

Manual del Sistema

Gestión de Incidencias y Soporte Técnico

Introducción

Este manual está dirigido a todos los usuarios del sistema de gestión de incidencias de la Universidad de Ciencias Informáticas. El objetivo es proporcionar una guía clara sobre cómo reportar, gestionar y seguir el estado de las incidencias técnicas.

Iniciar Sesión

- Accede al sistema con tu usuario y contraseña institucional.
- Si olvidaste tu contraseña, haz clic en "¿Olvidaste tu contraseña?" e indica tu correo institucional.

Reportar una Incidencia

1. Haz clic en "Reportar Incidencia"
2. Selecciona el tipo: Plomería, Electricidad, Infraestructura, etc.
3. Describe el problema detalladamente
4. Adjunta una imagen si es necesario
5. Haz clic en "Enviar"

Ver Mis Incidencias

Desde el menú principal:

- Ve a "Mis Incidencias"
- Aquí verás todas las incidencias que has reportado

Estado de las Incidencias

Estado Descripción
----- -----
Pendiente Aún no se ha asignado un técnico
En Proceso Un técnico ya está trabajando en ella
Resuelto La incidencia fue cerrada y resuelta

Asignación de Materiales (Almacenero)

- Solo disponible para roles autorizados
- Desde la página de incidencia puedes asignar materiales usados
- El stock se actualiza automáticamente

Asignar Técnicos (Administrador)

- Los administradores pueden asignar técnicos a cualquier incidencia
- Esto se hace desde el modal de "Asignar Técnico"

Contacto de Soporte

Si tienes dudas, envía un mensaje a soporte@uci.cu
O accede a la bandeja de soporte desde el sistema.

Actualizaciones del Sistema

El sistema se actualiza periódicamente. Revisa las noticias o anuncios importantes desde la página principal.