Guía UTI para Solicitudes en Sistema de Ticket

Unidad de Tecnologías de la Información

FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Guía UTI para Solicitudes en Sistema de Ticket

San Salvador, Enero 2025

Contenido

GUIA UTI PARA LAS SOLICITUDES EN SISTEMA DE TICKET 4

INNOVACIÓN DEL SISTEMA 13

GUIA UTI PARA LAS SOLICITUDES EN SISTEMA DE TICKET

1. Primero identificamos adonde remitiremos el ticket, a continuación, detallamos cada área de informática para dirigir sus solicitudes:

- Jefatura UTI (Telefonía móvil y Correo electrónico **Gmail**)
- Desarrollo de Software y Automatización de procesos.
- Permisos de navegación y Seguridad Informática
- Soporte Tecnológico Sede San Francisco
- Todo lo relacionado a puntos de red, deben dirigir el ticket a Dennis o Vladimir Ruiz de Sede Escalón

- Jefatura UTI (Telefonía móvil y Correo electrónico Gmail)

1. Correo Electrónico:
   - Gestión de cuentas **Gmail**
   - Creación correo nuevo usuario
   - Bloqueo de correo **Gmail**
   - Restablecer contraseña correo **Gmail**

2. Telefonía móvil:
   - Solicitar saldo
   - Celular dañado
   - Reportar robo o perdida del móvil
   - Solicitud de reasignación de celular o número móvil
   - Informar si un usuario se dará de baja para devolución del Chip y dispositivo

Guillermo Antonio García Fortín

Celular: 7061-6728
Tel Fijo: 2528-9758 extensión 058
Correo Electrónico:
guillermogarcia@fosalud.gob.sv

- Desarrollo de Software y Automatización de procesos.
  - Desarrollo de aplicaciones web para Fosalud
  - Creación de usuarios administrativos de las aplicaciones desarrolladas
  - Actualizaciones de Aplicaciones/ Módulos Web existentes
  - Creación y configuración de perfiles de usuario
  - Solventar problemas referentes a las aplicaciones desarrolladas

William Enrique Rivera Valle	Celular: 7951-0659 Tel. Fijo: 2528-9700 extensión 053 Correo electrónico: williamrivera@fosalud.gob.sv
Jorge Luis Melara Perdomo	Celular: 7856-3168 Tel Fijo: 2528-9700 Extensión 066 Correo electrónico: jorgemelara@fosalud.gob.sv

- Permisos de navegación y Seguridad Informática
  - Accesos de navegación
  - Restablecimiento de contraseña aplicativos Microsoft
  - Gestión de grupos Sharepoint
  - Carpetas compartidas
  - Gestión de conexiones VPN

Carlos Alberto Fuentes Méndez	*Celular: 7951-0616* *Tel Fijo: 2528-9755 Extensión 055* *Correo Electrónico:* *carlosfuentes@fosalud.gob.sv*

- Soporte Tecnológico Sede San Francisco
  - Mantenimiento de equipo
  - Soporte del hardware (ups, equipo de cómputo (CPU), teclado, monitor, mouse, impresoras, scanner)
  - Soporte con el Software (instalación de un programa en particular, office)
  - Mal funcionamiento de software
  - Solicitudes de equipo informático tales como CPU, impresoras, scanner, ups, monitores, teclados, mouse.
  - Solicitudes de Soporte informático externo (CEM, UDAT, Clínicas Fosalud etc.)

Emmanuel Antonio Avelar Martínez	*Celular: 7951-5027* *Tel. Fijo: 2528-9756 extensión 056* *Correo electrónico:* *emmanuelavelar@fosalud.gob.sv*
Rosemarie Guadalupe Arévalo Soriano	*Celular: 7951-4149* *Tel Fijo: 2528-9700 Extensión 162* *Correo electrónico:* *rosemariearevalo@fosalud.gob.sv*
Brenda Lissette Gonzalez Campos	*Celular 7844-4582* *Tel Fijo 2528-9700 Extensión 023* *Correo electrónico:* *brendagonzalez@fosalud.gob.sv*

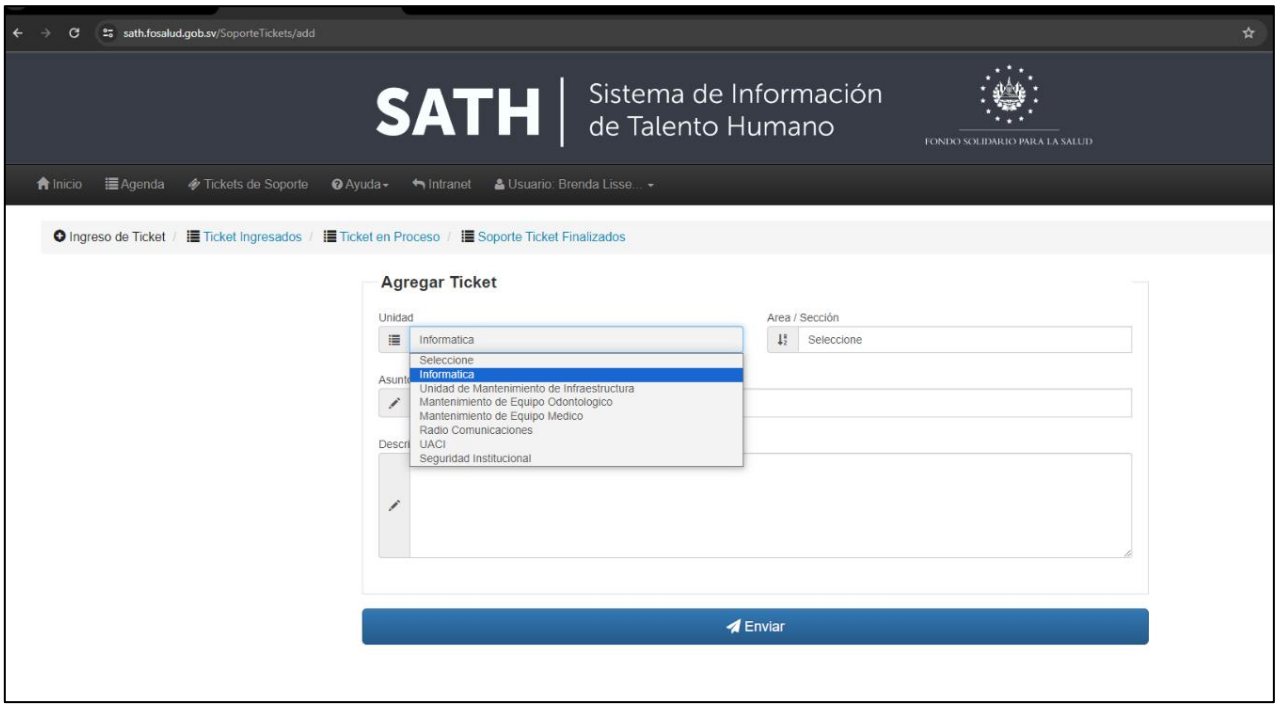
- Redes informáticas, internet y Soporte Tecnológico en Sede Escalón
  - Solicitud de nuevos puntos de red en ambas Sedes (Escalón, San Francisco) y externo también.
  - Soporte tecnológico de sede Escalón
  - Problema con los teléfonos fijos
  - Desbloqueo de sesión en equipo de sedes administrativas en ambas sedes (Escalón, San Francisco)
  - Soporte con las líneas telefónicas.

Vladimir Salvador Martínez Ruíz	*Celular: 7951-1613* *Tel. Fijo: 2528-9754 Extensión 054* *Correo electrónico:* *vladimirruiz@fosalud.gob.sv*
Denys Rubén Flores Zuleta	*Celular: 7951-1822* *Tel Fijo: 2528-9754 Extensión 054* *Correo electrónico:* *denyszuleta@fosalud.gob.sv*

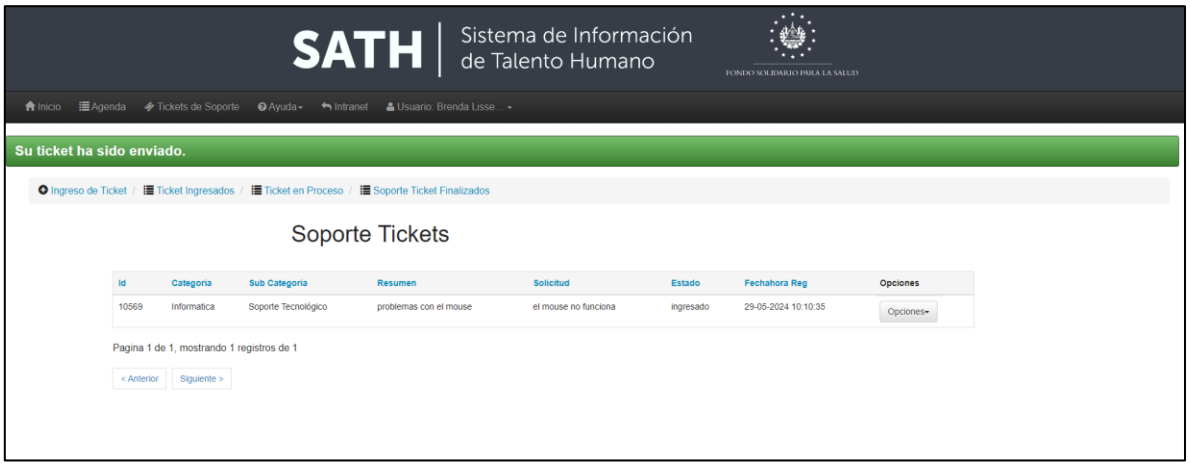
Abrimos el enlace del SATH https://www.sath.fosalud.gob.sv/users/login e iniciamos sesión con el NIT por lo que cargara la página principal de Fosalud, al desplazarse hacia el final, se encuentra una franja que dice SATH / SISTEMA DE ADMINISTRACION TALENTO HUMANO, dar clic y se despliega nuestro perfil de empleado.

2. Dirigirse al botón de SOPORTE TECNICO y dar clic en **Ingreso de Ticket** como lo muestra la imagen de abajo.

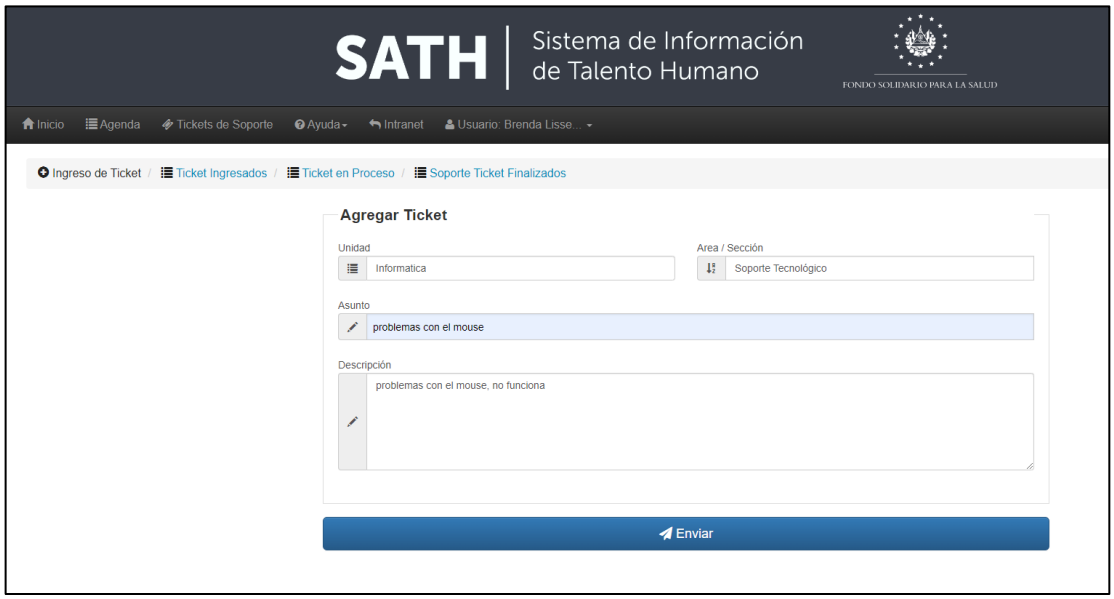
3. Luego en agregar Ticket seleccionamos en UNIDAD donde dice INFORMATICA



4. En la caja de selección AREA/SECCION dirigirse al área que solicitamos el soporte.



5. Después de haber identificado el área a la que dirigiremos el ticket, *colocar el asunto y la descripción del problema que estamos presentando*, al dar clic en el botón enviar, se les mostrara un mensaje de "Su ticket ha sido enviado".

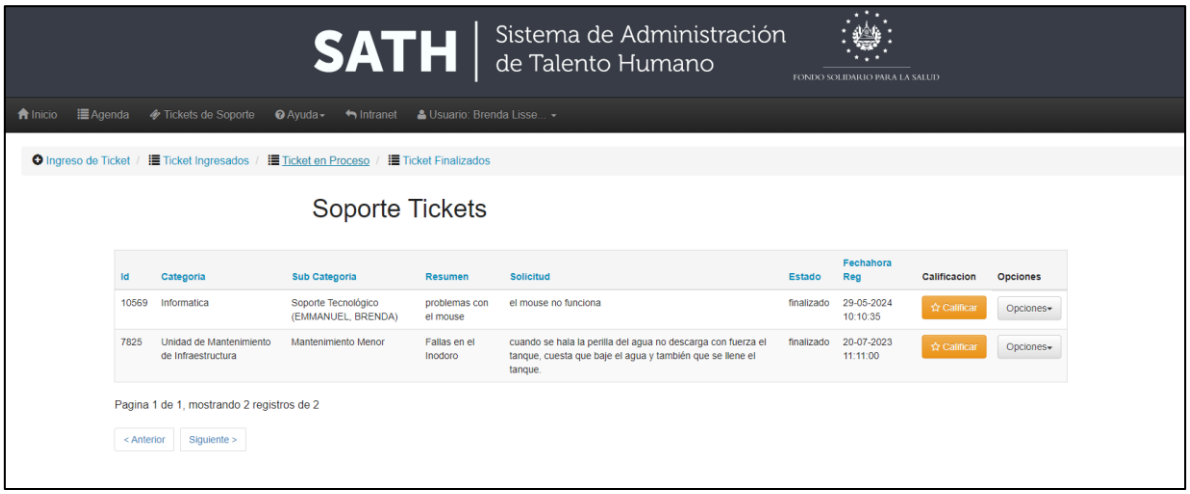


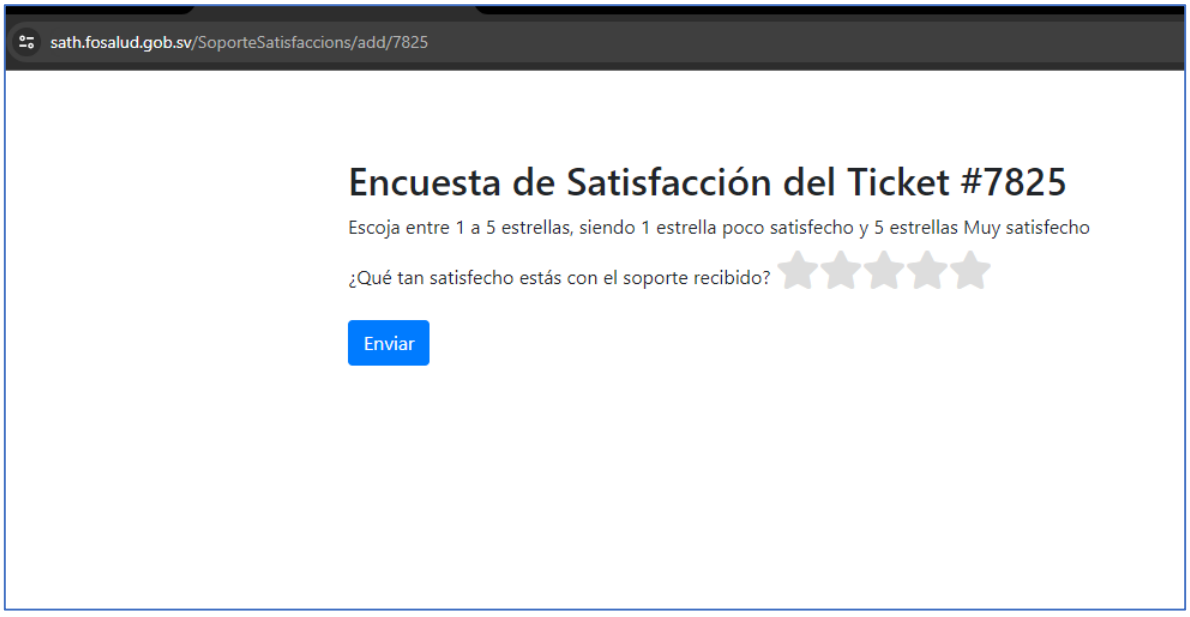
6. En la pestaña de **Soporte Ticket Finalizados**, podrá observar los tickets ingresados. Cuando ya esté en proceso, recibirá un correo informando el estado de su solicitud.

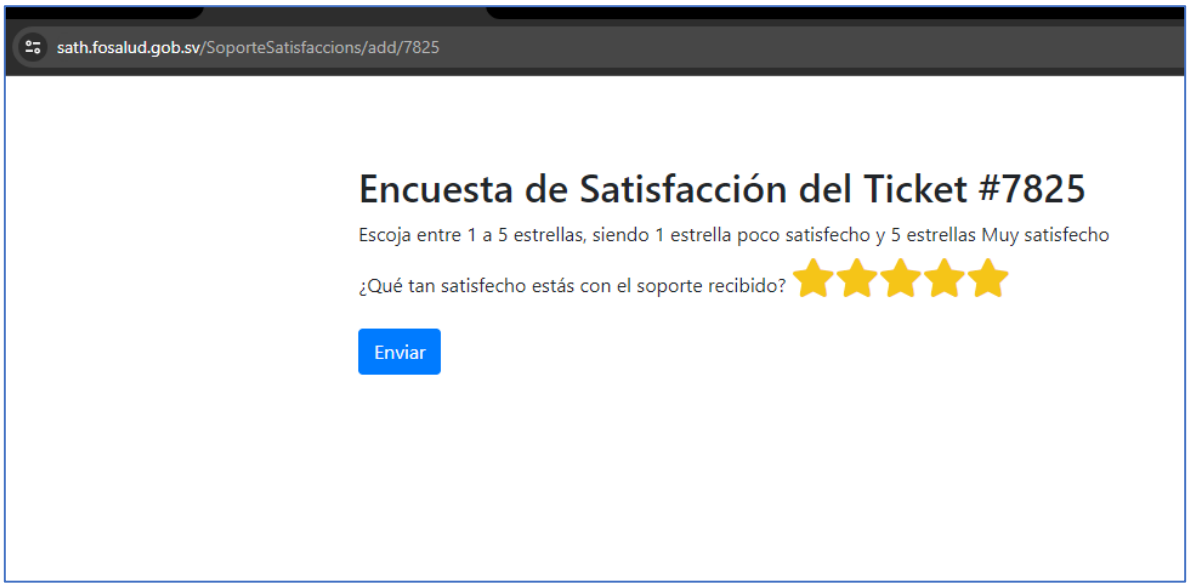
7. Por último, recibimos en nuestro correo la resolución del seguimiento del Ticket.

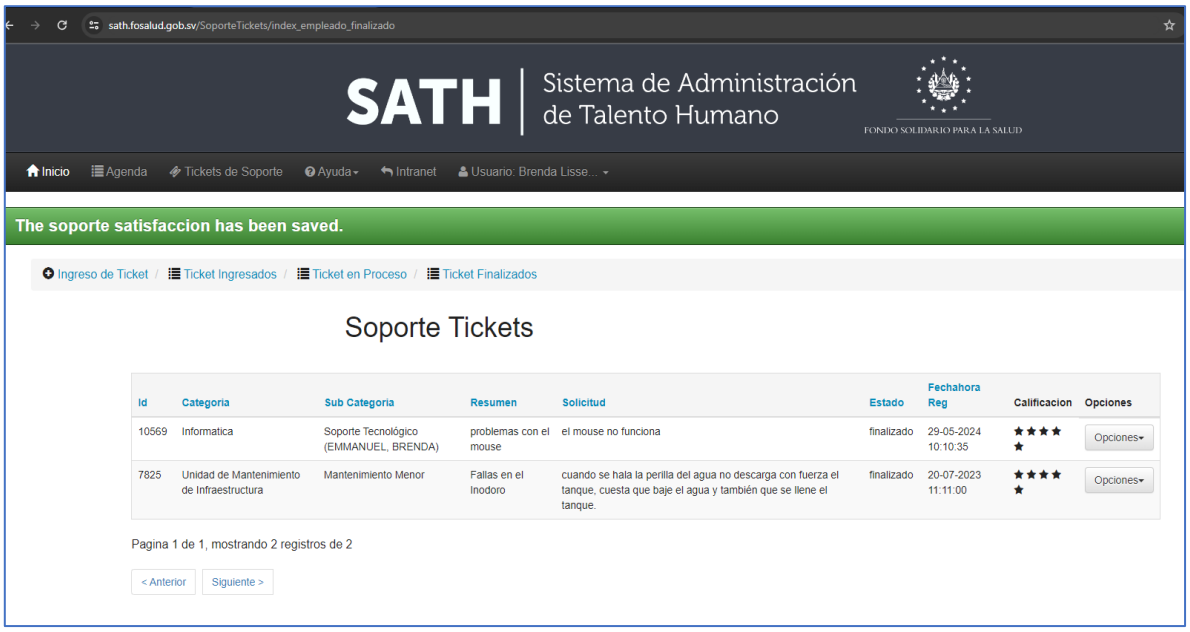
INNOVACIÓN DEL SISTEMA

Una vez haya se haya finalizado el proceso de su solicitud, puede proceder con la evaluación del soporte recibido, dándole click al botón **Calificar** el cual le dirigirá a otra página para su evaluación, una vez haya colocado las estrellas de satisfacción (siendo 1 estrella poco satisfecho y 5 muy satisfecho) le da al botón **Enviar** y se guardará en su ticket, así como se muestra en las siguientes imágenes.






sath.fosalud.gob.sv/SoporteSatisfaccions/add/7825
Encuesta de Satisfacción del Ticket #7825
Escoja entre 1 a 5 estrellas, siendo 1 estrella poco satisfecho y 5 estrellas Muy satisfecho
¿Qué tan satisfecho estás con el soporte recibido?
Enviar


sath.fosalud.gob.sv/SoporteTickets/index_empleado_finalizado
SATH | Sistema de Administración de Talento Humano
FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD
Inicio
Agenda
Tickets de Soporte
Ayuda
Intranet
Usuario: Brenda Lisse...
The soporte satisfaccion has been saved.
Ingreso de Ticket
Ticket Ingresados
Ticket en Proceso
Ticket Finalizados
Soporte Tickets
Id
Categoria
Sub Categoria
Resumen
Solicitud
Estado
Fechahora Reg
Calificacion
Opciones
10569
Informatica
Soporte Tecnológico (EMMANUEL, BRENDA)
problemas con el mouse
el mouse no funciona
finalizado
29-05-2024 10:10:35
Opciones
7825
Unidad de Mantenimiento de Infraestructura
Mantenimiento Menor
Fallas en el Inodoro
cuando se hala la perilla del agua no descarga con fuerza el tanque, cuesta que baje el agua y también que se llene el tanque.
finalizado
20-07-2023 11:11:00
Opciones
Pagina 1 de 1, mostrando 2 registros de 2
< Anterior
Siguiente >