Texto para los correos

**1.- Después de que el solicitante firme la solicitud.**

Se envía correo

1. **Para el autorizador:** Usted tiene una Solicitud de Servicio de Tecnologías de la Información por autorizar.

Solicitante: Nombre del Solicitante

**2.- Después de que el autorizador firme la solicitud.**

Se envía correo

1. **Para el solicitante**: Su solicitud de Servicio de Tecnologías de la Información realizada el 20 de Octubre a las 11:00 ya fue autorizada, en breve le proporcionaremos su acuse con el número de solicitud.

**3.- Después de que el gestor la revise.**

Se envían 2 correos

1. **Para el solicitante:** Acuse de la Solicitud de Servicio de Tecnologías de la Información realizada el 20 de Octubre a las 11:00:

Folio: 23/2015

Fecha de Acuse: dd/mm/aa 00:00 hrs. del día en que el gestor revisa

Tiempo de Atención: 2 días hábiles (de acuerdo al catálogo de servicio)

1. **Para el aprobador:** Tiene una nueva solicitud para su aprobación:

Folio: 23/2015

Fecha de Acuse: dd/mm/aa 00:00 hrs. del día en que el gestor revisa

Tiempo de Atención: 2 días hábiles (de acuerdo al catálogo de servicio)

Prioridad: Alta

**3.- Después de que el aprobador la apruebe y asigne.**

Se envía 1 correo

1. **Para el Técnico Especializado:** Tiene una nueva solicitud para su atención:

Folio: 23/2015

Fecha de Acuse: dd/mm/aa 00:00 hrs. del día en que el gestor revisa

Tiempo de Atención: 2 días hábiles (de acuerdo al catálogo de servicio)

Prioridad: Alta

**4.- Después de que el Técnico Especializado Soluciona.**

Se envía 1 correo

1. **Para el solicitante:** Su solicitud 23/2015 ya ha sido atendida, para mejorar la calidad del servicio se solicita conteste la siguiente encuesta, usando la siguiente liga:

**Por favor actualizar la preguntas para le encuesta.**

|  |
| --- |
| **PREGUNTAS** |
|
| ¿La Mesa de Servicio de TIC provee al usuario de un número de referencia para el posterior seguimiento de cualquier solicitud realizada? |
| ¿Considera que el trato en la atención del personal de la Mesa de Servicio es adecuado? |
| ¿Considera que la solución a su solicitud es oportuna? |
| ¿Considera que la calidad de la solución es adecuada? |