

	<b>Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda</b>	<b>CODIGO</b>	AP-TIC- IN-02
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	23/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	Página 1 de 7

## Instructivo para crear solicitud por parte del funcionario, contratista para crear un Caso de Servicio desde la Intranet de la Gobernación de Santander

El funcionario, contratista puede crear un Caso de Servicio de mesa de ayuda, desde la Intranet de la Gobernación de Santander, así:

Ingresar a la página de la Intranet de la Gobernación de Santander:

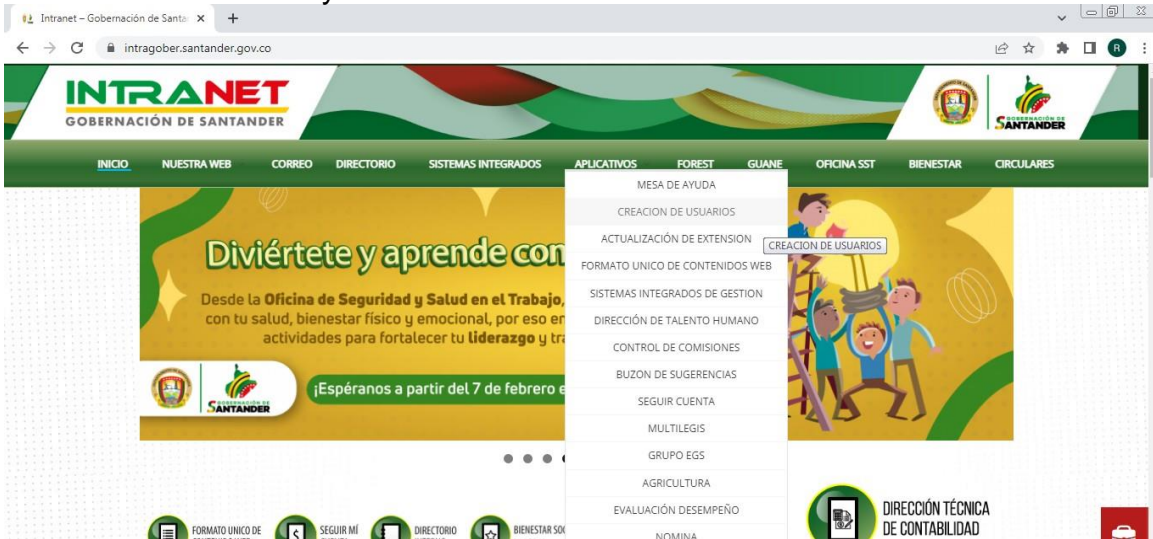
<https://intragober.santander.gov.co/>

Dar clic en el menú llamado Aplicativos

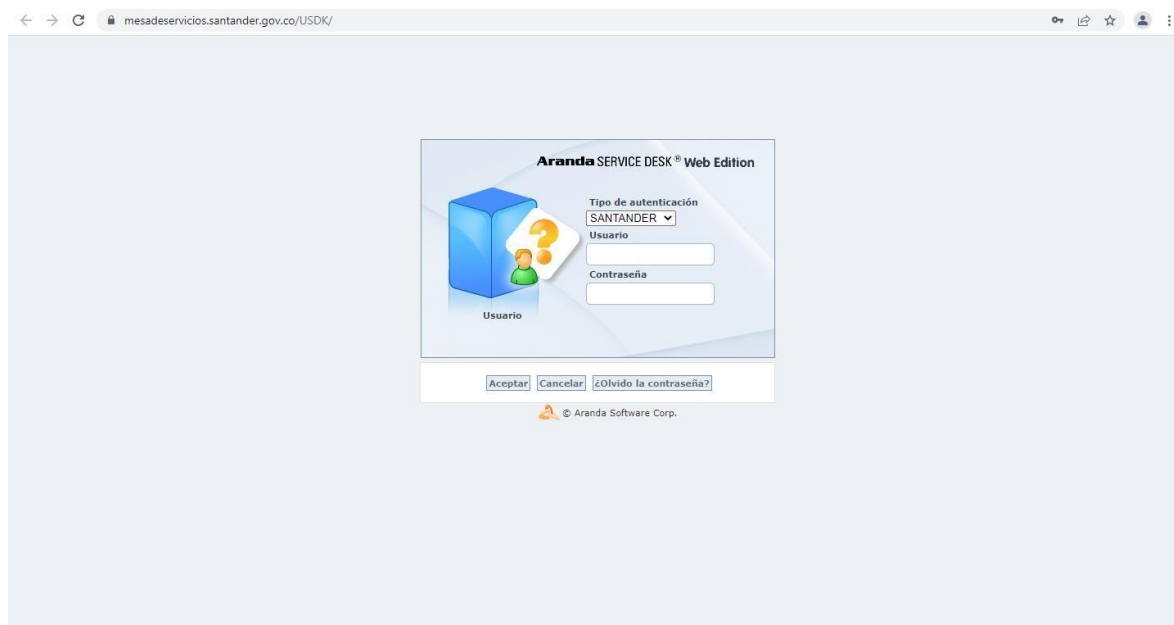


	<b>Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda</b>	<b>CODIGO</b>	AP-TIC- IN-02
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	23/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	Página 2 de 7

Dar clic en Mesa de Ayuda.



Ingresar a la plataforma de la Aplicación de mesa de ayuda.



<b>CODIGO</b>	AP-TIC- IN-02
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	23/03/2023
<b>PÁGINA</b>	Página 3 de 7

Ingresar el usuario del Dominio y contraseña.

Aranda SERVICE DESK® Web Edition

Tipo de autenticación  
SANTANDER

Usuario  
c.imedina

Contraseña  
\*\*\*\*\*

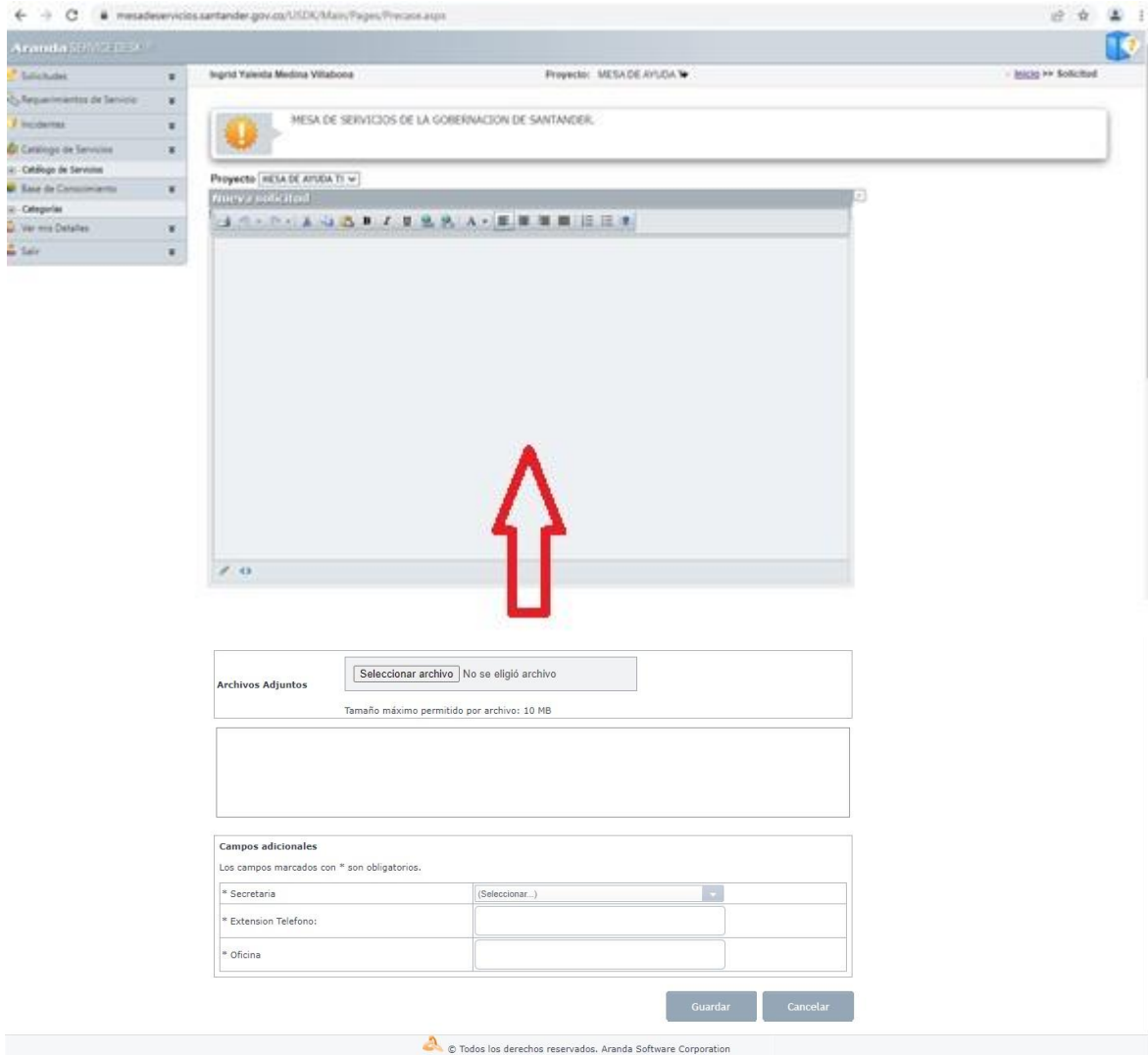
Aceptar Cancelar ¿Olvidó la contraseña?

© Aranda Software Corp.

Dar clic en el Botón ACEPTAR, para ingresar a crear la solicitud de Servicio en la Mesa de Ayuda.

	<b>Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda</b>	<b>CODIGO</b>	AP-TIC- IN-02
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	23/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	Página 4 de 7

Aparece la siguiente Interfaz en donde debe diligenciar la Nueva Solicitud de Servicio – Descripción

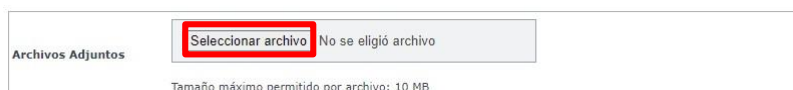


The screenshot shows the 'Aranda Software' web interface. The main content area displays a 'Nueva solicitud' window with a red arrow pointing to it. Below the window, there is a section for 'Archivos Adjuntos' with a 'Seleccionar archivo' button and a note that the maximum allowed file size is 10 MB. Further down, there is a section for 'Campos adicionales' with fields for 'Secretaria', 'Extension Telefono', and 'Oficina'. At the bottom, there are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

El usuario puede adjuntar un pantallazo con el error que se le está presentando, y así poder brindarle un mejor apoyo por parte de la mesa de ayuda.

Dar clic en el botón seleccionar Archivo,

**NOTA:** El archivo debe cumplir con los siguientes parámetros, el tamaño máximo permitido es de 10 MB, y con extensión BMP, GIF, JPG, TIF y PNG



This is a close-up of the 'Archivos Adjuntos' section. It shows a button labeled 'Seleccionar archivo' which is highlighted with a red box. To the right of the button is the text 'No se eligió archivo'. Below the button, it states 'Tamaño máximo permitido por archivo: 10 MB'.

	<b>Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda</b>	<b>CODIGO</b>	AP-TIC- IN-02
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	23/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	Página 5 de 7

Debe diligenciar los siguientes campos adicionales que son obligatorios para guardar la solicitud del servicio que son:

**Secretaria:** Donde pertenece el usuario.

**Extensión Teléfono:** Para llamar y verificar sobre la solicitud de servicio si no es clara.

**Oficina:** la ubicación para que el técnico llegue a dar solución de la Solicitud.

**Campos adicionales**  
Los campos marcados con \* son obligatorios.

* Secretaria	(Seleccionar...)
* Extension Telefono:	
* Oficina	



© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

Al finalizar de diligenciar los campos \*obligatorios\* solicitados por la interfaz, dar clic en el botón **Guardar**, para ser creado el caso solicitado por el usuario.

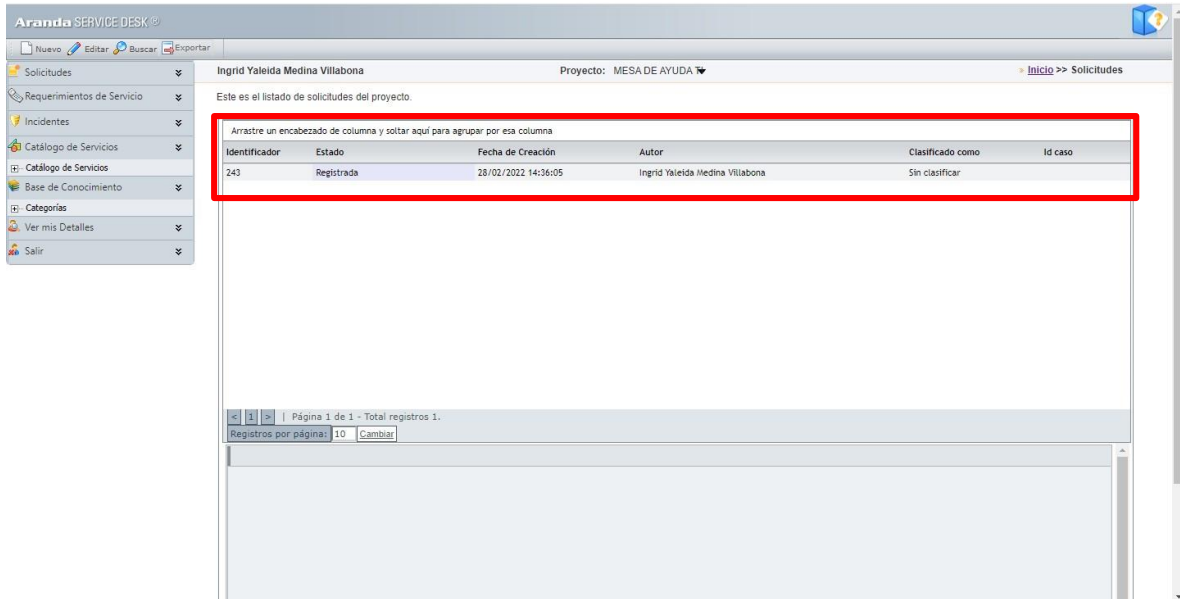
**Campos adicionales**  
Los campos marcados con \* son obligatorios.

* Secretaria	Secretaria de las TIC
* Extension Telefono:	1706
* Oficina	Dirección de Sistemas



© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

La solicitud esta creada en la plataforma de Aranda – Mesa de Ayuda.



Aranda SERVICE DESK

Nuevo Editar Buscar Exportar

Solicitudes Ingrid Yuleida Medina Villabona Proyecto: MESA DE AYUDA Inicio >> Solicitudes

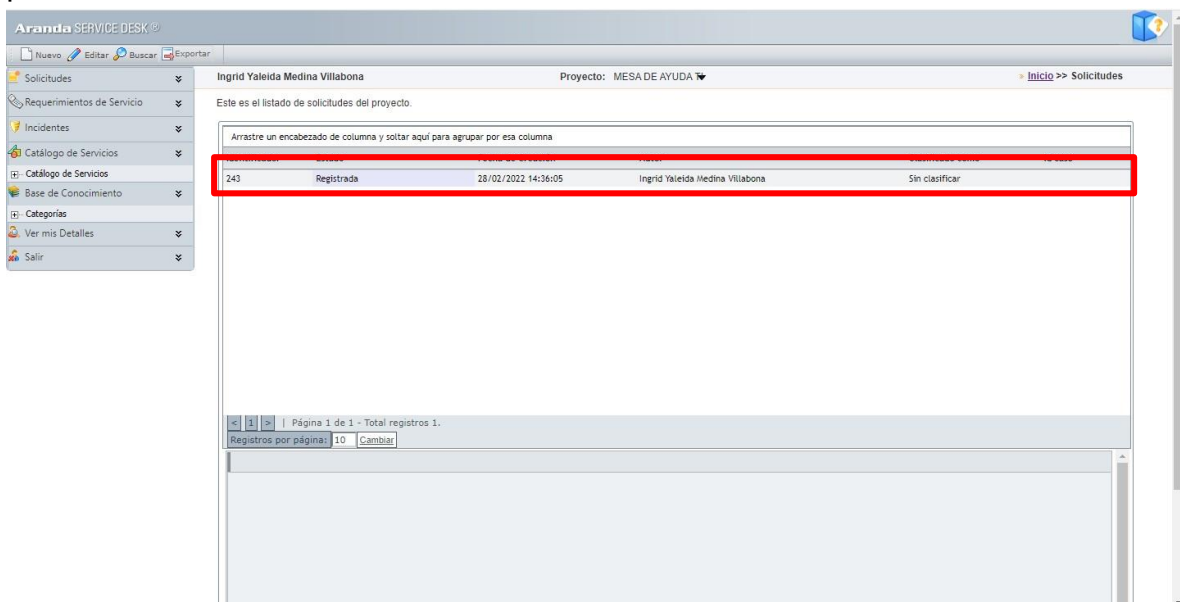
Este es el listado de solicitudes del proyecto.

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Identificador	Estado	Fecha de Creación	Autor	Clasificado como	Id caso
243	Registrada	28/02/2022 14:36:05	Ingrid Yuleida Medina Villabona	Sin clasificar	

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.  
Registros por página: 10 Cambiar

Si el usuario necesita realizar alguna modificación del servicio ya guardado, debe proceder a realizar una edición de la solicitud, así:



Aranda SERVICE DESK

Nuevo Editar Buscar Exportar

Solicitudes Ingrid Yuleida Medina Villabona Proyecto: MESA DE AYUDA Inicio >> Solicitudes

Este es el listado de solicitudes del proyecto.

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Identificador	Estado	Fecha de Creación	Autor	Clasificado como	Id caso
243	Registrada	28/02/2022 14:36:05	Ingrid Yuleida Medina Villabona	Sin clasificar	

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.  
Registros por página: 10 Cambiar

Dar clic en la solicitud registrada y después clic en el icono Editar

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda</b>	<b>CODIGO</b>	AP-TIC- IN-02
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	23/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	Página 7 de 7



Si el usuario requiere de un nuevo servicio, por lo tanto, dar clic en Nuevo.

