



Hagamos el
futuro juntos

Servicio Verificación de
Identidad VID

www.racsa.go.cr



RACSA_CR

Estimado Cliente
Servicio VID

Asunto: Registro de casos del Servicio VID de RACSA

1. Una vez que el cliente ha obtenido el servicio VID de RACSA, el administrador del contrato del cliente debe contactar a Mesa de Servicio Especializados RACSA vía telefónica al 800- NEGOCIO () y solicitar los usuarios autorizados para el registro de casos indicando el nombre del cliente, además debe proporcionar la siguiente información para cada usuario autorizado:
 - Nombre completo
 - Número de cédula
 - Correo electrónico
 - Número telefónico

Nota: Cuando el cliente requiera la inhabilitación de algún usuario autorizado debe solicitarlo a través de Aranda como una petición.

2. En los siguientes 6 días hábiles como máximo Mesa de Servicio Especializados le estará contactando para realizar la entrega de usuario y contraseña.
3. Para el registro de casos debe acceder a Aranda a través del link: <https://mesadeservicio.racsa.go.cr/usuario/#/login/>, utilizando tipo de Autenticación **ARANDA** e indicando **Usuario y contraseña**. La contraseña proporcionada por Mesa de Servicio Especializados es genérica por lo que se recomienda realizar posteriormente el cambio desde la Herramienta de gestión de Tickets (ARANDA) desde **Mi Perfil**.
Para más información sobre el registro de casos ver video USDK Aranda en la página web de RACSA <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-digitales/verificacion-de-identidad-vid/>
4. Una vez que ha ingresado a Aranda debe seleccionar el **Tipo de caso** a registrar en **configuración Avanzada**. Considere los siguientes conceptos:
 - Incidente: Una interrupción no planificada de un servicio o una reducción de la calidad de este.
 - Requerimiento: Solicitud de servicio por parte de un usuario requiriendo un aprovisionamiento, por ejemplo, de un reporte, cambio de contraseña, acceso o algún tipo de configuración, etc.

5. Para el registro de incidentes en ARANDA el cliente debe indicar la siguiente información:
 - Descripción: del error o problema que está presentando.
 - Nombre del Contacto: quien reporta el caso.
 - Número telefónico: de contacto con el cliente.
 - Correo electrónico: E-mail del cliente.
 - Cedula del cliente: Indicando la cedula que esta presentando problemas en el sistema.
 - Sistema Operativo: de la máquina del cliente
 - Versión del aplicativo: VID que posee el cliente.
 - Además, debe adjuntar bitácora de aplicación Ubicada en C:\Users\nombre-usuario\Bitacora y las capturas de pantalla de error mostrado.

6. Para el registro de requerimientos el cliente debe seleccionar la petición que se encuentra disponible en la herramienta Aranda (en el momento de registro del caso). En caso de presentar dudas puede contactar a Mesa de Servicio Especializados al 800- NEGOCIO. Se requiere que el cliente complete la información solicitada:
 - Nombre del Contacto: quien reporta el caso
 - Número telefónico: de contacto con el cliente
 - Correo electrónico: E-mail del cliente.
 - Nombre de la empresa: a la que pertenece el cliente.
 - Petición VID: Seleccionando el tipo de petición a registrar.

7. En caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la atención que se le ha brindado su caso, puede seguir el siguiente escalamiento, el cual se visualiza en la Tabla 1:

Tabla 1. Escalamiento en caso de Incidentes

Para el registro de Casos
<p>Mesa de Servicio Especializados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 800- NEGOCIO • Aranda link, https://mesadeservicio.racsa.go.cr/usuario/#/login/ Con usuario y contraseña previamente suministrados por RACSA
Este escalamiento aplica para incidentes con prioridad crítica:
Después de 2 horas de registrado el incidente
<p>Coordinador de Mesa de Servicio Especializados</p> <p>Mario Muñoz</p> <p>2287-0455/8703-9248</p>



Hagamos el
futuro juntos

www.racsa.go.cr

