



# Manual de Usuario Mesa de Servicio del CONALEP

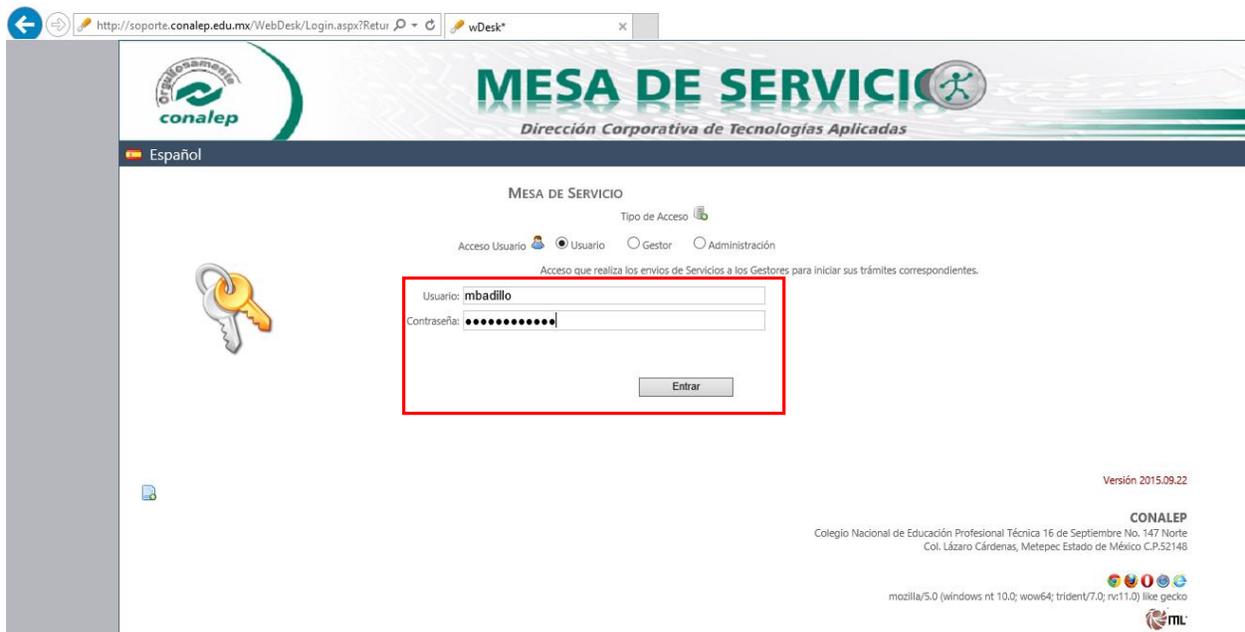
## INDICE

TEMA	PAGINA
Ingresar al Sistema.....	2
Envío de Solicitudes.....	3
Consulta de Solicitudes Enviadas.....	6
Cancelación de Solicitudes por parte del Usuario.....	6

## Ingresar al Sistema

Para ingresar al sistema realice los siguientes pasos:

1. Teclee la siguiente ruta en el navegador <http://soporte.conalep.edu.mx>
2. Ingrese su clave de **USUARIO** (id. de su cuenta de correo electrónico institucional, ejemplo: **mbadillo**) y su **CONTRASEÑA** (De acceso al Directorio Activo, es decir, la que especifica al iniciar sesión en su equipo de cómputo).
3. Dar clic en el botón **Entrar**



http://soporte.conalep.edu.mx/WebDesk/Login.aspx?Retur

**MESA DE SERVICIO**  
Dirección Corporativa de Tecnologías Aplicadas

Español

MESA DE SERVICIO

Tipo de Acceso

Acceso Usuario  Usuario  Gestor  Administración

Acceso que realiza los envíos de Servicios a los Gestores para iniciar sus trámites correspondientes.

Usuario:

Contraseña:

Entrar

Versión 2015.09.22

**CONALEP**  
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica 16 de Septiembre No. 147 Norte  
Col. Lázaro Cárdenas, Metepec: Estado de México C.P.52148

mozilla/5.0 (windows nt 10.0; wow64; trident/7.0; rv:11.0) like gecko

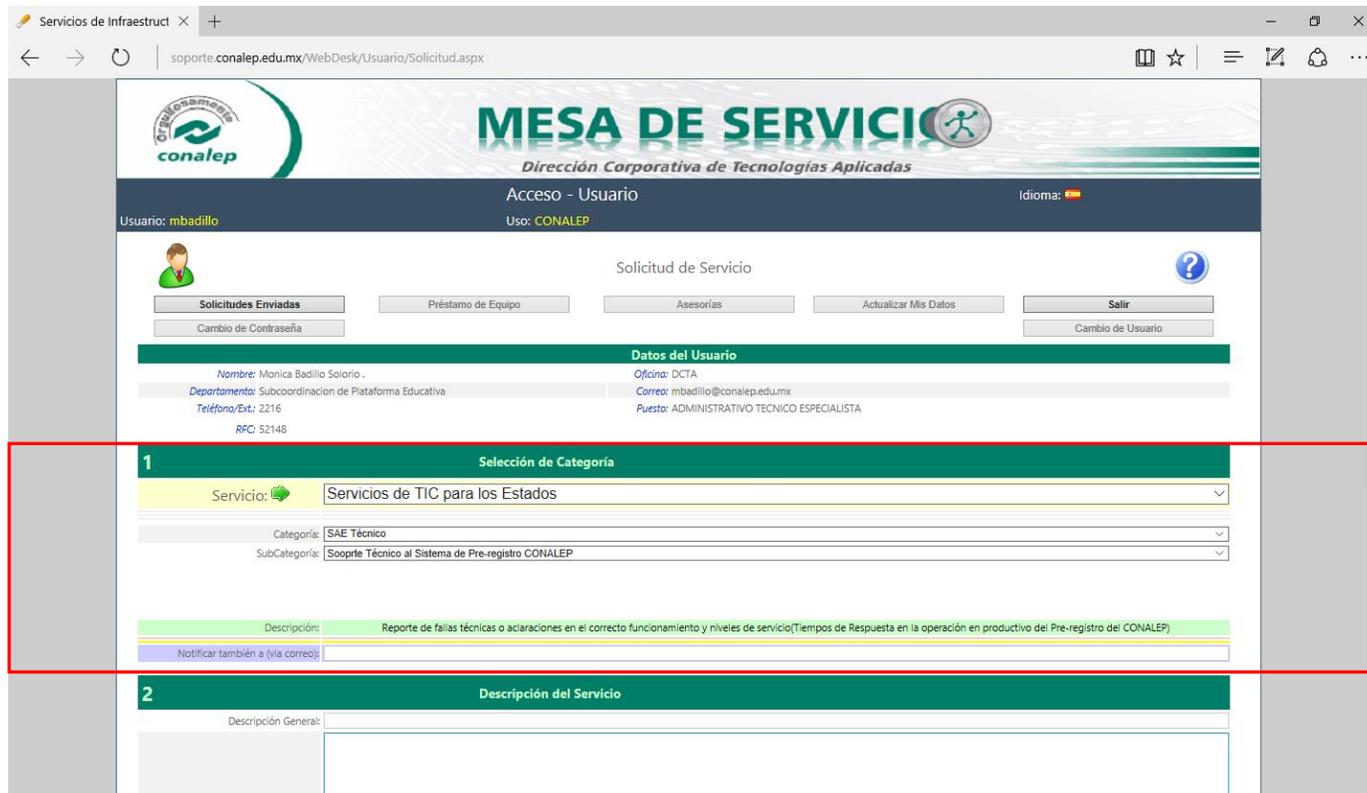
## Envío de Solicitudes

### 1.- SELECCIÓN DE SERVICIO, CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA

**Servicio:** Debe seleccionar la opción de: **Servicios de TIC para los Estados.**

**Categoría y Subcategoría.:** Es importante identificar el tipo de servicio a solicitar, para elegir correctamente el tipo de categoría y subcategoría.

**Descripción:** En este apartado encontrará la descripción detallada de la subcategoría seleccionada, o alguna indicación que debe seguir para que su solicitud pueda ser atendida.



The screenshot shows a web browser window with the URL `soporte.conalep.edu.mx/WebDesk/Usuario/Solicitud.aspx`. The page title is "MESA DE SERVICIO" and it is part of the "Dirección Corporativa de Tecnologías Aplicadas". The user is logged in as "mbadillo" with the role "CONALEP".

The main content area is titled "Solicitud de Servicio" and contains several buttons: "Solicitudes Enviadas", "Préstamo de Equipo", "Asesorías", "Actualizar Mis Datos", "Salir", "Cambio de Contraseña", and "Cambio de Usuario".

Below the buttons is a section titled "Datos del Usuario" with the following information:

Nombre: Monica Badillo Solorio	Oficina: DCTA
Departamento: Subcoordinación de Plataforma Educativa	Correo: mbadillo@conalep.edu.mx
Teléfono/Ext.: 2216	Puesto: ADMINISTRATIVO TECNICO ESPECIALISTA
RFC: 52148	

The "Selección de Categoría" section (highlighted with a red box) shows the following selections:

- Servicio: Servicios de TIC para los Estados
- Categoría: SAE Técnico
- SubCategoría: Sootpe Técnico al Sistema de Pre-registro CONALEP

The "Descripción" section shows the following text:

Descripción: Reporte de fallas técnicas o aclaraciones en el correcto funcionamiento y niveles de servicio(Tiempos de Respuesta en la operación en productivo del Pre-registro del CONALEP)

Notificar también a (vía correo):

The "Descripción del Servicio" section (highlighted with a red box) shows the following text:

Descripción General:

## 2.- DESCRIPCION DEL SERVICIO

**Descripción General:** Introduzca un título corto para su solicitud.

**Descripción Detallada:** Describa clara y profundamente lo que requiere para que sea atendida su solicitud.



## 3- ADJUNTAR ARCHIVOS

**Archivos Adjuntos:** Puede enviar junto con la solicitud, archivos que complementan la información para el técnico que tomará la solicitud, pueden hacerse de manera independiente (uno a uno) o de manera comprimida (zip o rar), el tipo de archivo puede ser:

[.pdf](#) | [.doc](#) | [.xls](#) | [.ppt](#) | [.jpg](#) | [.bmp](#) | [.zip](#) | [.rar](#) | [.dll](#) | [.mdb](#) | [.pptx](#) | [.xlsx](#) | [.docx](#) | [.log](#) | [.txt](#) | [.gif](#) | [.png](#) | [.msg](#)

de hasta **10 MB**. Elija su archivo con el botón **Examinar** y posteriormente de clic en el botón **Subir** para que su archivo se adjunte a la solicitud.



**NOTA:** Es importante que los archivos seleccionados para el envío, se muestren en el recuadro de adjuntos. De no visualizarse, estos archivos no viajarán con la solicitud.

#### 4- CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PENDIENTES

Antes de enviar la solicitud y en caso de tener servicios pendientes por calificar, es necesario realizar la calificación y si así lo desea poner un comentario, posteriormente dar clic en el botón **Enviar**.

**4** Calificación del los Servicios Pendientes

*Solicitudes de Servicio(s):* 16117 -EQUIPO SIN RED

*Categoría/SubCategoría:* Red Local/Equipo sin Red

*Solucionado:* 13/11/2017 12:02:48 p.m.

*Solución Aplicada:* Se realizó cambio de plug.

	Descripción	Calificación
<i>Calificaciones:</i>	1 NIVEL DE CONOCIMIENTOS MOSTRADO	Excelente
	2 RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Excelente
	3 CONOCIMIENTO DEL TÉCNICO EN EL TEMA	Excelente

*Comentario de Calificación:*

El servicio fue atendido en tiempo y forma

#### No. De Solicitud de Envío

El sistema proporcionará el número de folio de su solicitud de manera automática. En esta pantalla puede consultar las solicitudes que ha enviado desde el botón **Solicitudes Enviadas**.



The screenshot shows a web browser window with the URL `soporte.conalep.edu.mx/WebDesk/Usuario/FolioServicioUsuario.aspx?sl=17485`. The page header includes the 'MESA DE SERVICIO' logo and 'Dirección Corporativa de Tecnologías Aplicadas'. The user is logged in as 'mbadillo' with the user 'CONALEP'. The main content area shows 'Folio de Solicitud' and a button labeled 'Solicitudes Enviadas' which is highlighted with a red box. Below this, the 'Folio de Servicio' is displayed as '17485'. A small note at the bottom states: 'Este número de Atención es único y con el que se le atenderá para cualquier asunto relacionado con lo que envía, en estos momentos el área correspondiente ya ha sido notificada.'

## Consulta de Solicitudes Enviadas

Otra opción para poder consultar el estatus, así como la cantidad de solicitudes enviadas, es ingresando al sistema y seleccionar el botón **Solicitudes Enviadas**.

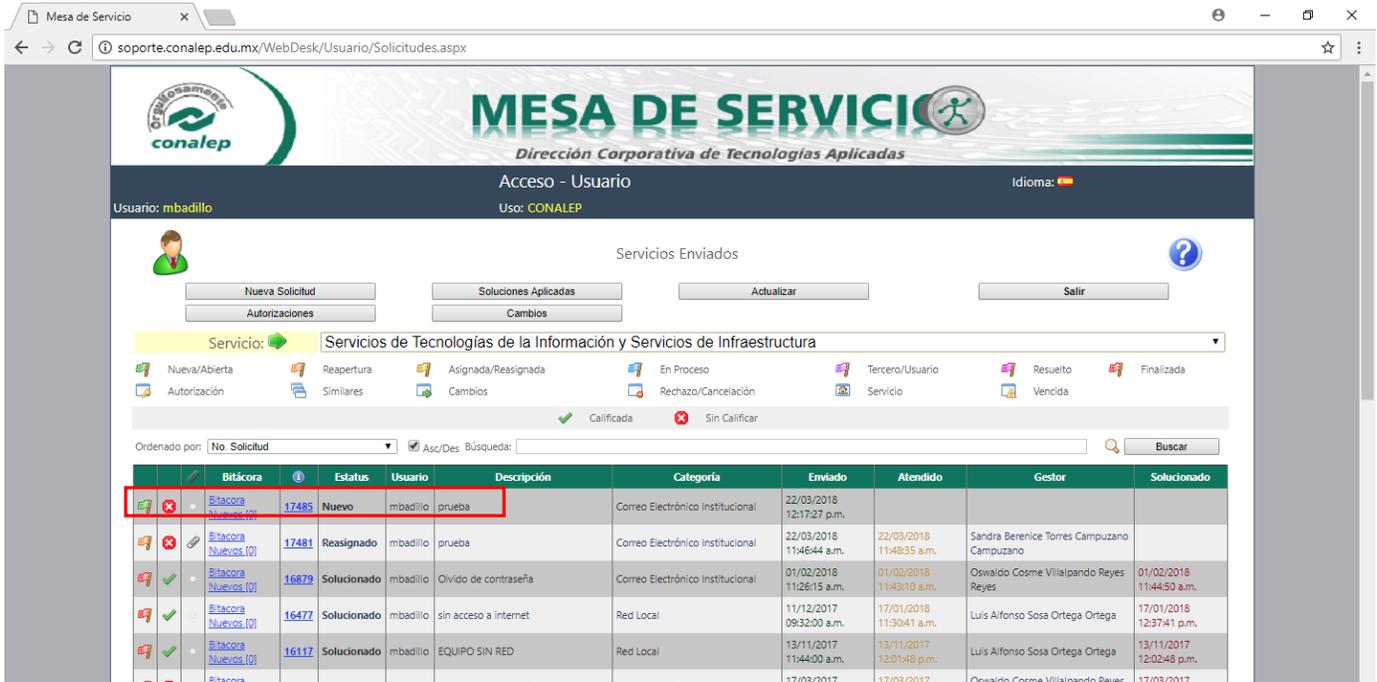


## Cancelación de solicitudes por parte del Usuario

Las Solicitudes que se hayan generado, pueden ser canceladas por el mismo usuario que las emitió, siempre y cuando éstas no hayan sido tomadas en seguimiento por algún gestor. Para cancelar las solicitudes, realice lo siguiente:

- 1.- Ingrese al sistema.
- 2.- De un clic en el botón: **Solicitudes enviadas**. Posteriormente ubique su solicitud a cancelar

**Nota:** Las solicitudes solo pueden ser canceladas cuando tienen estatus de “NUEVO”.

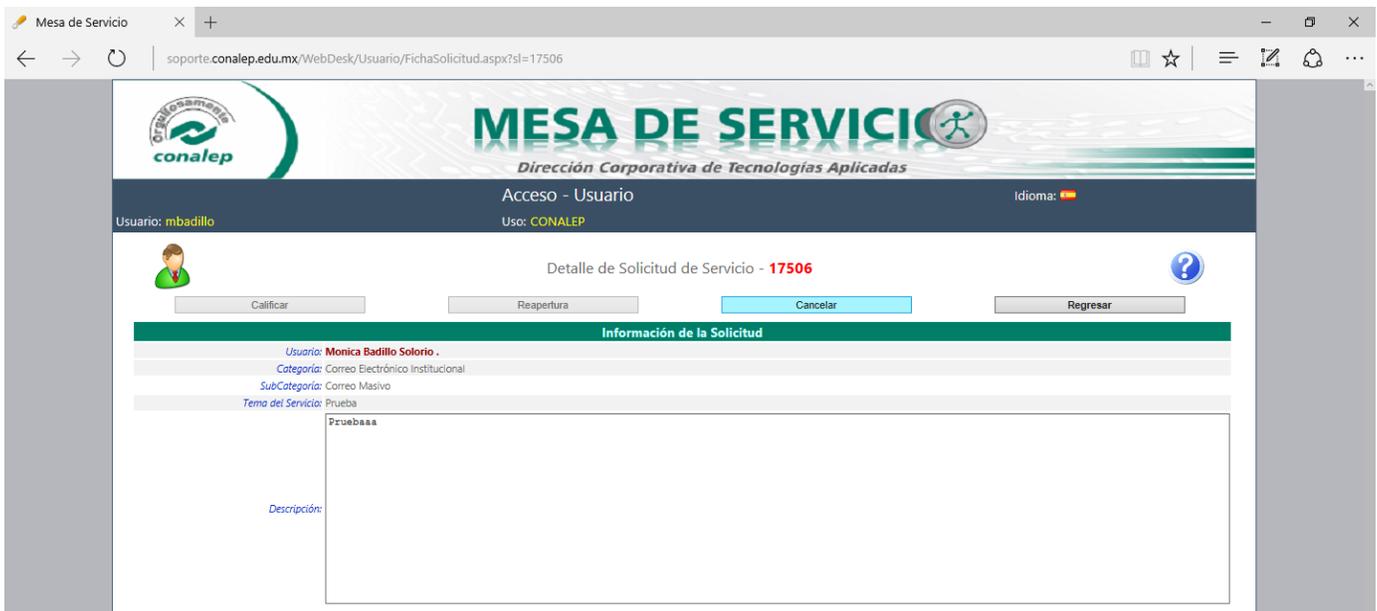


Ordenado por: No. Solicitud    Asc/Des    Búsqueda:    

	Bitácora	Estatus	Usuario	Descripción	Categoría	Enviado	Atendido	Gestor	Solucionado
	<a href="#">Bitácora Nuevos (0)</a> 17485	Nuevo	mbadillo	prueba	Correo Electrónico Institucional	22/03/2018 12:17:27 p.m.			
	<a href="#">Bitácora Nuevos (0)</a> 17481	Reasignado	mbadillo	prueba	Correo Electrónico Institucional	22/03/2018 11:46:44 a.m.	22/03/2018 11:48:35 a.m.	Sandra Berenice Torres Campuzano Campuzano	
	<a href="#">Bitácora Nuevos (0)</a> 16879	Solucionado	mbadillo	Olvido de contraseña	Correo Electrónico Institucional	01/02/2018 11:26:15 a.m.	01/02/2018 11:43:10 a.m.	Oswaldo Cosme Villalpando Reyes Reyes	01/02/2018 11:44:50 a.m.
	<a href="#">Bitácora Nuevos (0)</a> 16477	Solucionado	mbadillo	sin acceso a internet	Red Local	11/12/2017 09:32:00 a.m.	17/01/2018 11:30:41 a.m.	Luis Alfonso Sosa Ortega Ortega	17/01/2018 12:37:41 p.m.
	<a href="#">Bitácora Nuevos (0)</a> 16117	Solucionado	mbadillo	EQUIPO SIN RED	Red Local	13/11/2017 11:44:00 a.m.	13/11/2017 12:01:48 p.m.	Luis Alfonso Sosa Ortega Ortega	13/11/2017 12:02:48 p.m.
	<a href="#">Bitácora Nuevos (0)</a> 16117	Solucionado	mbadillo	EQUIPO SIN RED	Red Local	17/03/2017	17/03/2017	Oswaldo Cosme Villalpando Reyes	17/03/2017

Una vez localizada la solicitud, de un clic en la liga del número de esta misma.

3.- En la siguiente pantalla, da clic en el botón **Cancelar**.



Detalle de Solicitud de Servicio - 17506

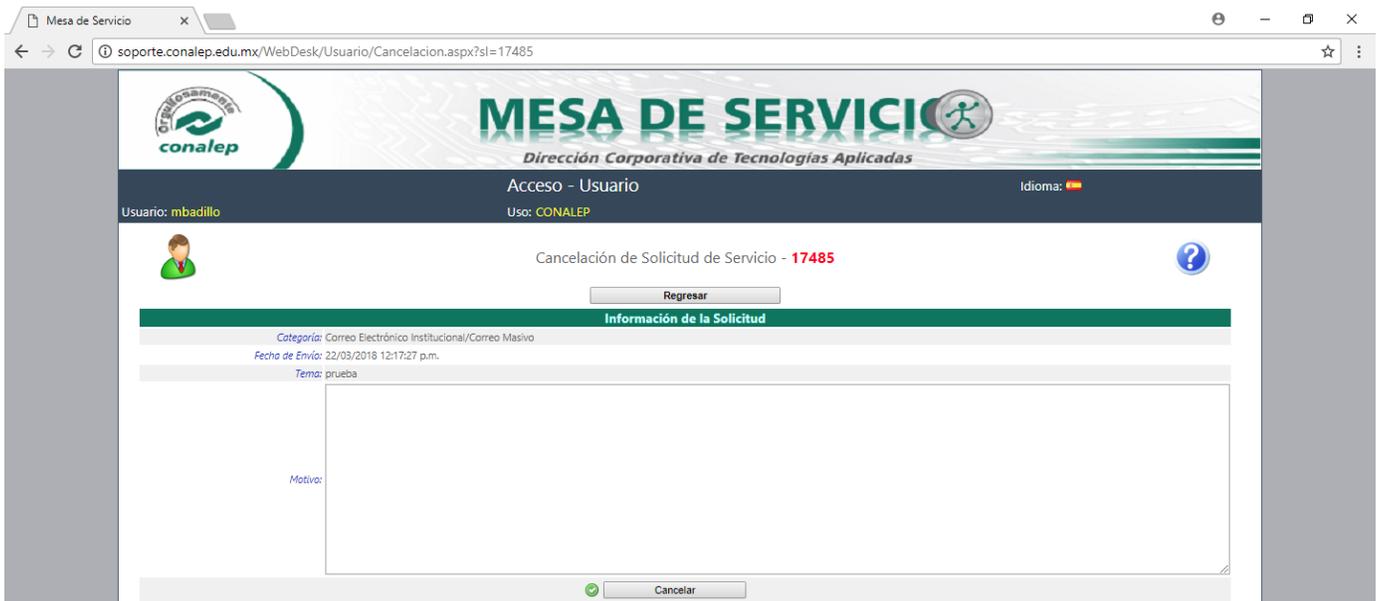
**Información de la Solicitud**

Usuario: **Monica Badillo Solorio**  
 Categoría: Correo Electrónico Institucional  
 SubCategoría: Correo Masivo  
 Tema del Servicio: Prueba

Pruebaaa

Descripción:

4.- En la siguiente pantalla, escriba un texto indicando el motivo por el cual está cancelando la solicitud y posteriormente de clic en el botón **Cancelar**. Una vez realizada la acción, el estatus de su solicitud queda en cancelada.



The screenshot shows a web browser window with the URL `soporte.conalep.edu.mx/WebDesk/Usuario/Cancelacion.aspx?sl=17485`. The page header includes the 'MESA DE SERVICIO' logo and the text 'Dirección Corporativa de Tecnologías Aplicadas'. Below the header, there is a navigation bar with 'Acceso - Usuario' and 'Idioma: ES'. The main content area shows a user profile for 'mbadillo' and a 'Cancelación de Solicitud de Servicio - 17485' section. A 'Regresar' button is visible. Below this, there is a section titled 'Información de la Solicitud' with the following details: 'Categoría: Correo Electrónico Institucional/Correo Masivo', 'Fecha de Envío: 22/03/2016 12:17:27 p.m.', and 'Tema: prueba'. A large text area labeled 'Motivo:' is provided for the user to enter a reason for cancellation. At the bottom of the page, there is a 'Cancelar' button with a green checkmark icon.

**Contacto para dudas y/o comentarios sobre la operación de la Mesa de Servicio.**

Sandra Berenice Torres Campusano  
[storres@conalep.edu.m](mailto:storres@conalep.edu.m)

Monica Badillo Solorio  
[mbadillo@conalep.edu.mx](mailto:mbadillo@conalep.edu.mx)

Juan Carlos Martínez Argáez.  
[jcmartinez@conalep.edu.mx](mailto:jcmartinez@conalep.edu.mx)  
Coordinador de Tecnologías Aplicadas a la Educación.