

## MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE SERVICIO Y SOPORTE

### Pantalla de “Ingreso al Sistema”

**Usuario:** Es la identificación para entrar al sistema.

**Contraseña:** Es la clave personal de cada usuario para poder validar la entrada al sistema.



Imagen 01

Colocamos nuestro usuario y contraseña luego con el botón entrar ingresamos al Sistema Servicio y Soporte.

## Pantalla de Inicio (Principal)

La Siguiente pantalla está dividida en tres fases: Encabezado, menú y cuerpo.

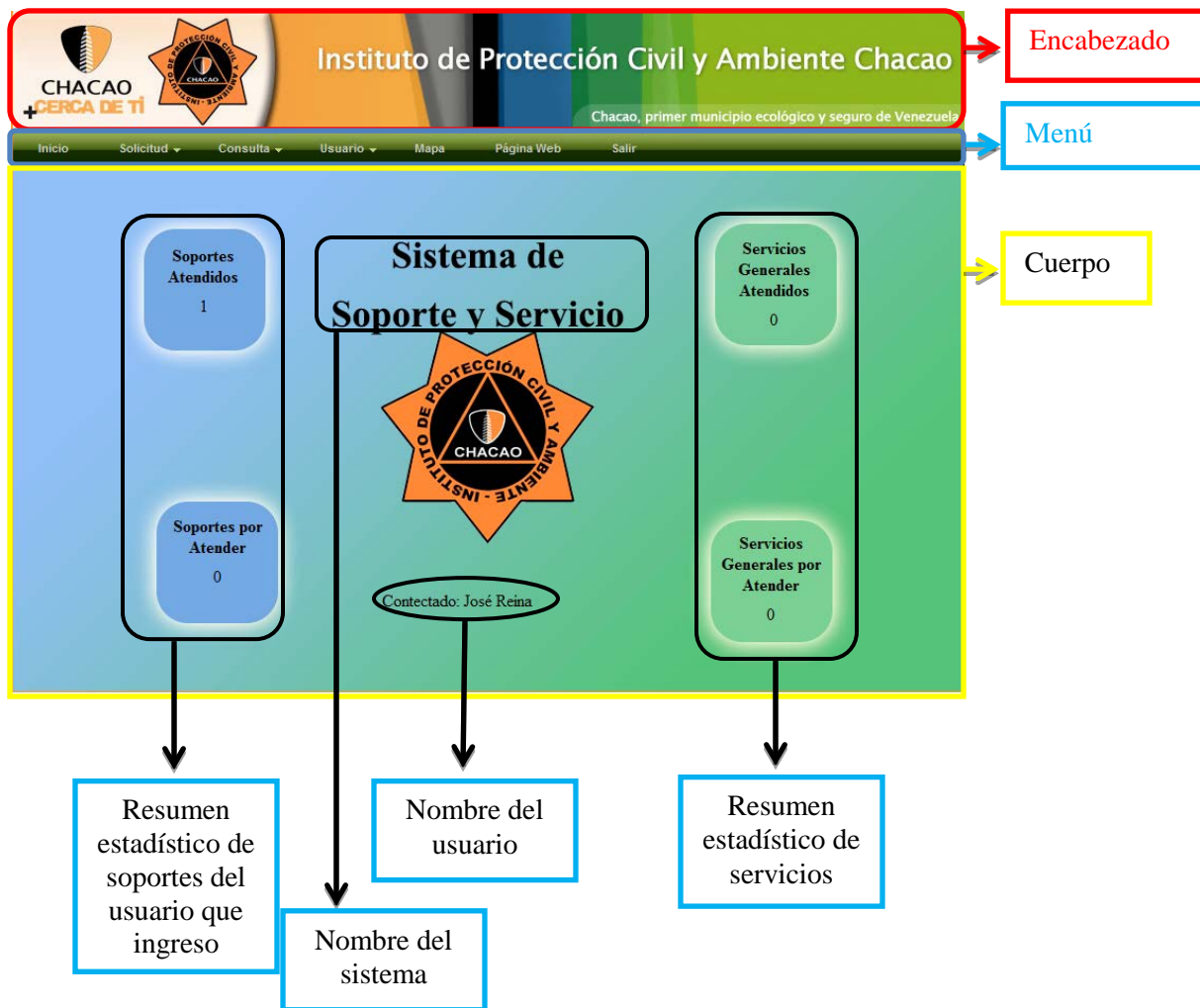


imagen 02

**Encabezado:** es nuestra identificación institucional, y al hacer click en la imagen siempre conducirá el sistema hacia la pantalla de Inicio.

**Menú:** permite ingresar a los diferentes módulos del sistemas, bien sea: solicitud, consulta, modificación de usuario, visualización de mapas y pagina web.

**Cuerpo:** es donde se visualizan todos los procesos que se realizan dentro del sistema. Por defecto o en la pantalla principal encontrarás el nombre del Sistema “Sistema de Soporte y Servicio”, el Logo el Instituto, nombre del usuario conectado, y una breve estadística de los soportes y servicios generales que han sido atendidos y que faltan por atender.

## MODULO DE INICIO

Permite ir a la pantalla principal, cada vez que se haga click en “Inicio”

Inicio

## MÓDULO DE SOLICITUD

Ubicaremos la barra de menú donde dice “Solicitud”, se abrirá una pestaña donde aparece “Soporte” y “Servicio”.

Al hacer click en la pestaña de “Soporte” aparecerá la siguiente pantalla.

### Pantalla “Solicitud de Soporte”

The screenshot shows the web interface of the Instituto de Protección Civil y Ambiente Chacao. The header includes the institute's logo and name, along with the tagline 'Chacao, primer municipio ecológico y seguro de Venezuela'. A navigation bar contains links: Inicio, Solicitud (highlighted with a red box), Consulta, Usuario, Mapa, Página Web, and Salir. Below the navigation bar, a sub-menu shows 'Soporte' and 'Servicio'. The main content area displays a form titled 'Solicitud de Soporte Técnico' with the following fields:

Solicitud de Soporte Técnico	
Fecha de Solicitud:	2013-07-16
Nombre del Funcionario:	José Reina
Dirección:	Dirección de Informática
Tipo de Soporte:	Selecciona opción... ▼
Estatus:	Abierto
Descripción:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Solicitar"/>	

Imagen 03

Por defecto aparecerá la fecha, el nombre del funcionario, la dirección y el estatus. Se tiene que seleccionar el tipo de soporte dependiendo de la solicitud y colocar una breve descripción de la misma.

**Fecha de solicitud:** es la fecha en la cual se solicita el soporte técnico.

**Nombre del funcionario:** es el nombre del usuario que está solicitando el soporte.

**Dirección:** es la ubicación del funcionario dentro del instituto.

**Tipo de soporte:** Según el tipo de requerimiento que necesite el funcionario se hará la selección del tipo de soporte, los cuales son:

- ✓ **Software:** Cualquier tipo de falla que el usuario presente con respecto a los sistemas con que trabaja, puede ser: problemas de virus, fallas con el Windows, problema con el Office, Etc.
- ✓ **Hardware:** Cualquier tipo de falla que el usuario presente con respecto a los equipos de informática que posee, ejemplo: falla de teclado, mouse, CPU, Monitor, etc.
- ✓ **Red:** Cualquier tipo de falla que el usuario presente con respecto a las interconexiones, ejemplo: no se ven las unidades públicas, no se puede imprimir en Red, Falla con el Internet, problema con el correo, etc.
- ✓ **SIG:** Cualquier tipo de solicitud o apoyo que el usuario necesite con con Sistema de Información Geográficas,
- ✓ **Asesoría:** Cualquier tipo de solicitud que el usuario necesite referente a sus conocimientos básicos en el área de informática, para el uso adecuado de la tecnología.
- ✓ **Instalación:** Cualquier tipo de soporte que tenga que ver con una incorporación nueva al equipo.

**Estatus:** permite saber, en qué situación se encuentra la solicitud del soporte individual de cada funcionario.

- ✓ **Abierto:** Cuando el usuario ha solicitado el soporte y el mismo no ha sido atendido.
- ✓ **Proceso:** Cuando la solicitud de soporte por el usuario, es asignado o está siendo atendida por algún técnico de informática.
- ✓ **Cerrado:** Cuando la solicitud de soporte por el usuario se ha resuelto.

**Descripción:** es una breve explicación de la solicitud reportada.

## Pantalla “Solicitud de Servicio”

Ubicaremos la barra de menú donde dice “Solicitud”, se abrirá una pestaña donde aparece “Soporte” y “Servicio”.

Al hacer click en la pestaña de “Servicio” aparecerá la siguiente pantalla.

**Sede:** Por defecto aparecerá seleccionada la opción sede y a su vez aparecerá por defecto la fecha, el nombre del funcionario, la dirección. Se tiene que seleccionar el tipo de sede según sea el caso y el tipo de solicitud, también se debe colocar una breve descripción dependiendo a lo que se pretenda solicitar.

The screenshot shows the 'Solicitud de Servicio' form. The header includes the logo of the Instituto de Protección Civil y Ambiente Chacao and the text 'Chacao, primer municipio ecológico y seguro de Venezuela'. The navigation bar has links for Inicio, Solicitud (highlighted), Consulta, Usuario, Mapa, Página Web, and Salir. The left sidebar shows 'Soporte' and 'Servicio' tabs, with 'Servicio' selected. Below the sidebar, there is a section titled 'Seleccione Una Opción' with two radio buttons: 'Vehículo' and 'Sede' (selected). The main form area is titled 'Reporte de Servicio General' and contains the following fields:

Fecha de Solicitud:	2013-07-18
Nombre del Solicitante	José Reina
Dirección	Dirección de Informática
Tipo de Sede	Selecciona opción...
Tipo de Solicitud	Selecciona opción...
Descripción	

A 'Solicitar' button is located at the bottom right of the form.

Imagen 04

**Fecha de solicitud:** es la fecha en la cual se solicita atención sobre Servicio General.

**Nombre del funcionario:** es el nombre del usuario que está solicitando el servicio.

**Dirección:** es la ubicación del funcionario dentro del instituto.

**Tipo Sede:** va a determinar si la solicitud será realizada en la Sede Operativa o en la Sede Administrativa.

**Tipo de Solicitud:** Según el tipo de requerimiento que necesite el funcionario se hará la selección del tipo de solicitud, los cuales son:

- ✓ **Eléctrica:** es el servicio que el usuario pueda solicitar cuando se le presente algún tipo de inconveniente referente a lámparas, cambio de bombillos, instalación de lámparas, balastros, toma corrientes, apagones, entre otros.
- ✓ **Plomería:** es el servicio que el usuario pueda solicitar cuando se le presente algún tipo de inconveniente referente a pocetas, lavamanos, canillas, llaves de arresto, herrajes, piezas sanitarias partidas, etc.
- ✓ **Cerradura:** es el servicio que el usuario pueda solicitar cuando se le presente algún tipo de inconveniente referente a cerraduras en oficinas o sedes y mobiliarios.
- ✓ **Estructural:** es el servicio que el usuario pueda solicitar cuando se le presente algún tipo de inconveniente referente a reparaciones frisos, filtraciones y pintura.
- ✓ **Mobiliario:** es el servicio que el usuario pueda solicitar cuando se le presente algún tipo de inconveniente referente a mudanza o acomodo.
- ✓ **Seguridad:** es el servicio que el usuario pueda solicitar cuando se le presente algún tipo de inconveniente referente a cámaras o cercado eléctrico.

**Descripción:** es una breve explicación de la solicitud reportada.

**Vehículo:** al seleccionar la opción Vehículo aparecerá la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web application interface for the Instituto de Protección Civil y Ambiente Chacao. The header includes the organization's logo and name. A navigation bar contains links like Inicio, Solicitud, Consulta, Usuario, Mapa, Página Web, and Salir. On the left, a sidebar menu has 'Soporte' and 'Servicio' tabs, with 'Seleccione Una Opción' showing 'Vehículo' selected. The main content area is titled 'Reportar Vehículo' and contains a form with the following fields:

Fecha de Solicitud:	2013-07-18
Nombre del Solicitante	José Reina
Dirección	Dirección de Informática
Placa del Vehículo	Seleccione ▼
Tipo de Solicitud	Selecciona opción... ▼
Descripción	<input type="text"/>

A 'Solicitar' button is located at the bottom right of the form. Below the form is a large, empty light blue rectangular box.

Imagen 05

**Placa de vehículo:** va a determinar a qué vehículo será asignada la solicitud.

**Tipo de Solicitud:** Según el tipo de requerimiento que necesite el funcionario se hará la selección del tipo de solicitud, los cuales son:

- ✓ **Falla:**
- ✓ **Mantenimiento:**

## MÓDULO DE CONSULTA

Ubicaremos la barra de menú donde dice “Consulta”, se abrirá una pestaña donde aparece “Consultar Soporte” y “Consultar Servicio”.

Al hacer click en la pestaña de “Consultar Soporte” aparecerá la siguiente pantalla

### Pantalla “Consultar Soporte”

CHACAO  
+ CERCA DE TI

Instituto de Protección Civil y Ambiente Chacao

Chacao, primer municipio ecológico y seguro de Venezuela

Inicio Solicitudo **Consulta** Usuario Mapa Página Web Salir

Consultar Soporte  
Consultar Servicio

Usuario: josereina22  
Dirección de Informática

Mis Soportes Por Atender

No Hay Soportes Pendientes

Código de soporte	Tipo de Soporte	Estatus	Descripción	Fecha Inicio
-------------------	-----------------	---------	-------------	--------------

Total de Soporte por Atender = 0

Soportes Atendidos

Código de soporte	Nombre del Técnico	Tipo de Soporte	Descripción	Solución	Fecha Inicio	Fecha Fin
343	José Reina	otros	Por favor, cambiar el nombre a mostrar del correo ipcapresidencia (Dice Ana Liz Flores) a Presidencia IPCA	resuelto	2012-07-13	2012-07-13

Total de Soportes Atendidos= 1

Imagen 06

**Mis soportes por atender:** permite saber con detalles los soportes técnicos que se han solicitado por parte del usuario conectado y que aún no ha sido atendido, entre los detalles tenemos el código de soporte que generó el sistema, el tipo de soporte, en que estatus se encuentra, la descripción de la falla que se ha reportado y la fecha en que fue solicitada la misma. También se podrá llevar el número de soporte que aún no ha sido atendido.

**Soportes Atendidos:** permite saber con detalle los soportes técnicos del usuario que se le han atendidos, por ejemplo: el código de soporte, el técnico de informática que atendió la solicitud, el tipo de soporte, la descripción de la falla y a su vez aparecerá la solución del



caso, luego aparecerá la fecha en que se realizó la solicitud y la fecha en que se culminó la misma. También se podrá totalizar la cantidad de soportes que se me han atendido.

### Pantalla “Consultar Servicio”

Ubicaremos la barra de menú donde dice “Consulta”, se abrirá una pestaña donde aparece “Consultar Soporte” y “Consultar Servicio”.

Al hacer “click” en la pestaña de “Consultar Servicio” aparecerá la siguiente pantalla

CHACAO + CERCA DE TI

INSTITUTO DE PROTECCIÓN CIVIL Y AMBIENTE CHACAO

Instituto de Protección Civil y Ambiente Chacao

Chacao, primer municipio ecológico y seguro de Venezuela

Inicio Solicitud **Consulta** Usuario Mapa Página Web Salir

Consultar Soporte Consultar Servicio

Usuario: joseireina22  
Dirección de Informática

Mis Servicios Sin Atender

No Hay Servicios Pendientes

Código de Servicio	Tipo de Servicio	Tipo Sede/ Placa Vehículo	Tipo Solicitud	Descripción	Fecha Inicio
Total de Servicios por Atender = 0					

Servicio Atendidos

No Tienes Ningun servicio

Código de Servicio	Atendido Por	Tipo de Servicio	Tipo Solicitud	Descripción	Solución	Fecha Inicio	Fecha Fin
Total de Servicios Atendidos= 0							

Imagen 07

**Mis Servicios Sin Atender:** permite saber con detalle los servicios generales que se han solicitado por parte del usuario conectado y que aún no han sido atendidos, entre los detalles tenemos el código de servicio que generó el sistema, el tipo de servicio, el tipo de sede o la placa del vehículo, el tipo de solicitud, la descripción de la falla que se ha

reportado y la fecha en que fue solicitada la misma. También se podrá llevar el número de servicio que aún no ha sido atendido.

**Servicios Atendidos:** permite saber con detalles los servicios generales que se le han atendido al usuario que realiza la consulta, por ejemplo: el código de servicio, el nombre del técnico de servicio atendió la solicitud, el tipo de servicio, el tipo de solicitud, la descripción de la falla que solicite y a su vez aparecerá la solución al caso, luego aparecerá la fecha en que se realizó la solicitud y la fecha en que se culminó la misma. También se podrá totalizar la cantidad de servicios que se me han atendido.

## MÓDULO USUARIO

Ubicaremos la barra de menú donde dice “Usuario”, se abrirá una pestaña donde dice modificar.

Al hacer click en la pestaña de “modificar” aparecerá la siguiente pantalla.

### Pantalla “Modificar”

The screenshot shows the 'Actualizar Usuario' (Update User) form within the 'Instituto de Protección Civil y Ambiente Chacao' web application. The header includes the organization's logo and name, along with a navigation bar with options like 'Inicio', 'Solicitud', 'Consulta', 'Usuario', 'Mapa', 'Página Web', and 'Salir'. A 'Modificar' button is visible below the navigation bar. The form itself is titled 'Actualizar Usuario' and contains the following fields:

Código de Usuario: 2	
Primer Nombre: José	Segundo Nombre: Alejandro
Primer Apellido: Reina	Segundo Apellido: Morales
Cédula: 17562051	Sexo: Masculino
Correo: jreina@ipcachacao.org	Teléfono(ext): 110
Dirección: Dirección de Informática	
Cargo: Analista	Tipo empleado: Informática
Usuario: josereina22	
Contraseña: .....	

An 'Actualizar' (Update) button is located at the bottom of the form. Several fields, including the second name, second surname, phone number, and password, are highlighted with red rectangular boxes in the original image.

Imagen 08

En la presente ventana solo podremos actualizar nuestro segundo nombre, nuestro segundo apellido, la extensión telefónica a la cual pertenece el funcionario, y por seguridad la contraseña, cualquier otra inconveniente con respecto al usuario será encargado de modificarla el personal de informática.