



# GUÍA DE USO PORTAL DEL USUARIO PARA SOLICITUD DE CASOS DE TECNOLOGÍA



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Proporcionar al usuario la información necesaria para utilizar la herramienta de Gestión de Servicios de TI Aranda a través del medio WEB.
Alcance:	Comunidad de la Universidad Nacional de Colombia
Definiciones:	<p><b>Aranda:</b> Herramienta multiproyecto que permite gestionar los servicios de TI solicitados por la comunidad universitaria.</p> <p><b>Requerimiento /Solicitud:</b> Es la petición del usuario requiriendo información, cambio o acceso a un servicio de TI definidos en el Catálogo Único de Servicios.</p> <p><b>Incidente:</b> Interrupción no planificada o una reducción de la calidad del servicio de tecnología de información y comunicaciones.</p> <p><b>Calificación del Servicio:</b> Corresponde a la calificación que emite el usuario respecto a la solución del incidente.</p> <p><b>Pre-caso:</b> Solicitud realizada por un usuario la cual no ha sido revisada, clasificada y categorizada.</p>
Documentos de Referencia (Opcional):	N/A
Condiciones Generales:	Los tiempos de atención de las solicitudes e incidentes se ejecutarán de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el catálogo único de servicios. El usuario contará con 3 días hábiles para realizar la calificación del servicio prestado, cumplido este tiempo se deshabilitará la encuesta y se dará cierre.
Desarrollo del contenido	

## ARANDA WEB

### 1. INGRESO A LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN TI ARANDA

El ingreso a la herramienta se realiza desde la dirección [gestiontic.unal.edu.co/usdkv8](http://gestiontic.unal.edu.co/usdkv8)

## 2. AUTENTICACIÓN CON USUARIO Y CONTRASEÑA



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

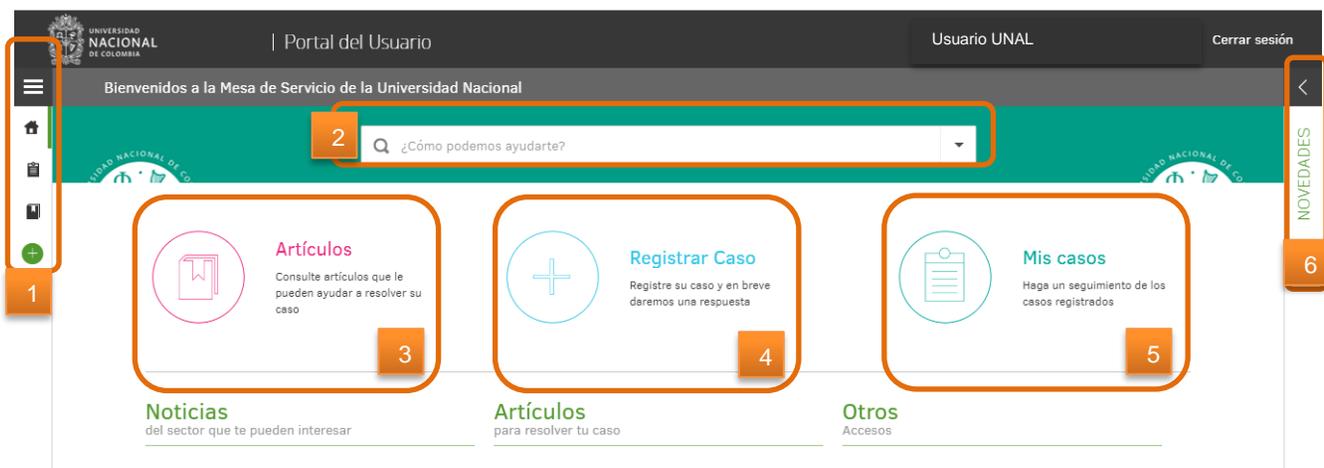
De acuerdo a la imagen anterior, Seleccione en tipo de autenticación UNAL y diligencie los campos requeridos de la siguiente manera:

- 1 Usuario: Ingrese usuario de correo electrónico institucional. NO incluya @unal.edu.co
- 2 Contraseña: Digite la contraseña correspondiente al correo
- 3 Acceder: De clic en el botón “Acceder” .

**Nota:** En caso de generarse algún error de autenticación debe comunicarse con la Mesa de Servicios de la Sede.

## 3. PORTAL DEL USUARIO

A continuación, se explicarán las funciones de las diferentes opciones que presenta el portal del usuario:



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI



- 1 Menú de acceso rápido a home, artículos, mis casos y registrar caso.
- 2 Opción de búsqueda rápida, le permite consultar el número del Incidente o requerimiento solicitado previamente.
- 3 Se podrá consultar la base de datos de conocimiento compuesta por guías, procesos, manuales y preguntas frecuentes.
- 4 Le permite registrar un nuevo caso.
- 5 Le permite visualizar el listado de los casos solicitados con su correspondiente estado y avance.
- 6 Al desplegar el menú, le permite visualizar las encuestas que tiene pendientes por responder.

## A. REGISTRAR CASO

A.1. Seleccione la opción 4 del portal del usuario “Registrar caso”. A continuación, se presentan los proyectos existentes en la herramienta.



A.2. Seleccione el Proyecto “Unal Tecnología”.

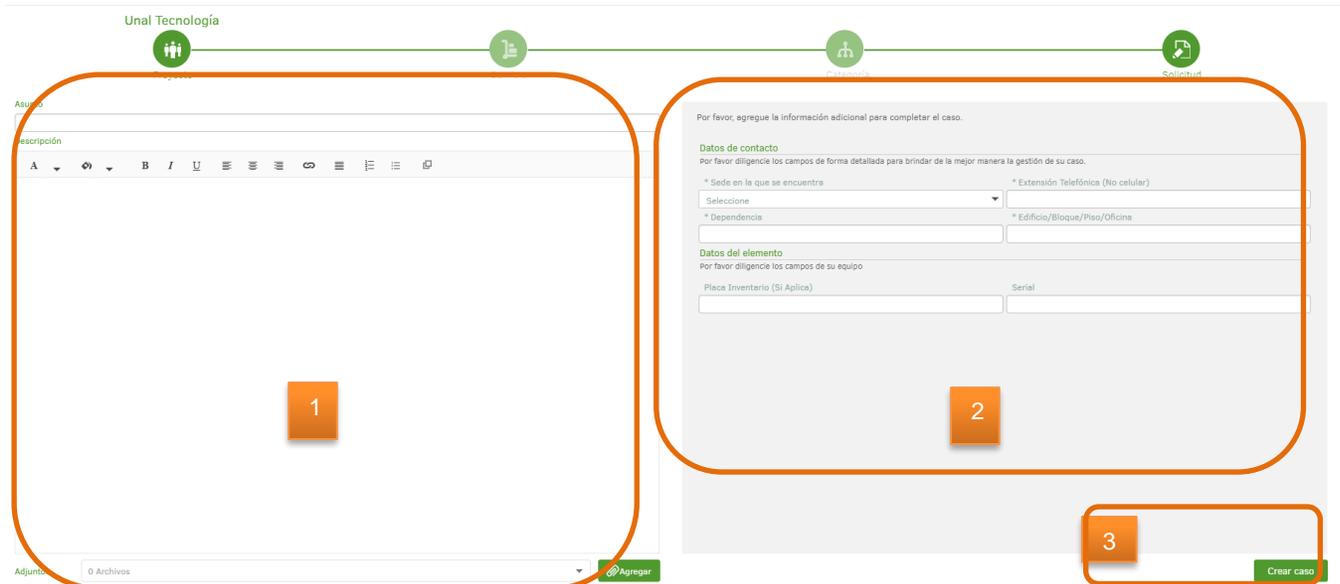
Este proyecto se encuentra habilitado para efectuar requerimientos y reportar incidentes de servicios tecnológicos para ser atendidos por la correspondiente Oficina de Tecnologías o Coordinaciones de Informática.



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

## A.3. DETALLE DE LA SOLICITUD

Al seleccionar el proyecto, se mostrará un formulario donde podrá diligenciar el detalle de su incidente o requerimiento.



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

**1** Se deben diligenciar los datos correspondientes a “Asunto” y “Descripción” del caso. Es muy importante que diligencie los campos con el mayor detalle posible, ya que, gracias a esta información, el caso será escalado con mayor exactitud al área correspondiente.

Si lo considera necesario, también puede adjuntar archivos al caso haciendo clic sobre el botón inferior izquierdo “Adjuntar Archivo”. Acepta todos los tipos de archivo con un peso máximo 30 Mb cada uno.

**2** La Información adicional corresponde a los datos de contacto, placa de inventario y serial. Tenga en cuenta que los campos identificados con el carácter (\*) son campos obligatorios.

**3** Una vez diligencie todos los campos haga clic en “Crear caso” y en la parte inferior aparecerá una barra verde indicando que el caso N° se ha creado con éxito.

**Nota:** Los pasos que se describen a continuación corresponden a las actividades internas realizadas por las Oficinas de Tecnología o Coordinaciones de Informática, luego de haber creado el pre-caso.

#### A.4. CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Una vez se registre el pre-caso, este pasará a la cola de casos para ser revisado por la Mesa de Servicios, quien categoriza y escala al área correspondiente para su gestión de acuerdo a la información diligenciada.

Es posible que el pre-caso que haya registrado no tenga la información suficiente, no sea comprensible o no sea una solicitud que corresponda a un servicio que presta la Oficina de Tecnología o



Coordinaciones de Informática, por tanto, este pre-caso se dará como Anulado y recibirá una notificación vía correo electrónico con la justificación correspondiente.

#### A.5. ASIGNACIÓN DE CASO

Una vez el caso sea asignado al especialista encargado, recibirá un correo electrónico con el nuevo número de caso con el que será gestionado su requerimiento o incidente y el detalle documentado.

#### A.6. NOTIFICACIÓN DE GESTIÓN DEL CASO

Cuando el especialista gestione su requerimiento o incidente documentará el caso y recibirá en un correo electrónico con el detalle de la gestión realizada.

#### A.7. CALIFICACIÓN DEL CASO

Junto con la solución del caso encontrará un enlace único para diligenciar una encuesta de satisfacción acerca de la percepción del tratamiento de su caso. El siguiente es el formato que visualizará para realizar la calificación. Tenga en cuenta que si responde “No” a la pregunta ¿Su tema fue solucionado?, la herramienta realizará una reapertura del caso asignándolo nuevamente al área encargada siempre y cuando en el área de observaciones indique porque considera que no fue solucionado.

Encuesta de Satisfacción al Cliente  
Encuesta de Satisfacción  
Encuesta de Satisfacción de Servicios Tecnológicos

01 Siendo 1 pésimo y 5 excelente, califique la atención brindada por el especialista. \*

★★★★★ 0

02 ¿Su tema fue solucionado? \*

Si  
 No

03 Observaciones

Enviar Encuesta

Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

**Nota:** Tenga en cuenta que puede realizar el seguimiento de sus casos, ingresando a la opción “mis casos” del portal del usuario y también puede diligenciar las encuestas pendientes desplegando el menú de “Novedades”.

## B. MIS CASOS

Esta sección le permite consultar los casos que ha registrado en cualquiera de los medios dispuestos (web, telefónico o correo electrónico)

B.1. Seleccione la opción 5 del portal del usuario “Mis casos”.



B.2. Aparece la vista de los casos con tres secciones así:



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

1 En esta sección se presenta:

- Botón de filtro: Permite filtrar por el estado en el que se encuentran los casos registrados.
- Búsqueda: Cuadro de texto que permite realizar la búsqueda ya sea por número de caso o palabras que contenga el caso.
- Ordenar por: Permite ordenar el listado de los casos por número de caso o fecha de creación.

2 En esta sesión se listan los casos con un resumen general de cada caso registrado con su usuario.

3 En esta sesión una vez seleccione un caso aparecerán sus detalles y adicional se visualizan 4 pestañas:

**Detalles del caso:** Número del caso, estado, progreso entre otros.

**Datos Adicionales:** Datos suministrados en el momento del registro. Corresponden a datos de contacto, ubicación, elementos de configuración entre otros.

**Notas:** En esta área serán visibles las notas agregadas por los especialistas sobre la gestión del caso. Tenga en cuenta que en esta pestaña usted también puede agregar notas al caso haciendo clic en “Añadir nota”. Una vez agregada, enviará una alerta al especialista responsable del caso.

**Archivos Adjuntos:** Se listarán los archivos adjuntos al caso. Tenga en cuenta que puede incluir nuevos archivos adjuntos en caso de ser necesario.

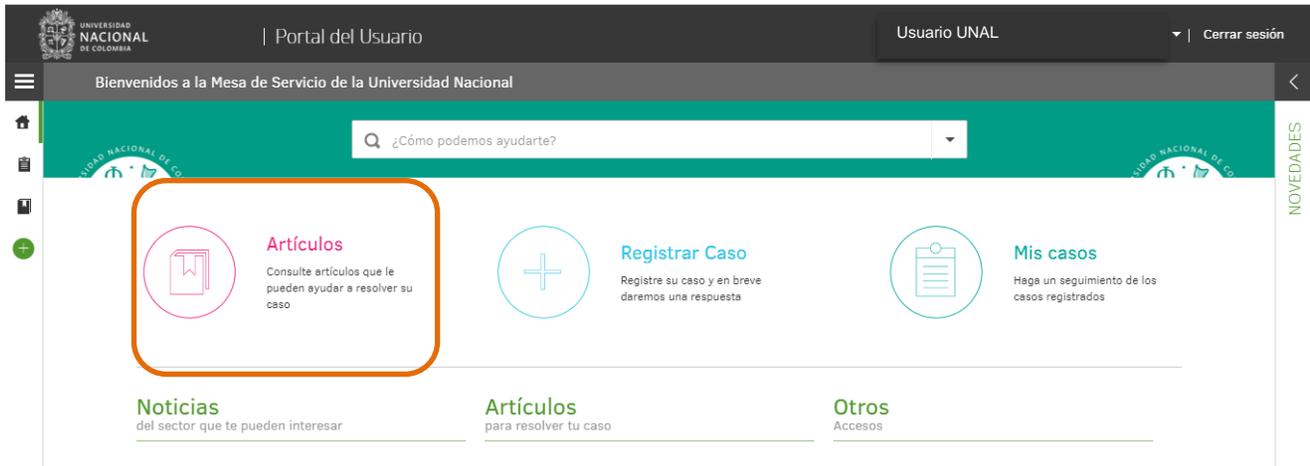
## C. Base de Conocimiento

Esta sección le permite consultar la base de conocimiento, en la cual podrá consultar guías, procesos, manuales y preguntas frecuentes que le permitan resolver dudas o dar solución a algún incidente que presente.



### C.1. Acceso

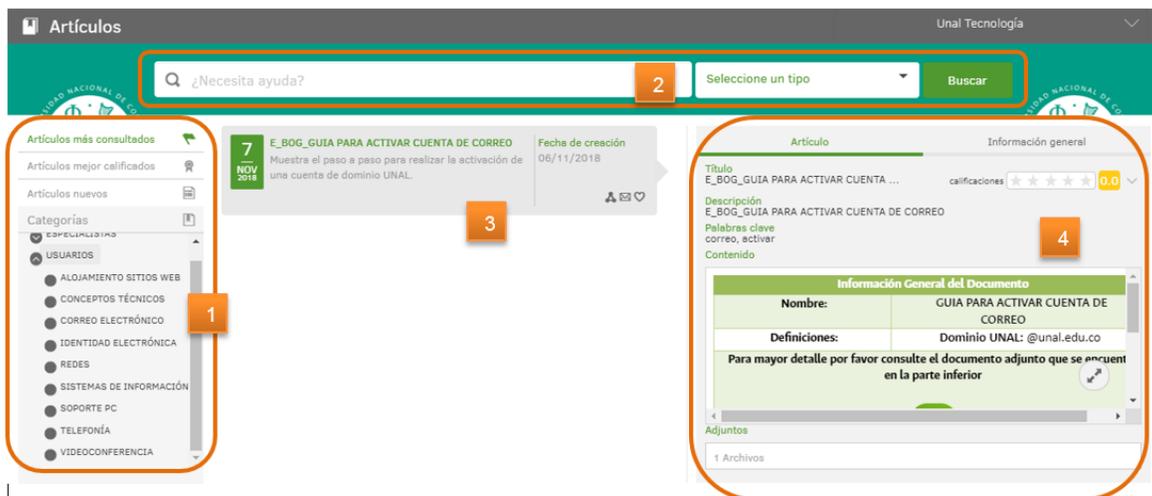
En el portal de usuario puede acceder a la base de conocimiento dando clic en la opción “Artículos”.



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

### c.2. Visualización base de conocimiento

A continuación, se detalla cada una de las áreas numeradas:



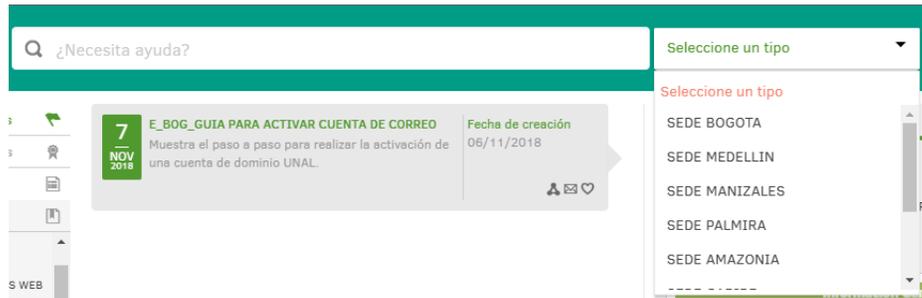
Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

En esta sesión podrá buscar y se enlistaran artículos por:

- Los artículos más consultados
- Artículos mejor calificados
- Artículos nuevos

- Artículos según la categoría a la que pertenezcan.

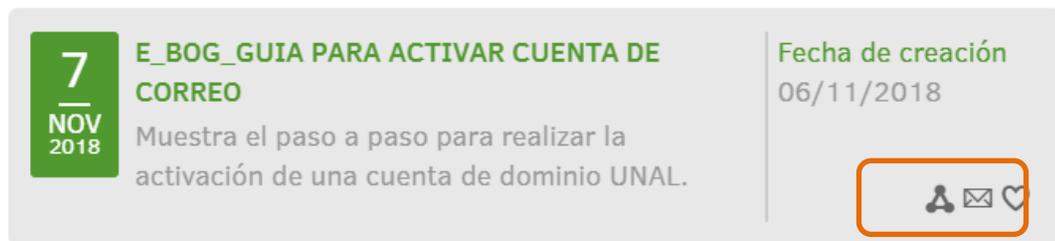
En esta sesión podrá buscar artículos por palabras claves o por niveles (sede o nacional).



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

**3** En esta sesión se visualiza el artículo que se buscó, donde podrá:

- Buscar artículos relacionados
- Enviar el artículo por correo
- Marcar el artículo como favorito



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

**4** En esta sesión se visualiza toda la información del artículo:

- Título
- Descripción
- Palabras clave
- Contenido del artículo
- Archivo(s) adjunto(s)
- La calificación del artículo. Cada vez que consulte un artículo no olvide registrar su calificación y observación, esto nos permitirá tomar acciones de mejora.



Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI



- En la pestaña información general del artículo podrá visualizar:
  - Tipo: La sede a la que pertenece el artículo
  - Especialista responsable
  - El estado en que se encuentra el artículo
  - Grupo o área responsable
  - Fecha de creación del artículo
  - Fecha de la última modificación

Artículo		Información general
<b>Tipo</b>	<b>Estado</b>	<b>Grupo responsable</b>
SEDE BOGOTA	Publicado	BOG.POSTMASTER
<b>Responsable</b>	<b>Razón</b>	<b>Fecha de creación</b>
abolivarb	Autorización obtenida	06/2018/11
<b>Fecha de modificación</b>		
07/11/2018		

Fuente: Aplicativo de Gestión de Servicios de TI

Elaboró:	Diana Carolina Rojas Cristhian Alexander Rodríguez	Revisó:	Alejandro Bolívar Bolívar Rosa Dueñas Bueno	Aprobó:	Ricardo Armando Rodríguez Vásquez Luis Fernando Hincapié Pérez Yilmar Eduardo Chica Castaño Álvaro Hernán González Palomino Joseph Alexander Garnica Bryan
Cargo:	Contratista –apoyo Gestión de servicios de TI. Contratista –apoyo Gestión de servicios de TI	Cargo:	Profesional Universitario DNTIC Contratista Gestora de Calidad	Cargo:	Gestor Líder Grupo Soporte TI Gestor Medellín Grupo Soporte TI Gestor Manizales Grupo Soporte TI Gestor Palmira Grupo Soporte TI Gestor Caribe Grupo Soporte TI
Fecha:	27 de Julio de 2018	Fecha:	02 de septiembre de 2018	Fecha:	24 de septiembre de 2018