



# **MANUAL DE USUARIO**

**MESA DE AYUDA  
SUPPORT UNOPS**

**FEBRERO 2020**

<b>Versión</b>	<b>Día de revisión</b>	<b>Autor</b>
1.0	12 de febrero de 2020	ICT

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>ACCESO</b> .....	4
<b>ENVIAR UN TICKET</b> .....	5
<b>BASE DE CONOCIMIENTO</b> .....	7
<b>MIS TICKETS</b> .....	7
<b>CONTRASEÑA Y AJUSTES DE SU CUENTA</b> .....	8

## **TABLA DE FIGURAS**

Figura 1. Página de inicio supportunops.org - Acceso Público .....	4
Figura 2. Distribución de elementos página de inicio .....	4
Figura 3. Pantalla de login, ingreso a sección “Enviar un ticket” .....	5
Figura 4. Creación de ticket .....	6
Figura 5. Formulario de consulta, sección base de conocimiento .....	7
Figura 6. Sección Mis Tickets .....	7
Figura 7. Ingreso de sesión .....	8
Figura 8. Ingresado al sistema .....	8
Figura 9. Ingreso a perfil .....	9
Figura 10. Configuración de perfil .....	9

## ACCESO

Al ingresar a supportunops.org se desplegará la pantalla ilustrada en la **Figura 1**, para poder tener acceso a los elementos de consulta y creación de ticket, en ella hay elementos se presentan insumos para la libre consulta y documentación preguntas frecuentes que realizan los proveedores (previo a autenticación).

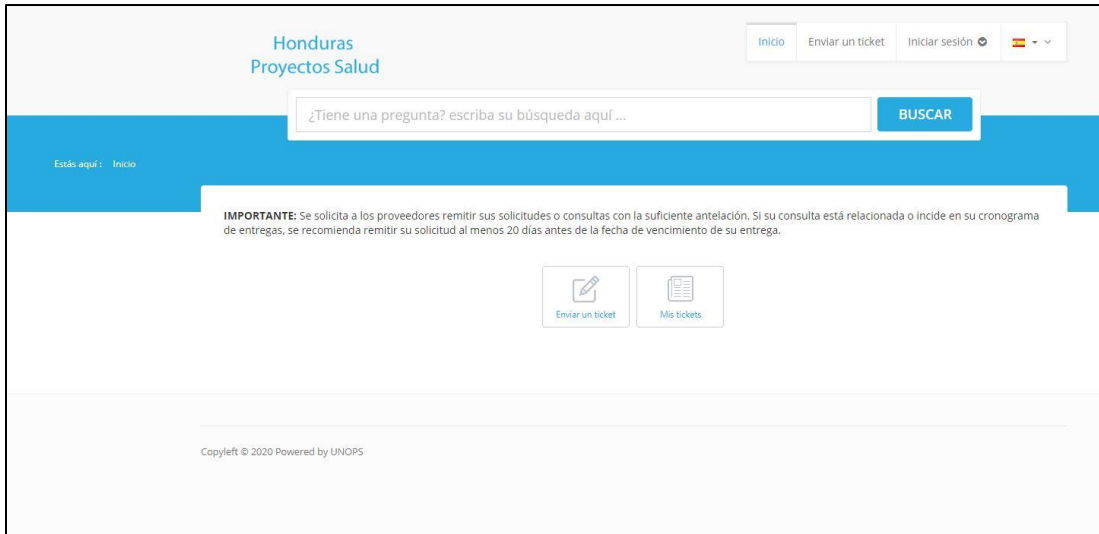


Figura 1. Página de inicio supportunops.org - Acceso Público

La sección de libre acceso cuenta con un menú con la siguiente estructura;

1. Inicio
2. Enviar un ticket
3. Base de conocimiento
4. Mis tickets
5. Mi perfil

Adicionalmente la página de inicio tiene elementos como Barra de búsqueda, Menú, Selector de lenguaje, Elementos “rápidos”. A continuación, se muestra como están distribuidos en esta página de inicio, en la **Figura 2**.

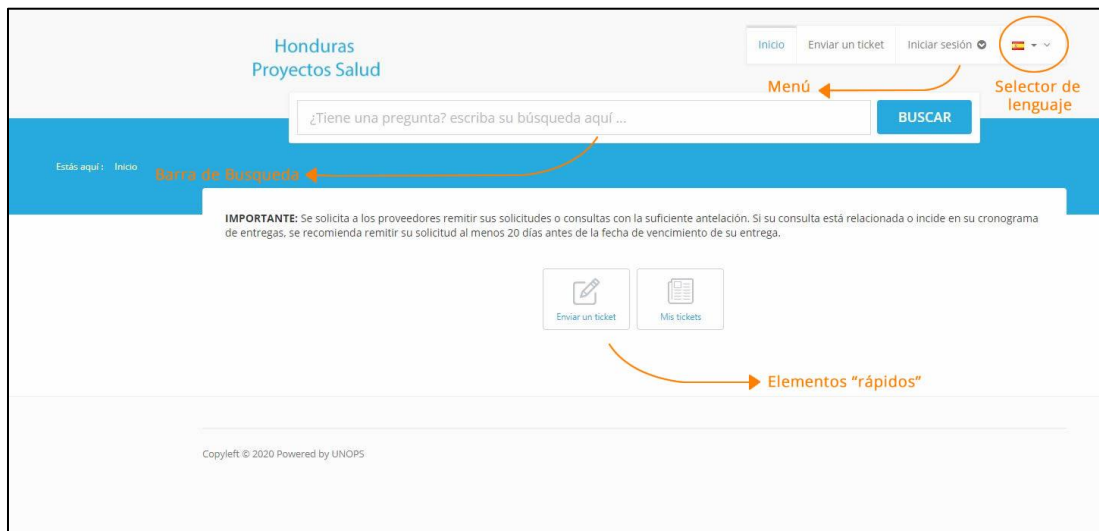
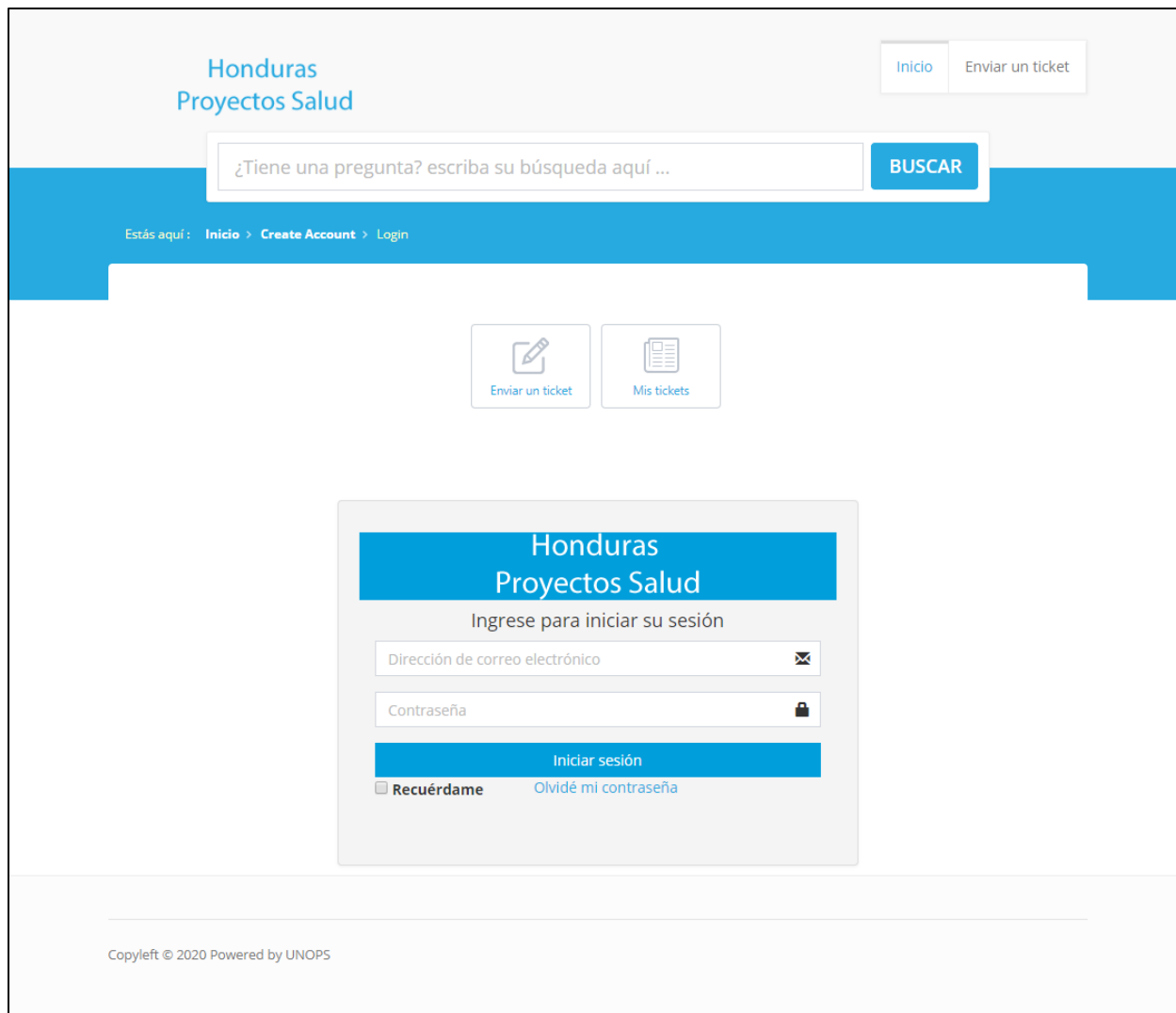


Figura 2. Distribución de elementos página de inicio

## **ENVIAR UN TICKET**

Desde el acceso público, no es posible crear un ticket sin previamente estar autenticado en el sistema. Por ello debe primeramente ingresar al sistema para poder tener acceso al formulario de creación de ticket. A continuación, en la **Figura 3** se ilustra el acceso mediante login, posteriormente a que la autenticación sea correcta podrá visualizar la **Figura 4**



*Figura 3. Pantalla de login, ingreso a sección “Enviar un ticket”*

Para la creación, de un ticket es necesario llenar los siguientes campos;

Categoría:

- Consultas generales
- Prórrogas de entrega
- Consulta de pago
- Vencimientos cortos
- Exoneración de análisis de calidad
- Cambio de especificaciones técnicas
- Entregas anticipadas
- Órdenes de compra exentas
- Solicitud de reunión

Prioridad:

- Alto
- Medio
- Bajo

Asunto – Titulo del mensaje / Ticket

Mensaje – Texto descriptivo de la dificultad u problema

Archivo adjunto – Archivo relevante para ilustrar el texto descriptivo

Proceso – Proceso en el cual se adjudicó la compra

Línea – Medicamentos o Material médico

A continuación, la **Figura 4** la cual ilustra el formulario de creación de tickets. Es importante notar los elementos que son requeridos previo a enviar, los cuales están marcados con un asterisco (\*) rojo.

The screenshot shows the 'Create Ticket' interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Enviar un ticket', 'Base de conocimiento', 'Mis tickets', and 'Mi perfil', along with a language selector. Below this is a search bar with the placeholder text '¿Tiene una pregunta? escriba su búsqueda aquí ...' and a 'BUSCAR...' button. The main content area is titled 'Estás aquí: Create Ticket' and contains the 'Ticket' creation form. The form has the following fields and options:

- Categoría:** A dropdown menu with 'Solicitud de casos/Consultas' selected.
- Prioridad:** A dropdown menu with 'Medio' selected.
- Asunto \*:** A required text input field.
- Mensaje \*:** A required text area with a rich text editor toolbar (Normal text, Bold, Italic, Underline, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Undo, Redo) and an image upload icon.
- Adjunto archivo:** A section for uploading files, with a note 'Tamaño máximo de archivo, 10MB'.
- Proceso \*:** A required dropdown menu with 'Select' as the current value.
- Línea \*:** A required dropdown menu with 'Select' as the current value.

At the bottom of the form is a blue 'ENVIAR' button. To the right of the main form is a sidebar titled 'Tengo un ticket?' with a sub-section 'Dirección de correo electrónico' containing a red asterisk and an input field, and 'Numero de ticket \*' containing another input field and a blue 'Buscar ticket' button. The footer of the page reads 'Copyright © 2020 Powered by UNOPS'.

Figura 4. Creación de ticket



## CONTRASEÑA Y AJUSTES DE SU CUENTA

Para poder cambiar su contraseña es necesario, ingresar a su cuenta por lo que deberá autenticarse con su usuario y contraseña, ingresando al sistema (<https://supportunops.org/public/>), y realizando al inicio de sesión.

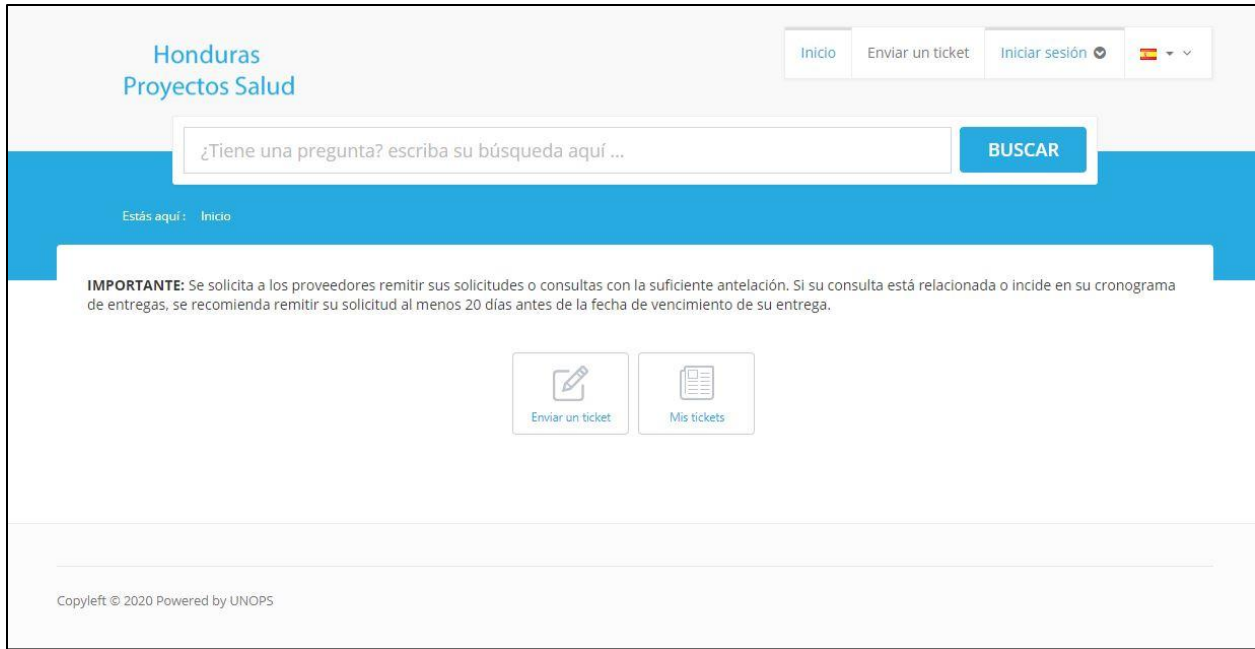


Figura 7. Ingreso de sesión

Al hacer click en [Iniciar sesión] deben completar la dirección de correo electrónico (completo, por ejemplo; [micorreo@dominio.com](mailto:micorreo@dominio.com)).

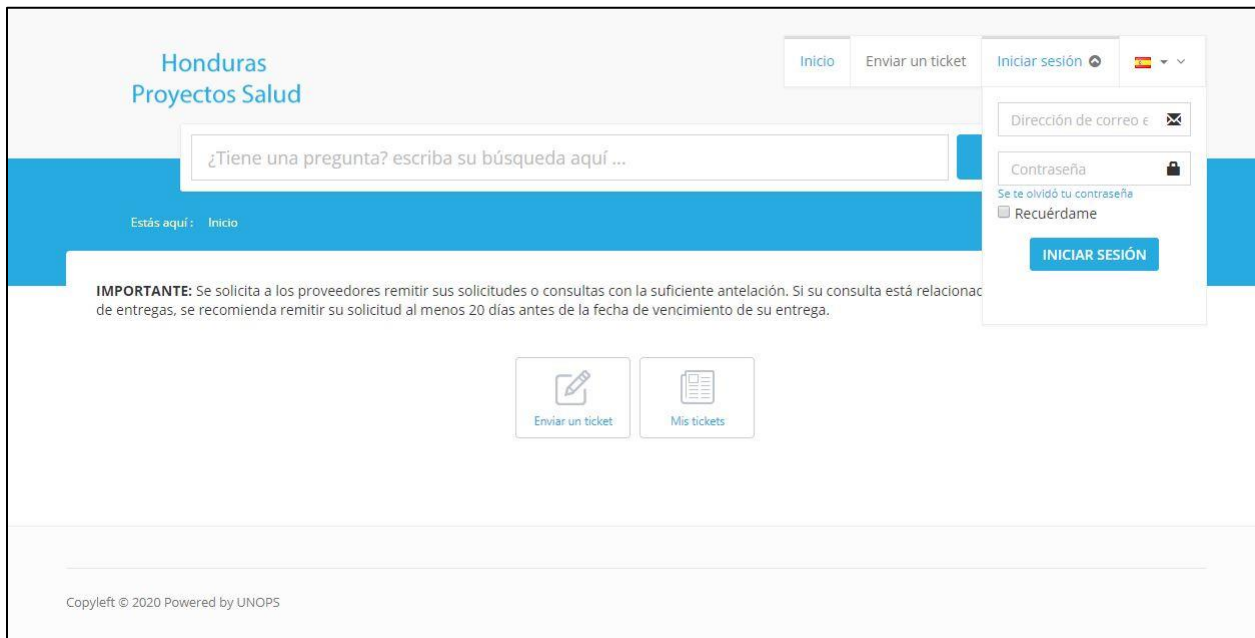


Figura 8. Ingresado al sistema

Luego de ingresar al sistema, podrá notar en el menú debajo de “Mi perfil” el botón de “perfil”, esta es la sección donde se muestra los ajustes de la cuenta. Para hacer el cambio debe ingresar a la sección de perfil.



Figura 9. Ingreso a perfil

Hacer click en el perfil, se desplegará todos los campos de texto donde se guardan la información de la cuenta, para cambiar la contraseña debe ingresar la contraseña anterior en el cambio de texto **contraseña anterior** y escribiendo la contraseña deseada en **nueva contraseña** y **confirmar contraseña**.

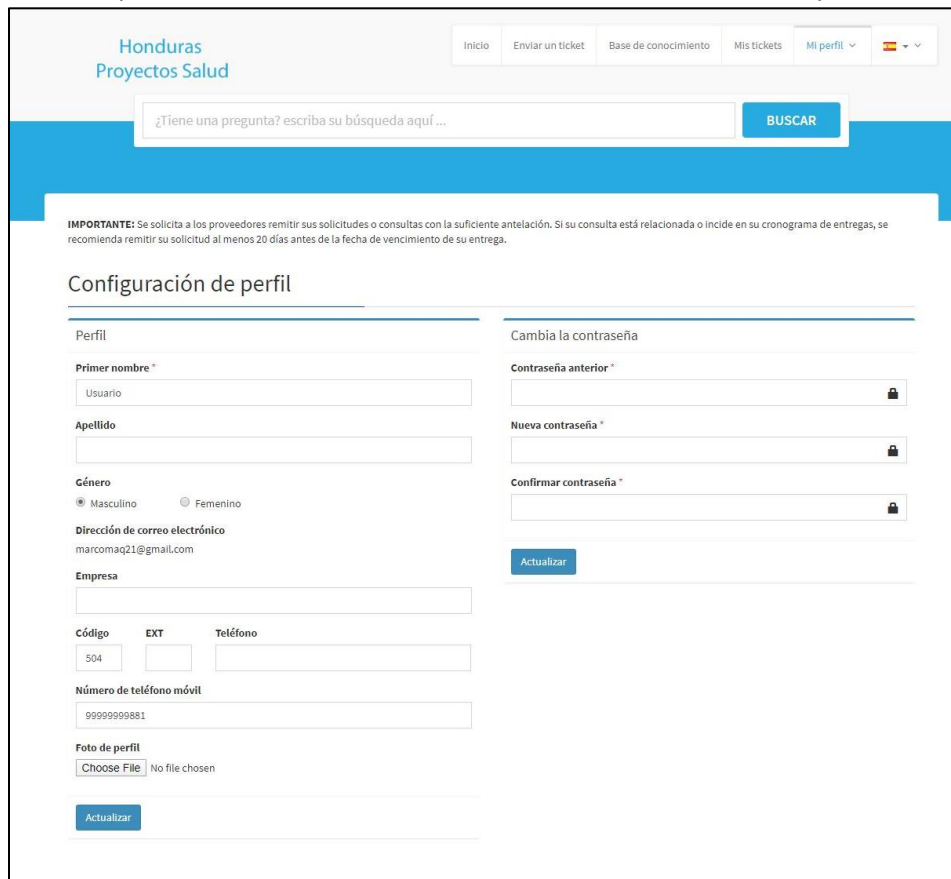


Figura 10. Configuración de perfil