



Guía de usuario para generar un tickete Unidad de Soporte Técnico UST-DTIC

Este documento resume los pasos a seguir para que un funcionario de la UNED, pueda realizar un tickete que será atendido por personal de la Unidad de Soporte Técnico (UST) de la DTIC.

Paso 1: Acceder a la plataforma de ticketes.

Ver **paso 8** como ruta alterna para acceder a dicha plataforma.

Desde el sitio principal de la UNED, se ingresa al sitio web de la DTIC, de la siguiente manera:

The screenshot shows the UNED website interface. At the top, there is a navigation menu with links: CONOCIENDO LA UNED, ESTUDIANTES, FUNCIONARIOS, RECURSOS DIDÁCTICOS, INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN, CENTROS UNIVERSITARIOS, and CAMPUS VIRTUAL. Below the menu, there is a main banner for 'Pruebas digitales de reposición' with a 'Print out 20' button. To the right, there are several service icons: 'Periodo académico', 'Admisión y matrícula', 'Carreras y posgrados', 'Vida estudiantil', 'Consulta de graduados', and 'Entorno estudiantil'. A 'NOTICIAS' section is also visible. Below the banner, there is a 'Información importante COVID-19' section with four sub-sections: 'Canal de YouTube Contingencia UNED', 'Canal de YouTube plan de contingencia UNED', 'Protocolo de GRADUACIONES', and 'Protocolo de graduaciones bajo el Plan de contingencia por COVID-19'. At the bottom, there is a 'ZONA U' section with various links categorized under 'Aranceles', 'Cursos libres y de extensión', 'Actividades Académicas', and 'UNIVERSIDAD'. A red circle highlights the 'DTIC' link in the footer, which is part of the contact information: 'Tel: (506) 2527-2000 / Contacto: [Sitio legal](#) / DTIC'.



Dar clic en la palabra DTIC:



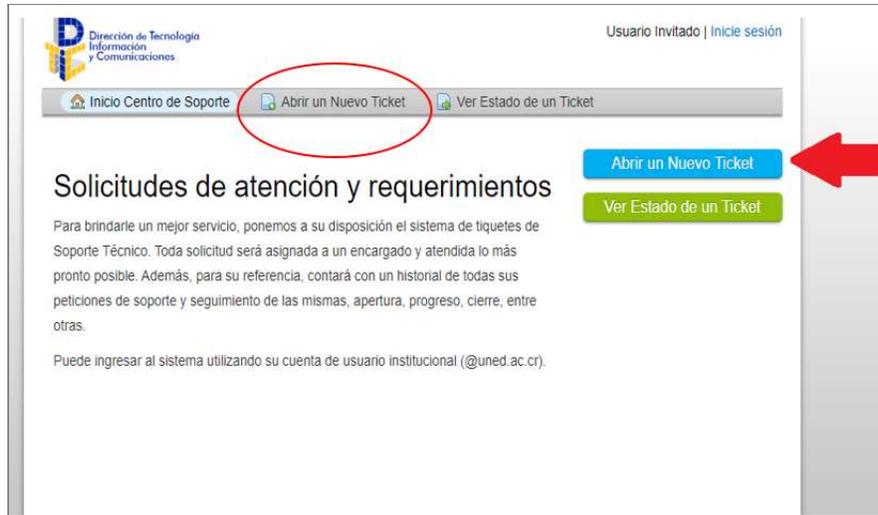
En el sitio web de la DTIC, ingresa a **SOPORTE TÉCNICO**:





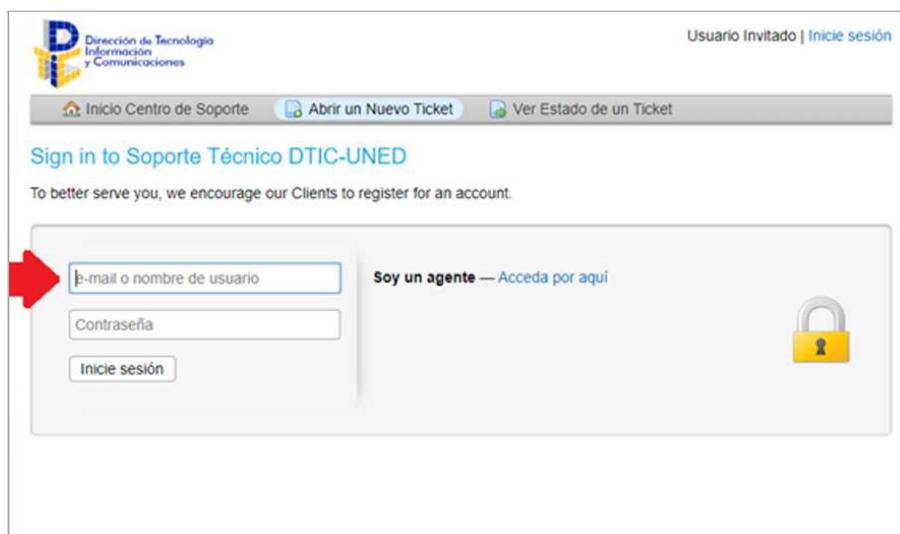
Paso 2: Un nuevo tickete.

Se procede a abrir un tickete, seleccionando el botón **Abrir un Nuevo Ticket** o bien, escogiendo la opción en el menú horizontal:



Paso 3: Ingreso de credenciales.

En esta pantalla debe digitar la cuenta de correo electrónico institucional (no especificar el dominio @uned.ac.cr) y su respectiva contraseña.





Paso 4: Seleccione un tema de ayuda.

Debe seleccionar un tema para la atención del tiquete:

Direction of Technology Information and Communications | Hazel Hidalgo Castro | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un Nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un Nuevo Ticket

Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket

Email: hhidalgo@uned.ac.cr
Cliente: Hazel Hidalgo Castro

Temas de ayuda
— Seleccione un tema de ayuda — *

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Para que la UST pueda brindar un servicio más efectivo, es importante que seleccione el tema que corresponda según la lista disponible:

Direction of Technology Information and Communications | Hazel Hidalgo Castro | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un Nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un Nuevo Ticket

Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket

Email: hhidalgo@uned.ac.cr
Cliente: Hazel Hidalgo Castro

Temas de ayuda
— Seleccione un tema de ayuda — *

- Seleccione un tema de ayuda —
- Antivirus ESET
- AS400 / Desbloqueo Contraseña
- AS400 / Configuración
- Correo Electrónico / Instalación
- Correo Electrónico / Contraseña Usuario
- Reparación computadora (físico)
- Reparación de Programas
- Reparación UPS
- Impresoras
- Tabletas
- Telefonía IP
- Desconocido / Solicitud general

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

© 2020 Soporte Técnico DTIC-UNED - All rights reserved.
powered by / Ticket



Paso 5: Completar datos del ticket.

Una vez seleccionado el tema, se debe completar los datos de ubicación, oficina, teléfono de contacto, numero de activo. De manera opcional puede: adjuntar un archivo, especificar un asunto y descripción para agregar detalle al ticket.

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un Nuevo Ticket', and 'Tickets (0)'. Below this, the title 'Abrir un Nuevo Ticket' is displayed. The main content area contains a form with the following fields:

- Email:** hhidalgo@uned.ac.cr
- Cliente:** Hazel Hidalgo Castro
- Temas de ayuda:** A dropdown menu with 'Telefonía IP' selected.
- Unidad de Soporte Técnico:**
 - Ubicación:** A dropdown menu with '— Seleccionar —' selected.
 - Oficina:** An empty text input field.
 - Teléfono de Contacto:** An empty text input field.
 - Número de Activo:** An empty text input field.
- Adjuntar un Archivo:** A dashed box containing the text 'Soltar archivos aquí o elegirlos'.

Paso 6: Crear el ticket.

Al completar todos los datos requeridos, debe escoger el botón **Crear Ticket**.



Solicitud de atención
Por favor describa su necesidad o inconveniente para poder ayudarlo.

Asunto *

<p>Describa detalladamente su solicitud</p>

Ⓜ Soltar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

Le llegará a su buzón de correo electrónico, un correo del remitente sopORTE@uned.ac.cr indicando el ID del tiquete y un resumen del mismo.

Paso 7: Seguimiento del tiquete.

La plataforma de tiquetes enviará correos de seguimiento, al funcionario solicitante con el remitente sopORTE@uned.ac.cr, en tres momentos:

- Cuando el tiquete es creado, con el asunto “**Se ha registrado un nuevo tiquete con identificador: IRconsecutivo.**”
- Cuando el tiquete es asignado, con el asunto “**El tiquete con identificador: IRconsecutivo, ha sido asignado.**”
- Cuando el tiquete es atendido por personal de la UST, con el asunto: “**Se ha resuelto el tiquete: IRconsecutivo**”.



Además, desde la opción **Ver estado de un Ticket** del menú horizontal:



Paso 8: otra forma de ingresar a la plataforma de tiquetes.

Otra forma para solicitar Soporte Técnico DTIC por medio de la Plataforma de Tiquetes, es ingresando al sitio principal de la UNED www.uned.ac.cr y accediendo a la opción Funcionarios:



Procede a realizar el ingreso de las credenciales:

En esta pantalla debe digitar la cuenta de correo electrónico institucional (no especificar el dominio @uned.ac.cr) y su respectiva contraseña.



AUTENTICACIÓN DE USUARIOS

Usuario:

Clave:

Ingresar

Posteriormente selecciona la opción “**Solicitud de Soporte Técnico (DTIC)**”:



Ver **Paso 2** para seguir el flujo normal.