

Manual de Uso del Portal de Servicios

Bienvenido al manual de usuario del Portal de Servicios TI. Sin importar su nivel de conocimiento de la herramienta, podrá acceder a generar una solicitud de servicio o declarar un incidente.

1. ¿Cómo acceder al Portal de Servicios?

- Abra el navegador web e ingrese la URL <https://mesadeservicios.uc.cl>
- Ingrese su Cuenta UC: “Nombre de usuario” (login) y “Contraseña” (clave). ¿Olvidó su Contraseña? Acceda a: <https://micuenta.uc.cl>
- Haga clic en el botón "INICIAR SESIÓN" para acceder.

Cuenta UC



Página Principal del Portal de servicios

- Una vez que haya iniciado su sesión, será redirigido a la página principal del portal.
- En la parte superior de la página, encontrará una barra de navegación con las siguientes opciones: “Catálogo”, “Solicitudes”, “Recorridos” y nombre del usuario que se encuentra conectado.
- Además de la barra de navegación, encontrará dos opciones adicionales: “Hacer una solicitud” y “Reportar Incidente”.


1. Barra de navegación



2. ¿Cómo generar una solicitud?

- A través de la opción “**Hacer una solicitud**” podrá visualizar el Catálogo de Servicios TI, de acuerdo a la categoría vigente que tenga en la Universidad, es decir, por ejemplo, académico, alumno, funcionario, entre otros.
- A través del **Catálogo de Servicios TI**, usted podrá generar su solicitud de servicio. Al ingresar, encontrará un menú organizado verticalmente en el lado izquierdo de la página. Las categorías y subcategorías de servicios, se mostrarán en este menú desplegable.
- Haga clic en una categoría o subcategoría para ver las opciones que tiene disponible. Al seleccionar una opción, se mostrará más detalle sobre el servicio elegido y se le dará la opción para solicitarlo.

Catálogo de Servicios TI:



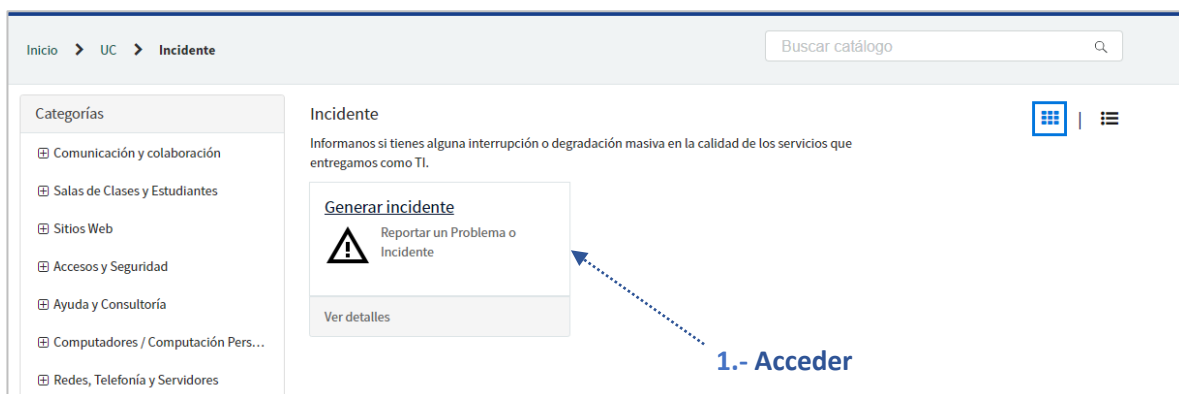
Categorías

Subcategorías

Servicios

3. ¿Cómo puede reportar un incidente de un servicio TI?

- Si se le presenta una interrupción, o degradación de la calidad de un servicio, a través de la opción "**Reportar Incidente**" podrá informarlo para una pronta atención.
- Al acceder a esta opción, se mostrará una página con detalles sobre cómo reportar y enviar un incidente.
- Lea cuidadosamente la información proporcionada y complete los campos requeridos en el formulario de reporte.
- Una vez que haya ingresado toda la información relevante, haga clic en el botón "**Enviar**" para enviar el informe del incidente.



1.- Acceder



Inicio > Generar incidente > Incidente > Generar incidente

Buscar catálogo

Generar incidente

Reportar un Problema o Incidente

 Infórmarnos si tienes alguna interrupción o degradación masiva, en la calidad de los servicios que entregamos como TI. Una interrupción de servicio que afecte a toda tu área, unidad o departamento.

Gestionaremos con la mayor celeridad la asistencia a tu inconveniente.

* Indica campo obligatorio

* Urgencia

-- Ninguno --

* Describa su incidente

Describa su incidente

Enviar

Información obligatoria

Urgencia

Describa su incidente

4.- Enviar incidente

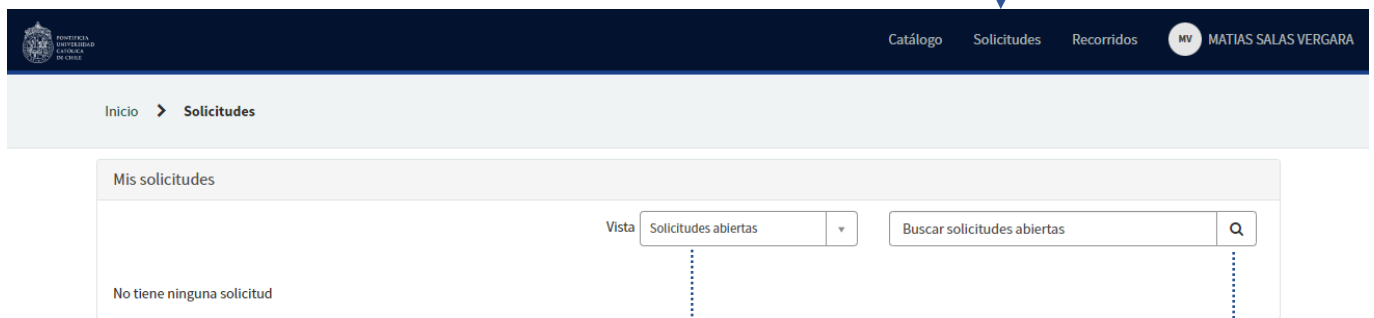
3.- Ingresar descripción

2.- Ingresar nivel de urgencia

4. ¿Cómo puede ver las solicitudes que ha generado a través del portal?

- Para buscar sus solicitudes ingresadas, haga clic en la opción "**Solicitudes**" en la barra de navegación. Podrá revisar el estado de su solicitud y mensajes asociados a ella.
- Al ingresar, encontrará un formulario que le permitirá buscar solicitudes abiertas y resueltas (cerradas).

Complete los campos requeridos en el formulario y haga clic en el botón "**Buscar**" para ver los resultados.



Inicio > Solicitudes

Mis solicitudes

Vista Solicitudes abiertas

Buscar solicitudes abiertas

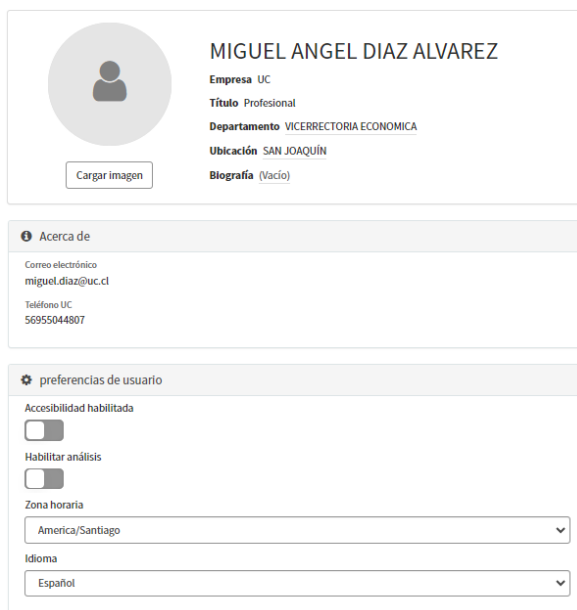
No tiene ninguna solicitud

Solicitud abierta/cerrada

Buscar solicitud

Perfil de Usuario

- Para acceder a las opciones relacionadas con su perfil de usuario, haga clic en la opción **"Perfil"** luego de haber hecho clic en el círculo de color blanco, en la barra de navegación.



MIGUEL ANGEL DIAZ ALVAREZ

Empresa UC
Título Profesional
Departamento VICERECTORIA ECONOMICA
Ubicación SAN JOAQUÍN
Biografía (Vacio)

Cargar imagen

Acerca de

Correo electrónico
miguel.diaz@uc.cl
Teléfono UC
56955044807

preferencias de usuario

Accesibilidad habilitada
☐

Habilitar análisis
☐

Zona horaria
America/Santiago

Idioma
Español

Importante validar el idioma:

Debe estar en Español

¿Cómo cerrar su sesión en el Portal de Servicios TI?

- Haga clic en el círculo de color blanco, en la barra de navegación. Elija la opción **"Cerrar sesión"**

