|  |  |
| --- | --- |
| Nombre e identificación del procedimiento: | **Procedimiento de Atención a Incidencias** |
| Nombre del Colaborador: |  |

1. ¿Con que información debe contar el ticket al momento de levantarlo en JIRA?
2. ¿Qué ocurre si el ticket no cuenta con toda la información?
3. ¿Quién es el responsable de definir el impacto y que toma en consideración para hacerlo?
4. ¿Quién es el responsable de reproducir el error y que ocurre si no logra reproducirlo?
5. ¿Dónde se debe colocar el tiempo que se invierte en la tarea?
6. Una vez que se reproduce el error ¿Que se debe hacer?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| %. De respuestas acertadas: |  |  | Aprobado |  |  | Requiere nuevamente Comunicación: | SI |
| No aprobado |  | NO |

|  |
| --- |
| SUPERVISOR |
| Firma |
| Nombre |