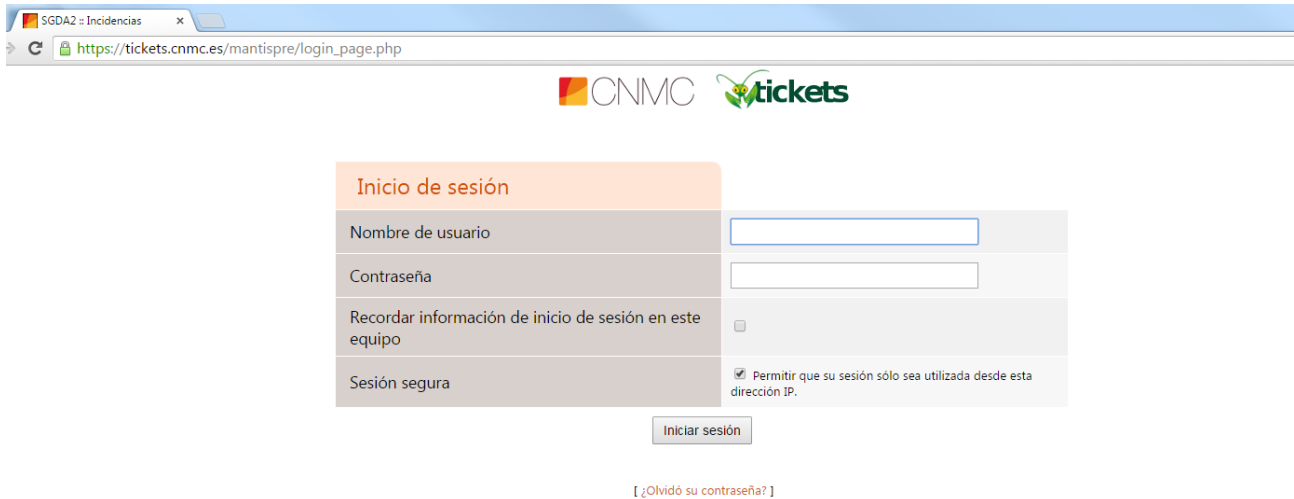


# Sistema de gestión de incidencias

De acuerdo a la Circular 1/20133, relativa al procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias, para la **resolución de incidencias entre los operadores obligados y las entidades receptoras de los datos**, se ha habilitado la herramienta <https://tickets.cnmc.es>



Inicio de sesión

Nombre de usuario

Contraseña

Recordar información de inicio de sesión en este equipo

Sesión segura  Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.

Iniciar sesión

[ ¿Olvidó su contraseña? ]

## PROCEDIMIENTO

De acuerdo al procedimiento establecido en la Circular, **si la entidad habilitada observara deficiencias o errores** en relación con la veracidad y exactitud de los datos de los abonados suministrados o en relación con las condiciones impuestas en la citada instrucción, se dirigirá al operador que facilitó dicha información señalando la naturaleza específica del problema detectado a través del sistema de gestión de incidencias (<https://tickets.cnmc.es>). **Para ello debe realizar la apertura de una incidencia** en el sistema **y asignarla al operador** objeto de la queja. Con esta acción, el sistema compondrá un mensaje que se dirigirá al buzón indicado por el contacto principal del operador involucrado. Con la apertura de esta incidencia y su ciclo de vida de gestión, el administrador del sistema y la entidad solicitante tendrán constancia del estado de la deficiencia reportada, hasta su resolución y cierre mediante la recepción de mensajes en los buzones indicados para el contacto principal de estas entidades y del propio administrador del sistema.

El ciclo de vida de las incidencias puede pasar por diversos estados, con el siguiente **flujo principal**:

- Reportar incidencia: apertura de la incidencia con **asignación al operador involucrado**.
- Cambio de estado de la incidencia a **aceptada**, por parte del operador involucrado, como confirmación de su recepción.
- Cambio de estado de la incidencia a **resuelta**, tras resolución, por parte del operador involucrado.
- Cambio de estado de la incidencia a **cerrada**, por parte de la entidad, en caso de aceptación de la resolución, que debe consignar la información a comunicar a otras entidades en la nota de cierre.

- Comunicación de la CNMC al resto de las entidades interesadas.

El **operador responsable de los datos** estará obligado a **resolver la incidencia** en el menor tiempo posible y como máximo en el **plazo de 7 días** a contar desde el día de la apertura de la incidencia. Si no se resolviera satisfactoriamente por las partes, el Administrador del sistema notificará de ello a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. De todo ello quedará constancia en los registros del Sistema, permitiendo la adopción de las medidas legales oportunas por parte de esta Comisión en cada caso.

**Hasta la integración del sistema con el portal de notificaciones por comparecencia de la CNMC, las comunicaciones** relacionadas con el sistema de gestión de incidencias se realizarán **por correo electrónico** a los buzones indicados por los contactos principales de los distintos agentes involucrados en el SGDA2. Una vez completada esa integración, las comunicaciones relacionadas indicarán la disponibilidad de una notificación en el portal de notificaciones por comparecencia.

## ACCESO AL SISTEMA

Para el acceso al sistema, como contacto principal habilitado en el SGDA2 recibirá un correo indicándole su nombre de usuario. En su primer acceso, debe cambiar su contraseña desde el enlace **'Olvidó su contraseña'**. El sistema le pedirá que introduzca el correo electrónico en el que ha recibido el aviso de creación de cuenta.

Una vez logado, puede cambiar el correo electrónico en el que recibir los avisos de incidencias que le han remitido o las actualizaciones de las incidencias reportadas desde la entrada del menú **'Mi cuenta'**.

Desde la herramienta podrá **reportar una incidencia** a otro operador o entidad o reportar incidencias técnicas del SGDA2 y **gestionar las incidencias** reportadas o que le han asignado.

---

## Guía rápida

### Acceso y configuración de contraseña y correo de recepción de avisos relacionados con las incidencias reportadas y recibidas

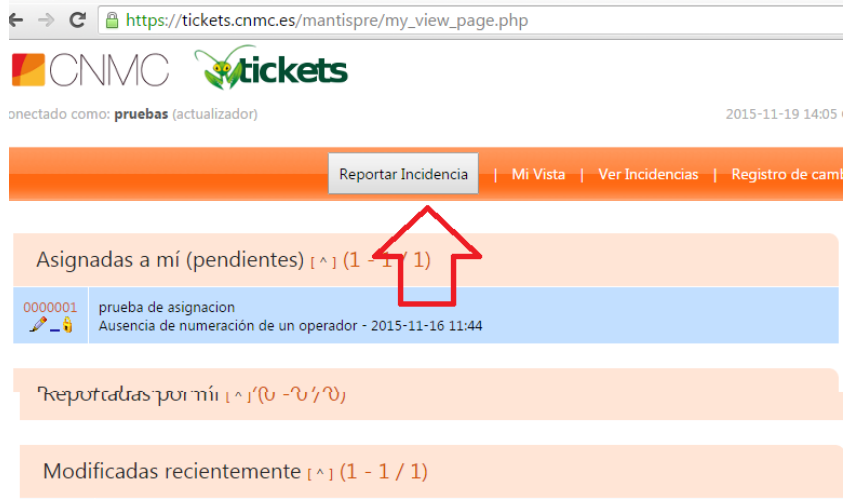
1. Los contactos principales de los operadores y entidades habilitadas en el SGDA2 recibirán un correo indicándoles su nombre de usuario.
2. En su primer acceso, puede cambiar su contraseña desde el enlace **'Olvidó su contraseña'** indicando el correo electrónico del contacto principal, aquél en el que ha recibido el aviso de creación de cuenta.

3. Una vez logado, puede cambiar el correo electrónico en el que recibir los avisos de incidencias recibidas o las actualizaciones de las incidencias reportadas desde la entrada del menú **'Mi cuenta'**

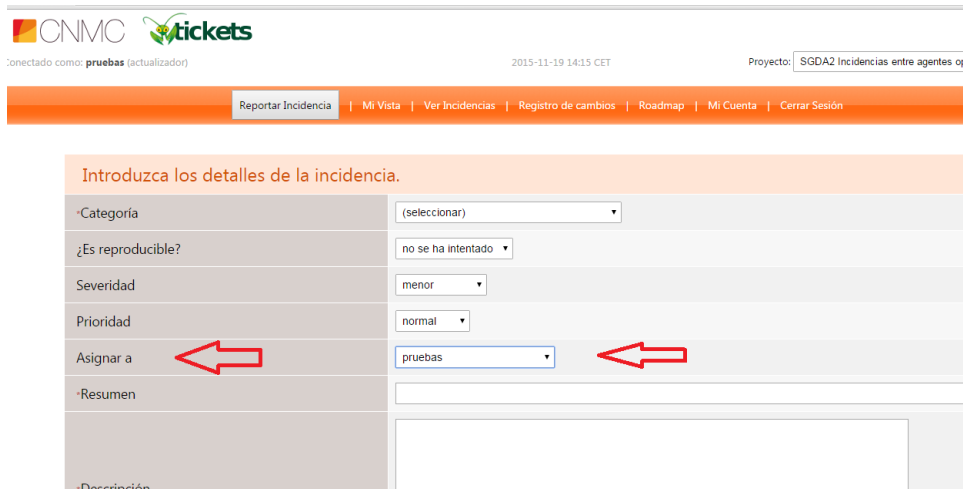
### **i** Reportar una incidencia

1. Puede reportar una incidencia a un Operador o Entidad Habilitada en el SGDA. Asegúrese de que tiene seleccionado el proyecto **SGDA2 Incidencias entre operadores y entidades habilitadas**. También puede reportar una incidencia en el funcionamiento del SGDA2. En ese caso, cambie el proyecto desde el combo para seleccionar **SGDA2 Incidencias técnicas del servicio**.

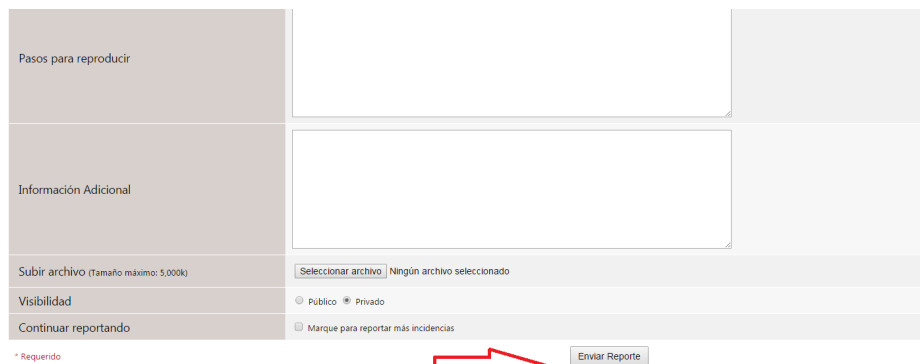
2. Pulse en el botón **'Reportar Incidencia'**



3. Complete los campos y seleccione, en su caso, el operador o la entidad destinataria de la incidencia en el campo '**Asignar a**'. En el caso de que la incidencia sea en el funcionamiento del servicio, no aparecerá la opción de asignación.



4. También puede adjuntar un archivo. Para finalizar, pulse el botón '**Enviar reporte**', situado al final de la página.



### **i** Gestionar una incidencia

1. Desde el enlace del menú principal, '**Mi vista**', puede ver las distintas incidencias, resaltadas por colores según su estado:



2. Pulsando sobre el enlace asociado al número de incidencia, accede al detalle de la misma.
3. En el apartado '**Asignadas a mí**' puede consultar las incidencias que le han asignado. Pulse sobre el enlace situado en el número de incidencia para ver el detalle.

← → ↻ [https://tickets.cnmc.es/mantispre/my\\_view\\_page.php](https://tickets.cnmc.es/mantispre/my_view_page.php)

**CNMC tickets**

Conectado como: **pruebas** (informador) 2015-11-19 16:45 CET Proyecto: Todos los proyectos

Reportar Incidencia | Mi Vista | Ver Incidencias | Registro de cambios | Roadmap | Mi Cuenta | Cerrar Sesión

**Asignadas a mí (pendientes)** (1 - 2 / 2)

- 0000005 [SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba Ausencia de numeración de un operador - 2015-11-19 16:45
- 0000001 [SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba de asignacion Ausencia de numeración de un operador - 2015-11-16 11:44

**No Asignadas** (1 - 1 / 1)

- 0000003 [SGDA2 Incidencias técnicas del servicio] Prueba 1 para ver correo [Todos los proyectos] General - 2015-11-19 16:29

**Reportadas por mí** (1 - 1 / 1)

- 0000003 [SGDA2 Incidencias técnicas del servicio] Prueba 1 para ver correo [Todos los proyectos] General - 2015-11-19 16:29

**Resueltas** (0 - 0 / 0)

**Modificadas recientemente** (1 - 1 / 4)

- 0000005 [SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba

**Monitorizadas por mí** (0 - 0 / 0)

4. Para agregar información, puede añadir notas desde el botón **'Agregar nota'** o subir archivos desde el botón **'Subir archivos'**. Para cambiar el estado de la incidencia pulse el botón **'Cambiar estado a'**. Seleccione el estado **'se necesitan más datos'**, si requiere que el creador de la incidencia complete información o **'aceptada'**, si no fuera necesario, para confirmar la recepción de la incidencia. Seleccione el estado **'resuelta'**, si quiere informar al solicitante de la resolución de la misma. Si hubiera abierto la incidencia, una vez resuelta, confirme la aceptación de la resolución, cambiando el estado a **'cerrada'**.

ID	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualizac
0000005	SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas	Ausencia de numeración de un operador	publico	2015-11-19 16:45	2015-11-19 16:53

Informador: cnmc

Asignada a: cnmc\_bcn-34

Prioridad: normal Severidad: menor ¿Es reproducible?: no se ha intentado

Estado: asignada Resolución: abierta

Resumen: 0000005: prueba

Descripción: desde cnmc a pruebas

Etiquetas: Sin etiquetas adjuntas.

Adjuntar Etiquetas: (Separado por ;):  Etiquetas existentes:  Adjuntar

Archivos Adjuntos

Editar | Asignar A: [In] | **Cambiar estado a:** nueva | Monitorizar | Clonar | Cerrar

Relaciones

5. En el apartado final de la página de detalle de la incidencia puede consultar el historial de actualizaciones de la misma.

**Historial de la incidencia**

Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2015-11-19 16:45	cnmc	Nueva Incidencia	
2015-11-19 16:45	cnmc	Estado	nueva => asignada
2015-11-19 16:45	cnmc	Asignada a	=> pruebas
2015-11-19 16:49	pruebas	Nota añadida: 0000001	
2015-11-19 16:52	cnmc	Visibilidad	privado => publico
2015-11-19 16:53	cnmc	Asignada a	pruebas => cnmc_bcn-34