



Municipalidad de Isidro

Equipo Funcional de Desarrollo
de Sistema de Información

MANUAL PARA EL SISTEMA DE ORDENES DE TRABAJO

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	2
Sistema de tickets.....	3
I. Descripción del Sistema.....	3
1.1 Información General del Sistema.....	3
1.2 Funcionalidad del Sistema	3
II. Principales Formularios	4
2.1. Acceso al Sistema.....	4
Login.....	4
Pantalla Principal Coordinador	5
Pantalla Principal Funcionario.....	8

Sistema de Ordenes de Trabajo

I. Descripción del Sistema

El Sistema de Ordenes de Trabajo – GTIC/MSI es un Sistema que emplearan principalmente los Coordinadores y los Funcionarios de todas las áreas de la MSI como medio de comunicación básica para solicitar sus necesidades y pedidos con el objetivo de ofrecerles un eficiente y rápido servicio.

TEMAS DE AYUDA	PROCESO
Acceso a Recursos Tecnológicos	COORDINADOR
	FUNCIONARIO
	COORDINADOR DEL EFPT (Lourdes Cueto)
	TECNICO
Requerimientos de Soporte Técnico	COORDINADOR
	FUNCIONARIO
	COORDINADOR DEL EFPT (Lourdes Cueto)
	TECNICO
Acceso a los Sistemas Informáticos	COORDINADOR
	FUNCIONARIO
	COORDINADOR DEL EFSDI (Johselyn Rondon)
Nuevos Requerimientos del Sistema	COORDINADOR
	FUNCIONARIO
	JEFE DEL EFSDI (Mauro Valencia)
	ANALISTA

Requerimientos de Soporte Técnico:

1. Hardware :

Para solicitudes o averías relacionadas a los dispositivos informáticos a nivel físico. Ej.: equipo no enciende, presenta ruidos extraños, no funciona el teclado, atasco de papel, cambio de repuestos o suministros, etc.

2. Software :

Para solicitudes o averías en el funcionamiento de los programas instalados en los equipos informáticos. Ej.: problemas con Word, recepción de correos, antivirus, carpetas compartidas, etc.

3. Conectividad

Para solicitudes o fallas respecto a la conexión a la red interna. Ej.: instalación punto de red, no tiene internet, asignación de ip, etc.

4. Cuentas de usuario

Para solicitudes o fallas sobre cuentas del usuario. Ej.: usuario bloqueado, cambio de contraseña de usuario, reseteo de contraseña, etc.

5. Telefonía

Para solicitudes o fallas referidas a los anexos telefónicos y/o celulares. Ej.: instalación de anexo, no puede hacer llamadas, configuración de correo en celular, etc.

6. Prestamos

Para solicitudes de préstamo de equipos multimedia tales como laptop, proyector, micrófono para las capacitaciones o reuniones programadas, Se le indicará la disponibilidad.

7. TDR / ETM

Para solicitudes de elaboración de términos de referencia o especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o contratación de servicios de tipo informático

8. Traslado de equipos

Para solicitar el traslado de equipos por mudanzas o cambio de equipos, con un mínimo de 24 horas de anticipación.

9. Firma Institucional

Para solicitar la configuración de la firma para que se visualice en la cuenta de correo. La elaboración de la plantilla deberá solicitarla previamente al área de Comunicaciones.

10. Inventario de equipos

1.1) Información General del Sistema

Sistema de Ordenes de Trabajo	
Ruta de Acceso	http://msiticket.com
Área Usuaría	Todas las Áreas de la MSI
Versión	1.0
Base de datos	
Lenguaje de Programación	PHP

1.2) Funcionalidades del Sistema

Las principales funcionalidades del Sistema de Tickets se describen a continuación:

- Creación de Nuevos Tickets con Temas de Ayuda: Acceso a los Recursos Tecnológicos, Acceso a los Sistemas, Nuevos Requerimientos del Sistema y Requerimientos de Soporte Técnico.
- Registro de Tickets para su atención.

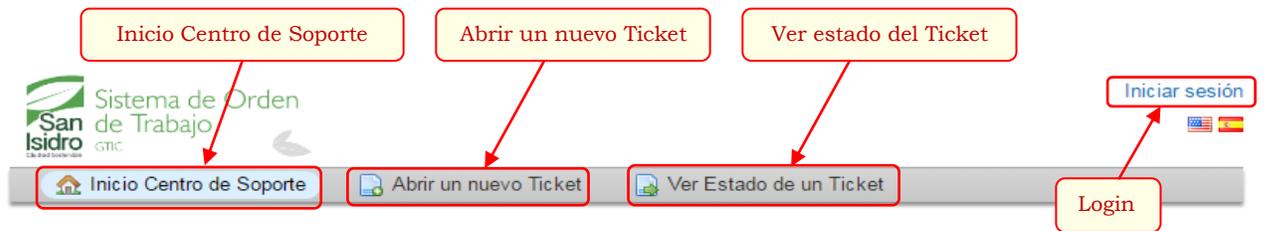
II. Principales Formularios

2.1. Acceso al Sistema

Login

❖ Para Coordinadores

En la Pantalla Principal del Sistema se muestra en la parte superior derecha, la opción **Iniciar Sesión** para navegación del Sistema de Ordenes de Trabajo.



Centro de Ordenes de Trabajo y Accesos - GTIC - MSI

Estimados usuarios, desde este sistema Ud. podrá:

- Solicitar acceso a los sistemas de la Municipalidad (Desarrollo de Sistemas)
- Solicitar requerimientos para el mejoramiento de sistemas de la Municipalidad (Desarrollo de Sistemas)
- Solicitar acceso a los recursos informáticos (Plataforma Tecnológica)
- Solicitar mantenimiento de equipos tecnológicos (Plataforma Tecnológica)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, facilite el máximo detalle para que podamos darle la mejor asistencia. Para actualizar un Ticket enviado anteriormente, por favor acceda al sistema.

Abrir un nuevo Ticket

Nuevo Ticket

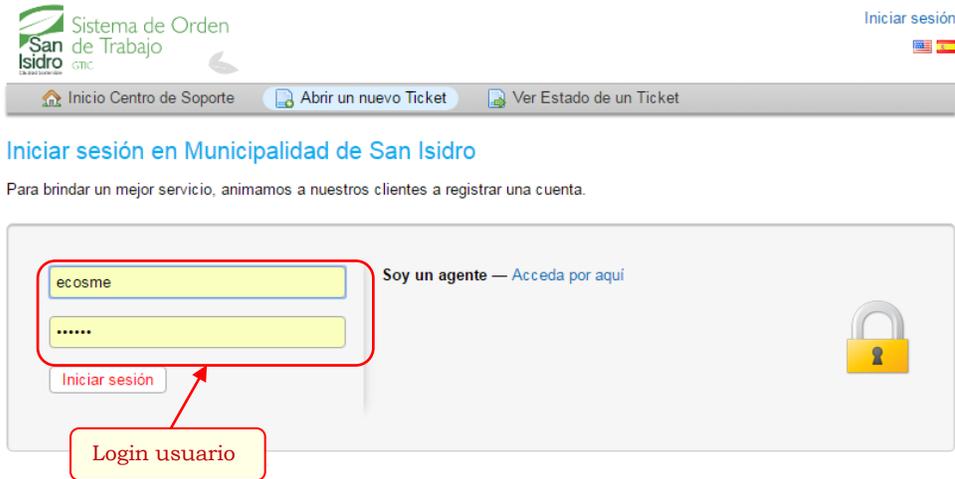
Ver Estado de un Ticket

Poseemos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes de soporte, presentes y pasadas, junto a sus respuestas.

Ver Estado de un Ticket

Ver estado

Este formulario es empleado para la autenticación y validación de los Coordinadores de las diferentes Áreas de la MSI. Debe ingresar su usuario y password para acceder al sistema.

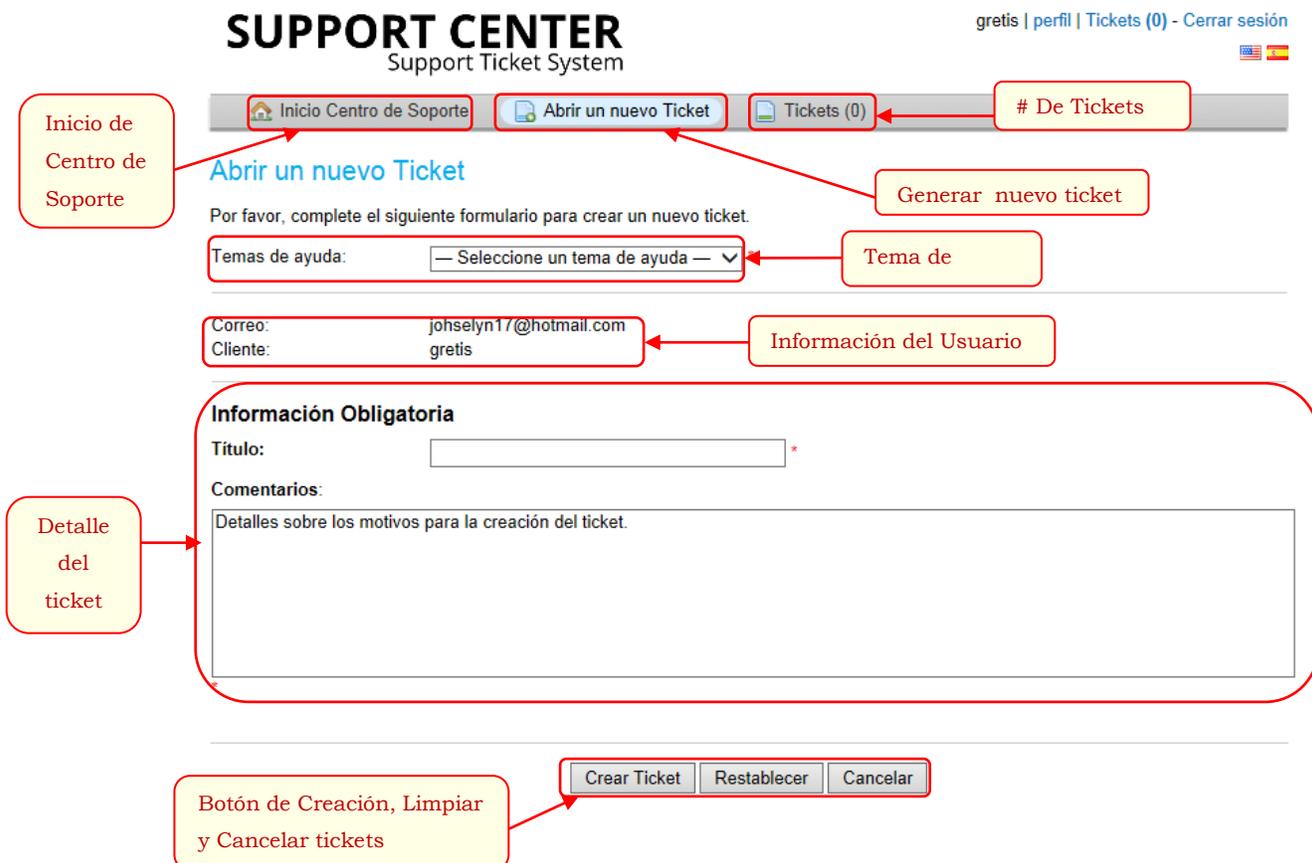


Pantalla Principal Coordinador

En la Pantalla Principal del Sistema se muestra la siguiente pantalla.

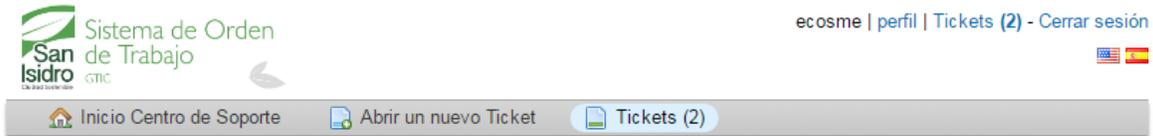
- **Abrir Ticket**

Para ingresar al Formulario de Abrir un nuevo Ticket debe ir a la opción **Abrir un nuevo Ticket**.



Descripción del Ticket

Para ver el Detalle del Ticket generado dar clic en la numeración del Ticket **00000073** .Le aparecerá el formulario de Detalle del Ticket.



Tickets

Filtro de Búsqueda

— Cualquier estado — Ir Actualizar

Mostrando 1 - 2 de 2 Todos los Tickets

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
00000073	02/05/16	Cerrado	prueba1	Municipalidad de San Isidro
00000074	07/05/16	Cerrado	prueba2	Municipalidad de San Isidro

Área donde se encuentra el Ticket

Asunto del Ticket

Estado del Ticket

Fecha de Generación del Ticket

Número de Ticket

Detalle del Ticket

- Detalle del Ticket

Sistema de Orden de Trabajo

ecosme | perfil | Tickets (2) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (2)

Ticket #00000073

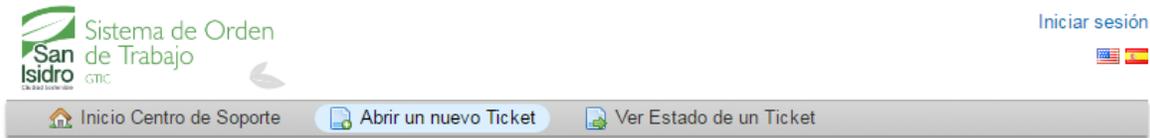
Estado del Ticket:	Cerrado	Nombre:	Ecosme
Departamento:	Municipalidad de San Isidro	Correo:	johselyn17@hotmail.com
Creado en:	02/05/16 4:37 pm	Teléfono:	
		Nombre:	prueba1
		Cargo:	prueba1
		Anexo:	
		Documento de Identidad:	
		Condición Laboral:	CAS
		Acceso a Recursos Tecnológicos:	
		Acceso a Sitios Web:	Twitter y Facebook
		Acceso a carpetas compartidas:	

Asunto: **prueba1**

02/05/16 4:37 pm	ecosme
prueba1	

❖ **Para Funcionarios (Agentes)**

En la Pantalla Principal del Sistema se muestra en la parte superior derecho, la opción **Soy un agente** para el login de Funcionarios del Sistema de Ordenes de Trabajo.

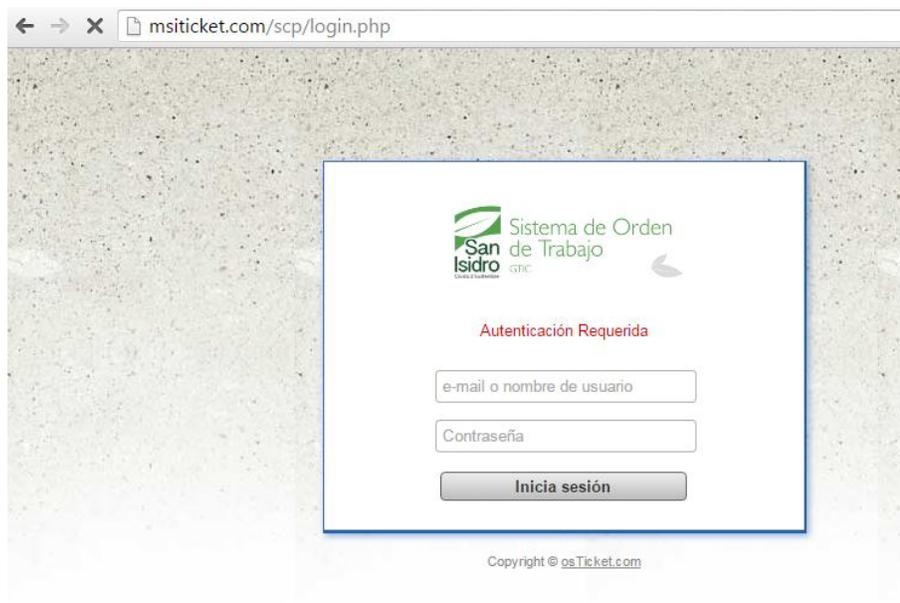


Iniciar sesión en Municipalidad de San Isidro

Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.

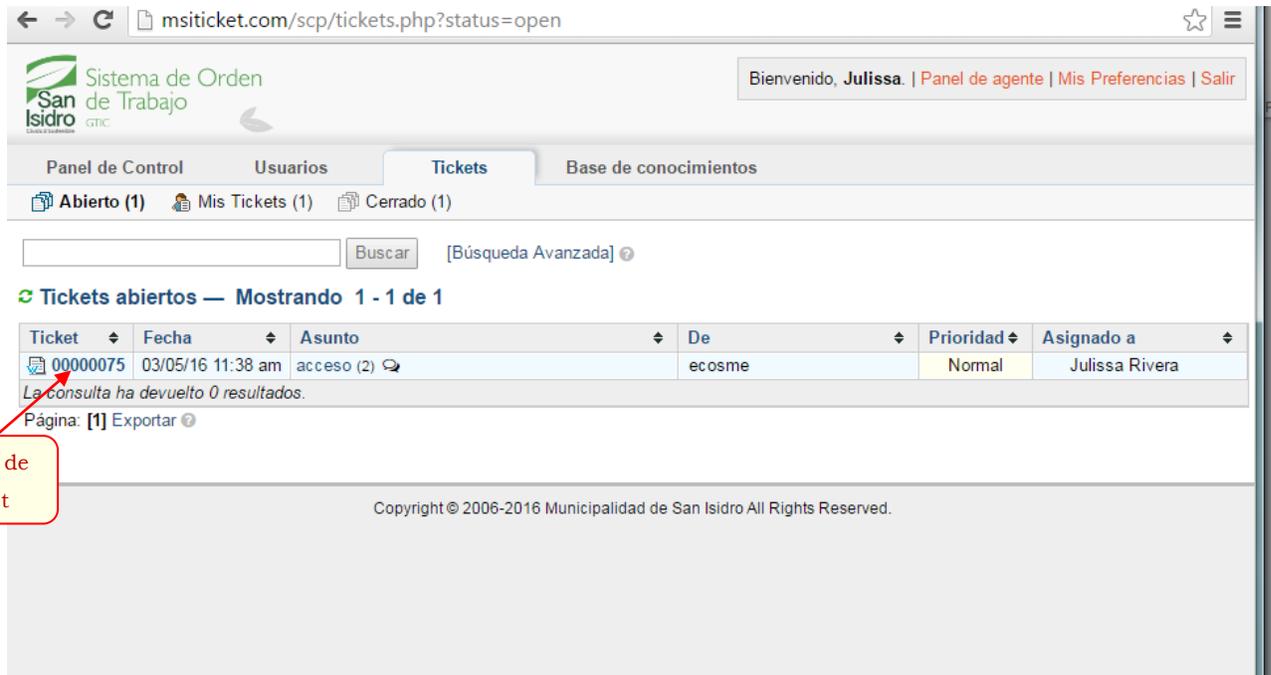


En este formulario es empleado para la autenticación y validación de los funcionarios. Debe ingresar su usuario y password para acceder al sistema.



Pantalla Principal Funcionario

En la Pantalla Principal del Sistema se muestra en la parte superior izquierda, el Menú Panel de Control.



The screenshot shows the 'Sistema de Orden de Trabajo' web application. The user is logged in as 'Julissa'. The 'Tickets' tab is active, showing a list of tickets. A red callout box points to the first ticket in the list.

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
00000075	03/05/16 11:38 am	acceso (2)	ecosme	Normal	Julissa Rivera

La consulta ha devuelto 0 resultados.

Página: [1] Exportar

Copyright © 2006-2016 Municipalidad de San Isidro All Rights Reserved.

- **Detalle del Ticket**

Se mostrara el detalle del ticket para poder generar un comentario y derivar el ticket al área encargada.

Abierto (1) Mis Tickets (1) Cerrado (1)

Ticket #0000075 Imprimir Cambiar Estado

Estado: Abierto	Usuario: ecosme (3)
Prioridad: Normal	Correo: johselyn17@hotmail.com
Departamento: Municipalidad de San Isidro	Teléfono:
Creado en: 03/05/16 11:38 am	Fuente: Web (200.37.244.3)

Asignado a: Julissa Rivera	Temas de ayuda: Acceso a los Sistemas Informatic
Plan ANS: SLA por defecto	Último mensaje: 03/05/16 11:38 am
Fecha de Vencimiento: 04/05/16 11:38 am	Última respuesta:

Nombre: juan
Cargo: analista
Documento de Identidad: 64655665
Condición Laboral: CAS
Acción del Acceso: Creación de nuevo usuario
SIGA - Planeamiento: Administrador
GAT - Registro Tributario: Coordinador

acceso

Hilo del Ticket (2)

03/05/16 11:38 am ecosme
 favor atender

03/05/16 11:38 am Ticket asignado a Julissa Rivera SISTEMA (asignación automática)
 Asignación automática

Reasignar Ticket **publicar nota interna**

Procurador: Operador de Accesos a los Sistemas *
 El Ticket está actualmente asignado a Julissa Rivera

Comentarios: Introduzca las razones para la asignación o instrucciones para el procurador

Reasignar **Restablecer**

Enviar Ticket **Limpiar**

Detalle del Ticket (pointing to ticket details)

Seguimiento del Ticket (pointing to history)

Área de derivación de Ticket (pointing to procurador)

Comentario Ticket (pointing to comentarios)

Nota (pointing to public note area)

Imprimir Ticket (pointing to print button)

- **Publicar Nota**

Se podrá realizar una nota adicional a su ticket y enviarlo al área correspondiente.

The image shows a web form titled 'publicar nota interna' under the 'Reasignar Ticket' tab. The form contains the following elements:

- Nota interna: ***: A label for the form section.
- Título**: A text input field with the placeholder text 'Título de la nota - resumen de la nota (opcional)'. A red arrow points from a yellow box labeled 'Titulo' to this field.
- Detalle**: A large text area with the placeholder text 'Detalles de la nota'. A red arrow points from a yellow box labeled 'Detalle' to this area.
- Archivos**: A dashed border area with the text 'Agregar archivos aquí o elegirlos'.
- Estado del Ticket**: A dropdown menu currently showing 'Abierto' with a downward arrow and an asterisk.
- Publicar nota**: An orange button. A red arrow points from a yellow box labeled 'Enviar' to this button.
- Restablecer**: An orange button. A red arrow points from a yellow box labeled 'Limpiar' to this button.