

## FORMATO SUGERIDO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS TÉCNICAS

### EJEMPLO DE REGISTROS

Fecha	Ubicación	Tipo de incidencia (Equipos, Conectividad, Seguridad, Sistema)	Descripción del problema	Causa identificada	Solución aplicada	¿Requiere atención externa? (Sí/No)	Fecha de reporte a la dirección	Medida sugerida	Estado (Solucionado / Pendiente)
DD/MM/AAA A	PC del 1º	Equipos	Computadora N° 04 no enciende	Fuente de poder dañada	Cambio de cable de alimentación y prueba de encendido	NO	DD/MM/AAAA	Revisar periódicamente el estado de los cables de energía	Solucionado
DD/MM/AAA A	Laboratorio	Conectividad	Pérdida de conexión en 6 computadoras	Dirección IP duplicada en la red	Reinicio de router y asignación manual de IPs	NO	DD/MM/AAAA	Ajustar la configuración del internet para que cada computadora o dispositivo tenga una dirección única automáticamente	Solucionado
DD/MM/AAA A	AIP	Seguridad	3 computadoras sin antivirus actualizado	Licencia vencida	Instalación de nueva versión gratuita de antivirus	NO	DD/MM/AAAA	Gestionar renovación de licencias	Solucionado
DD/MM/AAA A	Dirección	Sistema	Docentes no pueden ingresar al SIAGIE	Error de credenciales	Restablecimiento de claves y prueba de acceso	NO	DD/MM/AAAA	Capacitar a docentes sobre recuperación de contraseñas	Solucionado

<i>DD/MM/AAA A</i>	<i>1º A - PRIM</i>	<i>Equipos</i>	<i>Proyector no enciende</i>	<i>Lámpara quemada</i>	<i>Informe a dirección para compra de repuesto</i>	<i>SI</i>	<i>DD/MM/AAAA</i>	<i>Tener lámparas de repuesto disponibles</i>	<i>Pendiente</i>
<i>DD/MM/AAA A</i>	<i>AIP</i>	<i>Conectividad</i>	<i>La señal WiFi no llega a algunas aulas del segundo piso.</i>	<i>Poca cobertura del router debido a la distancia y obstáculos.</i>	<i>Se reubicó el router a una mejor posición y se configuró un repetidor de señal.</i>	<i>NO</i>	<i>DD/MM/AAAA</i>	<i>Adquirir un repetidor de mayor alcance o evaluar instalación de un punto de acceso adicional.</i>	<i>Solucionado</i>
<i>DD/MM/AAA A</i>	<i>5º B -SEC</i>	<i>Sistema</i>	<i>El software de matemáticas Geogebra no abre</i>	<i>Falta de instalación de actualización</i>	<i>Descarga e instalación de la versión más reciente</i>	<i>NO</i>	<i>DD/MM/AAAA</i>	<i>Programar revisiones semestrales de software</i>	<i>Solucionado</i>
<i>DD/MM/AAA A</i>	<i>Laboratorio</i>	<i>Equipos</i>	<i>Teclado de la computadora N° 12 no funciona</i>	<i>Teclas dañadas</i>	<i>Cambio de teclado por uno disponible en la IE</i>	<i>NO</i>	<i>DD/MM/AAAA</i>	<i>Comprar repuestas de teclados y ratones</i>	<i>Solucionado</i>
<i>DD/MM/AAA A</i>	<i>Dirección</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Virus detectado en archivos de la red local</i>	<i>Memoria USB infectada</i>	<i>Escaneo completo y eliminación de archivos maliciosos</i>	<i>NO</i>	<i>DD/MM/AAAA</i>	<i>Restringir el uso de USB sin autorización</i>	<i>Solucionado</i>