



# INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA BITÁCORA DE REPORTE DE INCIDENCIAS PARA REGISTRO DE FICHAS VIA INTERNET

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

### Propósito

El propósito de esta bitácora es contar con el registro de las incidencias en el uso del sistema de registro de aspirantes vía internet.

### Alcance

Aplica a todos los aspirantes que acuden o se comunican por algún medio al Departamento de Administración Escolar – Unidad de Estadística para externar alguna incidente con el uso del sistema de cómputo, como puede ser: nombre incorrecto, operación incorrecta del sistema, falta de disponibilidad del sistema, etc.

## 2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

N/A

## 3. DIAGRAMA DE PROCESO

N/A

## 4. PROCEDIMIENTO

Para el correcto llenado de esta bitácora es necesario que el responsable de registrar el incidente se asegure de la causa de éste.

Los datos a registrar son:

**Fecha.**- En esta columna se debe de registrar la fecha en que el incidente ha ocurrido, la cual en algunos casos no coincide con la fecha del reporte.

**Nombre.**- Se refiere al nombre completo de la persona que reporta el incidente, esto con la finalidad de poder darle respuesta del suceso.

**Tel./correo.**- Columna para registrar el teléfono de quién reporta el incidente o su correo electrónico, con la finalidad de comunicarle, en caso de ser necesario, la solución al reporte.

**Descripción del incidente.**- Descripción clara del problema ocurrido y el cual se atiende por la unidad de estadística.



Código: INS 7.4.1 JDA 01	Pág. 2 de 2
Aprobó: Jefe de Departamento de Administración Escolar 	Rev.: 0

**Quién lo atendió.-** Nombre de quién atendió a la persona le reporta el problema.

**Qué acción se tomó para atender al usuario.-** En esta columna hacer una descripción completa de las acciones seguidas para dar solución o respuesta al incidente.

**El incidente se atribuye al área de.-** En caso de identificar plenamente al área responsable de la ocurrencia anotar su nombre en esta columna, como ejemplo, departamento de sistemas, tecnologías de información, departamento de administración escolar, usuario...

## 5. REFERENCIAS.

### 5.1 Procedimientos relacionados

N/A

### 5.2 Documentos de Referencia.

N/A

## 6. FORMATOS

Nombre	Código
Bitácora de reporte de incidencias para registro de fichas vía internet	FOR 7.4.1. JDA 01

## 7. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión