

# Formulario del sistema de "Soporte" del departamento de Tecnologías

Este formulario tiene la intención de ayudar a comprender las actividades llevadas a cabo por el departamento anteriormente mencionado, y lograr generar a los departamentos adyacentes la facilidad de comunicar problemas de sus dispositivos electrónicos de una manera rápida y efectiva.

---

**\*Obligatorio**

1. ¿Cuál es tu nombre? \*

---

2. ¿Cuál es tu puesto? \*

---

## **Usuarios**

Esta sección tiene la intención de conocer cuales son las necesidades de los usuarios con el sistema y poder contemplar las opiniones a mejorar en el entorno laboral.

3. ¿Cuánto tiempo tardas en atender una solicitud de inicio a fin?

Ej. 1. Recibir llamada con solicitud, 2. acudir al departamento objetivo, 3. revisar el problema, 4. dar solución. Aprox. 90 min

---

4. ¿Cuántas personas te ayudan o han llegado a ayudar a hacer el proceso de atención de una solicitud?

Ej. 4 personas hemos atendido una misma solicitud al mismo tiempo.

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ Otros: \_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles son los medios por los cuales llegan las solicitudes al departamento de Tecnologías?

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- ☐ Teléfono
- ☐ Memos
- ☐ Presencial
- ☐ Otros: \_\_\_\_\_

6. ¿En que momento se llevan a cabo los reportes?

Ej. Una vez que llega la solicitud al departamento de tecnologías se realiza la solicitud de revisión y/o mantenimiento

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ En cuanto se recibe la solicitud
- ☐ En cuanto se ha verificado y resuelto la solicitud
- ☐ Otros: \_\_\_\_\_

7. ¿Cuáles son los documentos que se manejan en una solicitud de mantenimiento?

Ej. Se descompone una impresora y hay que repararla. Llega una **solicitud de mantenimiento** (*documento 1*) por parte de un departamento que una vez analizado en el *dept. Tecnologías* se manda al *dept. generales* y posteriormente al *dept. Adquisiciones*, se obtiene una **respuesta mediante otro documento** (*documento 2*) de este ultimo departamento, pasando de nuevo por el dept. Generales, hasta el dept. Tecnologías.

---

---

---

---

---

8. ¿Qué sucede con los documentos de las solicitudes después de ser atendidas?

Ej. Se archivan, se descartan, se archivan por un tiempo limitado y posteriormente se descartan.

---

---

---

---

---

9. ¿En caso de perder un documento de solicitud, que se hace?

---

---

---

---

---

10. ¿Quiénes se involucran con una solicitud?

Ej. Encargado de departamento, secretarias, empleados generales, etc.

---

---

---

---

---

11. En caso de no poder atender una solicitud el mismo día en el que llego, ¿Qué se hace?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Se notifica que se revisará el día siguiente
- ☐ No se notifica, pero se revisa al día siguiente
- ☐ Otros: \_\_\_\_\_

Reportes

Esta sección tiene la intención de conocer la información que se maneja en los reportes y poder generar un modelo de dominio adecuado a dicha información.

12. ¿En los reportes de mantenimiento/revisión que datos se manejan?

Ej. Fecha de llegada del reporte, fecha de resolución del reporte, nombre de la persona que elabora el reporte, comentarios del reporte (relacionados al problema), etc.

---

---

---

---

---

13. ¿Qué datos se utilizan al momento de hacer una nueva revisión de un dispositivo electrónico que ya fue revisado anteriormente?

Ej. Solo se toma en cuenta su numero de serie.

---

---

---

---

---

14. ¿Se pueden omitir reportes?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí      Ir a la pregunta 15

☐ No      Ir a la pregunta 16

Ir a la pregunta 16

Omitir reportes

15. ¿En que casos se omite?

---

---

---

---

---

Ir a la pregunta 16

Sistema

Esta sección tiene la intención de conocer el uso del sistema al momento de su implementación.

16. ¿Cuál es el proceso de registro de los dispositivos electrónicos dentro de la base de datos?

Ej. Se atiende una solicitud y se toman los datos del dispositivo, se agregan todos los dispositivos de los departamentos en cuestión.

---

---

---

---

---

17. ¿Los usuarios como se registran en el sistema?

Ej. Los registra un encargado del depto. de tecnologías, se registran por su propia cuenta.

---

---

---

---

---

18. ¿Cuáles son las actividades que pueden realizar el usuario jefe?

Ej. Agregar a nuevos usuarios, Eliminar o modificar usuarios, etc.

---

---

---

---

---

19. ¿Cuáles son las actividades que pueden realizar el usuario administrador?

Ej. Agregar nuevos dispositivos electrónicos, eliminarlos o modificarlos.

---

---

---

---

---

20. ¿Cuáles son las actividades que pueden realizar el usuario básico?

Ej. Solicitar revisión o mantenimiento de un dispositivo electrónico.

---

---

---

---

---

21. ¿Los usuarios pueden recuperar sus contraseñas?

Ej. Existencia de un botón de recuperar contraseña que permita mandar dicha contraseña a un correo electrónico.

*Marca solo un óvalo.*

☐ Sí

☐ No

☐ Otros: \_\_\_\_\_

22. ¿Las solicitudes de revisión y/o mantenimiento cuentan con un tiempo limite?

*Marca solo un óvalo.*

☐ Sí

☐ No

☐ Otros: \_\_\_\_\_

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

**Google** Formularios