

SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO O
ACTUALIZACIÓN:
9/05/2023

PÁGINA:
1 DE 2

CÓDIGO: GI-R-004

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

CARGO

FECHA

2. INFORMACION GENERAL DEL SOPORTE

Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones que se describen a continuación:

Asistencia Técnica		Revisión y/o Mantenimiento		Instalar / Reinstalar Programas	
Indique los problemas que presenta el equipo:		Indique los dispositivos con problemas:		Seleccione los programas a instalar:	
☐ No prende	☐ Lentitud			☐ Todos *1 (Completa)	☐ Lector de PDF
☐ No inicia	☐ Se reinicia	☐ Impresora	☐ Teclado / Ratón	☐ Antivirus	☐ Quemador CD / DVD
☐ Mensaje de error	☐ Malware (virus)	☐ Puertos USB	☐ Pantalla	☐ Impresora	☐ Java
☐ Conexión a la red/servidor	☐ Configurar correo	☐ Sonido	☐ Regulador	☐ Reproductor DVD	☐ Otros
☐ Configurar impresora	☐ Archivos perdidos	☐ Unidad CD / DVD	☐ Otros	☐ Flash	
☐ Bloqueo	☐ Otros			☐ Paquete Office	

OBSERVACIONES (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas ó lista de otros programas)

Copia de seguridad (Si se decide instalar Todo)				A Otro computador	
Indique los elementos a respaldar:				(Diligenciado por Soporte Técnico)	
☐ Outlook Express	☐ Microsoft Outlook	☐ Aplicativos	☐ Favoritos	No. ACTIVO	AREA
☐ Mis documentos	☐ Escritorio	☐ Unidad "D"	☐ Otros		

OBSERVACIONES (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico)

Otros

Si ninguna de las anteriores opciones satisface los requerimientos de su solicitud:

DESCRIPCIÓN (Breve detalle de su solicitud)

Recuerde firmar su solicitud en la parte final del documento (Hoja 2). Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Soporte Técnico

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

	No. ACTIVO DEL EQUIPO		CASO (Soporte Técnico)	
3. DIAGNOSTICO Y SOLUCIONES				
DIAGNÓSTICO			DIA	MES AÑO
SOLUCIÓN			DIA	MES AÑO
OBSERVACIONES				
*** RECOMENDACIONES GENERALES ***				
1. Seleccionando Todos en la ficha de Instalar / Reinstalar programas 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 Copia de seguridad que elementos se deberán respaldar previamente.				
2. El respaldo de los datos se realizará en una carpeta temporal en la ruta asignada al área solicitante.				
3. Si requiere respaldar otras carpetas o archivos favor anotar la ruta completa de estos, ejm: "c:\personal\documentos", no utilice rutas incompletas o nombres irrelevantes como "todo", "carpeta del spss", "carpeta de fulanito", etc. Seleccionando las carpetas indicadas en este formato (ejm: Mis documentos), la selección aplicará para todas las cuentas de usuario del equipo, a menos que se especifique lo contrario. El área 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 Solicitante Soporte Técnico:

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Creación Del documento