

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

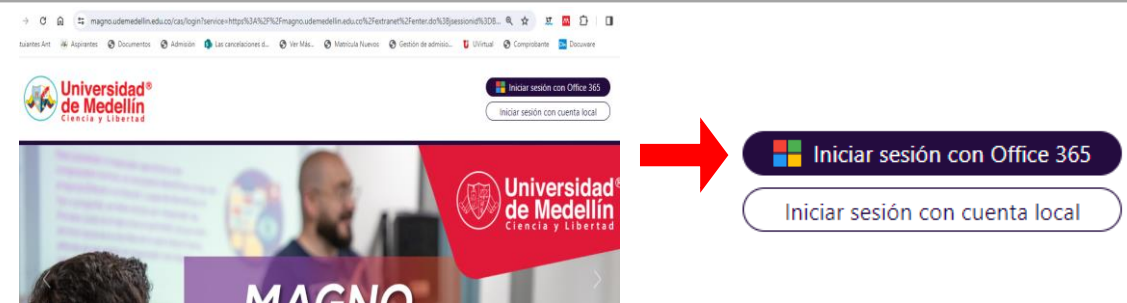
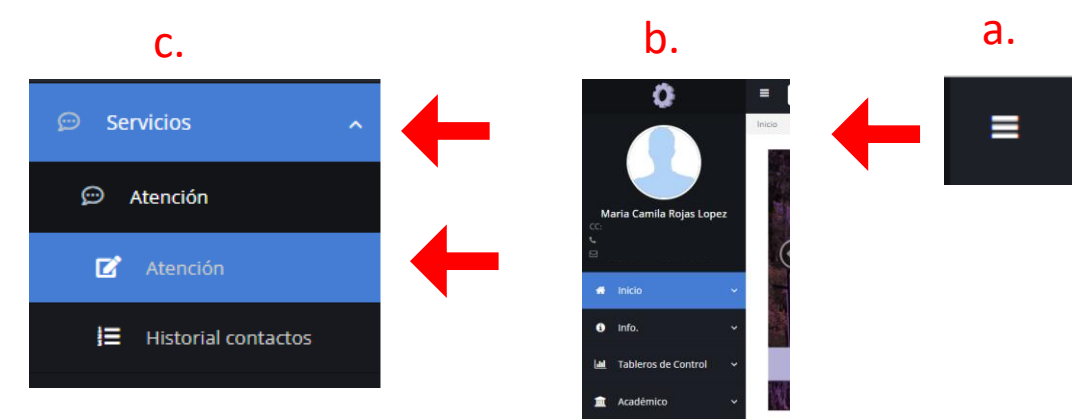
Código: IN-DO-05

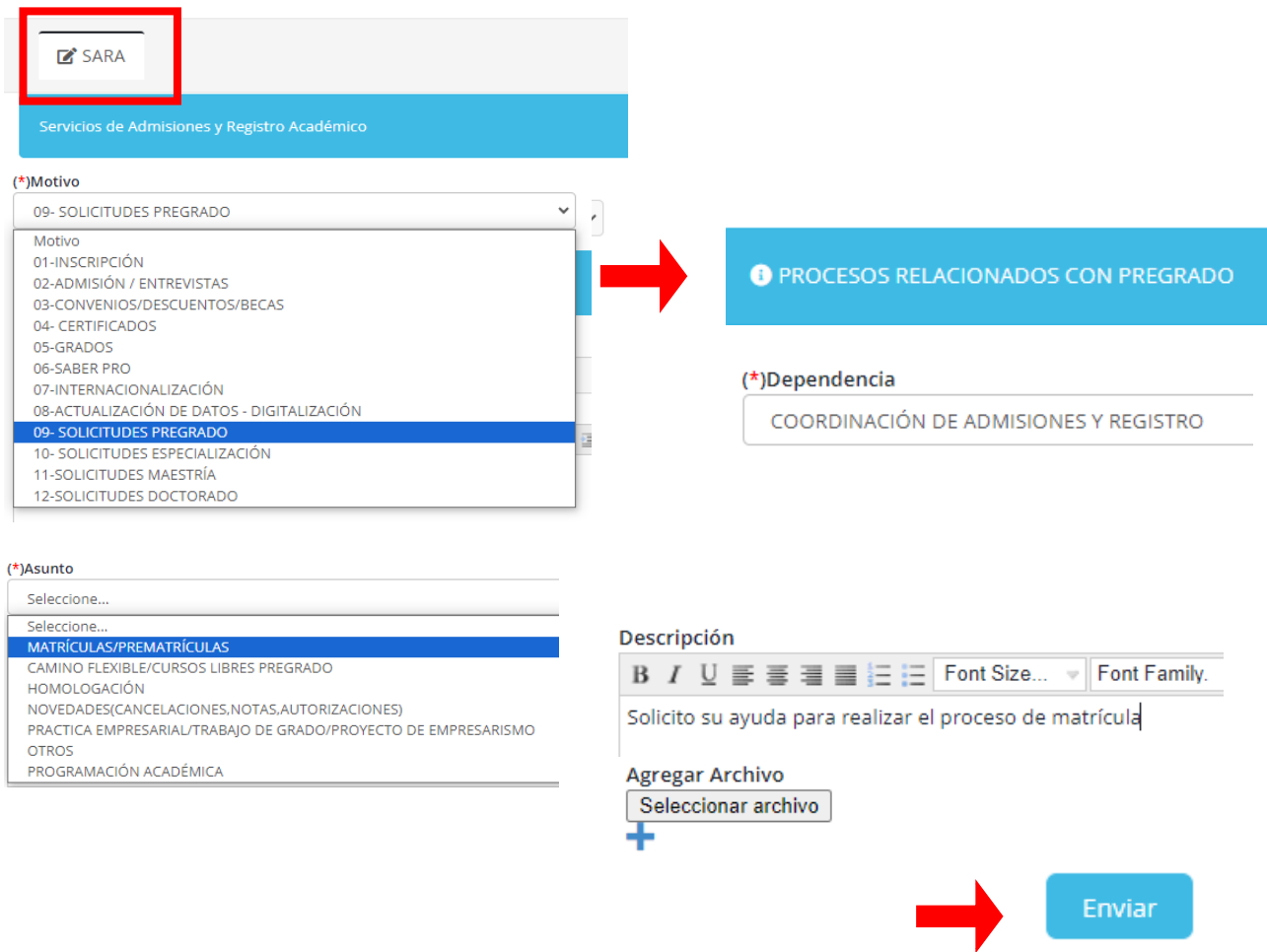
Versión: 01

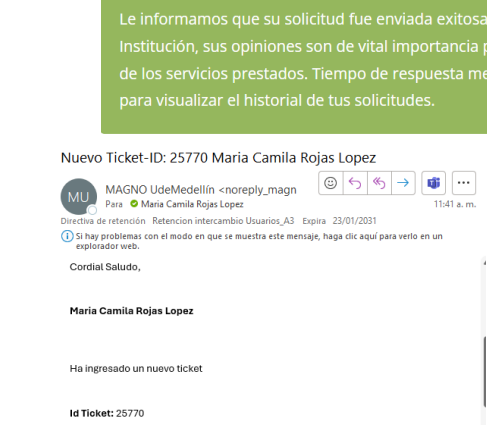
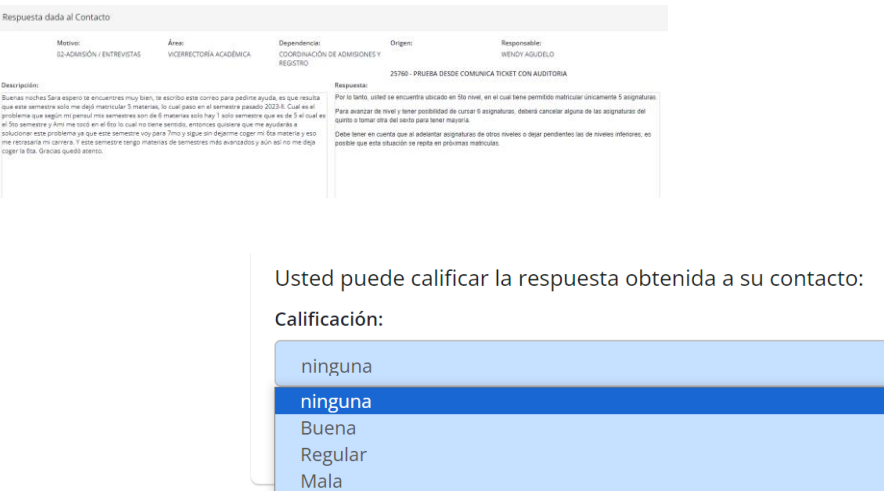
Edición: 19/02/2024

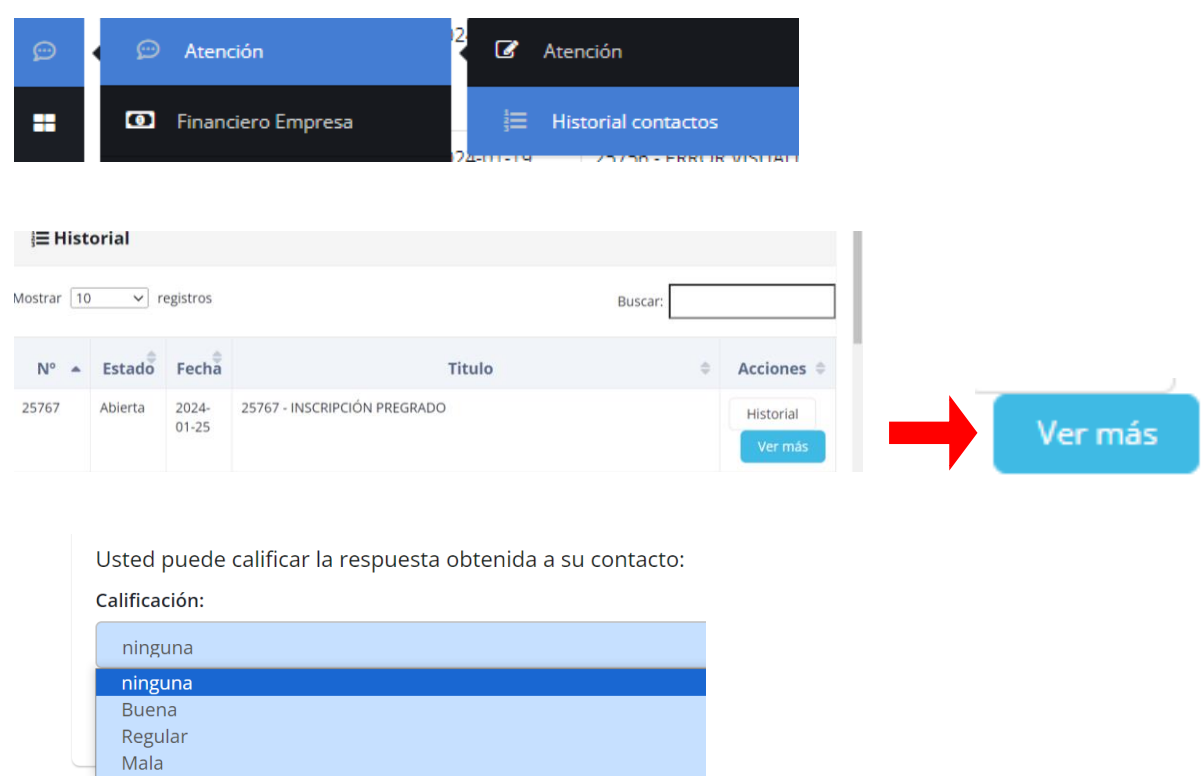
**Objetivo:** Orientar a los usuarios en el proceso de contacto a través de SARA

**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: <a href="https://magno.udemedellin.edu.co">https://magno.udemedellin.edu.co</a></p> <p>b. Haz clic en la opción <b>iniciar sesión con Office 365 (correo institucional)</b> que encontrarás en la parte superior derecha.</p>	
02	<p>Al interior te encontrarás en la plataforma <b>Comunica</b>, 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 <b>“Servicios”</b></p> <p>c. En el submenú de Servicios selecciona la opción <b>“Atención”</b></p> <p>d. En este encontrarás dos opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>“Atención”</b>: para registrar un nuevo ticket.</li> <li>• <b>“Historial de contactos”</b>: para consultar el estado de los tickets radicados.</li> </ul>	

Paso	Descripción	Imagen
03	<p><b>Registrar una nueva solicitud (ticket):</b></p> <p>Al interior de la opción “<b>Atención</b>” encontrarás una pantalla con los ítems que debes registrar así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asegúrate de estar en el buzón correspondiente a <b>SARA</b>, lo identificarás en la parte superior de la pantalla.</li> <li>En el campo “<b>Motivo</b>” 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.</li> <li>En el campo “<b>Dependencia</b>” selecciona la opción “<b>Coordinación de Admisiones y Registro</b>”.</li> <li>En el campo “<b>Asunto</b>” encontrarás opciones relacionadas con el motivo seleccionado anteriormente, identifica y selecciona el que más se acerque a la razón de tu solicitud.</li> <li>En el campo “<b>Descripción</b>” 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)</li> <li>Finalmente haz clic en el botón “<b>Enviar</b>”</li> </ol>	

Paso	Descripción	Imagen
04	<p><b>Confirmación envío de solicitud:</b></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><b>Respuesta y calificación de la solicitud:</b></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"> <li>• <b>Buena:</b> Cuando la respuesta es satisfactoria, esta acción cierra por completo la solicitud.</li> <li>• <b>Regular:</b> Cuando tu solicitud se resolvió parcialmente, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo.</li> <li>• <b>Malo:</b> Cuando tu solicitud no se resolvió, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo.</li> </ul>	 <p>Usted puede calificar la respuesta obtenida a su contacto:</p> <p>Calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ninguna</li> <li><b>ninguna</b></li> <li>Buena</li> <li>Regular</li> <li>Mala</li> </ul>

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><b>- Servicios – Atención - Historial contactos</b></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 <b>“ver más”</b> 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"> <li>• <b>Buena:</b> cuando la respuesta es satisfactoria, esta acción cierra por completo la solicitud</li> <li>• <b>Regular:</b> cuando tu solicitud se resolvió parcialmente, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo.</li> <li>• <b>Malo:</b> cuando tu solicitud no se resolvió, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo.</li> </ul>	 <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, the 'Historial' section includes a search bar and a table of records. The table has columns for 'N°', 'Estado', 'Fecha', 'Titulo', and 'Acciones'. One record is visible with ID 25767, status 'Abierta', date '2024-01-25', and title '25767 - INSCRIPCIÓN PREGRADO'. In the 'Acciones' column, there is a 'Ver más' button. A red arrow points to this button. Below the table, there is a text prompt: 'Usted puede calificar la respuesta obtenida a su contacto:' followed by a 'Calificación:' dropdown menu with options: 'ninguna', 'Buena', 'Regular', and 'Mala'. The 'ninguna' option is currently selected.</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
<b>María Camila Rojas López</b> Auxiliar Coordinación de Admisiones y Registro e integrante Equipo Magno	<b>Sandra Patricia Giraldo Montoya</b> Coordinadora Admisiones y Registro	<b>José Alberto Rúa Vásquez</b> Vicerrector Académico
09/02/2024	16/02/2024	19/02/2024