



DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL Y TI

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

---

Dirigido a los Docentes 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 Docentes.

DOCENTES



ACCEDER

ALUMNOS



ACCEDER

ADMINISTRATIVOS



ACCEDER

**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 correo UAP, de no acordarse de su contraseña de correo UAP usar la opción “He olvidado mi contraseña” como se indica en el siguiente [manual](#). Para ingresar por primera vez a su correo UAP [ingresar aquí](#) y seguir los pasos.

Se encontrará con el siguiente formulario:

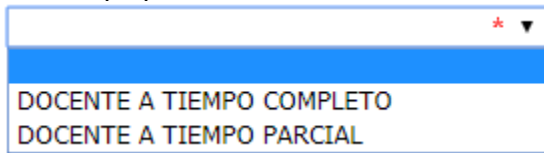
Código UAP	<input type="text" value="1"/>	*	Fecha	<input type="text" value="30/09/2019"/>	<input type="text" value="17:03:15"/>
Nombres y Apellidos	<input type="text" value="2"/>				
Tipo de Solicitante	<input type="text" value="3"/>	* ▼	Tipo de Modalidad	<input type="text" value="4"/>	* ▼
Facultad	<input type="text" value="5"/>	* ▼	Escuela	<input type="text" value="6"/>	
Filial	<input type="text" value="7"/>	* ▼	Local	<input type="text" value="8"/>	
Tipo de Solicitud	<input type="text" value="9"/>	* ▼			
Descripción del Caso	<input type="text" value="10"/>				
Telefono de Contacto	<input type="text" value="11"/>	*	Correo de Solicitante	<input type="text" value="d"/>	
Datos Adjuntos <small>(*Doc, *.xls, *.jpg, * pdf)</small>	<input type="text" value="Haga clic aquí para adjuntar un archivo"/> <input type="text" value="12"/>				

**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 docente (en el caso de que se llame Juan Pérez, el código será j\_perez) que reporta el incidente/requerimiento

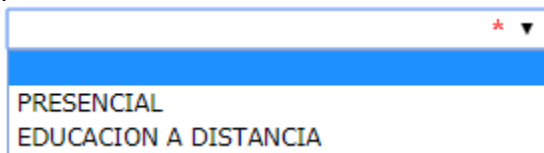
Punto 2 -Nombres y Apellidos: Se indican los nombres y apellidos del docente que reporta el incidente/requerimiento

Punto 3 -Tipo de Solicitante: Se indica si el docente solicitante es contratado a tiempo completo o a tiempo parcial.



A dropdown menu with a red asterisk and a downward arrow in the top right corner. The menu is open, showing two options: "DOCENTE A TIEMPO COMPLETO" and "DOCENTE A TIEMPO PARCIAL".

Punto 4 -Tipo de Modalidad: Se indica si el docente solicitante trabaja a distancia o de manera presencial.



A dropdown menu with a red asterisk and a downward arrow in the top right corner. The menu is open, showing two options: "PRESENCIAL" and "EDUCACION A DISTANCIA".

Punto 5 -Facultad: Indicar la facultad a la cual pertenece el docente

Punto 6 -Escuela: Indicar la escuela a la cual pertenece el docente (El campo se va a activar cuando se elija la facultad)

Punto 7 -Filial: Indicar la filial a la cual pertenece el docente

Punto 8 -Local: Indicar el local al cual pertenece el docente (El campo se va a activar cuando se elija la filial)

Punto 9 -Tipo de Solicitud: Indicar si lo reportado se trata de un incidente (Fallas o caídas del sistema), un requerimiento (una petición de tecnología) o una consulta.

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. Recibirá un mensaje de notificación de creación de ticket en su correo institucional indicando el registro del ticket.

**Nota:** Una vez su caso sea CERRADO o CANCELADO, también recibirá una notificación en su correo institucional, indicando los detalles del cierre o cancelación del ticket.