

# GUÍA PARA EL USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES "Soluciones UdeA"

# DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

# **DIVISIÓN DE GESTIÓN INFORMÁTICA**

CÓDIGO: DI-GI-GU-02 VERSIÓN: 02 / 16-DIC-2021



# GUIA PARA EL USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES "Soluciones UdeA"

# 1. Definición

Este documento constituye la guía del usuario del Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" utilizado para el soporte, asesoría y acompañamiento a los usuarios de los servicios brindados por algunos de los procesos de la Dirección de Desarrollo Institucional para las Dependencias Académicas y Administrativas de la Universidad de Antioquia. En este documento se describe de forma básica la realización de las principales actividades que los servidores públicos con el Rol de Usuarios deben realizar en el sistema "Soluciones UdeA".

# 2. Contenido

## 2.1 Requisitos de ingreso al Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

- El usuario debe disponer de un equipo con acceso a internet.
- El usuario debe pertenecer a uno de los siguientes estamentos de la comunidad universitaria:
  - Empleados Administrativos.
  - Docentes.
  - Estudiantes.
  - Contratistas o terceros habilitados por la institución.
- El usuario debe poseer una cuenta activa en el portal universitario.

**Nota.** En el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" existen servicios que son ofrecidos por las dependencias del nivel central como la Vicerrectoría Administrativa y la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional que son publicados de forma general para todos los usuarios, adicionalmente se tienen servicios configurados exclusivamente para ciertos roles o dependencias, por lo tanto, es posible que exista diferencia entre los servicios que pueda visualizar un usuario de otro.



## 2.2 Cómo ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

Desde un navegador web ingrese a la siguiente dirección https://soluciones.udea.edu.co e inicie sesión con el mismo usuario (1) y contraseña (2) que utiliza para acceder al Portal Universitario, como se ilustra en la figura 1.



Figura 1. Ingreso al Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" con el rol de Usuario

## 2.3 Cómo crear un ticket en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

Para crear un ticket en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" seleccione el menú de tickets haga clic en Tickets > Nuevo ticket (1), como se ilustra en la figura 2.



Medellin - Colombia | Todos los Derechos Reservados © 2021 Figura 2. Ventana de creación de tickets

En el formulario de creación del ticket es de carácter obligatorio ingresar la información de los campos nombrados con un \*, como se ilustra en la figura 3.



Tickets	Conocimiento	Reportes
		Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.
	* Para:	
	* Servicio:	<b>←</b> 2
	* Asunto:	
	* Texto:	B I U S ﷺ 號 ☷ ☴ ☴   ဩ ☴ ♠ ৵ Q
	sebias adjustas	Formato • Fuente • Tam • A • A • A • A • T <sub>x</sub> D Fuente HTML Ω א א א א א א א א א א א א א א א א א א
A	Archivos adjuntos:	Click to select files or just drop them here.
	Aplicacion:	
* Sit	io donde se debe prestar el servicio:	
En	viar	

Figura 3. Formulario para registrar un nuevo ticket

- Para (1): seleccionar la Dependencia Académica o Administrativa que requiere el servicio.
- Servicio (2): seleccionar el nombre del servicio sobre el que requiere generar el ticket.
- Asunto (3): escribir como máximo cuatro palabras claves que resuman la necesidad.
- **Texto (4):** escribir toda la información que considere relevante para que el área encargada de brindar respuesta pueda gestionar adecuadamente el ticket.
- Archivos adjuntos (5): si se considera necesario adjuntar archivos para ampliar la información, es necesario tener en cuenta que el sistema permite tamaño máximo de 25 Megabytes.
- Aplicación (6): si el ticket que se está creando hace referencia a uno de los sistemas de información seleccione el nombre de la aplicación sobre el cual requiere soporte.
- Sitio donde se debe prestar el servicio (7): ingresar la ubicación física en el cual se debe prestar el servicio.
- Enviar (8): clic en este botón y se direcciona el ticket al área relacionada.

Luego de enviar el ticket, el sistema genera un número **(1)**, el cual es el registro de identificación y les sirve tanto al usuario como al agente para hacer seguimiento al servicio solicitado, como se ilustra en la figura 4.





Figura 4. Verificación del número de ticket asignado por el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

Si desea conocer más detalles sobre el ticket creado haga clic sobre el número de ticket y encontrara información como: cuál es la dependencia y el agente encargado de brindar solución, en qué estado se encuentra (1), entre otros, para ello visualice la parte media del formulario en la cual se muestra dicha información, como se ilustra en la figura 5.



Figura 5. Verificación del número de ticket asignado por la aplicación

## 2.4 Cómo ver mis tickets en el Sistema de Gestión Solicitudes "Soluciones UdeA"

Luego de crear un ticket en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" el usuario puede visualizar los tickets que ha creado, ingresando por el menú Tickets, seleccionando Mis Tickets, la información se encuentra dividida en 4 columnas, la primera de ellas con el Número de ticket (1), la segunda con el Asunto de cada ticket (2), la tercera con el Estado del ticket (3) y la última con el Tiempo transcurrido desde su creación (4), como se ilustra en la figura 6.

DI-GI-GU-02, Versión: 02 <La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio http://www.udea.edu.co>





#### Figura 6. Vista de Mis Tickets

## 2.5 Cuáles son los estados de un ticket en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

La gestión de los tickets se basa principalmente en el servicio de correo electrónico, por lo que una vez creado el ticket, el agente debe participar en varias actividades que se traducen en ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" y suministrar o solicitar información vía correo electrónico al usuario cada vez que se requiera documentar cualquier avance en la solución, este procedimiento requiere asignar un estado al ticket de acuerdo al avance realizado.

Durante el proceso de atención los tickets van cambiando de estado de acuerdo con la etapa en la que se encuentre, en la tabla 1 se describen los posibles estados por los cuales pasa un ticket desde su creación hasta el cierre y las actividades principales que debe realizar el usuario en cada uno de ellos, es de aclarar que los estados no son secuenciales y no es obligatorio que cada ticket pase por todos.

Posibles estados de un ticket:

Estado	Descripción	¿Qué debo hacer como usuario?
REGISTRADO	El usuario realiza la solicitud y el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" le genera un número de ticket.	Recordar el número de ticket.
NO ADMITIDO	Por algún motivo el ticket no corresponde a la temática que se atiende o está por fuera del alcance de los servicios ofrecidos en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA".	Crear un nuevo ticket si está mal diligenciado o contactar a la dependencia encargada de atender la temática requerida.
EN PROCESO	El ticket está siendo gestionado por un agente.	Actualizar el ticket cada vez que se solicite información.



PENDIENTE POR USUARIO	El agente encargado de brindar solución requiere de algún tipo de información importante por parte del usuario que creó el ticket para continuar avanzando en la solución.	Actualizar el ticket con la información solicitada.
PENDIENTE POR TERCERO	Se requiere de la participación de un tercero para continuar con la solución del ticket.	No Aplica.
RESUELTO	El agente terminó de realizar sus actividades de soporte sobre el ticket y le envía un correo al usuario para que autorice el cierre.	Autorizar el cierre del ticket.
CERRADO	La gestión sobre el ticket ha terminado.	Evaluar el servicio recibido.
CERRADO AUTOMATICO	Las buenas prácticas en la gestión de servicios definen que para un agente poder cerrar un ticket debe estar autorizado por el usuario que lo creó. Para el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" se definieron 5 días calendario como tiempo máximo para obtener la autorización del cierre por parte del usuario, si en ese período de tiempo no se obtiene respuesta del usuario el sistema hace el cerrado automático.	No Aplica.

 Tabla 1. Definición de los estados de los tickets

## 2.6 Cómo actualizar un ticket en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

Una vez creado el ticket el usuario puede agregar información ya sea por solicitud del agente o por que la considera relevante para la solución, si requiere contestar una pregunta a un agente o adicionar información a un ticket, desde el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" realice los siguientes pasos:

- Seleccionar el número de ticket sobre el cual desea responder y haga doble clic en él.
- Hacer clic en el botón Contestar (1), como se ilustra en la figura 7.



Una vez hace clic en el botón contestar, se despliega una ventana en la cual puede ingresar la siguiente información, como se ilustra en la figura 8.

Asunto:	Re: Prueba ticket
* Texto:	B I U S ] ⋮ ∶≡   ः □ ⋮ ≡ ≡ ≡ ≡   ∞ ∞   □ ≡   ← →   Q Formato - Fuente - Tam A - Δ - I <sub>x</sub>   ⊡ Fuente HTML Ω * ? ? .
	body
Archivos adjuntos:	Click to select files or just drop them here.
Aplicacion:	
Enviar o Cancelar	<b>←</b> 5

Figura 8. Formulario de actualización de ticket

- Asunto (1): por defecto la aplicación deja la palabra Re: más el asunto del mensaje original, sin embargo, puede ser cambiado si así lo desea.
- **Texto (2):** en este campo se ingresa toda la información que considere necesario para responder las preguntas del agente o para complementar el ticket.
- Adjunto (3): se pueden anexar archivos que consideren necesarios para complementar la información del ticket.
- Aplicación (4): esta opción permite seleccionar una aplicación si se relaciona con la solicitud.
- Enviar (5): luego de ingresar la información hacer clic en este botón y se envía la respuesta.



## 2.7 Cómo buscar un ticket en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"

El Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" ofrece la posibilidad de buscar y localizar fácilmente un ticket entre todos los tickets que se van generando en el sistema, para ello se debe desplegar el menú de Ticket (1) y elegir la opción de Buscar (2), como se ilustra en la figura 9.



Medellin - Colombia | Todos los Derechos Reserva Figura 9. Cómo buscar tickets en el sistema

El formulario de búsqueda ofrece múltiples opciones para ayudar a localizar un ticket, como son: plantilla de búsqueda (1), número de ticket (2), nombre del archivo adjunto (3), cuerpo (4), copia (5), de (6), asunto (7), para (8), servicios (9), prioridad (10), time restriction por rango de fechas (11), ¿Guardar como plantilla? y nombre de la plantilla (12), formato de salida (13), por último, haga clic en el botón Buscar (14), como se ilustra en la figura 10.

**Nota.** Para mayor claridad sobre los formatos de salida que ofrece el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA", a continuación, se explican cada uno de ellos:

- Normal: el resultado de la búsqueda se presenta en el sistema, es la salida por defecto.
- Imprimir: el sistema imprime un archivo en formato .pdf con la información del ticket.
- **Excel**: El sistema genera un archivo en formato .xls con la información del ticket.
- **CSV:** El sistema genera un archivo en formato .csv con la información del ticket.



Perfil				
Plantilla de búsqueda				
Seleccionar Borrar Buscar				
Ticket#				
Ticket#	-2			
ej: 10*5155 or 105658*	•			
ID del cliente				
Fulltext Search in Tickets (e. g. "John*n" or "Will*")				
Nombre del archivo adjunto	-3			
Cuerpo	-4			
Copia				
De	-6			
Asunto	-0			
Para	-8			
Servicios:				
Prioridad:				
Time Restrictions				
Todo				
○ Sólo los tickets creados en los últimos ♥ 1 ♥ año(s) ♥				
○ Sólo los tickets creados entre 19   / 10   / 2021				
¿Guardar la búsqueda como una plantilla?				
¿Guardar como plantilla?	<b>—</b>			
Nombre de la plantilla				
Buscar Formato de salida Normal	<b>←_</b> 13			
Figura 10. Cómo buscar tickets en el siste	ema.			

DI-GI-GU-02, Versión: 02 <La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio http://www.udea.edu.co>



#### 2.8 Menú de Conocimiento

El sistema cuenta con un módulo de Conocimiento, en el cual las diferentes unidades académicas y administrativas pueden publicar información de interés para facilitar el uso de los servicios que cada una de ellas brinda, como se ilustra en la figura 11.

	Bienven	ido a Soluciones UdeA
Evror         Explorador de las FAQ (f)           Conocimiento         Explorador de las FAQ (f)           Subcategorías         Conocimiento		
NOMBRE	COMENTARIO	SUBCATEGORÍAS
ADMINISTRACION CONTENIDO PORTAL UNIVERSITARIO	PORTAL_UNIVERSITARIO	1
ARQUITECTURA_PROCESOS	ARQUITECTURA_PROCESOS	1
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Servicios de Bienestar Universitario	0
ESCUELA_IDIOMAS	ESCUELA_IDIOMAS	1
GENERAL	Servicios Generales	1
INFORMATICA	Preguntas frecuentes de Informàtica para usuarios y personal tecnico	8
LOGISTICA_INFRAESTRUCTURA	LOGISTICA_INFRAESTRUCTURA	20
SIU	siu	2

Figura 11. Menú de conocimiento.

## 2.8.1 Explorar conocimiento

Esta opción permite visualizar la estructura que se tiene definida para mostrar documentos en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA", las subcategorías **(1)** así como las novedades de los artículos publicados **(2)**, como se ilustra en la figura 12.

Explorador FAQ				
Conocimiento				
Subcategorías			2	Últimos artículos FAQ creados
NOMBRE	COMENTARIO	SUBCATEGORÍAS	ARTÍCULOS FAQ	Atajos del teclado en Gmail
ADMINISTRACION CONTENIDO PORTAL UNIVERSITARIO	PORTAL_UNIVERSITARIO	1	0	CORREO ELECT Español - public (all) - 23/10/2017 - 10:59
ARQUITECTURA_PROCESOS	ARQUITECTURA_PROCESOS	1	0	Panel de vista previa en Gmail
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Servicios de Bienestar Universitario	0	0	CORREO ELECT Español - public (all) - 23/10/2017 - 10:58
ESCUELA_IDIOMAS	ESCUELA_IDIOMAS	1	0	Modulo videoconferencias Google Meet
GENERAL	Servicios Generales	1	9	CORREO ELECT Español - public (all) - 23/10/2017 - 10:49
INFORMATICA	Preguntas frecuentes de informàtica para usuarios y personal tecnico	8	0	
LOGISTICA_INFRAESTRUCTURA	LOGISTICA_INFRAESTRUCTURA	20	0	Úlima diala 510 meticada
SIU	SIU	2	0	Utumos articulos PAQ modificados

Figura 12. Vista explorar conocimiento

#### 2.8.2 Resumen del conocimiento

En esta opción se visualiza un listado de todos los artículos publicados en el sistema con las propiedades de número de FAQs (1), Título (2), Categoría (3), Acción (4) y Fecha hora de creación (5), como se ilustra en la figura 13.



Bitácora de FAQ		3	4	Ģ
FAQ#	τίτυμο	CATEGORÍA	ACCIÓN	FECHA Y HORA
1000223	Etiquetado de carpetas en Google Drive	CORREO ELECTRONICO	Updated	22/01/2018 - 10:12:35
1000224	Unidades de equipo en Google Drive	CORREO ELECTRONICO	Updated	22/01/2018 - 10:12:22
1000243	Modulo videoconferencias Google Meet	CORREO ELECTRONICO	Updated	22/01/2018 - 10:12:09
1000244	Panel de vista previa en Gmail	CORRED ELECTRONICO	Updated	22/01/2018 - 10:11:58
1000245	Atajos del teclado en Gmail	CORREO ELECTRONICO	Updated	22/01/2018 - 10:09:23

Figura 13. Vista resumen de conocimiento.

#### Menú de Reportes 2.9

El sistema cuenta con el módulo de Reportes en el cual es posible publicar información de interés general para las diferentes unidades académicas y administrativas, como se ilustra en la figura 14.



Figura 14. Menú Reportes

## 2.10 ¿Cómo salir del Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA"?

Una vez finalizada la sesión en el sistema se recomienda salir adecuadamente, para eso haga clic en la opción de Logout y su nombre de usuario (1) como se ilustra en la figura 15.



Figura 15. Salir del sistema

DI-GI-GU-02, Versión: 02 <La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio http://www.udea.edu.co>



# 3. Glosario

- Agente: funcionario encargado de ofrecer solución a los tickets generados por los usuarios de los servicios institucionales.
- Dependencia prestadora de servicios: dependencia que hace uso del Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA" para brindar soporte a los usuarios de sus servicios.
- Servicio: conjunto de actividades y/o acciones de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario dándole valor agregado a las funciones de la universidad.
- **Ticket:** solicitud o requerimiento realizados por un usuario sobre los servicios institucionales ofrecidos en el Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA".
- Usuario: persona que hace uso de los servicios ofrecidos por las dependencias prestadoras de servicios.

# 4. Nota de cambio

Con relación a la versión 01:

- Se actualizan imágenes de visualización, se amplía información y la forma de diligenciamiento de los formularios de acuerdo a la nueva versión del Sistema de Gestión de Solicitudes "Soluciones UdeA".
- Se agregan a este documento dos nuevos apartados: Menú de Conocimiento y Reportes.
- Se actualiza plantilla de Guía, al modelo actual del Sistema de Gestión Institucional.

Elaboró: Oscar David Urrea Ernotte Coordinador de la Mesa de Ayuda División de Gestión Informática Diego Mauricio Vélez Molina Agente Mesa de Ayuda – Contratista UNE	<b>Revisó:</b> Ingrid Juliette Barrios Quiroga Profesional CIS – Analista de Procesos División de Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Diego Alberto Sossa Medina Jefe de División de Gestión Informática
Contratista UNE División de Gestión Informática		
Fecha:	Fecha:	Fecha:
06-DIC-2021	10-DIC-2021	16-DIC-2021