



SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Sistema de Atención a Usuarios (SAU)

Manual de usuario del sistema

<http://sau.upq.edu.mx>

Introducción

El Sistema de Atención a Usuarios (SAU) tiene como objetivo poner a disposición de la comunidad universitaria, un medio ágil para emitir peticiones acerca de los servicios de tecnologías de información que provee la universidad.

El sistema permite colocar y dar seguimiento a las peticiones que los usuarios tengan acerca de los servicios, independientemente de que facilita canalizarlas a las áreas pertinentes y mantener al usuario informado del avance que éstas presenten de forma actualizada.

El presente documento ilustra y describe la forma en que el usuario interactúa con este sistema, el cual funciona en ambiente Internet y es accesible a través de un navegador, y se encuentra en la siguiente URL:

<http://sau.upq.edu.mx>

Para cualquier consulta acerca del funcionamiento del sistema favor de dirigirse al siguiente correo electrónico:

sau@upq.edu.mx

Contenido

1. Ingresar al SAU	4
2. Bienvenida.....	6
3. Crear una nueva petición	7
4. Mis peticiones	8
5. Detalle de la petición.....	9
6. Cerrar petición.....	10
7. Políticas	11

1. Ingresar al SAU

Para acceder al SAU deberá seguir el siguiente procedimiento:

- A. Ejecute el explorador de Internet (Chrome, Firefox, etc.) y acceda a la siguiente URL:
<http://sau.upq.edu.mx>.
- B. A continuación aparecerá la siguiente pantalla (Figura 1), donde podrá ingresar su nombre de usuario y contraseña, por ejemplo: nombre.apellido@upq.edu.mx.



The screenshot shows the login interface for the SAU system. In the top left corner is the UPQ logo (Universidad Politécnica de Querétaro). In the top right corner, the text reads "DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN" and "SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS". The main heading is "Acceso al Sistema". Below this, there is a central box containing two input fields: "Usuario:" and "Contraseña:". Below the fields is a blue button labeled "Iniciar Sesión". At the bottom of the box is a link with a blue arrow icon and the text "MANUAL DE USUARIO". At the very bottom of the page, there is a footer with the text "Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, UPQ 2010 © sau@upq.edu.mx" and "powered by osTicket".

Figura 1. Ingresar al SAU

- C. Escriba la contraseña que le haya sido asignada por la Dirección de TIC y haga clic en "Iniciar Sesión". Si su nombre de usuario ó contraseña no son escritos correctamente el sistema no le permitirá el acceso.

Si desea renovar su contraseña haga la petición por medio del SAU, como se indica más adelante en la página 7.

Si solicitó el cambio de contraseña ó ya sea que esté ingresando por primera vez al SAU, aparecerá la siguiente pantalla (Figura 2).



The screenshot shows a web interface for changing a password. At the top left is the UPQ logo. At the top right, it says "DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN" and "SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS". The main heading is "Cambio de contraseña". Below this is a form with the following fields: "Usuario:" with the value "anahi-ibarra@hotmail.c", "Contraseña:" with masked characters and a red asterisk below it, "Nueva contraseña:" (empty), and "Confirme:" (empty). A blue "Iniciar Sesión" button is at the bottom of the form. Below the form is a link for "MANUAL DE USUARIO". At the bottom of the page, it says "Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, UPQ 2010 © sau@upq.edu.mx" and "powered by osTicket".

Figura 2. Cambio de contraseña

Deberá escribir su nueva contraseña y confirmarla, a continuación haga clic en “Iniciar Sesión”. Si su nueva contraseña es igual a la actual, el sistema no le permitirá el acceso, de la misma manera, si su contraseña no contiene al menos 8 caracteres ó no coinciden en la confirmación le negará el acceso hasta que haya realizado correctamente el cambio.

2. Bienvenida



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS
MANUAL DE USUARIO

Principal Mis Peticiones Nueva Petición Terminar Sesión

Bienvenido al Sistema de Atención a Usuarios

Con el fin de ofrecerle un mejor servicio y coordinar las peticiones de soporte, le ofrecemos la presente herramienta mediante la cual usted recibirá un número de petición único que utilizaremos para darle seguimiento en línea. Así mismo usted podrá consultar el historial de las peticiones que haya realizado.

Abrir una Nueva Petición
Por favor proporcione todos los detalles necesarios al crear su petición.
Abrir Nueva Petición

Verificar mis peticiones

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, UPQ 2010 © sau@upq.edu.mx
powered by osTicket

Figura 3. Bienvenida

Una vez que haya ingresado al SAU correctamente, se mostrará la pantalla de bienvenida (Figura 3), donde podrá elegir entre las diferentes opciones que le ofrece el SAU:

- Principal. Regresará a la pantalla de la Figura 3, donde podrá elegir una nueva opción.
- Mis Peticiones. Encontrará el historial de todas las peticiones que haya enviado.
- Nueva Petición. Podrá generar las peticiones que requiera para solicitar algún servicio.
- Verificar mis peticiones. Dará seguimiento a las peticiones que tenga pendientes.
- Terminar Sesión. Le permitirá cerrar su sesión para salir del sistema.

3. Crear una nueva petición



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA DE QUERÉTARO

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS
MANUAL DE USUARIO

Principal Mis Peticiones Nueva Petición Terminar Sesión

Por favor, llene el siguiente formato para crear una nueva petición.

Nombre completo: Sandra Anahi Ibarra Navarrete
Dirección de correo electrónico: anahi-ibarra@hotmail.com
Teléfono: 1019000 Ext.: 997

Tema de ayuda: Seleccione una *
Asunto: *
Descripción del problema:
Prioridad: Normal

Importante! La prioridad de la petición deberá elegirse tomando en cuenta la siguiente descripción:
Baja: Deseable.
Normal: Puedo operar, pero es necesario.
Alta: Importante pero no indispensable.
Urgente: No puedo operar.

Enviar Petición Limpiar Formato Cancelar

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, UPQ 2010 © sau@upq.edu.mx
powered by osTicket

Figura 4. Nueva petición

Para crear una nueva petición, desde la pantalla mostrada en la Figura 4, capture la información indicada de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Seleccione el tema de ayuda correspondiente al tipo de servicio que requiere.
2. Elija el asunto que mejor describa el problema que desea resolver. En caso de no encontrar dicho asunto, elija la opción “Otra” y especifique claramente el asunto que requiere.
3. Describa su problema proporcionando la información que considere necesaria para facilitar al departamento la atención de su petición.
4. Elija el nivel de prioridad que corresponda a su petición, considerando la descripción que se muestra de cada uno de éstos.
5. Finalmente confirme que sus datos sean correctos y haga clic en “Enviar Petición”.

Enseguida se mostrará el detalle de la petición que acaba de crear, el cual contiene los datos correspondientes a ésta, podrá consultar más detalles de este procedimiento a continuación.

4. Mis peticiones

En esta pantalla (Figura 5), visualizarán a manera de lista todas las peticiones que ha creado, ya sea atendidas ó por atender, así como el número de petición, departamento asignado, fecha de creación, entre otros datos de éstas.



The screenshot shows the 'Mis Peticiones' (My Requests) page of the SAU system. At the top left is the UPQ logo. The page title is 'DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS'. Below the title is a navigation bar with links for 'Principal', 'Mis Peticiones', 'Nueva Petición', and 'Terminar Sesión'. A status bar indicates 'Mostrando 1 - 4 de 4 Peticiones' and includes filters for 'Abiertas' and 'Cerradas', along with an 'Actualizar' button. The main content is a table with the following data:

No. de petición	Fecha de creación	Estado	Asunto	Departamento	Prioridad	Correo Electrónico
160563	05/27/2010	Cerrado	Laboratorios de cómputo: Configuración	Informática	Baja	anahi-ibarra@hotmail.com
123067	05/25/2010	Cerrado	Antivirus: Configurar	Plataformas	Normal	anahi-ibarra@hotmail.com
567531	05/21/2010	Cerrado	Sistemas institucionales: Sistema de control escolar: Cambios al ...	Informática	Normal	anahi-ibarra@hotmail.com
160243	05/21/2010	Cerrado	Cuentas de usuario: Baja de usuario	Informática	Normal	anahi-ibarra@hotmail.com

At the bottom of the page, it says 'Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, UPQ 2010 © sau@upq.edu.mx powered by osTicket'.

Figura 5. Mis peticiones

Al presionar las opciones “Abiertas”, “Cerradas”, “No. de petición”, “Fecha de creación”, “Departamento” ó “Prioridad” se ordenará la lista de sus peticiones según sea el caso, si elige “Actualizar”, podrá ver los cambios que se hayan efectuado en sus peticiones.

Para ver el detalle de su petición, haga clic sobre ésta y a continuación aparecerá la siguiente pantalla (Figura 6), con la información correspondiente a la petición seleccionada.

5. Detalle de la petición

Después de enviar una petición ó al seleccionar una de ellas en la pantalla “Mis peticiones” (Figura 5), aparecerá la siguiente pantalla (Figura 6), con los datos correspondientes a dicha petición.



The screenshot displays the user interface for the SAU system. At the top left is the UPQ logo. The top right corner identifies the system as 'DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS' with a 'MANUAL DE USUARIO' link. A navigation bar includes 'Principal', 'Mis Peticiones', 'Nueva Petición', and 'Terminar Sesión'. The main content area shows the request number '497005' and its status 'Abierto'. It lists the department as 'Informática' and the creation date as '05/27/2010 6:26 pm'. User information includes the name 'Sandra Anahi Ibarra Navarrete', email 'anahi-ibarra@hotmail.com', and phone '1019000 Ext.: 997'. The subject is 'Sistema de atención a usuarios: Cambios al sistema'. Below this is a 'Historial de la petición' section with the message 'hola' and a timestamp 'Thu, May 27 2010 6:26pm'. A text area for 'Respuesta' is provided, along with a 'Cerrar petición' checkbox and buttons for 'Enviar Respuesta', 'Limpiar Formato', and 'Cancelar'. The footer contains contact information and the text 'powered by osTicket'.

Figura 6. Detalle de la petición

En este mismo encontrará el historial del seguimiento que ha recibido la petición, si éste ha sido el caso. De lo contrario podrá enviar un mensaje de respuesta, con la finalidad de mantener comunicación sobre el seguimiento de la petición entre usted y el departamento que se encuentra atendiéndola.

6. Cerrar petición

Al momento que usted considere que ha terminado satisfactoriamente la atención de su petición, deberá cerrarla siguiendo el procedimiento que a continuación se describe:

1. Ingrese a “Mis peticiones” como se muestra en la Figura 5 y seleccione la petición que desea cerrar.
2. Escriba una respuesta de conformidad al departamento que atendió su petición confirmando que ha terminado el servicio.
3. Enseguida, deberá seleccionar la casilla “Cerrar petición” y hacer clic en “Enviar Respuesta”.
4. Finalmente deberá contestar una pequeña encuesta de satisfacción para finalizar con el servicio.

7. Políticas

1. Con el fin de asegurar la validación y adecuada canalización de peticiones en las distintas áreas operativas y académicas de la universidad, el servicio estará disponible exclusivamente para jefes de departamento y niveles superiores.
 - 1.1. Los titulares de las áreas serán los responsables de colocar las peticiones del personal a su cargo.
 - 1.2. Las cuentas de acceso al SAU serán asignadas únicamente a los jefes de departamento, directores, coordinadores, secretarios y rectoría.
 - 1.3. El usuario podrá solicitar el cambio de contraseña al administrador del sistema, a través del mismo SAU.

2. El servicio de atención a usuarios de los servicios de tecnologías de Información solo podrá otorgarse previa existencia de una petición colocada en el sistema.
 - 2.1. No se aceptarán peticiones solicitadas por medios diferentes al sistema de atención.

3. Cualquier asunto no previsto en el presente manual, será sancionado por el titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.



Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación

Dudas y sugerencias:

sau@upq.edu.mx