

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		1/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	

Manual de Usuario del Módulo Centro de Atención al Usuario

Versión 1.0

Mayo 2017

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		2/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: HISTORIAL DE REVISIÓN				

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR	CONTRALORÍA
27/09/2016	1.0	Elaboración del Manual	Carlimary Salazar	Monagas
22/11/2016	1,0	Elaboración del Manual	Génesis Chacín	Monagas
28/11/2016	1.0	Revisión del Manual	Irvin Lezama	Monagas
19/05/2017	1.0	Actualización del Manual	Irvin Lezama	Monagas
26/05/2017	1.0	Revisión y Actualización de Cumplimiento de la Metodología para el Desarrollo de Manuales de Usuarios.	María J Rodríguez	Monagas

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORÍAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		3/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: ÍNDICE GENERAL				

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
GENERALIDADES DEL MANUAL.....	6
OBJETIVO.....	6
ALCANCE.....	7
REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA.....	8
GUIA DE USOS.....	8
ACCESO AL SISTEMA.....	8
INICIO DE SESIÓN.....	8
MENÚ PRINCIPAL.....	9
CREAR SOLICITUD.....	9
APROBAR SOLICITUD.....	10
REVISAR SOLICITUD.....	11
ASIGNAR SOLICITUD.....	12
EJECUTAR SOLICITUD.....	13
COMPLETAR SOLICITUD.....	15
DEVOLVER EQUIPO.....	15
COMPLETAR SOLICITUD.....	15
EVALUAR SOLICITUD.....	17
CERRAR SOLICITUD.....	19
ASISTENCIAS.....	20
LISTAR SOLICITUDES.....	20
CONSULTAR SOLICITUDES.....	21
SOLICITUDES.....	22
SOLICITUDES PLANIFICADAS.....	22
SOLICITUDES DE RENDIMIENTOS.....	23
FUNCIONARIO ASIGNADO.....	23

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		4/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: ÍNDICE GENERAL				

OTROS.....	24
GRUPO DE TRABAJO.....	24
ACTIVOS.....	24
PARAMETROS.....	25
TIPOS DE SOLICITUDES DEL USUARIOS.....	25
TIPO DE SOPORTE.....	26
DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	27

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		5/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: INTRODUCCIÓN				

INTRODUCCIÓN

El soporte o asistencia técnica está a menudo subdividido en capas o niveles, para que así pueda atender de una forma más eficaz y eficiente a una base de usuarios. El número de niveles en los que una empresa organiza su grupo de soporte depende fundamentalmente de las necesidades del negocio, de los objetivos o de la voluntad ya que conllevará la habilidad para servir de forma suficiente a sus clientes o usuarios.

El motivo que justifica prestar un servicio de asistencia a través de un sistema en lugar de un grupo general de soporte es proporcionar el mejor servicio posible de la forma más eficiente. El éxito de la estructura organizativa depende enormemente de la capacidad del equipo técnico en comprender su nivel de compromiso y responsabilidad.

El módulo Centro de Atención al Usuario gestiona todas las solicitudes de asesorías, aplicaciones informáticas, soporte técnico y redes realizadas por parte del personal de la Contraloría a la Dirección Técnica donde se puede llevar el control, asignación y seguimiento de las mismas.

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORÍAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		6/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GENERALIDADES DEL MANUAL			

OBJETIVO

Proporcionar al usuario la información necesaria y detallada para el manejo del Módulo Centro de Atención al Usuario del Sistema Administrativo de Contralorías de Estado (SIACE).

ALCANCE

El módulo de Centro de Atención al Usuario consta de la siguiente estructura:

Crear Solicitud: Permite al usuario del servicio técnico crear solicitud para resolver la situación presentada.

Aprobar Solicitud: Permite al supervisor de la dependencia solicitante ver, aprobar o eliminar la solicitud requerida.

Revisar Solicitud: Permite al director de la dependencia revisar la solicitud realizada por el usuario solicitante.

Asignar Solicitud: Permite al supervisor encargado asignar al funcionario que atenderá la solicitud realizada por el usuario.

Ejecutar Solicitud: Esta opción le permite al funcionario asignado analizar la solicitud y prestar el servicio que solucione la situación presentada al usuario.

Completar Solicitud: En esta opción el funcionario asignado podrá completar la solicitud realizada por el usuario solicitante.

Evaluar Solicitud: Esta opción le permite al usuario evaluar el servicio recibido por el funcionario prestatario del servicio técnico.

Cerrar Solicitud: Permite al supervisor inmediato cerrar la solicitud una vez el usuario solicitante haya realizado la evaluación correspondiente.

Asistencias: Opción que permite listar y consultar diferentes tipos de información de las solicitudes.

Otros: Opción que permite a los administradores del módulo Centro de atención al usuario, mantener el control de los grupos de trabajos, activos tecnológicos, parámetros y tipos de solicitudes que maneja el sistema

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		7/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GENERALIDADES DEL MANUAL			

Listar Solicitudes: Esta opción permite listar y consultar las diferentes solicitudes recibidas por los distintos usuarios.

REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

Hardware
Equipo (PC, movil, tablet, entre otros) con interfaz de red

Software	Recomendado
Sistema Operativo	Multiplataforma (Software Privativo y/o Software Libre en cualquier distribución)
Navegador Web	Cualquier navegador web preferiblemente actualizado

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORÍAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		8/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			

ACCESO AL SISTEMA

Para acceder al Sistema Administrativo Integral de Contralorías de Estado (SIACE), se debe ejecutar el navegador web preestablecido e ingresar en la barra de dirección la “URL” establecida por cada Contraloría Estatal, como se muestra en la figura N°1.

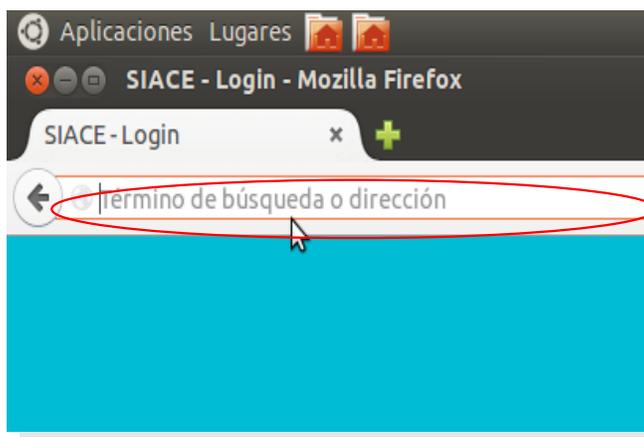


Figura N.º 1 ACCESO AL SISTEMA

INICIO DE SESIÓN

En esta ventana debe ingresar su usuario y contraseña, seguidamente presionar el botón “INICIAR SESIÓN” para acceder al sistema, tal como se muestra en la Figura N.º 2.



Figura N.º 2 INICIO DE SESIÓN

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	9/ 28	
		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			

MENU PRINCIPAL

Una vez iniciada la sesión, se visualizará la pantalla inicial del sistema de la cual se podrá desplegar el menú principal que se encuentra ubicado en el lateral izquierdo de la misma y seleccionar el módulo Centro de Atención al Usuario, ver Figura N.º 3.



Figura N.º 3 MENU PRINCIPAL

CREAR SOLICITUD

Esta opción permite al usuario crear la solicitud para resolver la situación presentada en la dependencia en relación a soporte técnico, asesorías, aplicaciones informáticas y redes, de igual forma el usuario puede listar las solicitudes que haya realizado, las cuales podrán ser eliminadas siempre y cuando estas tengan estado preparado. Como se observa en la siguiente pantalla, ver figura N.º 4.

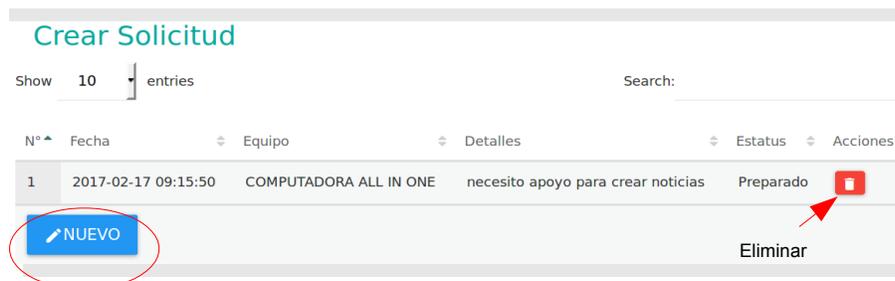


Figura N.º 4 CREAR SOLICITUD DE ASISTENCIA

Para crear una nueva solicitud se debe presionar el botón “NUEVO” y de forma automática se mostrará el siguiente formulario para el ingreso de los datos. Ver figura N.º 5

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		10/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: GUÍA DE USOS				

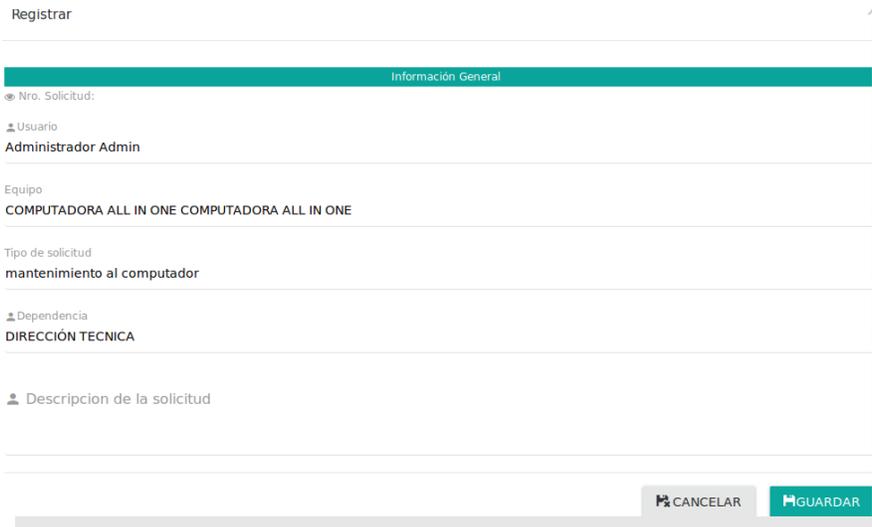


Figura N.º 5 CREAR SOLICITUD

Datos para Registrar la Nueva Solicitud	
Campo	Descripción
Usuario	Seleccione el nombre del usuario solicitante.
Equipo	Indique el equipo que amerita asistencia técnica.
Tipo de Solicitud	Seleccione el tipo de solicitud que se va a registrar.
Dirección	Seleccione la dirección o dependencia donde requiera el servicio técnico.
Descripción	Especifique las fallas que presenta su equipo o sistema.

APROBAR SOLICITUD

Esta opción permite al supervisor de la dependencia solicitante aprobar la solicitud requerida. Como se muestra en la figura N.º 6.

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		11/28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			

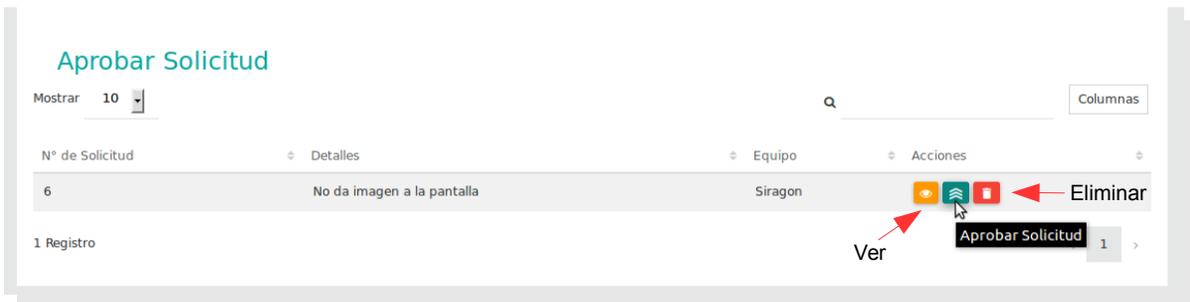


Figura N.º 6 APROBAR SOLICITUD

Opción Ver: Debe presionar el ícono señalado en la figura N.º 6 para ver o consultar los datos de la solicitud.

Opción Aprobar: El supervisor de la dependencia debe presionar el icono señalado en la figura N.º 6 para aprobar la solicitud de asistencia técnica.

Opción Eliminar: La opción Eliminar es utilizada cuando requiera eliminar un registro existente, para poder realizar este proceso debe presionar el ícono señalado en la figura N.º 6.

REVISAR SOLICITUD

Esta opción permite al Director de la dependencia de asistencia técnica revisar la solicitud realizada por el usuario. Ver figura N.º 7



Figura N.º 7 REVISAR SOLICITUD

Ver o consultar

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		12/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:		GUÍA DE USOS		

Para revisar la solicitud realizada en Asistencia Técnica, el Director de la dependencia debe presionar el icono “REVISAR SOLICITUD” y de forma automática se mostrará el siguiente formulario para el ingreso de los datos. (Ver figura N.º 8).

Revisar Solicitud
✕

 Descripción

No prende

 Usuario

Administrador Admin ▼

✕ CANCELAR
☰ REVISAR

Figura N.º 8 REVISAR SOLICITUD REALIZADA

Datos para revisar la solicitud	
Campo	Descripción
Descripción	El Director de la dependencia describe brevemente sus indicaciones.
Usuario	El Director de la dependencia selecciona al supervisor encargado de asignar la actividad.

ASIGNAR SOLICITUD

Permite al supervisor encargado asignar al funcionario que atenderá la solicitud realizada por el usuario, como se muestra en la figura N.º 9

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORÍAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		13/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			



Figura N.º 9 ASIGNAR SOLICITUD

Para asignar al funcionario prestador del servicio técnico, el supervisor encargado debe presionar el icono “ASIGNAR” e ingresar los datos requerientes como se muestra en el formulario de la figura N.º 10.

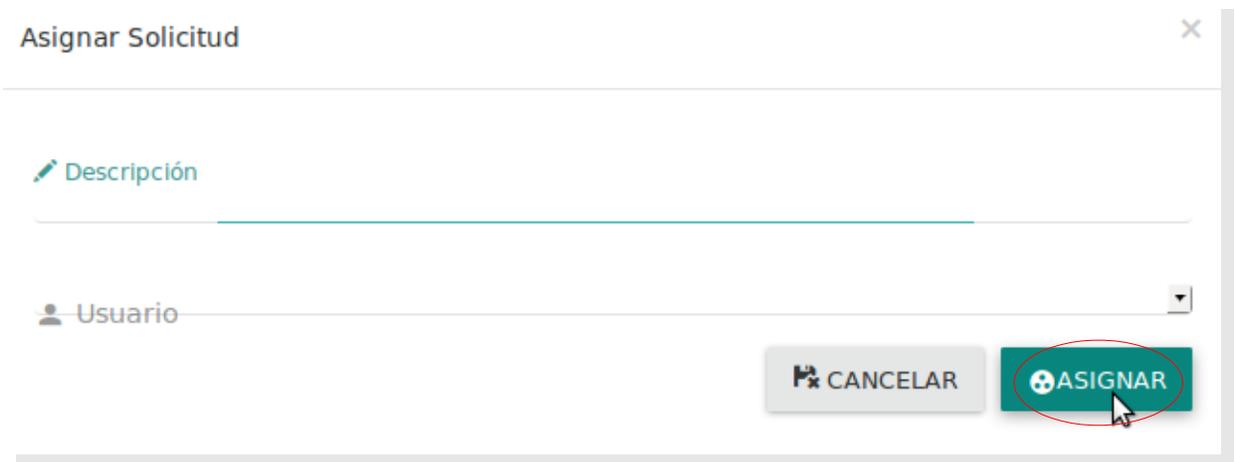


Figura N.º 10 ASIGNAR SOLICITUD

EJECUTAR SOLICITUD

Esta opción permite al funcionario asignado especificar lo realizado para la solución de la solicitud recibida. (Ver figura N.º 11)

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		14/ 28	22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			

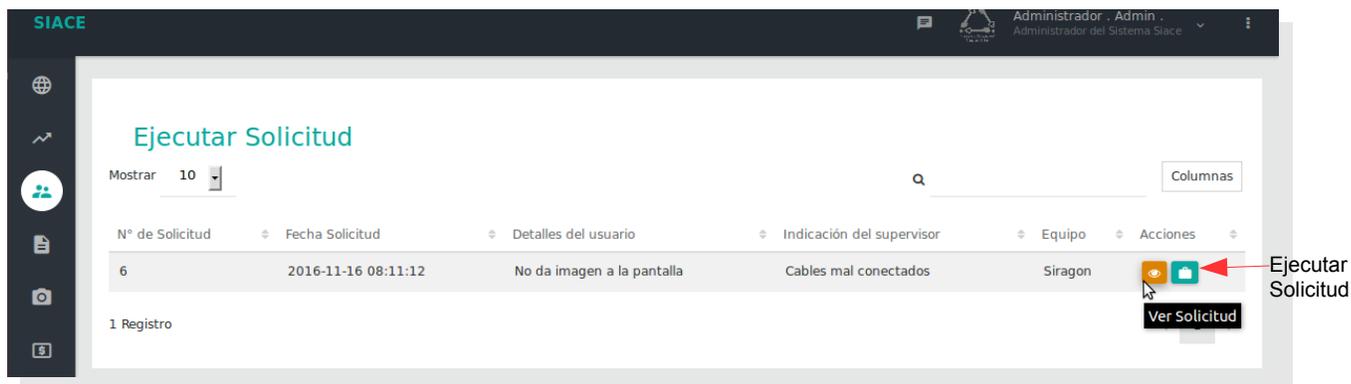
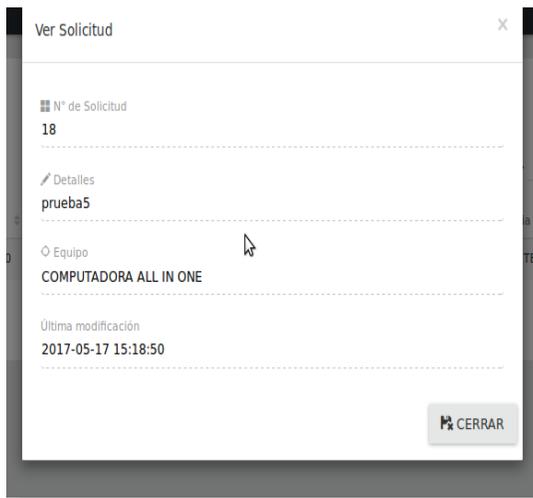


Figura N.º 11 EJECUTAR SOLICITUD

Para ejecutar la solicitud realizada por el usuario interesado, el funcionario prestador del servicio técnico debe presionar el icono “EJECUTAR” e ingresar los datos como se muestra en el formulario de la figura N.º 12

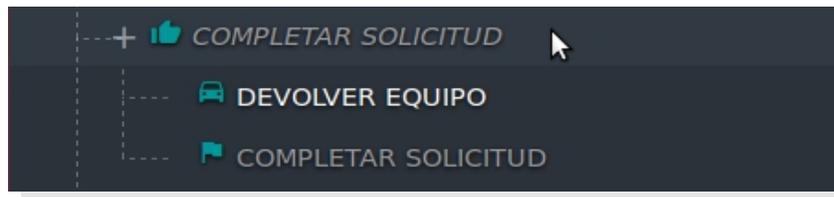


N.º 12 EJECUTAR SOLICITUD REALIZADA

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		15/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			

COMPLETAR SOLICITUDES

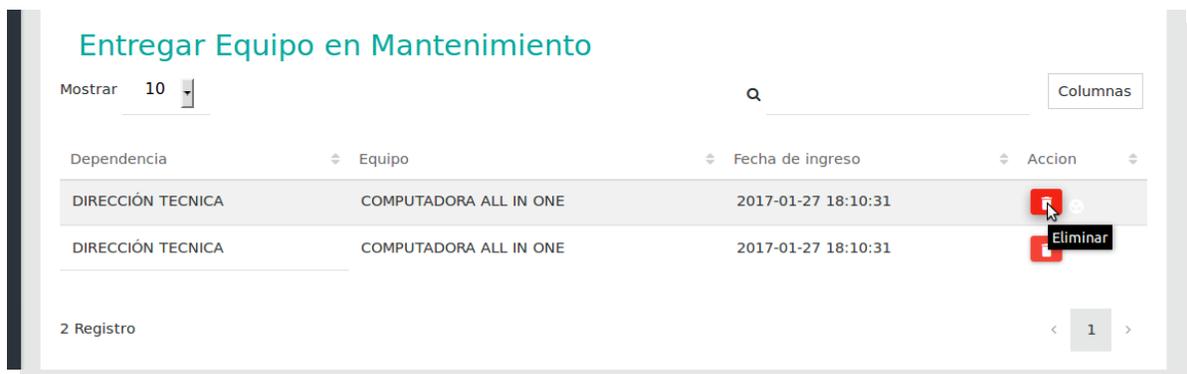
Esta opción se divide en dos iconos, como se muestra en figura N.º 13



N.º 13 EJECUTAR SOLICITUD REALIZADA

- **DEVOLVER EL EQUIPO**

Esta opción permite al funcionario asignado informar a través del módulo Centro de Atención al Usuario la entrega del equipo en mantenimiento o en revisión al usuario solicitante. (Ver figura N.º 14)

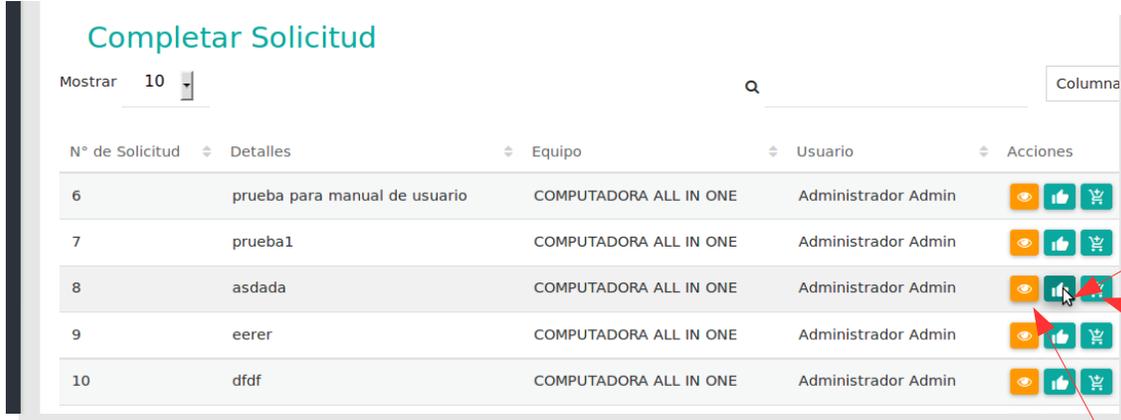


N.º 14 ENTREGA DEL EQUIPO EN MANTENIMIENTO

- **COMPLETAR EL EQUIPO**

Opción que permite al funcionario asignado, informar a través del módulo Centro de Atención al Usuario la culminación del servicio técnico asignado para la respectiva evaluación por el usuario solicitante. (Ver figura N.º 15)

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		16/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			



Completar Solicitud

Mostrar 10

N° de Solicitud	Detalles	Equipo	Usuario	Acciones
6	prueba para manual de usuario	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin	  
7	prueba1	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin	  
8	asdada	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin	  
9	eerer	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin	  
10	dfdf	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin	  

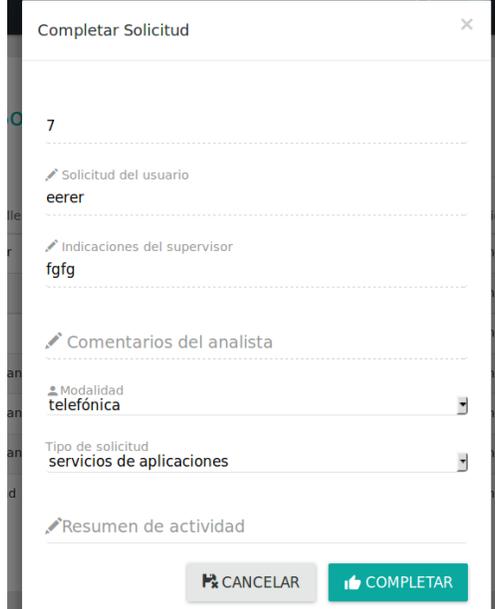
Ver o Consultar

Completar actividad

Agregar actividad

Figura N.º 15 COMPLETAR SOLICITUD

Para completar la solicitud del servicio técnico, el supervisor debe presionar el icono “COMPLETAR 1” e ingresar los datos en la sección de “RESUMEN DE ACTIVIDAD” como se muestra en el formulario de la figura N.º 16



Completar Solicitud

7

Solicitud del usuario
eerer

Indicaciones del supervisor
fgfg

Comentarios del analista

Modalidad
telefónica

Tipo de solicitud
servicios de aplicaciones

Resumen de actividad

CANCELAR COMPLETAR

Figura N.º 16 COMPLETAR SOLICITUD REALIZADA

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		17/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	GUÍA DE USOS			

Datos para Completar la Solicitud	
Campo	Descripción
Solicitud del usuario	Campo ingresado automáticamente por el sistema mostrando la falla del equipo requirente de la asistencia técnica.
Indicaciones del supervisor	Campo ingresado automáticamente por el sistema con las indicaciones o pasos a seguir del supervisor de la dependencia.
Comentarios del analista	Campo ingresado automáticamente por el sistema con una breve descripción del servicio realizado por el funcionario asignado.
Resumen de actividad	El funcionario asignado describe en resumen lo realizado en el proceso para la solución del problema

Para indicar el estatus de la solicitud del servicio técnico, el funcionario asignado debe presionar el icono “COMPLETAR 2” debe ingresar los datos en la sección de “INDICAR EL AVANCE EN RESUMEN DE LA ACTIVIDAD” como se muestra en el formulario de la figura N.º 17

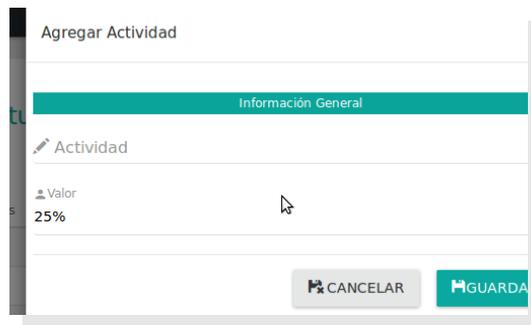


Figura N.º 17 COMPLETAR 2

EVALUAR SOLICITUD

Permite al usuario solicitante evaluar la asistencia obtenida por soporte técnico, donde este podrá evaluarla de forma: Buena, regular, mala. Como se muestra en la figura N.º 18

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORÍAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		18/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:		GUÍA DE USOS		

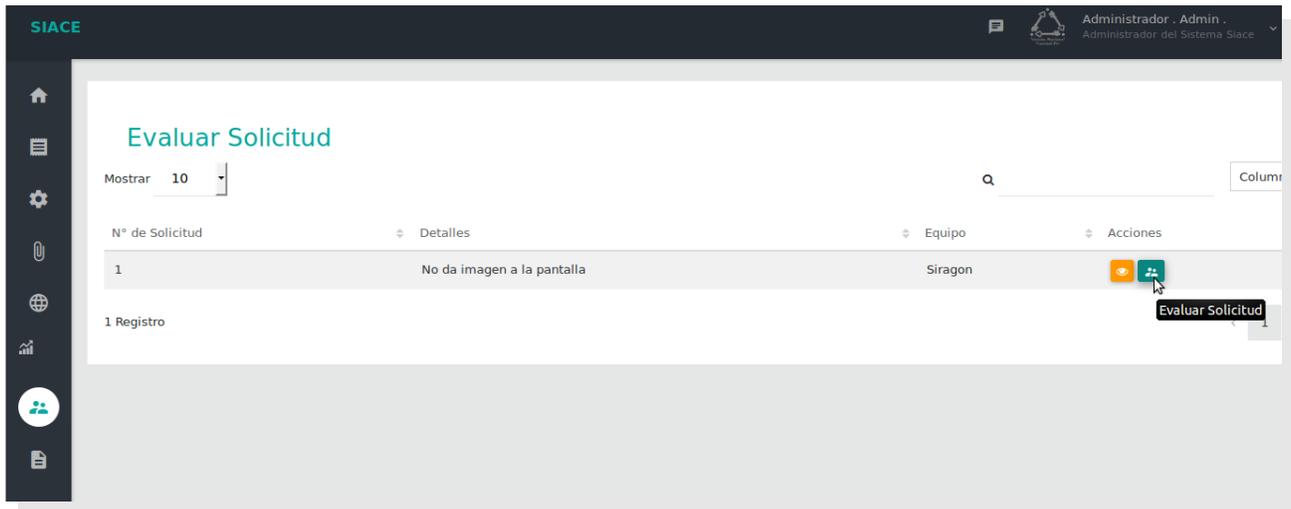


Figura N° 18 EVALUAR SOLICITUD

Para que el usuario solicitante de la asistencia técnica evalúe el servicio prestado por soporte técnico, debe presionar el icono “EVALUAR SOLICITUD” automáticamente se desplegara el formulario de la figura N° 19

Figura N° 19 EVALUAR SOLICITUD

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página 19/ 28	Elaboración 22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: GUÍA DE USOS				

Datos para Evaluar la Solicitud	
Campo	Descripción
Buena	El usuario solicitante quedó satisfecho con la asistencia técnica obtenida.
Regular	Se realizó la asistencia técnica quedando actividades pendientes.
Mala	El usuario solicitante quedó insatisfecho con la asistencia técnica obtenida.

CERRAR SOLICITUD

La opción le permite al supervisor inmediato cerrar la solicitud una vez el usuario haya realizado la evaluación correspondiente. (Ver figura N° 20)

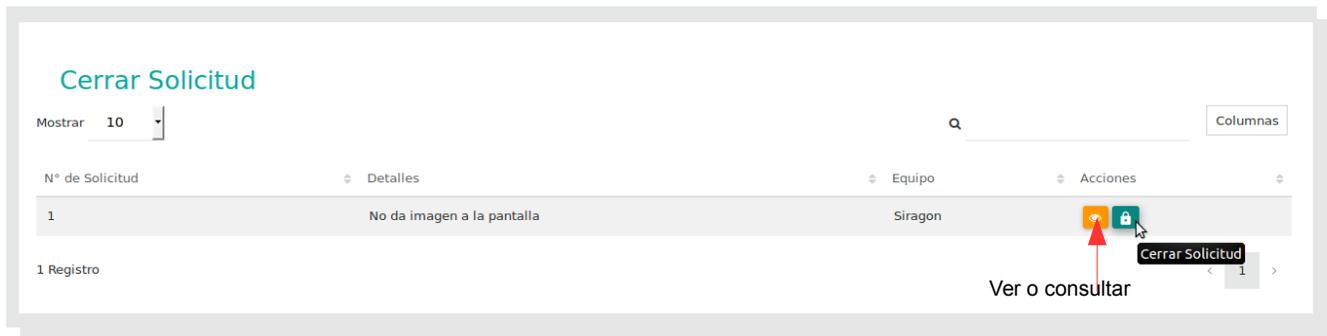


Figura N° 20 CERRAR SOLICITUD

Una vez el supervisor inmediato presione el icono “CERRAR SOLICITUD” automáticamente se mostrará el siguiente formulario con campos completados donde solo debe presionar cerrar para así finalizar el proceso de la solicitud. (Ver figura N° 21)

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		20/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: GUÍA DE USOS				

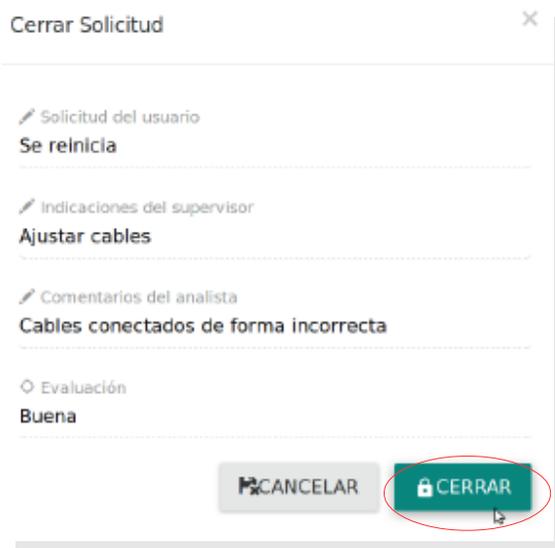


Figura N° 21 CERRAR SOLICITUD

ASISTENCIA

opción que permite listar y consultar información de las solicitudes. Como se muestra en la figura N.º 22

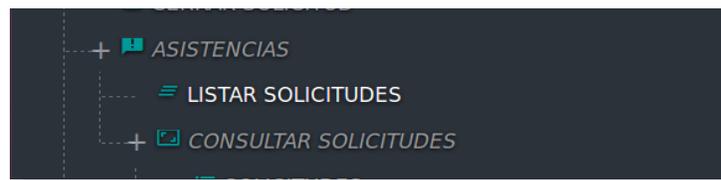
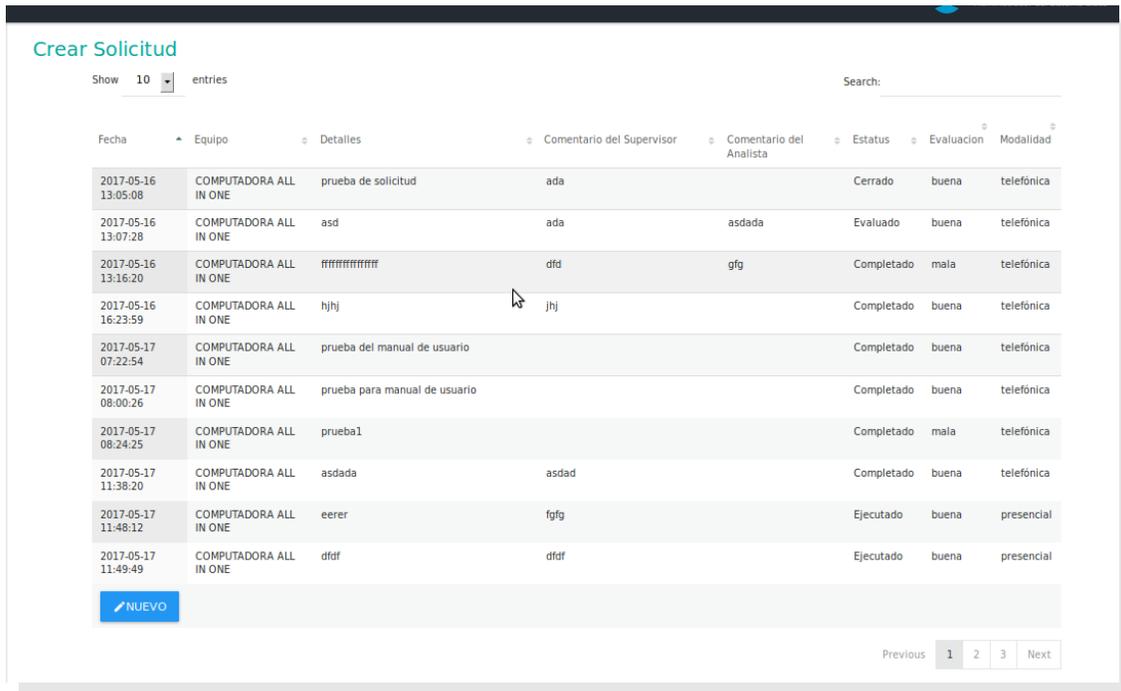


Figura N° 22 ASISTENCIAS

- **LISTAR SOLICITUDES**

Opción que permite al usuario listar, verificar y/o consultar las diferentes solicitudes recibidas por los distintos usuarios, así como crear una nueva solicitud como se muestra en la figura N.º 23

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	21/ 28	22/11/2016	
Asunto:	GUÍA DE USOS	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	



Fecha	Equipo	Detalles	Comentario del Supervisor	Comentario del Analista	Estatus	Evaluacion	Modalidad
2017-05-16 13:05:08	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba de solicitud	ada		Cerrado	buena	telefónica
2017-05-16 13:07:28	COMPUTADORA ALL IN ONE	asd	ada	asdada	Evaluado	buena	telefónica
2017-05-16 13:16:20	COMPUTADORA ALL IN ONE	ffffffffffff	dfd	gfg	Completado	mala	telefónica
2017-05-16 16:23:59	COMPUTADORA ALL IN ONE	hjhj	jhj		Completado	buena	telefónica
2017-05-17 07:22:54	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba del manual de usuario			Completado	buena	telefónica
2017-05-17 08:00:26	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba para manual de usuario			Completado	buena	telefónica
2017-05-17 08:24:25	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba1			Completado	mala	telefónica
2017-05-17 11:38:20	COMPUTADORA ALL IN ONE	asdada	asdada		Completado	buena	telefónica
2017-05-17 11:48:12	COMPUTADORA ALL IN ONE	eerer	fgfg		Ejecutado	buena	presencial
2017-05-17 11:49:49	COMPUTADORA ALL IN ONE	dfdf	dfdf		Ejecutado	buena	presencial

Figura N.º 23 LISTAR SOLICITUDES

- **CONSULTAR SOLICITUDES**

Opción que permite al acceder a reportes de solicitudes que muestran indicadores, tiempo de ejecución, por funcionarios, por dependencias y por fechas de ejecución de todas las solicitudes generadas en el sistema, como se muestra en la figura N.º 24

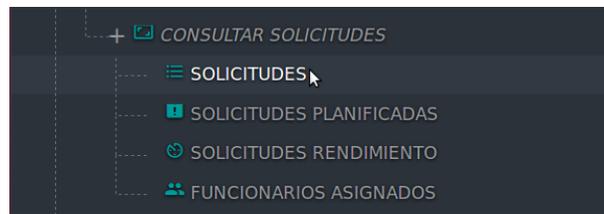
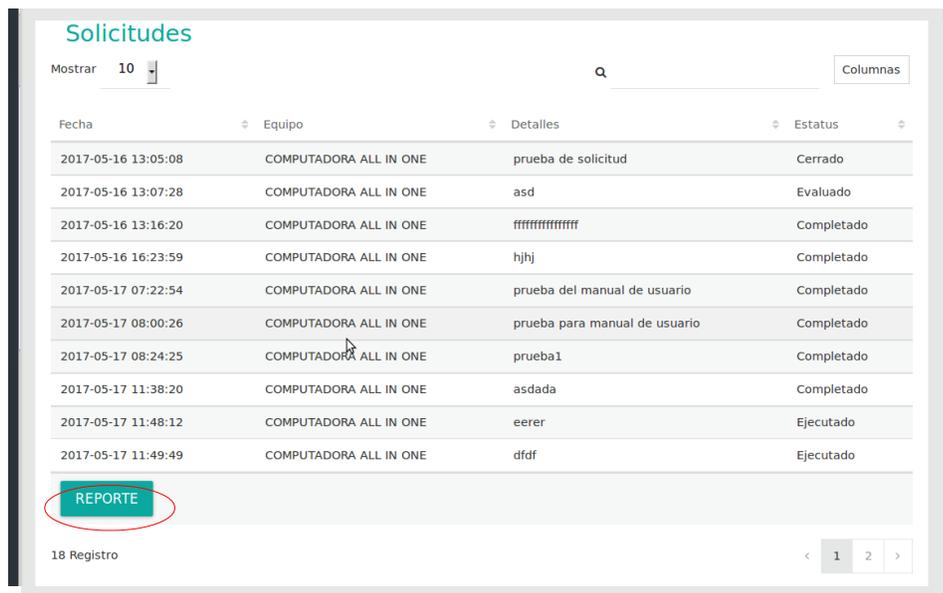


Figura N.º 24 CONSULTAR SOLICITUDES

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página 22/ 28	Elaboración 22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: GUÍA DE USOS				

- **SOLICITUDES**

Opción que permite al usuario visualizar en pantalla y en formato .pdf, el reporte del estatus de todas las solicitudes realizadas por los usuarios requirientes, como se muestra en la figura N.º 25.

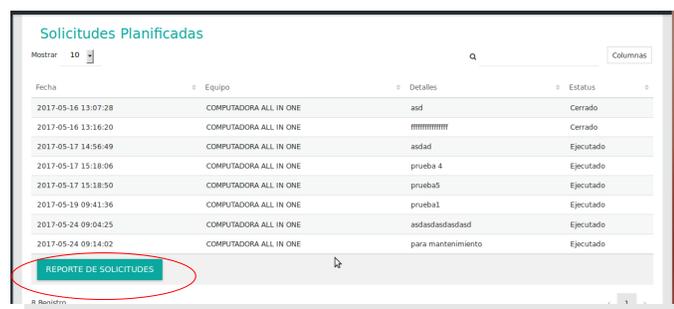


Fecha	Equipo	Detalles	Estatus
2017-05-16 13:05:08	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba de solicitud	Cerrado
2017-05-16 13:07:28	COMPUTADORA ALL IN ONE	asd	Evaluated
2017-05-16 13:16:20	COMPUTADORA ALL IN ONE	#####	Completado
2017-05-16 16:23:59	COMPUTADORA ALL IN ONE	hjhj	Completado
2017-05-17 07:22:54	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba del manual de usuario	Completado
2017-05-17 08:00:26	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba para manual de usuario	Completado
2017-05-17 08:24:25	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba1	Completado
2017-05-17 11:38:20	COMPUTADORA ALL IN ONE	asdada	Completado
2017-05-17 11:48:12	COMPUTADORA ALL IN ONE	eerer	Ejecutado
2017-05-17 11:49:49	COMPUTADORA ALL IN ONE	dfdf	Ejecutado

Figura N.º 25 CONSULTAR SOLICITUDES

- **SOLICITUDES PLANIFICADAS**

Opción que permite al usuario visualizar en pantalla y en formato .pdf, el reporte de las solicitudes ejecutadas por el funcionario asignado en fecha posterior a la fecha de solicitud, como se muestra en la figura N.º 26



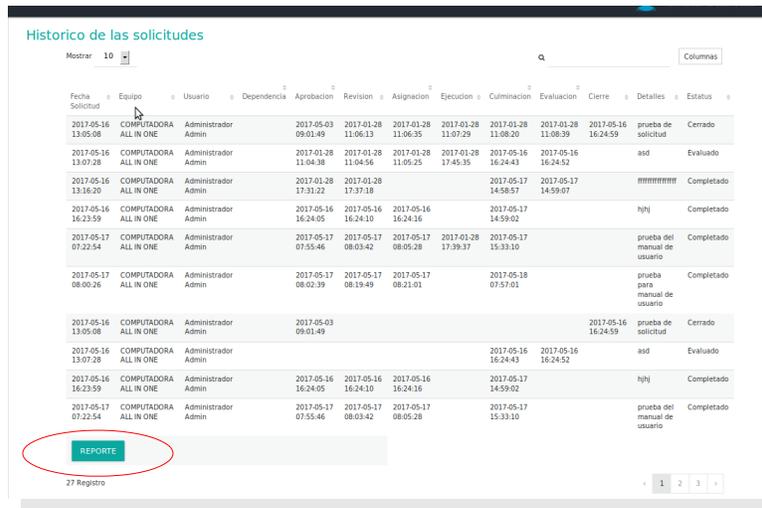
Fecha	Equipo	Detalles	Estatus
2017-05-16 13:07:28	COMPUTADORA ALL IN ONE	asd	Cerrado
2017-05-16 13:16:20	COMPUTADORA ALL IN ONE	#####	Cerrado
2017-05-17 14:56:49	COMPUTADORA ALL IN ONE	asad	Ejecutado
2017-05-17 15:18:06	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba 4	Ejecutado
2017-05-17 15:18:50	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba5	Ejecutado
2017-05-19 09:41:36	COMPUTADORA ALL IN ONE	prueba1	Ejecutado
2017-05-24 09:04:25	COMPUTADORA ALL IN ONE	asadasadasdad	Ejecutado
2017-05-24 09:14:02	COMPUTADORA ALL IN ONE	para mantenimiento	Ejecutado

Figura N.º 26 SOLICITUDES PLANIFICADAS

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página 23/ 28	Elaboración 22/11/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: GUÍA DE USOS				

SOLICITUDES RENDIMIENTO

Opción que permite al usuario visualizar la cronología de atención de la solicitud con sus detalles y procesos, como se muestra en la figura N.º 27.

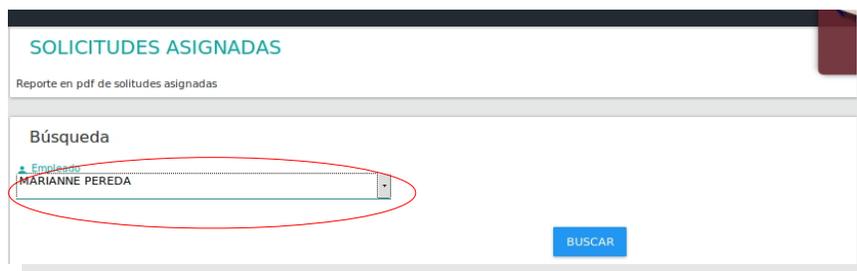


Fecha Solicitud	Equipo	Usuario	Dependencia	Aprobación	Revisión	Asignación	Ejecución	Culminación	Evaluación	Cierre	Detalles	Estatus
2017-05-16 13:05:08	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-03 09:01:49	2017-01-28 11:06:13	2017-01-28 11:06:35	2017-01-28 11:07:29	2017-01-28 11:08:20	2017-01-28 11:08:39	2017-05-16 16:24:59	prueba de solicitud	Cerrado
2017-05-16 13:07:28	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-01-28 11:04:38	2017-01-28 11:04:56	2017-01-28 11:05:25	2017-01-28 17:45:35	2017-05-16 16:24:43	2017-05-16 16:24:52		asd	Evaluable
2017-05-16 13:16:20	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-01-28 17:31:22	2017-01-28 17:37:18			2017-05-17 14:58:57	2017-05-17 14:59:07		#####	Completado
2017-05-16 16:23:59	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-16 16:24:05	2017-05-16 16:24:10	2017-05-16 16:24:16		2017-05-17 14:59:02			hjh	Completado
2017-05-17 07:22:54	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-17 07:55:46	2017-05-17 08:03:42	2017-05-17 08:05:28	2017-05-28 17:39:37	2017-05-17 15:33:10			prueba del manual de usuario	Completado
2017-05-17 08:00:26	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-17 08:02:39	2017-05-17 08:19:49	2017-05-17 08:21:01		2017-05-18 07:57:01			prueba para manual de usuario	Completado
2017-05-16 13:05:08	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-03 09:01:49				2017-05-16 16:24:59			prueba de solicitud	Cerrado
2017-05-16 13:07:28	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin						2017-05-16 16:24:43	2017-05-16 16:24:52		asd	Evaluable
2017-05-16 16:23:59	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-16 16:24:05	2017-05-16 16:24:10	2017-05-16 16:24:16		2017-05-17 14:59:02			hjh	Completado
2017-05-17 07:22:54	COMPUTADORA ALL IN ONE	Administrador Admin		2017-05-17 07:55:46	2017-05-17 08:03:42	2017-05-17 08:05:28		2017-05-17 15:33:10			prueba del manual de usuario	Completado

Figura N.º 27 SOLICITUDES DE RENDIMIENTO

FUNCIONARIOS ASIGNADOS

Opción que permite consultar y visualizar en formato .pdf las solicitud asignada por funcionario asignado, como se muestra en la figura N.º 28



SOLICITUDES ASIGNADAS

Reporte en pdf de solicitudes asignadas

Búsqueda

Empleado
MARIANNE PEREDA

BUSCAR

Figura N.º 28 FUNCIONARIO ASIGNADO

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		24/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:		GUÍA DE USOS		

OTROS

Opción que permite a los administradores del módulo Centro de atención al usuario, mantener el control de los grupos de trabajos, activos tecnológicos, parámetros y tipos de solicitudes que maneja el sistema- Como se muestra en la figura N.º 29



Figura N.º 29 OTROS

GRUPO DE TRABAJO

Opción que permite indicarle al sistema la dependencia de donde se extrae la jerarquía del personal responsable de ejecutar los distintos procesos del módulo , como se muestra en la figura N.º 30



Figura N.º 30 GRUPO DE TRABAJO

ACTIVOS

Opción que permite controlar y visualizar el estado de los activos tecnológicos asignados a los usuarios que se encuentran integrados al sistema, como se muestra en la figura N.º 31

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		25/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:		GUÍA DE USOS		

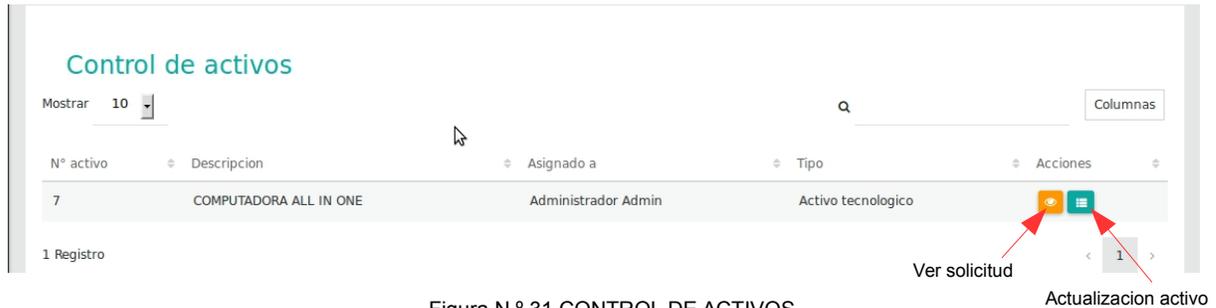


Figura N.º 31 CONTROL DE ACTIVOS

PARAMETROS

Opción que permite activar y desactivar (configurar) los procesos que se encuentran disponible en el módulo Centro de atención al usuario, como se muestra en la figura N.º 32

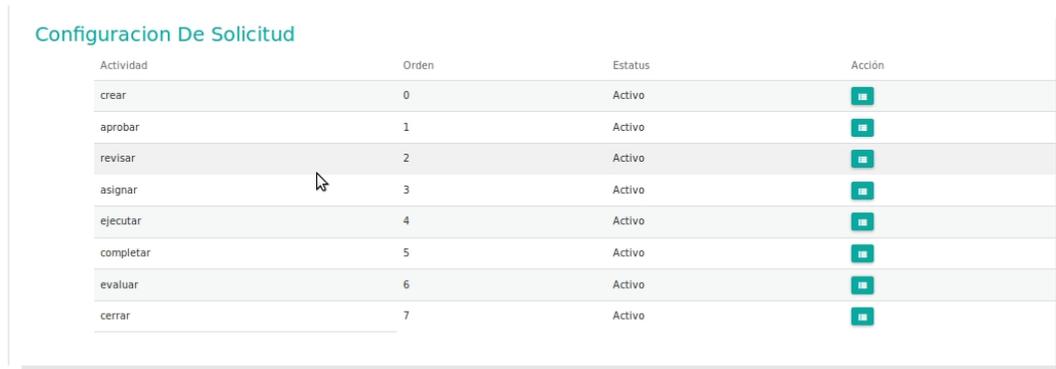


Figura N.º 32 CONTROL DE ACTIVOS

TIPOS DE SOLICITUDES DEL USUARIO

Opción que permite conocer los tipos de solicitudes que maneja el sistema del Módulo Centro de Atención al usuario, como se muestra en la figura N.º 33

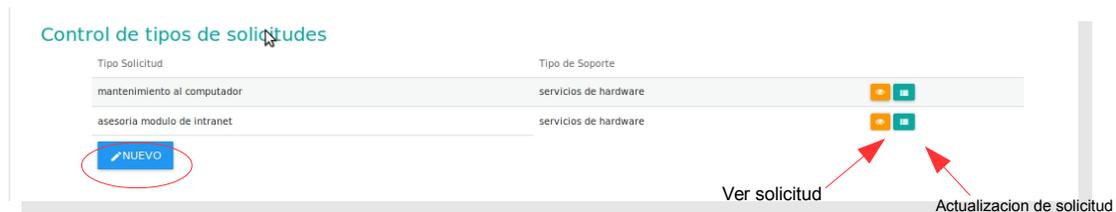


Figura N.º 33 CONTROL DE TIPOS DE SOLICITUDES

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		26/ 28	22/11/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto: GUÍA DE USOS				

Para que el administrador del sistema realice la creación de nuevo tipo de solicitud este debe , presionar el botón “Nuevo”, automáticamente se desplegara el formulario de la figura N° 34



Figura N.º 34 REGISTRAR NUEVO TIPOS DE SOLICITUDES

TIPOS DE SOPORTES

Opción que permite crear el tipo de soporte que maneja el sistema del Módulo Centro de Atención al usuario, como se muestra en la figura N.º 35

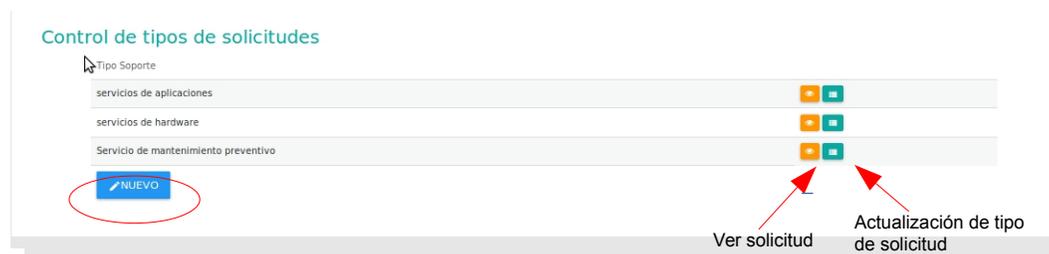


Figura N.º 35 CONTROL DE TIPOS DE SOPORTE

Para que el administrador del sistema realice la creación de nuevo tipo de soporte este debe , presionar el botón “Nuevo”, automáticamente se desplegara el formulario de la figura N° 36



Figura N.º 36 CONTROL DE TIPOS DE SOPORTE

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORÍAS DE ESTADO (SIACE)	Pagina	Elaboración	
		27/ 28	27/09/2016	
MANUAL DE USUARIO MÓDULO CONTROL DE ASISTENCIA		Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS			

Aplicaciones Informáticas: En informática una aplicación es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Asesoría: La asesoría es un servicio que consiste en brindar información a una persona real o jurídica. Mediante la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada

Asistencia: servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para las organizaciones. Los programas de asistencia técnica ayudan a la organización a marchar más eficientemente.

Formularios: consta de un conjunto de campos diseñado para que el usuario introduzca datos estructurados como por ejemplo: Nombres, apellidos, dirección. Los cuales se almacenarán para su procesamiento y posterior uso.

Manual de Usuario: Documento de comunicación técnica que busca brindar asistencia y recomendaciones en relación al funcionamiento de un sistema de información a los sujetos que harán uso del mismo.

Navegador Web: Es un software que permite el acceso a Internet mediante herramientas para interpretar el código de una página, y presentar el contenido en pantalla de modo tal que el usuario pueda interactuar con la información.

PDF: Es el acrónimo de Portable Document Format (una frase que se traduce al español como Formato de Documento Portátil), es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware.

Periodo: Espacio de tiempo durante el cual se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento.

Redes: Una red se define como un sistema el cual a través de hardware (equipos) y software (programas) permite compartir recursos e información.

Reporte: Son informes que organizan y exhiben la información contenida en una base de datos. Su función es aplicar un formato determinado a los datos para mostrarlos por medio de un diseño atractivo y que sea fácil de interpretar por los usuarios.

Sistema de Información: Es un conjunto de funciones o componentes interrelacionados que forman un todo, para obtener, procesar, almacenar y distribuir información para facilitar la toma de decisiones

	SISTEMA INTEGRAL ADMINISTRATIVO DE CONTRALORIAS DE ESTADO (SIACE)	Página	Elaboración	
		28/ 28	27/09/2016	
	MANUAL DE USUARIO MÓDULO CONTROL DE ASISTENCIA	Versión 1.0	Actualización 19/05/2017	
Asunto:	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS			

y el control en una organización.

Soporte técnico: Soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico

URL: Son las siglas en inglés de *Uniform Resource Locator*, que en español significa Localizador Uniforme de Recursos, es la dirección específica que se asigna a cada uno de los recursos disponibles en la red con la finalidad de que estos puedan ser localizados o identificados. Así, hay un URL para cada uno de los recursos (páginas, sitios, documentos, archivos, carpetas) que hay en Internet.