



Acta Capacitación uso de HELP DESK CAU



Fecha: 05 de febrero de 2025

1. INFORMACIÓN GENERAL

Cliente: Unidad Administrativa Especial Dirección
de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Ciudad / Sede: **Bogotá**

Ingeniero Responsable Cliente: Juan Camilo López Martínez

Ingeniero Responsable de la capacitación: Alejandro Durán López

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

- Socialización y explicación de protocolo de apertura, seguimiento y cierre de casos de soporte correctivo
- Manejo de la herramienta CAU

3. OBSERVACIONES

- Cuando se requiera información por parte del cliente para continuar con la actividad de soporte, se cuenta con 3 días después de realizada la solicitud para contar con dicha información. Si no se recibe respuesta en este plazo, pasa a estado cerrado.
- Si los tres medios de comunicación para la apertura de casos de soporte presentan falla técnica al mismo tiempo que no permite realizar la acción correspondiente, se debe informar a GTS S.A. de a través de la matriz de escalamiento.

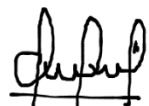
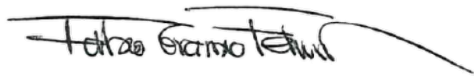
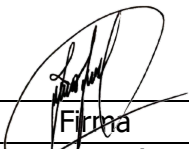


Acta Capacitación uso de HELP DESK
CAU



Fecha: 05 de febrero de 2025

4. ACEPTACIÓN

POR EL CLIENTE	ENCARGADO DE LA CAPACITACIÓN
	
Firma	Firma
Nombre: Juan Camilo López Martínez	Nombre: Alejandro Durán López
Fecha: 05 de febrero de 2025	Fecha: 05 de febrero de 2025
	
Firma	Firma
Nombre: Fabio Erasmo Felacio Millán	Nombre: Sebastián Vera Huepo
Fecha: 05 de febrero de 2025	Fecha: 05 de febrero de 2025
	
Firma	
Nombre: Ana Carolina Rodríguez Moyano	
Fecha: 05 de febrero de 2025	
	
Firma	
Nombre: Jairo Angelino Cortés Alemán	
Fecha: 05 de febrero de 2025	
	
Firma	
Nombre: Jefferson Alexander Cely Moreno	
Fecha: 05 de febrero de 2025	
	
Firma	
Nombre: María Nelcy Franco Torres	
Fecha: 05 de febrero de 2025	