



GUIA DE USUARIO

MESA DE AYUDA DTSI

Departamento de Tecnologías y Servicios Informáticos
Coordinación de Soluciones Informáticas

MAYO DE 2019

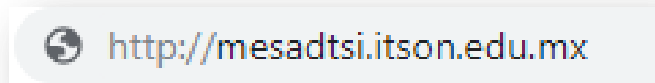
Contenido

| | |
|---|----|
| I. Ingresar al Sistema. | 3 |
| II. Realizar una solicitud. | 6 |
| III. Consultar solicitudes activas. | 8 |
| IV. Consultar solicitudes cerradas y canceladas. | 10 |

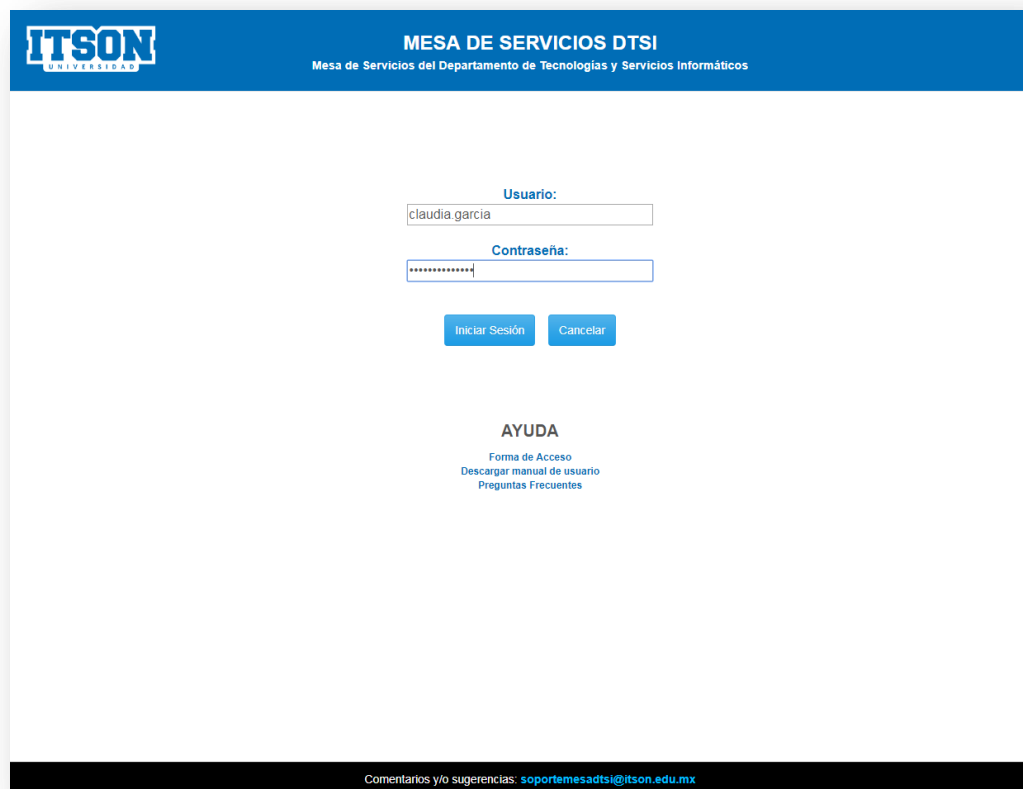
I. Ingresar al Sistema.

Para ingresar al Sistema de Mesa de Ayuda DTSI, siga los pasos que a continuación se describen:

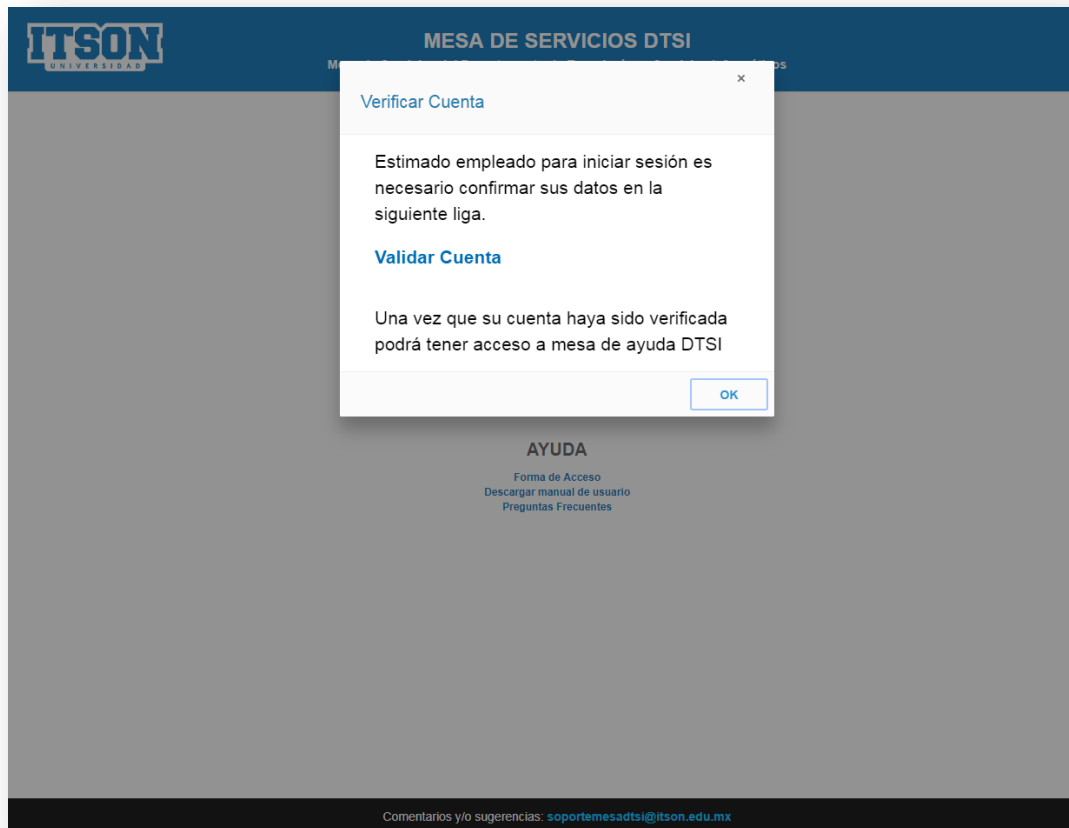
1. Acceder a la siguiente dirección: <http://mesadtsi.itson.edu.mx>



2. Ingrese su nombre de usuario y contraseña con la que accede al equipo de cómputo.

A screenshot of the login page for the ITSON MESA DE SERVICIOS DTSI. The page has a blue header with the ITSON logo on the left and the text "MESA DE SERVICIOS DTSI" and "Mesa de Servicios del Departamento de Tecnologías y Servicios Informáticos" on the right. The main content area is white and contains a login form with two input fields: "Usuario:" with the text "claudia.garcia" and "Contraseña:" with masked characters. Below the fields are two buttons: "Iniciar Sesión" and "Cancelar". At the bottom of the form area, there is a section titled "AYUDA" with links for "Forma de Acceso", "Descargar manual de usuario", and "Preguntas Frecuentes". A footer at the very bottom of the page contains the text "Comentarios y/o sugerencias: soportemesadtsi@itsou.edu.mx".

3. Si es la primera vez que accede al sistema aparecerá un recuadro donde deberá validar sus datos antes de entrar al sistema tal cual como se muestra en la siguiente imagen, presione el enlace de **Validar Cuenta**.



4. Una vez que sus datos hayan sido validados en la página <http://confirmardatos.itson.edu.mx> vuelva a ingresar al sistema con su cuenta de usuario y contraseña con la que accede al equipo de cómputo.
5. Pulse el botón **Aceptar**.

Una vez que ha ingresado al Sistema de Mesa de Ayuda DTSI, si el usuario aún no ha proporcionado su información, se le mostrará la siguiente pantalla para que complete los datos:

1. Dependencia
2. Edificio
3. Área de cliente
4. Cubículo u oficina
5. Teléfono o extensión

6. Correo electrónico.

The screenshot shows the 'Registro De Datos Generales' form. The header includes the ITSON logo and the text 'MESA DE SERVICIOS DTSI' and 'Mesa de Servicios del Departamento de Tecnologías y Servicios Informáticos'. The user's name 'CLAUDIA EDITH GARCÍA RODRÍGUEZ' and the date '02/05/2019 16:44:59' are displayed in the top right. The form fields are as follows:

| | |
|--------------------|--|
| Dependencia | Departamento de Tecnologías y Serv. Informaticos |
| Campus | Obregón Nainari |
| Edificio | Registro Escolar-DTSI |
| Área cliente | Nainari |
| Cubiculo/Oficina | DTSI |
| Teléfono/Extensión | 1130 |
| Correo electrónico | claudia.garcia@itson.edu.mx |

Buttons for 'Guardar' and 'Cancelar' are located at the bottom of the form.

Si ya ha completado la información se mostrará el siguiente menú de opciones.

The screenshot shows the menu options after the form is completed. The header is identical to the previous screenshot. The menu items are:

- Consultar mis solicitudes activas
- Consultar mis solicitudes Cerradas
- Mis datos generales
- Solicitud de servicio

Buttons for 'Guardar' and 'Cancelar' are located at the bottom of the menu.

II. Realizar una solicitud.

Dentro del menú principal deberá seleccionar la opción Solicitud de servicios, en el cual se desplegarán los diversos servicios que puede solicitar:

1. Soporte a sistemas
2. Soporte técnico
3. Telefonía
4. Servicio de videoconferencia



De acuerdo al tipo de servicio solicitado para su atención, se desplegará un formulario donde deberá complementar cierta información, así como las incidencias que presenta con el servicio.

Algunos de los datos que deberá llenar, según el servicio solicitado, son:

1. Área donde desea ser atendido.
2. El edificio donde se encuentra ubicado.
3. Cubículo o extensión donde podrán localizarlo.
4. Fecha en la cual desea ser atendido.
5. Hora de atención en la cual desea ser atendido.
6. Correo donde recibirá todas las notificaciones de los avances de la solicitud.
7. Proporcionar las incidencias que presenta con el servicio.
8. Agregar una imagen o documento que permita agilizar el proceso de ayuda para la solicitud.

Solicitud De Servicio

DTSI-POP-FO-40-05

| | |
|-----------------------------------|--|
| Área de atención | <input type="text" value="Náinari"/> |
| Campus | <input type="text" value="Obregón Nainari"/> |
| Edificio | <input type="text" value="Registro Escolar-DTSI"/> |
| Cubículo/Oficina | <input type="text" value="DTSI"/> |
| Teléfono/Extensión | <input type="text" value="1130"/> |
| Fecha de atención | <input type="text" value="03/05/2019"/> |
| Horario de atención | <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> |
| Correo electrónico | <input type="text" value="claudia.garcia@itson.edu.mx"/> |
| Tipo de equipo | <input type="text" value="--Seleccione--"/> |
| Área de servicio | Soporte Técnico |
| Servicio | <input type="text" value="--Seleccione--"/> |
| Descripción corta de la solicitud | <input type="text"/> |
| Descripción de la solicitud | <div style="border: 1px solid gray; height: 80px;"></div> |
| Archivo adjunto | <input type="text" value="Seleccionar archivo"/> <input type="text" value="Ningún arch...leccionado"/> |
| Archivo adjunto 2 | <input type="text" value="Seleccionar archivo"/> <input type="text" value="Ningún arch...leccionado"/> |

III. Consultar solicitudes activas.

Para visualizar el estado de las solicitudes que ha realizado, hay que acceder dentro del menú a la opción **Mis solicitudes activas**; en este apartado se mostrarán todas las solicitudes registradas y el estatus en el cual se encuentra la solicitud.

Mis Solicitudes Activas

| Folio | Estatus | Atiende | Fecha de alta | Área de servicio | Ver solicitud | ¿Regresar solicitud? | ¿Cerrar solicitud? | Complementar información |
|-------|------------|------------|-----------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| 11 | En Proceso | carlos.rea | 12/06/2014 12:56:15 p.m. | Soporte a Sistemas | Ver solicitud | ¿Regresar solicitud? | ¿Cerrar solicitud? | Complementar información |
| 12 | En Proceso | carlos.rea | 13/06/2014 05:48:00 p.m. | Soporte a Sistemas | Ver solicitud | ¿Regresar solicitud? | ¿Cerrar solicitud? | Complementar información |

[Regresar](#)

Dentro de la tabla mostrada en la *ilustración 5*, se encuentran los siguientes enlaces:

1. **Ver solicitud:** desplegará la información referente a la solicitud.
2. **Regresar solicitud:** si la solicitud no cumple con lo que se requirió, podrá regresar la solución al analista o técnico para que se pase a revisión nuevamente y sea atendida.
3. **Cerrar solicitud:** si se encuentra conforme con la solución de la solicitud deberá presionar el enlace para que se notifique que ha sido solucionada de forma correcta, si no llegara a cerrar la solicitud esta se cerrará automáticamente en un plazo de dos días, por lo que se recomienda que verifique que la solicitud cumpla con lo requerido.

- 4. Complementar información:** si usted realizo una solicitud de algún servicio, el analista o técnico podrá regresar la solicitud para que la complete si esta no se encuentra clara.

IV. Consultar solicitudes cerradas y canceladas.

En el menú principal podrá encontrar el enlace para consultar en el historial las solicitudes que hayan sido canceladas y cerradas exitosamente.



En el apartado se mostrará una lista con la información referente a la solicitud, número de folio, estatus, quien atendió, la fecha de alta de la solicitud y el área de la cual realizó la solicitud, así como también podrá visualizar con más detalle presionando en el enlace **Ver solicitud**.

Mis Solicitudes Cerradas Y Canceladas

| Folio | Estatus | Atendio | Fecha de alta | Area de servicio | Ver solicitud |
|-------|---------|------------|--------------------------|--------------------|-------------------------------|
| 11 | Cerrada | carlos.rea | 12/06/2014 12:56:15 p.m. | Soporte a Sistemas | Ver solicitud |