

	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 1 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

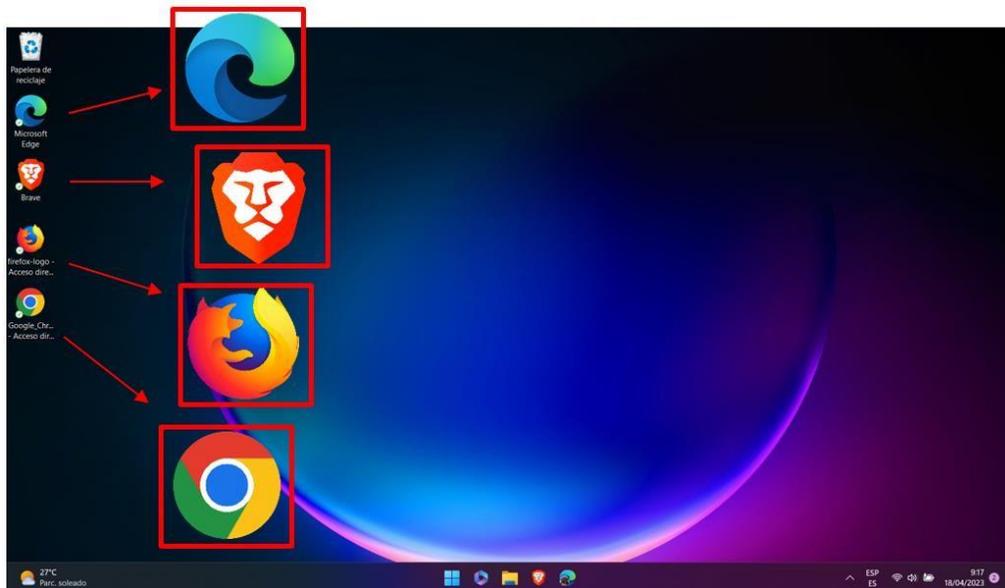
Tabla de Contenido

1. INGRESA AL NAVEGADOR WEB DE SU PREFERENCIA	2
2. INGRESO AL SISTEMA.....	2
3. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO.....	4
4. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO	5
5. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO	5
5.1 SELECCIONAR EL TIPO DE SERVICIO	5
5.1.1 INCIDENTE	5
5.2 CATEGORIZAR EL SERVICIO.....	7
5.3 NIVEL DE URGENCIA.....	7
5.4 ELEMENTOS ASOCIADOS.....	8
5.5 UBICACIÓN O DEPENDENCIA.....	8
5.6 TITULO Y DESCRIPCION DEL CASO	10
5.7 SUBIR ARCHIVO	10
5.8 CLICK EN BOTON ENVIAR	12
6. APROBACION DEL TICKET POR EL USUARIO.....	14
7. ENCUESTA DE SATISFACCION.....	14

	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 2 de 11
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

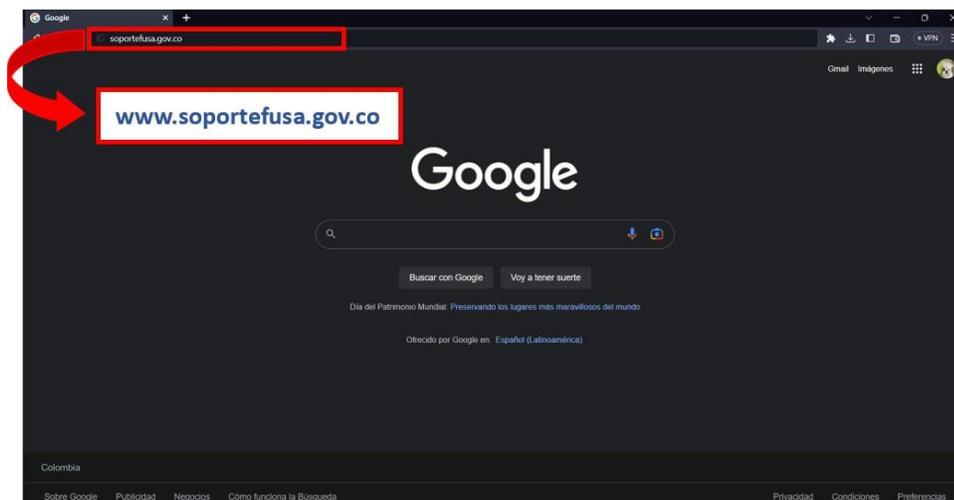
1. INGRESA AL NAVEGADOR WEB DE SU PREFERENCIA

El equipo de cómputo debe tener conexión a internet, luego abrir el navegador de su preferencia ya sea Google Chrome, Firefox, Edge, etc. a continuación, se adjunta los iconos de estos como referencia:



2. INGRESO AL SISTEMA

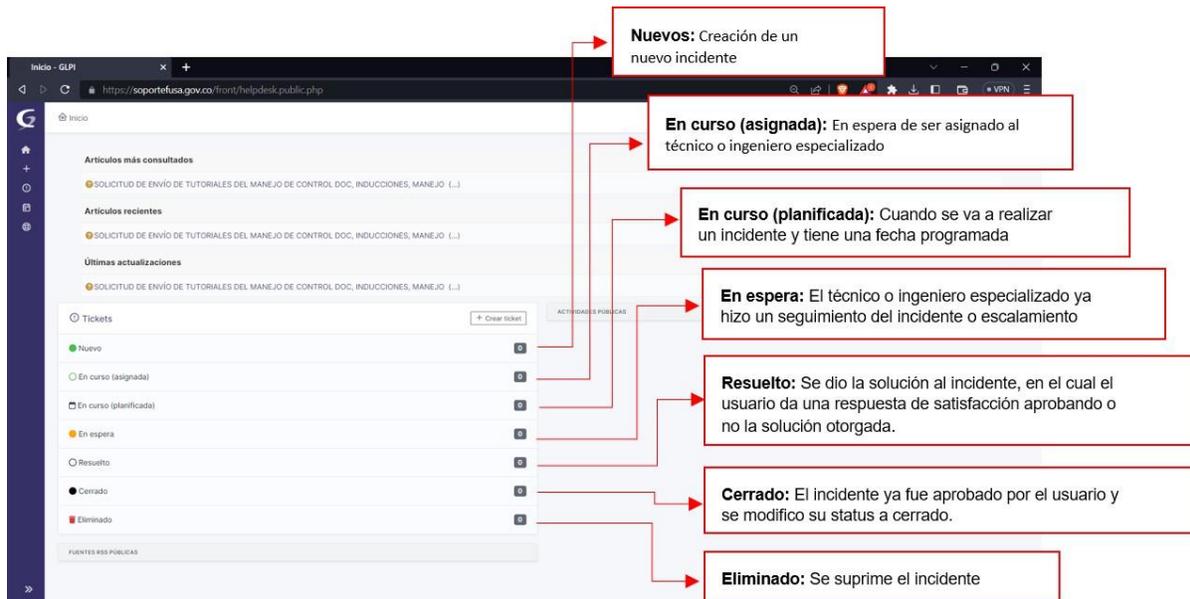
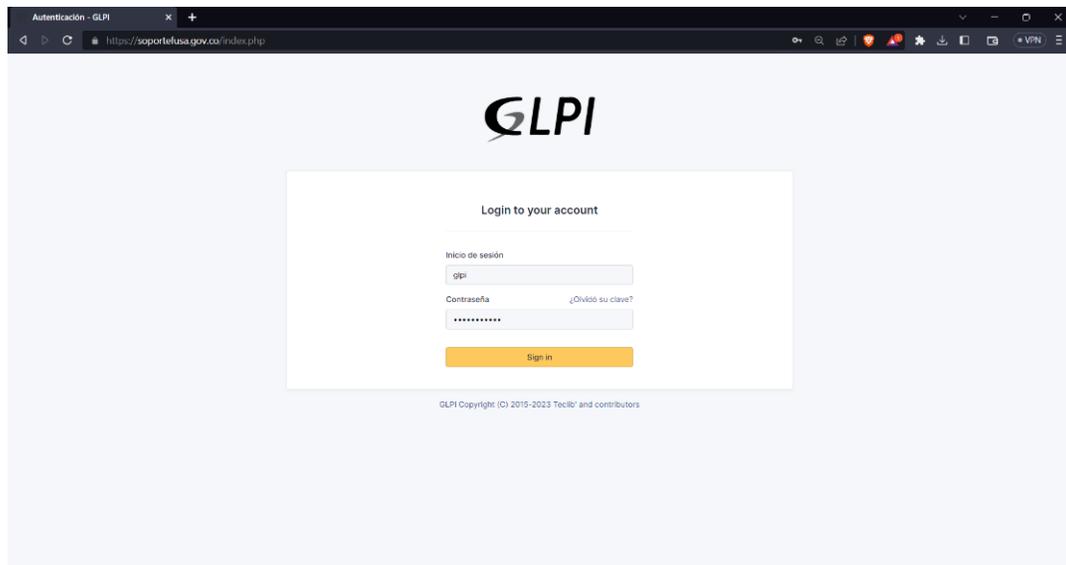
En el navegador escriba la siguiente dirección web: www.soportefusa.gov.co como muestra la figura siguiente



	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 3 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

3. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO

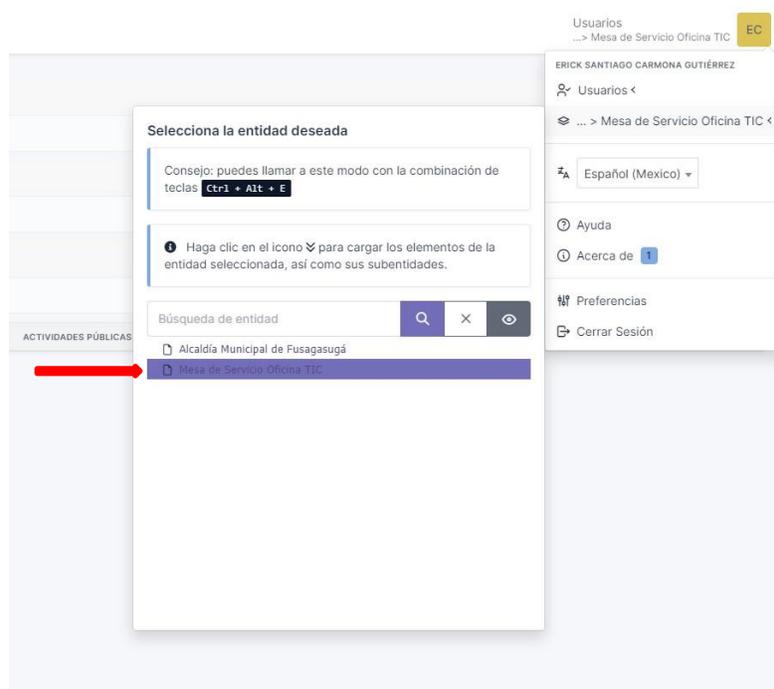
Ubicado en la interfaz de la aplicación, digite el usuario y la contraseña y dar clic en el botón **INGRESAR**.



4. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO

	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 4 de 11
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

Seleccionar la extensión “**ALCALDIA MUNICIPAL DE FUSAGASUGA > OFICINA TIC**”



5. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO

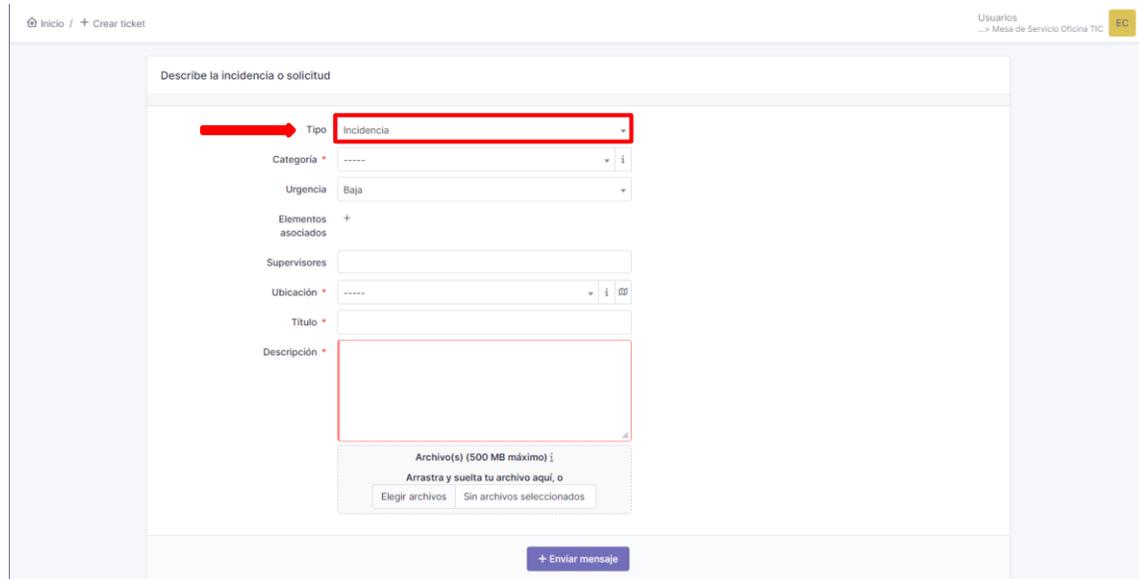
5.1 SELECCIONAR EL TIPO DE SERVICIO

5.1.1 INCIDENTE

En el menú vertical desplegable seleccionamos la parte de (Crear un ticket) y nos abrirá la siguiente ventana y seleccionamos la opción incidente

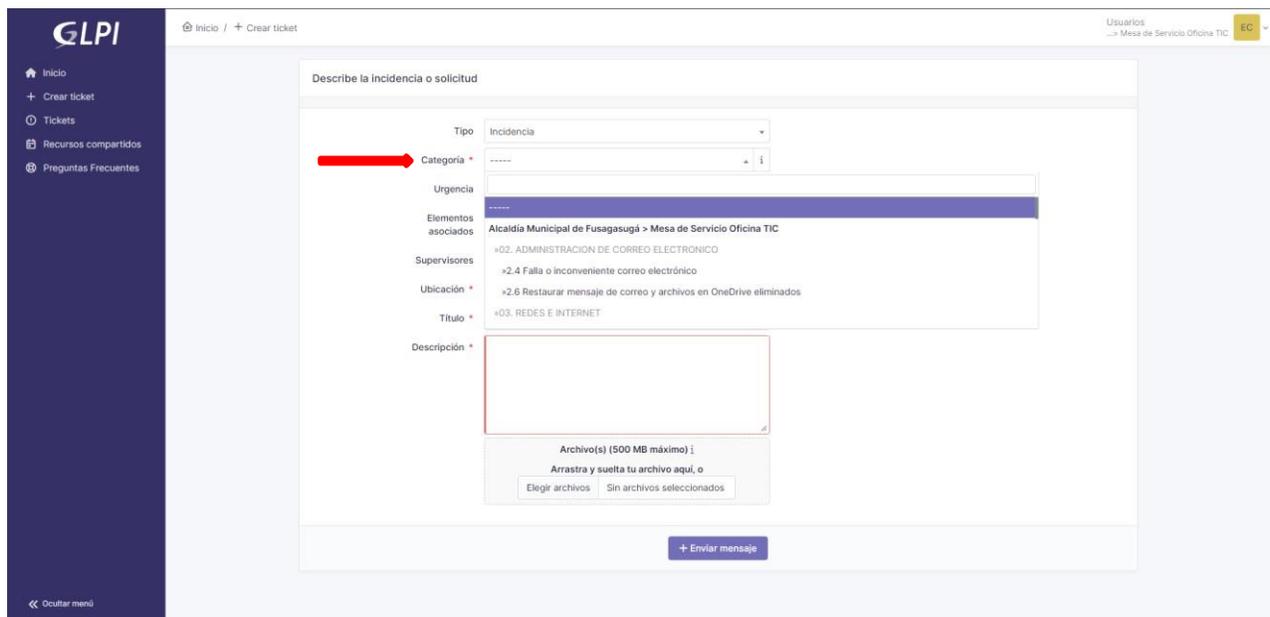


	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 5 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad



5.2 CATEGORIZAR EL SERVICIO

Una vez escogido el tipo de servicio se debe desplazar a la pestaña de categoría y seleccionar servicio requerido, a continuación, se muestra las categorías a seleccionar:

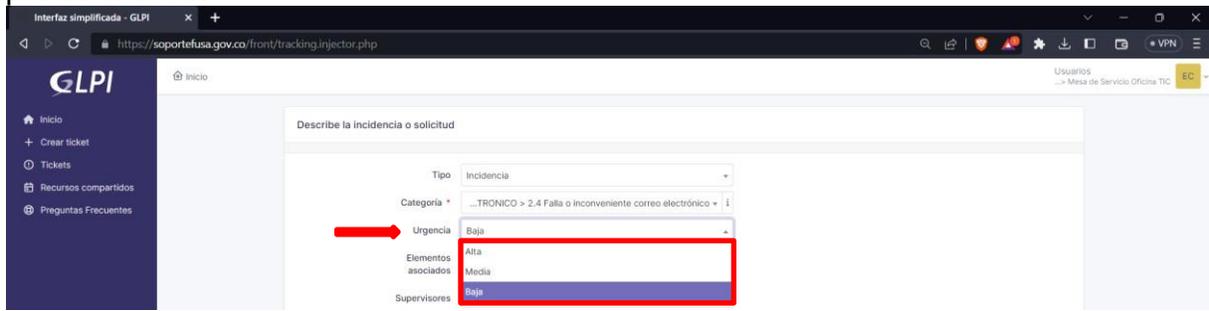


	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2 Página: 6 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

NOTA: Para este caso se va a seleccionar el caso para “2.4 Falla o inconveniente correo electrónico” por lo cual se escogerá esta opción.

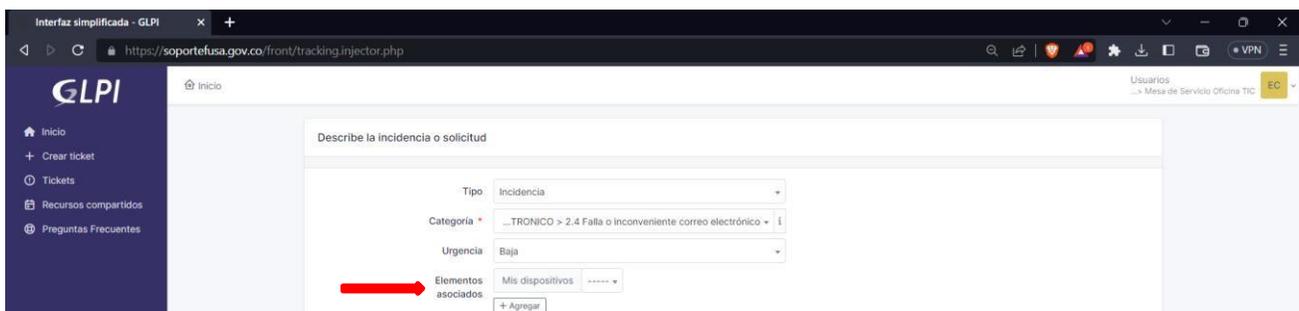
5.3 NIVEL DE URGENCIA

Después selecciona la urgencia, debemos seleccionar el nivel de urgencia con la cual se va a reportar el caso.



5.4 ELEMENTOS ASOCIADOS

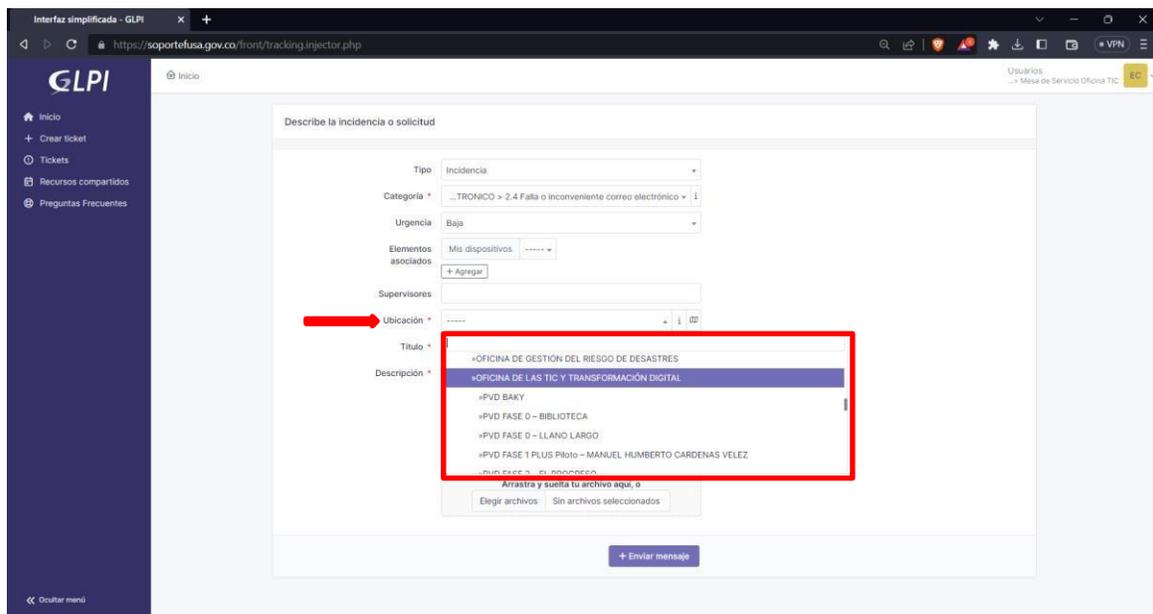
El ítem de “Elementos asociados” no es un campo obligatorio y son los equipos tecnológicos asignado al solicitante del caso.



5.5 UBICACIÓN O DEPENDENCIA

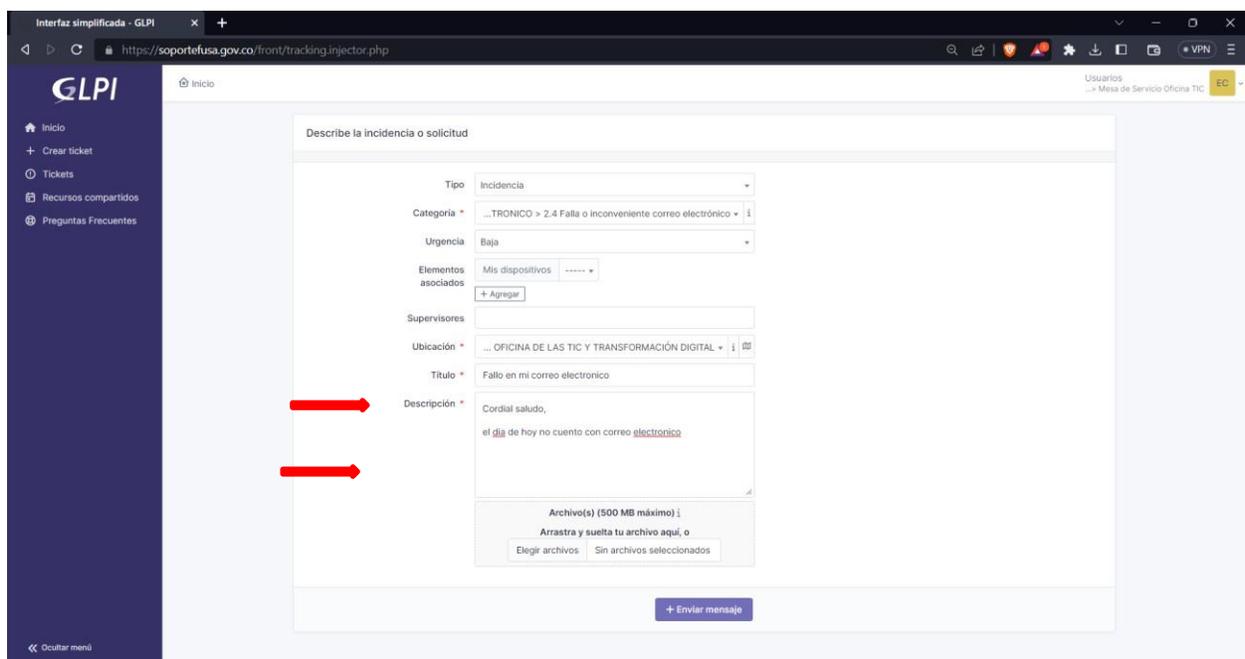
Adicionalmente se deberá seleccionar la ubicación de la dependencia donde se está solicitando el caso.

	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 7 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad



5.6 TITULO Y DESCRIPCION DEL CASO

La casilla título de la solicitud con su respectiva descripción del caso.



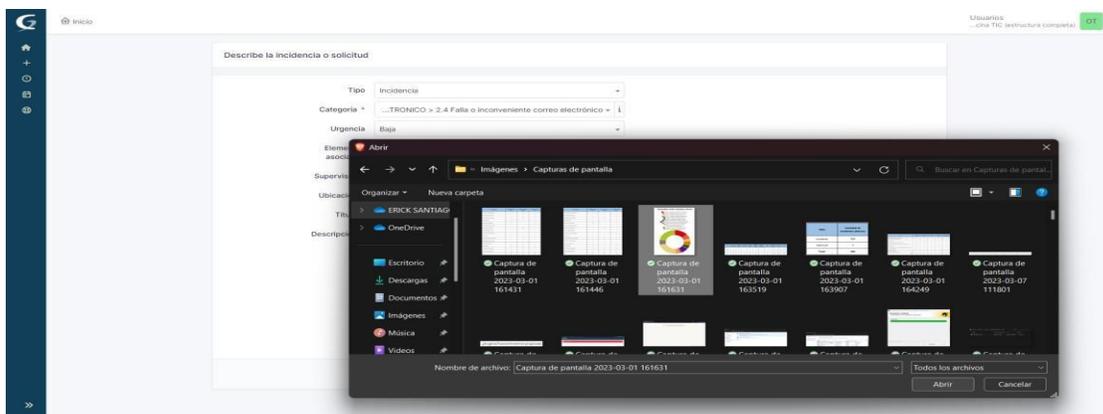
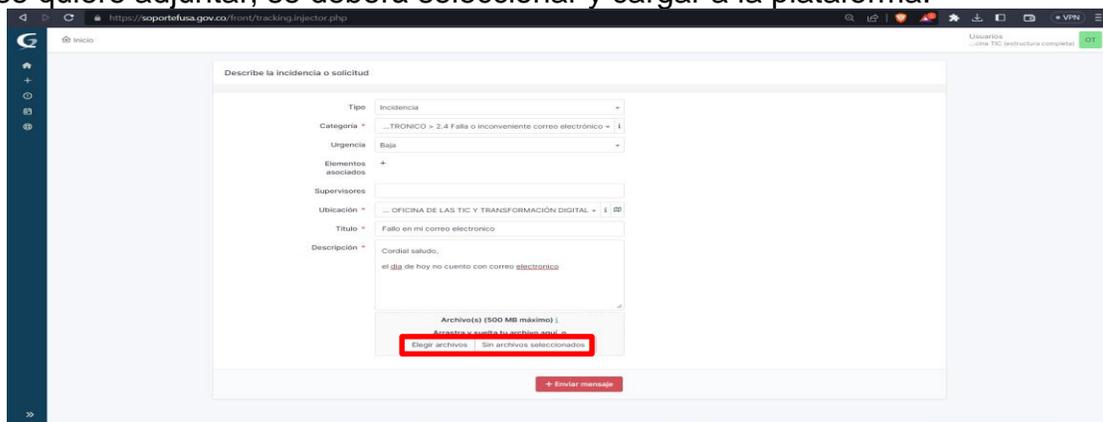
5.7 SUBIR ARCHIVO

	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 8 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

Opcionalmente el usuario podrá adjuntar un archivo del caso que se presente, puede ser una foto, documento, entre otros.

(Los pasos para subir dicho archivo serán los siguientes)

Se debe seleccionar la opción “Elegir archivos”, una vez seleccionado se nos abrirá una ventana donde se deberá buscar la ruta en el computador en donde se encuentra el archivo el cual se quiere adjuntar, se deberá seleccionar y cargar a la plataforma.



Y finalmente se tendrá que verificar que el archivo cargó correctamente el cual aparecerá con su respectivo nombre

	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 9 de 11
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

Describe la incidencia o solicitud

Tipo: Incidencia

Categoría: ...TRONICO > 2.4 Falla o inconveniente correo electrónico

Urgencia: Baja

Elementos asociados: +

Supervisores:

Ubicación: ... OFICINA DE LAS TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Título: Fallo en mi correo electronico

Descripción: Cordial saludo, el día de hoy no cuento con correo electrónico

Archivo(s) (500 MB máximo): Captura de pantalla 2023-03-01 161631.png 47.85 KB (47.85Kio)

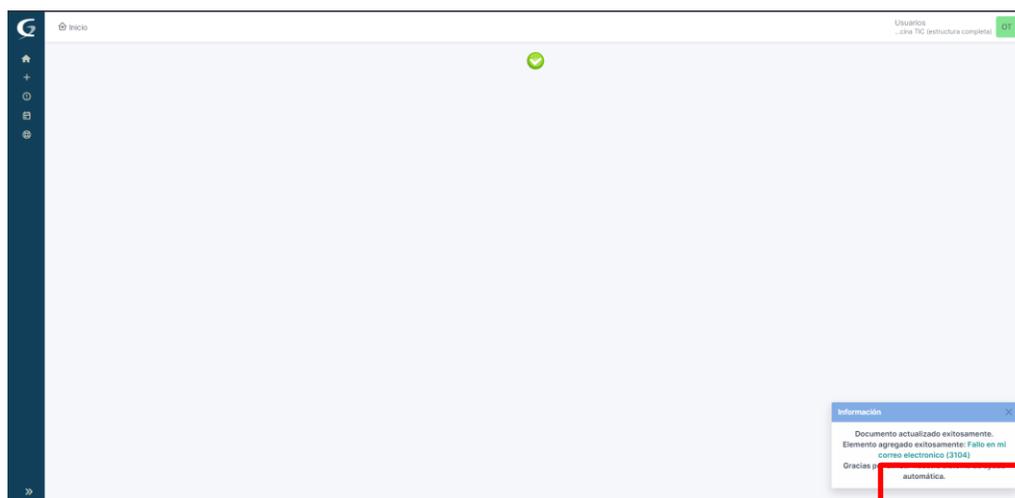
Arrastra y suelta tu archivo aquí, o

Elegir archivos Sin archivos seleccionados

+ Enviar mensaje

5.8 CLICK EN BOTON ENVIAR

Finalmente se da clic en el botón enviar mensaje

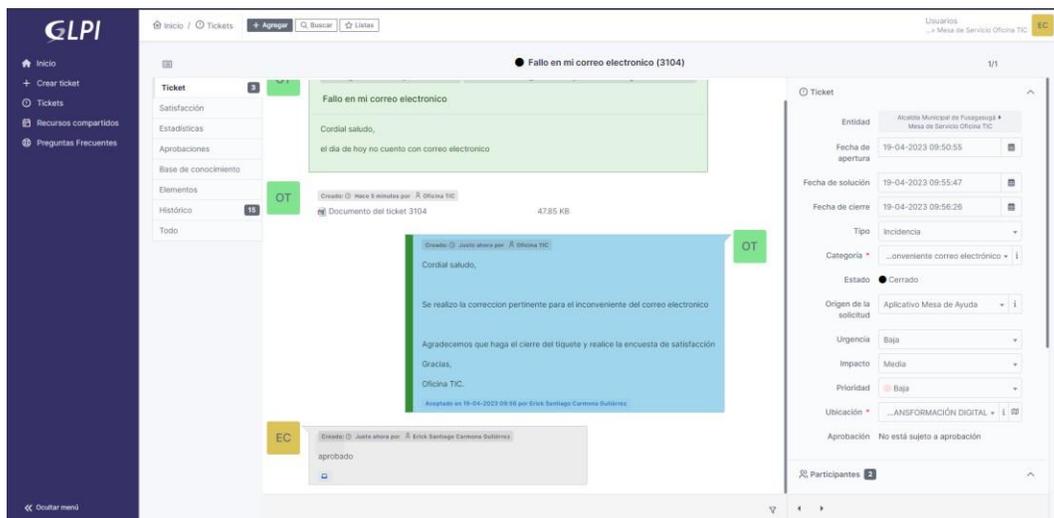


	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 10 de 11
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

NOTA: Una vez enviado el incidente deberá aparecerle la siguiente pantalla y se podrá verificar que su solicitud se envió correctamente

6. APROBACION DEL TICKET POR EL USUARIO

Cuando el usuario verifica que el caso se encuentra en estado resuelto procederá aprobar o rechazar la solución del caso.



7. ENCUESTA DE SATISFACCION

Si el usuario aprobó la solución del caso finalmente procede a calificar el servicio los incidentes o requerimiento.



	MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS POR EL APLICATIVO MESA DE SERVICIO	Código: MA-GT-003
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 11 de 11
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital
		Aprobó: Comité técnico de calidad
Fecha de Aprobación: 19/12/2023		



NOTA: Si el usuario desea realizar algún comentario o sugerencia lo pueden agregar.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
01	19/04/2022	Creación del documento
02	19/12/2023	Actualización de la Interfaz Gráfica de GLPI