

Guía rápida
Portal Web

Centro de **Atención a Usuarios**

www.comillas.edu/CAU

Enero 2017

Objetivo

- Simplificar la comunicación de **solicitudes e incidencias** de la comunidad universitaria a los diferentes Servicios de Comillas
- Tener abierto un canal único de recepción de solicitudes **24x7x365**.
- Conocer de manera detallada **qué servicios solicitar** a una oficina o servicio de la Universidad.
- Conocer el **estado y seguimiento** de la solicitud en tiempo real, con notificaciones de avances y soluciones a través propio portal o correo electrónico.
- Ayuda a la **organización, gestión y ejecución** propia del trabajo del servicio.
- Garantiza la **transparencia, comunicación y colaboración** de cada servicio con el resto de la universidad.
- Mejora el **uso de los recursos y personas**, priorizando en las tareas que más valor aporten.
- Genera **informes e indicadores** que permiten evaluar resultados, calidad y satisfacción del servicio para buscar la **mejora continua** del mismo.

Acceso

Para operar con la herramienta debéis entrar en el portal web www.comillas.edu/CAU (la palabra elegida CAU hace referencia a las siglas de Centro de Atención a Usuarios) o en la [Intranet](#) de Comillas y pinchar en el icono superior-derecha “Centro de Atención a Usuarios”.



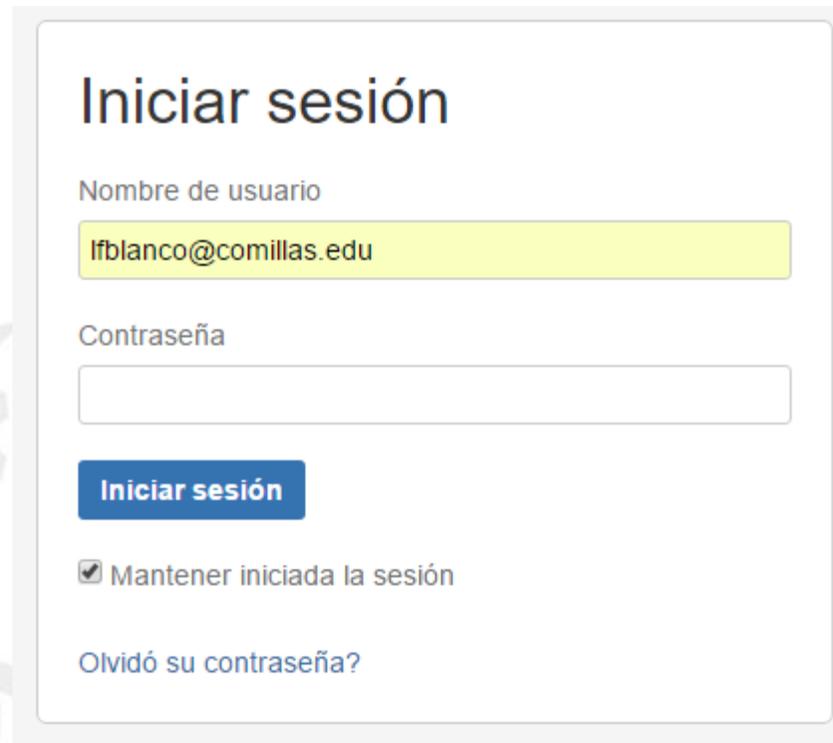
www.comillas.edu/INTRANET 



Validación

Para usar la herramienta es necesario validarse con el **usuario y contraseña** de Comillas.

Más info sobre su usuario/contraseña [aquí](#).

A screenshot of a login form titled "Iniciar sesión". The form is enclosed in a light gray border. It contains the following elements: a title "Iniciar sesión", a label "Nombre de usuario" above a text input field containing "lfblanco@comillas.edu", a label "Contraseña" above an empty password input field, a blue button labeled "Iniciar sesión", a checked checkbox labeled "Mantener iniciada la sesión", and a link "Olvidó su contraseña?".

Iniciar sesión

Nombre de usuario

lfblanco@comillas.edu

Contraseña

Iniciar sesión

Mantener iniciada la sesión

[Olvidó su contraseña?](#)

ATENCIÓN: Para tener identidad TIC en Comillas debe estar formalmente matriculado en el caso de alumnos o contratado en el caso de profesores. [Condiciones y Términos de Uso](#).

Crear un Ticket*

*Se entiende por ticket, una solicitud, incidencia, petición, consulta, tarea, etc. dirigida al servicio en cuestión.

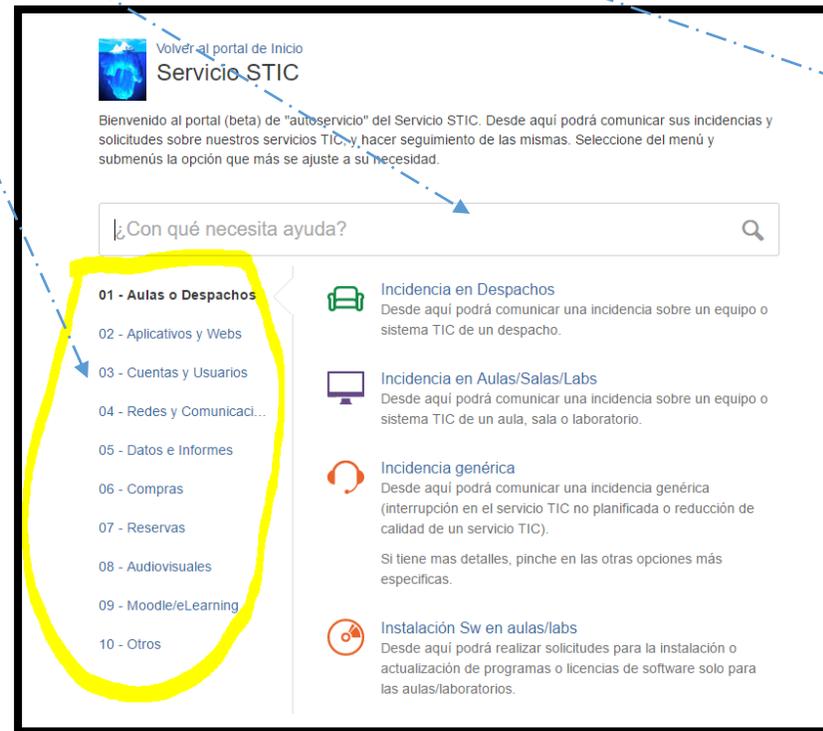
1- Elija el **Servicio** pinchando en su icono correspondiente.

2- Elija del menú la **temática o asunto** del ticket que quiere crear.

- Puede usar el buscador semántico que le guíe al formulario correcto.
- Puede navegar por los distintos menús y formularios hasta encontrar el adecuado para su ticket o usar uno genérico.

3- Rellene los datos que le solicita el **formulario**.

- Rellene todos los campos obligatorios y necesarios.
- Al enviar, le llegará un email con la información de su ticket
- Podrá hacer seguimiento de sus tickets desde este portal.



Volver al portal de Inicio / Servicio STIC
Incidencia en Despachos

Generar esta solicitud en nombre de
Luis Francisco Blanco

Asunto:

Describa la incidencia con el máximo detalle:

Localización, despacho, sala (en la que sucede la incidencia)

Sede (opcional)
Ninguno

Adjuntar un archivo: (opcional)
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o navegar

Crear Cancelar

Seguimiento de Mis Tickets*

*Se entiende por ticket, una solicitud, incidencia, petición, consulta, tarea, etc. dirigida al servicio en cuestión.

- 1- **Acceder** a la herramienta validándose.
- 2- Ir al icono superior-derecha "**Pedidos**".
- 3- Ver el **listado** de Tickets y su **estado**.
 - Use los **filtros** para encontrar lo que necesite, sobre todo el de estado.
- 4- Pinchar en el que deseemos y entrar en el **detalle**.
- 5- **Leer** el detalle del Ticket como los comentarios del operador o **añadir** nuestros comentarios/adjuntos.

The image shows two screenshots of a web application interface. The top screenshot displays a list of tickets under the 'Pedidos' (Requests) tab, which has a notification badge showing '20'. The list includes columns for Tipo, Referencia, Resumen, Oficina de servicio, Estado, and Solicitante. The bottom screenshot shows the detailed view of a ticket titled 'Generar Modelo de Datos' (Generate Data Model) with the status 'ACTIVO'. It features a comment section with a text input field, a 'Comentario sobre esta solicitud...' placeholder, and a 'No notificarme' (Do not notify me) option. The ticket description states: 'Descripción detallada de lo que propone: Hay que generar el modelo de datos de la BBDD'.

Parte de esta operativa de seguimiento se puede hacer con los **emails** que también nos llegan.

FIN

Guía rápida
Portal Web

Centro de **A**tención a **U**suarios

www.comillas.edu/CAU

*Para cualquier duda o aclaración el **STIC** está a vuestra disposición.*