

APLICACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS (1ª edición)

19890/1

Desarrollo del curso

- **Fechas:** 21 de octubre 2019
- **Duración:** 3 horas
- **Horario:** De 08.30 a 11.30h
- **Nº Alumnos:** 25
- **Lugar:** Aula de informática H.P.S.
- **Localidad:** ALBACETE

Inscripciones

- En SOFOS

OBLIGATORIAMENTE Para recibir el certificado de asistencia de una Actividad Formativa, el alumno tiene que estar inscrito y admitido en Sofos, cumpliendo los plazos de matriculación. NO se puede asistir si no están admitidos.

El personal seleccionado que haya aceptado la realización de una acción formativa, tiene el deber de asistir a la totalidad de las sesiones presenciales. Porcentaje de asistencia para conseguir el certificado de acreditativo de la acción formativa:

Para la obtención de dicho certificado será necesario:

- En cursos de duración igual o mayor a 10 horas un porcentaje mínimo de asistencia del 80%.

En cursos de duración inferior a 10 horas un porcentaje de asistencia del 100%

En la parte on-line para la obtención de dicho certificado será necesario conectarse y realizar un progreso en la plataforma virtual igual o mayor al 80% del contenido de la acción formativa.

Cuando la actividad formativa conlleve la realización de una o varias pruebas de evaluación será también necesario la superación de éstas o de los ejercicios establecidos por el tutor.

El incumplimiento sin causa justificada de las siguientes obligaciones, implicará la imposibilidad de ser seleccionado/a para la realización de cualquier acción formativa durante un periodo de 9 meses:

- Comunicar la renuncia al curso en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la concesión de la acción formativa solicitada o en el plazo de 2 días hábiles, en el caso de solicitantes que provengan de la lista de espera.

- En las acciones formativas que se desarrollen bajo la modalidad presencial la asistencia al 50 % de las horas lectivas.

* En las acciones formativas que se desarrollen bajo la modalidad On -line, la conexión a la plataforma virtual y efectuar un progreso de al menos el 50 % del contenido de la

acción formativa.

* En las acciones formativas que se desarrollen mediante la modalidad mixta, la asistencia al 50% de las horas lectivas de carácter presencial, la conexión a la plataforma virtual y efectuar un progreso de al menos el 50% del contenido de la acción formativa.

ENLACE:

<https://sescam.iccm.es/sofos/matriculacion/fichaCurso.jsp?curso=19890&edicion=1>

Dirigido a

Personal del Servicio de Contabilidad y del resto de servicios implicados.

Objetivos

El registro, asignación y resoluciones de incidencias, mejorará la comunicación con el resto de servicios implicados, evaluando cargas de trabajo.
También mejora la calidad externa percibida por las partes interesadas.

Requisitos

Inscripción mediante el Programa SOFOS del SESCAM (vía Intranet o Internet),

Los criterios de selección establecidos son:

- Cumplir los plazos de inscripción.
- Pertenecer a la categoría profesional a la que va dirigida la actividad.
- Desarrollar la actividad laboral en la GAI de Albacete.
- Se elaborará listado de reserva por si existieran renunciadas.

Contenidos

1 ¿qué es mantis?

2 flujo de trabajo

2.1 ciclo de vida de una no conformidad

2.2 estados de una no conformidad

2.2.1 nueva

2.2.2 se necesitan más datos

2.2.3 aceptada

2.2.4 confirmada

2.2.5 asignada

2.2.6 resuelta

2.2.7 cerrada

2.3 flujo de trabajo

3 descripción de páginas mantis

3.1 página de acceso

3.2 página principal

- 3.3 ver no conformidades
 - 3.4 mostrando no conformidades
 - 3.5 reportar no conformidades
 - 3.6 vista simple de la no conformidad
 - 3.7 vista página avanzada
 - 3.8 mi cuenta
 - 3.8.1 cambiar contraseñas
 - 3.8.2 preferencias de usuario
 - 3.9 perfiles
 - 3.10 administración
 - 3.10.1 gestión/administración de usuarios
 - 3.10.2 administración/gestión de proyectos
 - 3.10.3 gestión de campos personalizados
 - 3.10.4 administración/gestión de configuración
 - 3.10.5 informe de permisos
 - 3.10.6 límites del flujo de trabajo
 - 3.10.7 transición de estados
 - 3.10.8 notificaciones por correo
 - 3.11 resumen
 - 3.12 documentos
 - 3.13 editar noticias
- 4 gestión de su cuenta
- 4.1 modificar cuenta de usuario
- 5 gestión de usuarios (administrador)
- 5.1 crear cuentas de usuario
 - 5.2 activación / desactivación de cuentas de usuario
 - 5.3 eliminar cuentas de usuario
 - 5.4 alta usuario
 - 5.5 ¿olvidaste tu contraseña? / restablecer la contraseña
 - 5.6 cambiar contraseña
 - 5.7 purgar cuentas de usuario
 - 5.8 niveles de acceso y autorizaciones
 - 5.9 preferencias de usuario
- 6 experiencia con mantis en la gai de albacete
- 6.1 situación actual
 - 6.2 pasos a seguir hacia el objetivo de implantar un sistema de gestión de no conformidades en un servicio certificado en la norma iso 9001:2015