


 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA SOORTE ESTUDIANTES - FCS	Código: UIFCS- SOORTEEST-2019	 UNA <small>por la igualdad equidad y la NO VIOLENCIA de género</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.0	
	Proceso: Gestión y automatización de la TICS de la Facultad de Ciencias Sociales	Fecha de aprobación: 29/04/2020	

Manual de Usuario

SISTEMA DE SOPORTE ESTUDIANTES - FCS

Contenido

Sistema de Soporte	3
Acceso al Sistema	3
Solicitud de Soporte	4
Estado del Tiquete.....	5
Normativas del Servicio.....	5

 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA SOORTE ESTUDIANTES - FCS	Código: UIFCS-SOORTEEST-2019	 UNA <small>por la igualdad equidad y la NO VIOLENCIA de género</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.0	
	Proceso: Gestión y automatización de la TICS de la Facultad de Ciencias Sociales	Fecha de aprobación: 29/04/2020	

Sistema de Soporte Estudiantes - FCS

El Sistema de Soporte Estudiantes - FCS es una herramienta temporal. Configurada por la UIFCS (Unidad de Informática de Ciencias Sociales), cuyo objetivo es brindarle al estudiantado de la FCS, un instrumento tecnológico en la resolución de problemas técnicos del quehacer académico.

Acceso al Sistema



Copiar o digitar el hipervínculo que se muestra a continuación, en su navegador habitual:

<http://www.fcs.una.ac.cr/soporteest>

Al ingresar, usted podrá visualizar la pantalla de ingreso:



The screenshot shows the login page for the 'SISTEMA DE SOPORTE' (Support System) of the Facultad de Ciencias Sociales. At the top left is the faculty logo and name. At the top right is a link for 'Iniciar sesión' (Log in) with flags for USA and Spain. Below this is a navigation bar with three buttons: 'INICIO' (Home), 'TIQUETE NUEVO' (New Ticket), and 'ESTADO DE TIQUETES' (Ticket Status). The main heading is 'SISTEMA DE SOPORTE'. A paragraph explains that the system is used for managing technical requests and issues. Below this are two main sections: 'Crear ticket de soporte' (Create support ticket) with a pencil icon and a button 'Solicitud de Soporte Nueva' (New Support Request); and 'Revisar estado de tickets' (Check ticket status) with an information icon and a button 'Ver estado' (View status).

 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA SOORTE ESTUDIANTES - FCS	Código: UIFCS-SOORTEEST-2019	 UNA <small>por la igualdad equidad y la NO VIOLENCIA de género</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.0	
	Proceso: Gestión y automatización de la TICS de la Facultad de Ciencias Sociales	Fecha de aprobación: 29/04/2020	

Solicitud de Soporte Nueva

Dar clic en “**Solicitud de Soporte Nueva**” y suministrar todos los detalles posibles del problema, para una mejor asistencia.

TIQUETE NUEVO

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: *

Información del Contacto

Correo Electrónico: *

Nombre Completo: *

Teléfono: EXT:



Detalle del Tiquete
Favor describir el problema

Unidad Académica: *

Descripción del Problema:

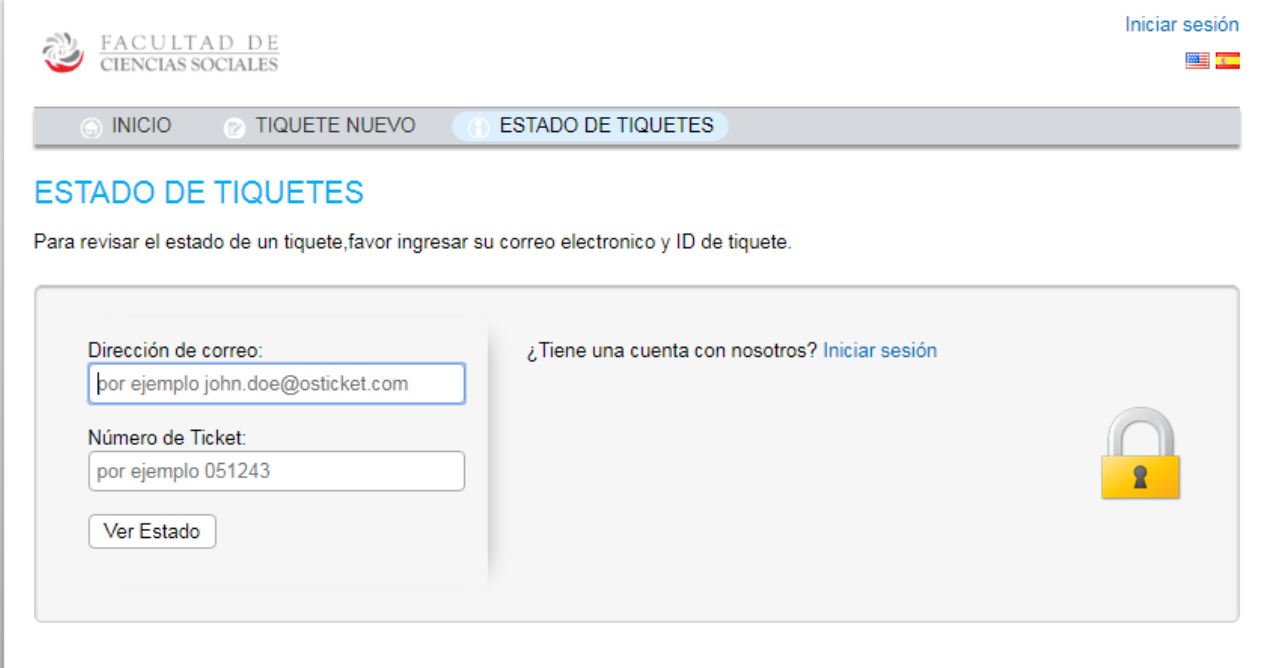
<> ¶ B I U ↺ ☰ ☷ ↻ ↺ ↻ 🖼️ 📺 📄 🔗 ⌨️
🗑️

Details on the reason(s) for opening the ticket.

 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA SOORTE ESTUDIANTES - FCS	Código: UIFCS-SOORTEEST-2019	 UNA <small>por la igualdad, equidad y la NO VIOLENCIA de género</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.0	
	Proceso: Gestión y automatización de la TICS de la Facultad de Ciencias Sociales	Fecha de aprobación: 29/04/2020	

Estado del Tiquete

Dar clic en “**Revisar Estado del Tiquete**” y digitar el correo electrónico (utilizado al momento de generar la reserva) y el número de tiquete (que le fue enviado a su correo)



Normativas del Servicio

- 1- Toda solicitud de soporte, deberá ser tramitada mediante el sistema de Soporte Estudiantes - FCS.
- 2- Las solicitudes serán atendidas por la Facultad, respetando el orden de ingreso y disponibilidad del profesional.
- 3- Aquellas solicitudes que ameriten un estudio deberán ser documentadas y evaluadas por el administrador del sistema.
- 4- La administración del sistema debe responder en el menor tiempo posible (máximo 24 horas), con el fin de evitar retrasos en el quehacer académico.
- 5- Es de relevancia anotar el número de teléfono en la solicitud, con el fin de que el profesional de la UIFCS lo contacte.