



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 141 -2022-MPCP-GM

Pucallpa, 02 MAR. 2022

### VISTOS:

El Expediente Interno N° 04529-2022 de fecha 07 de febrero del 2022; el Informe N°012-2022-MPCP-GPPR-SGR de fecha 16 de febrero del 2022, que contiene la propuesta de la **"DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO"**; el Informe Legal N°191-2022-MPCP-GM-GAJ de fecha 24 de febrero del 2022, y demás recaudos;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 194° de la Constitución Política del Perú establece que las Municipalidades son órganos de Gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, lo cual es concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

Que, conforme a lo dispuesto en el inciso 6), del artículo 20°, concordante con lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, prescriben como una de las atribuciones del Alcalde la de dictar Resoluciones de Alcaldía por las cuales aprueba y resuelve, los asuntos de carácter administrativo; sin embargo, el artículo 83° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, le permite desconcentrar competencias en otros órganos de la Entidad;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 053-2019-MPCP, de fecha 08 de enero del 2019, en su **Artículo Primero** resolvió **delegar FACULTADES** a la Gerencia Municipal (...); asimismo mediante Resolución de Alcaldía N° 267-2019-MPCP de fecha 26.04.2019, se resolvió **MODIFICAR** la Resolución de Alcaldía N° 053-2019-MPCP, de fecha 08 de Enero del 2019; la cual en su numeral 06 de su Artículo Primero, Delega a la Gerencia Municipal: **"Aprobar directivas orientadas a implementar normas y procedimientos administrativos necesarios para la adecuada conducción de la administración municipal"**;

Que, conforme al artículo 39° de la Ley N° 27972, "Ley Orgánica de Municipalidades", establece que las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo, a través de Resoluciones y Directivas;

Que, asimismo el artículo 1° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, modificado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que: *Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan*; asimismo, el numeral 73.3 del artículo 73° del mismo cuerpo normativo dispone que: cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos;

Que, mediante Informe N°012-2022-MPCP-GPPR-SGR de fecha 16 de febrero del 2022, la Sub Gerencia de Racionalización en atención al informe técnico<sup>1</sup>, presenta la propuesta de la **"DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO"**, precisando que, de la valoración realizada a la mencionada propuesta de directiva, ésta sea elevada a la Gerencia de Asesoría Jurídica para su revisión y posterior aprobación;

Que, asimismo se tiene que, toda Directiva es un dispositivo oficial (legal) de carácter interno, que formulan las dependencias administrativas, por intermedio de las autoridades superiores, con la finalidad de ordenar y orientar a los operadores administrativos. Mediante este documento las autoridades superiores dictan normas, disposiciones y órdenes de carácter general, tiene por finalidad precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes;

<sup>1</sup> Informe N°045-2022-MPCP-GM-OTI de fecha 07 de febrero del 2022.





Que, respecto a la propuesta de la **"DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO"**, tiene como **objetivo** establecer las normas que deberán observar las Unidades Orgánicas en el correcto uso de equipos de cómputo en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con el propósito de lograr su óptimo funcionamiento, para el correcto uso del servicio de Help Desk;

Que, asimismo se tiene que esta tiene como **finalidad** gestionar y solucionar las posibles incidencias ocasionadas por los equipos y/o Sistemas de Información;

Que, a la vez se precisa que la citada directiva es de **alcance** y de estricto cumplimiento para todas las Gerencias, Sub Gerencias y Usuarios finales que hacen uso directa o indirectamente el sistema de servicio Help Desk de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo;

Que, tal es así, que el citado proyecto de Directiva presentado por la Sub Gerencia de Racionalización adscrita a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización fue elaborado en mérito a la autonomía administrativa que tiene esta Municipalidad como Gobierno Local, y en observancia a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas que regulan los fondos públicos del Estado; que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio; de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo II y VIII del Título Preliminar de la Ley N°2792 – Ley Orgánica de Municipalidades; por lo que la misma amerita ser aprobado;

Que, mediante Informe Legal N°191-2022-MPCP-GM-GAJ de fecha 24 de febrero del 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica, OPINA: que deviene en procedente aprobar la **"DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO"**, compuesta por Dos (II) Títulos, Catorce (14) Artículos, y Cuatro (04) Anexos, en mérito al Informe N°012-2022-MPCP-GPPR-SGR de fecha 16 de febrero del 2022;

Que, estando a las consideraciones expuestas, y en virtud a lo establecido en la Resolución de Alcaldía N°053-2019-MPCP de fecha 08 de enero del 2019, modificado mediante Resolución de Alcaldía N°267-2019-MPCP de fecha 25 de abril del 2019, en el cual el Alcalde delega sus atribuciones Administrativas de carácter resolutivo al Gerente Municipal, en virtud del Artículo 20° inciso 20) de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR la directiva denominada: **"DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO"**, que consta por Dos (II) Títulos, Catorce (14) Artículos, y Cuatro (04) Anexos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, a la Oficina de Tecnología de la Información, y a las demás Gerencias, Sub Gerencias, jefes de oficina y todo aquel usuario que haga uso directo o indirecto de los mismos, el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo;

**ARTICULO CUARTO:** ENCARGAR a la Gerencia de Secretaria General la notificación y distribución de la presente resolución;

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO

Lic. Justiniano Edwin Tello Gonzalez  
GERENTE MUNICIPAL

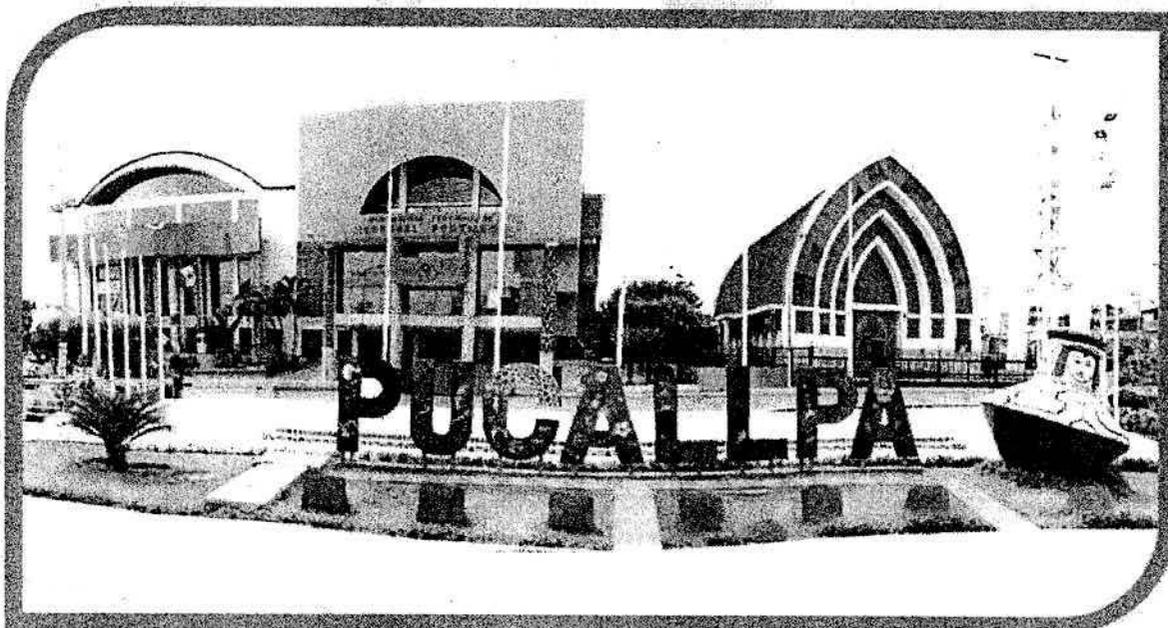


**PUCALLPA**

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE CORONEL PORTILLO**

**GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y  
RACIONALIZACIÓN**

**SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN**



**DIRECTIVA N° -2022-MPCP-GPPR-SGR**

**DIRECTIVA N° 002 -2022-MPCP-GPPR-SGR**

**“DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO  
HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO”**

**AÑO 2022**

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

DEL OBJETIVO, FINALIDAD, ALCANCE, BASE LEGAL Y

GLOSARIO DE TERMINOS

**Artículo 1°.- OBJETIVO**

Establecer las normas que deberán observar las Unidades Orgánicas en el correcto uso de equipos de cómputo en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con el propósito de lograr su óptimo funcionamiento, para el correcto uso del servicio de Help Desk.

**Artículo 2° FINALIDAD**

Gestionar y solucionar las posibles incidencias ocasionadas por los equipos y/o Sistemas de Información.

**Artículo 3°.- ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de estricto cumplimiento por todas las Gerencias, Sub Gerencias y Usuarios finales que hacen uso directa o indirectamente del sistema de servicio Help Desk de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

**Artículo 4°.- BASE LEGAL**

Se apoya en las normas siguientes:

- a. Constitución Política del Perú. Artículo 194°
- b. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972-Art. 20° núm. 14.
- c. Decreto Legislativo N° 1440 Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público, salvo algunas disposiciones finales y transitorias.
- d. Ley de Racionalización de Gasto Público. Ley N° 28425
- e. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658
- f. Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI aprueban Directiva N° 005-2003-INE/DTNP sobre Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de Administración Pública.
- g. Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado, y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.
- h. Resolución de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 0026-2004/CRT-INDECOPI, que aprobó como norma técnica Peruana la "NTP-ISO/IEC17799: 2007 EDI. Tecnología de la Información, Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. 2da Edición; la misma que se hace de uso obligatorio en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 224-2004-PCM.
- i. Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Aprobada con Ordenanza Municipal N° 017-2017-MPCP, actualizada con Ordenanza Municipal N° 009-2018-MPCP.



## Artículo 5°.- GLOSARIO DE TERMINOS

Para efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a. **Usuario.-** Toda persona a la cual se autoriza acceder directamente a los servicios.
- b. **Confidencialidad-** Propiedad de los datos e información de permanecer inaccesibles o incognoscibles a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- c. **Contraseña.-** Palabra secreta de un usuario, que confirma la autenticidad del usuario.
- d. **Dato.-** Unidad básica de información, o su representación en una forma adecuada para la comunicación, interpretación, almacenamiento y procesamiento.
- e. **Disponibilidad.-** Propiedad de los datos, información, sistemas de información y medios de comunicación y almacenamiento de permanecer accesibles y utilizables en el momento y de la manera requerida.
- f. **Información.-** Conjunto de datos que significa un recurso importante de la institución, fundamental para la toma de decisiones.
- g. **Integridad.-** Se refiere a que los valores de los datos se mantengan tal como fueron puestos intencionalmente en una base de Datos, Las técnicas de integridad sirven para prevenir que existan valores equivocados en los datos provocados por el software de la base de datos, por fallas de programas, del sistema, hardware o errores humanos.
- h. **Ticket.-** Requerimiento de atención ante una incidencia presentada con algún servicio y/o equipo informático.
- i. **Seguridad.-** Certeza de que la información es confidencial, que se conserva íntegra y disponible en el momento en que se necesite.
- j. **Servidor.-** Computadora de gran capacidad y poder de cómputo, destinada a almacenar gran cantidad de información y a realizar procesamientos complejos.
- k. **Sistema.-** Conjunto de instrucciones que puede ejecutar una computadora para realizar una tarea específica. En términos generales se le conoce también con el nombre de aplicación, software, programa, paquete. Es la parte intangible de la computadora.



## CAPÍTULO II

### RESPONSABILIDADES, DISPOSICIONES

#### GENERALES

## Artículo 6°.- RESPONSABILIDADES

- a. Los responsables del uso correcto y adecuado del sistema del servicio Help Desk son: los Gerentes, Sub Gerentes, jefes de oficina y todo aquel usuario que haga uso directo o indirecto de los mismos.
- b. Es responsabilidad de la Oficina de Tecnología de la Información, o quien haga sus veces cumplir y actualizar la presente directiva.

## Artículo 7°.- DISPOSICIONES GENERALES

- a. El servicio de Help Desk se describe como un servicio que nos ofrece la disponibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias relacionadas a sistemas de información, fallas con equipos de cómputo y/o comunicaciones.
- b. Este servicio es considerado como propiedad de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por lo que la Oficina de Tecnología de la Información deberá implementar medidas de regulación, control, supervisión del acceso y uso de este servicio, para asegurar así su estabilidad, disponibilidad y seguridad.

- c. El presente documento toma en consideración la ética y las buenas prácticas para determinar el uso adecuado del servicio Help Desk y evitar su uso con fines ajenos a los dispuestos por la Entidad o en perjuicio de los sistemas y servicios informáticos.
- d. Para acceder al servicio Help Desk, los usuarios deberán identificarse primero en el servicio de intranet, en la cual estará disponible un botón de acceso en el Portal Institucional. En caso de tener asignado los privilegios de administrador o especialista, adicionalmente deberá de identificarse como tal haciendo uso del nombre de usuario y clave asignada.
- e. Cada cuenta de usuario es personal e intransferible.
- f. Los usuarios autorizados para acceder al Help Desk son responsables de las acciones realizadas durante el uso de dicho servicio. Cualquier incumplimiento de la normatividad vigente en la Entidad durante el uso del servicio, le será atribuida las acciones correspondientes a la infracción.
- g. Cualquier problema o consulta respecto al servicio Help Desk deberá ser canalizada a la Oficina de Tecnología de la Información.

## TITULO II

### CAPÍTULO I

#### USO DEL HELP DESK, REGISTRO DE INCIDENCIAS, PROHIBICIONES

##### Y ACCESO AL SERVICIO

#### Artículo 8°.- DEL USO DEL HELP DESK

- a. El uso de este servicio es de carácter obligatorio.
- b. Los requerimientos de atención serán solicitados a través de la plataforma Help Desk mediante la apertura de un ticket.
- c. El usuario que realice la apertura de un ticket de atención deberá llenar correctamente los datos solicitados por la plataforma, pudiendo así contribuir a una atención rápida.
- d. Es importante que antes de abrir un ticket nuevo, revise la base de conocimiento del sistema con el fin de dar rápida solución a la incidencia ocurrida.
- e. El ticket se encontrara en estado de espera mientras los especialistas realizan el procedimiento respectivo.
- f. Los requerimientos que no puedan ser realizados a través de la plataforma Help Desk por motivos de fuerza mayor, deberán ser solicitados a la oficina de Soporte Técnico via telefónica, teniendo en cuenta que la misma debe ser registrada de forma obligatoria una vez que tenga acceso a la plataforma.
- g. La atención se realizará de acuerdo a la prioridad indicada por el usuario solicitante. De ser el caso, la prioridad en la atención de los tickets por parte del especialista será la que se juzgue razonable por la naturaleza del tema o solicitud, por el tiempo que se necesite para dar respuesta y por la carga laboral.
- h. Se deberá utilizar un lenguaje apropiado en la redacción del requerimiento.
- i. No se permite el uso de este servicio para fines que interfieran con el rendimiento de las labores propias del usuario o de los especialistas.
- j. Un ticket cerrado es considerado como una incidencia atendida correctamente, pudiendo ser evaluada luego por los administradores con el fin de comprobar la veracidad de la misma.

#### Artículo 9°.- DEL REGISTRO DE INCIDENCIAS



Las categorías representan en forma general la raíz de la incidencia por la cual se solicita el requerimiento, por ello es necesario que el usuario las seleccione de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a. **Soporte Técnico.** Representa las incidencias ocurridas con los equipos de cómputo líneas telefónicas internet y/o cualquier tema de índole técnico.
- b. **Servicios Web.** Las características de estos incidentes engloban a servicios como electrónico, página web y/u otro servicio relacionado con internet.
- c. **Desarrollo de Sistemas.** Tiene relación con los sistemas de información que se manejan en la Institución tales como Tramite Documentario y otros desarrollados por La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
- d. **Otros.** Son incidencias que el usuario difícilmente puede relacionar con las categorías mencionadas.

#### **Artículo 10°.- DE LAS PROHIBICIONES**

Está prohibido usar el servicio Help Desk en los siguientes casos:

- a. Usar el servicio como mensajería instantánea (chat).
- b. Enviar archivos de música, vídeo, imágenes u otros que violen los derechos de autor.
- c. Enviar software que requiera de licencia, claves ilegales de software o programas para romper licencias.
- d. Enviar mensajes con contenido que pueda resultar ofensivo o dañino para otros usuarios (ej. virus o pornografía), o que sea contrario a las normas de La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.
- e. Enviar mensajes para acosar, difamar, calumniar, intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil.
- f. Enviar mensajes con bromas, rumores, chismes o de cualquier otro contenido que pueda ofender o avergonzar a alguien.
- g. Utilizar identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para el envío de mensajes,
- h. Utilizar el servicio con fines políticos o de publicidad en general.
- i. Difundir contenido ilegal por naturaleza entendiéndose como tal a aquel que constituye complicidad con hechos delictivos en general.



#### **Artículo 11°.- DEL ACCESO AL SERVICIO**

Los usuarios que usen servicio tendrán los siguientes niveles de acceso:

- a. **Administrador.** Tiene la opción de administrar los tickets, categorías, base de datos de conocimiento, usuarios, respuestas predeterminadas y la configuración propia del sistema.
- b. **Especialista.** Es quien atiende las solicitudes de los usuarios y tiene la opción de ver un ticket, responderlo y/o cerrarlo de ser el caso.
- c. **Usuario en general.** EL usuario puede abrir un ticket e interactuar con las respuestas del especialista, En este nivel se encuentran todos los usuarios que cuentan con acceso a servicio de intranet.
- d. En todos los casos el usuario podrá hacer uso de un navegador web que le permita acceder al servicio Help Desk.
- e. Debido al carácter Institucional del servicio, este solo podrá ser accedido desde la red de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

## CAPÍTULO II

### ADMINISTRACION DEL HELP DESK, RESPONSABILIDAD Y

### NORMAS DE SEGURIDAD, INCUMPLIMIENTO

#### **Artículo 12°.- DE LA ADMINISTRACION DEL HELP DESK**

La administración del servicio se realizará mediante una plataforma web debiendo identificarse con el usuario y clave asignados.

El grupo de especialistas encargados de administrar y dar atención a los requerimientos estará conformado por el personal de Soporte técnico y Desarrollo de Sistemas.

El administrador y especialista deben cumplir y hacer cumplir los lineamientos indicados en la presente directiva.

#### **Artículo 13°.- RESPONSABILIDAD Y NORMAS DE SEGURIDAD**

La Oficina de Tecnología de la Información es responsable de implementar y dar mantenimiento a los mecanismos de control de servicio Help Desk.

En caso de que el uso servicio Help Desk se constituya en un riesgo que atente contra la seguridad de la red o la disponibilidad de la plataforma de servicios que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo ofrece a través de su página web, la Oficina de Tecnología de la Información está facultada a tomar las acciones necesarias con el fin de mitigar tal riesgo, dichas acciones contemplan la suspensión o restricción del servicio de acceso al Help Desk.

#### **Artículo 14°.- INCUMPLIMIENTO**

Los incumplimientos a la normativa vigente relativa al uso del servicio Help Desk en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo son considerados faltas graves en materia de Seguridad de la Información, y la Oficina de Tecnología de la Información informara a las instancias correspondientes, a fin de que se efectúen las acciones a que haya lugar. La Oficina de Tecnología de la Información procederá a la cancelación inmediata del servicio por incumplimiento de esta norma.



#### **ANEXOS**

**Anexo 1:** Proceso de Atención de Usuario.

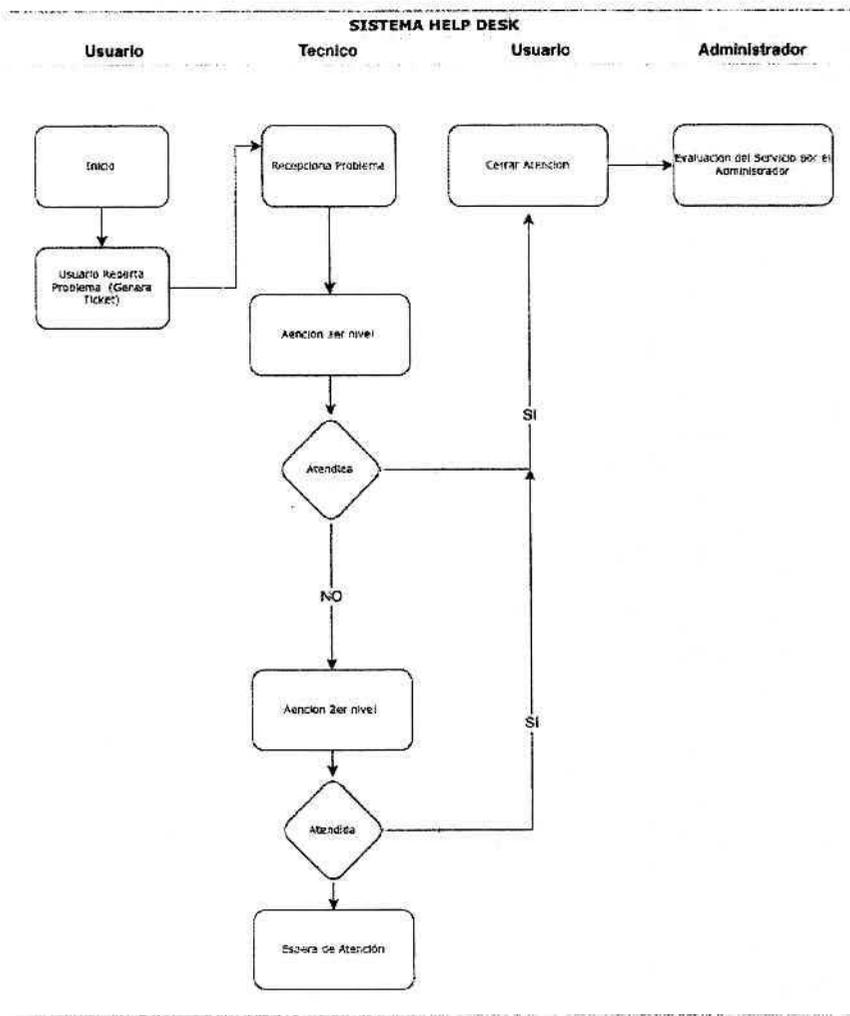
**Anexo 2:** Manual de Usuario.

**Anexo 3:** Manual de Soporte.

**Anexo 4:** Manual de Administrador.

..... /// .....

ANEXO N° 1



**ANEXO N° 2  
MANUAL DE USUARIO**



SISTEMA HELP DESK – TECNICO  
Oficina de Tecnología de la Información  
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

Sistema Help Desk  
Incidencias de Hardware y Software  
**MANUAL DE USUARIO**



# INDICE

INDICE.....2

1. DESCRIPCION DEL SISTEMA.....3

    1.1. Ingreso al Sistema.....3

    1.2. Menú Principal del Operador.....4

        1.2.1. Solicitar de Incidencia.....5

        1.2.2. Modificar Incidencia.....6

        1.2.3. Imprimir Incidencia.....7



## 1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

### 1.1. Ingreso al Sistema

- Para empezar a utilizar el sistema, debe ingresar su Usuario y Contraseña establecido según su rol por la oficina de tecnologías de información (Administrador del Sistema). Figura 1.

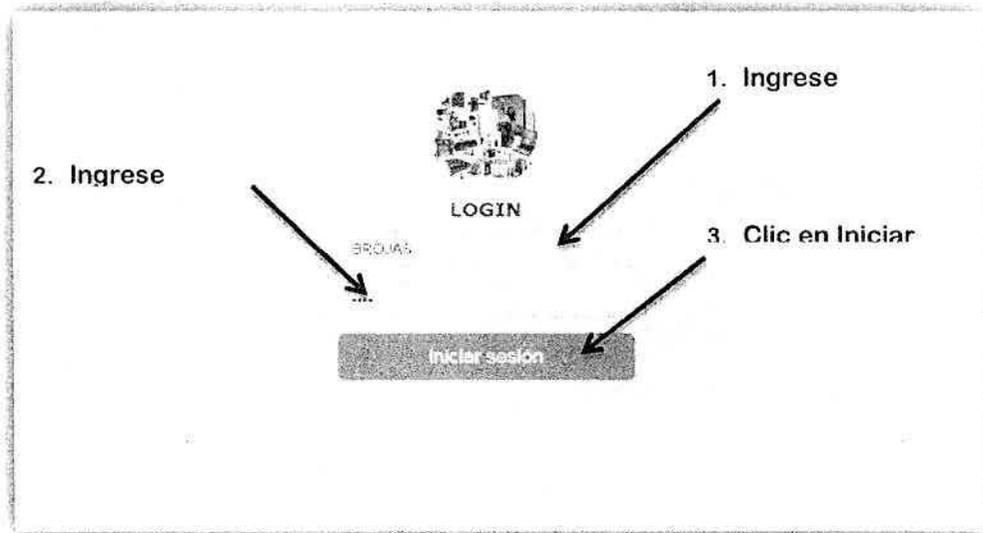


Figura 1-Logueo al Sistema

- Si los datos ingresados son incorrectos, nos mostrara una ventana como vemos en la Figura 2. Si te olvidaste del usuario y/o clave debe recurrir al administrador del sistema (Oficina de Tecnologías de



Figura 2-Error de Logueo



l  
n  
f  
o  
r  
m  
a  
c  
i  
ó  
n  
)



Una vez hecho clic en el sub menú nos mostrara todas las solicitudes de incidencias que ha realizado y que todavía no está atendido.

**Para Solicitar Incidencia**

**Para consultar Incidencias**      SOLICITUD DE INCIDENCIAS

LISTA INCIDENCIAS      SOLICITUD NO DEVIDA

Consulta      Consultar

N° Soli	Fecha	Nombre	Oficina	Tipo Incidencia	Estado	Acciones
1	2017-02-02	MAEVA CARDENAS TOLENTINO	GM	SIN ACCESO A INTERNET	ABIERTO	[Edit] [Delete]
3	2017-02-02	JOSE ASCURRA ZAMORA	GM	PROBLEMAS DE CONTRASEÑA	ABIERTO	[Edit] [Delete]
4	2017-02-02	TEOFILA PEÑA CASTILLO	GM	SIN ACCESO A INTERNET	ABIERTO	[Edit] [Delete]
5	2017-02-02	PEDRO JUAN RIOS PEREZ	GM	SIN ACCESO A INTERNET	ABIERTO	[Edit] [Delete]

Total Registros: 4

**Para Modificar Incidencia**      **Para Imprimir Incidencia**



### 1.2.1. Solicitar de Incidencia

En este formulario tenemos que llenar cada uno de los campos de acuerdo a los datos que requerimos. Luego hacemos clic en el botón Registrar Incidencia.

**SOLICITUD DE INCIDENCIAS**

LISTA INCIDENCIAS      SOLICITAR INCIDENCIA

Fecha: 2017-02-07

Nombres: MARIA PAULINA RUIZ

Tipo Incidencia: PROBLEMA TECLADO/MOUSE

Observación:

[Registrar Incidencia]      [Cancelar]

Una vez registrado nos aparecerá una ventana para imprimir la solicitud, y hacemos clic en el botón imprimir.

**DETALLE DE SOLICITUD DE INCIDENCIAS**

SOLICITUD N° 6-2017-MPCP-GM

A :

**NOMBRE** : MARIA PADILLA RUIZ

**ASUNTO** : PROBLEMA TECLADO/MOUSE

**FECHA** : 2017-02-07

**OBSERVACION** :




1.2.2. Modificar Incidencia

Se podrá modificar mientras que la incidencia este abierto o en proceso.



**MODIFICACION DE SOLICITUD DE INCIDENCIAS**

**Fecha** 2017-02-02

**Nombres** MAEVA CARDENAS TOLENTINO

**Tipo Incidencia** SIN ACCESO A INTERNET

**Observacion** EL INTERNET ESTA LENTO SOLICITO PERSONAL PARA ARREGLAR




### 1.2.3. Imprimir Incidencia

DETALLE DE SOLICITUD DE INCIDENCIAS

SOLICITUD N° 1-2017-MPCP-GM  
A :

NOMBRE : MAEVA CARDENAS TOLENTINO  
ASUNTO : SIN ACCESO A INTERNET  
FECHA : 2017-02-02  
OBSERVACION : EL INTERNET ESTA LENTO SOLICITO PERSONAL PARA ARREGLAR



Clic para que se imprima la solicitud



27

**ANEXO N° 3**  
**MANUAL DE SOPORTE TECNICO**



SISTEMA HELP DESK – TECNICO  
Oficina de Tecnología de la Información  
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

Sistema Help Desk  
Incidencias de Hardware y Software  
**MANUAL DE TECNICO**



## 1. DEFINICION DEL SISTEMA

### 1.1. Objeto

El presente manual tiene por objeto informar al Administrador de manera clara y precisa las funcionalidades del software para su utilización correcta para las solicitudes de Incidencias que se genere por el operario.

### 1.2. Alcance

El presente manual es exclusivamente para el administrador de la oficina de Tecnologías de información.

### 1.3. Funcionalidad

El software se distribuirá a través de la intranet de la organización sobre una plataforma Web, es decir funcionara a través de un navegador (se recomienda Mozilla Firefox o Chrome).

## 2. DESCRIPCION DEL SISTEMA

### 2.1. Ingreso al Sistema

- Para empezar a utilizar el sistema hacemos clic en la <http://ipdelservidor:85/webIncidencias> , aquí ingresa su Usuario (admin) y Contraseña (admin). FIGURA 1.



FIGURA 1: Logueo al Sistema



### 2.2.2. Modificar Tipo Incidencia

Hacemos clic en el lápiz del tipo de incidencia que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 5 , luego de modificar el tipo de incidencia , hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 3 , donde podremos ver el tipo de incidencia modificada.

FIGURA 5: Modificar Tipo de Incidencia

### 2.3. MANTENIMIENTO : Tipo Usuario

En la FIGURA 6 nos muestra todos los tipos de usuario.

**Registra Tipo Usuario** →

**MANTENIMIENTO TIPO USUARIO**

**Buscar Tipo Usuario** ↓

Mostrar 10 Entradas

ID	Nombre Tipo	Acciones
3	TECNICO	[Lápiz] [Borrador]
2	OPERARIO	[Lápiz] [Borrador]
1	ADMINISTRADOR	[Lápiz] [Borrador]

**Modificar Tipo Usuario** → [Lápiz]  
**Eliminar Tipo Usuario** → [Borrador]

Buscador:  Buscar

Mostrando 1 a 3 de 3 Entradas

FIGURA 6: Mantenimiento Tipo Usuario

#### 2.3.1. Registro de Tipo de Usuario

Al hacer clic en Nuevo, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar un nuevo tipo de Usuario (Figura 7). Luego de rellenar el campo, hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la figura 6, donde podremos ver el tipo de usuario ingresado

FIGURA 7: Registro Tipo Usuario



### 2.3.2. Modificación de Tipo de Usuario

Hacemos clic en el lápiz del tipo de usuario que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 8 , luego de modificar el tipo de incidencia , hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 6 , donde podremos ver el tipo de usuario modificada.

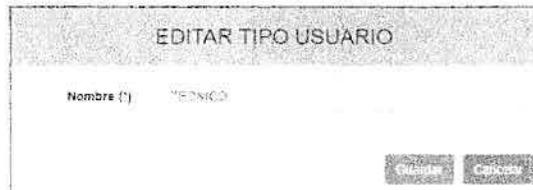


FIGURA 8: Modificación de Tipo Usuario

### 2.4. MANTENIMIENTO : Oficina

En la FIGURA 9 nos muestras todas las oficinas de la institución ya creadas, de las cuales se podrá crear uno nuevo, modificar, buscar y eliminar.

Registra Oficina

Buscar Oficina

MANTENIMIENTO DE OFICINA

Mostrar 10 Entradas

ID	Nombre Oficina	Abreviatura	Acciones
51	UNIDAD LOCAL DE FOCALIZACION	ULF	
57	SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES	SGPS	
58	SUB GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO	SGDE	
55	SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	SGDS	
54	SUB GERENCIA DE EDUCACION Y PROMOCION DE LA JUVENTUD	SGEPJ	
53	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	GDSE	
52	SUB GERENCIA DE SERVICIO TECNICO DE MASISTRANZA	SGSTM	
51	SUB GERENCIA DE COMERCIALIZACION	SGCZ	
50	SUB GERENCIA DE AREAS VERDES Y GESTION AMBIENTAL	SGAVGA	
49	SUB GERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA	SGLP	

590 Search Oficina Search Añ Search

FIGURA 9: Mantenimiento de Oficina

#### 2.4.1. Registro Oficina

Al hacer clic en Nuevo, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar una nueva oficina (Figura 10). Luego de rellenar los campos, hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la figura 9, donde podremos ver la oficina registrada



FIGURA 10: Registro Oficina



### 2.4.2. Modificación de Oficina

Hacemos clic en el lápiz de la oficina que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 11, luego de modificar los datos de la oficina, hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 9, donde podremos ver la oficina modificada

FIGURA 11: Modificar Oficina

### 2.5. MANTENIMIENTO : Usuario

En la FIGURA 12 vemos todos los usuarios creados, quienes podrán ingresar al sistema, dependiente el proceso que va a realizar (Administrador, Operario y Técnico). Además podemos crear, modificar y restablecer la contraseña en caso de que el usuario lo haya cambiado y no se acuerda.

ID	Tipo Usuario	Oficina	Nombres	Usuario	Contraseña	Estado	Acciones
2	OPERARIO	OTI	RENZO AREVALO LINARES	AREVALO	AREVALO	ACTIVO	[Iconos]
1	OPERARIO	OTI	FREDDY SOL ROL	FSOL	FSOL	ACTIVO	[Iconos]
0	ADMINISTRADOR	OTI	ADMINISTRADOR	ADMIN	ADMIN	ACTIVO	[Iconos]

FIGURA 12: Mantenimiento de Usuario

#### 2.5.1. Registra Usuario

Al hacer clic en nuevo, nos aparecerá la FIGURA 13, donde rellenaremos cada uno de los campos de acuerdo al usuario que queremos ingresar. Luego hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 12 donde podremos ver al usuario ingresado.

FIGURA 13: Registro Usuario



### 2.5.2. Modificar Usuario

Si queremos modificar hacemos clic en lápiz del registro (FIGURA 12). Nos parecerá la FIGURA 14, donde modificaremos los datos del usuario y además si el usuario ya no trabaja en la institución se le podrá cambiar de estado a inactivo. Luego hacemos clic en el botón guardar.

**EDITAR TIPO INCIDENCIAS**

Estado	ACTIVO
Tipo Usuario (*)	OPERARIO
Area (*)	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION
Nombres (*)	PENZO AREVALO LINARES
Usuario (*)	RAREVALO
Contraseña (*)	*****

FIGURA 14: Modificar Usuario

### 2.6. MANTENIMIENTO : Marca

En la FIGURA 15 nos muestras todas las marcas ya creadas, de las cuales se podrá crear uno nuevo, modificar, buscar y eliminar.

**Registrar Marca**

MANTENIMIENTO DE MARCA

**Buscar Marca**

Buscar:

ID	Nombre Marca	Acciones
41	FORZA	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
40	ESTRONIC	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
39	SAGURA	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
38	APC	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
37	ODP	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
36	SHARP	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
35	KODAK	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
34	MURDOCH	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
33	XEROX	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
32	CANNON	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

1/23 Search Nombre Marca  Search

FIGURA 15: Mantenimiento de Marca

#### 2.6.1. Registrar Marca

Al hacer clic en nuevo, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar una nueva marca (Figura 16). Luego de rellenar el campo,



hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la figura 15, donde podremos ver la marca ingresada.

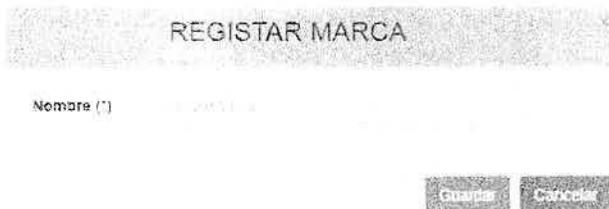


FIGURA 16: Registro de Marca

### 2.6.2. Modificar Marca

Hacemos clic en el lápiz de la marca que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 17 , luego de modificar la marca , hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 15 , donde podremos ver la marca modificada



FIGURA 17: Modificar Marca

### 2.7. MANTENIMIENTO : Categoría Equipo

En la FIGURA 18 nos muestras todas las categorías de equipo ya creados, de las cuales se podrá crear uno nuevo, modificar, buscar y eliminar.



**Registrar Tipo Equipo**      MANTENIMIENTO DE CATEGORIA DE EQUIPO      **Buscar Tipo Equipo**

Mostrar 10 Entradas

ID	Nombre Tipo Equipo	Acciones
5	PROYECTOR	
4	IMPRESORA	
3	SERVIDOR	
1	PC	

Buscar:

Modificar Tipo Equipo      Eliminar Tipo Equipo

Mostrar 1 a 4 de 4 Entradas      Avanzado 1 2 3 4 5

FIGURA 18: Mantenimiento de Categoría Equipo

### 2.7.1. Registrar Categoría Equipo

Al hacer clic en nuevo, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar una nueva categoría de equipo (Figura 19). Luego de rellenar el campo, hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la figura 18, donde podremos ver la categoría equipo ingresada.

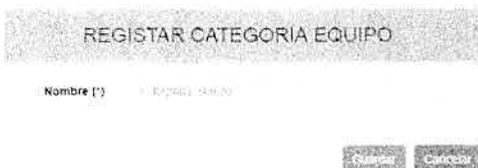


FIGURA 19: Registro Tipo Equipo

### 2.7.2. Modificar Categoría Equipo

Hacemos clic en el lápiz de la categoría equipo que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 20 , luego de modificar el tipo de equipo , hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 18 , donde podremos ver la categoría de equipo modificado.

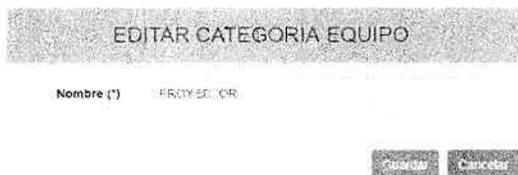


FIGURA 20: Modificar Tipo Equipo



## 2.8. MANTENIMIENTO : Tipo de Equipo

En la FIGURA 21 nos muestras todas los tipos de equipo ya creados, de las cuales se podrá crear uno nuevo, modificar, buscar y eliminar.

ID	Nombre Tipo Equipo	Acciones
18	FOTOCOPIADORA	[edit] [delete]
17	FICHERERA	[edit] [delete]
16	ESTABILIZADOR	[edit] [delete]
15	UPS	[edit] [delete]
14	DISCO EXTERNO	[edit] [delete]
13	IMPRESORA	[edit] [delete]
12	PLACA MADRE	[edit] [delete]
11	SISTEMA OPERATIVO	[edit] [delete]
10	PROYECTOR	[edit] [delete]

FIGURA 21: Mantenimiento de Tipo Equipo

### 2.8.1. Registrar Tipo Equipo

Al hacer clic en nuevo, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar un nuevo tipo de equipo (Figura 22). Luego de rellenar el campo, hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la figura 21, donde podremos ver el tipo de equipo ingresada.

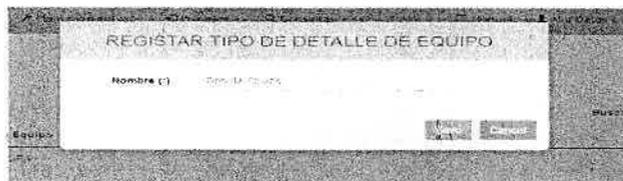


FIGURA 22: Registro Tipo Equipo

### 2.8.2. Modificar Tipo Equipo

Hacemos clic en el lápiz del tipo de equipo que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 23 , luego de modificar el tipo de equipo , hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 18 , donde podremos ver el tipo de equipo modificado.

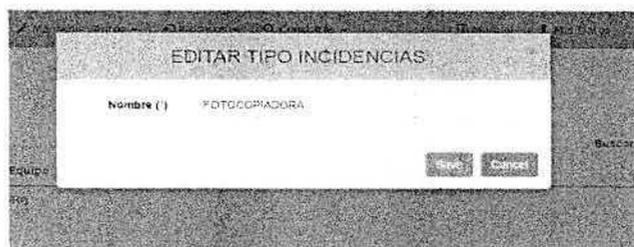


FIGURA 23: Modificar Tipo Equipo



## 2.9. MANTENIMIENTO : EQUIPO

En la FIGURA 24 nos muestras todos los equipos ya creados, de las cuales se podrá crear uno nuevo, modificar, buscar, agregar sus detalles del equipo y eliminar.

← **Registra Equipo**

**MANTENIMIENTO DE EQUIPO**

**Buscar Equipo** ↓

N°	Nombre	Usu. Gestion:	Tipo Equipo	Area	Rel Area	Acciones
444			PROYECTOR	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y PROTOCOLO		+ ✓ ✕
500			PROYECTOR	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y PROTOCOLO		+ ✓ ✕
550			PROYECTOR	OFICINA DE TECNOLOGIA DE		+ ✓ ✕
554			SCANNER	GERENCIA DE ACCIONAMIENTO TERRITORIAL		+ ✓ ✕
557			SCANNER	SUB GERENCIA DE REGIONALIZACION		+ ✓ ✕
558			FOTOCOPIADORA	SUB GERENCIA DE PRESUPUESTO		+ ✓ ✕
559			SCANNER	SUB GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA		+ ✓ ✕

**Agregar Detalle del Equipo** →

**Modificar Equipo** →

**Eliminar Equipo** →

FIGURA 24: Mantenimiento de Equipo

### 2.9.1. Registrar Equipo

Al hacer clic en Registro, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar un nuevo Equipo (Figura 25). Luego de rellenar el campo, hacemos clic en el botón registra y nos direccionara a la figura 24, donde podremos ver el Equipo ingresado.

FIGURA 25: Registro de Equipo

### 2.9.2. Modificar Equipo

Hacemos clic en el lápiz del Equipo, que queremos modificar, aparecerá la FIGURA 26 , luego de modificar los datos del equipo , hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la FIGURA 24 , donde podremos ver el equipo modificado.



FIGURA 26: Modificar Equipo

### 2.9.3. Agregar Detalle de Equipo

Hacemos clic en la imagen del más del equipo, para agregar sus partes del equipo (FIGURA 27). Podremos modificar y eliminar las partes del equipo.

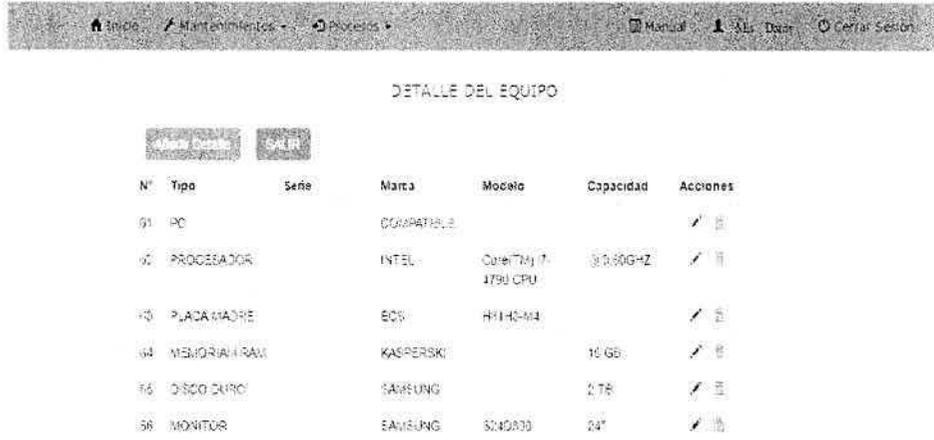


FIGURA 27: Detalle del Equipo

Hacemos clic en el botón añadir detalle, e ingresaremos una nueva parte del equipo; dentro de las partes se consideran hardware y software. (FIGURA 28). Llenamos los datos y hacemos clic en el botón guardar. Y nos direccionara a la FIGURA 27. Donde visualizaremos el detalle del equipo registrado.

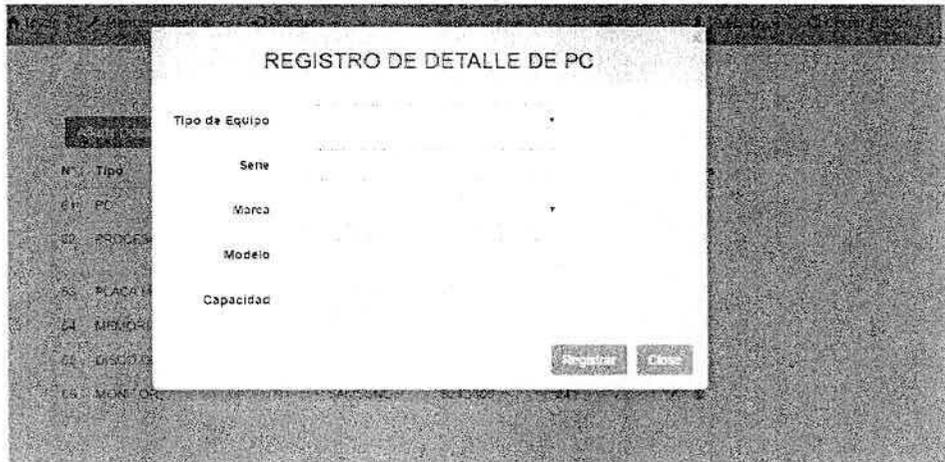


FIGURA 28: Registrar Detalle de Equipo

## 2.10. PROCESO: Solicitar Incidencia

En la FIGURA 29 podemos ver todas las solicitudes de incidencias creadas por los operarios, tanto las solicitudes abierta, en procesos y concluidos.

MANTENIMIENTO DE INCIDENCIAS

**Solicitar Incidencia**

LISTA DE INCIDENCIAS    SOLICITAR INCIDENCIA

**Buscar Solicitud de Incidencia**

Buscar:

Mostrar 10 Entradas		Asignar técnico				Buscar:	
N°	Fecha	Nombre	Oficina	Tipo incidencia	Responsable	Estado	Acciones
2	2017-06-05	JOSEZ	IGAT	PROBLEMAS DE ENCENDIDO	FREDYADRE EL VICALALEGRA	CONCLUIDO	
				<b>Modificar Solicitud</b>			
*	2017-06-06	DORIS	IGAT	PROBLEMA IMPRESORA	FREDYADRE EL VICALALEGRA	EN PROCESO	

Mostrando 1 de 2 de 2 Entradas

Imprimir solicitud    Anterior    1    Siguiente

FIGURA 29 Proceso Solicitar Incidencia

### 2.10.1. Solicitar Incidencia

Para solicitar una incidencia, hacemos clic en solicitar incidencia (FIGURA 29), nos parece la FIGURA 30 donde rellenaremos cada uno de los campos de acuerdo a la petición. Luego hacemos clic en el botón Registrar Incidencia y nos dirigirá a la Figura 29 donde veremos la solicitud ingresada

Nota: se solicitar de acuerdo a la oficina que requiere la solicitud de incidencia, además se asigna el técnico que ira a resolver la incidencia



MANTENIMIENTO DE INCIDENCIAS

LISTA DE INCIDENCIAS

SOLICITAR INCIDENCIA

Fecha: 2017-06-06

Nombre: JOSEZ

Oficina: OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION \*

Tipo Inc.: SERVIDOR A INTERNET \*

Observacion:

Responsable:

FIGURA 30: SOLICITAR INCIDENCIA

### 2.10.2. Asignar Técnico

Para asignar Técnico de la solicitud de incidencia hecha por el Operario, hacemos clic en la personita de la solicitud, nos mostrara la Figura 31. En la Figura 31 Nos vamos a seleccionar el responsable, luego hacemos clic en el botón guardar.



FIGURA 31: Asignar Técnico

### 2.10.3. Modificar Solicitud

Podemos modificar la solicitud en caso de que hay algún dato que no debería estar, solo el administrador tendrá esta opción para poder modificar siendo su responsabilidad en caso de que hubiese algún problema.

Para modificar solo hacemos clic en el lápiz de la solicitud, nos mostrara la Figura 31. En la Figura 31 veremos que podremos modificar todos los datos



MODIFICACION DE SOLICITUD DE INCIDENCIAS

Estado	CONCLUIDO
Fecha	2017-06-05
Nombres	LOPEZ
Oficina	GERENCIA DE ACCESO Y ENTORNO TERRITORIAL
Tipo incidencia	PROBLEMAS DE ENTORNO
Gobernacion	UNO DIFOP
Responsable	FREDY ADR E. MDA. ALEJOS
Diagnostico	SE ASIRIO
Trabajo Efectuado	SE ASIRIO
Supervencia	SE ASIRIO

FIGURA 31: Modificar Solicitud de Incidencia