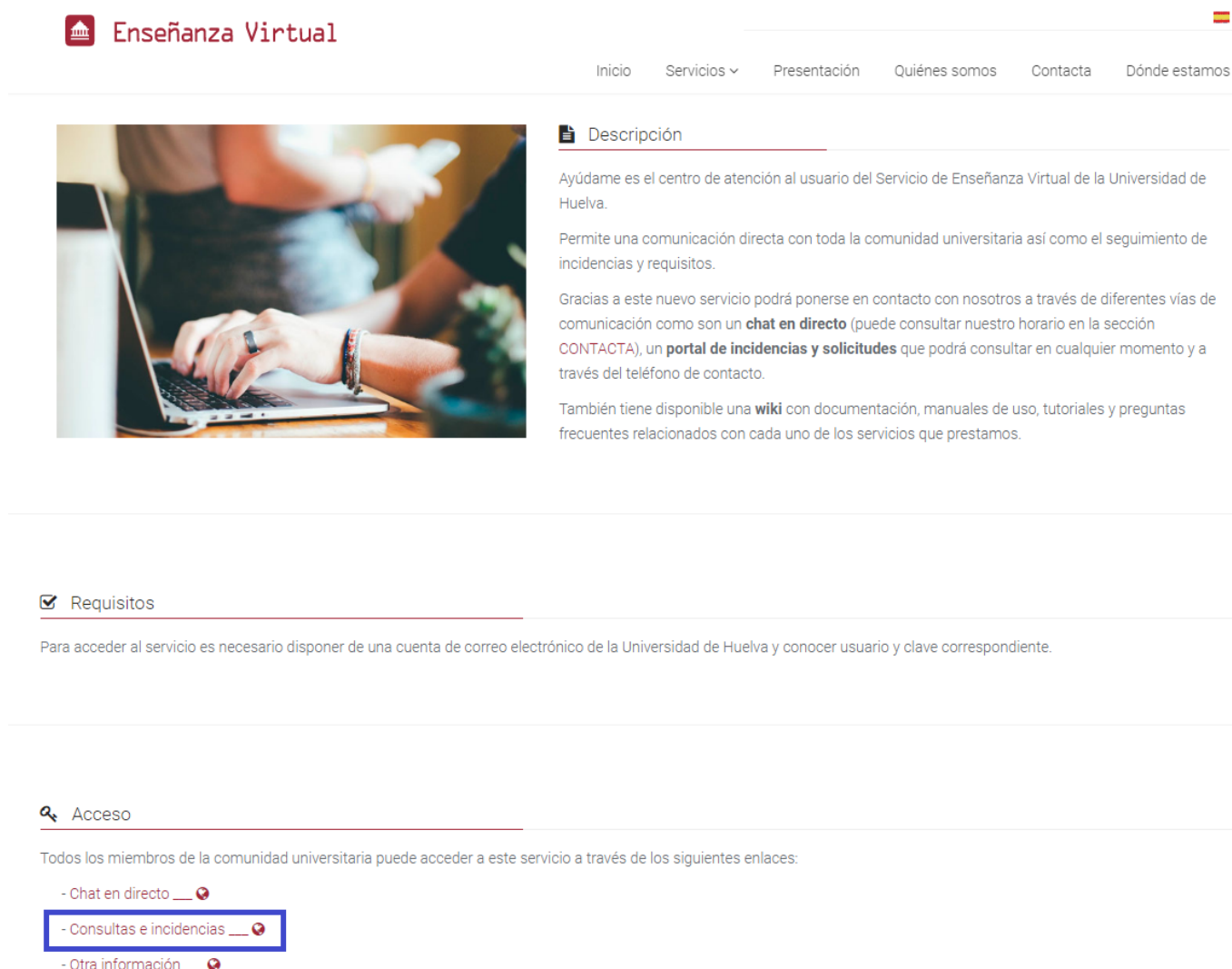


Manual de uso del Centro de Consultas e Incidencias Ayúdame

[manuales](#), [consultas](#), [incidencias](#), [ayudame](#)

El servicio de Consultas e Incidencias permite realizar diferentes gestiones relacionadas con el Servicio de Enseñanza Virtual de forma telemática. Se trata de una herramienta fácil e intuitiva que facilitará al usuario conocer el estado de sus solicitudes así como el de recibir respuestas a sus trámites de forma inmediata.

Para gestionar diferentes consultas e incidencias referentes al Servicio de Enseñanza Virtual, acceda a nuestro **Centro de Atención al Usuario Ayúdame** a través de la sección **Servicios > Ayúdame** de nuestra página web o directamente desde el enlace <http://ayudame.uhu.es>. A continuación, debe pulsar sobre **Consultas e Incidencias**



The screenshot shows the 'Enseñanza Virtual' website header with a navigation menu: Inicio, Servicios (dropdown), Presentación, Quiénes somos, Contacta, and Dónde estamos. The main content area is titled 'Descripción' and contains the following text:

Ayúdame es el centro de atención al usuario del Servicio de Enseñanza Virtual de la Universidad de Huelva.

Permite una comunicación directa con toda la comunidad universitaria así como el seguimiento de incidencias y requisitos.

Gracias a este nuevo servicio podrá ponerse en contacto con nosotros a través de diferentes vías de comunicación como son un **chat en directo** (puede consultar nuestro horario en la sección **CONTACTA**), un **portal de incidencias y solicitudes** que podrá consultar en cualquier momento y a través del teléfono de contacto.

También tiene disponible una **wiki** con documentación, manuales de uso, tutoriales y preguntas frecuentes relacionados con cada uno de los servicios que prestamos.

Below the description is the 'Requisitos' section, which states: 'Para acceder al servicio es necesario disponer de una cuenta de correo electrónico de la Universidad de Huelva y conocer usuario y clave correspondiente.'

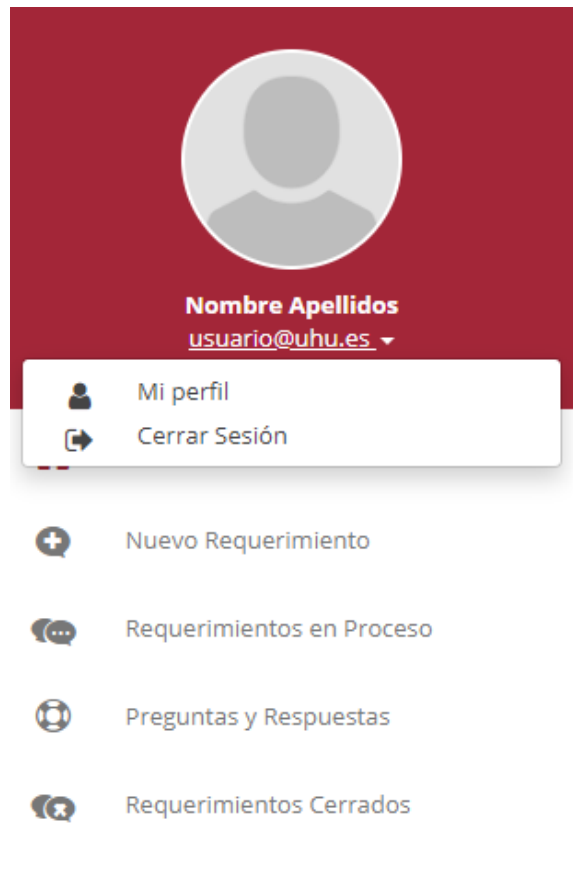
The 'Acceso' section lists three options:

- Chat en directo
- Consultas e incidencias (highlighted with a blue box)
- Otra información

Una vez que acceda al servicio, le aparecerá una imagen similar a la siguiente:



Las gestiones que puede realizar son:



- **Nuevo Requerimiento:** desde aquí podrá solicitar diferentes trámites relacionados con el Servicio de Enseñanza Virtual. Dependiendo del perfil con el que acceda, PDI, PAS o estudiante, las gestiones serán diferentes.
- **Requerimientos en Proceso:** en este espacio podrá consultar el estado de los requerimientos que se mantienen abiertos, quién es su analista, si el operador le ha hecho alguna consulta, etcétera.
- **Requerimientos Cerrados:** desde aquí podrá ver los trámites ya solucionados y que han sido cerrados por tener una respuesta definitiva.
- **Mi perfil:** le permite acceder a su información de usuario.
- **Cerrar sesión:** le permite salir de la aplicación correctamente.


Requerimientos en Proceso

- Para conocer el estado de sus requerimientos, acceda a **Requerimientos en Proceso**.



- Cada vez que se genera un requerimiento, éste se asocia a un número identificativo. Pulse sobre él **(1)** para conocer el estado de su trámite. Además, puede ver los requerimientos en proceso en la pestaña **En proceso (2)**, o los requerimientos solucionados en la pestaña **Solucionados (3)**.



 Una vez que efectúe una solicitud, usted recibirá un correo electrónico con el número identificativo del mismo.

- A continuación se abrirá una ventana como la siguiente y podrá conocer diferentes datos de su requerimiento.

Actualizando R-123456 (Requerimiento)



Información General

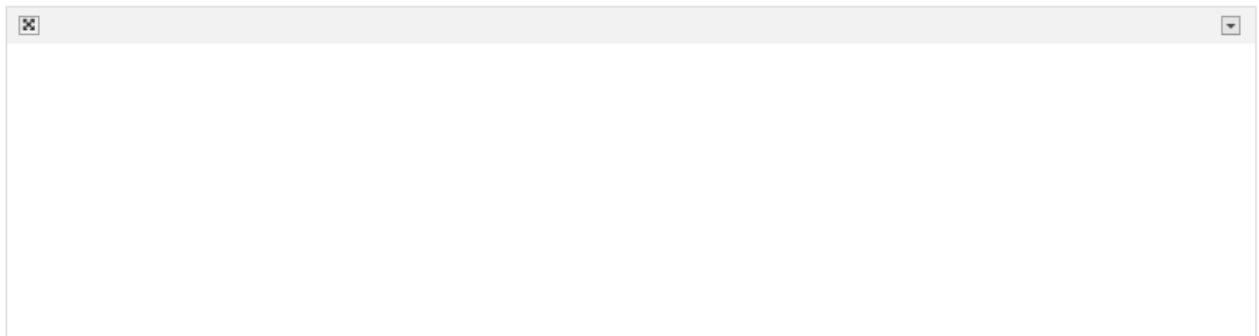
Asunto	Reportado por
Grupo de actividad Inglés II tiene dos aulas virtuales	Nombre Apellidos
Servicio	Subcategoría
No Definido	No Definido
Descripción	
Buenas tardes, esta es mi solicitud para el SEV Un saludo	
Gracias	

Clasificación & Fechas

Estatus	Fecha de Inicio
Asignado	2020-01-28 15:59:11
Impacto	Última Actualización
Un Departamento	2020-02-03 10:58:14
Urgencia	Analista
Baja	Técnico SEV
Prioridad	
Baja	

Contactos (0) >

Bitácora Pública



Anexos

Agregar Anexo: Ningún archivo seleccionado (Tamaño Máximo de Archivo: 50.00 Mb)

En el apartado "Información General":

- **Reportado por:** persona que ha realizado la solicitud. Este usuario recibirá un correo avisándole cada vez que se realice algún tipo de modificación en su solicitud.
- **Asunto:** resumen del requerimiento.
- **Descripción:** incluya los datos necesarios para que el analista del Servicio de Enseñanza Virtual pueda realizar correctamente su petición.
- **Servicio:** indica el servicio que está solicitando el usuario (aulas virtuales, videoconferencias, audiovisuales, etc.)
- **Subcategoría:** dentro de los servicios, hay subcategorías para especificar la solicitud del usuario.

En el apartado "Clasificación & Fechas":

- **Estatus:** el estado de su solicitud puede ser **nuevo**, la solicitud se ha creado; **asignado:** un miembro del Servicio de Enseñanza Virtual le ha asignado a un operador para que tramite su petición; **pendiente:** estado de espera de alguna información o acción; **solucionado:** el

operador ha dado respuesta a su petición.

- **Prioridad:** tipo de celeridad con la que necesita solucionar su trámite. Puede ser crítica, alta, media o baja.
- **Fecha de inicio:** día en el que se comienza la gestión de la solicitud.
- **Última actualización:** fecha de la última vez que se realizó alguna modificación en su solicitud.
- **Analista:** persona del Servicio de Enseñanza Virtual que resolverá su trámite.
- **Impacto:** a que puede afectar el requerimiento.
- **Urgencia:** importancia para solucionar la solicitud.

Además, tiene un espacio para información adicional y comunicación entre técnicos y usuario:

- **Anexos:** podrá adjuntar la información en pdf, jpg, etc... que considere oportuna para resolver correctamente su gestión. Igualmente, el analista podrá adjuntarle a usted documentación.
- **Bitácora Pública:** es un espacio de comunicación entre el solicitante y la persona responsable de darle respuesta a su requerimiento o consulta. A través de este espacio usted podrá estar en contacto con el responsable de su trámite e, igualmente, el analista podrá pedirle información o comentarle diferentes aspectos relacionados con el mismo.



Cada vez que se realice un cambio en el estado de su trámite, recibirá un correo avisándole de dicho cambio.

Estados de un requerimiento

Existen cuatro tipos de **Estatus** del requerimiento:

- **Nuevo:** El requerimiento ha sido creado recientemente y aún no ha recibido ninguna respuesta por el Servicio de Enseñanza Virtual.
- **Asignado:** Su solicitud ha sido derivada a uno de los analistas del Servicio. Él se encargará de darle respuesta.
- **Pendiente:** El analista está tramitando su solicitud. Igualmente, si encontrara algún problema, se lo hará saber a través de la **Bitácora Pública**. Utilice este espacio para responder a la información solicitada.
- **Solucionado:** Su trámite ha recibido una respuesta definitiva. Si ha recibido la respuesta que buscaba, puede **Cerrar este Ticket**. Si ha quedado algo pendiente, pulse **Reabrir**.

Actualizando R-123456 (Requerimiento) ✕

Información General

Asunto	Reportado por
Prueba manual	Nombre Apellidos
Servicio	Subcategoría
Otras solicitudes	Solicitud General
Descripción	
Solicitud SEV. Manual.	
Solución	
Solicitud resuelta	

Clasificación & Fechas

Estatus	Fecha de Inicio
Solucionado	2020-02-24 17:42:16
Impacto	Última Actualización
Un Departamento	2020-02-24 17:42:56
Urgencia	Fecha de Solución
Baja	2020-02-24 17:42:56
Prioridad	Analista
Baja	Técnico SEV

Contactos (0) >

Bitácora Pública

Anexos

Agregar Anexo: Ningún archivo seleccionado (Tamaño Máximo de Archivo: 50.00 Mb)

Mostrar Requerimientos Cerrados

1. Cuando los requerimientos han sido solucionados, debe buscarlos en **Mostrar Requerimientos Cerrados**.

The dashboard shows a user profile on the left with a red background and a white circle containing a grey person icon. Below the profile are navigation links: Inicio, Nuevo Requerimiento, Requerimientos en Proceso, Preguntas y Respuestas, and Requerimientos Cerrados. The main area contains three cards: 'Nuevo Requerimiento' with a red plus icon, 'Requerimientos en Proceso' with a red speech bubble icon, and 'Preguntas y Respuestas Frecuentes' with a red soccer ball icon.

2. Si al entrar tiene un amplio número de trámites solucionados, acceda al que necesite a través de su buscador.

Requerimientos Cerrados (1)

Nombre común	Clase	Asunto	Fecha de Inicio	Estatus	Subcategoría	Prioridad	Reportado por
R-123457	Requerimiento	Solicitud sala virtual	2020-01-13 19:57:56	Cerrado	Solicitud de Sala Virtual	Baja	Nombre Apellidos

3. Cuando lo haya encontrado, pulse sobre el número de requerimiento y podrá comprobar toda la información relacionada con el requerimiento: tiempo de respuesta, solución aportada, analista que ha realizado su gestión, etc.

Nuevo Requerimiento

Para crear un requerimiento pulse sobre **Nuevo Requerimiento**.

This screenshot is identical to the one above, but the 'Nuevo Requerimiento' card is highlighted with a blue rectangular border to indicate it should be clicked.

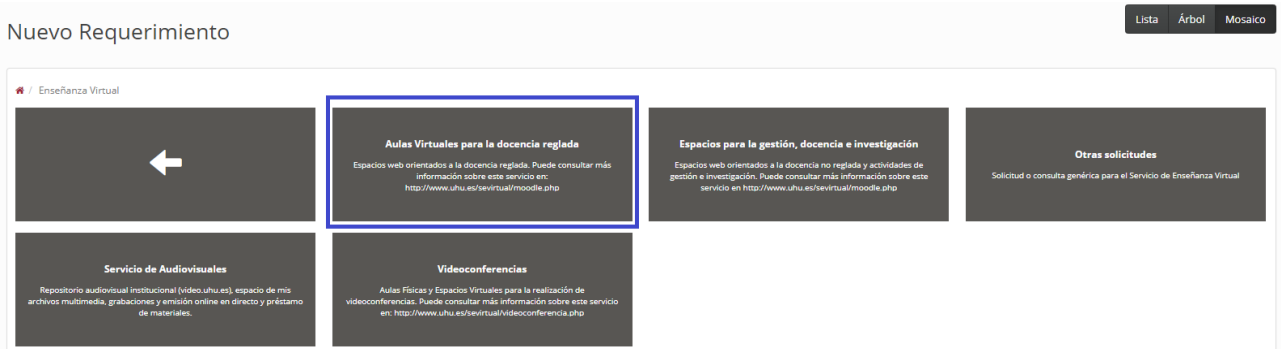
Al abrir un requerimiento, estará creando una gestión administrativa desde la cual puede solicitar la resolución de diferentes cuestiones.



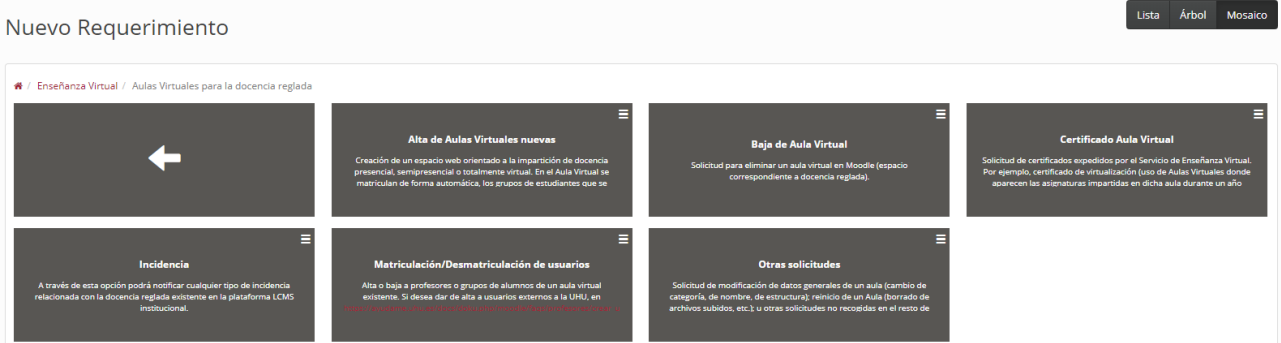
Aunque los servicios del catálogo son diferentes según el perfil, los pasos para abrir un requerimiento son los mismos para todos los usuarios del servicio.

A continuación se explica cómo se solicita un trámite del Servicio de Catálogo.

1. Elija la opción del Servicio del Catálogo que necesite. Por ejemplo, **Aulas virtuales para la docencia reglada** y pulse **Siguiente**.



2. Dentro de este espacio, puede aparecer varias subcategorías donde resolver diferentes gestiones. Pulse sobre la opción que desee, se le abrirá un formulario para rellenar su solicitud.



Cada subcategoría tiene información añadida con los datos que necesita facilitar el profesor para realizar la solicitud.

3. A continuación rellene el formulario con la información necesaria para que su trámite obtenga una respuesta correcta.

Nuevo Requerimiento ✕

Servicio

Aulas Virtuales para la docencia reglada ▼

Subcategoría

Alta de Aulas Virtuales nuevas ▼

Service details

Need

Solicitud de un aula virtual

OPCION 1: Dar de alta un espacio en Moodle para una sola asignatura con uno o varios turnos. (nombre de la asignatura, código y turno/s separados por coma).

Ejemplo: asignatura, 000000000-T1, 000000000-T3

OPCION 2: Dar de alta un espacio en Moodle para varias asignaturas. (nombre del espacio, nombre de la asignatura, código y turno/s separados por coma).

Ejemplo:

- asignatura1, 000000000-T1, 000000000-T2.
- asignatura2, 11111111-T1.

OPCION 3: Dar de alta varios espacios en Moodle para distintas asignaturas. (nombre de la asignatura, código y turno. Si realiza la solicitud como coordinador o director indique nombre y correo electrónico del profesor responsable.)

Ejemplo:

- asignatura1, 000000000-T1, nombre apellido1 apellido2, usuario@dpto.uhu.es
- asignatura2, 11111111-T1, nombre apellido1 apellido2, usuario@dpto.uhu.es

Impacto *

Un Departamento ▼

Urgencia *

Baja ▼

Asunto *

Descripción *

✕
▾

Contactos (0) >

Anexos

Agregar Anexo: Seleccionar archivo Ningún archiv...seleccionado (Tamaño Máximo de Archivo: 50.00 Mb)

- **Asunto:** motivo por el que pone en marcha el procedimiento. **Obligatorio.**
- **Descripción:** debe indicar todos los datos necesarios para la correcta resolución del requerimiento. **Obligatorio.**
- **Impacto:** indique quién realiza la solicitud. **Obligatorio.**
- **Urgencia:** premura necesaria para la resolución. **Obligatorio.**
- **Anexos:** desde aquí podrá adjuntar cualquier documento que considere oportuno aportar para realizar su trámite.

- Para cerrar el proceso, pulse **Enviar**.



Una vez creado el requerimiento, éste le aparecerá siempre que entre a su espacio de Consultas e Incidencias.

From:

<https://ayudame.uhu.es/docs/> - **Documentación Servicio de Enseñanza Virtual**

Permanent link:

https://ayudame.uhu.es/docs/doku.php/cau/manuales/uso_itop

Last update: **2020/04/14 23:13**

