|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha:** |  | | **Estatus:** | En proceso: | | Atendida: | **Folio:** | |  |
| **Nombre del usuario:** | |  | | | **Unidad Administrativa:** | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de servicio:** |  | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagnostico | Correctivo: | | Preventivo: | | Instalación: | | Otro: | |  | | | | | | |
| **Equipo y/o accesorios que requiere servicio:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mouse: | Teclado: | | Monitor: | | CPU: | | USB: | | Disco duro: | | Cables: | | | No break: | |
| Impresora: | Teléfono: | | Tarjeta de red inalámbrica: | | Cámara digital: | | Conexión a red: | | Otro: | |  | | | | |
| **Características del Equipo que requiere servicio:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Marca:** | | **Modelo:** | | **No. de serie:** | | **No. de inventario:** | | **Descripción:** | | | | | **Estado del equipo:** | | |
|  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | | |
| **Falla reportada:** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción del servicio o solución:** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | Estoy de acuerdo que es mi responsabilidad tener un respaldo de la información contenida en el equipo, si por alguna causa se tiene que borrar dicha información. | | | |
|  | | | |
| Firma del usuario | | | |
| **Datos de Entrega del Equipo a la Unidad Administrativa** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha estimada de reparación: | | | | Fecha de entrega del Depto. de Informática: | | | | Lugar donde se atiende | | | | | | | |
|  | | | |  | | | |  | | | | | | | |
| Observaciones del usuario: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Evaluación de atención al servicio** | | | | | | | | **Excelente** | | **Bueno** | | | **Regular** | | **Malo** |
| ¿Cómo evalúa la calidad en el servicio? | | | | | | | |  | |  | | |  | |  |
| ¿Cómo evalúa el funcionamiento del equipo? | | | | | | | |  | |  | | |  | |  |
| ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a las solicitudes de soporte? | | | | | | | |  | |  | | |  | |  |
| ¿Cómo evalúa el tiempo de solución a las solicitudes de soporte? | | | | | | | |  | |  | | |  | |  |
| ¿Cómo evalúa la calidad de asesoramiento técnico? | | | | | | | |  | |  | | |  | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área usuaria** |  | **Departamento de Informática** |  | **Departamento de Informática** |
| Completa satisfacción del usuario |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Nombre y firma del usuario** |  | **Nombre y firma del ingeniero (a) o encargado (a)** |  | **Vo. Bo. Jefe (a) Inmediato o Encargado** |