



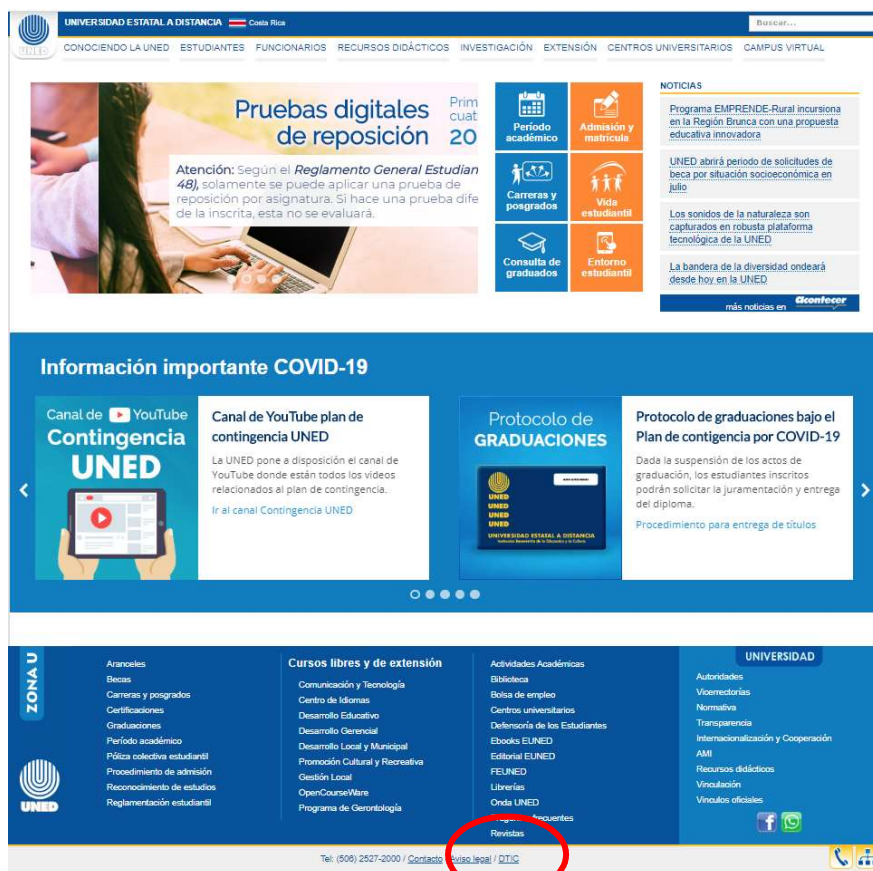
## Guía de usuario para generar un tickete Unidad de Soporte Técnico UST-DTIC

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:

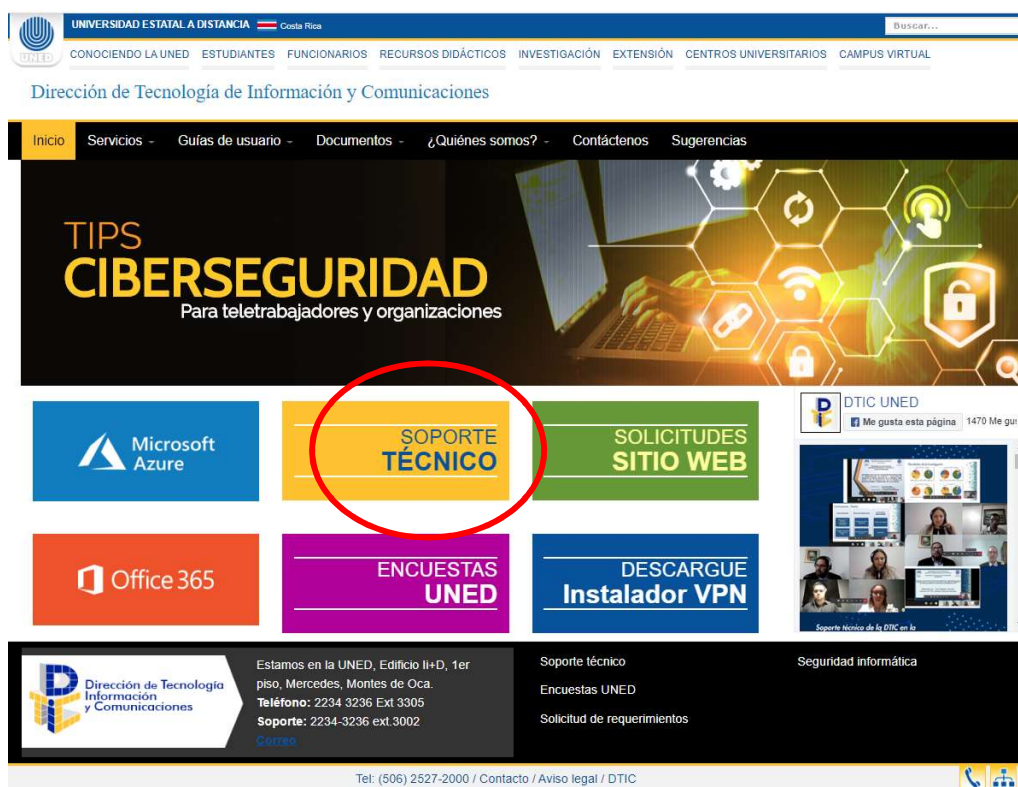




Dar clic en la palabra DTIC:



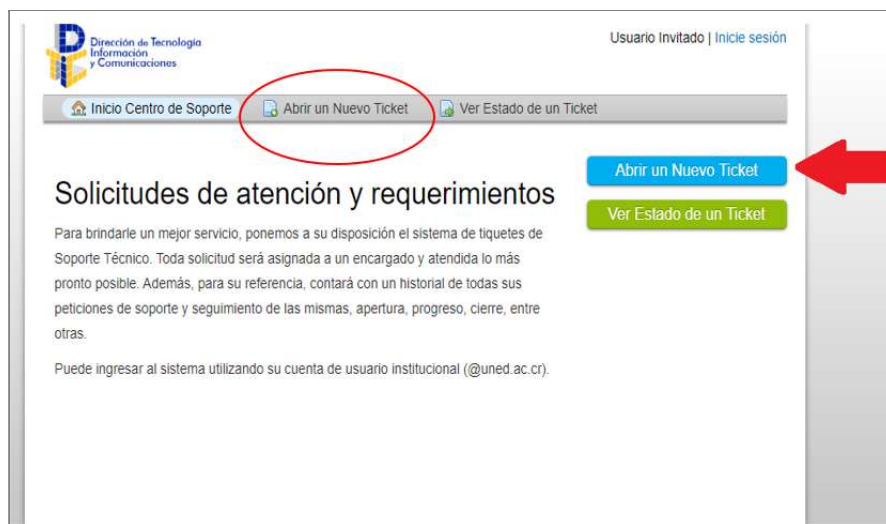
En el sitio web de la DTIC, ingresa a **SOPORTE TÉCNICO**:





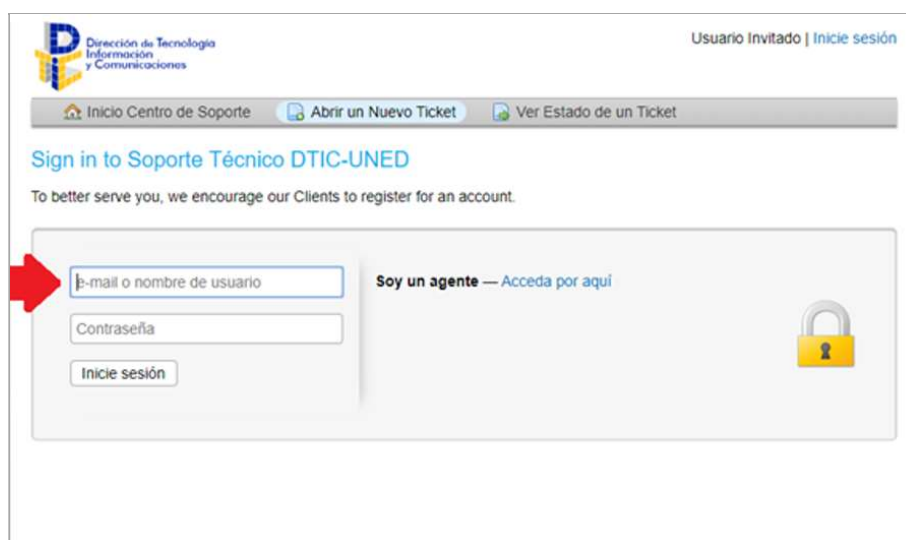
**Paso 2:** Un nuevo ticket.

Se procede a abrir un ticket, 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](mailto:@uned.ac.cr)) y su respectiva contraseña.





**Paso 4:** Seleccione un tema de ayuda.

Debe seleccionar un tema para la atención del tiquete:

The screenshot shows the 'Abrir un Nuevo Ticket' page. At the top, there's a header with the logo and navigation links. Below that, a breadcrumb trail shows 'Inicio Centro de Soporte' and 'Abrir un Nuevo Ticket'. The main heading is 'Abrir un Nuevo Ticket' with a subtext 'Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket'. The form includes fields for 'Email:' (hhidalgo@uned.ac.cr) and 'Cliente:' (Hazel Hidalgo Castro). Below these is the 'Temas de ayuda' section with a dropdown menu labeled '— Seleccione un tema de ayuda —'. A red arrow points to this dropdown. At the bottom, there are buttons for 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

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

This screenshot is similar to the previous one, but the 'Temas de ayuda' dropdown menu is open, displaying a list of topics. A red arrow points to the dropdown. The list includes: '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', and 'Desconocido / Solicitud general'. The 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar' buttons are still visible at the bottom.



**Paso 5:** Completar datos del ticket.

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

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**  
Telefonía IP \*

**Unidad de Soporte Técnico**  
**Ubicación \***  
— Seleccionar —  
**Oficina \***  
  
**Teléfono de Contacto \***  
  
**Número de Activo \***

Adjuntar un Archivo  
 Soltar archivos aquí o elegirlos

**Paso 6:** Crear el ticket.

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



Le llegará a su buzón de correo electrónico, un correo del remitente [sopORTE@uned.ac.cr](mailto:sopORTE@uned.ac.cr) indicando el ID del tickete y un resumen del mismo.

#### **Paso 7:** Seguimiento del tickete.

La plataforma de ticketes enviará correos de seguimiento, al funcionario solicitante con el remitente [sopORTE@uned.ac.cr](mailto:sopORTE@uned.ac.cr), en tres momentos:

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





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



**Paso 8:** otra forma de ingresar a la plataforma de tickets.

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](http://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](mailto:@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.