

MANUAL DE ADMINISTRADOR

SISTEMA DE TICKETS

(ASISTENCIA TÉCNICA)



Gobierno Regional

APURÍMAC

Unidos por el pueblo



Unidad de Informática

Fecha: 14/11/2024



ÍNDICE

1

Introducción

Descripción general sobre el propósito y uso del sistema.

2

Acceso al Sistema

Inicie sesión para acceder a las herramientas administrativas.

3

Panel Administrativo (Dashboard)

Resumen de tickets, gráficos e informes del sistema.

4

Gestión de Tickets

Registre y administre tickets de soporte y su estado.

5

Gestión de Asignaciones

Asigne tickets a personal de soporte y monitoree avances.

6

Gestión de Oficinas

Administre oficinas registradas con opciones de editar y duplicar.

ÍNDICE

7

Gestión de Personal

Administre información del personal del gobierno regional.

8

Gestión de Asignación de Personal

Asigne personal a oficinas y revise asignaciones actuales.

9

Gestión de Usuarios Informática

Administre usuarios de soporte técnico: ver, editar, eliminar.

10

Gestión de Régimen Laboral

Administre regímenes laborales mediante opciones de edición y eliminación.

11

Gestión de Incidencias

Administre tipos de incidencias registradas en el sistema.

12

Mi cuanta

Visualización de sus datos personales de usuario.

INTRODUCCIÓN

Este manual está diseñado para guiar al administrador del Sistema de Tickets (Asistencia Técnica) en la gestión de tickets, asignaciones, usuarios y otros elementos del sistema. El objetivo es ofrecer una visión detallada de cada sección y sus funcionalidades para garantizar un control eficiente y ordenado de las incidencias técnicas.

PROPÓSITO

El propósito de este manual es servir como una guía para el administrador del Sistema de Tickets, detallando las funcionalidades y opciones disponibles para el control y la gestión de tickets de asistencia técnica. A través de este manual, el administrador aprenderá a navegar por las distintas secciones del sistema, gestionar asignaciones, realizar seguimientos efectivos y administrar los datos de usuarios, oficinas, personal, etc.

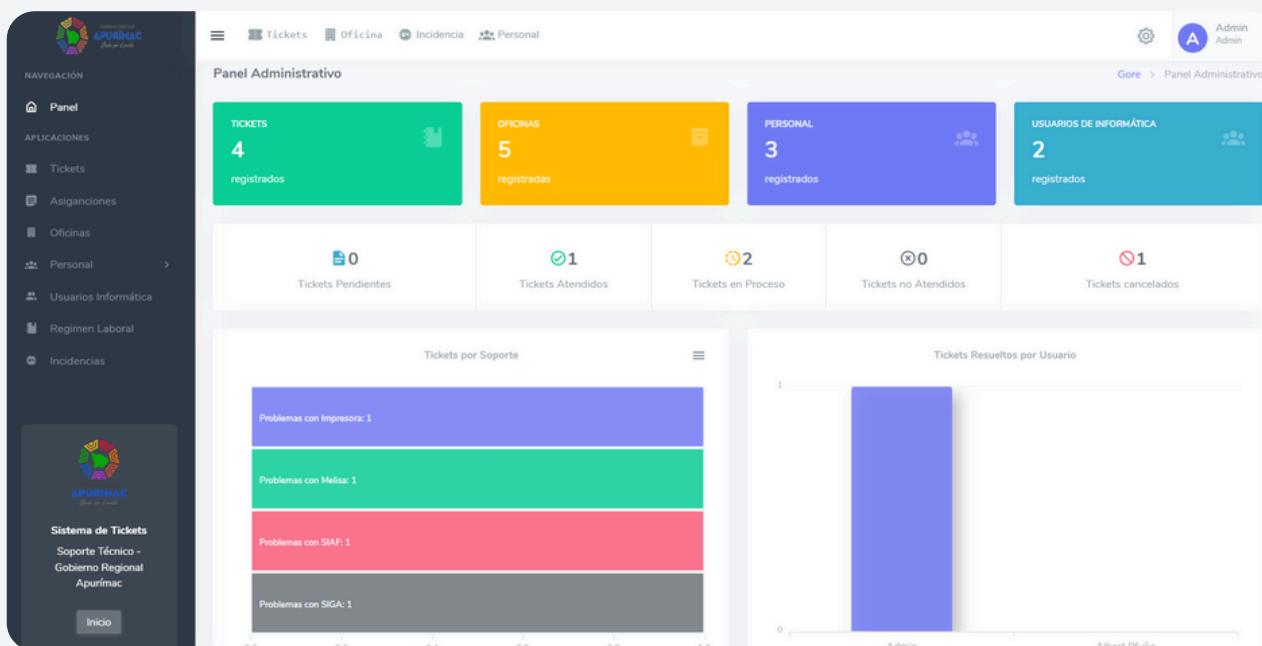
ACCESO AL SISTEMA

Para acceder al sistema, presione el botón "**Acceder**", luego ingrese sus credenciales de administrador (nombre de usuario y contraseña) y finalmente, haga clic en "**Iniciar**". Una vez autenticado, se mostrará el Panel Administrativo (Dashboard).

The image shows a composite of three views. At the top is a banner with the text "ACCESO AL SISTEMA". Below it is a main page titled "Bienvenidos a Asistencia Técnica" with a sub-headline "Soluciones rápidas y efectivas para sus requerimientos técnicos en el GORE Apurímac". It features buttons for "Reportar Incidencia" and "Ver Tutorial". At the bottom left is a login form titled "Credenciales" with fields for "Usuario" and "Contraseña", and a "Iniciar" button. A large blue arrow points from the "Acceder" button on the main page to the "Iniciar" button on the login form. Another blue arrow points from the "Iniciar" button on the login form to the "Ingresar al Sistema" text on the right. The background of the main page shows two men in a server room; one is pointing at a server while the other looks on. The bottom right corner of the main page displays a "Tickets | Asistencia Técnica" interface with the text "Gobierno Regional Apurímac" and "- Usuario Administrador".

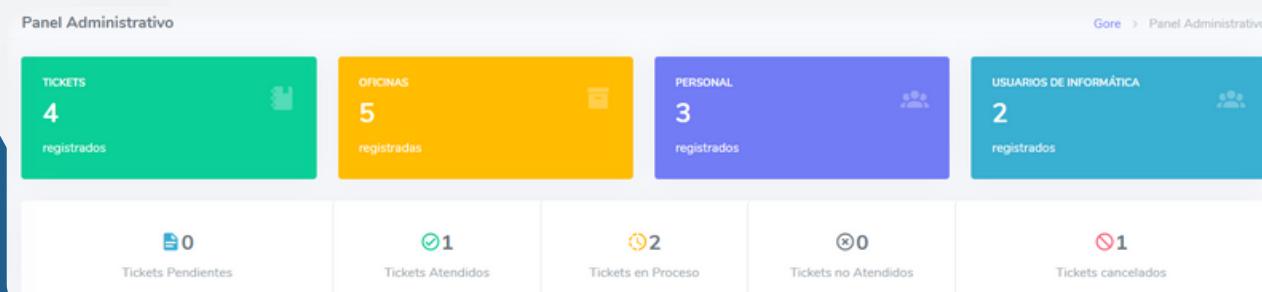
PANEL ADMINISTRATIVO (DASHBOARD)

El panel Panel Administrativo (Dashboard) ofrece una visión general integral de los tickets pendientes, resueltos y recursos clave del sistema. Desde aquí, podrá gestionar y monitorear todos los elementos críticos.



El panel principal presenta un resumen de:

- Cantidad de tickets, oficinas, personal y usuarios de informática.
- Cantidad de tickets en cada estado (pendientes, en proceso, Atendidos, etc.).



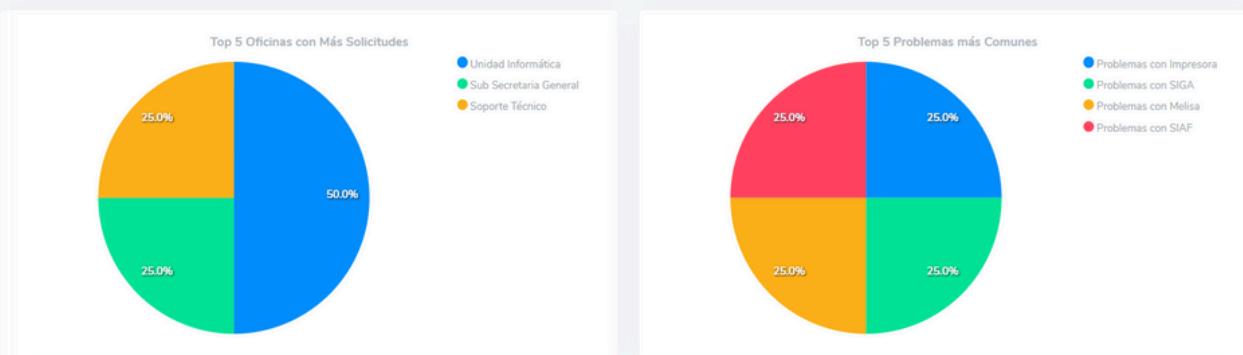
- Gráficos interactivos para facilitar el análisis:
 - **Gráfico de barras:** tickets por soporte y tickets resueltos por usuario.



- **Gráfico de líneas:** número de tickets registrados por día.



- **Gráfico de pastel:** top 5 de oficinas más solicitadas y top 5 de problemas más comunes.



Filtros de Búsqueda

En el dashboard, el administrador puede filtrar la información por:

- Usuarios de informática, incidencias, personal, oficinas y rango de fechas.
- Palabras clave específicas.

Los resultados de los filtros se pueden exportar a Excel o PDF y también están disponibles para impresión.

Opciones para filtrar

The screenshot shows a dashboard interface with a teal arrow pointing from the 'Opciones para filtrar' section to the top-left of the page, and another teal arrow pointing from the 'Opciones para exportar' section to the right side of the results table.

Filtro de Asignación

Usuario Informático :	Incidencia :	Personal :	Oficina :
Seleccionar Usuarios	Seleccionar Incidencia	Seleccionar Personal	Seleccionar Oficina

Filtro por Rango de Fechas

Fecha Inicio	Fecha Fin	Palabra Clave	Buscar
--------------	-----------	---------------	--------

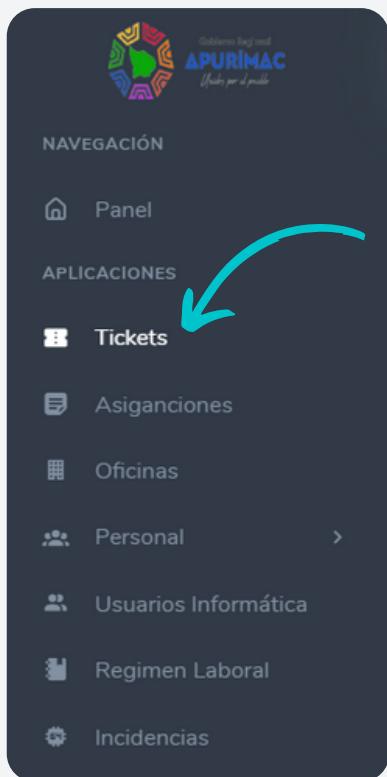
Opciones para exportar

Nombre	Incidencia	Personal	Oficina	Fecha Env.	Fecha Asig.	Fecha Fin.	Estado
Albert Pfuño	Problemas con SIAF	Kener Mendez	Unidad Informática	2024-11-12 09:27:01	2024-11-12 09:30:26	2024-11-12 09:30:26	Cancelado
Albert Pfuño	Problemas con SIGA	Kener Mendez	Unidad Informática	2024-11-12 09:04:25	2024-11-12 16:01:34	No finalizado	En proceso
Admin	Problemas con Melisa	Maycol Vargas	Sub Secretaría General	2024-11-12 09:03:55	2024-11-12 12:02:00	No finalizado	En proceso
Albert Pfuño	Problemas con Melisa	Maycol Vargas	Sub Secretaría General	2024-11-12 09:03:55	2024-11-12 09:08:36	No finalizado	No logrado
Admin	Problemas con Impresora	Albert Pfuño	Soporte Técnico	2024-11-12 09:02:07	2024-11-12 09:07:25	2024-11-12 09:23:20	Atendido

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Primero < 1 > Último

GESTIÓN DE TICKETS



Para acceder a la sección de Tickets, lo puede realizar de dos maneras:

Haga clic en la opción "Tickets" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

O también:

Acceda a la sección **encabezado (headers)** del sistema y haga clic en la opción "Tickets".



Una vez dentro de la sección de Tickets, se mostrará una tabla con los registros de todos los tickets almacenados en el sistema. Esta tabla detallará el estado actual de cada ticket. Además, se disponen de opciones para realizar acciones específicas sobre cada ticket registrado, como asignar, cancelar o ver detalle. Esto permite una gestión eficiente y personalizada de los tickets.

Vista Mis Asignaciones

Mostrar 10 entradas Buscar:

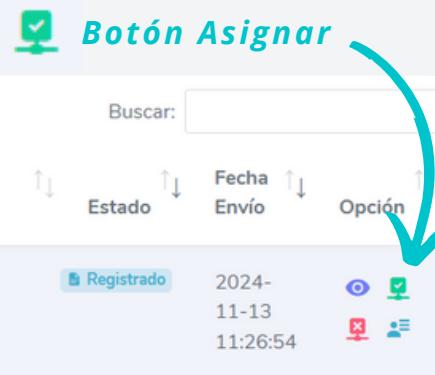
Nº	Personal	Incidencia	Descripción	Estado	Fecha Envío	Opción
5	Maycol Vargas	Problemas con Impresora	Prueba 05	Registrado	2024-11-13 11:26:54	
4	Kener Mendez	Problemas con SIAF	Prueba 04	Cancelado	2024-11-12 09:27:01	
3	Kener Mendez	Problemas con SIGA	Prueba 03	En proceso	2024-11-12 09:04:25	
2	Maycol Vargas	Problemas con Melisa	prueba 02	En proceso	2024-11-12 09:03:55	
1	Albert Pfuño	Problemas con Impresora	Prueba 01	Atendido	2024-11-12 09:02:07	

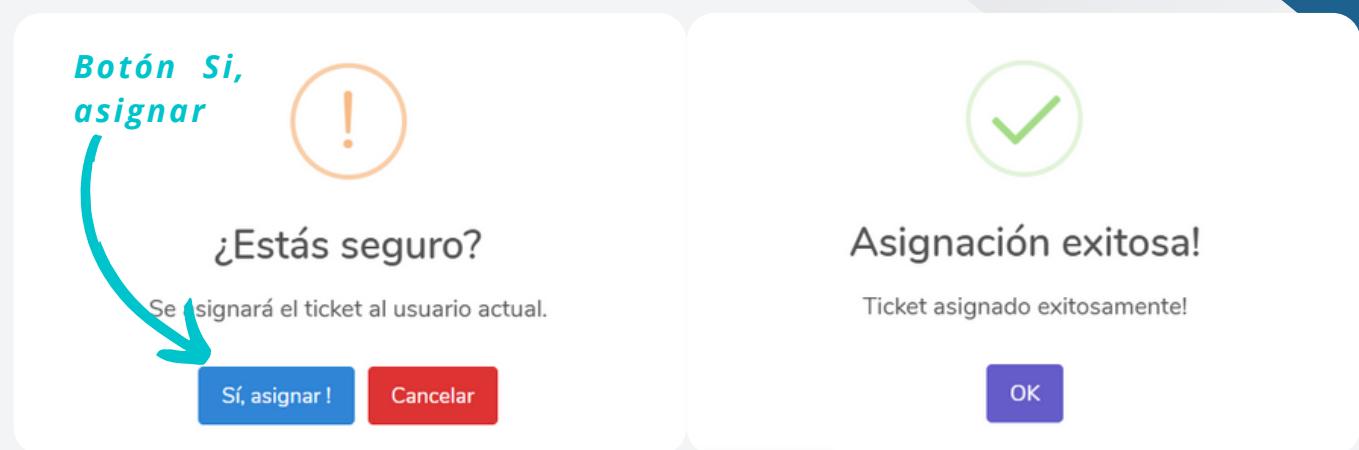
Mostrando 1 a 5 de 5 entradas

Primero < 1 Último

ASIGNARSE TICKETS

Para asignarse a un ticket, haga clic en el botón **"Asignar"** y confirme la acción en la alerta emergente seleccionando **"Sí, asignar"**. Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la asignación exitosa. El ticket se asignará automáticamente al usuario que ha iniciado sesión con sus credenciales.





Después de la asignación exitosa, el sistema redirigirá a la vista "**Mis Asignaciones**", donde se visualizará una tabla con todos los registros de asignaciones asociados al usuario conectado. Esta tabla mostrará el detalle de cada ticket, incluyendo su estado actual. Además, se ofrecen opciones para gestionar cada ticket asignado, como Finalizar, No Resuelto o Ver Detalle, permitiendo una gestión eficiente de las asignaciones.

Vista "Mis Asignaciones"

Nº	Incidencia	Personal	Fecha Asig.	Fecha Fin.	Descripción	Estado	Opción
3	Problemas con Impresora	Maycol Vargas	2024-11-13 11:52:10			En proceso	
2	Problemas con Melisa	Maycol Vargas	2024-11-12 12:02:00			En proceso	
1	Problemas con Impresora	Albert Pfuño	2024-11-12 09:07:25	2024-11-12 09:23:20	Prueba 01 resuelto	Atendido	

Mostrando 1 a 3 de 3 entradas

Primero < 1 > Último

Finalizar Tickets

Para finalizar una asignación de ticket, indique que la incidencia ha sido resuelta haciendo clic en "**Finalizar**".

Mostrar 10 entradas Buscar:

Nº	Incidencia	Personal	Fecha Asig.	Fecha Fin.	Descripción	Estado	Opción
3	Problemas con Impresora	Maycol Vargas	2024-11-13 11:52:10			En proceso	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

A continuación, se abrirá una ventana para registrar los detalles de la atención prestada. Ingrese la información relevante y haga clic en "**Finalizar**" para confirmar.

Observación

Detalle observación :

Se resolvió...

You typed 15 out of 225 chars available.

Finalizar

Cancelar Finalizar

En la alerta emergente, seleccione "**Sí, estoy seguro**" para proseguir. El sistema mostrará una segunda alerta confirmándose la finalización de la asignación.



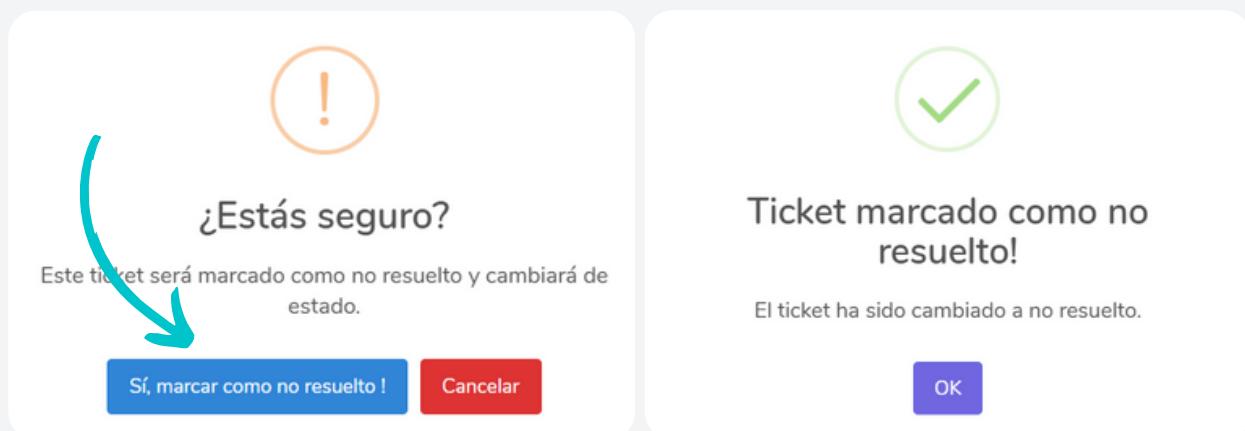
Posteriormente, el ticket se actualizará a estado **"Atendido"** en la tabla. Finalmente, solo se dispondrá de la opción **"Ver Detalle"** para consultar la información registrada.

Ver detalle						
Nº	Incidencia	Personal	Fecha Asig.	Fecha Fin.	Descripción	Estado
3	Problemas con Impresora	Maycol Vargas	2024-11-13 12:49:00	2024-11-13 12:49:13	Se resolvió ...	<input checked="" type="checkbox"/> Atendido <input type="checkbox"/>

Tickets no Resuelto

Para marcar como no resuelto, haga clic en el botón **"No Resuelto"** y confirme la acción en la alerta emergente seleccionando **"Sí, marcar como no resuelto!"**. Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose el cambio de estado del tickets a no logrado.

Mostrar 10 entradas		Buscar:					
Nº	↑ Incidencia	↑ Personal	↑ Fecha Asig.	↑ Fecha Fin.	↑ Descripción	↑ Estado	↑ Opción
2	Problemas con Melisa	Maycol Vargas	2024-11-12 12:02:00		No Resuelto	En proceso	



2	Problemas con Melisa	Maycol Vargas	2024-11-12 12:02:00	Estado no logrado	No logrado	
---	----------------------	---------------	------------------------	--------------------------	------------	--

Ver Detalle de Tickets Asignado

Para ver el detalle del ticket al cual se asigno, haga clic en el botón "**Ver Asignación**".

Mostrar 10 entradas		Buscar:					
Nº	↑ Incidencia	↑ Personal	↑ Fecha Asig.	↑ Fecha Fin.	↑ Descripción	↑ Estado	↑ Opción
3	Problemas con Impresora	Maycol Vargas	2024-11-13 12:49:00	2024-11-13 12:49:13	Se resolvió ...	Atendido	

Ver Asignación

A continuación, se abrirá una ventana mostrando el detalle completo de la asignación del tickets.

Ver Asignación

Información del Personal:

NOMBRE:	APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:
Maycol	Vargas	Lloza
OFICINA:	INCIDENCIA:	ESTADO:
Sub Secretaría General	Problemas con Impresora	Atendido
FECHA ENVÍO:	HORA ENVÍO:	
2024-11-13	12:49	

Descripción:

Prueba 05

Observación del personal de Soporte Técnico:

FECHA ASIGNACIÓN:	FECHA FINALIZACIÓN:
2024-11-13	2024-11-13
12:49	12:49

Descripción:

Se resolvió ...

[Cerrar](#)

CALCELAR TICKETS

Para cancelar un ticket, haga clic en el botón "**Cancelar**".

The screenshot shows a list of tickets with the following details:

Nº	Personal	Incidencia	Descripción	Estado	Fecha Envío	Opción
6	Kener Mendez	Problemas con Melisa	Prueba 06	Registrado	2024-11-13 15:13:09	

A continuación, se abrirá una ventana para registrar el motivo por lo cual se esta cancelando el tickets. Finalmente, haga clic en "**Rechazar**".

The screenshot shows a rejection dialog box with the following content:

Rechazo de Incidentes/Tickets

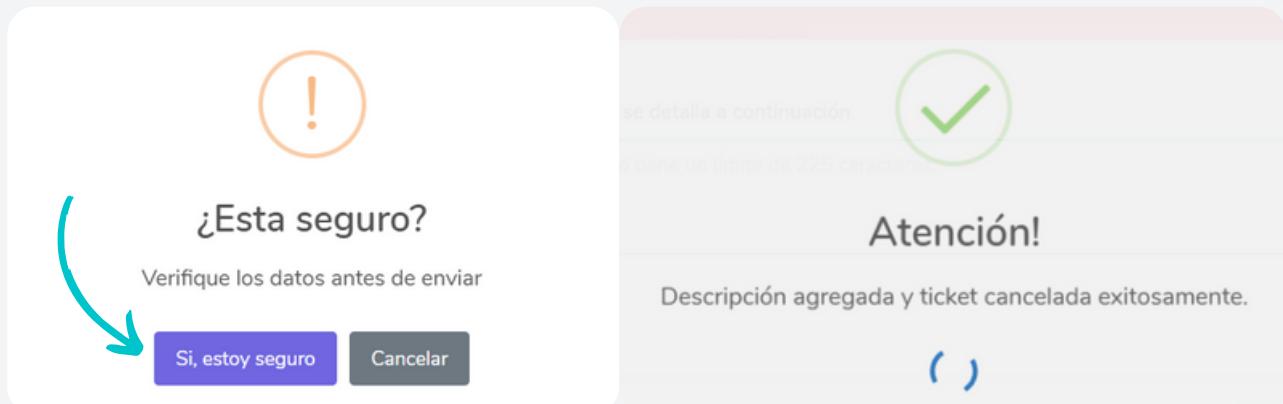
Motivo de rechazo: se detalla a continuación

El ticket no corresponde

You typed 34 out of 225 chars available.

Cancelar Rechazar

Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la cancelación del ticket.



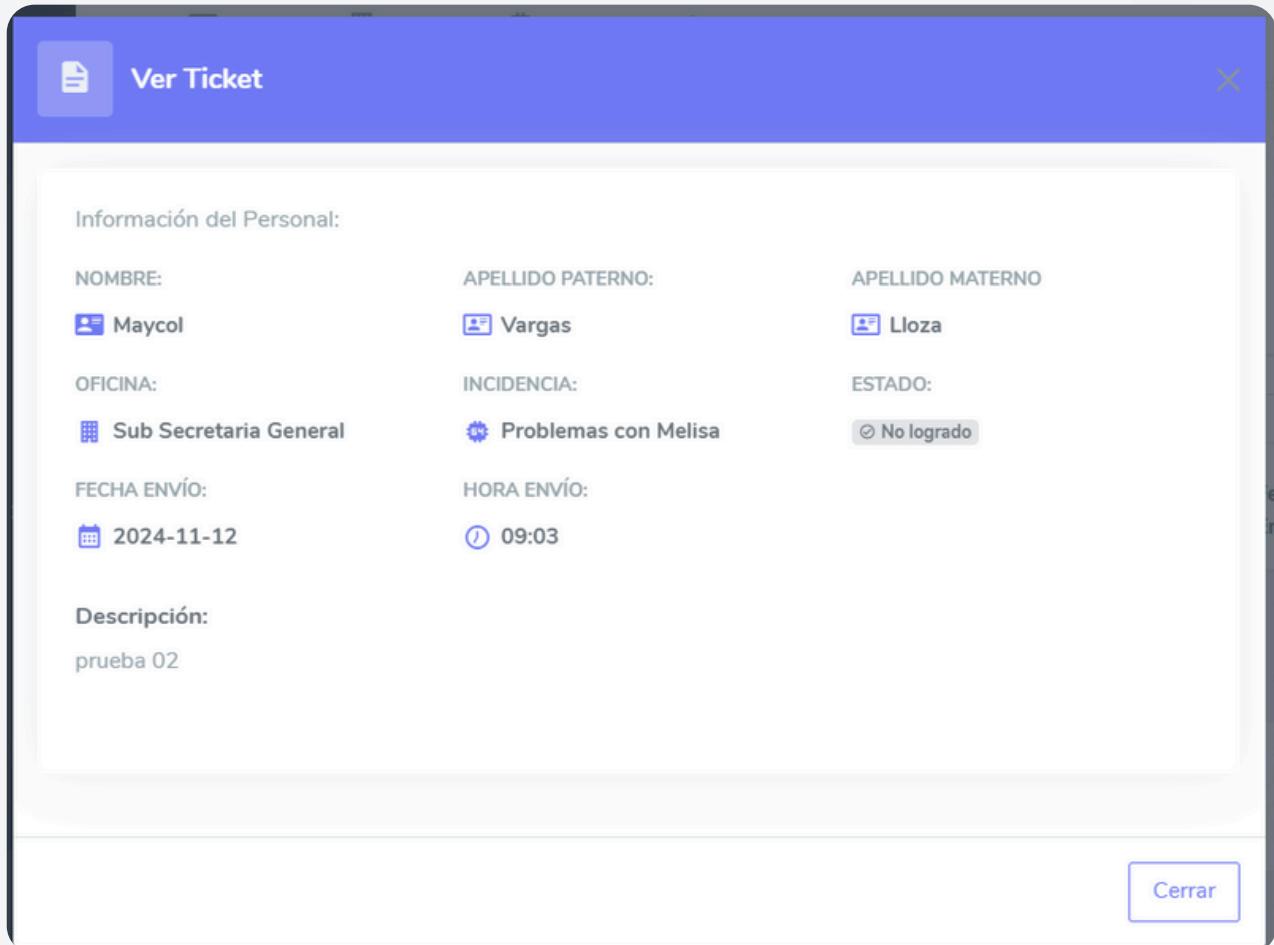
Mostrar 10 entradas		Buscar:				
Nº	Personal	Incidencia	Descripción	Estado	Fecha Envío	Opción
6	Kener Mendez	Problemas con Melisa	Prueba 06	Cancelado	2024-11-13 15:13:09	

VER DETALLE DEL TICKET

Para ver el detalle del ticket registrado, haga clic en el botón "**Ver Ticket**".

Mostrar 10 entradas		Buscar:				
Nº	Personal	Incidencia	Descripción	Estado	Fecha Envío	Opción
2	Maycol Vargas	Problemas con Melisa	prueba 02	No logrado	2024-11-12 09:03:55	

A continuación, se abrirá una ventana mostrando el detalle completo del ticket registrado.



ASIGNAR USUARIO

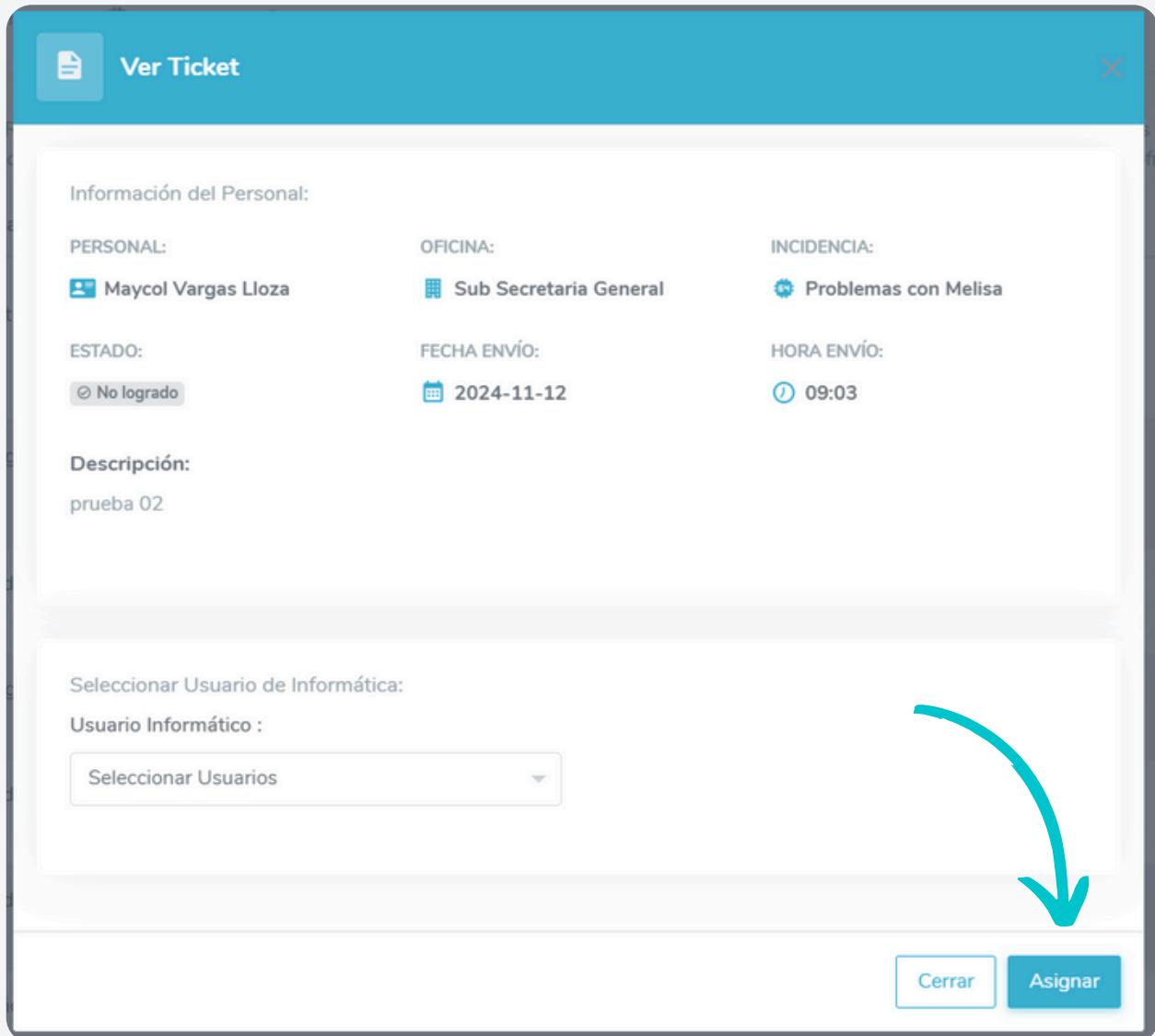
Para asignar un miembro del equipo de Informática a un ticket específico, haga clic en el botón "**Asignar Personal**", el cual solo estará visible y accesible para el usuario Administrador.

The screenshot shows a page titled "Asignar Personal" with a search bar and a dropdown for "Mostrar 10 entradas". The main area displays a table of tickets:

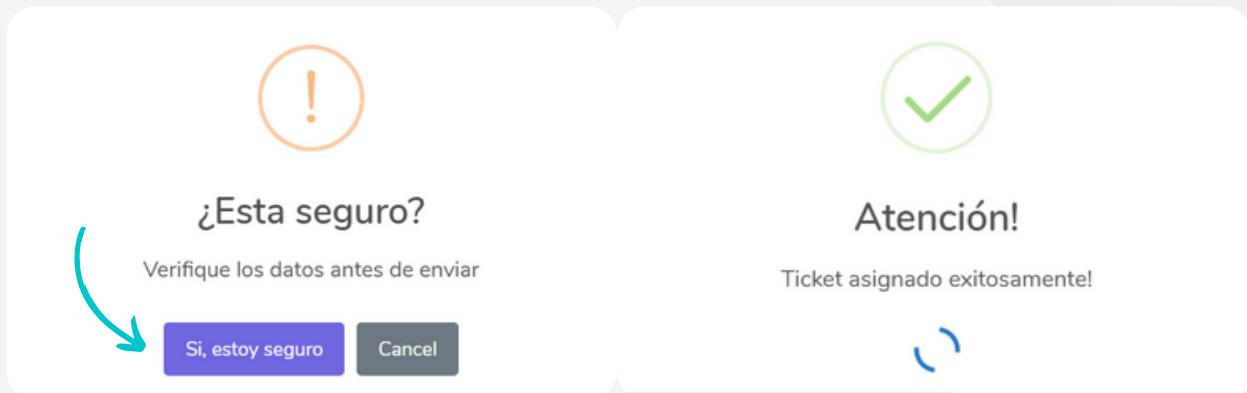
Nº	Personal	Incidencia	Descripción	Estado	Fecha Envío	Opciones
2	Maycol Vargas	Problemas con Melisa	prueba 02	<input checked="" type="radio"/> No logrado	2024-11-12 09:03:55	

A red curved arrow points from the text above to the "Opciones" column header.

A continuación, se abrirá una ventana para registrar la asignación de un miembro del equipo de informática a un ticket. Finalmente, haga clic en "**Asignar**".



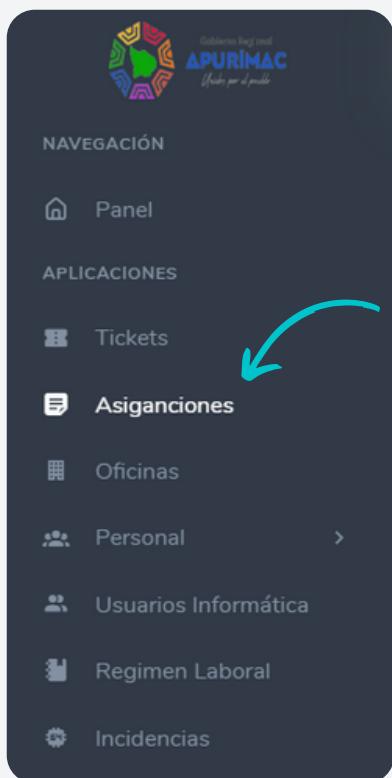
Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la cancelación del ticket.



Finalmente la asignación se mostrará en la vista de “**Mis Asiganciones**” del miembro del equipo de Informática seleccionado.

Mostrar 10 entradas		Buscar:					
Nº	↑↓ Incidencia	↑↓ Personal	↑↓ Fecha Asig.	↑↓ Fecha Fin.	↑↓ Descripción	↑↓ Estado	↑↓ Opción
4	Problemas con Melisa	Maycol Vargas	2024-11-13 16:00:59			En proceso	

GESTIÓN DE ASIGNACIONES



Para acceder a la sección de asignaciones, haga clic en la opción "Asignaciones" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

Una vez dentro de la sección de Asignaciones, se mostrará una tabla con los registros de todos los tickets asignados a los miembros del equipo de Informática que están almacenados en el sistema. Esta tabla detallará el estado actual de cada ticket asignado. Además, se dispone de una opción la cual es ver el detalle de la asignación. Esto permite una gestión eficiente y supervisión centralizada de los tickets asignados.

Nº	Incidencia	Personal	Usuario	Fecha Asig.	Fecha Fin.	Descripción	Estado	Opción
8	Problemas con Melisa	Maycol Vargas Lloza	Albert Pfuño Alccahuamani	2024-11-13 16:00:59			En proceso	
5	Problemas con SIGA	Kener Mendez Hurtado	Albert Pfuño Alccahuamani	2024-11-12 16:01:34			En proceso	
4	Problemas con Melisa	Maycol Vargas Lloza	Admin	2024-11-12 12:02:00			No logrado	
2	Problemas con Melisa	Maycol Vargas Lloza	Albert Pfuño Alccahuamani	2024-11-12 09:08:36			No logrado	
7	Problemas con Melisa	Kener Mendez Hurtado	Admin	2024-11-13 15:25:26	2024-11-13 15:25:26	El ticket no corresponde	Cancelado	
6	Problemas con Impresora	Maycol Vargas Lloza	Admin	2024-11-13 12:49:00	2024-11-13 12:49:13	Se resolvió ...	Atendido	
3	Problemas con SIAF	Kener Mendez Hurtado	Albert Pfuño Alccahuamani	2024-11-12 09:30:26	2024-11-12 09:30:26	La prueba 04 no corresponde a la actividad de área	Cancelado	

Ver Detalle de Tickets Asignado

Para ver el detalle del ticket asignado, haga clic en el botón "**Ver Asignación**".

Nº	Incidencia	Personal	Fecha Asig.	Fecha Fin.	Descripción	Estado	Opción
3	Problemas con Impresora	Maycol Vargas	2024-11-13 12:49:00	2024-11-13 12:49:13	Se resolvió ...	Atendido	

Ver Asignación

A continuación, se abrirá una ventana mostrando el detalle completo del ticket asignado.

Ver Asignación

Información del Personal:

NOMBRE:	APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:
Maycol	Vargas	Lloza
OFICINA:	INCIDENCIA:	ESTADO:
Sub Secretaría General	Problemas con Impresora	Atendido
FECHA ENVÍO:	HORA ENVÍO:	
2024-11-13	12:49	

Descripción:

Prueba 05

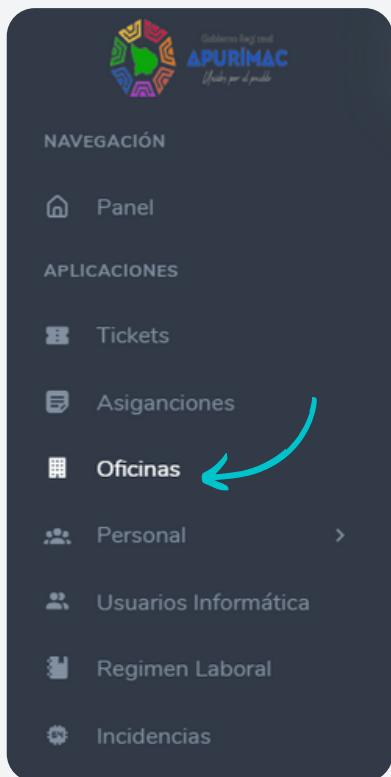
Observación del personal de Soporte Técnico:

NOMBRE:	APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:
Admin		
FECHA ASIGNACIÓN:	FECHA FINALIZACIÓN:	
2024-11-13 12:49	2024-11-13 12:49	

Descripción:

Se resolvió ...

GESTIÓN DE OFICINAS

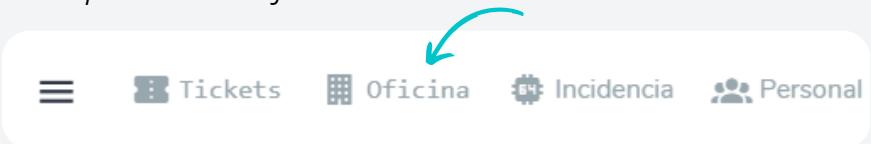


Para acceder a la sección de Oficinas, lo puede realizar de dos maneras:

Haga clic en la opción "Oficinas" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

O también:

Acceda a la sección **encabezado (headers)** del sistema y haga clic en la opción "Oficinas".



En la sección de Oficinas, se presenta una tabla detallada con el registro completo de todas las oficinas del Gobierno Regional de Apurímac, con sede central en Abancay. Esta tabla proporciona información exhaustiva sobre cada oficina y permite realizar acciones específicas, como edición y eliminación. Además, se ofrecen opciones de gestión, incluyendo el botón "**Agregar Oficina**" para incorporar nuevas entidades y el botón "**Duplicar Oficina**", disponible anualmente para facilitar la administración.

LISTA DE OFICINAS							
El Gobierno Regional de Apurímac cuenta con diversas oficinas que están distribuidas de acuerdo a su estructura organizacional. Cada una de estas oficinas cumple un rol fundamental en la gestión pública. Estas oficinas trabajan coordinadamente para atender las necesidades de la región y brindar los servicios esenciales a la ciudadanía.							
Vista							
Mostrar	10	entradas	Buscar:				
Código	Oficina	Oficina Padre	Año	Descripción	Fecha	Opción	
1	Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática	No tiene	2024	Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática	publicado : 2024-09-26 21:22:03	 	
1.1	Unidad Informática	Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática	2024	Unidad Informática	publicado : 2024-09-26 21:22:03	 	
1.2	Soporte Técnico	Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática	2024	Soporte Técnico	publicado : 2024-09-26 21:22:03	 	

Agregar Oficinas

Para agregar una nueva oficina, haga clic en el botón **"Agregar Oficina"**.

LISTA DE OFICINAS							
El Gobierno Regional de Apurímac cuenta con diversas oficinas que están distribuidas de acuerdo a su estructura organizacional. Cada una de estas oficinas cumple un rol fundamental en la gestión pública. Estas oficinas trabajan coordinadamente para atender las necesidades de la región y brindar los servicios esenciales a la ciudadanía.							
Vista							
Mostrar	10	entradas	Buscar:				
Código	Oficina	Oficina Padre	Año	Descripción	Fecha	Opción	

Posteriormente, se abrirá una ventana donde podrá agregar datos de la oficina y finalmente haga clic en **"Guardar"**.

Agregar Oficina

Nombre de la Oficina:

Oficina

Año

2024

Descripción :

Esta área de texto tiene un límite de 225 caracteres.

Asignar Oficina

Cancelar Guardar

Para agregar una oficina que depende de otra ya registrada, acceda a "**Asignar Oficina**" y seleccione la oficina matriz correspondiente. Posteriormente, haga clic en "**Guardar**" para registrar la nueva oficina bajo la estructura organizativa existente.

Asignar Oficina

Oficina Padre:

Seleccionar Categoría Padre

Cancelar Guardar

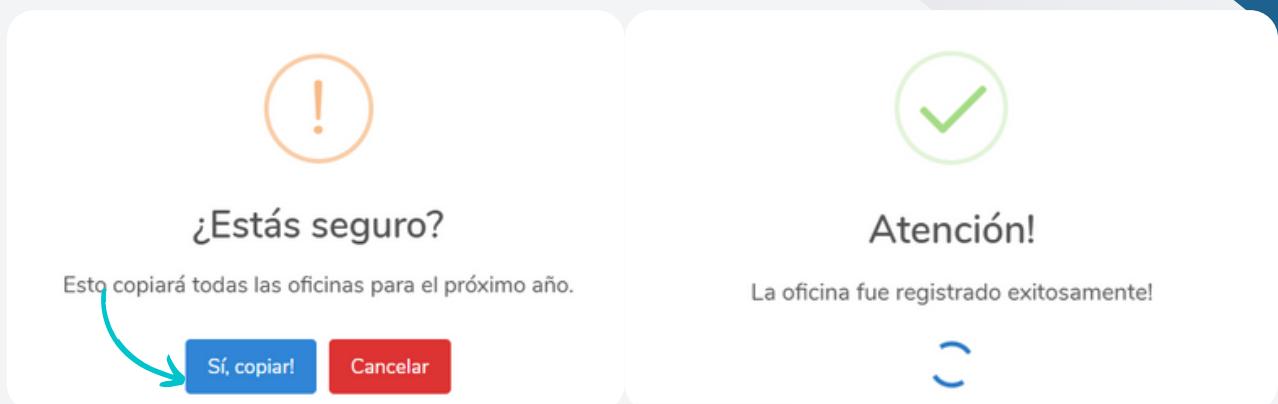
Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose el registro de la nueva oficina.



Duplicar Oficinas

Para duplicar las oficinas, haga clic en el botón "**Duplicar Oficinas**" y confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, copiar!**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la copia de las oficinas exitosamente.



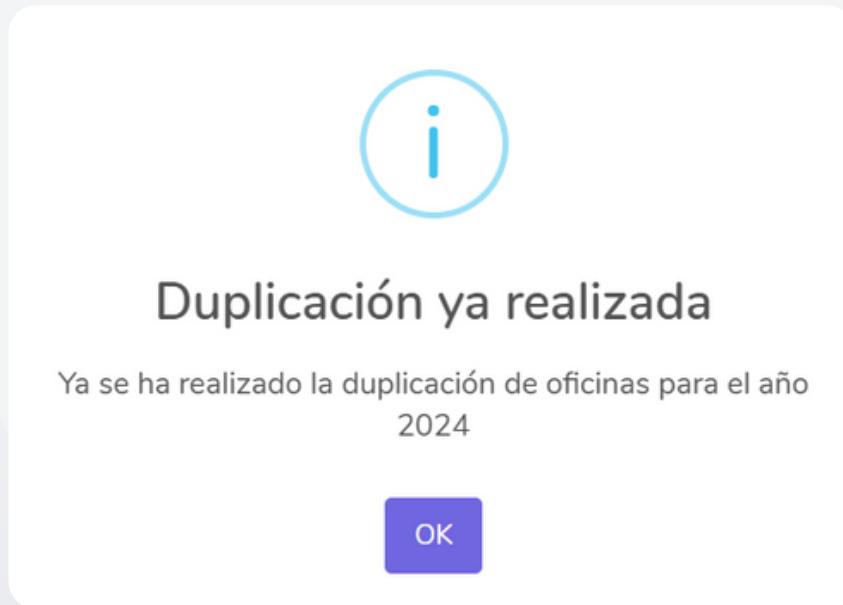


Duplicando...

Por favor espera mientras se copian las oficinas



Es importante tener en cuenta que el botón "**Duplicar Oficina**" solo está disponible una vez al año. Si ya se ha realizado la duplicación, cualquier intento posterior de realizar esta acción generará una alerta emergente que notificará que la operación ya se ha realizado este año, impidiendo duplicaciones repetidas.



Editar Oficinas

Para editar una oficina, haga clic en el botón "**Editar**".

Listado de Oficinas						
Mostrar	10	entradas	Filtros			
Código	↑↓	Oficina	↑↓	Oficina Padre	↑↓	Año
1		Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática		No tiene		2024
						Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática
						publicado : 2024-09-26 21:22:03

Una vez que se abra la ventana con los datos de la oficina, realice los cambios necesarios y luego haga clic en el botón "**Actualizar**" para guardar los cambios realizados.

Editar Oficina

Nombre de la Oficina:

Unidad Informática

Año

2024

Descripción :

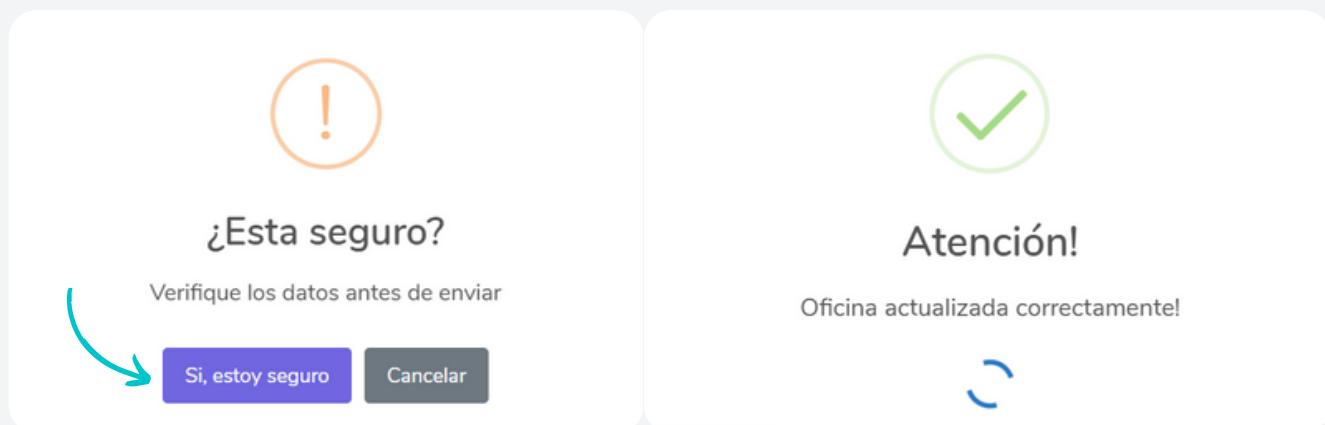
Unidad Informática

Oficina Padre:

Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadí...▼

Actualizar

Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la actualización de la oficina.

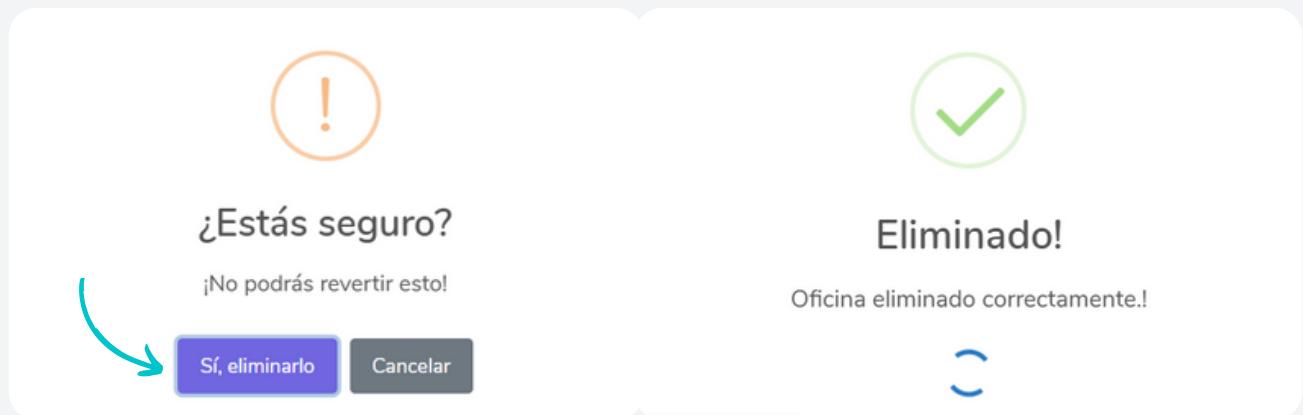


Eliminar Oficinas

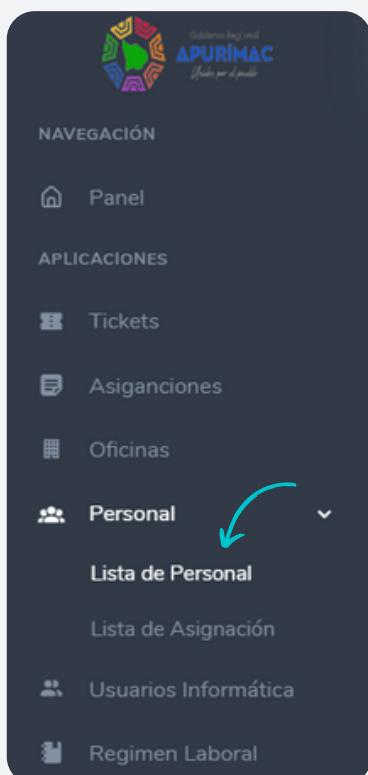
Para eliminar una oficina, haga clic en el botón "**Eliminar**".

Listado de Oficinas							 						
Mostrar	10	entradas	Buscar:	Opciones	Acciones	Opciones							
Código	↑↓	Oficina	↑↓	Oficina Padre	↑↓	Año	↑↓	Descripción	↑↓	Fecha	↑↓	Opción	↑↓
1		Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática		No tiene		2024		Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Estadística y Informática		publicado :	2024-09-26 21:22:03	 	

A continuación, se mostrará una alerta emergente para confirmar la acción. Seleccione "**Sí, Eliminarlo**" para proceder. Luego, se presentará una segunda alerta confirmatoria indicando que la oficina se ha Eliminado con éxito.



GESTIÓN DE PERSONAL



Para acceder a la sección de Personal, lo puede realizar de dos maneras:
Haga clic en la opción "Personal" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

O también:

Acceda a la sección **encabezado (headers)** del sistema y haga clic en la opción "Personal".



En la sección de Personal, se presenta una tabla detallada con el registro completo de todo el personal del Gobierno Regional de Apurímac, con sede central en Abancay. Esta tabla proporciona información exhaustiva sobre cada personal y permite realizar acciones específicas, como ver detalle, edición y eliminación. Además, se ofrecen opciones de gestión, incluyendo el botón "**Agregar Personal**" para incorporar nuevos personales a la entidad.

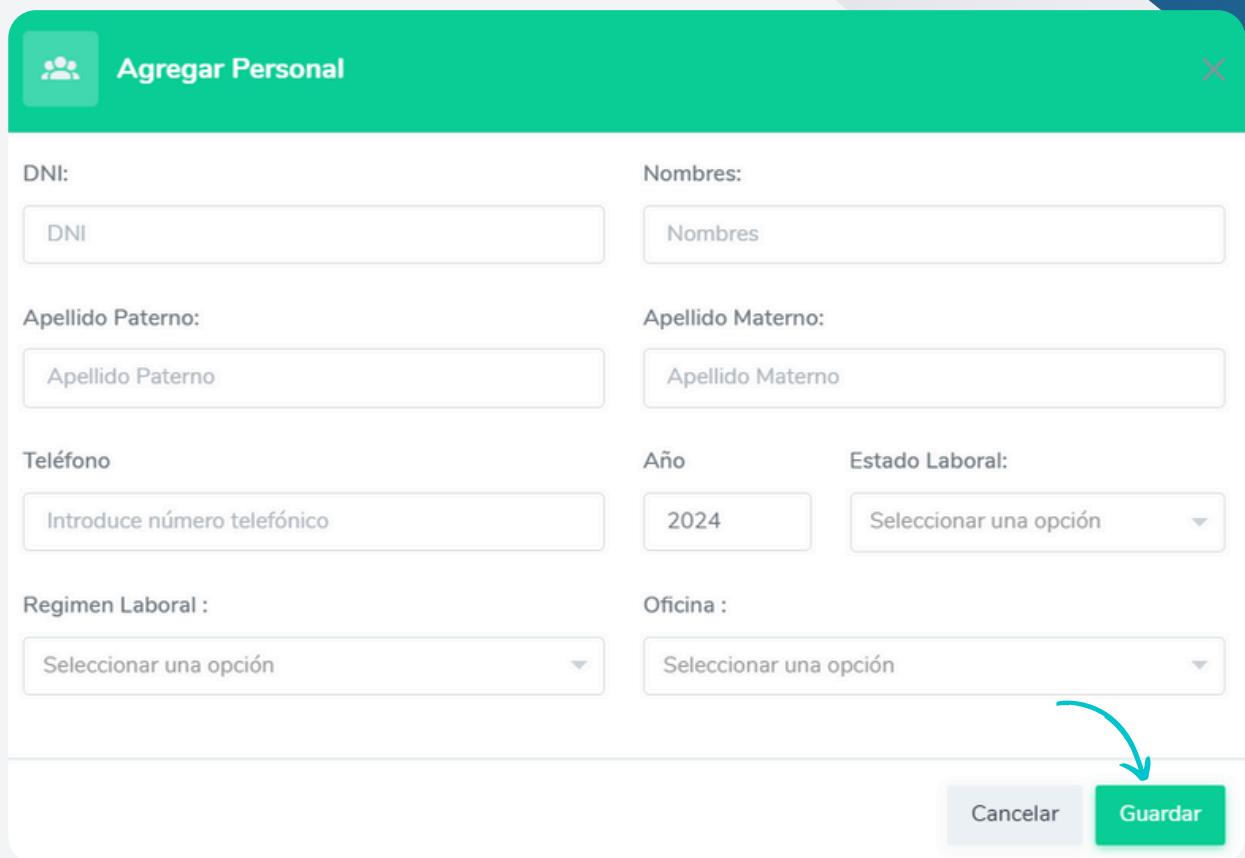
LISTA DEL PERSONAL							Nuevo Personal
El personal del Gobierno Regional de Apurímac está compuesto por profesionales comprometidos en diversas áreas, quienes trabajan para mejorar los servicios públicos y promover el desarrollo de la región. Su labor asegura el correcto funcionamiento de los proyectos e iniciativas que benefician a la comunidad.							
Vista							
Mostrar	10	entradas	Buscar:				
DNI	Nombre	Apellido	Regimen Laboral	Teléfono	Fecha	Opción	
12345678	Maycol	Vargas Lloza	CAS	987654321	2024-10-21 16:19:56		
87654321	Kener	Mendez Hurtado	CAS	654321789	2024-10-21 16:23:34		
73658684	Albert	Pfuño Alccahuamani	CAS	954131451	2024-10-21 13:08:10		
Mostrando 1 a 3 de 3 entradas				Primero	<	1	> Último

Agregar Personal

Para agregar un nuevo personal, haga clic en el botón **"Agregar Personal"**.

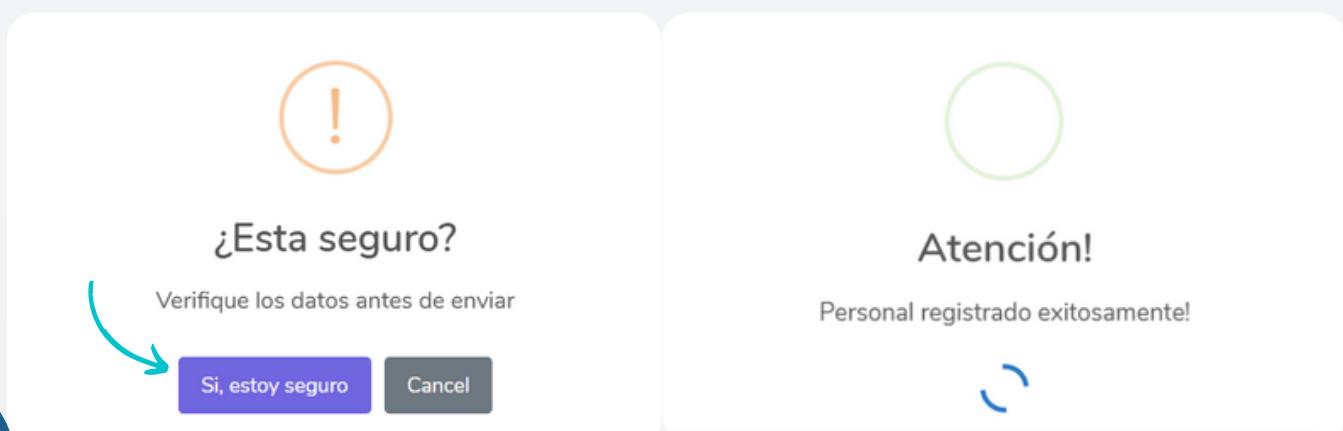
LISTA DEL PERSONAL							Nuevo Personal
El personal del Gobierno Regional de Apurímac está compuesto por profesionales comprometidos en diversas áreas, quienes trabajan para mejorar los servicios públicos y promover el desarrollo de la región. Su labor asegura el correcto funcionamiento de los proyectos e iniciativas que benefician a la comunidad.							

Posteriormente, se abrirá una ventana donde podrá agregar datos del personal y finalmente haga clic en **"Guardar"**.



The screenshot shows a mobile application interface for adding a new employee. The title bar at the top is green with the text "Agregar Personal". On the left is a small icon of two people. On the right is a red "X" button. Below the title are several input fields and dropdown menus. The fields include "DNI" (with placeholder "DNI"), "Nombres" (placeholder "Nombres"), "Apellido Paterno" (placeholder "Apellido Paterno"), "Apellido Materno" (placeholder "Apellido Materno"), "Teléfono" (placeholder "Introduce número telefónico"), "Año" (dropdown menu showing "2024"), "Estado Laboral" (dropdown menu showing "Seleccionar una opción"), "Regimen Laboral" (dropdown menu showing "Seleccionar una opción"), "Oficina" (dropdown menu showing "Seleccionar una opción"), and "Cancelar" and "Guardar" buttons at the bottom. A blue arrow points from the "Guardar" button to the "Guardar" button on the confirmation dialog.

Para agregar un personal, haga clic en botón **"Guardar"**. Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando **"Sí, estoy seguro"**. Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose el registro del nuevo personal.



Editar Personal

Para editar un personal, haga clic en el botón "**Editar**".

Lista de Personal							Editar	Buscar:
DNI	Nombre	Apellido	Regimen Laboral	Teléfono	Fecha	Opción		
35478962	test	test test	CAS	753698422	2024-11-14 09:06:42	  		

Una vez que se abra la ventana con los datos del personal, realice los cambios necesarios y luego haga clic en el botón "**Actualizar**" para guardar los cambios realizados.

Editar Personal

DNI: 35478962 Nombres: test

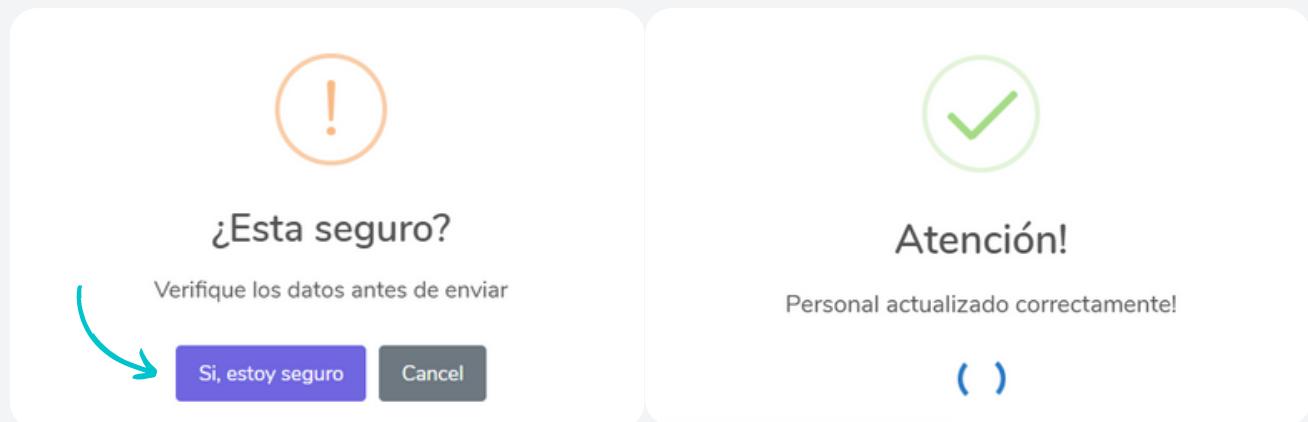
Apellido Paterno: test Apellido Materno: test

Teléfono: 753698422 Año: 2024 Estado Laboral: Activo

Regimen Laboral : CAS Oficina : Sub Secretaria General

Actualizar

Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la actualización del personal.

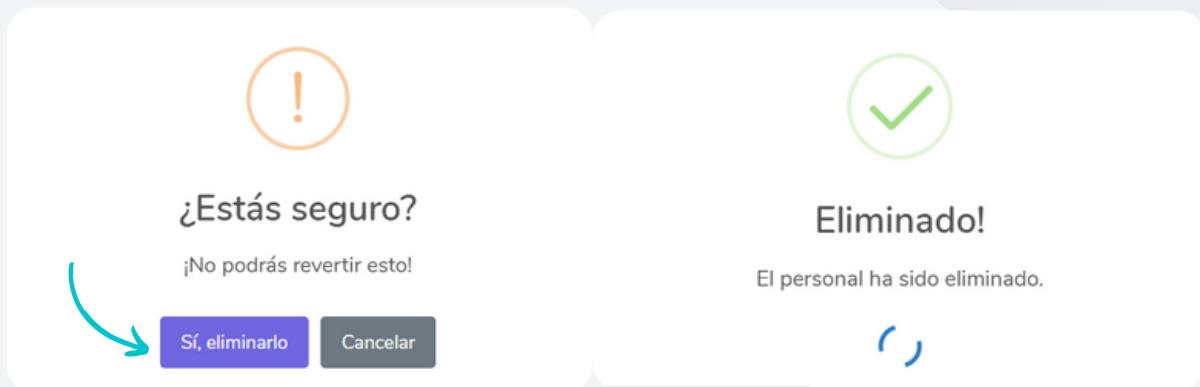


Eliminar Personal

Para eliminar un personal, haga clic en el botón "**Eliminar**".

Eliminar						
Mostrar	10	entradas	Buscar:	Opción		
DNI	Nombre	Apellido	Regimen Laboral	Teléfono	Fecha	Opción
35478962	test	test test	CAS	753698422	2024-11-14 09:06:42	

A continuación, se mostrará una alerta emergente para confirmar la acción. Seleccione "**Sí, Eliminarlo**" para proceder. Luego, se presentará una segunda alerta confirmatoria indicando que el personal se ha eliminado con éxito.



Ver Detalle Personal

Para ver el detalle un personal, haga clic en el botón "**Ver Personal**".

DNI	Nombre	Apellido	Regimen Laboral	Teléfono	Fecha	Opción
12345678	Maycol	Vargas Lloza	CAS	987654321	2024-10-21 16:19:56	

A continuación, se visualizará una ventana con el detalle completo del personal del Gobierno Regional de Apurímac, con sede central en Abancay, incluyendo una tabla que lista las asignaciones de personal a oficinas específicas, detallando el estado de cada asignación por año, permitiendo una visión integral y actualizada de la estructura organizativa y distribución del personal.

X

Información del Personal

DNI	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
73658684	Albert	Pfuño	Alccahuamani
REGIMEN LABORAL	TELÉFONO	FECHA REGISTRO	
CAS	954131451	2024-10-21	

Adicional:

Este resumen proporciona información clave sobre el personal seleccionado. Actualmente, el personal forma parte del régimen CAS, y ha estado registrado desde el 2024-10-21. Este registro ha sido esencial para mantener un control preciso de sus actividades dentro de la organización.

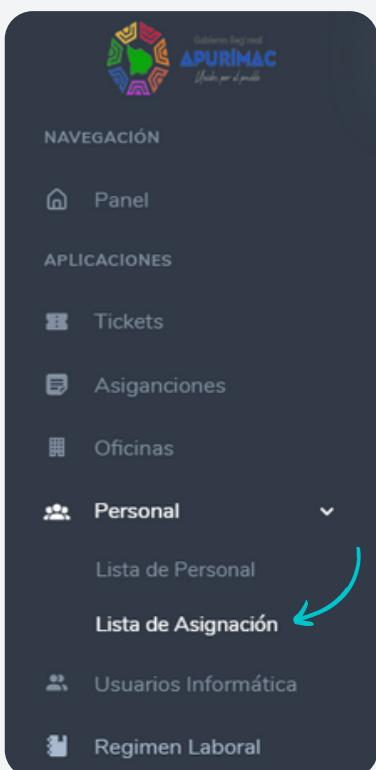
Lista de asignación de Albert

Personal	Oficina	Año	Estado	Fecha
Albert Pfuño	Soporte Técnico	2024	Activo	2024-10-21 15:07:02
Albert Pfuño	Unidad Informática	2024	Inactivo	2024-10-21 13:08:10

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

Primero < 1 Último

GESTIÓN DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL



Para acceder a la sección de Asignación de personal, lo puede realizar de la siguiente manera:
Haga clic en la opción "Lista de Asignación" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

En la sección de Asignación de Personal, se presenta una tabla detallada que contiene el registro completo de todas las asignaciones del personal del Gobierno Regional de Apurímac, con sede central en Abancay, proporcionando información exhaustiva sobre cada una. Esta sección también ofrece funcionalidades de gestión, destacando el botón "**Asignar**" para agregar nuevas asignaciones de personal de manera eficiente y organizada.

LISTA DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL

El proceso de asignación de personal a las diversas oficinas del Gobierno Regional de Apurímac es fundamental para garantizar una adecuada distribución de los recursos humanos. El personal asignado desempeña roles clave en el fortalecimiento de las actividades administrativas y operativas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al desarrollo de la región.

Vista

Personal	Oficina	Año	Estado	Fecha
Kener Mendez	Unidad Informática	2024	Activo	2024-10-21 16:23:34
Maycol Vargas	Sub Secretaría General	2024	Activo	2024-10-21 16:19:56
Albert Pfuño	Soporte Técnico	2024	Activo	2024-10-21 15:07:02
Albert Pfuño	Unidad Informática	2024	Inactivo	2024-10-21 13:08:10

Mostrar 10 entradas Buscar:

Mostrando 1 a 4 de 4 entradas

Primero < 1 > Último

Asignar

Asignar Personal

Para asignar a un personal, haga clic en el botón **"Asignar"**.

LISTA DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL

El proceso de asignación de personal a las diversas oficinas del Gobierno Regional de Apurímac es fundamental para garantizar una adecuada distribución de los recursos humanos. El personal asignado desempeña roles clave en el fortalecimiento de las actividades administrativas y operativas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al desarrollo de la región.

Asignar

Luego, se abrirá una ventana para asignar personal a una oficina específica. En este proceso, la asignación previa pasará a estado inactivo y la nueva asignación se activará. Una vez configurada la asignación, confirme los cambios haciendo clic en **"Asignar"**.

 Asiganar Personal X

Personal :

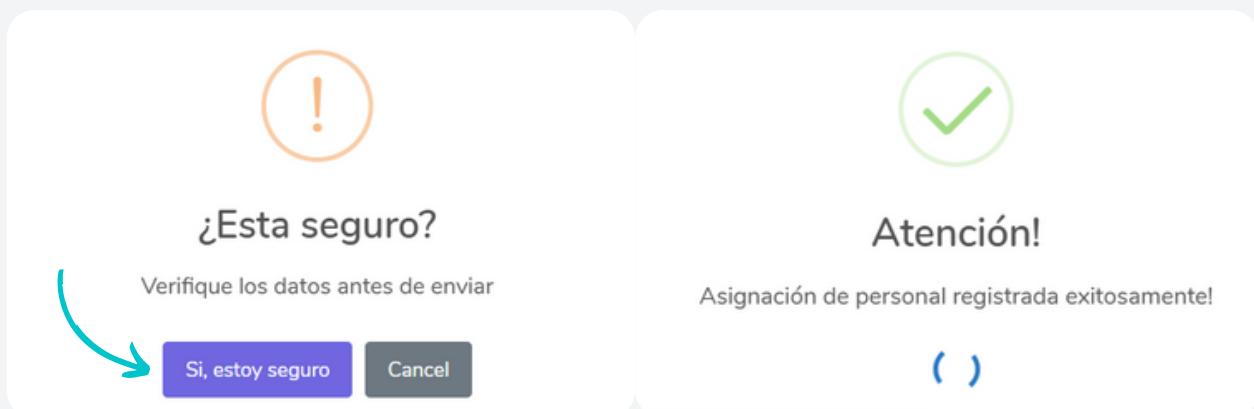
Oficina :

Año

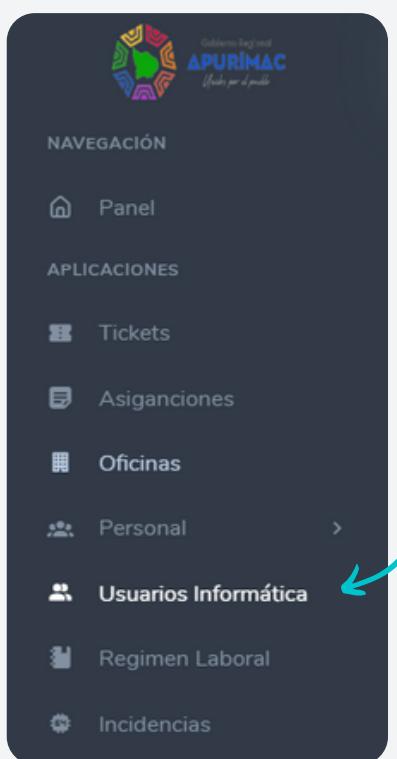
Estado Laboral:

Cancelar Asignar

Para asignar un personal a una oficina específica, haga clic en botón "**Asignar**". Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la asignación al personal.



GESTIÓN DE USUARIOS INFORMÁTICA



Para acceder a la sección de usuarios (agentes de soporte técnico - informática), lo puede realizar de la siguiente manera:

Haga clic en la opción "Lista de Asignación" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

En la sección de Usuarios, se visualiza una tabla detallada con el registro completo de todos los agentes de soporte técnico y personal de informática, proporcionando información exhaustiva sobre cada uno. Esta sección permite realizar acciones precisas como visualizar detalles, editar y eliminar registros, además de ofrecer la opción de agregar nuevos usuarios mediante el botón "**Agregar Usuario**", facilitando la gestión eficiente y organizada de los accesos y permisos del sistema.

LISTA DE USUARIOS INFORMÁTICA

[Nuevo Usuario](#)

En la Oficina de Unidad Informática y Soporte Técnico, contamos con un equipo de usuarios altamente capacitados que brindan asistencia técnica y solución de incidencias a las distintas dependencias del Gobierno Regional de Apurímac. Estos profesionales son fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas y la tecnología, ofreciendo apoyo continuo y eficiente para resolver cualquier desafío que se presente en el entorno laboral.

Vista

Mostrar 10 entradas

Buscar:

DNI	Nombre	Apellido	Usuario	Teléfono	Fecha	Opción
73658684	Albert	Pfuño Alccahuamani	Albert	954131451	2024-10-09 16:59:05	
12345678	Admin		Admin		2024-09-25 16:43:05	

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

Primero < 1 > Último

Agregar Usuario

Para agregar un nuevo usuario, haga clic en el botón **"Nuevo Usuario"**.

LISTA DE USUARIOS INFORMÁTICA

[Nuevo Usuario](#)

En la Oficina de Unidad Informática y Soporte Técnico, contamos con un equipo de usuarios altamente capacitados que brindan asistencia técnica y solución de incidencias a las distintas dependencias del Gobierno Regional de Apurímac. Estos profesionales son fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas y la tecnología, ofreciendo apoyo continuo y eficiente para resolver cualquier desafío que se presente en el entorno laboral.

Luego, se abrirá una ventana donde podrá agregar datos del usuario nuevo y finalmente haga clic en **"Guardar"**.

Agregar Usuario X

DNI:

Nombres:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Usuario:

Contraseña: (Ocular)

Teléfono:

Cancelar Guardar



Para agregar un usuario, haga clic en botón "**Guardar**". Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose el registro del nuevo usuario.



¿Esta seguro?

Verifique los datos antes de enviar

Sí, estoy seguro

Cancel



Atención!

Usuario registrado exitosamente!



Editar Usuario

Para editar un usuario, haga clic en el botón "**Editar**".

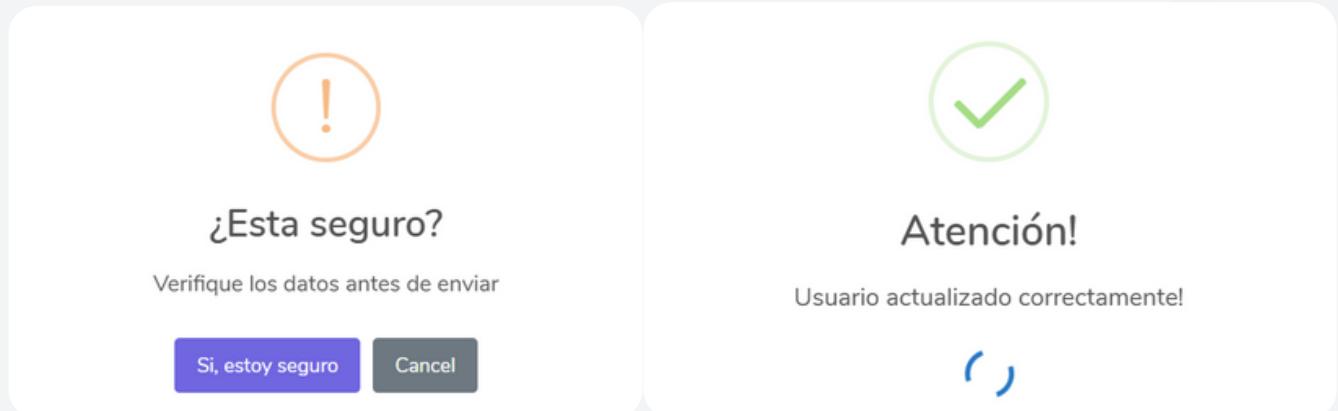
A screenshot of a user management interface. At the top, there's a search bar labeled "Buscar:" and a button labeled "Editar". Below the search bar, there's a dropdown menu set to "Mostrar 10 entradas". The main area is a table with columns: DNI, Nombre, Apellido, Usuario, Teléfono, Fecha, and Opción. A row of data is shown: DNI 12548769, Nombre test, Apellido test tets, Usuario test01, Teléfono 123456792, Fecha 2024-11-14 11:57:27, and Opción with three icons. A red arrow points from the text above to the "Editar" button.

Una vez que se abra la ventana con los datos del usuario, realice los cambios necesarios y luego haga clic en el botón "**Actualizar**" para guardar los cambios realizados.

A screenshot of the "Editar Usuario" dialog box. It contains fields for DNI (73658684), Nombres (Albert), Apellido Paterno (Pfuño), Apellido Materno (Alccahuamani), Usuario (Albert), Nueva Contraseña (with placeholder "Introduce tu contraseña"), and Teléfono (954131451). At the bottom are "Cancelar" and "Actualizar" buttons, with a red arrow pointing to the "Actualizar" button.

Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se

mostrará una segunda alerta confirmándose la actualización del usuario.

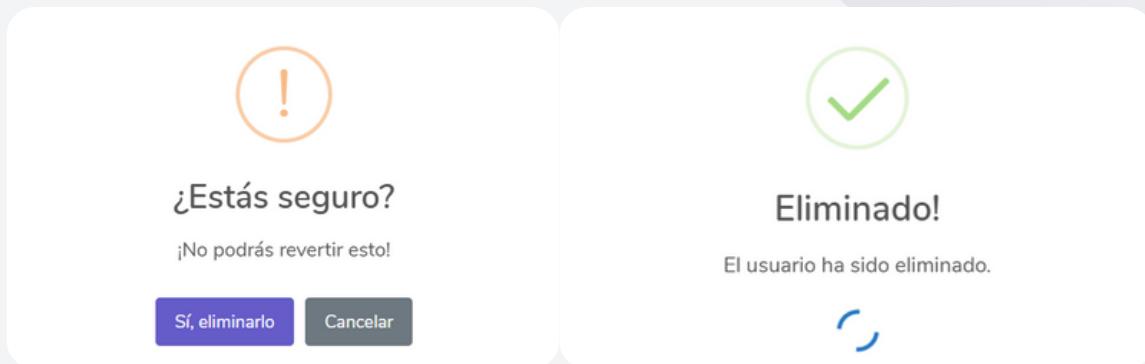


Eliminar Usuario

Para eliminar un usuario, haga clic en el botón "**Eliminar**".

Listado de Usuarios							Eliminar	
DNI	Nombre	Apellido	Usuario	Teléfono	Fecha	Opción		
123456789	test	test test	test01	123456789	2024-11-14 11:57:27			

A continuación, se mostrará una alerta emergente para confirmar la acción. Seleccione "**Sí, Eliminarlo**" para proceder. Luego, se presentará una segunda alerta confirmatoria indicando que el usuario se ha eliminado con éxito.



Ver Detalle Usuario

Para ver el detalle un usuario, haga clic en el botón **"Visualizar"**.

The screenshot shows a table with columns: DNI, Nombre, Apellido, Usuario, Teléfono, Fecha, and Opción. A red arrow points from the text above to the 'Visualizar' button in the header.

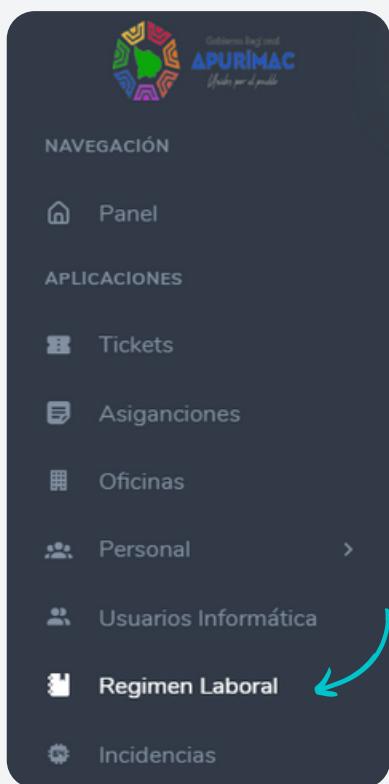
DNI	Nombre	Apellido	Usuario	Teléfono	Fecha	Opción
73658684	Albert	Pfuño Alccahuamani	Albert	954131451	2024-10-09 16:59:05	

A continuación, se visualizará una ventana con el detalle completo del los agentes de soporte técnico y personal de informática.

The detailed profile page for Albert Pfuño Alccahuamani shows the following information:

- INFORMACIÓN PERSONAL:**
 - Nombres : Albert
 - Apellidos : Pfuño Alccahuamani
 - Número Telefónico : 954131451
 - Usuario : Albert
 - Password : ****
 - En otra parte:
- TICKETS ASIGANADOS:**
 - 4 Tickets asignados (66.67% del total de Tickets)
 - 0 Atendidos
 - 1 No logrados
- Identificación:** DNI : 73658684

GESTIÓN DE RÉGIMEN LABORAL



Para acceder a la sección de Régimen Laboral, lo puede realizar de la siguiente manera:

Haga clic en la opción "Régimen Laboral" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

En la sección de Régimen Laboral, se presenta una tabla detallada que contiene el registro completo de todos los régimen laborales del Gobierno Regional de Apurímac, con sede central en Abancay, proporcionando información exhaustiva sobre cada una. Esta sección permite realizar acciones precisas como editar y eliminar registros, además de ofrecer la opción de agregar nuevo régimen mediante el botón "**Nuevo Régimen**", facilitando la gestión eficiente.

LISTA DE RÉGIMEN LABORAL

El Gobierno Regional de Apurímac cuenta con diferentes regímenes laborales que rigen el trabajo de sus empleados. Estos regímenes son establecidos según las normativas vigentes y están diseñados para asegurar condiciones justas y equitativas para todos los trabajadores.

Nuevo Régimen

Vista

Mostrar 10 entradas

Buscar:

Número

Nombre

Descripción

Opciones

1

CAS

El CAS son para el personal de la ...



Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Primero

<

1

>

Último

Agregar Régimen Laboral

Para agregar un nuevo régimen, haga clic en el botón **"Nuevo Régimen"**.

LISTA DE RÉGIMEN LABORAL

El Gobierno Regional de Apurímac cuenta con diferentes regímenes laborales que rigen el trabajo de sus empleados. Estos regímenes son establecidos según las normativas vigentes y están diseñados para asegurar condiciones justas y equitativas para todos los trabajadores.

Nuevo Régimen

Luego, se abrirá una ventana donde podrá agregar datos del nuevo régimen y finalmente haga clic en **"Guardar"**.



Agregar Régimen Laboral



Nombre del Régimen Laboral :

Nombre del régimen laboral

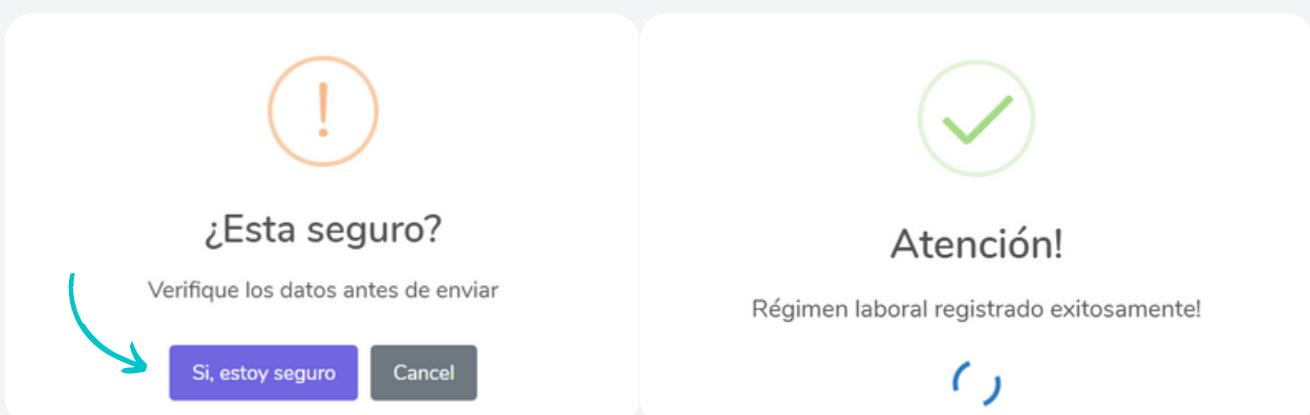
Descripción :

Esta área de texto tiene un límite de 225 caracteres.

Cancelar

Guardar

Para agregar un régimen, haga clic en botón "**Guardar**". Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose el registro del nuevo régimen.



Editar Régimen Laboral

Para editar un Régimen, haga clic en el botón "**Editar Régimen**".

A screenshot of a table-based interface for managing regimes. The table has columns: Número, Nombre, and Descripción. A single row is selected, showing values: 1, CAS, and 'El CAS son para el personal de la ...'. To the right of the table are buttons for 'Buscar' and 'Opciones'. A large blue arrow points from the text 'Editar Régimen' to the 'Editar' icon in the 'Opciones' column of the selected row.

Una vez que se abra la ventana con los datos del Régimen Laboral, realice los cambios necesarios y luego haga clic en el botón "**Actualizar**" para guardar los cambios realizados.

 Editar Régimen Laboral X

Nombre del Régimen Laboral :

✓

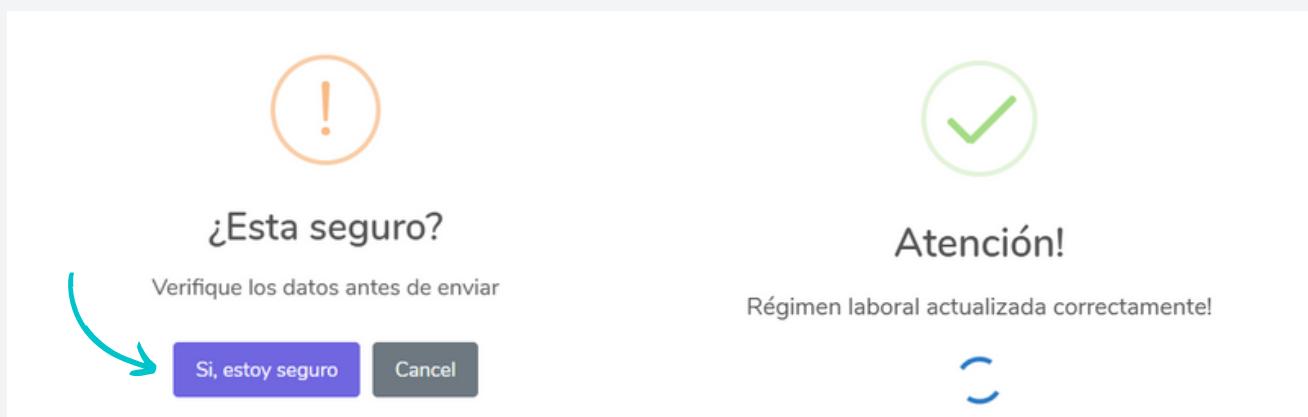
Descripción :

El CAS son para el personal de la ...

✓

CancelarActualizar

Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la actualización del Régimen Laboral.



Eliminar Régimen Laboral

Para eliminar un Régimen , haga clic en el botón "**Eliminar Régimen**".

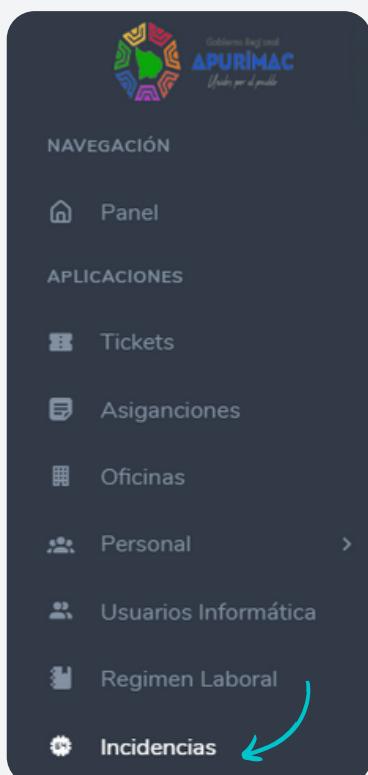
The screenshot shows a table with columns: Número, Nombre, Descripción, and Opciones. The first row contains the value '1' under Número, 'CAS' under Nombre, and 'El CAS son para el personal de la ...' under Descripción. Under Opciones, there are two icons: a blue one and a red one with a white 'X'. A red curved arrow points from the text above to the red 'X' icon.

Mostrar	10	entradas	Buscar:	Opciones
Número	Nombre	Descripción		
1	CAS	El CAS son para el personal de la ...		

A continuación, se mostrará una alerta emergente para confirmar la acción. Seleccione "**Sí, Eliminarlo**" para proceder. Luego, se presentará una segunda alerta confirmatoria indicando que el régimen se ha eliminado con éxito.

The image contains two rounded rectangular boxes. The left box has an orange exclamation mark icon and the text "¿Estás seguro? ¡No podrás revertir esto!". It has two buttons at the bottom: a purple one labeled "Sí, eliminarlo" and a grey one labeled "Cancelar". A red curved arrow points from the text above to the "Sí, eliminarlo" button. The right box has a green checkmark icon and the text "Eliminado! Régimen Laboral eliminado correctamente!".

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

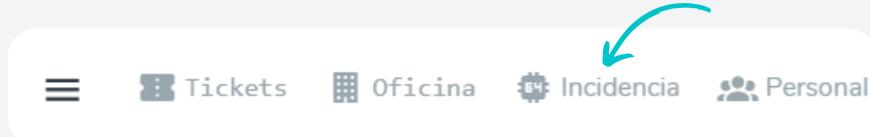


Para acceder a la sección de Incidencias, lo puede realizar de dos maneras:

Haga clic en la opción "Incidencias" ubicada en la **barra lateral izquierda** del Panel Administrativo.

O también:

Acceda a la sección **encabezado (headers)** del sistema y haga clic en la opción "Incidencias".



En la sección de Incidencias, se presenta una tabla detallada con el registro completo de todas las Incidencias informáticos más concurrentes en el Gobierno Regional de Apurímac, con sede central en Abancay. Esta tabla proporciona información exhaustiva sobre cada Incidencias y permite realizar acciones específicas, como edición y eliminación. Además, se ofrecen opciones de gestión, incluyendo el botón "**Nuevo Incidencia**" para incorporar nuevas Incidencias.

LISTA DE INCIDENCIAS

En el Gobierno Regional de Apurímac, las incidencias más comunes que se presentan en las oficinas incluyen:

Número	Nombre	Descripción	Opciones
4	Problemas con Impresora	Problemas con Impresora	
3	Problemas con Melisa	Problemas con Melisa	
2	Problemas con SIAF	Problemas con SIAF	
1	Problemas con SIGA	Los problemas de SIGA son	

Mostrando 1 a 4 de 4 entradas

Primero < 1 Último

Agregar Incidencia

Para agregar un nuevo incidencia, haga clic en el botón **"Nuevo Incidencia"**.

LISTA DE INCIDENCIAS

En el Gobierno Regional de Apurímac, las incidencias más comunes que se presentan en las oficinas incluyen:

Posteriormente, se abrirá una ventana donde podra agregar datos de la incidencia y finalmente haga clic en **"Guardar"**.

Agregar Incidencia ×

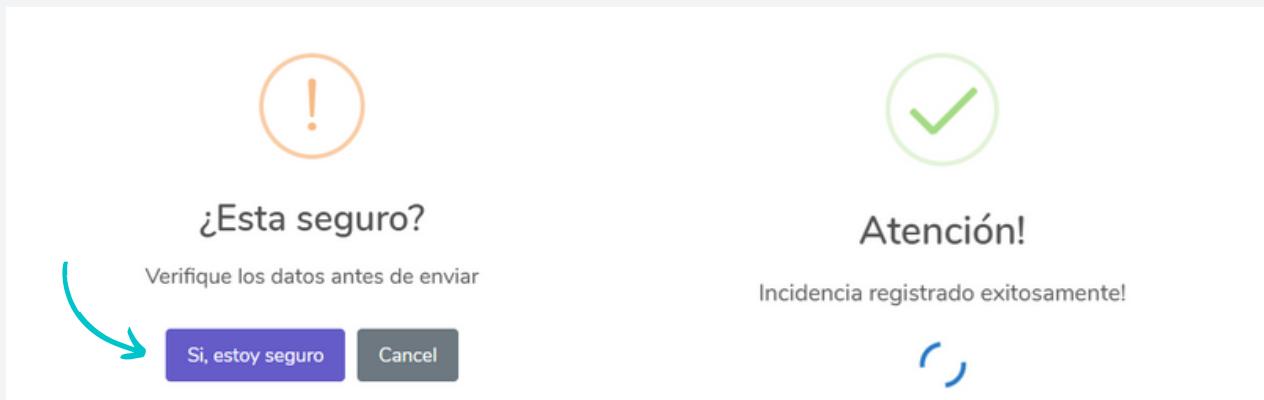
Nombre de la Incidencia :

Descripción :

Esta área de texto tiene un límite de 225 caracteres.

Cancelar Guardar

Para agregar la incidencia, haga clic en botón "**Guardar**". Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose el registro de una nueva incidencia.



Editar Incidencia

Para editar una incidencia, haga clic en el botón "**Editar Incidencia**".

Una vez que se abra la ventana con los datos de la incidencia, realice los cambios necesarios y luego haga clic en el botón "**Actualizar**" para guardar los cambios realizados.

 Editar Incidencia X

Nombre de la Incidencia :

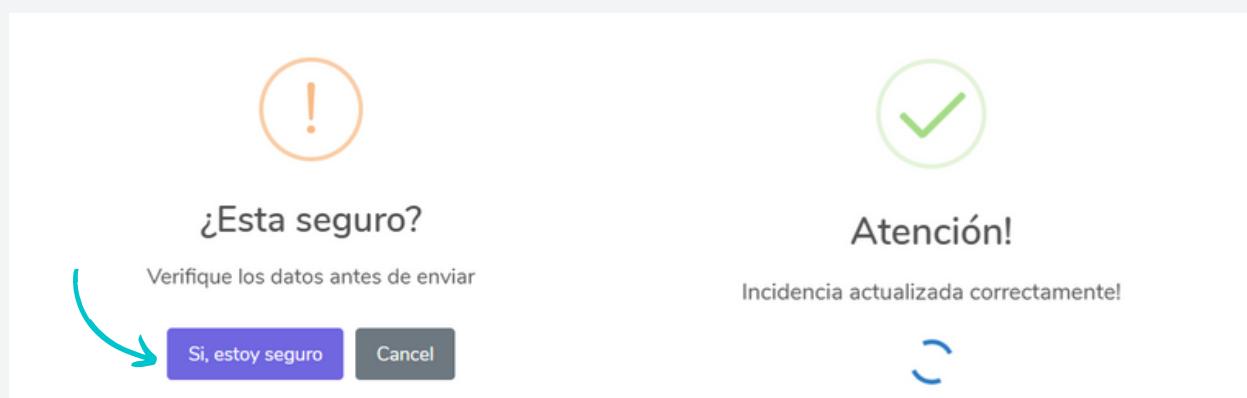
Problemas con Impresora ✓

Descripción :

Problemas con Impresora ✓

Cancelar Actualizar

Seguidamente confirme la acción en la alerta emergente seleccionando "**Sí, estoy seguro**". Posteriormente, se mostrará una segunda alerta confirmándose la actualización de la Incidencia.

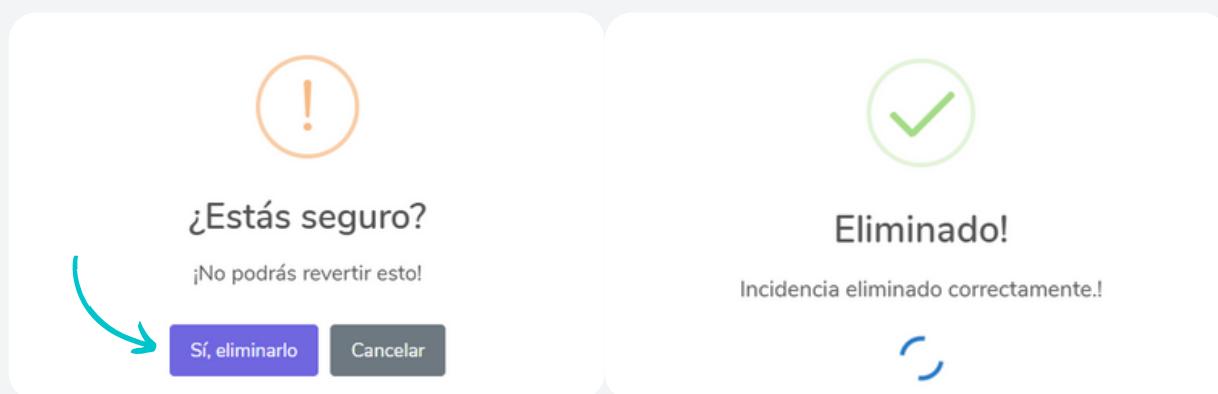


Eliminar Incidencia

Para eliminar una incidencia, haga clic en el botón "**Eliminar incidencia**".

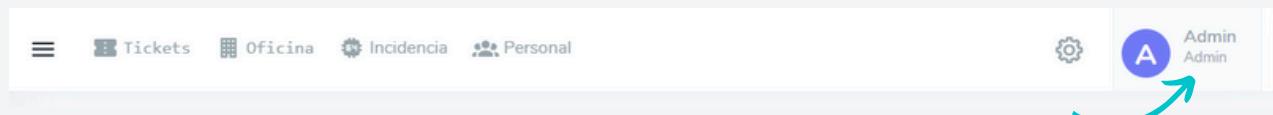
Eliminar Incidencia		
Mostrar	10	entradas
Número	Nombre	Descripción
5	test	test

A continuación, se mostrará una alerta emergente para confirmar la acción. Seleccione "**Sí, Eliminarlo**" para proceder. Luego, se presentará una segunda alerta confirmatoria indicando que la incidencia se ha eliminado con éxito.



MI CUENTA

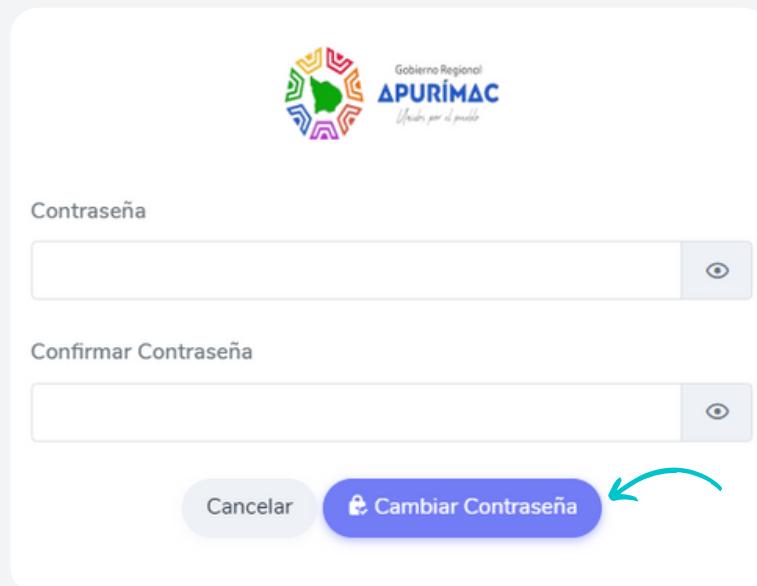
Para acceder a la sección de Mi Cuenta, haga clic en la logo de tu cuenta ubicada en la **barra superior (Header)** del Panel Administrativo.



Posteriormente, se accederá a una vista de perfil donde se detalla su información personal. En esta sección, además de visualizar sus datos, se le brinda la opción de modificar su contraseña, permitiendo mantener la seguridad y actualidad de su cuenta de usuario de manera autónoma y segura.

A screenshot of the 'Mi Perfil' (My Profile) page. At the top, it shows the same navigation bar with the user profile icon. Below that, the page title 'Mi Perfil' is displayed, along with the breadcrumb 'Gore > Panel Administrativo > Mi Perfil'. On the left, there's a user icon and the word 'Admin'. Under 'CREDENCIALES DE ACCESO:', it says 'Las credenciales proporcionadas a continuación son necesarias para acceder al sistema. Asegúrese de utilizarlas para iniciar sesión de forma segura y acceder a las funcionalidades disponibles.' Below this, it shows 'Usuario : Admin' and 'Contraseña : *****'. A red box highlights the 'Cambiar Contraseña' button, which has a red arrow pointing to it from the text above. The main content area is titled 'Mis Datos Personales' and lists personal information in a grid format:

Al seleccionar la opción "**Cambiar Contraseña**", se abrirá una ventana segura donde podrá introducir su nueva contraseña, permitiéndole actualizar y fortalecer su clave de acceso de manera confidencial y segura.



Para actualizar su contraseña, haga clic en "**Cambiar Contraseña**". Una vez completado el proceso, se mostrará una alerta confirmatoria indicando que la contraseña ha sido actualizada con éxito, garantizando que su cuenta esté segura y actualizada.

