

PORTAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Manual de usuario

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSION	FECHA	COMENTARIOS
V1.0	19.03.2024	Versión inicial
V1.5	27.03.2024	Versión actualizada con las casuísticas solicitadas.
V1.6	28.05.2024	Versión actualizada con ultimas pantallas

CONTENIDO

1	PREFACIO	4
1.1	NOTIFICACIONES.....	4
1.2	REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA.....	4
1.3	ACRÓNIMOS, TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
2	PORTAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	6
2.1	INICIO DE SESIÓN	6
2.2	GUÍA DE NAVEGACIÓN	7
2.3	TICKETS Y TICKETS DE EMPRESA.....	8
2.3.1	CASUÍSTICAS	9
2.3.2	ESTADOS	10
2.3.3	Ciclo de Vida del Ticket.....	11
2.4	INGRESO DE INCIDENCIA.....	12
2.4.1	SEGUIMIENTO.....	13

1 PREFACIO

PROPÓSITO

Este manual proporciona instrucciones para la correcta utilización de la interface de usuario del Portal de Gestión de Incidencias de SECM.

DESTINATARIOS

Este manual está destinado exclusivamente al uso interno por parte de usuarios que hayan recibido autorización y formación previa sobre el uso del Portal de Gestión de Incidencias.

CÓMO OBTENER AYUDA

Consulte siempre esta guía en primer lugar para obtener información sobre el uso del sistema. Si no puede resolver el problema después de leer esta guía, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de SECM – Casa de Moneda Argentina.

SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA

S.E. Casa de Moneda Argentina

Email : atencionusuario@casademoneda.gob.ar

APLICABILIDAD DEL DOCUMENTO

La información contenida en este manual de usuario es válida en la fecha indicada en la portada. Si desea más información, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de SECM.

1.1 NOTIFICACIONES

Siempre que se actualice un ticket en el Portal de Gestión de Incidencias, los usuarios verán el historial sobre el estado del pedido durante sus fases de transición de aprobación o rechazo en el apartado "Tickets de la Empresa".

1.2 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

Los siguientes requisitos previos son obligatorios para utilizar el sistema:

- Compatibilidad con navegadores: El sistema es compatible con las dos últimas versiones de cada navegador: Internet Explorer, Chrome, Safari y Firefox.

1.3 ACRÓNIMOS, TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los siguientes términos y abreviaturas se aplican a esta guía:

Acrónimo/Término	Definición
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
SECM	Casa de Moneda Argentina
URL	Acrónimo del inglés Uniform Resource Locator (localizador de recursos uniforme), es como comúnmente se conoce a una dirección web
Ticket de Caso	En la creación de un registro de incidencia o problema, utilizando la herramienta Portal de Gestión de Incidencias CSM, para escalar solicitudes de soporte técnico a SECM.
Portal de Gestión de Incidencias	Es la herramienta provista por SECM para la creación de tiquetes de casos que se requiere soporte técnico especializado.

2 PORTAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES

2.1 INICIO DE SESIÓN

DESCRIPCIÓN

Procedimiento por el cual los usuarios podrán ingresar al Portal de Gestión de Incidentes.

PRERREQUISITOS PARA INGRESAR AL SISTEMA

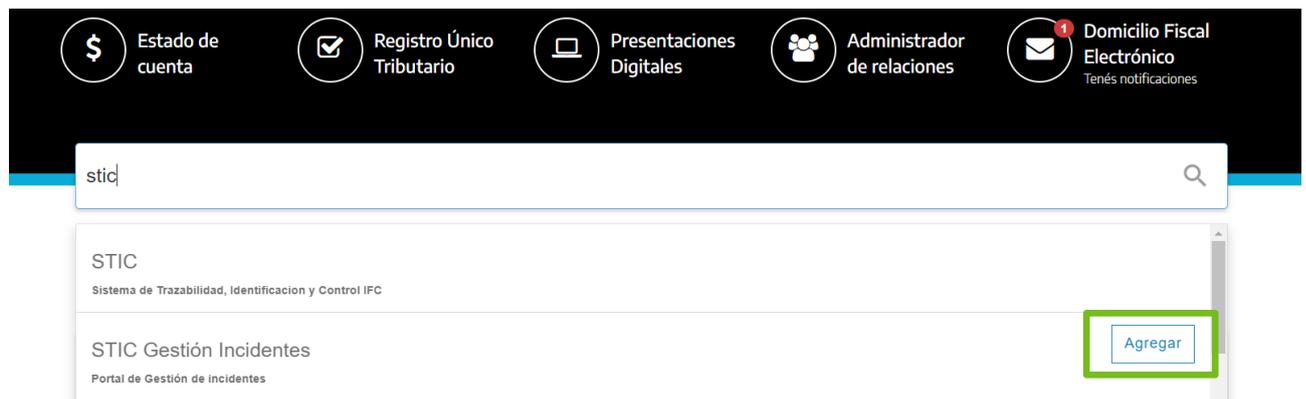
El ingreso al sistema se realiza utilizando las mismas credenciales gestionadas en la web de AFIP al momento de generar la "Clave Fiscal". Esto último es necesario para poder realizar los trámites que el organismo expone.

Para poder utilizar el Gestor de Incidentes, el contribuyente deberá tener:

- Clave Fiscal N.º 3.
- Adherir al servicio "STIC Gestión Incidentes"

Para adherirse al servicio STIC Gestión Incidentes, se deberán seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la página de AFIP (www.afip.gov.ar) y presionar "Iniciar sesión" en el recuadro "Ingresar con Clave Fiscal".
- Dentro de la sección "¿Qué necesitas?" o en "Administrador de Relaciones", buscar el servicio "STIC Gestión Incidentes". Luego de seleccionarlo, el usuario ya podrá ingresar al Portal.



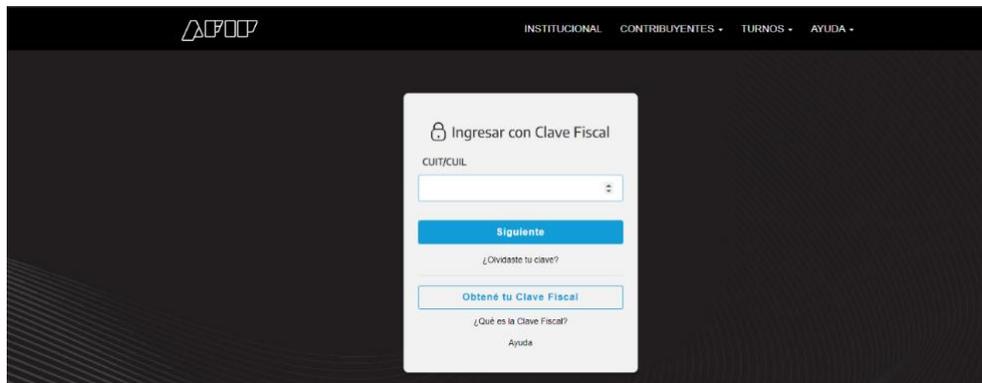
PROCEDIMIENTO

1. Abrir navegador WEB (Internet Explorer, Chrome, Safari o Firefox).

2. Ingresar a la URL <https://tkt-afip.casademonedas.gov.ar/landing/?RequestedURL=> y hacer clic en "[Acceso a gestor de incidencias](#)"



3. Por último, el sistema requerirá CUIT/CUIL y Clave fiscal para ingresar.



2.2 GUÍA DE NAVEGACIÓN

Pantalla principal



Referencias:

1. Ventana que posibilita la búsqueda de un ticket generado con anterioridad, es posible buscar por número o palabra clave.
2. Recordatorio. Enumera los datos mínimos requeridos para la generación de un ticket.
3. Espacio de ingreso para nuevas incidencias.
4. Vista de los últimos cinco tickets generados.
5. Entrada al historial de tickets y tickets empresa.
6. Cerrar sesión

2.3 TICKETS Y TICKETS DE EMPRESA

Estas dos opciones comparten la misma vista, mostrando información diferenciada dependiendo de los permisos de acceso.

-Tickets: presenta todos las incidencias generadas por el usuario. (AFIP, EMC)

-Tickets de Empresa: El usuario verá los tickets propios, así como aquellos generados en su organización por otros usuarios. Los usuarios de AFIP tendrá la posibilidad de ver el total de incidencias generadas por los diferentes usuarios de la solución.

Historial de Tickets

Buscar tickets | + Nuevo Ticket

Todo (15) | Abierto (7) | Cerrado (8)

Asunto	Ticket#	Estado	Usuario	Tiempo
Reporte producción	2024052422000011	Nuevo	Julio Combes	2 d 23 h
Prueba Componentes fisicos width	2024052222000015	Cerrado	Julio Combes	4 d 19 h
Reporte desactualizado	2024051322000032	Información enviada	Julio Combes	13 d 22 h
No actualiza información	2024051322000023	En Proceso	Julio Combes	13 d 22 h
Capacitación Expendio	2024051322000014	Nuevo	Julio Combes	13 d 22 h
prueba mail postmaster	2024050622000028	Cerrado	Julio Combes	20 d 20 h

Referencias

1. Ventana que posibilita la búsqueda de un ticket generado con anterioridad. Es posible buscar por número o palabra clave.
2. Atajo que permite en ingreso de una nueva incidencia.
3. Asunto y Nro. de ticket.
4. Detalle del Servicio reclamado y estado del ticket.
5. Usuario que realizo el ingreso del ticket
6. Tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia

2.3.1 CASUÍSTICAS

Al momento de ingresar una incidencia existen casuísticas preestablecidas para facilitar su uso, cuyo enfoque se encuentra orientado a la visualización del usuario.

- **TIPO:** Estandarización de casuísticas que permiten diferenciar la génesis de la incidencia.
- **SERVICIO:** determina el objeto afectado combinado
- **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:** Al momento del ingreso se encuentra preestablecido el SLA que determina el plazo máximo del que dispone CMA para brindar solución, este puede verse modificado (aumentada o disminuida) por el análisis del técnico que trabaje la solución en base al impacto de la misma.

A continuación, se detallan las casuísticas que serán tratadas a través del Portal de Gestión de Incidencias*.

Tipo Casuística	Servicio Reclamado/Consultado	Detalle	SLA	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	SLA
Problema	Activación Digital	Componentes Físicos (Totem, Camara, otros)	N1 Operativo	Severidad Nivel I NO Operativo	16HS
		Fallo en la conectividad	N1 Operativo	Severidad Nivel I Operativo	1HS
	Otros	Otros	N3 No Operativo	Severidad Nivel II NO Operativo	36HS
		Inconsistencia de datos	N2 No Operativo	Severidad Nivel II Operativo	6HS
	Reportes	Reporte No Disponible	N1 No Operativo	Severidad Nivel III NO Operativo	5 DH
		Acceso/Usuario	N1 No Operativo	Severidad Nivel III Operativo	5 DH
	WebApp	Compras	N3 No Operativo		
		Duplicidad Datos Maestros	N2 No Operativo		
		Error Asignación Datos Maestros	N2 No Operativo		
		Expendio	N1 No Operativo		
		Indisponibilidad del servicio	N2 Operativo		
		Inventario	N2 No Operativo		
		Pedido	N1 No Operativo		
		STOCK	N1 No Operativo		
Solicitud	Reportes	Solicitud Nuevo Reporte	N3 No Operativo		
	Requerimiento	Consulta	N3 No Operativo		
		Solicitud de Capacitación	N3 No Operativo		

*El listado podrá actualizarse a futuro según la necesidad del servicio.

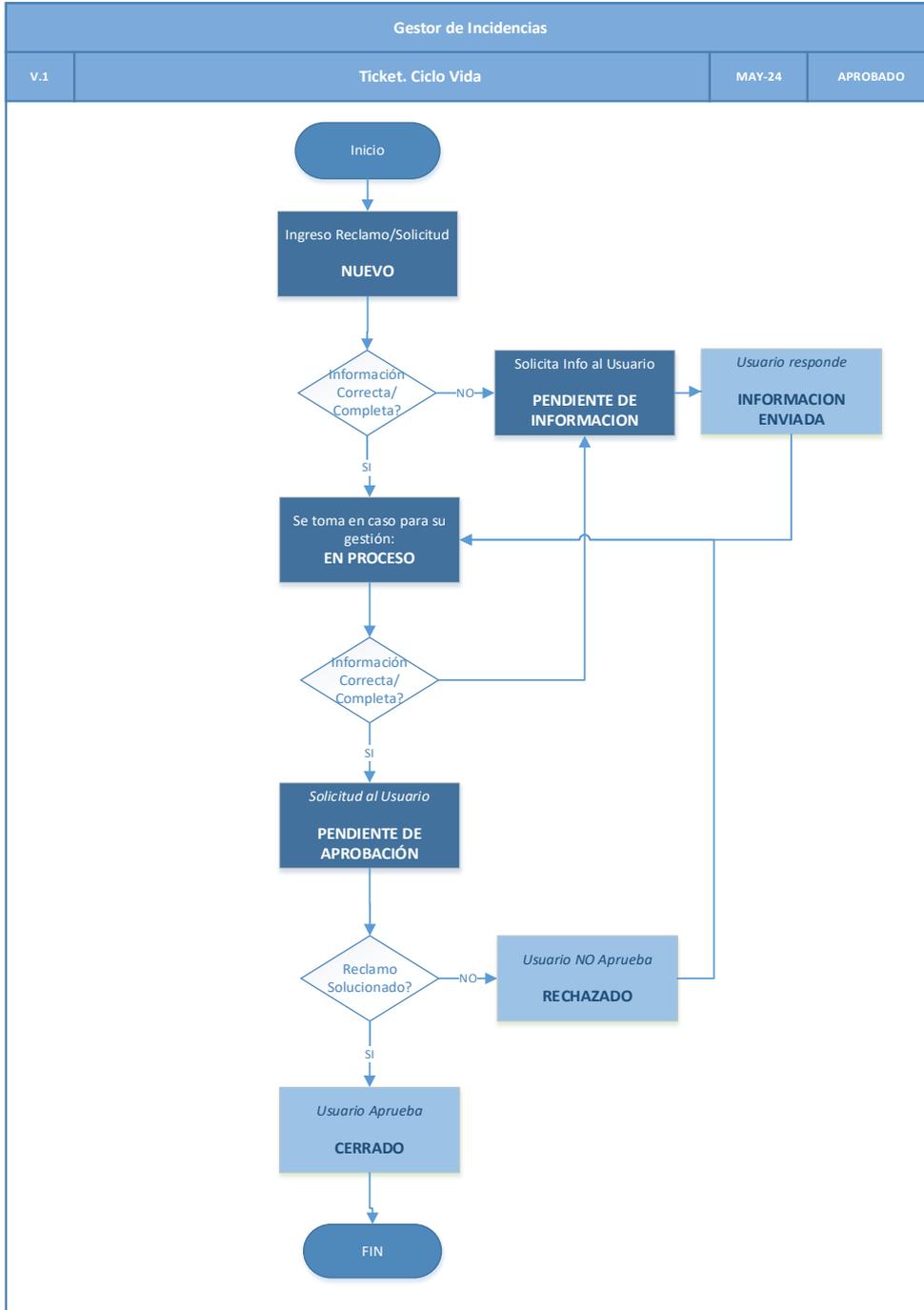
2.3.2 ESTADOS

Una vez ingresada la incidencia el ticket cambiará de estado en la medida que el Soporte de SECM vaya aplicando acciones sobre este.

Toda incidencia ingresada deberá ser aprobadas por el usuario para que se den por finalizadas, caso contrario volverá al sector correspondiente para gestionar una solución.

Instancia	Estado	Observación	Usuario/Área
1	Nuevo	Nuevo ticket creado por el clte	Automático
2	En Proceso	El ticket está siendo gestionado	Operador
2	Pendiente de Información	Información requerida al clte	Operador
3	Información enviada	Respuesta del cliente	Usuario
3	Pendiente de Aprobación	Solución pendiente de aprobación por el clte	Operador
4	Rechazado	Solución NO aprobada. Ticket Pendiente	Usuario
4	Cerrado	Solución aprobada por el clte	Usuario

2.3.3 CICLO DE VIDA DEL TICKET



El cliente cuenta con 5 (cinco) días hábiles para responder al pedido de aprobación, caso contrario, el mismo se dará por aceptado y se procederá a su cierre por parte de SECM.

2.4 INGRESO DE INCIDENCIA

En la pantalla principal, hacer clic en el botón "Nuevo Ticket" para ingresar una incidencia.



A continuación, completaremos los datos de la siguiente pantalla

Una captura de pantalla del formulario "Nuevo ticket". El formulario contiene los siguientes elementos:

- 1. Campo de texto "Servicio:"
- 2. Campo de texto "Acuerdo de nivel de servicio *"
- 3. Campo de texto "Asunto *"
- 4. Barra de herramientas de formato (B, I, U, S, etc.) y un campo de texto "Texto *"
- 5. Botón "Enviar"

Además, hay un ícono de descarga con el texto "Haga clic para seleccionar o soltar archivos aquí."

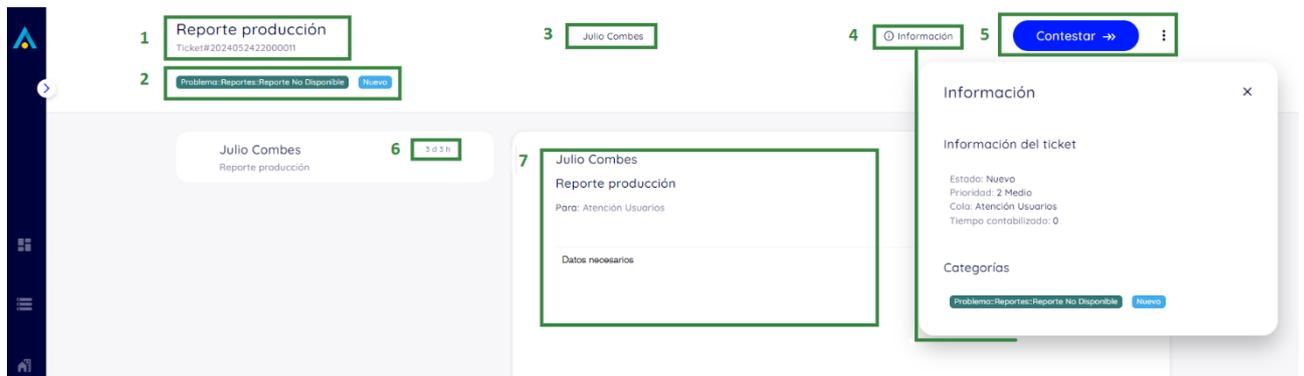
Referencias

1. Cuadros provistos en punto 2.3.1 Casuísticas.
2. Título de referencia, puede contener palabras que ayuden al usuario a buscar con posterioridad el ticket sin necesidad de contar con el Nro. Correspondiente.
3. Relato del usuario sobre la causa del ingreso. Importante tener en cuenta la referencia nro 2. Recordatorio cito en 2.2 Guía de Navegación

4. Adjuntar captura de pantalla/error.
5. Botón: Enviar la solicitud.

2.4.1 SEGUIMIENTO

Desde la pantalla principal a través del botón BUSCAR, o bien, desde el historial de tickets, haciendo clic sobre el mismo, accederemos a la pantalla de seguimiento y comunicación con el Soporte de SECM.



Referencias

1. Asunto y Nro. de Ticket.
2. Servicio afectado y estado del ticket.
3. Usuario de ingreso.
4. Resumen de la información del ticket.
5. Contestar*. Comunicación "Usuario – Equipo de Atención Usuario".
6. Tiempo transcurrido desde la creación del ticket.
7. Historial de mensajes entre el/los Usuarios y el Soporte del Portal de Gestión de Incidencias, en orden descendente.

Contestar →

* A través del botón, mantendremos la comunicación entre ambas partes solicitando información adicional, o bien, en instancia de aprobación o rechazo de la solución brindada.