



Procedemento para a xestión de incidencias TICs

Curso: 2018-2019

Trimestre: 2º

Data: 01/04/2019





Índice

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





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 **web do centro antiga** (por simplicidade e simplificación da xestión, nun futuro próximo, previsiblemente no curso 2019-2020, ésta volverá a ser a única páxina operativa).

Accedemos á páxina Web:

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





The screenshot shows the website of CIPF Valentín Paz Andrade. The header includes the Xunta de Galicia logo and navigation links like 'Aula virtual', 'Empresas', 'Erasmus+', 'facebook', 'Facebook', and 'Galería'. The main content area features a 'Benvidos' message, a 'web fora' link, and a large red arrow pointing to the login form. The login form is titled 'Iniciar sesión' and includes fields for 'Nome de usuario:' and 'Contrasinal:', along with an 'Iniciar sesión' button and a link to 'Solicitar un novo contrasinal'. Below the login form is the 'Espazo TICs' section with a link to 'Incidencias e avarías TICs'. The footer contains contact information for CIPF Valentín Paz Andrade, including the address 'Estrada vella de Madrid, 160, 36214 VIGO' and phone/fax numbers.

Tecleamos o *nome de usuario*: **xeralvpa** e o *contrasinal*: **886110857** (o número de teléfono do centro), que será común para todos os usuarios que comuniquen a incidencia.

This is a close-up of the login form. The 'Nome de usuario:' field contains the text 'xeralvpa'. The 'Contrasinal:' field contains the text '886110857'. The 'Iniciar sesión' button is visible below the password field. There is also a link to 'Solicitar un novo contrasinal'.



Dámoslle a “Iniciar sesión”.

E o menú cambia a:

Navegación

- [A miña conta](#)
- [Saír](#)

Espazo TICs

- [Incidencias e avarías TICs](#)

Seleccionamos co ratón “Incidencias e avarías TICs”.

Aparécenos o seguinte menú, que deberemos cubrir.

Navegación

- [A miña conta](#)
- [Saír](#)

Espazo TICs

- [Incidencias e avarías TICs](#)

Información

- [Presentación](#)
- [Ubicación](#)
- [Transporte](#)
- [Horarios](#)
- [Ensinanzas](#)
- [Calendario do curso](#)
- [Taboleiro](#)

Organización

- [Dirección](#)
- [Vicedirección](#)
- [Xefatura de estudos](#)
- [Secretaría](#)
- [Organigrama](#)
- [Xefaturas de departamento](#)
- [Claustro](#)
- [Consello social](#)

Formulario de notificación de incidencias e avarías TICs

[Ver](#) [Resultados](#)

You have already submitted this form. View your previous submissions

Data de detección:

14 ▾ Mar ▾ 2019 ▾

Identificación da persoa que notifica:: *

SEM-Correo:: *

Identificación ou indicacións de localización do equipo:: *

Estancia na que se atopa equipo:: *

Indicacións sobre a avaría ou mal funcionamento detectado:: *

[Enviar](#)



Cubrimos o formulario, os campos con asteriscos son obrigatorios:

Navegación

- A miña conta
- Sair

Espazo TICs

- Incidentes e avarías TICs

Información

- Presentación
- Ubicación
- Transporte
- Horarios
- Ensinanzas
- Calendario do curso
- Taboleiro

Organización

- Dirección
- Vicedirección
- Xefatura de estudos
- Secretaría
- Organigrama
- Xefaturas de departamento
- Claustro
- Consello social

Formulario de notificación de incidencias e avarías TICs

Ver Resultados

You have already submitted this form. View your previous submissions.

Data de detección:

14 Mar 2019

Identificación da persoa que notifica: *

Leticia Álvarez Rivas

SEM-Correo: *

lalvarezrivas@edu.xunta.es

Identificación ou indicacións de localización do equipo: *

Segundo equipo de la primera fila, más cercano a mesa profe

Estancia na que se atopa equipo: *

Aula Polivalente 1

Indicacións sobre a avaría ou mal funcionamento detectado: *

Con nuestra palabras, lo que pasa:
-No enciende
-No funciona proyector
-Hace un ruido raro, sale humo,...lo que veamos!!!

Enviar

Unha vez cumprimentados todos os campos, dámoslle a “Enviar”

Ao darlle a “**Enviar**”, automáticamente ocorren contemporaneamente dúas accións:

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





O coordinador TICs, poñerase en 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.





Mentres no teñamos identificado cada equipo co seu código, cousa que ocorrerá ao longo do curso 2019-2020, 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.

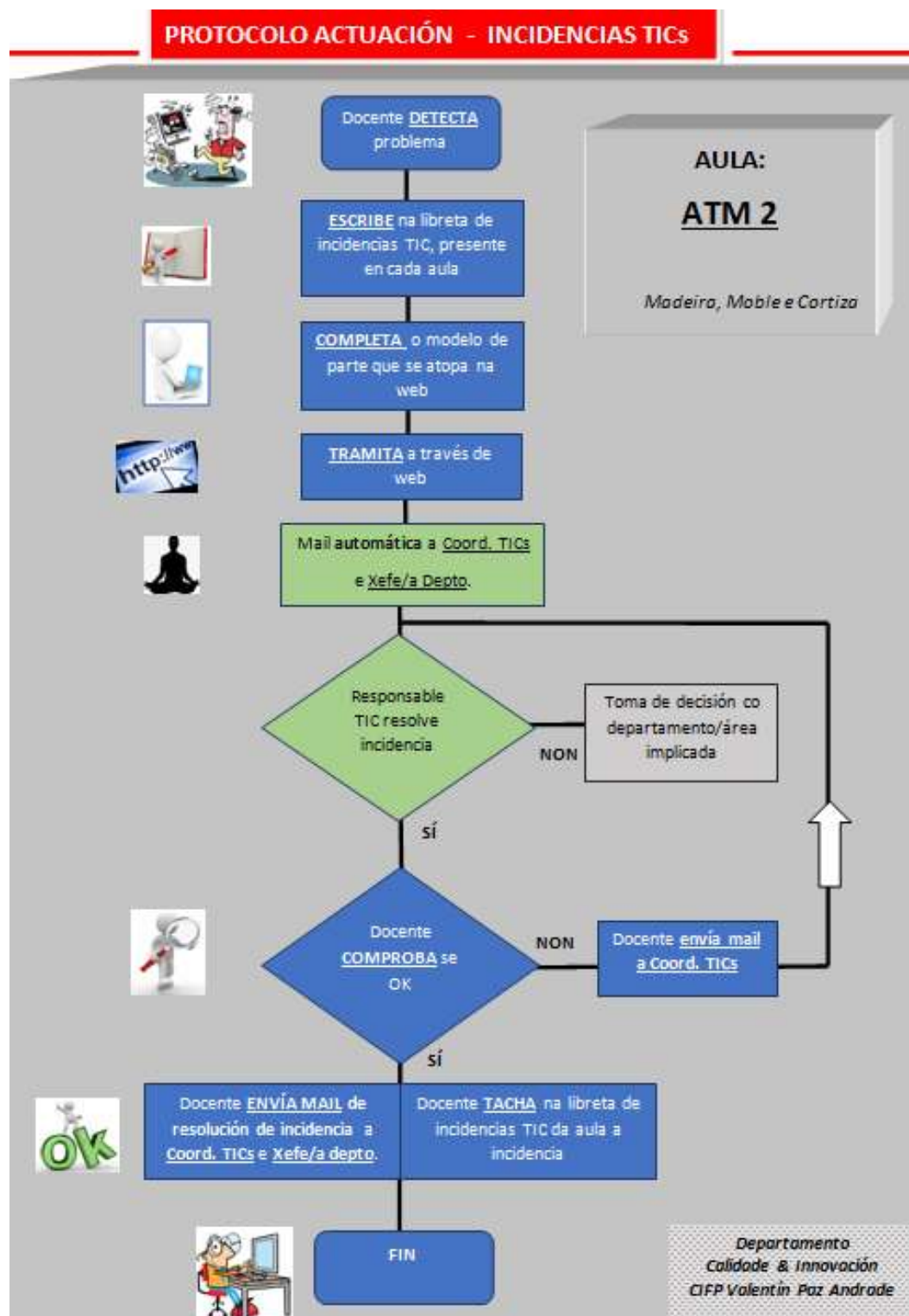
Ademais dende TICs recomendamos indicar na libreta o motivo da incidencia, para que outros/as docentes poidan decidir se utilizan ou non ese equipo co alumnado (por exemplo, nun ordenador pode non funcionar AutoCad, pero sí ter conexión a Internet para consultar fichas técnicas, polo que o recurso será 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 AVARIAS OU MAL FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO TICs			
Nº: 01	Data		20/03/2019
Persoa que detectou a avaría:		LETICIA ALVAREZ RIVAS	
Identificación do equipo:		APENA 1 - Ordenador do 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		1/04/2019	
NOTA: Non esqueza colocar a etiqueta identificativa no equipo de xeito visible.			



4 Diagrama de bloques do proceso





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





XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADE
E FORMACIÓN PROFESIONAL



Xacobeo 2021

CIFP Valentín Paz Andrade
Estrada vella de Madrid, 160. 36214 VIGO
Tfno. 886110857, Fax 886110878
cifp.paz.andrade@edu.xunta.es www.cifpvalentinpazandrade.es/gl



Fondo Social Europeo
Programa de acción en el
ámbito del aprendizaje
permanente