

Manual de seguimiento de incidencias.

INTRODUCCION

En este manual de usuario, enfocado a los diversos jefes de área de la institución, usted recibirá instrucciones paso a paso con las que podrá sacar el mayor provecho del sistema de Incidencias.

Proceso de inicio de sesión:

1. Ingresar a la liga: <https://intranet.ucg.edu.mx>.

Se abrirá la siguiente pantalla:



The image shows a login form for UCG. At the top is the UCG logo with the text "Inicio de sesión" below it. There are two input fields: "Correo electrónico:" with the placeholder "Ingrese correo electrónico" and "Contraseña:" with the placeholder "Ingrese contraseña". Below these fields is a small text line: "No compartimos tu información con nadie." At the bottom of the form is a dark blue button with the text "Iniciar sesión" and a right-pointing arrow. Below the button is a small link: "Olvide mi contraseña".

Ingresar con su **correo institucional**, de no conocerlo pueden solicitarlo en el área de RH, el cual les otorgara uno. Ingresar su contraseña, de no conocerla, pueden ingresar al apartado, [Olvide mi contraseña](#).

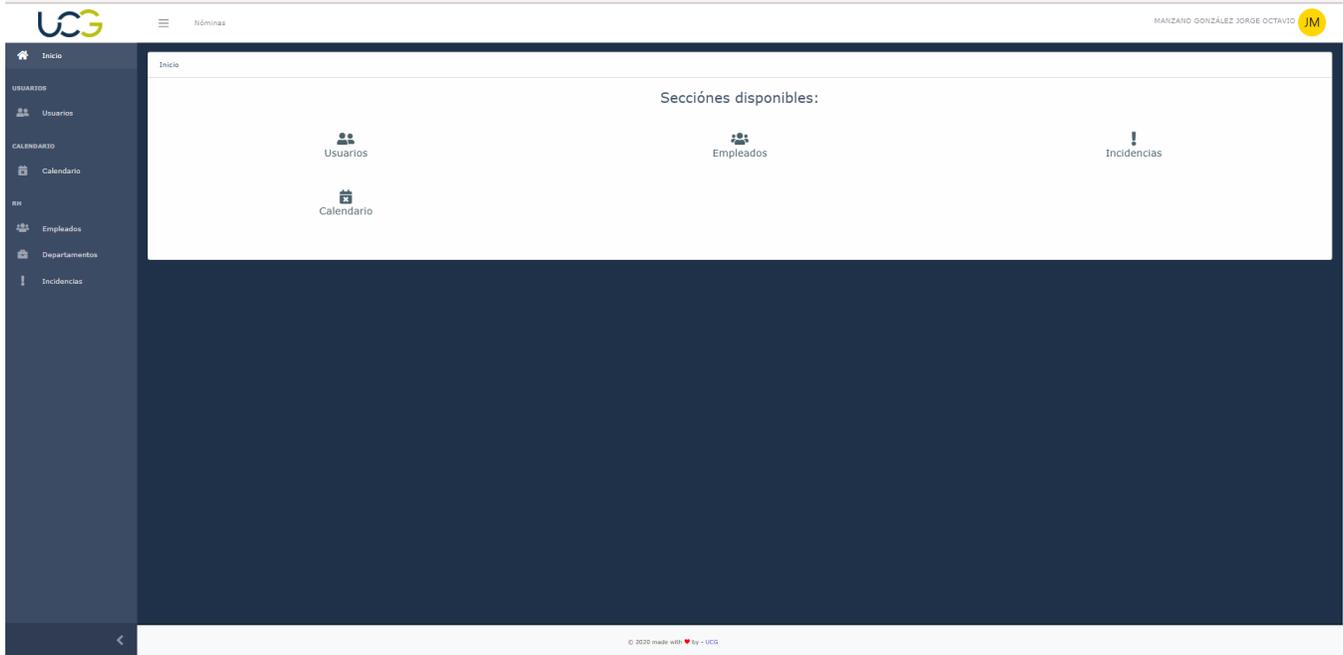


The image shows a password recovery form for UCG. At the top is the UCG logo with the text "Recuperar contraseña" below it. There is one input field: "Correo electrónico:" with the placeholder "Ingrese correo electrónico". Below this field is a dark blue button with the text "Recuperar" and a key icon. At the bottom left of the form is a small link: "Iniciar sesión".

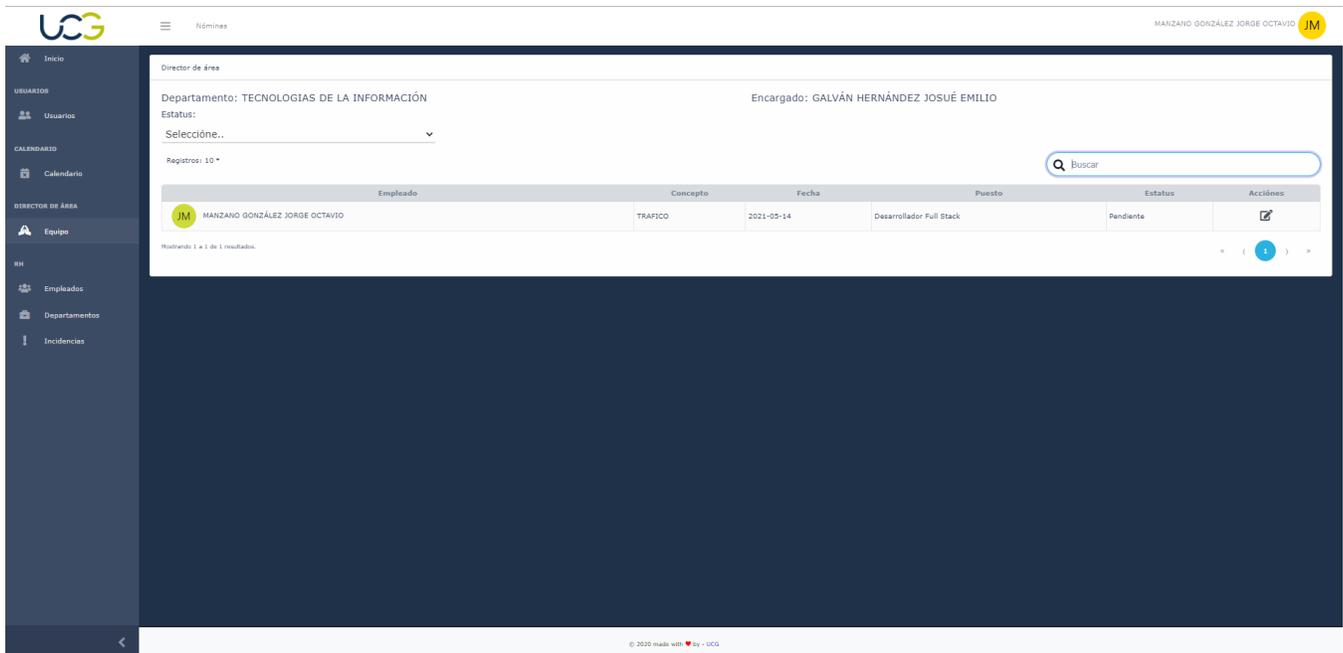
Les deberá llegar un correo electrónico, en el cual podrán ingresar su nueva contraseña.

Proceso de revisar incidencias:

Tras iniciar sesión se abrirá una pantalla como la siguiente, la cual mostrará las secciones disponibles de acuerdo a tu perfil.



Deberán ingresar al apartado de **director de área**.



En este apartado se podrán ver todas las incidencias de las personas a quien tienes a tu cargo, se puede aplicar un filtro por estatus de la incidencia los cuales son: Pendiente, Aprobado, Corregido y Rechazado.

Para ingresar al detalle de cada incidencia solo da **click** en el icono de la derecha:



El cual abrirá un apartado en donde podrás ver el detalle de la nota, como la fecha de creación de la incidencia, fecha en la que se creó la incidencia, nombre y horario de la persona que la creó.

Incidencia ✕

Solicitado por: MANZANO GONZÁLEZ JORGE OCTAVIO.

Fecha incidencia: Viernes 14º De Mayo Del 2021 **Fecha de Creación:** 14º de mayo del 2021

Horario: L: 09:00 a 16:00, M: 09:00 a 16:00, Mi: 09:00 a 16:00, J: 09:00 a 16:00, V: 09:00 a 16:00, S: 09:00 a 13:00

Concepto:
TRAFICO ▾

Descripción:
Entrada 30 minutos tarde, por trafico. ▮

Describe el motivo de la incidencia

Estatus:
Pendiente ▾

Nota director de área:
▮

Observación realizada por el director del área

Cerrar Guardar cambios

En la parte inferior existen 2 campos los cuales son Estatus y Nota del director de área.

Los cuales pueden ser llenados para retroalimentar la incidencia y en caso de ser necesario una corrección por parte de la persona que la creó, se puede mandar como nota, **(Cualquier cambio que se realice en la nota, enviara un correo de seguimiento al trabajador, para que esta pueda tomar sus respectivas medidas correctivas).**

***Una vez aprobada la nota, ya no se podrá modificar de nuevo, ya que será enviada directamente a RH para a partir de ahí se siga el proceso de incidencias**