

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<p>GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA</p>	<p>Código: GSIT-PR-003-GUI-008</p>	
	<p>Macroproceso: Gestión de Recursos</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones</p>	<p>Fecha de aprobación: 27/06/2023</p>	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

GUÍA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET



Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada RITA

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<p>GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA</p>	<p>Código: GSIT-PR-003-GUI-008</p>	
	<p>Macroproceso: Gestión de Recursos</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones</p>	<p>Fecha de aprobación: 27/06/2023</p>	

CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. BASE LEGAL	3
5. MARCOS DE REFERENCIA	4
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	4
7. DEFINICIONES	4
8. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	5
9. CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL	6
9.1. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE UN TICKET	6
9.2. CREACIÓN DE UNA CUENTA DE USUARIO	14
10. ELEMENTOS DE CONTROL	19
10.1. Actualización de Documentos:	19
10.2. Control de Cambios:	19

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

1. OBJETO

Especificar las directrices y lineamientos de soporte a los servicios de TIC del proceso Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones, en particular en el registro de las solicitudes de servicio, incidentes o problemas, el soporte y comunicación con los usuarios de los sistemas, por medio de la plataforma de soporte OSTicket.

2. ALCANCE

La presente Guía de usuario define las actividades del registro de información y seguimiento en la plataforma de soporte OSTicket para la prestación del soporte, el manejo de incidentes y la comunicación con los usuarios de los servicios manejados en la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada RITA.

3. RESPONSABLES

3.1 Funcionarios de soporte básico

Funcionarios y contratistas prestadores de soporte básico en cualquier área o unidad administrativa que gestione servicios de TIC son responsables de la prestación de soporte de primer nivel, quienes serán los Administradores y agentes de la plataforma de soporte OSTicket, resolviendo o gestionando los incidentes, problemas y respondiendo las solicitudes, consultas y dificultades en el uso o acceso a los servicios TIC y sistemas de información según se describe en los procedimientos relacionados y en los apartes de esta Guía.

3.2 Funcionarios de soporte técnico

Funcionarios y contratistas administradores de servicios de TIC en cualquier área o unidad administrativa que gestione servicios de TIC son responsables de resolver las solicitudes a nivel técnico, y del soporte de segundo nivel en función de su responsabilidad técnica en el desarrollo, mantenimiento o gestión de los servicios y sistemas a su cargo según se describe en los procedimientos relacionados y en los apartes de esta Guía.

3.3 Funcionario o contratista de gestión de procesos

Responsable de la verificación del registro de información de calidad, obtención de los indicadores e informes del área gestora de servicios de TIC según se describe en los diversos procedimientos y guías del proceso GSIT.

4. BASE LEGAL

- **Decreto 943/2014. Presidencia de la República de Colombia**, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014".

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

- **Acuerdo 01/2013. Universidad Distrital Francisco José de Caldas** "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".
- **Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 27001:2013**, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- **Norma Técnica Colombiana NTC -ISO/IEC 20000-1:2012**, Tecnología de la Información Gestión del Servicio

5. MARCOS DE REFERENCIA

- ITIL v.3: Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.
- COBIT 5: Permite que las tecnologías de la información y relacionadas se gobiernen y administren de una manera holística a nivel de toda la Organización

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Creación y Acceso para los usuarios:

- El usuario que solicite el acceso a la herramienta debe contar con un correo electrónico válido.
- Existe un tema genérico en el caso que la solicitud no corresponda con algún tema, ésta a su vez será redirigida por el equipo de soporte nivel 1 al área adecuada.
- No existe un límite para la creación de tickets por parte de un usuario.
- El tamaño máximo de un anexo o archivo adjunto de una solicitud es de 2MB.
- El sistema permite únicamente 3 intentos de inicio de sesión, cuando se ingresan las credenciales incorrectas en caso de ser usuario y 6 veces en el caso de un agente.
- Si un usuario elimina los mensajes de correo electrónico de solicitud de un ticket, la única manera en la que podrá consultarlos es indicando el correo registrado y el número del ticket, si no los recuerda tendrá que necesariamente crear una cuenta en la plataforma con la misma cuenta de correo que realizó la solicitud.

Gestión de la plataforma:

- Cada departamento tiene asignado los temas de ayuda relacionados con sus funciones y servicios a cargo, solo los agentes con los permisos suficientes podrán darles gestión o incluso consultarlos.

Respaldo de Sistemas e Información:

- Se realiza copia de seguridad cada 12 horas a los contenidos generados, las cuales se guardan durante 2 meses mínimos.

7. DEFINICIONES

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

Administrador: Usuario de la plataforma que cuenta con permisos de gestión de la herramienta.

Agente: Los agentes son personal designado para darle respuesta y seguimiento a los requerimientos creados por parte de los usuarios.

Base de conocimientos: Es el lugar en donde se ubica el área de FAQ, que pueden ser tanto internas (visibilidad privada solo para agentes) y externas (visibilidad pública).

Departamento: Son las unidades de la organización a las que son asignados los tickets según sea el tema de ayuda al igual que los agentes responsables de atenderlos (por ejemplo: área de redes, área de software).

Equipos: es una agrupación de miembros a través de departamentos, para manejar temas específicos de tal forma que sea posible asignar un ticket a un grupo de varias personas al mismo tiempo, por lo que los agentes podrán acceder a los requerimientos sin importar a qué departamento haya sido asignado.

FAQ: Traducido del inglés (Frequently Asked Questions), es un área en donde los usuarios pueden encontrar respuestas a preguntas frecuentes, alimentadas por los agentes de la plataforma.

Grupos: A través de los grupos se definen los permisos para los agentes, como por ejemplo si tienen permitido crear o eliminar tickets; estos permisos pueden ser asignados sobre los agentes y/o departamentos.

Plan ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, es un acuerdo realizado entre el usuario de un servicio y su proveedor o el responsable para fijar un nivel de calidad de prestación del servicio.

Requerimiento: Petición que un usuario de los servicios realiza desde la plataforma para su atención y seguimiento por parte de agentes capacitados.

Temas de ayuda: Constituyen los temas o categorías de servicios por medio de los cuales el usuario clasifica su requerimiento, según el tema seleccionado el ticket será asignado a un departamento en particular.

Usuario: Persona que hace uso de los servicios de la plataforma, ya sea que presenta un requerimiento, un incidente, un problema o solicitud particular.

8. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

8.1 [Gestión de Solicitudes de TIC](#)

Tiene por objetivo implementar el registro, seguimiento y control centralizado de los requerimientos de TIC en el área funcional designada mediante la especificación de los pasos,

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

instrumentos y controles necesarios en la gestión de las solicitudes de servicio, de forma que sean atendidas oportunamente y de manera uniforme, asegurando un nivel de prestación de servicios acorde al tipo de servicio o requerimiento recibido, maximizando la satisfacción de los usuarios.

8.2 Gestión de Incidentes de TIC

Tiene por objetivo Implementar el registro, seguimiento y control centralizado de incidentes de TIC en el área funcional designada mediante la especificación de los pasos, instrumentos y controles necesarios en la gestión de los incidentes, de forma que se restaure la operación normal de los sistemas o servicios, minimizando el impacto sobre los procesos afectados, incluidos los procesos críticos que invocan el Plan de Continuidad.

8.3 Gestión de Problemas de TI

Tiene como objetivo analizar los registros y antecedentes de los incidentes repetitivos con el fin de identificar y priorizar su solución para evitar un problema significativo. Realizando el proceso de diagnóstico, análisis y asignación de recursos y de esta manera aplicar soluciones definidas para que los problemas se eliminen completa y satisfactoriamente.

8.4 Gestión de cambios

La Gestión de Cambios provee una planeación apropiada que tenga en cuenta el riesgo, impacto y los niveles de autorización de los cambios que afectan a los servicios de TIC, e implica actividades de coordinación, seguimiento, comunicación y documentación en su implementación. Los cambios en los servicios y las incidencias que se generan durante la gestión de cambios deben ser de conocimiento de las áreas y responsables del soporte y de todos los interesados.

9. CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

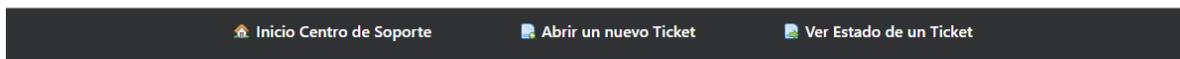
9.1. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE UN TICKET

1. Ingrese a la página de gestión de tickets a través del siguiente enlace:
<https://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload/>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	



Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)



¡Bienvenido al centro de soporte!

Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.

Ilustración 1. Página principal del centro de soporte.

- Para registrar un requerimiento o solicitud no hay necesidad de registrarse, simplemente haga clic sobre la opción que indica “Abrir un nuevo ticket” que le dirigirá a la opción indicada.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	



Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Ver Estado de un Ticket](#)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información de Contacto

Correo Electrónico *

Nombre completo *

Número de teléfono

 EXT:

Ocupación *

Facultad *

Proyecto Curricular *

Temas de ayuda

*** ¿No sabe cuál elegir?**

Conozca nuestros servicios y despues de click en "SOLICITAR" [Conocer Servicios](#)

Si despues de esto aún no sabe cuál elegir [Haga click aqui](#)

Texto CAPTCHA:

007AC

Ilustración 2. Temas de ayuda.

3. Seleccione la opción de tema de ayuda que más se acomode a su requerimiento, diligencie los datos solicitados y finalmente haga clic en “Crear Ticket”.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda —
▼

— Seleccione un tema de ayuda —

Apoyo para la Investigación

Apoyo videoconferencias y Streaming

Herramientas Especializadas para la Investigación

Maquinas y laboratorios virtuales

Conectividad RITA

Asesorías Minciencias

Solicitud general

Al crear el ticket entendemos que ha leído y esta de acuerdo con los términos y condiciones de uso y tratamiento de datos, implementados por la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. [Ver términos y condiciones.](#)

La información suministrada en este formulario está protegida por la Ley de Habeas Data. La Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada, garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal ([Ley 1581 de 2012](#)) y la [Resolución 727 de 2013](#) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas; siendo de uso exclusivo de la Universidad y trasladados a terceros con autorización previa del usuario.

Mayor Información:
 Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada
 Carrera 8 No. 40 -62. Bogotá, D.C. Colombia
 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Teléfono: (+57 1) 3239300 ext 1310 - 1374

Crear Ticket
Restablecer
Cancelar

Ilustración 3. Creación de un nuevo ticket.

- Al finalizar la creación del ticket se mostrará un mensaje de confirmación indicando que su fue creado correctamente.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

✔ Solicitud de ticket de ayuda creada

Jose Leguizamo,

Gracias por ponerse en contacto con nosotros.

Su solicitud de soporte ha sido creado y un representante se pondrá en breve en contacto con usted si es necesario.

El Equipo de soporte

Ilustración 4. Confirmación de ticket creado.

5. Adicionalmente le será enviado un correo electrónico a la dirección indicada, informando el número del ticket y adjuntando un link a través del cual podrá hacerle seguimiento.
6. Si usted es usuario registrado, el ingreso de datos básicos disminuirá al momento de crear el ticket, tal como lo muestra el siguiente formulario.

[Abrir un nuevo Ticket](#)

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: software.rita@udistrital.edu.co

Cliente: Liliana Herrera

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda —

- Seleccione un tema de ayuda —
- Apoyo para la Investigación
- Apoyo videoconferencias y Streaming
- Herramientas Especializadas para la Investigación
- Maquinas y laboratorios virtuales
- Conectividad RITA
- Asesorías Minciencias
- Solicitud general

Al crear el ticket entendemos que ha leído y esta de acuerdo con los términos y condiciones de uso y tratamiento de datos, implementados por la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. [Ver términos y condiciones.](#)

Ilustración 5. Formulario de registro de ticket a usuario registrado.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

 Imprimir
  Editar

Información básica del ticket

Estado del Ticket:	Abierto
Departamento:	Ingeniería de Software
Creado en:	2/05/23 11:23

Información de usuario

Nombre:	Liliana Herrera
Email:	software.rita@udistrital.edu.co
Teléfono:	3239300 x1310

Pertenencia a grupos de investigación

¿Pertenece a un grupo de investigación?:	No
¿A cuál grupo pertenece?:	No pertenezco
¿Cuenta con aval de la Unidad de Investigaciones de la facultad correspondiente o pertenece a alguna estructura adicional de investigación en la Universidad Distrital?:	No

Apoyo a la investigación

Apoyo Solicitado:	Apoyo al desarrollo de software
Conocimientos previos:	No

Datos del Ticket

Tipo de Requerimiento:	Solicitud
------------------------	-----------

Ilustración 6. Mensaje de confirmación de Ticket

- Al hacer clic en “Tickets” será redirigido al hilo a través del cual podrá hacerle seguimiento a sus requerimientos consultando las respuestas de los agentes de la plataforma o agregando información adicional a los tickets

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

 Inicio Centro de Soporte
  Abrir un nuevo Ticket
  Tickets (18)

 Cerrado (18)

Temas de ayuda:

— Todos los temas de ayuda —

Mostrando 1 - 18 de 18 Tickets cerrados

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
 000352	19/04/23	Cerrado	Copia de seguridad	RITA Team
 000349	17/04/23	Cerrado	 Distribución botón Solicitudes - WEB	Ingeniería de Software
 000302	21/03/23	Cerrado	Solicitud backup Intranet	Servicios Académicos y Servidores
 000301	21/03/23	Cerrado	Solicitud ultimo backup sitio web UEFI	Servicios Académicos y Servidores
 000228	29/11/22	Cerrado	 Solicitud creación máquina virtual para OsTicke...	RITA Team
 000150	28/10/22	Cerrado	Copia de Seguridad OsTicket actual	RITA Team
 000149	28/10/22	Cerrado	Copia de Seguridad OsTicket institucional	RITA Team

Ilustración 7. Hilo de tickets creados.

8. Cualquier información adicional publicada tanto como por el agente como por el creador del ticket, se podrá visualizar en este hilo. Si usted posee una cuenta y ya se ha autenticado, podrá consultar en detalle los tickets dando click en el número del ticket.

 Copia de seguridad #000352

 Imprimir  Editar

Información básica del ticket

Estado del Ticket: Cerrado
 Departamento: RITA Team
 Creado en: 19/04/23 10:26

Información de usuario

Nombre: Liliana Herrera
 Email: software.rita@udistrital.edu.co
 Teléfono: 3239300 x1310

Datos del Ticket

Tipo de Requerimiento: Solicitud



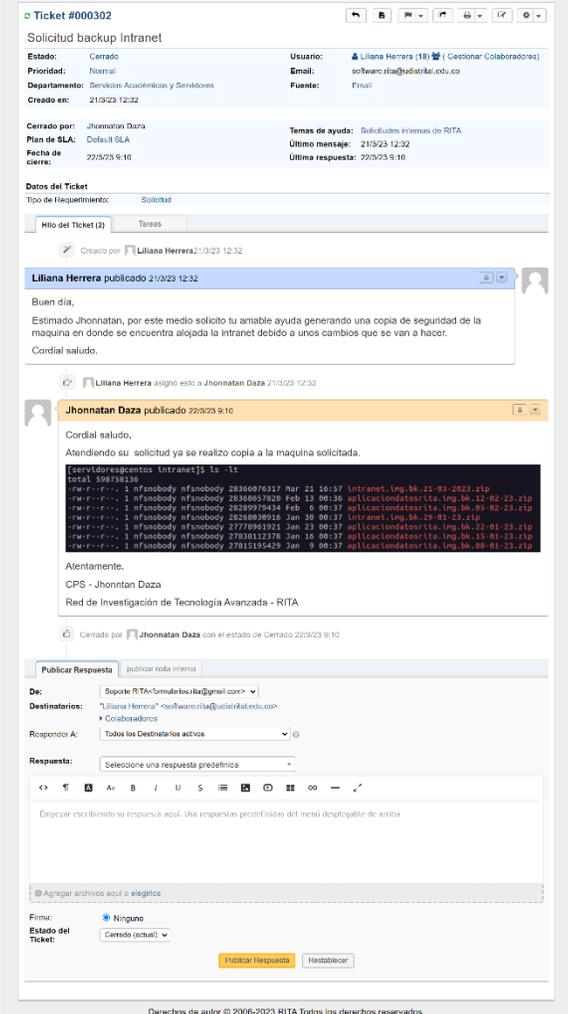
Liliana Herrera publicado 19/04/23 10:26

Buen día

Ilustración 8. Detalle de tickets creados.

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<p>GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA</p>	<p>Código: GSIT-PR-003-GUI-008</p>	
	<p>Macroproceso: Gestión de Recursos</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones</p>	<p>Fecha de aprobación: 27/06/2023</p>	

Nota: Recuerde que la plataforma no exige que usted posea una cuenta para llevar seguimiento de un ticket.



Ticket #000302
Solicitud backup Intranet

Estado: Cerrado Usuario: Liliana Herrera (18) (Gestor: Colaboradores)
 Prioridad: Normal Email: software.rita@udistrital.edu.co
 Departamento: Servicio Académicos y Servidores Fuente: Email
 Creado en: 21/3/23 12:32

Cerrado por: Jhonntan Daza Temas de ayuda: Solicitudes internas de RITA
 Plan de SLA: Default SLA Último mensaje: 21/3/23 12:32
 Fecha de cierre: 22/3/23 9:10 Última respuesta: 22/3/23 9:10

Datos del Ticket
Tipo de Etiquetamiento: Solicitud

Hilo del Ticket (2) Temas

Creado por Liliana Herrera 21/3/23 12:32

Liliana Herrera publicado 21/3/23 12:32

Buen día,
 Estimado Jhonntan, por este medio solicito tu amable ayuda generando una copia de seguridad de la maquina en donde se encuentra alojada la intranet debido a unos cambios que se van a hacer.
 Cordial saludo,

Liliana Herrera asignó esto a Jhonntan Daza 21/3/23 12:32

Jhonntan Daza publicado 22/3/23 9:10

Cordial saludo,
 Atendiendo su solicitud ya se realizó copia a la máquina solicitada.

```

[Servidores]root@intranet:~# ls -lt
total 998708336
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 28366976317 Mar 21 16:57 Intranet_Img_Mk_21-03-2023.zip
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 2838897826 Feb 13 00:50 aplicaciondatosrita_Img_Mk_22-02-22.zip
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 2839979616 Feb 9 00:37 aplicaciondatosrita_Img_Mk_09-02-23.zip
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 2828830916 Jan 30 00:37 Intranet_Img_Mk_29-01-23.zip
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 2276961921 Jan 22 00:37 aplicaciondatosrita_Img_Mk_22-01-23.zip
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 2783812378 Jan 16 00:37 aplicaciondatosrita_Img_Mk_16-01-23.zip
-rw-r--r-- 1 nfsnobody nfsnobody 2781519429 Jan 9 00:37 aplicaciondatosrita_Img_Mk_09-01-23.zip
  
```

Atentamente,
 CPS - Jhonntan Daza
 Red de Investigación de Tecnología Avanzada - RITA

Cerrado por Jhonntan Daza con el estado de Cerrado 22/3/23 9:10

Publicar Respuesta publicar esta interna

De: Soporte RITA <soporte.rita@gmail.com>
 Destinatario: "Liliana Herrera" <software.rita@udistrital.edu.co>
 Responder a: Todos los Destinatarios adhoc
 Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Empacar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

Agregar archivos aquí o elegidos

Firma: Ninguno
 Estado del Ticket: Cerrado (actual)

Publicar Respuesta Restablecer

Derechos de autor © 2006-2023 RITA Todos los derechos reservados.

Ilustración 9. Hilo de un ticket con respuestas.

- Si por algún motivo llega a perder el link de consulta del hilo puede recuperarlo a través de la plataforma de gestión de tickets, indicando su dirección de correo electrónico y el número de ticket.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

Ver Estado de un Ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Se le enviará un enlace de acceso a su e-mail.

Correo Electrónico:

por ejemplo john.doe@osticket.com

Número de Ticket:

por ejemplo 051243

Enlace de acceso por correo

¿Tiene una cuenta con nosotros? [Iniciar sesión](#) o [Regístrese](#) para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus Tickets.

Ilustración 9. Recuperación de enlace de consulta del ticket.

Hi Jose,

Una petición de enlace acceso para Ticket #000006 ha sido presentado en su nombre por el departamento de soporte en <http://rita.udistrital.edu.co/soporte/upload>.

Siga el siguiente enlace para verificar el estatus del Ticket #000006.

<http://rita.udistrital.edu.co/soporte/upload/view.php?auth=01xayaaaaanaaaaallPPC%2BOPkVI%2BHA%3D%3D>

Si usted **no** hizo la solicitud, por favor elimine y haga caso omiso a este correo electrónico. Su cuenta aun permanece segura y a nadie se le ha dado acceso al Ticket . Alguien podría haber ingresado su dirección de correo electrónico equivocadamente.

--
RITA

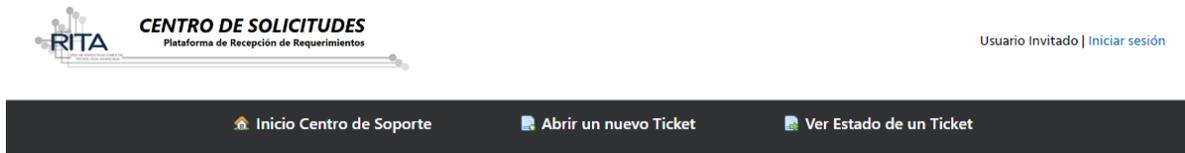
Ilustración 10. Correo con el enlace de consulta de un ticket.

Nota: Si llega a perder el número de un ticket creado como usuario no registrado, o si no recuerda el correo electrónico que indicó, deberá ponerse en contacto con nosotros o crear un nuevo ticket.

9.2. CREACIÓN DE UNA CUENTA DE USUARIO

1. Ingrese a la página de gestión de tickets a través del siguiente enlace:
<http://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload/>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	



¡Bienvenido al centro de soporte!

Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.

Ilustración 11. Página principal de OSTicket

- Haga clic en el enlace “Iniciar sesión”, será dirigido a la ventana de inicio de sesión, haga clic en la opción “Cree una cuenta”.

Iniciar sesión en RITA

Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.

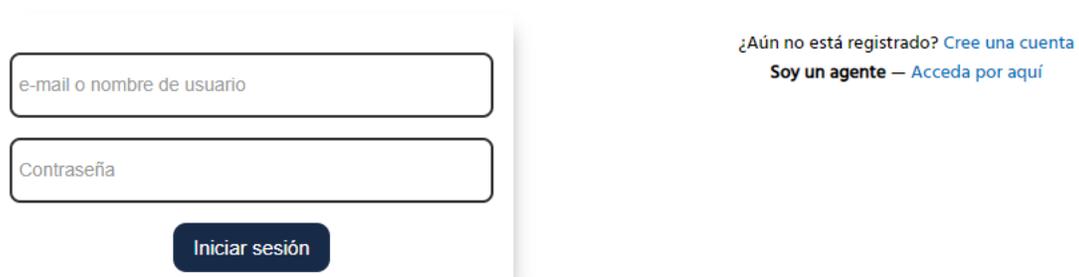


Ilustración 12. Ventana de inicio de sesión.

- Será dirigido al formulario de creación de un nuevo usuario, diligencie los datos y haga clic en el botón registrarse.



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

**GUÍA PARA DE USUARIO DE LA
PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA**

Macroproceso: Gestión de Recursos

Proceso: Gestión de los Sistemas de la
Información y las Telecomunicaciones

Código:

GSIT-PR-003-GUI-008

Versión: 02

Fecha de aprobación:
27/06/2023



Registro de la cuenta

Use los formularios a continuación para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta

Información de Contacto

Correo Electrónico *

Nombre completo *

Número de teléfono

 EXT:

Ocupación *

Facultad *

Proyecto Curricular *

Preferencias

Zona Horaria:

America / Bogota x v

Autodetectar

Credenciales de acceso

Crear una contraseña:

Confirmar nueva
contraseña:

Registrarse

Cancelar

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

Ilustración 13. Formulario de registro de una cuenta nueva.

- Al hacer clic en “Registrarse” se mostrará un mensaje de confirmación informando que la cuenta ha sido registrada exitosamente.

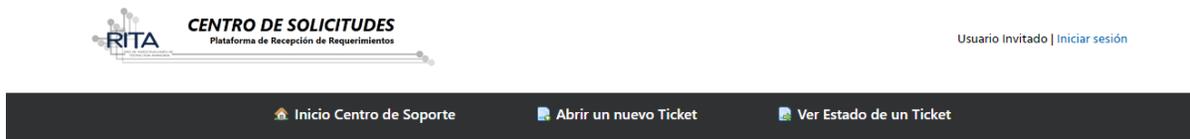


Ilustración 14. Formulario registrado exitosamente.

- Le será enviada una notificación a su correo electrónico con un link para la confirmación de la creación de la cuenta, haga clic sobre él para finalizar el proceso.

Hi Liliana,

Hemos creado una cuenta para usted en nuestra mesa de ayuda [en http://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload](http://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload).

Siga el enlace a continuación para confirmar su cuenta y obtener acceso a sus boletos.

<http://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload/pwreset.php?token=ladS02AbRpEoJTH8g69Ok1rY3DGZN6B78AsNADxhgkXe2=vz>

Su amigable sistema de atención al cliente

RITA

Ilustración 15. Mensaje para la confirmación de la creación de la cuenta.

- En la página redireccionada se mostrará un mensaje que informa que la cuenta ha sido creada correctamente.



Gracias por registrarse para obtener una cuenta.

Has confirmado tu dirección de correo electrónico y activado correctamente tu cuenta. Puede proceder a abrir un nuevo ticket o administrar los existentes.

Su amigable centro de soporte

RITA

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

Ilustración 16. Mensaje de cuenta confirmada exitosamente.

- Si ya antes había registrado tickets haciendo uso del correo electrónico con el que registró la cuenta, podrá consultarlos a través del enlace “Tickets” en la parte superior, así como podrá hacer seguimiento de los nuevos tickets generados (ver ilustración 8).
- En la opción de perfil podrá modificar sus datos de contacto y contraseña.

Inicio Centro de Soporte
Abrir un nuevo Ticket
Tickets (0)

Administrar la información de tu perfil

Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta

Información de Contacto

Correo Electrónico *

Nombre completo *

Número de teléfono

 EXT:

Ocupación *

Facultad *

Proyecto Curricular *

Preferencias

Zona:

Horaria:

Credenciales de acceso

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

actualizar
Restablecer
Cancelar

Derechos de autor © 2023 RITA - Todos los derechos reservados.
 powered by ccTicket

Ilustración 17. Perfil del usuario creado.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA DE USUARIO DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE OSTICKET - RITA	Código: GSIT-PR-003-GUI-008	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de la Información y las Telecomunicaciones	Fecha de aprobación: 27/06/2023	

10. ELEMENTOS DE CONTROL

10.1. Actualización de Documentos:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Equipo Rita Cargo: N/A Fecha: 17/05/2023	Nombres: Carlos Enrique Montenegro Marín Cargos: Director Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada Fecha: 27/06/2023	Nombres: Carlos Enrique Montenegro Marín Cargos: Director Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada Fecha: 27/06/2023

10.2. Control de Cambios:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
27/06/2023	02	Se modifica todo el Ítem 9 debido a la actualización del sistema de gestión de solicitudes realizado en el periodo 2022.