

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Unidad Cuajimalpa	 Coordinación de Servicios de Cómputo
GUIA DE USO: SERVICIO DE PLATAFORMA DE LA MESA DE AYUDA	

Servicio de gestión de la Mesa de Ayuda.

Descripción del servicio.

Consiste en levantamiento de tickets en la plataforma de la Mesa de Ayuda, para la solicitud de servicios ofrecidos por la CSC.

Requisitos para el usuario.

- Podrán ser usuarios del servicio:
 - El personal académico o administrativo de la Unidad Cuajimalpa.
 - Contar con correo electrónico Institucional.
 - El servicio se dará exclusivamente a personal y equipos pertenecientes a la Unidad Cuajimalpa.

Condiciones para proporcionar el servicio.

- Cumplir los requisitos antes señalados.
- Para darse de alta como usuario de la plataforma, enviar la solicitud al correo mesadeayuda@cua.uam.mx Indicando:
 - Nombre completo.
 - Área de adscripción.
 - Número económico.
- La CSC enviará usuario y contraseña al correo del solicitante en un plazo máximo de tres días.
- Las solicitudes deberán de ser enviadas con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha en la que se requiera el servicio.
- Una vez que el ticket de servicio sea atendido, el usuario es responsable de calificar el servicio.

Procedimiento para proporcionar el servicio.

- Ingresar al portal de la Mesa de Ayuda <http://mesadeayuda.cua.uam.mx:4352> para solicitar la atención a su requerimiento, ingresando su usuario y contraseña.
- El usuario deberá especificar el tipo de servicio que requiere, de acuerdo a las opciones que se muestran en la plataforma.
- Se asignará un número de ticket a su solicitud, con el cual el usuario puede dar seguimiento a su requerimiento.

Responsable Ing. Adrián Bravo Infante abravo@cua.uam.mx 6to piso de la UAM-C	Horario de atención De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas	Teléfono 55 5814 6500 ext.6570 y 3450
---	---	---

 Casa abierta al tiempo UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Unidad Cuajimalpa	 Coordinación de Servicios de Cómputo
GUIA DE USO: SERVICIO DE PLATAFORMA DE LA MESA DE AYUDA	

- La CSC dará respuesta a la solicitud por medio del portal de la Mesa de Ayuda, en algunos casos, pidiendo requerimientos o más información al usuario, para atender de mejor manera la solicitud.
- La CSC enviará por el mismo medio, la información acerca de la solución y la encuesta de calificación del servicio para ser contestada por el usuario.

Responsable Ing. Adrián Bravo Infante abravo@cua.uam.mx 6to piso de la UAM-C	Horario de atención De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas	Teléfono 55 5814 6500 ext.6570 y 3450
---	---	---