



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

Guía de apoyo de alertas SIGMAs para CMSS

El presente documento pretende ser una guía operativa de apoyo a la funcionalidad de Alertas en SIGMAs. El objetivo es arrancar hacia un procedimiento único y ordenado para crear, gestionar y cerrar Alertas en SIGMAs, garantizando la trazabilidad, la calidad del dato y la comunicación eficaz entre perfiles profesionales y la entidad de Soporte SIGMAs.

Aplica a todo el personal usuario de SIGMAs en los Servicios Sociales Municipales, incluyendo profesionales de intervención, personal administrativo, referentes de calidad del dato y perfiles técnicos municipales.

Principios Operativos

- **Trazabilidad:** toda alerta debe poder monitorizarse (quién, cuándo, desde dónde y por qué).
- **Claridad:** mensajes completos, concisos y sin ambigüedades.
- **Estandarización:** uso de criterios comunes para la redacción y elección de la tipología.
- **Responsabilidad:** cada alerta debe tener un emisor, un destinatario y un cierre.
- **Seguridad:** se respetan confidencialidad, protección de datos y límites de acceso.

En este manual se abordarán los siguientes contenidos:

1. Definición de alertas y campos obligatorios
2. Tipología de Alertas
3. Preguntas frecuentes
4. Buenas prácticas para comunicar incidencias o realizar peticiones al Equipo SIGMAs
5. Nueva entidad: Coordinación SIGMAs



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

Recuerda que tienes toda la información disponible en los apartados Soporte (y Repositorio de la página de Socialastuiras – SIGMAs ([enlace guía básica](#)) ([enlace video](#)).

1. Definición de alerta y campos obligatorios

Una **Alerta** es la herramienta oficial de comunicación en SIGMAs que garantiza trazabilidad y seguimiento. La creación de una alerta requiere complementar correctamente una serie de campos obligatorios que garantizan la trazabilidad, la correcta asignación y la resolución eficiente de cada incidencia o petición. A continuación, se detallan cuáles son estos campos, su función y las buenas prácticas asociadas.

1. **ASUNTO**: Redactar de forma breve y concreta el motivo principal de la alerta (incidencia, solicitud o comunicación relevante).

2. **TIPO DE ALERTA**: Indicar la categoría que mejor describa el contenido de la alerta.



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

3. **ESTADO**: Señalar la situación actual de la alerta en el momento del registro o seguimiento.

4. **CMSS DESTINO**: entidad a la que se dirige la alerta (Principado, Coordinación SIGMAs, CSS o UTS)

5. **PROFESIONAL DE DESTINO**: profesional responsable de la recepción y gestión de la alerta.

6. **FECHA DE ALERTA**: fecha y hora de la alerta.



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

Fecha de alerta

19/11/2025

12:18

El resto de campos en la edición de alertas no son obligatorios, pero hay utilidades que nos pueden resultar interesantes, como, por ejemplo, **la fecha de mostrado**, que permite **programar** una alerta para ser enviada en una fecha posterior (en diferido).

2. Tipología de Alertas

En SIGMAs existen dos grandes categorías de alertas, diferenciadas por su origen, finalidad y modo de gestión. Es fundamental distinguirlas correctamente para garantizar una intervención eficaz y un seguimiento adecuado.

1. Alertas generadas automáticamente por la aplicación (AVISOS)

Son alertas que **genera el propio sistema SIGMAs** sin intervención humana. Se denominan **AVISOS** y aparecen de forma automática cuando se produce un **cambio significativo** o una **modificación relevante**.

Características principales de los AVISOS:

- No los crea ningún profesional.
- Se muestran en la **Ventanilla Única**, donde pueden consultarse y filtrarse.
- Informan de hechos ya ocurridos: cambios en la composición del expediente, actualizaciones de estado, variaciones de datos, etc.
- Tienen carácter **informativo** y no requieren derivación ni envío a otra entidad.
- Sirven como **mecanismo de control interno** y seguimiento del expediente.

2. Alertas generadas por los/as profesionales



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

Este tipo de alertas son creadas manualmente por el personal usuario de SIGMAs.

Se utilizan para comunicar incidencias, recordatorios, solicitar actuaciones, coordinar intervenciones o informar de situaciones que requieren validación, apoyo técnico o revisión por parte de otras entidades.

Características de estas alertas:

- Se crean desde el módulo correspondiente (Ventanilla Única, Expediente) según la incidencia.
- Requieren seleccionar **CMSS destino** y un **destinatario/a**.
- Permiten solicitar actuaciones concretas que el sistema no puede resolver automáticamente.
- Son la herramienta principal de comunicación entre profesionales y también con la entidad **Coordinación SIGMAs** (código 000002) para incidencias de soporte funcional.
- Quedan vinculadas al expediente desde el que se generan, asegurando su trazabilidad.

Estas alertas incluirán a partir de ahora los siguientes tipos:

CODIGO	CATEGORIA	FINALIDAD
00	UNIFICACIÓN DUPLICADOS	Solicitar la unificación de una persona duplicada
01	RECORDATORIO	Alertas personales para recordar tareas o citas relevantes no solo tienen porqué ser personales, yo pondría algo como personales y/o a alguna compañera o algo así



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

02	SOPORTE SIGMAs	Reportar incidencias/dudas generales
03	COORDINACION	Comunicarse con otros/as profesionales y/o entidades para la coordinación interna
04	TRASLADO	Solicitar el apoyo del Equipo SIGMAs para trasladar un Expediente UF o alguno de sus miembros desde otra UTS
Otros	Otros	Resto de cuestiones no contenidas en las tipologías anteriores (sugerencias, dudas, etc.)

3. Preguntas frecuentes

¿Qué significa el tick (✓)?

Significa que descartamos las alertas para que desaparezcan de Ventanilla Única y se consulta a través del menú GESTIÓN.

¿Para qué sirve lápiz (✎)?

Sirve para acceder al contenido de la alerta y editarla/responderla

¿Por qué aparecen en negrita?

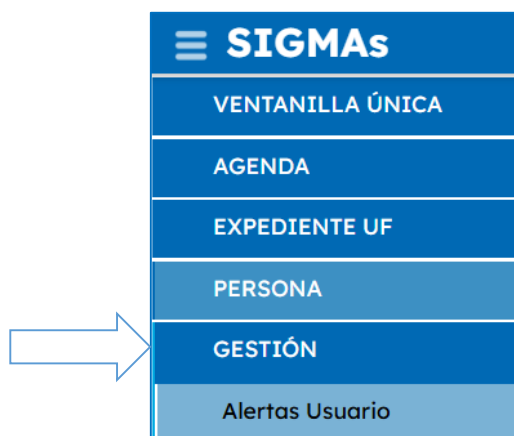
Cuando una alerta está en negrita quiere decir que está pendiente de leer.

¿Dónde puedo encontrar las alertas que descarto de Ventanilla Única?

Las Alertas descartadas (✓) **no se eliminan**, solo desaparecen de Ventanilla Única. Si necesitamos recuperar una Alerta, lo podemos hacer desde el Menú lateral de SIGMAs en **GESTION_Alertas Usuario**. Desde esta pantalla, podemos filtrar las Alertas por fecha, profesional de origen o de destino u otros campos que necesitemos.



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0



¿Qué filtros están disponibles en la búsqueda de las alertas?

En la búsqueda de Alertas en Alertas Usuario podemos filtrar por varios campos recogidos en la siguiente tabla:

FILTROS PARA LA BÚSQUEDA DE ALERTAS EN MENÚ ALERTAS USUARIO	
ASUNTO	Descripción breve y precisa del motivo principal de la alerta: incidencia, solicitud o comunicación relevante.
CMSS DE ORIGEN	Entidad que genera la alerta: Principado, Coordinación SIGMAs, CMSS o UTS.
PROFESIONAL DE ORIGEN	Profesional responsable de recibir y gestionar la alerta.
CMSS DE DESTINO	Entidad a la que se dirige la alerta: Principado, Coordinación SIGMAs, CMSS o UTS.
TIPO DE ALERTA	Categoría que mejor define el contenido de la alerta (ver apartado Tipología).
FECHA DE ALERTA	Fecha y hora exactas en las que se emite la alerta.
FECHA DE LECTURA	Fecha en la que hemos accedido a la alerta para su lectura
FECHA DE VENCIMIENTO	Fecha en la que la alerta deja de estar activa (si aplica)
ESTADO	Situación actual de la alerta en el momento del seguimiento: abierta, pendiente, cerrada.



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

ADVERTENCIA:

Para que la búsqueda de Alertas sea realice de manera efectiva, es imprescindible poner nuestro nombre como profesional de origen/destino (en su caso). De lo contrario, aparecerá un mensaje de error.

4. Buenas prácticas para enviar alertas a Soporte SIGMAs

El envío adecuado de alertas a Soporte SIGMAs es un paso clave para garantizar una atención ágil y eficaz. Cuando las incidencias o peticiones llegan con la información correcta y en el formato adecuado, el equipo de soporte puede analizarlas mejor y priorizarlas correctamente, facilitando el seguimiento y permitiendo una gestión más ordenada.

Aplicar buenas prácticas no solo mejora los tiempos de respuesta, sino que también evita confusiones, contactos innecesarios y pérdida de información.

1. Nueva entidad: Coordinación SIGMAs

A partir del 24/11/2025 estará disponible una nueva entidad denominada **“Coordinación SIGMAs”**, destinada a recibir las incidencias dirigidas a Soporte. Esta entidad se identifica con el **código 000002** dentro del campo obligatorio “CMSS destino” en la creación de Alertas.

La Alerta deberá enviarse a la persona que figure en **MAYÚSCULAS** como destinataria dentro de dicha entidad.



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0



A la hora de enviar alertas para comunicar incidencias o peticiones (como unificaciones o traslados), conviene revisar **los 4 TIPS imprescindibles**:

- Σ Si comunicamos incidencias relacionadas con Expedientes (por ejemplo, necesidad de modificar dirección), la Alerta hay que generarla (siempre que se tenga acceso) **desde el Expediente UF** para tener trazabilidad.
- Σ Cuando comunicamos una incidencia al **profesional que aparezca en MAYÚSCULAS a 000002 Coordinación SIGMAs**, hay que identificar en el cuerpo de la Alerta **toda la información necesaria**, como, por ejemplo:

🔊 Qué miembros hay que trasladar (en el caso de traslados) bien **identificados con nombres, apellidos e identificador**.

🔊 El número completo del Expediente UF con 13 caracteres, **NO sólo los cuatro últimos números** (Ejemplo: 3302201015855)

🔊 **Describir correctamente** la acción concreta que se solicita (Ejemplo: la persona Covadonga Asturias Avilés está duplicada y es



Proyecto	HSUE SIGMAs-Acceso Anticipado
Proceso	Plan de gestión del cambio
Documento	Manual de Alertas V1.0

necesaria su unificación y el expediente correcto es el 3302201015855 de UTS OESTE).

🔊 En caso de solicitar un traslado, se debe indicar nombre, apellidos e identificador de todos los miembros a trasladar, para que así se pueda valorar si es un traslado de expediente completo o si es un traslado de algunos de los miembros de un expediente. Además, se debe señalar si estos miembros se trasladan a un Expediente UF (indicando el nº completo del Expediente) ya existente o si se trata de un Expediente UF nuevo.

🔊 **No utilizar SIGLAS, ACRONIMOS** etc. que dificulten o sesguen la comprensión del mensaje.

🔊 **Evitar añadir información personal o sensible** (en la medida de lo posible) sobre la persona usuaria que no aporte valor para la resolución de la incidencia.

🔊 Revisar la **tipología de Alertas** para facilitar el triaje inicial y agilizar su resolución

🔊 Utilizar la criticidad como criterio de envío. **Si podemos grabar** intervenciones, seguimientos y recursos y no impide el avance de nuestro trabajo, no podemos considerarlo una urgencia.

🔊 Para **casos urgentes**, utiliza el teléfono de contacto de HSUE SIGMAs (617 860 198) o el mail hsue.sigmas@asturias.org