



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE INFORMÁTICA



MANUAL DE USUARIO

SAU-TI



SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Basado en el continuo crecimiento de las diferentes tecnologías, se ha mejorado la versión del sistema SAU-TI (Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de la Información), para poder ofrecerle un mejor servicio que les permitirá hacer más eficiente los reportes de problemas o de apoyo en la gestión en los servicios ofrecidos por los departamentos que integran la Coordinación Administrativa de Informática.

A continuación podrá ingresar a la página oficial mediante el siguiente enlace:

<https://charal.unacar.mx/sauti/>



DELFIN SAU - TI

Usuario :

Contraseña :

Aceptar ▶

Para ingresar es necesario contar con un usuario y contraseña, mismos que le proporciona la Coordinación Administrativa de Informática. Si no se encuentra dado de alta como usuario por favor descargue el formato F-CAI-DS-07 que se encuentra en la página oficial de la Coordinación de Informática, llénelo e imprímalo dos veces, posteriormente llévelo a la Coordinación Administrativa de Informática.



Al ingresar al SAU-TI deberá seleccionar el área o departamento al cual desea realizar un servicio.

SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS (SAU-TI)

SELECCIONE EL ÁREA A LA QUE DESEA REPORTAR:

Desarrollo de sistemas

En esta sección podrás solicitar instalación de sistemas, publicación de información, acceso a los sistemas institucionales o Intranet, reportar fallas en los sistemas institucionales, etc.

Redes y Telecomunicaciones

En esta sección podrás solicitar correos, conexión de internet, habilitación de línea telefónica, y reportar fallas en la red institucional, etc.

Soporte Técnico

En este apartado podrás reportar fallas en cualquier componente de su equipo de cómputo, mouse, teclado, impresora, instalación de software, impresión de carteles, etc.

Status Servicio

Cerrar Sesión

Al ingresar al SAU-TI podrá visualizar los diferentes tipos de solicitudes de servicio de acuerdo al área seleccionada. Se visualizarán sus datos personales de identificación como usuario de la institución. Además, tendrá que escribir sus datos de ubicación para una mayor eficiencia en el servicio, como por ejemplo: el horario de atención para el servicio, teléfono o extensión así como la ubicación física donde se requiera el servicio.

Nº de Folio:

Solicitante

Unidad a la que pertenece:

Número de Empleado:

Nombre del Solicitante:

Correo electrónico Institucional:

Teléfono o extensión:

Horario Laboral:

Horario de atención para el servicio:

Correo alternativo: (campo opcional)

Ubicación física (ej. edificio, cubículo, campus, etc.):



Después deberá seleccionar el tipo de servicio que requiera de acuerdo al área seleccionada.

En el área *Desarrollo de Sistemas* se encuentran 2 tipos de operaciones:

- **Sistemas Cliente – Servidor.** Son todos los programas institucionales que se instalan en el equipo personal mediante un levantamiento de servicio (SUF, SUCE, SUPLAND, SURH, etc.).
- **Sistemas Web.** Son los programas mediante páginas web que se utilizan para el desarrollo de las actividades de la misma institución (POA, SURH Web, Factura electrónica, SISCA Web, etc.).

Servicios a reportar

Ambiente de operación:

- Sistemas Cliente - Servidor Sistemas Web

SISTEMAS CLIENTE-SERVIDOR

- ESDEPED
- SICDA
- SISPRO
- SISTEMA DE INVENTARIO DE BIENES
- SUAE
- SUCE
- SUCE +
- SUCESOS DE VIDA
- SUEDA
- SUF
- SUI
- SUPF
- SUPLAND
- SURH



En el área *Redes y Telecomunicaciones* se encuentran 2 tipos de operaciones:

- **Nueva Instalación.** Son nuevas instalaciones requeridas por el usuario, solo se podrán realizar las que se describen dentro del catálogo de servicios.
- **Mantenimiento.** Es el mantenimiento en las diferentes áreas requeridas por el usuario, solo se podrán realizar las que se describen dentro del catálogo de servicios.

Servicios a reportar

Ambiente de operación:

- Nueva Instalación Mantenimiento

NUEVA INSTALACIÓN

- NODOS DE RED**
- INSTALAR EXTENSIÓN TELEFÓNICA**
- CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO**
- VIDEOCONFERENCIAS**
- INSTALACIÓN PARA TENER ACCESO A INTERNET**
- ACCESO A PAGINAS RESTRINGIDAS**
- BLOQUEO DE PAGINAS**
- INSTALACIÓN DE VIDEO DE ALGUN EVENTO FORTUITO**

En el área *Soporte Técnico* se encuentran 5 tipos de operaciones que a su vez cuenta con subservicios que de igual forma debe seleccionar para poder realizar el servicio si así lo requiere.

Servicios a reportar

Ambiente de operación:

- Software PC de escritorio Seguridad Equipos Portátiles Impresoras

PC DE ESCRITORIO

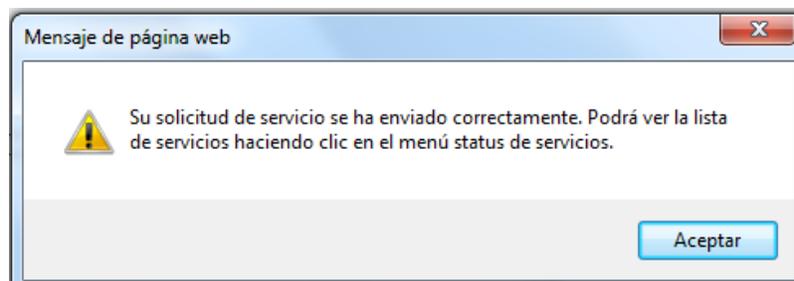
- EL EQUIPO NO ENCIENDE**
- EL EQUIPO ENCIENDE PERO NO DA VIDEO**
- PROBLEMA CON DISPOSITIVOS**
 - MONITOR
 - UNIDAD ÓPTICA
 - DISCO DURO
 - OTRO
 - TECLADO
- INSTALACIÓN DE HARDWARE**
 - IMPRESORA
 - ESCÁNER
 - CAMARA DIGITAL
 - OTRO
- OTRO**



Después de haber seleccionado el tipo de operación deberá ingresar la descripción detallada del tipo de servicio el cual seleccionó anteriormente.

The image shows a web form with a label "Descripción del Servicio" above a large, empty text input field. Below the input field is a button labeled "Solicitar Servicio". The background of the page is watermarked with the text "UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN" and "COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE INFORMÁTICA".

Si completó todos los datos requeridos correctamente, le enviará el siguiente mensaje de confirmación.





Para visualizar la lista de solicitudes creadas tendrá que acceder al menú de status de servicios. Podrá dar seguimiento a sus solicitudes creadas a través del menú status de servicios con la siguiente información: el número de folio, la fecha de solicitud del servicio, fecha de asignación del técnico, el técnico asignado así como el status en que se encuentra su solicitud.

TIPO DE LOS STATUS DE SERVICIOS				
PA = PENDIENTE POR ASIGNAR	A = ASIGNADO	P = PENDIENTE	E = EN ESPERA	T = TERMINADO

REPORTE DE SERVICIO DEL USUARIO

Status de Servicios

Mostrar registros Buscar:

FOLIO ▲	FECHA DE SOLICITUD ▼	SERVICIO REPORTADO ▼	SUBSERVICIO ▼	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ▼	TÉCNICO ASIGNADO ▼	FECHA DE ASIGNACIÓN ▼	FECHA DE FINALIZACIÓN ▼	STATUS SERVICIO ▼	DEPARTAMENTO SOLICITUD ▼
1	15/01/2014	FORMATO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA DE CUENTA DE USUARIO DEL SIIA N/A	N/A	PRUEBA FORMATOS	EN ESPERA DE ASIGNACIÓN	EN ESPERA DE ASIGNACIÓN	EN ESPERA DE FINALIZACIÓN	PA	DESARROLLO DE SISTEMAS
2	15/01/2014	SISTEMAS WEB INSTALACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	N/A	INSTALACIÓN DE TODOS LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES EN MI EQUIPO	EN ESPERA DE ASIGNACIÓN	EN ESPERA DE ASIGNACIÓN	EN ESPERA DE FINALIZACIÓN	PA	DESARROLLO DE SISTEMAS

Mostrando 1 a 2 de 2 registros ◀ Anterior Siguiente ▶

Agradeceremos los comentarios propositivos que nos hagan llegar en relación a este nuevo sistema así como de los servicios que ofrecemos, dudas o sugerencias favor de contarnos vía correo electrónico o bien a los teléfonos de los departamentos que integran la Coordinación Administrativa de Informática.

Depto. Desarrollo de Sistemas
desarrollo@delfin.unacar.mx
 01 938 38 1 10 18 ext. 1008

Redes y Telecomunicaciones
redes@delfin.unacar.mx
 01 938 38 1 10 18 ext. 1014

Soporte Tecnológico
soporte-tecnico@delfin.unacar.mx
 01 938 38 1 10 18 ext. 1009