



PP 05 03 - Utilización del Registro de Actividades de Soporte - Rev. 01

PROCEDIMIENTO PARTICULAR	PP 05 03
USO REGISTRO SOPORTE	Rev. 01
Fecha Emisión: 23/11/2022	Fecha Revisión: 04/01/2026
Elabora: Responsable de Soporte	Revisa y Aprueba: Dirección

1. OBJETIVO

Describir la planilla de registro de actividades de soporte (RPG 05 01), la metodología para su utilización y los permisos de acceso.

2. ALCANCE

Servicio de post venta.

3. RESPONSABILIDADES

El área de **Post venta** es responsable de la aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

(No aplica)

5. DESARROLLO DEL PROCESO



5.1 Planilla de Soporte (RPG 05 01)

Se utiliza una planilla con menús desplegables y fórmulas para automatizar el registro.

5.1.1 Descripción de Columnas

- **Estado:** Menú con estados posibles (Finalizado, Pendiente, etc.).
- **Motivo:** Motivo de la comunicación del cliente.
- **Código Equipo:** Al seleccionar el equipo, se asocia automáticamente el usuario y el ID de TeamViewer.
- **Usuario:** Cliente asociado.
- **Teamviewer:** Código de conexión (automático).
- **Problema / Análisis de causas / Acción Correctiva:** Menús desplegables interrelacionados.
- **Comentarios:** Información adicional.
- **Agente:** Persona que tomó el caso.
- **Fecha de apertura / cierre:** Se capturan automáticamente según el cambio de estado.

5.1.2 Metodología de Uso

La planilla la completa el agente que toma el caso. Se deben completar los campos obligatorios (*).

1. Seleccionar el tipo de caso en la fila 1 (celda E1).
2. Seleccionar las opciones de **Problema**, **Motivo**, **Diagnóstico** y **Solución** en las celdas de ayuda de la fila 1.
3. Copiar y pegar los valores en la fila del caso correspondiente.

Opciones de Estado:

- **Finalizado:** Caso resuelto y cerrado.
- **Pendiente / En proceso:** Requiere seguimiento.
- **Pendiente de respuesta (Desarrollo/Comercial):** Esperando acción de otra área.

5.2 Tablas de Soporte

Detallan las relaciones lógicas entre motivos, diagnósticos y acciones. Solo pueden ser modificadas por el Encargado de Soporte para mejorar la representación de los casos.



5.3 Solapa Auxiliares

Contiene las tablas para los menús desplegables y fórmulas. Solo se modifican por el Encargado de Soporte si hay errores en las fórmulas o para actualizar la lista de agentes/estados.

5.4 Gráficas y Análisis de Datos

Se confeccionan al final de cada temporada. No tienen un formato fijo, adaptándose a las necesidades de análisis del momento. El Responsable de Soporte puede utilizar herramientas externas para generar estos reportes.

6. REGISTROS ASOCIADOS

Código	Nombre
RPG 05 01	Registro de actividades de soporte

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Descripción	Responsable
09/08/2021	00	Documento inicial	RSGC
23/11/2022	01	Adecuación de imágenes y descripciones para RPG 05 01 Rev 02.	RSGC