



PUCP

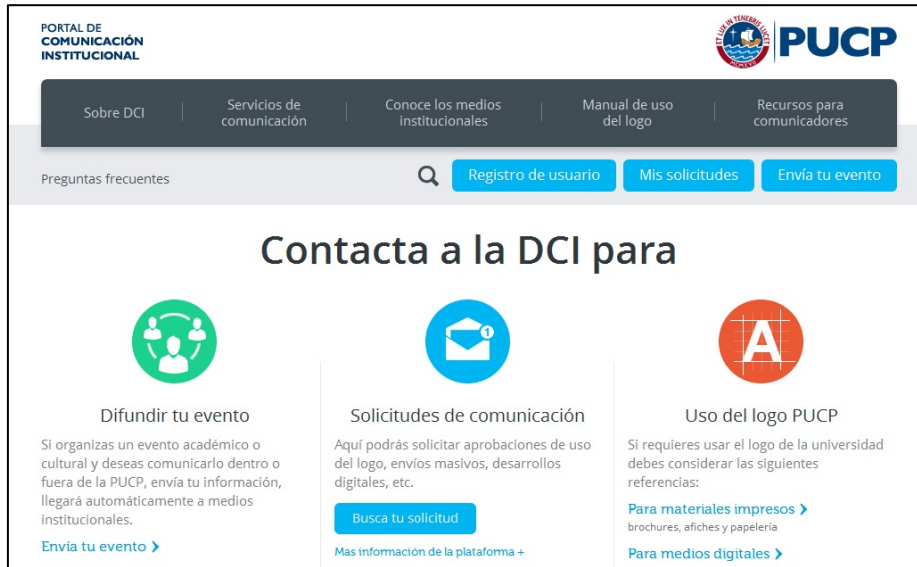
Capacitación - Portal de
Comunicación Institucional
y Plataforma de **Servicios**
de **Comunicación**

Contenido

1. Conceptos claves	3
2. Registro e ingreso a la Plataforma de Servicios de Comunicación (PSC).....	4
3. Envío y seguimiento de las solicitudes de servicio	9

1. Conceptos claves

1.1 Portal de Comunicación Institucional (PCI):



El Portal de Comunicación Institucional (PCI) de la PUCP es el espacio en la página web de la Universidad que centraliza la información de políticas, procedimientos, solicitudes y recursos de información destinados a que las unidades académicas y administrativas, así como las instituciones externas, puedan canalizar de forma efectiva sus requerimientos de comunicación a través de la Dirección de Comunicación Institucional (DCI) y sus oficinas designadas.

1.2 Plataforma de Servicios de Comunicación (PSC):



La Plataforma de Servicios de Comunicación (PSC) integra todas las solicitudes de servicios y difusión que se requieren de la DCI. Dicha plataforma será administrada por personal especializado y facilitará a las unidades el seguimiento de las solicitudes realizadas.

a. Servicios de Comunicación:

Temas que puede ver la DCI respecto a autorizaciones, manejo de medios, etc.

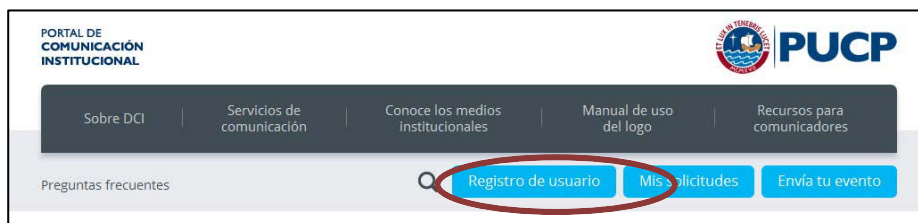
b. Solicitudes de servicio:

Peticiones para que la DCI pueda revisar y/o autorizar los servicios que se pueden requerir. La creación de solicitudes permite que los responsables sepan que se ha hecho una solicitud y que los usuarios puedan hacerles seguimiento hasta que se resuelvan.

2. Registro e ingreso a la Plataforma de Servicios de Comunicación (PSC)

2.1 Registro de nuevo usuario:

- Para poder enviar una solicitud, debe primero registrar como usuario. Este proceso solo deberá ser completado una vez, y luego podrá ingresar con el usuario y la contraseña que haya elegido.
- Para efectuar esta acción, diríjase al PCI y elija la opción “Registro de usuario”.



- Será llevado a una pantalla donde deberá llenar el formulario con los datos solicitados:

- Use su usuario y contraseña PUCP, pero recuerde que el PCI no está enlazado a otros sistemas y si cambia su contraseña PUCP en otro portal o intranet, el cambio no se reflejará en este sistema.
- Una vez llenado correctamente el formulario, saldrá un mensaje de confirmación en pantalla:

- Este mensaje también será enviado al correo electrónico registrado:



- El personal de la DCI recibirá su registro y tendrá que validarlo para que pueda empezar a usar el sistema, recuerde que el horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

- Una vez procesado el registro, recibirá un correo electrónico de confirmación:



2.2 Ingreso de usuario:

- Puede usar el enlace señalado en el correo (<http://solicitudesdci.kayako.com/>) para ingresar con su usuario y contraseña a la PSC. Acceda con el usuario y contraseña que indicó al registrarse y presione “Ingresar”.
- Si está ingresando desde una computadora privada y segura, puede presionar la opción “Recordarme” para que el navegador (que esté usando en ese momento) recuerde sus datos y no deba tener que ingresarlos cada vez:

- La primera vez que ingrese tendrá la opción de completar datos adicionales para su perfil de usuario (este paso es totalmente opcional):

- Puede actualizar sus datos y presionar “Actualizar” o simplemente cerrar esta ventana.

2.3 Contraseñas

a. Cambio de contraseña:

- Para cambiar su contraseña, el usuario debe presionar el botón “Cambiar contraseña”.
- En la siguiente pantalla, debe poner la contraseña actual y luego dos veces la nueva contraseña.
- Una vez llenada la información, debe presionar el botón “Actualizar”.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Logo of PUCP

Mis Solicitudes Enviar Solicitud

Español (Perú)

Cuenta

Cambiar Contraseña

Finalizar

Cambiar contraseña

Detalles de la Contraseña

Contraseña existente: [input field]

Nueva Contraseña: [input field]

Nueva Contraseña (repetir): [input field]

Actualizar

Fusion Solicitudes DCI

b. Extravío/olvido de contraseña:

- En caso olvide totalmente su contraseña, podrá pedir que se restablezca por medio de su correo electrónico.
- En la página principal presione “Perdí mi contraseña”, y será llevado a una pantalla donde deberá poner el correo electrónico con el que se registró e introducir el texto *captcha*. A continuación, presione “Enviar”.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Logo of PUCP

Registrarse

Español (Perú)

Ingresar

Su dirección de correo electríc

Recordarme

Perdí mi contraseña Ingresar

Para poder hacer una solicitud debe Registrarse.

Perdí mi contraseña

Por favor, introduzca el correo electrónico con el que se registró y haga clic en Enviar. Usted recibirá un mensaje de correo electrónico con un enlace para restablecer su contraseña en breve.

Información de la Cuenta

Correo electrónico: [input field]

Verificación CAPTCHA

Por favor, introduzca el texto que ve en la imagen en el siguiente recuadro. Esto previene registros automatizados.

7x5 mg1 n7 [input field]

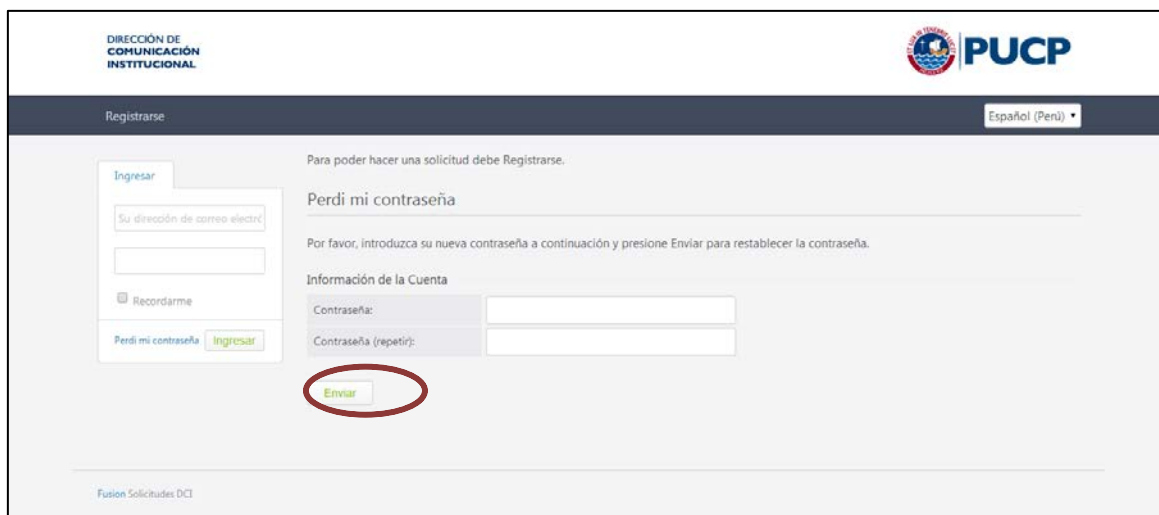
Enviar

Fusion Solicitudes DCI

- Un momento después recibirá un correo con un enlace que debe seguir para resetear su contraseña:



- El enlace lo llevará a una pantalla donde podrá ingresar una contraseña nueva, la cual deberá repetir para confirmarla y luego presionar “Enviar”:



- Luego de esto podrá ingresar usando la nueva contraseña.

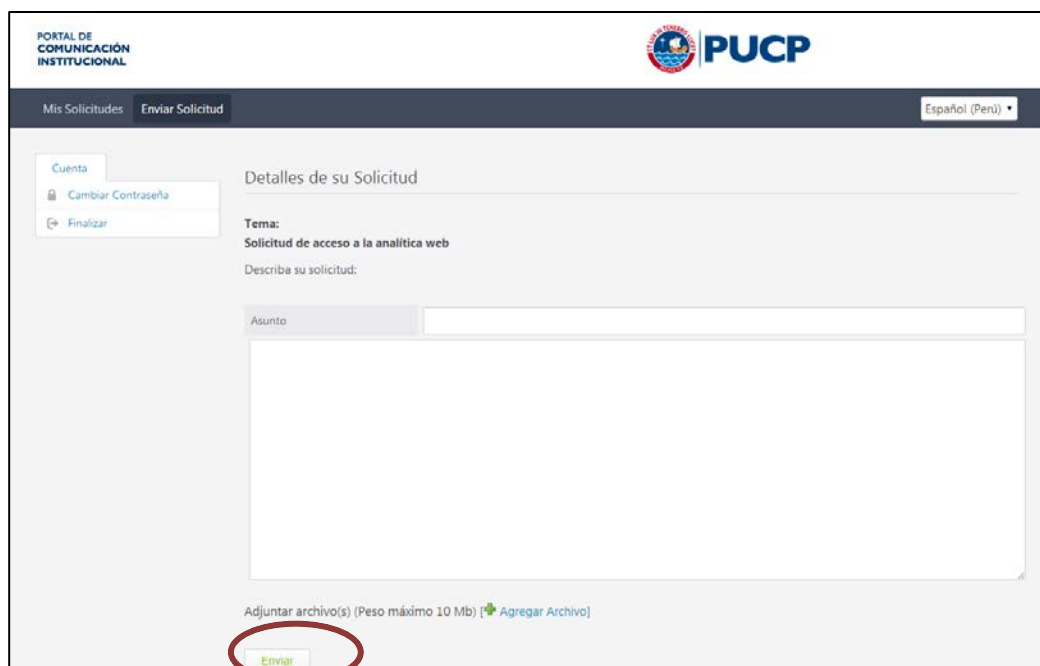
3. Envío y seguimiento de las solicitudes de servicio

3.1 Envío de solicitud:

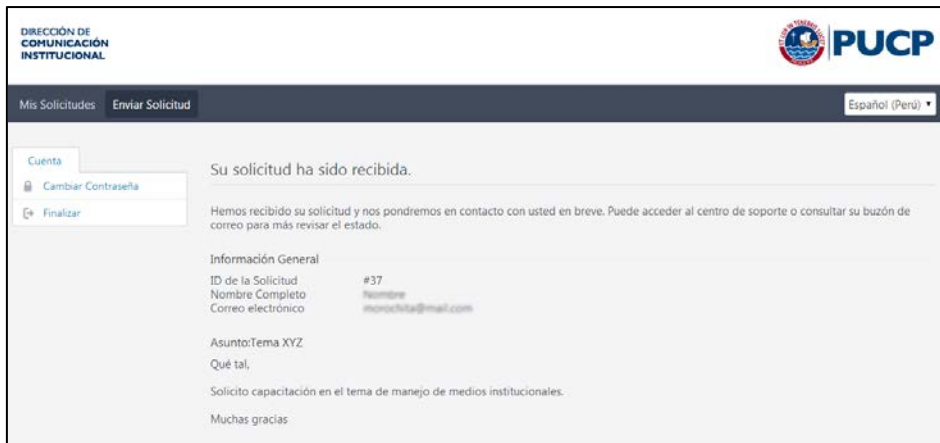
- Una vez completado el registro, y habiendo ya ingresado por primera vez, podrá empezar a enviar sus solicitudes de servicio a través del Portal de Comunicación Institucional.
- Ingrese a la sección correspondiente dentro del portal y presione el botón “Envía tu solicitud”, lo cual lo llevará directamente a la pantalla donde podrá completar los datos de la misma:



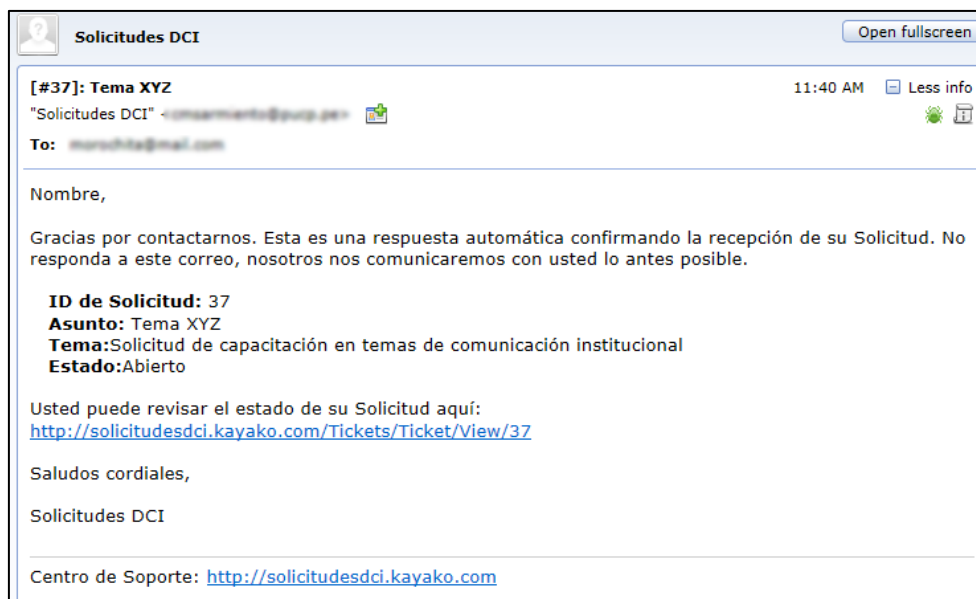
- Una vez en la pantalla del formulario, podrá llenar los detalles necesarios para poder procesar su solicitud y adjuntar archivos relevantes que no pesen más de 10 MB (cuando menor sea el tamaño del archivo más probabilidades tendrá de que cargue correctamente).
- Una vez llenada la información, presione el botón “Enviar”:



- Completado el envío, verá un mensaje de confirmación:

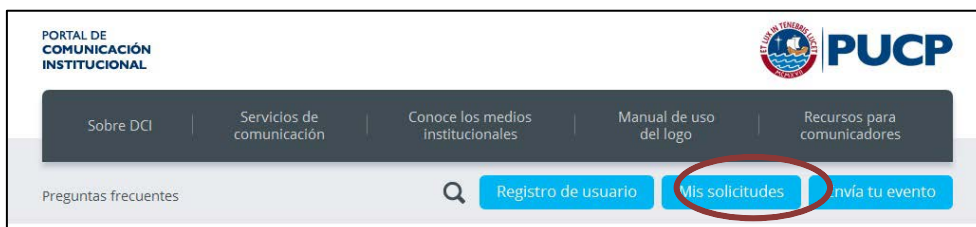


- También se le enviará una copia de la confirmación a su correo, en el cual podrá ver un enlace directo al detalle de la solicitud:



3.2 Seguimiento de las solicitudes de servicio:

- Una vez enviada la solicitud, se puede hacer el seguimiento de esta y otras que se hayan enviado ingresando a la opción "Mis solicitudes" desde el Portal de Comunicación Institucional:



a. Listado

- En el listado de las solicitudes, podrá ver las que han sido enviadas e información, como su identificación, actualizaciones y estado:

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Mis Solicitudes Enviar Solicitud

Cuenta
Cambiar Contraseña
Finalizar

Ver Solicitudes

ID de la Solicitud	Última actualización	Última respuesta	Tema	Estado
36	24 February 2014 05:48 PM	Usuario prueba 02	Solicitud de cap...	Abierto
35	24 February 2014 05:46 PM	Usuario prueba 02	Solicitud para L...	Abierto

Page 1 of 1

Fusión Solicitudes DCI

b. Detalle

- Al hacer clic en una solicitud, ingresa al detalle de la misma. Desde ahí podrá ver información más detallada, así como el hilo de respuestas hechas por los responsables.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Mis Solicitudes Enviar Solicitud

Español (Perú)

Cuenta
Cambiar Contraseña
Finalizar

Ver Solicitud: #35

Video PUCP para subir a youtube

Creado: 24 February 2014 05:46 PM Actualizado: 24 February 2014 05:46 PM

TEMA	DURACIÓN	ESTADO
Solicitud para L...	Sin asignar	Abierto

Agregar respuesta

Usuario prueba 02
Usuario

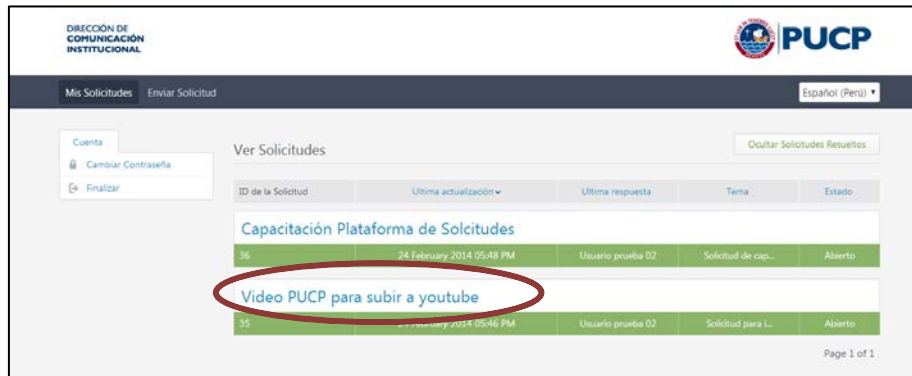
Publicado en: 24 February 2014 05:46 PM

Qué tal,
Quisiera pedir que suban un video al canal Youtube de la PUCP.
Saludos,

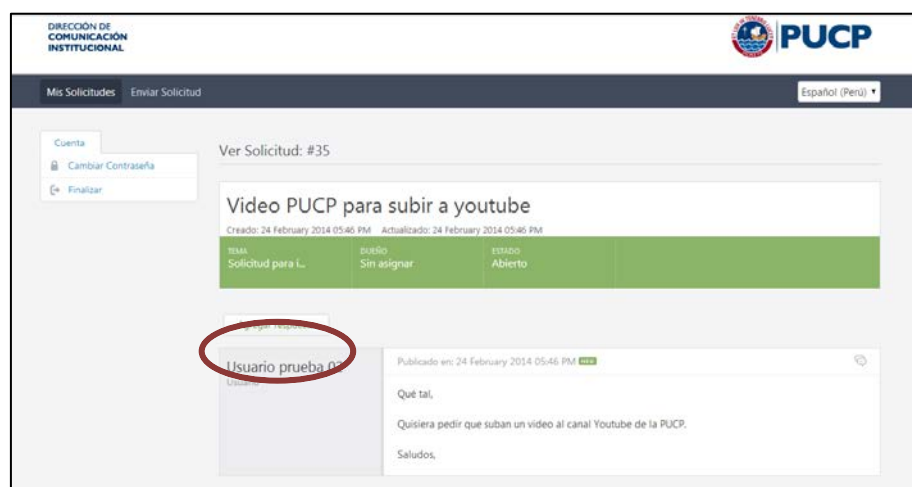
Fusión Solicitudes DCI

c. Agregar información o llamar la atención sobre una solicitud

- o En caso necesite agregar información a una solicitud ya hecha o quiera insistir sobre la misma, acceda a la vista de listado de solicitudes (presionar el botón Mis solicitudes) y de clic al título de la solicitud deseada.



- o Una vez dentro del detalle de la solicitud presione Agregar respuesta y complete la información correspondiente.



d. Respuestas de los responsables

- o Cuando el responsable responda a su solicitud, recibirá un correo:



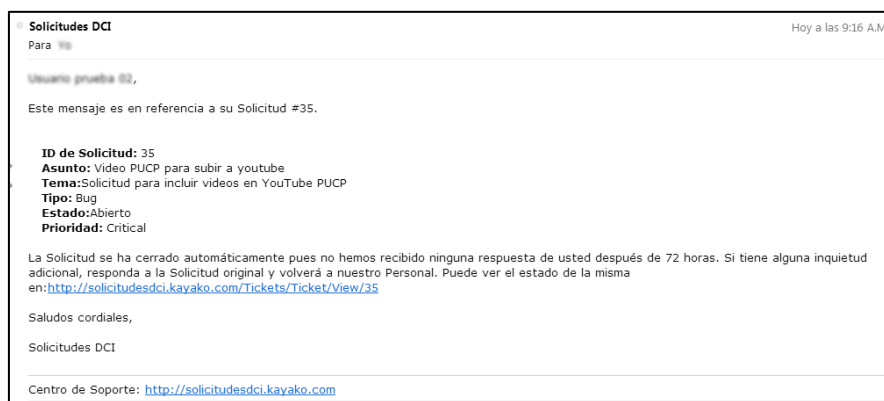
- o El usuario podrá ingresar a la PSC y, de ser necesario, responder a la conversación.

e. Estados

- Las solicitudes pueden tener tres estados posibles:
 - Abierto: indica que la solicitud ha sido recepcionada, pero aún no ha sido asignada al responsable correspondiente.
 - En Proceso: indica que la solicitud ya ha pasado al responsable, quien debe estar resolviéndola. En este estado es donde se da el trabajo colaborativo (resolución de dudas y diálogo) entre el responsable y el usuario para poder resolver la solicitud.
 - Cerrado: una vez que la solicitud se considera resuelta, el responsable cambiará el estado de la misma. Si el usuario elige “Agregar una respuesta” a una solicitud cerrada, esta volverá al estado “En proceso”.

f. Cierre automático de solicitudes

- Si una solicitud no tiene actividad por parte del usuario por un periodo de 72 horas, esta se cerrará de manera automática.
- Esta situación será comunicada al usuario por medio de un correo electrónico:



- Si desea volver a abrir la solicitud, entre al enlace señalado y agregue una respuesta.
- En caso contrario, no necesita tomar acciones adicionales.