

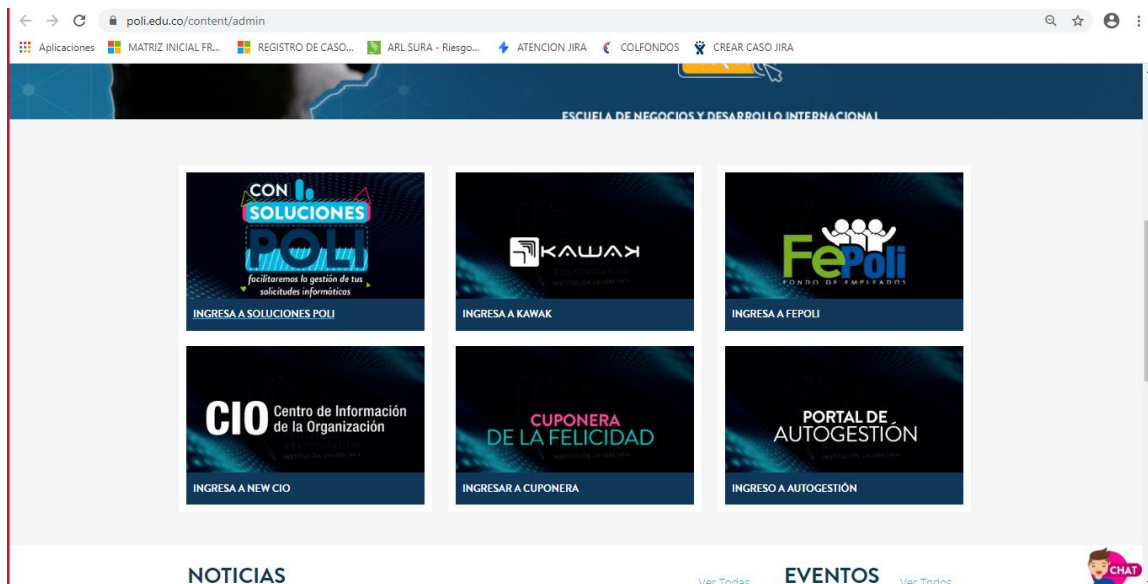
SOLUCIONES POLI – NUEVA PLATAFORMA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

La Institución ha implementado una nueva plataforma que optimizará los tiempos para atender todas las solicitudes o requerimientos que sean necesarios por parte de áreas específicas de la universidad.

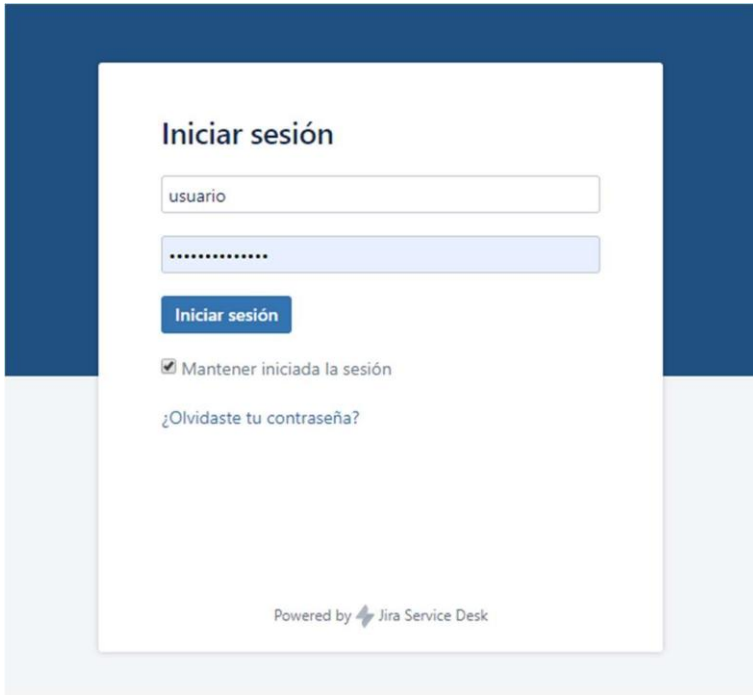
Se busca formalizar las solicitudes teniendo un control de flujo de requerimientos, donde el registro de las actividades que desarrollen los equipos internos lleve un seguimiento en los tiempos de respuesta.

Para poder ingresar a esta plataforma deberás:

1. En la página del Poli ingresar a Soluciones Poli



2. Escribir el usuario sin el @poligran.edu.co y la contraseña correspondiente



Iniciar sesión

usuario

.....

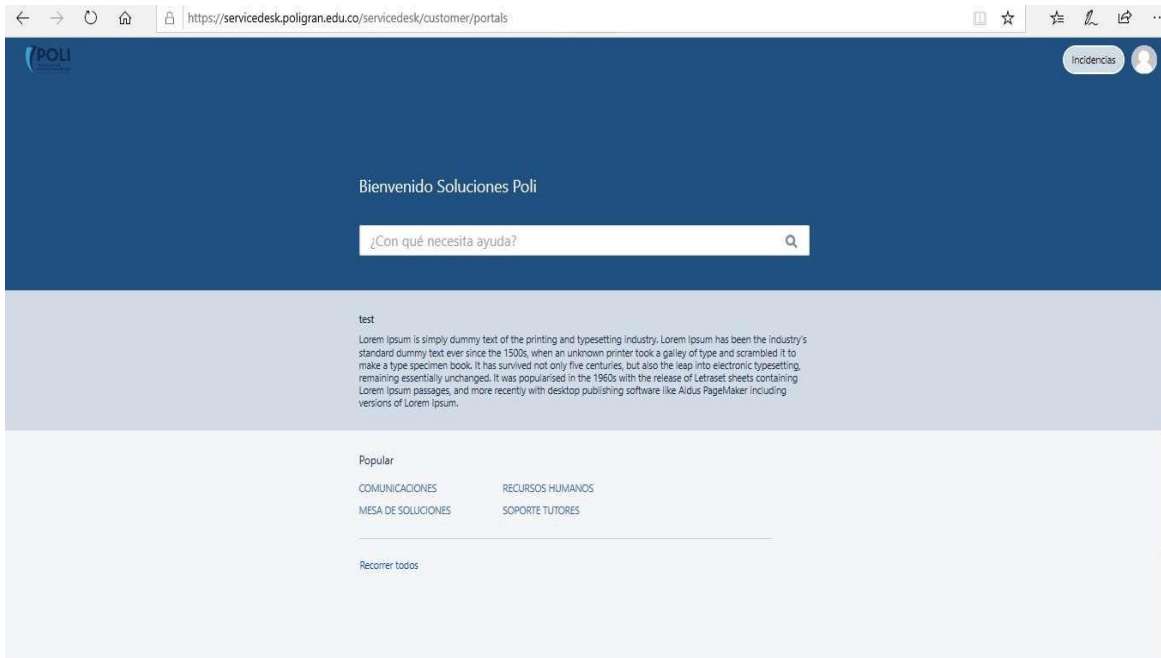
Iniciar sesión

Mantener iniciada la sesión

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Powered by Jira Service Desk

3. Elegir el área



← → ↻ 🏠 🔒 https://servicedesk.poligran.edu.co/servicedesk/customer/portals

POLI Incidencias

Bienvenido Soluciones Poli

¿Con qué necesita ayuda?

test

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.

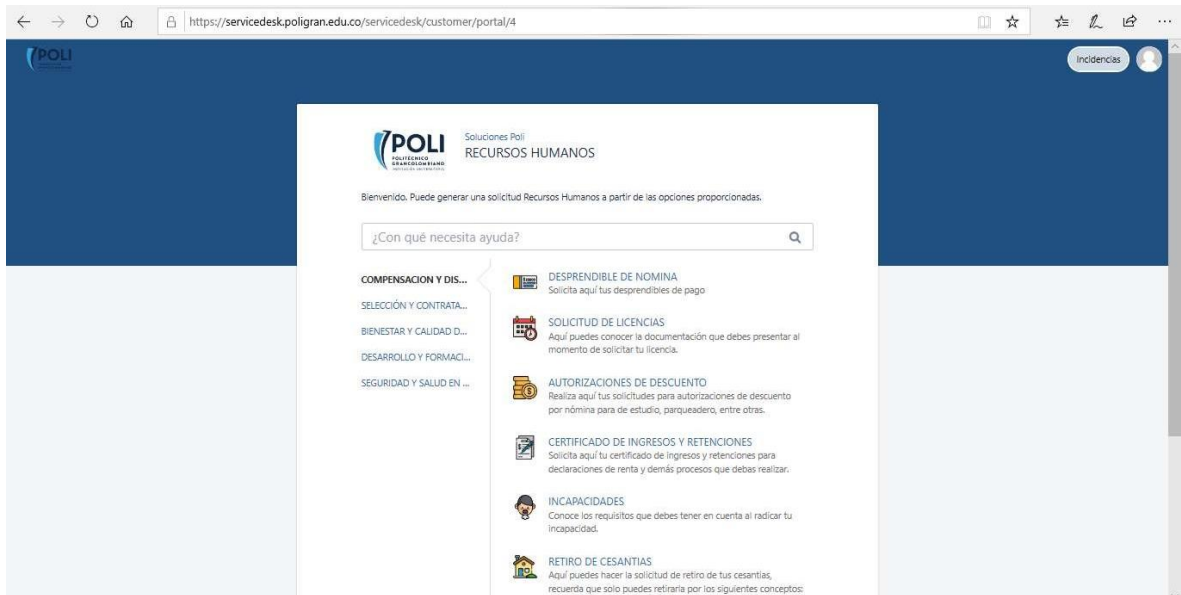
Popular

COMUNICACIONES RECURSOS HUMANOS

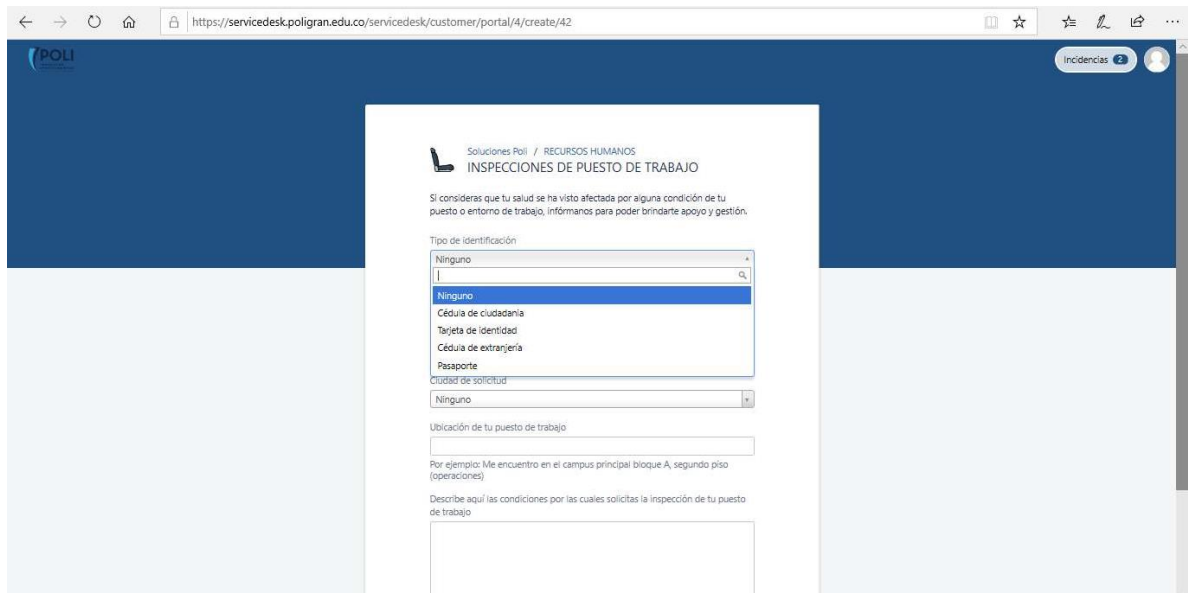
MESA DE SOLUCIONES SOPORTE Tutores

Recorrer todos

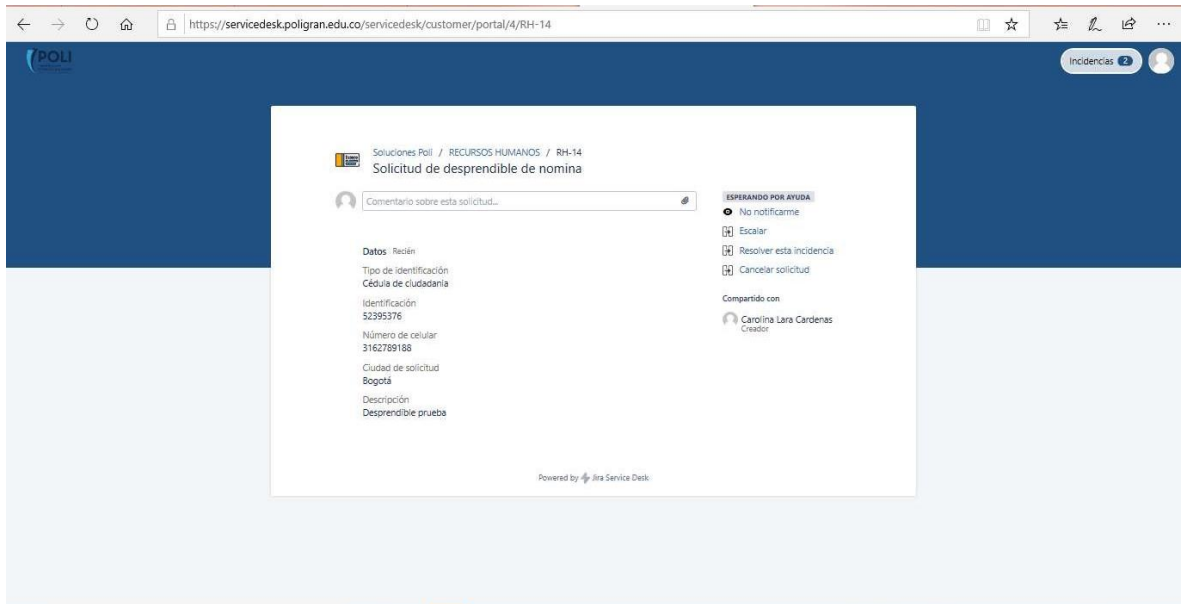
4. Elegir el proceso que se va a solicitar dentro del área o buscar en la sección ¿con qué necesitas ayuda?



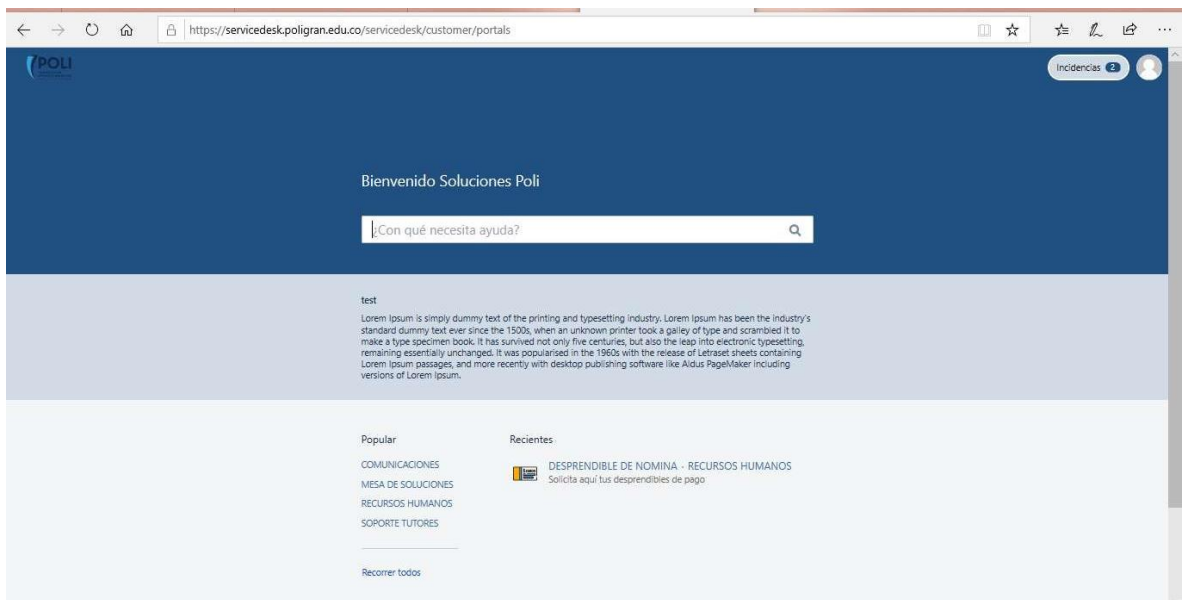
5. Llenar el formulario con todos los datos necesarios y adjuntar los documentos cuando sean requeridos



6. Tener en cuenta la notificación en la plataforma a partir de la creación de la solicitud

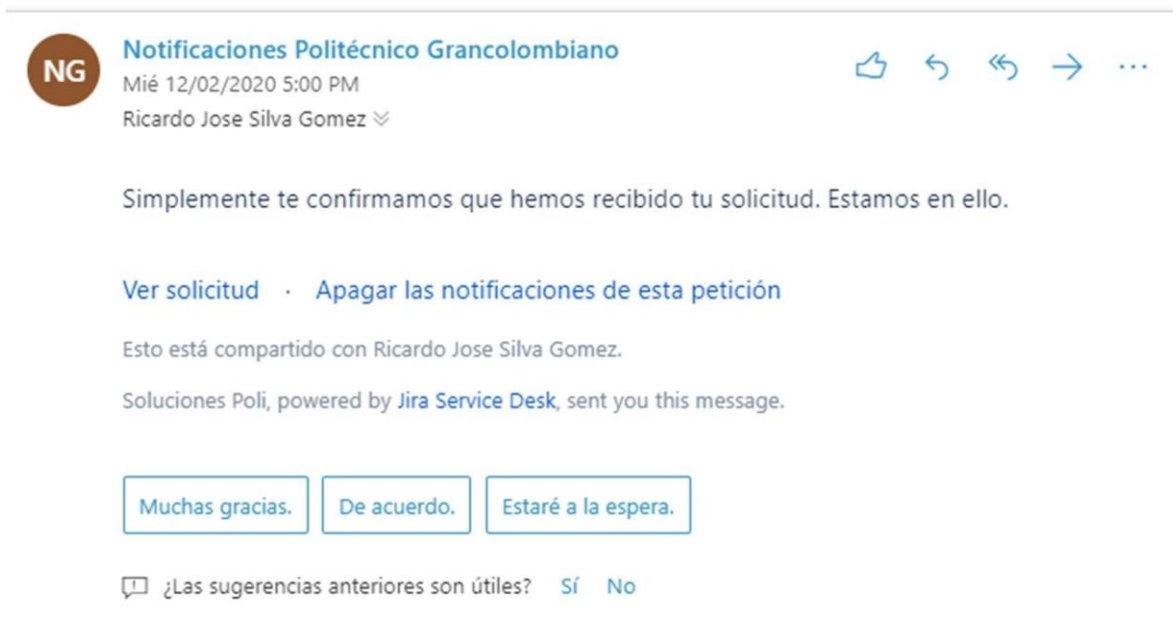


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://servicedesk.poligran.edu.co/servicedesk/customer/portal/4/RH-14>. The page header includes the POLI logo and a notification bell icon with 'Incidencias 2'. The main content area displays the ticket details for 'Solicitud de desprendible de nomina' under the category 'Soluciones Poli / RECURSOS HUMANOS / RH-14'. A text input field for 'Comentario sobre esta solicitud...' is visible. The ticket status is 'ESPERANDO POR AYUDA'. On the right, there are options: 'No notificarme', 'Escalar', 'Resolver esta incidencia', and 'Cancelar solicitud'. Below these, it shows 'Compartido con' and the name 'Carolina Lara Cárdenas' with a 'Crear' button. The ticket details on the left include: 'Datos: Recién', 'Tipo de identificación', 'Cédula de ciudadanía', 'Identificación: 52395376', 'Número de celular: 3162789188', 'Ciudad de solicitud: Bogotá', and 'Descripción: Desprendible prueba'. At the bottom, it says 'Powered by Jira Service Desk'.



The screenshot shows the service desk home page with the URL <https://servicedesk.poligran.edu.co/servicedesk/customer/portals>. The header features the POLI logo and a notification bell icon with 'Incidencias 2'. The main content area starts with 'Bienvenido Soluciones Poli' and a search bar containing the text '¿Con qué necesita ayuda?'. Below the search bar, there is a 'test' section with a paragraph of Lorem Ipsum text. At the bottom, there are two columns: 'Popular' with links for 'COMUNICACIONES', 'MESA DE SOLUCIONES', 'RECURSOS HUMANOS', and 'SOPORTE TUTORES'; and 'Recientes' with a card for 'DESPRENDIBLE DE NOMINA - RECURSOS HUMANOS' with the subtext 'Solicita aquí tus desprendibles de pago'. A 'Recorrer todos' link is located at the bottom left.

7. La validación del área y el número de solicitud se emitirá al correo institucional, verificar que sean los indicados



The screenshot shows an email notification from 'Notificaciones Politécnico Gran Colombiano' (NG) dated 'Mié 12/02/2020 5:00 PM' from 'Ricardo Jose Silva Gomez'. The message content is: 'Simplemente te confirmamos que hemos recibido tu solicitud. Estamos en ello.' Below the text are two links: 'Ver solicitud' and 'Apagar las notificaciones de esta petición'. It also states 'Esto está compartido con Ricardo Jose Silva Gomez.' and 'Soluciones Poli, powered by Jira Service Desk, sent you this message.' At the bottom, there are three buttons: 'Muchas gracias.', 'De acuerdo.', and 'Estaré a la espera.' Below the buttons is a feedback question: '¿Las sugerencias anteriores son útiles?' with 'Sí' and 'No' options.

REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES

Las áreas involucradas y sus beneficios son: Área de Gestión Humana, Área de Tecnología, Área Operación Tutores Virtuales y el Área de Comunicaciones.

En **Área de Recursos Humanos** podrás encontrar los siguientes procesos:

- Afiliaciones de beneficiarios,
- Carnetización
- Solicitud de cuentas bancarias
- Autorizaciones de Descuento
- Certificaciones laborales
- Certificado de ingresos y retenciones
- Información de contratación y seguridad social
- Novedades de Cuponera
- Desprendibles de pago
- Reporte de Incapacidades y Licencias
- Solicitud de Cesantías
- Copia de Contrato
- Solicitud de Desarrollo y formación
- Novedades Caja De Compensación
- Inspecciones de puesto de Trabajo

Entre otras

En el **Área de Mesa de Soluciones** encontrarás:

- Soluciones a fallos de hardware, software y otras peticiones de servicio altas de empleados, peticiones de información, cambios de claves entre otras.
 - Facilita la gestión de incidentes desde su registro inicial hasta su solución.
 - comunicación con los usuarios a través de su portal de usuarios, y así mantenerlos constantemente informados
 - Reutiliza todo el conocimiento a través de su base del conocimiento.
- Entre otras

En el **Área Soporte Tutores** podrás encontrar:

- Falla en material multimedia
- Las teleconferencias no se reproducen (vimeo)

Actividades evaluativas

- Inconvenientes con ponderaciones
- Inconvenientes con los grupos
- Inconvenientes con fechas
- Inconvenientes con foros
- Inconvenientes al calificar
- Inconvenientes en trabajo colaborativo
- Inconvenientes con el front de las instrucciones de la actividad
- verificación y/o modificación de notas
- Inconvenientes con las entregas

Acceso al aula Inconvenientes con usuario y/o contraseña

- No puedo acceder al aula CANVAS
- Inconvenientes de acceso Latch

Configuración del aula No tengo el módulo en el aula CANVAS

- Inconvenientes con el chat
- Inconvenientes con Elluminate LTI
- Inconvenientes con el tablero de servicios
- Inconvenientes con la mensajería en el aula
- Inconvenientes con fecha fin del módulo
- Inconvenientes con las herramientas de conferencias

Semana 0: Capacitaciones

- Inconvenientes en el formulario semana 0
- Inconvenientes en la asignación de módulo
- Inconvenientes con Elluminate LTI
- Cambios en número de estudiantes asignados
- Inconvenientes con el interceptor

- Inconvenientes con el tablero de servicios
- No estoy asignado al módulo / curso
- Inconvenientes con la mensajería en el aula
- Inconvenientes con fecha fin del módulo
- Inconvenientes con las herramientas de conferencias

Entre otras

El **Área de Comunicaciones** allí encontrarás los siguientes servicios ofrecidos:

- Planeación estratégica en la creación de las acciones de comunicación internas y externas según necesidad y tiempos de desarrollo necesarios
- Cubrimientos periodísticos
- Desarrollo notas periodísticas
- Contenido diferencial para redes sociales: (Formatos especiales audiovisuales, mecánicas de divulgación en redes sociales, contenido proactivo o de oportunidad)
- Acompañamiento en la realización de experiencias académicas hacia los estudiantes
- Desarrollo Videos institucionales
- Administración integrada de la Pág Web poli.edu.co (No realización de contenido de programas ni de áreas)
- Mail Marketing: Desarrollo de comunicados internos hacia colaboradores y estudiantes
- Diseño gráfico de piezas internas de comunicación

Entre otras

Ten en cuenta cada proceso y solicitud para que podamos trabajar en equipo de manera óptima.