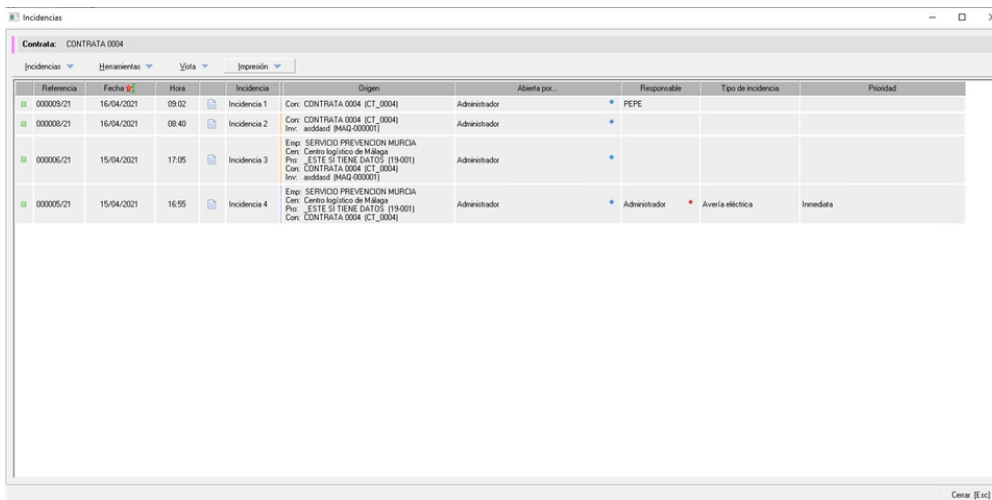


# Incidentes CAE

## 1. Introducción

En este manual vamos a ver la elaboración de incidencias dentro del módulo de coordinación. En este caso, las incidencias se pueden crear a partir de un proyecto o a partir de una contrata (en su mantenimiento o dentro de un proyecto). En el caso del proyecto, estando en su ficha de datos, encontramos el apartado de incidencias dentro de la pestaña "Más..", en el caso de la contrata lo tenemos dentro de la ficha de la misma. Una vez accedamos a las incidencias de los elementos anteriormente mencionados, se nos muestra una pantalla similar a la siguiente imagen:



Referencia	Fecha	Hora	Incidencia	Oligos	Abierta por...	Responsable	Tipo de incidencia	Prioridad
000009/21	16/04/2021	09:02	Incidencia 1	Con: CONTRATA 0004 (CT_0004)	Administrador	PEPE		
000008/21	16/04/2021	08:40	Incidencia 2	Con: CONTRATA 0004 (CT_0004) Inv: ad5d5ed (MAQ-000001)	Administrador			
000006/21	15/04/2021	17:05	Incidencia 3	Exp: SERVICIO PREVENCIÓN MURCIA Cen: Centro logístico de Málaga Pis: _ESTE SI TIENE DATOS (19-001) Con: CONTRATA 0004 (CT_0004) Inv: ad5d5ed (MAQ-000001)	Administrador			
000005/21	15/04/2021	16:55	Incidencia 4	Exp: SERVICIO PREVENCIÓN MURCIA Cen: Centro logístico de Málaga Pis: _ESTE SI TIENE DATOS (19-001) Con: CONTRATA 0004 (CT_0004)	Administrador	Administrador	Avería eléctrica	Inmediata

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 contrata, un inventario de una contrata, un proyecto de coordinación, una contrata dentro del proyecto o una maquinaria de contrata dentro de un proyecto. En todos los casos el proceso de creación es exactamente el mismo.

## 2. Crear incidencia

En los siguientes puntos vamos a ver todas las pestañas existentes al crear una incidencia en PrevenGOS y como debemos cumplimentarlo.

Mención especial a la opción **Generar parte de inspección** que encontramos en la parte superior izquierda de la ventana. Con esta herramienta PrevenGOS genera un parte de inspección copiando los datos indicados en la incidencia, al igual que las imágenes y documentos anexos que tenga. Si tienen alguna duda sobre los partes de inspección puede consultar el manual en [este enlace](#). Esto puede ser de utilidad para cuando detecta una incidencia, la crea para notificar a los responsables y quiere hacer una revisión más exhaustiva, por ello genera un parte de inspección.

## 2.1 Datos generales I

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

Datos de la incidencia. Generar parte de inspección

INCIDENCIA

1. Datos generales I

2. Datos generales II

3. Galería imágenes

4. Documentos

5. Firma

1. - Datos generales

Origen. Incidencia sobre el elemento: Documento generado

Contrata: CONTRATA 0004

Datos generales de la incidencia

Referencia: 000009/21

Fecha: 16/04/2021

Hora: 09 : 02 (hh:mm)

Identificada por: Administrador [F1] Usuario de Prevegos

Incidencia:

Incidencia 1

Responsables de la incidencia

Responsables

Responsable	Mail	Tipo	Notificar	Notificado	Al cerrar	Firma
PEPE		Trabajador contrata	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	

Aceptar Cancelar [Esc]

En la parte superior se muestra el origen de la incidencia, indicando el elemento con el que está relacionado (empresa, contrata, proyecto,..). Seguidamente tenemos el campo **Referencia** en el cual Prevegos 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**, que es obligatorio, donde debemos indicar el técnico que detecta la incidencia seleccionándolo mediante el mantenimiento de usuarios de Prevegos.

Seguidamente tenemos el campo **Incidencia** donde disponemos de una caja de texto para que el técnico indique todo lo relativo a la misma, de la misma manera debemos indicar los responsables de la propia incidencia desde el desplegable **Responsables**. Como podemos apreciar tenemos diferentes opciones dentro de este desplegable, las cuales vamos a explicar a continuación:

- **Añadir responsables.** Aquí vamos a poder añadir a aquellos responsables a los que queremos notificar la incidencia. Vamos a poder seleccionar como responsable un usuario de Prevegos, usuario Web, trabajador de empresa o trabajador de contrata (si la incidencia se está creando en el módulo CAE). Solo éstos van a poder cerrar o abrir la incidencia. Además, la incidencia permite añadir a varios elementos de diferentes roles como responsables, de manera que podemos indicar como responsable un usuario de Prevegos y un trabajador, por ejemplo. Al grabar la incidencia, 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 Prevegos](#). Tenga en cuenta que al grabar la incidencia se 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 sea o no sea notificado debe utilizar esta herramienta.
- **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 si los responsables que tengamos seleccionados, 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:

Datos de la incidencia.

Generar parte de inspección

INCIDENCIA

1. Datos generales I

2. Datos generales II

3. Galería imágenes

4. Documentos

5. Firma

2. - Datos generales II

Otros datos de la incidencia

Tipo incidencia: Avería eléctrica [F2] X

Prioridad: Inmediata [F3] X

Ubicación/Lugar de la incidencia en el centro de trabajo

Seleccionar/cambiar lugar

Lugar de la incidencia. Descripción

Almacén, zona de carga y descarga

Descripción y observaciones

Descripción general:

No hay luz en la zona de carga y descarga

Observaciones generales:

Estado de la incidencia

Estado: ABIERTA. En curso Cambiar estado

Aceptar Cancelar [Esc]

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.

El siguiente campo, Lugar de la incidencia. Descripción permite al técnico indicar una descripción detallada del lugar donde a ocurrido la incidencia. A continuación encontramos los campos de Descripción general y Observaciones generales, ambos son campos de texto libre que permiten al técnico describir con detalle todo lo relacionado con la propia Incidencia.

## 2.3 Galería imágenes

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:

Datos de la imagen

Incidencia: 000009/21  
Fecha: 16/04/2021

Titulo: Imagen 1  
Fecha: 24/08/2023

Descripción:

Observaciones:

Archivo de imagen:

Adjuntar Visualizar Eliminar imagen

Ruta física: [UBICACION]\Incidencias\cls\INC\_Incidencias#132\Imágenes\  
Archivo físico:

Nueva Aceptar Cancelar [Esc]

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:

Datos del documento

**Incidencia:** 000009/21  
**Fecha:** 16/04/2021

**Título:** Documento 1  
**Fecha:** 24/08/2023  
**Tipo:** Documento de Texto (Word, Pdf, etc) [F1]  
**URL:**  
**Descripción:**  
**Observaciones:**

**Archivo del documento:**  
Adjuntar Visualizar Eliminar documento adjunto

**Ruta física:** [UBICACION]\Incidencias\cls\INC\_Incidencias#132\Documentos\  
**Archivo físico:**

Nuevo Aceptar Cancelar [Esc]

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 **día** 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 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 Firma

Esta es la última pestaña que encontramos en el formulario de la Incidencia, correspondiendo a la firma de la misma, tal y como vemos en la siguiente imagen.

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

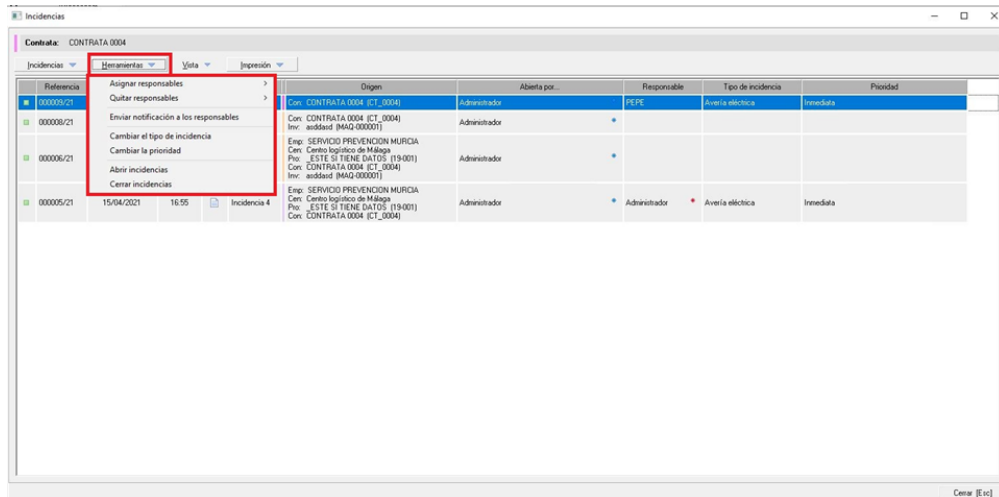
El último campo que encontramos, Firma, tenemos dos formas diferentes de establecerla:

- Manualmente desde Prevegos mediante el botón "Obtener firma" con el que se mostrará un cuadro blanco en pantalla donde el responsable puede firmar manualmente con el ratón, Es una manera de insertar el grafo correspondiente a la firma del responsable.
- Con el uso de la web del técnico ([Prevegos 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 Prevegos e insertándose 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](#).

### 3. Herramientas

En este apartado nos vamos a centrar en las herramientas disponibles en la pantalla principal del área de Incidencias. En concreto vamos a encontrar las herramientas que podemos ver en la siguiente imagen.



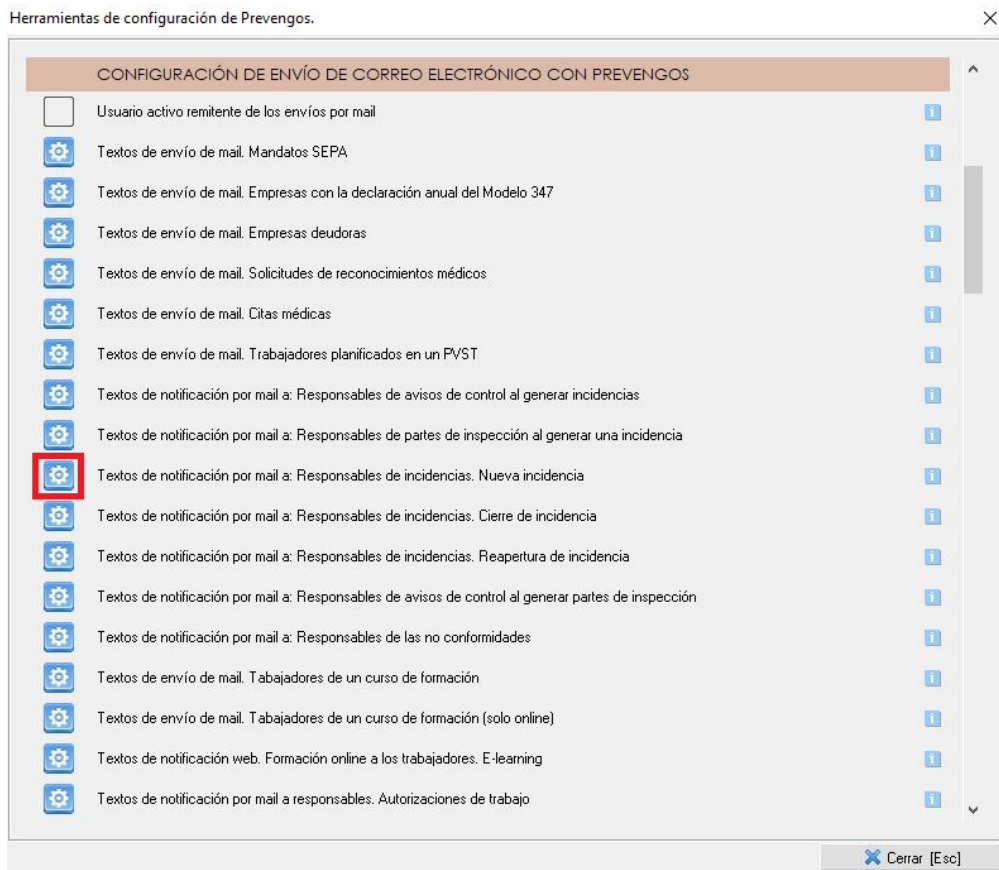
### 3.1 Asignar/Quitar responsables

Tal y como vimos en el apartado anterior, en concreto en [este punto](#), podemos añadir responsables, que pueden ser usuarios de Prevengos, usuarios Web o trabajadores de la propia empresa. En este caso tenemos una herramienta masiva para asignar/quitar responsables a varias incidencias que tengamos seleccionadas. Debemos tener en cuenta que a la hora de quitar responsables, la ventana de selección no muestra los que están asignados, los muestra todos y una vez seleccionados los que queremos quitar, quitará aquellos que estén asignados, omitiendo si hemos seleccionado uno que no lo está. Recuerde que podrá enviar notificación de apertura, cierre y reapertura a todos los responsables detallados en una incidencia.

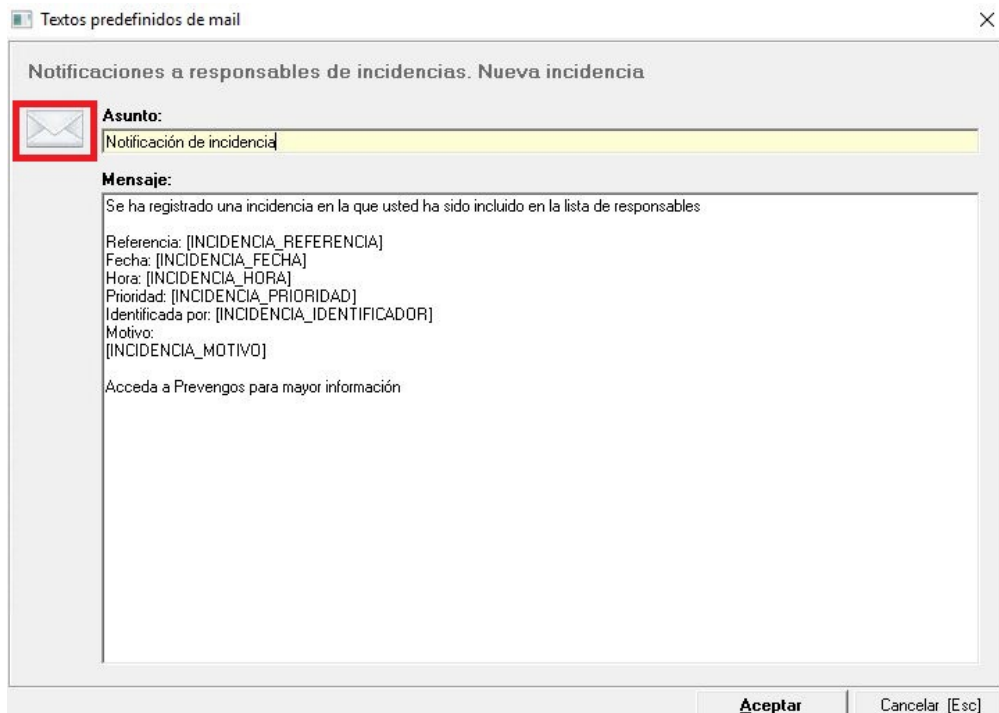
### 3.2 Enviar notificación a los responsables

Con esta herramienta podemos enviarles una notificación a los responsables indicados en las incidencias que tengamos seleccionadas.

Esta notificación se envía por correo electrónico usando una plantilla que podemos personalizar, para ello debemos de acceder a la configuración de Prevengos. Esta configuración la tenemos en la pantalla principal de Prevengos -> Menú superior "Configuración" -> "Configuración de Prevengos". En la ventana que se muestra accederemos al apartado que vemos seleccionado en la siguiente imagen:



Debemos hacer clic sobre el icono de rueda dentada situado a la izquierda, que nos mostrará la configuración del mail, tal y como vemos en la siguiente imagen:

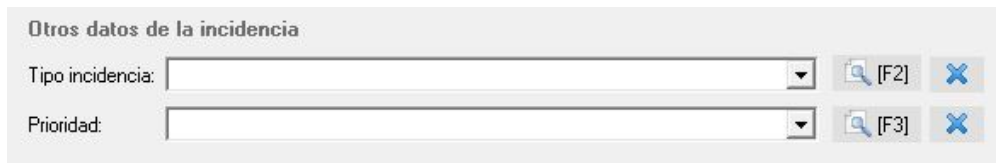


En esta ventana podemos personalizar el texto que se indica en el campo Asunto y cuerpo del Mensaje, para lo que podemos usar una serie de marcadores disponibles en cada uno de ellos. Si hacemos clic sobre el icono del sobre (resaltado con un recuadro rojo) se nos mostraran los marcadores disponibles, que en este caso solo hay marcadores en el cuerpo del correo electrónico. Es importante que no pongamos ningún marcador de los disponibles en el Mensaje dentro del Asunto ya que no van a funcionar. De manera informativa indicamos a continuación un listado de los marcadores disponibles:

- [INCIDENCIA\_FECHA] -> Inserta la fecha de la incidencia
- [INCIDENCIA\_HORA] -> Inserta la hora de la incidencia
- [INCIDENCIA\_IDENTIFICADOR] -> Inserta el nombre del usuario que ha identificado la incidencia
- [INCIDENCIA\_MOTIVO] -> Inserta el texto indicado en el campo Motivo de la incidencia
- [INCIDENCIA\_PRIORIDAD] -> Inserta la prioridad indicada en la incidencia
- [INCIDENCIA\_REFERENCIA] -> Inserta la referencia indicada en la incidencia.

### 3.3 Cambiar el tipo/prioridad incidencia

Recordemos que dentro de la Incidencia, en la pestaña "2. Datos generales II" tenemos dos campos procedentes de sus correspondientes mantenimientos, tal y como vemos en la siguiente captura:



Otros datos de la incidencia

Tipo incidencia:  [F2] X

Prioridad:  [F3] X

Estas opciones que tenemos en el desplegable Herramientas nos permite establecer, en las incidencias que tengamos seleccionadas, el tipo o la prioridad de la incidencia que elijamos del mantenimiento.

### 3.4 Abrir incidencia

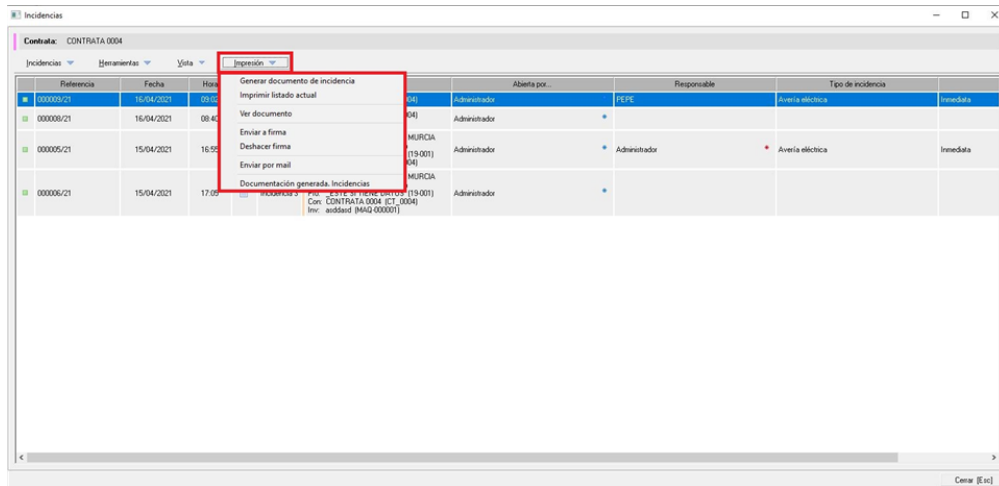
Esta herramienta nos permite abrir aquellas incidencias que tengamos seleccionadas y que estén cerradas, sólo la podremos usar si estamos incluidos como responsables a [notificar](#) de la incidencia. Cuando realicemos el proceso Prevengos nos preguntará si deseamos abrir la incidencia, una vez contestemos de manera afirmativa Prevengos nos preguntará si queremos enviar una notificación por correo electrónico por reapertura de Incidencia a los responsables detallados. Este correo se puede personalizar desde la [configuración de Prevengos](#).

### 3.5 Cerrar incidencia

Esta herramienta nos permite cerrar aquellas incidencias que tengamos seleccionadas y que estén abiertas, sólo la podremos usar si estamos incluidos como responsables a [notificar](#) de la incidencia. Cuando realicemos el proceso Prevengos nos preguntará si deseamos cerrar la incidencia, una vez contestemos de manera afirmativa Prevengos nos preguntará si queremos enviar una notificación por correo electrónico por cierre de Incidencia a los responsables detallados. Este correo se puede personalizar desde la [configuración de Prevengos](#).

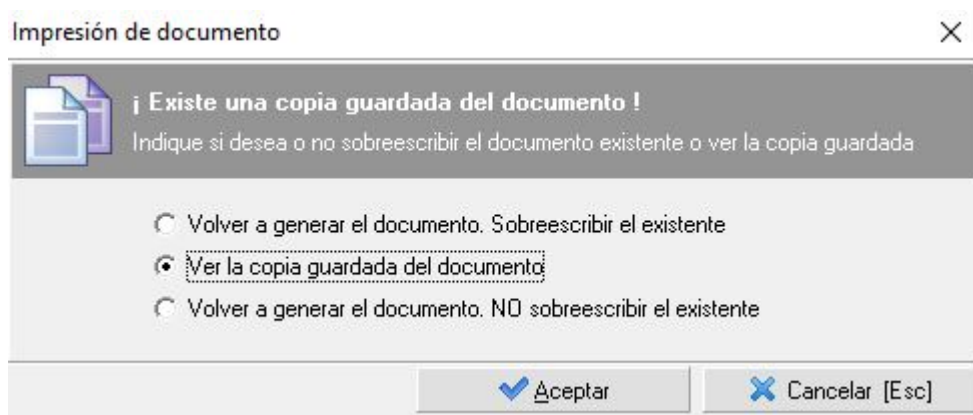
## 4. Informes

En este apartado vamos a ver las opciones disponibles en el menú *Impresión* dentro del apartado *Incidencias*.



#### 4.1 Generar documento de la incidencia

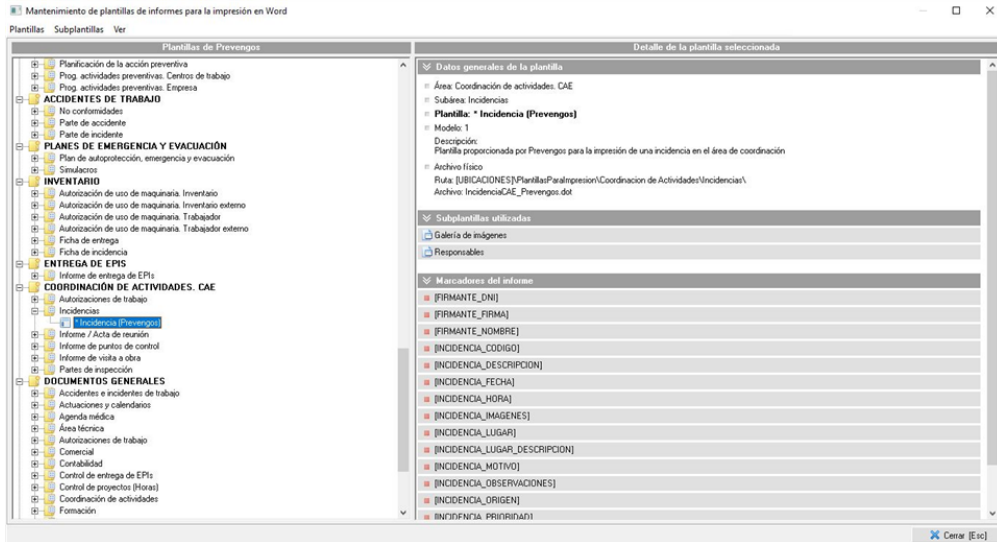
Al ejecutarla generaremos dicho informe para todas aquellas incidencias que tengamos seleccionadas. Una vez ejecutada la opción se nos mostrará las siguientes opciones de impresión:



Estas opciones son comunes y siempre se muestran cuando se genera un documento en Prevengos, teniendo en cuenta la importancia de cada una de estas opciones:

- **Volver a generar el documento. Sobrescribir el existente.** Si la incidencia ya tiene un documento lo volverá a generar sobrescribiendo el existente, por lo que si se ha hecho alguna modificación manual se perderá.
- **Ver la copia guardada del documento.** Si la incidencia ya tenía el documento generado anteriormente se mostrará en el gestor de impresión, si no tiene documento se genera
- **Volver a generar el documento. No sobrescribir el existente.** Se genera el documento de la incidencia pero sin tocar el que ya esté generado en la carpeta de documentación. Este documento se almacena en una carpeta temporal, por lo que una vez cerremos el documento y el gestor de impresión se elimina

El documento se genera usando una plantilla de impresión que seleccionamos en el momento de generar el informe (si solo tenemos una plantilla la coge automáticamente). Estas plantillas las encontramos en el mantenimiento de plantillas, llamado "Plantillas de Impresión de Documentos de Word" situado en el menú superior "Documentos y cuestionarios" de la pantalla principal de Prevengos. La plantilla correspondiente a las incidencias la vemos resaltada en la siguiente imagen:



## 4.2 Imprimir listado actual

Genera un documento Excel con el listado de elementos en pantalla. Hay que tener en cuenta que desde el menú *Vista* puede ocultar elementos cerrados o modificar la forma en la que se muestra el origen del elemento, y afectará en la generación del Excel.

## 4.3 Ver documento

Permite la visualización del documento generado de la incidencia.

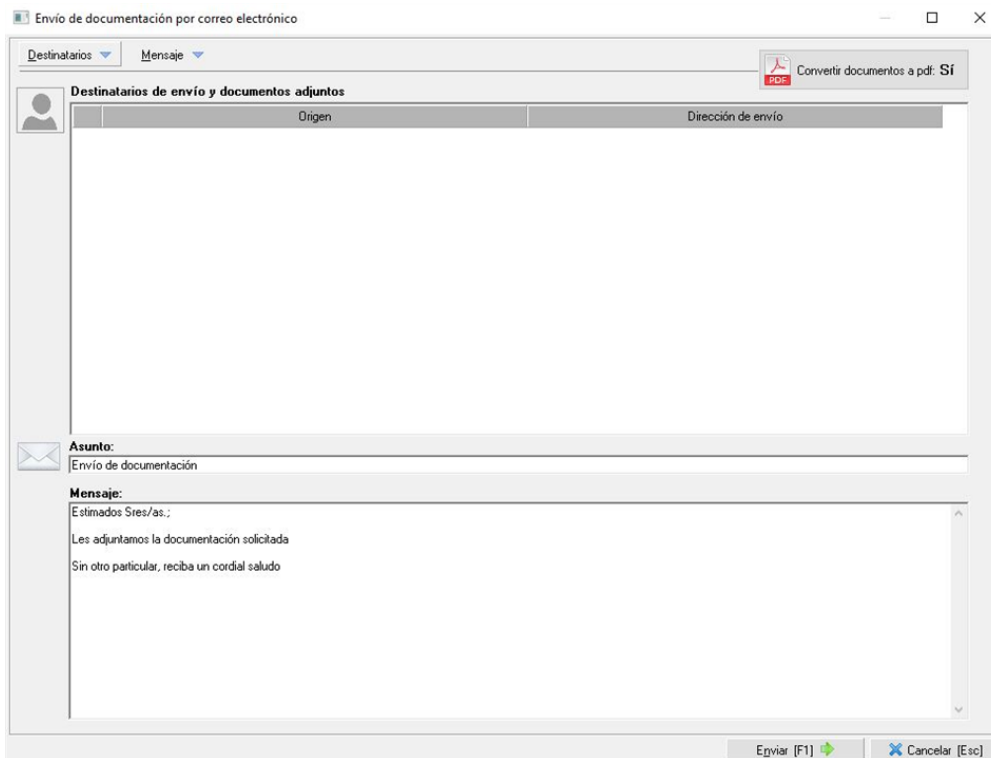
## 4.4 Firmar documento

Si dispone del módulo de firma externa dispondrá de estas dos opciones:

- *Enviar a firma*. Herramienta para que personal externo a Prevengos firmen digitalmente el documento. Para más información lea la guía [Firma digital externa](#).
- *Deshacer firma*. Cancela el proceso de firma o borra las firmas ya realizadas recuperando el documento Word original.

## 4.5 Enviar por mail

Permite el envío del documento generado mediante el siguiente formulario:



En éste podrá editar los destinatarios por defecto, añadir más destinatarios, configurar la conversión a PDF del documento Word, editar el mensaje...

#### 4.6 Documentación generada. Incidencias

Devuelve un listado, mediante la consulta *Consulta de documentos generados por Prevengos*, con todos los documentos generados de incidencia para la empresa, sus centros, trabajadores y elementos del inventario.

### 5. Permisos Incidencias CAE

En este apartado vamos a ver los permisos que se tienen en cuenta en el área de Incidencias del módulo CAE. Los permisos de usuario se gestionan en el mantenimiento de usuarios, tal y como vimos en [este manual](#).

En el caso de los permisos pertenecientes a Incidencias, los que tenemos disponibles son los correspondientes a la siguiente imagen:

Permisos	1	2	3	4
<b>Incidencias</b>				
Incidencias		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambiar responsables de una incidencia		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abrir/cerrar incidencias		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informe de incidencia		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vamos a verlos detalladamente en los siguiente puntos.

#### 5.1 Permiso "Incidencias"

Este permiso gestiona el acceso al apartado de Incidencias ubicado en el área de Coordinación dentro de la ficha

de la contrata o proyecto. Con **RW** permite al usuario crear/editar/eliminar incidencias, con **R** se puede acceder al área, pero solo permite el acceso a las incidencias existentes y sin la posibilidad de modificarlas. Con **D** el área de incidencias esta deshabilitada.

## 5.2 Permiso "Cambiar responsables de una incidencia"

Este permiso gestiona diversas herramientas sobre la gestión de responsables de una incidencia, tanto desde la pestaña de incidencias en el desplegable [Herramientas] como dentro de la misma incidencia, en el apartado "responsables de la incidencia" tal y como vimos [aquí](#). Con **RW** las herramientas anteriormente mencionadas están habilitadas, con **D** estarán deshabilitadas.

## 5.3 Permiso "Abrir/cerrar Incidencias"

Este permiso gestiona las herramientas [Abrir incidencia] y [Cerrar incidencia] ubicado en el menú [Herramientas] o haciendo clic derecho sobre una o varias incidencias, tal y como vimos en [este manual](#). Con **RW** ambas están habilitadas, quedando deshabilitadas con **D**

## 5.4 Permiso "Informe de incidencia"

Este permiso gestiona la herramienta [informe de incidencia] ubicada en el desplegable [impresión] del área de incidencias de la empresa, tal y como vimos en [este manual](#). Con **RW** el usuario podrá generar el informe, estando deshabilitado con **D**