



**INSTRUCTIVO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS  
V. 1.0**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## INSTRUCTIVO SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

### ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE INCIDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO?

El Sistema de Incidencias es una herramienta informática que ha sido desarrollada por la Dirección de Tecnología y Sistemas Informáticos de la Universidad Técnica de Babahoyo para canalizar, recopilar y atender todas las incidencias o anomalías que se llegaran a suscitar a los diferentes usuarios de nuestra institución ya sean “Docentes, Estudiantes o Administrativos”

Esta herramienta informática posee una interfaz de usuario la misma que ha sido ideada para que toda la Comunidad Universitaria pueda ingresar y hacer uso de todos los Servicios Institucionales.



### ¿QUÉ SE REQUIERE PARA ACCEDER AL SISTEMA?



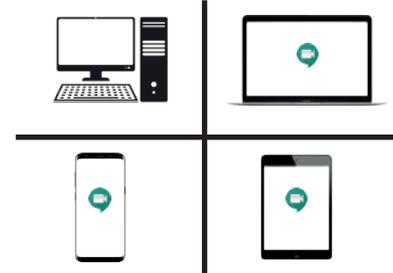
- Conexión de Internet (Cableada o WiFi)
- Equipo Informático (Pc, Laptop, Tablet o Celular )
- Batería del Equipo con Suficiente Nivel de Carga
- Acceso al Sistema a través de un Navegador Web



## EQUIPOS INFORMÁTICOS QUE SE REQUIEREN PARA EL ACCESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS DE LA U.T.B.



- Computadoras de Escritorio
- Computadoras Potátiles
- Teléfonos Celulares
- Tablet's

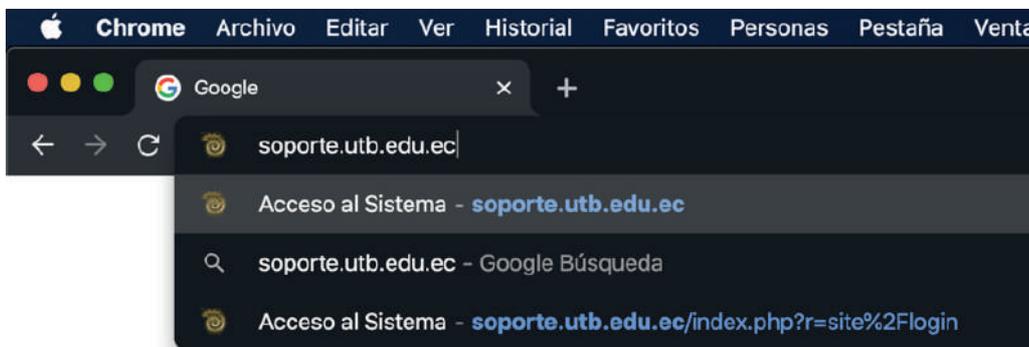


Se debe ingresar a través de un navegador web de preferencia se recomienda el Google Chrome o Mozilla Firefox y en la barra de direcciones se debe digitar la siguiente URL: <http://soporte.utb.edu.ec>

Una vez que se haya visualizado completamente la interfaz de usuario, se deberá ingresar Usuario y Contraseña (El Usuario y Contraseña son las mismas con las que se acceden al Sistema Académico Integral SAI)

## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO AL SISTEMA

### 1 ACCESO AL SISTEMA



### 2



» Digite en la barra de navegación del Browser la dirección Web <http://soporte.utb.edu.ec> luego ingrese sus datos **USUARIO** y **CONTRASEÑA** en cada casillero según le corresponda.

**Ver paso #1 y paso #2**



# INSTRUCTIVO SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

Esta es la interfaz de usuario que permitirá crear o reportar de forma inmediata una incidencia ya sea por las Sigüientes Razones:

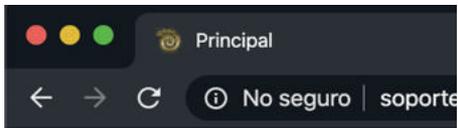
- » Problemas con el acceso al Correo Electrónico de las diferentes Facultades de la UTB "FAFI-FACIAG-FCJSE-SALUD" así como también todas las área Administrativas de la Institución.
- » Problema con la documentación generada a través del Sistema Académico Integral "SAI".
- » Problema con el Computador.
- » Problema con el proceso de Homologación.
- » Problema con el Acceso o Administración del Sistema Académico "SAI".
- » Problemas de conectividad en el Campus de la UTB.
- » Problemas con el acceso o administración del Repositorio de la Institución.
- » Problemas con el Acceso o Administración de Videoconferencias o Reuniones Virtuales.
- » Problemas con la transición de las Mallas Curriculares.
- » Problemas con la visualización de Notas.
- » Problemas con el Proceso de Titulación.
- » Problemas con Servicios Generales al Interior o Exterior del Campus.

## ACCESO AL SISTEMA, INTERFAZ DE USUARIO

3

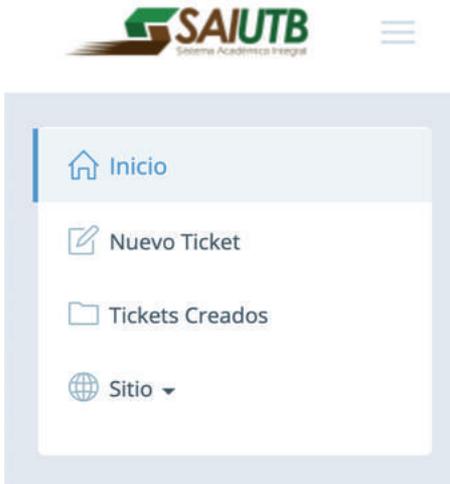
The screenshot shows a web browser window with the URL `soporte.utb.edu.ec`. The page features the SAIUTB logo and a navigation menu on the left with options: Inicio, Nuevo Ticket, Tickets Creados, and Sitio. The main content area is titled 'Universidad Técnica de Babahoyo' and 'Sistema de gestión de incidencias laborales'. A prominent green button labeled 'Registrar Incidencia' is visible. Below this, there are sections for 'Misión' and 'Visión' with descriptive text.

## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS



### ACCESO AL SISTEMA, INTERFAZ DE USUARIO

4



» El Menú principal del Sistema de Incidencias contiene las Opciones de **Inicio, Nuevo Ticket, Tickets Creados y Sitio.**



» Botón INICIO, permitirá regresar a la página principal cada vez que sea requerido por el usuario.



» Botón NUEVO TICKET, equivale a dar CLICK en el botón REGISTRAR INCIDENCIA, permite al usuario Crear o Reportar cualquier tipo de ANOMALÍA en cualquiera de los Servicios Institucionales de la UTB.



» Botón de TICKETS CREADOS, permite al Usuario en el Sistema la opción de VERIFICAR y VISUALIZAR el historial de incidencias reportadas a fin de llevar un control sobre la calidad y el tiempo de respuesta en base a la atención solicitada.



» El Botón SITIO permitirá al usuario SALIR o CERRAR LA SESIÓN DEL SISTEMA en el momento que lo requiera.

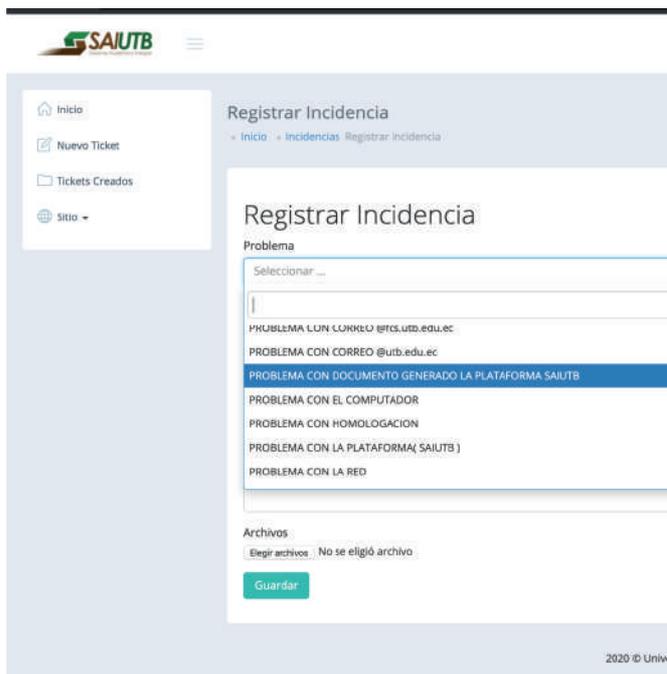
## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

### INTERFAZ DE USUARIO, CREAR INCIDENCIA

5

#### Registrar Incidencia

El Botón Registrar Incidencia le permitirá al Usuario **CREAR** o **REPORTAR** Cualquier tipo de Anomalía que se haya suscitado ya sea al interior o exterior del **CAMPUS UNIVERSITARIO**.



» Opción desplegable que permite elegir el tipo de incidencia que se haya suscitado en los Servicios Institucionales

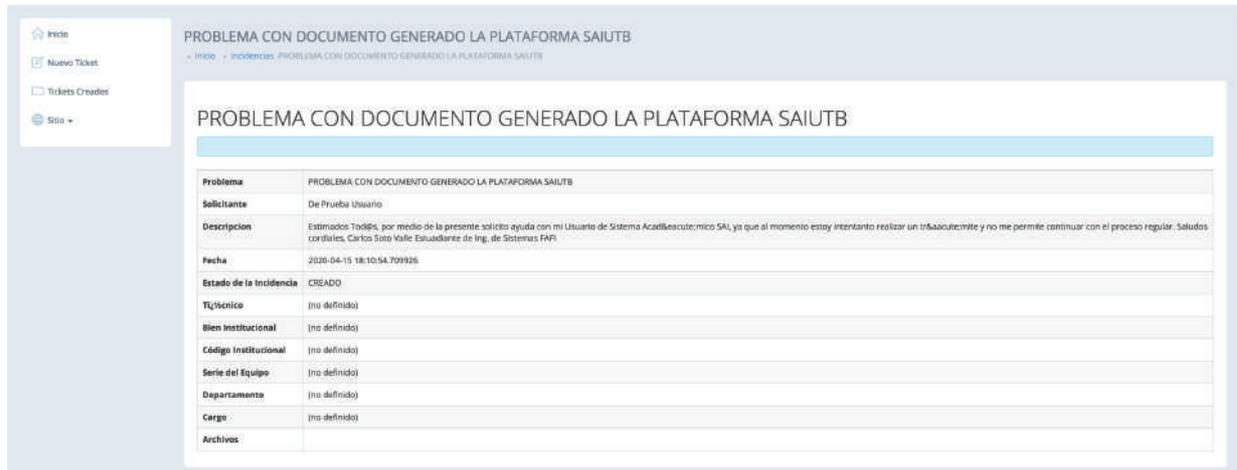
En el área de **DESCRIPCIÓN** se debe detallar de forma específica y motivada la incidencia o problema que se haya originado al USUARIO de acuerdo con la Opción Desplegable que se haya seleccionado. "Sección **PROBLEMA**" para finalizar se debe dar **CLICK** en el botón **GUARDAR**




## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

6

### INTERFAZ DE USUARIO, CREAR INCIDENCIA




Una vez que se haya finalizado el proceso de crear una incidencia por medio del botón **GUARDAR**, automáticamente se visualizara en pantalla el detalle y el numero de **TICKET** creado para ser atendido en un tiempo máximo de **24 HORAS** en función de la cantidad de requerimientos en todo el Sistema.



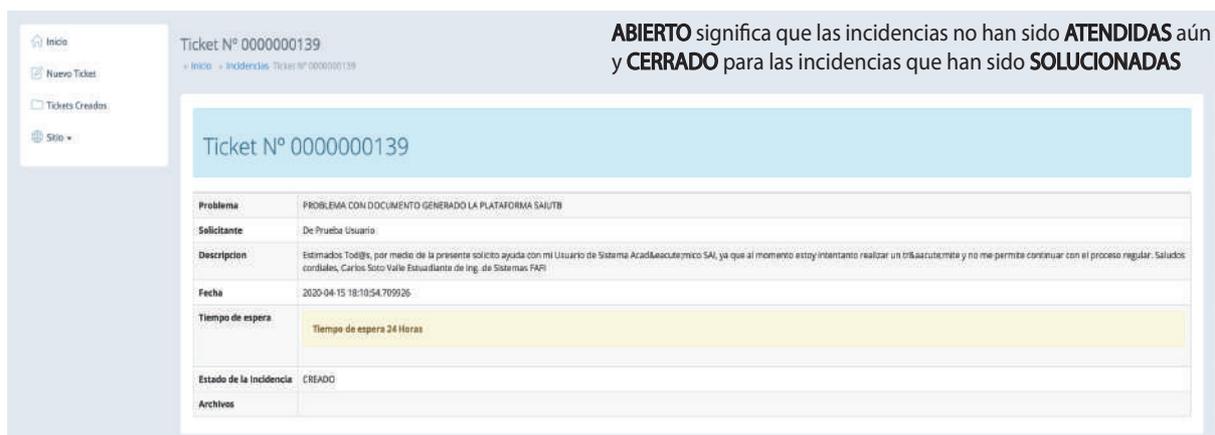
#	Problema	Solicitante	Fecha	Estado Incidencia	
1	PROBLEMA CON DOCUMENTO GENERADO LA PLATAFORMA SAIUTB	De Prueba Usuario	2020-04-15 18:10:54.709926	CREADO	Ver



Tickets Creados



A través del botón **TICKETS CREADOS** se podrá visualizar todo el historial de las incidencias reportadas, así también se podrá revisar el estado de cada una de las incidencias **"ABIERTO/CERRADO"**

**ABIERTO** significa que las incidencias no han sido **ATENDIDAS** aún y **CERRADO** para las incidencias que han sido **SOLUCIONADAS**