




Universidad Estatal a Distancia
Rectoría
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones



Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico


UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO



	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	1 de 11

Contenido

1	Propósito	3
2	Alcance	3
3	Responsabilidades	3
4	Definiciones	3
5	Documentos Relacionados	4
6	Normativa relacionada	4
7	Abreviaturas	4
8	Pasos para generar un tiquete a la Unidad de Soporte Técnico	4
8.1	Descripción general	4
9	Anexos	11
	Anexo No. 1 Tipos de soporte técnico de la UST.	11
10	Control de cambios	11

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	2 de 11

Participantes

Elaboración

Nombre	Rol	Dependencia
Diego Trejos Villalobos	Soportista, Mantenimiento de equipo de cómputo y de laboratorios	Unidad de Soporte Técnico - DTIC
Hazel Hidalgo Castro	Gestor de cuentas de usuario	Unidad de Infraestructura - DTIC
María Luisa Molina Méndez	Gestora Cumplimiento Planes TI	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)

Validación

Nombre	Rol	Dependencia	Fecha
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	10/06/2022


Aprobación

Aprobado mediante oficio de referencia CONRE CR-2023-778, sesión No. 2268-2023, Artículo VIII, inciso 2), celebrada el 24 de abril del 2023

Asesoría Técnica

Lic. Carlos Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional.

Lic. Paula Martínez Sánchez, Centro de Planificación y Programación Institucional.

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	3 de 11

1 Propósito

Este documento orienta en los pasos a seguir, para que una persona funcionaria de la UNED, pueda generar un tiquete que será atendido por personal de la Unidad de Soporte Técnico (UST) de la DTIC.

2 Alcance

Este documento debe ser aplicado por la persona funcionaria que requiere atención de la UST.


3 Responsabilidades

- La persona funcionaria que requiere de atención de soporte técnico, debe proceder a generar un tiquete por medio de la plataforma destinada para dicho fin. Además, es responsable de responder a consultas que la persona funcionaria de la UST plantee por medio de la plataforma de tiquetes.
- La persona funcionaria de la UST:
 - Es la responsable técnica de atender los tiquetes.
 - De responder a consultas que la persona funcionaria plantee por medio de la plataforma de tiquetes.

4 Definiciones

Plataforma de tiquetes: Corresponde a la herramienta web utilizada para generar tiquetes de soporte técnico (<https://soporte.uned.ac.cr/>).

Tiquete: Solicitud de soporte técnico realizada por medio de la plataforma de tiquetes.

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	4 de 11

5 Documentos Relacionados

PUNED DTIC-UST 02 Procedimiento Atención de Soporte Técnico.

6 Normativa relacionada

No aplica.

7 Abreviaturas

DTIC Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.


UST Unidad de Soporte Técnico

8 Pasos para generar un tiquete a la Unidad de Soporte Técnico

8.1 Descripción general

Paso 1: Acceder a la plataforma de tiquetes.

Para solicitar Soporte Técnico DTIC por medio de la plataforma de tiquetes, se ingresa al sitio principal de la UNED www.uned.ac.cr y se escoge la opción Funcionarios, se despliega un menú movable:

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	5 de 11



Selecciona la opción Soporte Técnico.


Paso 2: Abrir un tiquete.

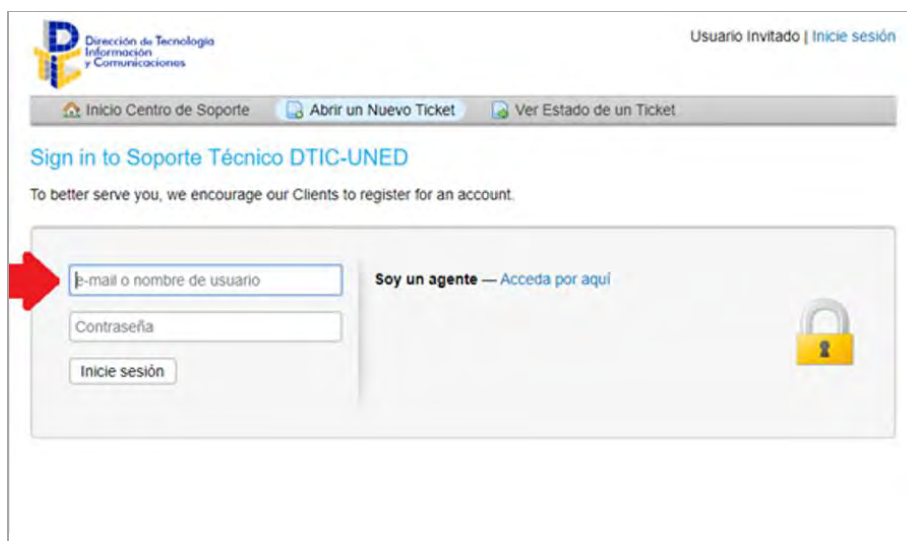
Se procede a abrir un tiquete, seleccionando el botón **Abrir un Nuevo Ticket** o bien, escogiendo la opción en el menú horizontal:



Paso 3: Ingreso de código de usuario y contraseña.

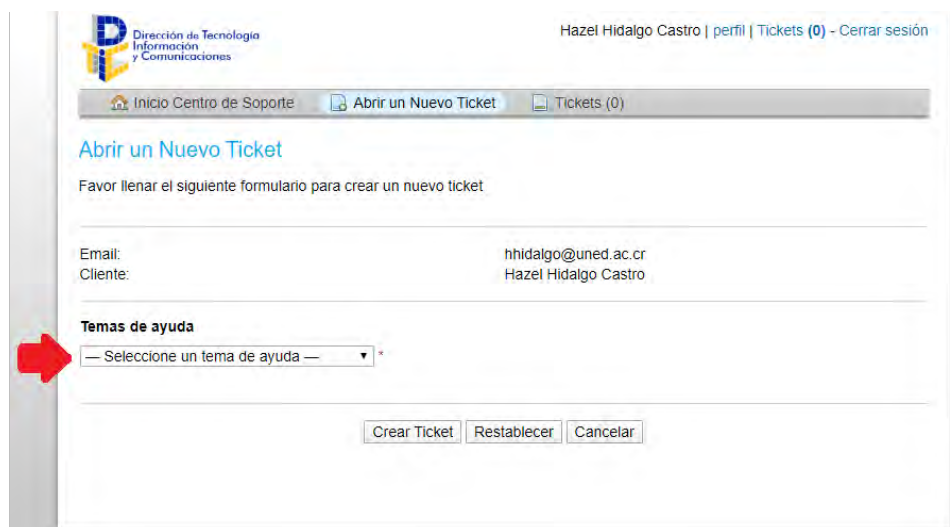
En esta pantalla debe digitar el código de usuario de correo electrónico institucional (no especificar el dominio @uned.ac.cr) y su respectiva contraseña.

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	6 de 11




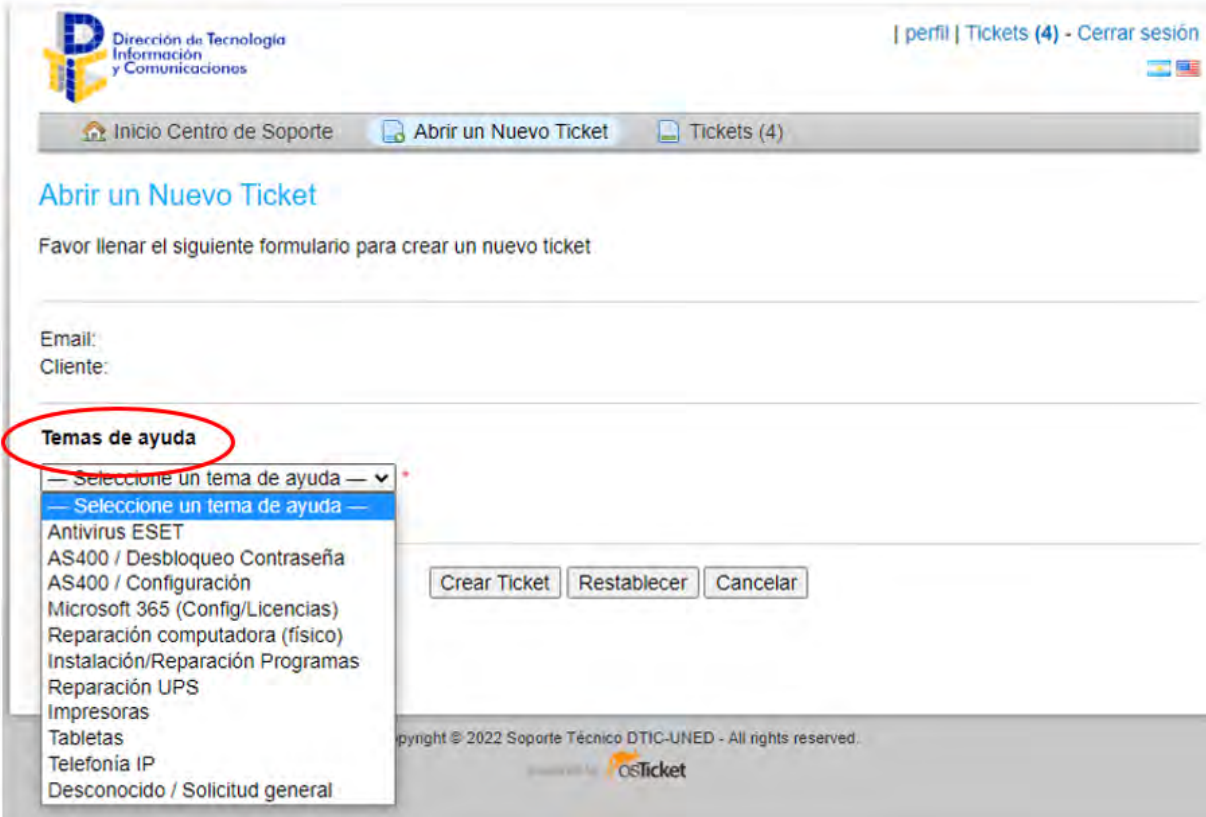
Paso 4: Seleccione un tema de ayuda.

Debe seleccionar un tema para la atención del tiquete:




Para que la UST pueda brindar un servicio más efectivo, es importante que seleccione el tema que corresponda según la lista disponible (en el anexo No. 1 se listan los tipos de soporte válidos) y los temas de ayuda se muestran a continuación:

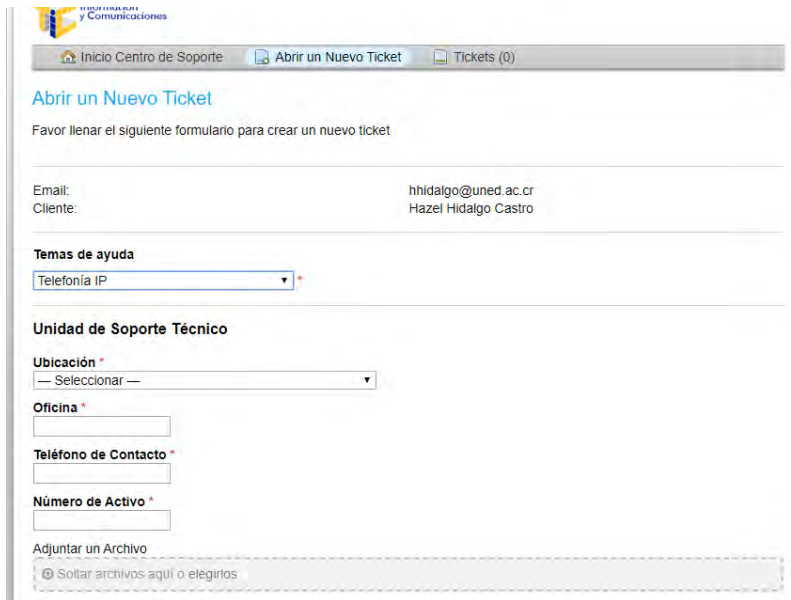
	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	7 de 11



Paso 5: Completar datos del tiquete.

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 tiquete.

	<p>Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.</p>	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	8 de 11



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 *

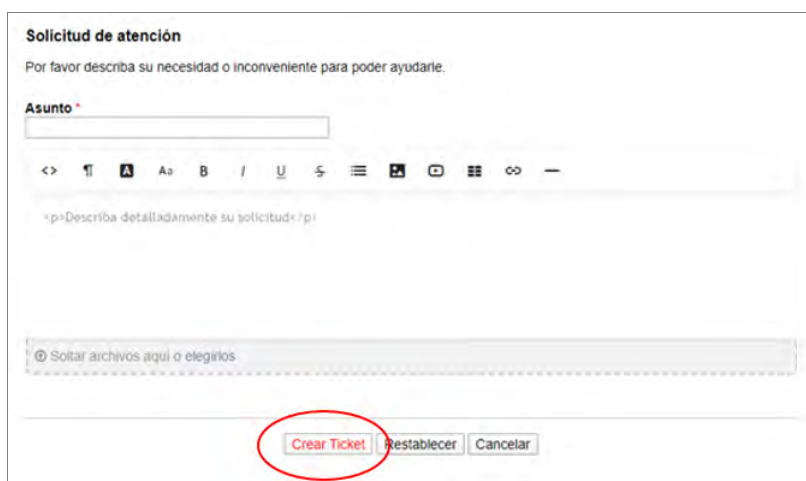
Teléfono de Contacto *

Número de Activo *

Adjuntar un Archivo

Paso 6: Crear el tiquete.

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>

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Le llegará a su buzón de correo electrónico, un correo del remitente Sistema de Tiquetes Soporte Técnico <soportetecnico@uned.ac.cr> indicando el ID del tiquete y un resumen del mismo.

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	9 de 11

Paso 7: Seguimiento del tiquete.


La plataforma de tiquetes enviará correos de seguimiento al funcionario solicitante:

- Cuando el tiquete es creado, con el asunto “[Ticket de Soporte Abierto \[#No.tiquete\]](#)”.
- Cuando el tiquete es asignado.
- Cuando el tiquete es atendido por personal de la UST.

Además, desde la opción [Ver estado de un Ticket](#) del menú horizontal puede ingresar el código de usuario de correo electrónico y el número de tiquete sin el signo “#” y presionar enter:



Le llegará al buzón del correo con el remitente Sistema de Tiquetes Soporte Técnico <soportetecnico@uned.ac.cr, un correo identificado con el asunto Ticket [\[#No.tiquete\]](#) Access Link, en el cual se adjunta el enlace para que acceda al detalle del tiquete.

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	10 de 11

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


Desde el sitio principal de la UNED, deslizarse en la parte inferior y dar clic en la palabra DTIC, de esta forma se ingresa al sitio web de la DTIC:



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



Y se refiere al **Paso 2:** Un nuevo tiquete.

	Guía de usuario para tiquetes de soporte técnico.	Código	DUNED DTIC-UST 00.02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio 2023
		Versión	2.0
		Página	11 de 11

9 Anexos

Anexo No. 1 Tipos de soporte técnico de la UST.

Se detallan los tipos de soporte que brinda la UST.

Soporte general

- Equipo de cómputo (Escritorio).
- Equipo de cómputo (Portátiles).
- Tabletas.
- UPS.
- Impresoras láser y de inyección de tinta.
- Mantenimiento de programas base.
- A nivel del AS 400: reinicio de contraseña, desbloqueo de dispositivos del AS 400 y habilitar y deshabilitar dispositivos del AS 400.

Soporte específico

- Programa especializado
- Criterio técnico para desecho de equipo

10 Control de cambios

Fecha	Versión	Motivo del cambio	Descripción de los cambios
08/06/2022	2.0	Actualización.	Se actualiza el documento a una plantilla estándar de la DTIC y con la asesoría del CPPI para contar con la respectiva aprobación del Consejo Rectoría. Además se actualiza el contenido del documento.