



MANUAL DE USUARIO ADMINISTRADOR

SIGESOP (Sistema para la Gestión de Soporte Técnico)

Inicio

Acerca de

Contacto

Ingresar

Sistema de Gestión de Soporte Técnico - SIGESOP



Ministerio del Poder Popular para la Salud - Dirección Estatal de Salud del Distrito Capital - Oficina de Informática
24-04-2012

Manual de Usuario (SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	1



Contenido

Introducción	3
Objetivo.....	4
Normas Específicas.....	4
Operación del Sistema.....	5
Acceso al Sistema.....	5
Menú de Principal.....	6
Contacto	7
Ingresar.....	8
Pantalla Principal(Administrador)	9
Menú de Opciones.....	10
Dependencia	10
Especialidades	12
Técnicos.....	12
Operaciones.....	13
Crear Dependencias	14
Reporte de Dependencias	15
Actualizar Dependencias	16
Solicitudes de Servicios.....	17
Pantalla Principal(Secretaria).....	18
Crear Solicitudes de Servicio.....	19
Lista de Solicitudes	20
Página Principal (Coordinador).....	20
Perfil (Técnico).....	21

Manual de Usuario	Pág.
<i>(SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))</i>	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	2



Introducción

El presente Manual de Usuario, se ha elaborado con la finalidad de ser utilizado como fuente de información clara y precisa sobre el Sistema para la Gestión de Soporte Técnico (SIGESOP), simplificando los procesos y facilitando el manejo efectivo del Sistema y sus herramientas. Este asimismo permite a cualquier usuario pueda estar en la capacidad de solucionar cualquier problema o inconveniente que se le presente durante el uso del mismo.

En este Manual se describen los pasos que deben seguir los usuarios para la utilización de cada una de las opciones que integran el Sistema.

Este Sistema está alojado en un servidor bajo el sistema operativo Windows y está desarrollado en el lenguaje de PHP y manejador de base de datos MySQL. Dispone de un menú dinámico que se configura de acuerdo a los roles de cada usuario. A través del perfil establecido a cada usuario se podrá tener acceso a los menús y opciones dentro del Sistema.

Manual de Usuario	Pág.
<i>(SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))</i>	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	3



Objetivo

El objetivo de **SIGESOP** "Sistema para la Gestión de Soporte Técnico" es registrar de las solicitudes recibidas por la Oficina de Informática con la finalidad de mantener una base de datos actualizada de dependencias de la Secretaría, usuarios y técnicos, además de permitir llevar bitácora de los casos solucionados para la creación de una base de conocimientos disponible en todo momento.

Normas Específicas

Todo requerimiento de modificación o desarrollo del Sistema para la Gestión de Soporte Técnico, deberá ser remitido al Área de Desarrollo de Sistemas de la Unidad de Informática mediante comunicación escrita.


El Sistema para la Gestión de Soporte Técnico tiene como requisito la instalación en el equipo desde donde se accederá el programa ® **Adobe Acrobat**, dado que los reportes del sistema utilizan este programa como herramienta para visualización e impresión.

Manual de Usuario (<i>SIGESOP</i> ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	4



Operación del Sistema

Acceso al Sistema

Para acceder al ***Sistema para la Gestión de Soporte Técnico (SIGESOP)*** el usuario debe ubicar en la pantalla de su computador el ícono que identifica al navegador **MOZILLA FIREFOX**, una vez  que el usuario activa el navegador, para el ingreso al sistema es a través del sitio Web de la URL:

<http://10.40.7.129/sigesop/>

Automáticamente se visualizará lo siguiente:



Manual de Usuario	Pág.
(SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	5



Menú Principal

Menú Principal



Inicio

Acerca de

Contacto

Ingresar

Sistema de Gestión de Soporte Técnico - SIGESOP

Este menú muestra las opciones:

- **Inicio:** Nos lleva a la página de inicio
- **Acerca de:** Esta nos dice el objetivo o fin por el cual fue creado el *Sistema para la Gestión de Soporte Técnico* (SIGESOP).

Inicio

Acerca de

Contacto

Ingresar

[Home](#) » Acerca de..

SIGESOP

SIGESOP "Sistema para la Gestión de Soporte Técnico" es una herramienta para el registro de las solicitudes recibidas por la Oficina de Informática con la finalidad de mantener una base de datos actualizada de dependencias de la Secretaría, usuarios y técnicos, además de permitir llevar bitácora de los casos solucionados para la creación de una base de conocimientos disponible en todo momento.



Manual de Usuario <i>(SIGESOP "Sistema para la Gestión de Soporte Técnico")</i>	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	6



Contacto: Esta opción nos presenta un formulario que puedes llenar con las sugerencias u otras inquietudes que se le pueda presentar al usuario.

[Inicio](#) | [Acerca de](#) | **[Contacto](#)** | [Ingresar](#)

[Home](#) » [Contact](#)

Contactenos

Si tiene alguna sugerencia u otra inquietud, utilice el presente formulario. Gracias.

*Campos con * son obligatorios.*


Nombre * Ingresa Tu Nombre

Correo Electronico * Ingresa Tu Correo Electrónico

Asunto * Escriba el Asunto Por el Cual Desea Contactar

Texto del Comentario * Ingrese Su Sugerencia o Inquietud

Codigo de Verificacion

 [Get a new code](#) Escriba el Código de Verificación Que aparece en la imaoen

Introduzca las letras mostradas en la imagen.
Puede utilizar mayusculas y/o minusculas indistintamente.

Presiona Para Enviar Tu Comentario



Ingresar: Al seleccionar la opción Ingresar, este le mostrara una pantalla en la cual le es solicitada su identificación de usuario y su clave de acceso:



[Home](#) » [Login](#)

Ingresar al Sistema

Por favor introduzca sus datos de identificación:

Los campos con * son obligatorios.

Usuario *

← Ingrese el Usuario

Clave *

← Ingrese contraseña del
Usuario

Ingresar

Presiona Para
Ingresar al Sistema

La identificación del usuario para efectos del sistema es *la inicial del nombre y primer apellido*

Manual de Usuario (SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	8



Página Principal (Administrador)

Después de haber ingresado se obtiene acceso a 2 áreas más que se pueden observar en el menú principal estas son: Maestros y solicitudes de Servicio.

Maestros Solicitudes de Servicio

Gobierno Bolivariano de Venezuela

Ministerio del Poder Popular para la Salud

Dirección Estatal de Salud del Distrito Capital

BICENTENARIO

[Inicio](#) [Maestros](#) [Solicitudes de Servicio](#) [Acerca de](#) [Contacto](#) [Salir \(Eribeth Duran\)](#)

Manual de Usuario (SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	9

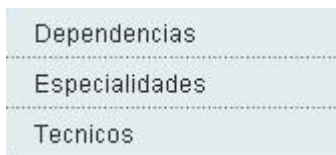


Menú De Opciones



Ministerio del Poder Popular para la Salud - Dirección Estatal de Salud del Distrito Capital - Oficina de Informática
24-04-2012

Al Seleccionar El botón maestros Se despliega un sub-menú donde podremos seleccionar las siguientes opciones:



Dependencias De la estructura organizacional de la dirección estatal de Salud

Gestionar Dependencias

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de cada valor de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

Displaying 1-10 of 79 result(s).

ID	Dependencia	Ubicacion	Responsable	Celular	Local	
1	Administración y Finanzas	Piso 3	Lic. Carlos Contreras	(0414)-137-81-89 (0426)-512-60-26	(0212)-451-22-14	
2	Almacén	Sótano 2	William Badillo	(0414)-319-44-25 (0416)-610-19-05		
3	Archivo	Piso 5	Lic. María Zamudio	(0426)-514-03-34	451-12-46	
4	Archivo Pasivo	Sótano 2	Lic. María Zamudio	(0426)-514-03-34		
5	Asesoría Legal	Piso 8	Abg. Carmen Elena Granado	(0414)-196-83-22	(0212)-461-32-17	
6	Atención al Soberano	piso 2	Osner Becerra Elvira Díaz	(0412)-576-87-05 (0414)-231-45-69	(0212)-461-10-46	
7	Barrio Adentro	Piso 4	Dr. Mario Laya	(0426)-514-08-55	(0212)-461-60-04	
8	Bienes Nacionales	Piso 3	Lic. Manuel Rodríguez	(0424)-267-83-91	(0212)-451-56-19	
9	Bienestar Social	Piso 8			(0212)-461-16-51	
10	Bioanálisis	Piso 4	Lic. Néstor de Luca	(0424)-187-33-34	(0212)-461-50-86	

Operaciones

[Listar Dependencias](#)

[Crear Dependencias](#)

[Reporte de Dependencias](#)

Manual de Usuario	Pág.
<i>(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))</i>	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	10



Aquí obtenemos toda la Información necesaria de cada una de las dependencias de la dirección estatal de salud del distrito capital estas pueden ser modificadas y eliminadas

ID	Dependencia	Ubicación	Responsable	Celular	Local	
						Búsqueda
1	Administración y Finanzas	Piso 3	Lic. Carlos Contreras	(0414)-137-81-89 (0426)-512-60-26	(0212)-451-22-14	  

Ver Editar Eliminar

Al seleccionar VER sobre una dependencia nos muestra la información específica

[Home](#) » [Dependencias](#) » 1

Ver Dependencia #1

ID	1
Dependencia	Administración y Finanzas
Ubicación	Piso 3
Responsable	Lic. Carlos Contreras
Celular	(0414)-137-81-89 (0426)-512-60-26
Local	(0212)-451-22-14
Condición	1

Operaciones

Listar Dependencias
Crear Dependencias
Actualizar Dependencias
Eliminar Dependencias
Gestionar Dependencias

Manual de Usuario (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	11



Especialidades

Muestra información de los servicios, soportes o trabajos que pueden realizar los técnicos de la unidad de informática de la dirección estatal del distrito capital

[Home](#) » [Especialidades](#) » Manage

Gestionar Especialidades

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de cada valor de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

Displaying 1-7 of 7 result(s).

ID	Especialidad	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
1	Soporte en Hardware y/o Software	 
2	Soporte en Redes	 
3	Soporte en Telefonía	 
4	Soporte en Servidores y/o Telecomunicaciones	 
5	Desarrollo de Sistemas / Bases de Datos	 
6	Organización y Sistemas	 
7	Carnetización	 

Operaciones

[Listar Especialidades](#)

[Crear Especialidades](#)

Técnicos

Muestra la información general de los técnicos de la unidad de informática

Gestionar Tecnicos

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de cada valor de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

Displaying 1-10 of 13 result(s).

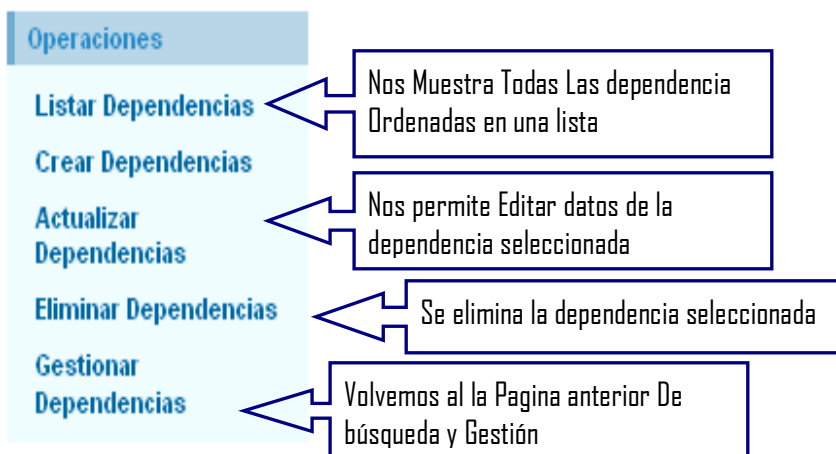
ID	Nombre Tecnico	Especialidad	Username	Password	Email	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
1	Alexander Avila	1	aavila	123456		 
2	Edwin Rojas	1	erojas	123456		 
3	Eribeth Duran	1	eduran	123456		 
4	Francisco Leopardi	1	fleopardi	123456		 
5	Freddy Gil	1	fgil	123456		 
6	Jenifer Charles	1	jcharles	123456		 
7	Joonathan Pino	1	jpino	123456		 
8	Julio Berroteran	1	jberroteran	123456		 
9	Victor Messuti	1	vmessuti	123456		 
10	Sherley Castro	1	scaastro	123456		 

Manual de Usuario	Pág.
<i>(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))</i>	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	12



Operaciones

En la Parte Derecha de Nuestra pantalla tenemos las siguientes operaciones estas pueden variar según en formulario que estemos.





Crear Dependencias

Cuando Seleccionamos "Crear Dependencias" Nos envía al siguiente Formulario

Crear Dependencias



Crear Dependencias

Los campos con * son obligatorios.

Dependencia *

Ubicacion

Responsable

Celular

Local

Condicion

Interno

Crear

Llenamos Los Siguietes Campos con la información necesaria y Presionamos el Botón Crear

Manual de Usuario (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	14



Reporte de Dependencias

Cuando Seleccionamos "Reporte de Dependencias" Nos Genera inmediatamente un archivo PDF en Otra pagina

Reporte de
Dependencias



Reporte de Dependencias al 24/04/12						
Id	Dependencia	Ubicacion	Responsable	Celular	Local	Condicion
1	Administración y Finanzas	Piso 3	Lic. Carlos Contreras	(0414)-137-81-89 (0426)-512-60-26	(0212)-451-22-14	Sede
2	Almacén	Sótano 2	William Badillo	(0414)-319-44-25 (0416)-610-19-05		Sede
3	Archivo	Piso 5	Lic. María Zamudio	(0426)-514-03-34	451-12-46	Sede
4	Archivo Pasivo	Sótano 2	Lic. María Zamudio	(0426)-514-03-34		Sede
5	Asesoría Legal	Piso 8	Abg. Carmen Elena Granado	(0414)-196-83-22	(0212)-461-32-17	Sede
6	Atención al Soberano	piso 2	Osner Becerra Elvira Díaz	(0412)-576-87-05 (0414)-231-45-69	(0212)-461-10-46	Sede
7	Barrio Adentro	Piso 4	Dr. Mario Laya	(0426)-514-08-55	(0212)-461-60-04	Sede
8	Bienes Nacionales	Piso 3	Lic. Manuel Rodríguez	(0424)-267-83-91	(0212)-451-56-19	Sede
9	Bienestar Social	Piso 8			(0212)-461-16-51	Sede
10	Bioanálisis	Piso 4	Lic. Néstor de Luca	(0424)-187-33-34	(0212)-461-50-86	Sede
11	Caja	Planta Baja	Rafael Pérez	(0412)-903-16-38	(0212)-462-38-14	Sede
12	Capacitación y Desarrollo del Talento Humano	Piso 2			(0212)-451-62-52	Sede
13	Clasificación y Remuneración	Piso 7			(0212)-461-34-42	Sede
14	Colegio de Enfermería	Piso 2	Lic. Comoroto Valera	(0424)-248-69-90 (0412)-025-20-01	(0212)-636-68-61	Sede
15	Compras	Piso 3	Lic. Henry Serrano	(0414)-227-91-77	(0212)-451-38-19	Sede
16	Contabilidad	Piso 3	Lic. Pedro Fitallen	(0414)-321-90-46	(0212)-880-48-23 (0212)-275-32-87	Sede
17	Control Interno	Piso 3			(0212)-275-18-46	Sede
18	Control de Gestión	Piso 8	Dra. Yaneth León	(0426)-520-95-44	(0212)-415-79-15	Sede
19	Correspondencia	Piso 4	Rafael Henríquez	(0414)-214-19-02		Sede
20	Despacho	Planta Baja	Dr. Jairo Silva	(0416)-822-80-22	(0212)-451-44-17	Sede
21	Deudas	Piso 3	Lic. Karina Canelón	(0414)-238-47-24	(0212)-461-60-81	Sede
22	Distritos Sanitarios y Ambulatorios	Piso 6	Dr. Guerman Porras	(0416)-814-66-31	(0212)-461-51-01	Sede
23	Docencia e Investigación	Piso 2	Dr. Jairo Silva Zuly Cordova	(0416)-822-80-27	(0212)-451-62-52	Sede

Manual de Usuario (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	15



Actualizar Dependencias

Nos envía al siguiente formulario en el cual se puede modificar la información de cada una de las dependencias seleccionadas

Actualizar
Dependencias



Actualizar Dependencias 1

Los campos con * son obligatorios.

Dependencia *

Administración y Finanzas

Ubicación

Piso 3

Responsable

Lic. Carlos Contreras

Celular

(0414)-137-81-89 (0426)-512-60-26

Local

(0212)-451-22-14

Condición

Interno ▼

Salvar

Damos Click en Salvar y se Actualizara la Información

Manual de Usuario (SIGESOP (“Sistema para la Gestión de Soporte Técnico”))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	16



Solicitudes de Servicio

En la siguiente página encontramos Las solicitudes de servicios:

Inicio	Maestros	Solicitudes de Servicio	Acerca de	Contacto	Salir (Eribeth Duran)
------------------------	--------------------------	--	---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

[Home](#) » [Solicitudes](#) » Gestionar Solicitudes de Soporte

Gestionar Solicitudes de Soporte

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de los valores de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

ID	Fecha	Hora	Dependencia	Usuario	Tecnico	Estatus
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No results found.

Operaciones

- [Listar Solicitudes](#)
- [Crear Solicitudes](#)
- [Reporte de Solicitudes Pendientes](#)
- [Reporte de Solicitudes Finalizadas](#)
- [Reporte de Solicitudes por Fecha](#)
- [Reporte de Solicitudes por Dependencia](#)
- [Reporte de Solicitudes por Tecnico](#)

Manual de Usuario (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	17



Página Principal Perfil (Secretaría)

Después de haber ingresado al sistema se obtiene acceso a un área mas que se puede observar en el menú principal estas es **Solicitudes de Servicio**.

Solicitudes de Servicio

Solicitudes de Servicio

En la siguiente opción nos presenta **Las solicitudes de servicios**.



Inicio

Solicitudes de Servicio

Salir (Alejandra Barroso)

[Home](#) » [Solicitudes](#) » Gestionar Solicitudes de Soporte

Gestionar Solicitudes de Soporte

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de los valores de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

ID	Fecha	Hora	Dependencia	Usuario	Tecnico	Estatus	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

No results found.

Operaciones

[Crear Solicitudes](#)

Manual de Usuario	Pág.
<i>(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))</i>	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	18



Crear Solicitudes de Servicio

A seleccionar la operación **Crear Solicitudes de Servicio**, esta nos llevara a un formulario donde podemos crear las solicitudes de servicio.

Operaciones

Crear Solicitudes



[Home](#) > [Solicitudes de Servicio](#) > Crear

Crear Solicitudes de Servicio

Campos con * son obligatorios.

Fecha * Hora *

Dependencia *

Usuario

Datos del Equipo:

Cpu ☐ Impresora ☐ Mouse ☐ Teclado ☐

Escaner ☐ Monitor ☐ Telecomunicaciones ☐ Otro ☐

Serial Nro Bien Nacional Modelo

Motivo del Reporte *

Datos técnicos de procedimientos a realizar:

Hardware ☐ Software ☐ Mantenimiento ☐

Antivirus ☐ Red ☐ Otro ☐

Técnico *

Observaciones del Técnico

Estatus *

Colocamos la Fecha y hora en la que estamos creando la solicitud de servicio

Seleccionamos la Dependencia y colocamos el usuario

Seleccionamos que tipo de equipo es

Especificaciones del equipo

Colocamos el motivo de reporte por el cual esta creando la solicitud

Seleccionamos los procedimientos técnicos a realizar

Selección de técnico que presta el servicio

Colocamos las observaciones del técnico referente al servicio que presto

Seleccionamos si el servicio esta pendiente o a sido finalizado y click en crear para terminar el formulario

Manual de Usuario	Pág.
(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	
Fecha de Emisión : 23/04/2012	19



Listar Solicitudes

Operaciones

Listar Solicitudes

Nos muestra todas las solicitudes
ordenadas en una lista

Página Principal Perfil (Coordinador)

Después de haber ingresado al sistema se obtiene acceso a un área más que se puede observar en el menú principal estas es **Gestionar Solicitudes de Soportes**.

Inicio **Solicitudes de Servicio** Salir (Joonathan Pino)

[Home](#) > [Solicitudes](#) > Gestionar Solicitudes de Soporte

Gestionar Solicitudes de Soporte

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de los valores de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

ID	Fecha	Hora	Dependencia	Usuario	Técnico	Estatus
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Joonathé	<input type="text"/>

No results found.

Operaciones

- Reporte de Solicitudes Pendientes
- Reporte de Solicitudes Finalizadas

En el lado derecho del cuerpo de la página se encuentra un sub-menú con las siguientes operaciones:

Operaciones

- Reporte de Solicitudes Pendientes
- Reporte de Solicitudes Finalizadas

Nos muestra todas el Reporte Solicitudes Pendientes
ordenadas en una lista en un archivo PDF

Nos muestra todas las Reporte Solicitudes
Finalizadas ordenadas en una lista en un archivo PDF

Manual de Usuario (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	20



Perfil (Técnico)

Este Perfil Posee las Mismas Opciones de Menú que el perfil de secretaria pero no comparte las mismas operaciones

Inicio **Solicitudes de Servicio** Salir (Jennifer Charles)

[Home](#) » [Solicitudes](#) » Gestionar Solicitudes de Soporte

Gestionar Solicitudes de Soporte

Opcionalmente puede utilizar los operadores (<, <=, >, >=, <> o =) al comienzo de los valores de búsqueda.

[Búsqueda Avanzada](#)

ID	Fecha	Hora	Dependencia	Usuario	Tecnico	Estatus
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No results found.

Operaciones
Crear Solicitudes

Solo posee la operación de crear solicitudes que se puede apreciar en la parte superior derecha esta operación Fue especificada Paso a paso En la página 20.

Manual de Usuario (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	21