|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DATOS DEL (DE LA) SOLICITANTE** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **REGISTRO DE LA SOLICITUD**  (para ser llenado por el Centro de Cómputo ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Nombre del (de la) Usuario(a):** | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | **Folio:** | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Puesto:** | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | **Fecha (dd / mm / aa):** | | | | | | | |  | | | | | | | | **/** | |  | | | | | **/** | |  | | | | |
| **Departamento:** | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | **Hora:** | |  | | **:** | |  | | | **Hrs.** | | | | **Prioridad:** | | | | | | | | **A+** | | | **A** | | **B** | | **C** | |
| **Jefe(a) inmediato:** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | **Especialista de soporte**  **asignado:** | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INFORMACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO**  (Marcar con una “X” los servicios requeridos) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **🞏** | | **CPU:**  No enciende / No arranca / Se reinicia / Está lento / Hace ruido / Se apaga / No lee CD o DVDs | | | | | | | **🞏** | | **MONITOR / TECLADO / RATON:**  No funciona / Falla | | | | | **🞏** | | **INTERNET:**  Sin acceso / Falla / Lento / Acceso a página Web / Acceso a aplicación | | | | | | | | | | | **🞏** | | | | | **VIDEOCONFERENCIA:**  Usar sala / Separar tiempo / Configurar | | | | | | | | | | | | | | |
| **🞏** | | **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Instalar/ Configurar | | | | | | | **🞏** | | **TELÉFONO:**  No funciona / Sin línea / Reubicar línea / Problemas con servicios habilitados | | | | | **🞏** | | **RED INSTITUCIONAL:**  Instalar / Revisar / Configurar / IP Duplicada / Asignar IP / Acceso a Sist.de Inf. | | | | | | | | | | | **🞏** | | | | | **SOFTWARE:**  Instalar / Revisar / Configurar / Actualizar (ofimática, antivirus, navegador, sistema operativo) | | | | | | | | | | | | | | |
| **🞏** | | **IMPRESORA:**  No funciona / Instalar / Compartir | | | | | | | **🞏** | | **DICTAMEN TECNICO**  Baja / Adquisición | | | | | **🞏** | | **CARPETAS:**  Compartir / Problemas de acceso / Permisos | | | | | | | | | | | **🞏** | | | | | **DESARROLLO DE SISTEMA DE INFORMACION:**  Diseño nuevo / Corrección / Mejora / Adaptación | | | | | | | | | | | | | | |
| **🞏** | | **MANTENIMIENTO**  Mant. preventivo | | | | | | | **🞏** | | **INFORMACIÓN DEL USUARIO:**  Acceder / Respaldar / Recuperar | | | | | **🞏** | | **CORREO ELECTRÓNICO ITL:**  Configurar / Revisar / Crear cuenta / Acceso / Contraseña / Actualizar datos de usuario | | | | | | | | | | | **🞏** | | | | | **INFORMACION EN BASES DE DATOS PROPIAS:**  Listado simple / Reporte / Estadistica / Gráfica | | | | | | | | | | | | | | |
| **🞏** | | **OTRO:** | | | | | **DESCRIBIR EL SERVICIO SOLICITADO:** | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **ATENCIÓN DE LA SOLICITUD**  (para ser llenado por el(la) especialista de soporte) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Fecha (dd / mm / aa): / /**  **Hora: : Hrs.** | | | | | | | | | | | | | | | | | **DATOS DEL EQUIPO**  (solo si el equipo ingresa al Centro de Cómputo) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Diagnóstico y Requerimientos:** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Marca:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Modelo:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **No. Serie:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **REQUIERE SERVICIO EXTERNO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **DATOS DEL PROVEEDOR** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Nombre:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Teléfono(s):** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Solución:** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Fecha de Salida (dd/mm/aa):**  **/ /**  **Recibió**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **El proveedor** | | | | | | | | | | | | | | **Fecha de Entrega (dd/mm/aa):**  **/ /**  **Recibió y Validó**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Centro de Cómputo** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **CIERRE DE LA SOLICITUD** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ( para ser llenado por el(la) usuario(a) ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | (para ser llenado por el(la) especialista de soporte) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **¿Cómo Califica el servicio recibido?** | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | **Fecha :**  (dd/mm/aa) | | | | | |  | | | | | | **/** | |  | | | | | **/** | |  | | | |
| 🞏 **Excelente** | | | | 🞏 **Muy bueno** | | | | | | 🞏 **Bueno** | | 🞏 **Regular** | | | 🞏 **Malo** | | | | |  | | | | **Hora:** | | | | | |  | | | | | | | | | **:** | |  | | | | | **Hrs.** | | |
| **Comentarios:** | | | |  | | | | | |  | |  | | |  | | | | |  | | | |
|  |  | | |  | | | | | |  | |  | | |  | | | | |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | |  | | | | | |  | |  | | |  | | | | |  | | | |
|  | | | |  | | | | | | | |  | **Nombre y Firma de Conformidad** | | | | | | | | |  | |  | | **Nombre y Firma del (de la) especialista** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |