

Instrucciones para realizar solicitudes de Acceso a Cuentas

En cualquier equipo de computación electrónica active el navegador de páginas web de su preferencia.

Acceda al siguiente enlace: <http://mesadeayuda.uprrp.edu>

The screenshot shows the DTAA - Help Desk portal for the University of Puerto Rico, Río Piedras campus. The header includes the university logo and the text "Universidad de Puerto Rico Recinto de Río Piedras DTAA - Help Desk". A navigation bar has "Home" and "Status de Sus Ordenes" tabs. The main content area features a welcome message: "Bienvenido a tu nuevo Portal de IT (Welcome to your new IT Portal)". Below this, it states: "Este portal facilita a la comunidad universitaria solicitar electrónicamente servicios tales como:" followed by a bulleted list: "• Instalación de programados para nuevos equipos", "• Transferencias y reinstalaciones de programados", "• Reportar equipos dañados", "• Problemas con el e-mail Institucional", and "• Otros servicios que se ofrecen en la DTAA". A prominent box contains the instruction "Llena la siguiente forma para comenzar." with a form field for "Correo Electrónico:" and an "Inicio" button.

Utilicé una cuenta de correo electrónico a la cual tenga acceso. Nuestra plataforma de información al usuario envía mensajes a su cuenta de email constantemente.

Al entrar con su cuenta de correo usted podrá solicitar una nueva orden de servicio o brindarle seguimiento al incidente reportado previamente.

Seguimiento a solicitudes

El listado de las solicitudes aparecerá al oprimir la pestaña “**Status de sus órdenes**”. La página web le mostrará todas las solicitudes realizadas bajo su cuenta de correo electrónico.

This screenshot shows the "Status de Sus Ordenes" page. It features a header with "Home" and "Status de Sus Ordenes" tabs. The main heading is "Verifica el estatus de tus solicitudes de ayuda abiertas". Below this, there is a list of open tickets, with one example: "• [Instalar Programa de Visual Studio](#) # de Ticket 9986 — abierta en 2011-05-05 @ 09:47 AM". A form section titled "5. Añadir comentario:" contains a large text area for comments. At the bottom, there is an "Archivo adjunto opcional:" field with a "Browse..." button and a link to "borrar archivo adjunto". An "Enviar comentario" button is located at the bottom left of the form.

Usted podrá acceder a cada solicitud realizando un clic con el ratón en cada orden. Tendrá acceso a los comentarios realizados por el/los técnicos de cada trabajo realizado y podrá enviar información adicional con relación al incidente solicitado. Para cambios en la solicitud de servicios debe llamar al help desk.

Cada vez que realice comentarios debe oprimir el botón de Enviar Comentario.

Realizar nueva solicitud

Para realizar una nueva solicitud de servicio seleccione la pestaña “Home”.

Favor llenar la siguiente forma para ayuda con tu problema de tecnología (IT).

Resumen:

Descripción

Priority High Medium Low

Category:

Clasificación:

E Mail Institucional:

Edificio:

Ext /Telefono De Contacto:

Nombre: Nombre y Apellidos?

Num Propiedad Del Equipo: 1000

Oficina:

Orden Compra Programado:

Queue:

Servicio Programado:

Unidad:

Archivo adjunto opcional: [borrar archivo adjunto](#)

Por favor, complete los campos requeridos

Resumen – escriba una breve Descripción del problema.

Descripción – entre todos los datos necesarios y mencionados en las instrucciones principales.

Category – seleccione una de las categorías provistas.

Clasificación – Seleccione Estudiantes, Docente o No Docente.

Email – debe entrar su cuenta de correo electrónico institucional utilizada por usted.

Edificio – Si eres estudiante favor de dejar en blanco

Teléfono o extensión de Contacto – Donde podamos comunicarnos con usted en caso de ser necesario.

Nombre – Escriba su nombre con sus dos apellidos.

******Solicitudes sin nombres no serán atendidas.**

Núm. de propiedad – Aparecerá el número 1000, Déjelo así y continúe con las instrucciones.

Oficina – Departamento al que pertenece.

Orden de compra – Déjelo en Blanco.

Programado – Déjelo en Blanco.

Queue – Seleccione Blackboard, Cuentas E-Mail o Cuentas Administrativas según corresponda.

Servicio Programado – Déjelo en Blanco.

Unidad – Facultad o Decanato al que pertenece.

Archivo adjunto opcional – puede incluir documentos relacionados a su pedido.

Cancelar Servicios

Todo usuario puede cancelar los servicios que ha solicitado. Solo debe seguir las instrucciones para el seguimiento a solicitudes. Luego en el margen de la derecha aparecerá la opción para cancelar el servicio.

En adición a cerrar las solicitudes de servicios usted podrá ver en forma resumida sus solicitudes pendientes y las que han sido cerradas.

Puedes cerrar ésta solicitud si tu problema ha sido resuelto.

[Cerrar Solicitud](#)

Solicitudes de ayuda abiertas

- [Instalar Programa de Visual...](#)
de Ticket 9986 — abierta en 2011-05-05 @ 09:47 AM

Solicitudes de ayuda cerradas

- [Creación cuenta de MS E-Lea...](#)
de Ticket 6546 — cerrada en 2010-10-25 @ 08:49 AM
- [Solicitud de cuenta blackboard](#)
de Ticket 7229 — cerrada en 2010-10-19 @ 09:50 AM
- [Solicitud MSHUP](#)
de Ticket 7120 — cerrada en 2010-10-14 @ 09:59 AM

Le exhortamos a realizar un buen uso de este portal y recuerde siempre utilizar la misma cuenta de correo electrónico para sus pedidos.