



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de la Costa Sur



**MANUAL PARA ACCEDER A SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS**

Código	IT-STN-CTA-01
Revisión No.	1
Fecha de revisión	04 de mayo de 2017
Nivel de confidencialidad	2

CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	Juan Ricardo Gutiérrez Cardona	Jefe de la Unidad de Cómputo	04/05/2017	
Revisó	Juan Ricardo Gutiérrez Cardona	Jefe de la Unidad de Cómputo	04/05/2017	
Autorizó	Francisco Javier Pelayo Cortés	Coordinador de Tecnologías para el Aprendizaje	04/05/2017	

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
1	04/ 05/ 2017	Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se modificó el título del instructivo.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de la Costa Sur



MANUAL PARA ACCEDER A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS

Código
IT-STN-CTA-01

Revisión No.

1

Fecha de revisión

04 de mayo de 2017

Nivel de confidencialidad

2

MANUAL PARA ACCEDER A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA COORDINACION DE TECNOLOGÍAS

1. Dar de alta un nuevo servicio
2. Revisar mi historial de servicios
3. Revisar el estatus de servicios solicitados
4. Verificar notificaciones del técnico

Dar de alta un nuevo servicio

Para dar de alta un nuevo servicio de mantenimiento correctivo en la coordinación de Tecnologías, debes entrar al portal oficial del centro www.cucsur.udg.mx

Dar click en el menú Superior en el apartado de Servicios y en CTI.

Una vez en esa página, en la parte inferior encontrarás un apartado que dice **Solicitar Servicio en Línea**

Servicios Complementarios

Comprende las actividades de autoservicio para impresión, digitalización y fotocopiado dirigido a Estudiantes, Académicos, Administrativos y Público en General.

[Solicitar Servicio en Línea](#)

[Solicitar Aula en Línea](#)

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR
Av. Independencia Nacional # 151 C.P. 48900, Autlán de Navarro, Jalisco, México.
Teléfono: 01 (317) 38 2 50 10

- Inicio
- Contacto
- Nuestro Centro
- Oferta Educativa
- Servicios
- Órgenes Costa Sur
- Extensión

Universidad de Guadalajara © Derechos reservados ©1997 - 2012. Sitio desarrollado en la UMI | Créditos de este sitio | Políticas de uso y privacidad

Aparecerá el logo de Sys Aid y la opción para colocar Usuario y contraseña, el usuario cambia según el área donde labores y lo puedes consultar con el personal de taller. La contraseña es **servicio** con minúsculas para todas las solicitudes.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de la Costa Sur



MANUAL PARA ACCEDER A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS

Código
IT-STN-CTA-01

Revisión No.

1

Fecha de revisión

04 de mayo de 2017

Nivel de confidencialidad

2

The screenshot shows the SysAid login interface. At the top, it says "¡Bienvenido a SysAid!". Below that, it prompts the user to "Introduzca la información de inicio de sesión". There are two input fields: "Nombre de usuario:" with the value "tutorias" and "Contraseña:" with masked characters "*****". A link for "[¿Ha olvidado su contraseña?](#)" is present. A "Iniciar sesión" button is at the bottom right. The footer text reads "Help Desk software by SysAid".

Una vez ahí da click en...

[Enviar una solicitud de servicio](#)

¿Tiene algún problema técnico o desea informarnos sobre algo? Haga clic aquí para enviar una solicitud de servicio a su departamento de TI.

En ese apartado debes llenar los campos que se te piden tal como el ejemplo de la imagen, en Título va el nombre de quien solicita el servicio. Una vez llenado da click en ENVIAR en la parte inferior.

The screenshot shows the "Detalles generales" form in SysAid. It includes the following fields:

- Descripción de lista rápida: Seleccionar lista rápida (dropdown)
- * Categoría: Equipo de Computo, Impresora, Ruido (dropdowns)
- * Título: Nombre de quien solicita (text input)
- * Descripción: (Descripción breve del problema) La impresora hace ruido al intentar imprimir pero atasca el papel y no imprime (text area)
- * Urgencia: Low (dropdown)
- Activo principal: No asociado al activo (dropdown)
- Archivos adjuntos: Agregar (button)
- Enviar (button) and Cancelar (button) at the bottom.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de la Costa Sur



MANUAL PARA ACCEDER A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS

Código	IT-STN-CTA-01
Revisión No.	1
Fecha de revisión	04 de mayo de 2017
Nivel de confidencialidad	2


Tu solicitud ha sido recibida por el personal de taller y quedará en el listado de servicios, un técnico lo revisará y acudirá a tu lugar para brindar el servicio.

Nota: No se reciben servicios por teléfono ni de manera personal al personal de cómputo, ya que se requiere el registro de todos los servicios realizados para el sistema de gestión de calidad.

Para poder:

- ✓ Revisar mi historial de servicios
- ✓ Revisar el estatus de servicios solicitados
- ✓ Verificar notificaciones del técnico

El procedimiento es el mismo que antes, solo que antes de enviar una solicitud nueva debe entrar a **ver solicitudes de servicio antiguas** y ahí podrá observar el estatus de su solicitud de servicio.



Ver solicitudes de servicio antiguas.

Lleve el seguimiento de las solicitudes de servicio que ha enviado previamente y supervise el estado de los problemas técnicos de los que ha informado.

Es importante señalar que si se solicita un servicio y se acude a atenderlo y no se encuentra al personal después de dos intentos o antes de 24 hrs, según lo que suceda primero, el servicio será dado de baja y se tendrá que subir de nuevo al sistema.

Término del documento