



ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO:

Atención a Usuarios y Soporte Técnico

FORMATO:

Bitácora de Atención de Usuarios de la Unidad

## GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
-------	----------------------------

1	Fecha en la que se levantó el reporte
2	Número de reporte del formato de atención a usuarios de la Unidad. Si el reporte fue turnado a la Unidad de Tecnologías de la Información el número de reporte asignado por la mesa de ayuda se pone entre paréntesis.
3	Nombre del Usuario que reportó.
4	Nombre del que levantó el reporte
5	Tipo de equipo que se reportó: Impresora, teléfono, CPU, UPS, etc.
6	Número de serie del equipo.
7	Fallas que presentó
8	Fecha de atención del reporte
9	Nombre de la compañía que realizó la atención del reporte
10	Nombre del técnico
11	Descripción de la solución
12	Observaciones pertinentes