



UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
UNIDAD DE ANÁLISIS INSTITUCIONAL



MANUAL DE USUARIO

Mesa de Solicitudes UDAI



UNIVERSIDAD TÉCNICA
FEDERICO SANTA MARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
UNIDAD DE ANÁLISIS INSTITUCIONAL

MANUAL DE USUARIO

Mesa de Solicituds UDAI

Noviembre, 2018

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Planificación y Desarrollo, a través de la Unidad de Análisis Institucional, pone a disposición de autoridades, académicos, docentes y funcionarios la plataforma de atención de requerimientos de información “Mesa Solicitudes” con el propósito de canalizar de forma oportuna los requerimientos de información institucional, permitiendo reportar además sobre posibles situaciones anómalas relacionadas con el Portal Institucional de Reportes.

El presente manual lo guiará paso a paso en el acceso a la Mesa de solicitudes, la creación de casos y revisión del estado de su solicitud, junto a otros elementos adicionales que entrega esta herramienta. En caso de tener dudas respecto a la interpretación del contenido de este manual o dificultades para acceder a Mesa de solicitudes o consultas cuya respuesta no se encuentran en este documento, puede enviar un correo electrónico a la dirección udai@usm.cl, o contactarse telefónicamente a los números 32-2654034 o 32-2654756.

CONTENIDO

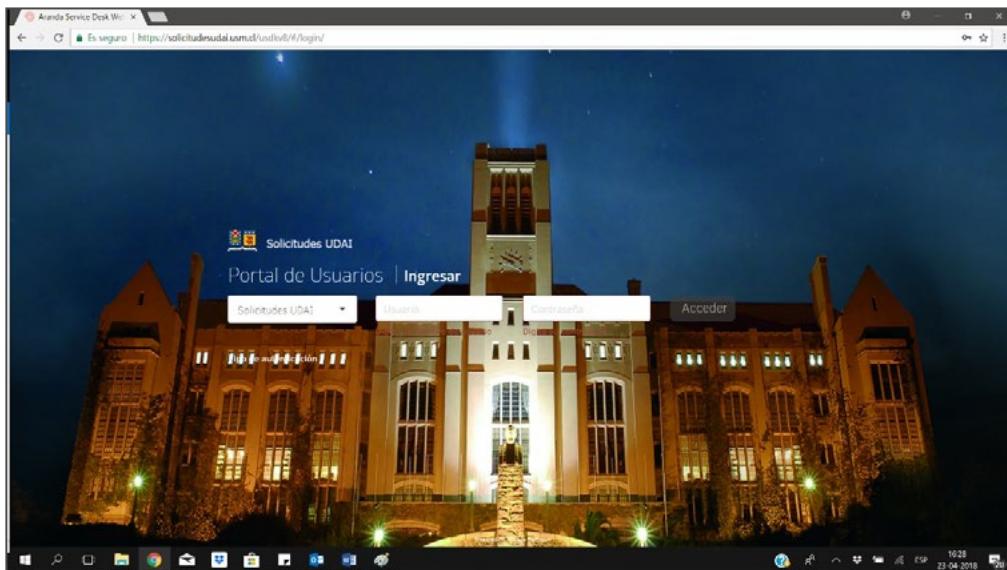
Introducción.....	2
Acceso a la Mesa de solicitudes	4
Navegar por la plataforma	6
Registro de casos y servicios disponibles.....	6
Registrar caso – Requerimientos de información	7
Registrar caso – Estudios UDAI	9
Registrar caso – Trabajo colaborativo / Apoyo metodológico	9
Registrar caso – Soporte Portal Institucional de Reportes.....	10
Mis casos – modificar un caso ya registrado	11
Mis casos - consultar estado de solicitudes.....	12
Mis casos – consultar solución del caso.....	13
Responder la encuesta de calidad	14
Eliminar un caso registrado	14
Otras características del Portal de Solicituds	15
Artículos	15
Noticias	15
Anexos.....	15
Anexo 1. Listado de campos en formulario de solicitud	15

ACCESO A LA MESA DE SOLICITUDES

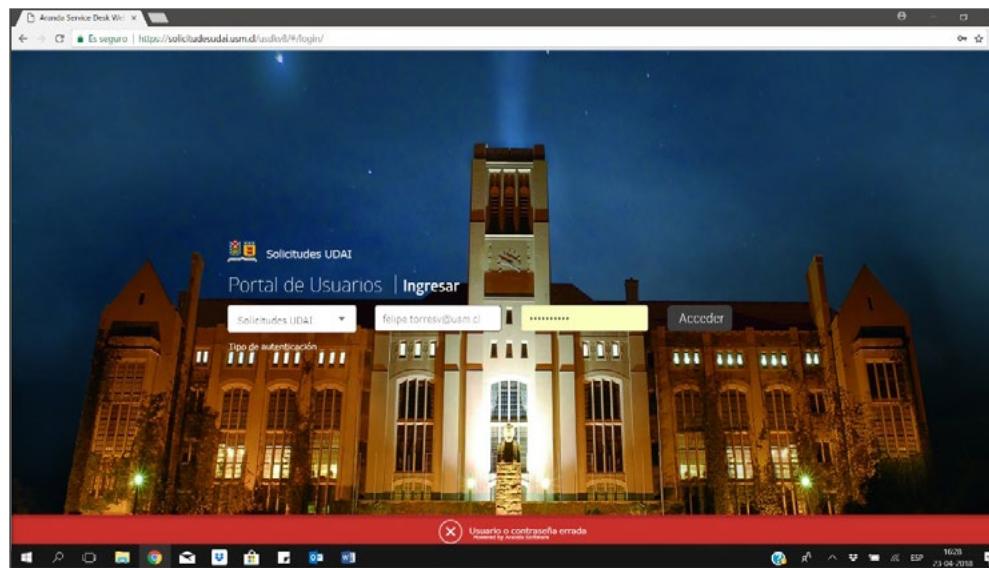
1. En la barra de búsqueda de su explorador, escriba la siguiente URL:

www.solicitudesudai.usm.cl

Aparecerá la siguiente pantalla:

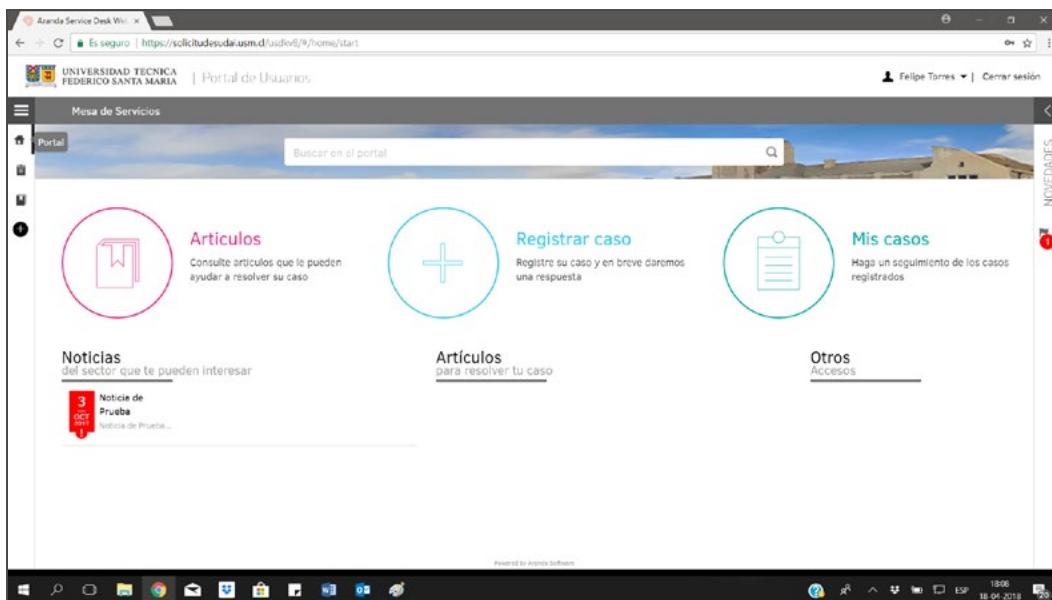


2. Dentro de los cuadros de texto, debe seleccionar la autenticación Solicitudes UDAI; a continuación, debe escribir su nombre de usuario USM, el cual corresponde a la dirección de su correo electrónico **sin la extensión “@usm.cl”** y a continuación la password que utiliza para su correo USM:



La imagen muestra el error de ingreso al digitar el usuario con la extensión “@usm.cl”

3. Si ha introducido correctamente sus credenciales de acceso, accederá a la pantalla de inicio de la plataforma, representada por la siguiente imagen:



En esta pantalla, es posible acceder a lo siguiente:

3.1. "Artículos": en esta sección usted puede ingresar a documentos de interés que le pueden orientar a resolver dudas, documentos con ciertas definiciones de conceptos, entre otros

3.2. "Registrar caso": en esta sección usted puede acceder a la pantalla para registrar la solicitud que quiere realizar.

3.3. "Mis casos": en esta sección usted puede acceder al registro de todos las solicitudes que han sido registradas por usted a través de la plataforma o por la Unidad de Análisis Institucional de forma remota, en caso de que la solicitud se haya realizado vía telefónica, presencial o correo electrónico. En esta sección puede conocer, además: el estado de su caso, el progreso de ésta, quién es el resolutor asignado para el caso y la fecha de compromiso de entrega.

NAVEGAR POR LA PLATAFORMA

Registro de casos y servicios disponibles

Antes de guiar al usuario en el uso de la Mesa de solicitudes, es fundamental presentar y explicar dos conceptos importantes para la comprensión del funcionamiento de ésta, y cuyo manejo adecuado evitará confusiones de nomenclatura. Estos corresponden a:

Concepto de “caso”

Un caso es una instancia en la cual un usuario realiza una solicitud a UDAI, la cual es asignada a un resolutor y entregada dentro de un plazo determinado. Al registrar una solicitud exitosamente, se asigna un código único de seguimiento, el cual se denomina “número de ticket”. La solicitud puede ser registrada directamente por el usuario o de forma remota por UDAI, en caso de que la solicitud se haya realizado vía telefónica, presencial o correo electrónico.

Concepto de “área de servicio”

Debido al grado de especialización de UDAI, es posible participar en la provisión de datos e información, el análisis de éstos, el levantamiento de información primaria y el desarrollo de estudios de interés institucional. Por tal motivo y para poder entregar solución a las solicitudes registradas en tiempos razonables, se ha agrupado el quehacer de la unidad en áreas de servicios. La Mesa de Solicituds cuenta con un catálogo de áreas de servicio en función de la naturaleza del caso a registrar.

Actualmente, la Unidad de Análisis provee 9 áreas de servicio, los cuales están asociados a los objetivos descritos anteriormente:

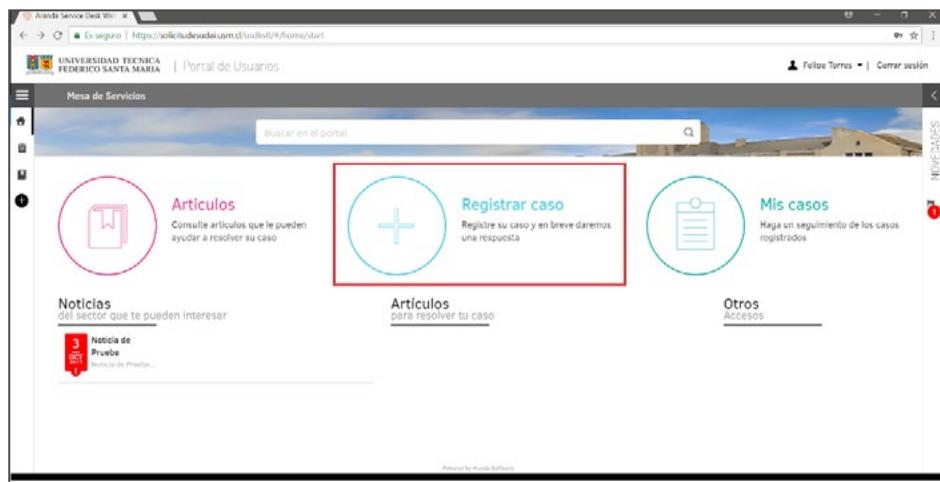
- Área de Servicio 1: Provisión de datos e información relacionados a Gestión Institucional
- Área de Servicio 2: Provisión de datos e información relacionados a Docencia de Pregrado
- Área de Servicio 3: Provisión de datos e información relacionados a Docencia de Postgrado
- Área de Servicio 4: Provisión de datos e información relacionados a Investigación
- Área de Servicio 5: Provisión de datos e información relacionados a Vinculación con el Medio
- Área de Servicio 6: Estudios UDAI, permite consultar sobre existencia y/o disponibilidad de estudios relacionados al interés del usuario, y solicitar resúmenes ejecutivos o informes ***in extenso*** previa evaluación.
- Área de Servicio 7: Trabajo colaborativo/apoyo metodológico: consultar respecto a apoyo en el desarrollo de estudios (elaboración de instrumentos, uso de software de encuestas, entre otros)
- Área de Servicio 8: Soporte Portal Institucional de Reportes
- Área de Servicio 9: Provisión de datos e información relacionados a más de un área (mixtos)

Tenga presente! La elección del área de servicio adecuado es el primer paso para registrar correctamente un caso. Si tiene dudas respecto a cuál es el más apropiado en relación con su situación, puede contactarse con UDAI al correo udai@usm.cl o al anexo 4034.

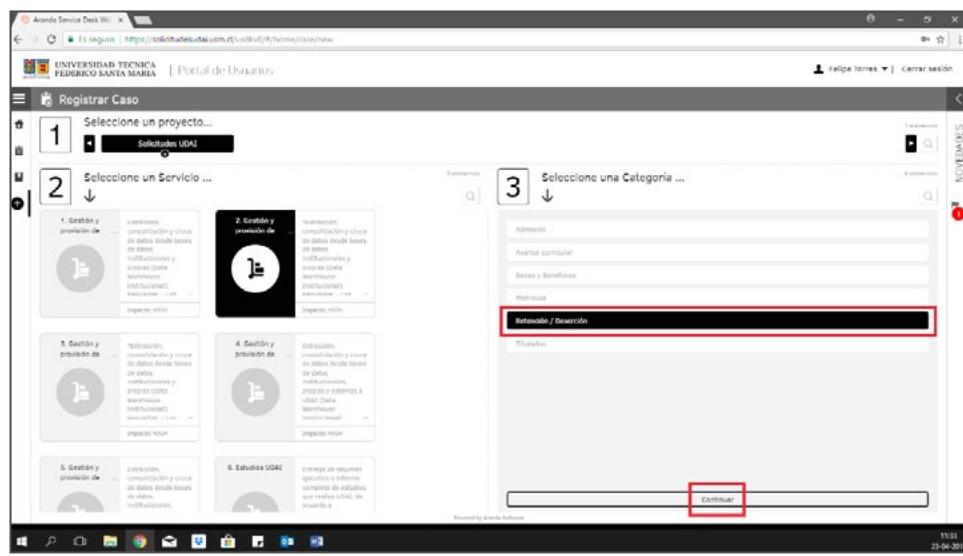
Registrar caso – Requerimientos de información

Para registrar un caso, siga los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción “Registrar caso”:



2. Seleccione las áreas de servicio relacionado con su requerimiento (1 al 5).
3. Una vez seleccionada el área de servicio, al costado derecho se desplegará una serie de posibles categorías. Debe seleccionar la categoría correspondiente y hacer click en “continuar”:



4. En la siguiente pantalla, debe introducir el “Asunto” del caso en el costado izquierdo de su pantalla, el que corresponde al “nombre” de la solicitud y será utilizado sólo como referencia. A continuación, debe completar el resto de campos en el costado derecho de la pantalla que permiten detallar la solicitud e incorporar “vistas” adicionales de acuerdo con su necesidad:

Tenga presente! Los campos adicionales **no** son obligatorios; sin embargo, permiten incorporar el nivel de detalle suficiente para responder correctamente la solicitud. En caso de no completar estos campos, puede incluir en el cuadro de texto libre denominado “Descripción” más antecedentes que permitan entregar los datos de la forma solicitada; sin embargo, ante cualquier inconsistencia detectada en este recuadro, el resolutor necesitará verificar la información provista con el fin de responder adecuadamente la solicitud.

5. En caso de que usted disponga de un archivo que requiera ser completado, puede adjuntarlo; para ello, debe hacer click en “Adjuntar archivo”, seleccionar el documento que desee enviar y hacer click en “abrir”. A continuación, verá en el costado inferior derecho del cuadro de texto un contador con el número de documentos adjuntos; al hacer click en él, podrá revisar los documentos que tiene disponibles para enviar:



Tenga presente! El tamaño del archivo adjunto no puede superar los 10 MB de peso. En caso de que suba más de uno, la suma total de archivos no puede superar los 10 MB de peso.

6. Una vez que complete todos los campos, debe hacer click en “crear caso”:

7. Al crear el caso, se mostrará un mensaje en la pantalla inferior confirmando la creación exitosa.

Importante! Existen ciertas solicitudes cuya envergadura puede incluir a más de un servicio (como por ejemplo, información para la autoevaluación de carreras, informes de gestión de Departamentos, entre otros); en esos casos, usted debe solicitar el servicio 9, “Gestión y provisión de información compuesta (2 o más servicios anteriores)” y realizar los mismos pasos aquí descritos.

Registrar caso – Estudios UDAI

El área de servicio 6 corresponde a “Estudios UDAI” y permite al usuario registrar un caso cuando desea consultar la existencia de algún estudio realizado por UDAI o requiere el desarrollo de algún estudio nuevo. Para registrar un caso de esta naturaleza siga los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción “Registrar caso”
2. Seleccione el área de servicio 6 (“Estudios UDAI”) y presione “continuar”
3. Ingrese el asunto de la solicitud
4. En la parte derecha de su pantalla, debe ingresar los campos seleccionados (sólo uno es obligatorio):

5. En caso de que usted disponga de un archivo que requiera ser completado u oriente la solicitud ingresada, puede adjuntarlo siguiendo las instrucciones indicadas en el numeral 5 del apartado “Registrar caso – requerimientos de información”
6. Finalmente, debe hacer click en “Crear caso”. Se desplegará un mensaje en la pantalla inferior confirmando la creación exitosa.

Tenga presente! Al registrar un caso en este servicio, la solicitud será evaluada por UDAI y por la Dirección General de Planificación y Desarrollo para determinar la factibilidad de la provisión de información en términos de disponibilidad de la información, recursos asociados, entre otros.

Registrar caso – Trabajo colaborativo / Apoyo metodológico

Esta área de servicio corresponde a servicios internos de apoyo por parte de UDAI en apoyar la gestión de otras unidades en el levantamiento de información primaria. Dentro de las actividades posibles se incluyen, pero no se limitan a: acompañamiento en el diseño de instrumentos de aplicación, uso de plataformas de encuestas (Survey Monkey), uso de software estadístico (SPSS), visualización de datos, entre otros.

Para registrar un caso relacionado a este servicio siga los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción "Registrar caso"
2. Seleccione el área de servicio 7 "Trabajo colaborativo / Apoyo metodológico" y presione "continuar"
3. Ingrese el asunto del caso
4. En la parte derecha de su pantalla, debe ingresar los campos seleccionados (sólo dos son obligatorios):
5. En caso de que usted disponga de un archivo que requiera ser completado, puede adjuntarlo siguiendo las instrucciones indicadas en el numeral 5 del apartado "Registrar caso – requerimientos de información"
6. Finalmente, debe hacer click en "Crear caso". Se desplegará un mensaje en la pantalla inferior confirmando la creación exitosa.

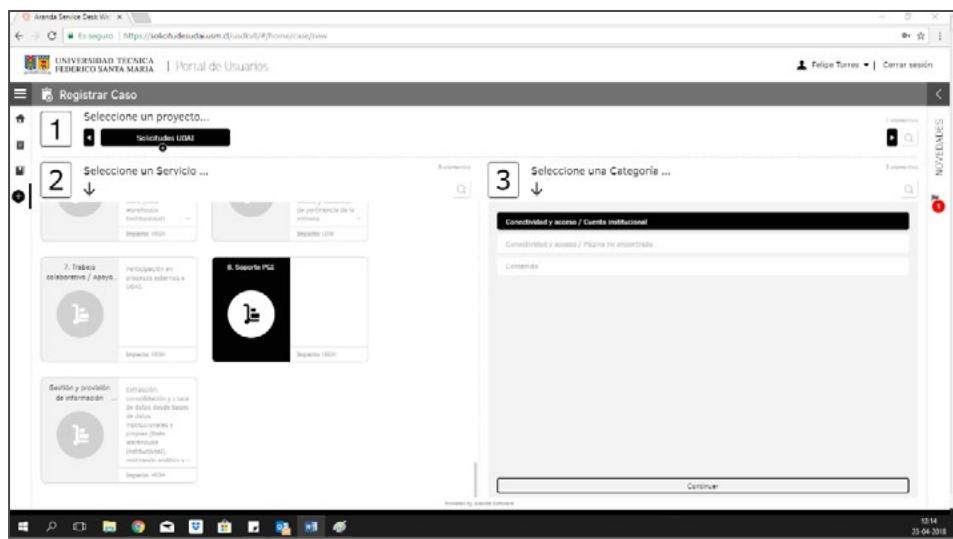
Registrar caso – Soporte Portal Institucional de Reportes

La Mesa de ayuda permite a los usuarios reportar incidentes relacionados a la operación de Portal institucional de reportes en tres categorías:

- La cuenta USM no es reconocida como válida para ingresar al Portal.
- El Portal institucional de reportes no se encuentra disponible (error al cargar la página)
- La información presentada en los reportes no se encuentra disponible o contiene errores.

Para reportar este incidente, siga los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción "Registrar caso"
2. En la pantalla de servicios, seleccione el área de servicio "8. Soporte Portal de Reportes"
3. Se desplegarán tres alternativas para reportar incidentes; seleccione la que más se acomoda a su solicitud y haga click en "continuar":

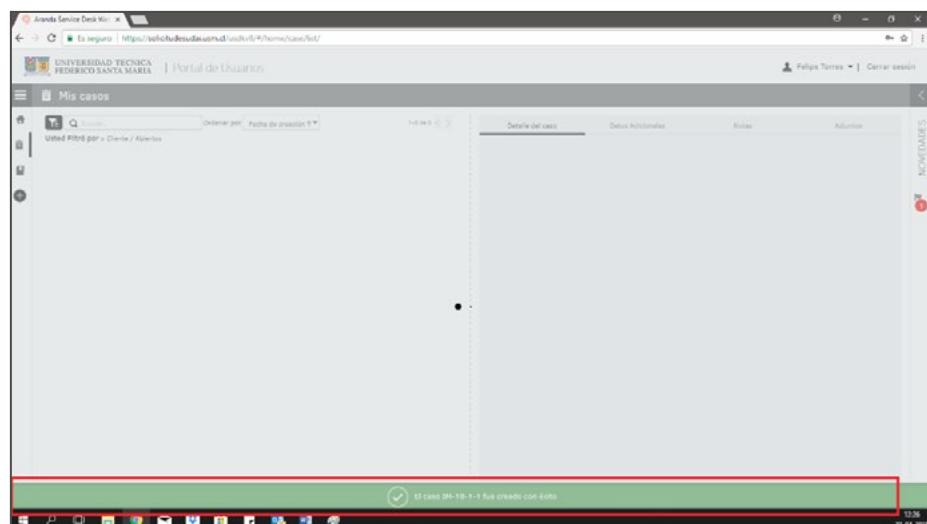


4. En el formulario, debe ingresar el “Asunto”, agregar una breve descripción del incidente. Si desea agregar una captura de pantalla, marque la opción indicada y a continuación adjunte el archivo siguiendo las instrucciones indicadas en el numeral 5 del apartado “Registrar caso – requerimientos de información”

Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.

* Adjunte una captura de pantalla del incidente

5. Finalmente, debe hacer click en “Crear caso”. Se desplegará un mensaje en la pantalla inferior confirmando la creación exitosa:



Mis casos – modificar un caso ya registrado

Una vez registrado un caso, puede necesitar modificar la solicitud. La plataforma permite al usuario modificar parcialmente su caso, para lo cual debe seguir las siguientes instrucciones:

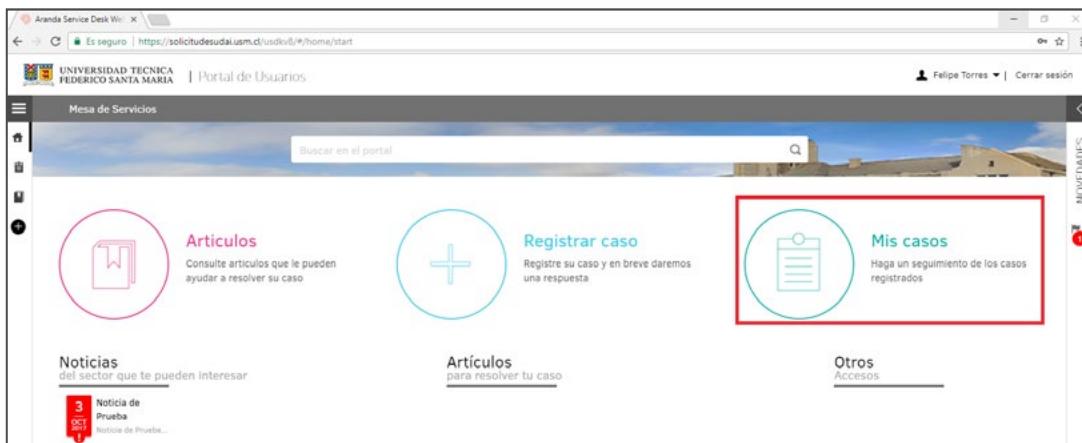
1. En la pantalla principal, seleccione la opción “Mis casos”
2. Seleccione el caso que desea modificar
3. En la parte derecha de su pantalla, se desplegarán 4 pestañas con antecedentes del caso, tres de las cuales permiten realizar modificaciones: “Datos adicionales”, “Notas” y “Adjuntos”:

4. Si desea modificar el campo “Descripción del caso” ubicado en la pestaña “Detalles del caso”, debe contactarse con UDAI enviando un correo a udai@usm.cl o al anexo 4034; esta es la única forma de poder editar este campo.

Mis casos - consultar estado de solicitudes

La plataforma permite revisar el estado de los casos que ha creado para todas las áreas de servicio disponibles. Para realizar esta tarea debe seguir los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción “Mis casos”:



2. Automáticamente se desplegará el listado de todos los casos creados.
3. En la parte izquierda de la pantalla, encontrará un resumen de todos los casos que ha creado, donde se muestran los siguientes campos: Servicio asociado, Asunto, Condición y Cliente.

Mis casos – consultar solución del caso

Cuando el resolutor asignado ha resuelto su caso, **un correo electrónico será enviado a su cuenta institucional USM**, informando del estado “solucionado”; posterior a ello podrá acceder a la solución, siguiendo los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción “Mis casos”
2. Seleccione el caso que ha sido indicado vía correo electrónico como “solucionado”
3. En la pestaña “Detalle de caso”, en la mitad inferior (costado derecho de su pantalla), haga click sobre la pestaña “Solución”
4. La solución estará disponible:

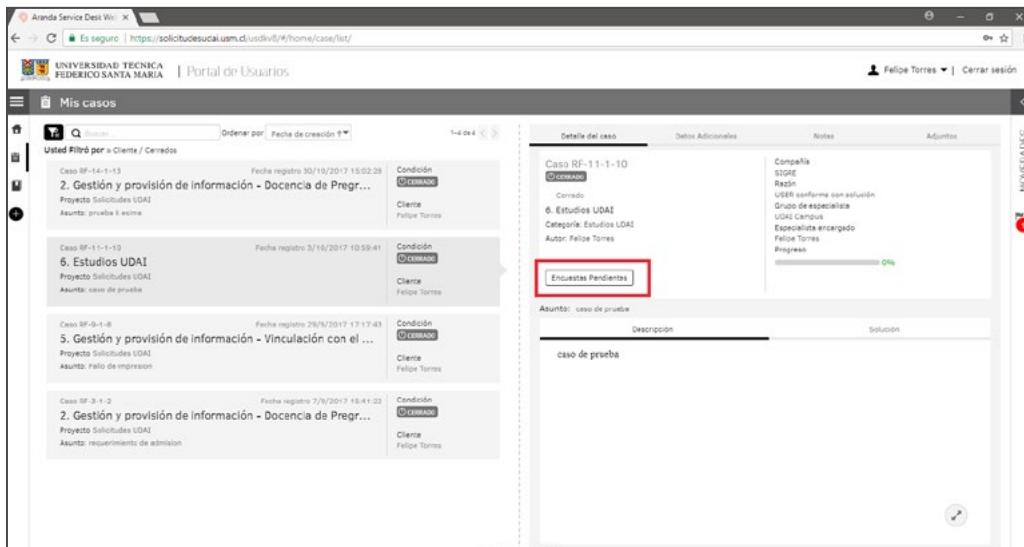
5. En caso de que haya solicitado completar un archivo, éste estará disponible en esta sección, y también le será enviado a su correo electrónico.

RESPONDER LA ENCUESTA DE CALIDAD

Para evaluar la calidad del servicio prestado, el solicitante debe confirmar el cierre respondiendo una sencilla encuesta de 5 preguntas. De no estar conforme con la solución entregada, **el caso se reabre automáticamente y vuelve a ser asignado a un resolutor**, por lo que es importante que usted confirme la resolución del caso a través de este instrumento. En caso de no responder, el sistema cerrará automáticamente el caso transcurridos 15 días desde la notificación de resolución de la solicitud.

Para poder responder la encuesta siga los siguientes pasos:

1. En la pantalla principal, seleccione la opción "Mis casos"
2. Seleccione el caso que ha sido indicado vía correo electrónico como "solucionado"
3. Haga click en el botón "Encuesta pendiente"
4. Siga los pasos de la ventana emergente



ELIMINAR UN CASO REGISTRADO

Una vez registrado un caso, el usuario puede detectar errores en la consistencia de la solicitud o haber encontrado ya una solución a su caso. En tales situaciones, debe contactarse con la Unidad de Análisis Institucional, enviando un correo a udai@usm.cl o al anexo 4034, indicando el número del ticket generado y solicitando ***cerrar*** el caso.

Importante! Un caso **no** puede eliminarse. Puesto que cada caso genera un identificador único, evitando posibles solicitudes con el mismo número de ticket y para mantener un orden lógico en el registro de casos, la herramienta no permite borrar casos. Cuando usted solicite expresamente la intención de cerrar un caso, UDAI procederá de forma remota indicando en la pestaña “solución” el motivo del cierre.

OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL DE SOLICITUDES

Artículos

En la página Home, puede seleccionar la sección “Artículos” que le pueden servir para ayudar a resolver su caso, como por ejemplo: dashboard institucional, link a Portal Institucional de Reportes, manual de uso de la plataforma, entre otros.

Noticias

En la sección “Noticias”, puede encontrar información relevante respecto a actualización de indicadores institucionales, disponibilidad de estudios para solicitar copias, entre otros.

ANEXOS

Anexo 1. Listado de campos en formulario de solicitud

- a. Objetivo: el uso principal que se hará con el resultado del servicio de la solicitud, una vez que sea entregado. Ej: "Actualizar indicadores de Plan Estratégico Institucional"
- b. Campus/Sede a la que pertenece: debe indicar en qué Campus o Sede trabaja habitualmente quien solicita la información; esta información será utilizada para asignar el resolutor más cercano a su ubicación física. Ej: Sede Viña del Mar.
- c. Formato de respuesta: debe indicar si sólo interesa, por ejemplo, el resultado en términos de un número en particular, una nómina o una tabla resumen.
- d. Rango de tiempo: debe indicar el período de tiempo para el cual requiere los datos, indicando en los recuadros "Desde" y "Hasta" los períodos solicitados.
- e. Frecuencia de los datos: la mayoría (si es que no todas) las solicitudes de información están asociadas a una determinada frecuencia de los datos; en este caso, la herramienta despliega las opciones "semestral", "anual" o "ambas".
- f. Campus/Sede: debe seleccionar el Campus o Sede para el que requiere la información; La plataforma sólo permite seleccionar un Campus o Sede; sin embargo, si requiere más de uno puede seleccionar "Todos".
- g. Unidad Académica/Docente: debe escribir respecto de qué Departamento desea conocer los datos; en caso de solicitar todos los Departamentos, debe escribir "Todos". En este caso, se ingresó la opción (también válida): "(reformular)".
- h. Carrera/Programa: dependiendo de si el servicio es Pre o Postgrado, se despliega un listado una nómina con la Oferta Académica vigente hasta el año en curso; en caso de que necesite de una carrera o programa y ésta no se encuentre en el listado, seleccione "Ninguna" y describa e indique el nombre en el cuadro de texto "Descripción"
- i. Jornada: debe indicar la jornada de interés de la información solicitada: diurna, vespertina o ambas.
- j. Sexo: ídem al anterior: masculino, femenino o ambos.
- k. Quintil: Puede seleccionar entre los quintiles I a V (sólo uno a la vez); sin embargo, si requiere más de uno puede seleccionar "Todos" y especificar los que necesita en el cuadro de texto "Descripción".
- l. Descripción: cuadro de texto libre para incluir detalles no considerados en los campos anteriores, como por ejemplo: "se requiere solución del caso en lo posible el día 26 de noviembre", "considerar mismos criterios de Anuarios Estadísticos", entre otros.



UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA



Dirección General de Planificación y Desarrollo
Universidad Técnica Federico Santa María
Avenida España 1680, Valparaíso
+56 32 2654 370 · director.dgpd@usm.cl

usm.cl

