



CIRCULAR No.0026

Popayán, 24 de Marzo de 2022

**PARA TODO EL PERSONAL ESTUDIANTIL, DIRECTIVO, DOCENTE,
ADMINISTRATIVO Y AUXILIAR**

Asunto: Uso de Tickets para soporte en Unidad de Tecnologías de la Información.

Cordial Saludo,

La Unidad de Tecnologías de la Información y Medios Educativos de la Institución, informa que toda solicitud de atención a Soporte Técnico se realizará únicamente a través de la “mesa de ayuda” realizando apertura de un Ticket.

El ticket de soporte técnico permite organizar las incidencias y recopilar la mayor cantidad de datos de clientes internos y externos, lo que posibilita resolverlas en un período de tiempo más breve e identificar aquellas repetidas para solucionarlas en conjunto.

El hecho de gerenciar un ticket de soporte técnico permite tanto al agente de soporte como al cliente tener claro en qué estado se encuentra su solicitud y estar tranquilo de que su problema está siendo tratado.

Agradeciendo su atención,

CARLOS MARIO BELALCAZAR SANDOVAL
Jefe de Tecnologías de la Información y Medios Educativos

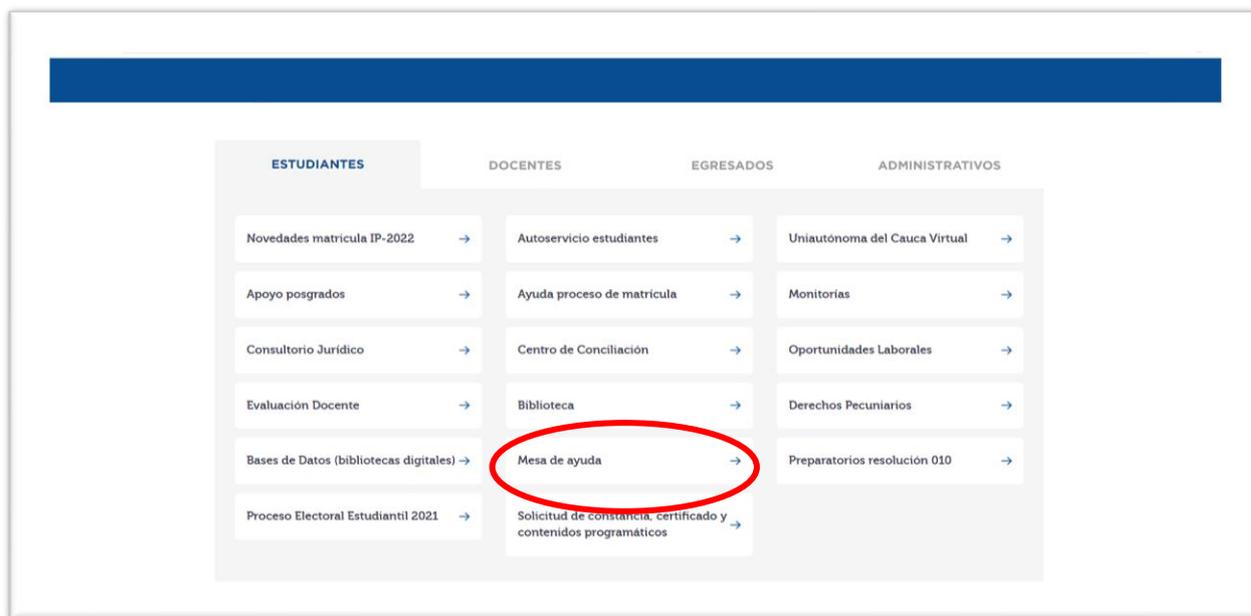
INSTRUCTIVO PARA CREAR UN TICKET DE SOPORTE TÉCNICO EN LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y MEDIOS EDUCATIVOS

1. Ingresar a través del enlace “Mesa de Ayuda”. Este se encuentra en:

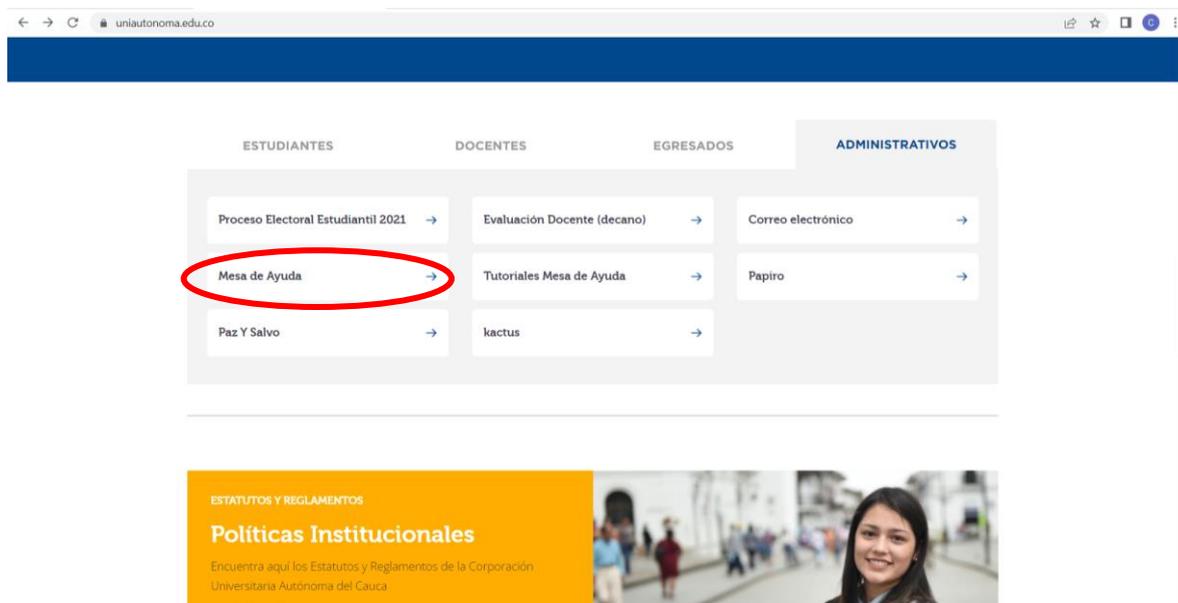
Página principal www.uniautonomo.edu.co



También se encuentra el enlace en:

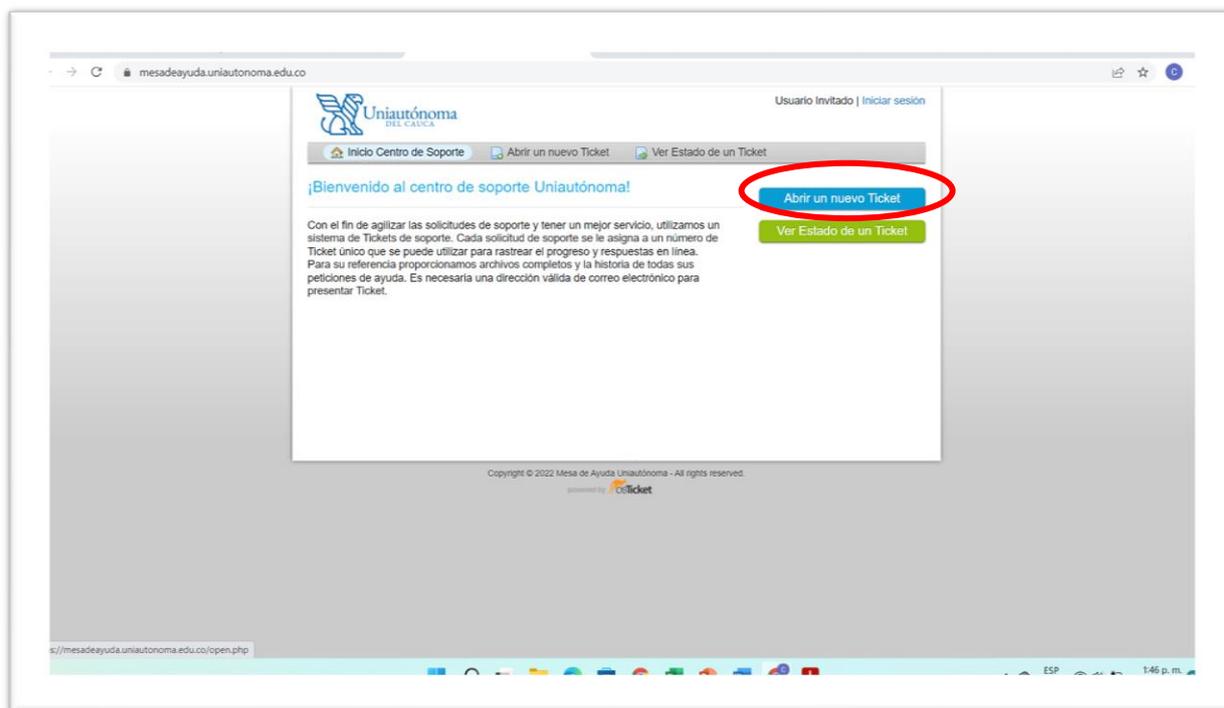


Pestaña de acceso “ESTUDIANTES”

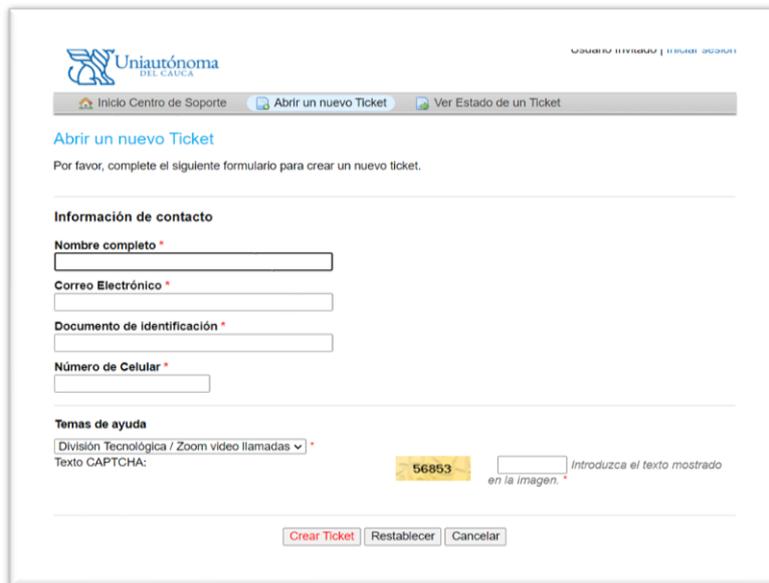


Pestaña de acceso: “ADMINISTRATIVOS”

2. Presionar el botón “Abrir un nuevo Ticket”



3. **Diligenciar todos los campos que se solicitan para abrir un Ticket.** Tener en cuenta que si el problema es por problemas con el ingreso al correo electrónico institucional, en el campo “**Correo Electrónico**” deberá ingresar un correo alternativo (correo personal) y que tenga fácil acceso a él. Esto es para que el personal de Soporte pueda comunicarse con usted.



Uniautónoma DEL CAUCA

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información de contacto

Nombre completo *

Correo Electrónico *

Documento de identificación *

Número de Celular *

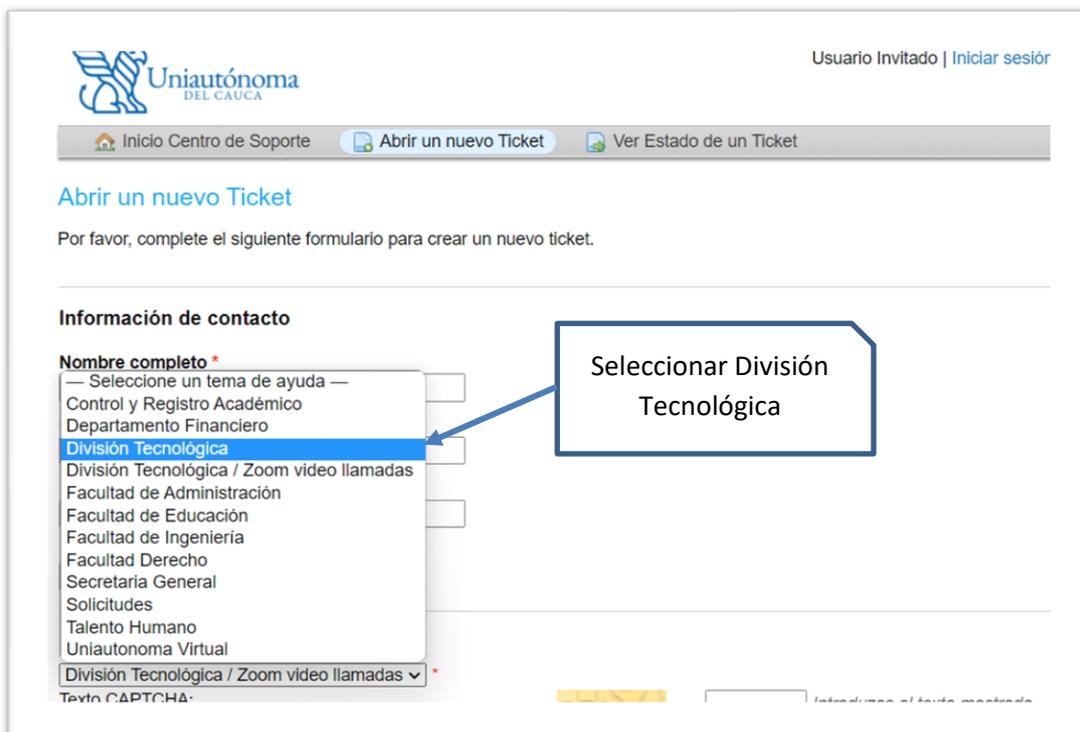
Temas de ayuda

División Tecnológica / Zoom video llamadas ▾ *

Texto CAPTCHA: 56853 Introduzca el texto mostrado en la imagen. *

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

4. En “**Temas de ayuda**” debe seleccionar “**División Tecnológica**”



Uniautónoma DEL CAUCA

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información de contacto

Nombre completo *

— Seleccione un tema de ayuda —

- Control y Registro Académico
- Departamento Financiero
- División Tecnológica**
- División Tecnológica / Zoom video llamadas
- Facultad de Administración
- Facultad de Educación
- Facultad de Ingeniería
- Facultad Derecho
- Secretaría General
- Solicitudes
- Talento Humano
- Uniautónoma Virtual

División Tecnológica / Zoom video llamadas ▾ *

Texto CAPTCHA: 56853 Introduzca el texto mostrado en la imagen. *

Seleccionar División Tecnológica

5. En “**Asunto**” escribir de dos a cuatro palabras que describan su solicitud. Seguidamente, redacte muy bien el inconveniente que presenta o la solicitud que desea realizar. Por medio del panel de herramientas puede adjuntar una fotografía o documento.



Para finalizar introduzca exactamente el código Captcha que aparecerá en el recuadro inferior.

Temas de ayuda

División Tecnológica *

Datos del Ticket

Por favor, describa su problema

Asunto *

<> ¶ B I U ↵ ☰ ☷ ↺ ↻ 📎 ▶ 📄 🔍 —

Detalles sobre los motivos para la creación del ticket.

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

Texto CAPTCHA:

A4C10

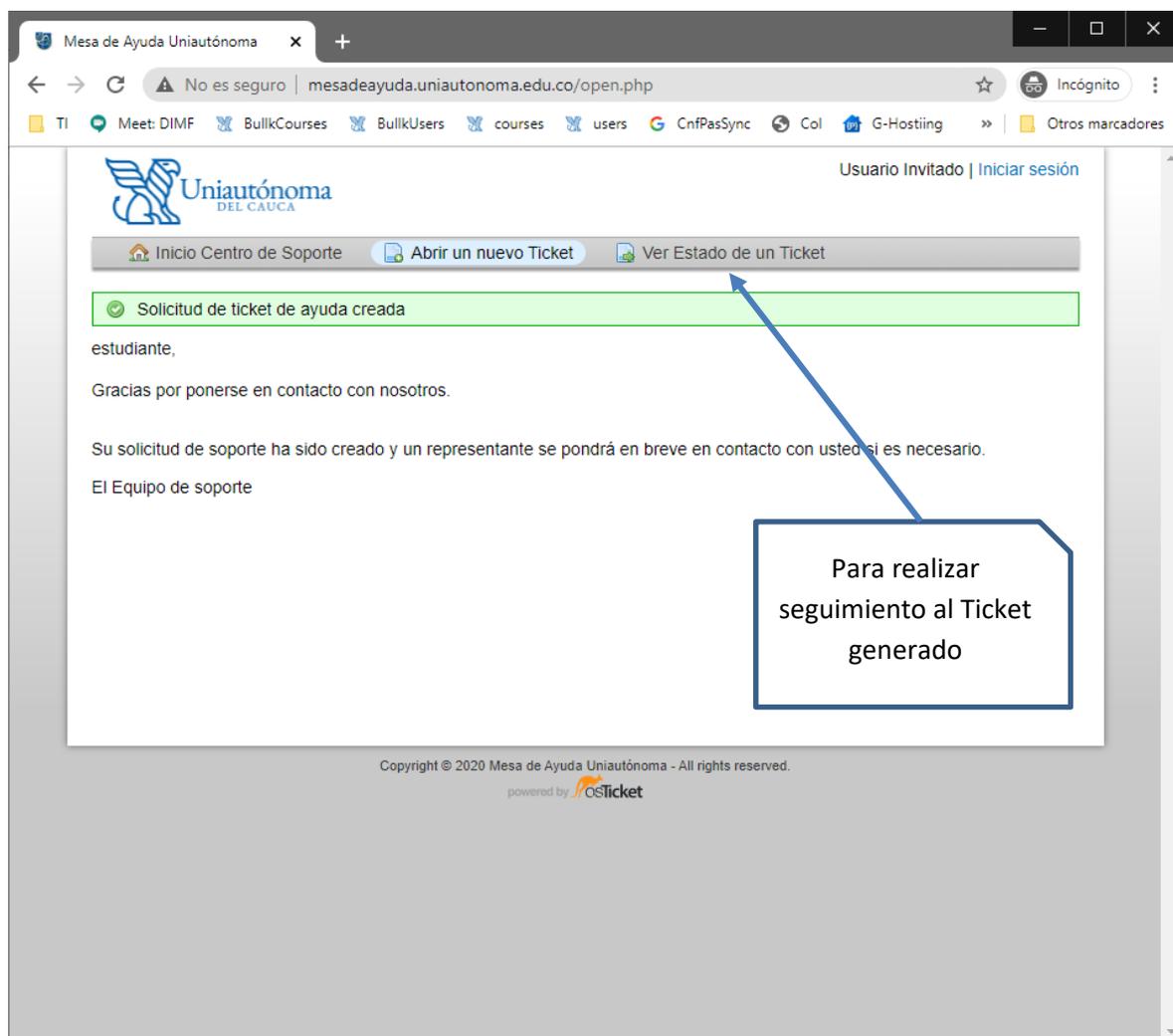
Introduzca el texto mostrado en la imagen. *

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar

Mensaje de confirmación del ticket creado



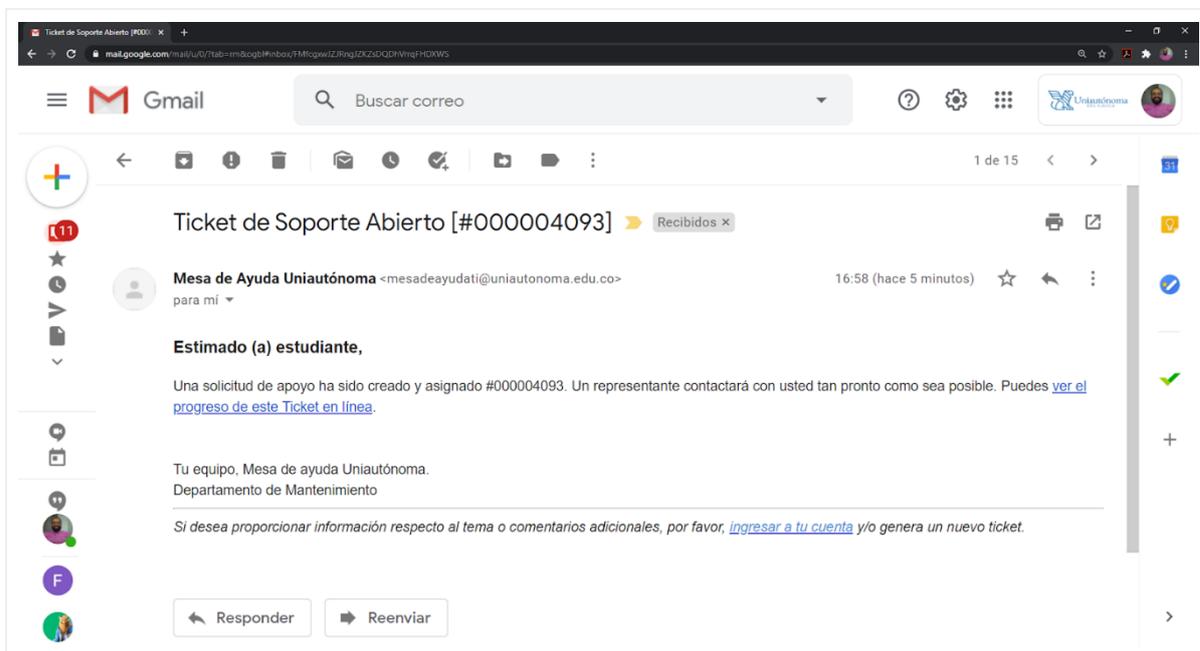
The screenshot shows a web browser window with the URL `mesadeayuda.uniautonomia.edu.co/open.php`. The page header includes the Uniautónoma logo and the text "Usuario Invitado | Iniciar sesión". A navigation bar contains links for "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket", and "Ver Estado de un Ticket". A green banner displays "Solicitud de ticket de ayuda creada". The main content area contains the following text:

estudiante,
Gracias por ponerse en contacto con nosotros.
Su solicitud de soporte ha sido creado y un representante se pondrá en breve en contacto con usted si es necesario.
El Equipo de soporte

An arrow points from a callout box to the "Ver Estado de un Ticket" link. The callout box contains the text: "Para realizar seguimiento al Ticket generado".

Copyright © 2020 Mesa de Ayuda Uniautónoma - All rights reserved.
powered by  osTicket

Correo electrónico confirmando el ticket creado y el número para el seguimiento del caso.



SOPORTE - Unidad de Tecnologías de la Información y Medios Educativos