



Código: INS 7.4.1 JDA 01	Pág. 1 de 2
Aprobó: Jefe de Departamento de Administración Escolar 	Rev.: 0

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO 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