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