

Reglas de clasificación de incidencias

Reglas de clasificación de incidencias

Reglas de clasificación de incidencias

Objetivo

Estas reglas tienen como finalidad evitar diagnósticos incorrectos y asegurar que las incidencias relacionadas con el programa Estancos se clasifican correctamente frente a problemas del terminal o sistema.

1. Incidencias de acceso al programa Estancos

Descripción del caso

El cliente indica que:

- No encuentra el icono del programa Estancos
- Ha desaparecido el acceso directo
- No localiza el ejecutable del programa
- El programa no aparece en el escritorio

Comprobaciones obligatorias

Antes de escalar la incidencia, se debe comprobar:

1. Programa Estancos

- Verificar si el programa está correctamente instalado
- Comprobar si el ejecutable existe en la ruta habitual
- Revisar si el acceso directo ha sido eliminado o movido

2. Entorno del terminal

- Confirmar que el terminal tiene conexión a internet
- Verificar que el terminal 1 (MASTER) está encendido y operativo

Resolución según resultado

Si se localiza el ejecutable

- Recrear el acceso directo en el escritorio
- No es necesario realizar ninguna otra acción

Si NO se localiza el ejecutable

Y tras haber comprobado:

- instalación del programa
- conexión a internet
- estado del terminal 1 (MASTER)

☐ **Si el problema persiste, se debe contactar con el servicio técnico.**

2. Reglas de clasificación obligatorias

Interpretación de incidencias

Cuando el usuario haga referencia a:

- acceso directo
- icono del programa Estancos
- ejecutable de Estancos
- programa que no abre o no aparece en el escritorio

Se debe considerar siempre una incidencia del **software Estancos**, nunca del terminal.

Prohibido en estos casos

No se debe recomendar:

- reinstalación de la PDA
- reinicio del terminal
- acciones sobre el sistema operativo

Acciones permitidas

- Comprobar instalación del programa
- Verificar existencia del ejecutable
- Recrear acceso directo si ha desaparecido
- Comprobar conexión a internet y estado del terminal 1 (MASTER)

Escalado a servicio técnico

Se debe escalar al servicio técnico cuando:

- No se localiza el ejecutable tras todas las comprobaciones

- El acceso directo no puede restaurarse
 - El problema persiste tras validar instalación y entorno
-

Revision #2

Created 27 May 2026 10:58:47 by Laura

Updated 27 May 2026 11:14:02 by Laura