



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

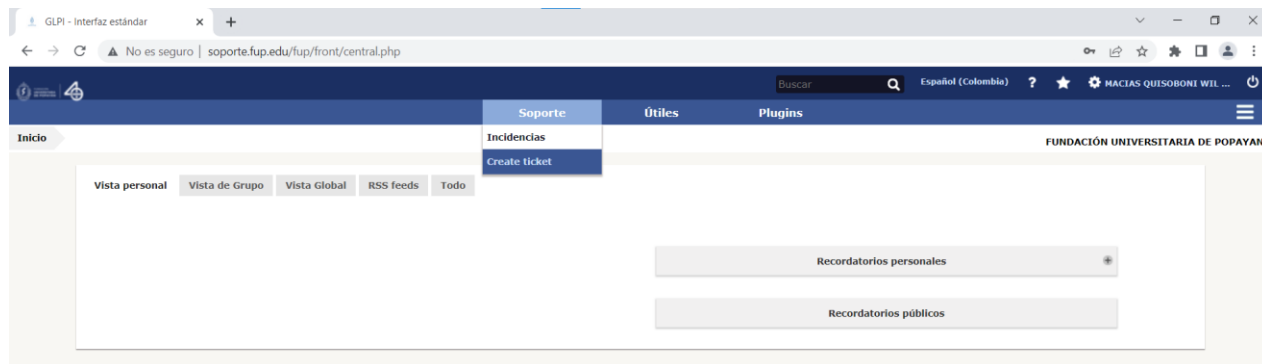
- Si no cuenta con un usuario, debe acercarse a la oficina de GTI para la creación de uno.
- Si tiene error de usuario o contraseña, puede solicitar restablecimiento dando clic en ¿Ha olvidado su contraseña?
- Si al realizar el proceso para restablecer la contraseña, no recibe el correo electrónico con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

Soporte

Inicio > Soporte > **Incidencias** + Q

Incidencia

Incidencia creada en la entidad

Fecha de Apertura 2022-07-18 09:24

Tipo Incidencia

Actor Requerimiento

## 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.

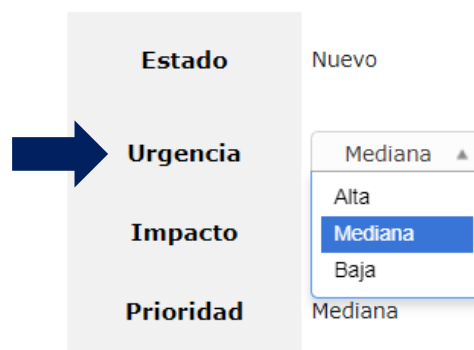


The image shows a web form for selecting a ticket category. A dropdown menu is open, displaying a list of categories. A blue arrow points to the dropdown arrow icon. The categories listed are:

- FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYAN
- »CORREO
- »CORREO-OTROS
- »EMAIL-CONTRASEÑA
- »NO INGRESA
- »NO SALEN CORREOS
- »IMPRESORA
- »ATASCO DE PAPEL
- »CONFIGURACIÓN POR CAMBIO O PRÉSTAMO
- »IMPOSICIÓN MANTENIMIENTO

## 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

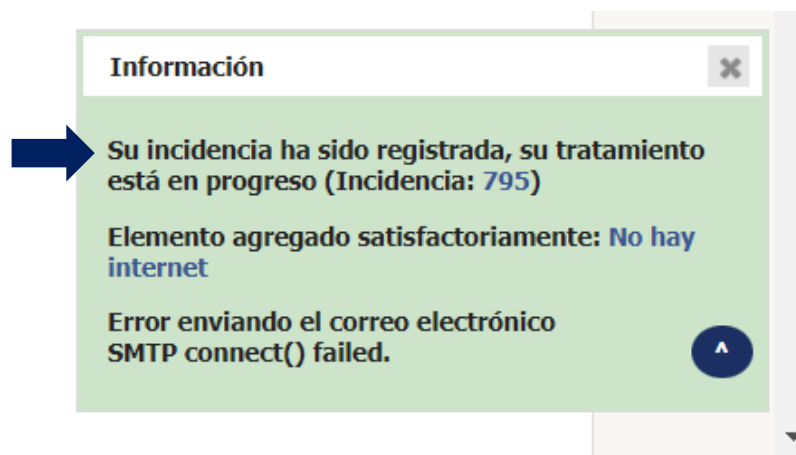
En el campo "Titulo" ingrese el nombre que desea darle al ticket y en el campo "Descripción" ingresa una descripción de la novedad que tiene. Si no desea adjuntar archivos como evidencias (dirigirse el paso 8), hacer clic en el botón agregar.





## Información

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



## Información

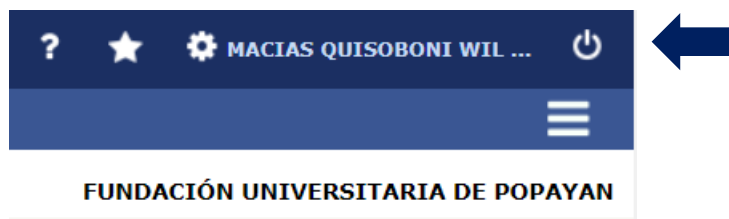
- Al terminar todos los pasos anteriores, se abrirá una ventana en la cual, las primeras líneas confirman que la incidencia o requerimiento ha sido registrado.



## 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