Incidencias área Técnica

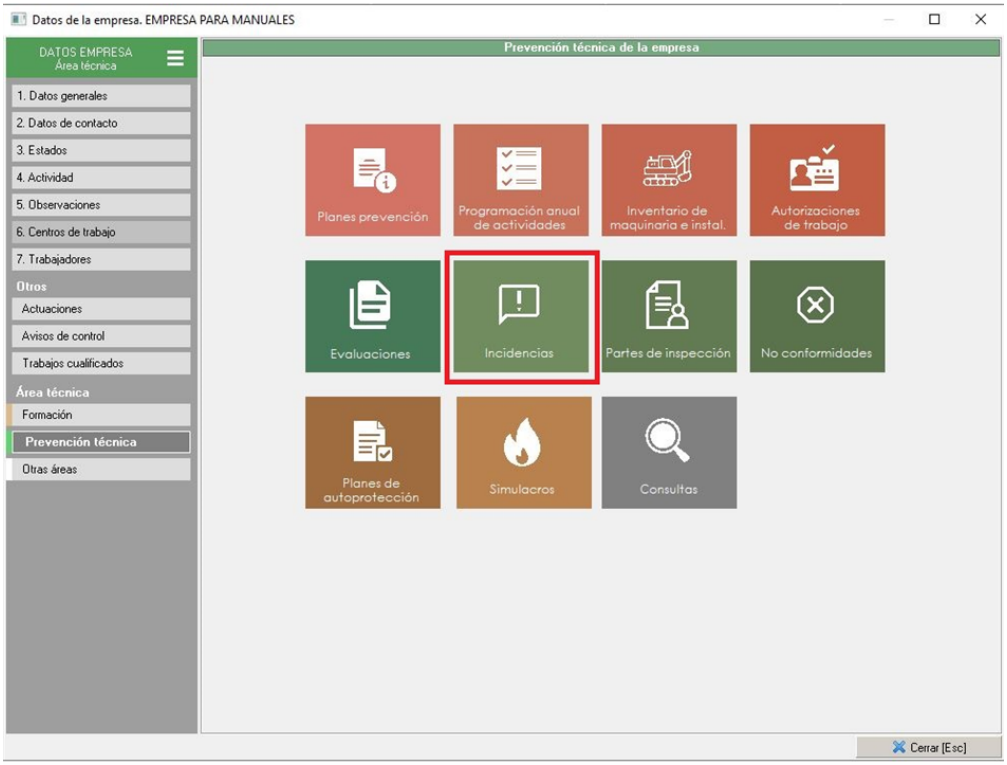
1. Introducción

¿Qué es una Incidencia?

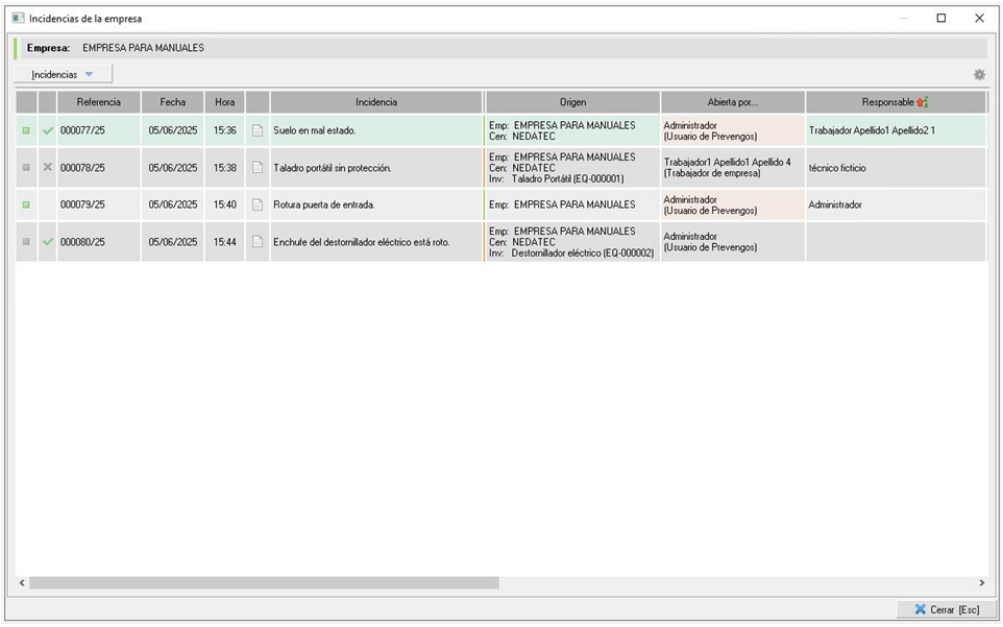
Una incidencia es el **registro mediante el cual se documenta cualquier situación anómala, deficiencia o problema detectado en el ámbito de la prevención técnica de una empresa**, permitiendo su seguimiento hasta que queda resuelta.

En este manual se aborda la elaboración de **incidencias dentro del apartado técnico** de la empresa, al que se accede desde la ficha de la misma dentro del módulo de prevención técnica.

Además, el sistema dispone de accesos directos para crear incidencias desde un parte de inspección y desde un aviso de control, facilitando que cualquier irregularidad detectada durante esos procesos pueda trasladarse de forma inmediata a una incidencia sin necesidad de abandonar la herramienta desde la que se está trabajando.



Al acceder a la ficha de incidencias encontraremos una pantalla similar a la siguiente captura:



En los siguientes apartados veremos el proceso de crear una incidencia así como la gestión de las existentes. Hay que tener en cuenta que una incidencia se puede crear sobre una empresa, centro de trabajo, trabajador o un elemento del inventario, en todos los casos el proceso es exactamente el mismo tal y como veremos a continuación.

Dispone de manuales independientes para el menú Herramientas y para las opciones de Impresión, que le permite entre otras:

- Imprimir el documento de la incidencia seleccionada y visualizarlo.
- Usar la herramienta de firma externa.
- Ver toda la documentación generada de las incidencias...

2. Crear incidencia

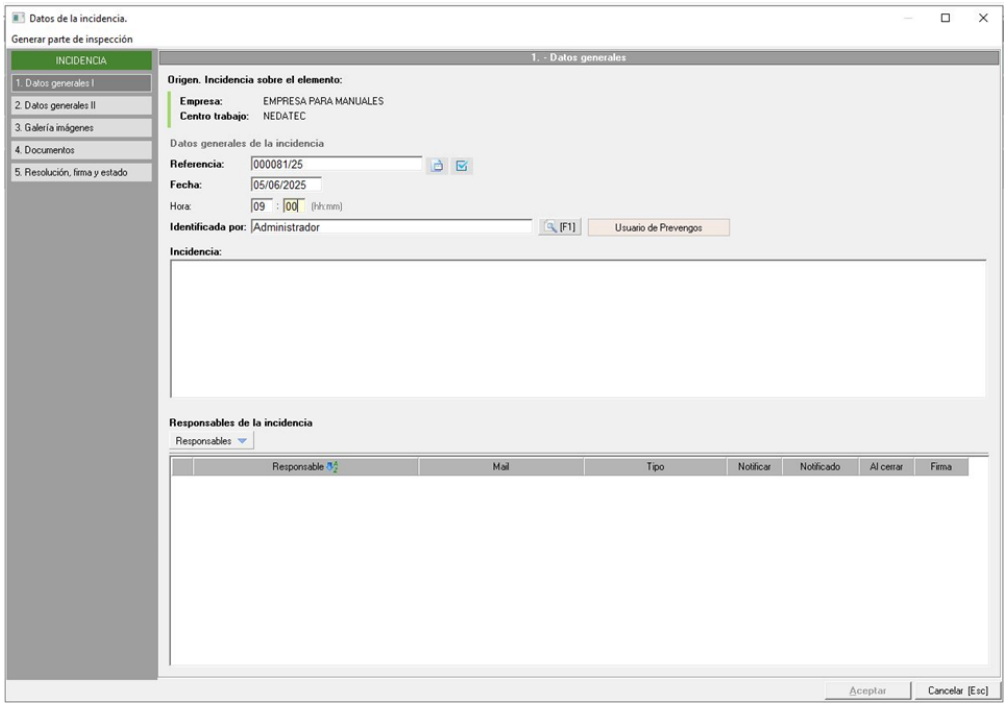
En los siguientes puntos se describen todas las pestañas disponibles al crear una incidencia en Prevengos y cómo deben cumplimentarse.

Merece una mención especial la opción **Generar parte de inspección**, situada en la parte superior izquierda de la ventana. Con esta herramienta, Prevengos genera un parte de inspección copiando automáticamente los datos indicados en la incidencia, así como las imágenes y documentos anexos que esta tenga asociados. Esta funcionalidad resulta de utilidad cuando, tras detectar y registrar una incidencia para notificar a los responsables, se desea realizar una revisión más exhaustiva de la situación, generando para ello un parte de inspección que amplíe el análisis.

Si tiene alguna duda sobre el funcionamiento de los partes de inspección, puede consultar el manual correspondiente siguiendo este enlace.

2.1 Datos generales I

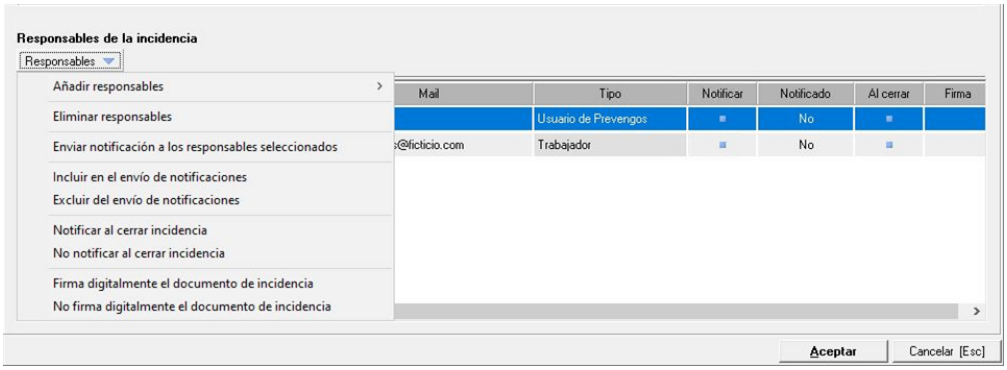
Como hemos comentado anteriormente, una vez creemos la incidencia sobre cualquier elemento (empresa, centro, trabajador o inventario) se nos mostrará la pantalla principal similar a la siguiente imagen:



En la parte superior se muestra el origen de la incidencia, indicando el elemento con el que está relacionado (empresa, centro, inventario o trabajador). Seguidamente tenemos el campo **Referencia** en el cual Prevengos asigna un número teniendo en cuenta las incidencias existentes en el año en curso, no obstante este campo lo podemos modificar e indicar la referencia que creamos oportuno. El siguiente campo indica la **Fecha** de la incidencia, por defecto se inserta la fecha del día actual en la que creamos la propia incidencia, aunque también podemos modificarla en caso de ser necesario, al igual que el campo **Hora**. A continuación tenemos el campo **Identificada por**, el cual es obligatorio, donde debemos indicar el técnico que detecta la incidencia seleccionándolo mediante el mantenimiento de usuarios de Prevengos.

Seguidamente tenemos el campo **Incidencia** donde disponemos de una caja de texto para que el técnico indique todo lo relativo a la misma

Los responsables de la propia incidencia se indicarán en el desplegable **Responsables**. Dentro de este desplegable encontramos varias opciones:



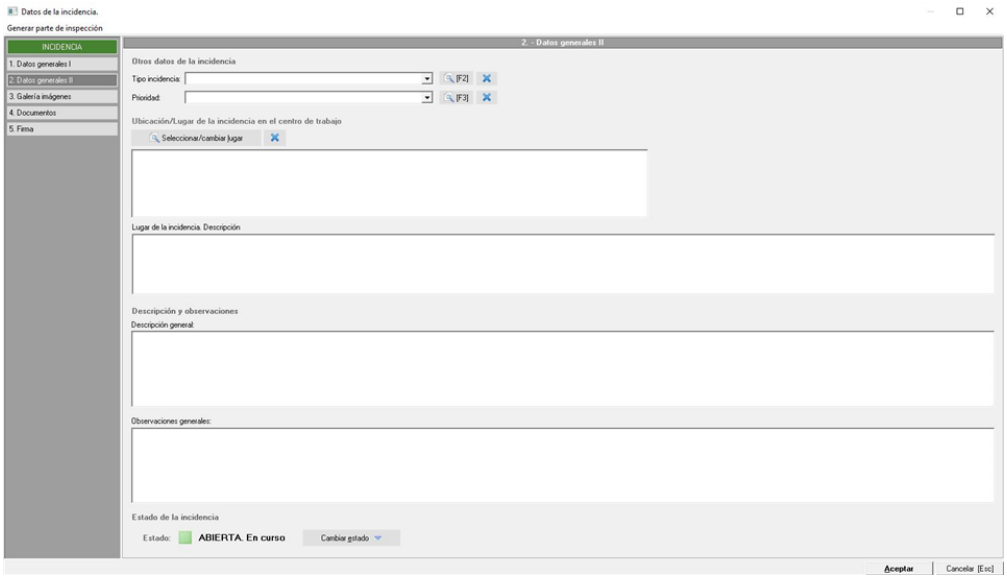
- **Añadir responsables.** Aquí vamos a poder añadir a aquellos responsables que queremos notificar de la incidencia. Vamos a poder seleccionar como responsable un usuario de Prevengos, usuario Web, trabajador de empresa o trabajador de contrata (si la incidencia se está creando en el módulo CAE). Además, la incidencia permite añadir a varios elementos de diferentes roles como responsables, de tal manera que podemos indicar como responsable un usuario de Prevengos y un trabajador, por ejemplo. Al grabar la incidencia (pulsando sobre "Aceptar", preguntará si quiere notificar a los responsables aquí detallados.
- **Eliminar responsables.** Eliminaremos a los responsables que tengamos seleccionados del listado de responsables.
- **Enviar notificación a los responsables seleccionados.** Se genera un email y se envía a los responsables que tengamos seleccionados siempre y cuando estos tengan un correo electrónico establecido en su

correspondiente ficha. Este correo electrónico se puede personalizar desde la *configuración de Prevengos*.
Tenga en cuenta que al grabar la incidencia le va a preguntar si quiere notificar a los responsables, con lo cual esta herramienta se utiliza por si ha añadido nuevos responsables o quiere mandar la notificación de forma manual.

- **Incluir/Excluir envío de notificaciones.** Con esta opción incluimos o excluimos a los responsables que tengamos seleccionados en el envío de mails de notificaciones para la apertura de incidencia que vimos en el punto anterior. Como hemos indicado al abrir una incidencia o al reabrirla se notifica a los responsables, si quiere que algún responsable no sea notificado debe utilizar esta herramienta para marcarlo para que no se notifique.
- **Notificar/No notificar al cerrar incidencia.** Al igual que el punto anterior, marcamos a los responsables que tengamos seleccionados para el envío de una notificación cuando se cierre la incidencia.
  Al cerrar una incidencia se notifica de forma automática a los responsables, si no quiere que algún responsable sea notificado debe utilizar esta herramienta para marcarlo para que no se notifique.
- **Firma/No firma digitalmente el documento de la incidencia.** Indicaremos, a los responsables que tengamos seleccionados, si deben firmar o no digitalmente el documento que se genera en la incidencia. Este punto es importante si dispone del módulo de firma digital (plataforma externa).

2.2 Datos Generales II

Pasamos a la siguiente pestaña del formulario de la Incidencia, en este caso la correspondiente a Datos Generales II, mostrándose una ventana similar a la siguiente:



Los dos primeros campos que nos aparecen, **Tipo de incidencia** y **Prioridad**, proceden de sus correspondiente mantenimiento, con lo que podemos elegir una opción del desplegable o abrir el mantenimiento con el botón situado a su derecha con la finalidad de crear un nuevo elemento.

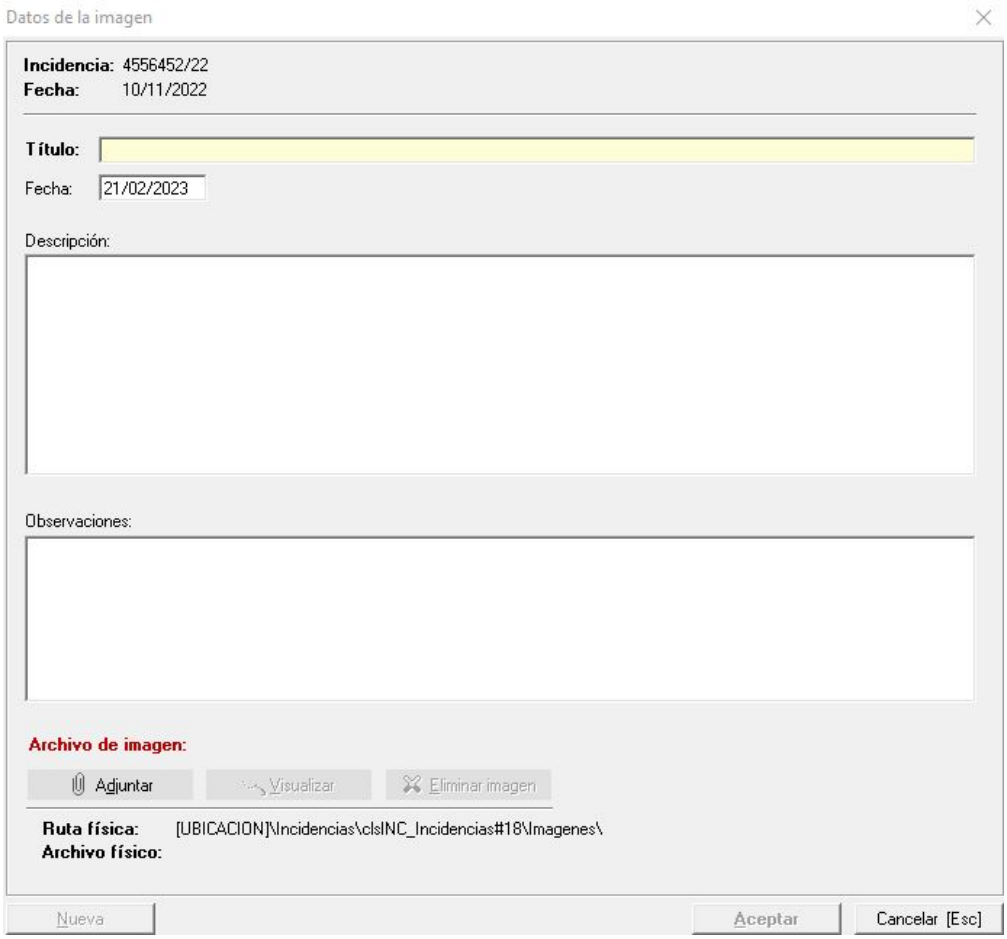
Seguidamente encontramos el campo **Ubicación/Lugar de la incidencia en el centro de trabajo**, donde podemos seleccionarlo desde la estructura física del propio centro de trabajo. Si tiene dudas sobre la estructura física puede consultar el siguiente manual.

El siguiente campo, Lugar de la incidencia. Descripción permite al técnico indicar una descripción del propio lugar donde a ocurrido la incidencia, al igual que en los siguiente campos de Descripción general y Observaciones generales, ambos son campos de texto libre que permiten al técnico indicar todo lo relacionado con una descripción y observaciones generales de la propia Incidencia.

2.3 Galería imagenes

En esta pestaña disponemos de la opción de añadir imágenes que luego podrán ser insertadas en el documento de la incidencia cuando lo genere Prevengos. Es importante tener en cuenta que debemos de poner las imágenes en un formato compatible para que pueda ser insertado en el documento, estos formatos pasan por ser DOC, JPG, PNG,.... Debemos de evitar insertar imágenes en formato PDF, ya que este tipo de ficheros no se puede insertar en un documento de Word (por incompatibilidad del propio Microsoft Word), no obstante cuando vayamos a insertar el fichero solo se mostraran aquellos formatos de imagen compatibles.

Desde el desplegable Imágenes disponemos de las opciones para insertar, editar o eliminar una imagen existente. Al usar la opción **Nueva Imagen** se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana indicaremos un nombre para la imagen en el campo **Titulo**, campo obligatorio para que se habilite el botón aceptar. De manera opcional podemos indicar una fecha (por defecto Prevengos nos pondrá la del día actual) así como una descripción y observaciones sobre la propia imagen. En la parte inferior, mediante el botón Adjuntar se nos mostrará el explorador de Windows filtrando los archivos por imágenes para seleccionar la imagen que queremos adjuntar. Terminado de indicar dichos datos aceptaremos la ventana con lo que se grabará la imagen.

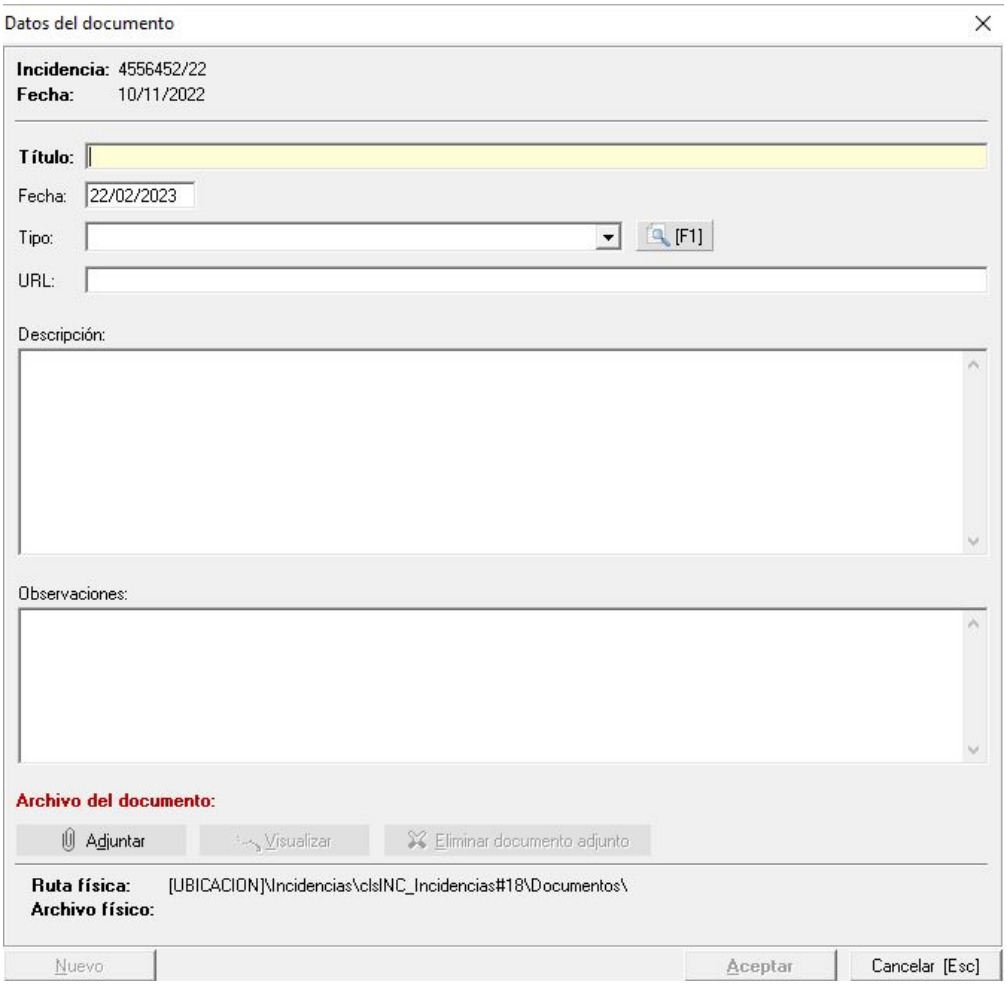
En la visión general de este apartado tenemos el desplegable Herramientas donde disponemos de una opción para visualizar la imagen seleccionada así como opciones para subir y bajar las imágenes seleccionadas con el fin de alterar el orden en el que aparecen.

2.4 Documentos

Apartado muy similar al anterior con la principal diferencia que podemos adjuntar documentación externa a Prevengos. En este caso, los documentos que adjuntemos no serán incluidos en el informe de la incidencia,

quedando únicamente registrados en Prevengos para futuras consultas

Dentro del desplegable **Documentos** disponemos de las opciones necesarias para insertar, editar o eliminar un documento. Al usar la opción de **Nuevo documento** se nos mostrará la siguiente ventana:



El primer campo que encontramos (y obligatorio) es el **Título** que vamos a ponerle al documento, seguido de la fecha donde Prevengos nos pone la **fecha** actual por defecto. Disponemos a continuación de un campo **Tipo**, proveniente de un mantenimiento, para catalogar el documento que estamos añadiendo. En caso de querer indicar una dirección web, por ejemplo, para indicar la fuente del documento, disponemos para ello del campo **URL** donde indicar dicha dirección. Seguidamente encontramos los campos de texto libre llamados **Descripción** y ***Observaciones*** donde el técnico puede indicar los datos correspondientes.

Por último adjuntaremos el fichero mediante el botón Adjuntar situado en la parte inferior de ventana. Dicho documento será copiado a la carpeta de documentación de Prevengos donde estará disponible para consultarlo en cualquier momento.

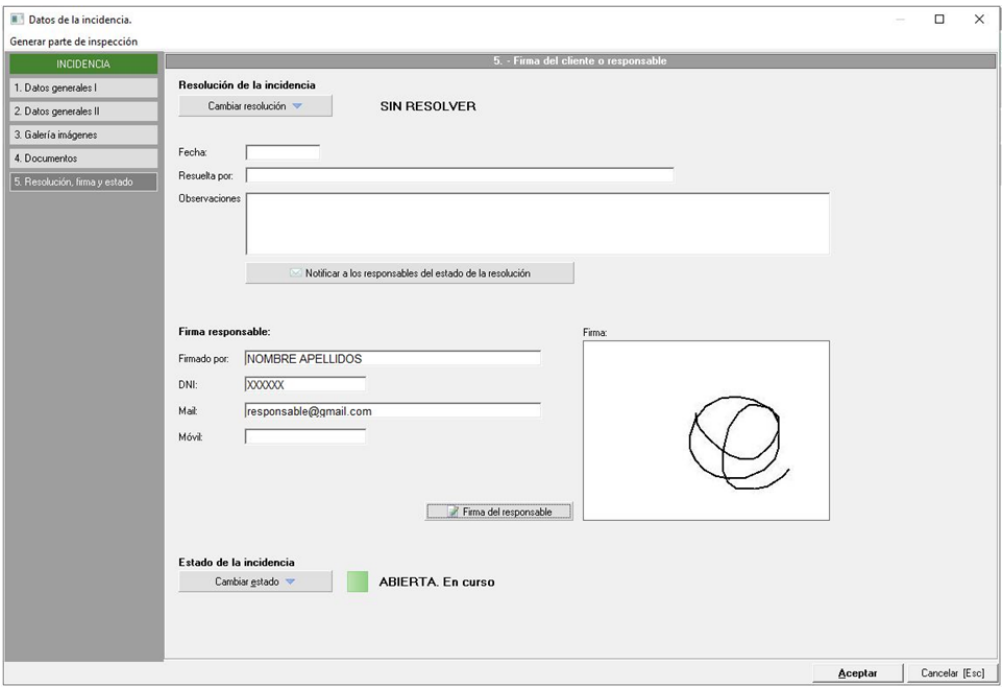
Tras cumplimentar el formulario y adjuntar el fichero aceptaremos la ventana con lo que se grabará el documento en la Incidencia.

Por último, disponemos en el desplegable Herramientas situado en la pestaña de Documentos, de las opciones necesarias para abrir el documento o para variar el orden en el que se muestra en el listado en pantalla, dado que este orden es el mismo que se tiene en cuenta a la hora de adjuntar los documentos en la impresión del informe.

2.5 Resolución, firma y estado

Esta es la última pestaña que encontramos en el formulario de la incidencia, donde aparecerá la firma del responsable. Además, desde esta pestaña se podrá cerrar o abrir una incidencia cerrada, o marcar una incidencia

como resuelta/no resuelta.



Firma responsable

Dentro de esta ventana el técnico debe indicar el responsable que firma la incidencia. Para ello disponemos de un primer campo, Firmado por, donde indicaremos el nombre y apellidos de la persona que nos va a firmar la incidencia. Seguidamente, en su correspondiente campo, indicaremos el DNI del firmante, su correo electrónico (Mail) y si teléfono móvil.

Tenemos dos formas diferentes de indicar la firma:

- Manualmente desde Prevengos de escritorio (como se muestra en la imagen anterior) mediante el botón "Obtener firma" con el que se mostrará un cuadro blanco en pantalla donde el responsable puede firmar manualmente con el ratón.
- Desde la web del técnico (Prevengos Webapp), de tal manera que el técnico puede cumplimentar la incidencia directamente desde un dispositivo móvil (Tablet, móvil,...) recogiendo la firma del responsable en el propio dispositivo. De esta manera el técnico puede cumplimentar la incidencia y acercarle el dispositivo al responsable para que firme, con el dedo o con la ayuda de un lápiz digital, volcándose automáticamente la firma a Prevengos e insertandose cuando se genere el informe. Debe tener en cuenta que esta firma no tendrá validez legal, para tener una firma con validez legal debe utilizar un certificado digital o el módulo de firma externa.

Resolución

En principio solo podrán resolver aquellas personas que hubieran sido incluidas en el apartado de responsables de la incidencia en el apartado "2. Datos generales II" de la ficha de la incidencia.

No obstante, si el usuario de Prevengos posee el permiso "Resolver incidencias en las que no soy responsable" también podría resolver incidencias, aunque no hubiera sido designado como responsable de la misma.

Estado: abierta/cerrada

Desde esta pestaña se podrá cerrar una incidencia siempre que el usuario sea responsable de la misma y tuviera habilitado el permiso "Cerrar incidencias". Como excepción, los usuarios de Prevengos que sean administradores, al poseer todos los permisos, siempre podrán cerrar incidencias.

También se podrán reabrir incidencias que hubieran sido cerradas siempre que el usuario sea responsable de la misma y tuviera habilitado el permiso "Abrir incidencias". Como excepción, los usuarios de Prevengos que sean

administradores, al poseer todos los permisos, siempre podrán cerrar incidencias.