# **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.

G   <u>https</u>	://incidencias.centromaster.com/
------------------	----------------------------------

GLPI	
Inicia sesión con tu cuenta Usuario	
Contraseña	
Origen del Inicio de sesión Base de datos interna de GLPI    Recuérdame	
Iniciar sesión GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors	



- 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.

cio D Tickets + Crean Nuevo	r una petición	Ń.		
) Tickets + Creat	r una petición	Ŕ		
Nuevo	0	K3		
	0			
En curso (asignada)				
En curso (planificada)	0			
En espera	0			
Resuelto	3			
Cerrado	2			
Suprimido	0			
BLIC RSS FEEDS				
			_	 

- 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.



• **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.

<b>G</b> LPI	🏫 Inicio 🕂 Crear una petición 🛈 Tickets 🖹 Reservations 🕲 Preguntas frecuentes
û Inicio	
	Describa la incidencia o la solicitud
	Tipo Incidencia 👻
	Categoria *
	Observadores
	Ubicaciones * v i
	Título *
	Descripción *
	A
	Archivo(s) (2 MB máx.) i
	Elegir archivos     Ninguno archivo selec.
	+ Enviar mensaje
GLPI	🏫 Inicio 🕂 Crear una petición 🕐 Tickets 🛱 Reservations 🕲 Preguntas frecuentes
Inicio	
	<b>O</b>

- 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.