

# Portal Service Desk de la UPU

## Guía de usuario

version 2024

Last updated: 29 November 2024

### Contact

Postal Technology Centre - Universal Postal Union Weltpoststrasse 4, 3015 Bern - Switzerland

Phone: +41 31 350 31 11

Service Desk Portal: <https://support.upu.int>



Este documento y su software asociado contienen información propiedad de la Unión Postal Universal (UPU); se proporciona en virtud de un acuerdo específico con Organizaciones Postales que contiene restricciones de uso y divulgación y también está protegido por la ley de derechos de autor. Este documento y su software asociado están protegidos por las leyes internacionales de derechos de autor.

Este documento y el software asociado no pueden ser, en parte o en su totalidad, copiados, desmontados, descompilados, modificados o sometidos a ingeniería inversa sin el permiso expreso y por escrito de la UPU.

Las referencias a determinadas denominaciones de países o territorios no implican aprobación alguna por parte de la UPU ni juicio alguno sobre la condición jurídica de dichos países o territorios, sus autoridades e instituciones o la delimitación de sus fronteras. Además, las referencias a nombres de empresas o de productos (registrados o no) no implican ninguna intención de violar los derechos de propiedad, ni deben interpretarse como una aprobación o recomendación por parte de la UPU.

La UPU no será responsable de ninguna pérdida o daño derivado de, o directa o indirectamente relacionado con, el uso de, la referencia a, o la confianza en el software asociado o cualquier otro producto, aplicación o servicio de la UPU, incluyendo, pero no limitado a, cualquier responsabilidad derivada del mal uso negligente, errores, divulgación, transferencia indebida, pérdida o destrucción de datos que pueda ocurrir.

Todas las marcas comerciales mencionadas o a las que se hace referencia en este documento y en el software asociado son propiedad de sus respectivos propietarios.

La información contenida en este documento, incluidos los localizadores uniformes de recursos (URL) y otras referencias a sitios web, está sujeta a cambios sin previo aviso.

Nada de lo contenido en este aviso o relacionado con él se considerará o interpretará como una renuncia, expresa o implícita, a los privilegios e inmunidades de que goza la UPU en su calidad de organización intergubernamental y organismo especializado de las Naciones Unidas.

Copyright © 1996-2024 Unión Postal Universal. Todos los derechos reservados.



---

# Table of contents

Acerca de este documento .....	4
Público objetivo .....	4
Cómo utilizar este manual .....	4
Introducción .....	5
Definiciones .....	5
Iniciar / cerrar sesión desde el portal Service Desk .....	5
Página de inicio del portal Service Desk .....	6
Funciones disponibles .....	6
Solicitudes de Servicio .....	8
Catálogo de servicios .....	8
Buscar un servicio .....	9
Incidentes .....	11
Reportar un Nuevo incidente .....	11
Urgencia, Impacto y Prioridad .....	13
Gestionar incidentes y solicitudes enviadas .....	14
Actualizar los detalles de un servicio o solicitud .....	14
Cerrar una solicitud o incidente .....	17
Notificaciones y comunicaciones .....	18
Noticias .....	19
Acceso al historial de noticias .....	19
Acceso a las noticias activas .....	19

# Acerca de este documento

## Público objetivo

Este documento describe cómo navegar por el portal Service Desk de la UPU para solicitar asistencia sobre nuevos servicios (solicitud de servicio) o solucionar un problema (incidente).



Importante:

- Solo se puede utilizar el portal Service Desk de la UPU para solicitar asistencia. No se proporcionará soporte por correo electrónico.
- La UPU recomienda utilizar Google Chrome para acceder al portal Service Desk. El portal no es compatible con Internet Explorer.

## Cómo utilizar este manual

Este documento describe cómo navegar por el Portal Service Desk de la UPU para solicitar un servicio o informar de un incidente. Para obtener información sobre:

- las solicitudes de servicio, consulte "[Solicitudes de Servicio](#)" on page 8.
- incidentes, consulte "[Incidentes](#)" on page 11.
- ver tickets enviados, consulte "[Gestionar incidentes y solicitudes enviadas](#)" on page 14.

Queda prohibido copiar, reescribir o redistribuir este documento de cualquier forma. Hacerlo constituye una violación de las leyes internacionales sobre derechos de autor. No obstante, la UPU agradece sus aportaciones. Para consultas o solicitudes de servicio, puede plantearlas en <https://support.upu.int>.

# Introducción

## Definiciones

### Solicitud de servicio

Una Solicitud de Servicio es una solicitud formal de un usuario para que se le proporcione algo.

Se plantea cuando un usuario requiere acceso a un nuevo servicio de la UPU, asistencia o asesoramiento para mejorar un servicio informático existente. Cada solicitud tiene un identificador único: [RFS\\_yyyymmdd\\_nnnn](#), donde:

- **RFS**: Solicitud de servicio
- **yyyy**: año de creación de la solicitud
- **mm**: mes de creación de la solicitud
- **dd**: día de creación de la solicitud
- **nnnn**: número

### Incidente

Un incidente es una interrupción no planificada del servicio o una reducción en la calidad de un servicio. Cuando algo no funciona exactamente como se supone que debe hacerlo, provoca interrupciones no planificadas en el servicio y crea un incidente. El servicio de soporte de la UPU deberá proporcionar una solución rápida que resuelva la interrupción y restaure el servicio a su capacidad máxima.

Cada incidente tiene un identificador único: [IN\\_yyyymmdd\\_nnnn](#), donde:

- **IN**: Incidente
- **yyyy**: año de creación de la solicitud
- **mm**: mes de creación de la solicitud
- **dd**: día de creación de la solicitud
- **nnnn**: número

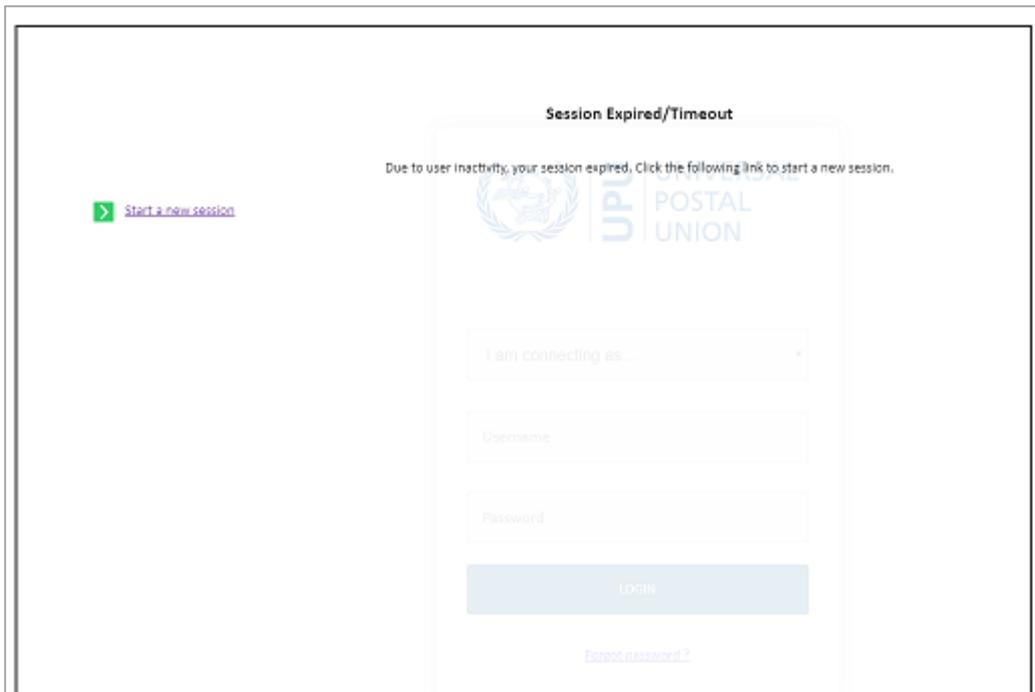
### Tarea

Una tarea es una acción o lista de acciones que debe completar la persona responsable de una actividad dedicada.

## Iniciar / cerrar sesión desde el portal Service Desk

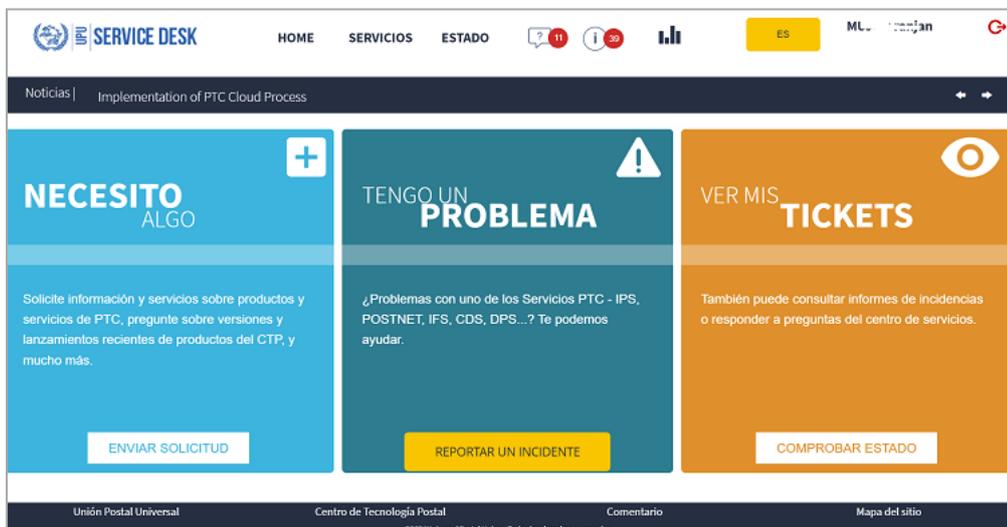
1. Para iniciar sesión en el portal Service Desk, siga el proceso que se describe en el sitio web de la UPU: <https://www.upu.int/en/Contact-us/IT-support>.

El sistema cierra la sesión del portal Service Desk automáticamente después de quince minutos de inactividad.



## Página de inicio del portal Service Desk

Después de iniciar sesión, se muestra la página de inicio.



## Funciones disponibles

<b>HOME</b>	Desde cualquier lugar del portal, haga clic en cualquiera de estas opciones para volver a la página de inicio.
-------------	--

<p><b>SERVICIOS</b></p>	<p>Haga clic en este texto para acceder al catálogo de servicios de la UPU.</p>
	<p>Haga clic en uno de estos botones para comprobar y validar sus solicitudes de servicio o tickets de incidencias, o para ver el cuadro de mandos.</p>
	<p>El idioma por defecto de la interfaz. Pulse este botón para cambiar el idioma. Los idiomas admitidos son: inglés (EN), francés (FR) y español (ES).</p> <p>Debe cerrar la sesión y volver a iniciarla para aplicar el idioma seleccionado.</p>
<p><b>DEMO</b> PTC Customer</p>	<p>Identidad del usuario que inició sesión.</p>
	<p>Haga clic en este botón para cerrar sesión en la aplicación.</p>
<p>Noticias</p>	<p>Pulse aquí para acceder o buscar noticias.</p>
<p>Comentario</p>	<p>Haga clic en <b>Comentario</b> si desea aportar sugerencias o comentarios sobre el Portal del Service Desk de la UPU.</p>
<p>ENVIAR SOLICITUD</p>	<p>Haga clic en este botón para crear una nueva Solicitud de Servicio.</p>
<p>REPORTAR UN INCIDENTE</p>	<p>Haga clic en este botón para reportar un nuevo Incidente.</p>
<p>COMPROBAR ESTADO</p>	<p>Haga clic en este botón para acceder a todas sus solicitudes de servicio, incidencias y tareas asignadas.</p>

# Solicitudes de Servicio

## Catálogo de servicios

Haga clic en **SERVICIOS** en la cabecera para acceder al catálogo de servicios.

El **Catálogo de servicios** está organizado en tres secciones:

1. Catálogo de servicios
2. Categorías de servicios
3. Servicios disponibles según la categoría seleccionada

Hay tres catálogos de servicios disponibles.

Servicios	Descripción
Servicios de la OI	<p>Servicios disponibles únicamente para los empleados de la Oficina Internacional (IB). Existen tres categorías de servicios de IB:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recursos humanos</li> <li>2. Servicios Generales (Logística)</li> <li>3. Servicios informáticos</li> </ol>
Servicios para operaciones postales	<p>Servicios vinculados a productos informáticos postales desarrollados por la UPU por cuenta de operadores designados, organizaciones postales y otros.</p> <p> Para este tipo de servicio, un miembro del personal de la OI puede plantear una solicitud para otra persona.</p>
Servicios para miembros y delegados de la UPU	<p>Servicios prestados a los miembros de la UPU y a las partes interesadas, como el registro de usuarios, circulares, LAHSO y otros.</p> <p> Para este tipo de servicio, un miembro del personal de la OI puede plantear una solicitud para otra persona.</p>

Para acceder a un servicio, seleccione el catálogo y, a continuación, la categoría de servicios asociada al catálogo seleccionado. Se mostrarán todos los servicios asociados a esta categoría. Puede visualizar

los servicios en forma de tarjetas o tablas haciendo clic en estos dos iconos   situados en la parte superior derecha de la página.

El acceso a los catálogos de servicios depende de los derechos de usuario de cada uno. El portal muestra el mensaje *"Usted no tiene acceso a este Catálogo"* si su perfil no tiene suficientes derechos para acceder al contenido del catálogo seleccionado. Por ejemplo, el perfil "Miembro y socio de la UPU" no tiene acceso al catálogo **Servicios de la OI**.

## Buscar un servicio

1. Seleccione el catálogo y la categoría correspondientes.
2. En la barra de búsqueda, escriba una palabra para buscar entre todas las entradas del catálogo activo, por ejemplo, CDS, para buscar entradas de CDS.
3. Para borrar los criterios de búsqueda, haga clic en el símbolo **X** en la barra de búsqueda.
4. Si ninguna entrada en el catálogo de servicios coincide con sus criterios, puede enviar una nueva solicitud haciendo clic en el botón **¿No encuentras lo que estás buscando?**.

## Crear una solicitud de servicio de operaciones postales

Utilice esta sección como referencia para presentar una solicitud de servicio si es usted operador postal o cliente de la UPU.

1. Haga clic en el botón **ENVIAR SOLICITUD** en la página de inicio del Portal de Servicios de la UPU.



2. Seleccione el **Servicios para las operaciones postales** y la categoría correspondiente para visualizar los servicios disponibles y, a continuación, haga clic en el servicio deseado. Alternativamente, puede realizar una búsqueda directamente como se describe en [Buscar un servicio](#) en la página 10.
3. Haga clic en el botón **Nueva solicitud** para completar el formulario de solicitud. Los campos en la parte superior del formulario varían según el servicio que seleccione. Los campos en la parte inferior del formulario, comenzando con el campo Título, son los mismos para todos los formularios independientemente del servicio elegido. Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

**Solicitud de servicio CDS.POST**

CDS Options \*

¿En qué puedo ayudarle? \*

Título \*

Descripción \*

Edita tu contenido aquí...

Ok Cancelar

 Puede formatear la descripción utilizando las herramientas de formato. También puede adjuntar un documento de respaldo según sea necesario.

4. Después de ingresar la información, haga clic en **OK** para confirmar. Recibirá un correo electrónico de confirmación de [noreply@upu.int](mailto:noreply@upu.int) con la referencia de la solicitud. Este es un correo electrónico sin respuesta y no es necesario que responda ni realice ninguna otra acción.

# Incidentes

Los empleados de OI pueden reportar incidentes en nombre de terceros. Los usuarios externos, como el personal de los operadores postales o los clientes de la UPU, no están autorizados a hacerlo, sólo pueden notificar incidentes que experimenten o en los que estén directamente implicados.

## Reportar un Nuevo incidente

1. Inicie sesión en el Portal Service Desk de la UPU.
2. Haga clic en el botón **REPORTAR UN INCIDENTE** en la página de inicio.



3. Ingrese los detalles del incidente. Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

A screenshot of a web form titled "Nuevo Incidente". The form contains several fields: "InfoSec Incidente" with a checkbox, "Categoría de Servicio \*" with a dropdown menu showing "Servicios para operaciones postales", "Solicitado por ? \*" with a text input field and a red 'x' icon, "Servicio Impactado ? \*" with a text input field and a red 'x' icon, "Titulo \*" with a text input field, "Descripción \*" with a rich text editor containing a toolbar and a text area, "Urgencia \*" with a dropdown menu showing "3 - Bajo" and a red 'x' icon, and "Impacto \*" with a text input field. At the bottom right, there are "Ok" and "Cancelar" buttons.

<p>Incidente de seguridad de la información (Infosec)</p>	<p>Marque esta casilla para notificar un incidente de seguridad de la información. El Portal Service Desk de la UPU notifica al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de soporte para que cierre el incidente lo antes posible</li> <li>• Administrador de Incidentes de Seguridad (SIM) para alertar al Equipo de Respuesta de Seguridad de la Información (SIRT)</li> </ul>
<p>Categoría de Servicio</p>	<p>Seleccione la categoría de servicio en la lista desplegable.</p>
<p>Solicitado por</p>	<p>Si seleccionó <b>Servicios para las operaciones postales</b> o <b>Servicios para los miembros y delegados de la UPU</b> en el campo <b>Categoría de servicio</b>, este campo se muestra con su nombre como valor predeterminado. Si usted es un empleado de IB que notifica un incidente en nombre de otra persona, seleccione el nombre de la persona en la lista desplegable.</p>
<p>Servicio afectado</p>	<p>Seleccione el servicio afectado por el incidente en la lista desplegable. Las opciones disponibles en la lista son los servicios para los que tiene derecho a plantear una solicitud de incidente. Esto depende del acuerdo de licencia de su organización con la UPU. Puede filtrar las entradas del catálogo de incidencias escribiendo texto en el campo <b>Buscar nombre</b>.</p>
<p>Título</p>	<p>Escriba el título del incidente.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Describa el incidente en detalle.</p>
<p>Urgencia</p>	<p>Assign the incident an urgency level. Asigne al incidente un nivel de urgencia. Consulte <a href="#">Urgencia, Impacto y Prioridad</a> en la página siguiente.</p>
<p>Impacto</p>	<p>Seleccione el impacto del incidente en la lista desplegable. Consulte <a href="#">Urgencia, Impacto y Prioridad</a> en la página siguiente.</p>
<p>Adjunto</p>	<p>Adjunte los documentos justificativos necesarios.</p>

4. Haga clic en **Ok**.

## Urgencia, Impacto y Prioridad

La prioridad de un incidente suele determinarse evaluando su impacto y su urgencia: La urgencia es una medida de la rapidez con la que se requiere la resolución del incidente. El impacto es una medida del alcance del incidente y del daño potencial causado por el mismo antes de que pueda resolverse.

- **Impacto:** Show stopper, Mayor o Menor
- **Urgencia:** Alto, Medio o Bajo,
- **Prioridad:** Crítico, Alto, Medio o Bajo

La prioridad se calcula en consecuencia.

Prioridad		Urgencia		
		<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Impacto	Show stopper	Crítico	Alto	Medio
	Mayor	Alto	Medio	Bajo
	Menor	Medio	Bajo	Bajo

# Gestionar incidentes y solicitudes enviadas

La página de **ESTADO** permite encontrar y hacer un seguimiento de los incidentes y solicitudes enviados, ver todos los tickets que están a la espera de confirmación y visualizar un panel de control que muestra todos los incidentes y solicitudes enviadas en los últimos 12 meses en forma de gráficos.



1. Haga clic en **ESTADO** en la sección de encabezado de la página de inicio. La pantalla de **INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO** aparecerá por defecto.
2. Haga clic en la pestaña correspondiente para mostrar:
  - todos los incidentes y solicitudes de servicio, independientemente de su estado
  - todos los tickets a la espera de confirmación
  - el panel de control que muestra los incidentes y solicitudes enviadas en los últimos 12 meses en forma de gráficos



La zona horaria referenciada en la solicitud/incidente está configurada en la zona horaria de Berna, Suiza, la Hora Central Europea (CET).

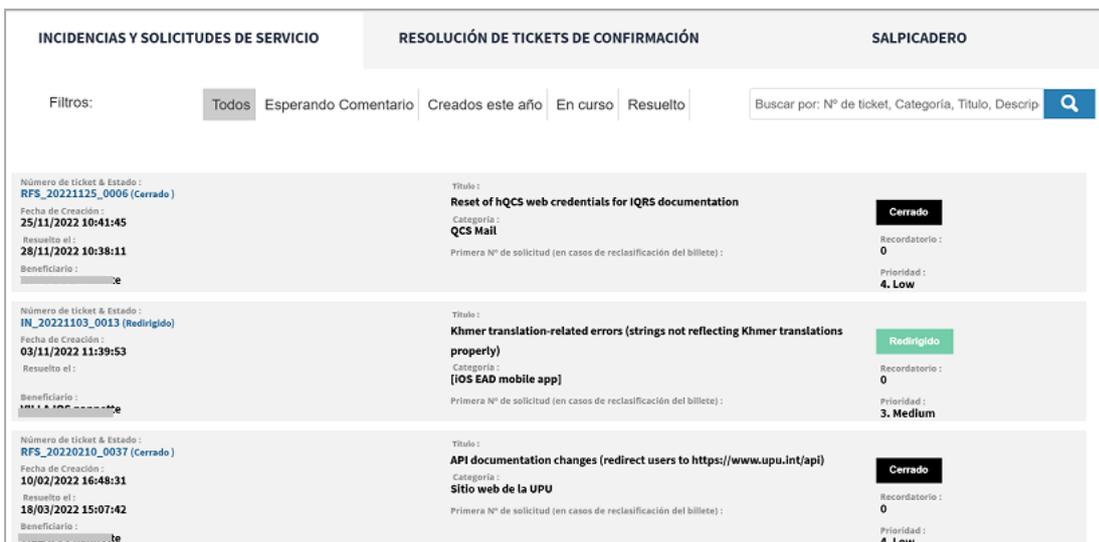
## Actualizar los detalles de un servicio o solicitud

Puede actualizar su incidente o solicitud enviada en cualquier momento mientras su estado muestre “En progreso”.

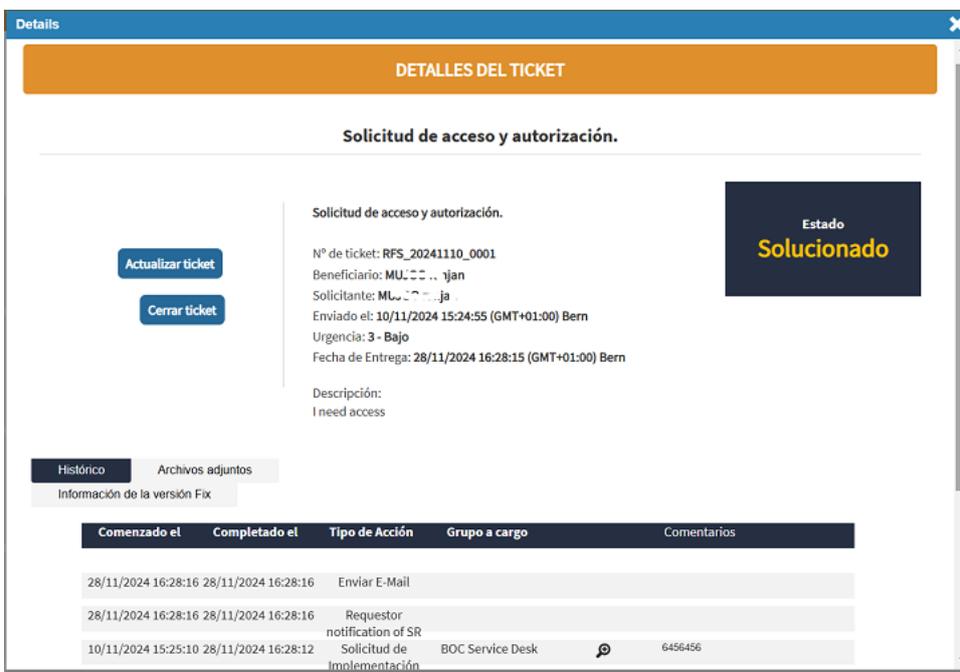
1. Busque solicitudes utilizando los filtros disponibles o ingresando sus criterios en el campo de búsqueda.



El Portal Service Desk de la UPU muestra los resultados que corresponden a los criterios de búsqueda.



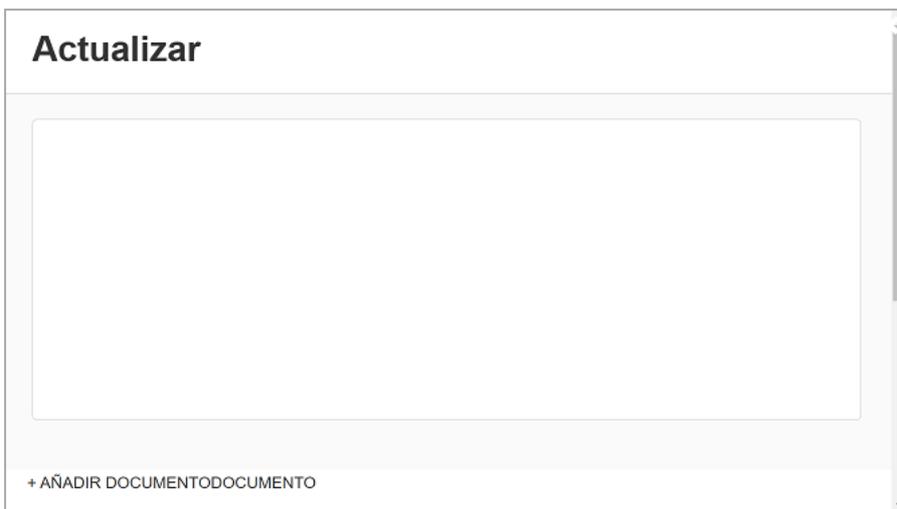
2. Haga clic en el número de ticket para acceder a los datos de la solicitud. Al hacerlo aparece una pantalla con los datos del ticket:



La página muestra información sobre:

- el estado de la solicitud/incidente
- el historial o las acciones que se han realizado en la solicitud/incidente
- las acciones que se pueden realizar en la solicitud/incidente

3. Haga clic en el botón **Actualizar ticket** para realizar cambios en la descripción del ticket o insertar documentos.



4. Para ver los datos de una entrada, haga clic en el ícono de búsqueda  de la columna de **Comentario**. Para cerrarlos, haga clic en el icono de la **X**.

Comenzado el	Completado el	Tipo de Acción	Grupo a cargo	Comentarios
10/01/2024 09:16:46	10/01/2024 09:16:46	Enviar E-mail a Soporte nuevo	3LS - Mobile (EAD, DPS Mobile,	
10/01/2024 09:16:44	10/01/2024 09:16:44	Asignación	3LS - Mobile (EAD, DPS Mobile, PosTransfer...)	3LS - Mobile (EAD, DPS Mobile, PosTransfer...)

3LS - Mobile (EAD, DPS Mobile, PosTransfer...) (LOPES joao) => 3LS - Mobile (EAD, DPS Mobile, PosTransfer...) (VASCONCELOS Ivo)

5. Para ver los datos de cualquier problema (correcciones o modificaciones de código que deben realizarse) vinculados a la solicitud/incidente, haga clic en la pestaña **Información de la versión Fix**. Esta sección contiene la información de la versión sobre la posible corrección.

Problema n°	Causa inicial	Versión liberada	Fecha liberada	Estado
Sin datos				

6. Para acceder a los archivos subidos o subir un nuevo archivo para una entrada, haga clic en la pestaña **Archivos adjuntos**. Puede abrir el archivo existente haciendo clic en el nombre

del documento, y cargar uno nuevo haciendo clic en el botón Adjuntar .



7. En el campo **Descripción**, introduzca una descripción del archivo y haga clic en **Subir archivo**.

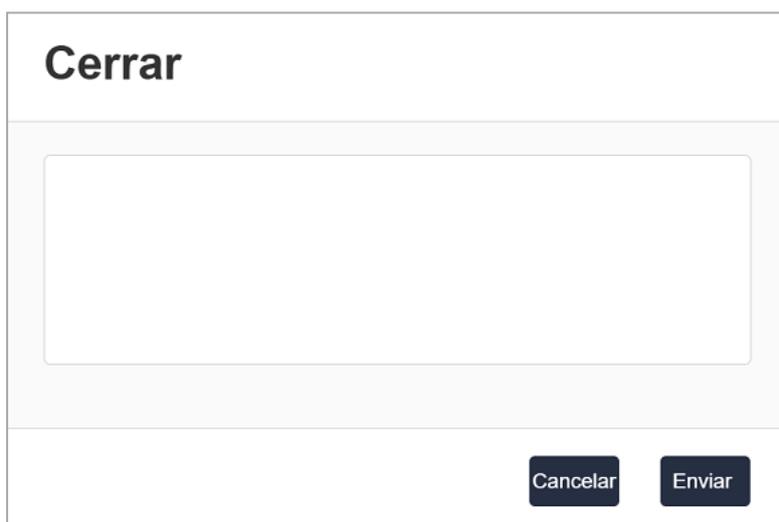


La nueva entrada se añade a la lista de la pestaña **Archivos adjuntos**.

## Cerrar una solicitud o incidente

Puede cerrar su solicitud o incidente en cualquier momento, incluso si se encuentra en trámite.

1. Abra la solicitud o incidente.
2. Haga clic en **Cerrar ticket**.
3. Introduzca el motivo del cierre en el cuadro de texto **Cerrar**.



4. Haga clic en **Enviar** si desea confirmar el cierre. De lo contrario, haga clic en **Cancelar**. Una vez confirmado el cierre, se crea una nueva entrada en la pestaña **Historial**.

 Durante el tiempo que dure el proceso de tramitación, el personal del servicio de atención podrá pedirle que realice diversas acciones relativas a la aprobación o resolución de su solicitud o incidente. Puede acceder a los datos de la solicitud/incidente haciendo clic en icono de **Editar**.

# Notificaciones y comunicaciones

Mientras se procesa su solicitud / incidente, el Portal Service Desk de la UPU envía una notificación:

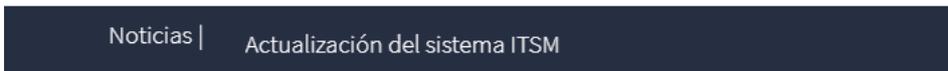
- con la referencia de la solicitud / incidente una vez registrada
- cuando la solicitud / incidente se asigna al equipo de soporte / miembro del equipo de soporte
- para solicitar una acción (por ejemplo: aprobación) o información (por ejemplo: archivos de registro)

# Noticias

La UPU puede comunicar información a sus usuarios finales a través del portal Service Desk. Puede acceder a un historial de todas las noticias publicadas o ver las noticias activas usando la barra de **Noticias**.

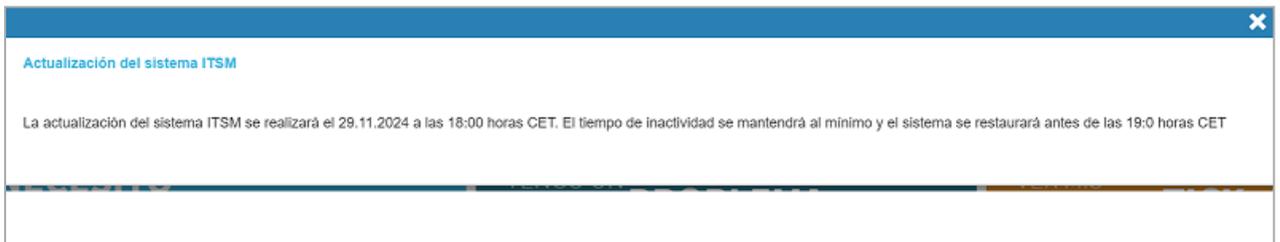
## Acceso al historial de noticias

1. En la página de inicio, haga clic en **Noticias** en la barra de noticias.



Se muestra el historial de todas las noticias publicadas.

2. Haga clic en el cuadro de noticias para acceder al texto completo.



3. Para volver a la lista completa de noticias, haga clic en la flecha **Atrás**.

## Acceso a las noticias activas

Las últimas cinco noticias se muestran una a una con una frecuencia regular.

1. Haga clic en el título de la noticia activa para acceder al texto completo.
2. Haga clic en **X** para cerrar la ventana.