



Sistema Help Desk

Manual de Usuario

**Realizado por:
Oficina de Sistemas y
Tecnologías de Información**

Coordinación de Desarrollo

Agosto de 2007

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Para **seleccionar** cualquier opción del Menú principal podrá moverse con el Mouse en sentido Vertical y una vez ubicado en la opción deseada pulsar Clic.
2. Cada usuario podrá registrarse para acceder al sistema, ingresará Usuario y Contraseña de acceso (Usuario y Contraseña), la cual es de uso personal e intransferible.
3. Los iconos o botones que se explican a continuación aparecerán activos en las ventanas que lo requieran:

Guardar

Se utiliza para almacenar los datos ingresados en el sistema.

Agregar

Se encuentra ubicado en las pantallas de consultas, se utiliza para agregar los tipos u opciones de búsqueda.

Limpiar

Se encuentra ubicado en las pantallas de consultas, se utiliza para limpiar los tipos u opciones de búsqueda anteriormente utilizadas o erróneas.

Ejecutar

Se encuentra ubicado en las pantallas de consultas, se utiliza para procesar las búsquedas.

Cerrar Sesión

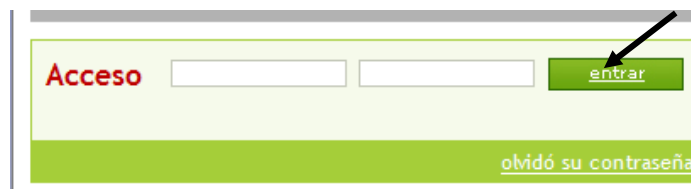
Se encuentra ubicado en la parte superior de la ventana, se utiliza para cerrar sesión para el acceso al sistema.

Sistema Help Desk

El Sistema de Help Desk ha sido desarrollado con el objetivo de capturar información acerca del inventario y asignación de equipos (impresoras, computadoras y periféricos) y solicitud de soporte técnico de todas las Direcciones del Ministerio.

¿Como ingresar al sistema?

A través del enlace <http://intranet.minec.gob.ve/> se ingresará a la pantalla principal de la intranet; donde debe anotar su usuario y contraseña y presione el botón entrar



- Seleccione la pestaña Sistemas



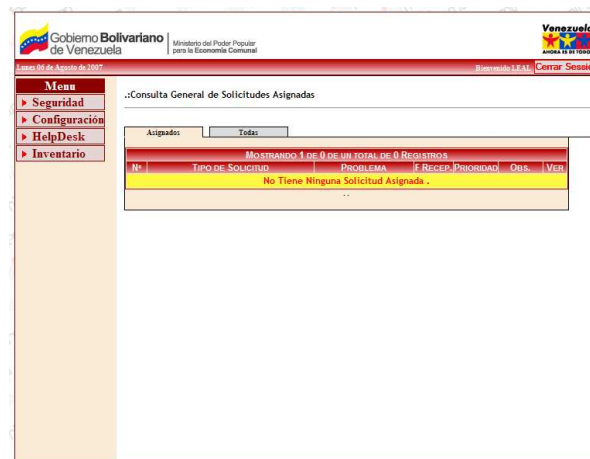
Posteriormente haga clic sobre el botón de Help desk, para ingresar



Luego aparecerá la pantalla principal del Sistema **HELP DESK**, donde debe ingresar su clave u password (según el perfil de usuario asignado).



Una vez ingresada su clave u password aparecerá la pantalla las opciones que ofrece mismo. Seleccione la actividad a realizar.



Cada botón del menú principal posee un sub-menú con funcionalidades específicas sobre las cuales el usuario podrá realizar operaciones, según su permisología.

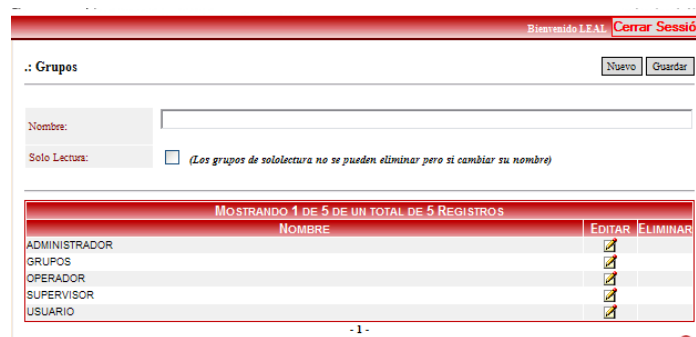
Opción Seguridad

Al hacer clic sobre el botón del Menú principal denominada “**Seguridad**” se despliega de forma automática el sub-menú. Desde este sub-menú se pueden visualizar las opciones para el manejo de seguridad, las cuales abarcan:




➤ Grupos

Al hacer clic en el botón de “**Grupos**” se despliega la siguiente pantalla, donde aparece:




Mostrando 1 de 5 de un total de 5 registros

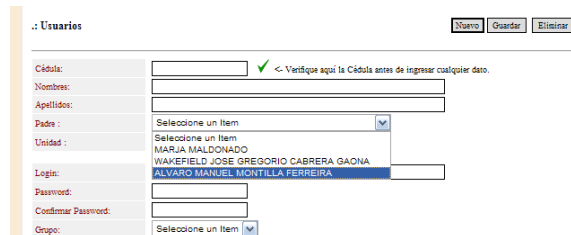
NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR
ADMINISTRADOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
GRUPOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OPERADOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SUPERVISOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
USUARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

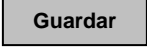
- **Nombre:** Introduzca el nombre del grupo ejemplo: administrador, operador, supervisor, usuario.
- **Solo lectura:** Se selecciona solo si el grupo no se desea eliminar.
- **Mostrando total de registros:** Haga clic en editar para modificar del el nombre y una vez ingresada la información se le debe apretar el botón  para almacenar la información ingresada.

- **Usuarios:** Al hacer clic en el botón de **“Usuarios”** se despliega la siguiente pantalla en la cual debe ingresar sus datos para registrar un nuevo usuario.



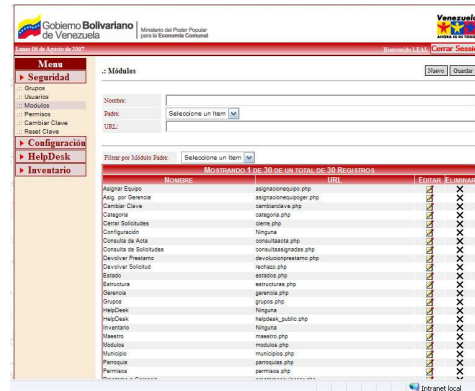
- Seleccione el padre haciendo clic encima del desplegable en el caso que el usuario no sea coordinador de línea seleccionando con el Mouse el nombre del Coordinador. Si es coordinador de línea no es necesario seleccionar.



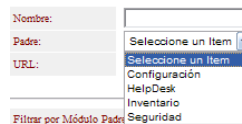
Una vez ingresados los datos se le debe dar clic al botón  para almacenar la información almacenada, en caso que ya este registrado el sistema indicará que ya existe, de lo contrario se emitirá mensaje de datos almacenados.

- **Módulos**

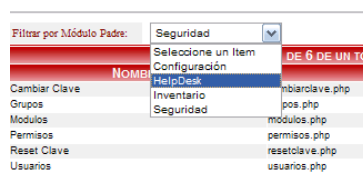
Al hacer clic en el botón de **“Módulo”** el usuario podrá editar o eliminar el nombre que desee.



- Seleccione el botón **Nuevo** para ingresar un nombre.
- Seleccione el **Padre** colocando el Mouse sobre las opciones de la lista desplegable.



- Para ver los registros por nombre, haga clic sobre el desplegable en Filtrar módulo por padre y seleccione el deseado.



- Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar el “Módulo Padre” de acuerdo a los parámetros

seleccionados, donde podrá editar ó eliminar el Item seleccionado moviendo el Mouse hacia él.

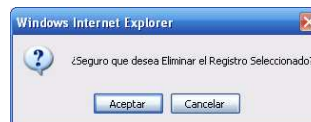
Filtrar por Módulo Padre: HelpDesk

MOSTRANDO 1 DE 10 DE UN TOTAL DE 10 REGISTROS

NOMBRE	URL	EDITAR	ELIMINAR
Asignar Equipo	asignacionequipo.php		
Asig. por Gerencia	asignacionequipoger.php		
Cerrar Solicitudes	cierra.php		
Consulta de Acta	consultaacta.php		
Consulta de Solicitudes	consultaasignadas.php		
Devolver Prestamo	devolucionprestamo.php		
Devolver Solicitud	rechazo.php		
HelpDesk	helpdesk_publico.php		
Prestamo a Gerencia	prestamoequipoger.php		
Registrar Reclamo	helpdesk.php		

- 1 -

- Al hacer clic en la opción eliminar aparecerá un dispositivo de seguridad antes de eliminar el registro seleccionado.



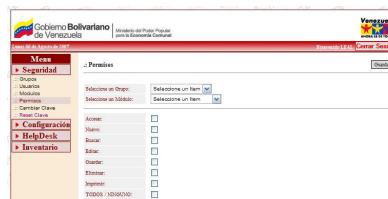
- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

➤ Permisos

En esta opción podrá especificar el acceso que puede tener un grupo dentro del módulo seleccionado.

- Al hacer clic al botón Permisos de seguridad aparece en la pantalla lo siguiente:



- Haga clic para seleccionar un grupo en el desplegable.

.: Permisos

Seleccione un Grupo:

Seleccione un Módulo:

Accesar:

Nuevo:

Buscar:

Editar:

Guardar:

Eliminar:

Imprimir:

TODOS / NINGUNO:

- Seleccione el módulo al cual aplicará el acceso de seguridad.



- Especifique los itens de acceso.

.: Permisos

Seleccione un Grupo:

Seleccione un Módulo:

Accesar:

Nuevo:

Buscar:

Editar:

Guardar:

Eliminar:

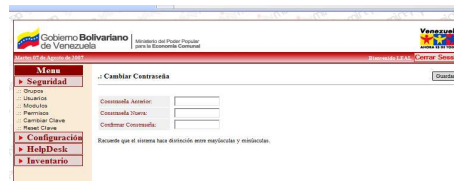
Imprimir:

TODOS / NINGUNO:

- Haga clic en para culminar la operación.

➤ Cambiar Clave

En esta opción puede cambiar la clave colocando la contraseña anterior haciendo clic con el Mouse.



- **Contraseña anterior:** escriba la contraseña anterior.
- **Contraseña nueva:** escriba la nueva contraseña.
- **Confirmar contraseña:** escriba de nuevo la contraseña para ser verificada.

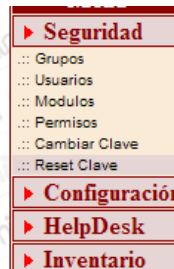
Importante Recuerde que el sistema hace distinción entre mayúsculas y minúsculas.

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

➤ Reset Clave

Al hacer clic en la opción “reset Clave”.



- Se despliega una lista de registros, en la que podrá resetear el login del usuario seleccionado ejemplo:

.: Reestablecer Contraseña Guardar

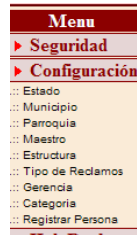
MOSTRANDO 1 DE 18 DE UN TOTAL DE 18 REGISTROS		
¿RESET?	NOMBRE	LOGIN
<input checked="" type="checkbox"/>	CABRERA GAONA	JCABRERA
<input type="checkbox"/>	OSIO DIAZ	MOSIO

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

Opción Configuración

Al hacer clic en el botón de “**Configuración**” se despliega la siguiente pantalla, despliega de forma automática el sub-menú. Desde este sub-menú se pueden visualizar las opciones para el manejo de configuración las cuales abarcan:



➤ Estado

Al hacer clic en estado aparecerá en la parte superior la pantalla con la palabra “**nombre**” donde podrá ingresar el estado que desea.

- Seleccione el botón  para ingresar un nombre.



A screenshot of a web form titled ':. Estados'. In the top right corner, there are two buttons: 'Nuevo' and 'Guardar'. Below the title, there is a large text input field. To the left of this field, the label 'Nombre:' is displayed in red text.

- En la lista de los nombres se presentan las opciones para editar o eliminar un estado.

Reestablecer Contraseña Guardar

Mostrando 1 de 18 de un total de 18 registros		
RESET	NOMBRE	LOGIN
<input type="checkbox"/>	CARRERA GAONA	JCABRERA
<input type="checkbox"/>	OSIO DIAZ	MOSIO
<input type="checkbox"/>	SONZALEZ	HOONZALEZ
<input type="checkbox"/>	CEDRON MORILLO	WCEDRON
<input type="checkbox"/>	AMANAU LEON	RAMANAU
<input type="checkbox"/>	DOMINGUEZ PELEÑA	LDOMINGUEZ
<input type="checkbox"/>	MONTILLA FERREIRA	AMONTILLA
<input type="checkbox"/>	MALDONADO	MMALDONADO
<input type="checkbox"/>	MENDES	AMENDES
<input type="checkbox"/>	POINTE	CPONTE
<input type="checkbox"/>	OROPEZA	LOROPEZA
<input type="checkbox"/>	CHACON MOLINA	LCHACON
<input type="checkbox"/>	PÁLIREZ	WPerez
<input type="checkbox"/>	MENDIA	HMENDIA
<input type="checkbox"/>	APOLINAR	NAPOLINAR
<input type="checkbox"/>	MARTINEZ PACHECO	WMARTINEZ
<input type="checkbox"/>	FONTANAROSA A.	FFONTANAROSA
<input type="checkbox"/>	LEAL	VLEAL

- 1 -

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

➤ Municipio

Al hacer clic en estado aparecerá en la parte superior de la pantalla la palabra **“Municipio”** donde podrá ingresar el municipio que desea.

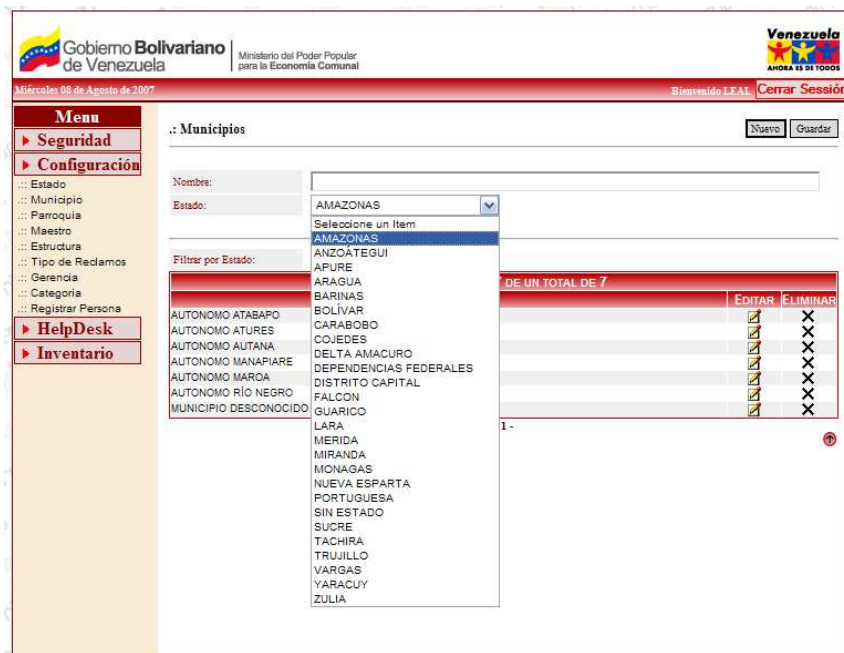
- Seleccione el botón Nuevo para ingresar un nuevo municipio.

.: Municipios Nuevo Guardar

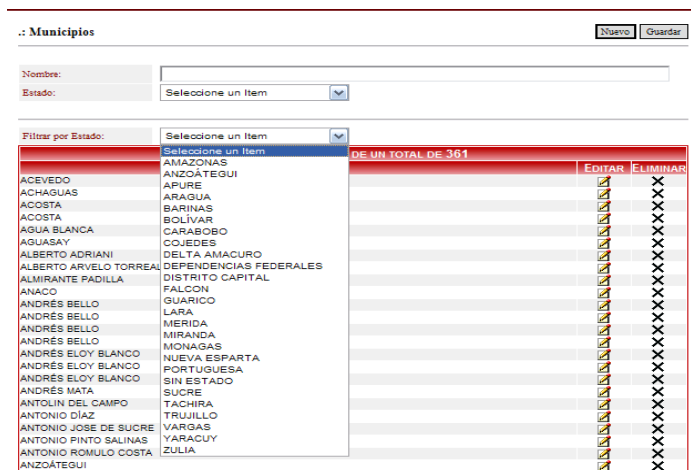
Nombre:

Estado: Seleccione un Item ▼

- En la opción **”Estado”**: Se despliega una lista de los estados, seleccione según la ubicación del Municipio.



- Al seleccionar el desplegable de “Filtrar por estado” aparecerán los Municipios que pertenecen al mismo seleccione el deseado.



Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar todos los municipios por estado seleccione el municipio que en el cual desea hacer la operación de “Editar ó Eliminar”

- Haga clic en guardar para culminar la operación.




➤ Parroquias

Seleccione la palabra “Parroquias” para ingresar en la pantalla los datos del municipio a ingresar.



- Seleccione el botón  para ingresar una nueva Parroquia.



Formulario de creación de Parroquias:

Nombre:

Estado:

Municipio:

Botones: Nuevo, Guardar

- En la opción “Estado”: Se despliega una lista de los estados, en la que podrá seleccionar el estado al cual pertenece La Parroquia.



Lista desplegable de estados:

- AMAZONAS
- ANZOÁTEGUI
- APURE
- ARAGUA
- BARINAS
- BOLIVAR
- CARABOBO
- COJEDES
- DELTA AMAGURO
- DEPENDENCIAS FEDERALES
- DISTRITO CAPITAL
- FALCON
- GUARICO
- LARA
- MERIDA
- MIRANDA
- MONAGAS
- NUEVA ESPARTA
- PORTUGUESA
- SIN ESTADO
- SUCRE
- TACHIRA
- TRUJILLO
- VARGAS
- YARACUY
- ZULIA

- Seleccione el municipio haciendo clic sobre la opción en el desplegable.

Estado:	AMAZONAS
Municipio:	Seleccione un Item
Filtrar por Estado:	
Filtrar por Municipio:	
23 DE ENERO	MUNICIPIO DESCONOCIDO

- Al seleccionar el desplegable de “Filtrar por estado” aparecerán las Parroquias que pertenecen al mismo seleccione el deseado.

.: Parroquias

Nombre:	
Estado:	AMAZONAS
Municipio:	Seleccione un Item
Filtrar por Estado:	ANZOÁTEGUI
Filtrar por Municipio:	Seleccione un Item
	AMAZONAS
	ANZOÁTEGUI
	APURE
ANACO	ARAGUA
ANACO	BARINAS
ARAGUA	BOLÍVAR
ARAGUA DE BARCELONA	CARABOBO
ATAPIRIRE	COJEDES
BARCELONA	DELTA AMACURO
BERGANTÍN	DEPENDENCIAS FEDERALES
BOCA DE CHÁVEZ	DISTRITO CAPITAL
BOCA DEL PAO	FALCON
BOCA DE UCHIRE	GUARICO
BOCA DE UCHIRE	LARA
CACHIPO	MERIDA
CAIGUA	MIRANDA
CANTAURA	MONAGAS
CANTAURA	NUEVA ESPARTA
CHORRERÓN	PORTUGUESA
CLARINES	SIN ESTADO
CLARINES	SUCRE
EL CARITO	TACHIRA
EL CARMEN	TRUJILLO
EL CHAPARRO	VARGAS
	YARACUY
	ZULIA

Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar todas las Parroquias por estado en la cual desea hacer la operación de **“Editar ó Eliminar”**

.: Parroquias Nuevo Guardar

Nombre:

Estado:

Municipio:

Filtrar por Estado:

Filtrar por Municipio:

MOSTRANDO 1 DE 30 DE UN TOTAL DE 99 REGISTROS

NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR
ANACO		X
ANAGO		X
ARAGUA		X
ARAGUA DE BARCELONA		X
ATAPIRIRE		X
BARCELONA		X
BERGANTIN		X
BOCA DE CHÁVEZ		X
BOCA DEL PAO		X
BOCA DE UCHIRE		X
BOCA DE UCHIRE		X
CACHIPO		X
CAIGUA		X
CANTAURA		X
CANTAURA		X
CHORRERÓN		X
CLARINES		X
CLARINES		X
EL CARITO		X
EL CARMEN		X
EL CHAPARRO		X

Intranet local

- Al seleccionar el desplegable de **“Filtrar por Municipio”** aparecerán las Parroquias que pertenecen al mismo seleccione el deseado haciendo clic sobre el desplegable.

olivariano Ministerio del Poder Popular para la Economía Comunal Venezuela ANIMA ES DE TODOS

Bienvenido L.F.A.L. [Cerrar Sesión](#)

.: Parroquias Nuevo Guardar

Nombre:

Estado:

Municipio:

Filtrar por Estado:

Filtrar por Municipio:

. DE 99 REGISTROS

NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR
ANACO		X
ANAGO		X
ARAGUA		X
ARAGUA		X
ARAGUA DE BARCELONA		X
ATAPIRIRE		X
BARCELONA		X
BERGANTIN		X
BOCA DE CHÁVEZ		X
BOCA DEL PAO		X
BOCA DE UCHIRE		X
BOCA DE UCHIRE		X
CACHIPO		X
CAIGUA		X
CANTAURA		X
CANTAURA		X
CHORRERÓN		X
CLARINES		X
CLARINES		X
EL CARITO		X
EL CARMEN		X
EL CHAPARRO		X

Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar todas las Parroquias por estado en la cual desea hacer la operación de “Editar ó Eliminar”

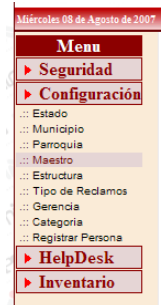
Filtrar por Estado:	ANZOÁTEGUI	
Filtrar por Municipio:	ARAGUA	
MOSTRANDO 1 DE 4 DE UN TOTAL DE 4 REGISTROS		
NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR
ARAGUA	<input checked="" type="checkbox"/>	X
ARAGUA DE BARCELONA	<input checked="" type="checkbox"/>	X
CACHIPO	<input checked="" type="checkbox"/>	X
SIN PARROQUIA	<input checked="" type="checkbox"/>	X

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

➤ Maestro

Al hacer clic en “**Maestro**” aparecerá en la parte superior de la pantalla la palabra **Nuevo** donde podrá ingresar un nuevo maestro.



- Coloque el nombre del maestro de la clasificación que se esta creando.

Oliveriano la | Ministerio del Poder Popular para la Economía Comunal

Venezuela
AHORA ES DE TODOS

Bienvenido LEAL | Cerrar Sesión

.: Maestro Nuevo | Guardar

Nombre:

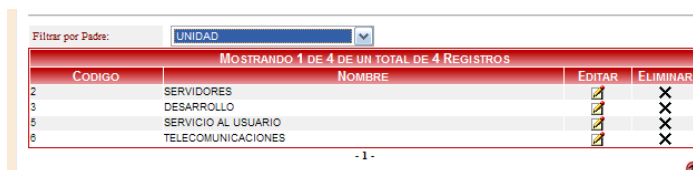
- Haga clic en la opción del desplegable en **Padre** que desea seleccionar.



- Al seleccionar el desplegable de **"Filtrar Padre"** aparecerá la información que pertenece al item.



- Haga clic en el item deseado.



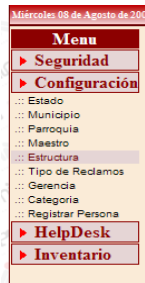
Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar todas las Parroquias por estado en la cual desea hacer la operación de "Editar ó Eliminar"

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

➤ **Estructura**

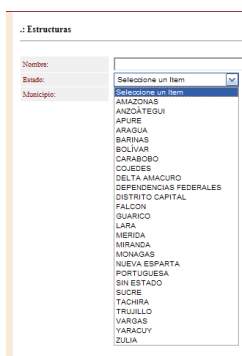
Al hacer clic en “**Configuración**” aparece un submenú la palabra **Estructura**.



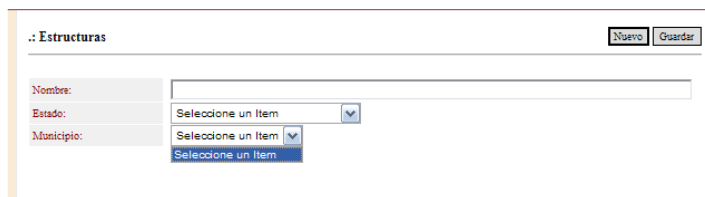
- Al hacer clic en estructura aparece la palabra **nuevo** donde podrá ingresar el nombre deseado.



- En la opción “Estado” seleccione haciendo clic sobre el ítem a consultar.



- Seleccione el municipio haciendo clic sobre la opción en el desplegable.

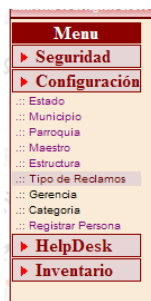


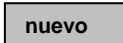
- Haga presione el botón guardar para culminar la operación.

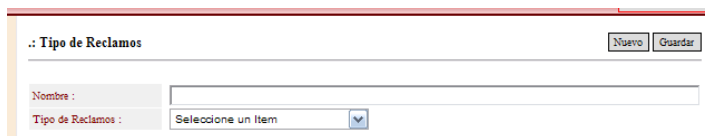


➤ Tipo de reclamo

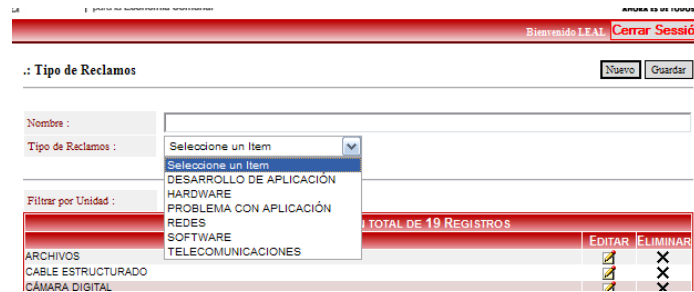
Al hacer clic en “**Configuración**” aparece la palabra “**Tipo de reclamo**”.



- Al hacer clic en estructura aparece la palabra  donde podrá ingresar el nombre deseado.



- Escoja el tipo de reclamo en el desplegable haciendo clic en la opción “**Tipo de reclamo**”.



Bienvenido LEAL [Cerrar Sesión](#)

.: Tipo de Reclamos

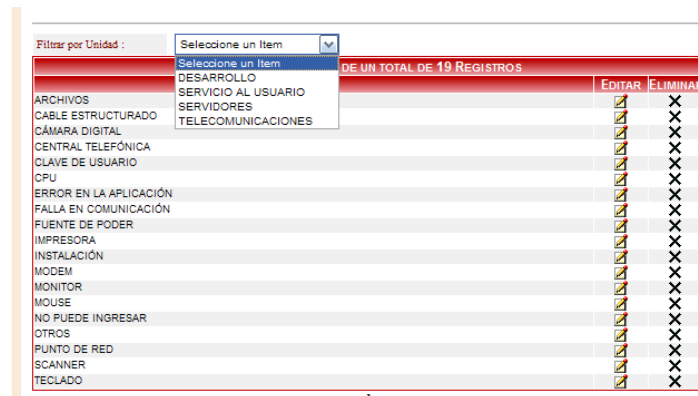
Nombre :

Tipo de Reclamos :

Filtrar por Unidad :

TOTAL DE 19 REGISTROS		EDITAR	ELIMINAR
ARCHIVOS		<input checked="" type="checkbox"/>	X
CABLE ESTRUCTURADO		<input checked="" type="checkbox"/>	X
CÁMARA DIGITAL		<input checked="" type="checkbox"/>	X
CENTRAL TELEFÓNICA		<input checked="" type="checkbox"/>	X
CLAVE DE USUARIO		<input checked="" type="checkbox"/>	X
CPU		<input checked="" type="checkbox"/>	X
ERROR EN LA APLICACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/>	X
FALLA EN COMUNICACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/>	X
FUENTE DE PODER		<input checked="" type="checkbox"/>	X
IMPRESORA		<input checked="" type="checkbox"/>	X
INSTALACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/>	X
MODEM		<input checked="" type="checkbox"/>	X
MONITOR		<input checked="" type="checkbox"/>	X
MOUSE		<input checked="" type="checkbox"/>	X
NO PUEDE INGRESAR		<input checked="" type="checkbox"/>	X
OTROS		<input checked="" type="checkbox"/>	X
PUNTO DE RED		<input checked="" type="checkbox"/>	X
SCANNER		<input checked="" type="checkbox"/>	X
TECLADO		<input checked="" type="checkbox"/>	X

- Al seleccionar el desplegable de “Filtrar por unidad” aparecerá la información que pertenece al ítem.



Filtrar por Unidad :

DE UN TOTAL DE 19 REGISTROS

	EDITAR	ELIMINAR
ARCHIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	X
CABLE ESTRUCTURADO	<input checked="" type="checkbox"/>	X
CÁMARA DIGITAL	<input checked="" type="checkbox"/>	X
CENTRAL TELEFÓNICA	<input checked="" type="checkbox"/>	X
CLAVE DE USUARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	X
CPU	<input checked="" type="checkbox"/>	X
ERROR EN LA APLICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	X
FALLA EN COMUNICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	X
FUENTE DE PODER	<input checked="" type="checkbox"/>	X
IMPRESORA	<input checked="" type="checkbox"/>	X
INSTALACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	X
MODEM	<input checked="" type="checkbox"/>	X
MONITOR	<input checked="" type="checkbox"/>	X
MOUSE	<input checked="" type="checkbox"/>	X
NO PUEDE INGRESAR	<input checked="" type="checkbox"/>	X
OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>	X
PUNTO DE RED	<input checked="" type="checkbox"/>	X
SCANNER	<input checked="" type="checkbox"/>	X
TECLADO	<input checked="" type="checkbox"/>	X

Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar la Unidad en la cual puede realizar la operación de “Editar ó Eliminar”.



Bienvenido LEAL [Cerrar Sesión](#)

.: Tipo de Reclamos

Nombre :

Tipo de Reclamos :

Filtrar por Unidad :

MOSTRANDO 1 DE 2 DE UN TOTAL DE 2 REGISTROS

NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR
DESARROLLO DE APLICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	X
PROBLEMA CON APLICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	X

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

➤ **Gerencia**

Al hacer clic en “**Configuración**” aparece la palabra “**Gerencia**”



- Al hacer clic en “**Gerencia**” aparece en la pantalla la palabra **nuevo** donde podrá ingresar el nombre deseado.

A screenshot of a web form titled ': Gerencia'. The form has two buttons at the top right: 'Nuevo' and 'Guardar'. Below the buttons are five input fields with labels: 'Gerencia:', 'Iniciales:', 'Piso:', 'Cédula:', and 'Nombre del Gerente:'. The 'Cédula:' field contains a green checkmark.

- ❖ **Gerencia:** introduzca el nombre de la Gerencia.
- ❖ **Iniciales:** coloque las siglas de la Gerencia.
- ❖ **Piso:** señale el piso donde se encuentra ubicada la Gerencia.
- ❖ **Cédula:** introduzca el número de cédula del Gerente y a la siguiente imagen.



Importante: si el contacto esta no esta registrado proceda a ingresarlo por la pantalla de “**Registro Contacto**”.

- En la pantalla aparece el número de registros almacenados hasta el momento en el cual puede realizar la operación de “Editar ó Eliminar”.

Mostrando 1 de 30 de un total de 32 registros

NOMBRE	PISO	GERENTE	EDITAR	ELIMINAR
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA VC				
COMISIÓN DE LICITACIONES				
COORDINACIÓN RECTOR NACIONAL				
COORDINACIÓN REGIONAL				
DESPACHO DEL MINISTRO				
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS				
DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA				
DIRECCIÓN DE CONSULTORIA JURÍDICA				
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN				
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMUNICACIONAL				
DIRECCIÓN DEL DESPACHO				
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO				
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS				
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y TRANSPORTE				
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN				
DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA A LA COMERCIALIZACIÓN				
DIRECCIÓN GENERAL DE EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE FINANCIAMIENTO				
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEL INCES				
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE FINANCIAMIENTO				
DIRECCIÓN GENERAL DE PROYECTOS				
DIRECCIÓN GENERAL DE SUPERVISIÓN DE OBRAS DE LOS NÚCLEOS DE DESARROLLO ENDÓGENO				
EQUIPO EN REPARACIÓN (SOPORTE)				
FUNDACIÓN MISIÓN VUELVAN CARAS				
OFICINA DE COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL				
OFICINA DE REGIONES				
SALA SITUACIONAL VUELVAN CARAS CAFÉ				
SUNACOP				
UNIDAD DE ATENCIÓN SOCIAL				
VICEMINISTERIO DE FINANCIAMIENTO Y ASISTENCIA A LA COMERCIALIZACIÓN POPULAR				

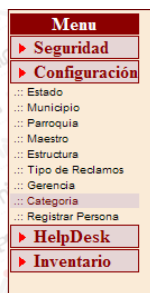
- 1 | 2 - [Siguiente >](#) [Último >>](#)

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

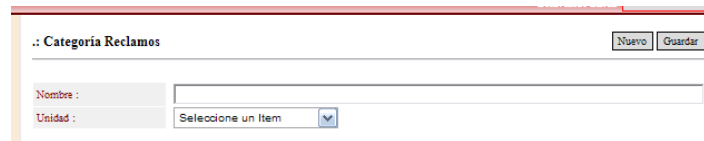
Guardar

➤ Categoría

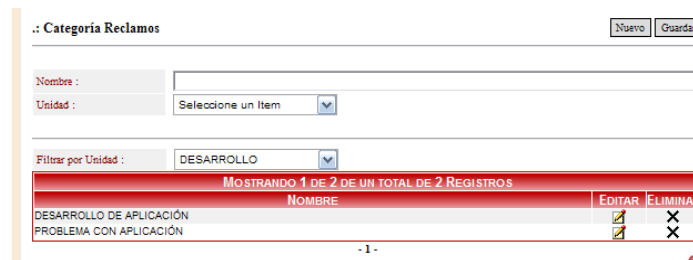
Al hacer clic en “Configuración” aparece la palabra “Categoría”.



- Al hacer clic en **Categoría reclamos** aparece la palabra **nuevo** donde podrá ingresar el reclamo y la unidad a la cual va dirigido el mismo.

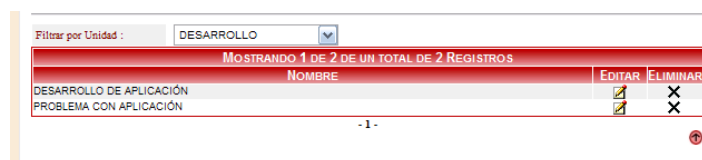


- Al seleccionar el desplegable de “Filtrar por unidad” haga clic con el Mouse en la Coordinación a la cual es dirigido el reclamo.



Mostrando 1 de 2 de un total de 2 registros			
NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR	
DESARROLLO DE APLICACIÓN			
PROBLEMA CON APLICACIÓN			

- En la pantalla aparece el número de registros almacenados hasta el momento en el cual puede realizar la operación de **“Editar ó Eliminar**



Mostrando 1 de 2 de un total de 2 registros			
NOMBRE	EDITAR	ELIMINAR	
DESARROLLO DE APLICACIÓN			
PROBLEMA CON APLICACIÓN			

- Haga clic en guardar para culminar la operación.

Guardar

➤ **Registrar persona:**

Al hacer clic en registrar persona aparece “Registro de persona”.

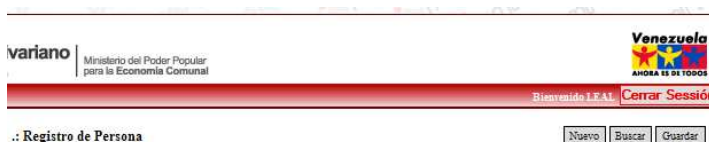


- Al hacer aparece “Registro de persona” haga clic en la palabra nuevo


Para ingresar los datos,

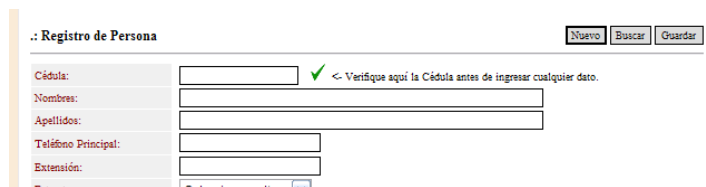
Buscar

para indagar sobre un registro en específico.




Posteriormente el sistema emitirá una pantalla donde se podrá visualizar la los datos a ingresar para registrar una persona.

- ❖ **Cédula:** ingrese número de cédula haga clic en la imagen  para verificar en número y proceder a ingresar los siguientes datos.
- ❖ **Nombres:** Ingrese el nombre completo.
- ❖ **Apellidos:** ingrese primer y segundo apellido.
- ❖ **Teléfono principal:** ingrese número de teléfono de la Dirección a la cual pertenece la persona.
- ❖ **Extensión:** Si no es teléfono directo ingrese la extensión.



Formulario de Registro de Persona:

Botones: Nuevo | Buscar | Guardar

Cédula:  <- Verifique aquí la Cédula antes de ingresar cualquier dato.

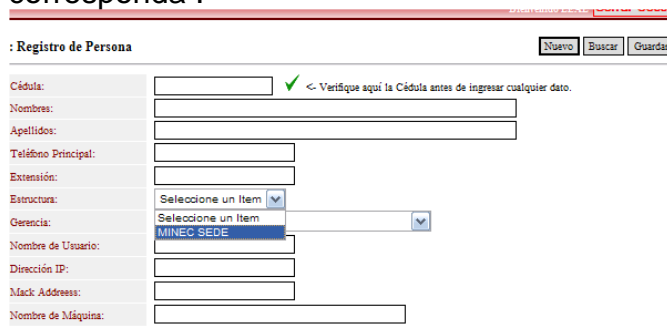
Nombres:

Apellidos:

Teléfono Principal:

Extensión:

- Haga clic con el mouse en el desplegable de **Estructura** y seleccione el ítem que corresponda .



Registro de Persona [Nuevo] [Buscar] [Guardar]

Cédula: ✓ <- Verifique aquí la Cédula antes de ingresar cualquier dato.

Nombres:

Apellidos:

Teléfono Principal:

Extensión:

Estructura: Seleccione un ítem

Gerencia: Seleccione un ítem

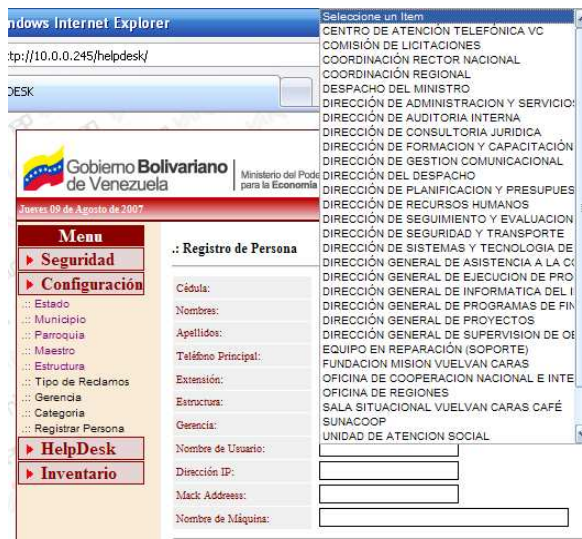
Nombre de Usuario:

Dirección IP:

Mac Address:

Nombre de Máquina:

- Gerencia:** Seleccione la Gerencia a la cual pertenece la persona en el desplegable.



Windows Internet Explorer

http://10.0.0.245/helpdesk/

DESK

Gobierno Bolivariano de Venezuela

Ministerio del Poder Popular para la Economía

Jueves 09 de Agosto de 2007

Menu

- Seguridad
- Configuración
 - Estado
 - Municipio
 - Parroquia
 - Maestro
 - Estructura
 - Tipo de Reclamos
 - Gerencia
 - Categoría
 - Registrar Persona
- HelpDesk
- Inventario

Registro de Persona

Cédula:

Nombres:

Apellidos:

Teléfono Principal:

Extensión:

Estructura:

Gerencia: Seleccione un ítem

Nombre de Usuario:

Dirección IP:

Mac Address:

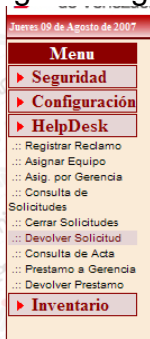
Nombre de Máquina:

- Haga clic en **guardar** para culminar la operación.

Guardar

 **Opción Help desk**

Al hacer clic “Help desk” se despliega las siguientes alternativas.



➤ **Registrar reclamo:**

Haga clic sobre la opción “Registrar reclamo”




- Aparece una pantalla “Registrar reclamo” introduzca los datos solicitados.

.: Registrar Reclamo

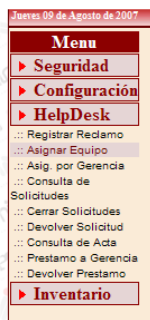
Cédula:	<input type="text"/>	✓ <- Verifique aquí la Cédula antes de ingresar cualquier dato.
Nombres:	<input type="text"/>	
Apellidos:	<input type="text"/>	
Teléfono Principal:	<input type="text"/>	
Estructura:	<input type="text"/>	
Gerencia:	<input type="text"/>	
Nombre de Usuario:	<input type="text"/>	
Dirección IP:	<input type="text"/>	
Mask Address:	<input type="text"/>	
Nombre de Máquina:	<input type="text"/>	

Unidad :	Seleccione un Item	▼
Asunto :	Seleccione un Item	▼

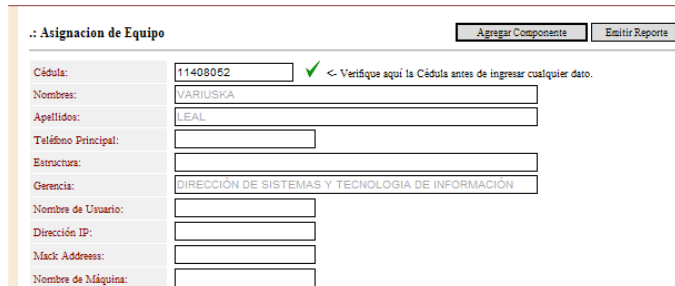
- ❖ **Cédula:** ingrese número de cédula haga clic en la imagen  para verificar en número y proceder a ingresar los siguientes datos.
 - ❖ **Nombres:** Ingrese el nombre completo.
 - ❖ **Apellidos:** ingrese primer y segundo apellido.
 - ❖ **Teléfono principal:** ingrese número de teléfono de la Dirección a la cual pertenece la persona.
 - ❖ **Estructura:** Ingrese el nombre del Organismo al cual pertenece.
 - ❖ **Gerencia:** Ingrese el nombre de la Gerencia
 - ❖ **Nombre de usuario:** introduzca el login del correo electrónico
 - ❖ **Dirección IP:** Ingrese su Dirección asignada
 - ❖ **Mack Address:** ingrese la identificación de la tarjeta de red que tiene asignada
 - ❖ **Nombre de máquina:** introduzca el nombre de la máquina asignada.
- En la opción “Unidad “ haga clic sobre el desplegable de “ Seleccione Item” Escoja la unidad a la cual pertenece.


Unidad :	Seleccione un Item
Asunto :	Seleccione un Item DESARROLLO SERVICIO AL USUARIO SERVIDORES TELECOMUNICACIONES


- **Asignación de equipos:**
Haga clic sobre la opción “Asignar equipo”.



- Aparece la pantalla “**Asignación de equipo**” introduzca los datos solicitados.

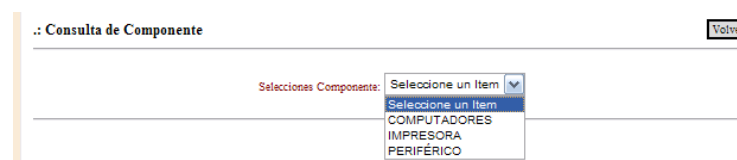


- ❖ **Cédula:** ingrese número de cédula haga clic en la imagen  para verificar en número y proceder a ingresar los siguientes datos.
- ❖ **Nombres:** Ingrese el nombre completo.
- ❖ **Apellidos:** ingrese primer y segundo apellido.
- ❖ **Teléfono principal:** ingrese número de teléfono de la Dirección a la cual pertenece la persona.
- ❖ **Estructura:** Ingrese el nombre del Organismo al cual pertenece.
- ❖ **Gerencia:** Ingrese el nombre de la Gerencia del Organismo al cual pertenece.
- ❖ **Nombre de usuario:** introduzca el login del correo electrónico.
- ❖ **Dirección IP:** Ingrese su Dirección asignada.
- ❖ **Mack Address:** ingrese la identificación de la tarjeta de red del equipo.
- ❖ **Nombre de máquina:** introduzca el nombre de la máquina asignada.

- Luego de ingresar sus datos pulse el botón 



- Aparece en la pantalla “Consulta de componente”.



- Haga clic en un componente en el desplegable “**selección de componentes**” ejemplo. “**Computadores**”.

Volver

Selecciones Componente:

- Seleccione un Item
- COMPUTADORES
- IMPRESORA
- PERIFÉRICO

- Al seleccionar el componente se presenta una pantalla donde puede realizar una consulta dinámica para crear el criterio de búsqueda.

..: Consulta de Componente Limpia Agreg Y O Ejecuta Volver

Selecciones Componente:

CAMPO	OPERADOR	VALOR
SERIAL		

Consulta a Ejecutar:

Ejemplo:

- ❖ Se hace clic en el campo y aparece un desplegable donde se selecciona el campo **“Marca”**.

CAMPO	OPERADOR	VALOR
MARCA	=	

Consulta a Ejecutar: MODELO <> xth

- ❖ Luego se coloca uno de los símbolos que ofrece el desplegable, para iniciar la búsqueda, en este caso escogemos **“Semejante a...”**.

CAMPO	OPERADOR	VALOR
MARCA	Semejante a ...	

Consulta a Ejecutar: MODELO <> xth

- ❖ En valor de búsqueda hp.

CAMPO	OPERADOR	VALOR
SERIAL	Semejante a ...	hp

Consulta a Ejecutar: MODELO <> xth

Hasta ahora se especifica que se buscarán “Las marcas semejantes a HP”

- ❖ Se presionan los botones para colocar otra especificación en la búsqueda.

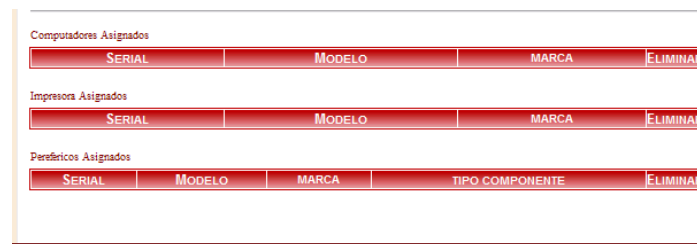
Bienvenido LEAL Cerrar Sesión

..: Consulta de Componente Limpia Agreg Y O Ejecuta Volver

Si es una sola condición presione **Agregar** y luego **Ejecutar**

- Seleccione **volver** para regresar a la pantalla anterior.

- Si desea imprimir un reporte presione el botón **Emitir reporte**



Computadores Asignados			
SERIAL	MODELO	MARCA	ELIMINAR

Impresoras Asignados			
SERIAL	MODELO	MARCA	ELIMINAR

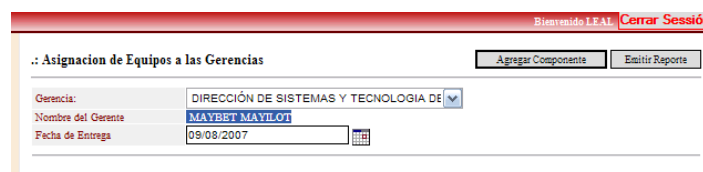
Periféricos Asignados				
SERIAL	MODELO	MARCA	TIPO COMPONENTE	ELIMINAR

➤ **Asignación por Gerencia**

Haga clic sobre la opción “Asignar por Gerencia”.



- Aparece la pantalla “**Asignación de equipos a la Gerencia**” haga clic en el desplegable para seleccionar La Gerencia y automáticamente aparece el nombre del Gerente, luego Introduzca la fecha de entrega del equipo



Bienvenido LEAT. **Cerrar Sesión**

..: **Asignación de Equipos a las Gerencias** **Agregar Componente** **Emitir Reporte**

Gerencia: DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA DE

Nombre del Gerente: MAYBET MAYILOT

Fecha de Entrega: 09/08/2007

- Luego de ingresar sus datos pulse el botón **Agregar componente** Y proceda a efectuar la operación explicada en **“Asignación de equipos”**



- Seleccione **volver** para regresar a la pantalla anterior.

- Si desea imprimir un reporte presione el botón **Emitir reporte**



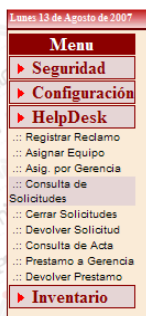
Computadores Asignados			
SERIAL	MODELO	MARCA	ELIMINAR

Impresoras Asignados			
SERIAL	MODELO	MARCA	ELIMINAR

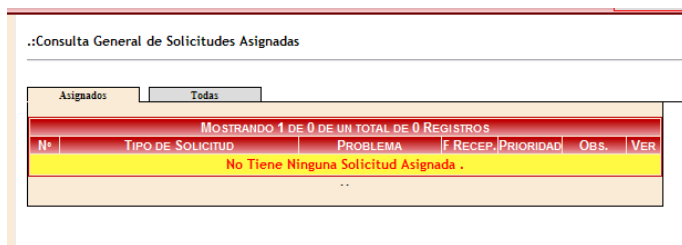
Periféricos Asignados					
SERIAL	MODELO	MARCA	TIPO COMPONENTE	CANTIDAD	ELIMINAR

➤ **Consulta de solicitudes:**

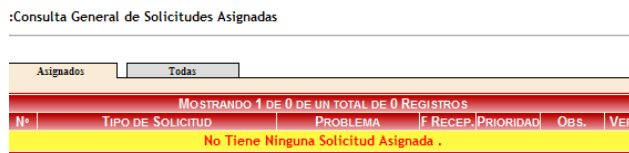
Haga clic sobre la opción “Consulta de solicitudes”



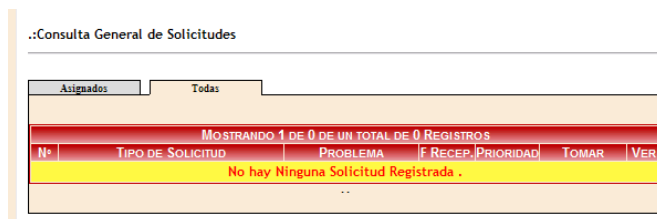
- Aparece la pantalla “**Consulta general de solicitudes**” haga clic en el desplegable para seleccionar consultar las solicitudes reportadas.



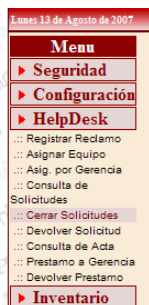
- Haga clic en la pestaña “**Asignados**” para ver los registros de asignados hasta la fecha.



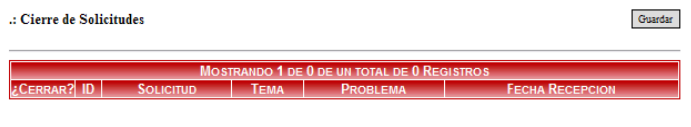
- Haga clic en la pestaña “**Todas**” para ver los registros de manera general.

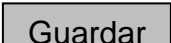


- Haga clic en “cerrar solicitudes.”

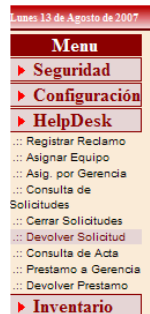


- Aparece en la pantalla “Cierre de solicitudes”.

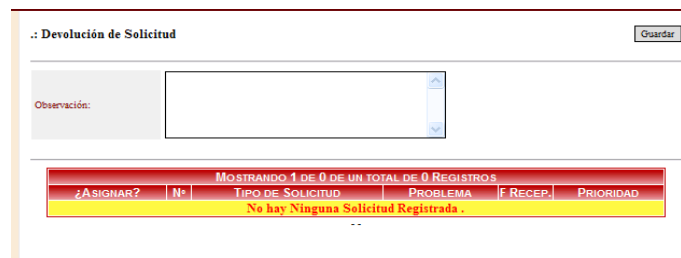


- ❖ En ¿Cerrar? Indique si la solicitud ha sido resuelta.
- ❖ Haga clic en  para culminar su operación.

- **Devolver solicitudes:** haga clic sobre la opción.

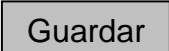


- Aparece la pantalla **“Devolución de solicitud”**, especifique la devolución haciendo clic en el cuadro de registros.

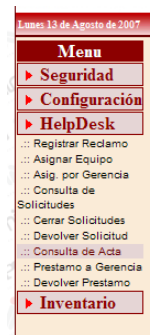


Formulario de "Devolución de Solicitud" con un campo de "Observación" y un botón "Guardar".

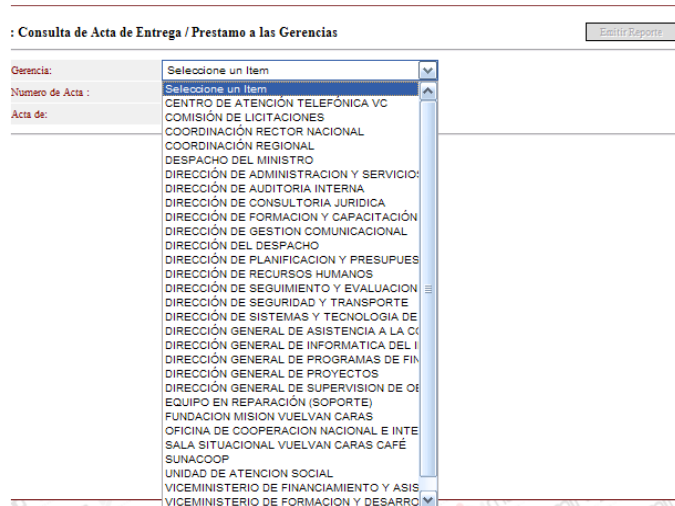
MOSTRANDO 1 DE 0 DE UN TOTAL DE 0 REGISTROS					
¿ASIGNAR?	Nº	TIPO DE SOLICITUD	PROBLEMA	F RECEP.	PRIORIDAD
No hay Ninguna Solicitud Registrada.					

- Describa el motivo de la devolución.
- Haga clic en  para culminar su operación.

- Haga clic sobre la opción **“Consulta de acta”**



- Aparece en la pantalla “Consulta y Entrega” de actas.



: Consulta de Acta de Entrega / Prestamo a las Gerencias Escribir Reporte

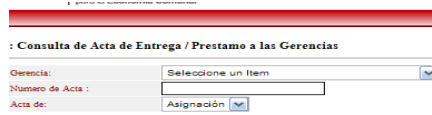
Gerencia: Seleccione un Item

Numero de Acta : Seleccione un Item

Acta de: Seleccione un Item

- CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA VC
- COMISIÓN DE LICITACIONES
- COORDINACIÓN RECTOR NACIONAL
- COORDINACIÓN REGIONAL
- DESPACHO DEL MINISTRO
- DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS
- DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
- DIRECCIÓN DE CONSULTORIA JURIDICA
- DIRECCIÓN DE FORMACION Y CAPACITACION
- DIRECCIÓN DE GESTION COMUNICACIONAL
- DIRECCIÓN DEL DESPACHO
- DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTOS
- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION
- DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y TRANSPORTE
- DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
- DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA A LA COMERCIALIZACION
- DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA DEL MINISTERIO
- DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE FINANCIAMIENTO
- DIRECCIÓN GENERAL DE PROYECTOS
- DIRECCIÓN GENERAL DE SUPERVISION DE OBRAS
- EQUIPO EN REPARACION (SOPORTE)
- FUNDACION MISION VUELVAN CARAS
- OFICINA DE COOPERACION NACIONAL E INTERNACIONAL
- SALA SITUACIONAL VUELVAN CARAS CAFÉ
- SUNACOOOP
- UNIDAD DE ATENCION SOCIAL
- VICEMINISTERIO DE FINANCIAMIENTO Y ASISTENCIA
- VICEMINISTERIO DE FORMACION Y DESARROLLO

- Seleccione la Dirección a consultar.
- Especifique el número de acta.



: Consulta de Acta de Entrega / Prestamo a las Gerencias

Gerencia: Selecciones un Item

Numero de Acta :

Acta de: Asignación

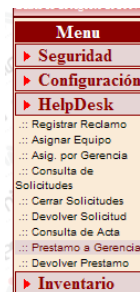
- Detalle el tipo de acta a consultar haciendo clic en el desplegable.



Acta de: Asignación

- Asignación
- Prestamo

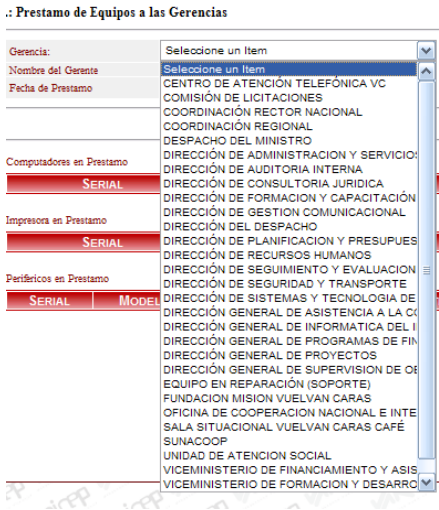
- Al hacer clic en “Préstamo a Gerencias”.



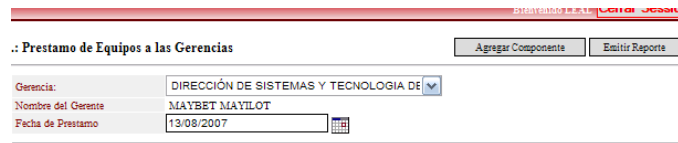
Menu

- ▶ Seguridad
- ▶ Configuración
- ▶ HelpDesk
- ⋮ Registrar Reclamo
- ⋮ Asignar Equipo
- ⋮ Asig. por Gerencia
- ⋮ Consulta de Solicitudes
- ⋮ Cerrar Solicitudes
- ⋮ Devolver Solicitud
- ⋮ Consulta de Acta
- ⋮ Préstamo a Gerencia
- ⋮ Devolver Préstamo
- ▶ Inventario

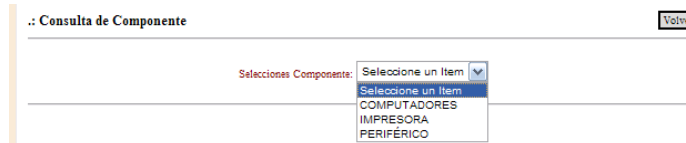
- Aparece la pantalla **“Préstamo de equipos a las Gerencias”**.



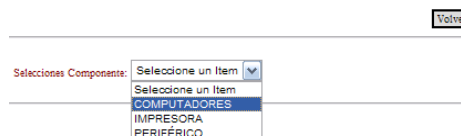
- Seleccione La Gerencia a consultar en el desplegable haciendo clic con el Mouse encima de la misma.
- Especifique el nombre del Dirección y la fecha de préstamo.



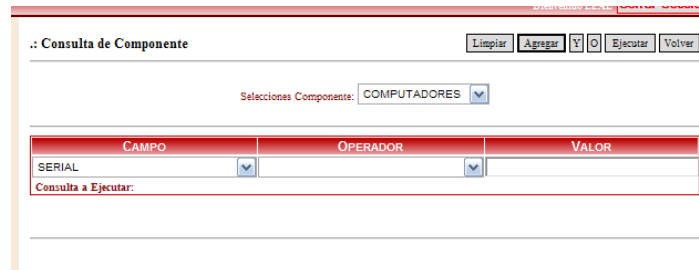
- Luego de ingresar sus datos pulse el botón **“Consulta de Componente”**.



- Haga clic en un componente en el desplegable **“selección de componentes”** ejemplo. **“Computadores”**.



- Al seleccionar el componente, se presenta una pantalla donde puede realizar una consulta dinámica para crear el criterio de búsqueda (procedimiento igual al ejemplo de “Asignación de equipos”)



Limpiar Agregar Ejecutar Volver

Selecciones Componente: COMPUTADORES

CAMPO	OPERADOR	VALOR
SERIAL		

Consulta a Ejecutar:

- Seleccione **volver** para regresar a la pantalla anterior.

- Si desea imprimir un reporte presione el botón **Emitir reporte**



Bienvenido I.E.A. Cerrar Sesión

Agregar Componente Emitir Reporte

Gerencia: DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA DE

Nombre del Gerente MAYBET MAYILOT

Fecha de Prestamo 13/08/2007

Computadores en Prestamo

SERIAL	MODELO	MARCA	ELIMINAR
--------	--------	-------	----------

Impresora en Prestamo

SERIAL	MODELO	MARCA	ELIMINAR
--------	--------	-------	----------

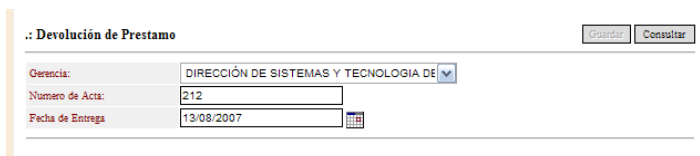
Periféricos en Prestamo

SERIAL	MODELO	MARCA	TIPO COMPONENTE	CANTIDAD	ELIMINAR
--------	--------	-------	-----------------	----------	----------

- Al hacer clic en “ **Devolver Préstamo**”



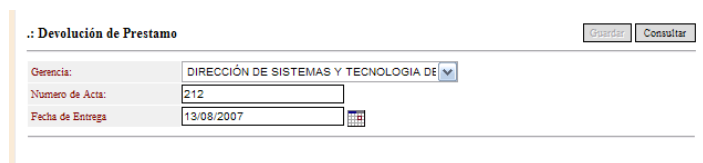
- Aparece en la pantalla “**Devolución de préstamo**”



- Haga clic en el desplegable para seleccionar la “**Gerencia.**”



- Ingrese número de acta y fecha de entrega.



- Haga clic en el botón **consultar**



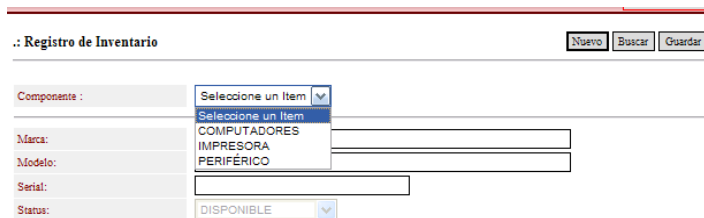
 **Opción Inventario**

Al hacer clic en inventario de despliegan las siguientes alternativas:



➤ **Registro de inventario.**

Haga clic para ingresar un nuevo componente



.: Registro de Inventario

Componente : Seleccione un Item

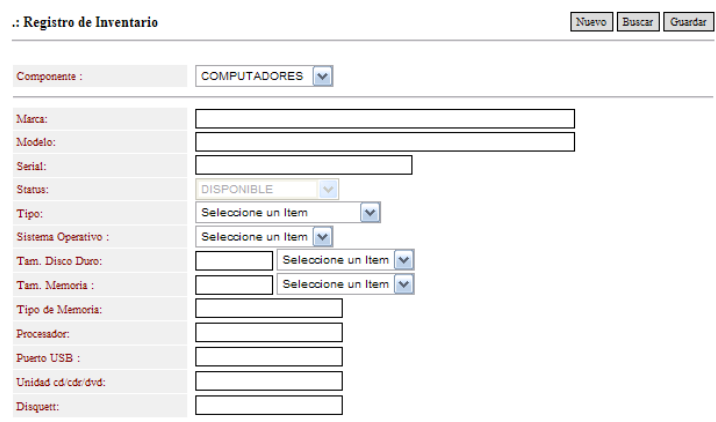
Marca: COMPUTADORES

Modelo: IMPRESORA

Serial: PERIFÉRICO

Status: DISPONIBLE

- Ingrese los datos según el componente seleccionado.



.: Registro de Inventario

Componente : COMPUTADORES

Marca:

Modelo:

Serial:

Status: DISPONIBLE

Tipo: Seleccione un Item

Sistema Operativo : Seleccione un Item

Tam. Disco Duro: Seleccione un Item

Tam. Memoria : Seleccione un Item

Tipo de Memoria:

Procesador:

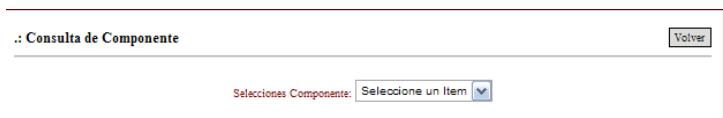
Puerto USB :

Unidad cd/cdr/dvd:


Disquett:

- Haga clic en para culminar la operación.

- Al hacer clic al botón **Buscar** aparece la pantalla “Consulta de componente”

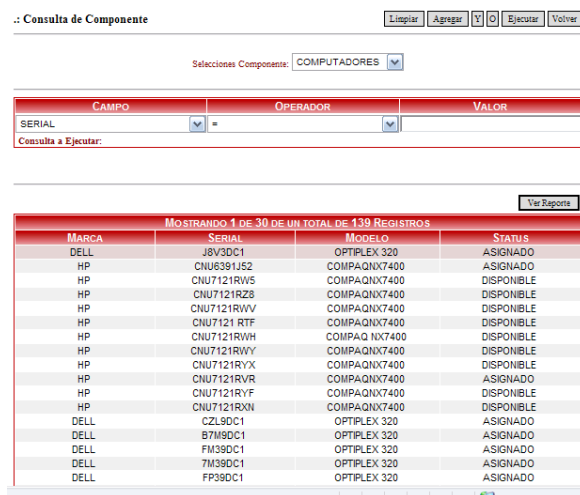


- Al seleccionar el componente aparece en la pantalla **Consulta de Componente** siga los pasos del ejemplo de “Asignación de equipos”.



CAMPO	OPERADOR	VALOR
SERIAL		

- Al culminar haga clic en **Ejecutar**



MARCA	SERIAL	MODELO	STATUS
DELL	J8V3DC1	OPTIPLEX 320	ASIGNADO
HP	CNU8391J52	COMPAQNX7400	ASIGNADO
HP	CNU7121RW5	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RZ8	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RWV	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121 RTF	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RWH	COMPAQ NX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RWY	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RYX	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RVR	COMPAQNX7400	ASIGNADO
HP	CNU7121RVF	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
HP	CNU7121RXN	COMPAQNX7400	DISPONIBLE
DELL	CZL9DC1	OPTIPLEX 320	ASIGNADO
DELL	B7M9DC1	OPTIPLEX 320	ASIGNADO
DELL	FM39DC1	OPTIPLEX 320	ASIGNADO
DELL	7M39DC1	OPTIPLEX 320	ASIGNADO
DELL	FP39DC1	OPTIPLEX 320	ASIGNADO

Posteriormente el sistema emitirá el reporte de inventario al hacer clic en el botón

Ver reporte



REPORTE DE INVENTARIO

NRO.	MARCA	SERIAL	MODELO	ESTATUS	TIPO COMPONENTE
1	DELL	J8V3DC1	OPTIPLX 320	ASIGNADO	
2	HP	CNU8391J52	COMPAQNX7400	ASIGNADO	
3	HP	CNU7121RW5	COMPAQNX7400	DISPONIBLE	
4	HP	CNU7121RZ8	COMPAQNX7400	DISPONIBLE	
5	HP	CNU7121RWV	COMPAQNX7400	DISPONIBLE	
6	HP	CNU7121 RTF	COMPAQNX7400	DISPONIBLE	
7	HP	CNU7121RWH	COMPAQ NX7400	DISPONIBLE	
8	HP	CNU7121RWY	COMPAQNX7400	DISPONIBLE	
9	HP	CNU7121RYX	COMPAQNX7400	DISPONIBLE	
10	HP	CNU7121RVR	COMPAQNX7400	ASIGNADO	

Zona desconocida