

## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO							
Nombre del usuario:		Día	Mes	Año			
Cargo / categoría:	Adscripción:		Teléfono y/o Extensión:				
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE							
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:				
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>							
<input type="checkbox"/> <b>Soporte Técnico</b>		<input type="checkbox"/> <b>Revisión y/o Mantenimiento</b>		<input type="checkbox"/> <b>Instalar / Reinstalar Programas</b>			
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / Escáner <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD	<input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Todos <sub>1</sub> (Completa) <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo	<input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Illustrator <input type="checkbox"/> Photoshop <input type="checkbox"/> Corel Draw <input type="checkbox"/> Otro
<b>Observaciones:</b> (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros o lista de otros programas)							
<input type="checkbox"/> <b>Copia de Seguridad<sub>2</sub></b> <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> <b>Solicitud de Equipo Informático</b> <i>Indique el equipo que requiere</i>		<input type="checkbox"/> <b>Correo Institucional</b> <i>Indique una opción</i>			
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Otro		<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Video-Proyector	<input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión	<input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Cliente de Correo (PC / Smartphone / Tablet)
<b>Observaciones:</b> (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico <sub>3</sub> )							
<input type="checkbox"/> <b>Otros</b> <i>Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:</i>							
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)							

Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.

3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico:	Día	Mes	Año
Solución:	Día	Mes	Año
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente. 2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información. 3. Si requiere respaldar otras carpetas o archivos favor anotar la ruta completa de estos, ejemplo: "c:\personaldocumentos", no utilice rutas incompletas o nombres irrelevantes como "todo", "carpeta del iepec", "carpeta de juanita", etc. Seleccionando las carpetas indicadas en este formato (ejemplo: Mis documentos), la selección aplicará para todas las cuentas de usuario del equipo, a menos que se especifique lo contrario. El personal de Soporte Técnico no se hará responsable por el respaldo de los archivos de usuario que no se indiquen con claridad o no se especifiquen en la presente solicitud.			
Firma del usuario - Solicitud	Nombre y firma - Soporte Técnico	Firma usuario - Conformidad	

Para dudas o aclaraciones, comunicarse a la extensión 1801