

Instructivo para radicar solicitudes en la mesa de Servicios de Admisiones y Registro Académico SARA (usuario interno)

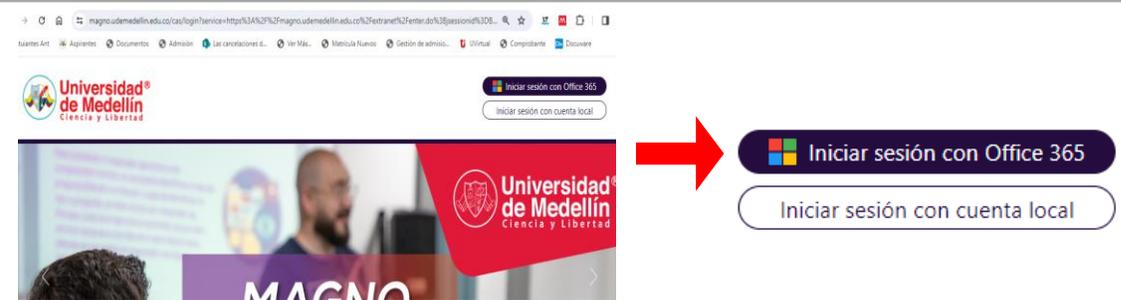
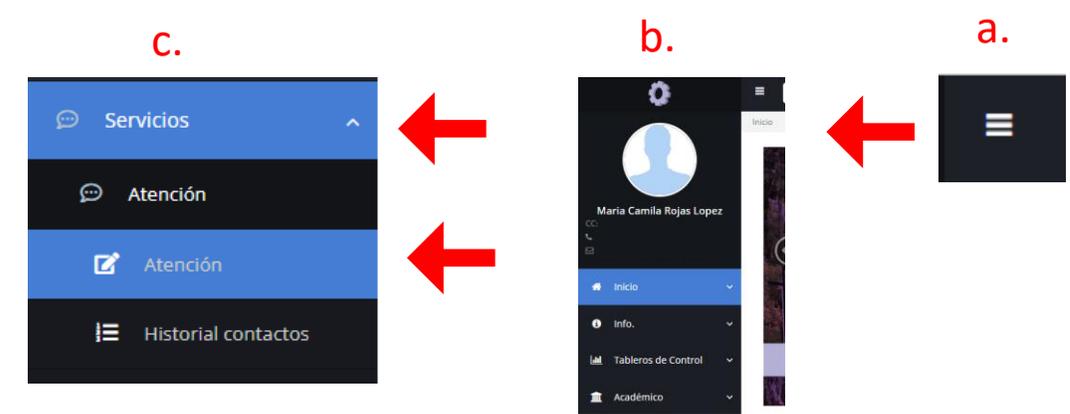
Código: IN-DO-05

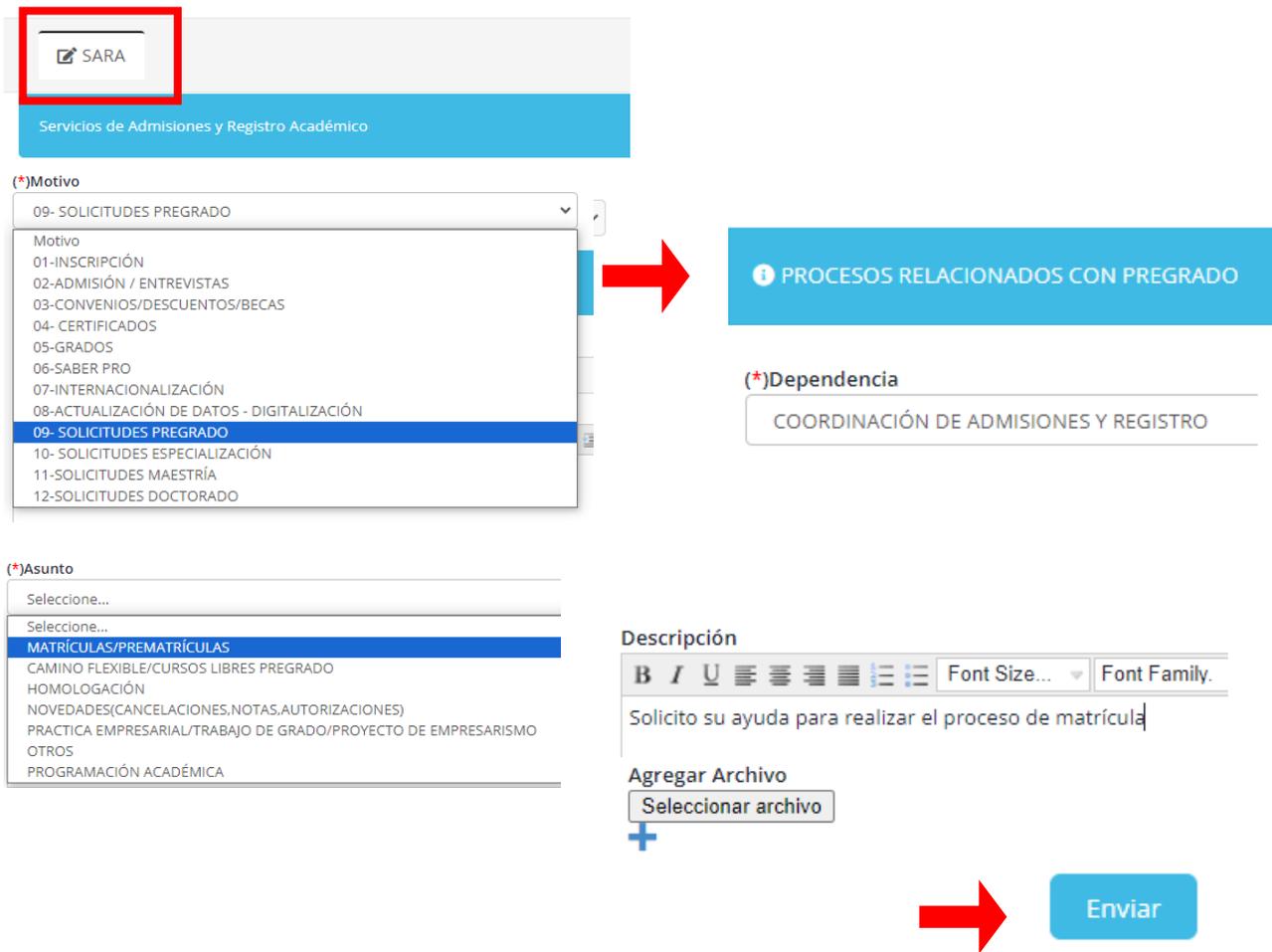
Versión: 01

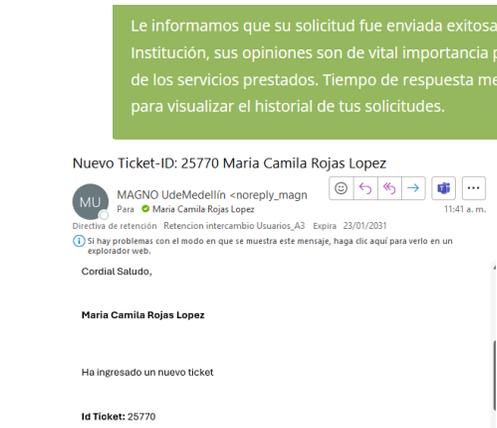
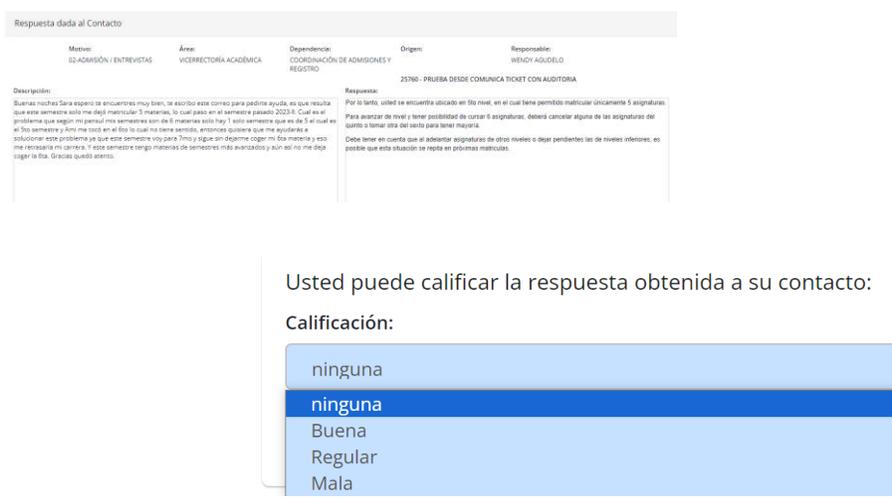
Edición: 19/02/2024

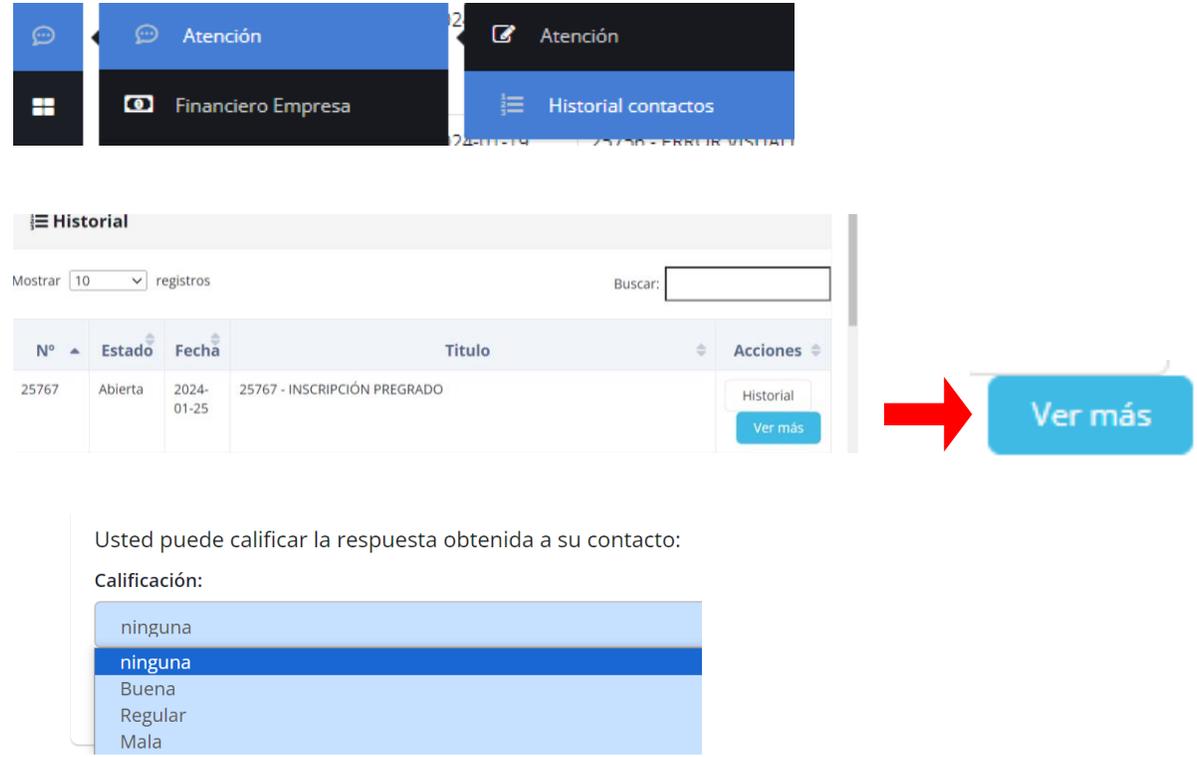
Objetivo: Orientar a los usuarios en el proceso de contacto a través de SARA

Usuarios: Estudiantes, Egresados, Empleados y Docentes con cuenta de correo institucional (office 365)

| Paso | Descripción | Imagen |
|------|--|--|
| 01 | <p>a. Ingresa al sistema Magno en la siguiente dirección: https://magno.udemedellin.edu.co</p> <p>b. Haz clic en la opción iniciar sesión con Office 365 (correo institucional) que encontrarás en la parte superior derecha.</p> |  |
| 02 | <p>Al interior te encontrarás en la plataforma Comunica, donde deberás:</p> <p>a. Dirigirte al menú hamburguesa ☰ que encontrarás en la parte superior izquierda y hacer clic en este, para que se despliegue el Menú completo.</p> <p>b. Selecciona la opción “Servicios”</p> <p>c. En el submenú de Servicios selecciona la opción “Atención”</p> <p>d. En este encontrarás dos opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Atención”: para registrar un nuevo ticket. • “Historial de contactos”: para consultar el estado de los tickets radicados. |  |

| Paso | Descripción | Imagen |
|------|--|--|
| 03 | <p>Registrar una nueva solicitud (ticket):</p> <p>Al interior de la opción “Atención” encontrarás una pantalla con los ítems que debes registrar así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asegúrate de estar en el buzón correspondiente a SARA, lo identificarás en la parte superior de la pantalla. En el campo “Motivo” identifica y selecciona la opción que más se acerque a la razón por la cual requieres hacer una solicitud. Para orientarte mejor, al seleccionar el motivo se mostrará un campo azul con una breve descripción general. En el campo “Dependencia” selecciona la opción “Coordinación de Admisiones y Registro”. En el campo “Asunto” encontrarás opciones relacionadas con el motivo seleccionado anteriormente, identifica y selecciona el que más se acerque a la razón de tu solicitud. En el campo “Descripción” registra tu solicitud lo más detallado posible, puedes pegar imágenes y anexar hasta 4 documentos. (te sugerimos enviar siempre los documentos en un solo archivo formato PDF) Finalmente haz clic en el botón “Enviar” |  |

| Paso | Descripción | Imagen |
|------|---|---|
| 04 | <p>Confirmación envío de solicitud:</p> <p>Una vez enviada tu solicitud, encontrarás un cuadro emergente de color verde en el cual se indica la confirmación exitosa del registro de solicitud.</p> <p>En tu correo electrónico recibirás una notificación de “creación de nuevo ticket” y en este se indicará un “número de ticket” con el cual podrás hacer seguimiento a la solicitud.</p> |  <p style="text-align: right; font-size: 2em; color: red;">➔ Nuevo Ticket-ID: 25770</p> |
| 05 | <p>Respuesta y calificación de la solicitud:</p> <p>Una vez tu solicitud (ticket) se haya resuelto, recibirás una nueva notificación en tu correo electrónico con la respuesta correspondiente.</p> <p>Al final del correo encontrarás un enlace para realizar la calificación del servicio, en esta opción, podrás visualizar la respuesta a tu solicitud y realizar la calificación del servicio así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena: Cuando la respuesta es satisfactoria, esta acción cierra por completo la solicitud. • Regular: Cuando tu solicitud se resolvió parcialmente, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo. • Malo: Cuando tu solicitud no se resolvió, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo. |  <p>Usted puede calificar la respuesta obtenida a su contacto:</p> <p>Calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ninguna ninguna Buena Regular Mala |

| Paso | Descripción | Imagen |
|------|--|--|
| 06 | <p>También puedes hacer seguimiento a la solicitud ingresando nuevamente a la plataforma Comunica (paso 1 y 2), en la opción:</p> <p>- Servicios – Atención - Historial contactos</p> <p>En esta opción podrás visualizar la lista de solicitudes realizadas, el estado de la solicitud, la fecha de registro y el asunto seleccionado.</p> <p>a. Haz clic en el botón “ver más” para revisar la respuesta a tu solicitud.</p> <p>En esta opción, podrás visualizar la respuesta a tu solicitud y realizar la calificación del servicio así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena: cuando la respuesta es satisfactoria, esta acción cierra por completo la solicitud • Regular: cuando tu solicitud se resolvió parcialmente, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo. • Malo: cuando tu solicitud no se resolvió, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo. |  <p>The image shows a screenshot of the SARA system's 'Historial' (History) section. At the top, there are navigation tabs for 'Atención' and 'Financiero Empresa'. Below, a table displays a list of requests. The first row shows a request with ID 25767, status 'Abierta', and date '2024-01-25'. To the right of this row is a 'Ver más' button, which is highlighted with a red arrow. Below the table, there is a section for rating the response, with a dropdown menu showing options: 'ninguna', 'Buena', 'Regular', and 'Mala'.</p> |

Control de cambios del documento:

| Versión | Fecha | Razón de la actualización |
|---------|------------|---|
| 1 | 19/02/2024 | Creación de instrumento para orientar al usuario interno en la radicación de solicitudes a través de la mesa de Servicios de Admisiones y Registro Académico SARA de acuerdo con la implementación del sistema académico Magno. |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
| María Camila Rojas López Auxiliar Coordinación de Admisiones y Registro e integrante Equipo Magno | Sandra Patricia Giraldo Montoya Coordinadora Admisiones y Registro | José Alberto Rúa Vásquez Vicerrector Académico |
| 09/02/2024 | 16/02/2024 | 19/02/2024 |