



Universidad
Tecnológica
de Bolívar



MANUAL GLPI PARA ESTUDIANTES TALENTO TECH

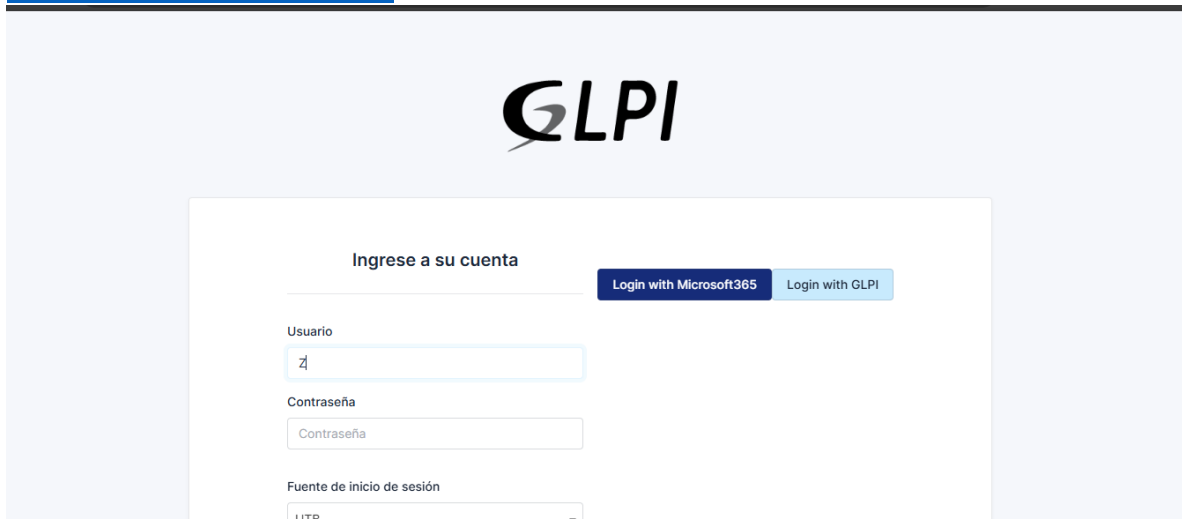
Por favor, asegúrate de leer el documento completo.

1	PRIMER INICIO DE SESION	2
1.1	Paso 1. Acceder a la página de inicio de la Mesa de Servicios	3
1.2	Paso 2. Restablecer tu contraseña	3
1.3	Paso 3. Ingresar el correo que utilizaste para inscribirte en Misión TIC	3
1.4	Paso 4. Acceder al enlace de restablecimiento enviado a su correo	4
1.5	Paso 4. Ingresar una nueva contraseña.....	¡Error! Marcador no definido.
2	CONOCIENDO LA MESA DE SERVICIOS	5
2.1	Inicio	5
2.1.1	2.1.2 Buscar asistencia	6
2.1.2	2.1.3 Mis solicitudes de Asistencia	7
2.2	Estructura de las solicitudes	7
2.2.1	2.2.1 Nombre	7
2.2.2	2.2.2 ID	7
2.2.3	2.2.3 Estado	7
2.2.4	2.2.4 Fecha de Apertura	7
2.2.5	2.2.5 Ultima actualización	7
3	CREANDO UNA NUEVA SOLICITUD	7
3.1	Paso 1. Seleccionar una categoría	7
3.2	Paso 2. Seleccionar el tipo de solicitud	8
3.3	Paso 3. Diligenciar los campos requeridos en la solicitud	8
3.4	Paso 4. Enviar la solicitud	8
4	Seguimientos de las solicitudes	9
4.1	4.1. Responder a los seguimientos	9
5	Solución de las solicitudes	10
5.1	5.1. Aprobar o rechazar la solución de la solicitud	10

PRIMER INICIO DE SESION

Si es la primera vez que vas a iniciar sesión en la **Mesa de Servicios** de Misión TIC UTB, debes seguir los siguientes pasos:

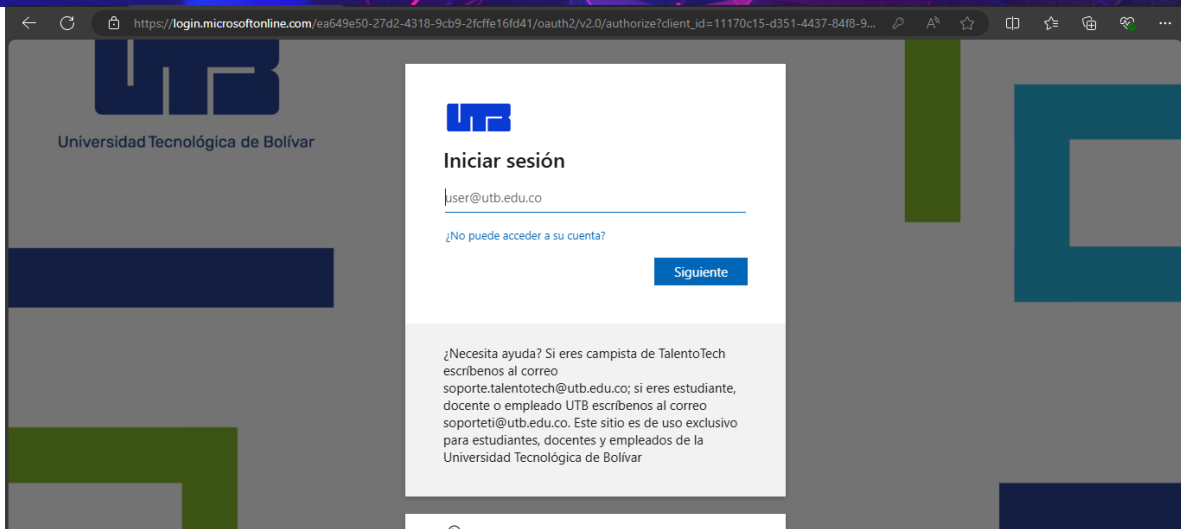
1.1 Paso 1. Acceder a la página de inicio de la Mesa de Servicios
Para acceder a la página de inicio deberás ingresar en el siguiente enlace:
<https://www.carsi.utb.edu.co>



1.2 Paso 2. Iniciar Sesión
Para poder ingresar debes Ingresar por Login with Microsoft365

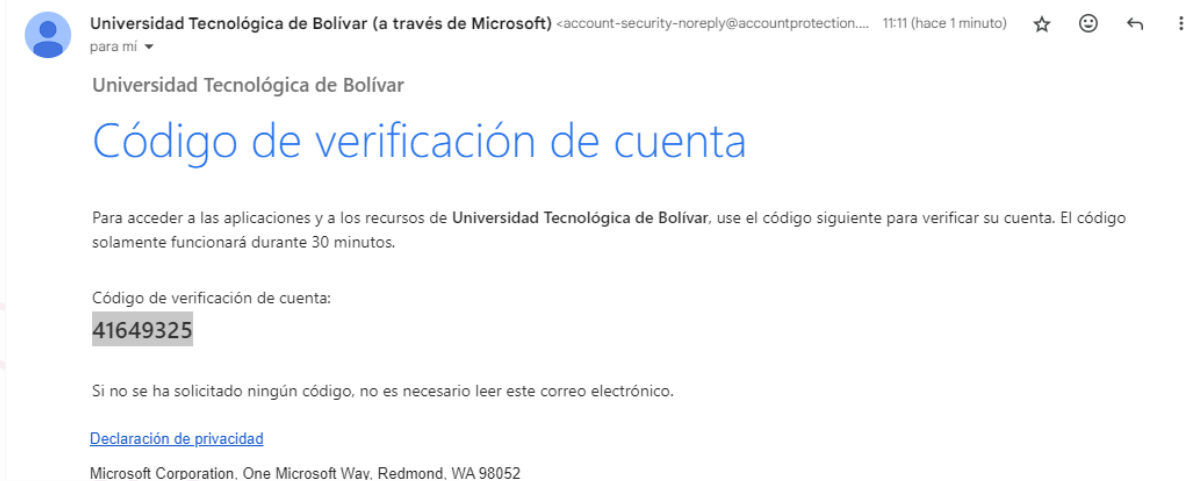


1.3 Paso 3. Ingresar el correo que utilizaste para inscribirte en Talento Tech
En este paso debes ingresar la dirección de correo utilizada para inscribirte en Talento Tech



1.4 Paso 4. Escribir el Código enviado a su correo

Cuando hayas completado el paso anterior será enviado a tu dirección de correo un email con asunto **Código de verificación de la cuenta Universidad Tecnológica de Bolívar** que contiene un código, este email tiene la siguiente forma (verificar SPAM):



Escribir el código para iniciar sesión:



La vista de inicio luce:

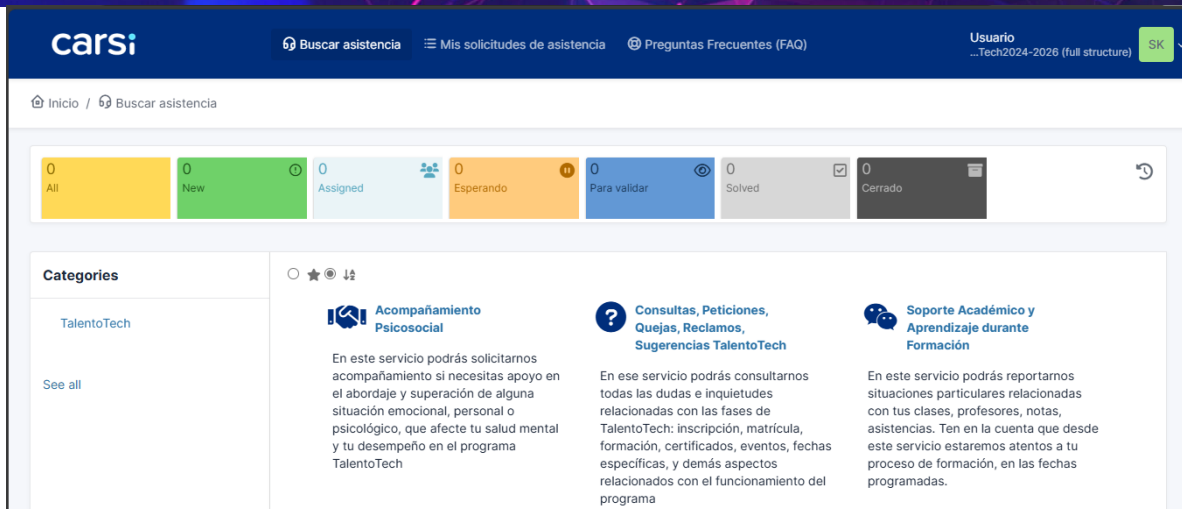


En esta sección se describen los principales componentes que encontrarás al ingresar en la mesa de servicios.

CONOCIENDO LA MESA DE SERVICIOS

1.5 Inicio

Al momento de iniciar sesión estarás en esta página.



1.6 Buscar asistencia

En la pestaña buscar asistencia verás las diferentes categorías disponibles para hacer una solicitud de ayuda.

Acompañamiento Psicosocial

En este servicio podrás solicitarnos acompañamiento si necesitas apoyo en el abordaje y superación de alguna situación emocional, personal o psicológico, que afecte tu salud mental y tu desempeño en el programa TalentoTech

Consultas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias TalentoTech

En ese servicio podrás consultarnos todas las dudas e inquietudes relacionadas con las fases de TalentoTech: inscripción, matrícula, formación, certificados, eventos, fechas específicas, y demás aspectos relacionados con el funcionamiento del programa

Soporte Académico y Aprendizaje durante Formación

En este servicio podrás reportarnos situaciones particulares relacionadas con tus clases, profesores, notas, asistencias. Ten en la cuenta que desde este servicio estaremos atentos a tu proceso de formación, en las fechas programadas.

Soporte Tecnológico

Soporte Académico. En esta categoría podrás solicitar asistencia relacionada con problemas o dudas en el proceso de formación, actividades en los cursos, horarios u otros. En este servicio podrás reportarnos situaciones particulares relacionadas con tus clases, profesores, notas, certificados. Ten en la cuenta que desde este servicio estaremos atentos a tu proceso de formación, en las fechas programadas. Si las solicitudes que deseas realizar son antes o después de la formación o incluso más generales, te invitamos a que las registres por la opción Consultas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias TalentoTech

Soporte General de Talento Tech. En esta categoría podrás solicitar asistencia relacionada con información sobre la convocatoria Talento Tech UTB, información general (no problemas) sobre el formulario de registro de información e información sobre procesos internos en la UTB. En ese servicio podrás consultarnos todas las dudas e inquietudes relacionadas con las fases de TalentoTech: inscripción, matrícula, formación, certificados, eventos, fechas específicas, y demás aspectos relacionados con el funcionamiento del programa TalentoTech, así como radicar formalmente PQRS

Soporte Tecnológico. En ese servicio podrás reportarnos incidentes con alguna de las plataformas o las infraestructuras físicas utilizadas en TalentoTech o realizarnos alguna solicitud especial de actualización de datos de identificación en los sistemas

Soporte Psicosocial. En esta categoría podrás solicitar asistencia relacionada con temas de salud mental que puedan surgir en el proceso de la convocatoria.

1.6.1 Mis solicitudes de Asistencia

Al hacer clic aquí verás la lista de todas las solicitudes de asistencia que has creado

NOMBRE	ID	ESTADO	FECHA DE APERTURA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTIDAD	SOLICITANTE
Prueba	t_7447	En curso (asignada)	21-08-2024 11:32	21-08-2024 11:32	Mesa de Servicios ▶ TalentoTech2024-2026	

1.7 Estructura de las solicitudes

1.7.1 Nombre

Es el nombre que se genera automáticamente cuando se crea la solicitud

1.7.2 ID

El id del caso es el identificador único que tiene asociada cada solicitud, este identificador es generado automáticamente cuando se crea

1.7.3 Estado

Es el estado en el que se encuentra la solicitud

En curso (asignada). La solicitud se encuentra asignado a un grupo específico de técnicos que se encargarán de darle seguimiento y solución.

En espera. La solicitud se encuentra en espera.

Resueltas. La solicitud se encuentra en estado resuelta, es decir ya se le dio una solución.

Cerrado. La solicitud se encuentra cerrada.

1.7.4 Fecha de Apertura

La fecha de Apertura es la fecha en la que creaste la solicitud.

1.7.5 Última actualización

Es la fecha en la que se realizó el último cambio o actualización en tu solicitud.

CREANDO UNA NUEVA SOLICITUD

1.8 Paso 1. Seleccionar una categoría

En este ejemplo crearemos una solicitud de **Soporte Tecnológico**

Categories

TalentoTech

See all

Acompañamiento Psicosocial

En este servicio podrás solicitarnos acompañamiento si necesitas apoyo en el abordaje y superación de alguna situación emocional, personal o psicológico, que afecte tu salud mental y tu desempeño en el programa TalentoTech

Consultas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias TalentoTech

En ese servicio podrás consultarnos todas las dudas e inquietudes relacionadas con las fases de TalentoTech: inscripción, matrícula, formación, certificados, eventos, fechas específicas, y demás aspectos relacionados con el funcionamiento del programa

Soporte Académico y Aprendizaje durante Formación

En este servicio podrás reportarnos situaciones particulares relacionadas con tus clases, profesores, notas, asistencias. Ten en la cuenta que desde este servicio estaremos atentos a tu proceso de formación, en las fechas programadas.

Soporte Tecnológico

En ese servicio podrás reportarnos incidentes con alguna de las plataformas utilizadas en TalentoTech o realizarnos alguna solicitud especial de actualización de datos de identificación en los sistemas reportarnos incidentes con alguna de ellas

1.9 Paso 2. Seleccionar el tipo de solicitud

Inicio / Buscar asistencia

Soporte Tecnológico

Información Requerida

Selecciona tu modalidad *

¿Que tipo de solicitud deseas realizar? *

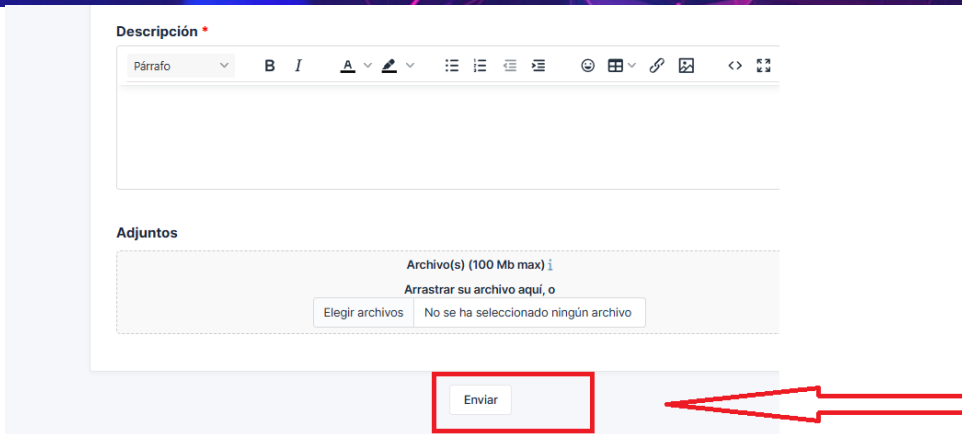
Asunto *

1.10 Paso 3. Diligenciar los campos requeridos en la solicitud

Para poder enviar tu solicitud de ayuda tendrás que diligenciar los campos que se muestran después de seleccionar el tipo de solicitud. Adicionalmente podrás adjuntar una imagen o documento.

1.11 Paso 4. Enviar la solicitud

Cuando termines de diligenciar los campos requeridos tendrás que dar clic en el botón **enviar**



Seguimientos de las solicitudes

Los técnicos asignados para resolver tus solicitudes pueden enviarte seguimientos con el fin de obtener más información acerca del problema que estás presentando, se te notificará por correo electrónico cuando tengas un nuevo seguimiento. En caso de no aparecer el correo en tu bandeja de entrada verifica la bandeja de correo no deseado, tu bandeja de spam, otros o tu bandeja de promociones.

A continuación, se muestra la forma que tiene esta notificación.

1.12 Responder a los seguimientos

Puedes responder a los seguimientos de tus solicitudes de dos formas diferentes

Opción 1. Responder al correo de notificación de seguimiento

Opción 2. Hacer clic en el enlace contenido en el correo

Al hacer clic serás redirigido a la mesa de ayuda, aquí tendrás que dar clic en el botón seguimiento para responder la petición del técnico

Para realizar el envío de tu respuesta debes dar clic en el botón **Agregar**

Solución de las solicitudes

Cuando un técnico tenga claro el contexto del problema planteado en tu solicitud te enviará una solución, como en el caso de los seguimientos te llegará una notificación a tu correo electrónico, esta tiene la siguiente forma:

Solución Caso

Estimado(a) Cliente:

A continuación, encontrará la solución de su caso, es importante que tenga presente que usted puede validar la solución del caso [AQUI](#), de lo contrario se cerrará automáticamente después de **2 días**.

Asunto: Prueba

Solución: final solución

Fecha de Gestión: 21-08-2024 11:56

Solucionado Por:

NOTA: POR FAVOR NO RESPONDA ESTE CORREO ELECTRONICO

1.13 Aprobar o rechazar la solución de la solicitud

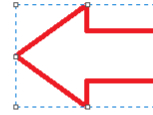
Puedes aprobar o rechazar la solución dada por el técnico, para esto debes dar clic en el enlace al final de la notificación recibida.

Solución Caso

Estimado(a) ...

A continuación, encontrará la solución de su caso, es importante que tenga presente que usted puede validar la solución del caso **AQUI**, de lo contrario se cerrará automáticamente después de 2 días.

AQUI



Asunto: Prueba

Solución: final solución

Fecha de Gestión: 21-08-2024 11:56

Solucionado Por:

NOTA: POR FAVOR NO RESPONDA ESTE CORREO ELECTRONICO

Aprobar la solución

Comentarios ?

Párrafo

B

I

A

Archivo(s) (100 Mb max)

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos

No se ha seleccionado ningún archivo

× Rechazar

✓ Aprobar

Creado: En este momento por

final solución

Aceptado activado 21-08-2024 11:57 por

Creado: En este momento por

Solución aprobada

Rechazar la solución

En caso de rechazar la solución del técnico debes especificar el motivo

Prueba

agregar solución

Aprobación de la Solución

Comentarios ?

Rich text editor with toolbar (Párrafo, B, I, A, color, list, indent, link, unlink, undo, redo) and a text area containing the word "Rechazo". Below the text area is a file upload section with the text "Archivo(s) (100 Mb max) i" and "Arrastrar su archivo aquí, o", with buttons for "Elegir archivos" and "No se ha seleccionado ningún archivo".

Two buttons: "Rechazar" (red border) and "Aprobar" (green border).

E-Mail

Created: hace 3 minutos por [redacted] agregar solución
Rechazado activado 21-08-2024 11:54 por [redacted]

Created: En este momento por [redacted]
Rechazo
[redacted]