

SISTEMA DE TICKETS INFORMÁTICOS

Mesa de Ayuda - Manual de Usuario

1. Ingrese desde cualquier navegador a la página de la mesa de ayuda (<https://helpdesk.fiscalia.gub.uy>). **Ver imagen 1.**

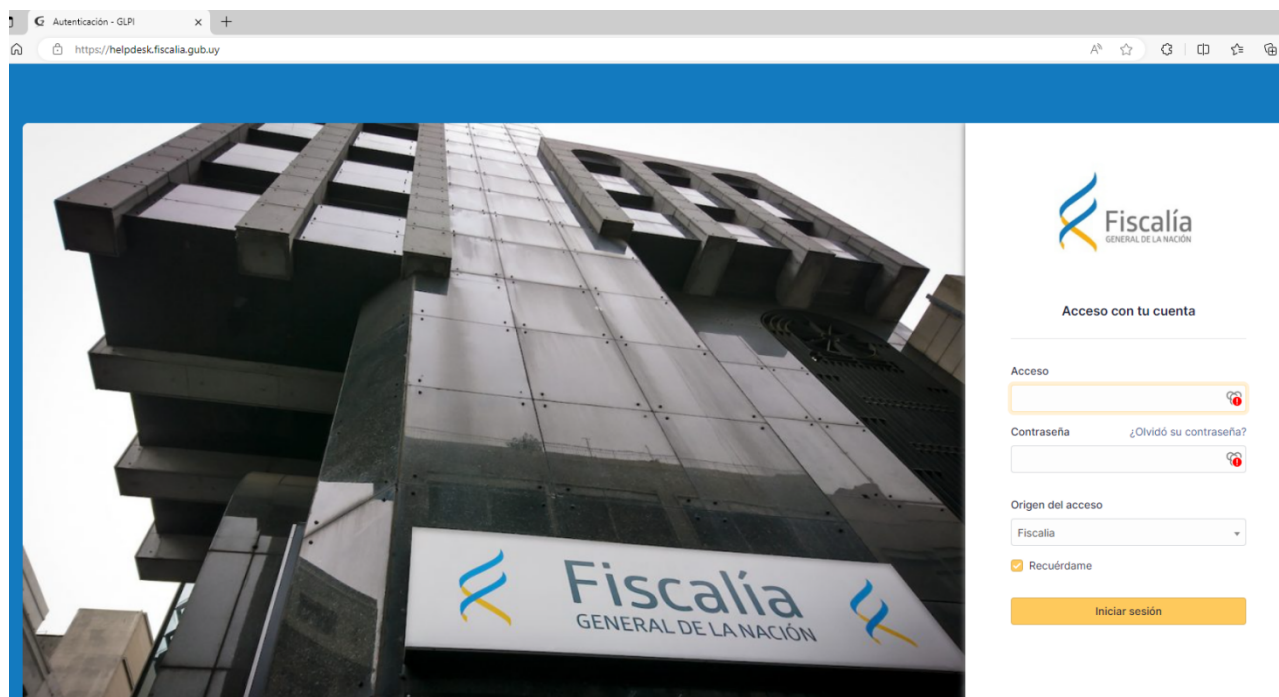


Imagen 1

2. Ingrese con las credenciales del dominio (fiscalía.gub.uy). **Ver imagen 2**



Acceso con tu cuenta

Acceso

Contraseña ¿Olvidó su contraseña?

Origen del acceso

Fiscalia

☒ Recuérdame

Iniciar sesión

Usuario: Cédula de Identidad
Contraseña del dominio
Origen del acceso: Fiscalia

Dpto. Informático

3. Al iniciar sesión, accederá a la pantalla principal, desde la cual podrá acceder al formulario de solicitud de incidencias (Ticket de Informática) y al formulario para habilitar la VPN cuando viaje fuera del país.




Imagen 3

En la sección "Tickets" se muestran los tickets abiertos que aún no han sido asignados a un técnico, así como aquellos en proceso y los que ya han sido cerrados



ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico
109	Incidentes Informática	Entidad Raíz	En curso (asignado)	2024-12-02 17:35	2024-12-02 17:30	Media	user	mesa
110	Incidentes Informática	Entidad Raíz	Nuevo	2024-12-02 17:32	2024-12-02 17:32	Media	user	
ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico

Al ingresar al ticket, podemos realizar el seguimiento correspondiente mediante las consultas necesarias al técnico asignado para conocer el estado del mismo, así como revisar las respuestas proporcionadas por el técnico.



Incidentes Informatica (58)

Ticket





Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimiento

Todos

US

Creado:  hace 1 minutos por  user Última actualización:  En este momento por  mesa

Incidentes Informatica

Datos del formulario

Datos personales

1) Teléfono : 19858261

2) Sede : Montevideo - Sede Central

Incidente

3) Severidad : Media

4) Asunto :

5) Categoría : Correo


6) Correo : Reseteo de contraseña

7) Descripción :
Reseteo contraseña

8) Adjuntar archivo : No hay documento adjunto

Responder

▼



Incidentes Informatica (58)

Ticket

1

US

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimiento

Todos

Creado: Ayer por user Última actualización: En este momento por mesa

Incidentes Informatica

Datos del formulario

Datos personales

1) Teléfono : 19858261

2) Sede : Montevideo - Sede Central

Incidente

3) Severidad : Media

4) Asunto :

5) Categoría : Correo

6) Correo : Reseteo de contraseña

7) Descripción :
Reseteo de contraseña

8) Adjuntar archivo : No hay documento adjunto

Creado: En este momento por mesa

Se ha restablecido la contraseña, comuníquese con Mesa de Ayuda al 19858232

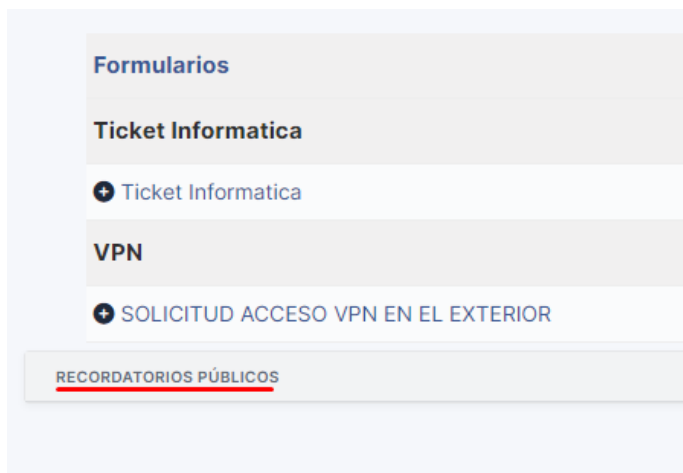
[Helpdesk](#)

ME

Cuando se crea un nuevo ticket, se enviará una notificación al correo con el número de ticket correspondiente. Además, cada vez que el técnico realice un cambio en el ticket, se enviará una nueva notificación al correo. Es **IMPORTANTE** destacar que no se debe responder a estos correos, ya que son generados automáticamente y no son revisados por el técnico.

Recordatorios Públicos

Aquí encontrará avisos y comunicados del equipo de Mesa de Ayuda



FAQ:

El objetivo de la FAQ es proporcionar respuestas rápidas y claras a las inquietudes más habituales, así como instructivos que permitan a los usuarios resolver sus dudas y problemas de manera autónoma, sin necesidad de contactar directamente con el soporte.

