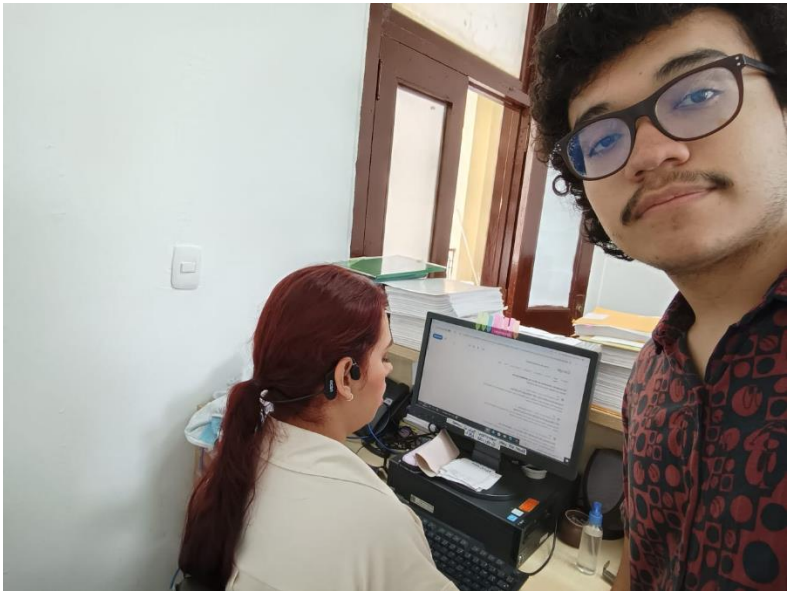


INFORME PARCIAL DEL 06 DE ABRIL HASTA EL 27 DE ABRIL

Solución de incidentes mesa de ayuda 06-04-2026, 13-04-2026 ,20-04-2026 Y 21-04-2026

36326	27/04/2026 08:50:11	Cerrado	Julia del Carmen Hernandez Ortiz	2- Computador o Portatil	Instalación o Configuración Pues...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36297	21/04/2026 10:09:32	Cerrado	Nohemy Bohada Ballesteros	1- Impresoras	Instalación y/o Configuración de ...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36286	20/04/2026 09:49:46	Cerrado	Yulied Vanezza Castañeda Villami...	2- Computador o Portatil	Instalación o Configuración Pues...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36247	13/04/2026 11:58:52	Cerrado	Marleni Lizcano Portilla	2- Computador o Portatil	Instalación o Configuración Pues...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36240	13/04/2026 10:09:57	Cerrado	Luz Marina Fernandez Ojeda	1- Impresoras	Instalación y/o Configuración de ...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36239	13/04/2026 09:16:08	Cerrado	Privada	1- Impresoras	Instalación y/o Configuración de ...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36197	06/04/2026 15:30:25	Cerrado	Elizabeth Tirado Fuentes	2- Computador o Portatil	Instalación o Configuración Pues...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36193	06/04/2026 10:37:45	Cerrado	Mary Luz Barbosa Amaya	1- Impresoras	Instalación y/o Configuración de ...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo
36184	06/04/2026 09:02:49	Cerrado	Luz Marina Rangel Calderon	1- Impresoras	Instalación y/o Configuración de ...	Lucía Margarita Castellanos Larro...	Sandra Cecilia Guzman Carvajal	Cierre Administrativo



Se realizó la revisión de la configuración de la cuenta de correo electrónico, filtros de spam y reglas de redirección. Se identificó que los correos estaban siendo dirigidos a la carpeta de correo no deseado.

08-04-2026

SOLICITUD MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		FECHA: 08/04/2026	
INGRESO DEL EQUIPO		TÉCNICO:	
FECHA D.E. MANTENIMIENTO	HORA: 11:30		
DATOS USUARIO SOLICITANTE			
NOMBRES	May Luz Rosales Riquelme		
DEPENDENCIA	Dirección Gen. Educación		
USUARIO	EXTENSIÓN	145	
TIPO E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO			
CPU	PORTÁTIL	MONITOR	TECLADO
MOUSE	IMPRESORA	ESCÁNER	
MARCA	MODELO	SERIAL	INVENTARIO
NOMBRE DEL EQUIPO EN LA RED			
INFORMACIÓN A SALVAR: SI NO			
OBSERVACIONES:			
PROBLEMA PRESENTADO POR EL EQUIPO		FIRMA DEL USUARIO	
Correos llegan a bandeja de eliminados		YB	
TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO			
PREVENTIVO		DESCRIPCIÓN	
CORRECTIVO		Se procede a verificar y tener activa que llegaran a ese destino la cual se desactiva y llegan al destino que es que da OK	
TÉCNICO ENCARGADO: Luis Castellanos			
ENTREGA DEL EQUIPO			
FECHA:	OBSERVACIONES DEL USUARIO		
HORA:			
TÉCNICO:			
FIRMA DEL USUARIO			
May Luz Rosales R.			

Se llevó a cabo la instalación de impresora en red en el equipo del usuario. Se configuró la conexión a la red, se agregó la impresora mediante dirección IP y se instalaron los controladores necesarios.

13/04/2026

SOLICITUD MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		FECHA: 13/04/26		HORA: 8:30 AM		TÉCNICO: Lucia Castellanos	
INGRESO DEL EQUIPO							
FECHA: 13/04/26 HORA: 8:30 AM TÉCNICO: Lucia Castellanos							
DATOS USUARIO SOLICITANTE							
NOMBRES: PEDRO GERARDO UGUA PIJON							
DEPENDENCIA: SEC. PRIVADA							
USUARIO: EXTENSIÓN:							
TIPO E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO							
CPU	PORTÁTIL	MONITOR	TECLADO	MOUSE	IMPRESORA	ESCANER	
MARCA	MODELO	SERIAL	INVENTARIO	NOMBRE DEL EQUIPO EN LA RED			
INFORMACIÓN A SALVAR: SI: NO:							
OBSERVACIONES:							
PROBLEMA PRESENTADO POR EL EQUIPO							
Instalar impresora al Portatil							
FIRMA DEL USUARIO							
TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO							
DESCRIPCIÓN							
PREVENTIVO	se procede a descargar el driver y se						
CORRECTIVO	instala impresora en el equipo, que da ok						
TÉCNICO ENCARGADO: Lucia Castellanos							
ENTREGA DEL EQUIPO							
FECHA:	OBSERVACIONES DEL USUARIO						
HORA:							
TÉCNICO:							
FIRMA DEL USUARIO							

Mantenimiento preventivo y correctivo

Se realizó mantenimiento preventivo al equipo, incluyendo limpieza interna y externa, revisión de componentes (hardware)

13-04-2026

SOLICITUD MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		VERSIÓN	1
		FECHA DE REGISTRO	2017-03-18
		FECHA	13-04-26

INGRESO DEL EQUIPO			
FECHA: 13 M. 4 A 26	HORA:	TÉCNICO: UCI CASTELLANOS	

DATOS USUARIO SOLICITANTE			
NOMBRES	Emérito Díaz		
DEPENDENCIA	Despacho Gobernador		
USUARIO	EXTENSIÓN	2140-2136	

TIPO E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO						
CPU	☒ PORTÁTIL	MONITOR	TECLADO	MOUSE	IMPRESORA	ESCÁNER
MARCA	MODELO	SERIAL	INVENTARIO	NOMBRE DEL EQUIPO EN LA RED		
Lenovo	518A15	M130PGF	120814			
INFORMACIÓN A SALVAR: SI		NO:				

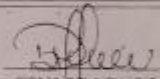
OBSERVACIONES:	
PROBLEMA PRESENTADO POR EL EQUIPO	
Equipo. no tiene buen contacto con los periféricos (teclado y mouse)	
FIRMA DEL USUARIO <i>Emérito Díaz</i>	

TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO	
	DESCRIPCIÓN
PREVENTIVO	☒
CORRECTIVO	☐
Se procede a revisar. Se le hace mantenimiento y se limpian contactos, equipo en óptimas condiciones.	
TÉCNICO ENCARGADO: UCI CASTELLANOS, RAFAEL SUAREZ	

ENTREGA DEL EQUIPO	
FECHA: 13/04/26	OBSERVACIONES DEL USUARIO
HORA: 12:00	
TÉCNICO: UCI CASTELLANOS	
FIRMA DEL USUARIO <i>Emérito Díaz</i>	

- Se realizó mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, incluyendo limpieza interna (ventiladores, disipadores) y externa. Se verificó el estado del hardware (memoria RAM, disco duro, cables) y temperaturas de funcionamiento.
- Se optimizó el sistema, actualización de software y análisis antivirus. El equipo quedó funcionando correctamente.

14-04-2026

SOLICITUD MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		CONTRATO 3	
INGRESO DEL EQUIPO			
FECHA: 04 MAY 2026	HORA: 11:16	TÉCNICO: RUBEN ROMIREZ	
DATOS USUARIO SOLICITANTE			
NOMBRES: Diana Hilario Redino			
DEPENDENCIA: Direccion Ingresos			
USUARIO: C. Rosedina	EXTENSIÓN: 1359		
TIPO E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO			
CPU: ☒ PORTÁTIL	MONITOR	TECLADO	MOUSE
IMPRESORA	ESCÁNER		
MARCA: Lenovo	MODELO: 10GSAOEN00	SERIAL: A0EN00	INVENTARIO: 166349
NOMBRE DEL EQUIPO EN LA RED: HAC166349			
INFORMACIÓN A SALVAR: SI		NO: ☒	
OBSERVACIONES:			
PROBLEMA PRESENTADO POR EL EQUIPO		FIRMA DEL USUARIO	
Equipo se apaga y esta lento			
TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO			
		DESCRIPCIÓN	
PREVENTIVO	☒	Se instala memoria ram de 8GB. Sn: 0379-2502-011	
CORRECTIVO	☒	Se instala disco solido de 1TB serial: 40821560926	
		Se instala programas actualizaciones + antivirus	
TÉCNICO ENCARGADO: Lucia Castellanos - Ruben Romirez			
ENTREGA DEL EQUIPO			
FECHA:	OBSERVACIONES DEL USUARIO		
HORA:			
TÉCNICO:			
FIRMA DEL USUARIO			
			

- Se realizó la instalación y configuración de escáner en el equipo del usuario. Se procedió a conectar el dispositivo por red, instalar los controladores correspondientes y configurar el software de digitalización.
- Se verificó el reconocimiento del equipo por el sistema operativo y se realizaron pruebas de escaneo, confirmando el correcto funcionamiento del dispositivo.

14-04-2026

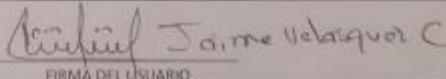
SOLICITUD MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		FECHA DE REGISTRO	
FECHA: 14-04-2026		HORA: 10:00	
TÉCNICO: Rafael Suarez S		FECHA DE REGISTRO: 2026-04-14	
FECHA: 14-04-2026		HORA: 10:00	
TÉCNICO: Rafael Suarez S		FECHA DE REGISTRO: 2026-04-14	
INGRESO DEL EQUIPO			
FECHA: 14-04-2026 HORA: 10:00 TÉCNICO: Rafael Suarez S			
DATOS USUARIO SOLICITANTE			
NOMBRES	Juliana Rojas Contreras		
DEPENDENCIA	Gest. M. J. C.		
USUARIO	CAJAHUITES	EXTENSIÓN	2008
TIPO E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO			
CPU	☒ PORTÁTIL	MONITOR	TECLADO
MOUSE	IMPRESORA	ESCÁNER	☒
MARCA	MODELO	SERIAL	INVENTARIO
HP	Pro 4500	CN1173881126094	
NOMBRE DEL EQUIPO EN LA RED			
INFORMACIÓN A SALVAR: SI: NO:			
OBSERVACIONES:			
PROBLEMA PRESENTADO POR EL EQUIPO			
Instalación scanner Pro 4500			
FIRMA DEL USUARIO			
FIRMA DEL USUARIO			
TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO			
DESCRIPCIÓN			
PREVENTIVO	Se instalo y se configuro scanner HP Pro 4500		
CORRECTIVO	Se instalo y se configuro control de red		
TÉCNICO ENCARGADO: Rafael Suarez S - Lucia Castellanos			
ENTREGA DEL EQUIPO			
FECHA: 14-04-2026			
HORA: 11:30			
TÉCNICO: Rafael Suarez S			
OBSERVACIONES DEL USUARIO			
FIRMA DEL USUARIO			
FIRMA DEL USUARIO			

El equipo presentó fallas y fue gestionado a través del proceso de garantía con el proveedor. Se realizó el envío y seguimiento correspondiente.

Posteriormente, el equipo fue reparado y entregado al usuario, confirmando su correcto funcionamiento.

21-04-2026

		SOLICITUD MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		<small>FORMA 1</small>	
		<small>VERSIÓN</small>		<small>1.0</small>	
		<small>FECHA DE MODIFICACIÓN</small>		<small>01/11/2025</small>	
		<small>FECHA</small>		<small>1.0</small>	

INGRESO DEL EQUIPO					
<small>FECHA:</small> 21-04-2026		<small>HORA:</small>		<small>TÉCNICO:</small> Lucia Castellanos	
DATOS USUARIO SOLICITANTE					
<small>NOMBRES</small>		Lucila Ibañez Díaz			
<small>DEPENDENCIA</small>		Dirección Fondo Territorial de Pensiones			
<small>USUARIO</small>		ca. Ibañez		<small>EXTENSIÓN</small>	1156
<small>3752069301</small>					
TIPO E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO					
<small>CPU</small>	☒	<small>PORTÁTIL</small>	☐	<small>MONITOR</small>	☐
<small>TECLADO</small>	☐	<small>MOUSE</small>	☐	<small>IMPRESORA</small>	☐
<small>ESCÁNER</small>	☐				
<small>MARCA</small>	DELL	<small>MODELO</small>	D185	<small>SERIAL</small>	D185002
<small>INVENTARIO</small>	200468	<small>NOMBRE DEL EQUIPO EN LA RED</small>			
PEN5200468					
<small>INFORMACIÓN A SALVAR : SI: X NO:</small>					
<small>OBSERVACIONES:</small> con la fecha 21/04/2026 se le hace la entrega al usuario Lucila para					
<small>PROBLEMA PRESENTADO POR EL EQUIPO</small>					
Se apagó y no enciende					
					 <small>FIRMA DEL USUARIO</small>
TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO					
		<small>DESCRIPCIÓN</small>			
<small>PREVENTIVO</small>	☐	se paso equipo por garantía, el tecnico le			
<small>CORRECTIVO</small>	☐	hizo unos ajustes y quedo en optimas			
condiciones					
<small>TÉCNICO ENCARGADO:</small> Lucia Castellanos					
ENTREGA DEL EQUIPO					
<small>FECHA:</small>		<small>OBSERVACIONES DEL USUARIO</small>			
<small>HORA:</small>					
<small>TÉCNICO:</small>					
 <small>FIRMA DEL USUARIO</small>					