

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PARTES DE MANTENIMIENTO Y DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS

1. Partes de mantenimiento

Se encarga Andrés de darlos y anotarlos en la hoja correspondiente, colgada en el **tablón del Despacho de préstamo**, junto al montacargas.

Si hay que dar un parte urgente, lo hará en el momento la persona que detecte la incidencia, anotará en la hoja: fecha y hora en que da el parte, a quien se lo da y avería detectada.

Para dar los partes se puede llamar a **Quique, Santiago o Alicia** (Gerencia) en jornada de mañana, **Ángel**, de tarde.

Cuando se vayan resolviendo los partes, Andrés los tachará en la hoja donde se han anotado, consignando la fecha. **Si se resuelve alguno en su ausencia**, quien haya atendido al personal de mantenimiento tachará el aviso en la hoja, poniendo la fecha.

Tanto de los partes dados, como de los resueltos, se informará por correo electrónico a Andrés y a la Directora.

2. Incidencias informáticas

<http://sitio.ucm.es>

- **¿Quién está autorizado a dar incidencias?:** **Cualquier miembro de la plantilla** (menos becarios), con cuenta de correo institucional PAS, está autorizado, y **debe hacerlo lo antes posible** una vez detectado el problema o la avería, para no retrasar su resolución y dar el mejor servicio posible.
- **¿Cómo comunicar la incidencia?:**
 - a. Rellenar el formulario
 - b. Cuando **se reciba el correo electrónico** que envía **Sitio** con los datos de la incidencia, **se imprimirá** y **se archivará** en la carpeta gris – ubicada en la estantería donde se colocan los ejemplares reservados-. Esta carpeta consta de dos partes: incidencias en trámite de resolución e incidencias ya resueltas
- **¿Quién realiza el seguimiento de la incidencia?:** la persona encargada del seguimiento de incidencias, resolución y reclamación será: **Ángeles**, y en su ausencia **Andrés**:
 - a. Cuando la incidencia esté resuelta, se pasará al apartado de incidencias resueltas.
 - b. Si ha transcurrido tiempo desde que se dio la incidencia y sigue sin resolverse, se procederá a su reclamación.

Tanto de las incidencias abiertas, como de las resueltas, se informará por correo electrónico a Ángeles, en su ausencia a Andrés, y a la Directora.