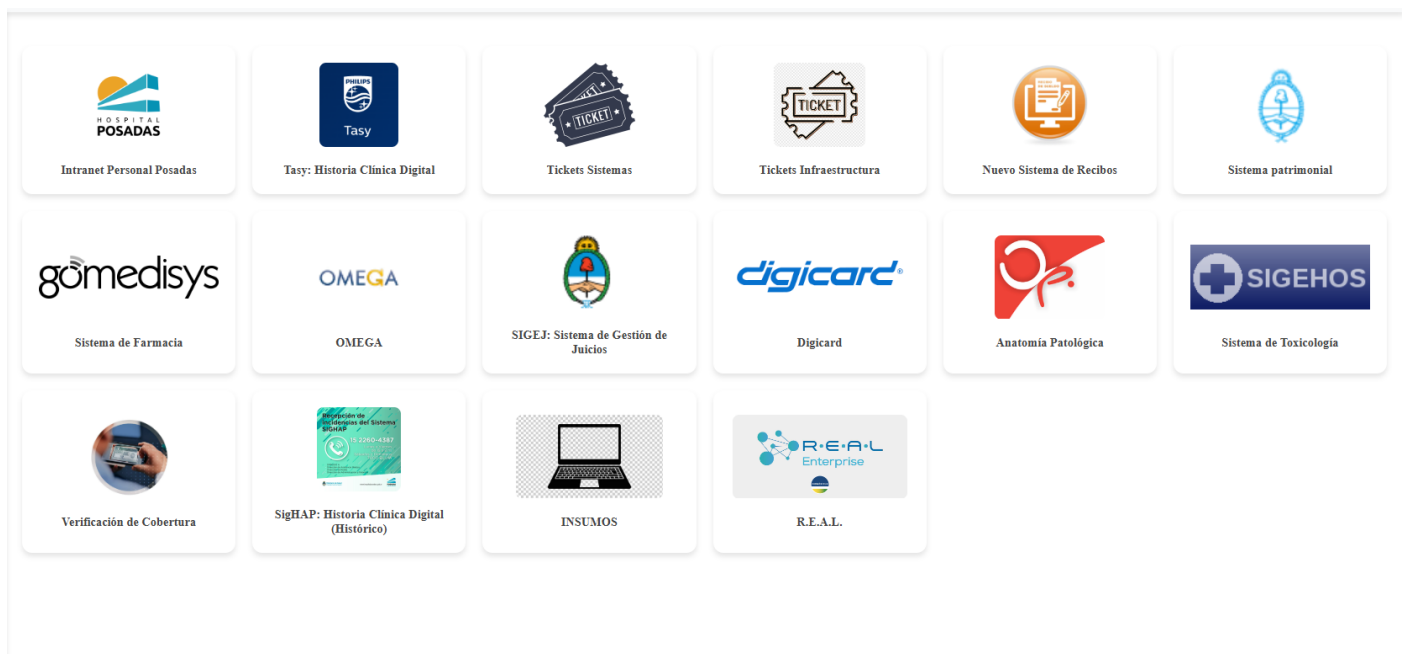


Guía para generar una solicitud de incidencias HNAP

Esta guía explica, de manera simple y paso a paso, cómo crear un **ticket de Incidente o Solicitud** en el sistema “**Ticket Sistemas**” de la Intranet del Hospital Nacional “Profesor Alejandro Posadas” (HNAP). El objetivo es que puedas **reportar problemas** (por ejemplo, fallas en TASY, WebMail, impresoras, carpetas compartidas, etc.) o **solicitar servicios** (como restablecimiento de contraseñas) y luego **hacer el seguimiento del estado** del pedido hasta su resolución.

1. Ingresar a la Intranet del hospital posadas:

<https://apps.hospitalposadas.gob.ar/intranet/>



2. Seleccionar la opción “Ticket Sistemas”.



Tickets Sistemas

3. Iniciarse sesión con su **usuario y contraseña**. Las credenciales de acceso son las mismas con las que inicia sesión en las computadoras de la institución.



Acceso con tu cuenta

Acceso

Contraseña

¿Olvidó su contraseña?

Origen del acceso

hnep.gob

☒ Recuérdame

Iniciar sesión

4. Dentro del sistema podrá visualizar la pantalla principal.

 Tickets	+ Crear un servicio
 Nuevo	0
 En curso (asignado)	0
 En curso (planificado)	0
 En espera	0
 Resuelto	0
 Cerrado	36
 Eliminado	0

Deberá hacer clic en [+ Crear un servicio](#)

Tickets

+ Crear un servicio

Nuevo	0
En curso (asignado)	0
En curso (planificado)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	36
Eliminado	0

5. Se desplegará el formulario de carga del ticket.

Tipo

Incidente

Categoría *

i

Título

Descripción

Párrafo

B *I* ...

Archivo(s) (100 MB máx) i

Arrastre y coloque su archivo aquí, o

Elegir archivos

Ningún archivo seleccionado

+ Enviar mensaje

6. En el campo **Tipo** usted puede seleccionar “**Incidente**” o “**Solicitud**”.

- **Incidente:** usted podrá reportar errores de los sistemas que utiliza. Ej errores de TASY, errores de servidor, errores con carpetas compartidas, errores con WebMail, etc.

Tipo

- **Solicitud:** usted podrá solicitar el restablecimiento de contraseñas de los sistemas que utiliza. Ej: Restablecimiento de contraseñas de TASY, WEBMAIL, Gomedisys, Recibos de sueldo, etc.

Tipo

7. En el campo **Categoría**, deberá elegir el tipo de sistema que necesita reportar la incidencia o solicitud.

Categoría *

- **GDE**
- **Reseteo de Mail Institucional**
- **Recibo de sueldo**
- **Impresora**
- **Reseteo de clave Windows**
- **Reseteo de Mail Institucional**
- **Software/Programas**
- **Carpetas compartidas**
- **Hardware/Equipo/Pc/Monitores**
- **Tasy**

8. Complete los campos con la información solicitada y seleccione **enviar mensaje**.

Tipo: Solicitud

Categoría: GDE

Título: GDE

Descripción:

Encabezado 3 **B** *I* ...

Para el envío de la nueva contraseña al EMAIL INSTITUCIONAL son necesarios los sig datos:

Cuil:

Nombre:

Apellido:

Recuerde que la nueva contraseña se enviara al webmail. Si no tiene acceso, realice un ticket para el reseteo de la misma.

Archivo(s) (100 MB máx) **i**

Arrastre y coloque su archivo aquí, o

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

+ Enviar mensaje

Una vez enviada la solicitud, usted podrá consultar el estado de la misma ingresando al ticket (siguiendo el paso 4), Allí podrá visualizar si el ticket está **en curso**, si está en **espera**, si fue **resuelto** o si fue **cerrado** por falta de datos.

🕒 Tickets		+ Crear un servicio
● Nuevo		0
○ En curso (asignado)		0
📅 En curso (planificado)		0
● En espera		1
○ Resuelto		0
● Cerrado		37
🗑 Eliminado		0