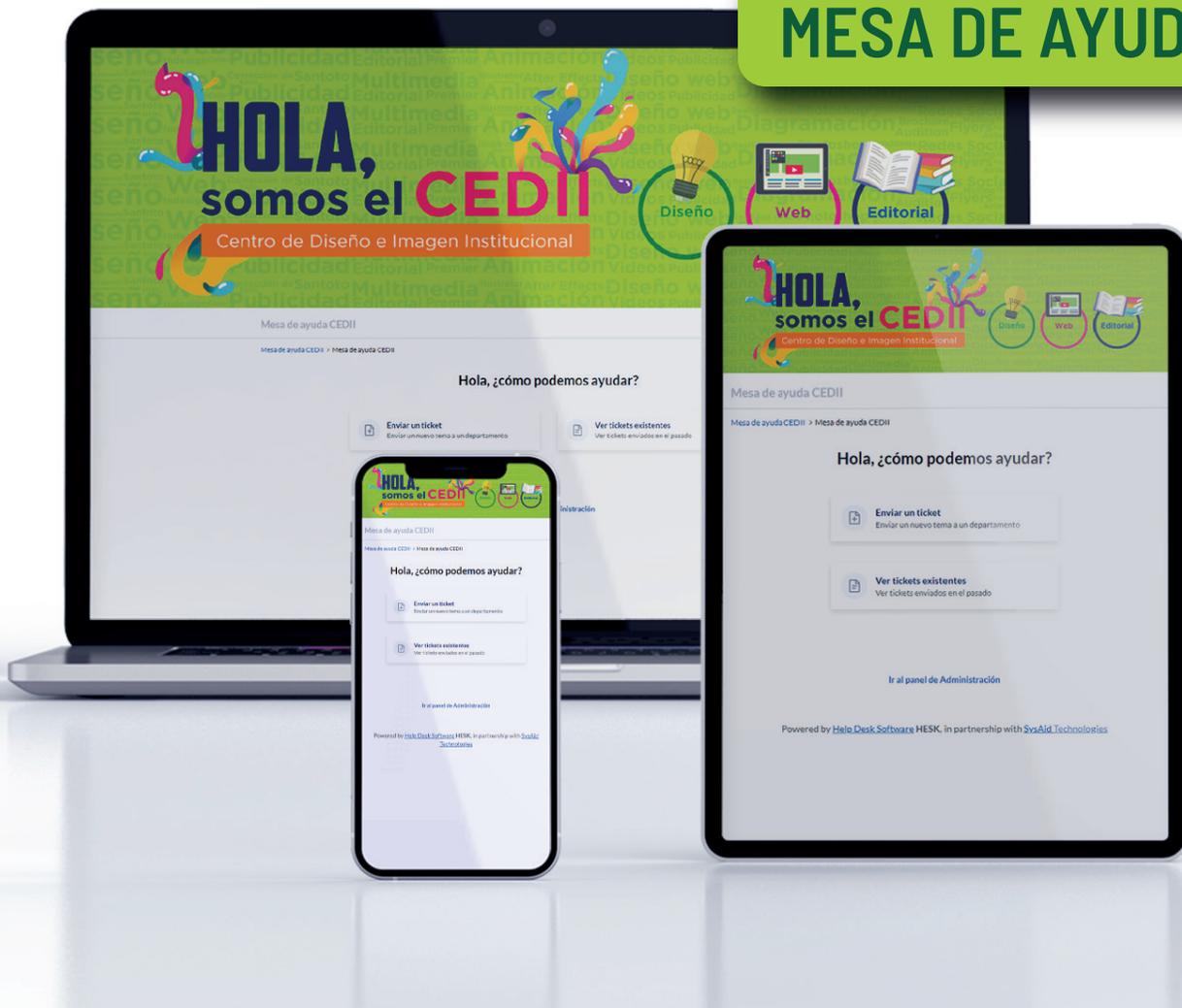




SUNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
— BUCARAMANGA —
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES: 1705

MESA DE AYUDA



Ahora será más fácil gestionar tu solicitud y hacerle seguimiento.
Conoce mejor los pasos para que esta plataforma sea tu nueva aliada de trabajo

Accede a la plataforma aquí

http://tics.ustabuca.edu.co/cedii_N21/



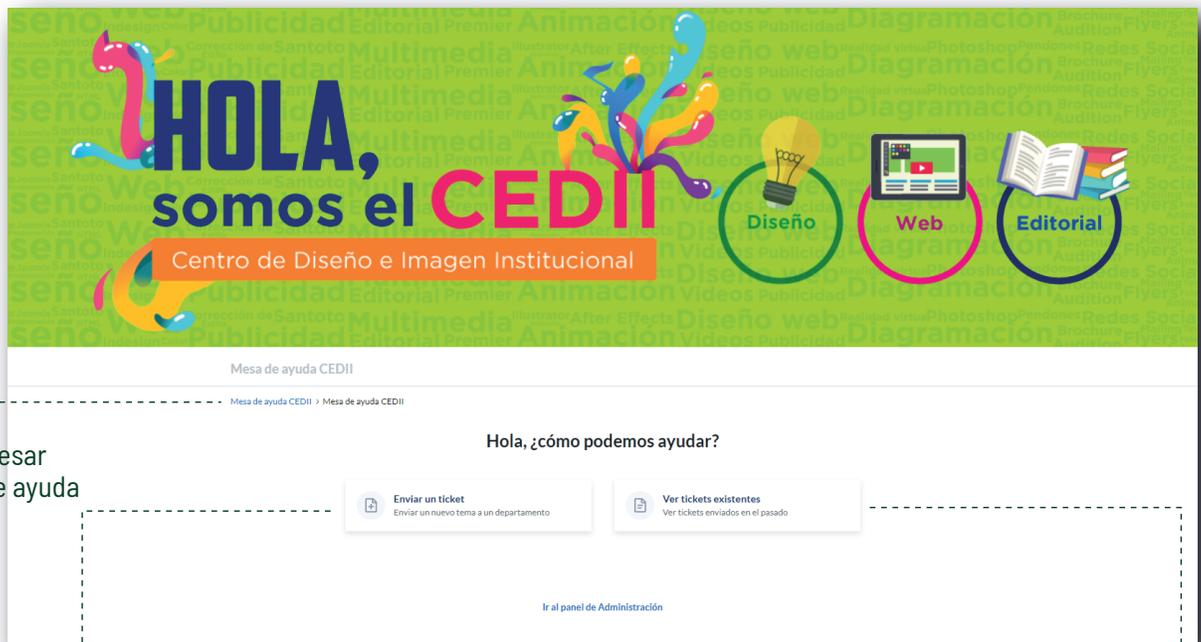
Escanea el código



Instructivo para acceder y crear un ticket en la

MESA DE AYUDA

► Conociendo la interfaz



Clic aquí para regresar al inicio de la mesa de ayuda

Al ingresar a la interfaz de la mesa de ayuda del CEDII encontramos 2 opciones habilitadas, que son: **Enviar un Ticket y Ver Tickets Existentes**

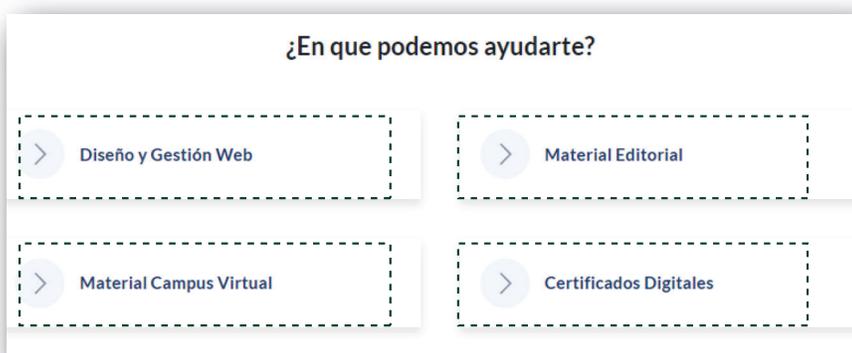
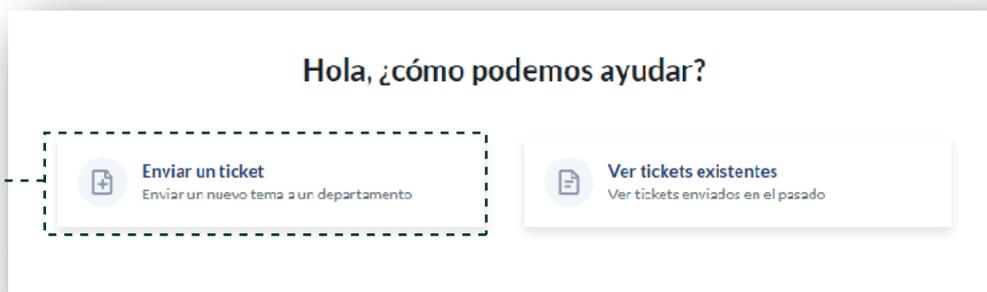
Enviar un Ticket:
Ingresa aquí para diligenciar su solicitud

Ver Tickets Existentes:
En esta opción podrá ingresar con el número de ticket asignado y ver el avance de su solicitud

► Creando un ticket

► PASO 1 Crear una solicitud (ticket)

Se debe ingresar al botón
Enviar un ticket



► PASO 2 Seleccionar la categoría

El CEDII cuenta con cuatro categorías:

Diseño y Gestión Web
Material Editorial
Material Campus Virtual
Certificados Digitales

De acuerdo al tipo de solicitud que requiera, seleccione y con el registre la información que se solicite.

Diseño y Gestión Web

Producción de material promocional e informativo garantizando el manejo, aplicación y uso adecuado de la imagen institucional en todos los documentos institucionales, publicitarios y promocionales de la Universidad.

- Material publicitario para eventos y actividades.
- Certificados digitales.
- Actualizaciones en página web.

Material Editorial

Se hace corrección de estilo y ortotipográfica a libros, revistas, periódicos y a todos los documentos publicados, diseño y diagramación del material académico pedagógico de tipo editorial (cartilla, revistas, entre otros).

- Material académico pedagógico de tipo editorial (cartilla, revistas, entre otros).

Material Campus Virtual

Material audiovisual, gráfico, pedagógico y editorial requerido para el Campus Virtual.

- Material académico pedagógico de tipo banner, etiquetas, videos, documentos, entre otros.

Certificados Digitales

Diseño de los certificados para eventos previamente registrados en la plataforma de inscripción de eventos que fueron realizados de manera digital.

Instructivo para acceder y crear un ticket en la

MESA DE AYUDA

Enviar una Solicitud de Asistencia

Campos marcados son requeridos *

Nombre: *

E-mail: *

Dependencia o Facultad: *

Extensión del contacto: *

Nombre del Trabajo: *

MATERIAL PUBLICITARIO:

- Afiche
- Agenda / Libreta
- Afiche
- Agenda / Libreta
- Artes para souvenirs
- Avisos de prensa - revista
- Botón publicitario
- Backing
- Brochure
- Carátula para documento
- Carpeta
- Cartelera Digital
- Certificado Impreso
- Escarapela
- Folleto y/o Brochure
- Imagen para carteleras
- Infografía
- Mailing (Pieza para correos institucionales)
- Redes (Pieza para redes oficiales, feed, story)
- Multimedia - Animación
- Pendón
- Plegable
- Tarjeta de invitación
- Tarjeta de presentación
- Valla
- Volante

WEB y CARTELERA DIGITAL:

- Actualización de información en web (textos, imágenes, videos, enlaces, pdfs, entre otros)
- Banner web
- Botón web
- Creación de micrositio
- Publicación en la página principal web* (*Sujeto a verificación de pertinencia)

EVENTOS:

- Creación o cierre de evento en la web (Link de inscripción a eventos)
- Certificado digital

DIVULGACIÓN POR PARTE DEL CEDII:

- Cartelera Digital
- Página web

DIVULGACIÓN EN OTROS MEDIOS:

- Correo institucional
- Redes Sociales

NOTA: Para estos medios debe ponerse en contacto con el Departamento de Comunicaciones y acordar con ellos su respectivo cronograma de publicación y divulgación. El CEDII solo se encarga de realizar y configurar las imágenes y luego enviarlas al Departamento de Comunicaciones.

Mensaje: *

Adjuntos:

- Ningún archi... seleccionado

Máximo 8 de adjuntos ⓘ

Prevención del SPAM

5 8 3 5 3

Escriba el número que aparece en la imagen *

Enviar ticket

PASO 3 Registrar la información

Diligencie la información básica como **Nombre, E-mail, Dependencia y Extensión de contacto.**

(Importante un número de teléfono para poder contactar en caso de que se requiera)

Ingrese el **nombre claro y preciso** del proyecto o título de la solicitud.

Seleccione el **material publicitario** requerido o **servicio**, uno o más dependiendo de su solicitud. Si no aparece en la lista utilice el apartado de **Mensaje** para describir lo que necesita.

Si necesita que su diseño sea divulgado en algún medio que maneja el CEDII, seleccione la casilla correspondiente.

Si solo requiere divulgación en otros medios seleccione la opción correspondiente y recuerde ponerse en contacto con el Departamento de Comunicaciones.

Recomendación: Leer nota en verde.

En esta sección, usted debe especificar el contenido del diseño, así como lo que quiere comunicar.

De no ser clara la información para el diseño requerido, el CEDII no tendrá en cuenta la solicitud y será devuelta o no asignada.

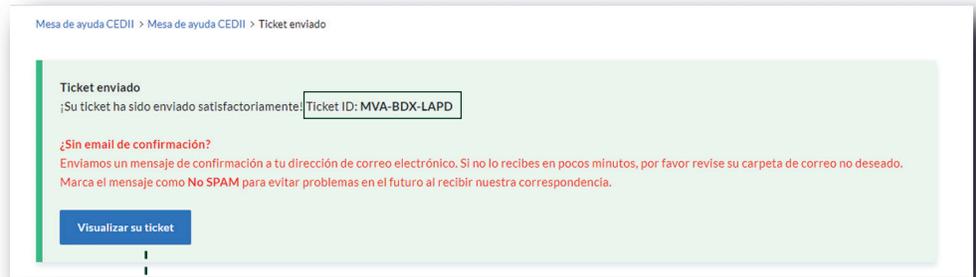
Aquí adjunte logos, documentos, fotos u otros elementos de referencia para complementar la propuesta o solicitud de diseño.

Después de registrada toda la información, digite la imagen de seguridad y finalice pulsando clic en el botón **Enviar Ticket.**

Al diligenciar la información solicitada, algunos campos marcados con * son de carácter obligatorio, si no se diligencia en su totalidad la solicitud no podrá ser enviada.

PASO 4

Finalizar solicitud (ticket)

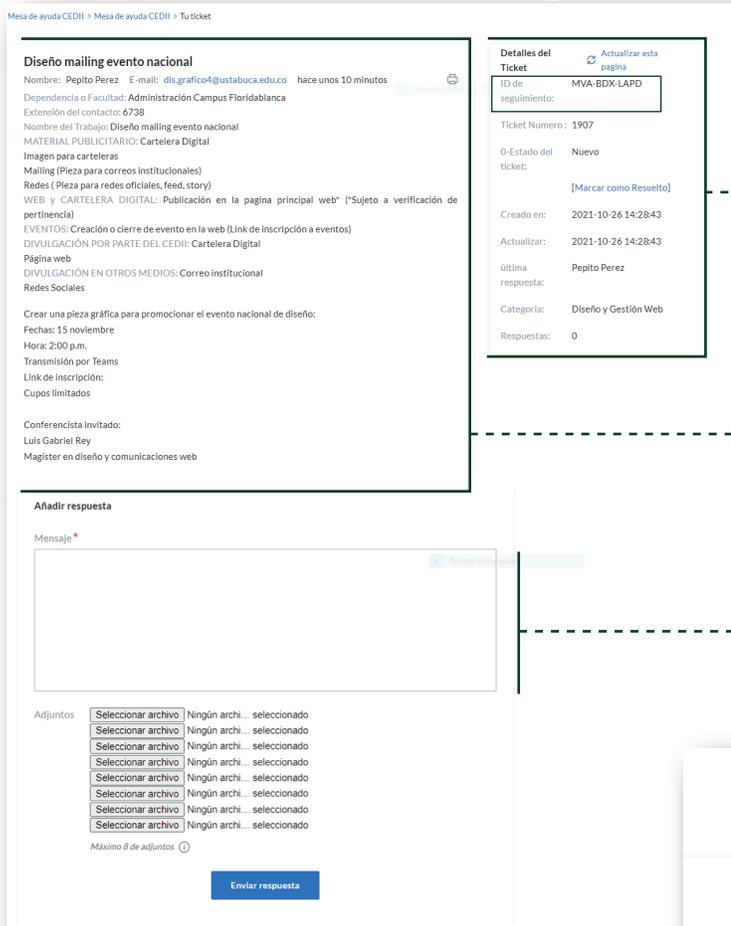


Visualizar Ticket

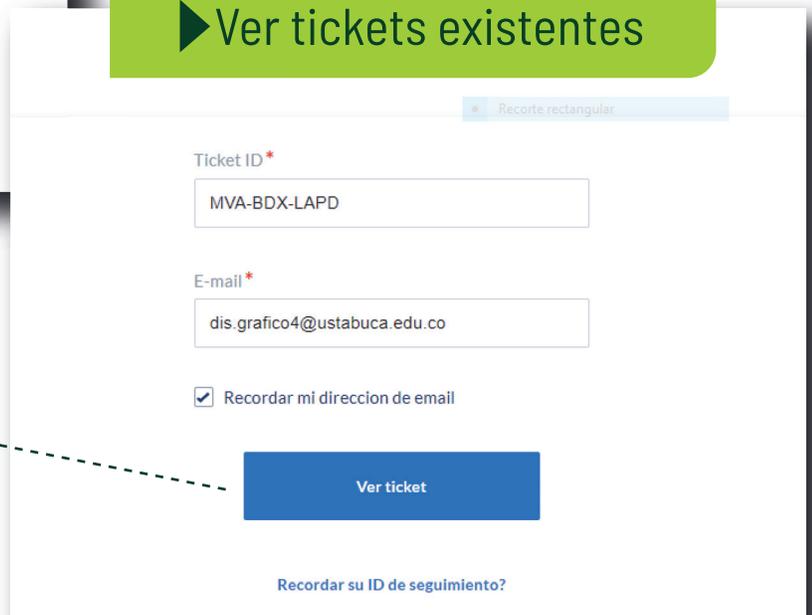
En este panel se muestra el Ticket generado por el sistema, incluyendo el **ID de seguimiento** que se puede consultar, para conocer el estado en que se encuentra la solicitud.

En esta ventana se evidencia la información registrada en su solicitud incluyendo detalles y los archivos adjuntos.

En este recuadro de diálogo puede sugerir observaciones o información adicional que olvidó incluir en su solicitud inicialmente.



Ver tickets existentes



► Recomendaciones

- Acceda desde la página web así:
www.ustabuca.edu.co / Recursos / Mesas de Ayuda
- Las solicitudes solo se recibirán a través de la plataforma **Mesa de Ayuda CEDII.**
- Tener en cuenta los siguientes tiempos de producción:
 - Diseños (imágenes, documentos, afiches, certificados, brochure, entre otros) **8 días hábiles**
 - Videos (grabación y edición) **Entre 15 y 20 días hábiles**
 - Solicitudes de página web **Entre 3 y 5 días hábiles**
 - Material editorial **3 meses**

**Los tiempos están sujetos a cambio dependiendo de la solicitud, complejidad de la misma, cola de producción existente y la respuesta oportuna del cliente en la verificación y aprobación del diseño.*

- Recuerde que su solicitud será tramitada en **orden de llegada.**
- Para confirmar que su solicitud fue enviada, basta con **verificar su correo electrónico y con el número de ticket asignado** para hacer seguimiento a la misma.
**Ya no será necesario enviar correo electrónico con la solicitud.*
- **Los ajustes y cambios que requieran las piezas** los podrá solicitar a través de la plataforma con su número de ticket, o respondiendo al correo que le fue enviado con la pieza gráfica.
- Importante **responder el aprobado de la solicitud** para continuar con el proceso del ticket.
- Si la solicitud ha sido cerrada y usted desea hacer ajustes o cambios a la pieza, deberá **generar un nuevo ticket.**
- Una vez aprobados los diseños es importante **evaluar el proceso**, responda una breve evaluación de nuestro servicio, **esta nos ayudará a mejorar.**
- Los ticket de los cuales no se obtengan respuestas por parte del solicitante al cabo de **3 meses**; pasarán al estado **"Declinado"** y serán **cerrados por vencimiento de fechas**; la plataforma no permite reapertura del mismo, razón por la cual, se deberá volver a colocar un nuevo ticket para poder retomar el trabajo.

► Importante

La plataforma de **"Eventos Institucionales"**, es una plataforma habilitada **únicamente** para la generación de **certificados digitales**, no puede ser usada como medio de pago por inscripción según las indicaciones realizadas por el Dpto. de Sindicatura. Toda inscripción y pago de eventos de educación continua y extensiva deben realizarse con el SAC, trámite que se realizará con el apoyo de la Oficina de Registro y Control.

Instructivo para acceder y crear un ticket en la

MESA DE AYUDA