

**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.

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