

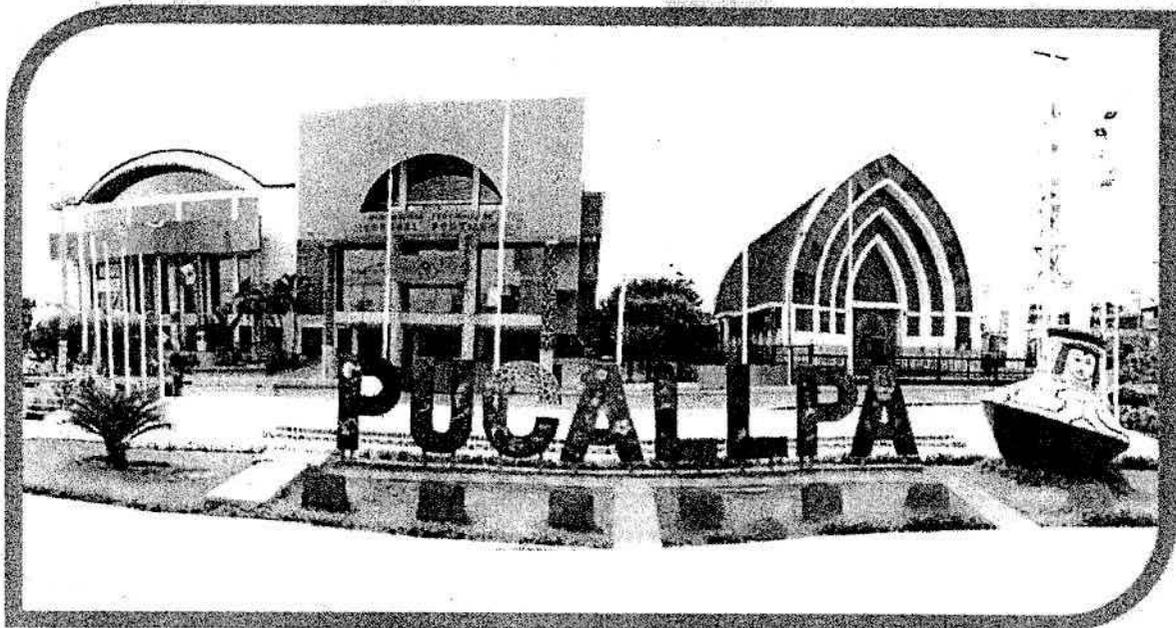


PUCALLPA

**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.

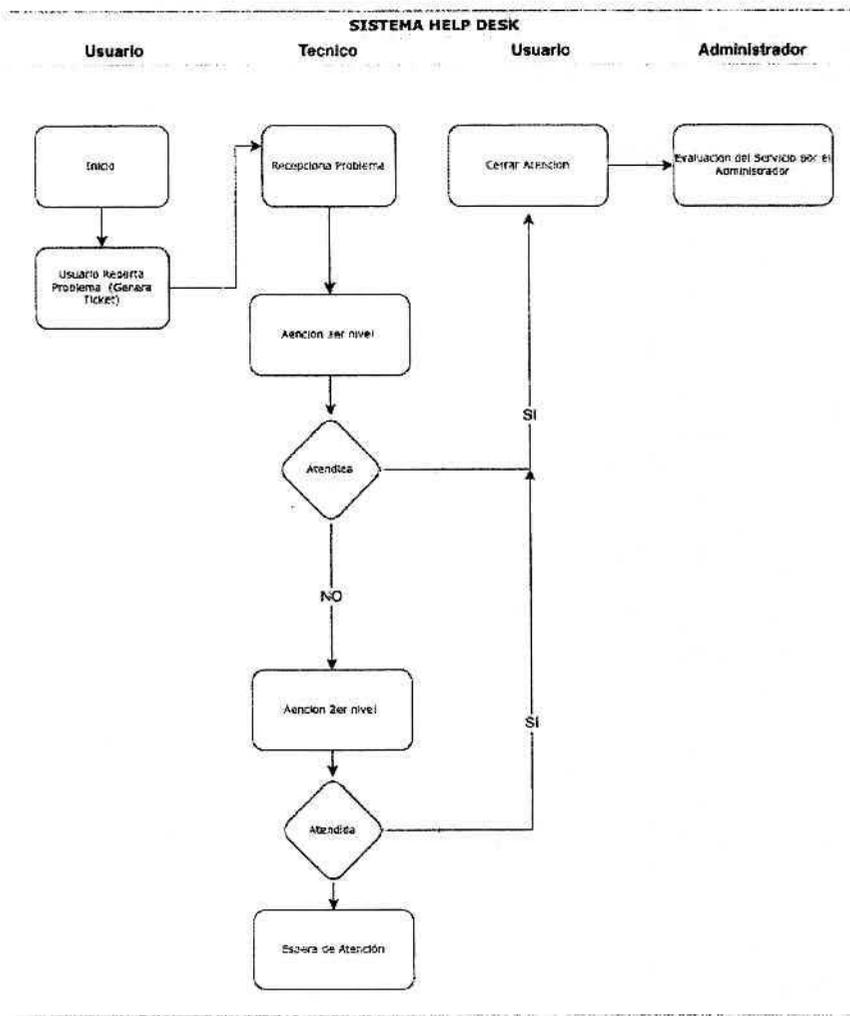
Anexo 2: Manual de Usuario.

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



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.

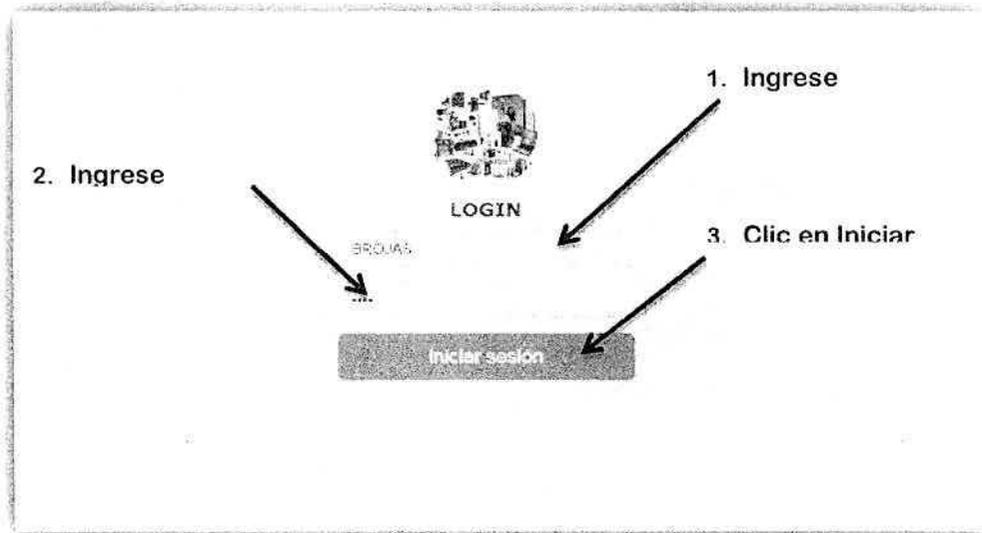


Figura 1-Logueo al Sistema

- 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 consultar Incidencias **SOLICITUD DE INCIDENCIAS**

Lista Incidencias Solicitud no Devida

Consultar Registrar

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

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

Observacion:

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

- Una vez ingresado nos mostrara el menú principal del administrador



FIGURA 2: Menú Principal del Administrador

2.2.MANTENIMIENTO : Tipo Incidencia

En la FIGURA 3 nos muestras todas las incidencias ya creadas, de las cuales se podrá crear uno nuevo, modificar, buscar y eliminar.

Registra Tipo Incidencia

MANTENIMIENTO DE TIPO INCIDENCIAS

Buscar Tipo Incidencia

Mostrar: 10 • Entradas

ID	Nombre Tipo Incidencia	Acciones
12	LENT TUDO DE LOS SISTEMAS	
11	PROBLEMA DE UPS	
10	PROBLEMA MONITOR	
9	INSTALACION DE UTILITARIOS	
8	PROBLEMAS DE VIRUS	
7	PROBLEMA DE ACCESO A LA RED	
6	PROBLEMA IMPRESORA	
5	PROBLEMA TECLADO/ MOUSE	
4	COMPUTADORA CONGELADA	
3	PROBLEMAS DE SONIDO	

100 Buscar Nombre Tipo Incidencia Search

Modificar Tipo Incidencia

Eliminar Tipo Incidencia

FIGURA 3: Mantenimiento de Tipo de Incidencias

2.2.1. Registrar Tipo Incidencia

Al hacer clic en Nuevo, nos aparecerá esta ventana para poder ingresar un nuevo tipo de Incidencias (Figura 4). Luego de rellenar el campo, hacemos clic en el botón guardar y nos direccionara a la figura 3, donde podremos ver el tipo de incidencia ingresado.

FIGURA 4: Registro de Tipo de Incidencia

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.

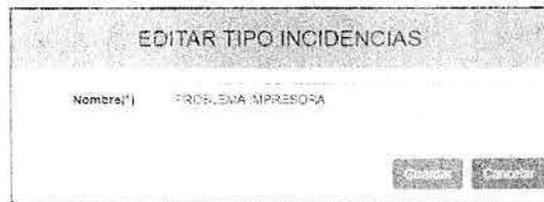


FIGURA 5: Modificar Tipo de Incidencia

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	 
2	OPERARIO	 
1	ADMINISTRADOR	 

Buscar: Buscar

Mostrando 1 a 3 de 3 Entradas

Mostrar 1 de 10 Entradas

Modificar Tipo Usuario → **Eliminar Tipo Usuario**

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.

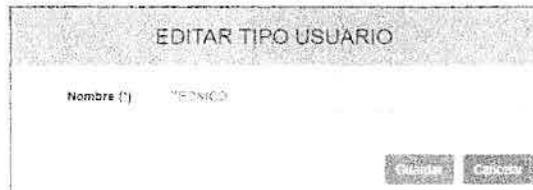


FIGURA 8: Modificación de Tipo Usuario

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 SOL	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	ODF	<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"/>

1/43 Search Nombre Marca

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

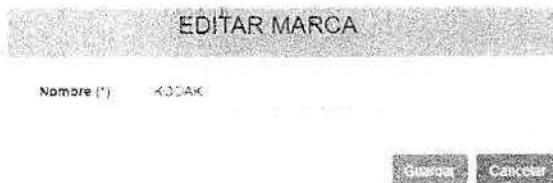


FIGURA 17: Modificar Marca

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 Avanzar: 1 2 3 4

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.

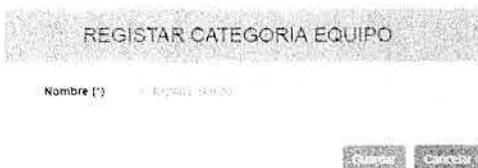


FIGURA 19: Registro Tipo Equipo

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.

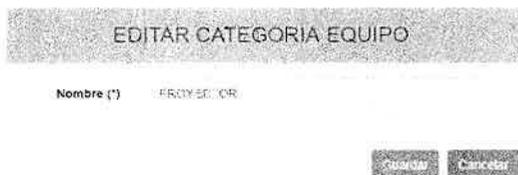


FIGURA 20: Modificar Tipo Equipo



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.

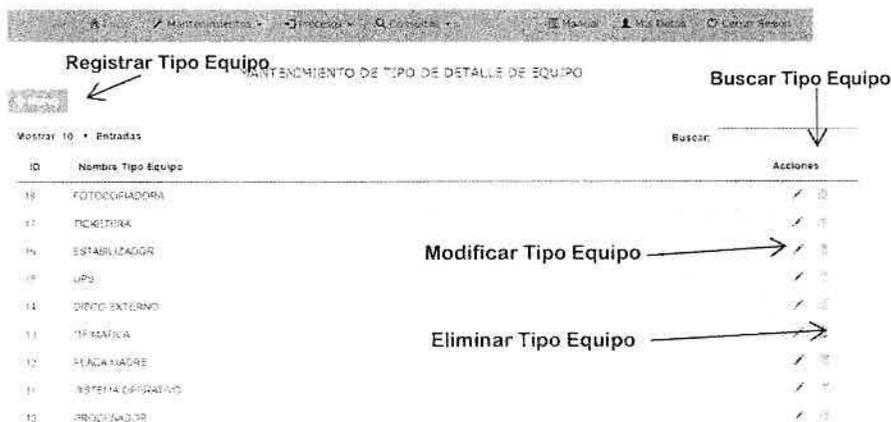


FIGURA 21: Mantenimiento de Tipo Equipo

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.

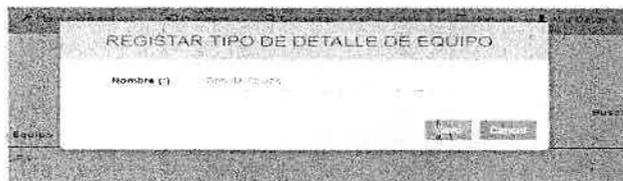


FIGURA 22: Registro Tipo Equipo

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.

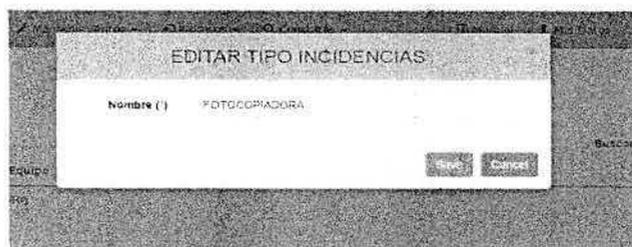


FIGURA 23: Modificar Tipo Equipo



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**

Mostrar 11 Entradas

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 SELECCION 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.

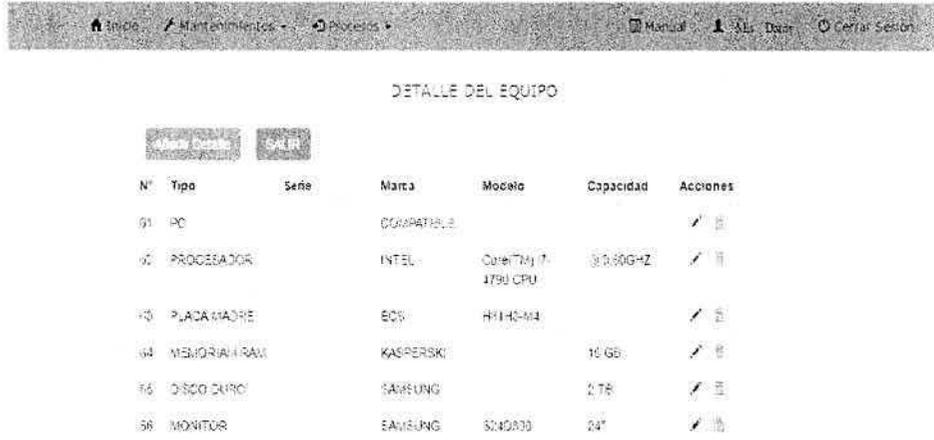


FIGURA 27: Detalle del Equipo

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.

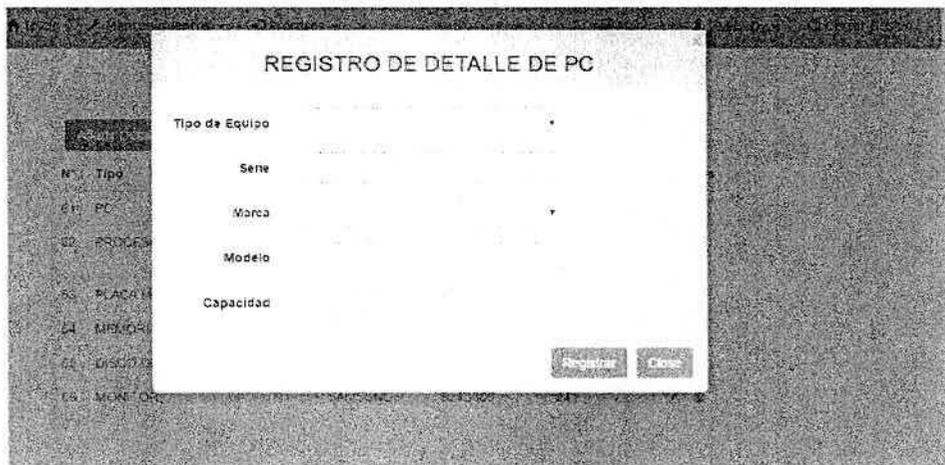


FIGURA 28: Registrar Detalle de Equipo

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 **Buscar Solicitud de Incidencia**

LISTA DE INCIDENCIAS SOLICITAR INCIDENCIA

Mostrar 10 Entradas

N°	Fecha	Nombre	Oficina	Tipo incidencia	Responsable	Estado	Acciones
2	2017-06-05	JOSEZ	IGAT	PROBLEMAS DE ENCODIDO	FREDYADRE EL VICALALEGRA	CONCLUIDO	Asignar técnico
4	2017-06-06	DORIS	IGAT	PROBLEMA IMPRESORA	FREDYADRE EL VICALALEGRA	EN PROCESO	Modificar Solicitud

Buscar: Imprimir solicitud

Mostrando 1 de 2 de 2 Entradas

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:

Registrar Incidencia Cancelar

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	2017-06-03
Nombres	LONSO
Oficina	GERENCIA DE ACCESO Y ENTORNO TERRITORIAL
Tipo incidencia	PROBLEMAS DE ENTORNO
Gobernacion	CHONGUYO
Responsable	FREDY ADRIEL MDA. ALEGRIA
Diagnostico	SE ASIRIO
Trabajo Efectuado	SE ASIRIO
Supervencia	SE ASIRIO

FIGURA 31: Modificar Solicitud de Incidencia