



Identificación de los Datos

OPTIMIZACION DEL AREA DE SOPORTE TECNICO: IMPLEMENTACION DE UN SOFTWARE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA ALCALDIA DE GIRARDOT

Manual de Usuario

Versión: 0100

Fecha: 27/10/2023

[Versión del Producto]

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

HOJA DE CONTROL

Organismo	Alcaldía de Girardot		
Proyecto	OPTIMIZACION DEL AREA DE SOPORTE TECNICO: IMPLEMENTACION DE UN SOFTWARE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA ALCALDIA DE GIRARDOT		
Entregable	Manual de Usuario		
Autor	Jose Angel Diaz Anziani		
Versión/Edición	NUMERO 0100	Fecha Versión	27/10/2023
Aprobado por	xxxxxx	Fecha Aprobación	DD/MM/AAAA
		Nº Total de Páginas	25

REGISTRO DE ELABORACION

Versión	Motivo de Elaboración	Responsable del Manual	Fecha de Creación
0100	Versión inicial	Jose Angel Diaz Anziani	27/10/2023

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (USUARIO A QUE SE DISTRIBUIRA)

ROLES Y FUNCIONES
Operador: Es responsable de registrar equipos y realizar entregas en la aplicación. Sus funciones están limitadas en comparación con el Administrador. El Operador no puede ingresar equipos a soporte ni entregar cualquier ingreso pendiente. Solo puede realizar entregas de equipos asignados a él y debe esperar la aprobación o el rechazo del Administrador. En caso de que una entrega sea rechazada, el Operador podrá ver la razón de rechazo y la entrega se mostrará en la lista de "Equipos Rechazados".

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
--------------------------------	--	------------------------------------

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

1	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	5
1.1	Objeto.....	5
1.2	Alcance	5
1.3	Funcionalidad.....	5
2	MAPA DEL SISTEMA.....	6
2.1	Modelo Lógico	6
2.2	Navegación	6
3	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	7
3.1	Subsistema 1	7
3.1.1	Pantalla 1	7
3.1.2	Mensajes de error	11
3.1.3	Ayudas contextuales	11
3.2	Subsistema 2	11
3.2.1	Pantalla 2	11
3.2.2	Mensajes de error	12
3.2.3	Ayudas contextuales	12
3.3	Subsistema 3	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1	Pantalla 3	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2	Mensajes de error	¡Error! Marcador no definido.
3.3.3	Ayudas contextuales	¡Error! Marcador no definido.
3.4	Subsistema 1	12
3.4.1	Pantalla 4	12
3.4.2	Mensajes de error	13
3.4.3	Ayudas contextuales	13
4	Preguntas Más Frecuentes	14
5	ANEXOS	15
6	GLOSARIO	16
7	BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS	17

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

1.1 Objeto

El presente Manual de Usuario tiene como propósito principal proporcionar una guía completa y comprensible para los usuarios del Sistema GSI (Sistema de Gestión de Soporte Integrado). Este documento está diseñado con el fin de facilitar la comprensión y el uso eficiente de las herramientas y funcionalidades del sistema, permitiendo al personal de Soporte Técnico de la Alcaldía de Girardot, acceder de manera efectiva a las soluciones que ofrece el sistema.

1.2 Alcance

Este documento abarca todos los aspectos esenciales relacionados con el Sistema GSI y su uso en el contexto del Departamento de Soporte Técnico la Alcaldía de Girardot. Los temas tratados en este manual incluyen, pero no se limitan a:

- Instrucciones detalladas sobre cómo gestionar y controlar incidencias de equipos de manera eficiente.
- Directrices para el control y la asignación de direcciones IP estáticas a dispositivos en la red de la Alcaldía de Girardot.
- Información sobre cómo utilizar todas las características y herramientas disponibles en el Sistema GSI, desde el punto de vista del usuario.

1.3 Funcionalidad

El Sistema de Gestión de Soporte Integrado (GSI) proporciona una serie de funcionalidades clave que benefician a los usuarios del Sistema:

Gestión y Control de Incidencias de Equipos:

- Permite a los usuarios registrar, monitorear y dar seguimiento a problemas técnicos relacionados con los equipos informáticos de la Alcaldía.
- Facilita la comunicación eficiente con el equipo de soporte técnico para resolver incidencias de manera rápida.

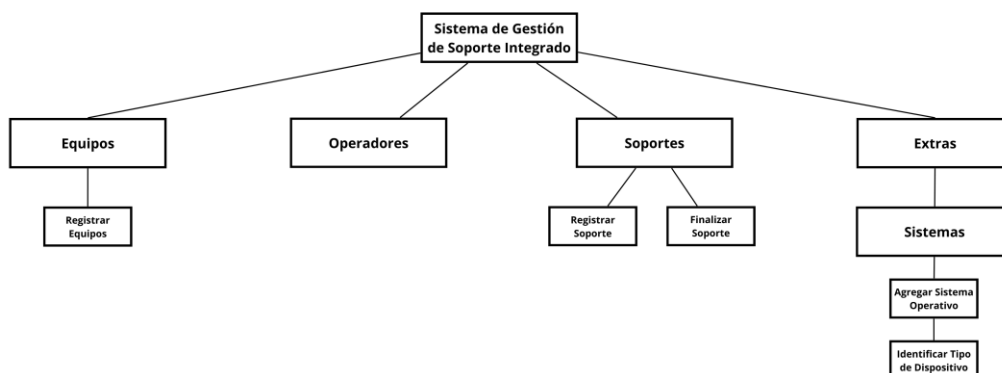
Atención al Soporte Técnico:

- Ofrece un canal de comunicación directo con el personal de soporte técnico, permitiendo la solicitud de asistencia y el seguimiento de solicitudes.
- Proporciona actualizaciones en tiempo real sobre el estado de las solicitudes de soporte.

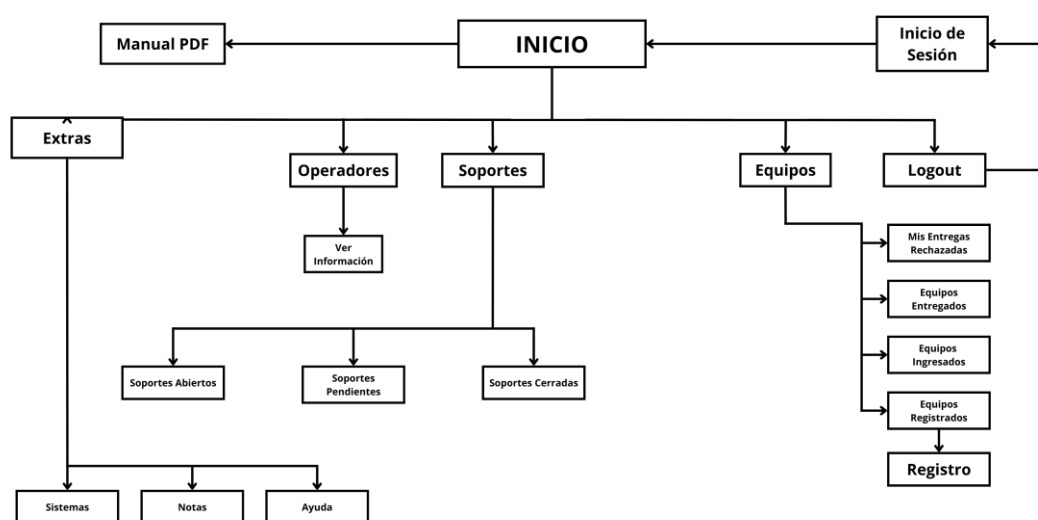
<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

2 MAPA DEL SISTEMA

2.1 Modelo Lógico



2.2 Navegación



<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

3 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Desde la página de inicio, puedes acceder a las diferentes secciones de la Aplicación, como Equipos, Operadores, Soportes y Extras. También puedes ver tu información personal, el manual en PDF, los equipos pendientes y entregados.

La interfaz gráfica de usuario (GUI) de la página principal es sencilla y fácil de usar. En la parte superior de la página, encontrarás un menú con las diferentes secciones del sitio web. Al hacer clic en una sección, se abrirá una nueva página con información detallada sobre esa sección.

La sección Operadores te permite ver los operadores que trabajan en GSI, sus estados, sus contactos y sus equipos asignados. También puedes buscar operadores por diferentes criterios y ver los detalles de cada operador. Si no hay operadores disponibles, se mostrará un mensaje que indica que no hay operadores disponibles.

La sección Soportes te permite ver los soportes que almacena GSI, los Soportes Abiertos, Soportes Pendientes y Soportes Cerradas. También puedes buscar soportes por diferentes criterios y ver los detalles de cada soporte. Si no hay soportes disponibles, se mostrará un mensaje que indica que no hay soportes disponibles.

La sección Extras te permite ver las opciones adicionales que ofrece GSI, y sus categorías. También puedes buscar extras por diferentes criterios, como el buscador, y ver los detalles de cada extra. Si no hay extras disponibles, se mostrará un mensaje que indica que no hay extras disponibles.

Si intentas acceder a una sección para la que no tienes permiso, se mostrará un mensaje de error que indica que no tienes permiso para acceder a esa sección. Si intentas realizar una acción que no está permitida, se mostrará un mensaje de error que indica que no tienes permiso para realizar esa acción. Si hay algún problema con el sitio web, se mostrará un mensaje de error que indica que hay un problema con el sitio web y que se está trabajando para solucionarlo.

3.1 Subsistema 1

Equipos:

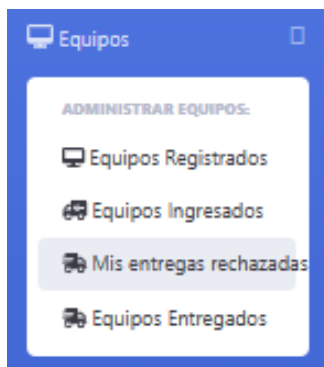
La sección Equipos te permite ver los equipos que tienes asignados, los que has ingresado, los que has entregado, los que están en revisión y los que han sido rechazados. También puedes buscar equipos por diferentes criterios y ver los detalles de cada equipo. Si no hay equipos asignados, se mostrará un mensaje que indica que no hay equipos disponibles.

3.1.1 Pantalla 1

El subsistema de Equipos agrupa la funcionalidad relacionada con la gestión de los equipos de GSI.

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

Este subsistema comprende las siguientes pantallas:



Equipos Registrados: Esta pantalla muestra los equipos que tienes registrados. Puedes ver detalles como su número de bien, departamento, usuario, dirección MAC, dirección IP, fecha de registro, ingresos, estado y las acciones.

Numero de Bien	Departamento	Usuario	Direccion MAC	Direccion IP	Fecha Registro	Ingresos	Estado
225	Bienes	Enna Alouette	11-22-33-44-55-66		2023-09-27 20:06:27	1	Activo
13459	Administracion	Millie Parfait	22-44-22-44-22-44		2023-10-16 16:22:25	1	Activo
20555	Prensa	qeaw	33-44-55-44-55-11		2023-10-02 03:30:08	2	Activo
21026	Rh Direccion	Sonny Brisko	11-00-33-22-33-66		2023-09-27 20:06:27	2	Activo
30051	Prensa	Petra Gurin	15-10-10-15-10-45	192.8.154.149	2023-10-16 16:16:29	2	Activo
30525	Presupuesto	Cristiano Ronaldo	00-11-22-33-44-55		2023-09-27 20:06:27	2	En Soporte
30999	Administracion	Usuario Generico1	11-55-66-77-88-99		2023-10-11 14:40:26	1	Activo
40885	Atencion Ciudadana	Jose Anziani	44-55-77-89-11-23		2023-10-11 14:49:58	0	Activo

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

Buscar...

rudon

Registrar equipo nuevo new!

Ingrese los datos del nuevo equipo en el formulario

Formulario

Registrar Equipo

- Numero de Bien**
Introduzca Numero de Bien
- Departamento**
Administracion
- Usuario**
Introduzca El nombre del Usuario
- Direccion MAC**
Introduzca la direccion Mac del equipo
- CPU (Opcional)**
Introduzca el CPU del equipo, 'Pentium 4' o 'Dual Core' por ejemplo
- Almacenamiento (Opcional)**
Almacenamiento total del equipo, en GB
- Memoria RAM (Opcional)**
Memoria total del equipo, en GB
- Sistema Operativo**
Arch Linux

Ingresar

Esta interfaz te permite registrar un equipo al sistema de GSI. Para ello, debes ingresar los datos del equipo que deseas registrar en el formulario que se muestra en la página. Los datos que debes ingresar son:

- **Número de Bien:** Introduce el número de bien que identifica al equipo que deseas registrar. Debe ser un número único y no debe estar registrado previamente en el sistema.
- **Departamento:** Selecciona el departamento al que pertenece el equipo que deseas registrar. Puede ser Prensa, RH, Gestión Social u otro.
- **Usuario:** Introduce el nombre de usuario que tiene asignado el equipo que deseas registrar. Debe ser un usuario válido y debe estar registrado previamente en el sistema.
- **Dirección MAC:** Introduce la dirección MAC del equipo que deseas registrar. Debe ser una dirección MAC válida y no debe estar asignada a otro equipo.
- **Dirección IP:** Introduce la dirección IP que deseas asignar al equipo que deseas registrar. Debe ser una dirección IP válida y no debe estar asignada a otro equipo.
- **Fecha Registro:** Introduce la fecha en la que se registra el equipo. Debe ser una fecha válida y no debe ser posterior al día actual.

Una vez que hayas ingresado todos los datos, haz clic en el botón Ingresar para registrar el equipo al sistema. Si los datos son correctos, se mostrará un mensaje de confirmación. Si los datos son incorrectos o incompletos, se mostrará un mensaje de error que indica el problema y cómo solucionarlo.

Equipos ingresados: Esta pantalla muestra los equipos que has ingresado. Puedes ver detalles como el número de bien, el departamento, la fecha del recibimiento, por quien fue recibido, el problema del equipo, el estado y las acciones.

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

buscar operadores por diferentes criterios y ver los detalles de cada operador.

3.2.2 Mensajes de error

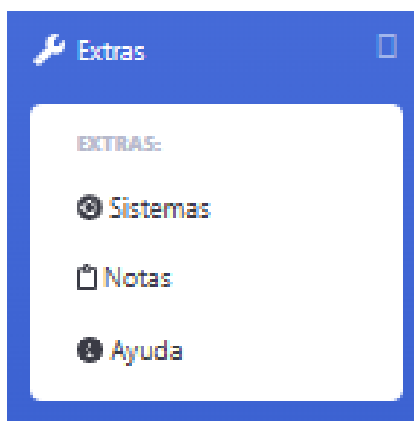
3.2.3 Ayudas contextuales

3.3 Subsistema 3

Extras:

El subsistema de Extras agrupa la funcionalidad relacionada con los extras que ofrece GSI.

3.3.1 Pantalla 4



Los botones de Sistemas, Notas y Ayuda son parte de la interfaz de usuario del sistema de GSI. Cada uno de estos botones proporciona acceso a diferentes secciones del sistema, que agrupan diferentes

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

funcionalidades y herramientas.

Nombre	Tipo	Fecha Agregado	Acciones
Windows 10 Home	Windows	2023-09-28 01:26:13	Editar
Windows 10 Pro	Windows	2023-09-28 01:26:13	Editar
Windows 10 MiniOS	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows 10 Enterprise LTSC	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows 7	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows 8	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows 8.1	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows XP	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows Vista	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Windows 11	Windows	2023-09-28 01:29:48	Editar
Ubuntu	Linux	2023-09-28 01:30:51	Editar
Zorin	Linux	2023-09-28 01:30:51	Editar
Fedora	Linux	2023-09-28 01:30:51	Editar
Uxuntu	Linux	2023-09-28 02:12:49	Editar
Uxuntu2	Linux	2023-09-28 02:14:01	Editar
Arch Linux	Linux	2023-10-26 17:08:04	Editar

Se pueden registrar Sistemas Operativos al GSI, ingresando el Nombre del SO y su Tipo de Dispositivo:

Sistemas: Esta sección agrupa la funcionalidad relacionada con la gestión de los sistemas operativos de GSI. Aquí puedes ver los detalles de cada SO, como su nombre, su tipo y su fecha de agregación. También puedes buscar sistemas por diferentes criterios y ver los detalles de cada sistema.

3.3.2 Mensajes de error

3.3.3 Ayudas contextuales

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

4 Preguntas Más Frecuentes

- ¿Qué es GSI y qué hace?: GSI es una empresa que se dedica a la gestión de soportes informáticos. Ofrece servicios de instalación, mantenimiento, reparación y actualización de equipos, dispositivos y sistemas operativos. También ofrece extras como auditorías, notas y ayuda en línea.
- ¿Cómo puedo ver el manual en PDF del sistema de GSI?: Para ver el manual en PDF del sistema de GSI, debes hacer clic en el botón Manual PDF que se encuentra en la parte superior derecha de la página. Se abrirá una nueva ventana donde podrás ver el manual en formato PDF. También puedes descargar el manual o imprimirlo desde esa ventana.
- ¿Cómo puedo cambiar mi clave de acceso al sistema de GSI?: Para cambiar tu clave de acceso al sistema de GSI, debes hacer clic en el botón Logout que se encuentra en la parte superior derecha de la página. Se abrirá una ventana donde podrás ingresar tu clave actual y tu nueva clave. Luego, haz clic en el botón Cambiar Clave para confirmar la acción. Si los datos son correctos, se mostrará un mensaje de confirmación. Si los datos son incorrectos o incompletos, se mostrará un mensaje de error que indica el problema y cómo solucionarlo.

<p><Nombre Proyecto></p>	<p><Nombre Proyecto> Manual de Usuario</p>	<p><Unidad Organizativa></p>
--------------------------------	--	------------------------------------

5 ANEXOS

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

6 GLOSARIO

Término	Descripción

<Nombre Proyecto>	<Nombre Proyecto> Manual de Usuario	<Unidad Organizativa>
-------------------	--	-----------------------

7 BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Referencia	Título
.....
.....