|  |  |
| --- | --- |
| **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** |  |