00 08:25	Pendiente	AVDA REGULARES DE CEUTA	00000004G	CITA CON USUARIO		
<input type="checkbox"/>	3729	Usuario De Servicios Sociales	Uno		Trabajador Social 1	02/02/2017	08:00 09:00	Pendiente	ARRY CAÑAVERAL DEL	00000003A	CITA CON USUARIO	aaa	

Página 1 de 1

Cita/s Seleccionada/s: 3730 Nuevo estado de la cita Guardar



Para reasignar una cita hay que seleccionarla en el listado (1) y se pulsa en “Editar” (2)

Ver: 5.7.14-C03 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expedientes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5

Inicio > Cita Previa

Menú

- Gestión de Cita Previa
- Gestión de Cita Previa (Exp. SIUSS)
- Planificación Profesionales
- Reserva de Tiempo por un Profesional
- Explotación

Filtrar Nuevo Nuevo Editar Eliminar Limpiar Imprimir Imprimir Exportar

Cambiar Profesional

Provincia: S1 CEUTA Centro: 1 CENTRO SERVICIOS SOCIALES

UTS: 1 CEUTA Profesional: 656 656 - Trabajador Social 1-Trabajador Social

Nombre: Apellido 1: D.N.I./N.I.E./Pasaporte: Fecha:

Apellido 2:

Resumen de Citas

Num	Nombre	Apellido 1º	Apellido 2º	Profesional	Fecha de Cita	Desde	Hasta	Estado	Domicilio	D.N.I./N.I.E	Tipo de Cita	Asunto	Número SIUSS
<input checked="" type="checkbox"/>	3730	Usuario	De Servicios Sociales	Das	Trabajador Social 1	14/02/2017	08:00	08:25	Pendiente	AVDA REGULARES DE CEUTA	000000046	CITA CON USUARIO	
<input type="checkbox"/>	3729	Usuario	De Servicios Sociales	Uno	Trabajador Social 1	02/02/2017	08:00	09:00	Pendiente	AVDA REGULAR DEL ARLY CAÑAVERAL	000000034	CITA CON USUARIO	aaa

Página 1 de 1

Cita/s Seleccionada/s: 3730 Nuevo estado de la cita: Guardar

Una vez abierta la pantalla de la cita ha de seleccionarse la pestaña “Datos de la Cita”

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

OTRS agente Intranet DIR3 OTRS cliente accesos

Ver: 5.7.14-C03 - Rev.: 5525

SIUSS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

Expedientes Módulos Herramientas Administrativas Explotación Descargar manual de SIUSS 5

Inicio > Cita Previa > Modificación de Cita Previa

Menú

- Gestión de Cita Previa
- Gestión de Cita Previa (Exp. SIUSS)
- Planificación Profesionales
- Reserva de Tiempo por un Profesional
- Explotación

Guardar Resumen día prof. Resumen prof. Resumen usu. Imprimir Cancelar Cita Previa: 3729

Datos de la Cita Previa

Provincia: CEUTA Centro: CENTRO SERVICIOS SOCIALES

U.T.S.: CEUTA Nº de Cita: 3729 F. Registro: 02/02/2017

Datos del Usuario

Datos de la Cita

Profesional: 656 656 - Trabajador Social 1-Trabajador Social

Estado: 1 Pendiente

Lugar: 1 1 - Sede 1

Asunto: aaa

Observaciones: aaa

Fecha Cita: 02/02/2017

Citas Pends del Prof.: 1

Asignar horario

Desde: 08:00 Hasta: 09:00

Disponibilidad Horaria

Desde	Hasta
08:00	09:00
09:00	23:45



En el menú desplegable se selecciona el/la nuevo profesional (1) y se guarda el cambio (2)

Hay que proceder del modo aquí descrito con cada cita, si no se quiere que todas las citas que tuviese asignadas el/la profesional que causa baja se reasignen a otro.

- ¿Si no he realizado esta reasignación con antelación, y ya se han reasignado todas las citas a otro, qué tengo que hacer?

El modo de actuación es, en este caso, identificar en el/la nuevo/a profesional cuáles son las citas que pertenecían al/la que causó baja, y reasignarlas una a una a los/las que interese.

## 11.- CÓMO REASIGNAR CÓDIGOS, BORRAR UTS...

REALIZAR ACCIONES PARA LAS QUE NO HAY FUNCIONALIDAD EN SIUSS

Dichas peticiones deben llegar a la SGTI (Secretaría General Técnica) a través de la SGPS (Subdirección General de Programas Sociales)

## 12.- CÓMO PEDIR DESCARGA DE DATOS DE SIUSS

Cualquier petición de descargas u obtención de datos de SIUSS ha de tramitarse como petición a través de la SGPS (Subdirección General de Programas Sociales)

## 13.-DATOS DE CONTACTO

CAU [cau-servicios@mscbs.es](mailto:cau-servicios@mscbs.es)

SGPS [siuss@mscbs.es](mailto:siuss@mscbs.es)

Anexo: las notificaciones de incidencias se dirigirán al CAU, con copia a SGPS, y serán enviadas por la Comunidad Autónoma cumplimentando la Hoja de Notificación que se anexa.



## ANEXO

### Hoja de notificación

DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
<b>SISTEMA SOBRE EL QUE REPORTA EL ERROR (Marcar con una X el que proceda)</b>		
SIUSS UTS: <a href="https://siuss-uts.mscbs.es/">https://siuss-uts.mscbs.es/</a>		<input type="checkbox"/>
SIUSS ESTADÍSTICAS: <a href="https://siuss-estadisticas.mscbs.es/">https://siuss-estadisticas.mscbs.es/</a>		<input type="checkbox"/>
SIUSSFOR CON CERTIFICADO: <a href="https://formacion-siuss-estadisticas.mscbs.es/">https://formacion-siuss-estadisticas.mscbs.es/</a>		<input type="checkbox"/>
SIUSSFOR CON USUARIO Y CONTRASEÑA: <a href="https://formacion-siuss-uts.mscbs.es/">https://formacion-siuss-uts.mscbs.es/</a>		<input type="checkbox"/>
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD CON EL ERROR</b>		
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>	DENOMINACIÓN:	
<b>PROVINCIA:</b>	CÓDIGO:	DESCRIPCIÓN:
<b>CSS</b>	CÓDIGO:	DESCRIPCIÓN:
<b>UTS:</b>	CÓDIGO:	DESCRIPCIÓN:
<b>USUARIO:</b>	GRUPO:	ROL:
	Nº DE DOCUMENTO <i>(El que está vinculado al certificado para acceder al sistema):</i>	TIPO DE CERTIFICADO <i>(Entidad emisora del certificado):</i>
<b>NAVEGADOR Y VERSIÓN (Marcar con una X los navegadores utilizados y la versión de los mismos)</b>		
<b>NAVEGADOR</b>	<b>Marcar el que proceda</b>	<b>VERSIÓN</b>
MS INTERNET EXPLORER	<input type="checkbox"/>	
MOZILLA FIREFOX	<input type="checkbox"/>	
GOOGLE CHROME	<input type="checkbox"/>	
SAFARI	<input type="checkbox"/>	