|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS DE COMPUTO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **FECHA SOLICITUD** | **AA – MM -DD** | | | | | **HORA H:M** | | | | **CÓDIGO SOLICITUD No:** | | | | | | | | | | | | |
| **DATOS DEL SOLICITANTE** | | | | | | | | **SELECCIONE “X” SOPORTE A REALIZAR** | | | | | | | | | | | | | | |
| **USUARIO DE RED** | | |  | | | | | Computador | | | |  | Impresora |  | Usuario RED | | |  | Fallas de RED | | |  |
| **CORREO ELECTRÓNICO** | | |  | | | | | **DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE A REALIZAR** | | | | | | | | | | | | | | |
| **GRADO** | | |  | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |
| **APELLIDOS Y NOMBRES** | | |  | | | | |
| **CELULAR No** | | |  | | | | |
| **JEFATURA/UNIDAD** | | |  | | | | |
| **COMANDO/ DEPTO.** | | |  | | | | |
| **DEPENDENCIA** | | |  | | | | |
| **UBICACIÓN SITIO TRABAJO** | | |  | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Firma y posfirma Usuario** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **EVALUACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS DE COMPUTO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **FECHA SOLICITUD** | | **AA** | | **MM** | **DD** | **HORA** | **H** | | **M** | | **CÓDIGO SOLICITUD No** | | | | | |  | | | | | |
| **FECHA FINALIZACIÓN** | | **AA** | | **MM** | **DD** | **HORA** | **H** | | **M** | | **MARQUE CON UNA X ¿ FUE RESUELTA SU SOLICITUD?** | | | | | | **SI** | | | **NO** | | |
|  | | |  | | |
| **CALIFICACIÓN SERVICIO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responde las siguientes preguntas con una x  **5** = Excelente **4** = Muy Bueno **3** = Bueno **2** = Regular **1** = Malo | | | | | | | | | | | | | | | | **CALIFICACIÓN** | | | | | | |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| 1. La actitud de servicio del tecnico | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |
| 1. Tiempo de la atencion y solucion | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |
| 1. Informacion del avance del servicio | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |
| 1. Calificacion total del servicio | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |
| **OBSERVACIONES:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Firma y posfirma Usuario**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO** | | | | | | | | | | | |
| **MARCA** | **MODELO** | **SERIAL** | | | **SISTEMA OPERATIVO** | **PROCESADOR** | | | **MEMORIA RAM** | **DISCO DURO** | |
|  |  |  | | |  |  | | |  |  | |
| **DIRECCIÓN IP** |  | | | | **NOMBRE PC** |  | | | **SOFTWARE:** | **HARDWARE:** | |
| **SOPORTE USUARIOS DIRECTORIO ACTIVO WINDOWS** | | | | | | | | | | | |
| Creación Cuenta Directorio Activo | | |  | Soporte Remoto | | |  | Habilitar Usuario | | |  |
| Creación de Buzón | | |  | Adición IP Relay de Impresoras | | |  | Deshabilitar Usuario | | |  |
| Restablecimiento Contraseña | | |  | Configuración Cuentas de Correo | | |  | Creación de Usuario | | |  |
| Movimiento de Usuario Red | | |  | Problema de correo | | |  | Compartir Carpeta | | |  |
| Compartir Impresora | | |  | Subir Equipo al Dominio | | |  | Configurar IP de Equipo | | |  |
| **SOPORTE TÉCNICO – SOFTWARE EQUIPO COMPUTO** | | | | | | | | | | | |
| Mtto Correctivo (Formateo) | | |  | Instalación Antivirus | | |  | Instalación Drivers | | |  |
| Mtto Preventivo | | |  | Instalación Manejo PDF-JAVA | | |  | Configuración Correo Outlook | | |  |
| Instalación Microsoft Office | | |  | Instalación Reproductor Audio | | |  | Configuración Orfeo | | |  |
| Instalación Lync | | |  | Instalación Reproductor Video | | |  | Instalación y Cofiguracion Impresora | | |  |
| Instalación Navegadores Internet | | |  | Instalación Editor de Texto | | |  | Recuperación de Información | | |  |
| Instalación Maquina Virtual | | |  | Instalación Programas Mantenimiento | | |  | Activación de Windows y Office | | |  |
| Instalación Agente HX | | |  | Instalación SharePoint | | |  | Configuración de Proxy | | |  |
| Instalación Impresosa Sticker - Orfeo | | |  | Instalación Pistola lectora - Orfeo | | |  | Configuración Impresora Sticker | | |  |
| **SOPORTE TÉCNICO – HARDWARE EQUIPO COMPUTO E IMPRESORAS** | | | | | | | | | | | |
| Mtto Correctivo | | |  | Cambio Monitor | | |  | Cambio Cable de Red | | |  |
| Mtto Preventivo | | |  | Cambio Tarjeta Video | | |  | Arreglo Bandeja de CD | | |  |
| Cambio Mouse | | |  | Cambio de la Pila | | |  | Cambio de Pila | | |  |
| Cambio Teclado | | |  | Cambio Unidad Lectora | | |  | Cambio de Board PC | | |  |
| Cambio Disco Duro | | |  | Cambio Cable Video | | |  | Cambio de Fusora | | |  |
| Cambio Memoria Ram | | |  | Cambio Cable Poder | | |  | Configuracion SMTP para Correo | | |  |
| Arreglo de Scaner | | |  | Cambio de Pick up Roller | | |  | Cambio de Bandejas | | |  |
| Cambio de Swing Plate | | |  | Cambio Unidad de Transferencia | | |  | Cambio de Acetato | | |  |
| Cambio Unida Duplex | | |  | Cambio Lamparas Scaner | | |  | Cambio de Placas Térmicas | | |  |
| Cambio Cama Plana Scaner | | |  | Cambio Elevador de Bandejas | | |  | Cambio Bandeja de Salida | | |  |
| Cambio ADF | | |  | Mantenimiento Impresora Sticker | | |  | Cambio de Formater Impresora | | |  |
| **OBSERVACIONES:** | | | | | | | | | | | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Firma y posfirma Funcionario Computacion**