



CREAR UNA PETICIÓN

GUÍA DE USUARIO



CAU

Centro de Atención a Usuarios

Contenido

Información general	3
Introducción	3
Objetivo de la guía	3
Alcance.....	3
Ingreso al sistema	4
Crear una Petición.....	5
Anexo 1	8
Anexo 2	9
Contacto CAU.....	11

Información general

Introducción

Para el Centro de Atención a Usuarios (CAU) es muy importante fortalecer el servicio que brindamos en la atención de sus solicitudes informáticas. En la búsqueda de implementar nuevas herramientas que apoyen a este objetivo y tomando como referencia las mejores prácticas de los Centros de Contacto, contamos con un Servicio en línea denominado Consola de Petición de Servicios (BMC Service Request Management), para la generación y seguimiento de sus solicitudes vía electrónica, la cual está siendo utilizada por varios usuarios con los siguientes beneficios:

- Evita esperas telefónicas.
- Disponible las 24 hrs. los 365 días del año.
- Usted crea su caso de forma automática.
- Obtiene de manera inmediata un número de solicitud.
- Atención más ágil a sus solicitudes.
- Interfaz web atractiva e intuitiva.
- Consulta de artículos de conocimiento.
- Dar seguimiento a las solicitudes.
- Enviar notificaciones y encuestas.

Objetivo de la guía

El usuario conocerá el funcionamiento de la Consola de Petición de Servicios (BMC Service Request Management) para la generación y seguimiento de sus solicitudes.

Alcance

Adquirir el conocimiento que le permita al usuario generar una petición desde la Consola de Petición de Servicios con el fin de agilizar el registro y seguimiento a su solicitud.

Ingreso al sistema

Los pasos para ingresar a la Consola de Petición de Servicios son los siguientes:

1. Ingresar a la página del *Centro de Atención a Usuarios > Servicio en línea*.

<https://cau.ine.mx>

2. Hacer clic en *Consola de Petición de Servicios* para ingresar a la página de BMC Remedy. ¹



Figura 1. Centro de Atención a Usuarios.

3. Ingresa *Nombre de usuario y Contraseña –Institucionales–*. ²
4. Presionar el botón *Iniciar sesión*. ³



Figura 2. BMC Remedy Action Request System

Crear una Petición

A continuación, se muestra el procedimiento para crear una nueva petición a través de la *Consola de Petición de Servicios*, para este ejemplo vamos a utilizar el servicio Permisos Red Inalámbrica que pertenece a la categoría *Servicios Informáticos*.

1. Hacer clic en la pestaña *Examinar*. ¹

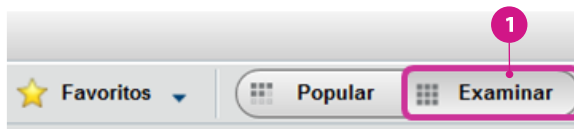


Figura 3. Consola de Petición de Servicios

2. Seleccionar la *Categoría* correspondiente. ²

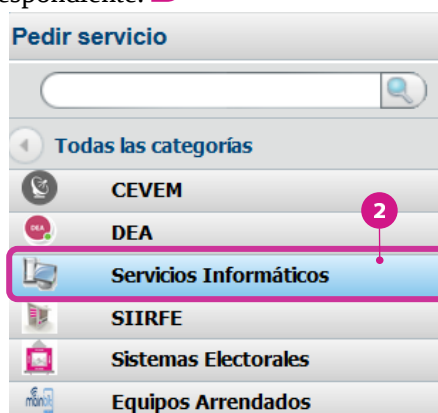


Figura 4. Pedir servicio

Categoría	Descripción
CEVEM:	Genera solicitudes referentes a los centros de verificación y monitoreo con respecto a la infraestructura de los CEVEM.
DEA:	Genera solicitudes referentes a SIGA, Servicios Generales y Sistemas Complementarios.
Servicios Informáticos:	Genera solicitudes referentes a todo lo relacionado con el software, hardware, red INE y todos los sistemas desarrollados para el Instituto.
SIIRFE:	Genera solicitudes referente a los módulos de atención ciudadana, portales de la DERFE y portales en general del SIIRFE.
Sistemas Electorales:	Genera solicitudes referentes a sistemas de Proceso Electoral.
Equipos Arrendados:	Genera solicitudes referentes a los equipos arrendados (Mainbit).

Tabla 1 Categoría



NOTA

Al no visualizar un servicio, quiere decir que no pertenece a ese grupo de visibilidad.

3. Seleccionar el servicio a solicitar, (si no encuentra el que está buscando, utilice el servicio *Otro* que corresponda a la categoría).

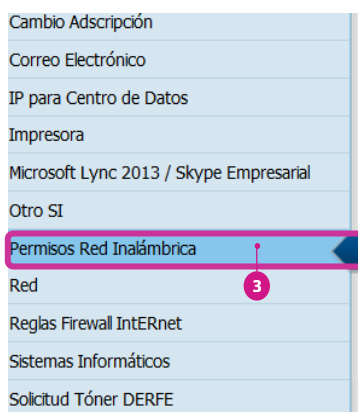


Figura 5. Pedir servicio

4. Se muestra en la sección *Descripción* una breve explicación de lo que ofrece el servicio.
5. Presionar el botón *Pedir ahora*.

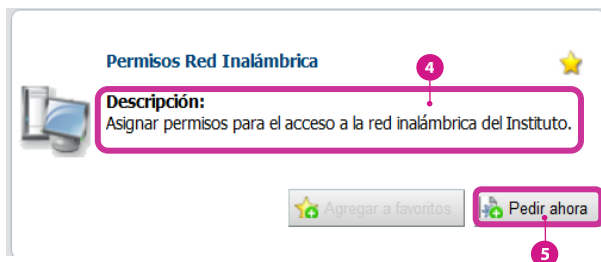


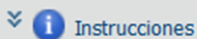
Figura 6. Pedir servicio

6. Una vez que muestra el formulario, capturar la información con los datos que le solicita.

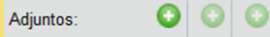
Figura 7. Pedir servicio

NOTA

Para visualizar las recomendaciones del servicio a solicitar, es necesario expandir la sección *Instrucciones*.



Para cada archivo adjunto el tamaño máximo es de 2Mb.

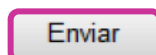


TIP

Es necesario confirmar que el número telefónico sea correcto, de ser distinto, corregir tal y como se muestra en el **Anexo 1**. La modificación sólo aplica para esa petición.

Si desea adjuntar un archivo consulte el **Anexo 2**.

7. Una vez capturada la información, presionar el botón *Enviar*. **7**



8. Muestra el mensaje “*Se ha enviado la petición REQ******”. **8**

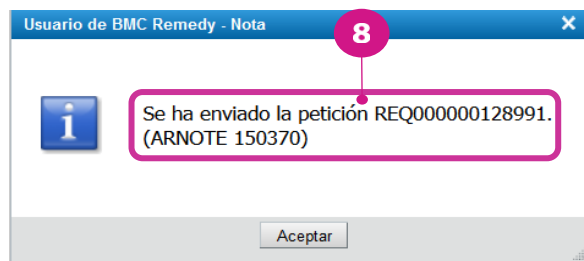
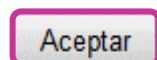


Figura 8. Nota

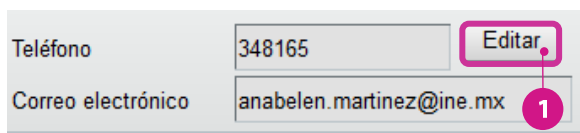
9. Para finalizar presionar el botón *Aceptar*. **9**



Anexo 1

A continuación se describe como editar un número telefónico:

1. Hacer clic en el botón *Editar*. ¹



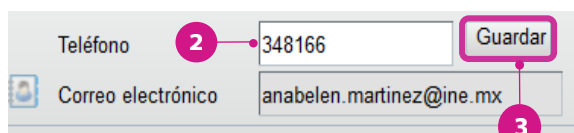
Formulario de edición de teléfono. El campo 'Teléfono' contiene el valor '348165'. El campo 'Correo electrónico' contiene el valor 'anabelen.martinez@ine.mx'. El botón 'Editar' está resaltado con un recuadro rojo y un círculo rojo con el número 1. El campo de correo electrónico también tiene un círculo rojo con el número 1.

Figura 1. Editar teléfono

2. Presionar la tecla *Supr*  o *Retroceso*  para eliminar el contenido.

3. Ingresar la extensión IP o el número telefónico (lada + Número telefónico local). ²
Ejemplo: 348166 o 5556284200.

4. Para finalizar, presionar el botón *Guardar*. ³



Formulario de edición de teléfono. El campo 'Teléfono' contiene el valor '348166'. El campo 'Correo electrónico' contiene el valor 'anabelen.martinez@ine.mx'. El botón 'Guardar' está resaltado con un recuadro rojo y un círculo rojo con el número 3. El campo de teléfono tiene un círculo rojo con el número 2. El campo de correo electrónico tiene un círculo rojo con el número 3.

Figura 2. Editar teléfono

[Regresar al procedimiento](#)

Anexo 2

A continuación se describe como adjuntar un archivo:

1. Hacer clic en el signo de  **1**



Figura 1. Adjuntar archivo

2. Se muestra la ventana *Agregar datos adjuntos*, haz clic en el botón *Examinar...* **2**

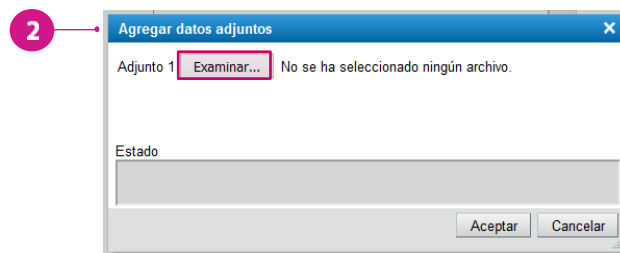


Figura 2. Agregar datos adjuntos

Se abrirá una ventana del explorador de archivos donde puede elegir un archivo desde su equipo.

3. Localizar el archivo. **3**
4. Hacer clic en el botón *Abrir*. **4**

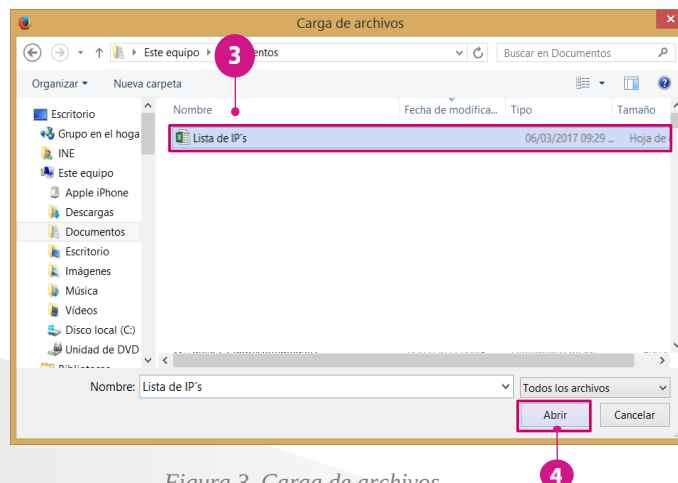


Figura 3. Carga de archivos

5. Se visualizará el archivo adjunto. ⁵

Solicitado por	ANA BELEN MARTINEZ ALVAREZ	Teléfono	348165	Editar
Solicitado para	ANA BELEN MARTINEZ ALVAREZ	Correo electrónico	anabelen.martinez@ine.mx	
Adjuntos:	Lista de IP's.xlsx - + +			
 Instrucciones				

5

NOTA

Para cada archivo adjunto el tamaño máximo es de 2Mb.

Adjuntos:

[Regresar al procedimiento](#)

Contacto CAU



CONTÁCTENOS

Unidad de Servicios de Informática
Centro de Atención a Usuarios



Servicio en línea

<https://cau.ine.mx/Solicitudes/>



E mail

cau@ine.mx



Sitio Web

cau.ine.mx



Teléfono IP

348110



CDMX y Área Metropolitana

55 5483 8110

