



Departamento de Calidade e Innovación

Procedemento para a xestión de incidencias TICs

Versión	Descrición	Data
01	Versón Inicial	03/04/2019
02	Elimínase a necesidade de utilizar usuario e contrasinal para notificar a incidencia. Modifícase a forma de notificar a incidencia mediante a utilización do botón “Profesorado” dende a páxina web do centro.	18/03/2022



Índice

1.	Introdución.....	3
2.	Xestión da incidencia na páxina web.....	3
3.	Utilidade da libreta de incidencias presente na aula.....	5
4.	Diagrama de bloques do proceso.....	7



1 Introducción

Dando seguimento á necesidade de mellora detectada no CIFP Valentín Paz Andrade para a xestión de incidencias TICs, elabóranse as seguintes directrices para explicar a todo o persoal do centro cómo será realizada a xestión do proceso en cuestión.

A mellora introducida con estas directrices consiste en establecer unha canle de comunicación biunívoca coa coordinación de TICs, de forma que a xestión e resolución da incidencia sexa realizada a través da páxina Web, unificando o interlocutor na coordinación de TICs e evitando duplicidades nas comunicacións e na xestión do traballo.

A continuación móstrase cómo xestionar as incidencias a través da páxina web, a utilidade da libreta de incidencias e un diagrama de bloques resumindo o proceso.

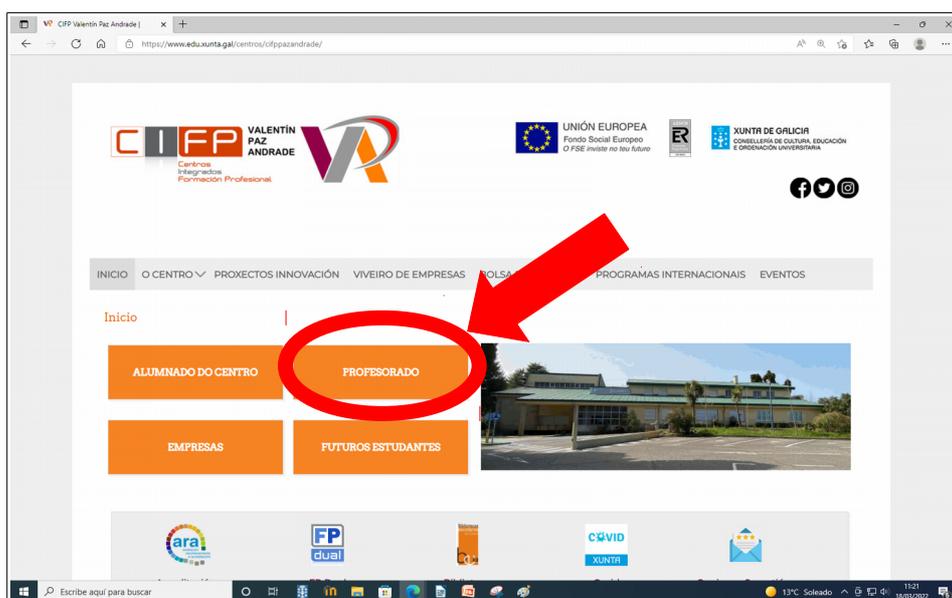
2 Xestión da incidencia na páxina web

Todas as incidencias con material de TICs (ordenadores, impresoras, cañóns,...) serán xestionadas a través da páxina do centro, seguindo estes sinxelos catro pasos:

PASO 1 Accedemos á páxina Web:

<http://www.edu.xunta.gal/centros/cifpazandrade/>

PASO 2 Accedemos ao botón de “**PROFESORADO**”:





PASO 3 Accedemos ao “Formulario de notificación de incidencias e avarías TICs”:

Logo: C I F P VALENTÍN PAZ ANDRADE
Centros Integrados Formación Profesional

Logos: UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo O FSE inviste no teu futuro, XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Menú: INICIO | CENTRO | PROXECTOS INNOVACIÓN | VIVEIRO DE EMPRESAS | BOLSA DE EMPREGO | PROGRAMAS INTERNACIONAIS | EVENTOS

Botón: Volver atrás

Profesorado

- Acceso á Aula Virtual
- Formulario de notificación de incidencias e avarías TICs

PASO 4 Cubrimos o formulario e dámoslle a “ Enviar ”

Logo: C I F P VALENTÍN PAZ ANDRADE
Centros Integrados Formación Profesional

Logos: UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo O FSE inviste no teu futuro, XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Menú: INICIO | CENTRO | PROXECTOS INNOVACIÓN | VIVEIRO DE EMPRESAS | BOLSA DE EMPREGO | PROGRAMAS INTERNACIONAIS | EVENTOS

Botón: Volver atrás

Formulario de notificación de incidencias e avarías TICs

Data de detección:
18 | Mar | 2022

Identificación da persoa que notifica: *
Leticia Álvarez Rivas

SEM-Correo: *
lalvarezrivas@edu.xunta.gal

Identificación ou indicacións de localización do equipo: *
Número de ordenador ou indicación de onde está na aula

Estancia na que se atopa equipo: *
Nome da aula

Indicacións sobre a avaría ou mal funcionamento detectado: *
Coas nosas palabras, o que acontece:
- Non encende/ entra en bucle/ fai ruído raro/...

Botón: Enviar

Cubrimos o formulario, os campos con asteriscos son obrigatorios. Preme Enviar ao finalizar

Automáticamente ocorren contemporaneamente dúas accións:

- Chégalle un correo electrónico ao coordinador de TICs (para que o solucione) e a xefatura de departamento (como mera información da incidencia).
- Asígnaselle á incidencia un número de incidencia (por exemplo, a “NI 074”)



O coordinador TICs, establecerá contacto por correo electrónico, coa persoa que detectou a incidencia. É importante sinalar que **todas as comunicacións co coordinador deberanse realizar reenviando este correo e non facendo correos novos**, para ter en cada correo xerado, o histórico desa incidencia e poder facilitar as labores de xestión da mesma.

A coordinación de TICs traballará para solucionar o problema e cando remata, enviaralle a persoa que identificou a incidencia un correo comunicándolle que foi solucionado o problema.

A persoa que identificou a incidencia comproba se efectivamente foi resolta e, de ser así, responde o correo da coordinación TICs, con copia a xefatura do seu departamento, co que a incidencia dase por pechada.

Se, pola contra, se comproba que a incidencia no se pechou satisfactoriamente, responderá ao correo da coordinación TICs indicándollo, continuando así a incidencia aberta ata a súa resolución definitiva.

3 Utilidade da libreta de incidencias presente na aula

Agora ben, poñámonos no caso de que un docente detecta a incidencia, por exemplo nun equipo, e envía a comunicación vía Web á coordinación TICs, **cando previamente xa foi enviada a comunicación de incidencia** por parte doutro docente.

Neste caso, o segundo docente estaría realizando un traballo inútil, ao perder tempo en tramitar a incidencia vía Web. E detrás deste docente poderían vir un terceiro, cuarto,...Ademais chegarían á coordinación de TICs correos e á mesma incidencia asignaríanselle varios códigos de incidencia distintos (tantos códigos repetidos, como docentes duplicasen a comunicación da incidencia).

Para resolver esta casuística, evitar duplicidades e evitar que todos e todas perdamos o tempo, en todas as aulas hai unha **libreta de incidencias TICs**, nas que a primeira persoa que detecte a incidencia, indicará ao resto que xa se estableceu a comunicación coa coordinación TICs. A primeira acción do coordinador TICs será a de poñerse en contacto por correo con esta persoa e indicarlle o número de identificación de incidencia, que será o número que se escriba na libreta de incidencias (recadro azul, NI 074 no exemplo da seguinte imaxe)



Mentres no teñamos identificado cada equipo co seu código, podemos identificar o equipo avariado con algún método que tivese decidido previamente o departamento (pegatina, folio con indicación, teclado invertido,...), para facilitar a labor da coordinación TICs.

Ademais dende TICs recomendamos indicar na libreta o motivo da incidencia, para que outros/as docentes poidan decidir se utilizan ou non ese equipo co alumnado (por exemplo, nun ordenador pode non funcionar AutoCad, pero sí ter conexión a Internet para consultar fichas técnicas, polo que o recurso será parcialmente aproveitable).

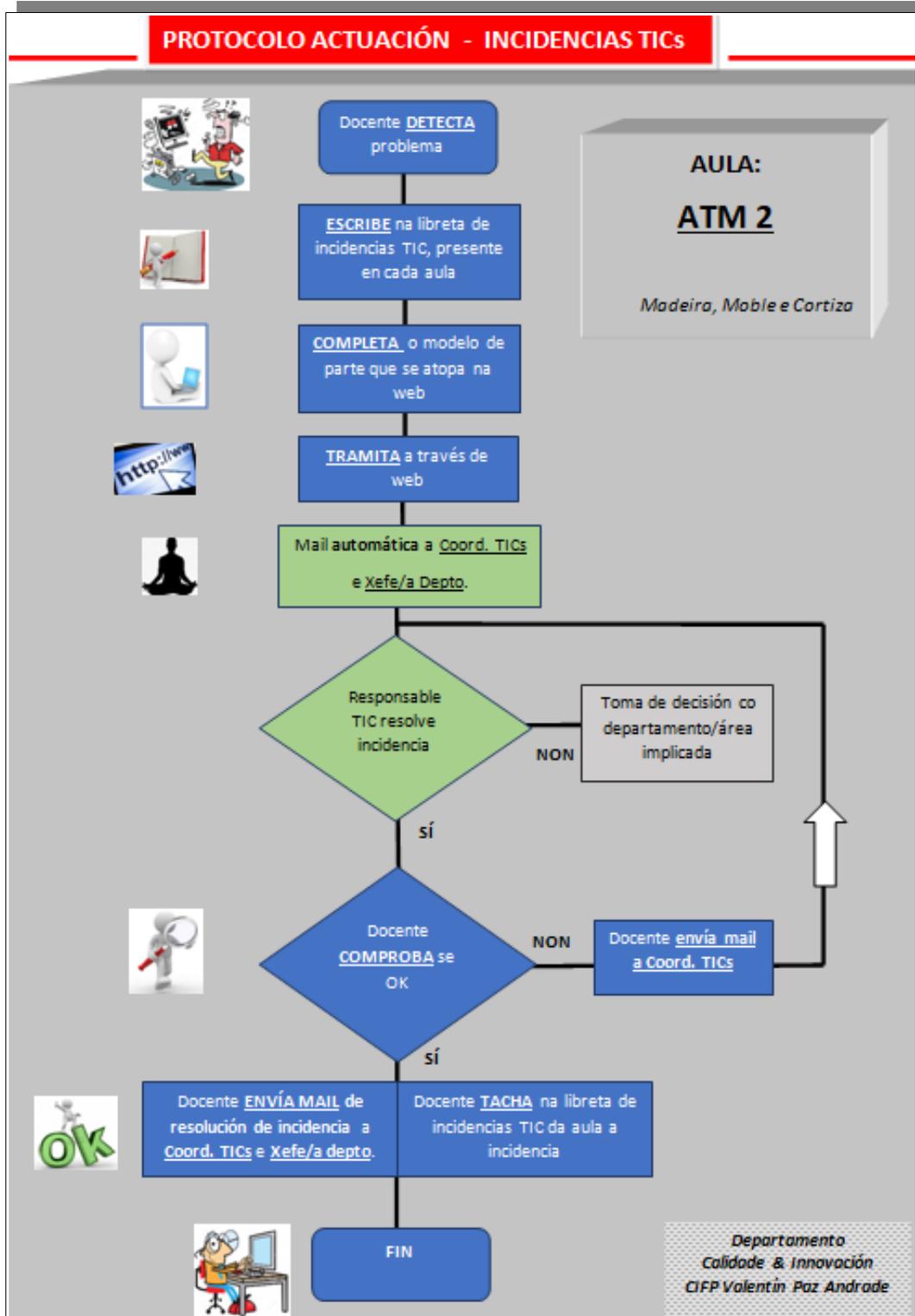
Recomendamos, para unha mellor xestión da libreta, que a persoa que identifica a incidencia sexa a responsable de indicar na propia libreta de incidencias que foi resolta, simplemente tachando a incidencia, tal e como se mostra na seguinte figura (non o fai o xestor de TICs, porque é o/a docente quen indica se xa se resolveu):

CADERNO DE AVARIÁS OU MAL FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO TICs			
Nº da nova incidencia (proporcionado no correo que lle enviará coord. TICs)	NI 074	Data	20/03/2019
Persoa que detectou a avaría:	LETICIA ALVAREZ RIVAS		
Identificación do equipo:	ATENAS - Ordenador Profesor		
Indicacións sobre a avaría ou mal funcionamento detectado:			
- Non encende			
Data de notificación da incidencia a través da ligazón web:	20/03/2019		
SEGUIMIENTO DA INCIDENCIA (A cumplimentar polo persoal TICs)	Nº		
Persoa que da o visto bo ao peche da incidencia:	Data:	Sinatura:	
LETICIA ALVAREZ RIVAS	1/4/2019	<i>Leticia</i>	
NOTA: Non esqueza colocar a etiqueta identificativa no equipo de xeito visible.			

A libreta de aula para incidencias conterá o diagrama de bloques que resume estas directrices (na súa primeira páxina) e mesmo as propias directrices (ao final da propia libreta), por se é necesario consultar algún punto con maior detalle.



4 Diagrama de bloques do proceso



Vigo, 18 de marzo do 2022

XD Calidade & Innovación