 <div>Universidad Pontificia Bolivariana SECCIONAL BUCARAMANGA</div>	<div>MANUAL DE USUARIO</div> <div>APLICACIÓN DE REQUERIMIENTOS A SERVICIOS GENERALES (SERVICIOS)</div>		
FECHA: Enero de 2010	VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MU-506-07	PÁGINAS: 1 DE 11
MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	
SUBPROCESO ASOCIADO: ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE			

OBJETIVO:

Dar a conocer a los usuarios las características y las formas de funcionamiento del Aplicativo “SERVICIOS” (Aplicación de Requerimientos a Servicios Generales), con explicaciones claras y objetivas que les permitirán un buen desarrollo en su labor de usuario.




ALCANCE:

El siguiente manual está dirigido a todos los usuarios autorizados del aplicativo SERVICIOS de la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga.

POLÍTICAS GENERALES:

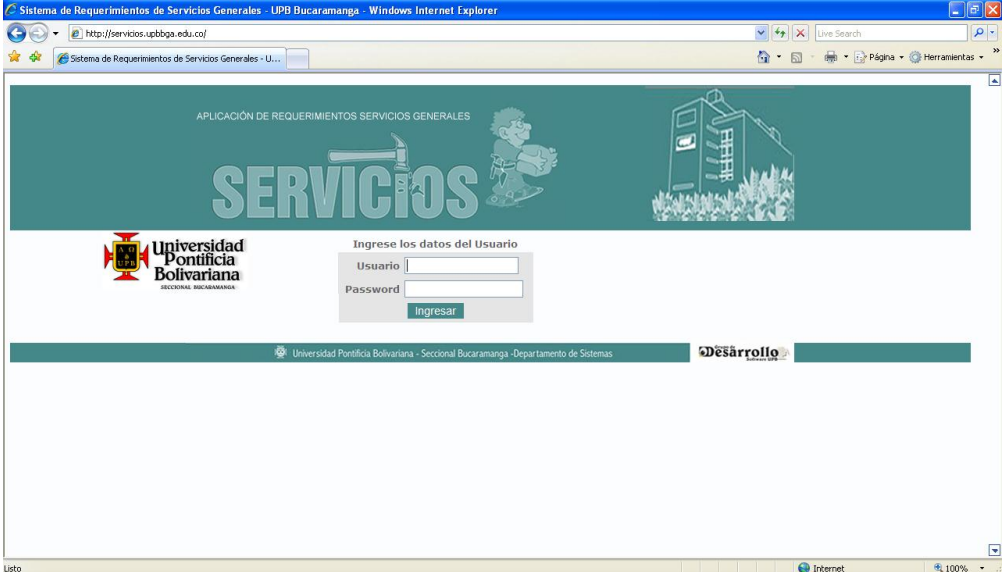

Para usar el SISTEMAS se debe tener Internet Explorer Ver 6.x o superiores y tener cuenta de usuario con contraseñas autorizados.

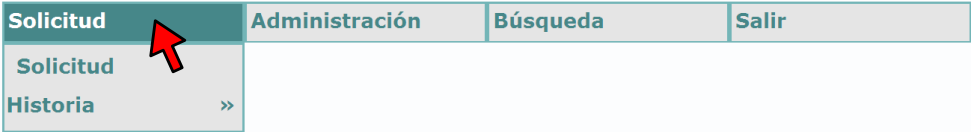
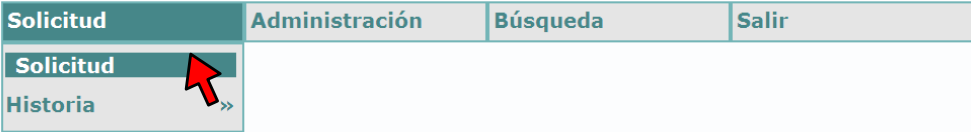
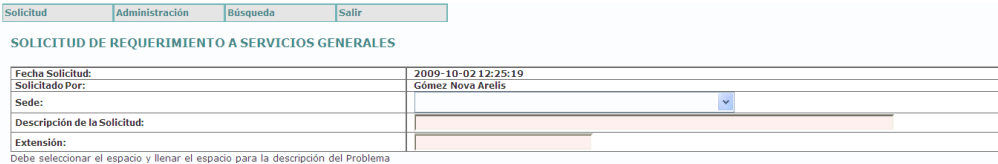
DEFINICIONES:

-  **SERVICIOS:** Herramienta que permite que las solicitudes hechas por el usuario puedan ser atendidas por todos los miembros del departamento de Servicios Generales, haciendo así que la labor para la cual existe el departamento se cumpla con eficacia y rapidez.
-  **Requerimiento:** Es la solicitud que realiza el usuario en donde el desarrollado identifica la necesidad y a partir de esta da la solución.
-  **Manual de Usuario:** Documento que permite dar a conocer a los usuarios finales las características y las formas de funcionamiento de un software.


REVISÓ Cargo: Jefe Departamento de Sistemas	APROBÓ Cargo:
--	--------------------------------

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como copia NO CONTROLADA

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN GRÁFICA	PROCEDIMIENTO
01	Usuario de Servicios		<p>INGRESO A LA PÁGINA PRINCIPAL DE SERVICIOS</p> <p>Para ingresar a Servicios tenemos tres formas de hacerlo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La primera es si el usuario se encuentra dentro de la universidad por medio de la siguiente dirección http://servicios.upb. 2. La segunda opción es por la página Web de la universidad http://www.upbbga.edu.co dentro de la pagina en el menú principal buscaremos el módulo “Servicios”, dentro daremos clic en el nombre de “Servicios Internos” para que nos lleve a la pagina principal de la aplicación. 3. La ultima opción si estamos fuera de la universidad por medio de la siguiente dirección http://servicios.upbbga.edu.co/ <p>Una vez estamos en la página principal de Servicios lo primero que veremos es una ventana de inicio de sesión con usuario y contraseña.</p>
02	Usuario de Servicios		<p>Para ingresar a Servicios digitamos nuestro nombre de usuario y contraseña, a continuación pulsamos “Ingresar” para que la aplicación nos valide</p>

			la entrada, una vez estamos dentro como usuario de Servicios veremos un menú con los siguientes módulos: solicitud, Administración, Búsqueda y salir, y a la vez estos módulos tienen sub-módulos los cuales veremos a medida que avancemos en el manual.
03	Usuario de Servicios		1. Menú Solicitud En este menú el usuario de Servicios podrá ver tres sub-módulos (Solicitud, Historia) los cuales le permitirán al usuario crear solicitudes de requerimientos, llevar un informe detallado sobre el movimiento realizado por el recurso de departamento de sistemas con la solicitud, revisar cuales de las solicitudes hechas fueron resueltas por el recurso, generando así un informe detallado de como se soluciono el requerimiento.
04	Usuario de Servicios		1.1. Menú Solicitud (Solicitud) En este módulo el usuario de Servicios podrá crear sus solicitudes de requerimientos y enviarlas al departamento de Servicios Generales.
05	Usuario de Servicios		Pasos Para Crear Solicitudes de Requerimiento:

06	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arelis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	<p>1. Para crear solicitudes nos vamos al módulo de Solicitud y damos clic en “Solicitud.</p> <p>2. En el formulario encontraremos los siguientes campos de los cuales llenaremos algunos:</p> <p>Fecha Solicitud: Esta fecha será proporcionada automáticamente por la aplicación y corresponde a la fecha y hora en que se creo y envió el requerimiento.</p> <p>Solicitado Por: Este campo también es proporcionado por la aplicación y corresponde al nombre del usuario que esta haciendo el requerimiento.</p>
07	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arelis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	
08	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arelis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	
09	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arelis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	<p>Sede: Nombre de la sede para la cual se va realizar la solicitud.</p> <p>Edificio: En este campo encontraremos un listado con todos los edificios de la sede que se selecciono.</p>
10	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arelis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	<p>Espacio: En este campo encontraras todas las aulas y oficinas del edificio que se selecciono.</p>

11	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arellis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	<p>Descripción de la solicitud: Este campo es quizás el más importante por que describe el requerimiento que el usuario de Servicios le están solicitando al departamento de Servicios Generales por ello es de suma importancia ser muy claro y preciso con lo que se escribe.</p>
12	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 14:58:28</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arellis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito reparación de la silla de mi puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Debe seleccionar el espacio y llenar el espacio para la descripción del Problema</div>	<p>Extensión: En este campo colocamos el número de teléfono o extensión en donde se pondrán contactar con el usuario solicitante.</p>
13	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 15:34:42</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arellis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito mantenimiento silla del puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div> <div>Regresar</div> <div>Grabar</div> </div>	<p>3. Una vez tenemos todos los datos de la solicitud llenos pulsamos “Validar” para que la aplicación revise que no hayan campos vacíos. Después de la validación nos encontraremos en una nueva ventana en donde revisaremos la información de la solicitud, en la parte inferior del formato veremos dos botones “Regresar” y “Grabar”, si queremos modificar algún campo de la solicitud pulsamos “regresar”, para enviar y guardar la solicitud pulsamos “grabar” y posteriormente pulsamos “continuar”.</p>
14	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</div> <div> <div>Fecha Solicitud: 2009-10-02 15:34:42</div> <div>Solicitado Por: Gómez Nova Arellis</div> <div>Sede: Campus Universitario - Floridablanca</div> <div>Edificio: Edificio D de la Sede Principal</div> <div>Espacio: D-700 Departamento de Sistemas.</div> <div>Descripción de la Solicitud: Solicito mantenimiento silla del puesto de trabajo</div> <div>Extensión: 555</div> </div> <div>Continuar</div>	
15	Usuario de Servicios	<div>Solicitud Administración Búsqueda Salir</div> <div>Solicitud</div> <div>Historia »</div> <div> <div>En Proceso</div> <div>Evaluar o Reabrir</div> <div>Cerrados</div> </div> <div>  <div>Universidad P</div> </div>	<p>1.2. Menú Solicitud (En Proceso)</p> <p>En este módulo el administrador de Servicios podrá ver todas sus solicitudes pendientes, asignadas, reasignadas etc.</p>

16

Usuario de Servicios

SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir

SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO

Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Última Acción	Estado	Recurso
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permito Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador
685	2009-09-30 14:55:44	BUENAS TARDES ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador

SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir

SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO

Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Última Acción	Estado	Recurso
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permito Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador
685	2009-09-30 14:55:44	BUENAS TARDES ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador

SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir

SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO

Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Última Acción	Estado	Recurso
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permito Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador
685	2009-09-30 14:55:44	BUENAS TARDES ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador

SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir

SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO

Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Última Acción	Estado	Recurso
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permito Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador
685	2009-09-30 14:55:44	BUENAS TARDES ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador

SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir

SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO

Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Última Acción	Estado	Recurso
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permito Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador
685	2009-09-30 14:55:44	BUENAS TARDES ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador

SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir

SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO

Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Última Acción	Estado	Recurso
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permito Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador
685	2009-09-30 14:55:44	BUENAS TARDES ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador

Dentro del módulo veremos un cuadro con los siguientes campos.

Cod.Req: Este código es asignado automáticamente por la aplicación para identificar el requerimiento.

Cod.Req: Este código es asignado automáticamente por la aplicación para identificar el requerimiento.

Fecha Solic: Este campo corresponde a la fecha en el usuario género el requerimiento o solicitud.

Descripción: En este campo se mostrara la descripción del requerimiento que hizo el usuario.

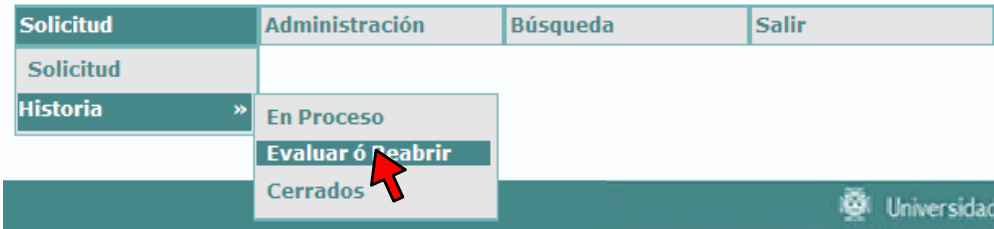

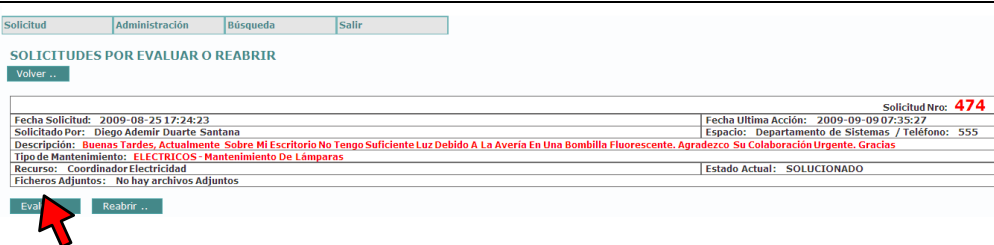
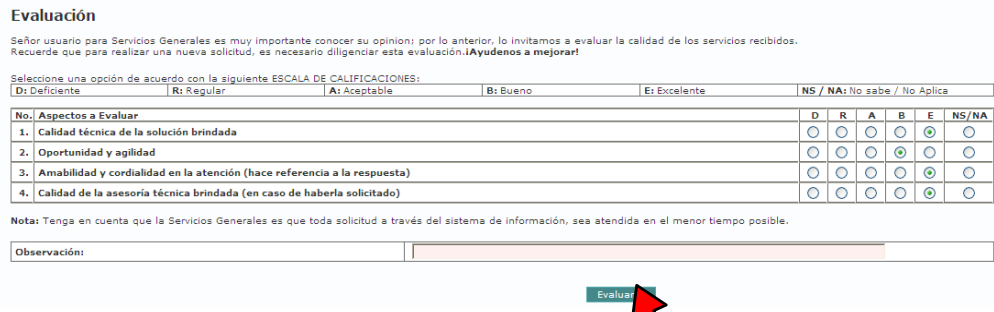
Fecha ultima Acción: Este campo corresponde a la fecha de asignación del recurso es decir de la persona encargada de resolver la solicitud.

Estado: En este campo el usuario podrá ver el estado actual de su solicitud, una solicitud puede tener cuatro estados diferentes:
1. Reasignado: Este estado nos


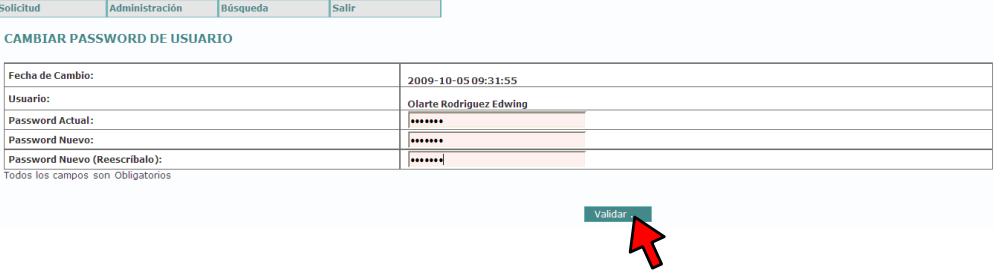

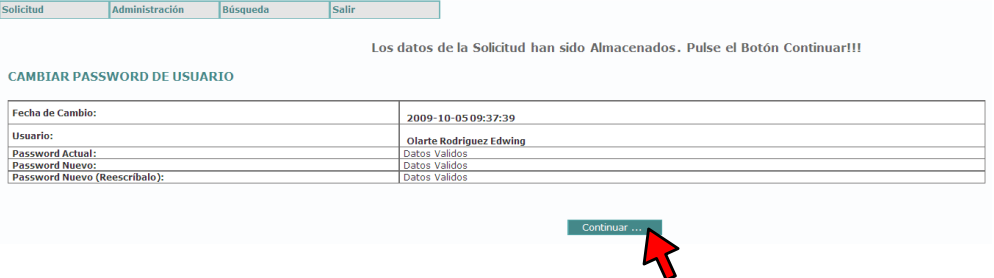
			<p>indica que la solicitud fue reasignada a otro recurso del departamento de sistemas, esta reasignación la hace el recurso al cual se le asigno en un principio la solicitud el cual la reasignara a otra persona mas adecuada para que la resuelva.</p> <p>2. <i>Pendiente</i>: Este estado nos indica que la solución al requerimiento aun se encuentra pendiente o en espera de la solución.</p> <p>3. <i>Sin solución</i>: Este estado indica que no fue posible encontrar una solución al requerimiento.</p> <p>4. <i>Solucionado</i>: Este estado indica al usuario que la solicitud fue resuelta por el recurso.</p>																		
		<div><div>SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir</div><div>SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO</div><table><tr><th>Cod.Req</th><th>Fecha Solic.</th><th>Descripción</th><th>Fecha Ultima Acción</th><th>Estado</th><th>Recurso</th></tr><tr><td>684</td><td>2009-09-30 14:54:35</td><td>Buenas Tardes, Atentamente Me Permiso Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J</td><td>2009-09-30 14:54:35</td><td>SOLICITADO</td><td>Servicios Administrador</td></tr><tr><td>685</td><td>2009-09-30 14:55:44</td><td>Buenas Tardes ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN</td><td>2009-09-30 16:55:02</td><td>PENDIENTE</td><td>Servicios Administrador</td></tr></table></div>	Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Ultima Acción	Estado	Recurso	684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permiso Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador	685	2009-09-30 14:55:44	Buenas Tardes ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador	<p>Recurso: En este campo veremos el nombre de la persona que fue asignada para resolver la solicitud.</p>
Cod.Req	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Ultima Acción	Estado	Recurso																
684	2009-09-30 14:54:35	Buenas Tardes, Atentamente Me Permiso Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J	2009-09-30 14:54:35	SOLICITADO	Servicios Administrador																
685	2009-09-30 14:55:44	Buenas Tardes ATENTAMENTE ME PERMITO SOLICITAR ME SEAN COLOCADOS DOS CUADROS EN LA OFICINA D-700 SISTEMAS AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	2009-09-30 16:55:02	PENDIENTE	Servicios Administrador																
17	Usuario de Servicios	<div><div>SolicitudAdministraciónBúsquedaSalir</div><div>SOLICITUDES ACTIVAS DEL USUARIO</div><div><div>Fecha Solicitud: 2009-09-30 14:54:35</div><div>Fecha Ultima Acción:</div><div>Solicitado Por: JHURANNI BIBIANA GELVES CARREÑO</div><div>Espacio: Departamento de Sistemas / Teléfono: 400</div><div>Descripción: Buenas Tardes, Atentamente Me Permiso Solicitarles Cuatro (4) Sillas Para La Sala Que Se Encuentra En Biblioteca Ya Que Cuando Van De A Dos Estudiantes No Tienen Donde Sentarse Gracias SALA DEL J</div><div>Recurso: Administrador Servicios</div><div>Ficheros Adjuntos: No hay archivos Adjuntos</div><div>Estado Actual: SOLICITADO</div></div><div><div>Acciones Anteriores</div><table><tr><th>Nº</th><th>Fecha</th><th>Descripción</th><th>Asignado a</th><th>Estado</th></tr></table><div>Volver ..</div></div></div>	Nº	Fecha	Descripción	Asignado a	Estado	<p>Si deseamos ver información detallada sobre solicitud pulsamos en el vínculo que esta en la descripción o bien en el código del Servicio.</p> <p>En la parte superior el formulario veremos un cuadro con toda la información de la solicitud como el nombre del recurso el estado actual de la solicitud etc. en la parte inferior encontraremos un formato con el nombre “Acciones Anteriores” en donde el</p>													
Nº	Fecha	Descripción	Asignado a	Estado																	


Si deseamos ver información detallada sobre solicitud pulsamos en el vínculo que esta en la descripción o bien en el código del Servicio.

En la parte superior el formulario veremos un cuadro con toda la información de la solicitud como el nombre del recurso el estado actual de la solicitud etc. en la parte inferior encontraremos un formato con el nombre “Acciones Anteriores” en donde el

			administrador podrá ver todos los movimientos realizados por el recurso con la solicitud.
18	Usuario de Servicios		1.3. Menú Solicitud (Evaluar o Reabrir) En este módulo el usuario de servicios podrá encontrar en la parte inferior del formulario una evaluación sencilla de cuatro aspectos (calidad, oportunidad, amabilidad y asesoría), la cual pretende calificar el nivel de satisfacción del usuario, ante el servicio prestado por el recurso del Departamento de Servicios Generales, donde se tienen seis posibles opciones: deficiente, regular, aceptable, bueno, excelente y NS/NA, al igual que una casilla de observaciones en donde el usuario podrá escribir cualquier inquietud o sugerencia sobre el soporte técnico prestado.
19	Usuario de Servicios		
20	Usuario de Servicios		Una vez tenemos la evaluación resuelta pulsaremos validar para pasar al siguiente ventana en donde miraremos si tenemos algún error en la evaluación si lo tenemos pulsamos “Regresar” para corregirlo de lo contrario pulsaremos “Grabar” para ver la siguiente ventana.
21	Usuario de Servicios		Finalmente pulsamos “Continuar” para que la solicitud se borre del

22	Usuario de Servicios	<div>Evaluación</div> <div>Señor usuario para Servicios Generales es muy importante conocer su opinión; por lo anterior, lo invitamos a evaluar la calidad de los servicios recibidos. Recuerde que para realizar una nueva solicitud, es necesario diligenciar esta evaluación.¡Ayúdenos a mejorar!</div> <div>Seleccione una opción de acuerdo con la siguiente ESCALA DE CALIFICACIONES:</div> <div><div>D: Deficiente</div><div>R: Regular</div><div>A: Aceptable</div><div>B: Bueno</div><div>E: Excelente</div><div>NS / NA: No sabe / No Aplica</div></div> <div><table><tr><td>No. Aspectos a Evaluar</td><td>D</td><td>R</td><td>A</td><td>B</td><td>E</td><td>NS/NA</td></tr><tr><td>1. Calidad técnica de la solución brindada</td><td>E</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2. Oportunidad y agilidad</td><td>B</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. Amabilidad y cordialidad en la atención (hace referencia a la respuesta)</td><td>E</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4. Calidad de la asesoría técnica brindada (en caso de haberla solicitado)</td><td>E</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div> <div>Nota: Tenga en cuenta que la Servicios Generales es que toda solicitud a través del sistema de información, sea atendida en el menor tiempo posible.</div> <div><div>Observación:</div><div><div>Regresar</div><div>Grabar ...</div></div></div>	No. Aspectos a Evaluar	D	R	A	B	E	NS/NA	1. Calidad técnica de la solución brindada	E						2. Oportunidad y agilidad	B						3. Amabilidad y cordialidad en la atención (hace referencia a la respuesta)	E						4. Calidad de la asesoría técnica brindada (en caso de haberla solicitado)	E						módulo de solicitudes cerradas.
No. Aspectos a Evaluar	D	R	A	B	E	NS/NA																																
1. Calidad técnica de la solución brindada	E																																					
2. Oportunidad y agilidad	B																																					
3. Amabilidad y cordialidad en la atención (hace referencia a la respuesta)	E																																					
4. Calidad de la asesoría técnica brindada (en caso de haberla solicitado)	E																																					
23	Usuario de Servicios	<div>Evaluación</div> <div>Señor usuario para Servicios Generales es muy importante conocer su opinión; por lo anterior, lo invitamos a evaluar la calidad de los servicios recibidos. Recuerde que para realizar una nueva solicitud, es necesario diligenciar esta evaluación.¡Ayúdenos a mejorar!</div> <div>Seleccione una opción de acuerdo con la siguiente ESCALA DE CALIFICACIONES:</div> <div><div>D: Deficiente</div><div>R: Regular</div><div>A: Aceptable</div><div>B: Bueno</div><div>E: Excelente</div><div>NS / NA: No sabe / No Aplica</div></div> <div><table><tr><td>No. Aspectos a Evaluar</td><td>D</td><td>R</td><td>A</td><td>B</td><td>E</td><td>NS/NA</td></tr><tr><td>1. Calidad técnica de la solución brindada</td><td>E</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2. Oportunidad y agilidad</td><td>B</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. Amabilidad y cordialidad en la atención (hace referencia a la respuesta)</td><td>E</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4. Calidad de la asesoría técnica brindada (en caso de haberla solicitado)</td><td>E</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div> <div>Nota: Tenga en cuenta que la Servicios Generales es que toda solicitud a través del sistema de información, sea atendida en el menor tiempo posible.</div> <div><div>Observación:</div><div><div>Continuar ...</div></div></div>	No. Aspectos a Evaluar	D	R	A	B	E	NS/NA	1. Calidad técnica de la solución brindada	E						2. Oportunidad y agilidad	B						3. Amabilidad y cordialidad en la atención (hace referencia a la respuesta)	E						4. Calidad de la asesoría técnica brindada (en caso de haberla solicitado)	E						
No. Aspectos a Evaluar	D	R	A	B	E	NS/NA																																
1. Calidad técnica de la solución brindada	E																																					
2. Oportunidad y agilidad	B																																					
3. Amabilidad y cordialidad en la atención (hace referencia a la respuesta)	E																																					
4. Calidad de la asesoría técnica brindada (en caso de haberla solicitado)	E																																					
24	Usuario de Servicios	<div><div>Solicitud</div><div>Administración</div><div>Búsqueda</div><div>Salir</div></div> <div>SOLICITUDES CERRADAS POR EL USUARIO</div> <table><tr><th>Cod.Reqis</th><th>Fecha Solic.</th><th>Descripción</th><th>Fecha Solución</th><th>Estado</th><th>Recurso</th></tr><tr><td>77</td><td>2009-06-16 14:55:26</td><td>Solicitamos En Prestamo Temporal Dos Escritorios Con El Fin De Ubicar Cuatro Servidores Nuevos En La Oficina De Desarrollo, Mientras Se Adecúa El Data Center.</td><td>2009-06-16 17:14:21</td><td>CERRADO</td><td>Planta Física Coordinador</td></tr><tr><td>78</td><td>2009-06-16 14:58:25</td><td>Solicitamos El Favor De Facilitar Los Multimas Para La Oficina De Desarrollo - Servidores, Con El Fin De Conectar Los Nuevos Servidores Mientras Se Adecúa El Nuevo Data Center.</td><td>2009-07-08 15:44:28</td><td>CERRADO</td><td>Electricidad Coordinador</td></tr></table>	Cod.Reqis	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Solución	Estado	Recurso	77	2009-06-16 14:55:26	Solicitamos En Prestamo Temporal Dos Escritorios Con El Fin De Ubicar Cuatro Servidores Nuevos En La Oficina De Desarrollo, Mientras Se Adecúa El Data Center.	2009-06-16 17:14:21	CERRADO	Planta Física Coordinador	78	2009-06-16 14:58:25	Solicitamos El Favor De Facilitar Los Multimas Para La Oficina De Desarrollo - Servidores, Con El Fin De Conectar Los Nuevos Servidores Mientras Se Adecúa El Nuevo Data Center.	2009-07-08 15:44:28	CERRADO	Electricidad Coordinador	1.4. Menú Solicitud (Cerradas)																	
Cod.Reqis	Fecha Solic.	Descripción	Fecha Solución	Estado	Recurso																																	
77	2009-06-16 14:55:26	Solicitamos En Prestamo Temporal Dos Escritorios Con El Fin De Ubicar Cuatro Servidores Nuevos En La Oficina De Desarrollo, Mientras Se Adecúa El Data Center.	2009-06-16 17:14:21	CERRADO	Planta Física Coordinador																																	
78	2009-06-16 14:58:25	Solicitamos El Favor De Facilitar Los Multimas Para La Oficina De Desarrollo - Servidores, Con El Fin De Conectar Los Nuevos Servidores Mientras Se Adecúa El Nuevo Data Center.	2009-07-08 15:44:28	CERRADO	Electricidad Coordinador																																	
25	Usuario de Servicios	<div><div>Solicitud</div><div>Administración</div><div>Búsqueda</div><div>Salir</div></div> <div>SOLICITUDES CERRADAS POR EL USUARIO</div> <div><div>Fecha Solicitud: 2009-06-16 14:55:26</div><div>Solicitado Por: Edwing Olate Rodriguez</div><div>Descripción: Solicitamos En Prestamo Temporal Dos Escritorios Con El Fin De Ubicar Cuatro Servidores Nuevos En La Oficina De Desarrollo, Mientras Se Adecúa El Data Center.</div><div>Recurso: Coordinador Planta Física</div><div>Ficheros Adjuntos: No hay archivos Adjuntos</div><div>Fecha Última Acción: 2009-06-16 17:14:21</div><div>Espacio: Departamento de Sistemas / Teléfono: 400</div><div>Estado Actual: CERRADO</div></div> <div><div>Acciones Anteriores</div><table><tr><th>Nº</th><th>Fecha</th><th>Descripción</th><th>Asignado a</th><th>Estado</th></tr><tr><td>1</td><td>2009-06-16 15:49:52</td><td>Requisición Asignada por el Administrador de Regis</td><td>Coordinador Planta Física</td><td>ASIGNADO</td></tr><tr><td>2</td><td>2009-06-16 17:14:21</td><td>Ok Se Prestaron Los Dos Escritorios.</td><td>Coordinador Planta Física</td><td>SOLUCIONADO</td></tr></table><div>Volver</div></div>	Nº	Fecha	Descripción	Asignado a	Estado	1	2009-06-16 15:49:52	Requisición Asignada por el Administrador de Regis	Coordinador Planta Física	ASIGNADO	2	2009-06-16 17:14:21	Ok Se Prestaron Los Dos Escritorios.	Coordinador Planta Física	SOLUCIONADO	En este módulo el usuario podrá ver todas las solicitudes que fueron resueltas por el recurso del departamento de Servicios Generales. Para ver los detalles de las solicitudes resueltas pulsamos en el vínculo de la descripción o bien en el código del Servicio, al hacerlo se mostrara una ventana con todas la información de la solicitud como el recurso asignado y el nuevo estado, pero si nos fijamos en el cuadro de acciones anteriores podremos ver un nuevo registro enviado por la persona que le fue asignada la solicitud ósea el recurso, en este																				
Nº	Fecha	Descripción	Asignado a	Estado																																		
1	2009-06-16 15:49:52	Requisición Asignada por el Administrador de Regis	Coordinador Planta Física	ASIGNADO																																		
2	2009-06-16 17:14:21	Ok Se Prestaron Los Dos Escritorios.	Coordinador Planta Física	SOLUCIONADO																																		

			<p>caso la solicitud tiene un estado de solucionado lo que quiere decir que ya encontraron la solución al requerimiento, además presenta una breve descripción que corrobora la solución.</p>
26	Usuario de Servicios		<p>2. Menú Administración (Password)</p> <p>En este módulo el usuario de Servicios podrá cambiar su clave personal. Pasos Para Cambiar La Clave Personal:</p>
27	Usuario de Servicios		<p>1. En el formulario veremos los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Fecha De Cambio</i>: Este campo corresponde a la fecha en que se va a cambiar la contraseña. ▪ <i>Usuario</i>: El titular de la cuenta. ▪ <i>Password Actual</i>: Este campo corresponde a la contraseña actual del usuario. ▪ <i>Password Nuevo</i>: En este campo escribiremos la nueva contraseña.
28	Usuario de Servicios		<p>2. Nos dirigimos a la casilla de “Password Actual” en donde escribimos la contraseña con la cual estamos ingresando a Servicios.</p>
29	Usuario de Servicios		<p>3. En el campo “Password Nuevo” escribimos la nueva contraseña que usaremos.</p> <p>4. En el campo “Password Nuevo (Reescribalo)” volveremos a escribir la nueva contraseña para estar seguros de que</p>

			<p>recordaremos la contraseña, una vez tenemos los datos del formulario llenos pulsamos “Validar” para ver la siguiente ventana.</p> <p>5. Después de tener los datos validados procederemos a cambiar la contraseña pulsando “Grabar” en donde corroboraremos que el cambio de contraseña fue exitoso.</p>
30	Usuario de Servicios		<p>7. Menú Salir</p> <p>Para salir correctamente de la aplicación no vamos al menú principal y pulsamos “Salir” para cerrar sesión y salir de la aplicación.</p>

Recuerde que el grupo de desarrollo de Software de la UPB está siempre dispuesto a resolver sus dudas, para ello envíe un correo a sistemas@upbbga.edu.co y le resolveremos cualquier duda que pueda tener con la Herramienta.