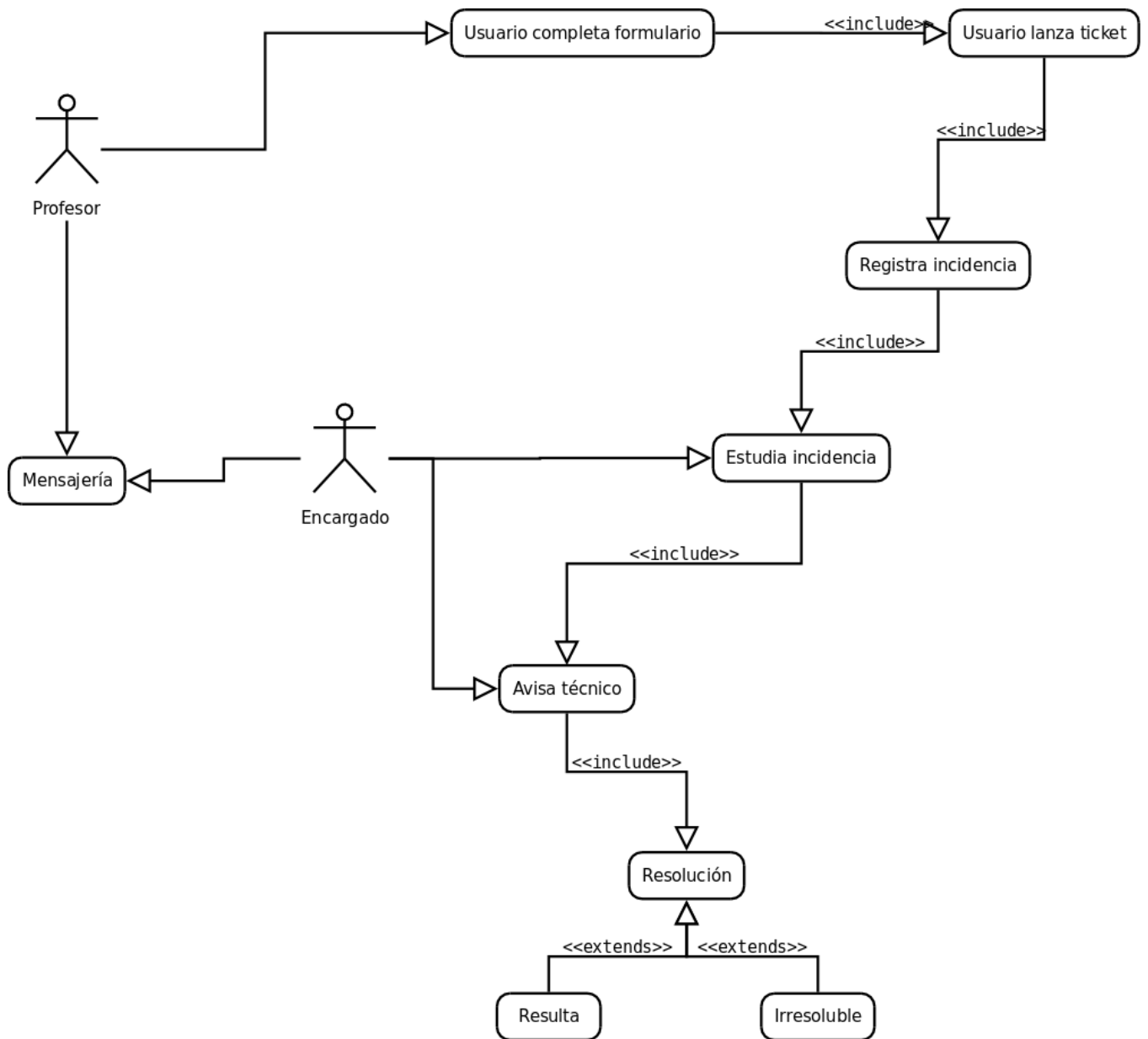


GESTIÓN DE INCIDENCIAS



Nombre: Gestión de Incidencias	
Descripción: Organización de cómo gestionar y crear incidencias en nuestro sistema.	
Actores: Encargado, Profesor	
Precondiciones:	
Curso Normal de Eventos:	
Acción de los Actores	Respuesta del Sistema
1. Profesor detecta una incidencia	
2. Profesor lanza <u>ticket</u> con el formulario relleno(descripción del problema, elemento afectado, ubicación, fecha de la incidencia, nivel de urgencia (alta, media, baja o indiferente), categoría (<u>hardware</u> , software u otra y material si es pertinente)	
	3. Recibe y registra la incidencia asociando el profesor a la incidencia de forma inequívoca
	4. Pone estado a “pendiente”.
5. Encargado la estudia	
	6. Pone estado a “en proceso”
7. Encargado redacta mensaje y lo envía	
	8. Registrar mensaje con información pertinente(asunto del mensaje, cuerpo y fecha)
8. Profesor lee mensaje	
9. Profesor redacta mensaje de vuelta y lo envía	
	10. Registrar mensaje con información pertinente(asunto del mensaje, cuerpo y fecha)
11. Encargado avisa al técnico para ser resuelta	
12. Se soluciona la incidencia	
	13. Pone estado a “resuelta”
Casos opcionales:	
12. No se soluciona la incidencia	13. Pone estado de incidencia a “irresoluble”