



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

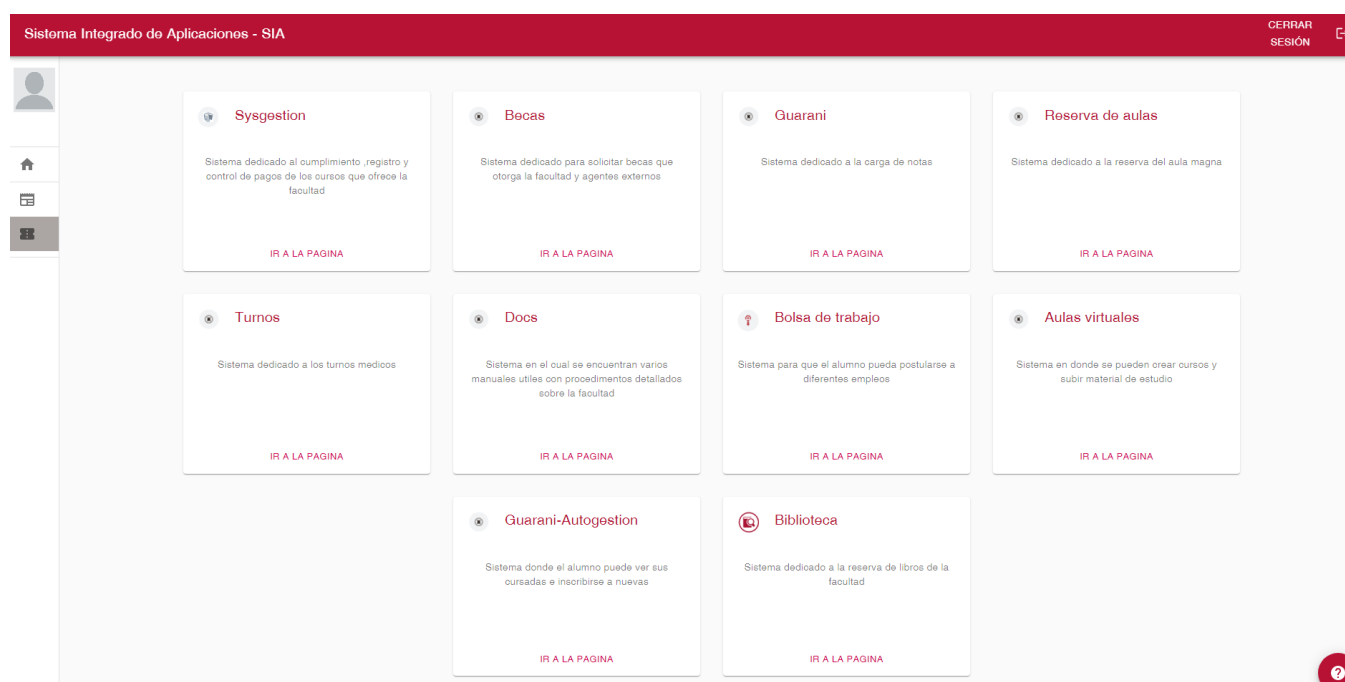
Manual de Uso - Pedido de Servicio en SIA

Descripción

A continuación se detallan los pasos a seguir para generar un pedido de servicio (ticket) desde el Sistema Integrado de Aplicaciones (SIA).

Procedimiento

1. Ingresar a la plataforma de SIA (Sistema Integrado de Aplicaciones) desde el siguiente enlace [SIA](#).
2. Una vez dentro de la página, en la esquina superior derecha, hacer clic en "INICIAR SESIÓN" y completar con su usuario institucional y su contraseña. Una vez iniciado sesión dentro del sistema, verá la siguiente pantalla:



3. Para realizar un pedido de servicio debe dirigirse al panel izquierdo y hacer clic en el icono de Ticket.



4. En el siguiente apartado podrá reportar un incidente seleccionando la sede y el área correspondiente.

Sede: Seleccionar la sede en la que ocurrió el inconveniente.

- Medrano
- Campus

Área: Seleccionar el área correspondiente al inconveniente.

- **TIC - Soporte Técnico Usuarios:** Seleccionar esta área en caso de tratarse de un problema en el equipamiento informático.
- **TIC - Soporte Aplicaciones:** Seleccionar esta área en caso de tratarse de un problema dentro de los sistemas informáticos brindados por la facultad.

Área TIC - Soporte Técnico Usuarios

Una vez seleccionadas la Sede y el Área correspondiente (Ejemplo: Sede Medrano y Área TIC - Soporte Técnico) se nos habilitarán los campos para describir el inconveniente tal como se muestra en la imagen debajo:

Reporte de incidentes

Sede

Medrano

Area

TIC - Soporte Tecnico Usuarios

Tipo de Problema


Asunto

Numero de Interno

Numero de Oficina

Inventario

Descripcion

 0 Archivos adjuntos

Arrastrar archivos

CREAR TICKET

- **Tipo de Problema:** En este desplegable deberá seleccionar la opción que más se ajuste a su incidente o, en caso de no encontrar una opción que se ajuste a sus necesidades, seleccionar la opción "Otro".
- **Asunto:** En este campo deberá completar con una breve descripción sobre el incidente a fin de que los técnicos puedan reconocer fácilmente el ticket una vez que sea enviado.
- **Numero de Interno:** En este campo deberá completar con el interno de su oficina a fin de que los técnicos puedan comunicarse con usted en caso de ser necesario.
- **Numero de Oficina:** En este campo deberá completar con el número de su oficina dentro de la sede que selecciono previamente a fin de que, en caso de que los técnicos necesiten, puedan asistirle de forma presencial.
- **Inventario:** En este campo deberá completar con el número de inventario del equipo que presenta el inconveniente, el mismo es un código de 2 letras y 4 números (ej: NC1234) que se encuentra en una etiqueta pegada en el equipo. En caso de no presentar un numero de inventario, colocar el numero de la etiqueta FRBA del mismo.
- **Descripción:** En este campo deberá completar con detalle el incidente en cuestión, a fin de que nuestros técnicos puedan comprender el incidente y puedan brindarle asistencia.
- **Archivos adjuntos:** Aquí puede adjuntar un archivo si considera que puede ayudar a los técnicos a relevar el inconveniente. Le recordamos que el archivo adjunto debe pesar menos de 2MB.

Área TIC - Soporte Aplicaciones

Una vez seleccionadas la Sede y el Área correspondiente (Ejemplo: Sede Medrano y Área TIC - Soporte Aplicaciones) se nos habilitarán

los campos para describir el inconveniente tal como se muestra en la imagen debajo:

Reporte de incidentes

Sede

Medrano


Area

TIC - Soporte Aplicaciones

Servicio

Asunto

Descripcion

 0 Archivos adjuntos

Arrastrar archivos

CREAR TICKET

- **Servicio:** En este desplegable deberá seleccionar el sistema en el cual presenta el inconveniente.
- **Asunto:** En este campo deberá completar con una breve descripción sobre el incidente a fin de que los técnicos puedan reconocer fácilmente el ticket una vez que sea enviado.
- **Descripción:** En este campo deberá completar con detalle el incidente en cuestión, a fin de que nuestros técnicos puedan comprender el incidente y puedan brindarle asistencia.
- **Archivos adjuntos:** Aquí puede adjuntar un archivo si considera que puede ayudar a los técnicos a relevar el inconveniente. Le recordamos que el archivo adjunto debe pesar menos de 2MB.

🕒 Revisión #1

★ Creado 8 marzo 2023 17:44:36 por Facundo Ezequiel Bisso

✎ Actualizado 7 marzo 2025 16:03:58 por Facundo Ezequiel Bisso