



DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL Y TI

# **Manual de registro de ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda**

---

Dirigido al Personal Administrativo de la  
UAP

**Paso1 “Acceder al ticket”** Inicialmente se debe acceder al Sistema de Mesa de Ayuda en el siguiente enlace:

<https://www.uap.edu.pe/servicios/mesa-de-ayuda/>

Y acceder según el tipo de usuario que usted sea, en esta ocasión accederemos como ADMINISTRATIVOS.



**Importante:** Para ingresar al sistema de ticket de mesa de ayuda se debe tener activo la sesión del correo UAP o autenticarse con las credenciales (usuario y contraseña) de su institucional, de no acordarse de su contraseña de correo mencionado usar la opción “**He olvidado mi contraseña**” como se indica en el siguiente [manual](#).

Se encontrará con el siguiente formulario:

|   |  |
|---|--|
| Numero de Ticket                                | <input type="text" value="1"/>   |
| Fecha   | <input type="text" value="03/10/2019"/> <input type="text" value="2"/>                               |
| Filial  | <input type="text" value="3"/>   |
| Área  | <input type="text" value="4"/>   |
| Cargo   | <input type="text" value="5"/>   |
| Tipo de Solicitud                               | <input type="text" value="6"/>   |
| Área de Atención                                | <input type="text" value="7"/>   |
| Descripción del Caso                            | <input type="text" value="8"/>   |
| Teléfono de Contacto                            | <input type="text" value="9"/> *   |
| Correo Electrónico                              | <input type="text" value="Diego"/>   |
| Datos Adjuntos<br>(* .doc, *.xls, *.pdf, *.jpg) | <input type="text" value="Haga clic aquí para adjuntar un archivo"/> <input type="text" value="10"/> |

**Paso2 “Edición de Campos”** Una vez en el ticket, encontraremos el siguiente formulario con los puntos enumerados sin llenar (los que tengan un asterisco, son campos obligatorios):

Punto 1 -Código UAP: Se indica el ID del ADMINISTRATIVO (en el caso de que se llame Juan Pérez, el código será j\_perez) que reporta el incidente/requerimiento

Punto 2 -Nombres y Apellidos: Se indican los nombres y apellidos del ADMINISTRATIVO que reporta el incidente/requerimiento.

Punto 3 -Filial: Indicar la filial a la cual pertenece el ADMINISTRATIVO

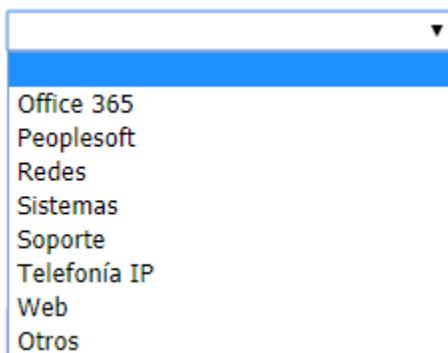
Punto 4 -Área: Indicar el área laboral al cual pertenece el ADMINISTRATIVO (El campo se va a activar cuando se elija la filial)

Punto 5-Cargo: Indicar el cargo del ADMINISTRATIVO

Punto 6-Tipo de Solicitud: Indicar si lo reportado se trata de un riesgo (incidente), una solicitud (requerimiento) o una consulta

Punto 7- Área de Atención: En este campo se elige el área o especialidad\* relacionado a la descripción del Ticket.

\*Áreas o Especialidades:



A screenshot of a dropdown menu with a blue header bar. The menu is open, showing a list of options: Office 365, Peoplesoft, Redes, Sistemas, Soporte, Telefonía IP, Web, and Otros. The text is in a standard sans-serif font.

- ✓ Office 365: Para gestionar cuentas de correo institucional y licencias de office
- ✓ Peoplesoft: Para gestión de perfiles de usuario, información académica para alumnos o profesores
- ✓ Redes: Cuando se identifica u fallo en la red o se requiere gestionar cuentas de usuario para la red.
- ✓ Área de Soporte: Cuando se requiera atención de 2do nivel en lo que respecta a SW/HW
- ✓ Telefonía IP: Para temas relacionados a los anexos y comunicación telefónica
- ✓ Web Master: Para temas relacionados con la página web de la universidad
- ✓ Otros: Si el área a elegir no se encuentra en la lista, puede elegir esta opción

Punto 10 -Descripción del Caso: Aquí es donde especifica su requerimiento/incidencia/consulta indicando la mayor cantidad de información posible para poder ayudarlo con mayor eficiencia.

Punto 11 -Teléfono de Contacto: Indicar un número telefónico al que se le deba contactar en caso se necesite aclarar alguna duda o alguna otra información respecto al caso que está registrando.

Punto 12 -Datos adjuntos: Este campo también es muy importante ya que puede adjuntar varios tipos de archivos que le pueden ayudar a detallar lo que está reportando (archivos de imagen, libros de Excel, documentos de Word, etc).

**Paso3 “Guardar”** Luego, hacer click en Guardar y automáticamente estará registrado. Se enviará un mensaje a su correo institucional indicando el registro del ticket.