



# **Centro de Enseñanza Técnica Industrial**

## **Desarrollo de Software**

### **Gestión de las solicitudes de servicio**

**Jesús Alberto Aréchiga Carrillo**

**22310439          6N**

**Profesor**

**José Francisco Pérez Reyes**

**Mayo 2025**

**Guadalajara, Jalisco**

# Catálogo de Servicios

Servicio	Descripción	Procedimiento de Solicitud	Tipo de Solicitud	Autorización	SLA Objetivo
Solicitud de Información	Petición de datos o reportes predefinidos.	Completar formulario en portal de autoservicio.	Información	No	4 horas
Reposición de Consumibles	Reemplazo de cartuchos de tóner o papel.	Crear ticket seleccionando "Reposición de Consumibles".	Entrega de Servicio	No	1 día hábil
Provisionamiento de Recursos	Asignación de espacio de almacenamiento o cuentas de usuario.	Completar solicitud con especificaciones del recurso.	Provisionamiento	Sí, según política	2 días hábiles
Acceso a Servicios	Alta de permisos para acceder a aplicaciones corporativas.	Enviar solicitud con justificante de responsable.	Acceso	Sí, según política de seguridad	1 día hábil
Instalación de Software	Instalación de aplicaciones autorizadas.	Seleccionar software en catálogo y enviar solicitud.	Entrega de Servicio	No	2 días hábiles
Feedback y Quejas	Felicitaciones, sugerencias o quejas del servicio.	Enviar formulario de feedback en portal.	Feedback	No	N/A

## Encuesta de Satisfacción del Cliente

Por favor, valore su experiencia con el servicio recibido. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad y eficiencia del soporte.

- ¿Cómo calificaría la facilidad para solicitar el servicio? (1-Pésimo a 5-Excelente)
- ¿El tiempo de respuesta cumplió con sus expectativas? (Sí/No)
- ¿Cómo evaluaría la calidad técnica de la solución proporcionada? (1 a 5)
- ¿La comunicación durante el proceso fue clara y oportuna? (1 a 5)
- ¿Recomendaría este servicio a otros compañeros? (Sí/No)
- Comentarios adicionales: