

# TUTORIAL PARA EL USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al Usuario  
(SICAU)

Gestor de peticiones

Inicio

BIENVENIDO >>

+ NUEVA PETICIÓN

Bienvenido al **gestor de peticiones del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)**.

Desde aquí podrá [realizar sus solicitudes](#) y realizar un [seguimiento](#) de ellas. Además le mantendremos informado del proceso por correo electrónico.

**Si pertenece a la comunidad universitaria** le recomendamos que [realice la petición desde el enlace autenticado](#), así podrá entrar en esta web e ir viendo el estado de sus peticiones y facilitará la comunicación con nuestro personal.

**Si no dispone de usuario de la UMA** no se preocupe, puede [realizar su petición](#) especificando cualquier dirección de correo válida que nos permita poder estar en contacto.

Gracias por su colaboración.

texto o referencia a buscar

Búsqueda avanzada

ACCESO IDENTIFICADO

**AYUDA**

Para cualquier problema con la aplicación puede contactar en la dirección [direccionsicau@uma.es](mailto:direccionsicau@uma.es).  
Más información sobre este gestor de peticiones.

INFORMACIÓN, CONSERJERÍA  
Y ATENCIÓN AL USUARIO

©2011-2021 GP\_v21.02 - Servicio Central de Informática

## Soy un usuario: ¿Cómo puedo acceder al gestor de peticiones del SICAU?

The image shows a screenshot of the University of Málaga website. The top navigation bar includes the university logo, 'SEDE ELECTRÓNICA', 'WELCOMETOUMA', and a 'Contacta' dropdown menu. A red arrow points to the 'Contacta' dropdown, which is open, showing options like 'Soluciones a Servicios', 'Directorio', 'Buscador de personal', 'Buscador por estructura', 'Redes sociales', 'Twitter', 'Facebook', 'Instagram', 'Youtube', and 'Quejas y sugerencias'. Another red arrow points to the 'Quejas y sugerencias' option. Below the navigation bar, there is a banner for 'UNIVERSIDAD DE MÁLAGA 50 ANIVERSARIO' and a search bar. To the right, a box titled 'Solicitudes' contains a list of services. A red arrow points to the 'Servicio de Información, Consejería y Atención al Usuario (SICAU)' in this list.

SEDE ELECTRÓNICA WELCOMETOUMA Contacta Iniciar sesión

Conoce la UMA - Estudiar - Admisión - Inves Servicios -

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA 50 ANIVERSARIO

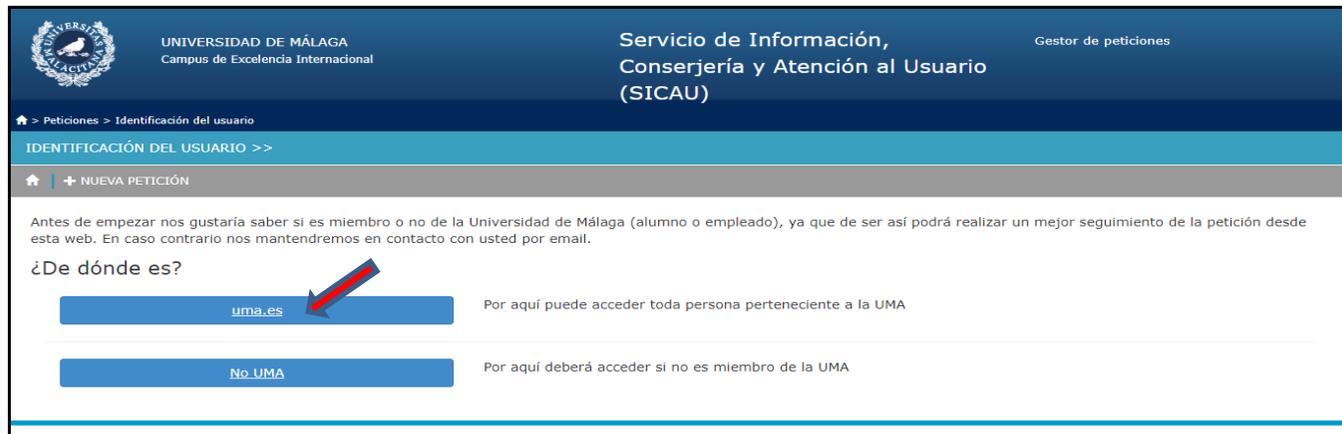
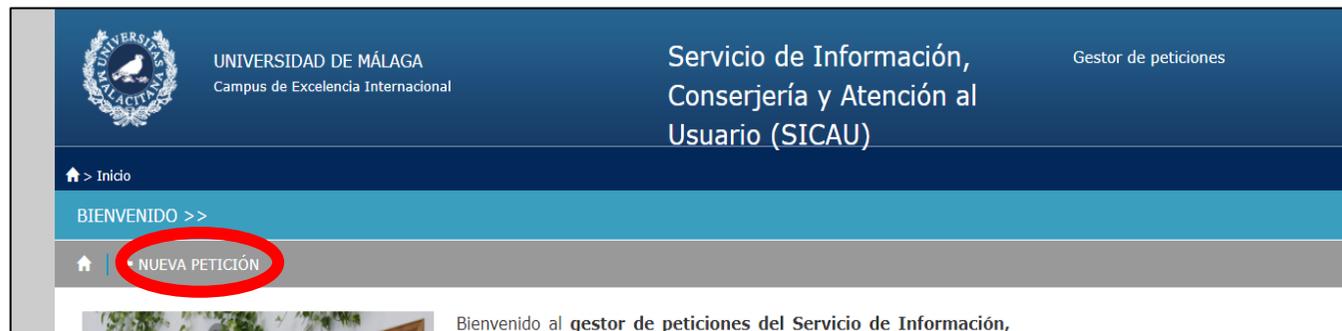
ente en tu ÑANA

MEJORADO POR Google

### Solicitudes

- Archivo General
- Biblioteca Universitaria
- Cartera de Proyectos TI
- Centro de Investigaciones Médico-Sanitarias (CIMES)
- Centro de Tecnología de la Imagen (CTI)
- Centro Internacional de Español (CIE)
- Comité de Evaluación de Conflictos Laborales (CECLUMA)
- Comité Ético de Experimentación (CEUMA)
- Contratos basados en Acuerdos Marco
- Defensoría Universitaria
- Empleabilidad y Emprendimiento
- Formación e Innovación
- Gerencia
- Gestión Residuos Peligrosos
- Laboratorios de la Facultad de Ciencias de la Educación (LabsCCCom)
- Oficina de Atención al Estudiante (OAE)
- Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (OTRI)
- Oficina del Rector
- Quejas, sugerencias y felicitaciones
- Plan Propio Integral de Docencia
- Repositorio Institucional UMA (RIUMA)
- Secretaría General (Títulos)
- Secretarías
- Servicio Central de Informática (SCI)
- Servicio de Acceso
- Servicio de Calidad
- Servicio de Comunicación
- Servicio de Gestión Económica de la Investigación
- Servicio de Habitación y Seguridad Social
- Servicio de Información, Consejería y Atención al Usuario (SICAU)
- Servicio de Intervención
- Servicio de Ordenación Académica
- Servicio de Prevención (SEPRUMA)

**Si pertenezco a la comunidad universitaria debo seguir los pasos que a continuación se indican para crear una solicitud:**



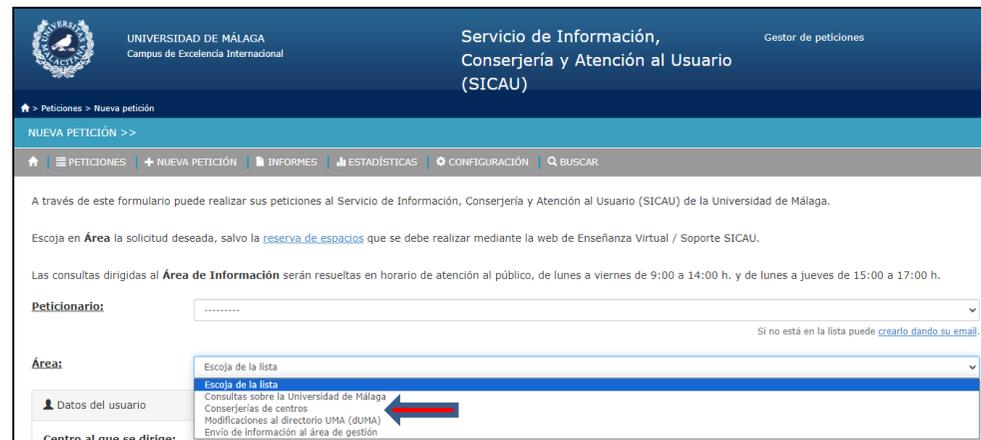
## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Debo identificarme como miembro de la comunidad universitaria (PAS, PDI o alumno):



The screenshot shows the 'iDUMA - Servicio de Identidad de la Universidad de Málaga' login page. It features a central header with the university logo and the text 'Autenticación centralizada'. Below this, there are two main sections: 'IDENTIFICACIÓN DE USUARIO' and 'OTROS MEDIOS DE AUTENTICACIÓN'. The 'IDENTIFICACIÓN DE USUARIO' section contains two input fields for 'Identificación' and 'Contraseña', followed by an 'ENTRAR' button. The 'OTROS MEDIOS DE AUTENTICACIÓN' section includes a 'Certificado digital' button with a key icon.

Seguidamente me va a aparecer este formulario, en el que ya aparecerán mis datos cumplimentados (peticionario, nombre de contacto, teléfono y correo electrónico). En el caso de los alumnos el campo de teléfono de contacto no se cumplimentará automáticamente, deben cumplimentarlo ya que en caso contrario al crear la solicitud le aparecerá un error indicándole que ese campo no está completo. Todos los campos de la solicitud están creados de forma para que sea obligatoria su cumplimentación.



The screenshot displays the 'NUEVA PETICIÓN' form within the SICAU system. The header includes the University of Málaga logo and the text 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. The main content area contains instructions and a form with the following fields:

- Peticionario:** A dropdown menu with a search icon and a link: 'Si no está en la lista puede [crearlo dando su email](#)'.
- Área:** A dropdown menu with a search icon and a list of options: 'Escuja de la lista', 'Consultas sobre la Universidad de Málaga', 'Conserjerías de centros', 'Modificaciones al directorio UMA (iDUMA)', and 'Envío de información al área de gestión'. A red arrow points to the 'Modificaciones al directorio UMA (iDUMA)' option.
- Datos del usuario:** A section for user information.
- Centro al que se dirige:** A field for the destination center.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Luego, indicaré el área del SICAU a la que quiero enviar la solicitud y, si marco Conserjerías de Centros, me aparecerá otro desplegable para seleccionar el tema de la consulta o petición que voy a realizar.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al Usuario  
(SICAU)

Gestor de peticiones

🏠 > Peticiones > Nueva petición

NUEVA PETICIÓN >>

🏠 | 📄 PETICIONES | + NUEVA PETICIÓN | 📄 INFORMES | 📊 ESTADÍSTICAS | ⚙️ CONFIGURACIÓN | 🔍 BUSCAR

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Escoja en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte SICAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

**Peticionario:**  Si no está en la lista puede [crearlo dando su email](#).

**Área:**

**Datos del usuario**

**Centro al que se dirige:**

**Nombre de contacto:**

- Reserva de medios audiovisuales
- Duplicados (llaves y dispositivos de acceso)
- Información de este centro
- Incidencia de mantenimiento
- Incidencia de limpieza
- Incidencia de seguridad
- Correspondencia
- Objetos perdidos
- Incidencias con empresas externas
- Incidencias de gestión ambiental
- Otras peticiones

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Aquí podemos ver algunos ejemplos de solicitudes que se pueden realizar:

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al Usuario  
(SICAU) gestor de peticiones

Peticiones > Nueva petición

NUEVA PETICIÓN >>

PETICIONES + NUEVA PETICIÓN INFORMES ESTADÍSTICAS CONFIGURACIÓN BUSCAR

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Esoja en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte SICAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

**Peticionario:**

Si no está en la lista puede [crearlo dando su email](#)

**Área:**

- Conserjerías de centros
- Información de este centro

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al Usuario  
(SICAU) gestor de peticiones

Peticiones > Nueva petición

NUEVA PETICIÓN >>

PETICIONES + NUEVA PETICIÓN INFORMES ESTADÍSTICAS CONFIGURACIÓN BUSCAR

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Esoja en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte SICAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

**Peticionario:**

Si no está en la lista puede [crearlo dando su email](#)

**Área:**

- Conserjerías de centros
- Objetos perdidos

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al Usuario  
(SICAU) gestor de peticiones

Peticiones > Nueva petición

NUEVA PETICIÓN >>

PETICIONES + NUEVA PETICIÓN INFORMES ESTADÍSTICAS CONFIGURACIÓN BUSCAR

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Esoja en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte SICAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

**Peticionario:**

Si no está en la lista puede [crearlo dando su email](#)

**Área:**

- Conserjerías de centros
- Duplicados (llaves y dispositivos de acceso)
- Escoja de la lista
- Escoja de la lista
- Duplicado de dispositivo de acceso
- Duplicado de llaves

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al Usuario  
(SICAU) gestor de peticiones

Peticiones > Nueva petición

NUEVA PETICIÓN >>

PETICIONES + NUEVA PETICIÓN INFORMES ESTADÍSTICAS CONFIGURACIÓN BUSCAR

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Esoja en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte SICAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

**Peticionario:**

Si no está en la lista puede [crearlo dando su email](#)

**Área:**

- Conserjerías de centros
- Incidencia de limpieza

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

El siguiente paso sería indicar el Centro al que me dirijo. Lo normal es que si estoy adscrito a un Centro mi consulta se dirija al SICAU del mismo, pero también puede ocurrir que quiera dirigirme a otro distinto, por lo que tendré que indicar a cuál, ya sea en un caso u otro.

Posteriormente indicaré el Centro al que pertenezco.

Peticionario:

Área: Consejerías de centros  
Incidencia de seguridad

Datos del usuario

Centro al que se dirige:

Nombre de contacto:

Información adicional

Centro al que pertenece:

Puede adjuntar los ficheros que en

Ficheros:

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Peticionario:

Área: Consejerías de centros  
Incidencia de seguridad

Datos del usuario

Centro al que se dirige:

Nombre de contacto:

Teléfono de contacto:

Email de contacto:

Información adicional

Centro al que pertenece:

Puede adjuntar los ficheros que estime oportuno seleccionando el fichero y pulsando en "Adjuntar y seguir".

Ficheros:

Observaciones:

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Por último, tengo la opción de adjuntar un fichero a la solicitud, si fuese necesario, y en el apartado de observaciones redactaré el texto de mi consulta, incidencia o la cuestión que quiera comunicar.

Para finalizar pulsaré en la opción "Crear" para que quede registrada y enviada mi solicitud a través del Gestor de Peticiones.

Información adicional

Centro al que pertenece: Facultad de Ciencias de la Comunicación

Puede adjuntar los ficheros que estime oportuno seleccionando el fichero y pulsando en "Adjuntar y seguir".

Fichero:   Ningún archivo seleccionado

Observaciones:

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

En el momento de crear mi solicitud aparecerán dos mensajes, el primero indicando el número con el que ha sido registrada la solicitud en el Gestor de Peticiones y el segundo comunicando que se ha informado por mail al responsable de la resolución de dicha solicitud.

The screenshot displays the SICAU (Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario) interface. The header includes the University of Málaga logo and the text "UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional" and "Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) Gestor de peticiones".

The main content area shows a petition titled "PETICIÓN: 15163/2023 OBJETOS PERDIDOS >>". Below the title, there are two messages with red arrows pointing to them:

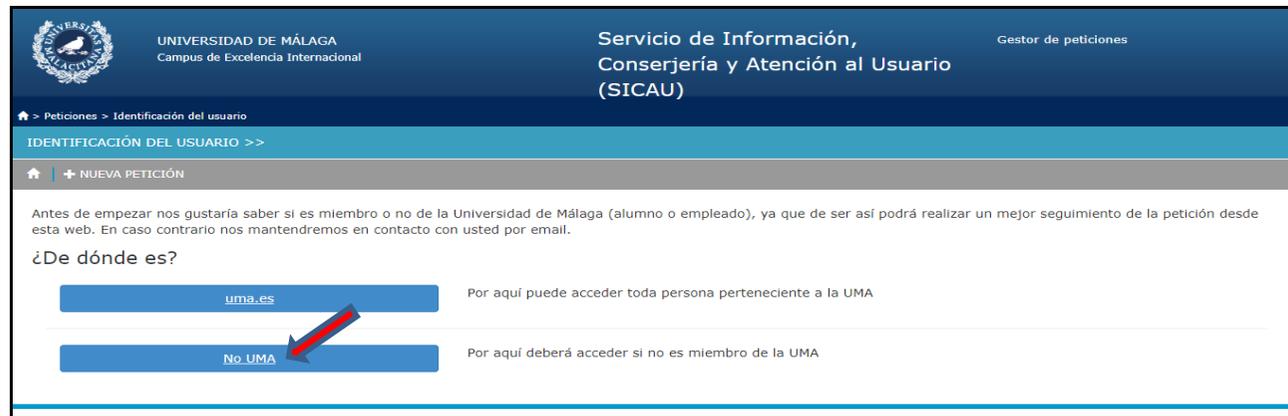
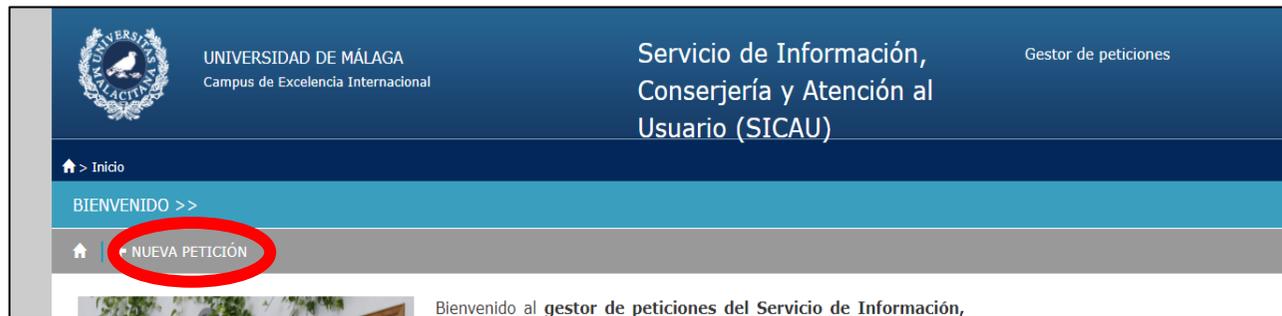
- A green message: "✓ Petición 15163/2023 recibida correctamente." (Petition 15163/2023 received correctly.)
- A blue message: "Se ha informado por email a: responsable." (Email notification sent to: responsible.)

The petition details include:

- Area: **Conserjerías de centros / Objetos perdidos.** (Status: **En curso**)
- Centro al que se dirige: Facultad de Filosofía y Letras.
- Observaciones: Esta solicitud es una prueba.
- Information from DUMA, Hóminis o Minerva: Información del peticionario obtenida de DUMA, Hóminis o Minerva a fecha 17/10/23 11:57.
- Notations: La petición no tiene anotaciones.

The right sidebar contains a search bar, a list of possible actions (Pedir usuario, Solucionada, Denegar, No me corresponde), the responsible party (SICAU Filosofía y Letras (informa)), the assigned group (Facultad de Filosofía y Letras), and an "AYUDA" (Help) section.

**Si NO pertenezco a la comunidad universitaria debo seguir los pasos que a continuación se indican para crear una solicitud:**



En este caso vemos que en el formulario hay algunas diferencias si lo comparamos con el formulario que aparece para los miembros de la comunidad universitaria:

- No aparece el campo de peticionario.
- No aparecen cumplimentados automáticamente los campos del nombre, teléfono y correo electrónico. El usuario debe cumplimentarlos todos porque, esto sí que es igual que en el formulario de los miembros de la comunidad universitaria, todos los campos son obligatorios, y en caso de no hacerlo, cuando queramos crear la solicitud, aparecerá un error indicando el dato que falta por cumplimentar.

Lo primero que habría que indicar es el Área al que se dirige en que también observamos diferencia con respecto al formulario anterior (los usuarios externos, como es lógico, no pueden solicitar modificaciones en el Directorio del personal de la UMA, así como tampoco pueden enviar información al Área de Gestión, ya que esta última opción es solo de uso interno de la UMA -y que además no se está utilizando actualmente-)

A continuación, seleccionaremos el Centro al que queremos dirigirnos. Cumplimentaremos los campos de nombre, teléfono y correo electrónico.

Posteriormente, en el desplegable del “Centro al que pertenece”, tendré que seleccionar la primera opción que es “no pertenezco a la Universidad”

En este formulario también se puede adjuntar archivos, en caso necesario.

Terminaremos redactando, en el campo de Observaciones, el texto de nuestra solicitud.

Para concluir, pulsaremos en “Crear” para enviar nuestra solicitud.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

En las siguientes imágenes se pueden ir viendo los pasos descritos anteriormente:

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) Gestor de peticiones

NUEVA PETICIÓN >>>

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Escoga en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte ESCAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h., y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

Área:

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) Gestor de peticiones

NUEVA PETICIÓN >>>

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Escoga en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte ESCAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h., y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

Área:

Centro al que se dirige:

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) Gestor de peticiones

NUEVA PETICIÓN >>>

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Escoga en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte ESCAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h., y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

Área:

Centro al que se dirige:

Nombre de contacto:

Email de contacto:

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) Gestor de peticiones

NUEVA PETICIÓN >>>

A través de este formulario puede realizar sus peticiones al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) de la Universidad de Málaga.

Escoga en **Área** la solicitud deseada, salvo la [reserva de espacios](#) que se debe realizar mediante la web de Enseñanza Virtual / Soporte ESCAU.

Las consultas dirigidas al **Área de Información** serán resueltas en horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h., y de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

Área:

Centro al que se dirige:

Nombre de contacto:

Email de contacto:

Adjuntar ficheros:

Observaciones:

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Una vez creada la solicitud, aparecerá el mensaje que puede verse en la imagen siguiente, indicándonos que la petición se ha realizado correctamente, pero que no podrá ser gestionada hasta que no validemos en nuestro correo electrónico el enlace que hemos recibido.



En nuestro correo electrónico, el que hayamos indicado en la solicitud que hemos realizado, como usuario externo a la Universidad, recibiremos un mail como el que aparece a continuación y simplemente tendremos que pinchar el enlace que nos indican. Así estará nuestra solicitud disponible para poder ser resuelta por el SICAU al que la dirigimos.

### 15163/2023 pendiente de validación del email

En el gestor de peticiones de Conserjerías se ha recibido una petición con referencia 15163/2023 cuyo email de contacto es: **xxxxxxxxx@hotmail.es**.

Esta petición no se procesará hasta que verifique que la dirección de correo es correcta, para ello solo debe pulsar sobre el enlace siguiente:

[http://dj.uma.es/sicau/peticiones/validar\\_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](http://dj.uma.es/sicau/peticiones/validar_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

--

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)  
Universidad de Málaga

## El usuario ya ha enviado su solicitud y nosotros vamos a acceder al gestor de peticiones para resolverla

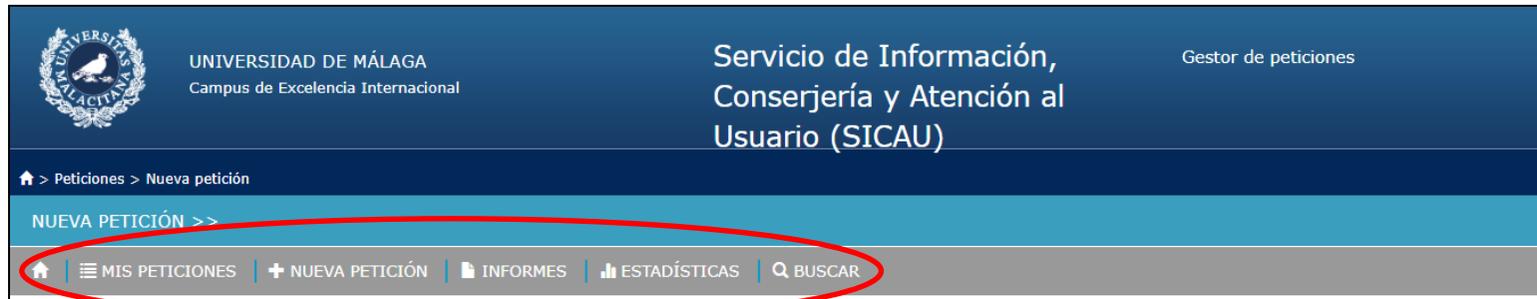
En primer lugar, tendremos que identificarnos para poder acceder a las solicitudes que hemos recibido. Lo haremos con el correo electrónico institucional y la contraseña correspondiente.

The screenshot shows the SICAU (Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario) portal. The header includes the University of Málaga logo and the text 'UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional'. The main navigation bar contains 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)' and 'Gestor de peticiones'. A red arrow points to the 'INICIAR SESIÓN' button in the top right corner. Below the header, there is a search bar with the placeholder text 'Texto o referencia de la petición a buscar'. A sidebar on the right contains an 'AYUDA' section with instructions: 'Recuerde que debe pulsar sobre el botón de **Crear** para que su petición se almacene correctamente. Podrá insertar todos los ficheros que estime oportunos. Más información sobre este gestor de peticiones.' The main content area features a 'NUEVA PETICIÓN >>' button and a home icon with '+ NUEVA PETICIÓN'. Below this, there is a paragraph explaining the purpose of the form and a link to 'reserva de espacios'. At the bottom, it states the operating hours for the 'Área de Información'.

The screenshot shows the iDUMA (Servicio de Identidad de la Universidad de Málaga) authentication page. The header includes the University of Málaga logo and the text 'iDUMA - Servicio de Identidad de la Universidad de Málaga'. Below the header, it says 'Autenticación centralizada'. The page is divided into two main sections: 'IDENTIFICACIÓN DE USUARIO' and 'OTROS MEDIOS DE AUTENTICACIÓN'. The 'IDENTIFICACIÓN DE USUARIO' section contains two input fields: 'Identificación' and 'Contraseña', followed by an 'ENTRAR' button. The 'OTROS MEDIOS DE AUTENTICACIÓN' section contains a button labeled 'Certificado digital'.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Al identificarnos, nos aparecerá en la parte superior el siguiente menú:



De este menú seleccionaremos "Mis peticiones" para ver las solicitudes que hemos recibido:



## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

De esta forma tendremos la opción de ver las peticiones abiertas (que están en curso, a la espera de nuestra respuesta, o bien que están pendientes de que el usuario nos envíe información, que previamente le habremos solicitado, y que necesitamos para poder resolver su respuesta:

The screenshot shows the 'Gestor de peticiones' interface. The top navigation bar includes 'MIS PETICIONES', 'NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', 'ESTADÍSTICAS', and 'BUSCAR'. The 'MIS PETICIONES' dropdown is open, showing 'Peticiónes abiertas' (circled in red), 'Solo las abiertas pendientes de mí', and 'Peticiónes cerradas'. The main table displays 4 petitions with the following data:

Referencia	Fecha	Peticionario	Tipo	Descripción	Estado			
15296/2023	19/10/23 12:01	XXXXXXXXXXXXXX	Conserjerías de centros	ESTAMOS REALIZANDO UNA PRUEBA	Pdte validar email	1	-	-
15295/2023	19/10/23 11:58	-----	Conserjerías de centros	Esta solicitud es una prueba de un usuario externo a la Univ...	Pdte validar email	1	-	-
15291/2023	19/10/23 11:36	Carmona MuÑeoz Josefa	Conserjerías de centros	PRUEBA Hola, cuando intento acceder a la sede electrónica...	En curso	1	-	-
15095/2023	16/10/23 14:01	Rubio Garcia Raul	Conserjerías de centros	Buenas tardes Solicitamos tarjeta de acceso al parking de l...	En curso	1	2	-

A red arrow points to the 'Peticiónes abiertas' option in the dropdown menu.

También podremos ver las solicitudes abiertas, en este caso solo las que están pendientes de mí, es decir, en este caso solo accederíamos a las solicitudes que están en curso y no a las que están pendientes del usuario:

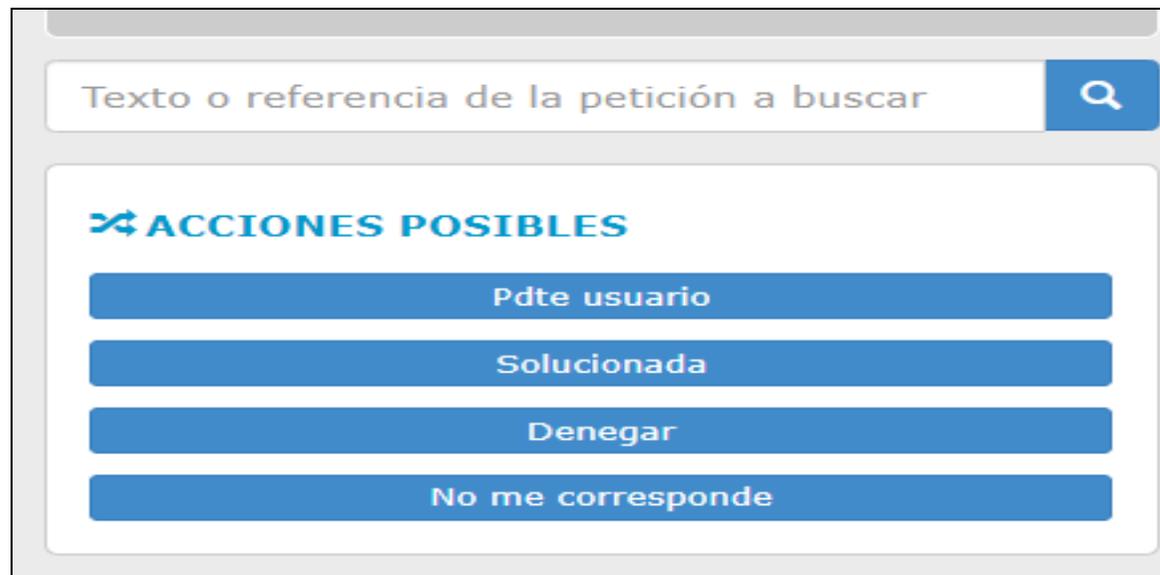
The screenshot shows the same interface with the 'Solo las abiertas pendientes de mí' option selected in the dropdown menu (circled in red). The table now displays 2 petitions:

Referencia	Fecha	Peticionario	Tipo	Descripción	Estado			
15291/2023	19/10/23 11:36	Carmona MuÑeoz Josefa	Conserjerías de centros	PRUEBA Hola, cuando intento acceder a la sede electrónica...	En curso	1	-	-
15095/2023	16/10/23 14:01	Rubio Garcia Raul	Conserjerías de centros	Buenas tardes Solicitamos tarjeta de acceso al parking de l...	En curso	1	3	-

A red arrow points to the 'Solo las abiertas pendientes de mí' option in the dropdown menu.

Y si seleccionamos "peticiones cerradas" nos aparecerá el listado con todas aquellas solicitudes que ya hemos solucionado y han quedado cerradas, en estado "Solucionada".

Una vez que hemos recibido la solicitud, y dependiendo de si podemos tramitarla directamente, necesitamos más información por parte del usuario, la tenemos que denegar o bien no podemos solucionarla porque no es de nuestra competencia, disponemos de las siguientes acciones posibles:



Texto o referencia de la petición a buscar

**ACCIONES POSIBLES**

- Pdte usuario
- Solucionada
- Denegar
- No me corresponde

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

No está dentro de la “ACCIONES DISPONIBLES” pero tenemos otra posibilidad que es la **ANOTACIÓN**.

Observaciones

Esta solicitud es una prueba y la eliminaré en breve.  
Disculpad la molestia

Por SICAU Filosofía y Letras el 17/10/23 12:00.

Información del peticionario obtenida de DUMA, Hóminis o Minerva a fecha 17/10/23 13:23

SICAU Filosofía y Letras    informa@filosofia.uma.es    NIU 2656001588

Anotaciones

La petición no tiene anotaciones.

+ Escriba en este recuadro para realizar una anotación adicional sobre la petición:

Si lo desea, puede adjuntar además un fichero:  Ninguno archivo selec.

Anotar oculto al peticionario     Anotar notificando al peticionario

©2011-2023 GP.v23.04 - Servicio Central de Informática

La anotación puede marcarse como “anotar oculta al peticionario” o como “anotar notificada al peticionario”.

Si dejamos marcada “**Anotar notificando al peticionario**” lo que escribamos le **llegará al usuario**.

Lo que estaríamos haciendo con esto es sustituir la acción de “Pendiente de usuario” por una anotación. Al usuario le llegará lo mismo, lo hagamos de una forma u otra.

**ESTA OPCIÓN (“Anotar notificando al peticionario”)** aparece marcada por defecto y, si no lo cambiamos, la anotación que hagamos siempre va a llegar al usuario.

Esta opción se suele utilizar, igual que la acción de “Pendiente de usuario”, cuando necesitamos pedir más información al usuario para poder resolver su solicitud.

El usuario recibiría nuestra anotación, nos responderá también con otra anotación y ya podríamos ir a la acción de “Solucionada” para darle la información final y dar por cerrada la solicitud. El usuario al recibir la respuesta tendría la opción de valorarla (lo veremos más adelante).

Si marcamos “Anotar oculto al petionario” lo que escribamos en la anotación **no llegará al usuario**.

Este sería el caso que utilizaríamos para hacer una anotación que no va dirigida al usuario sino a otro compañero (en este caso al Área de Gestión de la Información). Es una opción para uso interno (nunca para el usuario). La utilizaríamos cuando tengamos que marcar, de las acciones posibles “No me corresponde”, en cuyo caso tenemos que seleccionar “Anotar oculto al petionario” (porque no tiene que verlo el usuario) e indicaremos lo que creamos conveniente sobre el motivo por lo que no nos corresponde (normalmente es porque no es de nuestro Centro, e indicaremos a quién va dirigida -si lo sabemos).

En el caso de seleccionar la opción “No me corresponde”, la solicitud pasa directamente al Área de Gestión de la Información y desde allí se resuelve o se le asigna al Centro que corresponda, según lo que proceda.

## ACCIONES POSIBLES: PENDIENTE DE USUARIO

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al  
Usuario (SICAU)

Gestor de peticiones

INFORMA@FILOSOFIA.UMA.ES  
CIERRE DE SESIÓN

Texto o referencia de la petición a buscar

ACCIONES POSIBLES

- Pdte usuario
- Solucionada
- Denegar
- No me corresponde

15291/2023 Área: Conserjerías de centros / Información de este centro.

En curso

Centro al que se dirige: Facultad de Filosofía y Letras.

Esta opción, (como ya se ha indicado anteriormente, se puede sustituir por una Anotación), la utilizaremos para solicitar al usuario información que necesitamos para solucionar su petición. Al seleccionar la opción “Pendiente de usuario” tendremos que rellenar el campo “motivo”, anotando en el mismo la información que le pedimos al usuario.

Al seleccionar después (en la parte inferior) “Pdte. Usuario” el usuario recibirá en su correo, de forma automática, el texto con la información que le hemos solicitado.

Indique el motivo

Motivo

Hola,  
Necesitamos que nos indique cuál es la marca y talla de la chaqueta para poder indicarle si ha sido entregada en la Conserjería del Centro.  
Un saludo.

Esto es lo que llegará al usuario

Pdte usuario Volver sin hacer nada

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Será un correo electrónico con un texto como el que aparece a continuación, referido al ejemplo que se está utilizando:

### 15163/2023 pendiente de usuario

Se solicita más información por su parte en su petición con referencia 15163/2021.

**Motivo:** Hola,

Necesitamos que nos indique cuál es la marca y talla de la chaqueta para poder indicarle si ha sido entregada en la Consejería del Centro.

Un saludo.

Haga click aquí para aportar la información: <http://dj.uma.es/sicau/xxxxxxxxxxxxx>.

Gracias.

--

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)  
Universidad de Málaga

Cuando el usuario seleccione el enlace que le aparece en el mensaje del correo electrónico le aparecerá la siguiente pantalla, en la que aportará la información solicitada y al seleccionar, en la parte inferior, “aportar información” nosotros recibiremos dicha respuesta.

Especifique estos campos para pasar a En curso

**Más información**



**Fichero**

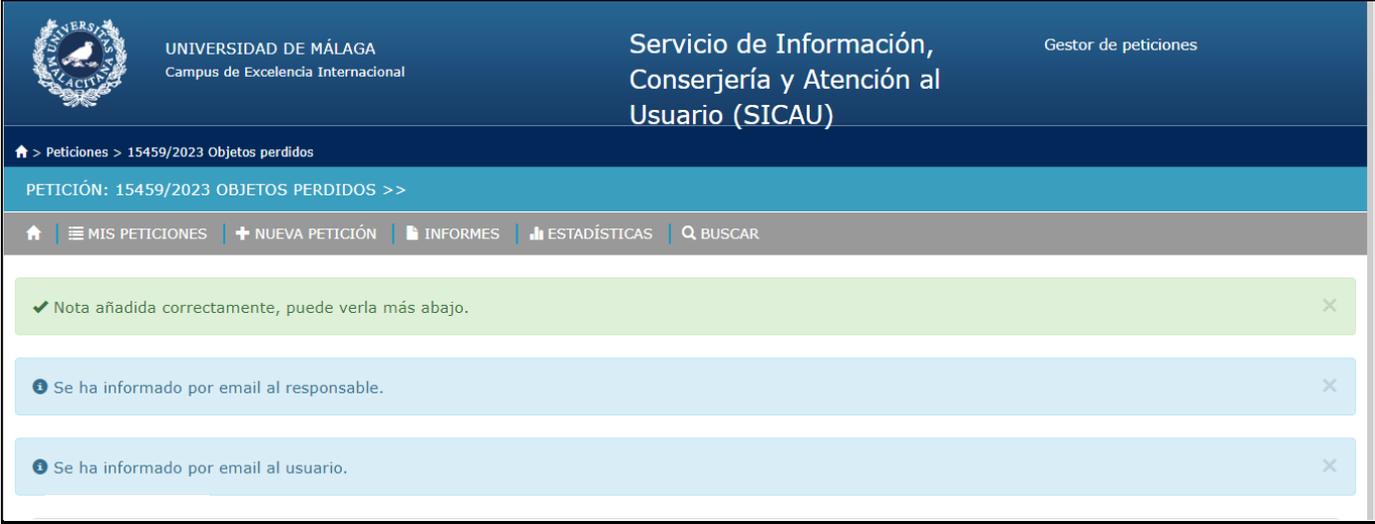
Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

**Aportar información** [Volver sin hacer nada](#)

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Una vez que el usuario ha respondido, con una anotación, a la información que se le ha solicitado le aparecerá la siguiente indicación:



The screenshot displays the SICAU web interface. At the top left is the University of Málaga logo and the text "UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional". The top right shows "Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)" and "Gestor de peticiones". Below the header, a breadcrumb trail reads "Peticiónes > 15459/2023 Objetos perdidos". A teal bar indicates the current petition: "PETICIÓN: 15459/2023 OBJETOS PERDIDOS >>". A navigation bar contains "MIS PETICIONES", "+ NUEVA PETICIÓN", "INFORMES", "ESTADÍSTICAS", and "BUSCAR". Three notification boxes are visible: a green box with a checkmark stating "Nota añadida correctamente, puede verla más abajo.", and two light blue boxes with information icons stating "Se ha informado por email al responsable." and "Se ha informado por email al usuario.".

Nosotros recibiremos un correo electrónico indicando que en la solicitud xxxxxxxx hemos recibido una anotación, y al consultarla podremos verla y ya pasar a solucionarla:

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

✂ Datos introducidos en acciones

**Motivo:** Hola,  
Necesitamos saber la marca, color y talla de la chaqueta.  
Un saludo.

Por informa@filosofia.uma.es el 23/10/23 13:01.

---

📄 Anotaciones 1

Pendiente de usuario (Anotación automática por acción realizada)  
Motivo: Hola,  
Necesitamos saber la marca, color y talla de la chaqueta.  
Un saludo..

🌐 Pública - 👤 SICAU Filosofía y Letras (informa) 23/10/23 13:01

+ Escriba en este recuadro para realizar una anotación adicional sobre la petición:

Hola, la chaqueta es de color negro, de la marca ..... y de la talla M

Si lo desea, puede adjuntar además un fichero:  Ninguno archivo selec.

## ACCIONES POSIBLES: SOLUCIONADA

Una vez que tenemos la solicitud “En curso” y vamos a responderla, marcaremos la acción “Solucionada”.

The screenshot displays the SICAU (Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario) interface. The header includes the University of Málaga logo and the text 'UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional' and 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) Gestor de peticiones'. The main content area shows a petition with ID '15464/2023' in the 'Objetos perdidos' area. The status is 'En curso', highlighted with a red arrow. The petition details include the center 'Facultad de Filosofía y Letras' and a message: 'Buenas tardes, Ayer perdí una carpeta negra con apuntes de la asignatura de xxxxxxxxxxxx y quería saber si la han entregado en el SICAU. Gracias.' The right sidebar contains a search bar, a list of 'ACCIONES POSIBLES' (Possible Actions) with 'Solucionada' selected by a red arrow, and sections for 'RESPONSABLE DE LA RESOLUCIÓN' (SICAU) and 'DEL GRUPO ASIGNADO:'. An 'AYUDA' (Help) section is also present at the bottom of the sidebar.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

---

Al marcar esta acción nos aparecerá una pantalla con dos campos a rellenar. En el primero “disponibilidad de la información” nos encontramos con dos opciones. Marcaremos “disponible” cuando vamos a responderle enviándole la información que solicita. Por el contrario, marcaremos “remitido al servicio” cuando no disponemos de la información que solicita y no la tenemos disponible en la web, o cuando es algo demasiado específico, de un procedimiento concreto, o que se necesita ver expediente del alumno, etc. Se le responderá indicándole a qué servicio debe dirigirse para realizar dicha solicitud, facilitándole teléfono y correo electrónico de contacto.

Si lo que nos piden es un contacto de otro servicio o nos indican que en caso de que no seamos competentes para solucionar su consulta le indiquemos el servicio al que corresponda, no marcamos “remitido al servicio” sino “disponible” porque estamos dando respuesta a la petición que nos hacen.

Nosotros no remitiremos a otros servicios las solicitudes que recibimos, sino que le indicamos al usuario a qué servicio debe dirigirse y le indicamos los datos de contacto.

De igual forma, cuando respondamos una solicitud, si es muy general, y prevemos que volverán a hacernos preguntas más concretas sobre este tema, que ya no vamos a poder gestionar, al dar la respuesta podemos indicar que, si necesita información concreta o tiene alguna duda, debe contactar con el servicio que en ese caso corresponda, e igualmente le facilitaremos los datos.

Una vez indicada la disponibilidad de la información, en el siguiente campo “respuesta” escribiremos el texto que queremos que reciba el usuario como respuesta a su consulta.

Para finalizar pulsaremos el botón “solucionada”, en la parte inferior de la pantalla.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Especifique datos internos y la respuesta que le llegará al usuario

Datos internos

**Disponibilidad de la información** Disponible

Esto es lo que le llegará al usuario

**Respuesta**

Buenos días,

Puede recoger su chaqueta en la Conserjería de la Facultad de Filosofía y Letras, de lunes a viernes de 9 a 21 h.

**Fichero**

Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

**Fichero**

Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

**Fichero**

Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

[Volver sin hacer nada](#)

Especifique datos internos y la respuesta que le llegará al usuario

Datos internos

**Disponibilidad de la información** Remitido al servicio

Esto es lo que le llegará al usuario

**Respuesta**

Buenos días,

En nuestro Servicio no tenemos competencia para solucionar ese problema, por lo que le recomiendo que contacte con el Servicio de Administración Electrónica, a través del correo electrónico [soportesede@uma.es](mailto:soportesede@uma.es), donde podrán indicarle ayudarle.

Un saludo,

Servicio de Información, Conserjería  
y Atención al Usuario (SICAU)  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

**Fichero**

Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

**Fichero**

Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

**Fichero**

Ningún archivo seleccionado

Si desea adjuntar algo

[Volver sin hacer nada](#)

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Cuando respondemos la solicitud, al usuario le llegará nuestra respuesta a su correo electrónico y a nosotros nos aparecerá esta indicación en el gestor de peticiones y pasará en el estado a “Solucionada”



The screenshot displays the SICAU web interface. At the top, the University of Málaga logo and name are visible, along with the text "Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)" and "Gestor de peticiones". Below this, a breadcrumb trail shows "Peticiónes > 15466/2023 Otras peticiones". A blue bar indicates the current petition: "PETICIÓN: 15466/2023 OTRAS PETICIONES >>". A navigation menu includes "MIS PETICIONES", "+ NUEVA PETICIÓN", "INFORMES", "ESTADÍSTICAS", and "BUSCAR". Two notification banners are present: a green one with a checkmark stating "Solucionada y pendiente de valorar por usuario" and a light blue one stating "Se ha informado por email a: usuario.". At the bottom, a summary bar shows the petition ID "15466/2023", the area "Área: Conserjerías de centros / Otras peticiones.", and a red "Solucionada" button. Two red arrows with blue outlines point to the green notification banner and the "Solucionada" button.

Al usuario le llegará nuestra respuesta a su correo electrónico de la forma que se puede ver en el siguiente ejemplo, dándole la opción de valorar (de 1 a 5 puntos) la atención que ha recibido:

**15466/2023 solucionada y pendiente de valorar por usted**

Le notificamos que la petición 15466/2023 ha cambiado su estado a Solucionada.

**Respuesta:** Buenos días, En nuestro Servicio no tenemos competencia para solucionar ese problema, por lo que le recomiendo que contacte con el Servicio de Administración Electrónica de nuestra Universidad, a través del correo electrónico [soportesede@uma.es](mailto:soportesede@uma.es) , donde podrán ayudarle

Puede realizar su seguimiento en el siguiente enlace: <https://gp.uma.es/sicau/peticiones/101743/>.

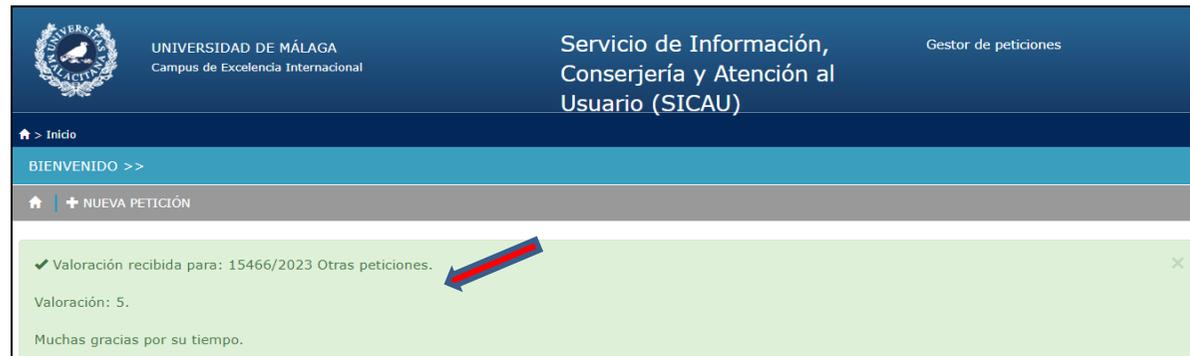
**Por favor, valore la atención recibida:**

Muy insatisfecho	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	Plenamente satisfecho
---------------------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------------------

--  
Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)  
Universidad de Málaga

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Si el usuario valora la respuesta recibida aparecerá la siguiente indicación:



Y a nosotros, en el gestor de peticiones, nos cambiará el estado de la solicitud de "Solucionada" a "Valorada".



De todos estos cambios del estado de las solicitudes, el gestor de peticiones nos avisará mediante envío de correo electrónico a la cuenta con la que nos identifiquemos para administrar el gestor de peticiones.

## ACCIONES POSIBLES: DENEGADA

The screenshot displays the SICAU interface for the University of Málaga. The main header includes the university logo and the text 'UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional'. The service is identified as 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. The user is logged in as 'INFORMA@FILOSOFIA.UMA.ES'. The current petition is '1706/2021' for 'Objetos perdidos', created on 15/02/21 at 19:21, and is currently 'En curso'. The area is 'Conserjerías de centros, Objetos perdidos'. The 'ACCIONES POSIBLES' menu is open, showing four options: 'Pide usuario', 'Solucionada', 'Denegar', and 'No me corresponde'. A red arrow points to the 'Denegar' option.

La acción “denegar” se utiliza en el caso de que haya duplicidad de solicitudes o cuando no tenga sentido resolver la solicitud porque no tenga que ver con nuestras competencias (por ejemplo, que se trate de publicidad, o información que llegue desde alguna empresa pero que no estén solicitando ninguna respuesta por nuestra parte). En este caso, al seleccionar “Denegada” tendremos que rellenar el campo “motivo” en el que indicaremos si la denegamos por duplicidad con la solicitud con referencia xxxx/xxxx, o porque no somos competentes para recibir (no para resolver) la información que nos envían, etc.

A continuación, se pueden ver dos ejemplos de cuándo podemos utilizar la acción “denegar”:

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

☑ Información adicional

Centro al que pertenece: [No pertenezco a la Universidad](#)

Observaciones:

Hola,  
Somos una empresa que quiere ofrecerle nuestros servicios de venta de flotadores de cisne a muy buen precio

Grupo responsable de la resolución

Consultas



☑ Información adicional

Centro al que pertenece: [No pertenezco a la Universidad](#)

Observaciones:

Buenos días,  
Le adjuntamos documento dirigido a la Consejería de de Transporte de la Junta de Andalucía, con nº de expediente xxxxxxxx y con resolución de fecha.....

Grupo responsable de la resolución

Consultas



## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Al seleccionar la acción “denegar” tendremos que indicar el motivo de la denegación y para finalizar pulsaremos el botón “denegada”, en la parte inferior de la pantalla.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información,  
Conserjería y Atención al  
Usuario (SICAU)

Gestor de peticiones

🏠 > Peticiones > 15521/2023 Otras peticiones > Transición de En curso a Denegada

ESPECIFIQUE ESTE CAMPO PARA PASAR A DENEGADA >>

🏠 | PETICIONES | + NUEVA PETICIÓN | 📄 INFORMES | 📊 ESTADÍSTICAS | ⚙️ CONFIGURACIÓN | 🔍 BUSCAR

15521/2023 Área: Conserjerías de centros, Otras peticiones. Creada: 24/10/23 12:47

👤 ☎️ ✉️

Especifique este campo para pasar a Denegada

**Motivo**

Buenas tardes,  
Esta solicitud queda denegada ya que el asunto que solicita no es competencia de la Universidad de Málaga.  
Un saludo.]

Esto es lo que llegará al usuario

**Denegar** [Volver sin hacer nada](#)

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Y una vez que deneguemos una solicitud ya nos quedará cerrada, pasando al estado “Denegada”.

The screenshot displays the SICAU web interface. At the top, the University of Málaga logo and name are visible, along with the service title "Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)" and the role "Gestor de peticiones". The breadcrumb trail indicates the current page is "Petición: 15521/2023 OTRAS PETICIONES >>". The navigation menu includes options for "PETICIONES", "NUEVA PETICIÓN", "INFORMES", "ESTADÍSTICAS", "CONFIGURACIÓN", and "BUSCAR".

Two notification banners are present: a green one for "Anulada" and a blue one for "Se ha informado por email a: usuario.". The main content area shows a petition with ID "15521/2023" in the "Área: Conserjerías de centros / Otras peticiones." The status is "Denegada", highlighted by a red arrow. The "Centro al que se dirige" is "Facultad de Filosofía y Letras". The "Centro al que pertenece" is "No pertenezco a la Universidad". The "Observaciones" section contains the text: "Buenas tardes, Adjunto remito documentación para la Conserjería de Transporte de la Junta de Andalucía, con nº de expediente xxxxxxxx y con resolución de fecha..... Un saludo."

## **ACCIONES POSIBLES: NO ME CORRESPONDE**

The screenshot displays the SICAU (Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario) interface. The main content area shows a petition with ID 15580/2023, titled 'Área: Conserjerías de centros / Incidencia de limpieza', with a status of 'En curso'. The petition details include the center it is directed to (Facultad de Filosofía y Letras) and the center it belongs to (Facultad de Medicina). The description of the request is: 'Solicito la limpieza de la cristalera de mi despacho en el departamento de Medicina y Dermatología. Gracias.' The right sidebar, titled 'ACCIONES POSIBLES', lists four options: 'Pdte usuario', 'Solucionada', 'Denegar', and 'No me corresponde'. The 'No me corresponde' option is highlighted with a red arrow. Other sidebar sections include 'RESPONSABLE DE LA RESOLUCIÓN' (SICAU Filosofía y Letras), 'DEL GRUPO ASIGNADO' (Facultad de Filosofía y Letras), and 'AYUDA'.

La acción “No me corresponde” se utiliza cuando la solicitud corresponda a otra Conserjería, pero el usuario la haya dirigido a la nuestra (por desconocimiento, por equivocación o por cualquier otro motivo).

Cuando una solicitud se reciba en nuestra Conserjería, pero corresponda a otra, nunca la denegaremos, sino que las tramitaremos como “No me corresponde”.

En este caso la solicitud llegará al Área de Gestión de la Información, donde será asignada a la Conserjería correspondiente o bien se solucionará desde allí, si se considera conveniente.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

En caso de marcar la acción de **“No me corresponde”**, si se cree necesario, se puede hacer una **anotación** indicando a quién corresponde resolverla, para que en el Área de Gestión de la Información se asigne al Centro correspondiente.

The screenshot displays the SICAU interface for a petition. The header includes the University of Málaga logo and the text 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. The main content area shows a petition with the following details:

- 15380/2023 Área: Conserjerías de centros, Incidencia de limpieza. Creada: 25/10/23 13:05
- Motivo: Por error han indicado la Facultad de Filosofía y Letras, correspondiéndole a la Facultad de Medicina
- Buttons: **No me corresponde** (circled in red), [Volver sin hacer nada](#)

A red arrow points to the 'Motivo' label, and a red circle highlights the 'No me corresponde' button.

**ATENCIÓN:** en caso de hacer esa anotación que no es obligatoria, (simplemente si se ve conveniente para aclarar algo que sea relevante a la hora de realizar la nueva asignación de la solicitud) **siempre se marcará el recuadro de “Anotar oculto al peticionario”**, ya que si no se hace así llegará al usuario la anotación, que no tiene porqué saber la nueva asignación, esto es un trámite interno y que no tiene porqué conocer.

Quando se nos da el caso de que solicitan información que corresponde a un Servicio distinto al nuestro y del que no tenemos por qué disponer de la información (por ejemplo sobre casos muy específicos de becas, información que necesita la consulta del expediente en la secretaría, empleabilidad, deportes, cultura, etc.) no la tramitaremos como “denegada” ni tampoco como “no me corresponde” sino como “solucionada”, indicándole que debe dirigir su solicitud al Servicio XXXXXXX, a través del correo electrónico [xxxxx@uma.es](mailto:xxxxx@uma.es).

## HERRAMIENTAS DE LAS QUE DISPONE EL GESTOR DE PETICIONES:

### BÚSQUEDA

The screenshot displays the SICAU web application interface. At the top left is the University of Málaga logo and name. The main header identifies the service as 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. A navigation menu includes 'MIS PETICIONES', '+ NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', 'ESTADÍSTICAS', and 'BUSCAR'. A search bar is located at the top right, with a search icon. Below the search bar, a list of 'ACCIONES POSIBLES' (Possible Actions) is shown: 'Pdte usuario', 'Solucionada', 'Denegar', and 'No me corresponde'. A red arrow points to the search icon in the top right, and another red arrow points to the 'BUSCAR' option in the navigation menu. The main content area shows a search result for '15580/2023' in the 'Conserjerías de centros / Incidencia de limpieza' area, with a status of 'En curso'.

Podemos realizar la búsqueda de solicitudes de dos formas distintas, si conocemos el número de la referencia de la solicitud utilizaremos la opción que aparece a la derecha de la pantalla y si lo que conocemos es otro dato (por ejemplo, el correo electrónico, utilizaremos la que aparece al final del menú superior (BUSCAR).

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

En el primer caso indicaremos el número de la referencia (completo) y pulsaremos en la lupa para buscar.

The screenshot shows the home page of the SICAU portal. The header includes the University of Málaga logo and the text 'UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional'. The main title is 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. The user is logged in as 'INFORMA@FILOSOFIA.UMA.ES'. A search bar in the top right corner contains the text '15163/2023', which is circled in red. A red arrow points to the search button (magnifying glass icon) next to the search bar. Below the search bar, there is an 'AYUDA' section with contact information for the service.

De esta forma el gestor nos llevará directamente a la solicitud indicada y podremos abrirla seleccionándola.

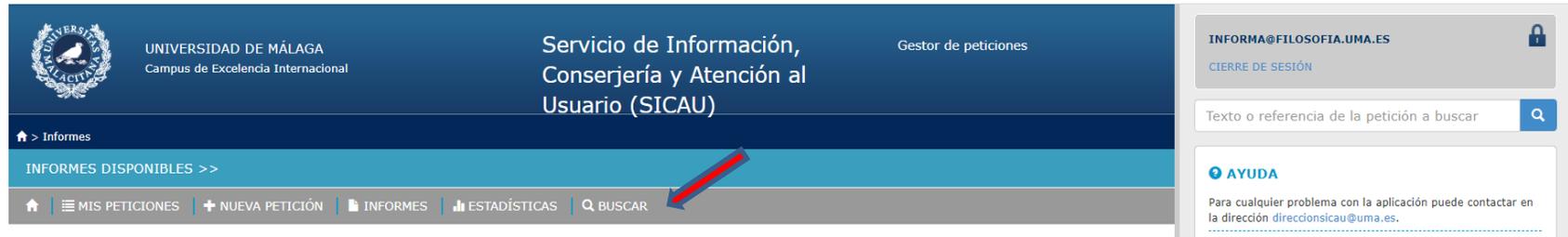
The screenshot shows the search results page. The header is the same as the previous screenshot. The breadcrumb trail is 'Peticiónes > Resultados de la búsqueda'. Below the breadcrumb, it says '1 PETICIÓN ENCONTRADA. >>'. A table displays the search results:

Referencia	Fecha	Peticionario	Tipo	Descripción	Estado			
<a href="#">15163/2023</a>	17/10/23 12:00	SICAU Filosofía y Letras	Conserjerías de centros	Esta solicitud es una prueba y la eliminaré en breve. Dis...	Valorada	1	7	-

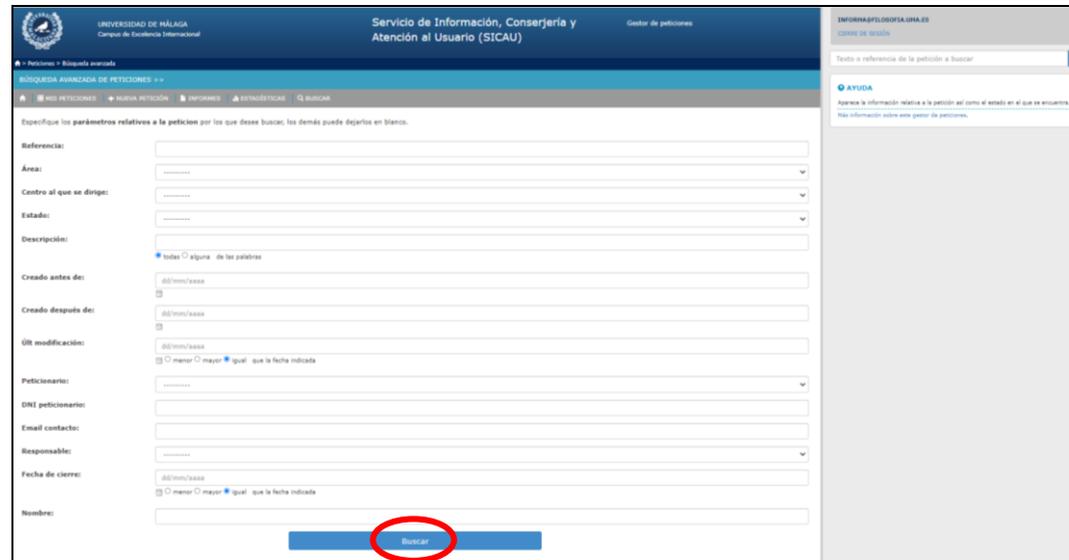
A red arrow points to the first row of the table. At the bottom of the page, there is a footer: '©2011-2023 GP v23.04 - Servicio Central de Informática'.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

En el segundo caso seleccionaremos “BUSCAR”



En el formulario que aparece indicaremos el criterio o criterios de búsqueda que queremos realizar, que normalmente serán el correo electrónico, el nombre, el estado o fecha:



## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Por ejemplo, si la búsqueda se hace indicando un correo electrónico, el gestor de peticiones nos mostrará un listado con todas las peticiones que se han recibido desde ese correo electrónico, con la fecha, estado, etc. Si necesitamos abrir alguna de ellas simplemente la seleccionaremos y podremos ver su contenido.

Referencia	Fecha	Peticionario	Tipo	Descripción	Estado			
<a href="#">18654/2020</a>	18/10/20 21:02	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas tardes, quisiera saber s...	Solucionada	1	3	1
<a href="#">3001/2020</a>	11/04/20 14:20	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, quisiera preguntar cuan...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">2969/2020</a>	09/04/20 21:27	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Rueda Buenas, me llamo Patricia...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">2930/2020</a>	08/04/20 12:47	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, quisiera saber para ent...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">2929/2020</a>	08/04/20 12:38	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Rueda Buenas, me llamo Patricia...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">2880/2020</a>	06/04/20 22:09	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, me llamo Patricia Marín...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">2630/2020</a>	29/03/20 21:02	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, quisiera saber si el Má...	Denegada	1	1	-
<a href="#">2629/2020</a>	29/03/20 21:00	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas quisiera saber si el Más...	Denegada	1	1	-
<a href="#">2628/2020</a>	29/03/20 20:56	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas quisiera saber si el Más...	Denegada	1	1	-
<a href="#">2627/2020</a>	29/03/20 20:55	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Rueda Buenas, quisiera saber si...	Denegada	1	1	-
<a href="#">2626/2020</a>	29/03/20 20:53	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Rueda Buenas, quisiera saber si...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">2532/2020</a>	25/03/20 14:44	(desconocido)	Desde email	Asunto: Patricia Marín Rueda Buenas, me llamo Patricia quis...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">1008/2020</a>	05/02/20 19:52	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Me aparecen del área de las cie...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">1007/2020</a>	05/02/20 19:51	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, quisiera saber si ofert...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">1004/2020</a>	05/02/20 19:22	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, terminé mis estudios de...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">1002/2020</a>	05/02/20 18:53	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Lei que dice gratuito para alum...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">1001/2020</a>	05/02/20 18:50	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Buenas, quisiera saber si ya te...	Solucionada	1	3	-
<a href="#">999/2020</a>	05/02/20 18:32	(desconocido)	Desde email	Asunto: Duda Patricia Marín Rueda Buenas tardes!, quisiera ...	Solucionada	1	3	-

### INFORMES

Otra de las posibilidades que nos ofrece el gestor de peticiones es la de obtener informes. Para ello seleccionaremos esta opción en la barra superior.

The screenshot displays the web interface of the 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)' at the University of Málaga. The header includes the university logo and name, the service title, and the user's email 'INFORMA@FILOSOFIA.UMA.ES'. A navigation bar contains links for 'MIS PETICIONES', 'NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', 'ESTADÍSTICAS', and 'BUSCAR'. The 'INFORMES' link is circled in red. Below the navigation bar, there is a welcome message and instructions on how to use the system, including links for 'realizar sus solicitudes', 'seguimiento', and 'realice la petición desde el enlace autenticado'. A footer at the bottom of the page reads '©2011-2023 GP\_v23.04 - Servicio Central de Informática'.

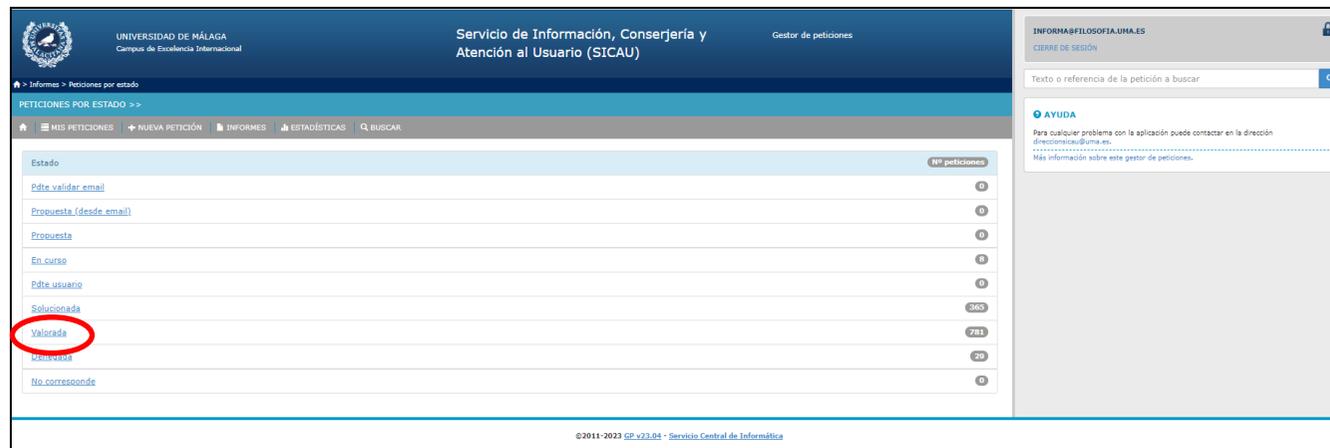
## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Seguidamente, podremos seleccionar cualquiera de las opciones de las que dispone el gestor: por tipo, por responsable, etc. En el siguiente ejemplo hemos seleccionado un informe de peticiones por satisfacción del usuario, es decir, nos aparecerá el número de solicitudes valoradas y las valoraciones correspondientes.



The screenshot shows the SICAU portal interface. The header includes the University of Málaga logo and the text 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. The main navigation bar contains 'MIS PETICIONES', 'NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', 'ESTADÍSTICAS', and 'BUSCAR'. The 'INFORMES' menu is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, there are sections for 'Informes personalizados' and 'Informes generales'. Under 'Informes generales', there are links for 'Peticiones por tipo', 'Peticiones por responsable', 'Peticiones por satisfacción', and 'Peticiones por estado'. The 'Peticiones por estado' link is highlighted with a red circle. The footer of the page reads '©2011-2023 GP v23.04 - Servicio Central de Informática'.

El resultado que obtendremos será el que aparece en la siguiente imagen y podremos seleccionar cualquiera de los criterios que aparecen, por ejemplo el de solicitudes valoradas y aparecerá el listado de las mismas:



The screenshot shows the 'Peticiones por estado' report in the SICAU portal. The header is the same as in the previous screenshot. The main content area displays a table with the following data:

Estado	Nº peticiones
<a href="#">Pete validar_email</a>	0
<a href="#">Propuesta (desde_email)</a>	0
<a href="#">Propuesta</a>	0
<a href="#">En_curso</a>	3
<a href="#">Pete_usuario</a>	0
<a href="#">Solucionada</a>	363
<a href="#">Valorada</a>	781
<a href="#">Inexistentes</a>	29
<a href="#">No_corresponde</a>	0

The 'Valorada' row is highlighted with a red circle. The footer of the page reads '©2011-2023 GP v23.04 - Servicio Central de Informática'.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Otra opción sería solicitar un informe de petición por responsable abiertas:

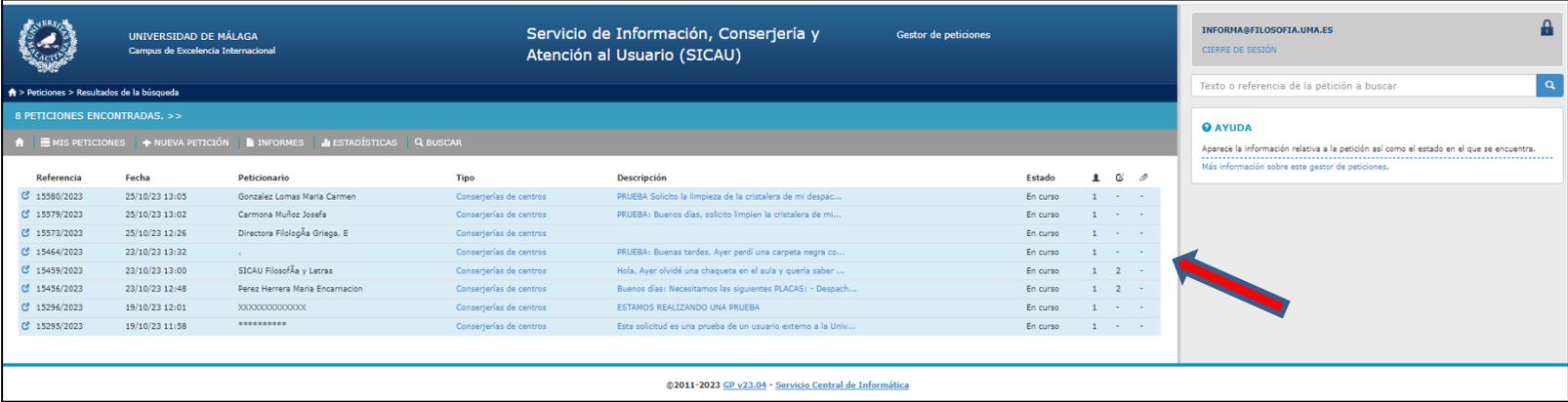
The screenshot shows the SICAU web application interface. The header includes the University of Málaga logo and the text 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)'. The main navigation bar contains 'MIS PETICIONES', 'NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', 'ESTADÍSTICAS', and 'BUSCAR'. The 'INFORMES' menu item is circled in red. Below the navigation bar, there are sections for 'Informes personalizados' and 'Informes generales'. Under 'Informes generales', there are filters for 'Petición por tipo' (abiertas, cerradas, todas) and 'Petición por responsable' (abiertas, cerradas, todas). The 'abiertas' link under 'Petición por responsable' is also circled in red. A right sidebar contains a search bar and an 'AYUDA' section.

Seleccionaremos el responsable, que en el caso de las Conserjerías únicamente da opción a la Conserjería desde la que estamos solicitando el informe:

The screenshot shows the 'PETICIONES ABIERTAS POR RESPONSABLE' page. The header and navigation bar are the same as in the previous screenshot. The main content area shows a table with a header 'Responsable' and a column 'Nº peticiones'. The first row in the table is 'SICAU Filosofía y Letras', which is highlighted with a red arrow. The 'Nº peticiones' value for this row is '3', which is circled in red. The right sidebar is identical to the previous screenshot.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Y nos aparecerá el listado de peticiones abiertas que se han recibido en esa Conserjería:



The screenshot displays the SICAU web interface. At the top, the header includes the University of Málaga logo and the text 'UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Campus de Excelencia Internacional', 'Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)', and 'Gestor de peticiones'. Below the header, there is a navigation bar with '8 PETICIONES ENCONTRADAS.' and a search bar. The main content area features a table with 8 rows of petition data. A red arrow points to the 'Estado' column of the table.

Referencia	Fecha	Peticionario	Tipo	Descripción	Estado			
15580/2023	25/10/23 13:05	González Lomas Maria Carmen	Conserjerías de centros	PRUEBA Solicito la limpieza de la cristalería de mi despach...	En curso	1	-	-
15579/2023	25/10/23 13:02	Carmona Muñoz Josefa	Conserjerías de centros	PRUEBA: Buenos días, solicito limpien la cristalería de mi...	En curso	1	-	-
15573/2023	25/10/23 12:26	Directora Filología Griega, E	Conserjerías de centros		En curso	1	-	-
15464/2023	23/10/23 13:32	.	Conserjerías de centros	PRUEBA: Buenas tardes, Ayer perdí una carpeta negra co...	En curso	1	-	-
15459/2023	23/10/23 13:00	SICAU Filosofía y Letras	Conserjerías de centros	Hola, Ayer olvidé una chaqueta en el aula y quería saber ...	En curso	1	2	-
15456/2023	23/10/23 12:48	Perez Herrera Maria Encarnacion	Conserjerías de centros	Buenos días: Necesitamos las siguientes PLACAS: - Despach...	En curso	1	2	-
15296/2023	19/10/23 12:01	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Conserjerías de centros	ESTAMOS REALIZANDO UNA PRUEBA	En curso	1	-	-
15295/2023	19/10/23 11:58	*****	Conserjerías de centros	Esta solicitud es una prueba de un usuario externo a la Univ...	En curso	1	-	-

©2011-2023 GP v23.04 - Servicio Central de Informática

## ESTADÍSTICAS



The screenshot displays the user interface of the SICAU (Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario) website. The header includes the University of Málaga logo and name, the service title, and the user's role as 'Gestor de peticiones'. A navigation bar contains links for 'MIS PETICIONES', 'NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', and 'ESTADÍSTICAS', with the latter being highlighted by a red circle. Below the navigation bar, there is a 'BIENVENIDO >>' message and a search bar. The main content area features a photograph of a service counter and a welcome message. The right sidebar contains a search bar for petitions, a 'CIERRE DE SESIÓN' button, and an 'AYUDA' section with contact information.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)

Gestor de peticiones

INFORMA@FILOSOFIA.UMA.ES  
CIERRE DE SESIÓN

Inicio >

BIENVENIDO >>

MIS PETICIONES + NUEVA PETICIÓN INFORMES **ESTADÍSTICAS** BUSCAR

Bienvenido al **gestor de peticiones del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)**.

Desde aquí podrá [realizar sus solicitudes](#) y realizar un [seguimiento](#) de ellas. Además le mantendremos informado del proceso por correo electrónico.

**Si pertenece a la comunidad universitaria** le recomendamos que [realice la petición desde el enlace autenticado](#), así podrá entrar en esta web e ir viendo el estado de sus peticiones y facilitará la comunicación con nuestro personal.

**Si no dispone de usuario de la UMA** no se preocupe, puede [realizar su petición](#) especificando cualquier dirección de correo válida que nos permita poder estar en contacto.

Gracias por su colaboración.

AYUDA

Para cualquier problema con la aplicación puede contactar en la dirección [direccionsicau@uma.es](mailto:direccionsicau@uma.es).

Más información sobre este gestor de peticiones.

©2011-2023 GP v23.04 - Servicio Central de Informática

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Por último, tenemos la posibilidad de obtener estadísticas de lo que hemos realizado en el gestor de peticiones. Podemos obtener estadísticas anuales, por meses, de una Conserjería en concreto, de varias, de todas ellas, de todo el SICAU, incluyendo el área de gestión de la información, etc.

Si, por ejemplo, queremos obtener una estadística del mes de enero de 2023, seleccionaremos el mes, el año, la Conserjería en cuestión, podremos marcar o desmarcar las opciones de gráficas anuales y de tener o no en cuenta el estado de denegadas:

The screenshot displays the 'ESTADÍSTICAS' (Statistics) section of the SICAU Petition Manager. The interface includes a navigation bar with 'MIS PETICIONES', '+ NUEVA PETICIÓN', 'INFORMES', 'ESTADÍSTICAS', and 'BUSCAR'. The main content area is titled 'Intervalo de fechas' and contains the following fields:

- Intervalo de fechas:** Fields for 'Mes desde:' (1), 'Año desde:' (2023), 'Mes hasta:' (1), and 'Año hasta:' (2023).
- Filtros:** A dropdown menu for 'Área' (Conserjerías de centros) and a dropdown for 'Centro al que se dirige' (Facultad de Filosofía y Letras).
- Options:** Checkboxes for 'Obtener también las gráficas anuales' and 'No tener en cuenta el estado: Denegada'.
- Buttons:** A blue button labeled 'Ver gráficas'.

Red circles highlight the date selection fields, the 'Área' dropdown, the 'Centro al que se dirige' dropdown, and the 'Ver gráficas' button. The right sidebar contains a search bar, an 'EXPORTAR DATOS' section with 'Guardar listado en CSV' and 'Mejor leer CSV con LibreOffice' options, and an 'AYUDA' section with a link to 'Más información sobre este gestor de peticiones'.

## USO DEL GESTOR DE PETICIONES DEL SICAU

Así obtendríamos el siguiente gráfico, con los datos que previamente hemos seleccionado:

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
Campus de Excelencia Internacional

Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)

Gestor de peticiones

INFORMA@FILOSOFA.UMA.ES

CIERRE DE SESIÓN

Texto o referencia de la petición a buscar

EXPORTAR DATOS

Guardar listado en CSV

Mejor leer CSV con LibreOffice

Como pasar de CSV a Excel

AYUDA

Desde aquí podrá consultar el número de peticiones abiertas y cerradas, el grado de satisfacción de los usuarios y los tiempos empleados. Así mismo puede filtrar por cada tipo de petición. Más información sobre este gestor de peticiones.

Intervalo de fechas

Mes desde: 1 Año desde: 2023 Mes hasta: 1 Año hasta: 2023

Filtros

Área: Escoja de la lista Centro al que se dirige: Facultad de Filosofía y Letras

Obtener también las gráficas anuales  No tener en cuenta el estado: Denegada.

Ver gráficas

Datos globales del periodo: 01/2023 - 01/2023

Nº pets

Categoría	Valor
Cerradas	13
Total	13

Satisf.

Valor	Porcentaje
5	76.92%

Tiempos

Categoría	Valor
Asign	0.00
Ejec	132.06
Plend	0.00
Total*	132.06

\* Total = Fecha últ cierre - Fecha inicio (en horas)  
Hay que tener en cuenta que los tiempos se van calculando cada hora o conforme cambia de estado la petición. Es por eso que las horas totales no serán exactamente la suma de los otros tiempos para las peticiones abiertas. Sí debería serlo para las cerradas.