
 C.R.A. Corporación Autónoma Regional del Atlántico	FORMATO		 SGI SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - C.R.A.
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Código: GS-FT-01	Versión: 2	

1. N° DE SOLICITUD:					
2. INFORMACIÓN GENERAL					
2.1 Dependencia:		2.2 Grupo:		2.3 Extensión:	
2.4 Usuario Responsable:			2.5 Cargo:		
2.6 Técnico de Soporte Responsable:			2.6 Entidad:		
3. INFORMACION DEL EQUIPO Y/O SOFTWARE					
Hw	3.1 TIPO	3.2 MARCA	3.3 MODELO	3.4 NUMERO DE SERIE	3.5 PLACA
Sw	3.6 PROYECTO		3.7 APLICATIVO		3.8 MÓDULO
4. INFORMACIÓN DEL SERVICIO					
	4.1 Recepción Solicitud		4.2 Inicio Atención		4.3 Fin Atención
Fecha:					
Hora:					
4.4 Descripción de la Falla:					
4.5 Diagnóstico de la Falla:					
4.6 Procedimiento a seguir:					
4.7 Solución Parcial:					
4.8 Solución Final:					
4.9 Pendiente: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fecha:					
4.10 Motivo:					
4.11 Resuelto: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fecha:					
4.12 Observaciones:					
_____			_____		
Firma Usuario Responsable			Firma Técnico		

INSTRUCTIVO OPERACIONAL
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO
GS-FT-01

Objetivo

Se planea hacer seguimiento de cada soporte técnico solicitado al grupo, a través de una completa recopilación de información, con el fin de ejercer control sobre la óptima solución de cada problema presentado.

Instrucción Metodológica

Este formato se debe diligenciar cada vez que se presente un soporte técnico, según lo estipulado dentro del Proceso de Asesoría y Soporte Técnico en Software y Hardware a Usuarios.

Los campos de éste formato, numerados del 1 al 4.12 se diligencian de la siguiente manera:

1. **No DE SOLICITUD:** Se registra el número consecutivo de la solicitud, partiendo desde el 1 con el fin de poder ejercer control sobre cada uno de los soportes prestados.
2. **INFORMACIÓN GENERAL:** Se consignarán los datos respectivos a la ubicación exacta en donde se presta el soporte.
 - 2.1. **DEPENDENCIA:** Se registra el nombre de la Gerencia, Oficina o División a la cual se presta el soporte.
 - 2.2. **GRUPO:** Se registra el nombre del grupo o coordinación al cual se presta el soporte.
 - 2.3. **EXTENSIÓN:** Se registra el número de extensión telefónica a la cual se puede comunicar el grupo de apoyo técnico el caso que se requiera.
 - 2.4. **USUARIO RESPONSABLE:** Se registra el nombre de la persona encargada del equipo o en su defecto de la persona que hace el requerimiento de soporte técnico.
 - 2.5. **CARGO:** Se registra el cargo del usuario responsable.
 - 2.6. **TÉCNICO DE SOPORTE RESPONSABLE:** Se registra el nombre del ingeniero o técnico al cual se le fue asignado la atención del soporte solicitado.
 - 2.7. **ENTIDAD:** Nombre de la entidad a la cual pertenece el funcionario responsable del soporte
3. **INFORMACIÓN DEL EQUIPO Y/O SOFTWARE:** Se registran los datos respectivos del equipo y/o aplicativo al cual se le da soporte.
 - 3.1. **TIPO:** Se registra si el equipo es un equipo de cómputo, un impresora o un plóter.
 - 3.2. **MARCA:** Se registra la marca del equipo de cómputo, impresora o plóter.
 - 3.3. **MODELO:** Se registra el modelo del equipo de cómputo, impresora o plóter.
 - 3.4. **NÚMERO DE SERIE:** Se registra el número de serial (si lo posee) del equipo de cómputo, impresora o plóter.
 - 3.5. **PLACA:** Se registra el número de la placa de inventario de INPEC (si lo posee) del cómputo, impresora o plóter
 - 3.6. **PROYECTO:** Nombre del proyecto al cual pertenece el aplicativo que presenta problemas.
 - 3.7. **APLICATIVO:** Nombre del aplicativo objeto del soporte
 - 3.8. **MÓDULO:** Especificación del módulo del aplicativo que presenta problemas
4. **INFORMACIÓN DEL SERVICIO:** Se registran los datos respectivos al servicio prestado (problema y solución).
 - 4.1. **RECEPCIÓN SOLICITUD:** Se registra la fecha y la hora en que se hace el requerimiento de soporte por parte del usuario responsable.
 - 4.2. **INICIO ATENCIÓN:** Se registra la fecha y la hora en que el técnico responsable atiende la solicitud.
 - 4.3. **FIN ATENCIÓN:** Se registra la fecha y la hora en la cual termina el soporte, el técnico responsable de la atención..
 - 4.4. **DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:** Se registra la falla que reporta el usuario responsable.
 - 4.5. **DIAGNÓSTICO DE LA FALLA:** Se registra el diagnóstico técnico de la falla presentada.
 - 4.6. **PROCEDIMIENTO A SEGUIR:** Se registra el procedimiento que sigue el técnico según la descripción de la falla para diagnosticar y dar un a solución.
 - 4.7. **SOLUCIÓN PARCIAL:** Se registra la solución parcial dada al usuario responsable en caso de no poder dar una solución final inmediatamente.
 - 4.8. **SOLUCIÓN FINAL:** Se registra la solución definitiva al problema presentado.
 - 4.9. **PENDIENTE:** Se registra "si" en el caso que se dé una solución parcial al soporte o "no" si se da una solución definitiva o no se dé ninguna solución temporalmente; se registra la fecha en la cual se dio esa solución parcial.
 - 4.10. **MOTIVO:** Se registra el motivo por el cual queda pendiente la solución del soporte.
 - 4.11. **RESUELTO:** Se registra "si" en el caso de que se hubiese dado una solución definitiva al soporte o "no" si se da una solución parcial; se registra la fecha en la cual se da solución definitiva.
 - 4.12. **OBSERVACIONES:** Se registran las observaciones del caso que tenga que hacer el Técnico de Soporte Responsable o el Usuario Responsable. Para garantizar la veracidad de la información consignada dentro del formato, firman el Técnico y el Usuario.