



SOPORTE TÉCNICO

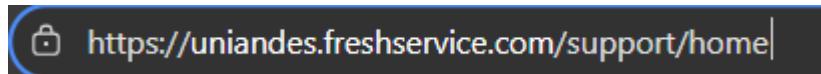
MANUAL TICKETS

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO

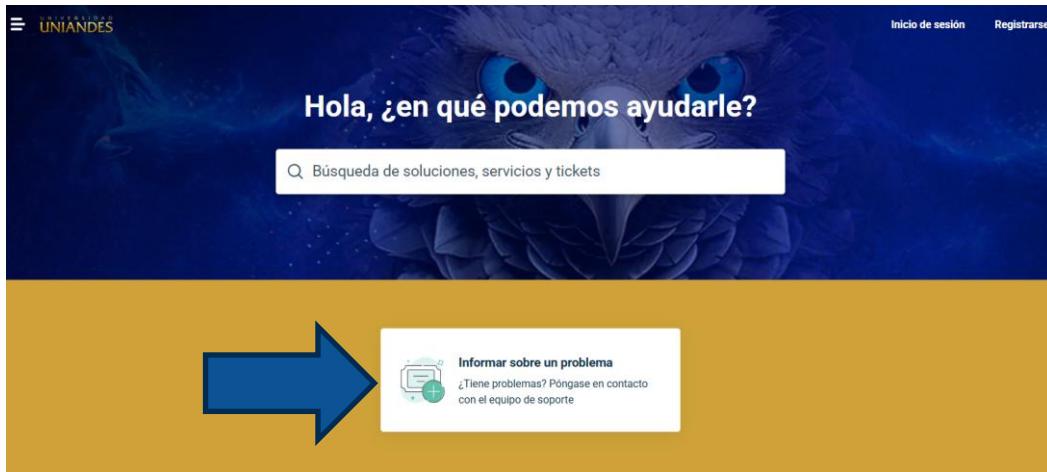
Universidad Regional Autónoma de
Los Andes UNIANDES

1. Ingrese al enlace:

<https://uniandes.freshservice.com/support/home>



2. Clic en la opción:



Para reportar un problema, haga clic en el botón “Informe sobre un problema”. Esto lo redirigirá a un formulario en el que deberá completar los datos necesarios para procesar su solicitud y generar el ticket de atención.

3. Complete los campos requeridos:

Ingresé su **Correo institucional** obligatorio.

Ingresé **Su nombre**.

Seleccione la sede a la que pertenece:

Sede*

- ...
- Ambato
- Babahoyo
- Ibarra
- Puyo
- Quito

Seleccione su tipo de usuario:

Tipo de Usuario*

- ...
- Administrativo
- Docente
- Estudiante

Seleccionado el tipo de usuario se habilitará un seleccionable Categoría:



Importante: Debe estar seleccionado “Soporte Aplicaciones Institucionales”.

Inicio > Informar sobre un problema

Informar sobre un problema

Correo institucional*

Su nombre

Sede*

Tipo de Usuario*

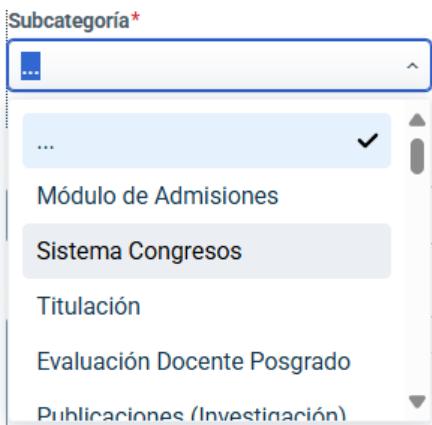
Categoría*

- Soporte Aplicaciones Institucionale
- ...
- Correo y Evas
- Servicio Técnico
- Soporte Aplicaciones Institucionales**
- Servicios Financieros

Llene el formulario con la información solicitada. Al momento de seleccionar la categoría, asegúrese de elegir la opción “Soporte Aplicaciones Institucionales”.

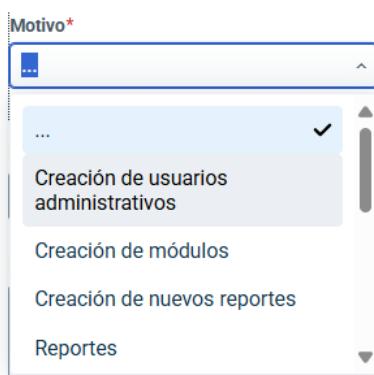
Soporte Aplicaciones Institucionales: Brinda soporte a todo el conjunto de aplicaciones listadas en **Subcategoría**, ofrecidas por la institución para el personal docente, administrativo y estudiantil.

Al seleccionar una Categoría se habilitará un seleccionable para elegir Subcategoría.



Seleccione la Subcategoría que considere más relacionada con el problema que desea reportar.

Al seleccionar una Subcategoría puede o no habilitar otro seleccionable según sea requerido.



Este campo desplegable contiene las opciones más comunes. Seleccione aquella que mejor se alinee con el problema que desea reportar. Si ninguna de las opciones corresponde a su caso, elija la opción 'Otros'.

Ingrese su **Número de Cédula**.

Describa el problema o petición requerido:

Número de Cédula*

Descripción*

Ejemplo:
Al intentar acceder al sistema de gestión académica desde el portal institucional, esperaba poder visualizar el listado de cursos asignados para el semestre actual. Sin embargo, al hacer clic en la sección "Mis cursos", el sistema muestra una pantalla en blanco y no carga ningún contenido.
Este comportamiento se ha repetido en varios intentos, tanto desde Google Chrome como desde Mozilla Firefox.

Archivos adjuntos (1) -Adjuntar archivo (Tamaño de archivo < 40 MB)

pantalla_blanca_mis_cursos.jpg (1.16 MB) ×

Por favor, proporcione una descripción clara y precisa del problema o petición: incluya lo que esperaba que ocurriera, lo que realmente ocurrió, los pasos exactos para reproducirlo (si aplica), y cualquier mensaje de error recibido.

Adjunte archivos relevantes (capturas de pantalla, documentos, registros, imágenes, etc.) que ayuden a ilustrar o entender mejor el problema, tamaño menor a 40mb. (Opcional).

Si no está seguro de haber seleccionado correctamente las opciones anteriores, puede incluir el enlace de la plataforma (página web) relacionada con el problema. Esto es opcional.

Ejemplo:

Al intentar acceder al sistema de gestión académica desde el portal institucional, esperaba poder visualizar el listado de cursos asignados para el semestre actual. Sin embargo, al hacer clic en la sección “Mis cursos”, el sistema muestra una pantalla en blanco y no carga ningún contenido.

Este comportamiento se ha repetido en varios intentos, tanto desde Google Chrome como desde Mozilla Firefox.

Pasos para reproducir el problema:

1. Ingresar a la plataforma institucional: <https://portal.institucion.edu>
2. Iniciar sesión con credenciales institucionales.
3. Ir al menú lateral y seleccionar la opción “Gestión Académica”.
4. Hacer clic en “Mis cursos”.
5. La página se queda en blanco, sin mostrar información.
- 6.

Mensaje de error recibido:

Error 500: Internal Server Error

Archivos adjuntos: (Opcional)

- Captura de pantalla del error (archivo adjunto: pantalla_blanca_mis_cursos.png)

Enlace de la plataforma: (Opcional)

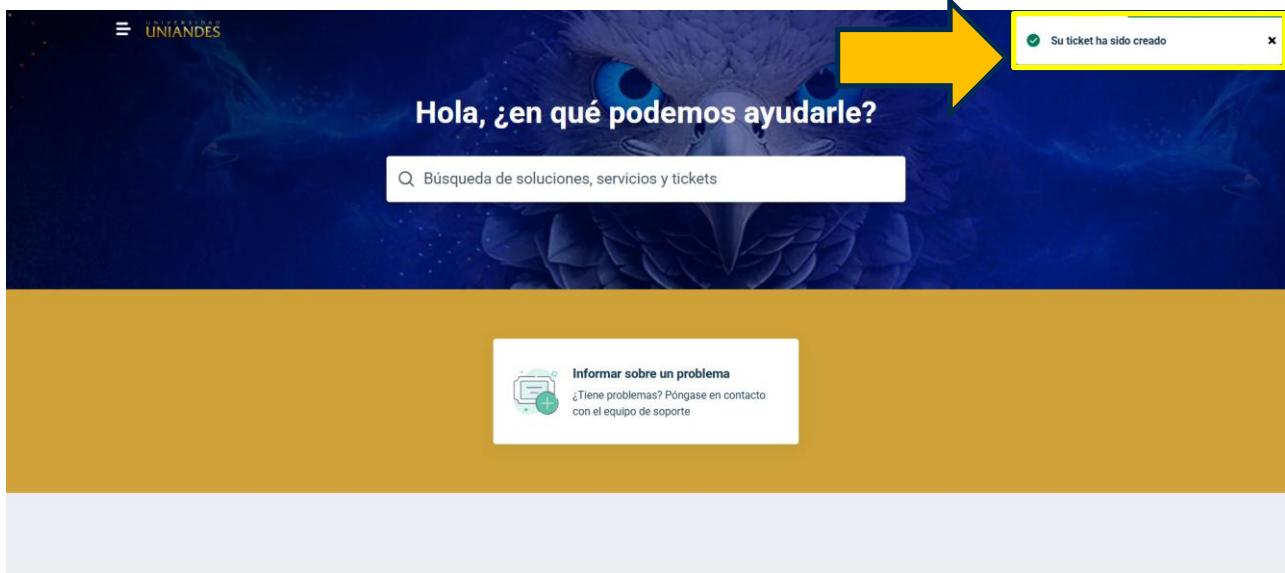
<https://portal.institucion.edu/gestion-academica>

4. Generar el ticket

The screenshot shows a web interface for generating a ticket. At the top left is a checkbox labeled "No soy un robot". Next to it is a reCAPTCHA logo with the text "reCAPTCHA" and links for "Privacidad" and "Condiciones". On the right side are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and "Enviar" (Send). A yellow arrow points from the "Enviar" button towards the confirmation message.

Compruebe el captcha y de clic en el botón Enviar.

5. Confirmación de ticket



Al hacer clic en 'Enviar', será redirigido nuevamente a la página de inicio. En la esquina superior derecha se mostrará un mensaje indicando: “**Su ticket ha sido creado**”. Además, recibirá un correo electrónico de confirmación notificando que su solicitud fue recibida y que el ticket ha sido creado correctamente.

Ticket Recibido -

 Uniandes <it@uniandes.freshservice.com>
Para ● Roberto Felipe Calero Villareal
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Estimado Roberto Calero,

Nos gustaría confirmarle que hemos recibido su solicitud y que se ha creado un ticket.
Un representante de soporte revisará su solicitud y le enviará una respuesta personal (normalmente en 24 horas).

Para ver el estado del ticket o añadir comentarios, visite
<https://uniandes.freshservice.com/helpdesk/tickets/4246>

Gracias por su paciencia.

Atentamente,
Uniandes Equipo de soporte

Gestione sus solicitudes en nuestra aplicación para [iOS](#) y [Android](#).

Nota: De ser necesario, recibirá correos electrónicos por parte del equipo de soporte técnico, ya sea para solicitar información adicional o para notificarle el estado de su ticket.

Importante: Tras informar de la resolución del ticket, si no recibe respuesta por su parte, asumiremos que la incidencia se ha resuelto y se cerrará automáticamente transcurridas 48 horas.