



Introducción de TAREA

La Tarea puede ser introducida por el Usuario o por un Técnico de soporte de nivel1. En cualquiera de los dos casos se remitirá un correo electrónico de confirmación al usuario.

Catalogar TAREA

Tras la recepción de una Tarea por cualquiera de los cauces esta se debe de catalogar y asignar por el técnico de nivel 1 a un técnico de soporte, tras esta actividad se le remitirá un correo al técnico receptor de la incidencia.

La catalogación consiste en:

- Indicar el proceso clave del servicio.
- Seleccionar la categoría de la incidencia.
- Establecer la prioridad.
- Indicar si se trata de una petición o una incidencia como tal.

Tarea en Proceso

El técnico debe de registrar cada una de las actividades realizadas para la resolución de tarea. Deberá de indicar el tiempo en minutos y una descripción de la misma.

Mientras la tarea se encuentra en este estado el usuario podrá introducir observaciones.

Propuesta de cierre de la tarea.

Una vez realizadas todas las actividades para la resolución de la tarea, el técnico propondrá esta para su cierre. Tras esta acción se le remitirá un correo al usuario para que proceda a su

cierre definitivo o, si no está de acuerdo, reabra la tarea.

Cierre de la incidencia.

El cierre de la incidencia se realizará a instancia del usuario o de oficio en el caso de que transcurran 15 días desde la propuesta de cierre por el técnico.

En cualquiera de los dos casos se remitirá un correo electrónico al usuario y al técnico responsable.

Reapertura de la Tarea

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución de la tarea podrá reabrir la tarea. Al realizar esta actividad se le remitirá un correo electrónico al técnico responsable de la tarea indicando este extremo.