

Inicio del Proceso -> Reporte de Incidencia -> Recepción y Clasificación -> Asignación -> Resolución -> Cierre -> Evaluación y Mejora Continua

Inicio del Proceso

1. Usuario detecta un problema.
2. Reporte de Incidencia

Ingreso de detalles del problema.

1. Envío del ticket.
2. Recepción y Clasificación

Recepción del ticket.

1. Clasificación por tipo y prioridad.
2. Asignación

Asignación a responsable.

1. Notificación al equipo correspondiente.
2. Resolución

Diagnóstico.

1. Implementación de la solución.
2. Actualización del estado del ticket.
3. Cierre

Verificación de la solución.

1. Cierre del ticket.
2. Notificación al usuario.
3. Evaluación y Mejora Continua

- Revisión de incidencias.
- Generación de reportes.
- Implementación de mejoras.