



MANUAL DE USUARIO SECRETARIA

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 <i>(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))</i>	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(Secretaria).....	9
Solicitudes de Servicios.....	9
Crear Solicitudes de Servicio.....	10
Lista de Solicitudes.....	11

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 (SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))	Pág.
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	Pág.
<i>(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))</i>	
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 *

Ingresa Su Sugerencia o Inquietud

Código de Verificación

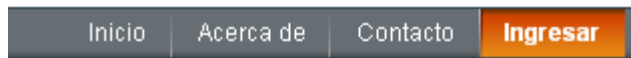
 [Get a new code](#)

Introduzca las letras mostradas en la imagen.
Puede utilizar mayúsculas y/o minúsculas 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 (Secretaría)

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

Solicitudes de Servicio

Solicitudes de Servicio

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

Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para la Salud

Dirección Estatal de Salud
del Distrito Capital

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	Técnico	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

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

Manual de Usuario <i>(SIGESOP ("Sistema para la Gestión de Soporte Técnico"))</i>	Pág.
Fecha de Emisión : 23/04/2012	9



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 *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

Dependencia *
Administración y Finanzas

Seleccinamos la Dependencia y colocamos el usuario

Usuario
<input type="text"/>

Datos del Equipo:

Cpu	Impresora	Mouse	Teclado
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escaner	Monitor	Telecomunicaciones	Otro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seleccinamos que tipo de equipo es

Serial	Nro Bien Nacional	Modelo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Especificaciones del equipo

Motivo del Reporte *

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

Datos tecnicos de procedimientos a realizar:

Hardware	Software	Mantenimiento
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antivirus	Red	Otro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seleccinamos los procedimientos técnicos a realizar

Tecnico *

Alexander Avila

Selección de técnico que presta el servicio

Observaciones del Tecnico

Colocamos las observaciones del técnico referente al servicio que presto

Estatus *

Pendiente

Crear

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

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



Lista de Solicitudes

Operaciones

Listar Solicitudes

Nos muestra todas las solicitudes
ordenadas en una lista

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