



Instructivo para el uso del sistema de atención a usuarios

Código: **I-FMAT-CTIC-21**

Revisión: 03

Página: 1 de 5

Fecha de emisión: **11/02/2008**

Fecha de modificación: **29/06/2015**

1.- OBJETIVO

Proporcionar los pasos a seguir para registrar un reporte en el Sistema de Atención a Usuarios de la Facultad de Matemáticas (SAU-FMAT).

2.- ALCANCE

Usuarios que requieran solicitar algún servicio de tecnologías de la información proporcionado por el Centro de Cómputo, Unidad de Servicios Web o Unidad de Comunicaciones del Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Facultad de Matemáticas.

3.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

1. Acceso al sistema

Escriba <https://intranet.matematicas.uady.mx/soporte/> en su explorador web.





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Instructivo para el uso del sistema de atención a usuarios

Código: **I-FMAT-CTIC-21**

Revisión: 03

Página: 2 de 5

Fecha de emisión: **11/02/2008**

Fecha de modificación: **29/06/2015**

The screenshot shows the homepage of the Facultad de Matemáticas at UADY. The navigation menu on the left includes: Inicio, FMAT, Servicios, Oferta Académica, Reuniones, and Calendarios. The 'Servicios' menu is expanded, showing options like 'Atención a Usuarios', 'Servicios del Centro de Cómputo', 'UADY', and 'Manual'. A callout box points to the 'Atención a Usuarios' option.

O también, puede ingresar desde la página web de la Facultad haciendo clic en “**Servicios**” después en “**Atención a Usuarios**” y luego en “**Servicios del Centro de Cómputo**”.

Haga clic en la opción “**enviar un reporte**”.

The screenshot shows the 'Atención a Usuarios FMAT' page. It features a search bar with the text 'Haga una pregunta:' and a 'Realizar Búsqueda' button. Below the search bar, there are two buttons: 'Enviar un reporte' (with a plus icon) and 'Ver un reporte existente' (with a magnifying glass icon). The 'Enviar un reporte' button has a tooltip that says 'Enviar un nuevo incidente a un departamento'.



Instructivo para el uso del sistema de atención a usuarios		
Código: I-FMAT-CTIC-21	Revisión: 03	Página: 3 de 5
Fecha de emisión: 11/02/2008	Fecha de modificación: 29/06/2015	

2. Llenado del registro de reporte

Enviar un reporte

Facultad de Matemáticas :: UADY > Atención a Usuarios FMAT > Enviar un reporte

F-FMAT-CTIC-44 REV. 01

Por favor, utilice el siguiente formulario para enviar un reporte. Los campos obligatorios están marcados con *

Proporcione su nombre.

Proporcione su cuenta de correo.

No es necesario que cambie el valor al campo prioridad.

Seleccione la categoría de su reporte.

Capture en "Asunto" un título a su solicitud.

Escriba su reporte.

En caso que requiere enviar un archivo, haga clic en "Examinar", y seleccione el archivo.

Capture el código de seguridad (número que aparece en el cuadro).

Haga clic en "Enviar reporte" para registrar su solicitud.

Archivos adjuntos:

Tipos de archivo aceptados: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *7z, *.csv, *.xls, *.xlsx, *.ppt, *.pptx, *.odt, *.txt, *.pdf
Tamaño máximo de archivo: 10240 Kb (10.00 Mb)

7 0 3 8 0

Por favor, introduzca el número que aparece arriba: *

Antes de enviar por favor asegúrese de lo siguiente

- Toda la información necesaria ha sido llenada.
- Toda la información es correcta y sin errores.

Hemos:

- 148.209.67.129 registrado como su dirección IP
- registrado el tiempo de su envío



Instructivo para el uso del sistema de atención a usuarios

Código: **I-FMAT-CTIC-21**

Revisión: 03

Página: 4 de 5

Fecha de emisión: **11/02/2008**

Fecha de modificación: **29/06/2015**

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
P-FMAT-CTIC-06	Procedimiento para atención a usuarios y soporte de servicios de tecnologías de información.	Sitio de Share-Point del SGC de la Facultad.

5.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FMAT-CTIC-44	Seguimiento de atención a usuarios	FMAT-WEB	Responsable de la Unidad de Servicios Web	2 años	Se envía a servidores no críticos

6.- GLOSARIO

6.1 .- SIGLAS

SAU-FMAT: Sistema de Atención a Usuarios de la Facultad de Matemáticas..

6.2 .- DEFINICIONES

Incidente: Es una solicitud de servicios de tecnologías de información o cualquier evento que no forma parte de la de la operación estándar de un servicio de tecnologías de información y que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de ese servicio.

Usuarios: Alumnos de la Universidad Autónoma de Yucatán, pasantes, personal académico, administrativo, técnico y manual de la Facultad de Matemáticas, así como todo aquel que cuente con autorización de alguna autoridad de la Facultad (Director o secretario Administrativo).



Instructivo para el uso del sistema de atención a usuarios		
Código: I-FMAT-CTIC-21	Revisión: 03	Página: 5 de 5
Fecha de emisión: 11/02/2008	Fecha de modificación: 29/06/2015	

7.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Todo el documento	Se agregó la sección de control de cambios y mejoras Se modificó toda la guía porque el sistema de atención a usuarios cambio, y se ajusta la guía con las nuevas imágenes y opciones del nuevo sistema.	20/Enero/2011
02	Página 1	Se actualizó el portal de la Facultad, por lo tanto cambió el modo de acceder al Sistema de Atención a Usuarios. Se cambió el formato por lo tanto se introdujeron más secciones.	17/Junio/2013
03	Todo el documento Sección 7	Se modificó el formato de todo el instructivo. Actualización del nombre, cargo y firma de las personas que elaboran, revisan y aprueban el instructivo.	29/junio/2015

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

<p>Elaboró</p> <p>_____ M.T. Gabriela Tamayo Ceh Soporte técnico del Centro de Cómputo</p>	<p>Revisó</p> <p>_____ M.A. Gavino de Jesús Díaz Silva Responsable del Centro de Cómputo</p>	<p>Aprobó</p> <p>_____ M.A. Gavino de Jesús Díaz Silva Responsable del Centro de Cómputo</p>
<p>Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán.</p>		