

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Introducción</b>                                  | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>Pantalla Principal de la aplicación</b>           | <b>2</b> |
| 2.1      | Pestaña "Mis Permisos e Incidencias"                 | 2        |
| 2.1.1    | Procedimiento para la Creación de Incidencias        | 3        |
| 2.1.2    | Procedimiento para la Anulación de un Fichaje        | 5        |
| 2.1.3    | Consulta del Estado de las Incidencias y Anulaciones | 6        |



# 1 Introducción

Este manual describe la última ampliación de la aplicación de Licencias y Fichajes, destinada a la gestión de Permisos e Incidencias.

## 2 Pantalla Principal de la aplicación

La nueva versión de la aplicación muestra una nueva pestaña con el nombre “Mis Permisos e Incidencias”.

Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

Mis Datos Mis Solicitudes Mis Fichajes Mis Permisos e Incidencias

APELLIDO1 APELLIDO2, NOMBRE  
JUZGADO  
Código de huella: 1234  
DNI: 00000000A  
Cambiar contraseña

### 2.1 Pestaña “Mis Permisos e Incidencias”

En la ventana “Mis Permisos e Incidencias” podemos generar directamente incidencias que hayan surgido con respecto a los fichajes. También se pueden solicitar algunos permisos que actualmente no se gestionan a través de la pestaña “Mis Solicitudes” como pueden ser las horas sindicales o una visita médica.

Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

Mis Datos Mis Solicitudes Mis Fichajes Mis Permisos e Incidencias Salir

APELLIDO1 APELLIDO2, NOMBRE

Estado: Todas

Desde: Noviembre de 2007 mostrar: 1 meses

Elija un concepto: del

Hora 00 00 Solicitar

Sólo aprobadas

INCIDENCIAS

| Nº                        | Estado | Concepto | Días | Fecha | Hora | Días | Revisado | Aprobado |
|---------------------------|--------|----------|------|-------|------|------|----------|----------|
| NO HAY DATOS DISPONIBLES. |        |          |      |       |      |      |          |          |

Contabilizar:  Pendientes  Aprobados

Mostrar:  Grande  Pequeño  Oculto



## 2.1.1 Procedimiento para la Creación de Incidencias

Si algún día, debido a un olvido o cualquier otro motivo, no hemos podido realizar un fichaje, se debe crear una incidencia para que el saldo de horas trabajadas sea correcto.

Por comodidad, en la ventana de incidencias se pueden mostrar los fichajes, activando alguno de los controles “Grande” o “Pequeño” que se incluyen en la parte inferior derecha, que en la imagen se indican con el símbolo: **A**

Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

Mis Datos | Mis Solicitudes | Mis Fichajes | Mis Permisos e Incidencias | Salir

APPELLIDO1 APPELLIDO2, NOMBRE

Estado: Todas **1** Elija un concepto: del del **4**

Desde: Agosto de 2007 mostrar 1 meses **3** Hora 00 00 Solicitar

Sólo aprobadas

INCIDENCIAS

| Nº                        | Estado | Concepto | Días | Fecha | Hora | Días | Revisado | Aprobado |
|---------------------------|--------|----------|------|-------|------|------|----------|----------|
| NO HAY DATOS DISPONIBLES. |        |          |      |       |      |      |          |          |

Calendar: agosto 07 (Day 15 highlighted with **2**)

| totales |       |       |        | fichaje    |                      |       |                   |
|---------|-------|-------|--------|------------|----------------------|-------|-------------------|
| FIJO    | FLEX. | TOTAL | día    | hora       | motivo               | total | terminal          |
|         |       |       |        | NO CUMPLE  | 0:00                 | 0:00  | 0:00              |
|         | 0:00  | 0:00  | 0:00   | Mar 31 Jul | 08:37 1 ENTRADA      |       | EDIFICIO JUDICIAL |
|         | 5:30  | 0:12  | 5:42   | Mié 01 Ago | 08:48 1 ENTRADA 5:42 |       | "                 |
|         | 5:30  | 0:48  | 6:18   | Jue 02 Ago | 14:30 2 SALIDA       |       | "                 |
|         | 5:30  | 0:48  | 6:18   | Jue 02 Ago | 08:18 1 ENTRADA 6:18 |       | " <b>A</b>        |
|         | 14:36 | 2     | SALIDA |            |                      |       | "                 |

Contabilizar:  Pendientes  Aprobados

Mostrar:  Grande  Pequeño  Oculto

En los fichajes que se muestran en la imagen anterior, podemos comprobar que el 31 de julio sólo hay entrada y que por tanto ese día el funcionario “NO CUMPLE” con su horario. **B**

Esta situación se puede resolver creando una incidencia. Para explicar el procedimiento a seguir, generaremos una con respecto a la salida que falta en dicha fecha.

**1** Seleccionamos el concepto de la incidencia, que en este caso es una “SALIDA”.

Elija un concepto: **1**

- 1.A - ENTRADA
- 2.A - SALIDA**
- 3.A - DESCANSO
- 4.A - GUARDIA
- 5.A - SALIDA OFICIAL

INCIDENCIAS

Hora

NO HAY DATOS DISPONIBLES.



- 2 Seleccionamos la fecha, haciendo click con el ratón, en el calendario del lateral.

|           | L  | M  | X  | J  | V  | S  | D  |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|
|           | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|           | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| agosto 07 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
|           | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
|           | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  |

- 3 También debemos indicar la hora de la salida.

- 4 Y para finalizar, hacemos click en el botón Solicitar.

del 31/07/2007

Hora 15 00 Solicitar

En este momento la aplicación pregunta por la causa de la incidencia proporcionando algunas de las más habituales. En nuestro ejemplo seleccionamos "OTROS", caso este en el que hay que añadir una nota con la descripción de la causa.

Selección de la causa.

Causa: Elija un concepto:

- Elija un concepto:
- PROBLEMAS CON LA IDENTIFICACIÓN
- FALLO ELÉCTRICO
- TERMINAL AVERIADO
- OTROS

Selección de la causa.

Causa: OTROS

Texto: OLVIDO

Aceptar Cancelar

La incidencia recién creada se visualiza tanto en la tabla central de la ventana como en los fichajes.

Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

Mis Datos Mis Solicitudes Mis Fichajes Mis Permisos e Incidencias Salir

Apellido1 Apellido2, Nombre

Estado Todas 2.A - SALIDA del 31/07/2007

Desde Agosto de 2007 mostrar 1 meses Hora 15 00 Solicitar

Sólo aprobadas

| INCIDENCIAS |        |                      |      |          |       |      |          |          |  |
|-------------|--------|----------------------|------|----------|-------|------|----------|----------|--|
| Nº          | Estado | Concepto             | Días | Fecha    | Hora  | Días | Revisado | Aprobado |  |
| 14403       |        | SALIDA (2A)<br>OTROS | 1    | 31/07/07 | 15:00 | M    |          |          |  |

| totales   |       |       |      | fichaje    |                 |       |                   |
|-----------|-------|-------|------|------------|-----------------|-------|-------------------|
| FIJO      | FLEX. | TOTAL | día  | hora       | motivo          | total | terminal          |
| NO CUMPLE | 0:00  | 0:00  | 0:00 | Lun 30 Jul |                 |       |                   |
|           | 5:30  | 0:53  | 6:23 | Mar 31 Jul | 08:37 1 ENTRADA | 6:23  | EDIFICIO JUDICIAL |
|           | 5:30  | 0:12  | 5:42 | Mié 01 Ago | 15:00 2A SALIDA |       |                   |
|           |       |       |      |            | 08:48 1 ENTRADA | 5:42  | "                 |
|           |       |       |      |            | 14:30 2 SALIDA  |       | "                 |
|           |       |       |      | Jue 02 Ago | 08:18 1 ENTRADA | 6:18  | "                 |

Contabilizar:  Pendientes  Aprobados

Mostrar:  Grande  Pequeño  Oculto



En los fichajes de la imagen podemos observar cómo el saldo de horas del día de la incidencia se recalcula automáticamente y ya no aparece el mensaje “NO CUMPLE”.

## 2.1.2 Procedimiento para la Anulación de un Fichaje

En los casos en que hemos fichado por error un concepto que no corresponde, se puede anular de la siguiente forma:

Gobierno de Canarias - Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

Mis Datos | Mis Solicitudes | Mis Fichajes | Mis Permisos e Incidencias | Salir

Estado: Todas | Elija un concepto: | del 31/07/2007

Desde: Agosto de 2007 mostrar 1 meses | Hora: 08:37 | Solicitar

Sólo aprobadas

INCIDENCIAS

| Nº                        | Estado | Concepto | Días | Fecha | Hora | Días | Revisado | Aprobado |
|---------------------------|--------|----------|------|-------|------|------|----------|----------|
| NO HAY DATOS DISPONIBLES. |        |          |      |       |      |      |          |          |

agosto 07

| total     | FIJO | FLEX. | TOTAL | día        | hora  | motivo    | total | terminal          |
|-----------|------|-------|-------|------------|-------|-----------|-------|-------------------|
| NO CUMPLE | 0:00 | 0:00  | 0:00  | Lun 30 Jul |       |           |       |                   |
| NO CUMPLE | 0:00 | 0:00  | 0:00  | Mar 31 Jul | 08:37 | 1 ENTRADA | 5:42  | EDIFICIO JUDICIAL |
|           | 5:30 | 0:12  | 5:42  | Mié 01 Ago | 08:48 | 1 ENTRADA | 5:42  | "                 |
|           | 5:30 | 0:48  | 6:18  | Jue 02 Ago | 14:30 | 2 SALIDA  | 6:18  | "                 |
|           |      |       |       |            | 08:18 | 1 ENTRADA | 6:18  | "                 |
|           |      |       |       |            | 14:36 | 2 SALIDA  |       | "                 |

Contabilizar:  Pendientes  Aprobados | Mostrar:  Grande  Pequeño  Oculto

- 1 Visualizamos los fichajes en los controles “Grande” o “Pequeño”.
- 2 Seleccionamos con el ratón el fichaje que queremos anular y cuando aparezca un aspa roja hacemos click sobre ella.

Cuando la aplicación lo solicite, debemos indicar la causa de la anulación, por ejemplo, “EQUIVOCACIÓN”.

Selección de la causa.

Causa: EQUIVOCACIÓN

Elija un concepto:

EQUIVOCACIÓN

OTROS

Aceptar Cancelar

Como ocurre con las incidencias, la anulación creada se visualiza tanto en la tabla central de la ventana como en los fichajes.



### 2.1.3 Consulta del Estado de las Incidencias y Anulaciones

El estado de las incidencias y anulaciones, al igual que ocurre con las solicitudes, se puede consultar directamente en la tabla central de la ventana. Para cada incidencia se indica el estado, el resultado de la revisión y el resultado de la resolución, tal y como se muestra en la siguiente figura.

| Nº    | Estado               | Concepto             | Días | Fecha    | Hora  | Días | Revisado  | Aprobado  |  |  |  |
|-------|----------------------|----------------------|------|----------|-------|------|-----------|-----------|--|--|--|
| 14403 | RESUELTA (RECHAZADA) | SALIDA (2A)<br>OTROS | 1    | 31/07/07 | 15:00 | M    | FAVORABLE | RECHAZADA |  |  |  |

Además en el panel de los fichajes, al lado de la incidencia o anulación, se muestra un cuadrado coloreado según el estado en que se encuentre:

■ AMARILLO ⇒ PENDIENTE o EN TRÁMITE (SUPERVISADA)

| totales   |       |       |      | día        | fichaje                                     |           |          |                   |
|-----------|-------|-------|------|------------|---|-----------|----------|-------------------|
| FIJO      | FLEX. | TOTAL | hora |            | motivo                                      | total     | terminal |                   |
| NO CUMPLE | 0:00  | 0:00  | 0:00 | Lun 30 Jul |   |           |          |                   |
|           | 5:30  | 0:53  | 6:23 | Mar 31 Jul | 08:37                                       | 1 ENTRADA | 6:23     | EDIFICIO JUDICIAL |
|           |       |       |      |            | <span style="color: yellow;">■</span> 15:00 | 2A SALIDA |          |                   |
|           | 5:30  | 0:12  | 5:42 | Mié 01 Ago | 08:48                                       | 1 ENTRADA | 5:42     | "                 |
|           |       |       |      |            | 14:30                                       | 2 SALIDA  |          | "                 |

■ VERDE ⇒ RESUELTA (APROBADA)

| totales   |       |       |      | día        | fichaje                                    |           |          |                   |
|-----------|-------|-------|------|------------|--|-----------|----------|-------------------|
| FIJO      | FLEX. | TOTAL | hora |            | motivo                                     | total     | terminal |                   |
| NO CUMPLE | 0:00  | 0:00  | 0:00 | Lun 30 Jul |  |           |          |                   |
|           | 5:30  | 0:53  | 6:23 | Mar 31 Jul | 08:37                                      | 1 ENTRADA | 6:23     | EDIFICIO JUDICIAL |
|           |       |       |      |            | <span style="color: green;">■</span> 15:00 | 2A SALIDA |          |                   |
|           | 5:30  | 0:12  | 5:42 | Mié 01 Ago | 08:48                                      | 1 ENTRADA | 5:42     | "                 |
|           |       |       |      |            | 14:30                                      | 2 SALIDA  |          | "                 |

■ ROJO ⇒ RESUELTA (RECHAZADA)

| totales   |       |       |      | día        | fichaje                                  |           |          |                   |
|-----------|-------|-------|------|------------|--|-----------|----------|-------------------|
| FIJO      | FLEX. | TOTAL | hora |            | motivo                                   | total     | terminal |                   |
| NO CUMPLE | 0:00  | 0:00  | 0:00 | Lun 30 Jul |  |           |          |                   |
| NO CUMPLE | 0:00  | 0:00  | 0:00 | Mar 31 Jul | 08:37                                    | 1 ENTRADA |          | EDIFICIO JUDICIAL |
|           |       |       |      |            | <span style="color: red;">■</span> 15:00 | 2A SALIDA |          |                   |
|           | 5:30  | 0:12  | 5:42 | Mié 01 Ago | 08:48                                    | 1 ENTRADA | 5:42     | "                 |
|           |       |       |      |            | 14:30                                    | 2 SALIDA  |          | "                 |

Obsérvese, que dependiendo del estado de la incidencia, ésta será tomada en cuenta en el cómputo del saldo de horas trabajadas.