



Sistema de Gestión de Incidencias HDWeTIL

Manual de Usuario
2023

Alumno: Da Silva Rodrigo Sebastián

L.U.: LS00209 / 905131

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
ACCESO AL SISTEMA	2
Inicio de Sesión	2
Restablecer Contraseña.....	2
INICIO – HOME.....	5
BARRA LATERAL IZQUIERDA.....	5
BARRA DE NAVEGACIÓN	6
DASHBOARD.....	6
Componentes Comunes	7
Listas.....	7
Comentarios	8
Resumen	8
Social	8
SOLICITUDES	9
Nueva Solicitud.....	9
INCIDENCIAS	11
Atender una Solicitud	11
Rechazar una Solicitud.....	14
Derivar una Incidencia.	16
Cerrar una Incidencia.	18
Notificaciones	21
ACTIVOS	23
Nuevo Activo	23
SERVICIOS.....	24
Mostrar y Calificar Servicio.....	25
MENU	26
Actualizar Contraseña.....	27
Eliminar Cuenta	28

INTRODUCCIÓN

EL presente manual busca ser una guía útil para todos los usuarios que utilicen el sistema de gestión de incidencias, dándoles una guía fácil del correcto uso del mismo, para sacarle mayor provecho a sus funcionalidades.

ACCESO AL SISTEMA

Inicio de Sesión



The login form for HDWeTIL features the company logo at the top. Below it, the heading 'Autenticarse para iniciar sesión' is centered. The form contains two input fields: 'Email' with an envelope icon and 'Contraseña' with a lock icon. A checkbox labeled 'Recordarme' is positioned below the password field. To the right of the checkbox is a blue button with a right-pointing arrow and the text 'Iniciar Sesión'. At the bottom of the form, there are two links: 'Olvidé mi contraseña' and 'Crear una nueva cuenta'.

1. Para acceder al sistema ingrese su email.
2. Luego ingrese su contraseña
3. Haga clic en Iniciar Sesión.

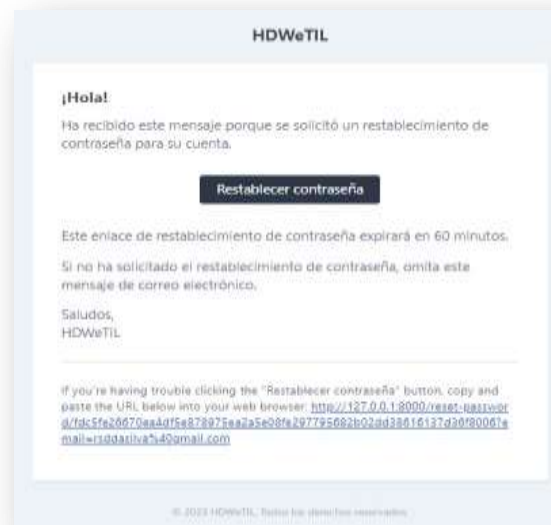
Restablecer Contraseña

4. Si no se acuerda su contraseña, diríjase en la parte inferior y seleccione **Olvidé mi contraseña**.
5. Se mostrará la siguiente ventana:



The password reset form is titled with a circular icon containing a laptop and a lock. The text reads: '¿Olvidó su contraseña? No hay problema. Simplemente déjenos saber su dirección de correo electrónico y le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña que le permitirá elegir una nueva.' Below this, it states: '¡Le hemos enviado por correo electrónico el enlace para restablecer su contraseña!'. There is a label 'Correo electrónico:' followed by a text input field containing '@gmail.com'. At the bottom, there is a dark blue button with the text 'ENVIAR ENLACE PARA RESTABLECER CONTRASEÑA'.

6. Ingrese su correo electrónico, y haga clic en enviar enlace para restablecer contraseña. Ubique el link que se le ha enviado a su correo y haga clic en



Restablecer contraseña.

7. Lo redireccionará a la página del sistema para que ingrese una nueva contraseña.
8. Haga clic en Restablecer Contraseña, e intente acceder nuevamente al sistema con su nueva credencial.

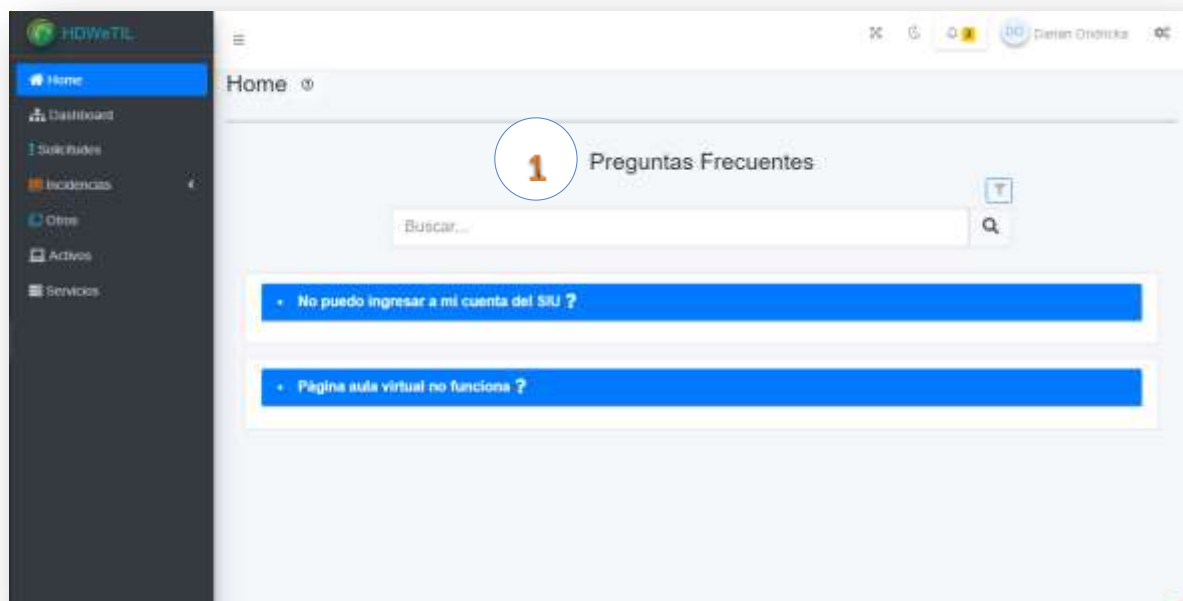
The image shows a password reset form. At the top, there is a circular icon with four arrows pointing outwards. Below the icon, there are three input fields: "Correo electrónico" with the text "@gmail.com", "Contraseña", and "Confirmar contraseña". At the bottom right, there is a button labeled "RESTABLECER CONTRASEÑA".

INICIO – HOME

Luego de iniciar sesión, será redireccionado a la sección Home, por defecto.

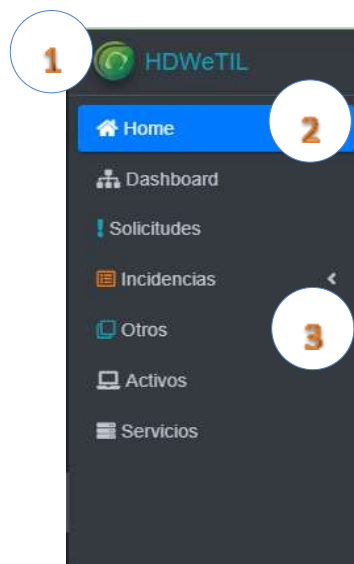
1. En esta área, en la parte central podrá ver las preguntas frecuentes.

También se le proporciona un buscador que lo ayudará a encontrar la respuesta a los inconvenientes más frecuentes.



BARRA LATERAL IZQUIERDA

1. Logo del sistema.
2. Selección actual. Acceso al área del Home.
3. Módulos del sistema.
Varía en base al rol del Usuario, que inicia sesión.



BARRA DE NAVEGACIÓN



1. Contraer y desplegar la barra lateral izquierda.
2. Funcionalidades adicionales del sistema:



Expandir la pantalla actual.



Cambiar tema modo nocturno.



Área de notificación del sistema.

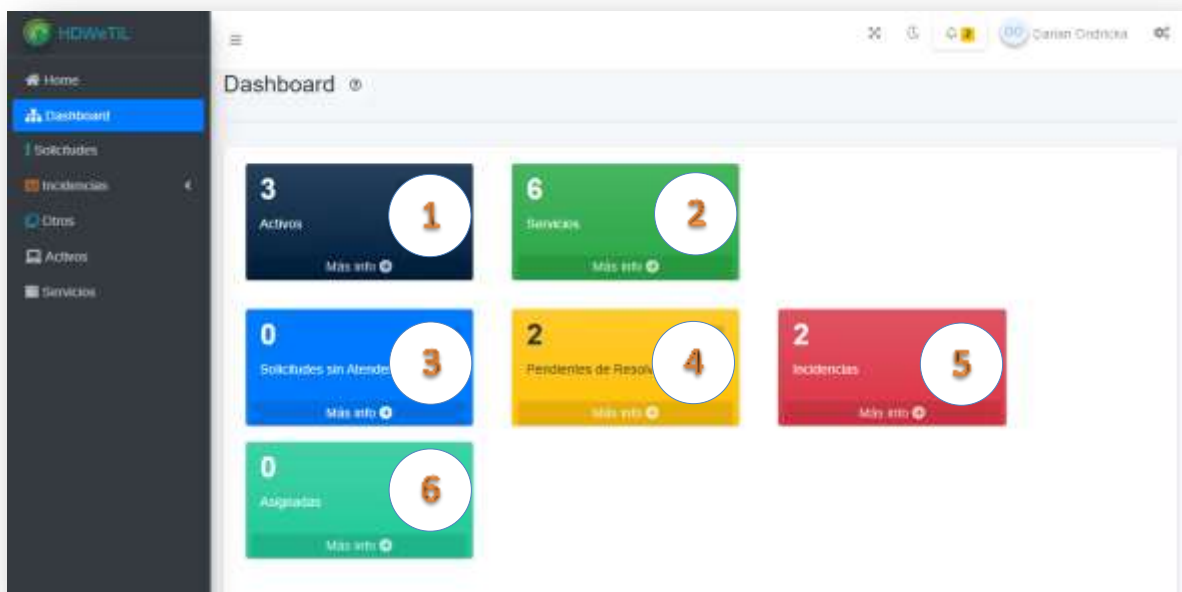


Contraer y desplegar barra lateral derecha.

3. Área del perfil de usuario.

DASHBOARD

En esta área podrá visualizar el estado actual de los recursos del sistema. Le permitirá monitorear y tener un control de las incidencias que se reportan en el sistema.

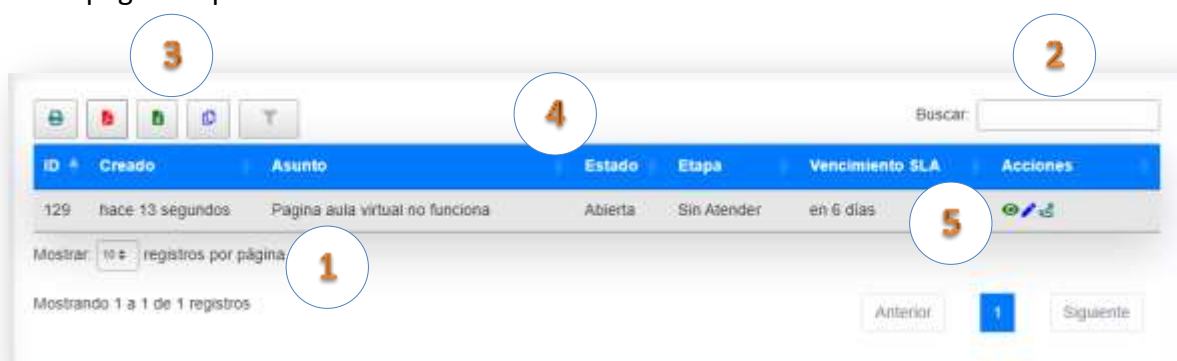


1. Cantidad de activos registrados, actualmente, en el sistema.
2. Cantidad de servicios registrados, actualmente, en el sistema.
3. Cantidad de solicitudes sin atender registradas, actualmente, en el sistema.
4. Cantidad de solicitudes pendientes de resolver, que posee actualmente.
5. Cantidad de incidencias activas, que posee actualmente.
6. Cantidad de incidencias asignadas al usuario, que posee actualmente.

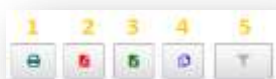
Componentes Comunes

Listas

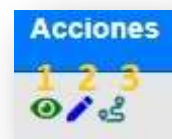
Lista paginada por defecto de 1 a 10.



1. Puede elegir la cantidad de registros que se mostrara por página:
 - 10.
 - 25.
 - 50.
 - 100
 - Todos.
2. Buscador: Le permitirá buscar en la lista de usuarios a medida que vaya escribiendo.
3. Botones:



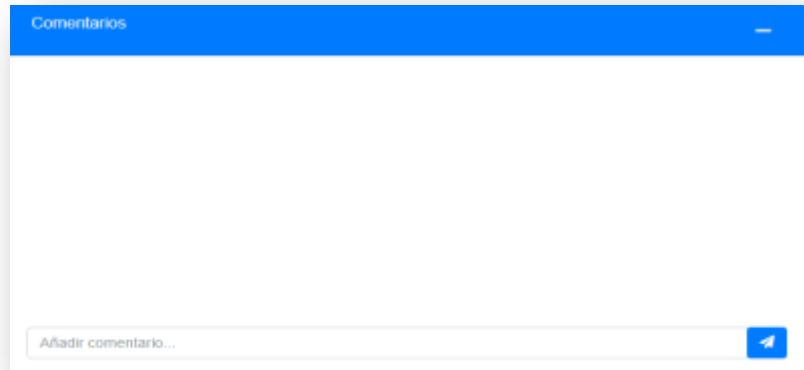
1. Imprimir página actual.
 2. Exportar a formato .pdf
 3. Exportar a formato .xlsx
 4. Copiar los elementos de la lista a portapapeles.
 5. Filtros.
4. Haga clic en el siguiente icono, en el encabezado de la lista, y podrá ordenar la lista: orden ascendente y descendente.
 5. Acciones: 1 - Ver, 2 - Editar, 3 - Historial de actividades.



De aquí en adelante las listas mantienen el mismo diseño.

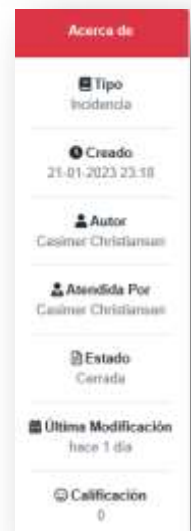
Comentarios

Cada formulario de solicitud, dispone, en su parte inferior, un área para enviar comentarios sobre el tema en cuestión, entre los usuarios que intervienen en la misma.



Resumen

Área de resumen actual de la solicitud: Contiene un detalle del tipo, fecha de creación, su autor, es decir quien la creó, quien la atendió, su estado, fecha última de modificación y puntuación de la respuesta de la incidencia.



Social



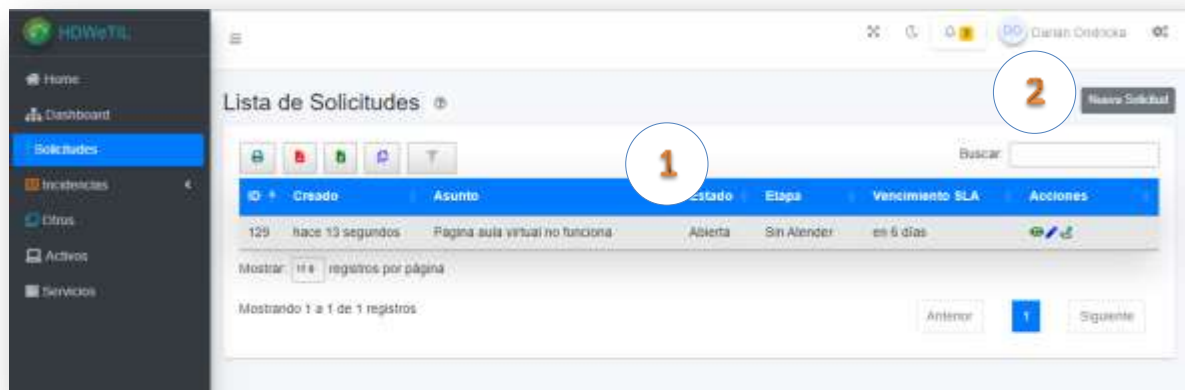
Se encuentra disponible en la parte inferior derecha de la pantalla. Proporciona enlaces para compartir en distintas redes sociales, además de un botón de impresión rápida.



SOLICITUDES

Las solicitudes reportadas por los usuarios aparecerán en esta sección.

1. Lista de solicitudes con su estado y etapa actual, en la que se encuentra la misma.



2. Botón Nueva Solicitud: Registrar una nueva solicitud en el sistema.


Nueva Solicitud

Para reportar una nueva solicitud haga clic en el botón Nueva Solicitud. Se mostrará la siguiente pantalla:


1. Ingrese los datos requeridos en el formulario. (*) Los campos son requeridos:
 - a. Título: Texto igual o mayor a cinco caracteres.
 - b. Tipo: Incidencia, Consulta, Queja y Reclamo.
 - c. Prioridad: Critica, Alta, Media y Baja.
 - d. Servicio: Lista de servicios disponibles en el sistema. Seleccione el afectado.
 - e. Activo: Lista de activos disponibles en el sistema. Seleccione el afectado.
 - f. Fecha Límite: Fecha tentativa de resolución de la incidencia.
 - g. Descripción: Texto igual o mayor 25 caracteres.
2. Botón Cancelar: Cancela la operación de envío de la solicitud.
3. Botón Enviar: Envía la solicitud para que sea tomada en cuenta.

Nueva Solicitud



2

 Cancelar



Título(*):

Detalle 



Tip(*):

 Incidencia 



Prioridad(*):

 Sin Asignar 


Servicio(*):

 Sin Asignar 


Activo(*):


 Sin Asignar 

Fecha Límite(*):

 Elija una fecha...

1

Descripción 

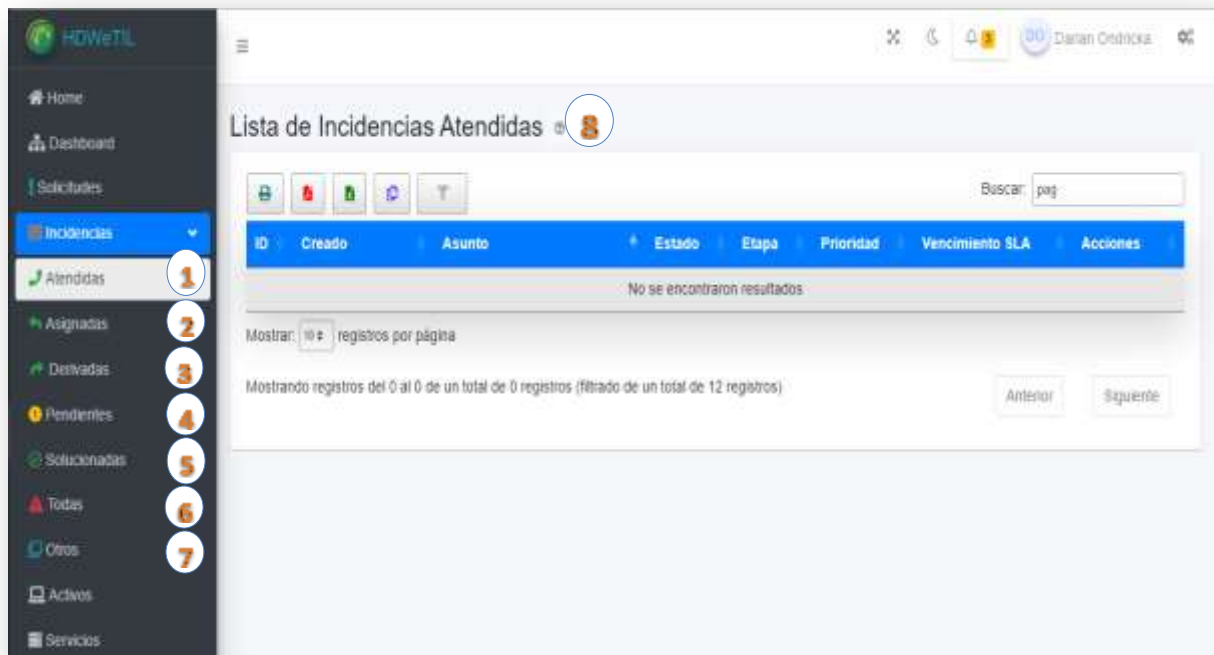
 Campos requeridos

3

Enviar >>

INCIDENCIAS


En esta área encontrara todas las incidencias que están siendo tratadas, hasta el momento, por el usuario.



Lista de incidencias atendidas por el usuario.

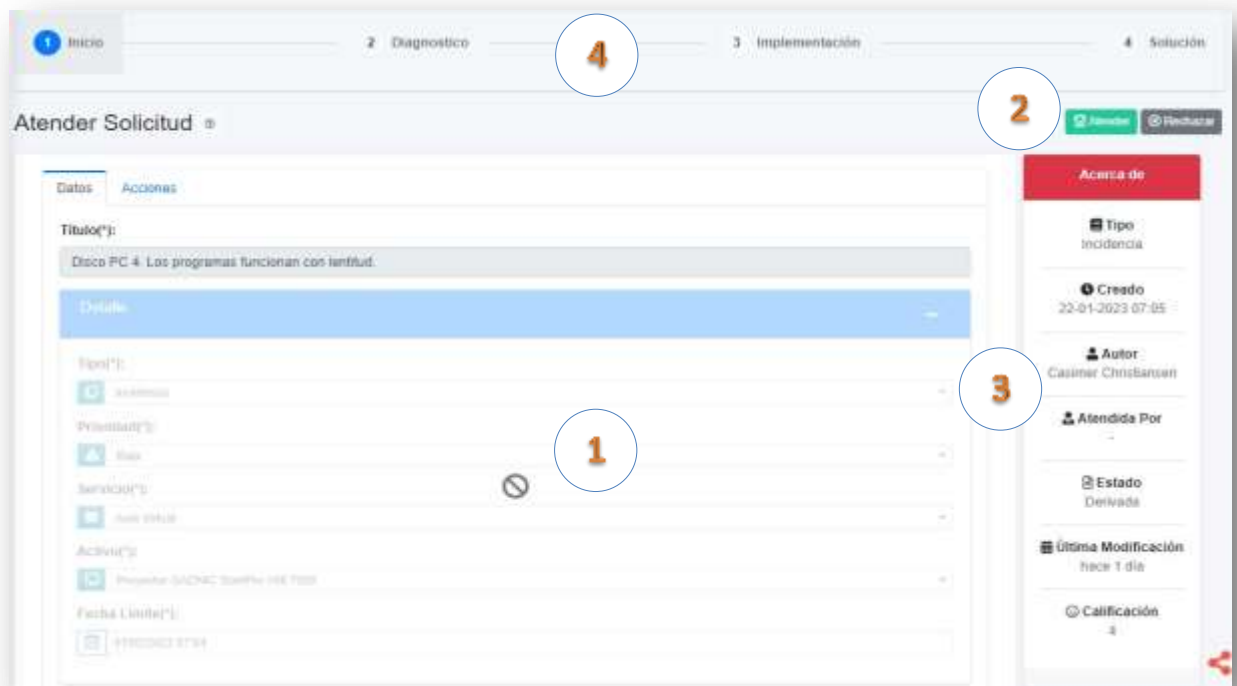
1. Lista de incidencias asignadas al usuario.
2. Lista de incidencias derivadas por el usuario.
3. Lista de incidencias pendientes de ser resueltas del usuario.
4. Lista de incidencias cerradas por el usuario.
5. Lista de todas las incidencias del usuario.
6. Lista de solicitudes que no corresponden a una incidencia. Las mismas pueden ser:
Una consulta, queja o reclamo, del usuario.
7. Las listas cambian dinámicamente, pero guardan el mismo diseño.

Atender una Solicitud

Para atender una solicitud deberá seleccionar la misma, de la lista de solicitudes, haciendo clic en el icono  , se desplegará la siguiente ventana:

1. Área deshabilitada hasta que la solicitud sea atendida.
2. Botones para atender o rechazar la solicitud.

3. Área de resumen: Dispone un detalle resumido de la información de la solicitud.
4. Área camino: Representa el estado actual de la solicitud.



The screenshot shows the 'Atender Solicitud' (Attend Request) interface. It features a top navigation bar with four steps: 1 Inicio, 2 Diagnostico, 3 Implementación, and 4 Solución. The main area is divided into two sections: 'Datos' (Data) and 'Acciones' (Actions). The 'Datos' section contains fields for 'Titulo(*)' (Title), 'Detalle' (Detail), 'Tipo(*)' (Type), 'Presentar(*)' (Present), 'Servicio(*)' (Service), 'Activar(*)' (Activate), and 'Fecha Cierre(*)' (Closing Date). The 'Acciones' section contains a 'Atender' button and a 'Rechazar' button. A sidebar on the right displays 'Acorta de' (Shortcuts) with fields for 'Tipo' (Type), 'Creado' (Created), 'Autor' (Author), 'Atendida Por' (Attended By), 'Estado' (Status), 'Última Modificación' (Last Modification), and 'Calificación' (Rating). Numbered callouts are present: 1 points to the 'Tipo(*)' field, 2 points to the 'Atender' button, 3 points to the 'Atender' button, and 4 points to the 'Diagnostico' step in the navigation bar.

Haga clic en el botón de Atender, para atender la solicitud. Se desplegará el siguiente modal, con información de la misma:



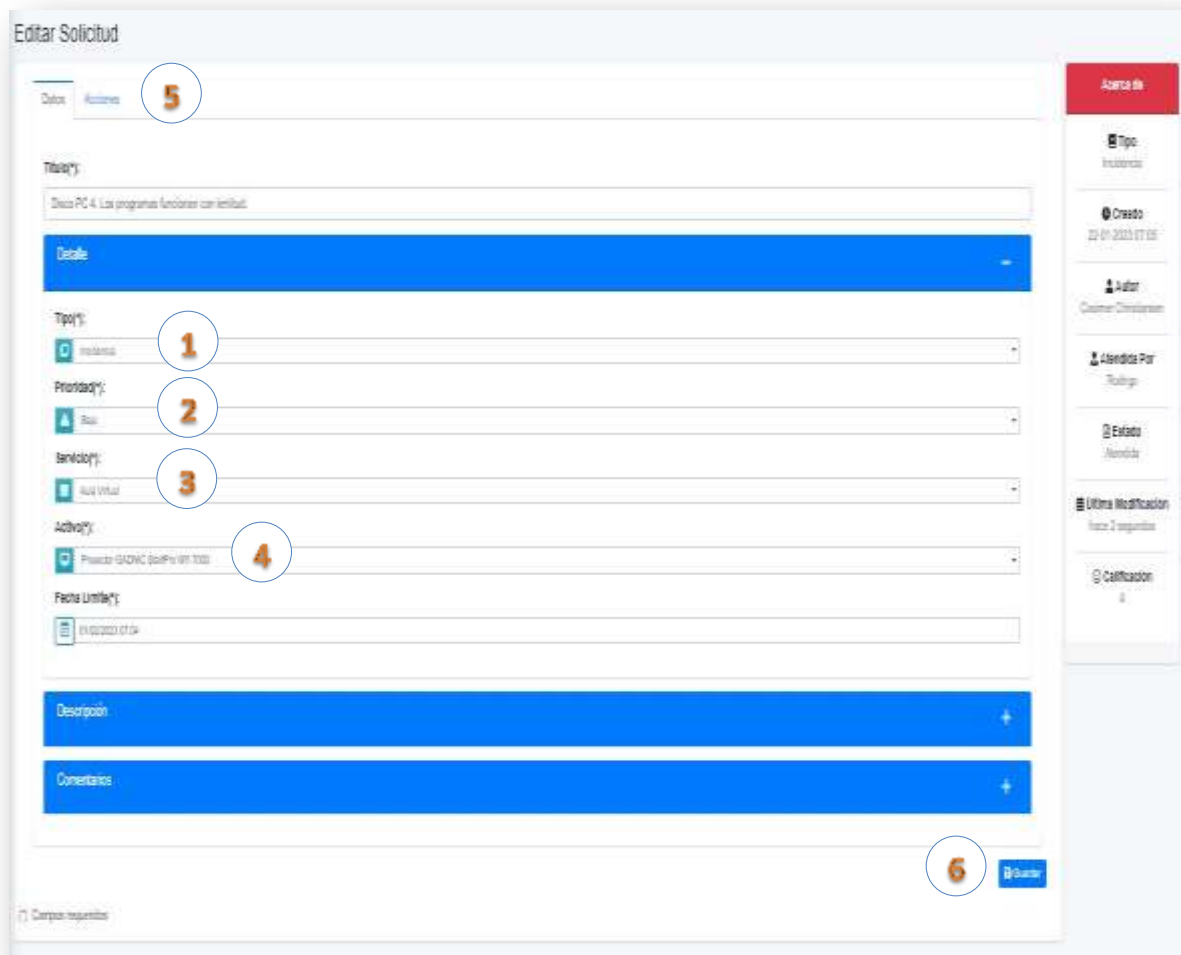
The screenshot shows the 'Atender' (Attend) modal. It has a green header with the 'Atender' title and a close button. The main content area displays the following information:

- Solicitud Nro: 3
- Creado: 22/01/2023 - 07:05
- Por: Casimer Christiansen
- Email: quinn.mills@example.org
- Asunto: Disco PC 4. Los programas funcionan con lentitud.
- Sla: 01/02/2023 - 07:04

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Atender' (Attend).

De clic en Atender, de lo contrario, puede cancelar haciendo clic en el botón Cancelar.


Una vez atendido, el sistema habilitará el formulario, para que pueda clasificar la solicitud, asignándole:

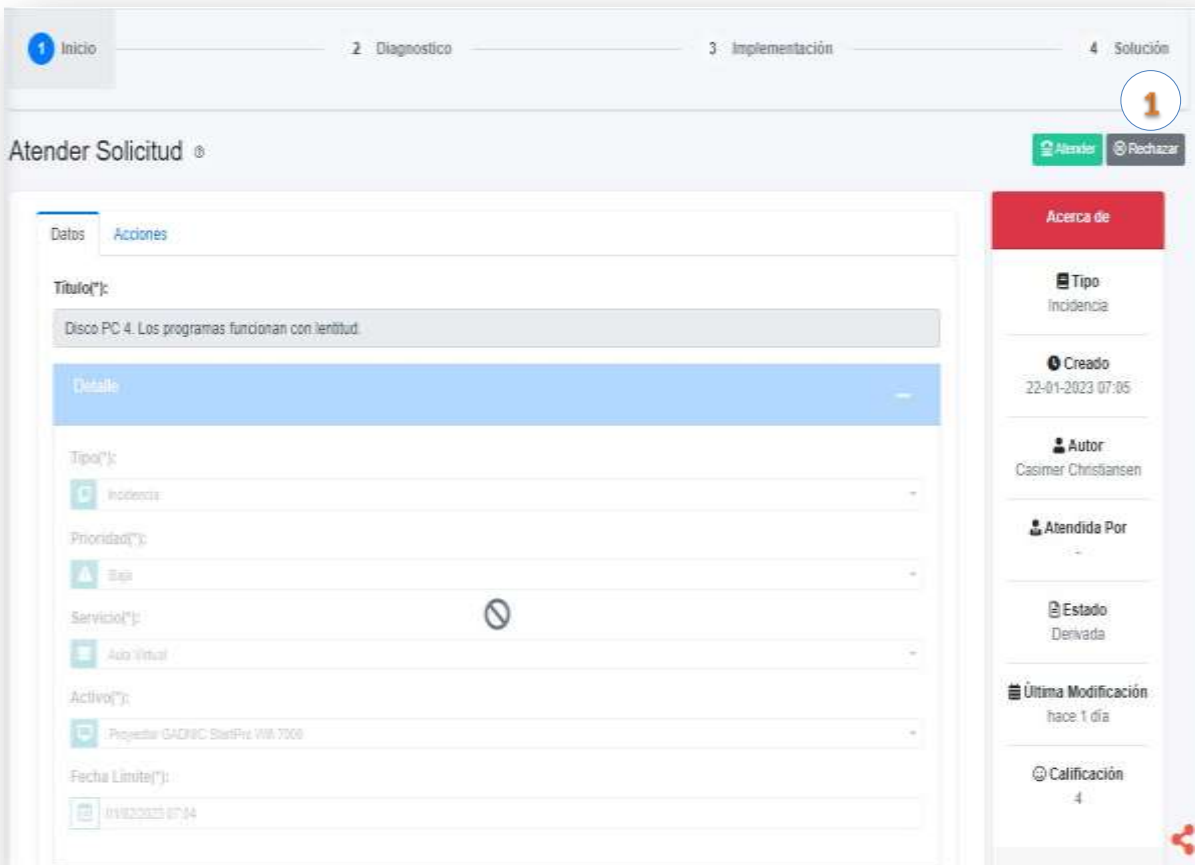


1. Tipo: Tipo de solicitudes, como ser incidencia, consulta, queja o reclamo.
2. Prioridad: Prioridad de la solicitud. Puede ser crítica, alta, media, baja.
3. Servicio: Para identificar qué servicio se encuentra afectado por el inconveniente.
4. Activo: Para identificar qué activo se encuentra afectado por el inconveniente.
5. Acciones – Respuesta: Puede agregar la respuesta o solución al inconveniente, si la conoce.
6. Luego, haga clic en el botón Guardar. Se lo redireccionará a la lista de incidencias atendidas.

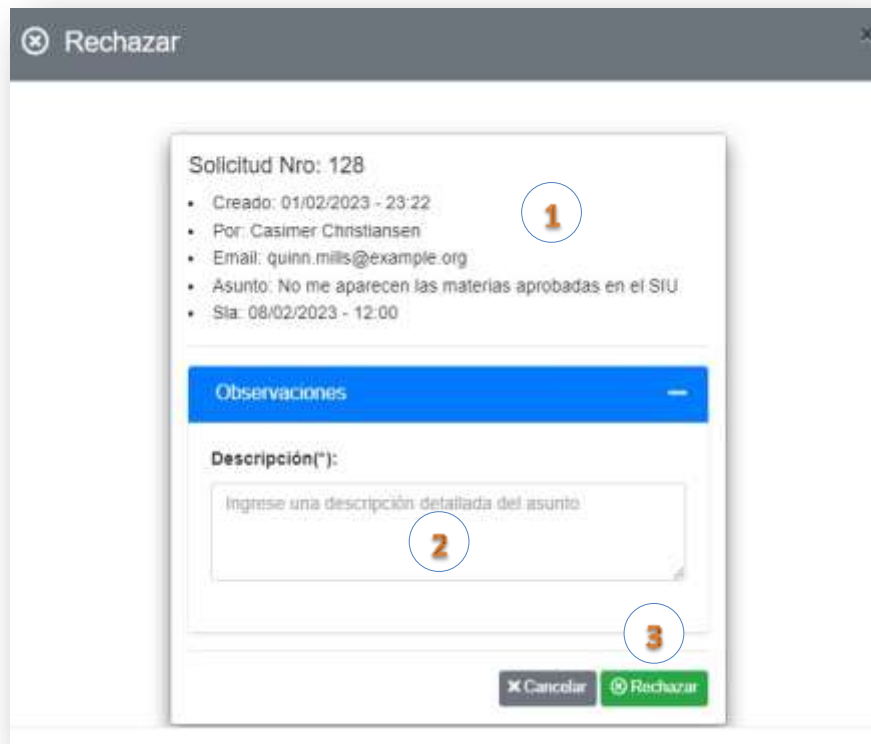


Rechazar una Solicitud

Para rechazar una solicitud deberá seleccionar la misma, de la lista de solicitudes, haciendo clic en el icono  , se desplegará la siguiente ventana:



1. Haga clic en el botón Rechazar. Se desplegará el siguiente modal:



Rechazar

Solicitud Nro: 128

- Creado: 01/02/2023 - 23:22
- Por: Casimer Christiansen
- Email: quinn.mills@example.org
- Asunto: No me aparecen las materias aprobadas en el SIU
- Sla: 08/02/2023 - 12:00

Observaciones

Descripción(*):




Ingrese una descripción detallada del asunto

Cancelar Rechazar

1. Información sobre la solicitud en cuestión.
2. Área para ingresar la observación. La misma deber ser igual o mayor a 25 caracteres.
3. Haga clic en rechazar, para confirmar la operación. Al realizar esto se mostrará en la lista de incidentes atendidos, con un estado de Rechazado y Finalizado.

Lista de Incidencias Atendidas

Buscar: No me ap


ID	Creado	Asunto	Estado	Etapas	Prioridad	Vencimiento SLA	Acciones
128	hace 7 segundos	No me aparecen las materias aprobadas en el SIU	Rechazada	Finalizada		en 6 días	  

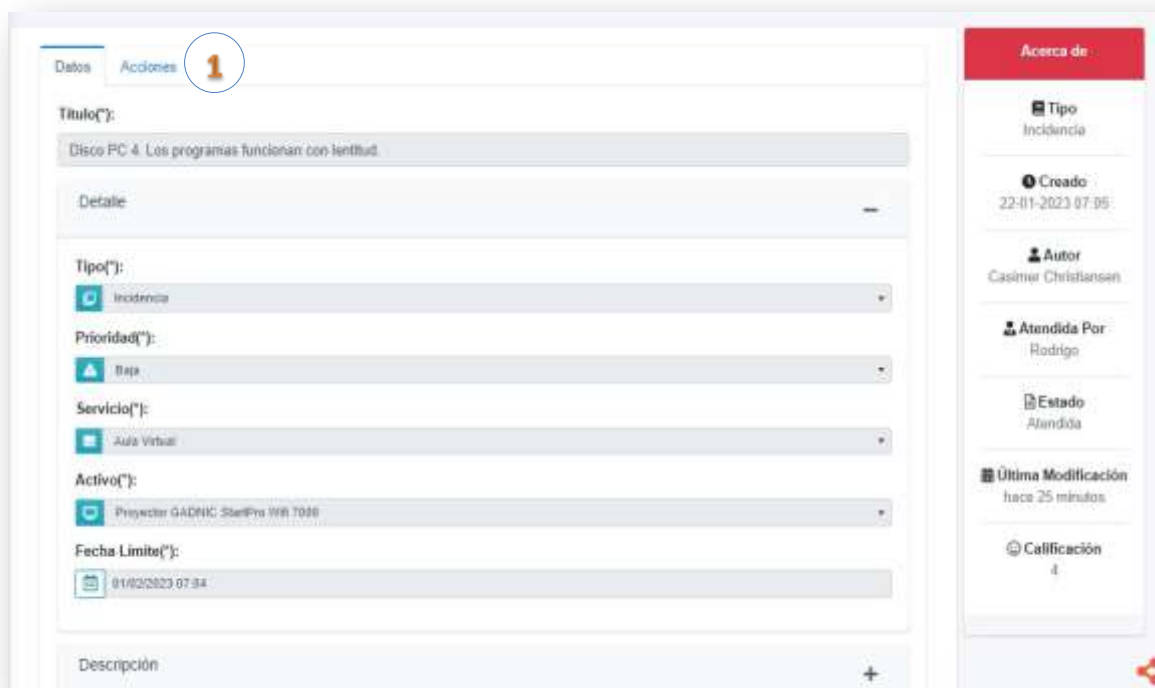
Mostrar: 10 registros por página

Mostrando 1 a 1 de 1 registros (filtrado de un total de 13 registros)

Anterior 1 Siguiente

Derivar una Incidencia.

Para derivar una incidencia deberá seleccionar la misma, de la lista de incidencias atendidas, haciendo clic en el icono , se mostrarán los datos de la misma. Diríjase a la sección de acciones.



Datos **Acciones** 1

Título(*):
Disco PC 4. Los programas funcionan con lentitud.

Detalle:

Tipo(*):
Incidencia

Prioridad(*):
Baja

Servicio(*):
Aula Virtual

Activo(*):
Proyector GADPNC StarPro WB T080

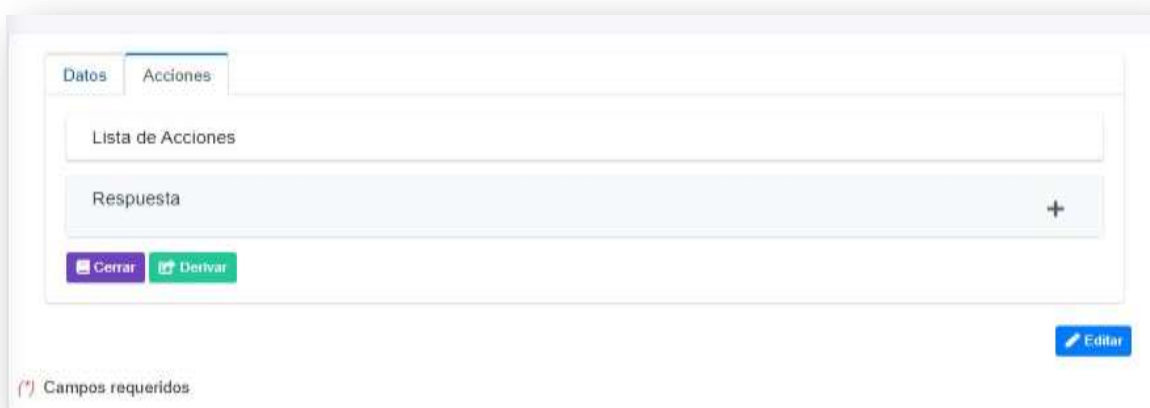
Fecha Límite(*):
01/02/2023 07:34

Descripción:

Acces de:

- Tipo:** Incidencia
- Creado:** 22-01-2023 07:05
- Autor:** Casimir Christiansen
- Atendida Por:** Rodrigo
- Estado:** Atendida
- Última Modificación:** hace 25 minutos
- Calificación:** 4

Luego haga clic en el botón derivar. Se desplegará el siguiente modal:



Datos **Acciones**

Lista de Acciones

Respuesta

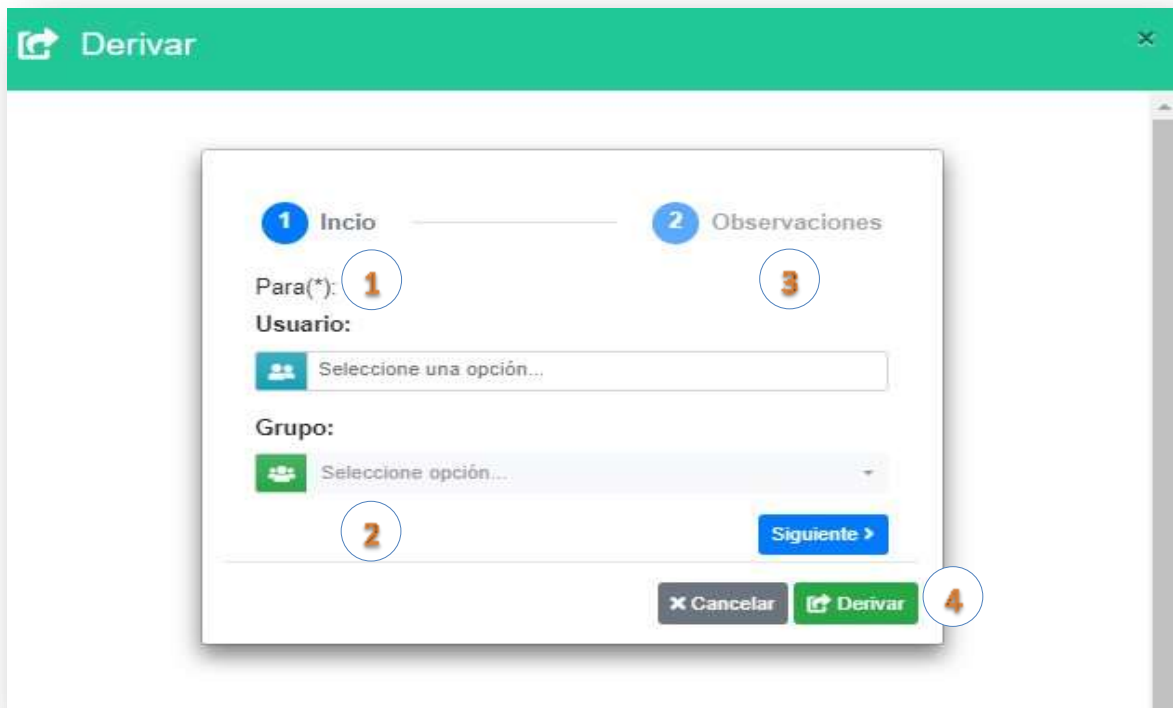
Cerrar **Derivar**

Editar

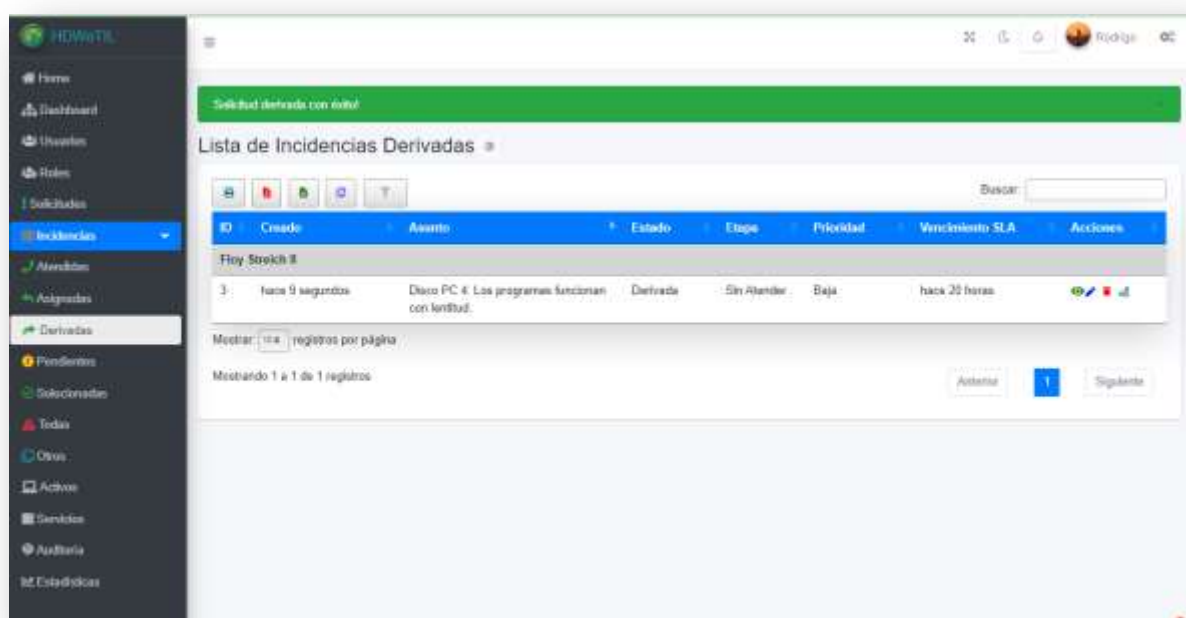
(*) Campos requeridos

1. Seleccione de la lista de usuarios, a quienes desea asignarles la incidencia.
2. Puede seleccionar si así lo desea un grupo de usuarios en particular.

3. Agregue una observación si es necesario.
4. Haga clic en el botón Derivar para confirmar la operación.




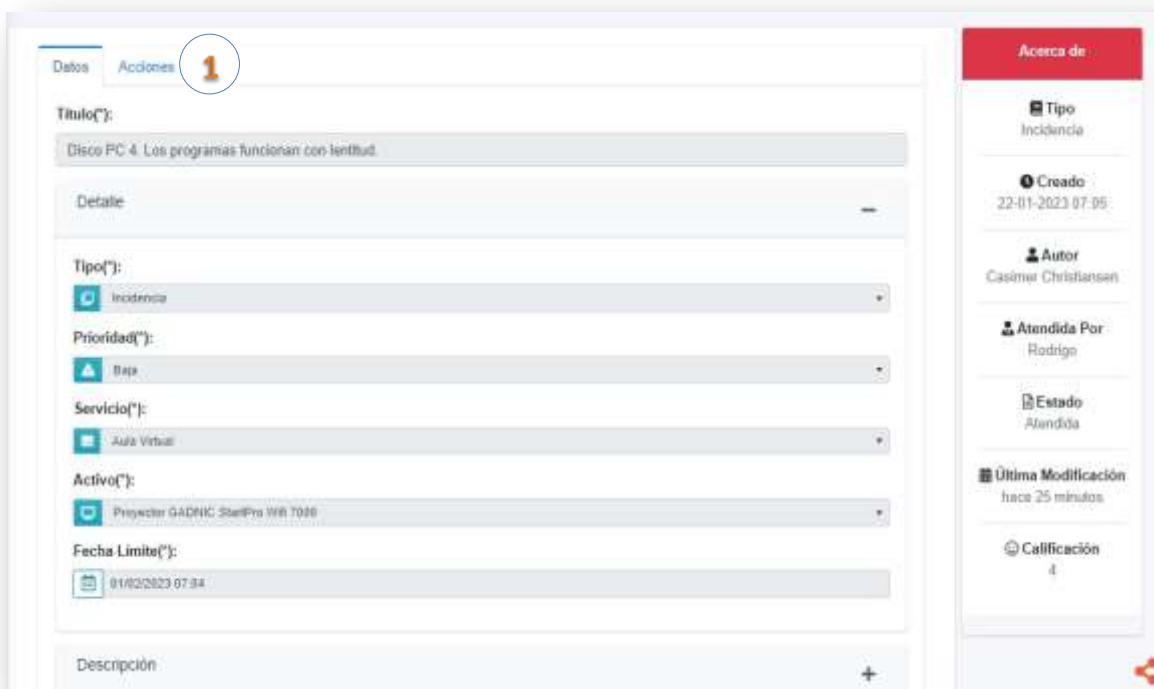
Se mostrará en la lista de incidencias derivadas.



ID	Creado	Asunto	Estado	Etapa	Prioridad	Vencimiento SLA	Acciones
3	hace 9 segundos	Disco PC 4. Los programas funcionan con lentitud.	Derivada	Sin Atender	Baja	hace 20 horas	[edit] [delete] [print]

Cerrar una Incidencia.

Para cerrar una incidencia deberá seleccionar la misma, de la lista de incidencias atendidas, haciendo clic en el icono  , se mostrarán los datos de la misma. Diríjase a la sección de acciones.



Datos **Acciones** 1

Título(*):
Disco PC 4. Los programas funcionan con lentitud.

Detalle:

Tipo(*):
Incidencia

Prioridad(*):
Baja

Servicio(*):
Aula Virtual

Activo(*):
Proyector GADNHC StarPro WB 7000

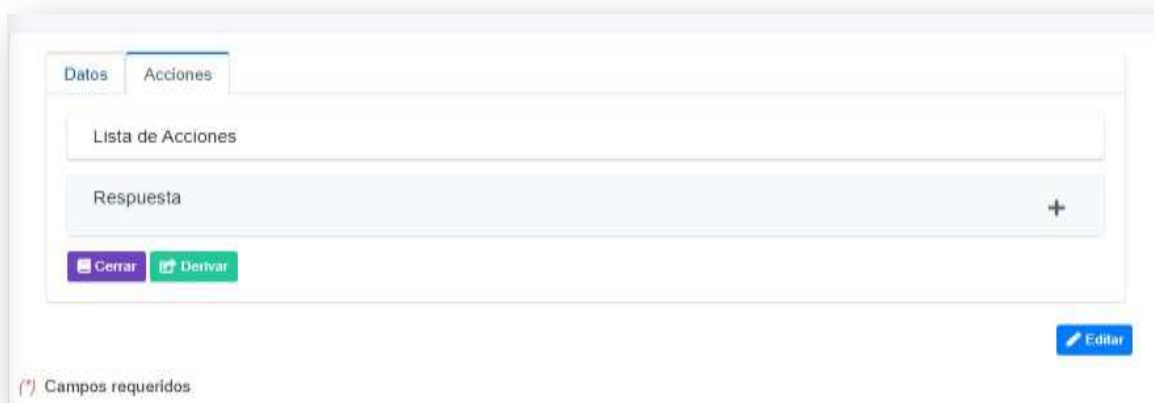
Fecha Límite(*):
01/02/2023 07:34

Descripción:

Accerca de:

- Tipo:** Incidencia
- Creado:** 22-01-2023 07:05
- Autor:** Casimir Christiansen
- Atendida Por:** Rodrigo
- Estado:** Atendida
- Última Modificación:** hace 25 minutos
- Calificación:** 4

Luego haga clic en el botón cerrar. Se desplegará el siguiente modal:



Datos **Acciones**



Lista de Acciones

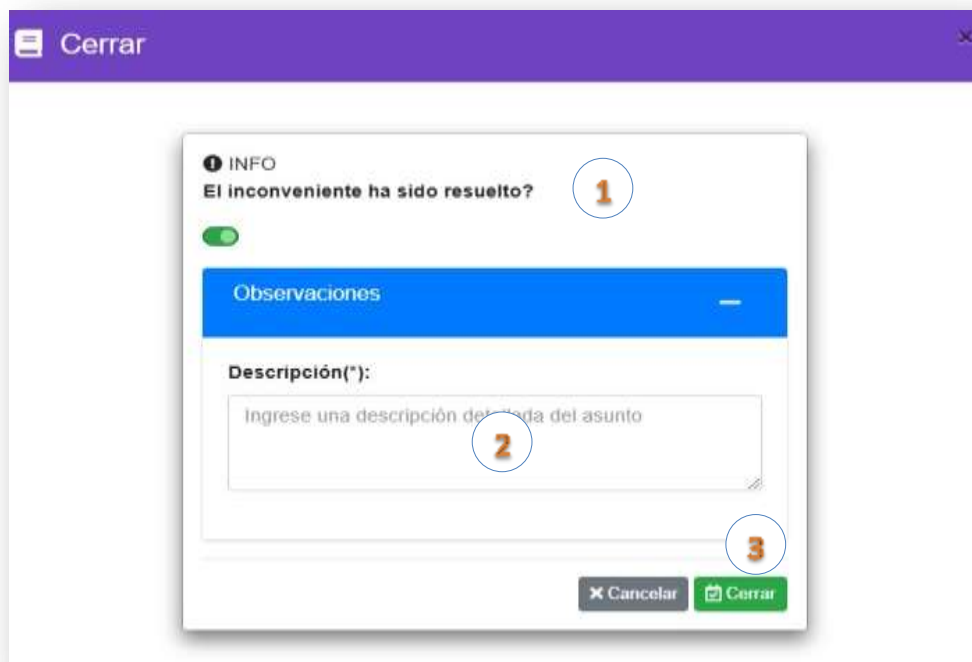
Respuesta +

Cerrar **Derivar**


Editar

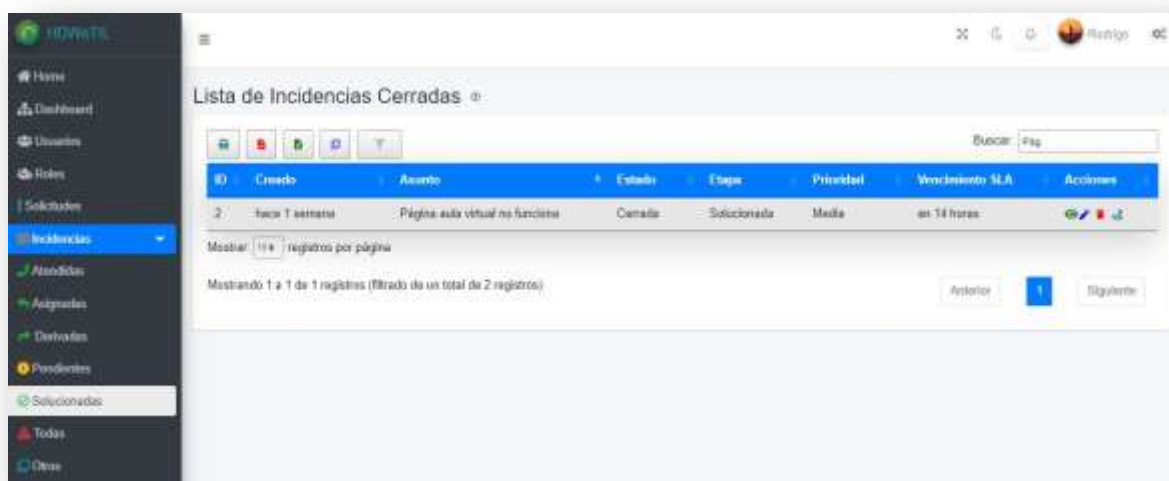
(*) Campos requeridos



1. Seleccione y determine si el inconveniente está resuelto. SI  o NO 



2. Ingrese una observación. La misma deber ser igual o mayor a 25 caracteres.
3. Haga clic en el botón Cerrar para confirmar la operación.

Si determino que SI  se mostrará en la lista de incidencias cerradas.



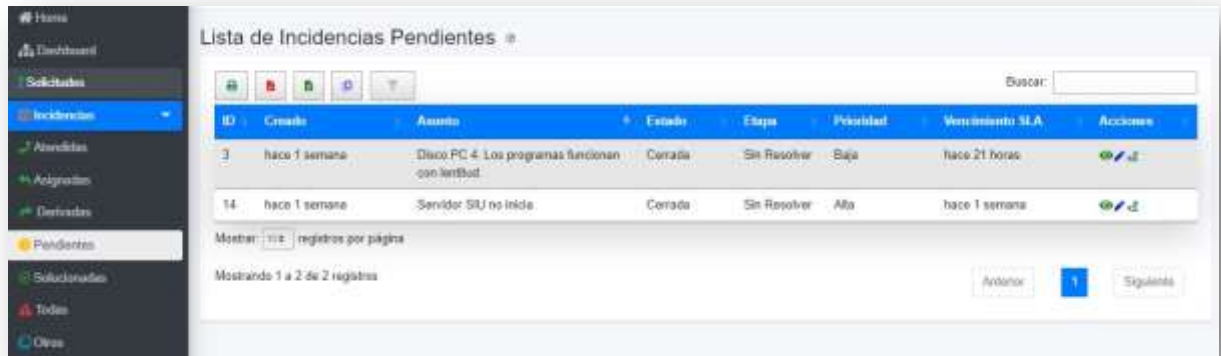
ID	Creado	Asunto	Estado	Etapa	Prioridad	Vencimiento SLA	Acciones
2	Hace 1 semana	Página web virtual no funciona	Cerrada	Solucionada	Medio	en 14 horas	  2





Mostrar 11 registros por página

Mostrando 1 a 1 de 1 registros (filtrado de un total de 2 registros)

Anterior 1 Siguiente

Por el contrario, si determina que el inconveniente no está resuelto todavía se mostrara en la lista de incidencias pendientes de resolver.



ID	Creado	Asunto	Estado	Etapa	Prioridad	Tiempo SLA	Acciones
3	hace 1 semana	Disco PC 4. Los programas funcionan con lentitud	Cerrada	Sin Resolver	Baja	hace 21 horas	 
14	hace 1 semana	Servidor SIU no inicia	Cerrada	Sin Resolver	Alta	hace 1 semana	 

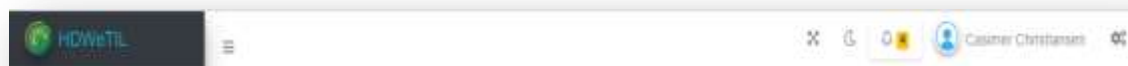
Mostrar: 10 registros por página

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

[Anterior](#) **1** [Siguiente](#)

Notificaciones

El sistema luego de que se crea una nueva solicitud, cuando se deriva, rechaza y cierra activa una notificación para que el usuario implicado la vea en el área de la barra de navegación



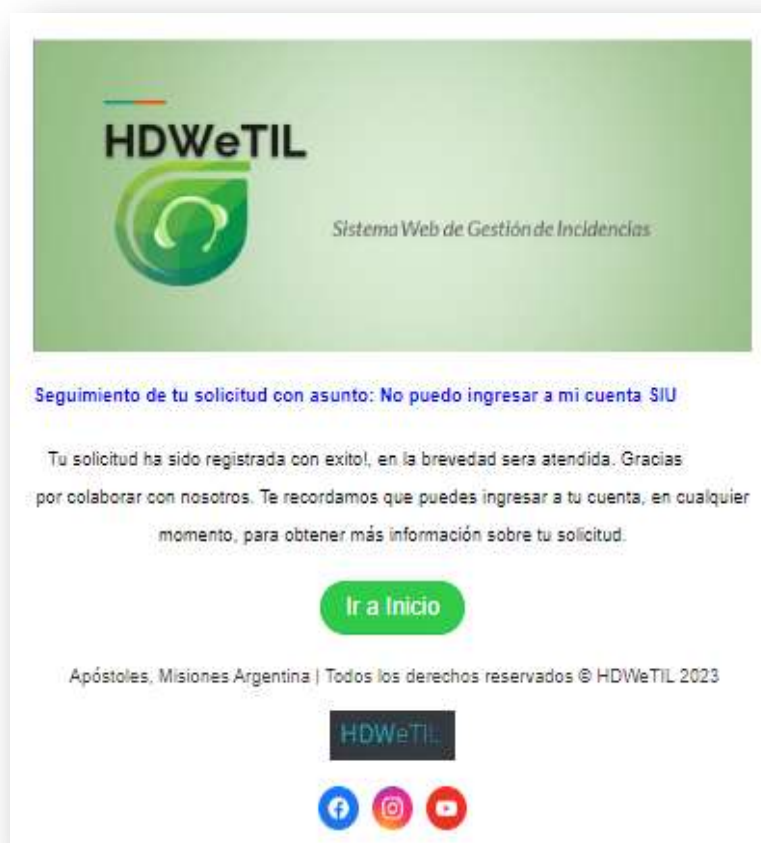
en el icono



Además el sistema envía al correo electrónico del que creó la solicitud, dos notificaciones una cuando se registra la solicitud y otra cuando se cierra.

También notifica a los usuarios de mesa de ayuda que se creó una nova solicitud, para que puedan resolverla lo antes posible.

A continuación se muestra un ejemplo de la notificación que se envía al correo, cuando se registra una nueva solicitud en el sistema.



A continuación se muestra un ejemplo de la notificación que se envía al correo, cuando se registra una nueva solicitud en el sistema.



HDWeTIL
Sistema Web de Gestión de Incidencias

Seguimiento de tu solicitud con asunto: Página web virtual no funciona

Tu solicitud ha sido resuelta con éxito! Te recordamos que puedes ingresar a tu cuenta, en cualquier momento, para obtener más información sobre tu solicitud.

¿Colabora con nosotros?
dejándonos tu calificación, a continuación.
¡Desde ya muchas gracias!

1

¿Cómo calificaría la Usabilidad del Sistema?

★★★★★

2

¿Cómo calificaría la calidad de la Atención?

★★★★★

3

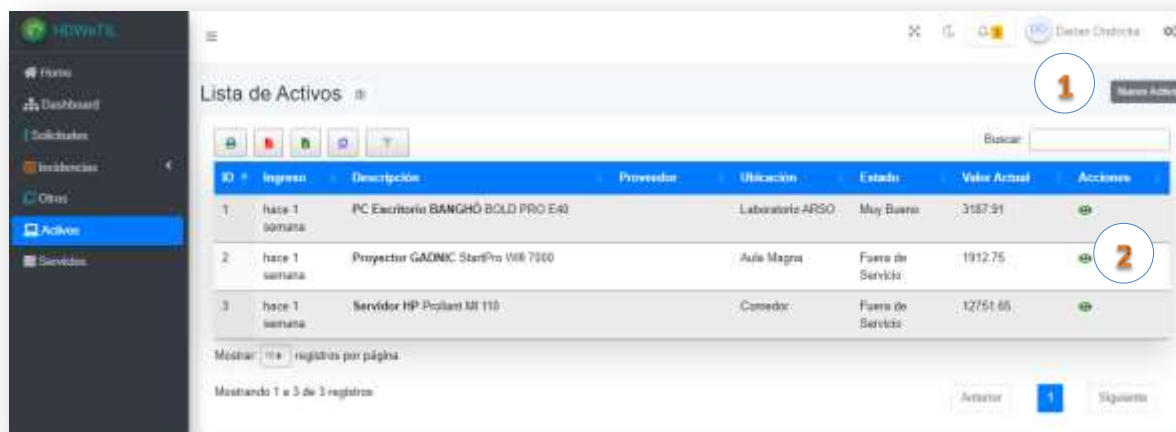
4

Enviar

1. Área de resumen sobre la notificación de la solicitud en cuestión.
2. Área formulario para la calificación de servicios.
3. Área para ingresar alguna observación, si así lo desea.
4. Botón Enviar: Haga clic para enviar el formulario con su puntuación, si así lo desea.

ACTIVOS

En esta sección podrás visualizar todos los activos registrados en el sistema, su estado y ubicación en la organización.

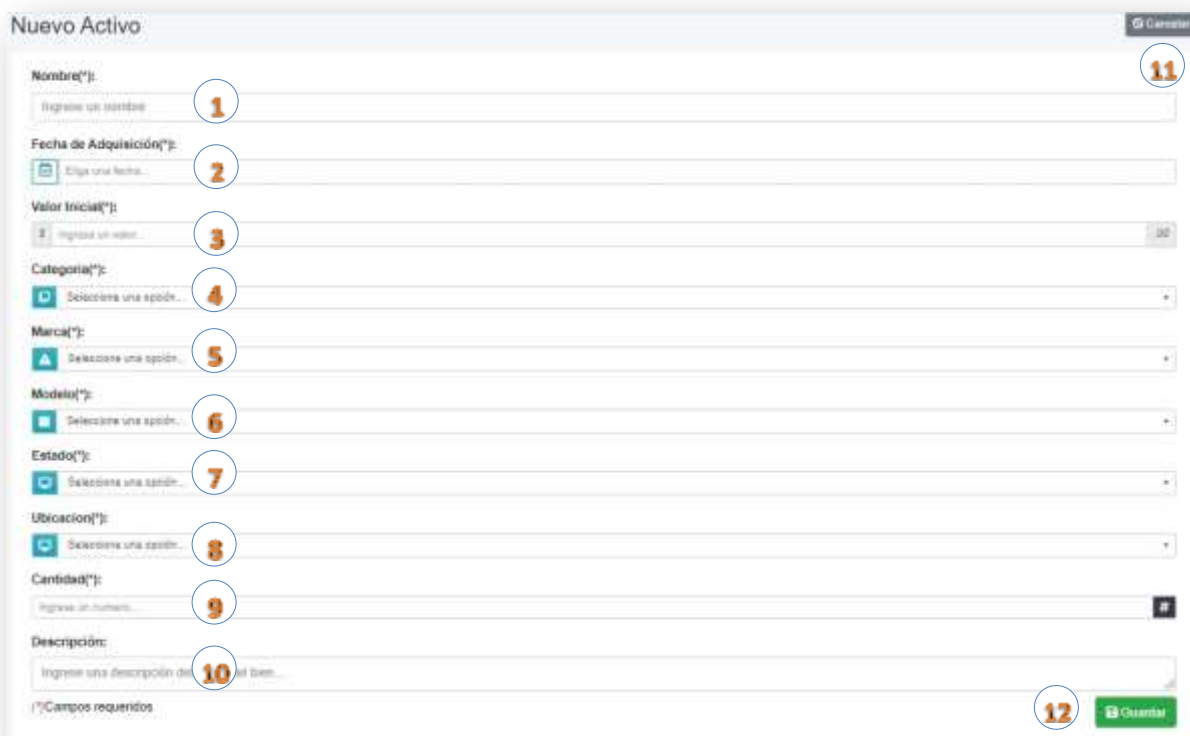


ID	Ingreso	Descripción	Proveedor	Ubicación	Estado	Valor Actual	Acciones
1	hace 1 semana	PC Escritorio BANGHO BOLD PRO E40		Laboratorio ARSO	Muy Bueno	3187.91	
2	hace 1 semana	Proyector GADNOC StartPro V08 7000		Aula Magna	Fuera de Servicio	1912.75	
3	hace 1 semana	Servidor HP ProLiant ML 110		Comedor	Fuera de Servicio	12751.65	

1. Botón para registrar un nuevo activo en el sistema.
2. Botón para ver un registro del sistema.

Nuevo Activo

1. Para registrar un nuevo activo haga clic en el botón Nuevo Activo. Se mostrará la siguiente pantalla:



Nuevo Activo

Nombre(*):

Fecha de Adquisición(*):

Valor Inicial(*):

Categoría(*):

Marca(*):

Modelo(*):

Estado(*):

Ubicación(*):

Cantidad(*):

Descripción:

(*) Campos requeridos

Guardar

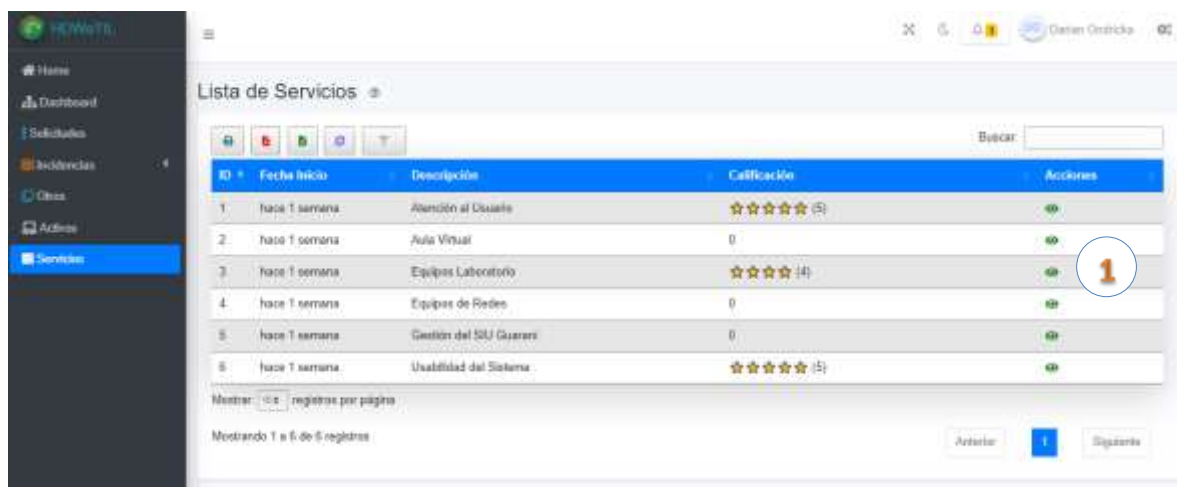
Ingresa los siguientes campos. Los campos con (*) son obligatorios:







1. Nombre: Nombre del activo. El mismo debe ser mayor a 5 caracteres y menor o igual 100.
2. Fecha de Adquisición: Fecha en que se adquirió el bien.
3. Valor Inicial: Valor inicial del bien al momento de adquirirlo.
4. Categoría: Categoría del activo a que pertenece el bien.
5. Marca: Nombre de la marca del activo.
6. Modelo: Nombre del modelo del activo.
7. Estado: Estado en que se encuentra el activo.
8. Ubicación: Lugar donde se ubica el mismo.
9. Cantidad: Numero que representa la cantidad de activos con la misma descripción.
10. Descripción: Especificación del activo.
11. Botón Cancelar: Cancela la operación y retorna a la lista de activos.
12. Botón Guardar: Registra un nuevo activo en el sistema.

SERVICIOS

Aquí podrás ver el catálogo de los servicios disponibles en el sistema, con su correspondiente calificación.


1. Botón para ver un registro del sistema.




ID	Fecha Inicio	Descripción	Calificación	Acciones
1	hace 1 semana	Asesoría al Usuario	☆☆☆☆☆ (5)	
2	hace 1 semana	Aula Virtual	0	
3	hace 1 semana	Equipos Laboratorio	☆☆☆☆☆ (4)	
4	hace 1 semana	Equipos de Redes	0	
5	hace 1 semana	Gestión del SGI Guarani	0	
6	hace 1 semana	Usabilidad del Sistema	☆☆☆☆☆ (5)	

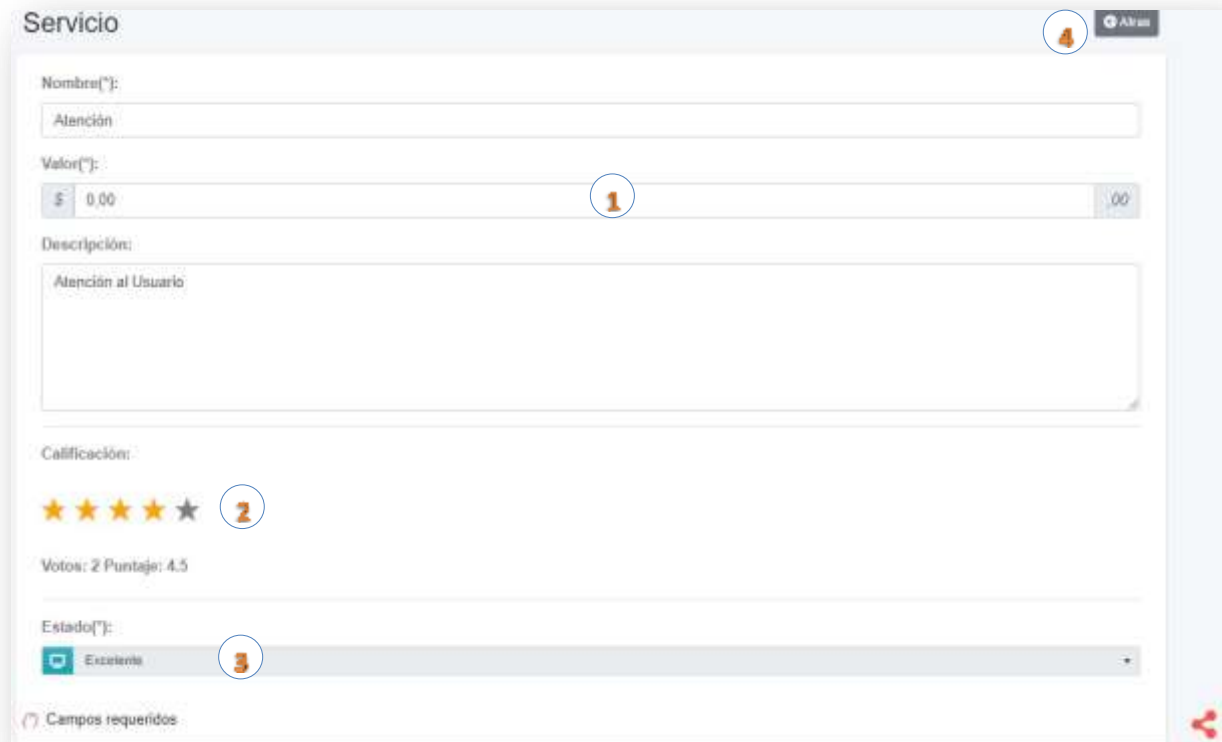
Mostrar: 10 registros por página

Mostrando 1 a 6 de 6 registros

Anterior  Siguiente

Mostrar y Calificar Servicio


Para mostrar y calificar un servicio deberá seleccionarlo, de la lista de servicios, haciendo clic en el icono , y se mostrarán los datos del mismo. Diríjase a la sección de Calificación.



The screenshot shows a web form titled 'Servicio'. It contains several input fields and a rating section. Numbered annotations are placed over the form:

- 1**: Points to the 'Valor(*)' field, which shows '\$ 0.00'.
- 2**: Points to the 'Calificación' section, which displays five stars (the first four are filled) and the text 'Votos: 2 Puntaje: 4.5'.
- 3**: Points to the 'Estado(*)' dropdown menu, which currently shows 'Excelente'.
- 4**: Points to the 'Atrás' button in the top right corner.

Other visible elements include the 'Nombre(*)' field with 'Atención', the 'Descripción' field with 'Atención al Usuario', and a 'Campos requeridos' icon at the bottom left.

1. Datos del servicio en cuestión.
2. Área de calificación del servicio: Seleccione  para dar el puntaje que cree conveniente. Al hacerlo, debajo verá reflejado los cambios.
3. Estado: Estado actual del servicio. El mismo se obtiene dinámicamente a través del puntaje que proporcionan los usuarios del sistema.
4. Botón Atrás: Retorna a la lista de servicios.

MENU

1. Para acceder al menú diríjase a la barra superior y haga clic en el logo.



Se desplegara la siguiente modal:

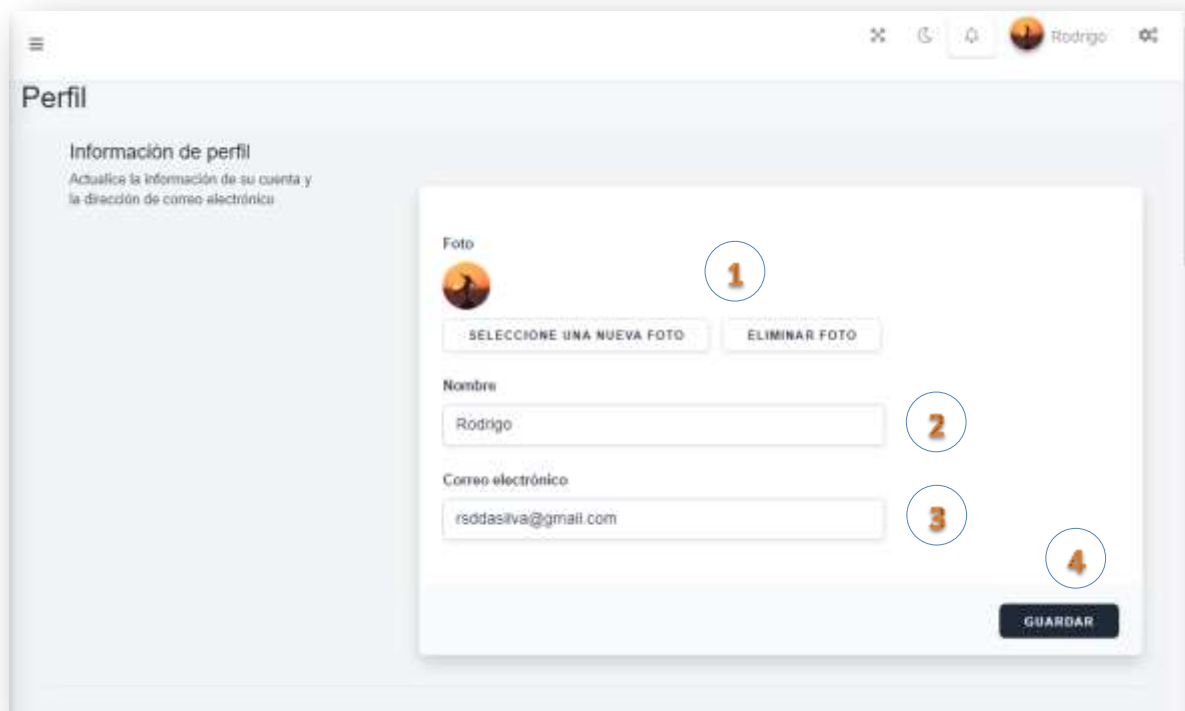


1. Logo del perfil del usuario.
2. Nombre del usuario y rol.
3. Botón Perfil: Accede al área del perfil del usuario.
4. Botón Cerrar Sesión: Cierra la sesión del usuario y lo redireccionará a la pantalla de acceso del sistema.

Acceder al Perfil

Haga clic en el botón Perfil. Se desplegará la siguiente pantalla:

1. Puede seleccionar o eliminar su foto de perfil.
2. Nombre del usuario.
3. Correo electrónico del usuario.
4. Haga clic en el botón Guardar, para guardar los cambios.



Perfil

Información de perfil
Actualice la información de su cuenta y la dirección de correo electrónico

Foto 1

SELECCIONE UNA NUEVA FOTO ELIMINAR FOTO

Nombre 2

Rodrigo

Correo electrónico 3

rsddasilva@gmail.com

4

GUARDAR

Actualizar Contraseña

Haga clic en el botón Perfil y diríjase a la sección de Actualizar contraseña. Ingrese su contraseña actual y una nueva; confirme la contraseña y guarde, haciendo clic en el botón Guardar.



Actualizar contraseña

Asegúrese que su cuenta esté usando una contraseña de al menos 8 caracteres y aleatoria para mantenerse segura.

Contraseña actual

Nueva Contraseña

Confirmar contraseña

GUARDAR

Eliminar Cuenta

Haga clic en el botón Perfil y diríjase a la sección de Borrar Cuenta, al final de la página. Haga clic en el botón Borrar Cuenta.

