

Cliente

Proceder

Serv. Contratado

Incidente  
está Contratado  
servicio

SI

NO

se inf. al  
cliente

¿Con q' servicio  
tiene problema  
y está contratado  
servicio?

Urgencia

SI

Mediana

Urgentísima

Siyo eq. técnico  
disponible

Veo técnicos  
disponibles

Desafecto al  
mejor de otra  
tarea

Calidad  
cliente  
(ortancia  
en técnico)

¿Se está dando  
evolución?

Nº Reporte

Informe al Técnico  
del Problema

y plazo acordado c/ cliente