

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

## Informe de incidencia aparecidas tras la migración de ofimática corporativa.

Antonio José Caba Romero  
Francisco Ruedas Torvisco  
Rafael Espinar Vázquez  
Sergio Guerra Marco

Charlas en tiempo de confinamiento

“El Clan de los Sevillanos”

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

## IMPACTO DE LA MIGRACIÓN EN INCIDENCIAS

Desde la inicio del proceso de migración de la ofimática corporativa, se han ido produciendo una serie de incidencias, peticiones y consultas como consecuencia de los cambios que dicha migración ha provocado.

La práctica totalidad de las mismas se ha resuelto utilizando las herramientas de LibreOffice, aunque hay algunos casos en los que se ha necesitado crear una excepción de uso, ya que el usuario requería unas funcionalidades que el paquete LibreOffice no llegaba a cubrir.

A continuación pasaremos a detallar y describir las incidencias que se han producido, de tal forma que nos sirvan para reforzar las materias específicas de cada aplicación, a fin de conseguir una resolución de incidencias lo más eficaz posible.

Antonio José Caba Romero  
Francisco Ruedas Torvisco  
Rafael Espinar Vázquez  
Sergio Guerra Marco

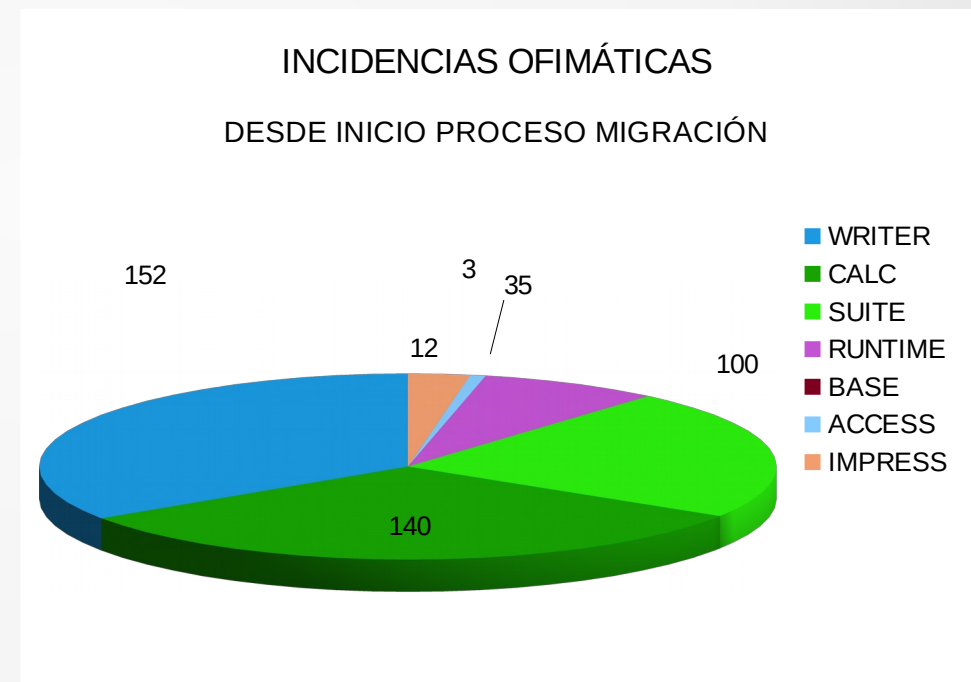
Charlas en tiempo de confinamiento

“El Clan de los Sevillanos”

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

Las incidencias que se han registrado en el sistema de gestión, desde el principio del proceso de migración, han sido las siguientes:

INCIDENCIAS REGISTRADAS	
	152
WRITER	
CALC	140
SUITE	100
RUNTIME	35
BASE	0
ACCESS	3
IMPRESS	12
TOTAL	442



# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

Las incidencias de Writer, Calc las desglosaremos a lo largo de la presentación, aportando y tratando de desarrollar las soluciones aplicadas.

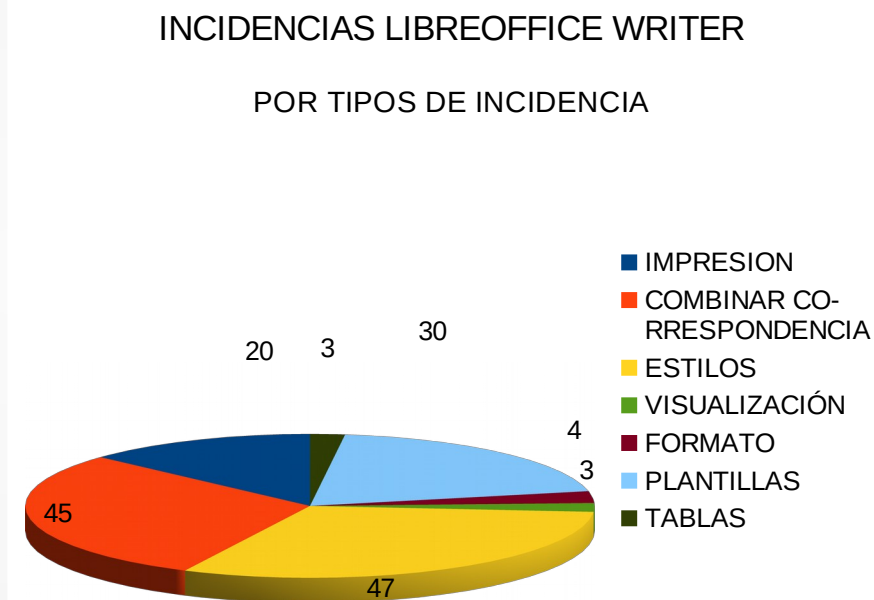
Por otro lado, el apartado que aparece como incidencias referentes a la SUITE, en la mayoría de los casos se han resuelto con la actualización de la misma a una versión estable superior, ampliación de cuota de perfil de red o desbloqueando aplicaciones que se habían quedado en cola sin llegar a ejecutarse.

Desde el inicio del periodo de confinamiento, se ha observado un importante incremento en las incidencias relacionadas con el funcionamiento de la suite, las cuales provocan bloqueo y fallos en la presentación de elementos gráficos de las aplicaciones, la mayoría de incidencias de este tipo se han resuelto con el reinicio del equipo del usuario en la sede, ya que pensamos que los fallos se deben al funcionamiento continuado de los equipos y saturación de caché de conexión.

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

El desglose de las incidencias registradas en torno al uso de la aplicación LibreOffice Writer se puede resumir con los siguientes datos:

INCIDENCIAS WRITER	
	20
IMPRESION	
COMBINAR CORRESPONDENCIA	45
ESTILOS	47
VISUALIZACIÓN	3
FORMATO	4
PLANTILLAS	30
TABLAS	3
TOTAL	152

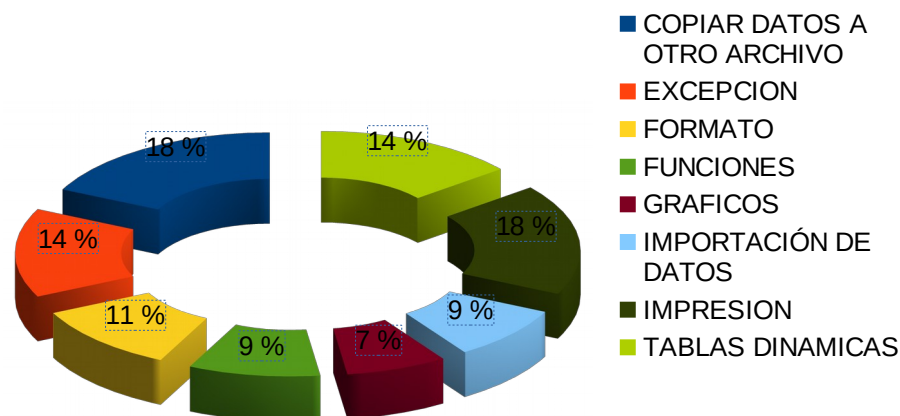


# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

El desglose de las incidencias registradas en torno al uso de la aplicación LibreOffice Calc se puede resumir con los siguientes datos:

INCIDENCIAS CALC	
COPIAR DATOS A OTRO ARCHIVO	25
EXCEPCION	20
FORMATO	15
FUNCIONES	13
GRAFICOS	10
IMPORTACIÓN DE DATOS	12
IMPRESION	25
TABLAS DINAMICAS	20

INCIDENCIAS CALC  
POR TIPO DE INCIDENCIA



Antonio José Caba Romero  
Francisco Ruedas Torvisco  
Rafael Espinar Vázquez  
Sergio Guerra Marco

Charlas en tiempo de confinamiento

“El Clan de los Sevillanos”

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

En el caso del resto de aplicaciones, las incidencias que han aparecido han sido bastante menos en referencia a Calc y Writer.

Hemos de decir, que los datos que mostramos son los que hemos extraído de la aplicación de gestión de incidencias que utilizamos, pero a esto hay que añadir un gran número de incidencias, peticiones, consultas, etc, que hemos recibido utilizando el método “Al volapié”, o incidencias pasilleras que también las llamamos en nuestro gremio.

Como hemos indicado al principio de la presentación, hemos resuelto la totalidad de las incidencias, y en un muy amplio porcentaje de las mismas lo hemos hecho aplicando soluciones que ofrece la propia Suite LibreOffice.



# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

## **TRABAJOS CON BASES DE DATOS**

Un capítulo aparte merecen las incidencias-peticiones relacionadas con Bases de Datos.

En este caso, nos hemos encontrado con la forma en la que se multiplica la información dentro de la administración, y hemos tenido que amoldarnos a lo que había, aunque hemos de decir que hemos intentado (y en muchas ocasiones conseguido) no seguir utilizando licencias de pago, sino elaborar pequeños desarrollos para que los usuarios dispongan de las mismas funcionalidades pero sin necesidad del gasto de la licencia.

En este apartado, hemos de decir, que hemos transformado BBDD de registros de entrada y salida de documentación en hojas de cálculo, cuando la ocasión y las exigencias de los usuarios nos lo han permitido.



# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

## **TRABAJOS CON BASES DE DATOS**

En otras ocasiones, hemos utilizado la BBDD original y hemos desarrollado formularios para que los usuarios pudiesen utilizarlas con la herramienta gratuita de Microsoft (Ms Access Runtime).

Por desgracia, para estos menesteres no hemos podido utilizar todas las veces que hubiésemos deseado la solución LibreOffice Base, ya que el uso de las BBDD muchas veces se realiza de forma concurrente por varios usuarios y Base no nos ha funcionado de la forma deseada.

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

## CONCLUSIONES

Como técnicos de microinformática, nuestra labor es la de resolver incidencias directamente con el usuario, somos la primera línea de contacto con éstos y, en no pocas ocasiones, de nosotros depende el que la percepción del usuario sobre un cambio sea buena o no.

En este caso se trataba de un cambio transversal, que afectaba a todos los usuarios de la Consejería y había que estar atentos a que la resistencia al cambio no imperase y frustrase el movimiento que se había emprendido.

Por ello, nos esforzamos desde el primer día en el dar un soporte y una atención rápida, dinámica y sobre todo resolutiva, de tal forma que los usuarios viesen que no estaban solos en el cambio, que había un departamento ahí para ayudarles en todo momento.

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

## CONCLUSIONES

Después de varios años de trabajo (todo esto no es flor de un día) los usuarios son cada vez mas autosuficientes con las aplicaciones de LibreOffice, cada vez las incidencias son menos y eso indica que los usuarios cada vez dominan más el trabajo con las aplicaciones.

Hemos de decir, que en ocasiones no ha sido fácil el prestar el soporte ya que hemos tenido que asumir funciones que no nos competían con tal de ayudar a que un grupo de usuarios pudiesen presentar la documentación o la información que precisaban en tiempo y forma, pero lo damos por bien empleado ya que ello nos ha acarreado un mayor nivel de confianza por parte de los usuarios.

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

En esta pequeña presentación, hemos tratado de aportar parte de la experiencia que hemos ido acumulando durante el proceso de migración en el que hemos trabajado.

Los que hoy hemos comparecido somos parte de un grupo de técnicos cuyo principal objetivo es dar un servicio de calidad excelente a para nuestros usuarios, principalmente por que nuestra forma de ver el trabajo es lo que nos impone y porque nuestros puestos, en cierta forma, dependen de ello, ya que nuestros usuarios así lo demandan.

Queremos agradecer también la posibilidad que se nos ha ofrecido a mostrar y dar a conocer nuestro trabajo en la comunidad de LibreOffice Hispana y a la forma en la que nos han acogido desde el primer momento dentro de la comunidad de LibreOffice y de The Document Foundation.

Antonio José Caba Romero  
Francisco Ruedas Torvisco  
Rafael Espinar Vázquez  
Sergio Guerra Marco

Charlas en tiempo de confinamiento

“El Clan de los Sevillanos”

# Incidencias durante y tras el proceso de migración ofimática.

Hemos contribuido en esta ocasión:

Antonio José Caba Romero

[antonio-jose.caba@gfi.world](mailto:antonio-jose.caba@gfi.world)

Rafael Espinar Vázquez

[respinar@ayesa.com](mailto:respinar@ayesa.com)

Francisco Ruedas Torvisco

[fruedas@ayesa.com](mailto:fruedas@ayesa.com)

Sergio Guerra Marco

[guerra@ayesa.com](mailto:guerra@ayesa.com)

Antonio José Caba Romero  
Francisco Ruedas Torvisco  
Rafael Espinar Vázquez  
Sergio Guerra Marco

Charlas en tiempo de confinamiento

“El Clan de los Sevillanos”