



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Instructivo para la creación de incidencias

MESA DE SERVICIOS INFORMATICOS
GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN



Inicio de sesión

1

Ingrese a <http://soporte.fup.edu/fup/> y diligencie los datos: Usuario y contraseña

Bienvenido a la Mesa de Servicios Informáticos de la Fundación Universitaria de Popayán, por favor ingrese su requerimiento y será atendido a la brevedad posible.

Usuario

Contraseña

Aceptar

[Ha olvidado la contraseña?](#)

Información

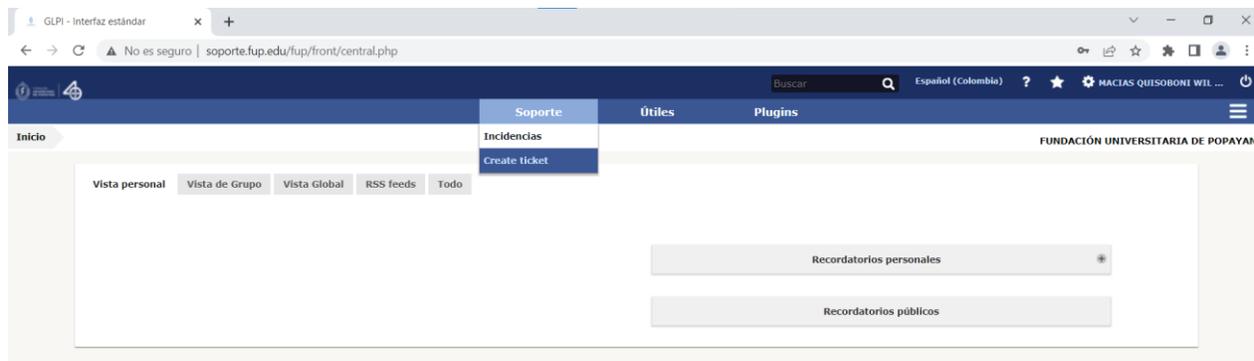
- Si no cuenta con un usuario, debe acercarse a la oficina de GTI para la creación de uno.
- Si tiene error de usuario o contraseña, puede solicitar restablecimiento dando clic en ¿Ha olvidado su contraseña?
- Si al realizar el proceso para restablecer la contraseña, no recibe el correo electrónico con las instrucciones, solicite la actualización al correo electrónico telecomunicaciones@fup.edu.co



Creación de nuevo ticket para el área de GTI

2

Ubique la pestaña Soporte.



Información

- Para ver el historial de cada ticket generado, dar clic en incidencias
- Si requiere algún tipo soporte o desea hacer algún requerimiento, dar clic en Create ticket.



3

Seleccionar tipo de ticket

The screenshot shows the user interface of the FUP support system. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Soporte', and 'Incidencias' (highlighted in yellow). Below this, there is a search icon and a plus sign. The main content area is titled 'Incidencia' and contains a form for creating a ticket. The form has the following fields: 'Fecha de Apertura' (2022-07-18 09:24), 'Tipo' (a dropdown menu with 'Incidencia' selected), 'Actor', and 'Autor'. A blue arrow points to the 'Tipo' dropdown menu.

Información

En el menú de opciones seleccione el tipo de ticket "Incidencia" o "Requerimiento"

- Si selecciona la opción "Incidencia", recuerde que esta es cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción, o una reducción, en la calidad del servicio que usted recibe.
- Si selecciona la opción "Requerimiento", en esta debe hacer solicitudes de recursos informáticos que no estén relaciones con soportes de equipos con los que usted ya cuenta.



The image shows a web form for selecting a ticket category. A blue arrow points to the dropdown arrow of the 'Categoría' field. The dropdown menu is open, showing a search bar and a list of categories. The category '»NO INGRESA' is highlighted in blue. Other categories include '»CORREO', '»CORREO-OTROS', '»EMAIL-CONTRASEÑA', '»NO SALEN CORREOS', '»IMPRESORA', '»ATASCO DE PAPEL', '»CONFIGURACIÓN POR CAMBIO O PRÉSTAMO', and '»IMPOSICIÓN MANTENIMIENTO'. The form also includes fields for 'Seguimiento por correo electrónico' and 'Origen de la solicitud'.

Información

- En el menú desplegable, identifique una categoría que esté asociada con el ticket y seleccione la subcategoría en la cual usted considera, debe quedar ingresado el ticket



Información

El menú cuenta con tres opciones, Alta, Media y Baja, tenga en cuenta debe hacer uso responsable de la asignación de urgencia, ya que esta será evaluada por el personal a cargo de la mesa de recursos informativos y según sea el caso de reasignara la urgencia del ticket.



Origen de la solicitud Helpdesk

Solicitud de validación

Ubicación

Associated elements

----- ▲ ⓘ

SEARCH

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYAN

- »ACTIVOS FIJOS-LOS ROBLES
- »ADEMAGRO-LOS ROBLES
- »ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS-SAMUEL SILVERIO
- »ALMACÉN-SAN CAMILO
- »ALMACÉN-SAN JOSE
- »ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA-LOS ROBLES
- »ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA-SAN JOSE
- »ARQUITECTURA
- »ASESORES RECTORÍA-SAN JOSE

Información

- Seleccione el área, oficina o sede donde se debe atender el ticket.



7

Nombre y descripción del ticket

➔ **Título**

➔ **Descripción* ①**

Archivo (64 Mb max) ①

➔ **Agregar**

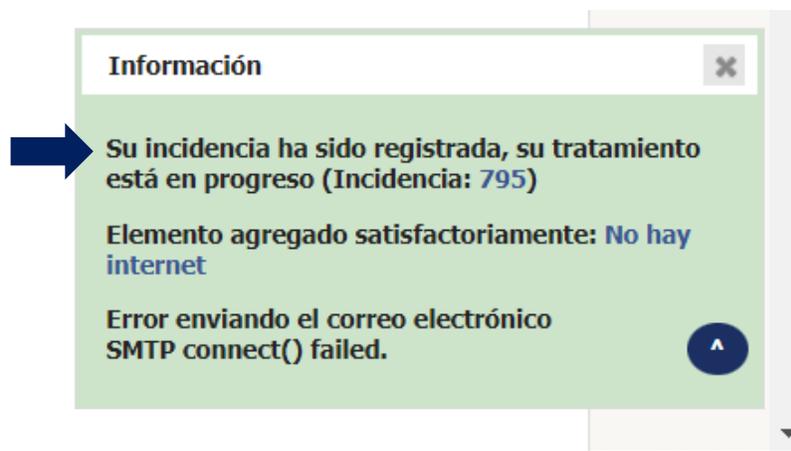
Información

En el campo "Titulo" ingrese el nombre que desea darle al ticket y en el campo "Descripción" ingresa una descripción de la novedad que tiene. Si no desea adjuntar archivos como evidencias (dirigirse el paso 8), hacer clic en el botón agregar.



Información

- Para adjuntar una evidencia, dar clic en seleccionar archivo y seguir los pasos que le muestra el sistema.



Información

- Al terminar todos los pasos anteriores, se abrirá una ventana en la cual, las primeras líneas confirman que la incidencia o requerimiento ha sido registrado.



Fin del proceso

10

Salir de la mesa de servicios informáticos



Información

En la parte superior derecha, al lado su nombre, encontrará el botón de salir, dar clic sobre él y la mesa de servicios informáticos se cerrará.

NOTA: Cualquier inquietud acercarse a la oficina de GTI en la sede Claustro San José Calle 5 No. 8-58 o llamar al 8323223 ext. 1016