# **CENTRO ESTUDIOS MASTER**

Procedimiento de incidencias

Agosto 2023





# **INCIDENCIAS**

## **INFORMACIÓN GENERAL**

## Las incidencias son:

- Evento que se produce en el transcurso de la actividad y que repercute en la misma, alterándola o interrumpiéndola.
- Rotura o interrupción de un equipamiento, aplicación o software que impide el desarrollo normal de las tareas.

## ¿Cómo realizar un pedido?

I. **Enlace.** Podrás copiarlo desde aquí o acceder desde la intranet del empleado o empleada.



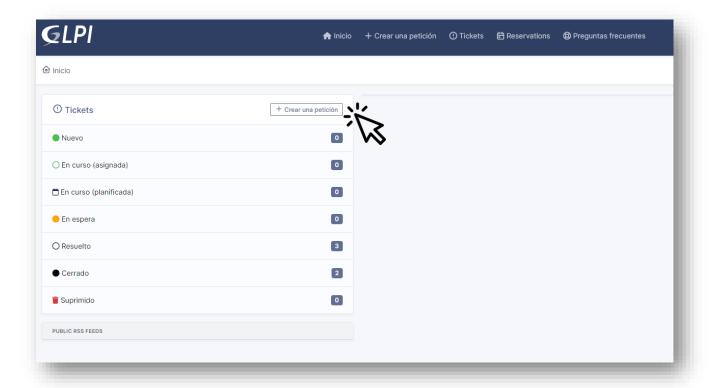
https://incidencias.centromaster.com/



2 AGOSTO 2023



- II. **Credenciales**: El usuario y contraseña para poder acceder al portal de incidencias se activará tras la formalización del contrato laboral. Este llegará al empleado/a mediante un correo electrónico corporativo.
- III. **Crear una petición**: Desde la pantalla de inicio, se debe pulsar en "Crear una petición", accediendo así a rellenar la información referente a la nueva incidencia. Desde esa misma pantalla se podrá hacer un seguimiento del estado de las diferentes incidencias creadas por el trabajador o trabajadora.



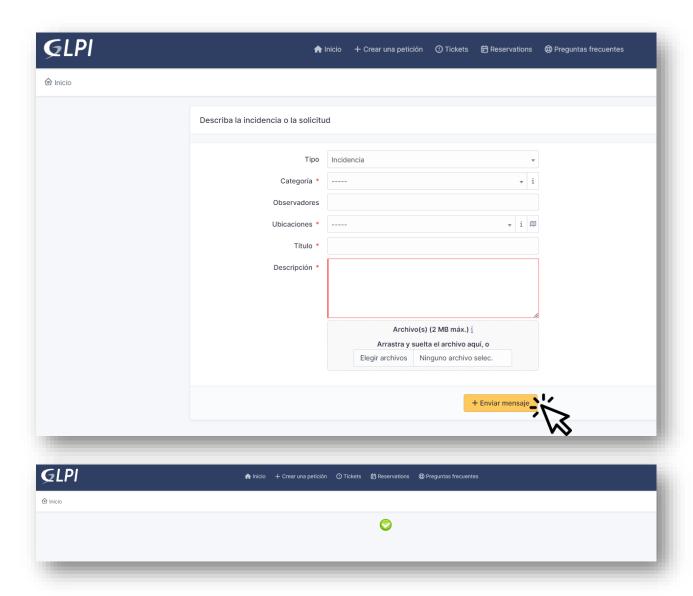
- IV. **Descripción de la incidencia**: Se debe introducir toda la información relativa a la incidencia, especialmente aquellas marcadas como obligatorias (\*).
  - **Tipo.** Incidencia.
  - Categoría\*. Se debe indicar el departamento al que va dirigida la incidencia.
  - **Observadores.** Este apartado se debe únicamente si es necesario notificar la incidencia a una segunda persona.
  - Ubicaciones\*. Señalar el lugar donde se produce la incidencia (aula, departamento o centro), siendo lo más específico posible.
  - **Título\*.** Indicar un título que identifique claramente la incidencia.
  - Descripción\*. En este apartado se debe describir la incidencia de manera detallada, de forma que pueda ser identificada fácilmente por el personal de mantenimiento y que ayuden a resolverla en el menor tiempo posible. Al mismo tiempo se debe dejar constancia del nombre y departamento de la persona que registra la incidencia.

3 AGOSTO 2023



• **Subida de archivos.** Tras la descripción, se podrá adjuntar archivos que permitan esclarecer o aportar más información que se considere necesaria.

Una vez cumplimentados cada uno de los campos desarrollados anteriormente, se debe pulsar en **"Enviar mensaje"** para registrar la incidencia.



- V. Plazo de respuesta o resolución: El plazo de respuesta o resolución de la incidencia dependerá de si es posible resolverla con los medios propios de la organización, o por el contrario, es necesario solicitar material de repuesto o la intervención de personal externo.
  - Medios propios. El plazo de respuesta o resolución será de un máximo de 72 horas (contadas en días hábiles) después de haber registrado la incidencia.
  - Medios externos. Dependerá de los plazos fijados por el proveedor o la empresa que realice el servicio.

4 AGOSTO 2023