



**SISTEMA DE GESTIÓN DE
INCIDENCIAS EN UXXI-
ECONÓMICO. AYRE
MANUAL DE USUARIOS.**

Servicio Universitas XXI-Económico.

MAYO 2026



INDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivo de este manual	3
3. Sistema de Gestión de Incidencias en UXXI-EC. AYRE	4
3.1. Ruta de acceso.....	4
3.2. Ayre. Incidencias de UXXI-EC.....	5
3.2.1. Nueva Incidencia.....	5
3.2.2. Buscar Incidencia.....	11
3.2.3. Manuales.....	15



1. INTRODUCCIÓN.

El Servicio Universitas XXI-Económico tiene como objetivo servir de apoyo a la actividad presupuestaria y contable de la Universidad de Sevilla, implementando herramientas de gestión, información y comunicación y, en consecuencia, mejorando la Administración de toda la Universidad. Con este fin, el Servicio se ha responsabilizado de implantar, desarrollar y mantener un sistema integrado y automatizado de gestión económica: Universitas XXI-Económico (en adelante UXXIEC). Desde el punto de vista organizativo, el Servicio está encuadrado en el Área de Gestión Económica de la Universidad de Sevilla.

Ayre es una aplicación para la gestión de consultas, solicitudes e incidencias, enviadas por los usuarios de la aplicación al Servicio Universitas XXI-Económico.

Los usuarios de la aplicación UXXIEC registran una nueva incidencia en Ayre para solicitar cualquier tipo de consulta, petición, queja o sugerencia que tuviera en la utilización de cada módulo de la aplicación Universitas XXI- Económico, en el que se le dará una solución a su solicitud.

2. OBJETIVO DE ESTE MANUAL

El objetivo primordial de este manual es, guiar y orientar al gestor en la consulta, registro y resolución de incidencias a través del sistema de gestión de incidencias de la aplicación Ayre.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN UXXI-EC. AYRE

La aplicación Ayre se encuentra incluida en la Secretaria Virtual de la Universidad de Sevilla. Para acceder a ella, es imprescindible, estar dado de Alta en Universitas XXI-Económico como usuario de la aplicación.

3.1 Ruta de Acceso

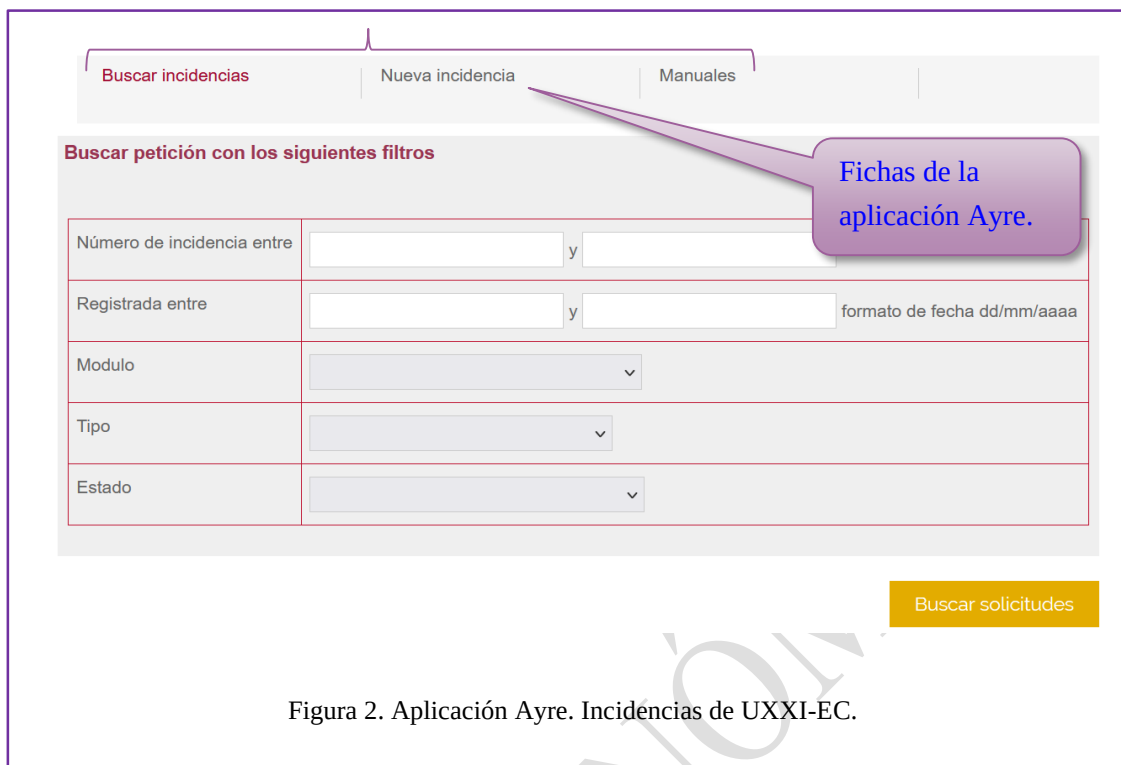
Para acceder a la aplicación Ayre, podemos hacerlo directamente a través de la url: <https://sevius4.us.es/?ayre> , o mediante la siguiente ruta de acceso dentro de la Secretaría Virtual: **Opción de Menú Gestión Económica** >> **Ayre**, pulsar para acceder en la url: <https://sevius4.us.es/?ayre> , (ver Figura 1):



Figura 1. Ruta de acceso a la aplicación Ayre.

3.2 Ayre. Incidencias de UXXI-EC

Una vez que hemos seguido la ruta de acceso aparece la pantalla principal de la aplicación Ayre en la que se visualiza las siguientes **Fichas**: **Buscar Incidencias**, **Nueva Incidencia** y **Manuales**, (ver Figura 2):



Buscar incidencias Nueva incidencia Manuales

Buscar petición con los siguientes filtros

Número de incidencia entre		y	
Registrada entre		y	formato de fecha dd/mm/aaaa
Modulo			
Tipo			
Estado			

Buscar solicitudes

Figura 2. Aplicación Ayre. Incidencias de UXXI-EC.

Veamos las fichas que componen la aplicación:

3.2.1. Nueva Incidencia

Para registrar una nueva incidencia en la aplicación Ayre, pulsaremos en la **Ficha Nueva Incidencia**.

Inmediatamente nos aparece la pantalla para cumplimentar los datos de la nueva petición. Los datos recogidos en los campos **Orgánica, Persona de contacto, Teléfono y Correo electrónico**, los registrará el usuario la primera vez que acceda a la aplicación e inicie una nueva solicitud. Posteriormente, cuando vuelva a registrar una nueva solicitud en Ayre, aparecerán cumplimentados estos campos con los datos indicados al registrar la primera solicitud, si bien, es modificable.

NOTA:

Se recomienda mantener actualizado el teléfono y/o correo electrónico. Es importante, en un momento determinado poder ponerse en contacto con el usuario para cualquier aclaración.

Seguidamente cumplimentaremos los campos **Módulo, Tipo, Descripción y Prioridad**. Para ello, utilizaremos el desplegable que se encuentra en cada campo y elegiremos las opciones necesarias según nuestra solicitud.

Estos campos tendrán que ser cumplimentados en cada nueva incidencia:

- **Módulo.** En este campo elegiremos el Módulo de UXXIEC del que necesitemos realizar la solicitud en Ayre. Si se desea realizar otro tipo de petición que no haga referencia a los Módulos de la aplicación UXXI-EC, seleccionar la opción **Otros**. Para ello, desplegar el campo Módulo y seleccionar la opción adecuada. Si no seleccionamos ninguno, por defecto aparece el Módulo de UXXIEC Avance.
- **Tipo.** Campo que recoge los distintos tipos de solicitud que se necesite registrar en Ayre. Desplegar el campo **Tipo** y seleccionar entre las opciones disponibles: Incidencia, Consulta, Petición, Queja, Sugerencia o Solicitud de Videollamada. Si no seleccionamos ninguno, por defecto aparecerá Incidencia.
- **Descripción.** Introduciremos la descripción y motivo por el que vamos a registrar la solicitud en Ayre.
- **Prioridad.** En este campo elegiremos la preferencia que sea necesaria al registrar la incidencia de Ayre de entre: **Baja, Media, Alta, Crítica**. Igualmente, utilizaremos el desplegable para seleccionar la opción que se necesite en cada momento. Si no seleccionamos ninguna, por defecto aparecerá prioridad **Baja**.

Una vez cumplimentados los campos anteriores pulsaremos el botón **Registrar solicitud** (ver Figura 3):

AYRE. Incidencias de UXXI-EC

Buscar incidencias Nueva incidencia Manuales

Datos de la nueva petición

Modulo	CONTRATOS MENORES
Tipo	PETICION
Orgánica	186010 formato 180000...
Descripción	Solicito pasar a estado alta el contrato menor 2022000SUM1758 para modificar la aplicación presupuestaria, debido a que me han puesto un reparo en el contrato menor en el que me indican que debo modificar la económica por no ser correcta. (Manual Usuario Sistema de Gestión de Incidencias de UXXI-EC. AYRE).
Persona de contacto	Bea
Teléfono	955421059
Correo electrónico	brosillo@us.es
Prioridad	Baja

Podrá adjuntar archivos posteriormente.
Para salir sin guardar la solicitud pulse en "Buscar incidencia".

Registrar solicitud

Figura 3. Ficha Nueva Incidencia. Crear y registrar solicitud.

A continuación, aparecerá la solicitud registrada en la aplicación Ayre con número de incidencia. El campo **Estado** nos indica que se encuentra en **Estado Registrado**.

Una vez que la solicitud se encuentra en **Estado Registrado** podríamos adjuntar la documentación necesaria a la incidencia. Para ello, pulsaremos el botón **Subir adjunto**.

Igualmente podemos añadir un mensaje pulsando el botón **Añadir mensaje** (ver Figura 4):

AYRE. Incidencias de UXXI-EC

Buscar incidencias | Nueva incidencia | Manuales

Incidencia número 32135

Solicitante	BEATRIZ ROSILLO DIEZ
Tipo solicitante	Usuario de la aplicación UBROSILLO en el grupo UNIVERSIDAD DE SEVILLA
Modulo	CONTRATOS MENORES
Tipo	PETICION
Orgánica	186010
Persona de contacto	Bea
Teléfono	955421059
Correo electrónico	brosillo@us.es
Prioridad	Baja
Estado	Registrado

19/04/2022 13:15

Creación de incidencia
 Solicita: Solicito pasar a estado alta el contrato menor 2022/000SUM1798 para modificar la aplicación presupuestaria, debido a que me han puesto un reparo en el contrato menor en el que me indican que debo modificar la económica por no ser correcta. (Manual Usuario Sistema de Gestión de Incidencias de UXXI-EC. AYRE)

Pulsar para añadir mensaje.

Pulsar para subir documentación.

Añadir mensaje | Subir adjunto

Figura 4. Solicitud registrada en la aplicación Ayre.

Además, recibiremos una confirmación al correo electrónico indicado al registrar la solicitud en Ayre (ver Figura 5):

NOTA:

*Igualmente, se comunicará al usuario a través del correo electrónico cada cambio de **Estado** por los que pasa la solicitud en ayre, así como, cuando se adjunte un documento y/o se añada un mensaje a la incidencia por parte del personal del Servicio Universitas XXI-EC solicitando o comunicando alguna información al usuario.*

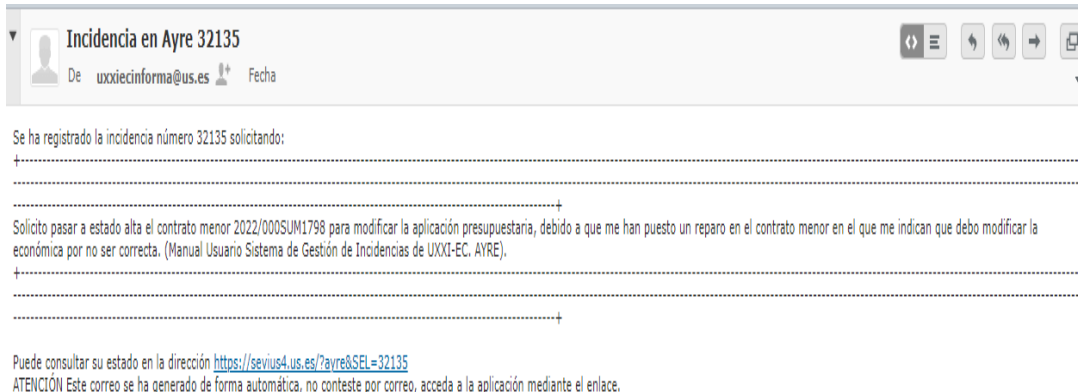


Figura 5. Confirmación registro incidencia en Ayre. Correo Electrónico.

Una vez que el personal del Servicio Universitatis XXI-EC comience con la tramitación de la solicitud registrada en Ayre, el estado de la incidencia cambiará a **Estado Procesando** (ver Figura 6):



Figura 6. Estado Procesando. Aplicación Ayre. Incidencias de UXXI-EC.

El resto de **Estados** por los que pasará la incidencia registrada en Ayre dependerá de las siguientes circunstancias:

- **En espera de acción externa.** La solicitud registrada en Ayre se encontrará en este estado cuando el personal del Servicio Universitat XXI-EC que esté tramitando su solicitud, no pueda seguir con su tramitación por factores ajenos al Servicio, ya sea que se encuentre a la espera de autorización superior, haber trasladado la solicitud a la empresa desarrolladora de la aplicación UXXI-EC, a la espera de alguna firma, etc.
- **En espera de respuesta.** En este estado se encontrará su solicitud en Ayre cuando el personal del Servicio Universitat XXI-EC que esté tramitando su solicitud le requiera algún tipo de información o documentación. Una vez que el gestor/a responda a esta petición, la incidencia volverá a **Estado Procesando** para continuar con la tramitación de la solicitud.
- **Cerrado en espera de valoración.** En este estado se encontrará la solicitud cuando el personal del Servicio Universitat XXI-EC haya resuelto la petición, incidencia o consulta que originó el registro de la solicitud en Ayre y está disponible para ser valorada por el gestor.
- **Cerrado.** Este estado es el último en que se encontrará la solicitud registrada en Ayre. Una solicitud se encontrará en **Estado Cerrado** cuando el gestor haya valorado la atención recibida por el personal del Servicio Universitat XXI-EC que ha estado tramitando su solicitud. (Para poder valorar la atención recibida a la tramitación de su solicitud en Ayre previamente el personal de UXXI-EC deberá cerrar la incidencia a espera de valoración).

También se encontrará en este estado, automáticamente, pasados 3 meses desde que el personal de UXXI-EC haya cerrado la incidencia de Ayre en espera de valoración y el gestor/a no haya dado una valoración al personal que ha atendido su solicitud.

Una vez que la incidencia ha sido resuelta, el personal del Servicio Universitat XXI-EC cerrará la incidencia a la espera de valoración. Como hemos indicado, el gestor podrá valorar la atención recibida como la gestión y solución dada por parte del Servicio UXXI-EC. Para ello, pulsaremos el botón **Valorar** e indicaremos mediante el botón de opción la elección que corresponda en cada caso, igualmente podremos añadir un comentario junto a la valoración (ver Figura 7):

AYRE. Incidencias de UXXI-EC

Buscar incidencias | Nueva incidencia | Manuales

Incidencia número 32135

Solicitante	BEATRIZ ROSILLO DIEZ
Tipo solicitante	Usuario de la aplicación UBROSILLO en el grupo UNIVERSIDAD DE SEVILLA
Modulo	CONTRATOS MENORES
Tipo	PETICION
Orgánica	186010
Persona de contacto	Bea
Teléfono	955421059
Correo electrónico	rosillo@us.es
Prioridad	Baja
Estado	Cerrado en espera de valoración

19/04/2022 13:15
Creación de incidencia
Solicitante: Solicito pasar a estado alta el contrato menor 2022/0008UM1798 para modificar la aplicación presupuestaria, debido a que se han puesto un repaso en el contrato menor en el que se indican que debo modificar la económica por no ser correcta. (Manual Usuario Sistema de Gestión de Incidencias de UXXI-EC, AYRE).

20/04/2022 12:24
Respuesta
Mensaje: Buenos días, ya tiene el contrato menor en estado de alta, dejo la incidencia abierta en espera de que me confirme que ha podido realizar la modificación. Un saludo

20/04/2022 12:25
Puesto pendiente respuesta usuario
Espera a usuario: Esperando confirmación.

20/04/2022 13:27
Información del usuario
Mensaje: Buenos días, todo correcto gracias, puede cerrar la incidencia, un saludo

20/04/2022 13:35
Respuesta
Mensaje: Gracias, procedo a cerrar la incidencia. Un saludo

20/04/2022 13:35
Puesto a valoración

Valoración
☒ Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala

Comentario
 Gracias por todo. Excelente, un saludo!

Pulsar para valorar.

Cancelar Valorar

Figura 7. Valorar incidencia de la aplicación Ayre.

3.2.2 Buscar Incidencias

Para buscar una incidencia registrada en Ayre pulsaremos la **Ficha Buscar Incidencia**.

A través de esta ficha, podemos realizar una búsqueda de todas las incidencias almacenadas que hayamos creado en la aplicación (ver Figura 8):

AYRE. Incidencias de UXXI-EC

Buscar incidencias Nueva incidencia Manuales

Buscar petición con los siguientes filtros

Número de incidencia entre y

Registrada entre y formato de fecha dd/mm/aaaa

Modulo

Tipo

Estado

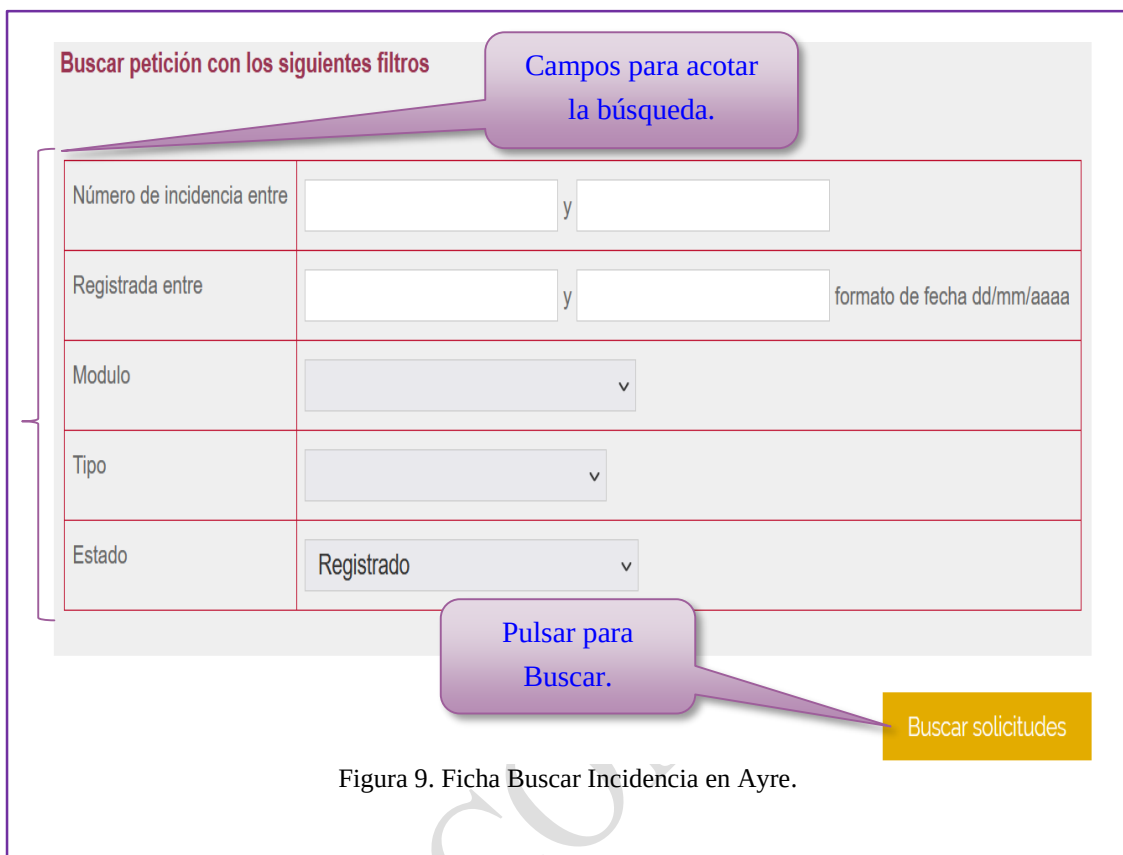
Buscar solicitudes

Pulsar para Buscar Incidencias.

Figura 8. Buscar incidencias de Ayre.

Obligatoriamente para buscar una incidencia almacenada tenemos que cumplimentar alguno de los filtros de acotación.

A continuación, explicamos los filtros que podemos utilizar para acotar la búsqueda de incidencias almacenadas (ver Figura 9):



Buscar petición con los siguientes filtros

Campos para acotar la búsqueda.

Número de incidencia entre	y
Registrada entre	y formato de fecha dd/mm/aaaa
Modulo	v
Tipo	v
Estado	Registrado v

Pulsar para Buscar.

Buscar solicitudes

Figura 9. Ficha Buscar Incidencia en Ayre.

Filtros para acotar la búsqueda de incidencias almacenadas

- **Número de incidencia entre.** Para iniciar la búsqueda por este campo tenemos que introducir el número de registro de la incidencia almacenada cumplimentando las casillas en blanco desde y/o hasta (ver Figura 9).
- **Registrada entre.** En este campo introduciremos la fecha o rango de fechas en la que se registró la incidencia en Ayre. Tenemos que incluir las fechas utilizando el campo en blanco e introduciendo una fecha determinada desde y/o hasta (ver Figura 9).
- **Módulo.** En este campo podemos acotar la búsqueda según sea el módulo de la aplicación UXXI-Económico que hayamos seleccionado al registrar la incidencia en Ayre. Para ello, desplegar el campo **Módulo** para seleccionar el módulo que deseemos consultar (ver Figura 10):



Figura 10. Ficha Buscar Incidencia. Desplegar el campo Módulo.

- **Tipo.** Podemos realizar la búsqueda de solicitudes almacenadas en Ayre, según el tipo de solicitud que hayamos indicado al registrar la solicitud. Para ello, desplegar el campo **Tipo** y seleccionar entre las opciones disponibles: Incidencia, Consulta, Petición, Queja, Sugerencia o Solicitud de Videollamada (ver Figura 11):

AYRE. Incidencias de UXXI-EC

Buscar incidencias Nueva incidencia Manuales

Buscar petición con los siguientes filtros

Número de incidencia entre	y
Registrada entre	y formato de fecha dd/mm/aaaa
Modulo	
Tipo	CONSULTA
Estado	INCIDENCIA

Desplegar y seleccionar Tipo.

Buscar solicitudes

Figura 11. Ficha Buscar Incidencias. Seleccionar Tipo de Incidencia.

- **Estado.** Para realizar la consulta de incidencias almacenadas por este campo de acotación, utilizaremos el desplegable para elegir el **Estado** en que se encuentra la solicitud entre las siguientes opciones disponibles (ver Figura 12).

Una vez que hemos cumplimentado alguno de los campos de acotación, para iniciar la búsqueda de las incidencias almacenadas pulsamos el botón **Buscar solicitudes** (ver Figura 12):

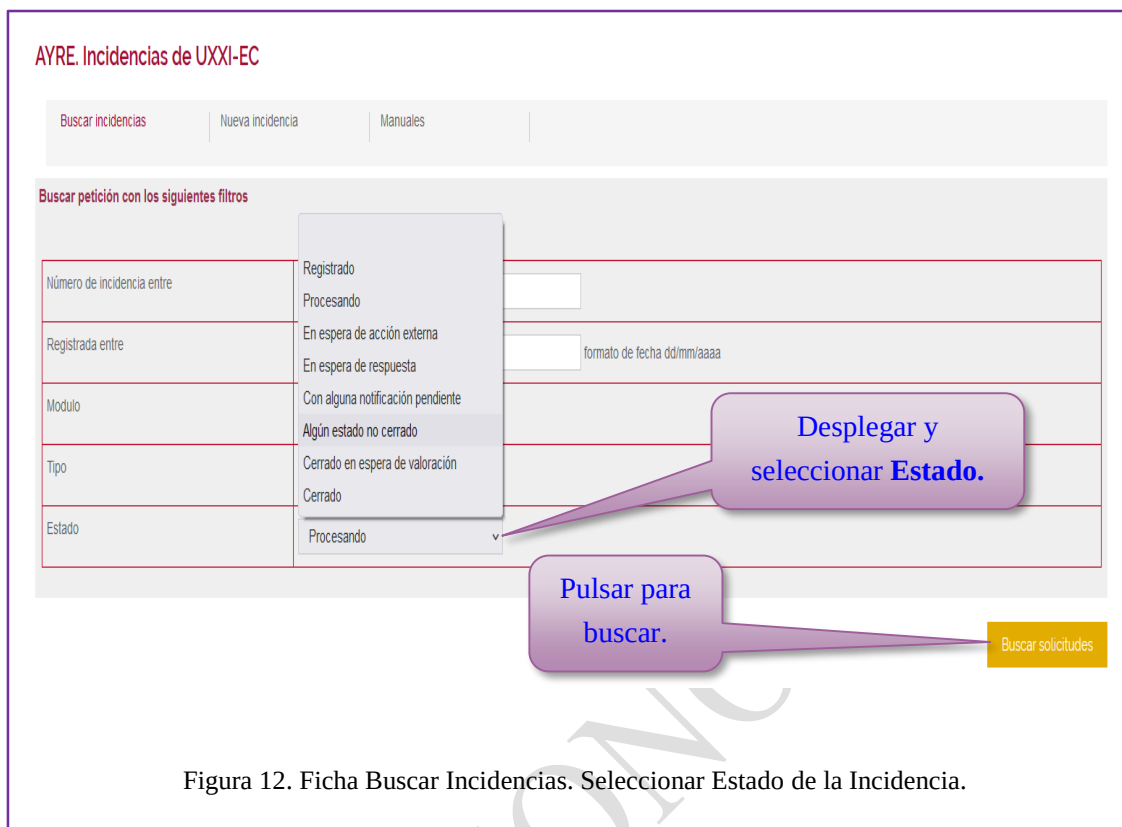


Figura 12. Ficha Buscar Incidencias. Seleccionar Estado de la Incidencia.

3.2.3 Manuales

En esta ficha se encuentra el enlace directo a la página de Gerencia donde se encuentran publicados los diferentes Manuales de Usuarios que el Servicio Universitas XXI-EC pone a disposición de los usuarios de la aplicación UXXIEC, con el objetivo primordial de ayudar y guiar a todos los usuarios que llevan la gestión económica en la Universidad de Sevilla.

Una vez que se muestra la pantalla con el listado de manuales disponibles podemos visualizarlos o descargarlos en el ordenador pulsando el botón (ver Figura 13):

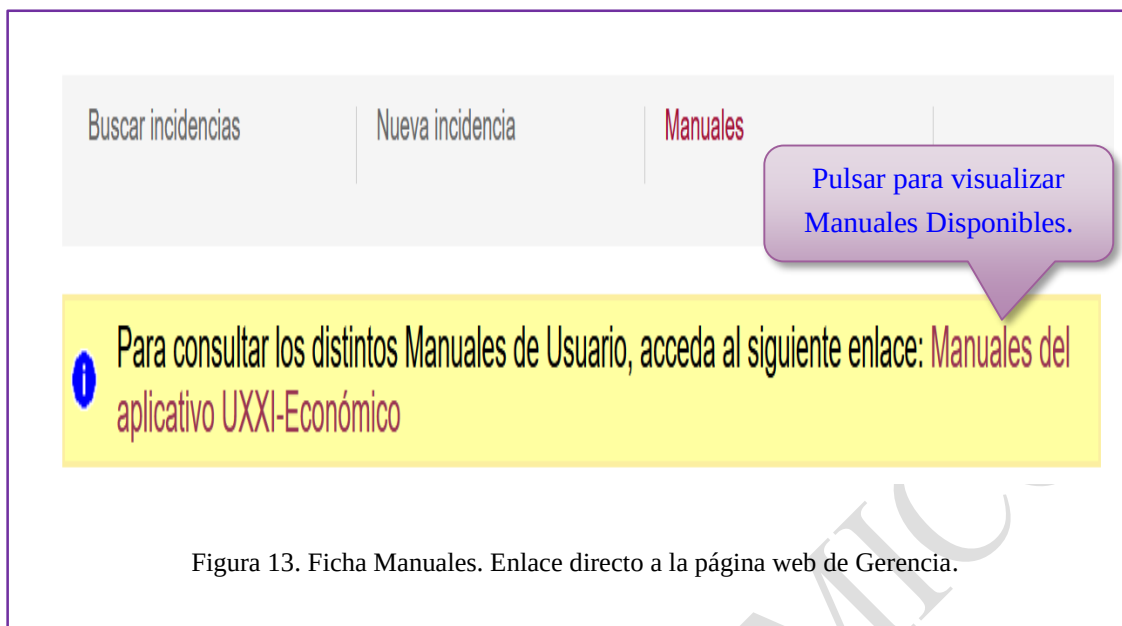


Figura 13. Ficha Manuales. Enlace directo a la página web de Gerencia.

También se puede consultar directamente desde la página web de Gerencia siguiendo la ruta **Unidades >> Área de Gestión Económica >> UXXI- Económico >> Manuales del aplicativo UXXI-Económico**, (ver Figura 14):



Figura 14. Manuales Disponibles de la aplicación UXXI-EC en la página web de Gerencia.