

2021

DTIC-008

**MANUAL DE USUARIO
DE MESA DE AYUDA**

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN	4
INFORMACIÓN DE USO DE DOCUMENTACIÓN	4
MANEJO DEL SISTEMA	5
Rol Usuario	6
Nueva Solicitud – Usuario afectado	7
Nueva Solicitud – Crea Solicitud a otro Usuario	10
Bandeja de Entrada	13
Calificación de la Solicitud	15
Base del Conocimiento – Buscar Archivo.	17
Por Categoría	17
Por Texto	17
Rol Coordinador de Informática	19
Nueva Solicitud – Usuario afectado	19
Nueva Solicitud – Crea Solicitud a otro Usuario	22
Bandeja de Entrada	25
Calificación de la Solicitud	27
Aprueba Solicitud	29
Anula Solicitud	31
Base del Conocimiento – Buscar Archivo.	33
Por Categoría	33
Por Texto	34
Rol Supervisor de Informática	35
Bandeja de Entrada	36
Nueva Solicitud	37
Asigna Solicitud.	41
Soluciona Solicitud	43
Pausa Solicitud	45
Reactiva Solicitud	47
Reasignar Solicitud	49
Base del conocimiento	51

Nuevo Artículo	51
Buscar Artículo	52
Configuración	54
Roles por Usuario	54
Categorías	55
Grupos	55
Grupos por Agente	56
Rol Agente	57
Bandeja de Entrada	58
Nueva Solicitud	60
Soluciona Solicitud	62
Pausa Solicitud	64
Reactiva Solicitud	66
Base del conocimiento	68
Nuevo Artículo	68
Buscar Artículo	69
Dashboard e Informes	71
Dashboard	71
Informes	72
APÉNDICE	73
Glosario	73

INTRODUCCIÓN

El manual que se expone a continuación, contiene la descripción general de cada uno de los procesos y operaciones que pueden realizar los siguientes Roles: **Usuario, Coordinador de Informática, Supervisor de Informática y Agente** aborda los aspectos relativos a las generalidades de la aplicación: Ingreso, aspectos de navegación, menús (principales y permanentes). Sirve como herramienta para los usuarios dado que expone los aspectos básicos que permiten efectuar operaciones tales como: crear, modificar, aplicar, suspender, visualizar estados, sincronizar y eliminar, de una manera rápida y sencilla. Adicionalmente, puede ser consultado por los usuarios responsables para aclarar o revisar aspectos generales.

INFORMACIÓN DE USO DE DOCUMENTACIÓN

Los íconos que a continuación se muestran facilitan la navegabilidad y ubicación de secciones dentro del documento:



COMENTARIO IMPORTANTE: hace referencia a información importante, comentarios de ayuda y navegabilidad.



ACTIVIDAD: contiene la actividad del proceso que se describe. Esta actividad hace referencia a las operaciones que realizan los usuarios dentro del sistema.

Tabla de Contenido

TABLA DE CONTENIDO: permite regresar a la tabla de contenido del documento. Se acciona al hacer Ctrl+Clic sobre el mismo.

MANEJO DEL SISTEMA

El **Sistema de MESA DE AYUDA de INGEMMET** es una aplicación web que permite al usuario realizar consultas y operaciones directamente desde su Pc, mientras que los Agentes y Supervisores de Informática podrán acceder desde su dispositivo móvil.

Para el manejo adecuado del **sistema**, el usuario puede definir y brindar mantenimiento a las funcionalidades y alcances del mismo. Una vez realizado el despliegue los usuarios del servicio necesitarán estar en línea para poder acceder a través de un navegador ([Ver imagen 1](#)).

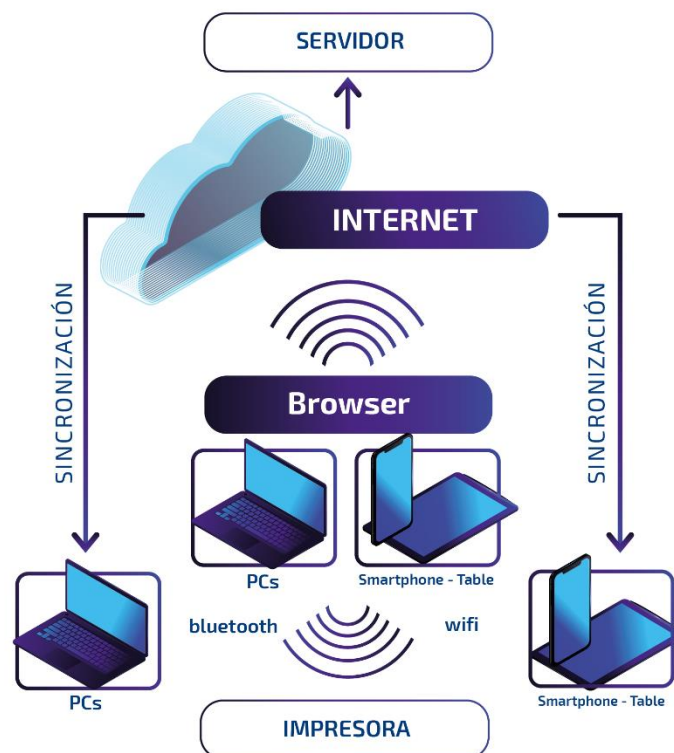
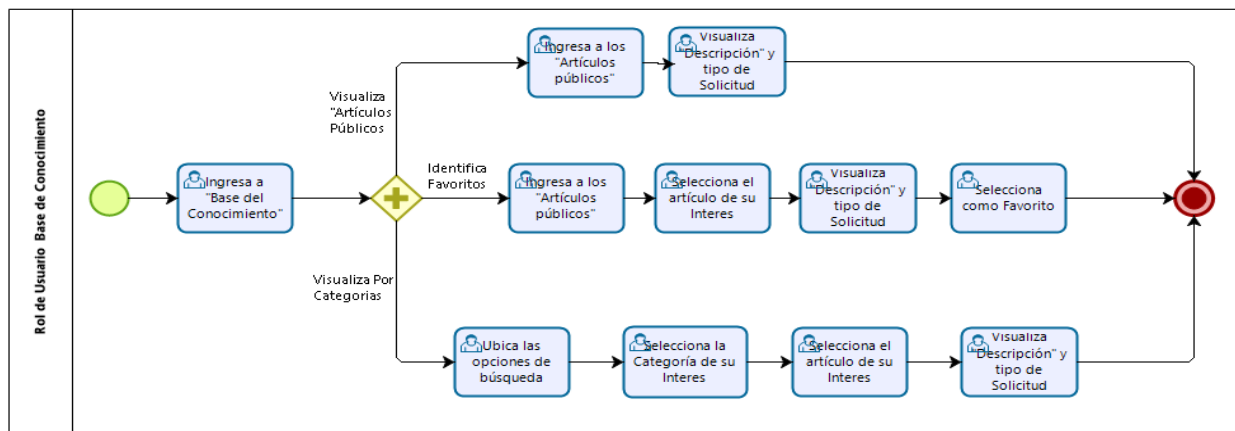
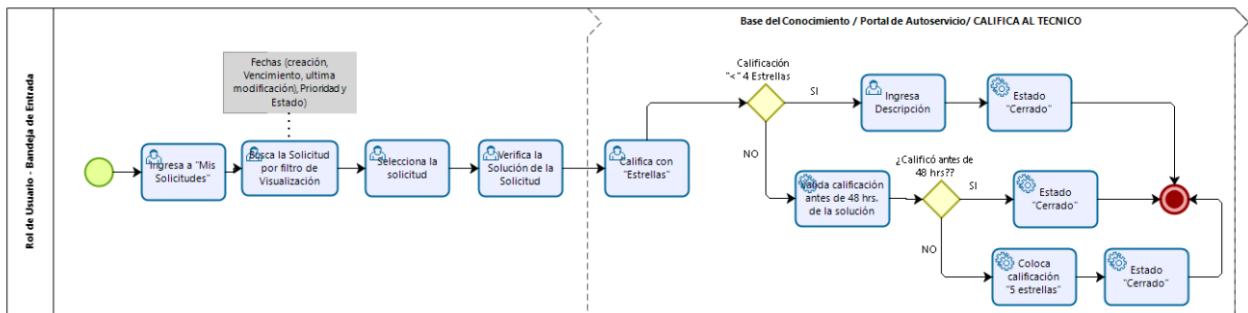
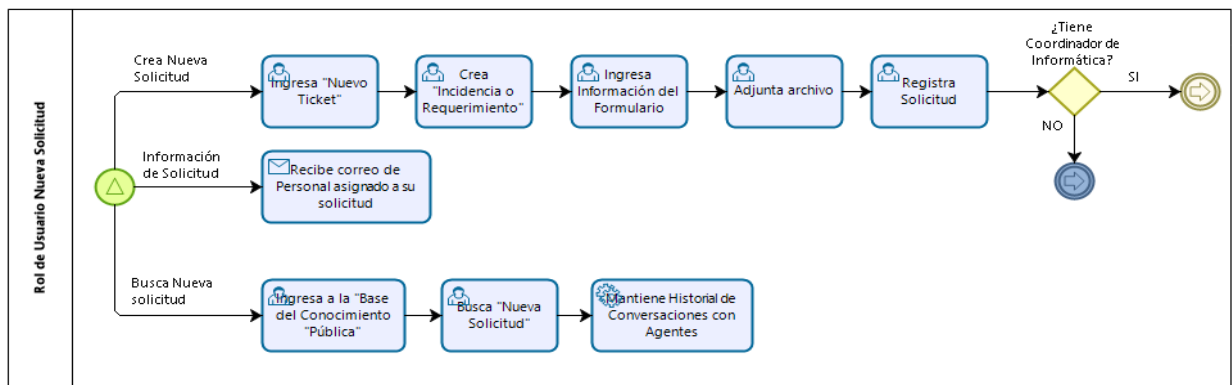


Imagen 1 - Estructura del sistema

Rol Usuario

Los **Usuarios**, tienen acceso al sistema referente a operaciones generales tales como; crear solicitud, visualizar, buscar, calificar y acceder a la Base del Conocimiento, realizando las siguientes opciones que se estructuran en el siguiente flujo:



Nueva Solicitud – Usuario afectado

1. Ingresa al menú “Solicitud”.

2. Selecciona el “Nuevo Ticket”.
3. Selecciona la “Categoría de Atención”



Quando el usuario afectado, es el que llena la solicitud deja sin tildar “Usuario afectado no soy yo”

4. Selecciona la “Categoría 2” y “Categoría 3” (cuando aplique)
5. Coloca el “Asunto”

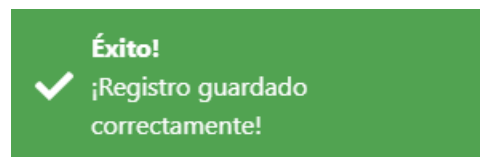
6. Coloca un comentario en el campo “Describe el inconveniente”.

The screenshot shows the 'Nueva Solicitud' (New Request) form in the INGEMMET system. The form is divided into several sections. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard, Solicitud, Bandeja de entrada, Nuevo ticket (highlighted), Base conocimiento, and Buscar artículo. The main form area has a header 'Nueva Solicitud' and a checkbox 'Usuario afectado no soy yo'. Below this are two dropdown menus: 'Categoría de Atención' (set to SOFTWARE) and 'Categoría 2' (set to OFFICE, with a red circle 4). The 'Asunto' (Subject) field contains 'Falla del Sistema Office' (with a red circle 5). The 'Describe el inconveniente' (Describe the inconvenience) field contains 'Se encuentra fallando varios formatos del sistema Office.' (with a red circle 6). Below this is a section 'Seleccionar archivo a adjuntar' with a button 'CLIC PARA ESCOGER' (with a red circle 7). Underneath, it shows '1 Elemento adjunto' with a file named 'Bases_Software.docx'. At the bottom are two buttons: 'Cancelar' and 'Crear' (with a red circle 8). On the right side of the form, there is a 'Base del conocimiento' (Knowledge Base) section showing 'Se encontraron (0) resultados que coinciden con el asunto ingresado'.

7. Adjunta archivo que permita identificar la solicitud. (campo opcional)

8. Presiona el botón “Crear”

9. Aparece mensaje de “Éxito”.





La **Base del Conocimiento** se muestra en la parte derecha, una vez que se coloca "Asunto" y "Categoría" se despliega artículo(s) relacionado(s), aportando posibles soluciones de la solicitud al usuario. En caso, que un artículo aporte la solución el Usuario podrá:

1. Deja sin efecto la creación la solicitud.
2. Soluciona su requerimiento con el apoyo del artículo.
3. Calificar el artículo de la *Base del Conocimiento* que aportó la solución efectiva (calificación opcional).

Nueva Solicitud – Crea Solicitud a otro Usuario



Solo podrá crear solicitudes a otros usuarios de su propia oficina.

1. Ingresa al menú “Solicitud”.



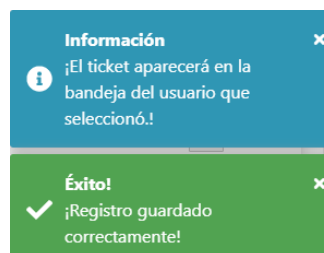
También puede ingresar desde la bandeja de entrada para crear una solicitud, presionando el botón “Nuevo Ticket”

Ticket N°	Asignado	Fecha	Tipo	Estado	Asunto	Opciones
120	-	17-10-2019	Incidencia	Por Aprobar	Falla del Sistema Office	
90	Eduardo Córdova Chunga	10-10-2019	Incidencia	En proceso	El CPU no enciende	
89	-	10-10-2019	Incidencia	Por Aprobar	Instalación de office	
88	Rony Li Mechan Valiente	10-10-2019	Incidencia	En proceso	bloqueo de llamadas	

2. Selecciona la opción “Nuevo Ticket”.

3. Tilda "Usuario afectado no soy yo"

4. Selecciona el "Usuario" afectado.
5. Selecciona la "Categoría de Atención" y despliega "Categoría 2"
6. Coloca "Asunto" específico que identifique la solicitud.
7. Coloca un comentario en el campo "Describe el inconveniente".
8. Adjunta archivo que permita identificar la solicitud. (campo opcional)
9. Presiona el botón "Crear"
10. Aparece mensaje de "Éxito".



La **Base del Conocimiento** se muestra en la parte derecha, una vez que se coloca "Asunto", "Categoría de Atención" y "Categorías" despliega artículo(s) relacionado(s), aportando posibles soluciones a la solicitud del usuario. En caso, que un artículo aporte la solución, el Usuario podrá:

1. Deja sin efecto la creación la solicitud.
2. Soluciona su requerimiento con el apoyo del artículo.

- Califica el artículo de la *Base del Conocimiento* que aportó la solución efectiva (calificación opcional).

The screenshot displays the INGEMMET user interface. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard, Solicitud, Bandeja de entrada, Nuevo ticket, Base conocimiento, and Buscar artículo. The main content area is divided into two sections. The 'Nueva Solicitud' section contains a form for creating a new request. It includes a checkbox for 'Usuario afectado no soy yo', a dropdown for 'Usuario' (selected as 'Eder Villarreal Jaramillo'), two dropdowns for 'Categoría de Atención' (selected as 'HARDWARE') and 'Categoría 2' (selected as 'OTROS'), a text field for 'Asunto' (containing 'Monitor sin encender'), a text area for 'Describe el inconveniente' (containing 'La pc esta encendida y no enciende el monitor.'), and a button to 'Seleccionar archivo a adjuntar'. At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Crear' buttons. The 'Base del conocimiento' section on the right shows search results for the entered subject. It indicates 'Se encontraron (1) resultados que coinciden con el asunto ingresado' and displays a single result titled 'Monitor no arranca'. The result text provides troubleshooting steps for a monitor that won't turn on, such as checking the cable, adjusting brightness, and restarting the computer in safe mode. An orange arrow points from the 'Asunto' field in the 'Nueva Solicitud' form to the search results in the 'Base del conocimiento' section.

Bandeja de Entrada

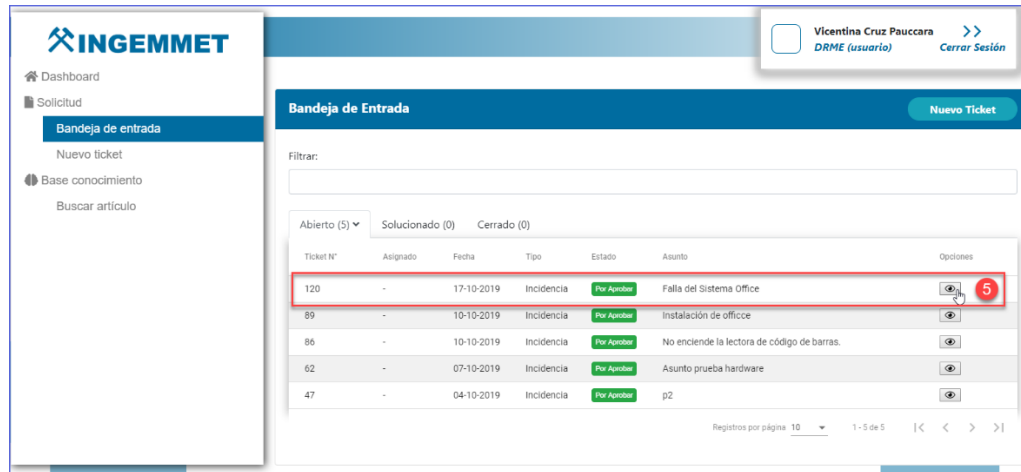
1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada".

3. Aparece 3 bandejas: la primera "Todos" (seleccionable), "Solucionado" y "Cerrado".
4. Selecciona en la primera bandeja "Todos" el estado de la solicitud a verificar.



Puede acceder a filtros de búsquedas en esta bandeja.

5. Presiona el botón



6. Visualiza el detalle de la solicitud



7. Presiona "Ver archivos" 0325F061-6175-4AD1-9AAD-810BE477A8BE.DOCX

8. Presiona el botón



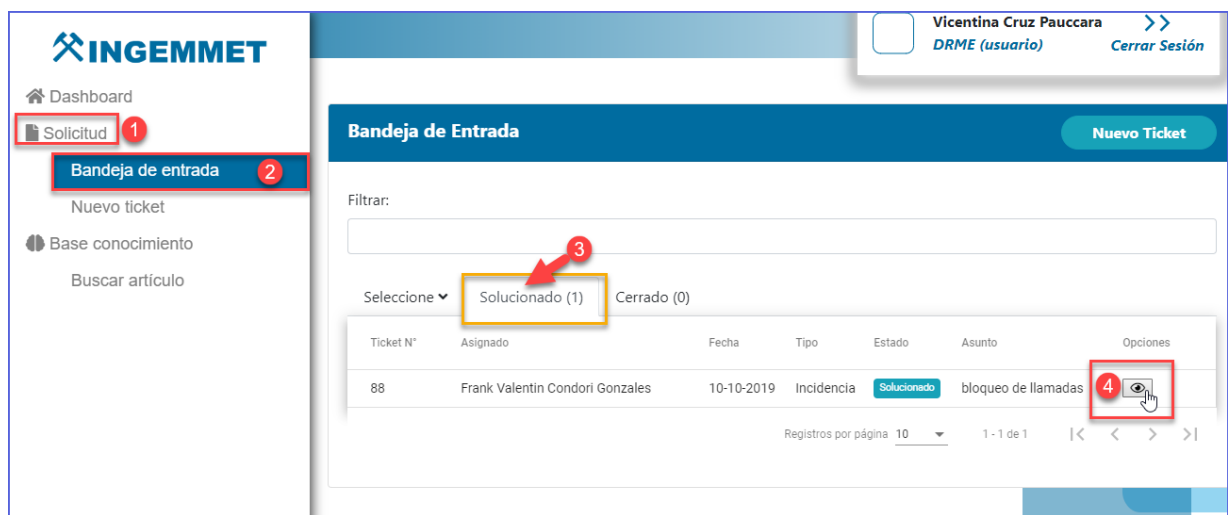
En la parte derecha de la pantalla, se refleja la "Trazabilidad de estados" de la solicitud.

Calificación de la Solicitud



Solo podrá "Calificar" las solicitudes que el haya creado como "Usuario", no podrá calificar ninguna solicitud de "Usuario afectado no soy yo".

1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada".



3. Selecciona la pestaña "Solucionado"



Solo se califican solicitudes que se encuentren en estado "Solucionado"

4. Selecciona la solicitud y presiona el botón 

5. Verifica en la “Trazabilidad de estados” el comentario de lo “Solucionado”

The screenshot displays the 'Solicitud #88' form and the 'Trazabilidad de estados' (State Traceability) section. The form includes fields for Tipo (Incidencia), Categoría (SERVICIOS > SERVICIO DE TELEFONIA > BLOQUEO DE LLAMADA), Oficina (DRME), Usuario (Vicentina Cruz Paucara), Asunto (bloqueo de llamadas), and Inconveniente (bloqueo de llamadas). A file attachment is shown: 182BCAF6-7888-4DB7-A291-A6A1E3F95631.DOCK. Below the form is a rating section with five stars and a 'Califica:' label. A text area for 'Comentario' contains 'Comentario de prueba'. At the bottom are buttons for '<< Regresar a la Bandeja' and '★ Calificar'. The 'Trazabilidad de estados' section on the right shows a timeline of states: Solucionado (17/10/19, 04:03 PM), En proceso (17/10/19, 04:03 PM), Pausado (17/10/19, 04:03 PM), En proceso (17/10/19, 04:02 PM), Pausado (17/10/19, 03:57 PM), and En proceso (17/10/19, 03:21 PM). The 'Solucionado' state is highlighted with a red box.

6. Selecciona la cantidad de estrellas a calificar.

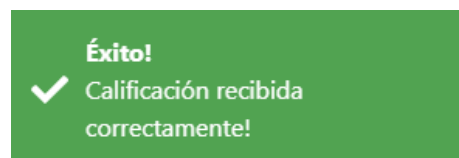
7. Llena el campo “Comentario”

8. Presiona el botón



En caso, de seleccionar menos de 5 (cinco) estrellas aparecerá la opción “Comentarios”, caso contrario esta opción no se habilitará.

9. Aparece mensaje de “Éxito”



Base del Conocimiento – Buscar Archivo.

Por Categoría

1. Tilda opción "Categoría".

The screenshot shows the INGGEMMET web application interface. On the left is a sidebar with the INGGEMMET logo and navigation links: 'Solicitud' (with sub-links 'Bandeja de entrada' and 'Nuevo ticket'), and 'Base conocimiento' (with a 'Buscar artículo' button). The main content area is titled 'Base del Conocimiento'. It features a search section with 'Buscar por:' and two radio buttons: 'Categoría' (selected) and 'Texto'. Below this are two input fields: 'Categorías de atención' and 'Texto de búsqueda'. A 'Resultado de búsqueda:' label is positioned below the input fields. In the top right corner, a user profile for 'ALFREDO MONTEZ DISEÑO (usuario)' is visible with a 'Cerrar Sesión' link.

2. Selecciona la "Categoría de atención"
3. Selecciona "Categorías" que aplique.
4. Aparece el "Resultado de la Búsqueda"

Por Texto

1. Tilda opción "Texto".

This screenshot is identical to the one above, showing the same INGGEMMET web application interface. The only difference is that the 'Texto' radio button under 'Buscar por:' is now selected, indicating the search method has been changed from category-based to text-based.

2. Ingresa "Texto de búsqueda"

Base del Conocimiento

Buscar por: ☐ Categoría ☒ Texto

Categorías de atención

Texto de búsqueda

Virus

Resultado de búsqueda:

Problemas de Virus que impiden las Conexiones a Internet

"Utilizaremos software antimalware para diagnosticar y solucionar. Yo recomiendo utilizar en forma secuencial los siguientes: Malwarebytes: Lo utilizarás como antivirus en demanda, es decir, utilizando el modo gratuito sin protección en tiempo real. Harás un análisis completo del sistema. Spybot Search And Destroy: Igualmente haz un análisis completo del sistema. Adwcleaner: Aunque está centrado en malware tipo publicitario yo igual lo ejecutaría. Luego de haber ejecutado un análisis con los anteriores, si en efecto encuentras que el equipo está infectado, reemplaza tu antivirus por uno gratis como el Avast Free Antivirus o bien por uno de pago que bien puede ser la versión paga del Avast o algún otro como el Eset Smart Security o el Kaspersky Antivirus."

Cambio de la codificación de la PC

"Un virus podría causar un gran daño a tu computadora. Los virus pueden borrar archivos, sobrescribir sectores del disco duro, cambiar la codificación de una computadora, alterar la memoria y mucho más. Para evitar un daño mayor, querrás detectar los virus informáticos tan pronto como sea posible. Paso 1. Toma nota de la velocidad de tu computadora. Después de contraer un virus, podrás notar que tu computadora funciona a una velocidad más lenta. Los programas a menudo necesitan mucho más tiempo de lo normal para cargarse. Paso 2 Lee cualquier mensaje de error que recibas. Cuando tienes un virus, lo más probable es que algún tipo de mensaje de error aparezca. Los mensajes de error suelen aparecer cuando se está apagando o reiniciando el equipo. Paso 3. Comprueba los archivos de tu computadora. Si sospechas que tu computadora tiene un virus, puedes ver en el historial de tu equipo y ver si los archivos o carpetas recientemente se han modificado o añadido sin tu conocimiento. Mira el nombre de la carpeta y escríbelo en un motor de búsqueda para ver si aparece alguna información sobre el virus. Paso 4. Ejecuta un análisis utilizando el software antivirus. Después de buscar los

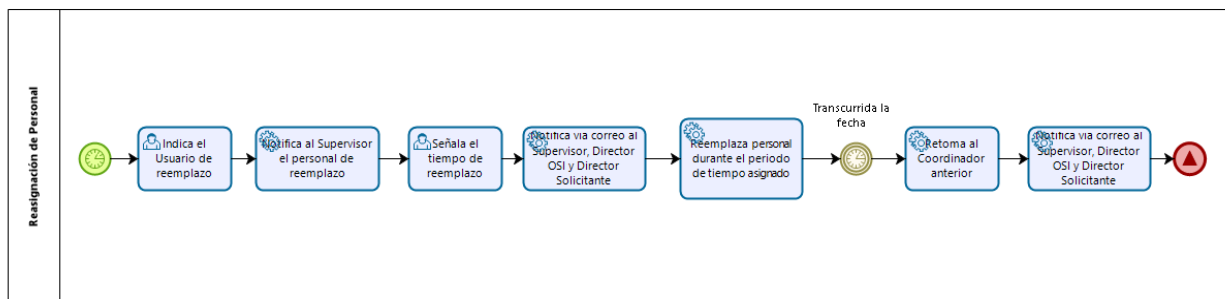
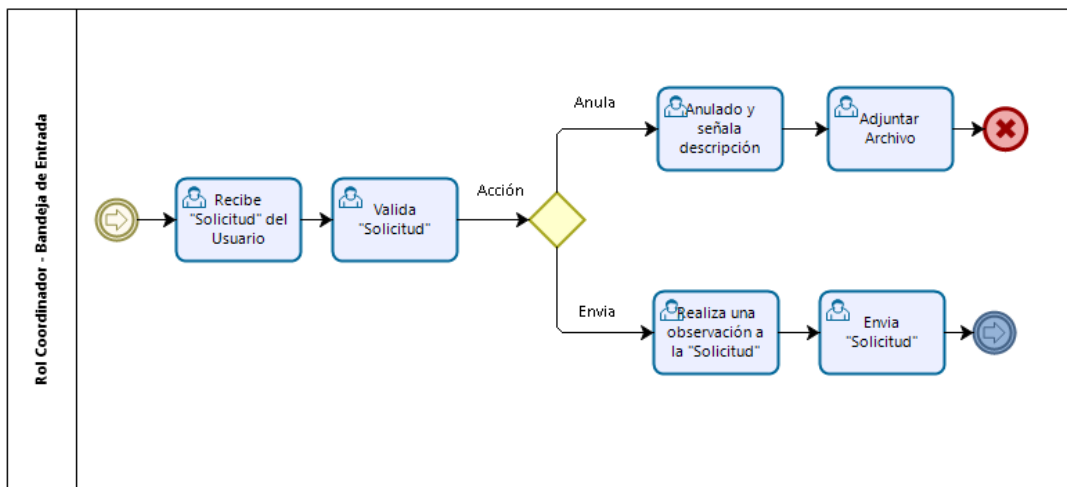
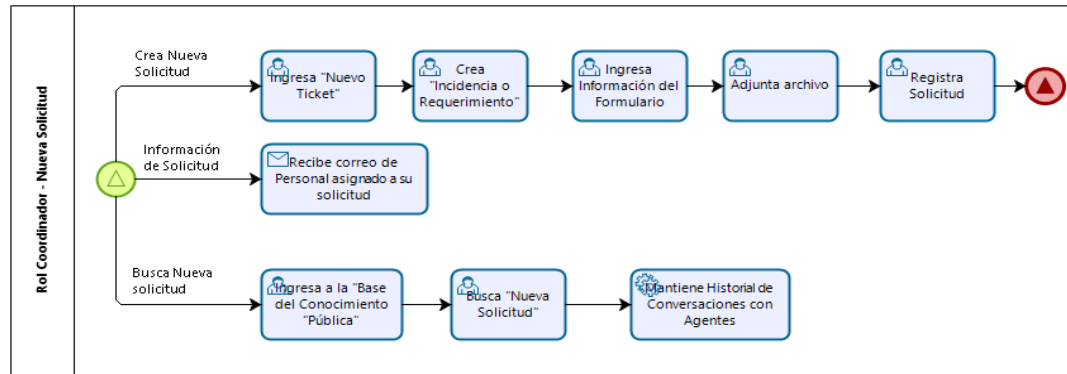
Ver

3. Aparece el "Resultado de la Búsqueda"

4. Presiona el botón "Ver"

Rol Coordinador de Informática

El Rol **Coordinador de Informática**, tienen acceso al sistema referente a operaciones generales tales como; crear solicitud, visualizar, buscar, anular, enviar, calificar, acceder a la Base del Conocimiento y reasignación, realizando las opciones que se estructuran en los siguientes flujos:



Nueva Solicitud – Usuario afectado

Tabla de Contenido

1. Ingresa al menú "Solicitud".

2. Selecciona la opción "Nuevo Ticket".

3. Selecciona el "Tipo" de solicitud.

4. Coloca "Asunto" específico que identifique la solicitud.

5. Selecciona la "Categoría de Atención" y despliega "Niveles"

6. Selecciona los "Niveles" correspondientes a la Categoría.

7. Coloca "Comentarios" de la solicitud.

8. Adjunto archivo que permita identificar la solicitud. (campo opcional)

9. Presiona el botón "Crear"

10. Aparece mensaje de "Éxito".

Éxito!
✓ ¡Registro guardado
correctamente!



La **Base del Conocimiento** se muestra en la parte derecha, una vez que se coloca "Asunto", "Categoría de Atención" y "Categorías" despliega artículo(s) relacionado(s), aportando posibles soluciones a la solicitud del usuario. En caso, que un artículo aporte la solución el Usuario podrá:

1. Deja sin efecto la creación la solicitud.
2. Soluciona su requerimiento con el apoyo del artículo.
3. Calificar el artículo de la **Base del Conocimiento** que aporte la solución efectiva (calificación opcional).

Nueva Solicitud – Crea Solicitud a otro Usuario



Solo podrá crear solicitudes a otros usuarios de su propia oficina.

1. Ingresa al menú “Solicitud”.

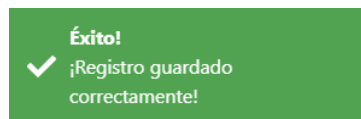


También puede ingresar desde la bandeja de entrada para crear una solicitud, presionando el botón “Nuevo Ticket”

2. Selecciona la opción “Nuevo Ticket”.

3. Tilda "Usuario afectado no soy yo"

4. Selecciona el "Usuario" afectado.
5. Selecciona el "Tipo" de solicitud.
6. Coloca el "Asunto" específico que identifique la solicitud.
7. Selecciona la "Categoría de Atención" y despliega "Categorías"
8. Selecciona los "Niveles" correspondientes a la Categoría.
9. Coloca "Comentarios" de la solicitud.
10. Adjunto archivo que permita identificar la solicitud. (campo opcional)
11. Presiona el botón "Crear"
12. Aparece mensaje de "Éxito".



La **Base del Conocimiento** se muestra en la parte derecha, una vez que se coloca "Asunto", "Categoría de Atención" y "Categorías" despliega artículo(s) relacionado(s), aportando posibles soluciones a la solicitud del usuario. En caso, que un artículo aporte la solución el Usuario podrá:

1. Deja sin efecto la creación la solicitud.
2. Soluciona su requerimiento con el apoyo del artículo.
3. Calificar el artículo de la **Base del Conocimiento** que aporte la solución efectiva (calificación opcional).

The screenshot displays the INGEMMET MESA DE AYUDA interface. On the left is a sidebar with the INGEMMET logo and navigation links: 'Solicitud', 'Bandeja de entrada', 'Nuevo ticket', 'Base conocimiento', and 'Buscar artículo'. The main area is titled 'Nueva Solicitud' and contains a form for creating a new ticket. The form includes a checkbox for 'Usuario afectado no soy yo', a dropdown for 'Usuario' (selected: ALFREDO MUÑOZ), a dropdown for 'Tipo' (selected: Incidencia), a dropdown for 'Asunto' (selected: Monitor sin encender), a dropdown for 'Categoría de Atención' (selected: Nivel 2), and a dropdown for 'PC-LAPTOP' (selected: MONITOR). A red box highlights the 'Asunto' and 'Categoría de Atención' fields, with a red arrow pointing to the 'Base del conocimiento' section on the right. The 'Base del conocimiento' section shows a search result for 'Monitor no arranca' with a detailed description of the problem and solution steps. At the bottom of the form, there is a 'Comentario' field with the text 'La Pc esta encendida y no enciende el monitor.', an 'Adjuntar archivo' button, and a status bar indicating 'ARCHIVO CARGADO: MODIFICACIONES MASIVAS.PNG'. The bottom of the page shows the footer 'Ingemmet - Bartech 2019'.

INGEMMET

Solicitud

Bandeja de entrada

Nuevo ticket

Base conocimiento

Buscar artículo

Nueva Solicitud

☒ Usuario afectado no soy yo

Usuario: ALFREDO MUÑOZ

Tipo: Incidencia

Asunto: Monitor sin encender

Categoría de Atención: Nivel 2

PC-LAPTOP: MONITOR

Comentario

La Pc esta encendida y no enciende el monitor.

Adjuntar archivo

ARCHIVO CARGADO: MODIFICACIONES MASIVAS.PNG

Cancelar Crear

Base del conocimiento

Se encontraron (1) resultados que coinciden con el asunto ingresado

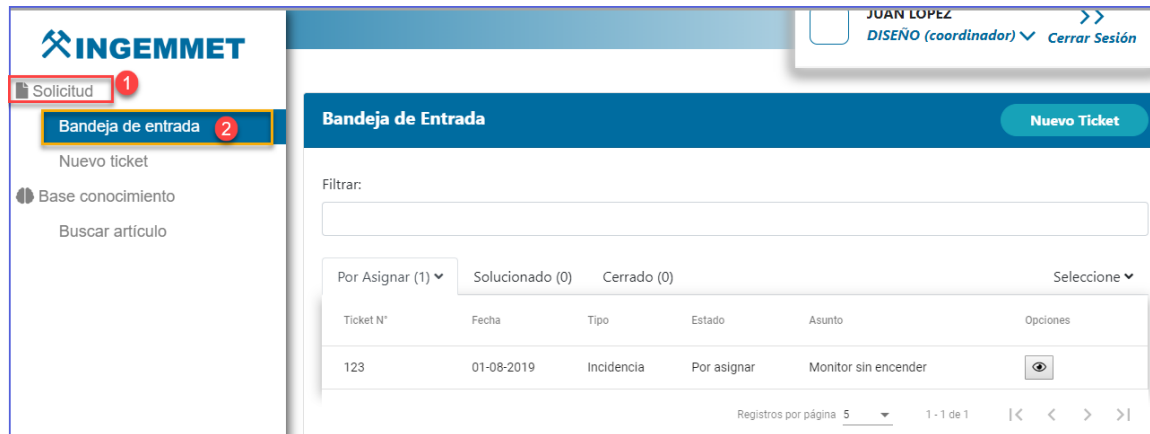
Monitor no arranca

Hay cosas que sin saber mucho de informática las puedes tú mismo comprobar. 1. Comprueba el cable del monitor. Si tienes un ordenador de mesa (no un portátil) puede suceder perfectamente que el cable no haga buen contacto y por eso no se encienda. Debes ajustar bien los cables para que conecten bien. 2. Revisa la configuración del ahorro de energía. Muchos ordenadores tienen configurado una medida para ahorrar energía, cuando lleva mucho tiempo encendido, y después de llevar un rato puesto el salvador de pantallas, el monitor se apaga. La solución es simplemente mover el ratón para que todo vuelva a la normalidad. 3. Arranca en modo seguro. Cuando tenemos un problema con nuestro ordenador, y no podemos acceder al escritorio, debemos arrancar el ordenador en modo seguro (a prueba

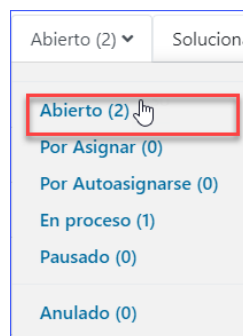
Ingemmet - Bartech 2019

Bandeja de Entrada

1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada"



3. Aparece 3 bandejas: la primera seleccionable, "Solucionado" y "Cerrado".
4. Selecciona en la primera bandeja el "Estado" de la solicitud a verificar.



5. Puede acceder a filtros de búsquedas por bandeja.
6. Presiona el botón 

7. Visualiza el detalle de la solicitud

INGEMMET

Solicitud

- Bandeja de entrada
- Nuevo ticket

Base conocimiento

- Buscar artículo

Solicitud #122

Fuente	Tipo	Categoria
-	Incidencia	PC-LAPTOP > MOUSE
Oficina	Usuario	Asunto
DISEÑO	ALFREDO MUÑOZ	Mouse sin movimient
Comentario		
El mouse aparece en la pantalla y no se mueve		
Ver archivo		
DESCARGAR ARCHIVO		

« Regresar a la Bandeja 8

Trazabilidad de estados

Abierto 01/08/19, 10:29 AM

Cesar Lerzundi - Informática

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

8. Presiona el botón **« Regresar a la Bandeja**



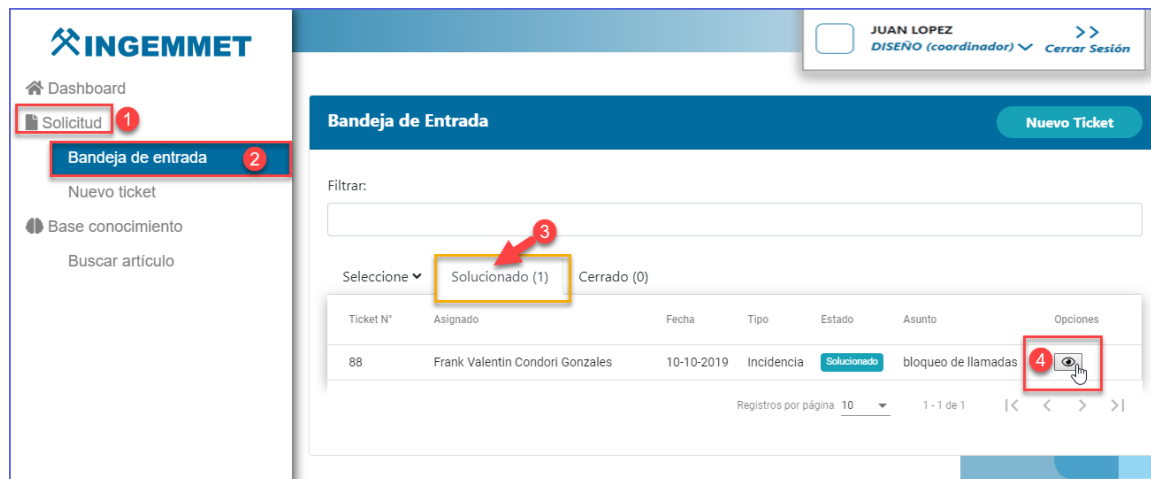
En la parte derecha de la pantalla, se refleja la trazabilidad de la solicitud.

Calificación de la Solicitud



Solo podrá "Calificar" las solicitudes que el haya creado como "Usuario", no podrá calificar ninguna solicitud de su grupo de trabajo.

1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada".



3. Selecciona la pestaña "Solucionado"



Solo se califican solicitudes que se encuentren en estado "Solucionado"

4. Selecciona la solicitud y presiona el botón 

5. Verifica en la “Trazabilidad de estados” el comentario de lo “Solucionado”

The screenshot displays the 'Solicitud #88' form on the left and the 'Trazabilidad de estados' (State Traceability) section on the right. The 'Solicitud #88' form includes fields for 'Tipo' (Incidencia), 'Categoria' (SERVICIOS > SERVICIO DE TELEFONIA > BLOQUEO DE LLAMADA), 'Oficina' (DRME), 'Usuario' (Vicentina Cruz Pauccara), 'Asunto' (bloqueo de llamadas), and 'Inconveniente' (bloqueo de llamadas). Below these fields is a 'Ver archivos' section with a document icon and the filename '1828CAF6-7888-4DB7-A291-A6A1E3F95631.DOCX'. At the bottom of the form is a 'Comentario' field containing the text 'Comentario de prueba' and a 'Califica' section with five stars. The 'Trazabilidad de estados' section on the right shows a timeline of the request's status: 'Solucionado' (17/10/19, 04:03 PM) with the comment 'Se atendió lo solicitado' and 'Rony Li Mechan Valiente - CAS - OSI', followed by 'En proceso' (17/10/19, 04:03 PM), 'Pausado' (17/10/19, 04:03 PM), 'En proceso' (17/10/19, 04:02 PM), 'Pausado' (17/10/19, 03:57 PM), and 'En proceso' (17/10/19, 03:21 PM). The 'Solucionado' status is highlighted with a red box. At the bottom of the form, there are two buttons: '« Regresar a la Bandeja' and '★ Calificar'.

6. Selecciona la cantidad de estrellas a calificar.

7. Llena el campo “Comentario”

8. Presiona el botón



En caso, de seleccionar menos de 5 (cinco) estrellas aparecerá la opción “Comentarios”, caso contrario esta opción no se habilitará.

9. Aparece mensaje de “Éxito”

Éxito!
✓ Calificación recibida
correctamente!

Aprueba Solicitud

1. Ingresa la "Bandeja de entrada".

The screenshot shows the INGEMMET user interface. On the left sidebar, under 'Solicitud', the 'Bandeja de entrada' option is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. The main area is titled 'Bandeja de Entrada' and contains a table of tickets. The first row of the table is highlighted with a red box and a red circle with the number 2. The 'Opciones' column for the first row has a button highlighted with a red box and a red circle with the number 3.

Ticket N°	Usuario	Fecha	Tipo	Estado	Asunto	Opciones
122	ALFREDO MUÑOZ	01-08-2019	Incidencia	Abierto	Mouse sin movimiento	
123	JUAN LOPEZ	01-08-2019	Incidencia	Abierto	Monitor sin encender	
124	ALFREDO MUÑOZ	01-08-2019	Requerimiento	Abierto	asdasd	

2. Visualiza las solicitudes creadas por los Usuarios.
3. Selecciona la solicitud creada.
4. Presiona el botón
5. Ingresa a la solicitud.

The screenshot shows the MESA DE AYUDA interface. At the top right, the user is identified as JUAN LOPEZ, DISEÑO (coordinador), with a 'Cerrar Sesión' button. The main section is titled 'Solicitud #122'. It contains fields for 'Fuente' (empty), 'Tipo' (Incidencia), 'Categoría' (PC-LAPTOP > MOUSE), 'Oficina' (DISEÑO), 'Usuario' (ALFREDO MUÑOZ), and 'Asunto' (Mouse sin movimiento). A 'Comentario' field contains the text 'El mouse aparece en la pantalla y no se mueve'. Below this is a 'Ver archivo' section with a 'DESCARGAR ARCHIVO' button. A red box highlights the 'Comentario' field, which now contains the text 'Agilizar la solicitud, mouse no funciona pero aparece el puntero'. A red circle with the number '6' is next to this field. At the bottom, there are three buttons: 'Regresar a la Bandeja', 'Aprobar' (highlighted with a red box and a red circle with the number '7'), and 'Anular'. To the right, a 'Trazabilidad de estados' section shows the ticket is 'Abierto' on 01/08/19 at 10:29 AM, assigned to Cesar Lerzundi - Informática.

6. Revisa la solicitud, coloca "Comentarios"

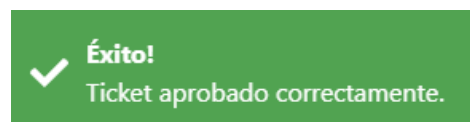
7. Presiona botón **Aprobar**

8. Aparece un mensaje de "Confirmación"

The screenshot shows a confirmation dialog box with the title 'Por favor confirmar.' and a close button (X). The text inside asks '¿Esta seguro que desea APROBAR el ticket?'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Aceptar' (highlighted with a red box).

9. Selecciona botón "Aceptar"

10. Aparece mensaje de "Éxito"



Anula Solicitud

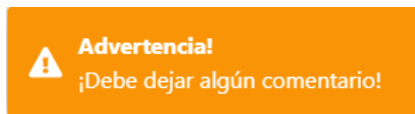
1. Ingresa a la "Bandeja de entrada".

2. Visualiza las solicitudes creadas por los Usuarios.
3. Selecciona la solicitud creada.
4. Presiona el botón
5. Ingresa a la solicitud.

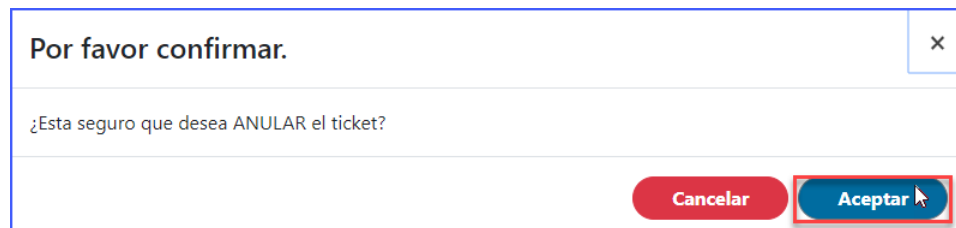
6. Revisa la solicitud, coloca "Comentarios"
7. Presiona botón



En caso, de no colocar comentario aparecerá un botón de "Advertencia".

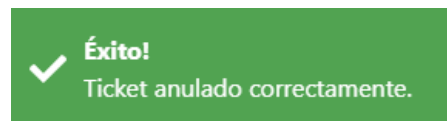


8. Aparece un mensaje de "Confirmación"



9. Selecciona botón "Aceptar"

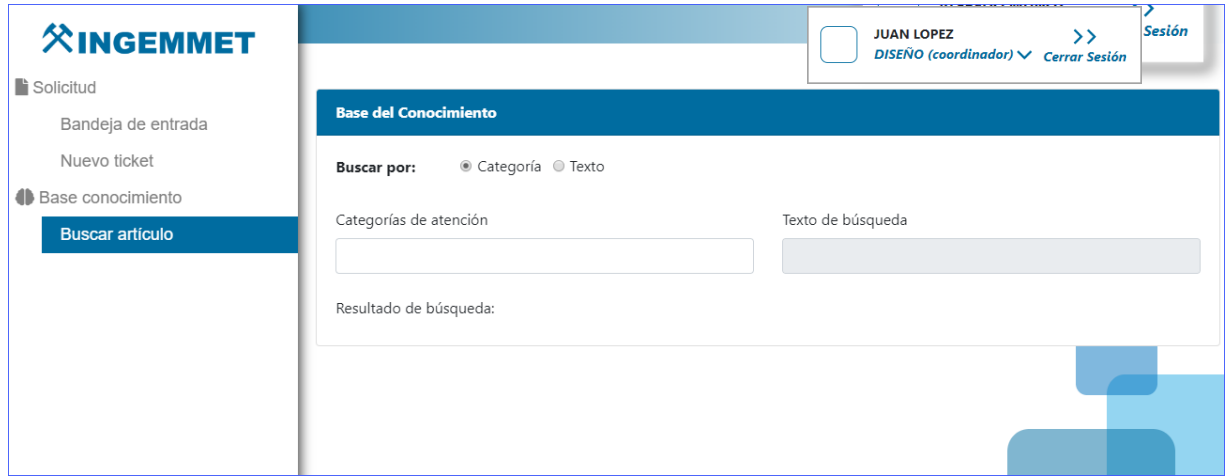
10. Aparece mensaje de "Éxito"



Base del Conocimiento – Buscar Archivo.

Por Categoría

1. Tilda opción “Categoría”.



The screenshot shows the INGEMMET web application interface. On the left is a sidebar menu with the following items: 'Solicitud' (with a document icon), 'Bandeja de entrada', 'Nuevo ticket', 'Base conocimiento' (with a globe icon), and 'Buscar artículo' (highlighted in blue). The main content area is titled 'Base del Conocimiento'. It features a search section with 'Buscar por:' and two radio buttons: 'Categoría' (selected) and 'Texto'. Below this are two input fields: 'Categorías de atención' and 'Texto de búsqueda'. At the bottom of the search section is the label 'Resultado de búsqueda:'. In the top right corner, there is a user profile box for 'JUAN LOPEZ' with the role 'DISEÑO (coordinador)' and a 'Cerrar Sesión' link. A 'Sesión' button is also visible in the top right corner.

2. Selecciona la “Categoría de Atención”
3. Selecciona “Categorías” que aplique.
4. Aparece el “Resultado de la Búsqueda”

Por Texto

1. Tilda opción "Texto".

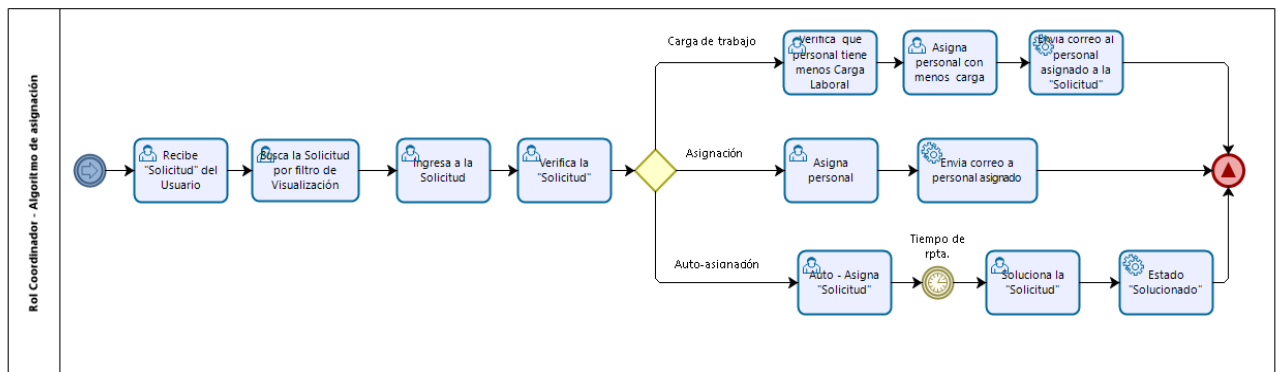
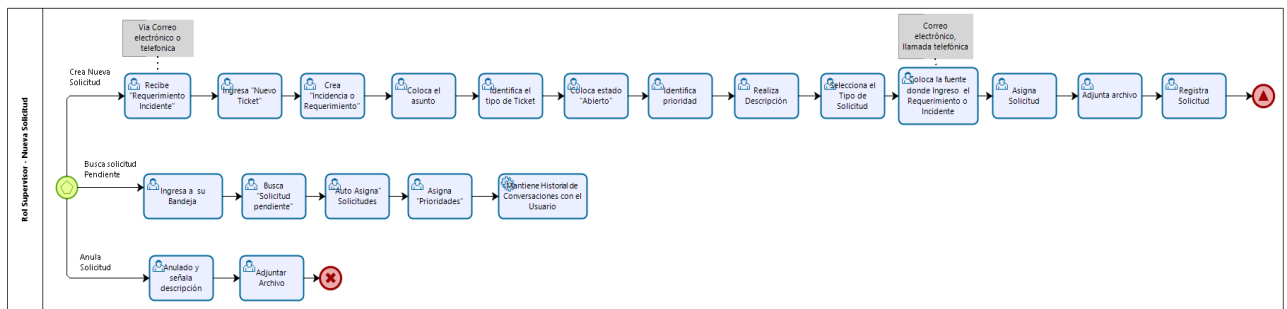
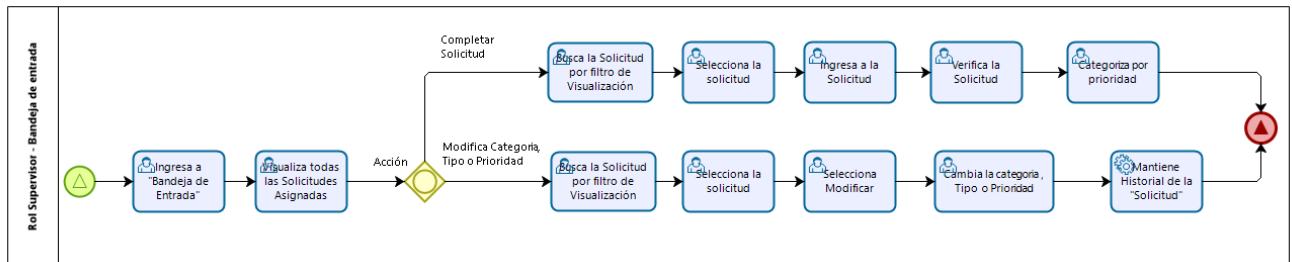
2. Ingresas "Texto de búsqueda"

3. Aparece el "Resultado de la Búsqueda"

4. Presiona el botón "Ver"

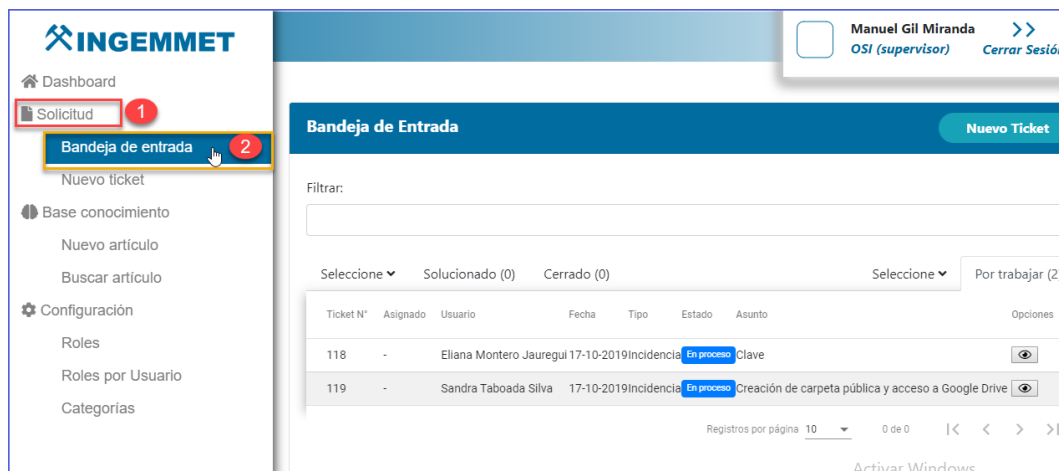
Rol Supervisor de Informática

El Rol **Supervisor de Informática**, tienen acceso al sistema referente a operaciones generales tales como; crear solicitud, visualizar, buscar, anular, asignar, auto-asignación, completar solicitud (prioridad), solucionar solicitud, pausar solicitud, reactivar, acceder a la Base del Conocimiento y reasignación, realizando las opciones que se estructuran en los siguientes flujos:

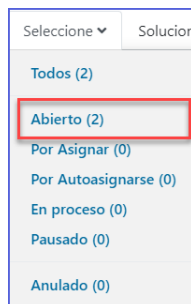


Bandeja de Entrada

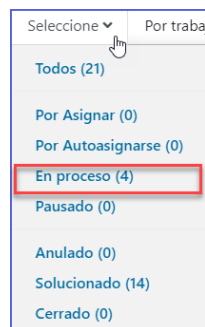
1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada".



3. Aparece 3 bandejas: la primera seleccionable, "Solucionado" y "Cerrado".
4. Puede seleccionar en la primera bandeja el estado de las solicitudes.

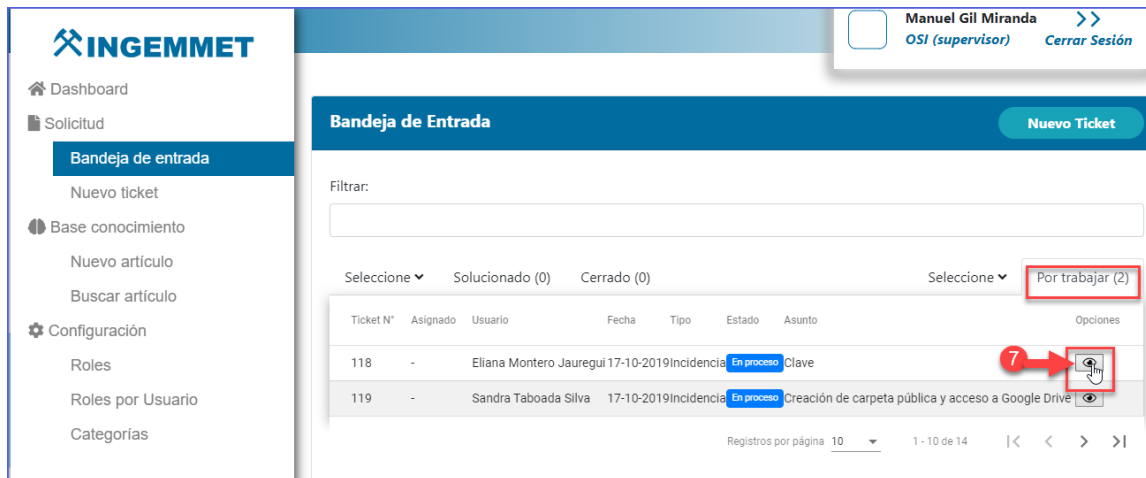


5. Aparece Bandejas de trabajo seleccionable con los siguientes estados:



6. Aparece bandeja "Por trabajar"

7. Presiona el botón 



Manuel Gil Miranda
OSI (supervisor) Cerrar Sesión

Bandeja de Entrada Nuevo Ticket

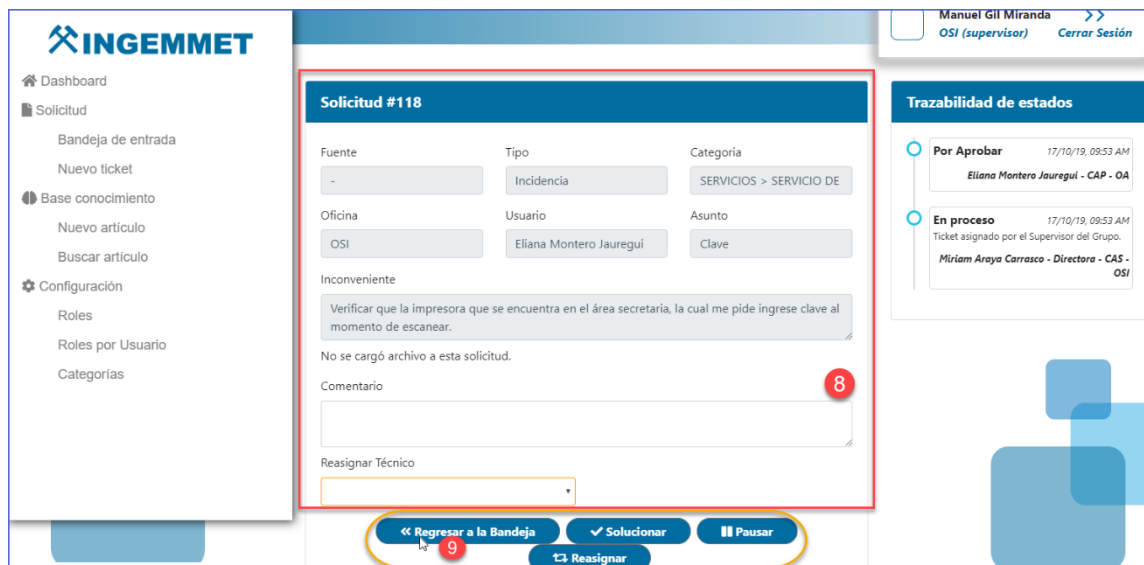
Filtrar:

Seleccione Solucionado (0) Cerrado (0) Seleccione Por trabajar (2)

Ticket N°	Asignado	Usuario	Fecha	Tipo	Estado	Asunto	Opciones
118	-	Eliana Montero Jauregui	17-10-2019	Incidencia	En proceso	Clave	
119	-	Sandra Taboada Silva	17-10-2019	Incidencia	En proceso	Creación de carpeta pública y acceso a Google Drive	

Registros por página 10 1 - 10 de 14

8. Visualiza el detalle de la solicitud



Manuel Gil Miranda
OSI (supervisor) Cerrar Sesión

Solicitud #118

Fuente Tipo Categoría
- Incidencia SERVICIOS > SERVICIO DE

Oficina Usuario Asunto
OSI Eliana Montero Jauregui Clave

Inconveniente
Verificar que la impresora que se encuentra en el área secretaría, la cual me pide ingrese clave al momento de escanear.

No se cargó archivo a esta solicitud.

Comentario

Reasignar Técnico

Regresar a la Bandeja Solucionar Pausar Reasignar

Trazabilidad de estados

Por Aprobar 17/10/19, 09:53 AM
Eliana Montero Jauregui - CAP - OA

En proceso 17/10/19, 09:53 AM
Ticket asignado por el Supervisor del Grupo.
Miriam Araya Carrasco - Directora - CAS - OSI

9. Presiona el botón

« Regresar a la Bandeja



En la parte derecha de la pantalla, se refleja la trazabilidad de la solicitud.

Nueva Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud".

2. Selecciona la opción "Nuevo ticket".



También puede ingresar desde la bandeja de entrada para crear una solicitud, presionando el botón "Nuevo Ticket"

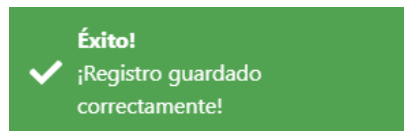
Nuevo Ticket

Ticket N°	Asignado	Usuario	Fecha	Tipo	Estado	Asunto	Opciones
118	-	Eliana Montero Jauregui	17-10-2019	Incidencia	En proceso	Clave	
119	-	Sandra Taboada Silva	17-10-2019	Incidencia	En proceso	Creación de carpeta pública y acceso a Google Drive	

3. Selecciona "Fuente" donde recibió la notificación de la solicitud.

4. Selecciona la "Oficina"
5. Selecciona el "Usuario"
6. Selecciona la "Categoría de Atención" y despliega "Categorías"
7. Coloca "Asunto" específico que identifique la solicitud.

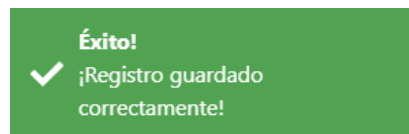
8. Coloca un comentario en el campo "Describe el inconveniente".
9. Adjunta archivo que permita identificar la solicitud. (campo opcional)
10. Presiona el botón "Crear"
11. Aparece mensaje de "Éxito".





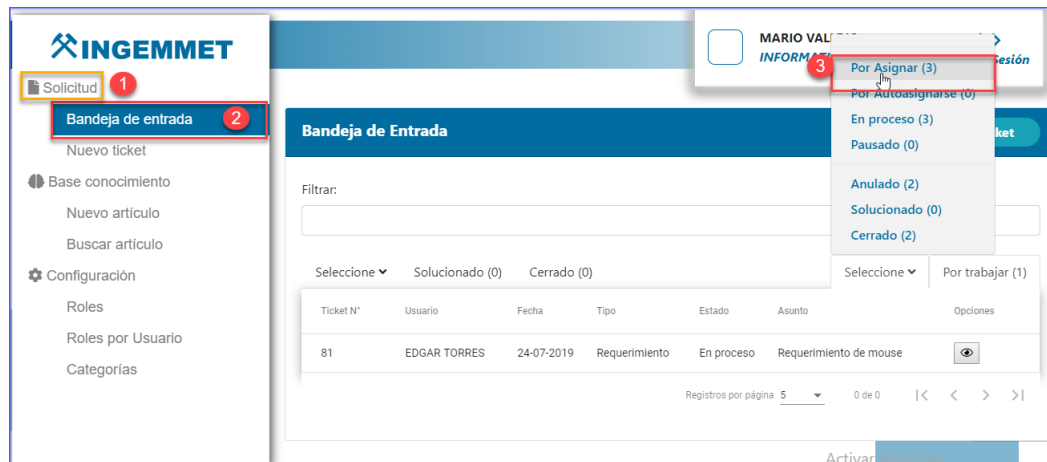
En caso, a las “Categoría de Atención” o “Categorías” que no aplique al Supervisor que ingreso la solicitud, el podrá asignar el Técnico que atenderá la solicitud.

1. Selecciona el “Técnico” que atenderá la solicitud.
2. Selecciona “Prioridad”
3. Presiona el botón “Crear”
4. Aparece mensaje de “Éxito”.

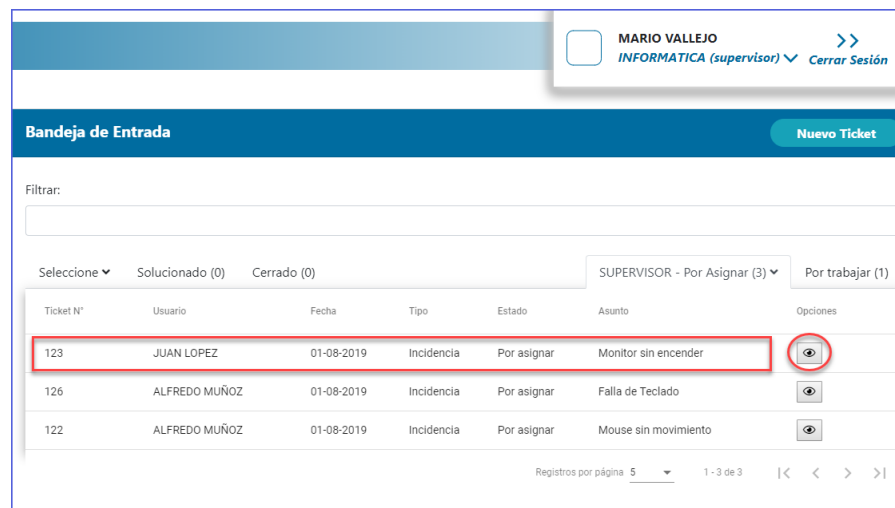


Asigna Solicitud.

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada"



3. Selecciona en la cuarta (4) bandeja el estado "Por Asignar".
4. Aparece todas las solicitudes que el algoritmo presenta como "Asignación"



5. Selecciona la solicitud "Por Asignar" y presiona el botón



6. Visualiza el detalle de la solicitud.

Solicitud #123

Fuente: - Tipo: Incidencia Categoría: PC-LAPTOP > MONITOR

Oficina: DISEÑO Usuario: JUAN LOPEZ Asunto: Monitor sin encender

Comentario: La Pc esta encendida y no enciende el monitor.

Ver archivo

DESCARGAR ARCHIVO

Técnico: SAIRIO PEÑA Prioridad: Crítico

« Regresar a la Bandeja Asignar Anular

Trazabilidad de estados

Por asignar 01/08/19, 03:44 PM
Pantalla del monitor en negro
Cesar Lerzundi - Informática

Abierto 01/08/19, 10:47 AM
Cesar Lerzundi - Informática

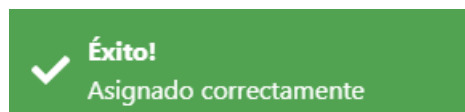
7. Selecciona el "Técnico" y "Prioridad"
8. Presiona el botón "Asignar"
9. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

¿Esta seguro que desea asignar el ticket?

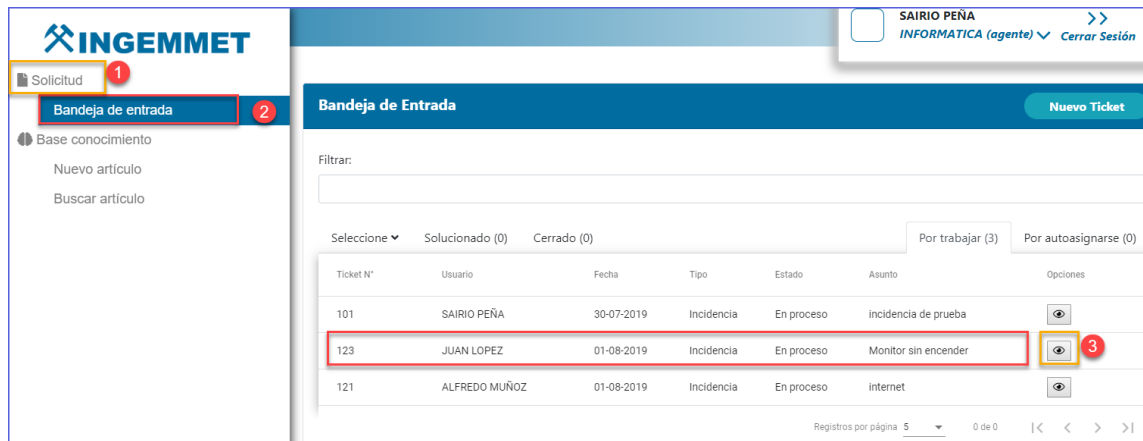
Cancelar Aceptar

10. Presiona botón "Aceptar"
11. Aparece mensaje de "Éxito"



Soluciona Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada", pestaña "Por trabajar"



3. Selecciona la solicitud y presiona el botón 
4. Visualiza la solicitud a solucionar.



5. Coloca en "Comentarios" las tareas realizadas para solucionar
6. Presiona el botón 
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

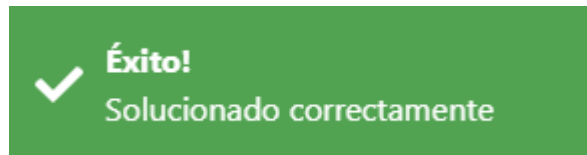
×

Cambiará el estado del ticket a SOLUCIONADO. ¿Desea continuar?

Cancelar

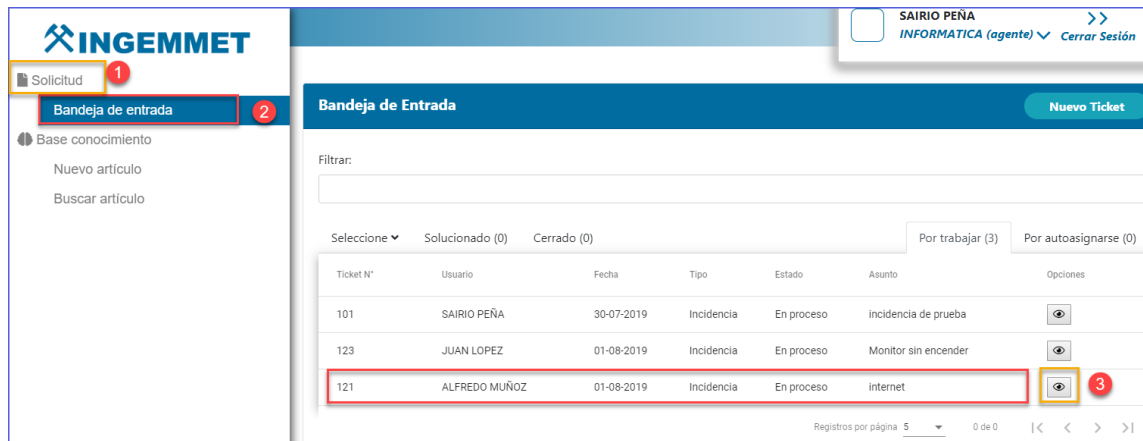
Aceptar

8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"

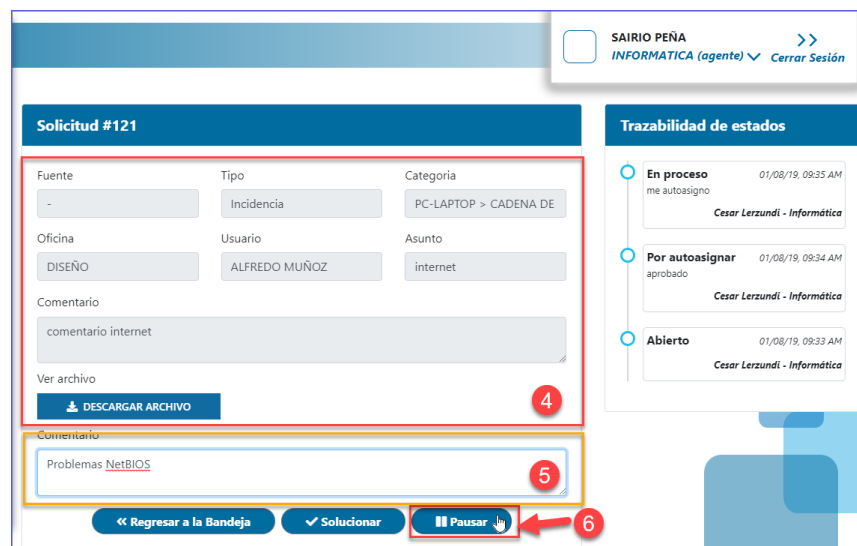


Pausa Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada", pestaña "Por trabajar"



3. Selecciona la solicitud y presiona el botón 
4. Visualiza la solicitud.



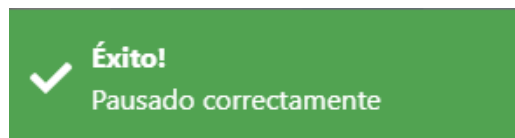
5. Coloca en "Comentarios" la dificultad encontrada que no permite solucionarlo de inmediato.
6. Presiona el botón 
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

Cambiará el estado del ticket a PAUSADO, recuerde que solo puede pausar el ticket una sola vez. ¿Desea continuar?

Cancelar Aceptar

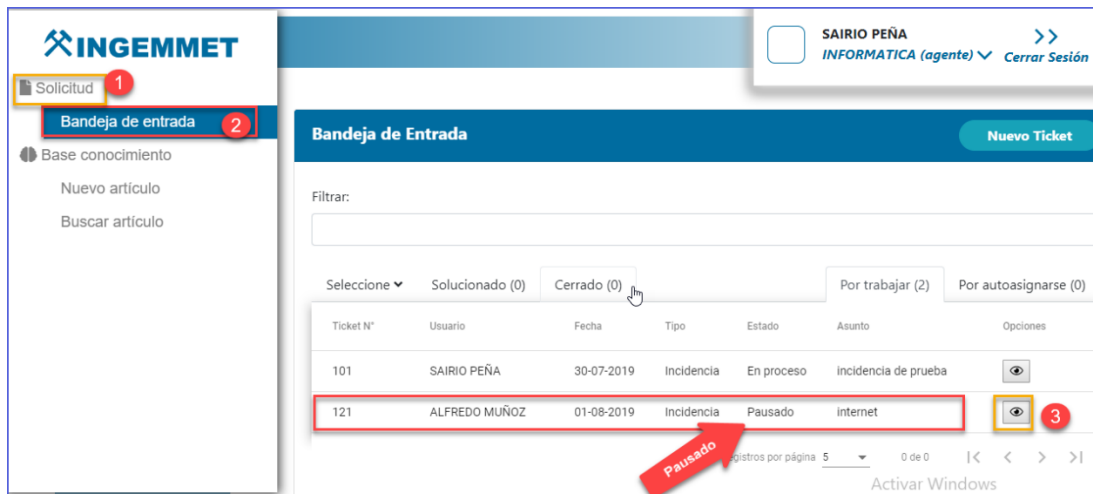
8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"



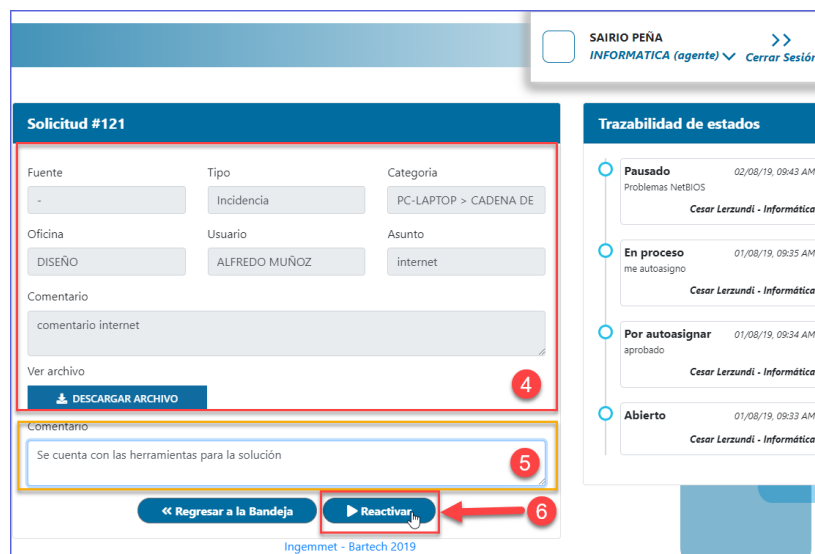
Cuando se **Pausa** una solicitud es porque la solución no será inmediata, sino requiere de tiempo u otras acciones que conllevan a la solución oportuna. Se puede pausar (1) una vez por solicitud.

Reactiva Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada", pestaña "Por trabajar"



3. Selecciona la solicitud y presiona el botón 
4. Visualiza la solicitud.



5. Coloca en "Comentarios" la tarea realizada para reactivar.
6. Presiona el botón 
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

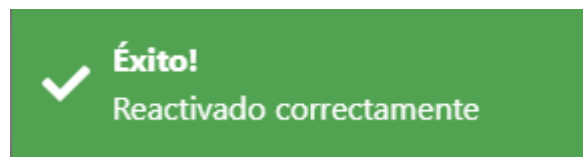
×

Cambiará el estado del ticket a EN PROCESO. ¿Desea continuar?

Cancelar

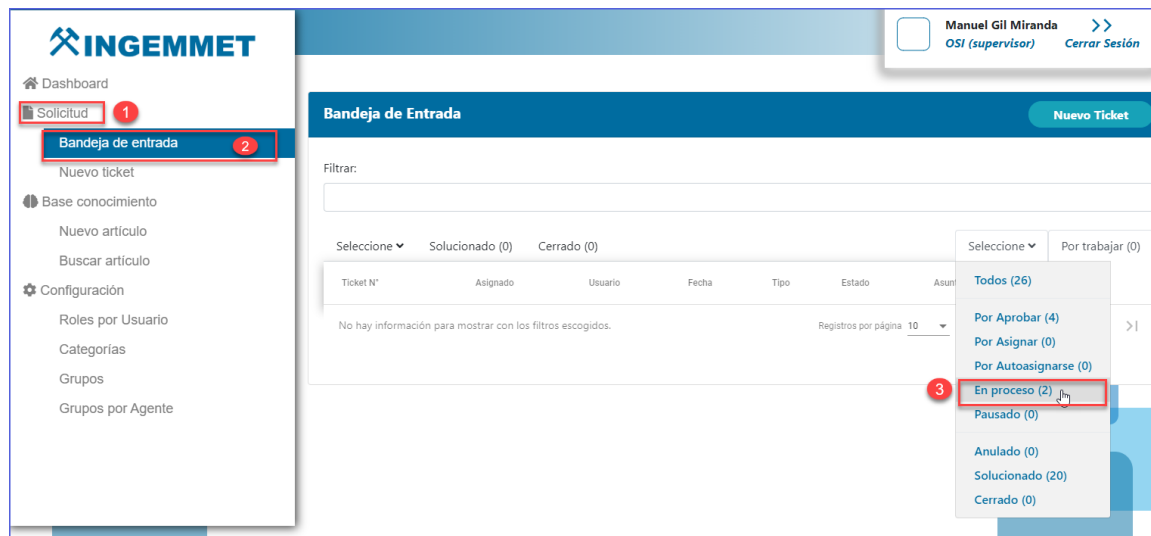
Aceptar

8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"

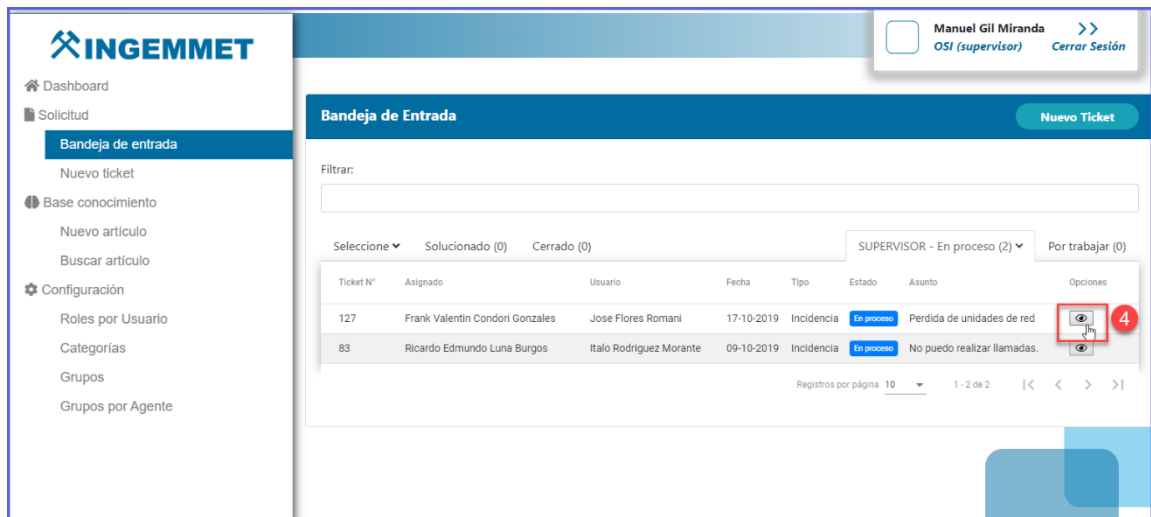


Reasignar Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada".
3. Selecciona en la pestaña el estado "En proceso".



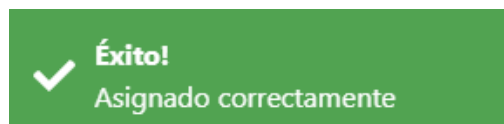
4. Selecciona en opciones el botón 



5. Selecciona en "Reasignar Técnico"

6. Presiona el botón "Reasignar"
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"



Base del conocimiento

Nuevo Artículo

1. Ingresa al menú "Base del conocimiento".
2. Selecciona la opción "Nuevo artículo"

The screenshot shows the INGEMMET web interface. On the left sidebar, under 'Solicitud', there is a 'Base conocimiento' menu item (highlighted with a red box and a red circle with the number 1) and a 'Nuevo artículo' option (highlighted with a red box and a red circle with the number 2). The main area is titled 'Ingresar a la Base del Conocimiento'. It contains a 'Privado' checkbox, a 'Título' input field, a 'Categoría de Atención' dropdown menu (showing '- Seleccione -'), and a large 'Artículo' text area. At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

3. Deja sin tildar el checkbox "Privado" para crear artículo "Público"



En caso, de crear un artículo "Privado" tilda el checkbox "Privado"

4. Coloca "Título" que sea consistente con el tema.

The screenshot shows the 'Ingresar a la Base del Conocimiento' form. The 'Título' field is filled with 'PC Infectada por Virus' (highlighted with a red circle with the number 4). The 'Categoría de Atención' dropdown is set to 'PC-LAPTOP' (highlighted with a red circle with the number 5). The 'Nivel 2' dropdown is set to 'LAPTOP' (highlighted with a red circle with the number 6). The 'Artículo' text area contains a detailed description of a virus infection (highlighted with a red box and a red circle with the number 7). The 'Privado' checkbox is unchecked (highlighted with a red circle with the number 3). At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

5. Selecciona "Nivel(es)" que aplique.
6. Selecciona "Nivel(es)" que aplique.
7. Coloca en "Artículo" el texto referente a proporcionar una guía de solución.

8. Presiona el botón **Guardar**
9. Aparece mensaje de "Éxito"

Éxito!
✓ ¡Registro guardado
correctamente!

Buscar Artículo

1. Ingresa al menú "Base del conocimiento".
2. Selecciona la opción "Buscar artículo"

The screenshot displays the INGEMMET web application interface. On the left, a sidebar menu contains the following items: 'Solicitud', 'Bandeja de entrada', 'Base conocimiento' (highlighted with a red circle and the number 1), 'Nuevo artículo', and 'Buscar artículo' (highlighted with a red circle and the number 2). The main content area is titled 'Base del Conocimiento' and includes a search section with the label 'Buscar por:' and two radio buttons for 'Categoría' and 'Texto'. Below this are two input fields: 'Categorías de atención' and 'Texto de búsqueda'. At the bottom of the search section, there is a label 'Resultado de búsqueda:'. In the top right corner of the interface, a user profile box shows the name 'SAIRIO PEÑA', the role 'INFORMATICA (agente)', and a 'Cerrar Sesión' link.

3. Selecciona "Buscar por"

3.1 Selecciona "Categoría" e identifica la "Categoría de Atención"

INGEMMET

Solicitud

Bandeja de entrada

Base conocimiento **1**

Nuevo artículo

Buscar artículo **2**

SAIRIO PEÑA
INFORMATICA (agente) >> Cerrar Sesión

Base del Conocimiento

Buscar por: ☒ Categoría ☐ Texto

Categorías de atención

PC - LAPTOP

Texto de búsqueda

Resultado de búsqueda:

3.2 Selecciona "Texto" y coloca el "Texto de Búsqueda"

SAIRIO PEÑA
INFORMATICA (agente) >> Cerrar Sesión

Base del Conocimiento

Buscar por: ☐ Categoría ☒ Texto

Categorías de atención

Texto de búsqueda

MOUSE

Resultado de búsqueda:

Mouse Bloqueado puntero sin movimiento

En tal casos, lo primero será comprobar que el botón de "on" está encendido. Suele verse en la parte de abajo del mouse. Aunque esto pueda no funcionar a la primera, puedes reiniciar el equipo a ver qué resultado se produce. En caso de seguir sin funcionar, habrá que comprobar que no se han gastado las pilas y que el receptor USB está bien conectado.

Ver

Ratón Bloqueado, aparece puntero pero no se mueve

En tales casos, lo primero será comprobar que el botón de "on" está encendido. Suele verse en la parte de abajo del mouse. Aunque esto pueda no funcionar a la primera, puedes reiniciar el equipo a ver qué resultado se produce. En caso de seguir sin funcionar, habrá que comprobar que no se han gastado las pilas y que el receptor USB está bien conectado.

Ver

4. Aparece los artículos de la Base del Conocimiento.

Configuración

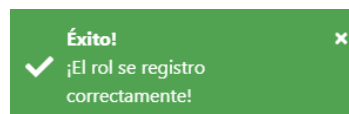
Roles por Usuario

1. Ingresa al menú "Configuración".
2. Selecciona la opción "Roles por Usuario"

The screenshot displays the INGEMMET web application interface. On the left, a sidebar menu lists various system functions, with 'Configuración' (1) and 'Roles por Usuario' (2) highlighted. The main content area is titled 'Roles por usuario' and features a table of users. The table has columns for 'UserName', 'Name', 'Rol Name', and 'Opciones'. The 'Opciones' column for the user 'pgonzales' shows a dropdown menu with 'usuario' (3) selected. The user list includes 'admexchange', 'userantivirus', 'userexchange', 'pgonzales', and 'Imechan'.

UserName	Name	Rol Name	Opciones
admexchange	admexchange	-	- seleccione -
userantivirus	Antivirus	-	- seleccione -
userexchange	userexchange	-	director supervisor usuario
pgonzales	Olimpio Porfirio Gonzales Pinedo	agente	coordinador agente
Imechan	Rony Li Mechan Valiente	agente	

3. Selecciona en "Opciones" el Rol que le corresponde a ese usuario.
4. Aparece el mensaje de éxito



Categorías

1. Ingresa al menú "Configuración".
2. Selecciona la opción "Categorías"



Grupos

1. Ingresa al menú "Configuración".
2. Selecciona la opción "Grupos"
3. Selecciona la opción de los roles que corresponden a cada grupo.



Grupos por Agente

1. Ingresa al menú "Configuración".
2. Selecciona la opción "Grupos por Agente"
3. Selecciona la opción para agregar el Agente por cada Categoría.

Nombre	Supervisor Id	Supervisor	Opciones
SOPORTE TÉCNICO	7dc4d14b-553e-4416-b868-6a4c6f16d76a	Jose Manuel Zavala Reyes	 3
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO	a924ec59-7a42-4009-add3-6f13cfceb0c1	Manuel Arturo Salas Guia	
REDES Y COMUNICACIONES	11a02b26-e430-4582-9a46-bec4d2633e72	Manuel Gil Miranda	
GENERAL	-	-	
CARTOGRAFÍA	552328d2-85a6-4726-9272-6feb1829b71b	Samuel Lu Leon	
DIRECCIÓN	6e253023-4305-4622-b43e-af1dbf2a824c	Miriam Araya Carrasco	

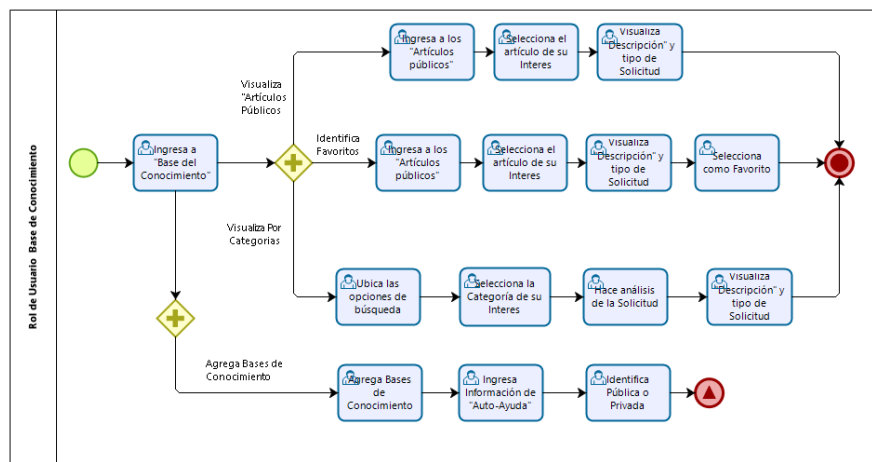
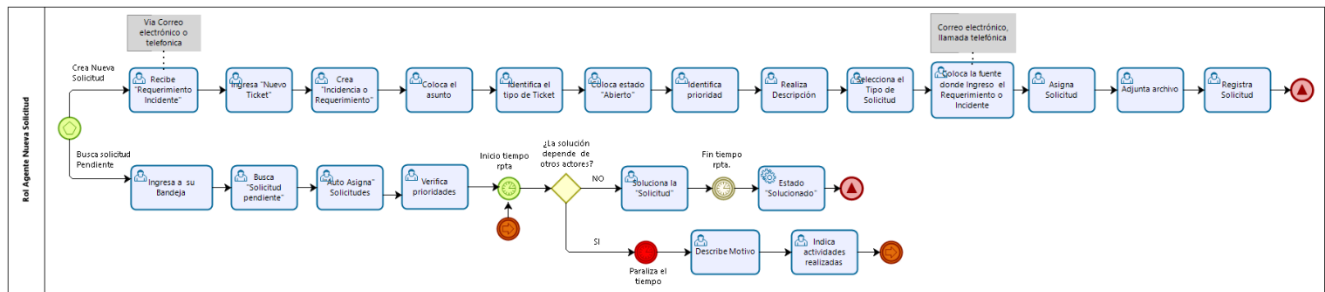
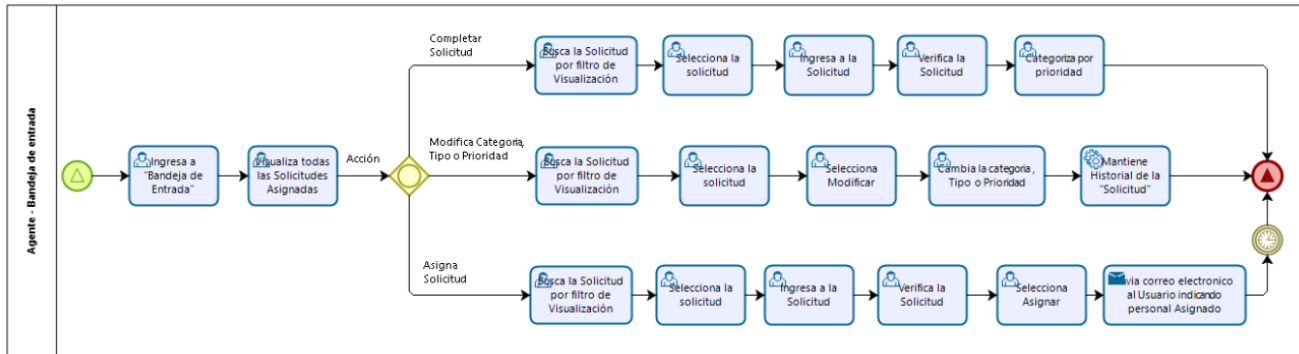
Registros por página: 10 | 1 - 6 de 6 | < > >|

Activar Windows

Tabla de Contenido

Rol Agente

El Rol **Agente**, tienen acceso al sistema referente a operaciones generales tales como; crear solicitud, visualizar, buscar, auto-asignación, solucionar solicitud, pausar solicitud, reactivar, acceder a la Base del Conocimiento y reasignación, realizando las opciones que se estructuran en los siguientes flujos:



Bandeja de Entrada

1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada"

3. Aparece 3 bandejas: la primera seleccionable, "Solucionado" y "Cerrado".
4. Puede seleccionar en la primera bandeja el estado de las solicitudes.

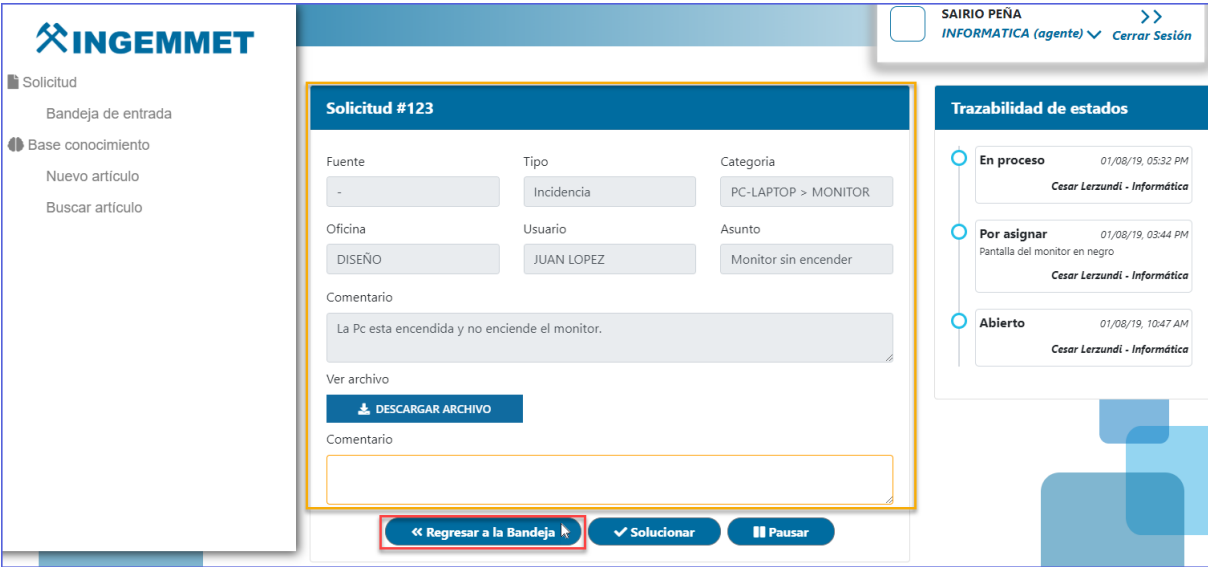
5. Aparece Bandejas de trabajo "Por trabajar" y "Por auto-asignarse"



En la pestaña "**Por trabajar**" aparecen todas las solicitudes que han sido Asignadas por Supervisor de Informática o las que llegan directamente por Algoritmo de Asignación (Carga Laboral o Asignación)

6. Puede acceder a filtros de búsquedas por bandeja.

7. Presiona el botón 
8. Visualiza el detalle de la solicitud



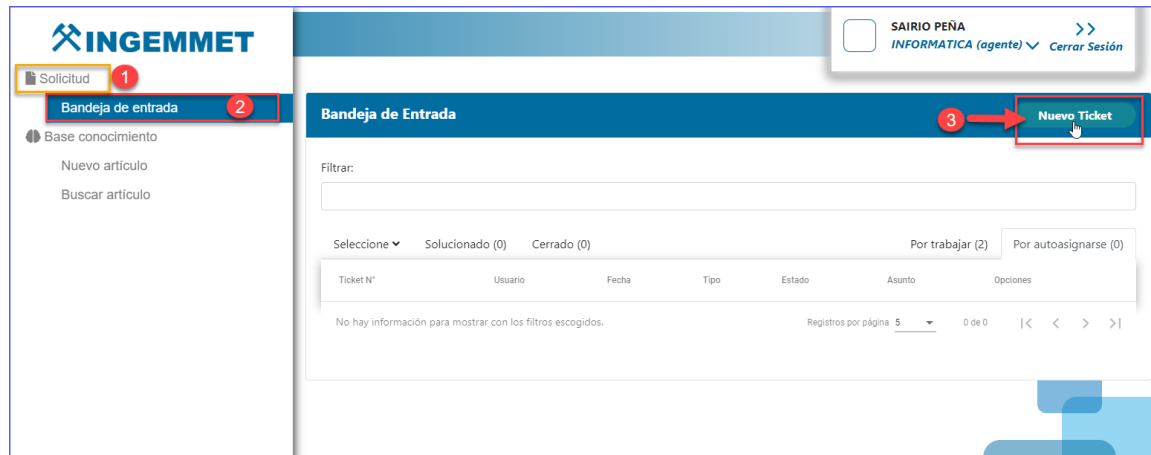
9. Presiona el botón 



En la parte derecha de la pantalla, se refleja la trazabilidad de la solicitud.

Nueva Solicitud

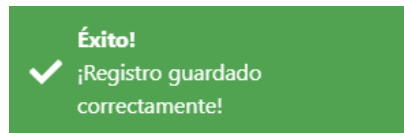
1. Ingresa al menú "Solicitud".
2. Selecciona la opción "Bandeja de Entrada"



3. Selecciona botón **Nuevo Ticket**
4. Selecciona "Fuente" donde recibió la notificación de la solicitud.

5. Selecciona la "Oficina"
6. Selecciona el "Usuario"

7. Coloca el "Tipo" de solicitud
8. Coloca "Asunto" específico que identifique la solicitud.
9. Selecciona la "Categoría de Atención" y despliega "Niveles"
10. Selecciona los "Niveles" correspondientes a la Categoría.
11. Coloca "Comentarios" de la solicitud.
12. Adjunto archivo que permita identificar la solicitud. (campo opcional)
13. Puede "Asignarse" la solicitud
14. Selecciona "Prioridad"
15. Presiona el botón "Crear"
16. Aparece mensaje de "Éxito".



Soluciona Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada", pestaña "Por trabajar"

3. Selecciona la solicitud y presiona el botón 
4. Visualiza la solicitud a solucionar.

5. Coloca en "Comentarios" las tareas realizadas para solucionar
6. Presiona el botón 
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

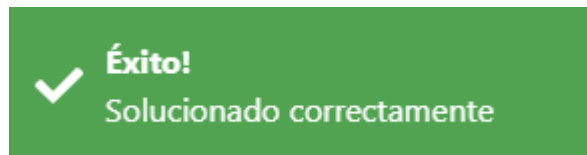
×

Cambiará el estado del ticket a SOLUCIONADO. ¿Desea continuar?

Cancelar

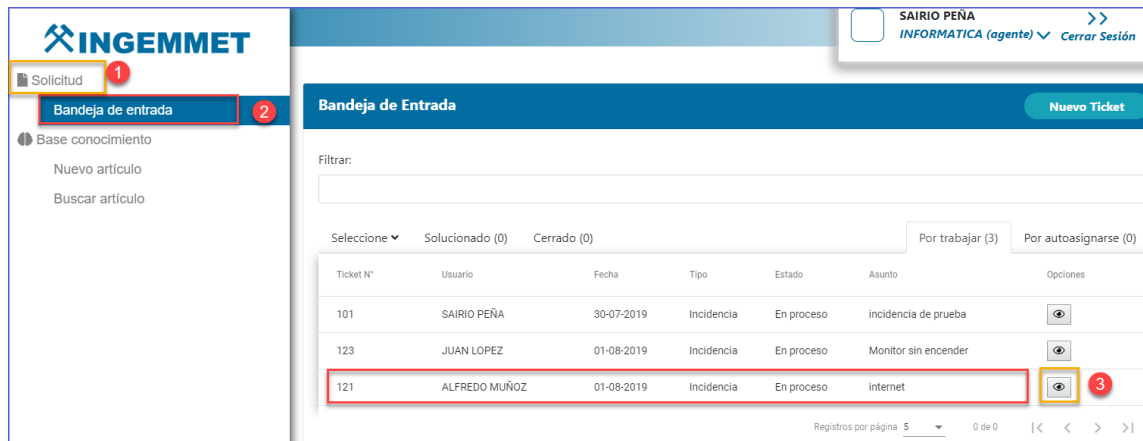
Aceptar

8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"

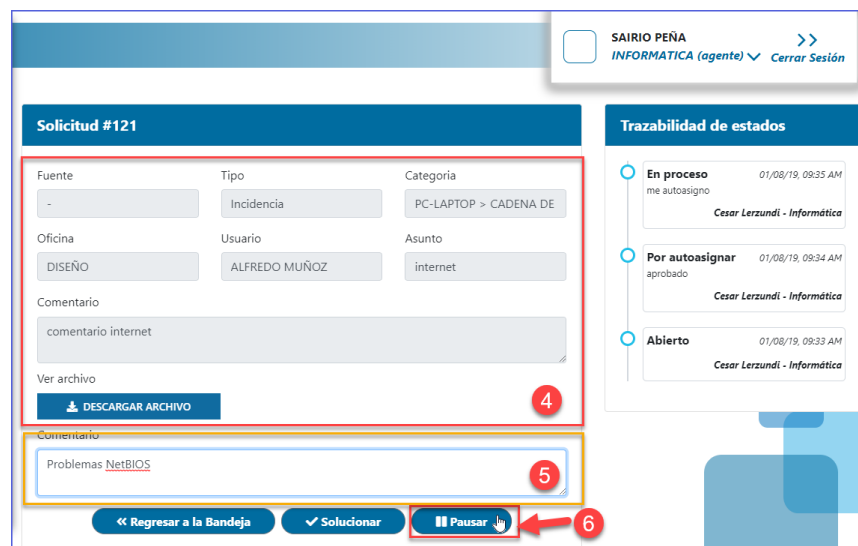


Pausa Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada", pestaña "Por trabajar"



3. Selecciona la solicitud y presiona el botón 
4. Visualiza la solicitud.



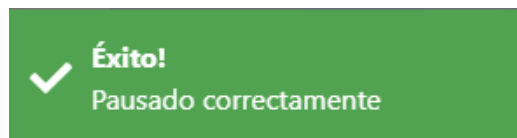
5. Coloca en "Comentarios" la dificultad encontrada que no permite solucionarlo de inmediato.
6. Presiona el botón 
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

Cambiará el estado del ticket a PAUSADO, recuerde que solo puede pausar el ticket una sola vez. ¿Desea continuar?

Cancelar Aceptar

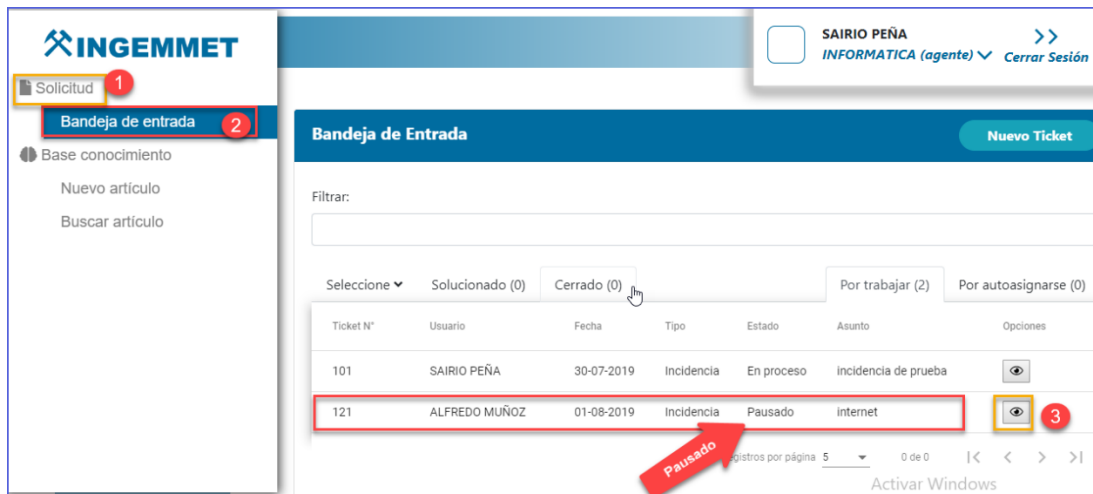
8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"



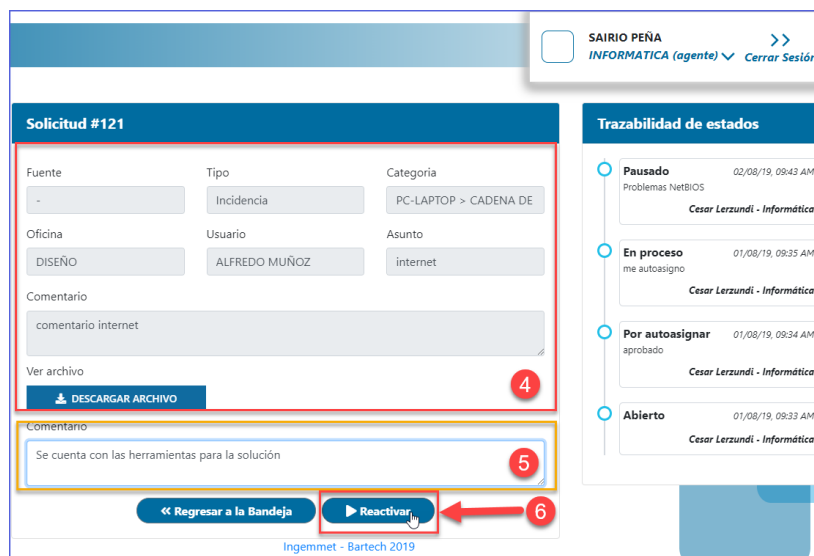
Cuando se ***Pausa*** una solicitud es porque la solución no es inmediata, sino requiere de tiempo u otras acciones que conllevan a la solución oportuna. Se puede pausar (1) una vez por solicitud.

Reactiva Solicitud

1. Ingresa al menú "Solicitud"
2. Selecciona la opción "Bandeja de entrada", pestaña "Por trabajar"



3. Selecciona la solicitud y presiona el botón 
4. Visualiza la solicitud.



5. Coloca en "Comentarios" la tarea realizada para reactivar.
6. Presiona el botón 
7. Aparece un mensaje de "Confirmación"

Por favor confirmar.

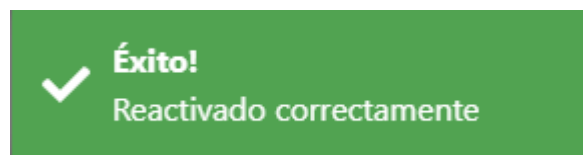
×

Cambiará el estado del ticket a EN PROCESO. ¿Desea continuar?

Cancelar

Aceptar

8. Presiona botón "Aceptar"
9. Aparece mensaje de "Éxito"



Base del conocimiento

Nuevo Artículo

1. Ingresa al menú "Base del conocimiento".
2. Selecciona la opción "Nuevo artículo"

The screenshot shows the INGEMMET web application. On the left sidebar, the 'Base conocimiento' menu item is highlighted with a red circle and the number 1. Below it, the 'Nuevo artículo' option is also highlighted with a red circle and the number 2. The main content area is titled 'Ingresar a la Base del Conocimiento'. It contains a form with the following fields: 'Título' (Title), 'Categoría de Atención' (Attention Category) with a dropdown menu, and 'Artículo' (Article) with a large text area. A 'Privado' checkbox is located at the top right of the form. At the bottom right, there are 'Cancelar' (Cancel) and 'Guardar' (Save) buttons.

3. Deja sin tildar el checkbox "Privado" para crear artículo "Público"



En caso, de crear un artículo Privado tilda el checkbox "Privado"

4. Coloca "Título" que sea consistente con el tema.

This screenshot shows the 'Nuevo artículo' form with the following data entered: 'Título' is 'PC Infectada por Virus', 'Categoría de Atención' is 'PC-LAPTOP', and 'Nivel' is 'Nivel 2'. The 'Artículo' text area contains a paragraph about computer performance issues and malware. The 'Privado' checkbox is unchecked. The 'Guardar' button is highlighted with a red circle and the number 7.

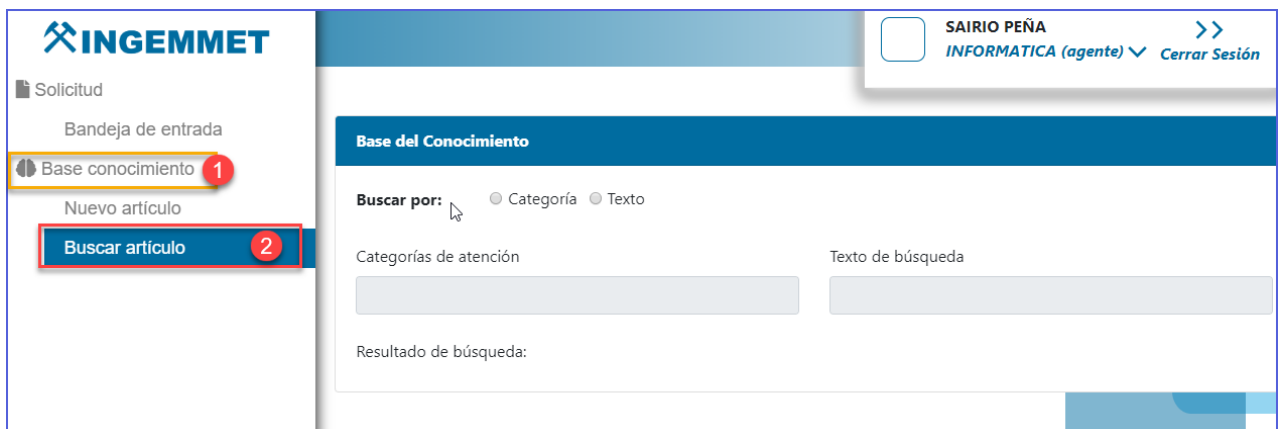
5. Selecciona la "Categoría de Atención"
6. Selecciona "Nivel(es)" que aplique.

7. Coloca en "Artículo" el texto referente a proporcionar una guía de solución.
8. Presiona el botón **Guardar**
9. Aparece mensaje de "Éxito"

Éxito!
✓ ¡Registro guardado
correctamente!

Buscar Artículo

1. Ingresa al menú "Base del conocimiento".
2. Selecciona la opción "Buscar artículo"



3. Selecciona "Buscar por"

3.1 Selecciona "Categoría" e identifica la "Categoría de Atención"

The screenshot shows the MESA DE AYUDA interface. On the left sidebar, the 'Base conocimiento' option is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. Below it, the 'Buscar artículo' option is also highlighted with a red box and a red circle with the number 2. The main content area is titled 'Base del Conocimiento'. It features a 'Buscar por:' section with two radio buttons: 'Categoría' (selected) and 'Texto'. Below this, there is a 'Categorías de atención' section with a dropdown menu showing 'PC - LAPTOP'. To the right of this dropdown is a 'Texto de búsqueda' input field. The 'Resultado de búsqueda:' section is currently empty.

3.2 Selecciona "Texto" y coloca el "Texto de Búsqueda"

3.3 Aparece los artículos de la Base del Conocimiento.

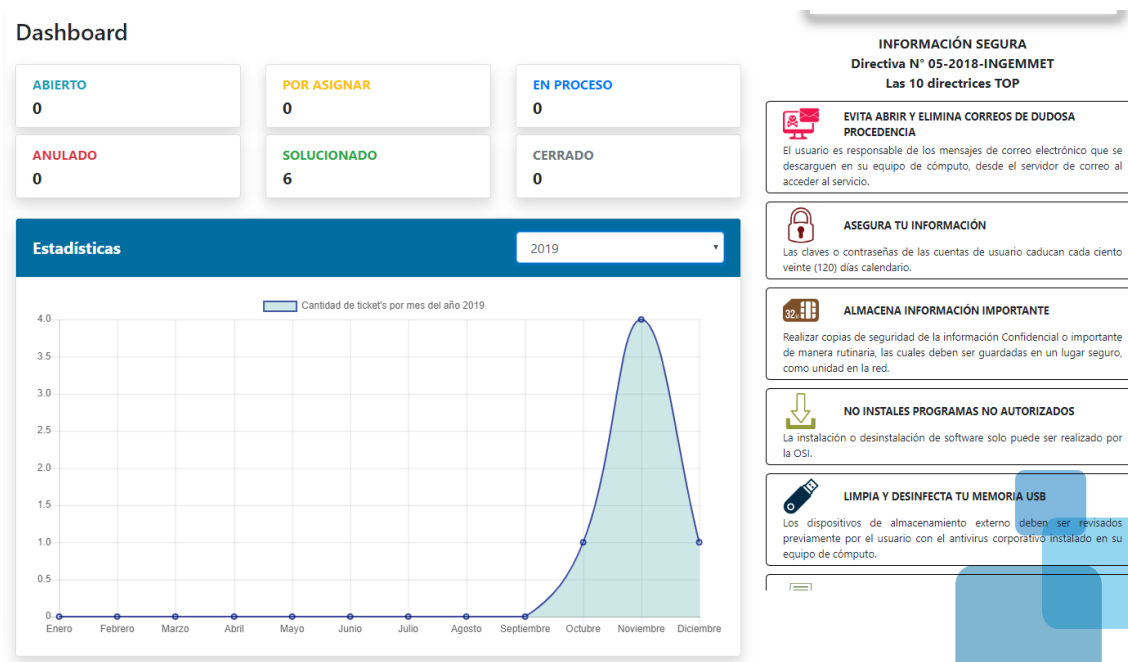
The screenshot shows the MESA DE AYUDA interface with the search results. The 'Buscar por:' section now has the 'Texto' radio button selected. The 'Categorías de atención' dropdown is empty. The 'Texto de búsqueda' input field now contains the word 'MOUSE'. Below this, the 'Resultado de búsqueda:' section displays two search results. The first result is titled 'Mouse Bloqueado puntero sin movimiento' and the second is titled 'Ratón Bloqueado, aparece puntero pero no se mueve'. Both results include a brief description of the issue and a 'Ver' button at the bottom right of each result card.

Dashboard e Informes

Dashboard

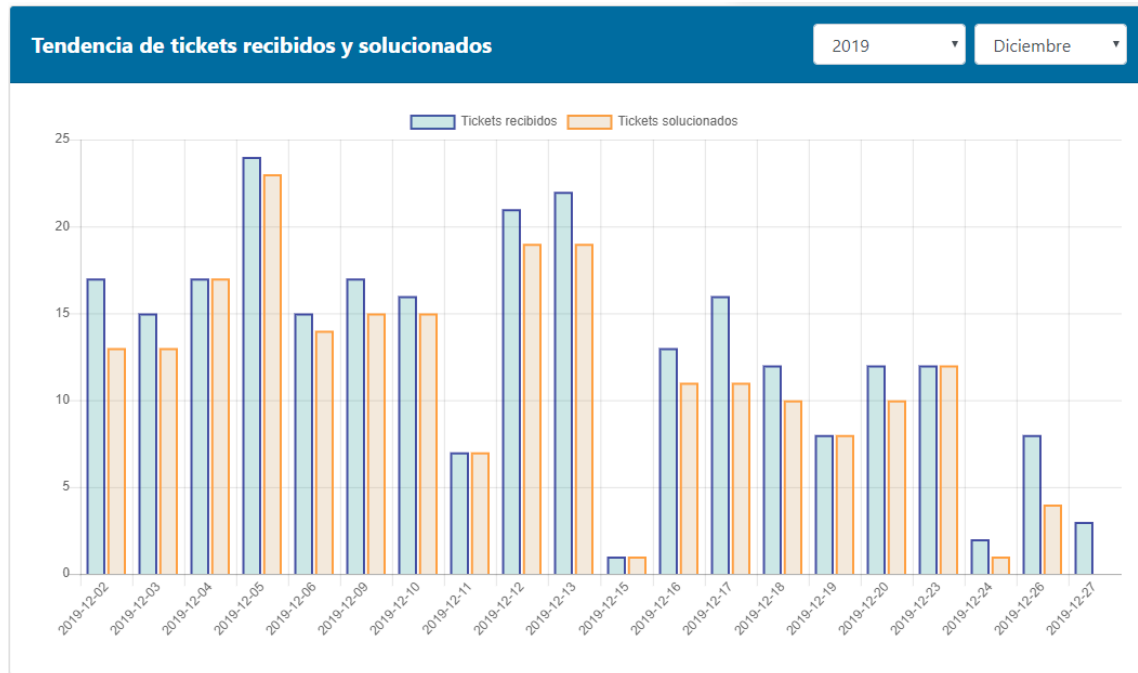
Al ingresar al sistema se visualiza un dashboard estadístico con los estados más importantes en el sistema, así como también un gráfico mostrando las ocurrencias por meses dentro de un año seleccionado.

En la parte derecha se visualiza la información de la directiva N°05-2018-INGEMMET.



Informes

Informes de tendencia de tickets recibidos y solucionados por año, mes y día.



APÉNDICE

Glosario

Base del Conocimiento: es un tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación computarizada de conocimiento. Representa un modo de respuestas o asistencia rápida a la consulta de los usuarios; para obtener soluciones inmediatas a sus solicitudes.

Categorías: Son los niveles por los cuales se divide la incidencia para atender de manera más directa una solicitud. Una solicitud podrá tener varias categorías.

Consulta: es el método para acceder a los datos en las bases de datos. Con las **consultas** se pueden obtener y visualizar datos en una base de datos.

Estado: aplica a la situación relativa de algo dentro de un determinado marco de referencia: el estatus de un concepto dentro de una teoría (estado, condición).

Solicitud: corresponde a un formulario donde se genera un ticket de atención para solucionar una incidencia o requerimiento.

Usuario: un actor que ha completado los procesos de registro e identificación y que por tanto tiene acceso a las funcionalidades del sistema.