

ACCESO AL SISTEMA

Desde el navegador Mozilla Firefox entramos a la página institucional de la DGPyP:

www.dgpyp.salud.gob.mx



A través del menú principal en Sistemas DGPYP se desplegará el submenú que debemos elegir que es SAI – Sistema de Atención Institucional



PÁGINA INICIAL



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN
Y PRESUPUESTO



**DIGITE SU USUARIO
Y CONTRASEÑA**

Principal Novedades Tickets Crear un Ticket Base de Conocimientos Mi Cuenta

» Mesa de Ayuda



Crear un Ticket



Manual



Base de Conocimientos

Anuncios

Sistema de Atención Institucional (SAI) -- Dec 16 2015, 3:55 PM

Para crear un nuevo Ticket: 1.-Crear Ticket 2.-Seleccione un departamento 3.-Describa el asunto y envíe 4.-Mantengase pendiente de la respuesta

Resumen

ID	Descripción	Departamento	Enviado	Estado
Por favor ingrese para ver sus tickets.				

Artículos recientes

Tutorial para realizar limpieza de buzón de outlook
Procedimiento para visualizar correctamente la página
www.dgpyr.salud.gob.mx en internet explorer.
Respaldo de información

Artículos populares

Respaldo de información
Procedimiento para visualizar correctamente la página
www.dgpyr.salud.gob.mx en internet explorer.
Tutorial para realizar limpieza de buzón de outlook

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPyP 2019

Ingresar

Ingresar

Búsqueda

Buscar

DESPUÉS DEL ACCESO

Después de teclear el usuario y la contraseña, el sistema mostrará la siguiente pantalla.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN
Y PRESUPUESTO



Principal Novedades Tickets Crear un Ticket Base de Conocimientos Mi Cuenta

» Mesa de Ayuda » Redireccionar

Ha ingresado al sitio con éxito.

Por favor espere mientras lo transferimos. Si no desea esperar, [haga click aquí.](#)

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPyP 2019

La cual indicará que se ha ingresado correctamente al sistema

A continuación, el sistema ya muestra el usuario con el que se ha ingresado

The screenshot shows the SALUD website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Principal, Novedades, Tickets, Crear un Ticket, Base de Conocimientos, and Mi Cuenta. Below this, there is a section for 'Mesa de Ayuda' with a 'Crear un Ticket' button and a 'Manual' link. The main content area is divided into 'Anuncios' and 'Resumen'. The 'Resumen' section contains a table of tickets with columns: ID, Asunto, Departamento, Enviado, and Estado. Below the table, there are sections for 'Artículos recientes' and 'Artículos populares'. On the right side, there is a 'Mi Cuenta' sidebar showing the user's name 'Bienvenido 510C_GIRM' and a search bar.

ID	Asunto	Departamento	Enviado	Estado
1330	ejemplo ticket monse	Soporte Técnico	4/10/19 12:35 PM	Cerrado
1278	ejemplo	Soporte Técnico	12/13/18 10:34 AM	Cerrado
1130	publicación web	Portal DGPOP	6/18/18 12:20 PM	Cerrado
488	compartir carpeta y conectar a su personal	Soporte Técnico	8/9/18 1:43 PM	Cerrado
355	Mandar comunicado	Portal DGPOP	5/19/18 11:45 AM	Cerrado
344	SDXZ5+C	Portal DGPOP	5/17/18 10:05 AM	Cerrado
294	virus	Soporte Técnico	4/25/18 1:21 PM	Cerrado
112	EL ESCANER ALEJANDRA ALVARES SE DESCONECTO	Soporte DIF	1/29/18 11:59 AM	Cerrado

Existe la opción de consultar la Base de Conocimiento antes de generar un ticket, el objetivo de este apartado es orientar al usuario en la solución de problemas por cuenta propia, dicha información se genera a partir de los reportes más frecuentes

The screenshot shows the SALUD website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Principal, Novedades, Tickets, Crear un Ticket, Base de Conocimientos, and Mi Cuenta. Below this, there is a section for 'Mesa de Ayuda' with a 'Crear un Ticket' button and a 'Base de Conocimientos' link. The main content area is divided into 'Anuncios' and 'Resumen'. The 'Resumen' section contains a table of tickets with columns: ID, Asunto, Departamento, Enviado, and Estado. Below the table, there are sections for 'Artículos recientes' and 'Artículos populares'. On the right side, there is a 'Mi Cuenta' sidebar showing the user's name 'Bienvenido 510C_GIRM' and a search bar.

ID	Asunto	Departamento	Enviado	Estado
344	SDXZ5+C	Portal DGPOP	5/17/18 10:05 AM	Cerrado
294	virus	Soporte Técnico	4/25/18 1:21 PM	Cerrado
112	EL ESCANER ALEJANDRA ALVARES SE DESCONECTO	Soporte DIF	1/29/18 11:59 AM	Cerrado
40	Sin Internet	Soporte Técnico	1/14/18 3:44 PM	Cerrado

En esta sección se muestran las últimas entradas o temas que se generaron en la base de conocimientos y los temas más populares de la misma.

GENERACIÓN DE TICKET

Clic en la opción correspondiente

Principal Novedades Tickets **Crear un Ticket** Base de Conocimientos Mi Cuenta

Mesa de Ayuda

Crear un Ticket

Manual Base de Conocimientos

Atención

Sistema de Atención Institucional (SAI) -- Dec 16 2015, 10:55 AM

Para crear un nuevo Ticket: 1.-Crear Ticket 2.-Seleccione la categoría 3.-Describa el asunto y envíe 4.-Manténgase pendiente de la respuesta

ID	Asunto	Departamento	Enviado	Estado
1330	ejemplo ticket monse	Soporte Técnico	4/10/19 12:35 PM	Cerrado
1278	ejemplo	Soporte Técnico	12/13/18 10:34 AM	Cerrado
1130	publicación web	Portal DGPOP	6/18/18 12:20 PM	Cerrado
488	compartir carpeta y conectar a su personal	Soporte Técnico	8/9/18 1:43 PM	Cerrado
355	Mandar comunicado	Portal DGPOP	5/19/18 11:45 AM	Cerrado
344	SDXZ5+C	Portal DGPOP	5/17/18 10:05 AM	Cerrado
284	virus	Soporte Técnico	4/25/16 1:21 PM	Cerrado
112	EL ESCANER ALEJANDRA ALVARES SE DESCONECTO	Soporte DIF	1/29/16 11:59 AM	Cerrado

Artículos recientes

3.- Limpieza de Buzón Outlook
2.- Visualizar correctamente la página www.dgpop.salud.gob.mx
1.- Respaldo de información

Artículos populares

1.- Respaldo de información
2.- Visualizar correctamente la página www.dgpop.salud.gob.mx
3.- Limpieza de Buzón Outlook

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPyP 2019

El sistema mostrará la siguiente pantalla

Principal Novedades Tickets **Crear un Ticket** Base de Conocimientos Mi Cuenta

Mesa de Ayuda > Tickets > Crear un Ticket

Crear un Ticket

Por favor seleccione un Departamento.

☐ Soporte Técnico

☐ Atención a problemas de Software y Hardware.

☐ Mantenimiento de Sistemas

☐ Corrección de errores, mejora de rendimiento, etc.

☐ Portal DGPyP

☐ Asistencia en lo relacionado a el Portal de la DGPyP.

Crear Ticket

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPyP 2019

Deberá Seleccionar la opción a la cual se refiera la problemática del ticket.

- Soporte Técnico: fallas con el cpu, monitor, teclado, mouse, ups, internet, correo institucional, teléfonos, red alámbrica e inalámbrica
- Mantenimiento de sistemas: sólo sistemas de producción interna (desarrollados por personal de la Dirección.)
- Portal DGPYP: Publicaciones en la página institucional y comunicados web.

Clic en Enviar para pasar a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Crear un Ticket' (Create a Ticket) form in the SALUD system. The header includes the Mexican coat of arms, the word 'SALUD' in large red letters, and the text 'SECRETARÍA DE SALUD'. To the right, it says 'UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS' and 'DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO'. There is also a logo for 'DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA'. Below the header is a navigation bar with links: 'Principal', 'Novedades', 'Tickets', 'Crear un Ticket', 'Base de Conocimientos', and 'Mi Cuenta'. The main content area is titled 'Crear un Ticket' and has a sub-header 'Soporte Técnico'. It contains a 'Descripción' field with a text input and a large text area. Below the text area is a message: '*** FAVOR DE COLOCAR UNA DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE DE MANEJO'. At the bottom of the form is an 'Enviar' button. To the right of the main form is a sidebar with 'Mi Cuenta' (Welcome 510C_JAEM, Sus Tickets: No hay tickets, Mi Cuenta | Salir) and a 'Búsqueda' (Search) section with a 'Palabras clave:' input and a 'Buscar' button. The footer of the page is a red bar with the text: 'Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPYP 2019'.

En el campo de descripción deberá anotar el problema que está reportando. Ejemplo: sin internet, falla escáner, cambio tóner, correo saturado, teléfono sin llamadas, etc.

En el campo de abajo (el más grande) deberá describir más a detalle la falla que está reportando, proporcionando todos los datos del equipo afectado.

Por ultimo dar clic en Crear Enviar.

En el momento en que usted genera su ticket, el sistema hace una búsqueda en los contenidos de la Base de Conocimientos y si encuentra alguna coincidencia con el texto de su reporte, en ese instante le mostrará la siguiente pantalla:

Principal Novedades Tickets Crear un Ticket Base de Conocimientos Mi Cuenta

» Mesa de Ayuda » Tickets » Crear un Ticket

Crear un Ticket

Sugerencias de Artículos

A continuación hay una lista de artículos de la base de conocimientos que podría resolver su inquietud. Por favor evalúe los mismos y verifique si ayudan a resolver su problema antes de continuar con la creación del Ticket. *Atención Su Ticket aún no ha sido creado.*

3.- Limpieza de Buzón Outlook – May 26 2016, 11:08 AM – Relevancia 100%

Tutorial para realizar limpieza de buzón de outlook

Continuar

Ninguna de las sugerencias arriba me ayudó a resolver mi problema.

Enviar

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPyP 2019

Mi Cuenta

Bienvenido 510C_JAEM.

Sus Tickets
No hay tickets.

Mi Cuenta | Salir

Búsqueda

Palabras clave:

Buscar

En esta pantalla, el sistema le mostrará las coincidencias que existen en los artículos para consulta, proporcionándole opciones para resolver el problema por su cuenta y en forma inmediata.

Si su incidente se resuelve con la información consultada, ya no será necesario continuar con el registro del ticket.

En caso contrario continuar con el proceso de registro, dando clic en el botón de Enviar

El sistema mostrará la siguiente pantalla:

Principal Novedades Tickets Crear un Ticket Base de Conocimientos Mi Cuenta

» Mesa de Ayuda » Redireccionar

Su ticket ha sido enviado.

Por favor espere mientras lo transferimos. Si no desea esperar, [haga click aquí](#).

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 11410 DGPyP 2019

Con ello se verifica que el ticket ya fue enviado al área para atenderlo, si el sistema no muestra esta pantalla su ticket **NO HA SIDO CREADO.**

A continuación, mostrará la siguiente pantalla:

SALUD SECRETARÍA DE SALUD
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Principal | Novedades | Tickets | Crear un Ticket | Base de Conocimientos | Mi Cuenta

Mesa de Ayuda | Tickets | ejemplo correo

Viendo un Ticket

ejemplo correo

Id de Ticket	1348	Respuestas	0
Prioridad	Baja	Última respuesta	Hoy, 2:54 PM
Departamento	Soporte Técnico	Último en contestar	510C_JAEM
Enviado	Hoy, 2:54 PM	Estado	Abierto

Imprimir | Borrar

"ejemplo correo" # 510C_JAEM (Editar)

ejemplo correo lleno

Lo siento, este Ticket aún no recibió respuestas.

Enviar Comentario

No se ha seleccionado ningún archivo. (Archivo adjunto)

Módulo Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tascala Deleg. Miguel Alemán, C.P. 11410 DGPYP 2019

Mi Cuenta
Bienvenido 510C_JAEM.
Sus Tickets
ejemplo correo
Mi Cuenta | Salir

Búsqueda
Palabras clave:

- Aquí se muestran los datos con los que fue registrado el ticket previamente, además un campo para anexar algún comentario adicional, para complementar la información si así se desea.
- Finalmente dar clic en la opción Enviar, para anexar el nuevo comentario, en caso contrario puede salir del sistema o generar otro ticket a través del Menú Principal.

PUNTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR

- Al interactuar con el sistema, después de 5 minutos de inactividad en el mismo, la sesión se cerrará automáticamente y como medida de seguridad.
- Usted podrá consultar el estatus de su ticket y el seguimiento que ha recibido por parte del área de atención.
- Aun cuando el ticket ya haya sido generado, se puede adicionar información para complemento del mismo, y de la misma manera retroalimentar la respuesta que le haya dado.
- Es relevante realizar una buena y detallada descripción del problema en el ticket, ya que esto nos permite canalizar y agilizar de mejor manera la atención al requerimiento.
- Para el caso de publicaciones web, es necesario se anexe el formato correspondiente, mismo que se encuentra en la página principal de la DGPYP para su descarga.

- Para la atención de comunicados web, el solicitante deberá proporcionar la información tal y como desea que aparezca (texto).
 - Para el caso de imágenes deberán ser entregadas en formato jpg, cuando se requieran anexar.
 - El responsable del contenido es el área solicitante **favor de verificar la ortografía**
 - Finalmente, si se requiere que el diseño sea realizado por la DIF, se pide considerar de 2 a 3 días para la ejecución del mismo.

¿QUÉ PASA DESPUÉS DE CAPTURAR UN TICKET?

Una vez que se captura un ticket automáticamente se ve reflejado en el sistema y es atendido por parte del área. El usuario recibe respuesta al ticket que capturó y puede verla reflejada en la misma ventana del ticket, es necesario actualizar la ventana con la tecla F5 para que muestre la última modificación.

Principal Novedades Tickets Crear un Ticket Base de Conocimientos Mi Cuenta

Mesa de Ayuda Tickets Internet

Viendo un Ticket

Internet		Imprimir	
Id de Ticket	353	Respuestas	2
Prioridad	Baja	Última respuesta	May 19 2016, 11:39 AM
Departamento	Soporte Técnico	Último en contestar	510C_OCL
Enviado	May 19 2016, 11:22 AM	Estado	Cerrado

"Internet" by 510C_JAEM (Editar)

Fallas

- 510C_OCL -- May 19 2016, 11:39 AM
- SE REVISAR
- 510C_OCL -- May 19 2016, 11:39 AM
- SE CIERRA EL TICKET USUARIO SATISFECHO.

Mi Cuenta

Bienvenido 510C_JAEM.

Sus Tickets
ejemplo correo

Mi Cuenta | Salir

Búsqueda

Palabras clave:

Buscar

Marina Nacional No. 60, Piso 10 Col. Tacuba Deleg. Miguel Hidalgo Cd. Mx. C.P. 06140 JGP/JP 2019

PRIMER TEXTO CAPTURADO POR EL USUARIO

RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA

El usuario puede agregar otro comentario si así lo desea a la respuesta que le dé el área, tal vez información extra que se requiera para la solución de la problemática que este reportando.

Por último, el usuario puede calificar la atención que recibió por parte del área, para ello el sistema muestra dos iconos de lado derecho de cada respuesta que el área capture, solo será necesario dar clic en el que crea conveniente para así conocer su opinión del servicio.

"Mandar comunicado" by 510C_GIRM (Editar)

Enviar comunicado, referente al comite de sugerencias a todo el personal de la DGPOP.

510C_OCL -- May 19 2016, 1:58 PM1 Semanas Atrás 😊 😞

SE ENVIA COMUNICADO A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL A TODO EL PERSONAL DE LA DGPOP.

510C_OCL -- May 19 2016, 1:58 PM1 Semanas Atrás 😊 😞

SE CIERRA TICKET



Los iconos son el primero hace referencia a la satisfacción del servicio y el segundo a lo contrario. Es importante para el área conocer su opinión del servicio para así poder mejorar y conocer específicamente en que temas es donde tenemos más oportunidad de hacerlo.