



**Universidad Nacional Autónoma de México**

Dirección General de Bibliotecas

---

# **Manual de uso del Sistema de Tickets**

Guía rápida para editores

## **FASE V del SCRMCYT**

---

**Revistas en Desarrollo (RED)**

**Revistas en Consolidación (REC)**

**Revistas Pre-Clasificadas**

Proyecto **"Fase V del Portal del Sistema de Clasificación de Revistas Mexicanas de Ciencia y Tecnología del CONACYT (CRM CYT)."**

Integrado por:

Subdirección de Servicios de Información Especializada, SSIE

DGB. UNAM

Noviembre 2018



Documento elaborado por UNAM – DGB - SSIE	<b>Área de proyecto “Subdirección de Servicios de Información Especializada”</b>
<b>Universidad Nacional Autónoma de México</b>	
	<b>Dirección General de Bibliotecas</b>
	<b>Subdirección de Servicios de Información Especializada</b>
	Edificio Anexo. Circuito Exterior s/n, entre los institutos de Física y Astronomía, a un costado del Auditorio Nabor Carrillo Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán C.P. 04510 México, Ciudad de México. Teléfonos: (+52 55) 56 22 39 70 y (+52 55) 56 22 39 50
Para información adicional sobre este documento, contactar a:	Nidia Zúñiga Murrieta nidia.zuniga@unam.mx nzunigam@dgb.unam.mx (55) 5622 3957 ext. 221



## CONTENIDO

<b>¿Qué es el sistema de tickets?</b> .....	<b>4</b>
<b>¿Cómo iniciar sesión?</b> .....	<b>4</b>
Pantalla de inicio .....	5
<b>¿Cómo crear un ticket?</b> .....	<b>6</b>
<b>Tickets atendidos</b> .....	<b>10</b>
Tickets de la revista .....	11
<b>Búsqueda</b> .....	<b>12</b>



## ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE TICKETS?

La Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, ha desarrollado un sistema para la atención a los editores del Sistema de Clasificación de Revistas Mexicanas de Ciencia y Tecnología del CONACYT. Este sistema permite al usuario ingresar las solicitudes de servicios, conocer su estatus y dar seguimiento a las respuestas emitidas por el personal que las atiende, agilizando así la comunicación para dar soluciones inmediatas a las necesidades de los editores en la Fase V del proyecto.

## ¿CÓMO INICIAR SESIÓN?

Para acceder al portal se debe ingresar a la dirección: <http://editores.unam.mx>

En la página principal, el usuario encontrará un enlace al Portal del Sistema de CRM CYT del CONACYT, un video tutorial para el uso del Sistema de Tickets, además de manuales y guías para realizar los procesos editoriales digitales.

Una vez dentro del portal, dar clic al botón **“Sistema de Tickets”**.





Cada una de las revistas dispone de dos usuarios con sus respectivas contraseñas asignadas y notificadas por correo electrónico por el personal de la DGB, estos usuarios autorizados pueden consultar sus tickets, monitorear el avance de sus solicitudes y recibir las respuestas del equipo de atención a editores.

El responsable debe ingresar en los campos correspondientes su nombre de usuario y su contraseña.

## Soporte DGTIC - UNAM

Inicio de sesión

<input type="text" value="Nombre de usuario"/>	<input type="text" value="Contraseña"/>	<input type="button" value="Iniciar sesión"/>
--	---	---

## Pantalla de Inicio

Al ingresar al Sistema de Tickets, se muestra un menú en la parte superior con las siguientes opciones:

- **Botón para crear el primer ticket**, en la parte inferior se encontrará por única ocasión la opción de crear el primer ticket.
- **Tickets**, aquí se pueden generar, consultar su estado e historial de solicitudes.
- **Preferencias**, aquí se pueden hacer configuraciones sencillas relacionadas con la interfaz, como: el idioma, el tiempo de actualización de la página y el número de tickets visualizados por página.
- **Cierre de sesión**, es el botón para cerrar sesión, también en esta función se puede comprobar la cuenta desde la cual se están gestionando las solicitudes de servicios.

Soporte DGTIC - UNAM

Universidad Nacional Autónoma de México  
UNAM

Tickets Preferencias Cerrar sesión Usuario de Revista

**Bienvenido**

Pulse el botón inferior para crear su primer ticket.

Cree su primer ticket



## ¿CÓMO CREAR UN TICKET?

Para crear un ticket es necesario seleccionar la opción de **“Tickets”** en el menú superior de la pantalla y luego **“Nuevo ticket”**.

The screenshot shows the 'Soporte DG TIC - UNAM' interface. At the top right, there is the UNAM logo and the text 'Universidad Nacional Autónoma de México'. Below this, there are links for 'Preferencias' and 'Cerrar sesión Usuario uno de revista'. The main menu on the left includes 'Tickets', 'Nuevo Ticket', 'Mis Tickets', 'Tickets de Empresa', and 'Buscar'. The 'Nuevo Ticket' option is highlighted with a red box. Below the menu, there is a table of tickets:

Id	Asunto	Estado	Fecha
22	Reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso del DOI del 2017 Este correo es una notificación	abierto	18 h 32 m
13	Cliente solicita reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso de DOI 2017 Este correo es una notificación	abierto	18 h 42 m
2017090410000097	Diseño logo - Estimado Guillermo Segura : me gustaria adquirir el servicio de diseño del logotipo y que me facilites la cotización de dicho	abierto	19 h 4 m

Aparecerá una plantilla de correo con tres campos obligatorios marcados con un asterisco.

The screenshot shows the 'Soporte DG TIC - UNAM' interface for creating a new ticket. The form includes the following fields and options:

- \* Para:** A dropdown menu for selecting the recipient.
- \* Asunto:** A text input field for the subject.
- \* Texto:** A rich text editor with a toolbar containing options for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, table, and search.
- Archivo adjunto:** A button labeled 'Seleccionar archivo' and the text 'Ningún archivo seleccionado'.
- Prioridad:** A dropdown menu currently set to 'normal'.
- Enviar:** A button to submit the ticket.

En el campo **“Para”** hay un listado desplegable para canalizar el ticket, con el objetivo de que la solicitud llegue al especialista encargado de responder al servicio requerido.



A continuación se muestra la lista de cada uno de los servicios, los cuales se han establecido en las siguientes categorías:

- **A1. Sistemas. Soporte vía telefónica, presencial, en línea (Help-Desk) o en instalaciones de la DGB para revistas del Sistema CRM CYT pertenecientes a los grupos REC, RED y Pre-Clasificadas en materia de:** → [☰](#)
  - → **A1.1 Asesoría para instalación, administración, uso y configuración del gestor de contenido editorial OJS.** [☰](#)
  - → **A1.2 Asesoría para configuración y funcionalidad del Digital Object Identifier (DOI).** [☰](#)
  - → **A1.3 Asesoría para registro, control y seguimiento de solicitudes.** → [☰](#)
- **A2. Indización y marcación XML. (SciELO)** [☰](#)
  - → **A2.1 Registro en el índice SciELO** [☰](#)
  - → **A2.2 Actualización e incursión de las revistas objeto del proyecto del Sistema de CRM CYT del CONACYT** [☰](#)
  - → **A2.3 Edición en formato XML con metaetiquetas Journal Article Tag Suit (JATS) y SciELO Publishing Schema (SPS) de los fascículos de las revistas 2018 y 1er sem 2019** [☰](#)
  - → **A2.4 Registro de la citación y la generación de indicadores bibliométricos** [☰](#)
  - → **A2.5 Visualización gráfica de los indicadores** [☰](#)
  - → **A2.6 Indización y actualización de revistas en SciELO Citation Index Web of Science** [☰](#)
  - → **A2.7 Reporte estadístico- bibliométrico sobre el desempeño de las revistas según SciELO** [☰](#)
  - → **A2.8 Asesorías personalizadas en SPS a editores de revistas y empresas editoriales** [☰](#)
  - → **A2.9 Preparación y envío de archivos a los editores de las revistas interesados en reutilizar los archivos XML publicados en la Colección SciELO** [☰](#)



## B1. Talleres ¶

- → [B1.1 Taller de Open Journal Systems. Modalidad presencial, en DGB](#) ¶
- → [B1.2 Taller de Open Journal Systems. Modalidad video-conferencia](#) → ¶
- → [B1.3 Taller de Open Journal Systems. Modalidad presencial, área metropolitana](#) ¶
- → [B1.4 Talleres de certificación a editores de revistas sobre la conversión de artículos a XML y marcado SPS](#) ¶

## C1. Plataforma OJS ¶

- → [C1.1](#) → Alojamiento sitio Web -MODO NORMAL- dirección IP y nombre de dominio. ¶
- → [C1.2](#) → Resolución de fallas y orientación para la configuración de la plataforma OJS. ¶
- → [C1.3](#) → Actualización de la plataforma OJS. ¶
- → [C1.4](#) → Migración de acervo histórico a OJS. ¶
- → [C1.5](#) → Corrección de la bases de datos en el OJS. ¶
- → [C1.6](#) → Configuración y activación de plug-ins. ¶
- → [C1.7](#) → Extracción de registros con protocolo OAI-PMH. ¶

## C2. Diseño Web y adecuación de imagen ¶

- → [C2.1](#) → Diseño del logotipo. ¶
- → [C2.2](#) → Diseño de banner. ¶
- → [C2.3](#) → Diseño de hoja de estilo. ¶
- → [C2.4](#) → Diseño integral para OJS. ¶
- → [C2.5](#) → Otros Servicios de diseño. ¶
- → [C2.6](#) → Publicación de XML en formatos de lectura responsivos (EPUB, HTML, LENS). ¶
- → [C2.7](#) → Licencias de software para la producción editorial. ¶

## D1 Catalogación. Digital Object Identifier (DOI) ¶

- → [D1.1](#) → Reembolso por Pago de membresía DOI a proveedor oficial. ¶
- → [D1.2](#) → Reembolso por Adquisición de (números) DOI a proveedor oficial → ¶

## D2 Edición ¶

- → [D2.1](#) → Corrección de estilo para publicación en formato digital por proveedores especialistas en el área de conocimiento de la publicación. ¶
- → [D2.2](#) → Traducción al inglés u otro idioma de resúmenes, palabras clave de los artículos de la revista. Revisión de la traducción de artículos por proveedores certificados especialistas en el área de conocimiento de la publicación. ¶
- → [D2.3](#) → Traducción multilingüe de las políticas editoriales y sitio web completo de la revista. ¶

## D3 Dispositivo (hardware) de cómputo ¶

- → [D3.1](#) → Dispositivo de digitalización de documentos o unidad de almacenamiento externo para respaldo de información de al menos 1 Terabyte. ¶



Es necesario especificar el servicio requerido de acuerdo a la nomenclatura establecida en el Sistema de Tickets como se muestra. Si los tickets son asignados en la fila incorrecta, el equipo de gestión de la DGB se encargará de redirigirlos a la fila correcta.

Una vez seleccionado el “**Para**”, en el campo “**Asunto**” se debe indicar el servicio requerido.

En “**Texto**” se describe la solicitud. En la parte baja del cuadro de texto, se pueden adjuntar archivos. Aunque el sistema permite establecer la urgencia del servicio en la casilla “**Prioridad**”, los tickets son atendidos en el orden en el que llegan.

Una vez enviado, el ticket aparecerá en la parte superior de la pantalla de inicio.

Soporte DGTIC - UNAM

Universidad Nacional Autónoma de México

Tickets

2017090610000048 Traducción de español - ingles (prueba) - Buenas tardes, solicitamos no mencionen los mecanismos para trabajar la traducción de nuevo 0 m Ticket Nuevo

2017090610000039 Curso a distancia OJS (prueba) - Saludos solicitamos nos indiquen como programar el curso a distancia de OJS abierto 35 m

2017090610000021 Solicito asesoria en instalación de ojs (prueba) miércoles... - buenas tardes necesito asesoria para instalar Ojs nuevo 1 h 3 m

2017090410000122 Reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso del DOI del 2017 Este correo es una notificación abierto 1 d 23 h

2017090410000113 Cliente solicita reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso de DOI 2017 Este correo es una notificación abierto 1 d 23 h

2017090410000097 Diseño logo - Estimado Guillermo Segura : me gustaria adquirir el servicio de diseño del logotipo y que me facilites la cotización de dicho abierto 2 d 0 h

En la parte inferior del menú se pueden filtrar los tickets para visualizar, ya sea todos, los que se encuentran abiertos o los que están cerrados.

Soporte DGTIC - UNAM

Universidad Nacional Autónoma de México

Tickets

Todo (17) | Abierto (3) | Cerrado (14)

Numero De Ticket

Numero De Ticket

Numero De Ticket

Al seleccionar cualquiera de las tres opciones, aparecerá un listado de los tickets con los siguientes datos:

- Número de ticket (dieciséis dígitos)
- Asunto



- Descripción
- Estado
- Tiempo que lleva generada la solicitud

Numero de ticket	Asunto	Descripción	Estado	Tiempo que lleva generado
2017090410000122	Reembolso del DOI	Favor de enviarme los requisitos para reembolso del DOI del 2017 Este correo es una notificación	abierto	17 h 38 m
2017090410000113	Ciente solicita reembolso del DOI	- Favor de enviarme los requisitos para reembolso de DOI 2017 Este correo es una	abierto	17 h 48 m
2017090410000104	Formato de servicios requeridos	- Solicito me proporcione el Formato	cerrado con éxito	18 h 3 m
2017090410000097	Diseño logo	- Estimado Guillermo Segura : me gustaria adquirir el servicio de diseño del logotipo y que me facilites la cotización	abierto	18 h 10 m

## TICKETS ATENDIDOS

Al ser atendido un ticket, aparecerá un historial con las respuestas con pestañas que indican el remitente y el asunto. Al dar clic se despliega la conversación completa. En la parte inferior se encuentra el último mensaje recibido. Para responder hay que seleccionar “Contestar” en la parte inferior izquierda.

Al seleccionar la pestaña, se muestra el contenido de la respuesta de cada ticket

Botón para enviar una respuesta

Contestar

Información

- Ticket#: 2017090610000039
- Estado: abierto
- Prioridad: 3 normal
- Cola: B1 Talleres OJS: B1.2 Taller de OJS Modalidad video-conferencia



Cuando se concluye un ticket, es decir, cuando el servicio ha finalizado, el equipo de la DGB se encarga de cerrar el ticket y ya no aparece en la pantalla, pero puede ser consultado en el panel principal en la opción de **“Cerrado”**.

**Soporte DGTIC - UNAM**

Universidad Nacional Autónoma de México

Tickets

Preferencias Cerrar sesión Usuario uno de revista

Listado de Ticket's

Todo (25) | Abierto (10) | **Cerrado (15)**

2017090410000122	Reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso del DOI del 2017 Este correo es una notificación	cerrado con éxito	3 d 5 h
2017090410000104	Formato de servicios requeridos - Solicito me proporcione el Formato	cerrado con éxito	3 d 5 h
2017090410000088	ticket de prueba firmas 2 - etc	cerrado con éxito	3 d 9 h
2017090410000079	prueba de firma - seguir firma Este correo es una notificación automática generada desde el Sistema de Tickets, favor de	cerrado con éxito	3 d 9 h
2017090410000061	ticket de prueba 4sep2017 - Muchas gracias por el servicio	cerrado con éxito	3 d 10 h
2017090410000051	Test de correo 2 - Test 2	cerrado con éxito	3 d 12 h
2017090410000042	Test de correo - Envío de correo.	cerrado con éxito	3 d 12 h
2017090410000033	Usuario de revista de pruebas de ticket para infraestructura - Buenos días tengo problemas con mi instalación de OJS, por	cerrado con éxito	3 d 13 h
2017090410000024	Usuario de revista de pruebas de ticket via telefónica - Buenos días solicito su ayuda para el tramite del reembolso por	cerrado con éxito	3 d 13 h
2017090410000015	Ticket de prueba 4sep2017 Registro SciELO - Buenos días por este conducto me sirvo para solicitar su asistencia para el	cerrado con éxito	3 d 13 h
2017090110000048	Detalle de otros servicios de diseño (prueba) - Buenas tardes, solicito a ustedes me puedan proporcionar cuales son los	cerrado con éxito	6 d 10 h
2017090110000021	Dudas sobre la instalación de OJS - Solicito pueda programar el horario y fecha para una llamada telefónica de soporte	cerrado con éxito	6 d 12 h
2017083110000038	Hoja de estilo - Testo de ejemplo	cerrado con éxito	7 d 7 h
2017083110000029	Solicitud de usuario y contraseñas - Envío datos	cerrado con éxito	7 d 8 h
2017083110000011	solución de fallas de OJS - Buenas Etc....	cerrado con éxito	7 d 10 h

## Tickets de la revista

Para visualizar los tickets enviados en nombre de la revista, incluso si son de diferentes cuentas, dar clic en la opción **“Tickets de la empresa”** dentro del menú **“Tickets”**. Todas las solicitudes de la revista pueden ser vistas y contestadas por cualquier usuario de la misma publicación.

**Soporte DGTIC - UNAM**

Universidad Nacional Autónoma de México

Tickets

Preferencias Cerrar sesión Usuario uno de revista

Listado de Ticket's

Nuevo Ticket

Mis Tickets (11) | Cerrado (19)

**Tickets de Empresa**

Buscar

15	Prueba de correo de ticket 7 sep - saludos	nuevo	9 h 10 m
16	Solicito atención (prueba) SEP 7 - Saludos	nuevo	9 h 16 m
2017090710000037	Prueba de correo 7 sepsaludos - Saludos	nuevo	9 h 20 m
2017090710000028	Solicitud de servicios (prueba) jueves 7 sep - Saludos	nuevo	9 h 24 m
2017090710000019	instalación y migración de OJS (prueba) - Saludos	abierto	12 h 5 m
2017090610000048	Traducción de español - ingles (prueba) - Buenas tardes, solicitamos no mencionen los mecanismos para trabajar la traducción de	nuevo	1 d 5 h
2017090610000039	Curso a distancia OJS (prueba) - Saludos solicitamos nos indiquen como programar el curso a distancia de OJS	abierto	1 d 6 h
2017090610000021	Solicito asesoría en instalación de ojs (prueba) miércoles... - buenas tardes necesito asesoría para instalar Ojs	nuevo	1 d 6 h
2017090610000011	Solicitud de integración de 2 logotipos (prueba) - adjunto archivo de distribución	abierto	1 d 10 h
2017090410000113	Cliente solicita reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso de DOI 2017 Este correo es una notificación	abierto	3 d 5 h
2017090410000097	Diseño logo - Estimado Guillermo Segura : me gustaria adquirir el servicio de diseño del logotipo y que me facilites la cotización de dicho	abierto	3 d 6 h



## BÚSQUEDA

Dentro del mismo menú en la opción **"Buscar"** se pueden realizar búsquedas avanzadas, ya sea por número de ticket, nombre de usuario y otros filtros, con la opción de imprimir o descargar en un archivo de Excel. Además se pueden guardar los tipos de búsqueda como plantilla y elegir la forma del resultado.

Soporte DG TIC - UNAM		Universidad Nacional Autónoma de México	
Tickets		Preferencias	Cerrar sesión Usuario uno de revista
Nuevo Ticket			
Mis Tickets > (10)   Cerrado (15)			
Tickets de Empresa			
35	Prueba de correo de ticket 7 sep - saludos	nuevo	9 h 21 m
36	Solicito atención (prueba) SEP 7 - Saludos	nuevo	9 h 26 m
2017090710000037	Prueba de correo 7 sepsaludos - Saludos	nuevo	9 h 30 m
2017090710000028	Solicitud de servicios (prueba) jueves 7 sep - Saludos	nuevo	9 h 35 m
2017090710000019	instalación y migración de OJS (prueba) - Saludos	abierto	12 h 15 m
2017090610000048	Traducción de español - ingles (prueba) - Buenas tardes, solicitamos no mencionen los mecanismos para trabajar la traducción de	nuevo	1 d 6 h
2017090610000039	Curso a distancia OJS (prueba) - Saludos solicitamos nos indiquen como programar el curso a distancia de OJS	abierto	1 d 6 h
2017090610000021	Solicito asesoría en instalación de ojs (prueba) miércoles... - buenas tardes necesito asesoría para instalar Ojs	nuevo	1 d 7 h
2017090410000113	Cliente solicita reembolso del DOI - Favor de enviarme los requisitos para reembolso de DOI 2017 Este correo es una notificación	abierto	3 d 5 h
2017090410000097	Diseño logo - Estimado Guillermo Segura me gustaria adquirir el servicio de diseño del logotipo y que me facilites la cotización de	abierto	3 d 6 h

Soporte DG TIC - UNAM

Universidad Nacional Autónoma de México

Tickets

Preferencias Cerrar sesión Usuario uno de revista

Perfil

Plantilla de búsqueda

Seleccionar Borrar Buscar

Ticket#

Ticket#  Búsqueda por número de ticket  
ej: 10\*5155 or 105658\*

ID del cliente  Búsqueda por usuario

Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan\*n» o «Guillermo\*»)

De

Para

Copia

Asunto

Texto



Archivos adjuntos

Nombre del archivo adjunto:

Prioridad:  1 muy baja, 2 baja, 3 normal, 4 alta, 5 muy alta

Restricciones de tiempo:  Todo,  Sólo los tickets creados en los últimos ... 1 año(s),  Sólo los tickets creados entre 09/08/2017 y 08/09/2017

Estado:  abierto, cerrado con éxito, cerrado sin éxito, eliminado, fusionado, nuevo, pendiente de cierre automático, pendiente de cierre automático-recordatorio

¿Guardar la búsqueda como una plantilla?

Permite guardar la búsqueda como plantilla ←  ¿Guardar como plantilla?

Nombre de la plantilla:

Formato de salida:  CSV, Excel, Imprimir, Normal, **Normal**

Este campo nos permite elegir la forma en como descargamos los datos

Para cualquier duda o aclaración, favor de ponerse en contacto con

Lic. Nidia Zúñiga Murrieta

(55) 5622 3957 ext. 221

apoyo.editores@unam.mx y/o nzunigam@dgb.unam.mx