

Dar de alta una incidencia especial: mantenimiento, informática y Clickedu

Para crear incidencias sobre ámbitos más restringidos

Tareas que debería saber hacer antes de empezar: *Dar de alta una incidencia*

Existen incidencias que tienen un proceso de resolución más sencillo: las relacionadas con el mantenimiento del colegio, las que tiene que ver con la informática y las incidencias de Clickedu. Cada uno de estos tipos de incidencias dispone de un sistema de alta propio que verá a continuación.

1. Desde el bloque **Gestión**, acceda al módulo **Incidencias e indicadores**.

2. En **Incidencias**, pulse el tipo de incidencia que quiere dar de alta.

Todos los usuarios pueden dar de alta incidencias de Clickedu. Si desea limitarlo, vaya a *Administración > Tipo configuraciones e importaciones / exportaciones > Otras configuraciones* y asegúrese de que la configuración *Limitar incidencias de Clickedu* (id. 600) está activada. De este modo, solo los usuarios con acceso al bloque *Administración* podrán dar de alta este tipo de incidencias.

Estas incidencias de Clickedu son para uso interno del centro. Para informar de una incidencia en Clickedu, utilice la [plataforma de tiques](#).

3. Pulse el botón **Alta de incidencia o sugerencia**.

4. Vaya al bloc **Gestión** y pulse, en el apartado *Incidencias*, el tipo que le interese.

► Alta de incidencia o sugerencia: Mantenimiento

Tipo de tarea: (requerido)

Ubicación: Manual Inventario

Edificios: Aula: (requerido)

Descripción: (requerido)

Fecha: / / (dd/mm/aaaa) (requerido)

Archivos:

En el caso de las incidencias de mantenimiento o de informática, hay que indicar el sitio del colegio donde se ha producido y, en estas últimas, también el equipo

afectado a través del número de inventario.

Puede indicar el número de inventario manualmente o bien utilizando los datos del inventario que tenga introducidos en la plataforma, pulsando *Inventario*. Entonces tiene que seleccionar el edificio donde se encuentra el equipo a reparar y el aula, y le mostrará los equipos que tiene inventariados en aquella aula concreta.

5. Rellene los campos y pulse **Aceptar** para dar de alta la incidencia.

Se enviará un mensaje de correo electrónico a los usuarios con los permisos, respectivamente, *Ver el listado de incidencias de mantenimiento* y *Evaluar las incidencias informáticas*.