# COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS

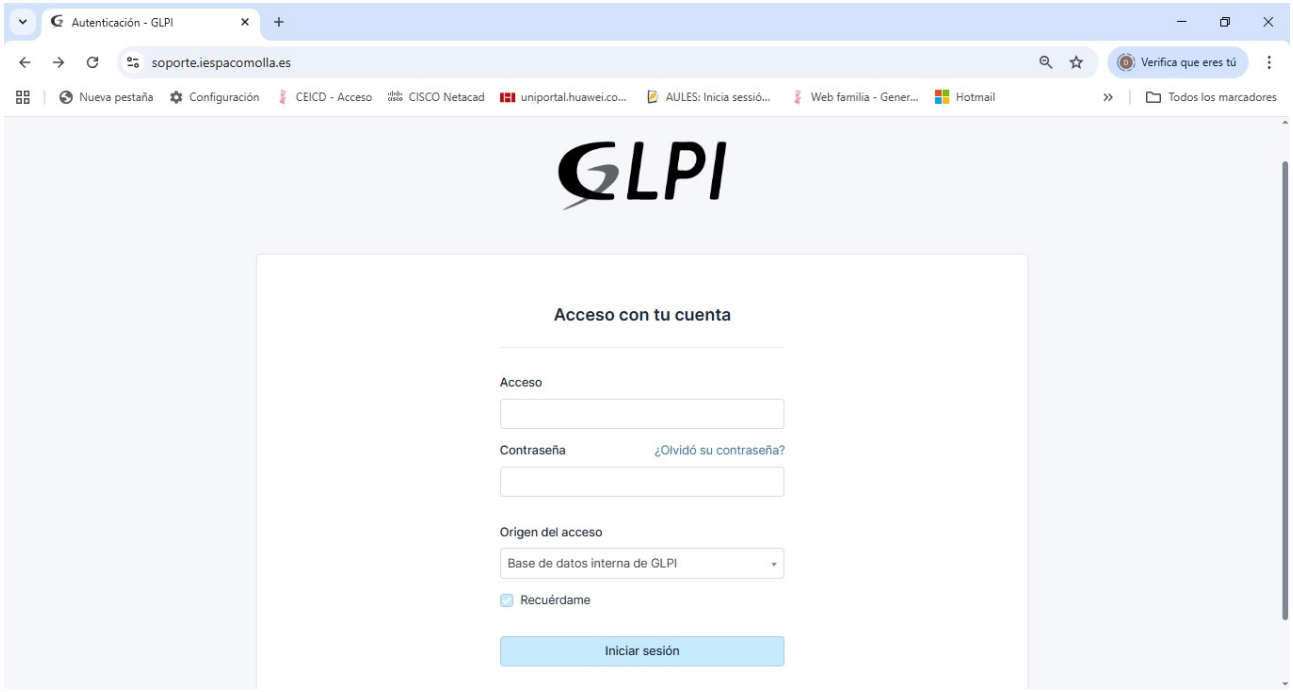
Se informa del procedimiento a seguir, a partir de hoy, para la comunicación y gestión de incidencias relacionadas con el equipamiento informático del centro.

Se utilizará una plataforma informática que será accesible desde cualquier dispositivo y ubicación, ya sea dentro o fuera del centro.

Los usuarios crearán un ticket a través de esta plataforma, donde indicarán ubicación y descripción de la incidencia, con la posibilidad de añadir imágenes e información adicional en cualquier momento, así como poder consultar el estado de la incidencia (asignación de técnico, resolución, etc.)

El acceso se realizará desde la siguiente dirección:

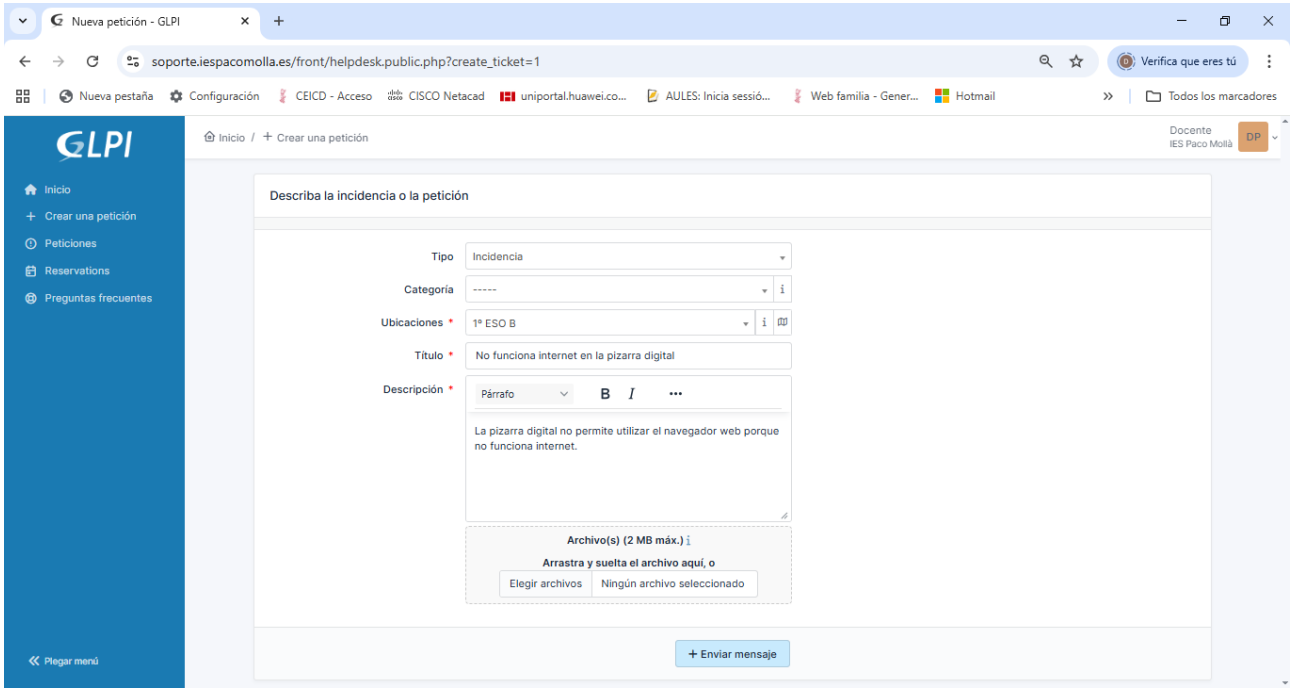
https://soporte.iespacomolla.es/




Acceso: p.mollapoeta@edu.gva.es (vuestra dirección de correo de gva)

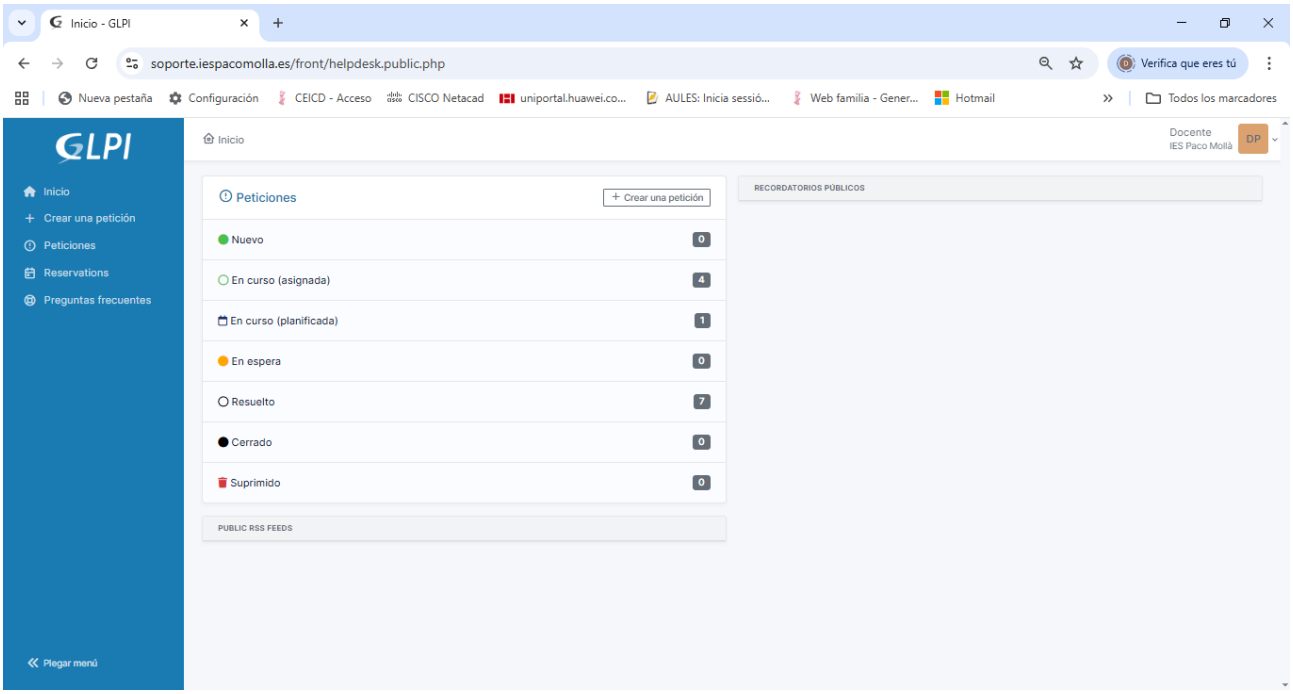
Contraseña: 33242101F (vuestro DNI con letra)

En la siguiente pantalla se puede observar la pantalla inicial, donde se hará clic sobre el enlace existente a la derecha: **+ Crear una petición**. No olviden indicar la ubicación, un título y la descripción de la incidencia.

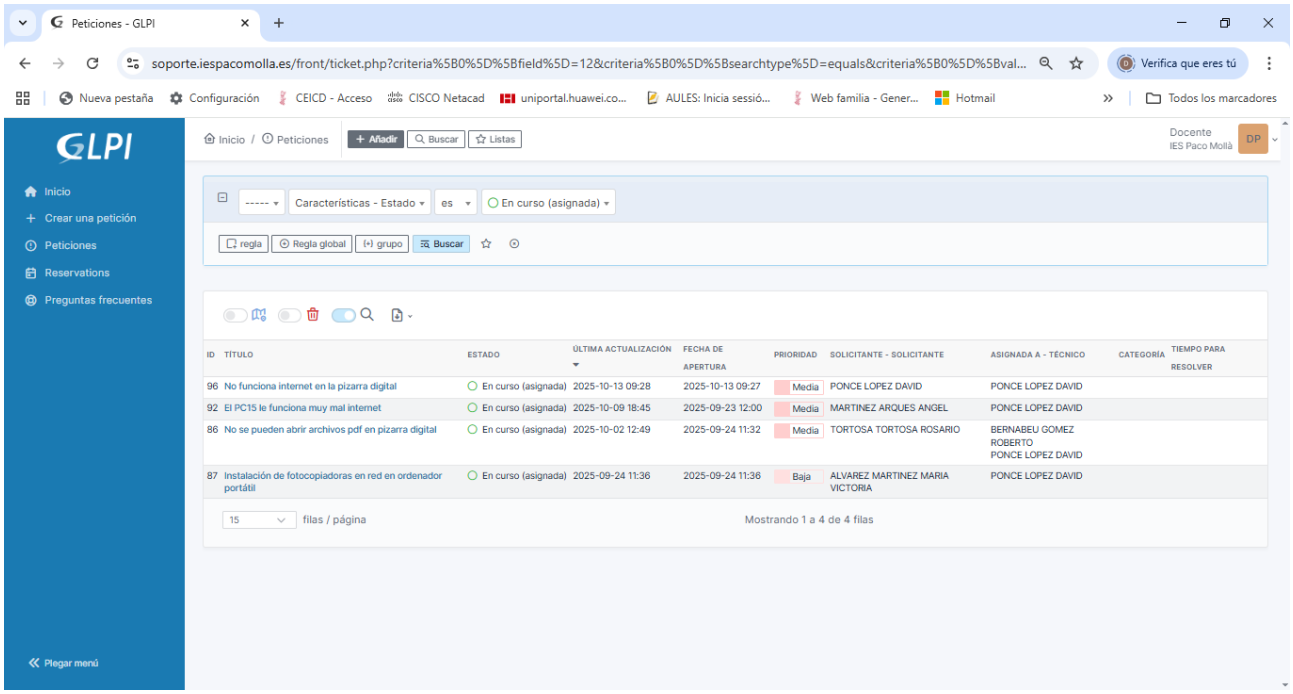



Para finalizar, hay que pulsar en **+ Enviar mensaje**.

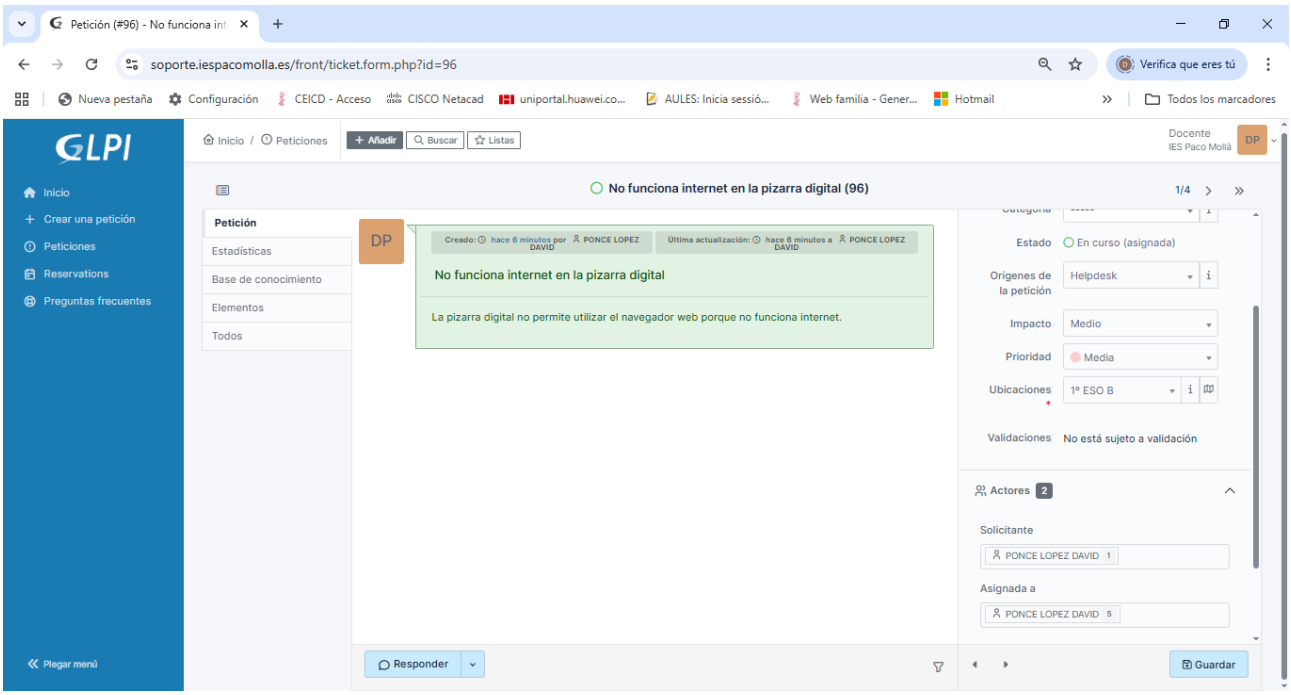
Con posterioridad, puedo consultar el estado de resolución de la incidencia:



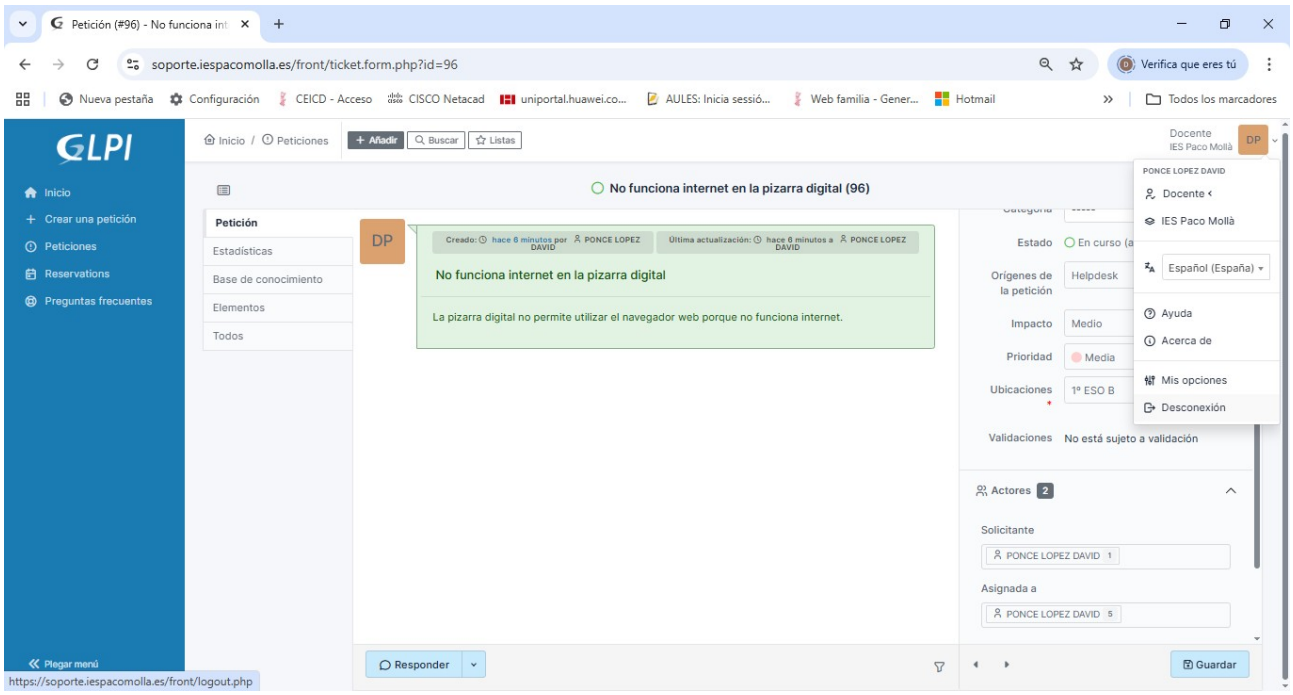

Puedo ver si está en curso (asignada), resuelta, etc. Pinchando en el apartado correspondiente, puedo ver el detalle de las incidencias que haya creado, tal como se muestra en la siguiente pantalla:




Si pincho sobre mi incidencia de interés puedo ver su estado y puedo aportar información adicional o preguntar al técnico asignado, pinchando abajo sobre **Responder.** No olviden también pinchar abajo a la derecha **Guardar** si realizan algún cambio.




Para finalizar sesión, debo acudir al menú superior derecho, donde aparace mi usuario, y pincho en **Descnoexión**.




Esperamos, con esta herramienta, poder prestar un mejor servicio, más ágil y fluido, en la gestión de incidencias con el equipamiento informático.

Muchas gracias por vuestra colaboración.

Departamento de Informática