



GUÍA

Mesa de Ayuda

Primeros Pasos

Ingreso al sistema

- Para ingresar al sistema usted debe ingresar al siguiente link: <http://sis.ciisa.cl/mda>
- En la zona inferior de la web encontrará varios ítems, usted debe seleccionar “Estudiante”.
-

Selecciona tu módulo para ingresar



- Una vez haga click en la sección anteriormente indicada aparecerá la pantalla de inicio de sesión.



Mesa de Ayuda

Login Estudiante

- En los datos solicitados ingrese su rut (el formato en el que usted escriba el rut puede ser con o sin guion al igual que con los puntos) y la contraseña que usted utiliza en el sistema U+.
- Si usted logró ingresar satisfactoriamente continúe con el siguiente paso, de no ser el caso comuníquese inmediatamente con la persona a cargo del sistema.



Mi primer ticket

- Al ingresar nos encontraremos directamente con el formulario para ingresar un ticket por lo que debemos llenar los campos requeridos.

Instituto
de Ciencias
Tecnológicas

Mesa de Ayuda

| |
|----------------|
| Principal |
| Listar Tickets |
| Cerrar Sesión |

Asunto:

Tipo de problema:

- Seleccione -

Tipo de problema específico:

- Seleccione -

Mensaje:
Por favor sea claro y concreto (de 50 a 1500 caracteres).

Adjuntar Archivos: (Opcional)

Archivo 1

Archivo 2

Archivo 3





- En asunto pondremos la razón de nuestro ticket, y en tipo de problema tiene que escoger entre hardware, software, sistema web, redes y comunicaciones y finalmente otros. Ej:

Asunto:

Tipo de problema:

Sistemas WEB

Tipo de problema específico:

- Seleccione -

- Seleccione -
AULA VIRTUAL
PORTAL ALUMNOS
PORTAL DOCENTE
BUZÓN VIRTUAL
REGISTRO DOCENTE (PISTOLA)
PORTAL INFORMATIVO DOCENTE (PID)
MESA DE AYUDA (MDA)
BIBLIOTECA VIRTUAL

Adjuntar Archivos: (Opcional)

Archivo 1

Archivo 2

- Dependiendo de la categoría que escojamos se nos desplegará información distinta en la subcategoría. Si se trata de hardware o software por ejemplo, nos desplegará Campus, Laboratorio, y el equipo específico que se encuentra con fallos.

Tipo de problema:

Hardware

Tipo de problema específico:

NOTEBOOK

Seleccione Campus:

República

Seleccione Ubicación:

L213

Seleccione Equipo:

ESDOCNOTB717997



- Finalmente, luego de ingresar nuestro mensaje, le damos en “Ingresar” y nuestro ticket será enviado para su posterior asignación.

The image shows a web form for submitting a ticket. The form is partially obscured by a white loading overlay with a green progress bar and the text "Espere un momento...".

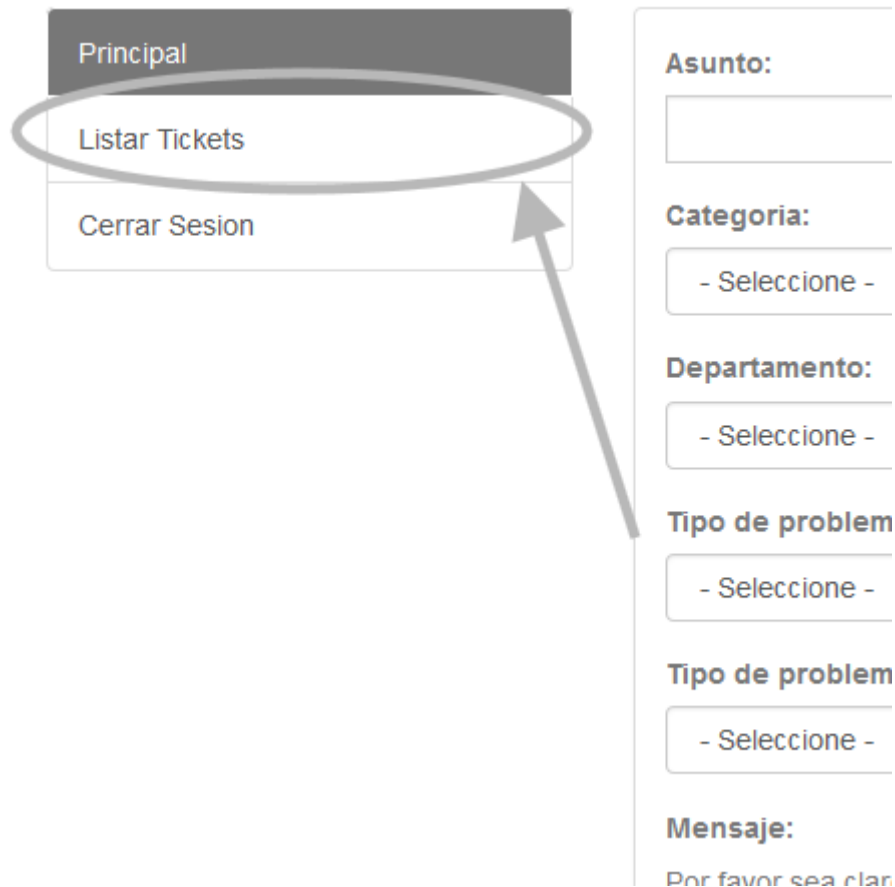
Visible form elements include:

- Dirección de TI:** A dropdown menu.
- Tipo de problema:** A dropdown menu with "Software" selected.
- Tipo de problema específico:** A dropdown menu with "PROBLEMAS SOFTWARE EN GENERAL" selected.
- Mensaje:** A text input area.
- Adjuntar Archivos: (Opcional):** Three file upload fields labeled "Archivo 1", "Archivo 2", and "Archivo 3", each with a "Subir Archivo" button.
- Ingresar:** A green button at the bottom of the form.



Ver mis tickets y su estado actual

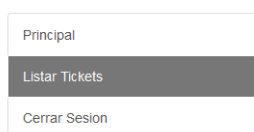
- Para visualizar nuestros tickets tenemos que hacer click en el botón de la barra izquierda que dice 'Listar Tickets'.



- Una vez cargada la página se desplegarán nuestros tickets ordenados por fecha de envío.



Mesa de Ayuda



| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| N° de ticket: 959221 | Prueba de incidencia |
| Fecha de envío: 06-11-2015 16:15:30 | _____ |
| Estado de ticket: Abierto | prueba..... |



- Al hacer click en el número de ticket podremos ver el detalle de éste en donde se encuentra todo lo que nosotros ingresamos al generar nuestro ticket y además el estado actual en el que se encuentra.

Mesa de Ayuda

Principal
Listar Tickets
Cerrar Sesión

Asunto: Prueba de incidencia

n° de ticket: 959221
 Tipo de problema: Software
 Tipo de problema Especifico: PROBLEMAS SOFTWARE EN GENERAL
 Categoría: INCIDENCIA
 Fecha de envío: 06/11/2015
 Hora de envío: 16:15:30
 Estado de ticket: Abierto

Mensaje:
prueba...

Procedo a detallar los estados de ticket a continuación:

Abierto: Quiere decir que el ticket se envió pero no fue asignado a nadie y se encuentra en espera de una derivación.

Asignado: Quiere decir que ya se encuentra en proceso de solución y/o revisión por parte de soporte o encargado de sistema según sea el caso.

En espera: Cuando se encuentra en este estado significa que la persona que estaba a cargo del ticket terminó la solicitud y está a la espera de la aprobación de su jefatura, ya sea por el Director de tecnologías o el Jefe de laboratorios según sea el caso.

Cerrado Resuelto / Cerrado no resuelto: Al momento en que el ticket cambia de estado a 'Cerrado' inmediatamente a usted se le notificará por correo este suceso junto con el link directo para que pueda visualizar el resultado de este indicado en el comentario de cierre.



- Una vez que el ticket se ha cerrado usted puede ver el resultado de este desde la misma página de detalle observando el 'Comentario final' y el estado en el que se cerró, ya sea cerrado resuelto o cerrado sin resolver.

Asunto: Prueba de incidencia

n° de ticket: 959221
Tipo de problema: Software
Tipo de problema Especifico: PROBLEMAS SOFTWARE EN GENERAL
Categoría: INCIDENCIA
Fecha de envío: 06/11/2015
Hora de envío: 16:15:30
Estado de ticket: Cerrada resuelta

Mensaje:
prueba...

Mensaje de cierre:
Estimad@, Se solucionó su problema. Saludos.
[Mensaje enviado por: Álvaro Garrido Valenzuela](#)

¡Queremos mejorar! Evalua nuestro servicio:

Califique: ☆☆☆☆☆

Mensaje:
Por favor sea claro y concreto (de 50 a 1500 caracteres).

Enviar

- Finalmente como opcional al final del detalle se desplegará un formulario de evaluación el cual es de vital importancia para mejorar nuestro servicio.

Dudas o consultas favor comunicarse con Angel Maturana, Encargado de sistema al correo amaturana@ciisa.cl