

PREGUNTAS FRECUENTES

➤ **¿Cómo puedo obtener una contraseña nueva para acceso al correo electrónico institucional (@correo.uis.edu.co)?**

Desde su cuenta de correo personal que tiene registrada en el sistema académico de la universidad, escriba al correo admincorreo@correo.uis.edu.co, especificando su información básica que le identifique como estudiante de la sede UIS Barrancabermeja (nombre completo, código, carrera, sede), solicitando el envío de una contraseña nueva de acceso a su cuenta de correo institucional.

➤ **¿Cómo puedo solucionar un problema con mi correo electrónico institucional?**

Desde su cuenta de correo personal que tiene registrada en el sistema académico de la universidad, escriba al correo admincorreo@correo.uis.edu.co, especificando su información básica que le identifique como estudiante de la sede UIS Barrancabermeja (nombre completo, código, carrera, sede), solicitando el apoyo, detallando los inconvenientes experimentados, y adjuntando fotos o pantallazos que sirvan de ayuda, para identificar el problema por parte del equipo de soporte técnico.

➤ **¿Cómo puedo ingresar a la red Wifi?**

1. En su dispositivo, identifique la red Comunidad UIS.
2. De clic en Conectar e ingrese sus datos de acceso a los sistemas de información de la universidad (estudiantes: módulo de estudiantes / docentes: sistema académico, NUEVAS VERSIONES)

Nota: En el caso de dispositivos móviles Android, si solicita **“Certificado CA”**, se debe seleccionar la opción **“No validar”**.

➤ **Mi celular se ha desconectado de la red wifi y ahora no me deja conectar nuevamente; ¿qué puedo hacer para solucionarlo?**

Es importante que tengas en cuenta que las credenciales de acceso a la red wifi “Comunidad UIS” son las mismas utilizadas para ingresar al sistema de información académico.

1. Verifica que las credenciales de acceso a los sistemas de información se encuentren correctas y vigentes.
 - Si eres estudiante, corrobora desde otro dispositivo ingresando al **módulo de estudiantes** con las credenciales conocidas.
 - Si eres docente, corrobora desde otro dispositivo ingresando al sistema de información **Nuevas Versiones**, con las credenciales conocidas.
2. Si logras ingresar a los sistemas de información, pero aún no te permite ingresar a la red “Comunidad UIS”, te sugerimos dirigirte a la Oficina de Servicios Informáticos, donde uno de nuestros técnicos de soporte te brindará el apoyo necesario para resolverlo.

➤ **¿Cómo puedo cambiar la contraseña del módulo de estudiantes si se me olvida?**

1. Ingresa a la página institucional (<https://www.uis.edu.co/webUIS/es/index.jsp>)
2. Ingresa al módulo de **“Estudiante”**
3. Ingreso a la opción **“Sistema de estudiantes”**.
4. En la parte superior derecha, damos clic en la opción **“Solicitar contraseña”**
5. Colocamos los datos que nos solicita, y damos clic en **“Enviar contraseña”**.
 - El **sistema** le mostrará a qué correo será enviada la contraseña (correo personal, y correo institucional).
 - En el caso de que el correo personal no corresponda, diríjase a la coordinación académica y solicite el ajuste en su hoja de vida del sistema de información académico.

➤ **¿Cómo puedo cambiar la contraseña de acceso a Nuevas Versiones?**

Al lado de la opción **“Acceso a Nuevas Versiones”** encontrará la opción **“Contraseña Nuevas Versiones”**, a través de la cual podrá solicitar el envío de una contraseña nueva a su correo registrado en recursos humanos.

➤ **¿Cómo solicito mi correo institucional?**

No necesita realizar ningún trámite para la activación de su correo institucional, ya que la información de acceso al correo institucional se puede visualizar dentro de los datos personales que aparecen en la opción **“información personal”** del **módulo de estudiantes**.

En el caso de que no aparezcan los datos, puedes escribir al correo admincorreo@correo.uis.edu.co, solicitando el envío de correo y contraseña, especificando su información básica que le identifique como estudiante de la sede UIS Barrancabermeja (nombre completo, código, carrera, sede).

➤ **¿Cómo puedo acceder a mi cuenta de correo institucional?**

A través de la página principal de la Universidad **“www.uis.edu.co”**, seleccione en el bloque de recursos la opción (@correo.uis.edu.co), donde le aparecerá la política de uso del correo electrónico para estudiantes y docentes UIS, luego deberá dar clic en **“Acepto”**; esta opción le direccionará a la interfaz de Outlook, donde deberá colocar la dirección de correo y contraseña que le fue suministrada.

➤ **¿Como puedo descargar Office 365 gratis desde mi correo institucional?**

1. Estando en la bandeja de entrada del correo institucional, diríjase a la parte superior derecha de la página, y dé clic en la foto de perfil.
2. De clic en **“Ver cuenta”**.
3. Diríjase al panel de la izquierda, y dé clic en **“Aplicaciones de Office”**.
4. Dentro de las opciones que se muestran en el centro, dé clic en **“Instalar Office”**. En seguida, se inicia la descarga del ejecutable para la instalación.
5. Ejecute el instalador, y en el caso de que se le solicite iniciar sesión para la activación de la licencia, ingrese sus credenciales de acceso a su cuenta de correo institucional.

➤ **¿Qué debo hacer si mi teléfono IP, impresora, o computador no enciende?**

Verifique que éste se encuentre conectado a la toma eléctrica o puerto de conexión, y que se encuentre bien ajustada la conexión en cada uno de los extremos.

1. Si el problema persiste, verifique que haya energía en la toma, desconectando el equipo en mención, y conectando otro equipo, de tal manera que pueda observar alguna señal de encendido en este.
 - Si el segundo equipo no enciende, significa que es muy probable que sea un problema ausencia de energía en la toma, por lo cual deberá reportar a la oficina de Planta Física en la sede (extensión 6015).
 - Si el segundo equipo enciende, reporte el problema a la oficina de Servicios Informáticos (extensión 6028 o 6029).
- **¿En el caso de no poder resolver mi inconveniente, cómo puedo contactar al personal de asesoría y soporte técnico para solicitar apoyo?**

Puede escribir a nuestra cuenta de correo de soporte barsistemas@uis.edu.co, o contactarnos a la extensión 6028 y 6029, de lunes a viernes en horario de 7:00am a 12:00m y 2:00pm a 5:00pm.