



Tecnologías de la Información

San Luis Potosí, S.L.P. a 13 de agosto de 2025

SERVICIOS PARA SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

A continuación, se enlista los diferentes servicios y subcategorías que puedas elegir para dar de alta una solicitud según tu necesidad.

| | | |
|------------------------------|--|---|
| 1.- Sistema SIPICYT | Activo fijo | Problema relacionado a la falta de clasificación de bienes, bajas y modificación. |
| | Avisos de viaje | Cualquier problema que se tenga referente a la captura de avisos de viaje |
| | Centros de Costos | Agregar permisos a participantes, errores, modificaciones. |
| | Otros | Otros problemas relacionados a SIPICYT |
| | Pedidos | Problema en generar pedidos, modificaciones, impresión. |
| | Precomprometido | Cualquier problema que se tenga referente al precomprometido en requisiciones, avisos de viaje, vales |
| | Producción Científica | Problema relacionado a currícula, artículos de investigación, líneas de investigación, etc. |
| | Reportes Precomprometido | Error en diferencias de requisiciones contra pedidos. |
| | Requisiciones | Cualquier problema que se tenga referente a la captura de requisiciones departamentales y caja chica. |
| Suficiencia presupuestal CXP | Error al crear CXP en la recepción o cancelación de pedidos. | |





| | | |
|----------------------|---|---|
| | Vales (papelería, souvenirs, impresión) | Cualquier problema que se tenga referente a los vales. |
| 2.- Sistema IPISAP | Acceso a IPISAP | Solicitud de acceso, asignación de permisos o problemas para ingresar a IPISAP |
| | Apertura/cierre en IPISAP | Problema relacionado a la apertura mensual/anual en IPISAP |
| | Carga de nómina | Problema relacionado al proceso de revisión presupuestal y pago de nómina |
| | Duplicidad en pólizas | Problema relacionado a la generación duplicada de pólizas |
| | Error en reportes | Problema relacionado a errores en la ejecución de reportes |
| | Nuevo reporte | Solicitud de desarrollo de reporte |
| | Nuevo tipo de movimiento en módulo | Registrar nuevo tipo de movimiento (préstamo, CXP, CXC, ajuste) |
| | Otros | Otros problemas relacionados a IPISAP |
| | Problema en pago | Problema relacionado en la emisión de cheque o transferencia bancaria |
| Transacciones | Problema relacionado a la falta de transacciones o su reconfiguración | |
| 3.- Sistema Posgrado | Acceso al sistema | Peticiones para asignar o modificar el rol de usuario y permisos de acuerdo con el rol de usuario. Reporte de problemas para ingresar al sistema. |
| | Actualizar de información de los posgrados | Peticiones para actualizar o agregar programas, planes de estudios, documentos, divisiones o cualquier otra información referente a los posgrados y que el sistema por alguna razón no permita hacerlo. |





| | | |
|------------------------|--|---|
| | Corrección de datos de los alumnos | Petición para corregir errores en captura de datos de inscripción o reinscripción, captura de calificaciones, examen de grado, datos de la tesis, etc. |
| | Error en el sistema | Reporte de errores que se presenten en el funcionamiento de cualquier modulo del sistema. |
| | Modificaciones al sistema | Peticiones para agregar, modificar o bloquear funciones o módulos del sistema; también para el caso de agregar, modificar o bloquear campos en los formularios, consultas o reportes ya existentes. |
| | Otros | Otros problemas relacionados a Sistema Posgrado |
| | Subir fotografías | Peticiones para subir fotografías de los alumnos al sistema. |
| 4.- Sistema Biblioteca | Acceso a Evergreen | Solución a problemas en acceso a Evergreen |
| | Acceso a ezPAARSE | Solución a problemas en acceso al sistema de estadísticas ezPAARSE |
| | Acceso a EZProxy | Solución a problemas en acceso a recursos electrónicos en EZProxy |
| | Actualización de Evergreen | Solicitudes de actualización del software Evergreen |
| | Alta/modificación/baja de stanza EZProxy | Actualización de archivo de configuración de STANZA en EZProxy |
| | Otros | Otros problemas relacionados a Evergreen |
| | Reportes en Evergreen | Reportes en Evergreen |





| | | |
|------------------------|--|--|
| 5.- Otros Sistemas | Apartado de Salas y Recintos | Atención de solicitudes relacionadas a las altas y bajas de salas y recintos de posgrado |
| | Becas | Atención a solicitudes relacionadas al Sistema de Becas |
| | IPIQR | Cualquier error que pudiese existir dentro de la plataforma de IPIQR |
| | LMS (Moodle) | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al sistema Moodle institucional |
| | Otros | Atención a otros sistemas no incluidos en la lista. |
| | Portal de Pagos (IPEL) | Atención a solicitudes del Sistema de pagos. |
| | Reloj Checador | Atención a solicitudes relacionadas con el reloj checador que utiliza el personal de IPICYT. |
| | Repositorio DSPACE | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al repositorio de Biblioteca (DSpace). |
| | SIA | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al Sistema Institucional de Archivos |
| | Sistema Alfresco | Solicitudes relacionadas con el Sistema Alfresco. |
| | Sistema de Difusión y Divulgación | Atención de solicitudes relacionadas al sistema de Difusión y Divulgación (noticias, eventos). |
| Sistema de Facturación | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al sistema de emisión/validación de CFDIS. | |





| | | |
|----------------------------------|---|--|
| | Sistema de Gestión de Calidad (SGC) | Problemas o solicitudes relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad. |
| | Sistema de solicitud de CFDIS | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al sistema de solicitud de CFDIS. |
| | Sistema de votación CIE y JA | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al sistema de votación para renovación de CIE y JA |
| | Sistema de votación comité de ética | Atención de solicitudes de soporte relacionadas al sistema de votación de comité de ética. |
| 6. Sitios Web Institucionales | CONIP | Solicitudes relacionadas al sitio web institucional Congreso Interdisciplinario de Posgrados IPICYT (CONIP). |
| | Federación Latinoamericana de Carbono (FLC) | Solicitudes relacionadas a la página FLC. |
| | Informes para el Consejo Directivo | Solicitudes relacionadas al sitio web Consejo Directivo para subir/editar archivos. |
| | LAMBAMA | Solicitudes relacionadas al sitio web institucional LAMBAMA. |
| | LINAN | Solicitudes relacionadas al sitio web institucional LINAN. |
| | Otros | Solicitudes a otros sitios web institucionales. |
| | Página IPICYT | Atención a solicitudes de modificaciones o actualizaciones en la página de IPICYT |
| | Transparencia | Soporte relacionado a las solicitudes de transparencia de la Institución |
| 7.- Equipo Institucional | Actualización de Sistema Operativo | Cambio de sistema operativo, instalación de actualizaciones acumulativas del |





| | | |
|---|--|--|
| | | sistema operativo, error de actualización del sistema, falla de aplicaciones |
| Añadir Disco Duro | | Añadir disco duro de almacenamiento |
| Añadir Disco Duro | | Añadir disco duro de almacenamiento. |
| Cambio de Disco Duro | | Reemplazo de disco duro por daño o actualización de HDD a SSD. |
| Cambio de Fuente de Poder | | Cambio de Fuente dañada. |
| Cambio de Mouse | | Cambio de mouse dañado. |
| Cambio de Pantalla | | Pantalla dañada, no visible o enciende intermitente. |
| Cambio de Pila de tarjeta madre | | Cambio de batería para BIOS si presenta cambio en la fecha y hora al iniciar el equipo. |
| Cambio de Tarjeta Madre | | Equipo no enciende por daño en la tarjeta madre |
| Cambio de Teclado | | Se cambia el teclado dañado. |
| Cambio de VGA | | Se cambia el cable de VGA dañado por uno que no esté en perfecto estado. |
| Cambio del cable de corriente | | Cambio de cable de corriente dañado. |
| Cambio/Ampliación de RAM | | Daño de memoria o ampliación de memoria RAM. |
| Cambio/ampliación de Tarjeta de Red | | Daño en la tarjeta de red o ampliación de tarjeta de red. |
| Cambio/aumento de Tarjeta Gráfica | | Pérdida de video y/o aumento de gráficos. |
| Equipo enciende, pero la pantalla está en negro | | Equipo enciende y encienden los indicadores led pero la pantalla no muestra nada. |
| Equipo no enciende | | Equipo no enciende, la pantalla se queda en negro y no hay ningún indicador led en el equipo que indique que encienda. |





| | | |
|------------------------|--|--|
| | Formateo | Se realiza el formateo del equipo cuando éste empieza a presentar fallas recurrentes o actualización de versión del sistema operativo. |
| | Instalación/Desinstalación de Adobe | Se requiere editor de PDF. |
| | Instalación/Desinstalación de Adobe Creative Cloud | Nos permite tener acceso a otros softwares de diseño de gráfico, edición de vídeo, diseño web y servicios en la nube. |
| | Instalación/Desinstalación de Antivirus | Se instala el antivirus que nos ayudará a prevenir virus o alguna aplicación maliciosa dentro de nuestro equipo. |
| | Instalación/Desinstalación de Java | Instalación/actualización de java. |
| | Instalación/Desinstalación de Linux | Instalación de sistema operativo Linux. |
| | Instalación/Desinstalación de Office | Instalación/Desinstalación de Office. |
| | Instalación/Desinstalación de Software (Otros) | Especificar software a instalar. |
| | Instalación/Desinstalación de Software Especializado | Es un software para investigación que se utiliza dentro del IPICYT. |
| | Instalación/Desinstalación de Windows | Instalación/desinstalación del sistema operativo Windows. |
| | Otros | Solicitudes que no se encuentran en la lista. |
| | Preparación de equipo nuevo | Se realiza la instalación de los programas básicos y se configura el equipo. |
| 8.- Correo Electrónico | Asignación de alias | Se asigna un Alias |
| | Cambio de Contraseña | No puede recuperar su contraseña |
| | Creación de Grupos | Se crearán grupos dentro del correo electrónico |





| | | |
|----------------------|--|--|
| | Otros | Otros problemas o solicitudes relacionados al correo electrónico |
| | Verificación en 2 pasos | Se verificará el acceso al correo en dos pasos, se proporcionan códigos de acceso para activar la verificación de dos pasos. |
| 9.- Impresora | Actualización de Firmware | Se realiza la actualización de firmware para un mejor funcionamiento del sistema de la impresora. |
| | Atasco de papel | Impresora no imprime por atasco de papel. |
| | Cambio de Fusor | Error en el fusor por daño o uso de vida final. |
| | Cambio de tóner | Impresora marca tóner bajo o cambio de tóner |
| | Configuración de Impresora | Configuración de la impresora para comenzar a usarla en el equipo |
| | Impresora marca error/ no imprime | Impresora marca un error, no imprime (indicar error) |
| | Instalación de Impresora | Se instala la impresora |
| | Kit de Transmisión | Cambio de kit de transmisión |
| | Mantenimiento general de impresora | Hacer limpieza general del equipo, mantenimiento preventivo |
| 10.- Red Inalámbrica | Creación de redes inalámbricas para eventos | Creación de redes inalámbricas para eventos. |
| | Instalación de puntos de acceso inalámbrico | Se instala los puntos de acceso inalámbrico |
| | Solicitud de credenciales de la red inalámbrica IPICYT para Alumnos Externos | Solicitud de claves para alumnos que realizan trabajos de tesis o estancias académicas. Se indica responsable y periodo de estancia. |
| | Solicitud de credenciales de la red inalámbrica IPICYT | Solicitud de claves a la red IPICYT. Credenciales para personal, |





| | | |
|--------------------------------|---|--|
| | | investigadores y estudiantes inscritos al Instituto. |
| | Solicitud de credenciales de la red inalámbrica INVITADOS | Solicitud de claves a la red INVITADOS. Claves con vigencia de un día para Invitados. |
| 11.- Soporte de Red e Internet | Bloqueo/desbloqueo de páginas | Se bloquean/desbloquean páginas específicas que se soliciten |
| | Navegación Lenta | No se puede navegar en Internet en uno o varios sitios. Se revisará el problema de acceso a los sitios en los que no se puede navegar. |
| | No conexión en red alámbrica | No se puede navegar en Internet. Se revisará el problema de acceso a la red cableada, descartando problemas de la red, hardware y software del equipo. |
| | No conexión en red inalámbrica | No se puede navegar en Internet. Se revisará el problema de acceso a la red inalámbrica en sitio, descartando problemas de la red, hardware y software del equipo. |
| 12.- Videoconferencia | No Navegación | No se puede navegar en Internet en uno o varios sitios. Se revisará el problema de acceso a los sitios en los que no se puede navegar. |
| | Capacitación / taller | Se apoya en la conexión |
| | Examen previo/grado | Se genera sesión de videoconferencia y se apoya en la conexión |
| | Reunión de trabajo | Se apoya en la conexión |
| | Seminario | Se apoya en la conexión |
| | Tutorial/avance de tesis | Se genera sesión de videoconferencia y se apoya en la conexión |





| | | |
|----------------------------|--|--|
| 13.- Telefonía | Alta/modificación/baja de extensiones | Alta de un teléfono/modificación de teléfono/ dar de baja extensiones |
| | Asignación de código de autorización | Asignación de un código de acceso que permite realizar llamadas al exterior del instituto. |
| | Asignación de DID | Asignación de una línea directa accesible desde el exterior del Instituto |
| | Asignación de equipo telefónico | Solicitud de equipo telefónico para personal del Instituto. |
| | Desvío de llamadas a celular | Configuración para el desvío de llamadas automáticas a celular |
| | Desvío de llamadas condicional | Configuración para el desvío de llamada |
| | Desvío de llamadas incondicional | Configuración para el desvío de llamadas automático |
| | Equipo Dañado | El teléfono no enciende o se reinicia constantemente |
| | Grupo de trabajo | Configuración del grupo de trabajo |
| | Recibir llamadas externas por conmutador | Recepción de llamadas externas por el conmutador |
| | Reemplazo de accesorios dañados | Reemplazo del equipo telefónico dañado por uno nuevo |
| 14.- Servicios de Internet | Configuración de cuenta VPN | Se configura la cuenta VPN del usuario |
| | Direccionamiento local para servidores | Se asignan direcciones IP fijas del segmento de la DMZ para servidores. |
| | Direccionamiento público para servidores | Se asignan direcciones IP públicas para servidores y habilitación de puertos en Internet |
| | Limitar acceso a los equipos (impresoras, computadoras, redes, Internet) | Se aplican ACLs para limitar el acceso a un recurso de red local o en Internet. |





| | | |
|-------------------|---------------------------------------|--|
| | Publicación de servicios en Internet. | Configuración de NAT, direccionamiento público y políticas de seguridad a servicios instituciones en Internet. |
| | Registro DNS Local o Público. | Se aplica un registro DNS privado, disponible exclusivamente en la red Local o público que también puede estar disponible en Internet. |
| 15.- Red cableada | Activación/modificación/baja de nodos | Se activan/modifican/o deshabilitan nodos de red. |
| | Cableado estructurado | Instalación de nodos de red. |
| | Solicitud de cable de red | Solicitud de cable de red. |

