



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Manual de usuario

Portal Público de Incidencias

Guía paso a paso para reportar problemas y consultar tickets de atención

Versión 1.0 | Agosto de 2026

Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía

Cómo usar este manual

Esta guía explica únicamente el portal público de Incidencias. Está dirigida a estudiantes, docentes y personal administrativo que utiliza una cuenta institucional @unia.edu.pe para solicitar soporte.

Ruta de acceso: <https://incidencias.unia.edu.pe>

Antes de comenzar

- Tenga disponible su cuenta institucional de Google terminada en @unia.edu.pe.
- Identifique dónde ocurre el problema: oficina, laboratorio o ambiente.
- Prepare una descripción breve: qué ocurrió, desde cuándo y qué comprobaciones realizó.
- Si dispone de una fotografía útil, compruebe que pese como máximo 2 MB.

Recorrido principal

- 1 Ingresar con Google institucional.
- 2 Completar la descripción, clasificación, ubicación y alcance.
- 3 Adjuntar evidencia si corresponde y enviar el reporte.
- 4 Consultar el estado en Mis Tickets.
- 5 Leer la respuesta de soporte, agregar información y confirmar el cierre.

Importante: Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

1. Ingresar al portal

- 1 Abra <https://incidencias.unia.edu.pe> en Chrome, Edge o Firefox.
- 2 Seleccione Ingresar o Ingresar con UNIA Google.
- 3 En la pantalla de acceso, pulse Continuar con Google.
- 4 Elija su cuenta institucional @unia.edu.pe y complete la verificación de Google si se solicita.

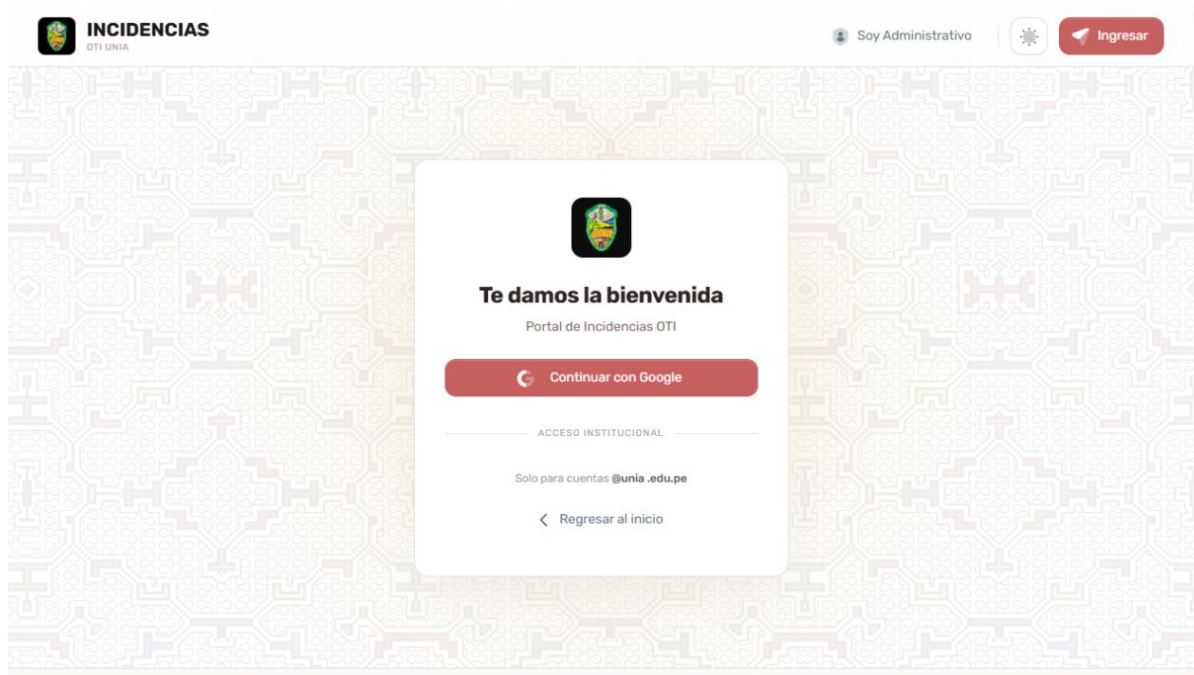


Figura 1. Pantalla de acceso con Google institucional.

Si no puede ingresar: Verifique que está usando una cuenta @unia.edu.pe. Una cuenta personal de Gmail no permite acceder al formulario.

2. Registrar una nueva incidencia

Después de iniciar sesión, seleccione Ir a Formulario o Reportar incidencia. La pantalla Nueva Incidencia está organizada en tres bloques.

2.1 Descripción del problema

Campo	Qué debe escribir o seleccionar
Asunto breve	Resumen fácil de reconocer, por ejemplo: Sin conexión a Internet en oficina.
Categoría	Tipo general del problema.
Subcategoría	Opción específica disponible después de elegir la categoría.
Detalle lo sucedido	Qué ocurrió, desde cuándo sucede y qué intentó hacer antes de reportarlo.

Ejemplo de descripción y clasificación

INCIDENCIAS OTI UNIA

Soy Administrativo Mis Tickets

Nueva Incidencia

Complete la información para generar su ticket de atención.

Descripción del Problema

Asunto breve *

SIN CONEXIÓN A INTERNET EN OFICINA

Categoría * Subcategoría *

REDES Y CONECTIVIDAD SIN ACCESO A INTERNET / WI-FI

Detalle lo sucedido *

DESDE ESTA MAÑANA EL EQUIPO NO PUEDE ACCEDER A INTERNET. YA SE VERIFICÓ EL CABLE DE RED Y SE REINICIÓ EL EQUIPO.

Ubicación y Alcance

¿A quién afecta? *

Solo a mí ☒ A toda el área ☐

Fallo en mi PC, cuenta o acceso personal. Fallo de internet, impresora de red o servicio general.

Figura 2. Ejemplo ficticio de descripción, categoría y alcance.

Buena descripción: Indique el síntoma, el momento en que comenzó y las verificaciones realizadas. Evite escribir solamente “no funciona”.

2.2 Ubicación, alcance y evidencias

- 1 Indique si el problema le afecta solo a usted o a toda el área.
- 2 Busque y seleccione la oficina o ambiente donde ocurre la incidencia.
- 3 Seleccione el equipo si aparece en la lista. Este campo es opcional.
- 4 Si el activo no aparece, descríballo en Especificar activo.
- 5 Para adjuntar una imagen, pulse Evidencias o arrastre el archivo. Cada imagen puede pesar como máximo 2 MB.

The screenshot shows the 'INCIDENCIAS' portal interface. At the top, there's a header with the logo and 'OTI UNIA', a user role indicator 'Soy Administrativo', and a 'Mis Tickets' button. Below the header, there are two tabs: 'Fallo en mi PC, cuenta o acceso personal.' and 'Fallo de internet, impresora de red o servicio general.' The main form area has a background pattern. It includes a 'Ubicación' field with a search bar containing 'IE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (OTI)' and a dropdown menu. Next to it is an 'Equipo' field with a search bar containing 'Nombre del equipo...'. Below these is an 'Especificar activo' field with a dropdown menu showing 'si no aparece en la lista' and a text input field containing 'PUNTO DE RED DEL ESCRITORIO'. At the bottom of the form is a section titled 'Evidencias (Opcional)' with a large dashed box for uploading images. Inside the box, there's a red text prompt 'Clic para subir o arrastrar' and 'Imágenes (max 2MB)'. Below the form, there are 'Cancelar' and 'Enviar Reporte' buttons. At the very bottom, there's a footer with the text 'Elaborado por la Oficina de Tecnologías de la Información - UNIA © 2026'.

Figura 3. Ubicación, activo, evidencias y botón Enviar Reporte.

Privacidad: Adjunte solo imágenes relacionadas con el problema. Evite contraseñas, documentos personales o información confidencial.

3. Enviar el reporte

- 1 Revise los campos obligatorios y confirme que la información sea correcta.
- 2 Pulse Enviar Reporte una sola vez y espere la respuesta del portal.
- 3 Cuando aparezca ¡Solicitud Enviada!, el ticket habrá sido registrado correctamente.

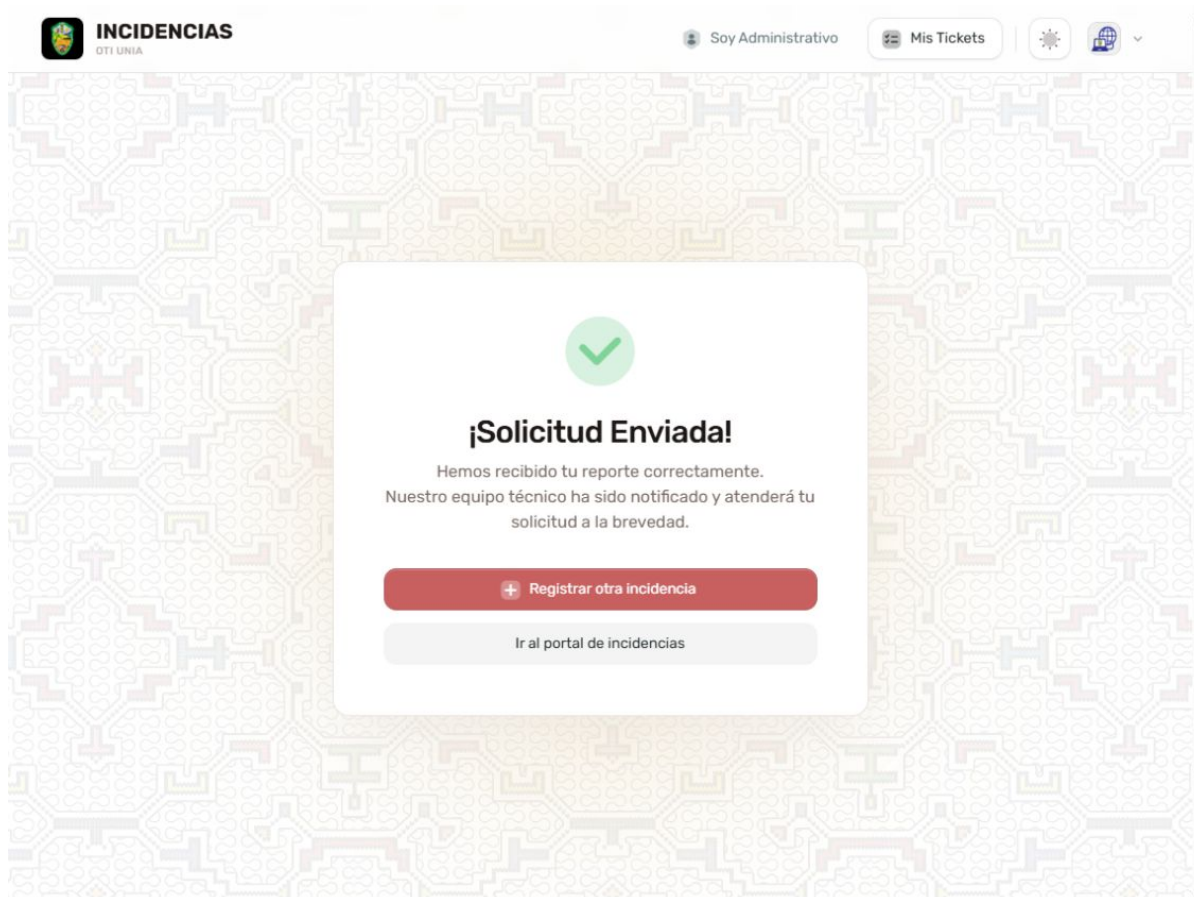


Figura 4. Confirmación de que la solicitud fue enviada.

Evite duplicados: Si la pantalla tarda, no pulse repetidamente Enviar Reporte. Espere la confirmación antes de intentar nuevamente.

4. Consultar Mis Tickets

Seleccione Mis Tickets en la parte superior del portal. Allí verá únicamente las incidencias que usted reportó.

Filtros disponibles

Filtro	Contenido
Todos	Todos sus tickets.
En curso	Pendientes, asignados o en proceso.
Por confirmar	Resueltos que esperan su confirmación.
Cerrados	Tickets cuyo proceso terminó.

También puede buscar por código o por palabras del título.

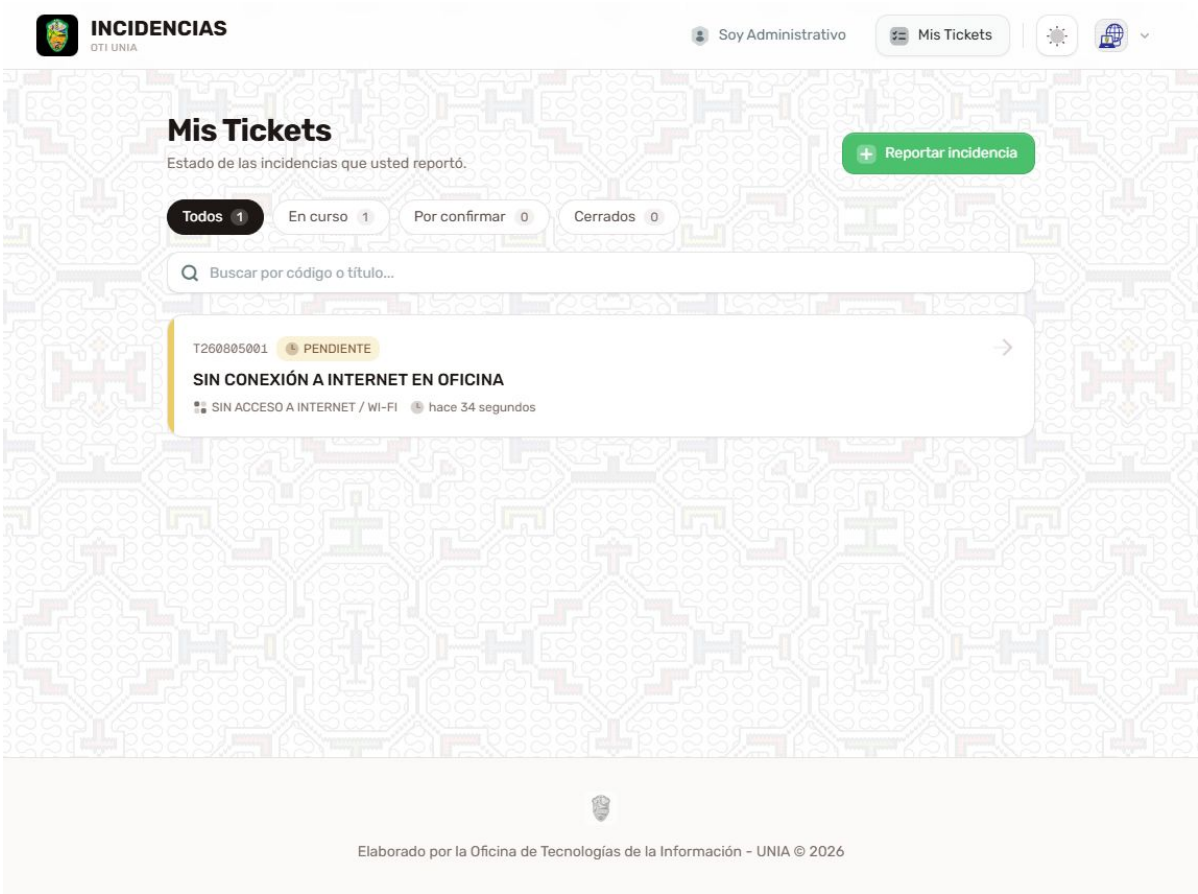


Figura 5. Ticket recién registrado con estado Pendiente.

Código del ticket: Cada reporte recibe un código como T260805001. Utilícelo cuando consulte el caso con soporte.

5. Revisar el detalle y conversar con soporte

- 1 En Mis Tickets, seleccione la tarjeta del reporte que desea consultar.
- 2 Revise el código, título, fecha, categoría, estado y descripción.
- 3 En Conversación podrá leer los mensajes visibles enviados por soporte.
- 4 Para aportar información adicional, escriba al menos tres caracteres y pulse Enviar.

The screenshot displays the 'INCIDENCIAS' portal interface. At the top, there is a header with the 'INCIDENCIAS OTI UNIA' logo on the left, a user profile 'Soy Administrativo' in the center, and a 'Mis Tickets' button on the right. Below the header, a navigation bar includes a back arrow and the text 'Volver a mis tickets'. The main content area features a ticket card with the ID 'T260805001' and a status of 'PENDIENTE'. The ticket title is 'SIN CONEXIÓN A INTERNET EN OFICINA', and it was reported on '05/08/2026 01:23 PM' with the subject 'SIN ACCESO A INTERNET / WI-FI'. The description states: 'DESDE ESTA MAÑANA EL EQUIPO NO PUEDE ACCEDER A INTERNET. YA SE VERIFICÓ EL CABLE DE RED Y SE REINICIÓ EL EQUIPO.' Below the ticket card is a 'Conversación' section with the message 'Todavía no hay mensajes. Puede escribir aquí si necesita agregar información.' It contains a text input field with the placeholder 'Escriba su mensaje para soporte...' and a blue 'Enviar' button. At the bottom of the page, a footer indicates 'Elaborado por la Oficina de Tecnologías de la Información - UNIA © 2026'.

Figura 6. Detalle del ticket y área de conversación.

No cree otro ticket: Si necesita ampliar información sobre el mismo problema, utilice Conversación dentro del ticket existente.

6. Comprender los estados

Estado	Qué significa
Pendiente	El reporte fue recibido y espera asignación.
Asignado	Un técnico fue asignado al caso.
En proceso	El técnico está atendiendo la incidencia.
Resuelto	Soporte registró una solución y espera su confirmación.
Cerrado	El caso terminó después de confirmar la solución.

6.1 Confirmar la solución

- 1 Abra el filtro Por confirmar y seleccione el ticket resuelto.
- 2 Lea la solución aplicada por soporte.
- 3 Si el problema quedó solucionado, pulse Confirmar que quedó resuelto.
- 4 Si continúa, no confirme el cierre: escriba un comentario indicando qué sigue fallando.

Resultado: Al confirmar, el ticket pasa al estado Cerrado. La captura de este paso se incorporará cuando el ticket de demostración sea marcado como Resuelto.

7. Problemas frecuentes

No puedo iniciar sesión

Use una cuenta @unia.edu.pe y compruebe que Google no esté abierto con una cuenta personal.

La subcategoría está deshabilitada

Primero seleccione una categoría.

No encuentro mi oficina

Escriba una parte del nombre y seleccione una opción del listado.

La imagen no carga

Compruebe que sea una imagen y que no supere 2 MB.

No encuentro el ticket

Abra Todos y busque por el código o por palabras del título.

Necesito añadir información

Abra el ticket y escriba en Conversación; no cree un reporte duplicado.

Guía rápida

Portal: <https://incidencias.unia.edu.pe>

- 1 Ingrese con su cuenta institucional de Google.
- 2 Seleccione Reportar incidencia.
- 3 Complete asunto, categoría, subcategoría y descripción.
- 4 Indique alcance y ubicación.
- 5 Adjunte una imagen opcional de hasta 2 MB.
- 6 Pulse Enviar Reporte y espere la confirmación.
- 7 Consulte el avance en Mis Tickets.
- 8 Use Conversación para añadir información.
- 9 Cuando el estado sea Resuelto, confirme el cierre o informe que el problema continúa.

Datos útiles al reportar

- Qué equipo, aplicación o servicio presenta el problema.
- Qué mensaje de error aparece.
- Desde cuándo ocurre y si afecta a otras personas.
- Qué acciones ya intentó realizar.
- Una fotografía o captura legible, cuando aporte información útil.

Recuerde: Una descripción clara permite que soporte atienda el ticket con mayor rapidez.