



GUÍA RÁPIDA DE LA PLATAFORMA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS

“REGISTRO DE INCIDENCIAS”

Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado

Gobierno del Estado de Nuevo León



Información General

Número de Versión	Fecha de Revisión	Revisado por	Cambios Realizados
1.0	22-Mayo-2024	INAP	Creación del documento

Contenido

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Usuario.....	3
REGISTRO DE INCIDENCIAS	4
Registro de Incidencias.....	5



Información General

Descripción del documento

El documento muestra una guía rápida del proceso de La Plataforma de Administración de Incidencias, está diseñada para ser una herramienta eficiente y accesible, orientada a la gestión de problemas y solicitudes de las plataformas administradas por la Secretaría de Finanzas y la Tesorería General del Estado. Esta plataforma no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción de los usuarios al proporcionar un seguimiento preciso y una resolución ágil de los problemas.

Objetivo

El objetivo principal de la Plataforma de Incidencias es proporcionar una herramienta eficiente y accesible para el reporte, seguimiento y resolución de incidencias dentro de la organización. Esta plataforma facilita la comunicación entre los usuarios y el departamento encargado de la resolución de incidencias, asegurando una gestión rápida y efectiva de los problemas reportados.

Alcance

Con esta plataforma, se busca mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios, al garantizar que cualquier problema reportado sea atendido de manera rápida y eficiente.

Usuario

Usuarios de las plataformas administradas por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado



REGISTRO DE INCIDENCIAS

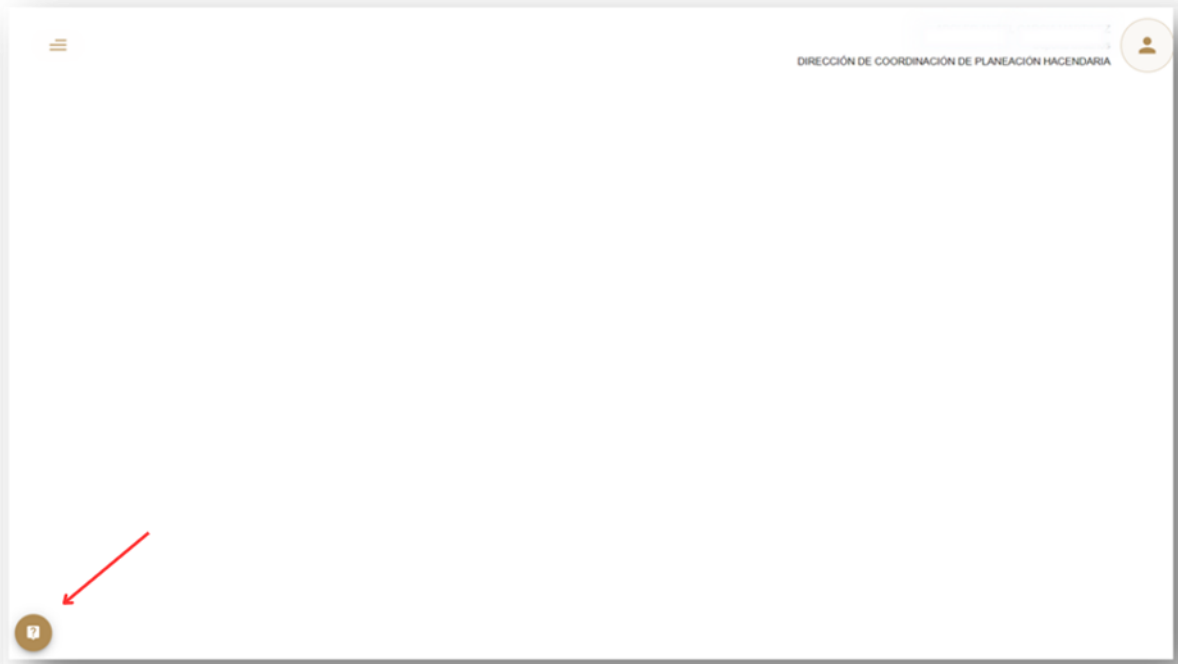


Registro de Incidencias

1. Paso 1: Reportar Incidencia

Presionaremos el botón "Reportar Incidencias", que aparece en la parte inferior del

lado izquierdo de la pantalla.



Paso 2: Formulario de Registro

2. Se abrirá la siguiente pantalla donde se observará el formulario de registro de incidencias. En este formulario, se deben llenar los siguientes campos:

Nombre de la Persona que Reporta: Ingrese el nombre de la persona que está reportando la incidencia.

Correo Electrónico: Ingrese el correo electrónico del reportante.



Registro de Incidencia

Describe la incidencia, incluyendo imágenes

Nombre *

Correo Electrónico *

Normal : B I U

COLUMNS FILTROS EXPORTAR Buscar

Nombre	Acciones
No se ha encontrado datos.	

Filas por página: 100 ▼ 0-0 de 0

ENVIAR INCIDENCIA >

Paso 3: Agregar Comentarios y Evidencia

3. Posteriormente, en el mismo formulario, se encuentra la sección para agregar comentarios respecto a la incidencia encontrada. Aquí también encontrará el botón "Cargar Documentos" donde se podrá agregar evidencia relacionada con la incidencia. Una vez cargada la información requerida, podrá descargarla o eliminarla si así lo desea.

Normal : B I U

COLUMNS FILTROS EXPORTAR Buscar

Nombre	Acciones
No se ha encontrado datos.	

Filas por página: 100 ▼ 0-0 de 0

ENVIAR INCIDENCIA >



Paso 4: Enviar Evidencia

4. Una vez que se haya llenado el formulario completo, presionaremos el botón "Enviar Evidencia". El registro generado será enviado al departamento encargado para darle atención al reporte.

