

# Departamento de Servicios Humanos de Rhode Island Guía del usuario de proveedores

Versión 2 - 25 de enero de 2024



# Tabla de contenidos

Propósito	1
Persona	1
Diagrama de flujo del proceso	1
Proceso de registro	2
Creación de su perfil	5
Iniciar sesión en el Departamento de Servicios Humanos	28
Restablecimiento de la contraseña	29
Descripción general del portal	33
Página principal	33
Salpicadero	34
Bolsa de trabajo	35
Administrar bolsa de trabajo	35
Gestionar el personal	36
Notificaciones	37
Más	38
Profile	38
Gestión de la información del perfil	40
Edición de la información del perfil	40
Descarga de información de perfil	42
Gestión de bolsas de trabajo	44
Visualización de trabajos	44
Publicación de un trabajo	48
Unpublishing a Job	51
Volver a publicar un trabajo	53



Gestión de personal	54
Adición de personal	56
Aprobación de un pentagrama	62
Disociar a un empleado	64
Visualización del personal anterior	67
Administración de permisos	68
Visualización de cursos de desarrollo profesional	70
Asociaciones	75
BOLETOS de la mesa de ayuda	80
Creación de Boletos de soporte técnico	80
BOLETOS de la mesa de ayuda-Estados	83



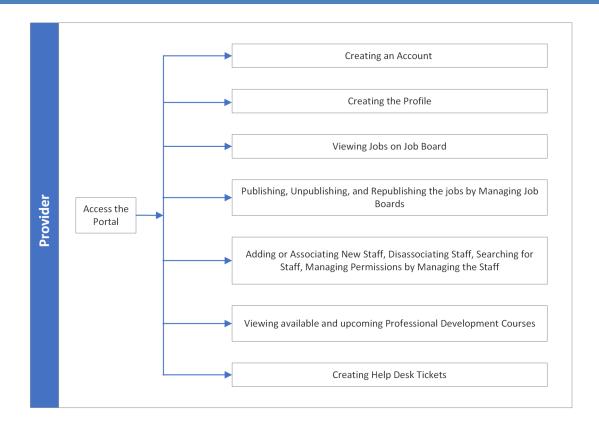
## **PROPÓSITO**

El propósito de este documento es ayudar a los Proveedores a realizar diversas actividades en el Registro de la Fuerza Laboral.

## **PERSONA**

Persona	Responsabilidades
Proveedores	<ol> <li>Creación de perfil</li> <li>Gestión de bolsas de trabajo</li> <li>Gestión de personal</li> <li>Proporcionar certificación e historial laboral</li> <li>Visualización de comunicaciones</li> <li>Creación de boleto de soporte técnico</li> </ol>

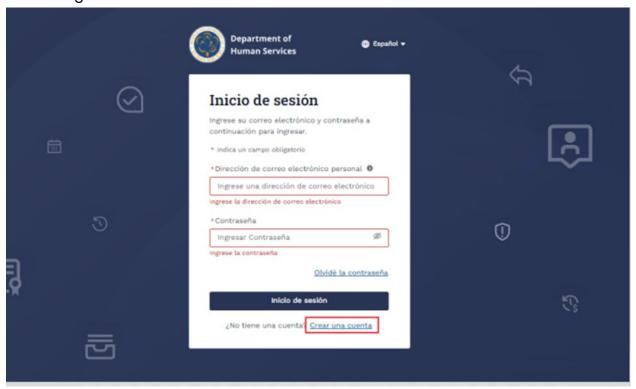
## **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**





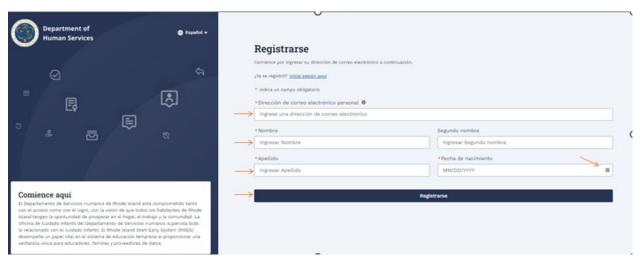
## **PROCESO DE REGISTRO**

- Abra el portal del **Departamento de Servicios Humanos de RI** en <u>https://ridhsrises--rluat.sandbox.my.site.com</u>
- 2. Haga clic en el **enlace Crear una cuenta**.



 Introduzca la dirección de correo electrónico personal, el nombre y el apellido, seleccione Fecha de nacimiento y, a continuación, haga clic en Registrarse.





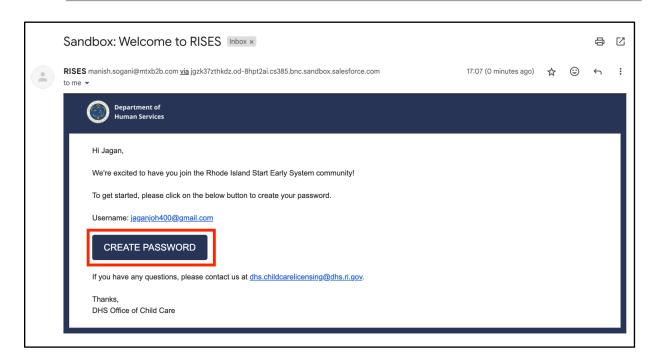
Aparece un mensaje de confirmación.



Abra el correo electrónico que ha recibido de RISES y haga clic en el botón
 Crear contraseña.

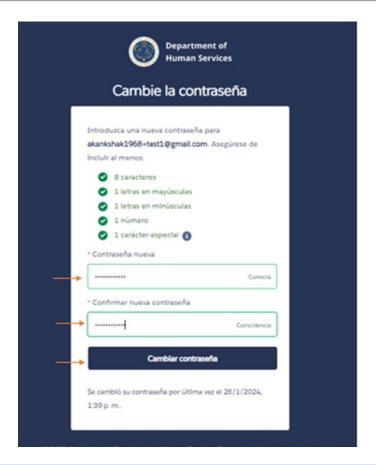
**Nota**: Se enviará un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada.





Introduzca su nueva contraseña en los campos Nueva contraseña y
Confirmar nueva contraseña y, a continuación, haga clic en Cambiar
contraseña.





#### **CREACIÓN DE SU PERFIL**

Una vez que establezca la contraseña, iniciará sesión en el portal y se le dirigirá a la página de bienvenida de Workforce Registry. Primero debe crear su perfil para continuar.





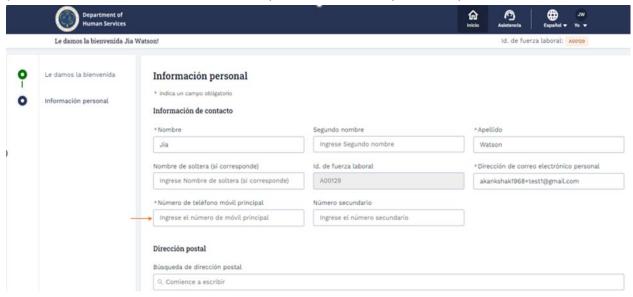
Para completar los detalles del perfil, siga las instrucciones a continuación:

1. Haga clic **en Continuar** en la página **de bienvenida**.



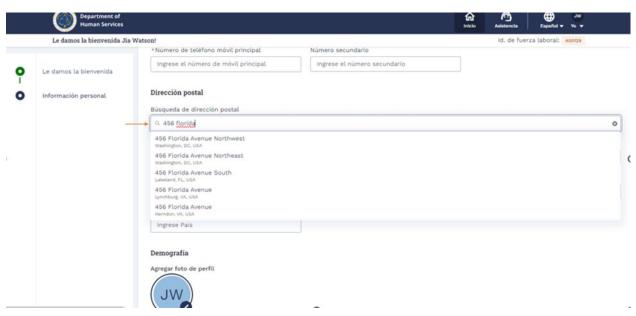
 Ingrese su número de teléfono móvil principal en la sección Información de contacto.

**Nota**: El nombre, el segundo nombre, el apellido, la identificación de la fuerza laboral y la dirección de correo electrónico personal se completarán previamente.

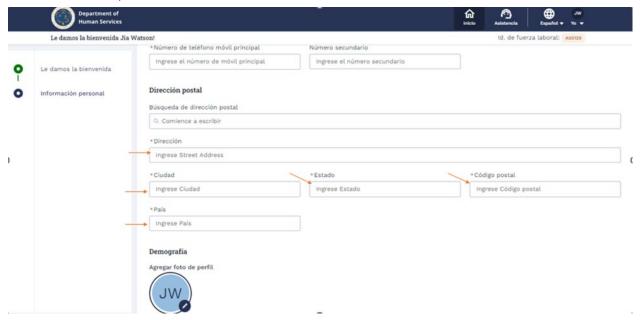


 Ingrese su dirección en el campo de búsqueda de direcciones postales, luego seleccione su dirección para completar automáticamente la dirección seleccionada.



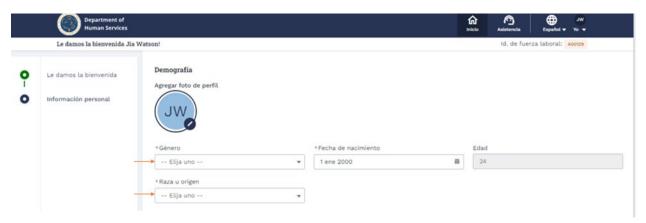


De lo contrario, introduzca la dirección manualmente.



 En la sección Datos demográficos, seleccione Género y raza en el menú desplegable.

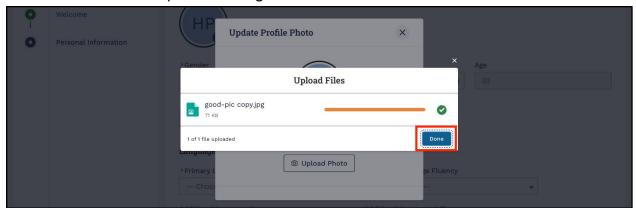




 Haga clic en el icono del lápiz alrededor de las iniciales del usuario en el perfil y haga clic en el botón Cargar foto para cargar la foto de perfil.

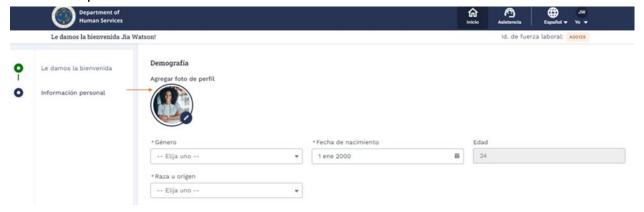


 Seleccione y cargue la foto de perfil desde el equipo local. Haga clic en el botón Listo después de cargar la foto.

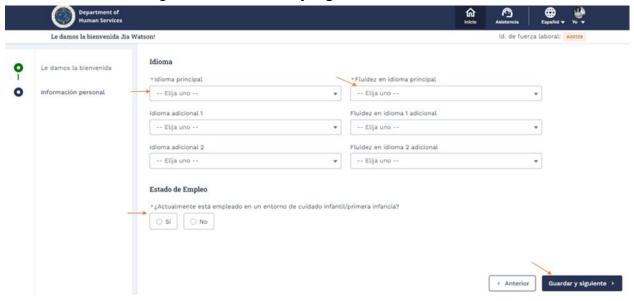




Tu foto de perfil se actualizará.



- En la sección Idioma, seleccione Idioma principal y Fluidez del idioma principal.
   Nota: Los campos marcados con asterisco rojo (\*) son obligatorios.
- 2. Seleccione **Sí/No** a la pregunta en la sección Estado de empleo y, a continuación, haga clic en **Guardar y siguiente**.



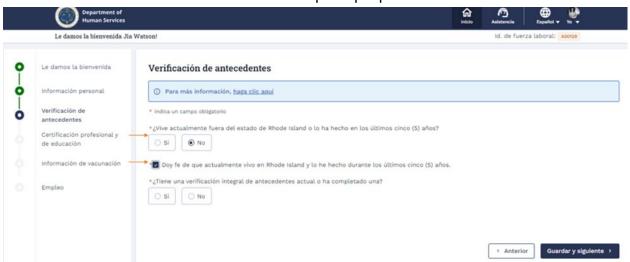
Para completar el perfil, se agregarán algunos pasos más. Finalice todos los pasos ingresando la información necesaria.

1. En el paso Verificación de antecedentes, seleccione **Sí/No** a las preguntas.





1. Seleccione la casilla de verificación para proporcionar el consentimiento

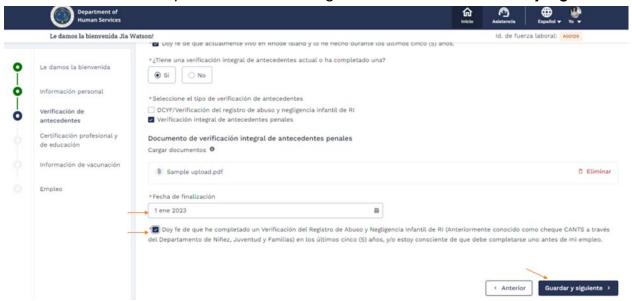


 Si selecciona Sí a la pregunta, seleccione el Tipo de fondo y cargue un documento de respaldo con el botón Cargar archivos.





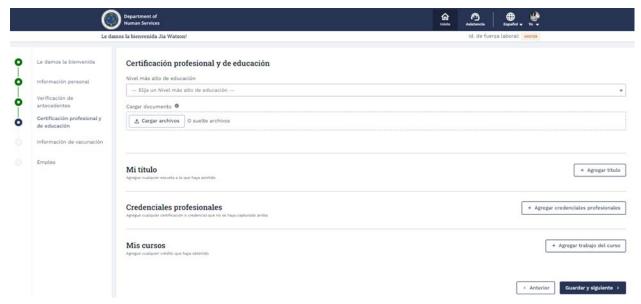
Seleccione la fecha de finalización, seleccione la casilla de verificación
 Consentimiento y, a continuación, haga clic en el botón Guardar y siguiente.



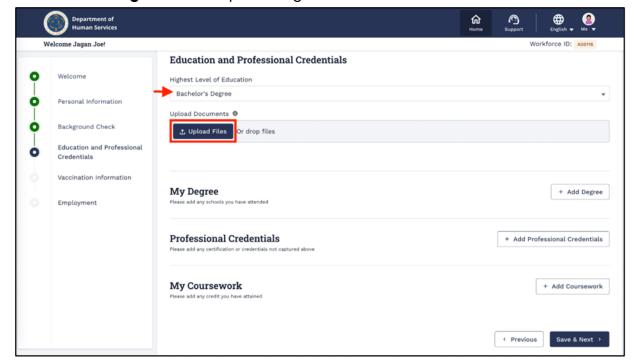




 Complete los detalles relevantes en la página de Educación y Credenciales Profesionales.

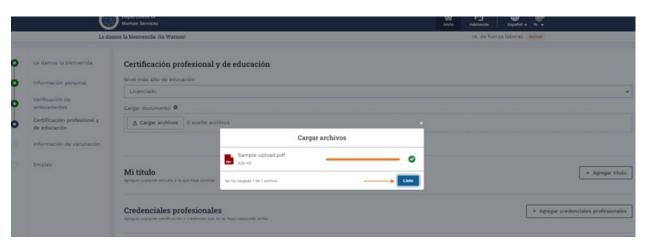


 Seleccione el nivel de educación más alto en el menú desplegable. Haga clic en el botón Cargar archivos para cargar el documento.



1. Haga clic en **el botón Listo** después de cargar el documento correspondiente.





El documento se cargará correctamente. Haga clic en el nombre del documento para ver el documento cargado. Haga clic en **el botón Eliminar** para eliminar el documento.

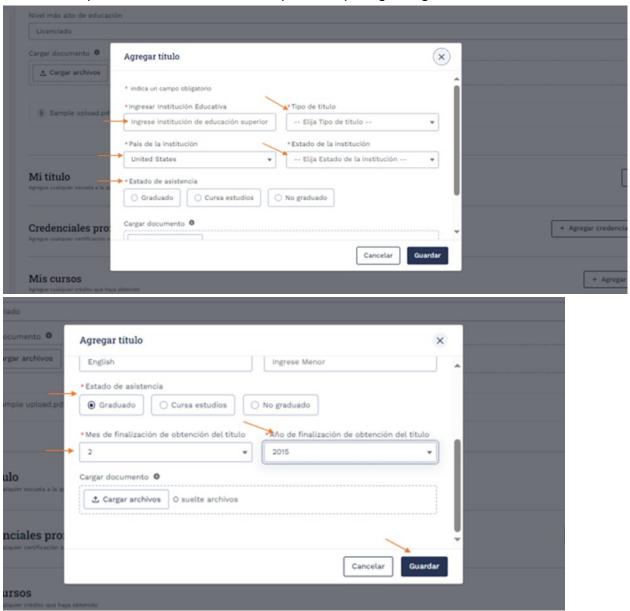


1. Haga clic en el **botón +Agregar título** para agregar los detalles de su educación.





1. Complete todos los detalles requeridos y luego haga clic en el **botón Guardar**.

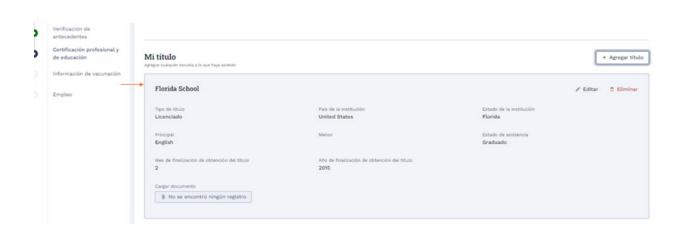


El registro se guardará correctamente.

#### Notas:

- 1. Puede agregar varios registros.
- Haga clic en el icono Edición de lápiz para realizar cambios. Haga clic en el icono Eliminar para eliminar el registro.





1. Haga clic en el botón + Agregar credenciales profesionales **para agregar** cualquier información de certificación o credenciales.



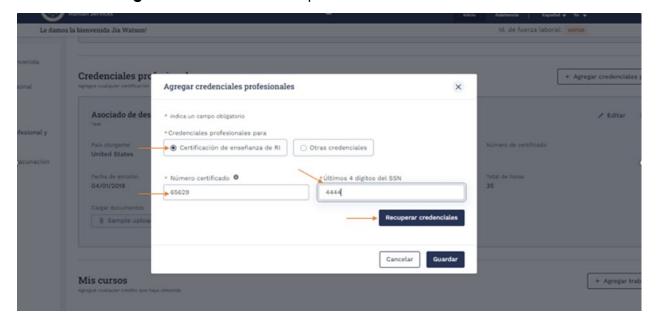




Realice una de las siguientes acciones:

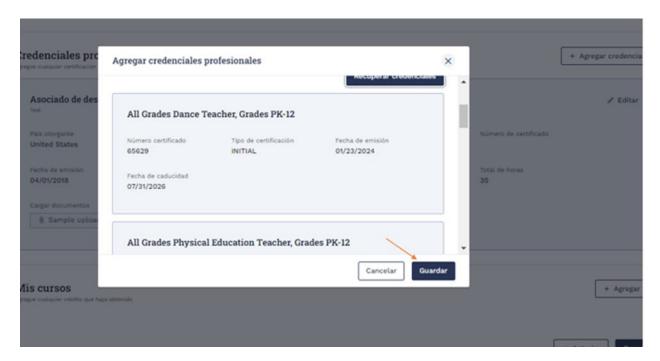
#### 1. Certificación de Enseñanza de RI

 Seleccione Certificación de enseñanza de RI, ingrese el número de certificación y los últimos 4 dígitos del número de seguro social, luego haga clic en el botón Recuperar credenciales.



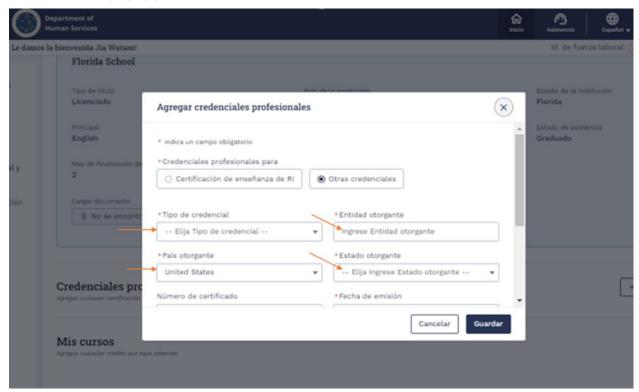
Si están disponibles, se recuperarán los detalles de su certificación.
 Haga clic en el **botón Guardar** para agregar la información.



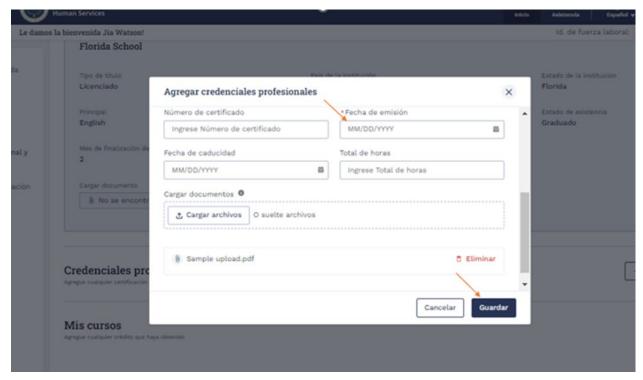


#### 1. Otras credenciales

Complete todos los detalles requeridos y haga clic en el botón
 Guardar.

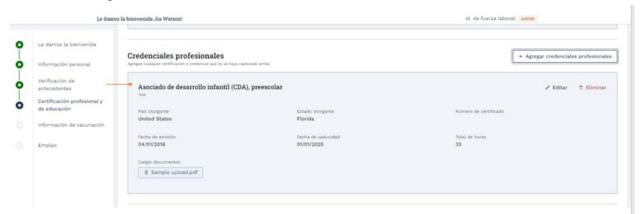






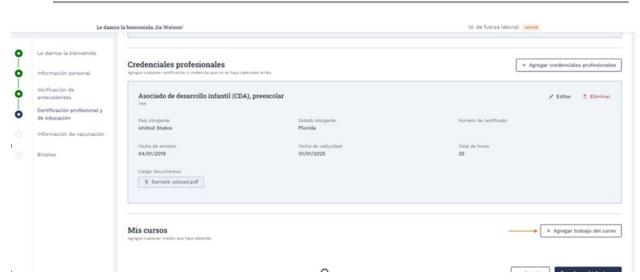
El registro se guardará correctamente.

**Notas**: Haga clic en el icono **Editar** lápiz para actualizar y en el icono **Eliminar** para eliminar el registro.

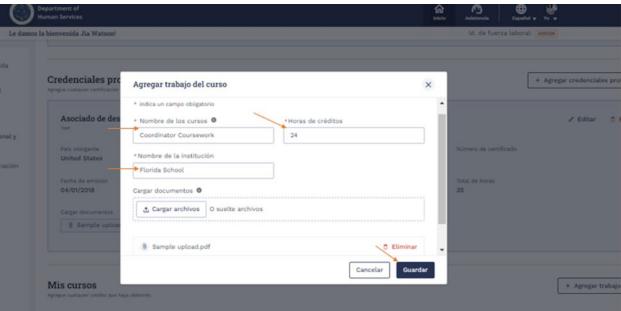


 Haga clic en el botón + Agregar trabajo de curso para agregar clases profesionales o relacionadas adicionales o información de trabajo de curso.





1. Complete los detalles requeridos y luego haga clic en el **botón Guardar**.

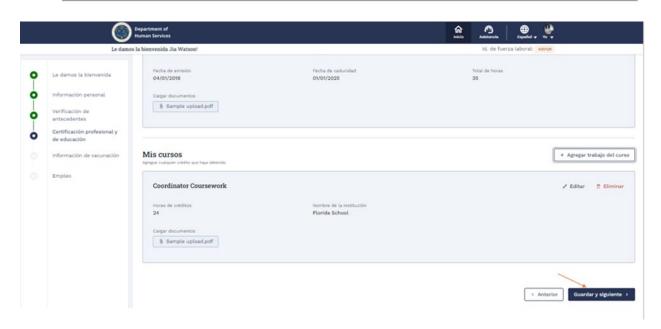


El registro se guardará correctamente.

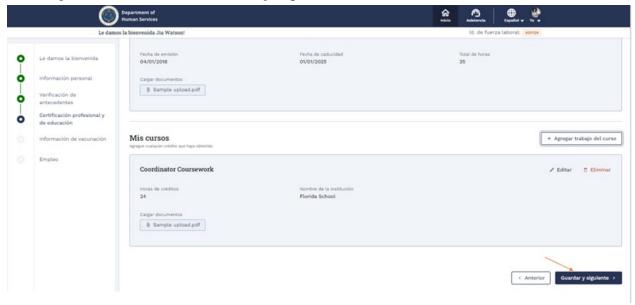
#### Notas:

- 1. Se pueden agregar varios registros.
- 2. Haga clic en el icono **Editar** lápiz para actualizar y en el icono **Eliminar** para eliminar el registro.





 Después de agregar la información de Educación y Credenciales Profesionales, haga clic en el **botón Guardar y Siguiente**.

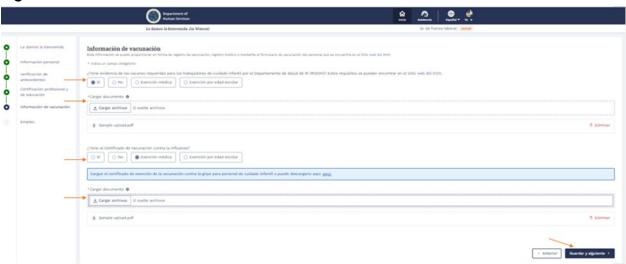


 En la página Información sobre vacunación, seleccione la respuesta adecuada a las preguntas y luego cargue el documento necesario que respalde sus respuestas.





Después de proporcionar la información requerida, haga clic en el **botón Guardar y** siguiente.



1. En la página Empleo, haga clic en **Agregar empleo** para agregar sus detalles de empleo si ya está empleado.





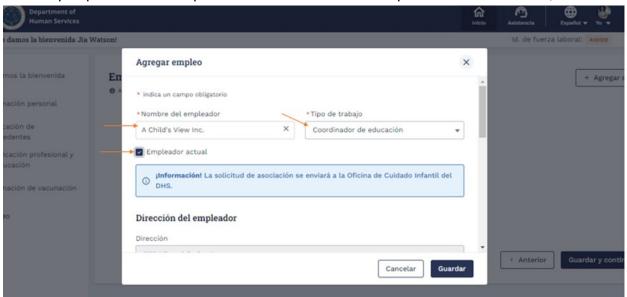




1. Selecciona los datos de tu empleador.

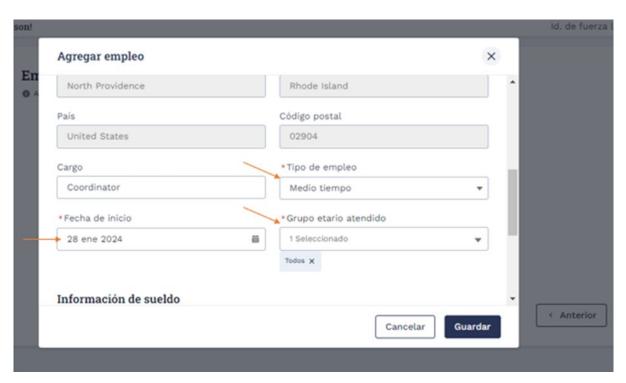
#### Notas:

- Si selecciona la casilla de verificación Empleador actual, la solicitud de asociación se enviará al empleador para la aprobación de la asociación.
- La solicitud de asociación se enviará al personal estatal de RI o al proveedor/empleador para su aprobación según el tipo de trabajo. (El personal estatal de RI recibirá la solicitud para las funciones reglamentarias, y el proveedor/empleador recibirá la solicitud para otras funciones)



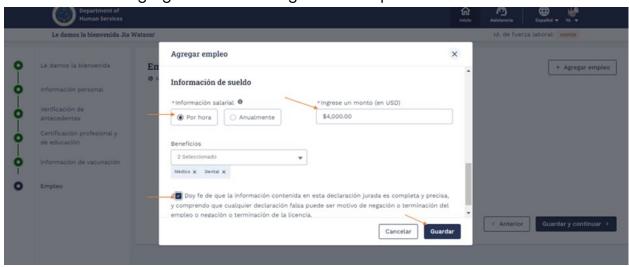
1. Rellena los datos de **empleo**.





Complete la información salarial, seleccione la casilla de verificación
 Certificación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Nota: Puede agregar más de un registro de empleo.



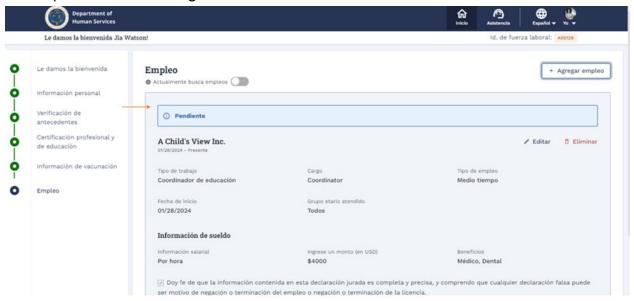
El registro se guardará correctamente.

#### Notas:

1. Se pueden agregar varios registros de empleo.



2. Haga clic en el icono **Edición de lápiz** para actualizar y en el icono **Eliminar** para eliminar el registro.

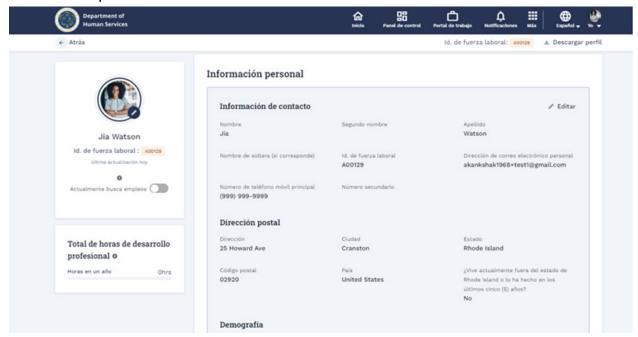




 Haga clic en el **botón Guardar y continuar** después de agregar los detalles del empleo.

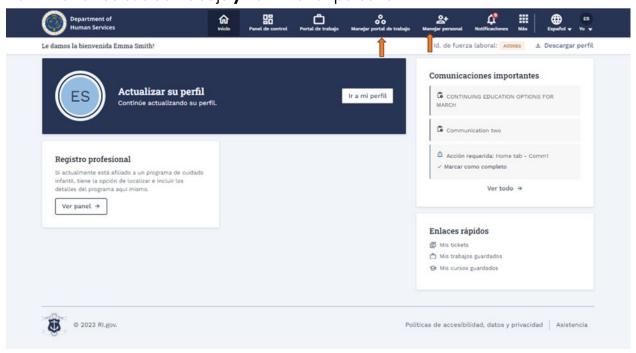


Después de crear con éxito su perfil, se le dirigirá a su página de perfil. Tenga en cuenta que, actualmente, no puede ver las pestañas Administrar bolsas de trabajo y Administrar personal.





Una vez que el personal de RI State apruebe su solicitud de empleo, se le otorgará acceso como proveedor. Como proveedor, puede acceder a las **pestañas Administrar** bolsas de trabajo **y** Administrar personal.





# INICIAR SESIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS

- Abra el portal del **Departamento de Servicios Humanos de RI** en <u>https://ridhsrises--rluat.sandbox.my.site.com</u>
- 2. Ingrese su **nombre de usuario** y **contraseña**, y haga clic en el **botón Iniciar sesión en la página Iniciar sesión.**

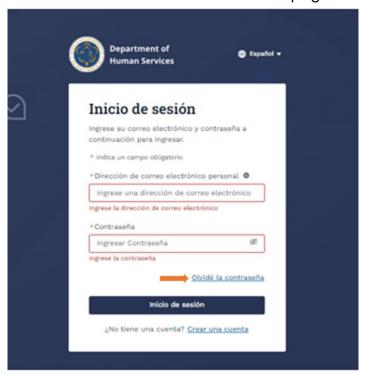


Se le dirigirá a la página de inicio del portal del Departamento de Servicios Humanos de RI.



# RESTABLECIMIENTO DE LA CONTRASEÑA

1. Haga clic en el **enlace Olvidé mi contraseña** en la página de inicio de sesión.



 Escriba la dirección de correo electrónico para recibir un vínculo para restablecer la contraseña y, a continuación, haga clic en **Enviar**.



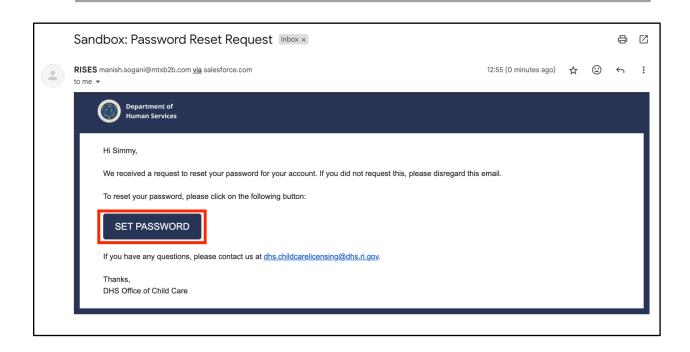


Recibirá un correo electrónico con un enlace para restablecer su contraseña.



 Haga clic en el botón **Establecer contraseña** del correo electrónico que recibió.







 Introduzca su contraseña en los campos Nueva contraseña y Confirmar nueva contraseña y, a continuación, haga clic en el botón Cambiar contraseña.



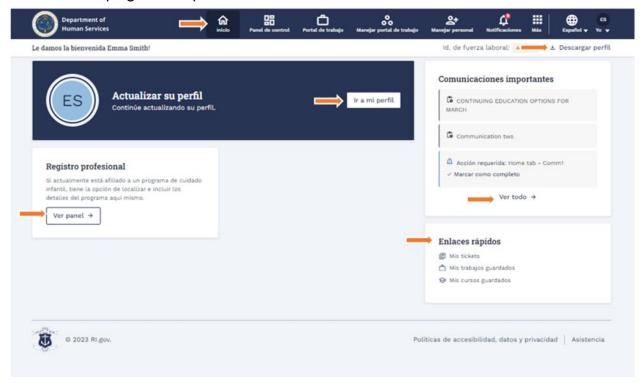


## **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PORTAL**

#### PÁGINA PRINCIPAL

La página de inicio proporciona acceso rápido a lo siguiente:

- Haga clic en el enlace Descargar perfil para descargar la información de su perfil.
- 2. Haga clic en el **botón Ir a mi** perfil para ir a la página de perfil.
- 3. Haga clic **en el botón Ver** panel en el mosaico del Registro profesional para ir al panel del portal.
- 4. Haga clic en el vínculo **Ver todo** en el mosaico Comunicaciones importantes para ver todas las comunicaciones.
- 5. Haga clic en los vínculos del **mosaico Vínculos rápidos** para ir a las páginas respectivas.

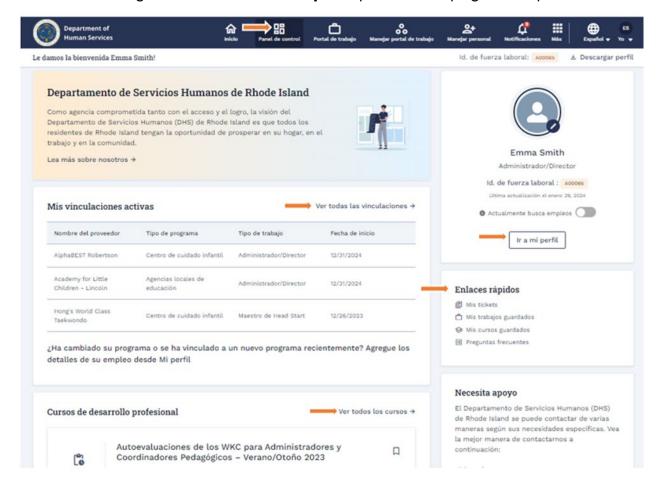




#### **SALPICADERO**

El panel de control tendrá acceso rápido a lo siguiente:

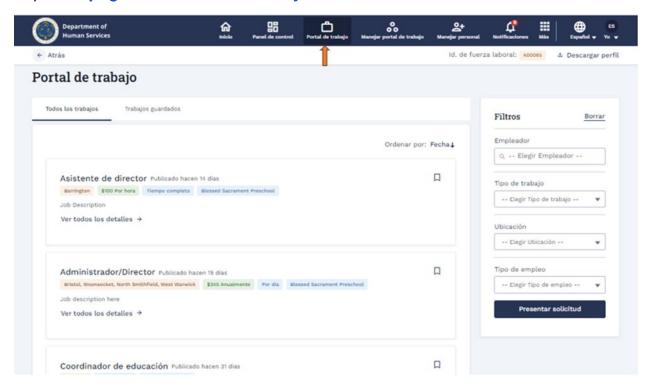
- 1. Haga clic en el **botón Ir a mi perfil** para ir a la página **Perfil**.
- Haga clic en el enlace Ver todas las asociaciones para ir a la página
   Mis asociaciones.
- 2. Haga clic en el **enlace Ver todos los cursos** para ir a la página Cursos de **desarrollo profesional**.
- 3. Haga clic en los **enlaces rápidos** para ir a las páginas respectivas.





#### **BOLSA DE TRABAJO**

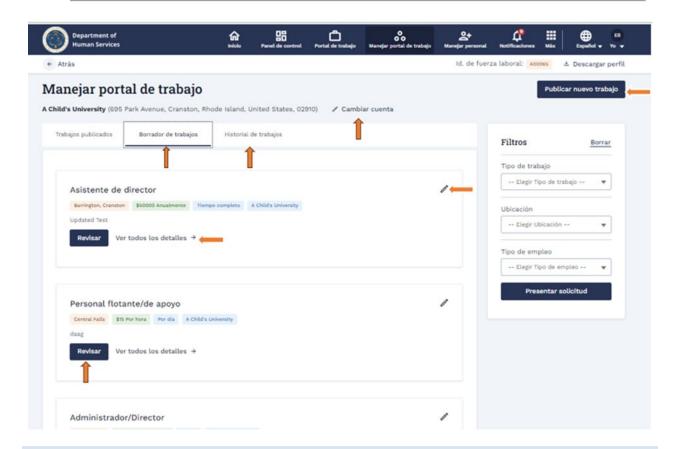
Para ver los puestos de trabajo vacantes o las oportunidades de trabajo actuales, vaya a la <u>página de la bolsa de trabajo</u>.



#### **ADMINISTRAR BOLSA DE TRABAJO**

- 1. Haga clic en el botón Publicar nuevo trabajo para publicar un nuevo trabajo.
- 2. Haga clic en el **enlace Cambiar** cuenta para cambiar la cuenta.
- 3. Haga clic en las **pestañas Borrador de trabajos o** Historial **de trabajos para** ver los trabajos en estado de borrador y el historial de trabajos.
- 4. Haga clic en el **icono Editar** lápiz para editar los detalles del trabajo.
- Haga clic en el enlace Ver detalles completos para ver los detalles completos del trabajo.
- 6. Haga clic en el botón **Cancelar publicación** para eliminar una oferta de empleo.

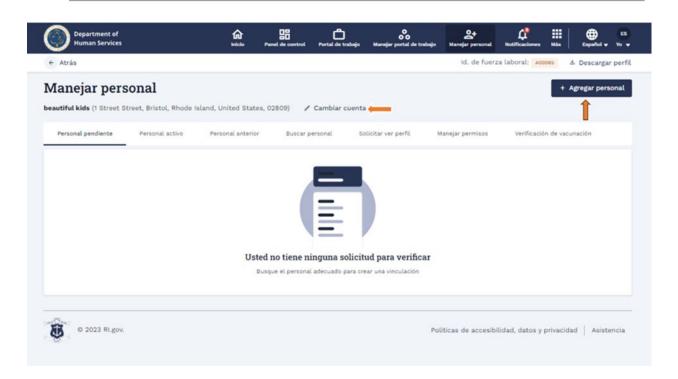




#### **GESTIONAR EL PERSONAL**

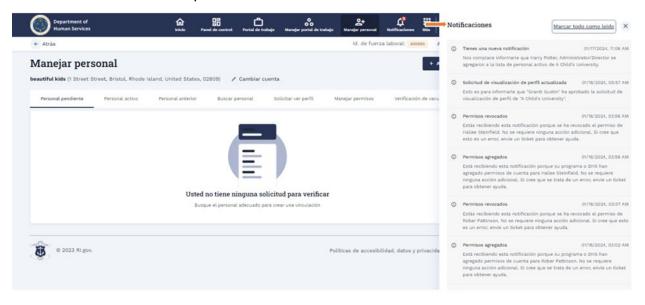
- Haga clic en el **botón Agregar personal** para agregar nuevos miembros del personal.
- 2. Haga clic en el **enlace Cambiar** cuenta para cambiar la cuenta.





#### **NOTIFICACIONES**

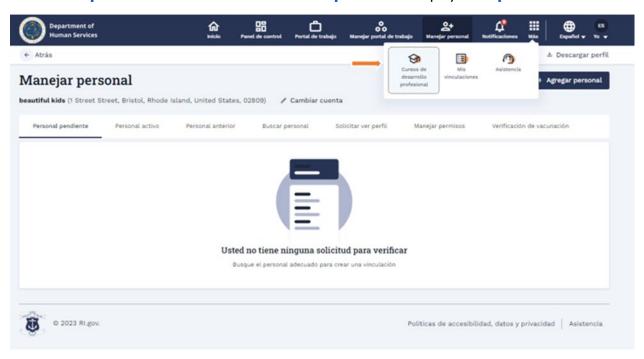
 Haga clic en el icono Notificaciones (campana) para ver todas las notificaciones del portal.





# MÁS

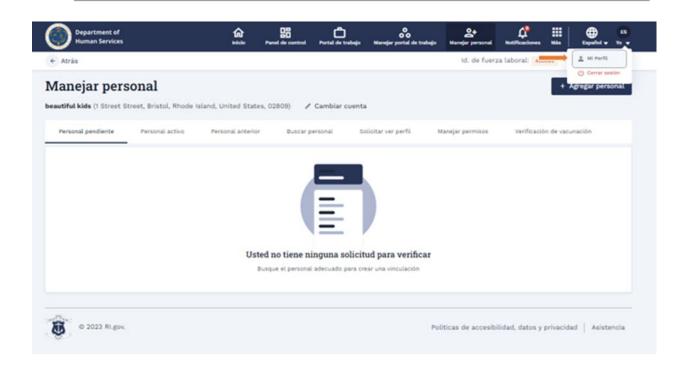
Haga clic en el **icono Más (9 puntos)** para ver los cursos, las asociaciones o los boletos del servicio de asistencia. Para obtener más información, consulte <u>Cursos de desarrollo profesional</u>, Mis asociaciones <u>u opciones</u> de apoyo<u>, respectivamente.</u>



# **PROFILE**

- Haga clic en el icono Perfil en la esquina superior derecha y, a continuación, haga clic en Mi perfil para obtener una descripción general de su perfil.
- 2. Haga clic en **Cerrar sesión** para salir del portal.



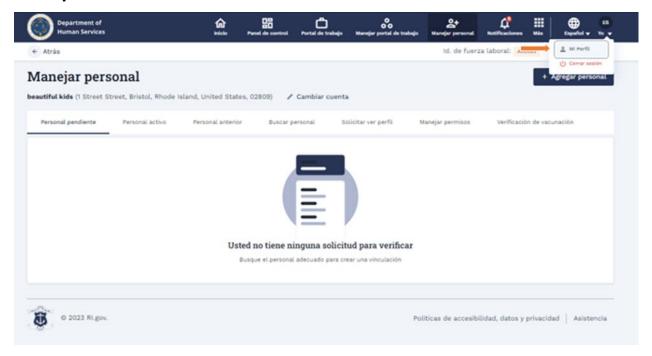




# GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PERFIL

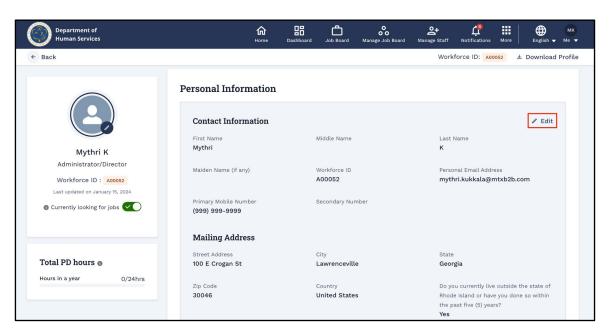
# **E**DICIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PERFIL

 Haga clic en el icono Perfil en la esquina superior derecha y haga clic en Mi perfil.

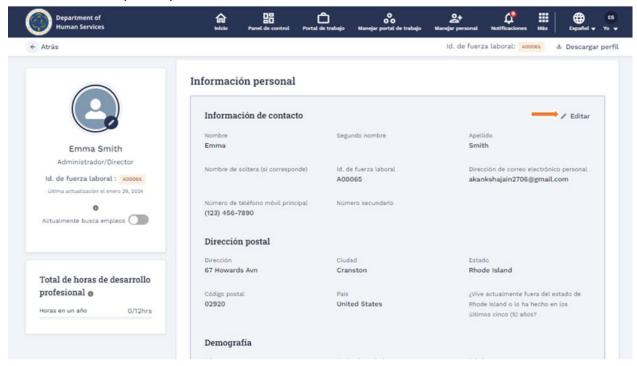


 Para editar los detalles del perfil, haga clic en el **botón Editar** en la sección que desea cambiar.





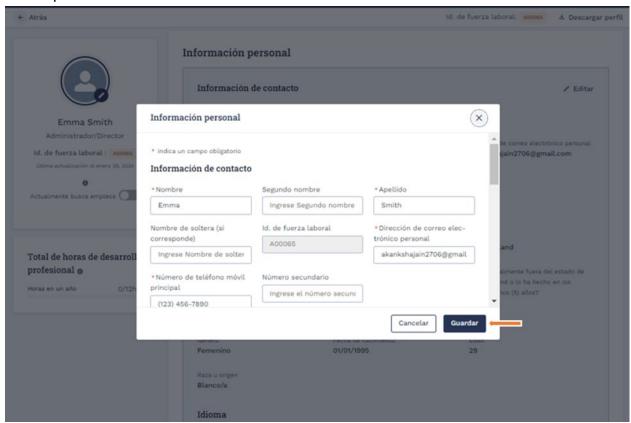
Actualice o edite la información y, a continuación, haga clic en el botón
 Guardar para que los cambios sean efectivos.





# **DESCARGA DE INFORMACIÓN DE PERFIL**

 Haga clic en el **botón Descargar** perfil para descargar la información del perfil.



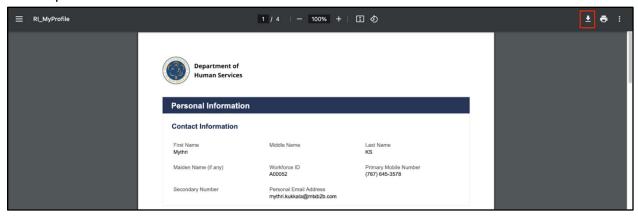


1. Haga clic en **el botón Generar PDF** para generar el documento pdf del Perfil.

**Nota**: Todos los elementos seleccionados serán visibles una vez que se descargue el PDF. Desmarque los elementos para ocultar la información.



1. Haga clic en el botón Descargar para descargar una copia del documento pdf en su unidad local.

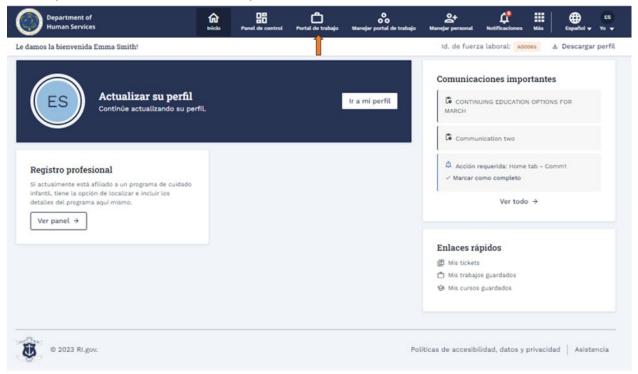




# **GESTIÓN DE BOLSAS DE TRABAJO**

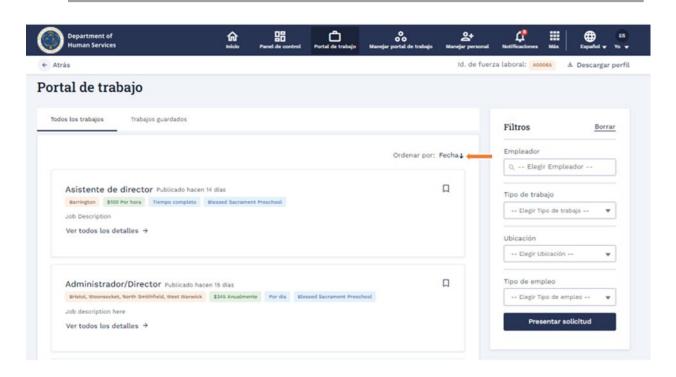
# **VISUALIZACIÓN DE TRABAJOS**

 Haga clic en el icono de la bolsa de trabajo en la parte superior de la página para ver las ofertas de empleo abiertas.

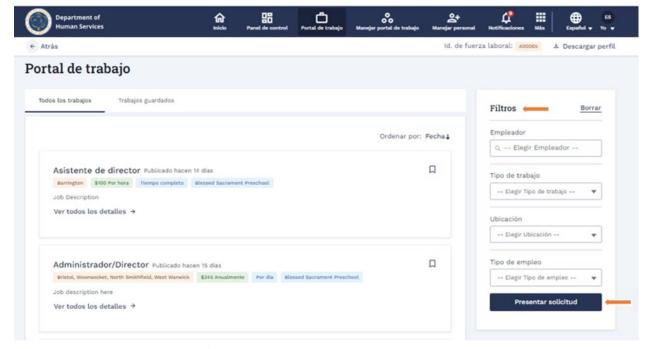


 Haga clic en la opción **Ordenar por**: **Fecha** para ver las últimas ofertas de empleo en la parte superior.



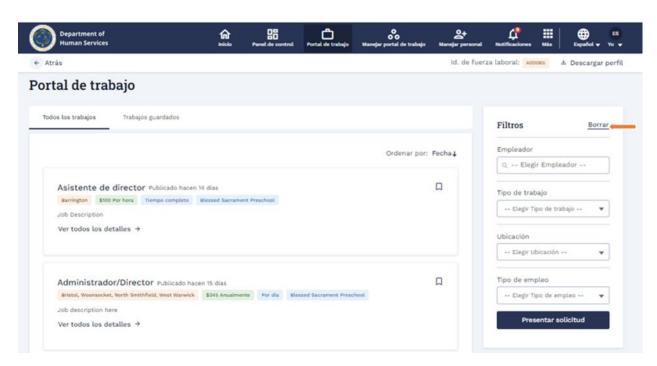


 Rellene las opciones de **Filtros** para buscar los resultados específicos y haga clic en el botón **Aplicar**. Solo se mostrará el resultado de la búsqueda específico de los valores de filtro.

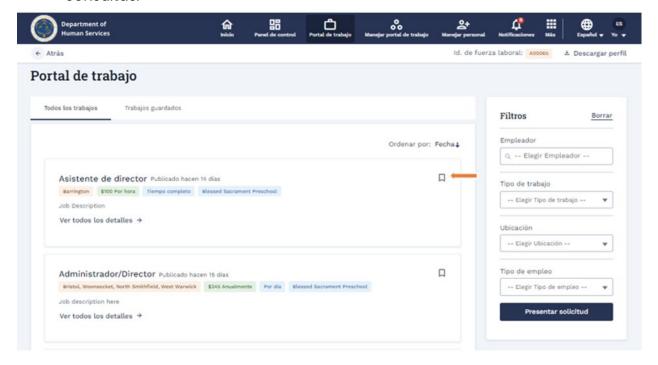


Nota: Haga clic en la opción Borrar para borrar los valores del filtro.



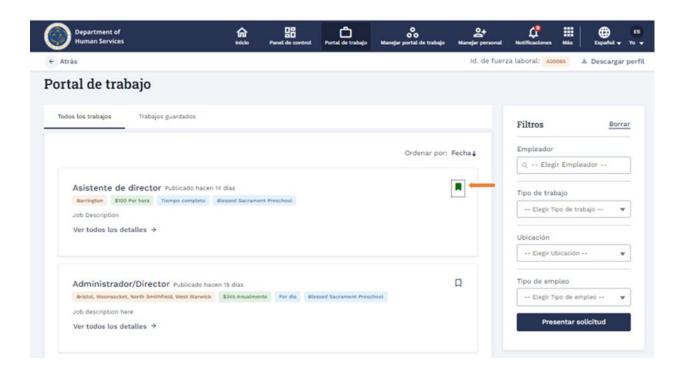


 Haga clic en el icono Marcador para guardar los trabajos para futuras consultas.



El registro de trabajo se marcará correctamente.

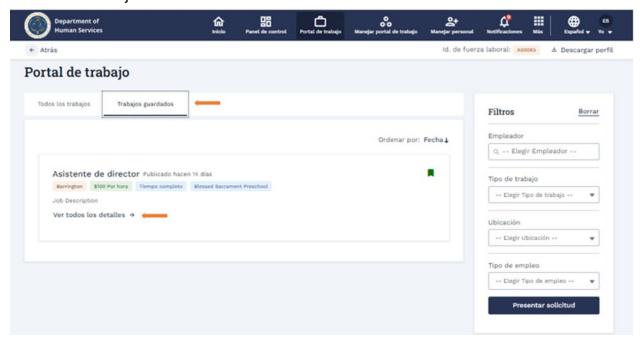






 Haga clic en la **pestaña Trabajos guardados** para ver todos los trabajos guardados.

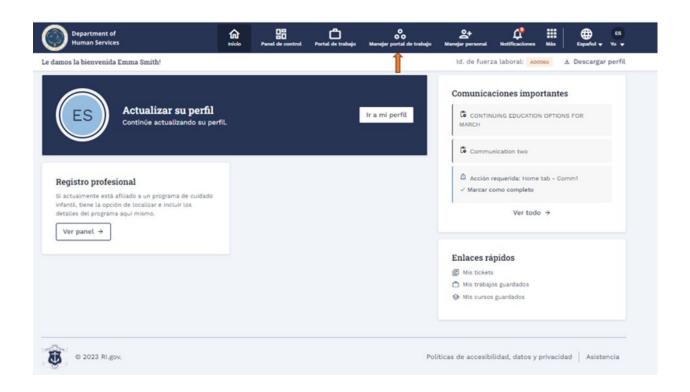
**Nota**: Haga clic en el **> Ver detalles completos** para ver los detalles completos del trabajo.



# **PUBLICACIÓN DE UN TRABAJO**

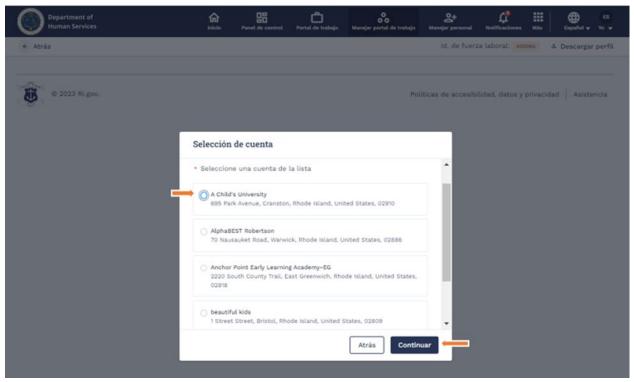
1. Haga clic en **Administrar bolsas de trabajo**.



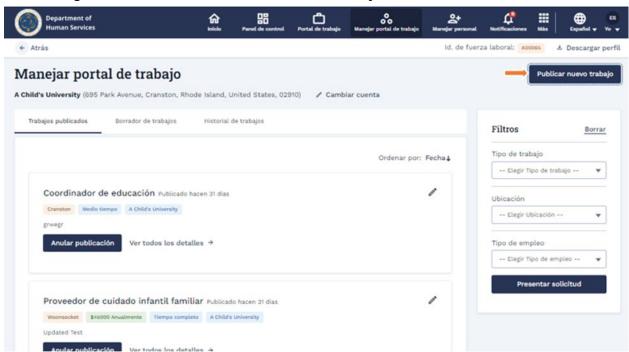




1. Seleccione la cuenta y haga clic en **Continuar**.



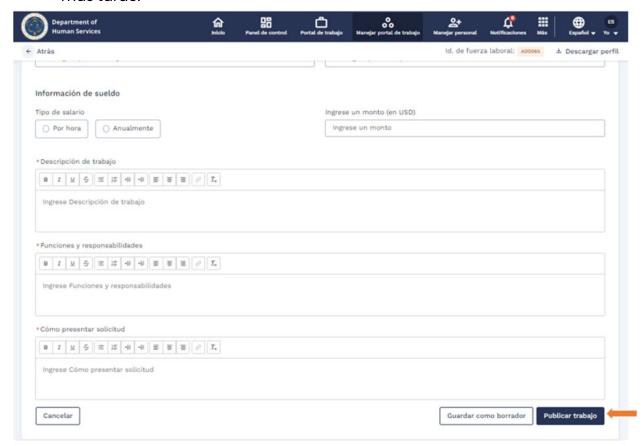
Haga clic en el botón Publicar nuevo trabajo.





1. Rellene todos los detalles y haga clic en **Publicar trabajo**.

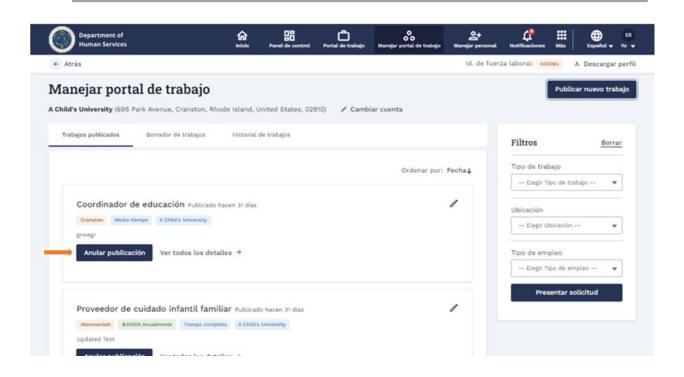
**Nota**: Haga clic en **Guardar como borrador** para completar los detalles más tarde.



# **UNPUBLISHING A JOB**

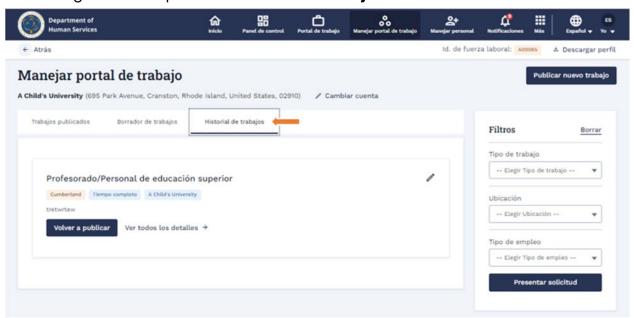
 Haga clic en Cancelar publicación para eliminar el trabajo de la bolsa de trabajo.



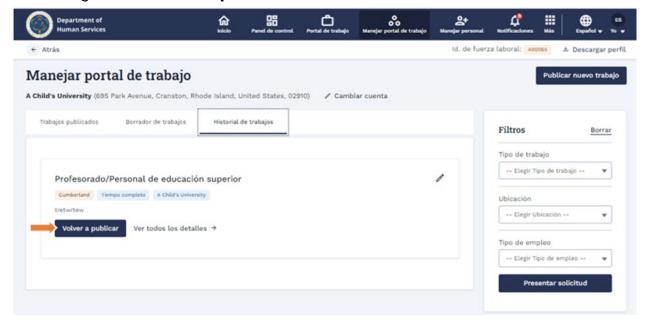


# **VOLVER A PUBLICAR UN TRABAJO**

1. Haga clic en la pestaña **Historial de trabajos**.



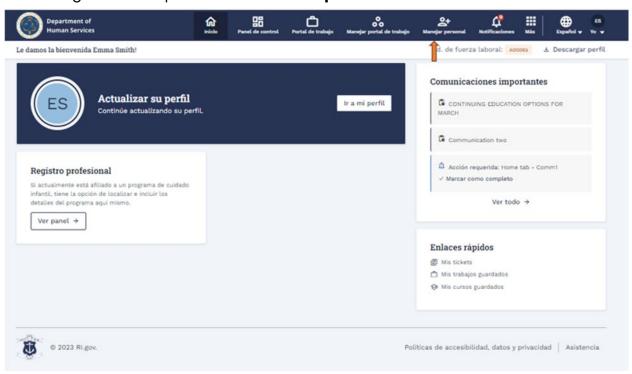
1. Haga clic en **Volver a publicar**.





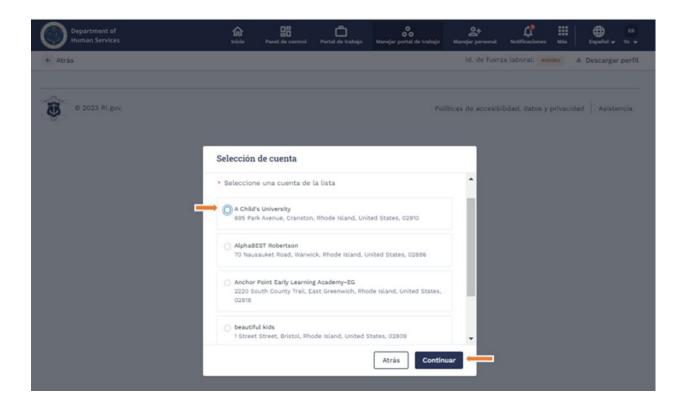
# GESTIÓN DE PERSONAL

1. Haga clic en la pestaña **Administrar personal**.



1. Seleccione una cuenta y haga clic en **Continuar**.

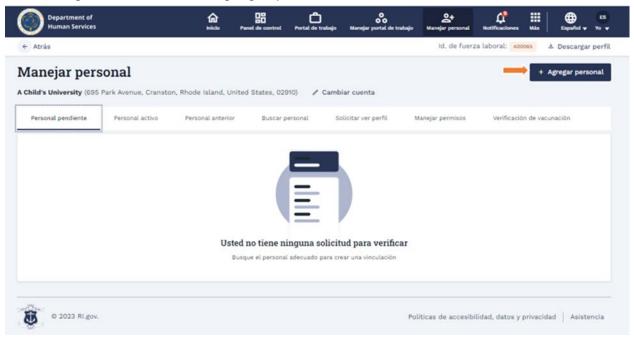






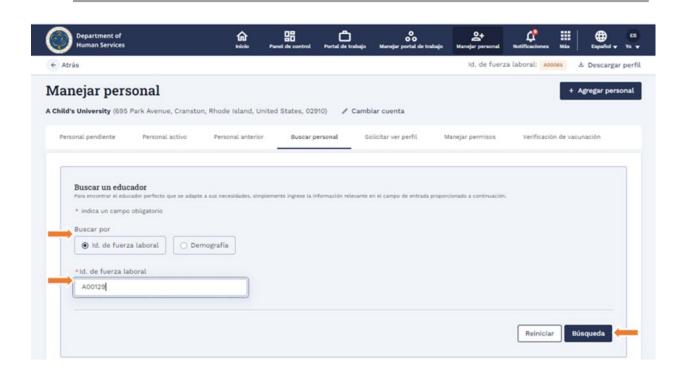
# **A**DICIÓN DE PERSONAL

1. Haga clic en el **botón** Agregar personal.



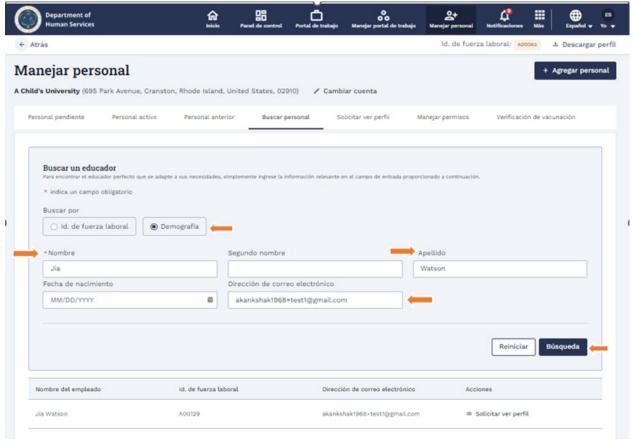
- 1. Realice una de las siguientes acciones:
- Seleccione ID de fuerza de trabajo, ingrese el ID de fuerza de trabajo y haga clic en Buscar.





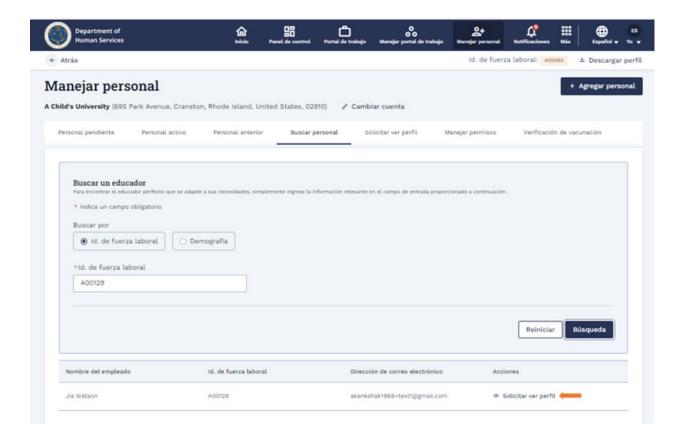


1. Seleccione **Datos demográficos**, rellene los detalles y haga clic en **Buscar**.



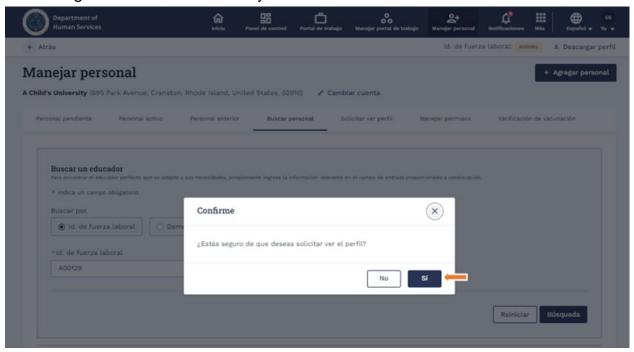
1. Haga clic en **el enlace Solicitud para ver el perfil para enviar una solicitud al educador para ver su perfil.** 



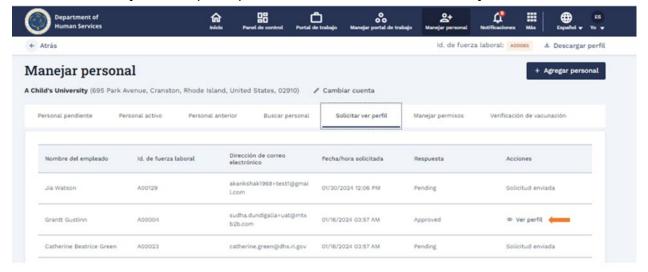




2. Haga clic en Sí, en el mensaje.

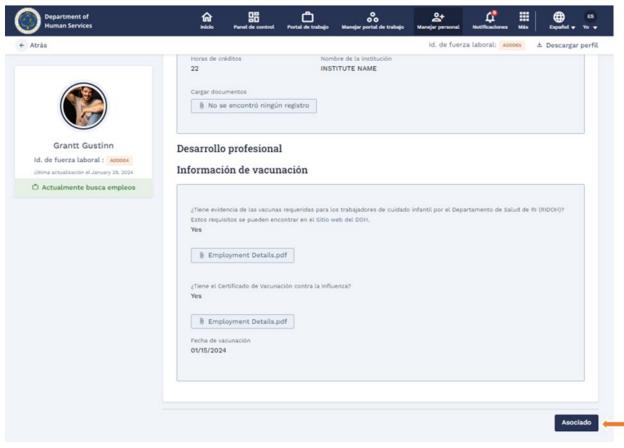


Una vez que se apruebe la solicitud, puede ver el perfil yendo a la pestaña
 Solicitud para ver perfil y haciendo clic en el enlace Ver perfil.



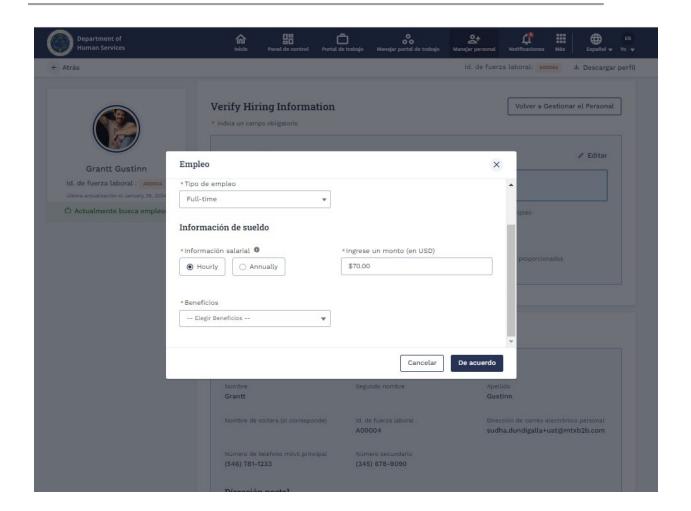


1. Revise el perfil y haga clic en **Asociar**.



1. Seleccione **Sí** para las preguntas y haga clic en **Guardar y aprobar**.

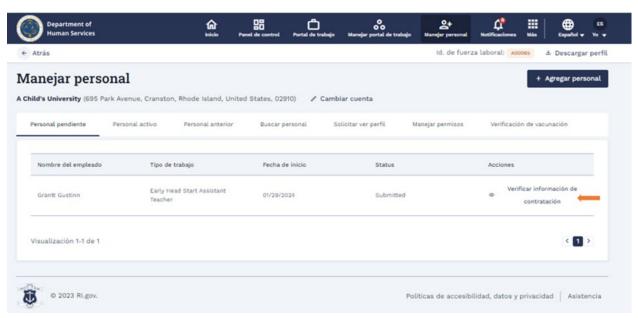




# **APROBACIÓN DE UN PENTAGRAMA**

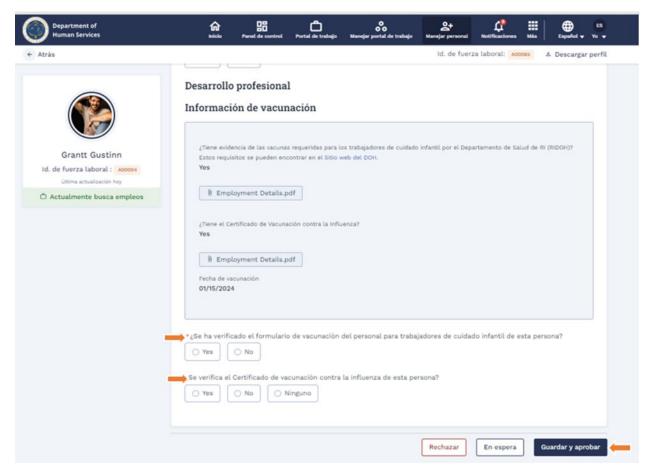
 Haga clic en Administrar personal, vaya a la pestaña Personal pendiente y haga clic en el enlace Ver información de contratación.





 Revise el perfil completo y los certificados adjuntos. Si todo es correcto, seleccione la opción Sí para todas las preguntas y, a continuación, haga clic en Guardar y aprobar.





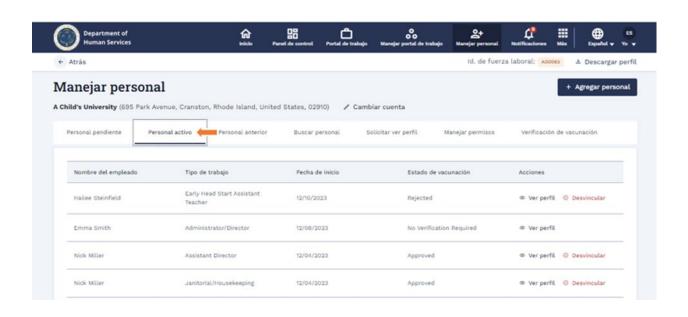
# Notas:

- Si debe volver a verificar la información, puede mantener el perfil en espera haciendo clic en el **botón En espera**.
- 2. Si el perfil tiene información no válida o incorrecta, puede rechazarla haciendo clic en el **botón Rechazar**.

# **DISOCIAR A UN EMPLEADO**

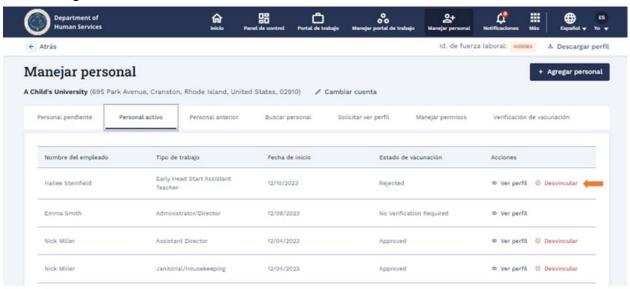
1. Haga clic en Administrar personal y vaya a la **pestaña Personal activo**.





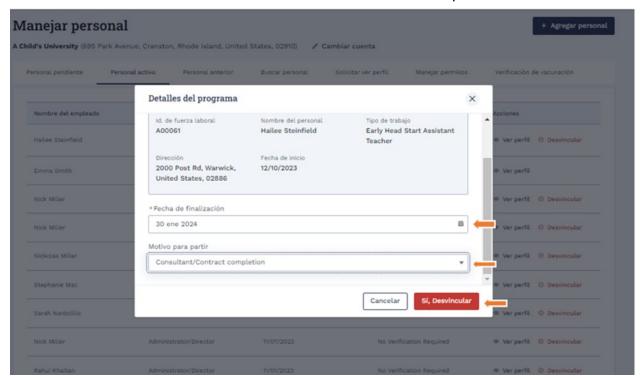


1. Haga clic en el **enlace Desasociar**.



 Introduzca la fecha de finalización y el motivo de la salida y haga clic en Sí, desasociar.

Nota: La fecha de finalización debe ser menor que la fecha actual.



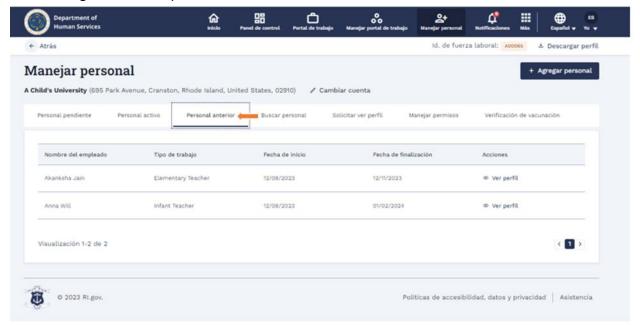
El pentagrama se desasociará y ya no se mostrará en la pestaña Personal activo. Se moverá a la pestaña Personal anterior.



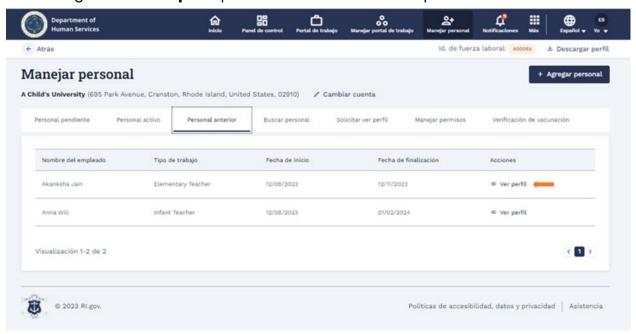
# VISUALIZACIÓN DEL PERSONAL ANTERIOR

Puede ver la lista de empleados anteriores y sus perfiles en esta página.

1. Haga clic en la pestaña **Personal anterior**.



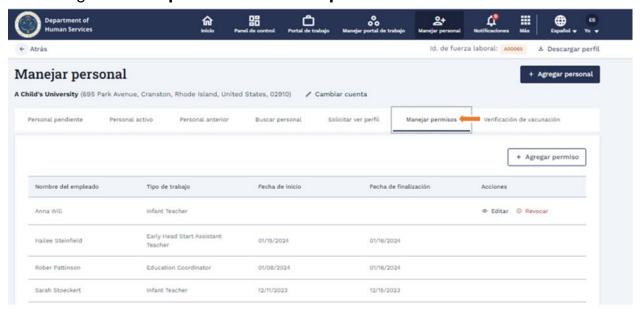
1. Haga clic en **Ver perfil** para ver la información del perfil.



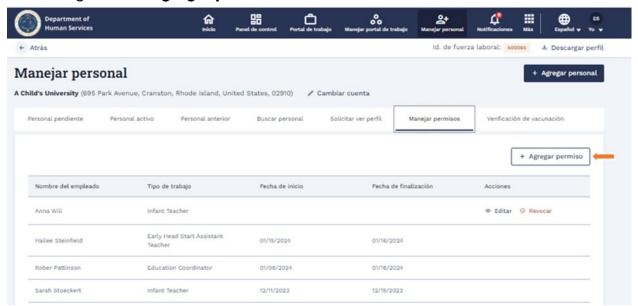


# **ADMINISTRACIÓN DE PERMISOS**

1. Haga clic en la **pestaña Administrar permisos**.

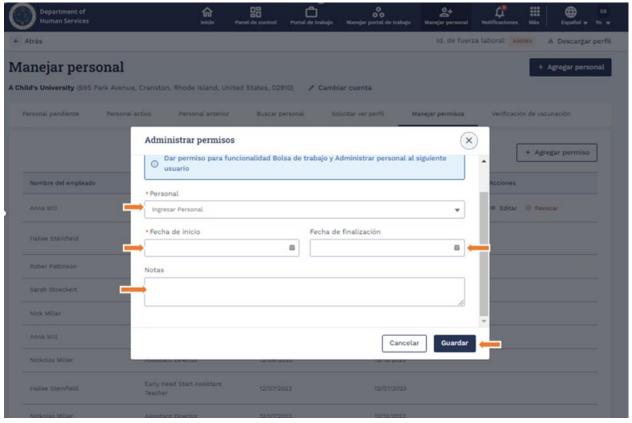


1. Haga clic en **Agregar permisos**.





1. Rellena los datos y haz clic en **Guardar**.

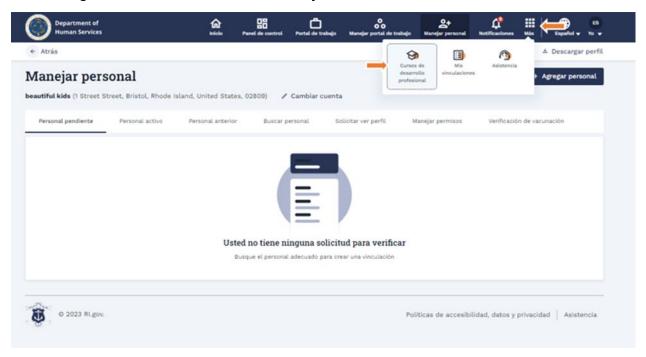


**Nota**: Para revocar el permiso, haga clic en el vínculo **Revocar** y, a continuación, haga clic en **Sí, revocar**.



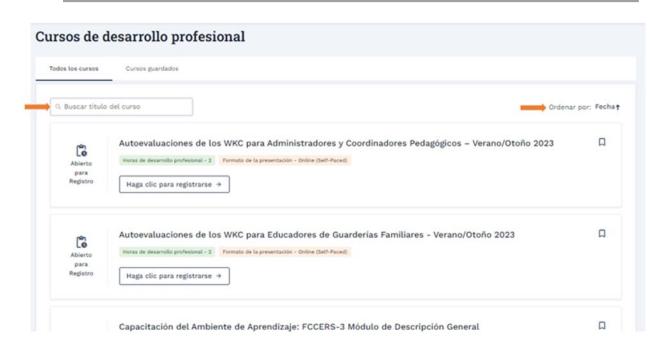
## VISUALIZACIÓN DE CURSOS DE DESARROLLO PROFESIONAL

 Haga clic en el icono Más en la parte superior de la pantalla y, a continuación, haga clic en Cursos de desarrollo profesional.

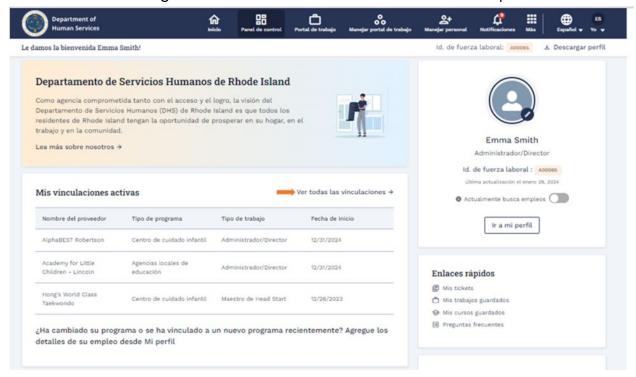


 Haga clic en la opción Ordenar por: Fecha para ver las últimas publicaciones del curso en la parte superior y use la opción Buscar para limitar los resultados del curso.



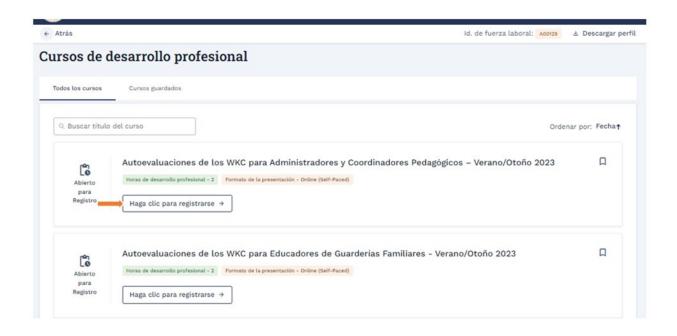


**Nota**: Una forma alternativa de ver los Cursos de Desarrollo Profesional es desde el Panel de **Control**. Haga clic en el enlace **Ver todos los cursos** en el panel de control.



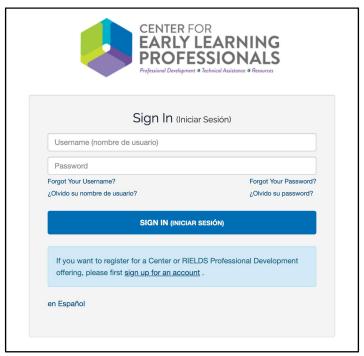
 Haga clic en el enlace Haga clic para registrarse para inscribirse en los cursos de desarrollo profesional.



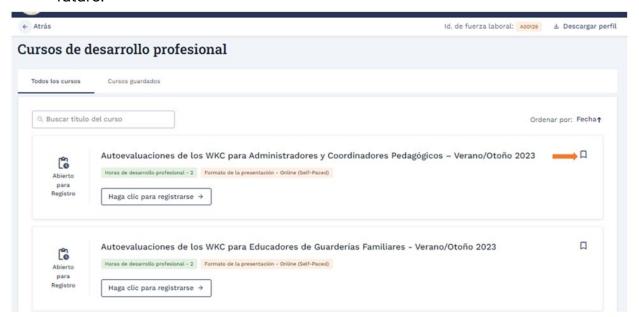




Nota: Se le dirigirá a la página de inicio de **sesión del Centro para Profesionales del Aprendizaje Temprano**. Inicie sesión con las credenciales adecuadas para registrarse en el curso.

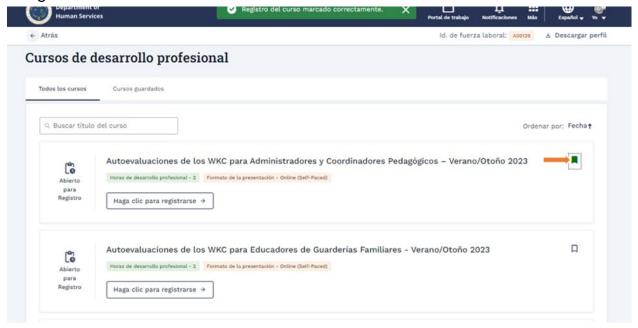


 Haga clic en el icono Marcador para guardar el curso y consultarlo en el futuro.





El registro del curso se marcará correctamente.



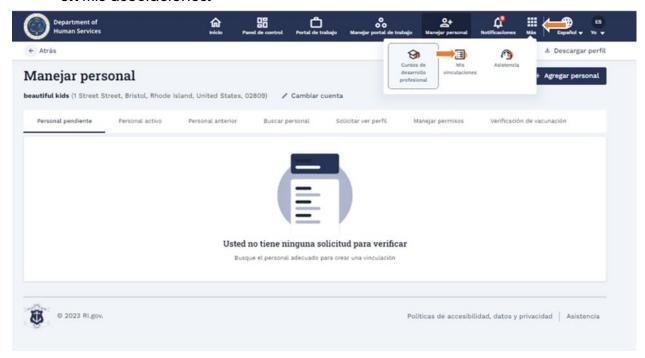
1. Vaya a la pestaña **Cursos guardados** para ver todos los cursos guardados.





# **A**SOCIACIONES

 Haga clic en el icono Más en la parte superior de la pantalla y luego haga clic en Mis asociaciones.

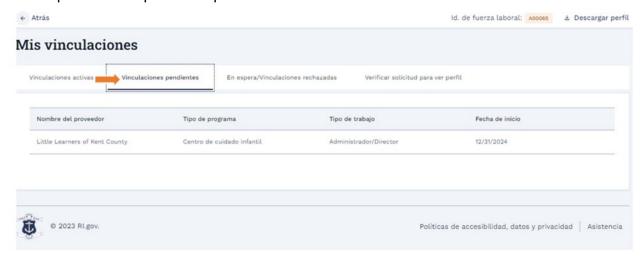


1. En la pestaña **Asociaciones activas**, puede ver las asociaciones aprobadas.





 Vaya a la pestaña Asociaciones pendientes para ver las asociaciones pendientes para su aprobación.



 Vaya a la pestaña Asociaciones en espera/rechazadas para ver las asociaciones enviadas que están en espera/rechazadas.

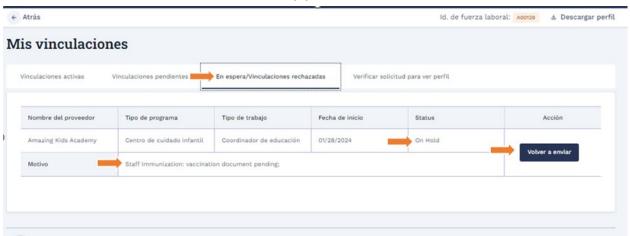


## 1. **Asociaciones en espera**:

- En el caso de las asociaciones de retención, el estado de la asociación será En espera. También puede ver el motivo de la retención.
- 2. Haga clic en el **botón Volver** a enviar para volver a enviar la asociación para su aprobación.

#### Nota:

- 1. Antes de volver a enviarlo, vaya a la página Detalles del perfil y realice los cambios necesarios según el motivo indicado.
- 2. Puede volver a enviar hasta tres (3) veces.



1. Haga clic en **el botón Sí** para confirmar el nuevo envío.



Después de una solicitud de reenvío exitosa, el registro en las asociaciones en espera/rechazadas se moverá a las asociaciones pendientes.

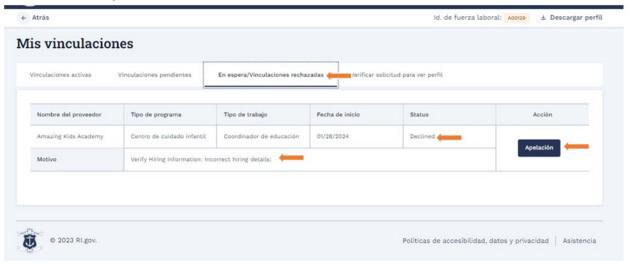


### Asociaciones rechazadas:

- En el caso de las asociaciones rechazadas, el estado de la asociación será **Rechazado**. También puede ver el motivo del rechazo.
- 2. Haga clic en el **botón Apelar** para solicitar a la asociación una nueva aprobación.

#### Notas:

- 1. Antes de apelar, vaya a la página Detalles del perfil y realice los cambios necesarios según el motivo indicado.
- 2. Puede apelar hasta tres (3) veces.

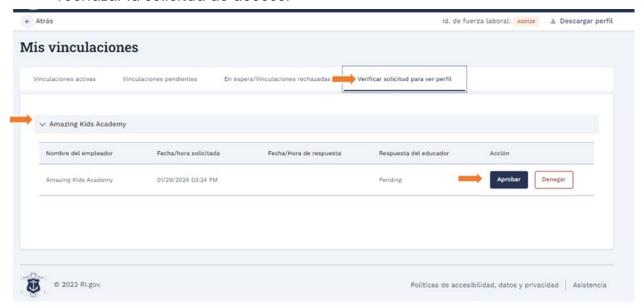


Después de una solicitud de apelación exitosa, el registro en las Asociaciones en espera/rechazadas se moverá a las Asociaciones pendientes.

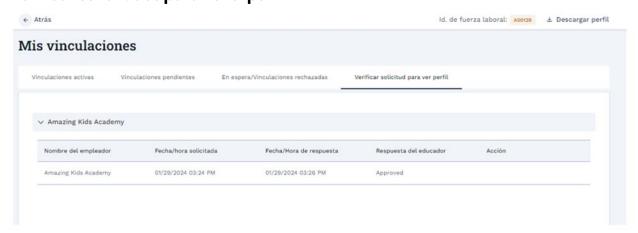


 Vaya a la pestaña Verificar solicitud para ver el perfil para ver las solicitudes realizadas por los proveedores para acceder a su perfil.

**Nota**: Puede aprobar o denegar la solicitud de acceso. Haga clic en el **botón Aprobar** para proporcionar acceso. Haga clic en el botón Denegar para rechazar la solicitud de acceso.



Puede ver todos los detalles de los registros aprobados o denegados en la pestaña **Verificar solicitudes para ver el perfil**.

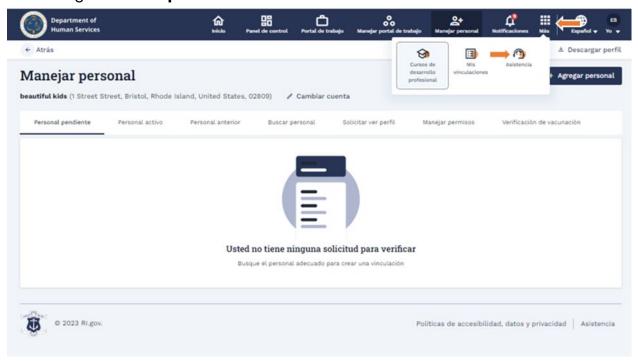




# **BOLETOS** DE LA MESA DE AYUDA

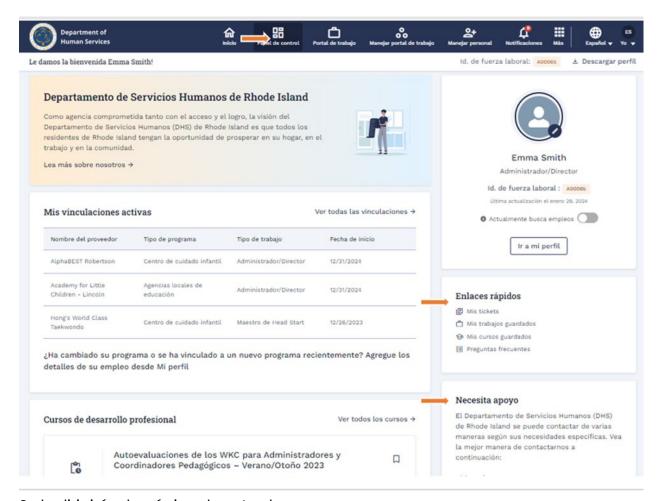
#### CREACIÓN DE BOLETOS DE SOPORTE TÉCNICO

 Haga clic en el icono Más en la parte superior de la pantalla y, a continuación, haga clic en Soporte.



**Nota**: Una forma alternativa de acceder a la página Boletos es ir al Panel de **control** y, a continuación, hacer clic en el enlace **Mis boletos** en el mosaico Enlaces rápidos o hacer clic en el enlace **Enviar un boleto** en el mosaico Necesito soporte.

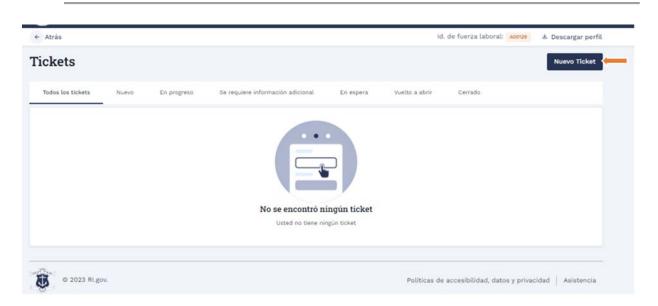




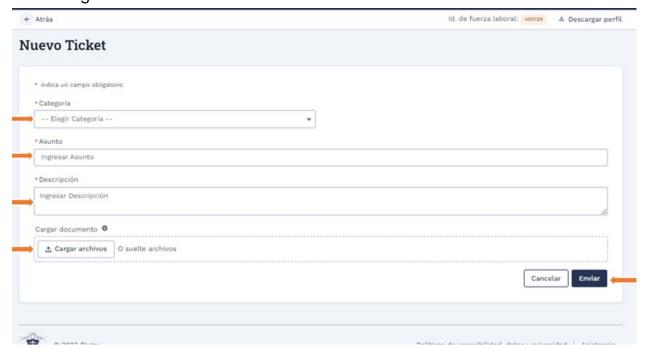
Se le dirigirá a la página de entradas.

 Haga clic en el **botón Nuevo boleto** para crear un nuevo boleto de la mesa de ayuda.



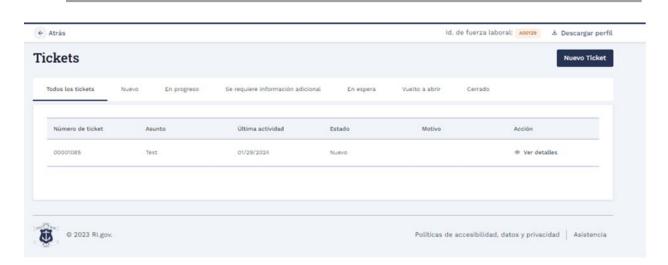


- Seleccione la Categoría en el menú desplegable. Introduzca los detalles en los campos Asunto y Descripción. Si está disponible, cargue los documentos de respaldo.
- 2. Haga clic en el **botón Enviar**.

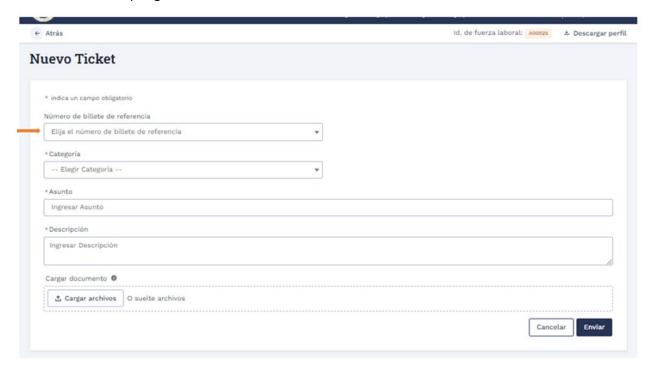


Se enviará el boleto y se creará un caso para el boleto enviado.





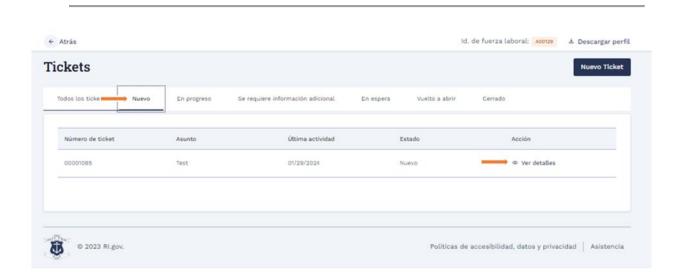
**Nota**: Si han pasado 15 días desde el cierre de un boleto, el **campo Número de boleto de referencia** estará visible al crear un nuevo boleto. Para este nuevo boleto, puede proporcionar el número de boleto cerrado como referencia seleccionándolo en el menú desplegable Número de boleto de referencia.



#### **BOLETOS** DE LA MESA DE AYUDA-ESTADOS

 Vaya a la pestaña Nuevo para ver todos los boletos enviados. Haga clic en Ver detalles para ver los detalles completos del boleto.





**Nota**: Para agregar comentarios, escriba el texto en el cuadro de texto Comentario y, a continuación, haga clic en el **botón Comentario**.



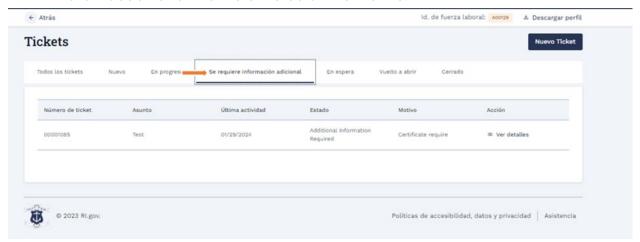


1. Para ver los boletos que están en curso, vaya a la **pestaña En curso**.



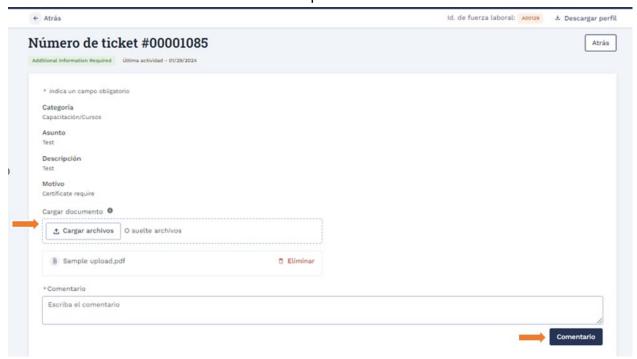
 Si el personal interno de RISES solicita información adicional sobre los boletos enviados, vaya a la pestaña Información adicional requerida para ver la información del boleto.

Note: Puede ver el motivo en la columna Motivo.

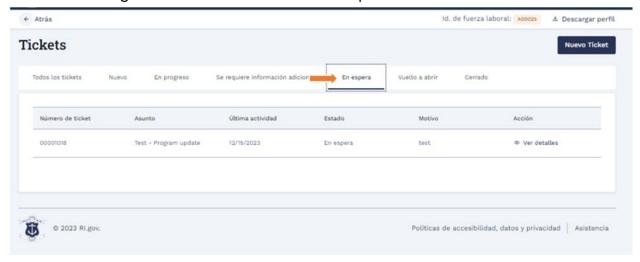




Haga clic en el **enlace Ver detalles** para ver los detalles completos del boleto.
 Nota: Puede eliminar y volver a cargar el documento de respaldo si el estado del boleto muestra Información adicional requerida.

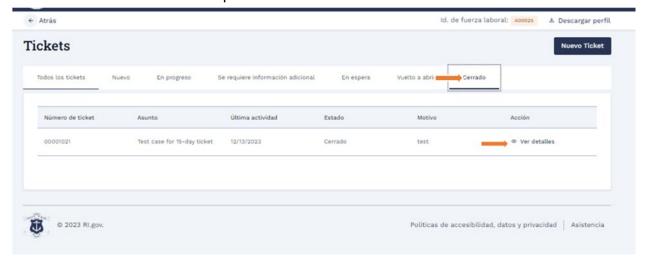


Vaya a la pestaña Hold (En espera) para ver los boletos que están en espera.
 Nota: Haga clic en el enlace Ver detalles para ver los detalles del boleto.





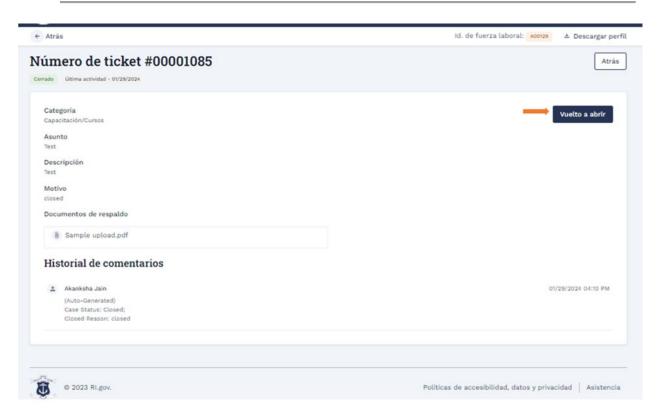
 Vaya a la pestaña Cerrado para ver todos los boletos cerrados. Haga clic en el enlace Ver detalles para ver los detalles del boleto.



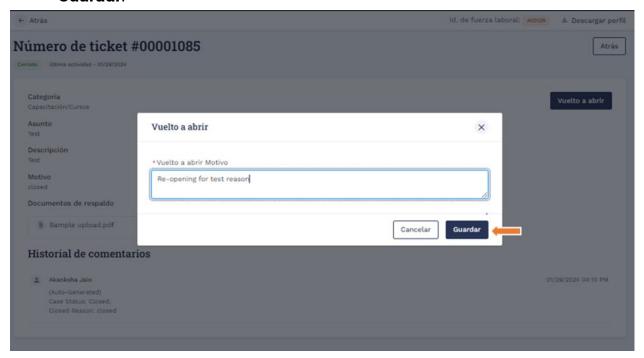
 Haga clic en el botón Volver a abrir en la esquina superior derecha para abrir el boleto cerrado.

**Nota**: El boleto no se puede volver a abrir después de 15 días a partir de la fecha de cierre. El usuario puede crear un nuevo boleto e introducir el número de boleto anterior (el botón Volver a abrir se desactivará después de 15 días de la fecha de cierre).



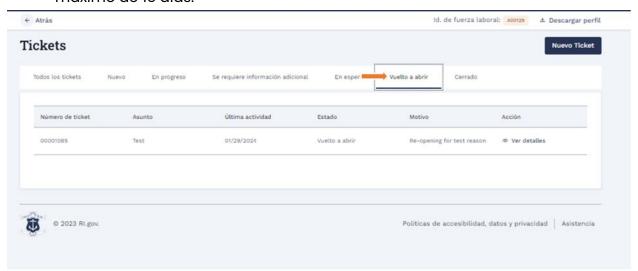


Ingrese el motivo para volver a abrir el boleto y luego haga clic en el botón
 Guardar.





Vaya a la pestaña Volver a abrir para ver los boletos que se vuelven a abrir.
 Nota: Una vez que se cierra un boleto, puede volver a abrirlo solo por un máximo de 15 días.





 Vaya a la **pestaña Todos los** boletos para ver todos los boletos, independientemente de su estado.

