

# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

## INTRODUCCIÓN

---

El “manual de uso para generar requerimientos” está orientado a dar conocer la nueva interfaz del sistema de gestión intranet y los procedimientos para llevar a cabo una solicitud online a los servicios de soporte técnico, planta física y apoyo digital.

En el instructivo se utilizará como referencia el formulario de apoyo digital, pero representa el mismo procedimiento para cualquiera de los tres servicios indicados anteriormente.

---


# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

## PASO 1

## Ingreso de requerimientos

Autenticarse con la misma cuenta con la que ingresa a windows

Bienvenido *martes 16 de octubre del 2012*

 UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO

MÓDULO DE REQUERIMIENTOS   MÓDULO DE RESERVAS   AYUDA   LOGIN EXTRANET

1 Ingrese nombre de usuario y contraseña   2 Complete la Solicitud con los requerimientos

Ingreso a formulario de requerimientos para la Unidad de Apoyo Digital

Usuario

Contraseña

Tipo

Iniciar sesion

[← Volver a Fau](#)

# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

## PASO 2

## Completar las solicitud

Completar la solicitud indicando sus requerimientos

Bienvenido **Juan** martes 16 de octubre del 2012 [Salir](#)

SOLICITUDES ONLINE MÓDULO DE RESERVAS AYUDA

1 Ingrese nombre de usuario y contraseña 2 Complete la Solicitud con los requerimientos

### Formulario Requerimientos Apoyo Digital

Cambiar de Formulario Apoyo Digital

**Nombre:** Juan  
**Apellido:** Morales Hasard  
**Anexo:** 83152  
**Correo Electrónico:** jpmorales@uchilefau.cl  
**Departamento:** Unidad de Apoyo Digital  
**Ubicación:** PABELLON G  
**Fecha de Envío:** Martes, 16 de Octubre de 2012 a las 08:10:02

Indique detalladamente su requerimiento y los síntomas que presenta

Enviar

[← Volver a Fau](#)

Los datos son cargados automáticamente, por lo tanto solo deberá completar la casilla de requerimientos y la ubicación del problema

Bienvenido **Juan** martes 16 de octubre del 2012 [Salir](#)

SOLICITUDES ONLINE MÓDULO DE RESERVAS AYUDA

1 Ingrese nombre de usuario y contraseña 2 Complete la Solicitud con los requerimientos

### Formulario Requerimientos Apoyo Digital

Cambiar de Formulario Apoyo Digital

**Nombre:** Juan  
**Apellido:** Morales Hasard  
**Anexo:** 83152  
**Correo Electrónico:** jpmorales@uchilefau.cl  
**Departamento:** Unidad de Apoyo Digital  
**Ubicación:** PABELLON G  
**Fecha de Envío:** Martes, 16 de Octubre de 2012 a las 08:10:02

Indique detalladamente su requerimiento y los síntomas que presenta.

Enviar

[← Volver a Fau](#)

# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

PASO 3

La solicitud ya ha sido ingresada

El formulario es ingresado al sistema

## SISTEMA DE REQUERIMIENTOS UNIDAD APOYO DIGITAL

Formulario Requerimientos Soporte Unidad Apoyo Digital

**Sr(a), Juan Morales Hasard**  
**Su solicitud ha sido enviada y guardada exitosamente**  
**lo atenderemos a la brevedad**

<b>NUMERO DE ATENCIÓN</b>	145
<b>PENDIENTES</b>	En este momento hay 8 Solicitudes Pendientes
<b>EN PROCESO</b>	En este momento hay 5 Solicitudes en Proceso
Nombre	Juan Morales Hasard
Anexo	83152
Correo	<a href="mailto:jpmorales@uchilefau.cl">jpmorales@uchilefau.cl</a>
Departamento	Unidad de Apoyo Digital
Ubicación	OTRO
Fecha de Envío	Jueves, 30 de Agosto de 2012 a las 17:08:29
IP	172.16.211.70
Requerimiento	Probando requerimiento de apoyo digital

Recibirá un correo como respaldo, con el resumen de su requerimiento

UNIDAD DE APOYO DIGITAL REQUERIMIENTO N° 145 - REQUERIMIENTOS UNIDAD DE APOYO DIGITAL Número de Atención 145 Pendientes En este momento 17:06

### REQUERIMIENTO N° 145 Recibidos x

17:07 (Hace 3 minutos) ☆

UNIDAD DE APOYO DIGITAL [uad@uchilefau.cl](mailto:uad@uchilefau.cl)  
para mí

REQUERIMIENTOS UNIDAD DE APOYO DIGITAL

Número de Atención	145
Pendientes	En este momento hay 8Solicitudes Pendientes
En Proceso	En este momento hay 5 Solicitudes en Proceso
Nombre:	Juan Morales Hasard
Anexo:	83152
Correo:	<a href="mailto:jpmorales@uchilefau.cl">jpmorales@uchilefau.cl</a>
Departamento:	Unidad de Apoyo Digital
Ubicación:	OTRO
Fecha:	Jueves, 30 de Agosto de 2012 a las 17:08:29
IP:	172.16.211.70
Requerimiento:	Probando requerimiento de apoyo digital

# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

## PASO 1 Cierre y confirmación

Una vez que el técnico haya realizado el trabajo, le enviará un correo de confirmación para el cierre de la solicitud. Esto nos permitirá tener un seguimiento mas detallado de su solicitud y mejorar el servicio

Unidad de Planta Física      Mensaje de Confirmacion Unidad de Planta Física N° 379 - Estimado(a) Raúl : Este mensaje ha sido envi      14:09

El correo que recibirá contiene dos botones, usted solamente deberá indicar con un solo clic, si quedó conforme o no con el trabajo realizado por el técnico.



**fau**  
UNIDAD DE APOYO DIGITAL  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO

Estimado(a) **Juan** : Este mensaje ha sido enviado para confirmar que su requerimiento fue solucionado por el técnico, por favor presione el botón para indicar si está conforme o no conforme con el trabajo realizado

Resumen de Requerimiento

**Requerimiento N°** : 145  
**Nombre** : Juan  
**Apellido** : Morales Hasard  
**Anexo** : 83152  
**Correo** : [jpmorales@uchilefau.cl](mailto:jpmorales@uchilefau.cl)  
**Departamento** : Unidad De Apoyo Digital  
**Ubicacion** : OTRO  
**Requerimiento** : Instructivo De Formulario De De Requerimientos  
**Tecnico** : UNIDAD DE APOYO DIGITAL  
**Comentario** :Se Ha Realizado Todos Los Cambios Solicitados Por El Usuario

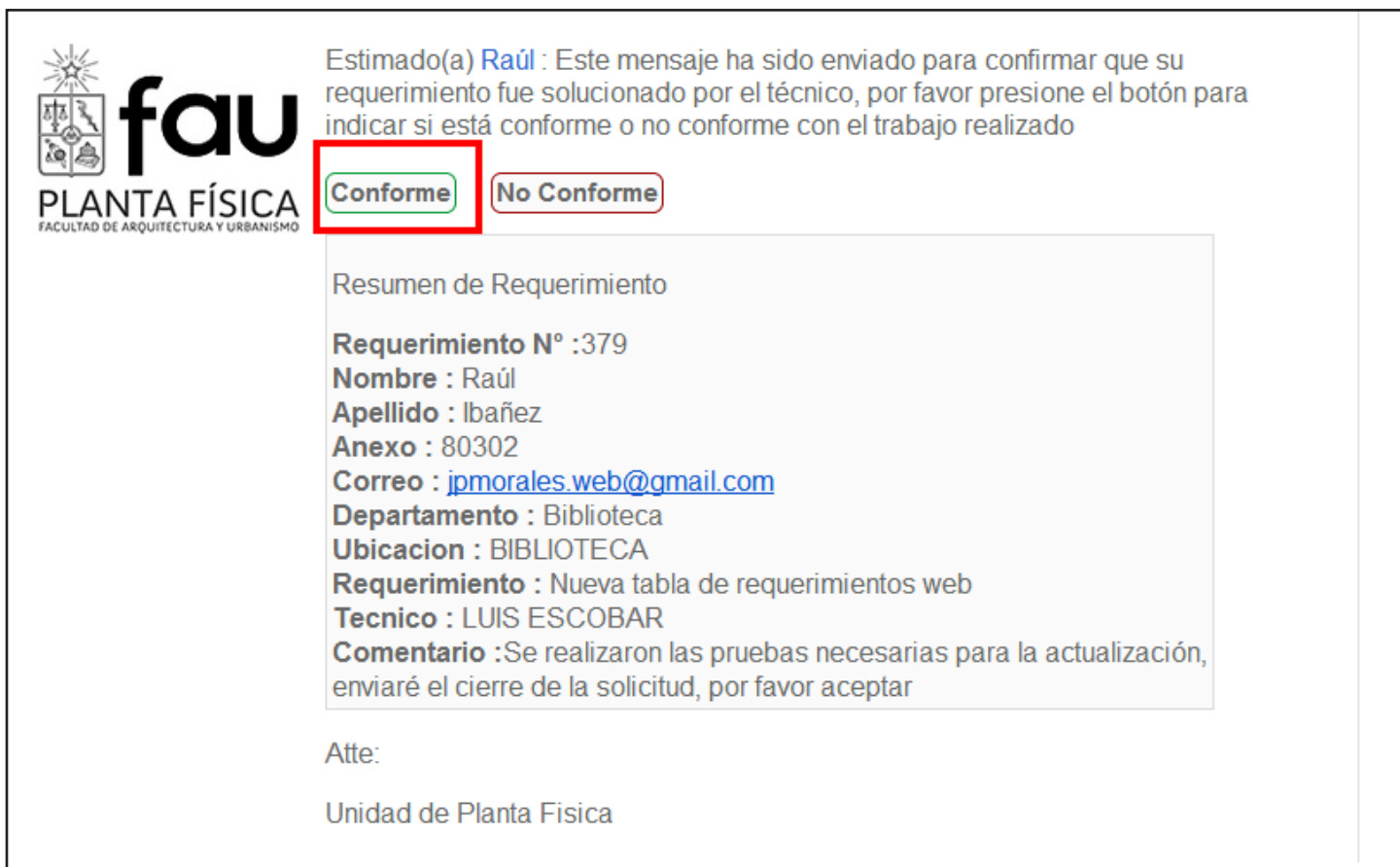
Atte:  
Unidad de Apoyo Digital

Sitio desarrollado por [Unidad de Apoyo Digital](#).

# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

## PASO 2 Cierre y confirmación

Al presionar el botón conforme (verde), nos dirigirá hacia una pagina donde el usuario deberá presionar en finalizar , para que el sistema cierre su ficha automaticamente



Estimado(a) **Raúl** : Este mensaje ha sido enviado para confirmar que su requerimiento fue solucionado por el técnico, por favor presione el botón para indicar si está conforme o no conforme con el trabajo realizado

**Conforme** **No Conforme**

Resumen de Requerimiento

**Requerimiento N°** :379  
**Nombre** : Raúl  
**Apellido** : Ibañez  
**Anexo** : 80302  
**Correo** : [jpmorales.web@gmail.com](mailto:jpmorales.web@gmail.com)  
**Departamento** : Biblioteca  
**Ubicacion** : BIBLIOTECA  
**Requerimiento** : Nueva tabla de requerimientos web  
**Tecnico** : LUIS ESCOBAR  
**Comentario** :Se realizaron las pruebas necesarias para la actualización, enviaré el cierre de la solicitud, por favor aceptar

Atte:

Unidad de Planta Fisica

Con el ánimo de mejorar el servicio, se estableció una pequeña evaluación que nos permitirá obtener una mejor percepción del trabajo realizado por los técnicos, solo debe marcar las alternativas y luego presionar finalizar.



UNIDAD DE APOYO DIGITAL  
DIRECCIÓN ACADÉMICA Y DE RELACIONES INTERNACIONLES

**Evaluación de atención**

Por favor complete la evaluación de su atención, esto nos ayudará a mejorar el servicio

Evaluacion	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Nada de Acuerdo
¿ El tiempo de respuesta es la deseada ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ La calidad de atención es satisfactoria ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ La solución es la esperada ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Finalizar

# MANUAL DE USO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS

## PASO 1

### Caso de no conformidad

En caso de que el trabajo haya sido realizado y no cubra las necesidades indicadas en su requerimiento, el usuario deberá presionar el botón no conforme (rojo).



Estimado(a) **Raúl** : Este mensaje ha sido enviado para confirmar que su requerimiento fue solucionado por el técnico, por favor presione el botón para indicar si está conforme o no conforme con el trabajo realizado

Resumen de Requerimiento

**Requerimiento N°** :379  
**Nombre** : Raúl  
**Apellido** : Ibañez  
**Anexo** : 80302  
**Correo** : [jpmorales.web@gmail.com](mailto:jpmorales.web@gmail.com)  
**Departamento** : Biblioteca  
**Ubicacion** : BIBLIOTECA  
**Requerimiento** : Nueva tabla de requerimientos web  
**Tecnico** : LUIS ESCOBAR  
**Comentario** :Se realizaron las pruebas necesarias para la actualización, enviaré el cierre de la solicitud, por favor aceptar

Atte:

Unidad de Planta Fisica

Nos dirigirá hacia una página donde deberá indicar detalladamente el requerimiento que necesita. y presionar enviar comentario

## Formulario Unidad de Apoyo Digital

### Formulario Unidad de Apoyo Digital

Por favor indique el motivo por el cual no está conforme con el requerimiento, esto nos ayudará a mejorar el servicio

**Nombre:** Juan

**Apellido:** Morales Hasard

**Ingrese su  
Comentario.**