



## **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



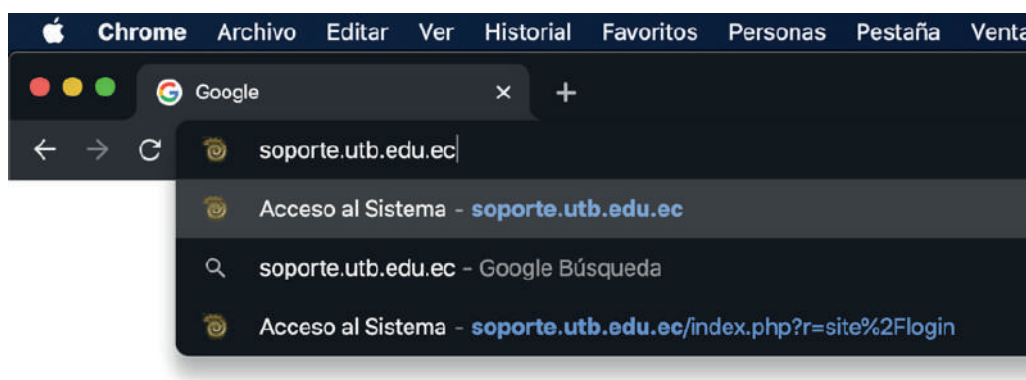
Se debe ingresar a través de un navegador web de preferencia se recomienda el Google Chrome o Mozilla Firefox y en la barra de direcciones se debe digitar la siguiente URL:  
<http://soporte.utb.edu.ec>

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**

## 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:

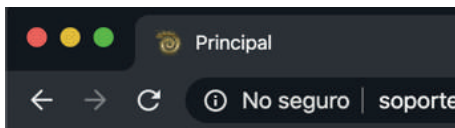
- » Problemas con el acceso al Correo Electrónico de las diferentes Facultades de la UTB “FAFI-FACIAG-FCJSE-SALUD” así como también todas las área Administrativas de la Institución.
- » Problema con la documentación generada a través del Sistema Académico Integral “SAI”.
- » Problema con el Computador.
- » 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

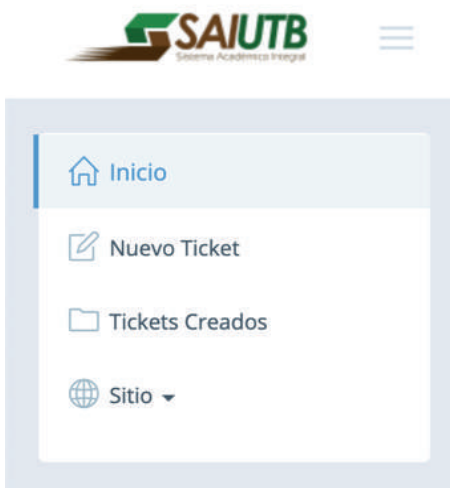


## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

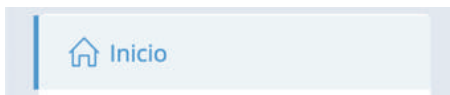


### ACCESO AL SISTEMA, INTERFAZ DE USUARIO

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.

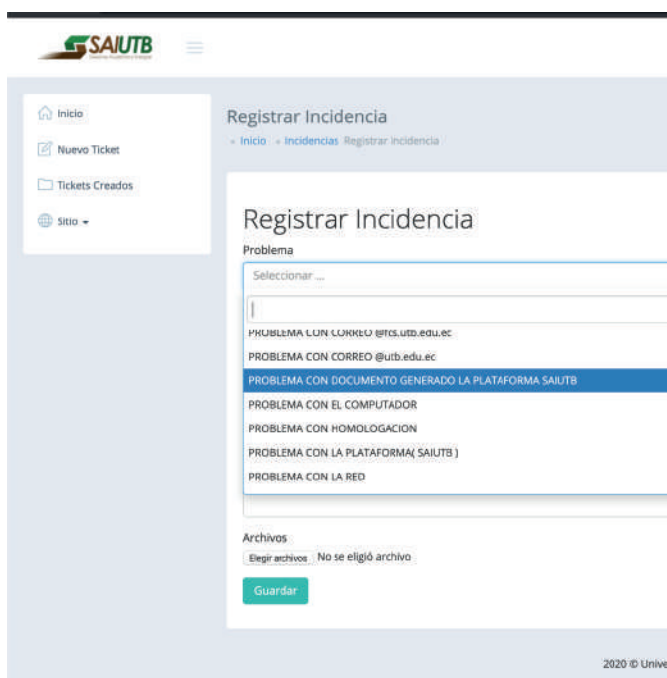
## PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

### 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

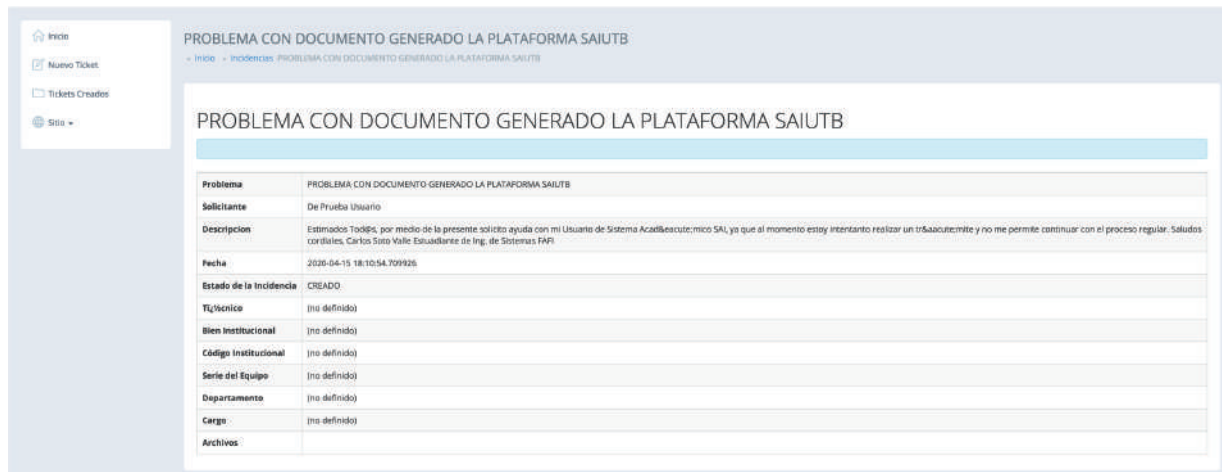
En el área de **DESCRIPCIÓN** se debe detallar de forma específica y motivada la incidencia o problema que se haya originado al USUARIO de acuerdo con la Opción Desplegable que se haya seleccionado. “Sección **PROBLEMA**” para finalizar se debe dar CLICK en el botón **GUARDAR**




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

6


### INTERFAZ DE USUARIO, CREAR INCIDENCIA



PROBLEMA CON DOCUMENTO GENERADO LA PLATAFORMA SAIUTB	
Problema	PROBLEMA CON DOCUMENTO GENERADO LA PLATAFORMA SAIUTB
Solicitante	De Prueba Usuario
Descripción	Estimados Todos, por medio de la presente solicito ayuda con mi Usuario de Sistema Académico SAI, ya que al momento estoy intentando realizar un trámite académico y no me permite continuar con el proceso regular. Saludos cordiales, Carlos Soto Valle Estudiante de Ing. de Sistemas FARI
Fecha	2020-04-15 18:10:54.709926
Estado de la Incidencia	CREADO
Tg/tecnico	(no definido)
Bien institucional	(no definido)
Código Institucional	(no definido)
Serie del Equipo	(no definido)
Departamento	(no definido)
Cargo	(no definido)
Archivos	



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.



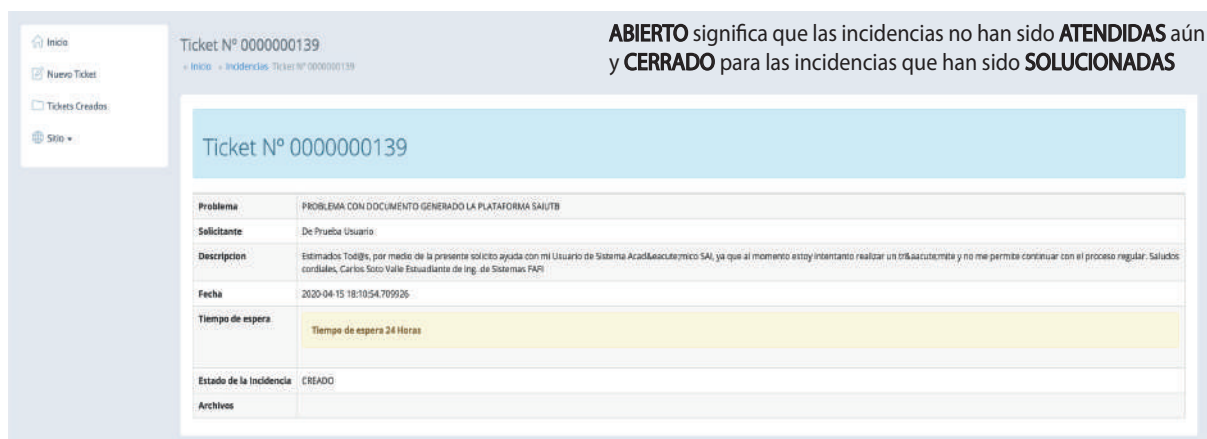
#	Problema	Solicitante	Fecha	Estado Incidencia	
1	PROBLEMA CON DOCUMENTO GENERADO LA PLATAFORMA SAIUTB	De Prueba Usuario	2020-04-15 18:10:54.709926	CREADO	<a href="#">Ver</a>



 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"**

Ticket N° 0000000139	
Problema	PROBLEMA CON DOCUMENTO GENERADO LA PLATAFORMA SAIUTB
Solicitante	De Prueba Usuario
Descripción	Estimados Todos, por medio de la presente solicito ayuda con mi Usuario de Sistema Académico SAI, ya que al momento estoy intentando realizar un trámite académico y no me permite continuar con el proceso regular. Saludos cordiales, Carlos Soto Valle Estudiante de Ing. de Sistemas FARI
Fecha	2020-04-15 18:10:54.709926
Tiempo de espera	Tiempo de espera 24 Horas
Estado de la Incidencia	CREADO
Archivos	

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