

# CENTRO DE SERVICIOS UVM- CSUVM

## Guía para usuarios del servicio

---

El presente documento es una guía de orientación para los usuarios que deban crear solicitudes.

### Centro de Servicios UVM – (CSUVM)

## 0 Ingreso al sistema

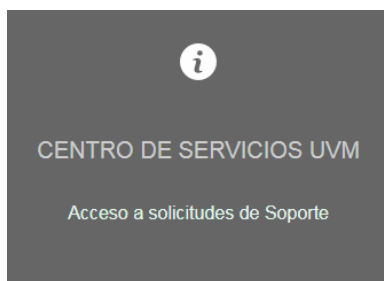
### 0.1 Ingreso a Intranet

Para acceder al sistema de Solicitudes de Servicio UVM, se necesita contar con un usuario y una contraseña, la que es entregada por la Institución. Por lo general el nombre de usuario es el mismo prefijo que antecede a la dirección de mail y su clave será la misma que utiliza para acceder a sus mails o para conectarse al computador en la Universidad.

jblesrom@uvm.cl → jblesrom

### 0.2 Seleccionar Opción CSUVM

Una vez que ya accedimos a Intranet en el perfil de “Administrativo”, debe seleccionar la opción de “CENTRO DE SERVICIOS UVM”.



Al hacer **click** accedemos ya directamente al sistema, donde por defecto se mostrarán nuestros tickets.



Mesa de servicio > Tickets | Todos los Servicios

Lista actualizada: 13/09/2019 12:34:39 | Actualización automática: APAGADO

Servicio: Todos los Servicios | Ver por: Todos mis Tickets | Buscar en la lista

Creado	Número	Asunto	Estado	Servicio	Propietario	Fecha Requerida	Modificado	Tipo Ticket	Proceso
31/07/2019 10:47:47	TICK0042	Techo	Finalizado	Mantenimiento	Federico Vicuña Tapia	05/08/2019 00:00	12/08/2019 01:00:04	Ticket	No
31/07/2019 10:48:25	TICK0043	Disponibilidad	Finalizado	Mantenimiento	Jose Miguel Carcamo Muñoz	03/08/2019 00:00	03/08/2019 01:00:05	Ticket	No
31/07/2019 10:49:12	TICK0044	Reunión...	Finalizado	Mantenimiento	Daniela Rios Vargas	05/08/2019 08:00	04/08/2019 01:00:03	Ticket	No
31/07/2019 10:49:53	TICK0045	cta de usuario	Finalizado	Soporte Tecnológico TI	Frank Zincker		09/08/2019 08:45:23	Ticket	No
31/07/2019 10:53:02	TICK0046	agua caliente	Finalizado	Mantenimiento	Ingrid Ahumada	08/08/2019 08:30	08/08/2019 12:34:11	Ticket	No
31/07/2019 10:53:56	TICK0047	horario	Finalizado	Mantenimiento	Christian Cobán	06/08/2019 00:00	03/08/2019 01:00:05	Ticket	No

1 a 6 de 6 | Primera Anterior 1 Siguinte Última | Mostrar 250

## 1 Ingreso de una solicitud

### 1.1 Seleccionar Servicio

El primer paso, es seleccionar el servicio sobre el cual realizaremos el requerimiento. Para esto debemos ir a: **NUEVO** → **NUEVO TICKET DESDE SERVICIO** - > <**SERVICIO A SELECCIONAR**>

Mesa de servicio > Tickets | Todos los Servicios

Lista actualizada: 30/07/2019 11:56:54 | Actualización automática: DETENIDO

Servicio: Todos los Servicios | Ver por: Todos mis Tickets | Buscar en la lista

**Nuevo Ticket desde Servicio**

- Mantenimiento
- Servicios Generales
- Soporte Aula Virtual
- Soporte de Sistemas TI
- Soporte Técnico TI

Estado	Servicio	Propietario	Tipo Ticket	Proceso
Finalizado	Mantenimiento	Alvaro Ipinza Torres	Ticket	No

1 a 1 de 1 | Primera Anterior 1 Siguinte Última | Mostrar 250

### 1.2 Ingreso de una solicitud

Una vez seleccionado el servicio, se procede a completar los datos necesarios según se solicitan y hacer clic en botón guardar.

Mesa de servicio > Nuevo Ticket | Servicios Generales

Mesa de servicio

### Nuevo Ticket | Servicios Generales

SubServicio: (obligatorio)  
Seleccione uno...

Tipo de Solicitud: (obligatorio)  
Seleccione uno...

Ubicación: (obligatorio)  
Seleccione uno...

Asunto: (obligatorio)

Descripción detallada del Requerimiento:

Escriba algo

Petición hecha a nombre de:  
Sin asignar

Fecha Requerida:  
Borrar

Remitente: (obligatorio)  
Sin asignar

Solicitante: (obligatorio)  
Alvaro Ipinza Torres

Estado:  
Nuevo

Propietario:  
Sin asignar

Lista CC:  
+ Agregar lista de CC

Información de Ticket relacionada

Consulte además:  
+ Agregar Ticket

Referencias:  
Ninguno

Guardar Aplicar cambios Cancelar

A continuación, se describen los componentes genéricos que se encuentran en los tickets

## 1. Tipos de solicitudes

Se contemplan cuatro tipos de solicitudes:

### Consulta

El caso más simple es cuando un usuario requiere de información para poder utilizar o procesar un servicio. Uno de esos casos es cuando un usuario solicita que le respondan una pregunta, como, por ejemplo: ¿Cómo cambio mi contraseña?

### Problema

Este tipo de solicitudes ocurre cuando un usuario tiene algún tipo de problema en relación con el consumo o experiencia con el servicio y necesita recibir una ayuda concreta para su resolución. Un caso típico de una solicitud de problema se produce cuando se bloquea automáticamente la contraseña por varios intentos fallidos

Versión: 1.0  
Fecha: 13 de septiembre 2019



consecutivos para acceder a los sistemas de la universidad y el usuario solicita que le sea desbloqueada.

### **Reclamo**

En este caso un usuario requiere una explicación y la resolución de un problema que no ha podido ser resuelto y escapa a la capacidad del usuario para conseguir su resolución por las vías habitualmente establecidas.

### **Requerimiento**

Es el más común de las solicitudes y es cuando el usuario requiere que se le entregue un servicio al que él tiene acceso.

## 2. Ubicaciones físicas

Dependencias donde se ubica el usuario, por ende, se debe identificar la ubicación o campus donde se espera se entregue el servicio. Las ubicaciones posibles son:

- Campus Rodelillo
- Campus Miraflores
- Campus Recreo
- Palacio Flores
- Admisión
- Diego Portales 23
- Clínica de Salud
- Sanatorio Marítimo

## 3. Asunto

Al igual que en el Mail es una descripción breve de la solicitud.

## 4. Descripción detallada del asunto.

Es un texto en la cual en forma más extensa se describe la solicitud.

### 1.3 Visualización de las solicitudes

Creada la solicitud, se mostrará junto al resto de solicitudes creadas con anterioridad.



Mesa de servicio > Tickets | Mantenimiento

Tickets | Mantenimiento

Lista actualizada: 30/07/2019 12:21:22 | Actualización automática: Cada 5 segundos

Servicio: Mantenimiento | Ver por: Todos mis Tickets | Buscar en la lista

Nuevo | Elegir acción | Búsqueda avanzada

<input type="checkbox"/>	Creado	Número	Asunto	Estado	Solicitante	Propietario	Fecha de vencimiento	Modificado
<input type="checkbox"/>	30/07/2019 09:27:12	TICK:0025	disponibilidad	Finalizado		Alvaro Ipinza Torres	30/07/2019 09:46:13	
<input type="checkbox"/>	30/07/2019 09:37:59	TICK:0026	Pintado oficinas	Finalizado		Alejandro Contreras Valencia	30/07/2019 10:46:50	
<input type="checkbox"/>	30/07/2019 11:14:21	TICK:0030	Aire acondicionado	Finalizado		Alejandro Contreras Valencia	30/07/2019 11:21:26	
<input checked="" type="checkbox"/>	30/07/2019 11:30:33	TICK:0031	horario	Cerrado		sgrodelillo	30/07/2019 11:31:47	
<input type="checkbox"/>	30/07/2019 11:38:03	TICK:0032	Observaciones	Cerrado		Wendoly Balladares Herrera	30/07/2019 12:01:19	

1 a 5 de 5 | Primera Anterior 1 Siguiente Última | Mostrar 250

cs.uvm.net/user/ticket.php?ID=31

#### 1.4 Detalle de las solicitudes

Para ver el detalle de la solicitud creada se puede hacer clic en el campo “Número” o en el campo “Asunto”.

Mesa de servicio > Ticket Detalle TICK:0045 | Soporte Tecnológico TI

Ticket Detalle TICK:0045 | Soporte Tecnológico TI

Fecha de creación: 31/07/2019 10:49:53 Creado por: S

Elegir acción

**Asunto:** (obligatorio)  
cta de usuario

**Detalle:**  
Cual es mi cuenta de usuario ????

**Encuesta de satisfacción:**  
5

**Remitente:** (obligatorio)  
Sebastian Santelices

**Subservicio:**  
Soporte Funcionarios  
Campus Rodelillo

**Fecha Requerida:**  
 Ninguno  
 Fecha manual

**Propietario:**  
Frank Zincker

**Tipo de Solicitud:** (obligatorio)  
Consulta

**Petición hecha a nombre de:**  
Sebastian Santelices

**Estado:**  
Finalizado

**Lista CC:**  
+ Agregar lista de CC

**Solicitante:** (obligatorio)  
Sebastian Santelices  
Historial de Ticket del remitente: (6)  
Activos asignados: (0)

**Correo electrónico:**  
ssantelices@uvm.cl

**Ubicación:**  
Unassigned

Información de Ticket relacionada

Consulte además:  
+ Agregar Ticket

Referencias:  
Ninguno

Guardar | Aplicar cambios | Cancelar

Versión: 1.0  
Fecha: 13 de septiembre 2019



## 1.5 Modificaciones de la solicitud

Cada vez que el especialista encargado de nuestra solicitud hace algún tipo de cambio nos llegará una notificación al correo @uvm.cl indicando la modificación indicada.

Actualización de la Solicitud de Servicio N° [TICK:0089] : wifi



Notificaciones <notificaciones@uvm.cl>  
Para

Se ha realizado la siguiente actualización respecto de la Solicitud de Servicio de la referencia:

----- Modificado por Alvaro Ipinza Torres el 10/09/2019 10:32:46 -----

Se cambió ticket estado de "Nuevo" a "En curso".  
Se cambió ticket propietario de "Frank Zincker" a "Alvaro Ipinza Torres".

----- Modificado por Alvaro Ipinza Torres el 10/09/2019 10:33:57 -----

Se cambió ticket estado de "En curso" a "Cerrado".

Subservicio :Soporte Tecnológico TI

Para obtener los detalles completos, consulte:  
<https://cs.uvm.cl/userui/ticket?ID=89>

Centro de Servicios UVM

Nota: Este es un correo electrónico generado de forma automática. Por favor no responda a este mensaje.

Al hacer clic en el link adjunto accederemos al portal de autoatención



### Inicio de sesión

Bienvenido/a al Centro de Servicios UVM. En este Centro de Soporte Ud. puede requerir que se le entregue un servicio que no se encuentra disponible en el Portal de Funcionarios, o bien reportar algún problema, realizar un reclamo o efectuar alguna consulta sobre los distintos servicios UVM publicados. También cuenta con una lista de preguntas frecuentes que le permiten conocer en que consisten los diferentes servicios que se entregan, como operan los procesos internos y lo que Ud. puede esperar en relación a tiempos, responsables y procedimientos.

Debe iniciar sesión en la consola de usuario para solicitar el soporte a los servicios UVM. Escriba el nombre de usuario común y la contraseña de su organización a continuación para iniciar sesión. Si tiene problemas para iniciar sesión en el sitio, o no puede encontrar el servicio que necesita, comuníquese con el personal de gestión de servicios UVM.

Inicio de sesión (nombre de usuario):       Contraseña:

Organización:

GSPRD ▾

(Nota: Las credenciales se guardarán en este equipo entre sesiones a menos que explícitamente "Cerrar sesión".)

[Inicio de sesión](#)

Donde las claves son las mismas que usan para ingresar a Intranet.

Elaborado por: Alejandro Contreras (Especialista) y Juan Ignacio Cristi (Asesor Externo)

Aprobado por: Álvaro Ipinza (Director de Operaciones)

PROYECTO GESTIÓN POR SERVICIOS UVM

CENTRO DE SERVICIOS UVM – CSUVM

Versión: 1.0  
Fecha: 13 de septiembre 2019



## 1.6 Cierre de la solicitud

Una vez que el especialista encargado resuelve la solicitud de forma íntegra, procede a cambiar el estado del ticket a cerrado, junto con esta acción, el sistema envía un mail informando esta situación y requiriendo la confirmación de este cierre y a su plena conformidad. Para eso se debe entrar a la plataforma y contestar una encuesta de satisfacción respecto al cierre técnico, el ticket queda en estado Finalizado en forma automática si se selecciona desde valor a 3 a 5. De caso contrario, este se reabre automáticamente pasando su estado a En CURSO.

Cabe señalar que la encuesta de satisfacción tiene un tiempo de espera de 3 días, pasado este tiempo, la solicitud queda Finalizada Automáticamente.

Mesa de servicio > Ticket Detalle TICK:0047 | Mantenimiento

Mesa de servicio

### Ticket Detalle TICK:0047 | Mantenimiento

Elegir acción ▾

Te agradecemos indicar en una escala de 1 a 5 si estas conforme con el cierre del servicio.:

Cuéntenos sobre su experiencia general con la asistencia al usuario:

Experiencia general Mala ● ● ● ● Excelente

Comentarios:

Enviar

**Asunto:**  
horario

**Descripción detallada del Requerimiento:**

Quando se pueden usar ???

<b>SubServicio:</b> Kitchenette	<b>Tipo de Solicitud:</b> Consulta
<b>Ubicación:</b> Campus Rodéllillo	<b>Petición hecha a nombre de:</b> Sebastian Santelices
<b>Fecha Requerida:</b> 06/08/2019 00:00:00	<b>Estado:</b> Finalizado
<b>Propietario:</b> Christian Cobian	

Guardar Aplicar cambios Cancelar

Elaborado por: Alejandro Contreras (Especialista) y Juan Ignacio Cristi (Asesor Externo)  
Aprobado por: Álvaro Ipinza (Director de Operaciones)  
PROYECTO GESTIÓN POR SERVICIOS UVM  
CENTRO DE SERVICIOS UVM – CSUVM