

003262 02.04.2014 13:18

**Instrución V/2014 da xerencia da Universidade de Santiago de Compostela pola que se establece o procedemento de xestión de incidencias na área de infraestruturas.**

Para proceder a mellorar as carencias detectadas na xestión das incidencias derivadas do funcionamento das infraestruturas fai necesario o establecemento dun procedemento de xestión das mesmas así como darlle un soporte informático a súa xestión.

Corresponde á comunidade universitaria o adecuado uso das infraestruturas e tamén poñer en coñecemento da área de infraestruturas calquera incidencia que se poida producir.

A xestión das incidencias baséase en establecer os diferentes axentes que van intervir no procedemento, así como as funcións a desenvolver.

- Encargados de dar de alta as incidencias
- Responsable de asignación das operacións de resolución de incidencias
- Responsable de dar por concluída a incidencia e marca-la como cerrada.

O programa de incidencias vai ser a única canle de notificación de calquera incidencia que se produza nas instalacións universitarias, dando soporte as actuacións que permite entre outras cuestións que:

- O seguimento do estado de execución das incidencias
- Asignación de tarefas aos técnicos

O procedemento distingue as seguintes fases:

1. Alta da incidencia
2. Recepción e asignación da incidencia
3. Execución e peche da incidencia

### **ALTA DE INCIDENCIAS**

Nos centros serán responsables de dar de alta as incidencias o persoal de conserxería que entre as funcións asignadas ao conserxe dos centros está a de "Supervisar o estado dos locais e o funcionamento das instalacións adoptando as medidas precisas para garantir o seu óptimo funcionamento".

Os decanos ou decanas dos centros e os directores de servizos xunto co persoal de conserxería avaliarán a conveniencia ou non de dar de alta a incidencia e serán os responsables do seguimento da mesma.

No suposto de que se produza unha incidencia grave e urxente e non estivera de servizo o persoal de conserxería, comunicárase a incidencia ao través do teléfono de emerxencias habilitado en cada campus.

O programa de xestión de incidencias é unha aplicación centralizada, facilita a agregación de incidencias por tipo, tanto para a asignación programada do traballo do persoal adscrito á área como para a contratación externa, de ser necesario.

Os tipos de incidencia que se poden producir nas instalacións da universidade poden agruparse segundo as seguintes áreas:



1. **Mantemento.**
  - 1.1. Electricidade.
  - 1.2. Fontanería.
  - 1.3. Carpintería.
  - 1.4. Outros.
2. **Arquitectura e seguridade.**
  - 2.1. Albanelería.
  - 2.2. Pintura.
  - 2.3. Xardinería.
  - 2.4. Seguridade.
3. **Tele-control.**
  - 3.1. Calefacción.
  - 3.2. Climatización.
  - 3.3. Control.

### RECEPCIÓN E ASIGNACIÓN DA RESOLUCIÓN DA INCIDENCIA

En cada área establecerase un coordinador que será o encargado de asignar as operacións de resolución ou de facer a proposta de contratación, de ser necesario, atendendo a criterios de idoneidade e de acordo cos procedementos de contratación establecidos.

Unha vez asignada a operación a un técnico, este será o encargado de ir incorporando o estado da incidencia na aplicación.

No caso de ter que resolver unha incidencia que non estea dada de alta na aplicación, haberá que dala de alta, de xeito que toda incidencia debe ter unha **ficha creada** (sen excepcións). No caso de requirirse accións urxentes, a notificación pode ser excepcionalmente telefónica ou por calquera outra vía e o receptor do aviso dará de alta a incidencia..

As altas de incidencias consistirán en identificar o tipo de instalación afectada, unha pequena descrición da mesma e o nivel de urxencia. A aplicación consta das seguintes pantallas:

**Pantalla de alta de incidencia** conterà, aló menos, os seguintes campos.

#### **Tipo de incidencia.**

- 1.1. Electricidade.
- 1.2. Fontanería.
- 1.3. Carpintería.
- 1.4. Pintura.
- 1.5. Albanelería.
- 1.6. Xardinería.
- 1.7. Calefacción.
- 1.8. Climatización
- 1.9. Control.
- 1.10. Seguridade.
- 1.11. Outros.



2. **Descrición breve.** (máximo 200 caracteres).
3. **Datos complementarios.** (Disponibilidade de acceso, necesidade de contactar con terceiros, urxencia da mesma, etc.) (máximo 200 caracteres ).

**Pantalla xestión de incidencias:** cada incidencia debe recoller:

1. Nº da incidencia (Automática. Clave principal).
2. Centro. (Automática, en caso de orixe desde o propio centro).
3. Nome da persoa que da de alta a incidencia..
4. Responsable da asignación.
5. Tipo incidencia. (Ver categorías).
6. Descrición.
7. Notas complementarias.
8. Data e hora de creación. (Automática momento da creación).
9. Técnicos asignados. (Ventá emerxente cos técnicos dispoñibles da área)
10. De non ser posible a asignación a técnicos propios, darase inicio a contratación de terceiros de acordo co procedemento e da urxencia da incidencia.
11. Data asignación. (Automática ao marcar a casaña de persoal asignado).
12. Data de peche da incidencia (Automática ao marcar a casaña de peche).
13. Nº "Folla de pedimento" (caso de necesitala)
14. Observacións. (Anotacións sobre o proceso de resolución.)
15. Recadro proposta de peche. (Verificación do final dos traballos )
16. Recadro peche. (Envío automático de correos de notificación fin traballos).

### **EXECUCIÓN E PECHE DA INCIDENCIA**

Procedemento peche: logo da resolución da incidencia procede pechar no programa a incidencia para o que unha vez seleccionada a casaña de proposta de peche, a aplicación (tal como funciona a existente) enviará un correo automático as persoas relacionadas coa incidencia, de modo que todas as partes coñezan o final do proceso e de non ser correcto efectúen as correccións precisas.

- **peche definitivo** da incidencia, correspóndelle ao coordinador que asignou a resolución da incidencia ao técnico para a súa resolución.

Santiago de Compostela, 2 de abril de 2014

A xerente



M<sup>o</sup> Lourdes Batán Aira