

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**



**MANUAL DE USUARIO DEL  
SISTEMA INFORMÁTICO DE  
GESTIÓN DE LA  
INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA DE LA UTN (HELP  
DESK)**

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICA**

**Ibarra – Ecuador  
2015**

<b><u>1. INICIO DE SESIÓN.</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>2. USUARIO NORMAL.</u></b>	<b><u>2</u></b>
• INICIO.	2
• AUTOAYUDA.	3
• BÚSQUEDA DE CASOS EN LA BASE DE CONOCIMIENTOS.	4
<b><u>3. TÉCNICO DEL CENTRO DE COSTO.</u></b>	<b><u>7</u></b>
3.1. BASE DE CONOCIMIENTOS.	7
3.2. GESTIÓN DE CASOS REPORTADOS.	10
4.2.2 ASIGNAR UN TÉCNICO.	13
4.2.3 CERRAR UN CASO.	14
3.3. GESTIÓN SOPORTE EXTERNO.	17
4.3.1 LISTA DE CHECKEO.	17
4.3.2 ENVIAR POR GARANTÍA.	18
4.3.3 ENVIAR SOPORTE EXTERNO.	21
3.4. GESTIÓN DE TÉCNICOS.	22
<b><u>4. TÉCNICO EXTERNO.</u></b>	<b><u>23</u></b>
5.1 ENVIAR POR GARANTÍA.	23
5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	26
5.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO.	27
<b><u>5. GRÁFICOS ESTADÍSTICOS.</u></b>	<b><u>32</u></b>
6.1 TÉCNICO - CASOS.	32
6.2 ACTIVO - CASOS.	33
6.3 USUARIO - CASOS.	33
<b><u>6. INFORME INTERACTIVO.</u></b>	<b><u>34</u></b>
6.1. BARRA DE BÚSQUEDA	34
6.2. MENÚ DE ACCIONES	34
6.2.2. FILTRO.	35
6.2.3. FILAS POR PÁGINA	35
6.2.4. FORMATO	35
6.2.5. FLASHBACK	38
6.2.6. GUARDAR INFORME.	38

<b>6.2.7. RESTABLECER</b>	39
<b>6.2.8. DESCARGAR</b>	39
<b>6.2.9. MENÚ DE CABECERA DE COLUMNA</b>	39
<b>6.2.10. VALORES DE INFORME</b>	40

## 1. Inicio de Sesión.

1.1. Ingrese en cuenta su respectiva cuenta asignada por el departamento de informática, la misma que puede ser por ejemplo:

- *D-número de cédula* (en el caso de Docentes).
- *A-número de cédula* (en el caso de Administrativos).
- *E-número de cédula* (en el caso de Estudiantes).

1.2. Ingrese su contraseña personal, la contraseña por defecto para las personas que aún no han cambiado es la misma cuenta.

1.3. Clic en el botón iniciar sesión para iniciar sesión.

The image shows a login interface with the following elements:

- Title:** Iniciar Sesión
- CUENTA:** A text input field with a red callout box containing the text "Ingrese su número de cédula".
- CONTRASEÑA:** A text input field with a red callout box containing the text "Ingrese su contraseña personal."
- Buttons:** Two blue buttons at the bottom, labeled "Iniciar Sesión" and "Ayuda".

## 2. Usuario Normal.

HELP DESK UTN (SIGESIT) e0401673546 rodrigo javier torres bolaños Logout

INICIO AUTOAYUDA

CASOS REPORTADOS POR USUARIO

REGION AUTOAYUDA

AUTOAYUDA

Nombre Responsable Activo: TORRES BOLAÑOS RODRIGO JAVIER

Lista Activos

Centro de Costo:

Tecnico Centro Costo

Imagen

BUSQUEDA DE CASOS

Q- Go Actions

Id Caso	Caso	Nombre Soporte	Tiempo Estimado
1	Falla Colores de Monitor.	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	24
21	Caso auxiliar para mantenimiento preventivo de los equipos.	SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)	0
41	Actualización de chrome bloquea el pluggin	SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)	2
61	No hay acceso al sistema informático integrado	SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)	2

1-4

LISTA DE SINTOMAS

No se ha encontrado ningún dato

LISTA DE PASOS BÁSICOS

No se ha encontrado ningún dato

RESOLVIÓ SU PREOBLEMA???

SI NO

Set Screen Reader Mode On  
release 1.0

Su caso ha sido atendido por el Área de Gestión de Atención al Usuario. Por Favor revise sus casos reportados. GRACIAS

2.1.El usuario posee la pantalla de Autoayuda en la misma que puede reportar los incidentes relacionados a sus equipos tecnológicos que posee a su cargo.

- **Inicio.**

Muestra indicaciones de que es el Help Desk, mostrando los beneficios de su uso adecuado.

## INDICACIONES

### ¿Que es un HELP DESK?

La tecnología Help Desk (Ayuda de Escritorio) es un conjunto de servicios, que de manera integral bien sea a través de uno o varios medios de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICS, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

### Beneficios:

#### Beneficios:

- \* Reducir el tiempo que dedicábamos a redescubrir como solucionar el mismo problema que alguien en otro punto de la empresa ya ha investigado y solucionado.
- \* Autocrítica constructiva. Es, prácticamente, la única forma de conocer la productividad de cada técnico tanto en carga de trabajo, como en velocidad de resolución de esta. También permite identificar la calidad del trabajo realizado por incidencias reabiertas y por la evolución de las incidencias en los servicios que el administra. Este último punto supone que es capaz de mejorar los sistemas para que sean más estables.
- \* Identificar la carga de trabajo real de cada técnico. Además permite identificar en que momento es necesario aumentar el equipo de trabajo, en cuantas personas, y si es estacional o no.

- **Autoayuda.**

En esta pantalla se divide en varias áreas en la cual el usuario primero puede ver el seguimiento que se está dando a sus casos que ha reportado anteriormente.

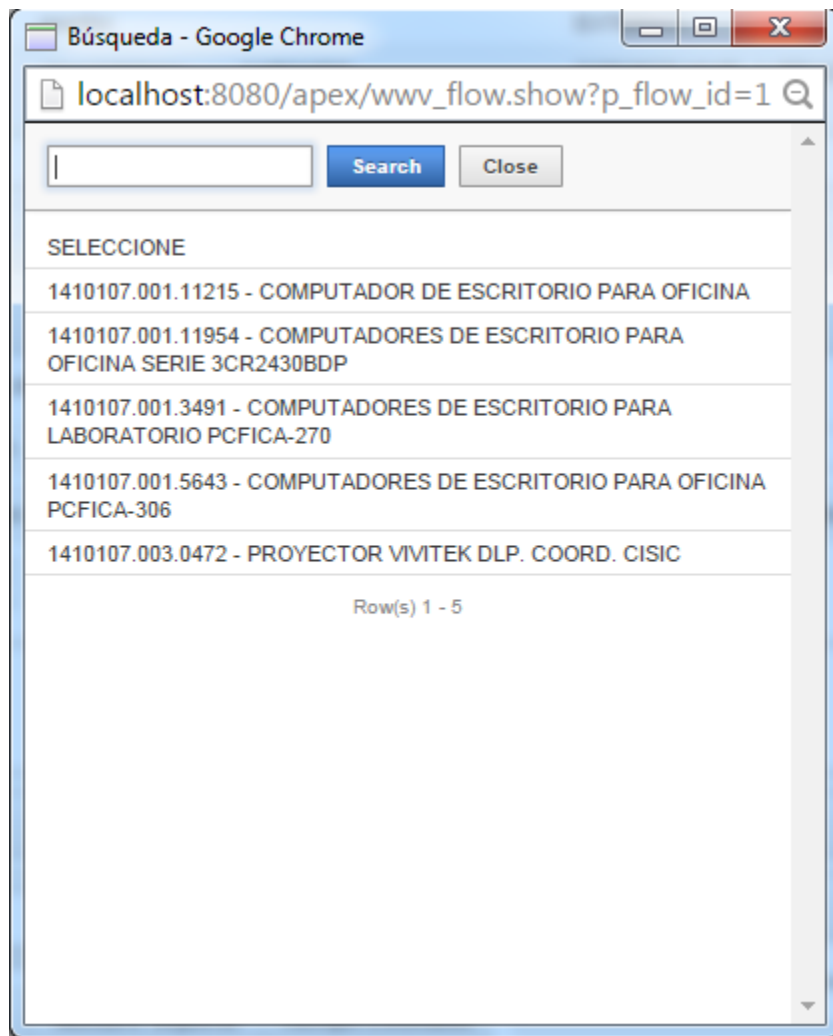
CASOS REPORTADOS POR USUARIO								
Id Requerimiento	Fecha Inicio	Fecha Revision	Nombre Caso	Estado	Nivel Soporte	Tecnico Asignado	Activo	Observacion
382	16-ABR-2015 01:00	22-ABR-2015 00:53	Falla colores monitor	RESUELTO_CAMBIO_EQUIPO	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)	NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA	1410107.001.5643	CASO ASIGNADO A ESPECIALISTA
221	-	24-ENE-2015 23:11	-	RESUELTO	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS	1410107.002.0596	1000903110
383	-	25-NOV-2014 22:59	Falla colores monitor	EXTERNO	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA	1410107.001.5643	REASIGNACION DE TECNICO
381	-	25-NOV-2014 22:53	ejemplolebery	CARGADO	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	MARCO JAVIER CARLOZAMA CHICAIZA	1410107.001.11215	-

1 - 4

Luego en la Región de Autoayuda el usuario puede visualizar los activos que es responsable y de los cuales requiere soporte técnico, con su respectiva imagen, ubicación y técnico asignado el cual es responsable en primera instancia de atender su caso.

REGION AUTOAYUDA	
<b>AUTOAYUDA</b>	
Nombre Responsable Activo:	GRANDA GUDIÑO PEDRO DAVID
Lista Activos:	1410107.001.5643 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306 
Centro de Costo:	1410107.001.5643 - FICA - COORDINACION DE ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES - COORDINACION GENERAL - 00165-PLANTA BAJA ▼
Tecnico Centro Costo:	1002873048 ▼
Imagen:	

Al dar click en la lista de activos se le abrirá una ventana de búsqueda en donde puede filtrar ya sea ingresando el nombre del activo, código del activo, etc.



- **Búsqueda de casos en la Base de Conocimientos.**

En esta región se muestra los casos que existen en la base de conocimientos, los cuales son ingresados por el administrador, en donde el usuario puede buscar un caso que se puede relacionar al problema que posee en su equipo tecnológico.

BUSQUEDA DE CASOS

Q- Ir Acciones ▾

Id Caso	Caso 📄	Nombre Soporte	Tiempo Estimado
88	ACCESOS DIRECTOS	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	2
421	CASO POR DEFECTO	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	1
382	COMPARTIR UNA IMPRESORA EN LA RED	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	3
403	COMPUTADOR ENCIENDE PRESENTA UN MENSAJE EN EL MONITOR CHECK SIGNAL, CHECK VIDEO CABLE	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	1
401	COMPUTADOR ENCIENDE Y DA PITIDOS TRAS SEGUNDOS SE VUELVE A APAGAR.	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	1
390	DESINSTALAR PROGRAMAS	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	1

**LISTA DE SINTOMAS**

Id Sintoma	Descripcion Sintoma
1	El monitor no enciende
2	El monitor muestra colores distorcionados
3	Se ven secciones de la pantalla de un solo color

1 - 3

**LISTA DE PASOS BÁSICOS**

Id Paso	Descripcion Paso
2	verifique el ups
3	reinicie la pc
1	verifique el cable de fuente

1 - 3

RESOLVIÓ SU PROBLEMA???

Al elegir un caso se desplegara en la parte derecha de la pantalla la lista de síntomas y pasos de solución del caso que el usuario debe regirse para solucionar su problema.

**LISTA DE SINTOMAS**

Id Sintoma	Descripcion Sintoma
1	El monitor no enciende
2	El monitor muestra colores distorcionados
3	Se ven secciones de la pantalla de un solo color

1 - 3

**LISTA DE PASOS BÁSICOS**

Id Paso	Descripcion Paso
2	verifique el ups
3	reinicie la pc
1	verifique el cable de fuente

1 - 3

Si el usuario siguió correctamente los pasos para solucionar el problema y logro hacerlo, entonces debe dar click en el botón “SI”.



RESOLVIÓ SU PROBLEMA???

Su caso se reportara como autoayuda lo que permitirá hacer un proceso de autoeducación al usuario para que el mismo pueda solucionar sus casos sin necesidad de llamar a un técnico lo cual puede tomar un tiempo prudente y un costo.

Mensaje de la página svrapp3.utn.edu.ec:9002: x

MUCHAS GRACIAS UD HA RESUELTO SU CASO CON ÉXITO!!!

En el caso de que el usuario no pudo en verdad solucionar su caso debe presionar en el botón “NO”, se le abrirá a el usuario una ventana en la cual debe ingresar una pequeña descripción del problema y luego debe dar click en el botón “Reportar Caso” para asignar al técnico encargado del centro de costo al cual pertenece el equipo.

REPORTAR CASO

En pocas palabras describa su problema:

El monitor enciende pero no me muestra ninguna imagen, por favor solucionar mi caso lo mas pronto gracias.

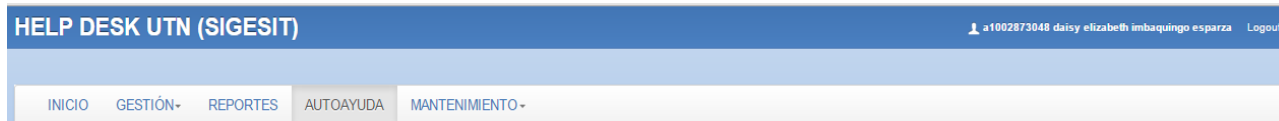
De esta manera al usuario se le garantiza la atención de su caso indicándole que este pendiente al seguimiento que se le está dando a su caso.

Mensaje de la página localhost:8080: x

!GRACIAS! UD HA REPORTADO SU CASO, POR FAVOR ESTAR PENDIENTE DEL SEGUIMIENTO DE SU CASO

### 3. Técnico del Centro de Costo.

El Técnico posee mayores privilegios por lo que se le mostrara mas items en el menu en los cuales debe gestionar haciendo un buen uso del sistema.



#### 3.1. Base de Conocimientos.

Esta base es uno de los aspectos principales para el éxito del proceso de atención al usuario, ya que si está bien estructurada el usuario puede involucrarse de manera eficiente al proceso de solución de sus casos o problemas, caso contrario debe solicitar la asistencia de un técnico.

**INDICE DE CASOS DE LA BASE DE CONOCIMIENTOS** Guardar MODIFICAR CASO

Tipo de Caso:

\* Descripción del Problema:

\* Tiempo Estimado en Horas:

Nivel Inicial: SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)

Id

**TIPOS DE CASOS** GUARDAR MODIFICAR

TIPOS, CATEGORIAS, SUBCATEGORIAS Ocultar Todo Expandir Todo

- TIPO CASOS UTN
  - HARDWARE
  - SOFTWARE
  - REDES

**DETALLE SELECCION**

Q- Ir Acciones

Id	Tipo Caso	Descripcion Problema	Tiempo Estimado	Fecha Registro	Nombre Soporte
88	GUSANOS	ACCESOS DIRECTOS	2	09/05/2014	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)
421	TIPO CASOS UTN	CASO POR DEFECTO	1	23/10/2014	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)
382	IMPRESORA	COMPARTIR UNA IMPRESORA EN LA RED	3	14/10/2014	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)
403	CPU	COMPUTADOR ENCIENDE PRESENTA UN MENSAJE EN EL MONITOR CHECK SIGNAL, CHECK VIDEO CABLE	1	14/10/2014	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)
401	CPU	COMPUTADOR ENCIENDE Y DA PITIDOS TRAS SEGUNDOS SE VUELVE A APAGAR.	1	14/10/2014	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)

**SINTOMAS DEL CASO** NUEVO SINTOMA

ID SINTOMA	DESCRIPCIÓN SINTOMA
1	El monitor no enciende
2	El monitor muestra colores distorcionados
3	Se ven secciones de la pantalla de un solo color

1 - 3

**PASOS DE SOLUCION DEL CASO** NUEVO PASO

ID PASO	DESCRIPCIÓN
1	verifique el cable de fuente
2	verifique el ups
3	reinicie la pc

1 - 3

Para ingresar un nuevo caso lo primero que debe hacer el técnico es ingresar el tipo de caso al que va a pertenecer el nuevo caso, de ser necesario.

**TIPOS DE CASOS**

TIPO\_CASO

Caso Padre:

\* Nombre:

TIPOS,CATEGORIAS,SUBCATEGORIAS

- TIPO CASOS UTN
  - HARDWARE
    - PROCESADOR
      - VENTILADOR
      - ventilador
    - RAM
    - IMPRESORA
    - CPU
    - EJEMPLO
      - android
        - kill
        - ejemplocaso
  - SOFTWARE
    - VIRUS
      - TROYANOS
      - GUSANOS
        - VIRUS1
    - SSOO
    - JJJJ
    - SISTEMA INTEGRADO
    - OFIMATICA
  - REDES
    - Conectividad

Una vez ingresado el tipo de caso el siguiente paso es ingresar los síntomas y soluciones dando click en “Nuevo Síntoma” y “Nuevo Paso” respectivamente.

Se mostrara las ventanas respectivas en donde se pueden crear, borrar, actualizar los datos.

DETALLE DEL SINTOMA Cancelar Crear

\* Descripción Síntoma:

PASOS SOLUCION Cancelar Crear

\* Descripción del Paso:

Observación:

El siguiente paso es asignar tanto los síntomas como los pasos de solución al nuevo caso, para esto expandimos la región que dice “Detalle Selección” y aquí simplemente pasamos de la lista izquierda a la derecha los respectivos pasos y síntomas que queremos asignar a nuestro nuevo caso.

DETALLE SELECCION

SELECTOR SINTOMAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>61 -</li> <li>1 - El monitor no enciende</li> <li>3 - Se ven secciones de la pantalla de un solo color</li> <li>81 - kleber</li> <li>21 - prueba1</li> <li>22 - prueba2</li> <li>42 - Ventana que Muestra el Mensaje: Se necesita Instalar elemento de JAVA para</li> <li>43 - Ventana que Muestra el Mensaje: No se ha podido establecer conexión con e</li> <li>44 - Ventana que Muestra el Mensaje: No se a Podido Establecer conexión con Int</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 - El monitor muestra colores distorcionados</li> <li>45 - Ventana que Muestra el Mensaje: Esta página web no está disponible</li> </ul>
---	--

SELECTOR PASOS SOLUCION

<ul style="list-style-type: none"> <li>81 - JEJEJE</li> <li>82 - kiki</li> <li>83 - HOLAHOLA</li> <li>2 - verifique el ups</li> <li>1 - verifique el cable de fuente</li> <li>21 - vuelva</li> <li>61 - kh</li> <li>101 -</li> <li>121 - pao</li> <li>141 - JJA</li> <li>142 - JJA</li> <li>161 - 2</li> <li>162 - 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>41 - instale antivirus</li> <li>181 - Realice un escaneo con su antivirus.</li> <li>3 - reinicie la pc</li> </ul>
---	--

Finalmente llenamos los campos que nos faltan y damos click en “Guardar”.

INDICE DE CASOS DE LA BASE DE CONOCIMIENTOS [Guardar](#) [MODIFICAR CASO](#)

Tipo de Caso: SOFTWARE

\* Descripción del Problema:

\* Tiempo Estimado en Horas:

Nivel Inicial: SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)

Nuestro caso se ha guardado correctamente y podemos realizar el mismo proceso con los demás casos nuevos.

Q- Ir Acciones

Descripción Problema = "Pantallazo azul reinicia la computadora de un instante a otro."

Id	Tipo Caso	Descripcion Problema	Tiempo Estimado	Fecha Registro	Nombre Soporte
521	SOFTWARE	Pantallazo azul reinicia la computadora de un instante a otro.	5	28/04/2015	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)

SINTOMAS DEL CASO [NUEVO SINTOMA](#)

ID SINTOMA	DESCRIPCIÓN SINTOMA
2	El monitor muestra colores distorsionados
45	Ventana que Muestra el Mensaje: Esta página web no está disponible

1 - 2

---

PASOS DE SOLUCION DEL CASO [NUEVO PASO](#)

1 - 3

ID PASO	DESCRIPCIÓN
3	reinicie la pc
41	instale antivirus
181	Realice un escaneo con su antivirus.

1 - 3

### 3.2.Gestión de Casos Reportados.

Este Informe Interactivo muestra los casos reportados y que han sido asignados a este técnico, para ver esto ingresamos al ítem “Gestión de Casos” en el menú “Gestión”.

Le muestra además información como la prioridad, estado, usuario, foto del equipo, nivel de soporte, entre otros, necesarios para obtener una información oportuna para realizar una acción.

Como podemos ver nos muestra pintadas las casillas de color rojo los casos que tienen mayor prioridad y que el técnico debería resolver lo más pronto, por otro lado de color verde los casos que aún no han sido resueltos y que se encuentran en los diferentes estados del proceso de soporte técnico.

CASOS

Ir Informes 1.1 Acciones



1-6

Tecnico Asignado : ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS , Centro Cos Codigo : 00583												
Ticket	Caracteristicas	Caso	Prioridad	Estado	Nombre	Nivel Soporte	Fecha	Observacion	Foto	Tiempo Solucion	Descripcion	
181	1410104.014.0236	-	ALTA	RESUELTO	VIVIANA ELIZABETH CUASQUER ORBE	SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)	24-ENE-2015 11:13PM	KLEBERKLEBER		Dias: 3 Horas: 15 Minutos: 42	CORRECTIVO	
Tecnico Asignado : , Centro Cos Codigo : 00240												
Ticket	Caracteristicas	Caso	Prioridad	Estado	Nombre	Nivel Soporte	Fecha	Observacion	Foto	Tiempo Solucion	Descripcion	
582	1410107.003.00557	No enciende laptop	ALTA	ACTIVO	MILTON ALEJANDRO GAVILANEZ VILLALOBOS	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	18-ABR-2015 12:04PM	S0SDSD		-	PREVENTIVO	
981	1410107.003.00557	No enciende laptop	ALTA	ACTIVO	MILTON ALEJANDRO GAVILANEZ VILLALOBOS	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	18-ABR-2015 12:00PM	S0FSDFSD		-	PREVENTIVO	
Tecnico Asignado : , Centro Cos Codigo : 00466												
Ticket	Caracteristicas	Caso	Prioridad	Estado	Nombre	Nivel Soporte	Fecha	Observacion	Foto	Tiempo Solucion	Descripcion	
182	1410104.014.0298	Falla colores monitor	ALTA	EXTERNO	LUISA ELIZABETH RUANO FUERTES	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	21-ABR-2015 12:57PM	-		-	CORRECTIVO	

Algo importante que recalcar de los informes interactivos es que le permite al técnico hacer uso de filtros, operaciones como sumas, búsquedas, agrupaciones de los diferentes datos y así de cierta manera ayudar a la labor del técnico.

Al dar click tanto en el número de ticket como en el código del activo se puede visualizar las siguientes ventanas respectivamente.

**DETALLE**

**DATOS PERSONA**

Cédula:	1001701190
Nombre:	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO
Extensión:	0000
Teléfono:	2927422
Celular:	0998909908
E-mail:	pedroogg@yahoo.es y pdgranda@utn.edu.ec
Nivel del Soporte:	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)
Prioridad:	BAJA
Estado del Caso:	RESUELTO_CAMBIO_EQUIPO

1 - 1


**HISTORIAL**

Tecnico	Fecha	Prioridad	Estado Caso	Sintoma	Observacion	Soporte
ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS	08/12/2014	MEDIA	CARGADO		CASO ASIGNADO A PRACTICANTE	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)
DAISY ELIZABETH IMBAQUINGO ESPARZA	08/12/2014	ALTA	EN PROCESO		CASO ASIGNADO A ESPECIALISTA	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)
DIEGO MANUEL PEREZ CARVAJAL	18/04/2015	BAJA	RESUELTO	EJEMPLO 2911/2014 CASO2.FICA	CASO ASIGNADO A ESPECIALISTA	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)
NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA	22/04/2015	MEDIA	RESUELTO_CAMBIO_EQUIPO	ip:192.168.1.1	CASO ASIGNADO A ESPECIALISTA	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)

Información necesaria para apoyar a la labor del técnico.

**ACTIVOS**

Q- Ir Acciones ▾

Descripcion	Estado	Precio Compra	Fecha Compra	Vida Util		Caracteristicas
TELEFONO TIPO 4, QUE CONSTA DE: CP-7911 G/CISCO IP, 1CP-PWR-CUBE-3.1 CP-WR-CORD-NA, S/N TELEFONO: FCH 12049KXY, S/N CARGADOR: DTH 1202Y 08B	BUENO	156,76	31/07/2008	10		CUN (NUMERO DE SERIE): FCH12049KXY COLOR: PLOMO MARCA: CISCO EXTENSION: 7205 UNIDADES

1 - 1

El técnico administrador de un centro de costo tiene a su mando a su vez a técnicos ayudantes o de primer nivel de soporte, logrando así que el técnico administrador pueda reasignar los casos a sus ayudantes y así lograr segmentar el trabajo de una manera organizada; Para esto lo que tiene que hacer es dar click en el botón en forma de lápiz y se mostrara la siguiente ventana:

En esta pantalla el técnico administrador puede realizar las diferentes acciones sobre ese caso reportado, ya sean para el soporte interno (panel izquierdo) como para el soporte externo (panel derecho o de control).

Panel de Edición de Casos

Atrás Aplicar Cambios

**Datos del Solicitante**

Usuario: PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO  
Cedula Identidad: 1001701190  
Cargo: Profesor Agregado Tiempo Completo 40 horas semanal  
Dependencia: FICA - FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS APLICADAS

**Datos Del Equipo**

Id Registro: 881  
Codigo: 1410107.001.5843  
Activo: COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-308 - FICA - COORDINACION DE ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES - COORDINACION GENERAL - PLANTA BAJA

**Datos del Soporte Técnico**

Estado: CARGADO Prioridad: MEDIA  
Nivel Soporte: SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)  
Técnico: DAISY ELIZABETH IMBAQUINGO ESPARZA  
Mantenimiento: NORMAL  
Síntoma Inicial: E1 monitor enciende pero no me muestra ninguna imagen, por favor solucionar mi caso lo mas pronto gracias.  
Trabajo Realizado:  
Material Usado:  
Observación:

**PANEL CONTROL**

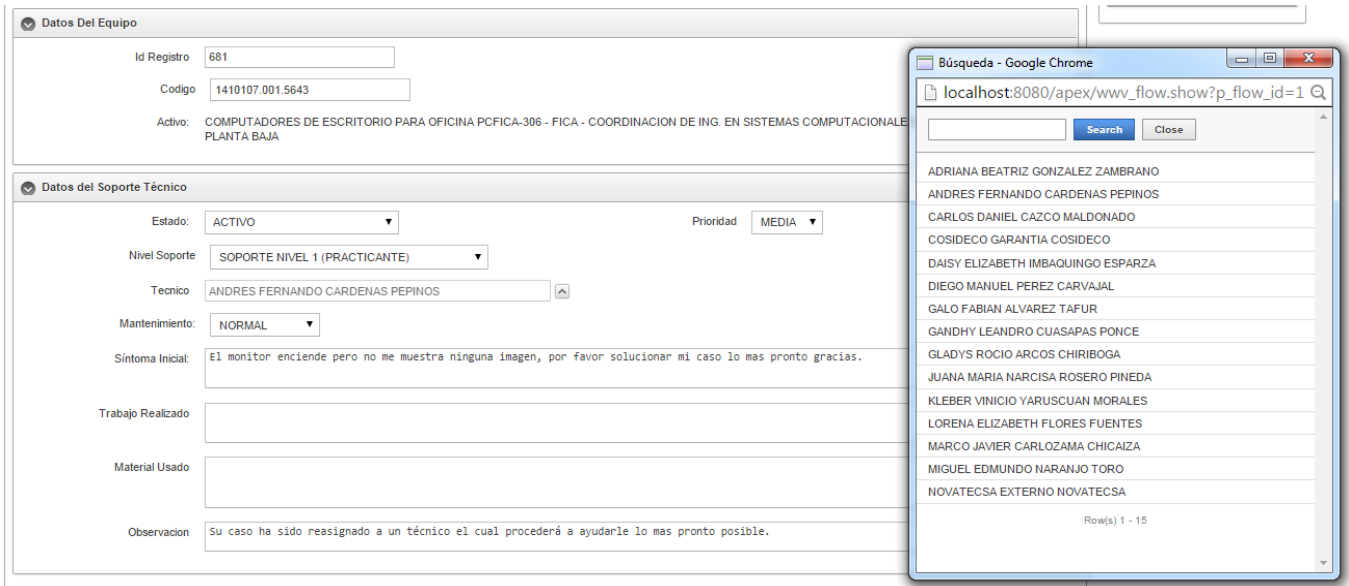
Garantía  
Cerrar Caso  
Lista de Chequeo  
Mejoras  
Soporte Externo

#### 4.2.2 Asignar un Técnico.

Como lo habíamos mencionado anteriormente el técnico administrador puede reasignar el caso a unos de sus técnicos ayudantes que el crea necesario y así este pueda colaborar en la resolución del caso reportado; pero no solo eso también puede cambiar el estado del caso, prioridad, nivel de soporte, etc.

Para esto en la pantalla de edición del caso lo único que debe de hacer es desplegar la lista de valores y elegir el técnico, o los cambios que sean necesarios, sin olvidarse de dar click en el botón “Aplicar cambios” para que todo cambio se haga efectivo.





Ahora como podemos ver el caso ya está asignado a el otro técnico ayudante o de primer nivel y se han cambiado el estado del caso y se ha puesto una observación.

Tecnico Asignado : ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS , Centro Cos Codigo : 00652

Ticket	Caracteristicas	Caso	Prioridad	Estado	Nombre	Nivel Soporte	Fecha	Observacion	Foto	Tiempo Solucion	Descripcion
681	1410107.001.5643	Falla colores monitor	MEDIA	ACTIVO	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	03-MAY-2015 11:09PM	Su caso ha sido reasignado a un técnico el cual procederá a ayudarlo lo mas pronto posible.		-	NORMAL

#### 4.2.3 Cerrar un caso.

Bien pues este proceso no es más que resolver el caso que ha sido reportado por el usuario esta acción la puede realizar tanto el técnico administrador como el de primer nivel de soporte.

El técnico, una vez que haya dado el debido soporte técnico y haya resuelto el caso, debe ingresarse nuevamente a la pantalla de edición y ahí llenar los campos de trabajo realizado y material usado para que puedan reflejarse en la impresión del Formulario de Atención al Usuario.

Datos Del Equipo	
Id Registro	681
Codigo	1410107.001.5643
Activo:	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306 - FICA - COORDINACION DE ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES - COORDINACION GENERAL - PLANTA BAJA

Datos del Soporte Técnico			
Estado:	ACTIVO	Prioridad	MEDIA
Nivel Soporte	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)		
Tecnico	ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS		
Mantenimiento:	NORMAL		
Sintoma Inicial:	El monitor enciende pero no me muestra ninguna imagen, por favor solucionar mi caso lo mas pronto gracias.		
Trabajo Realizado:	Se instalaron los <u>drivers</u> correspondientes de <u>video</u> , <u>drivers</u> estaban obsoletos.		
Material Usado:	<u>Cds</u> de instalación, <u>drivers</u> de <u>video</u> , <u>etc</u>		
Observacion	Computador queda correctamente funcional.		

A continuación debe dar click en el botón “Cerrar Caso”, nos mostrara un mensaje de confirmación y le damos click en “SI”.

Esta seguro de cerrar el caso???

NO SI

Y luego una notificación indicando que el caso ha sido cerrado correctamente.

Caso Cerrado Correctamente

Finalmente se imprime el Formulario de Atención al Usuario.



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

IBARRA - ECUADOR

### DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICO

Miércoles 6 Mayo 2015 12:37:21

#### FORMULARIO DE ATENCION AL USUARIO

DATOS DE SOPORTE TECNICO		
TICKET:	681	EXT: 0000
REQUERIMIENTO:	Falla colores monitor	
USUARIO:	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	
TECNICO:	ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS	
RESULTADO:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
DATOS DEL EQUIPO		
COD ACTIVO:	1410107.001.5643	
NOMBRE ACTIVO:	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306	
DEPARTAMENTO:	FICA - COORDINACION DE ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES - COORDINACION GENERAL - 00165-PLANTA BAJA	
DETALLES		
TRABAJO REALIZADO:	Se instalaron los drivers correspondientes de video, drivers estaban obsoletos.	
MATERIALES:	Cds de instalación, drivers de video, etc	
OBSERVACIONES:	Computador queda correctamente funcional.	
FECHA Y HORA DE INICIO:	FECHA Y HORA FIN:	TIEMPO SOLUCION:
03-MAY-15 11:27 PM	03-MAY-15 11:30 PM	Dias: 5 Horas: 0 Minutos: 53
ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS FIRMA DEL TECNICO		PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO FIRMA DEL USUARIO

Usuario:

Página 1 de 1

### 3.3. Gestión Soporte Externo.

#### 4.3.1 Lista de Checkeo.

El técnico puede generar una lista de checkeo que lo ayude a administrar el envío/entrega a soporte externo de los equipos, para esto debe en el “Panel de Control” dar click en el botón “Lista de Chequeo” se mostrara la siguiente ventana:

Nombre	Codigo	Estado	Agregar
COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306	1410107.001.5643	N	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
PARLANTES	1410107.001.5644	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
TECLADO	1410107.001.5647	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
MONITOR	1410107.001.5648	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
CPU	1410107.001.5649	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
PROCESADOR	1410107.001.5652	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
DISCO DURO	1410107.001.5653	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
MEMORIA RAM	1410107.001.5654	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
TARJETA MADRE	1410107.001.5655	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
MOUSE	1410107.001.5650	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
REGULADOR DE VOLTAGE	1410107.001.5651	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>

1 - 11

Aquí el técnico puede poner o no los respectivos “checks” y esto indicara que este ítem ha sido entregado con el equipo.

Nombre	Codigo	Estado	Agregar
COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306	1410107.001.5643	S	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
PARLANTES	1410107.001.5644	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
TECLADO	1410107.001.5647	-	<input type="button" value="QUITAR CHECK"/>
MONITOR	1410107.001.5648	-	<input type="button" value="QUITAR CHECK"/>
CPU	1410107.001.5649	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
PROCESADOR	1410107.001.5652	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
DISCO DURO	1410107.001.5653	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
MEMORIA RAM	1410107.001.5654	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
TARJETA MADRE	1410107.001.5655	-	<input type="button" value="PONER CHECK"/>
MOUSE	1410107.001.5650	-	<input type="button" value="QUITAR CHECK"/>
REGULADOR DE VOLTAGE	1410107.001.5651	-	<input type="button" value="QUITAR CHECK"/>

1 - 11

Una vez que se haya finalizado se puede imprimir la respectiva lista con los ítems señalados.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
IBARRA - ECUADOR  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICO**

Miércoles 6 Mayo 2015 12:55:5

**LISTA DE CHECKEO**

FECHA DE INGRESO DEL EQUIPO			
<b>FECHA Y HORA DE ENTREGA:</b> Martes 25 Noviembre 2014 22:59:29			
DATOS DEL USUARIO			
<b>NOMBRE:</b> PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	<b>DEPENDENCIA:</b>		
<b>CARGO:</b> Profesor Agregado Tiempo Completo	FICA - FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS APLICADAS		
DATOS DEL EQUIPO			
<b>NRO DE SOLICITUD:</b> 383	<b>COD ACTIVO:</b> 1410107.001.5643		
<b>ACTIVO:</b>	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306		
<b>OBSERVACION:</b>	Se envía el equipo empaquetado en su respectiva caja.		
CONSTATAION DEL ITEM			
Num linea	Descripcion	Codigo Activo	Entregado
1	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306	1410107.001.5643	NO
2	PARLANTES	1410107.001.5644	NO
3	TECLADO	1410107.001.5647	SI
4	MONITOR	1410107.001.5648	SI
5	CPU	1410107.001.5649	NO
6	PROCESADOR	1410107.001.5652	NO
7	DISCO DURO	1410107.001.5653	NO
8	MEMORIA RAM	1410107.001.5654	NO
9	TARJETA MADRE	1410107.001.5655	NO
10	MOUSE	1410107.001.5650	SI
11	REGULADOR DE VOLTAGE	1410107.001.5651	SI

**ENTREGA:**

**RECIBE:**

\_\_\_\_\_  
DAISY ELIZABETH IMBAQUINGO ESPARZA  
**REPRESENTANTE EMPRESA**

\_\_\_\_\_  
COSIDECO GARANTIA COSIDECO  
**CUSTODIO**

Usuario:

Página 1 de 1

Sistema Informático Integrado UTN  
Telf: 2955884 - Fax: EXT - 7001 Ext. 7051/ 7052  
www.utn.edu.ec

### 4.3.2 Enviar por Garantía.

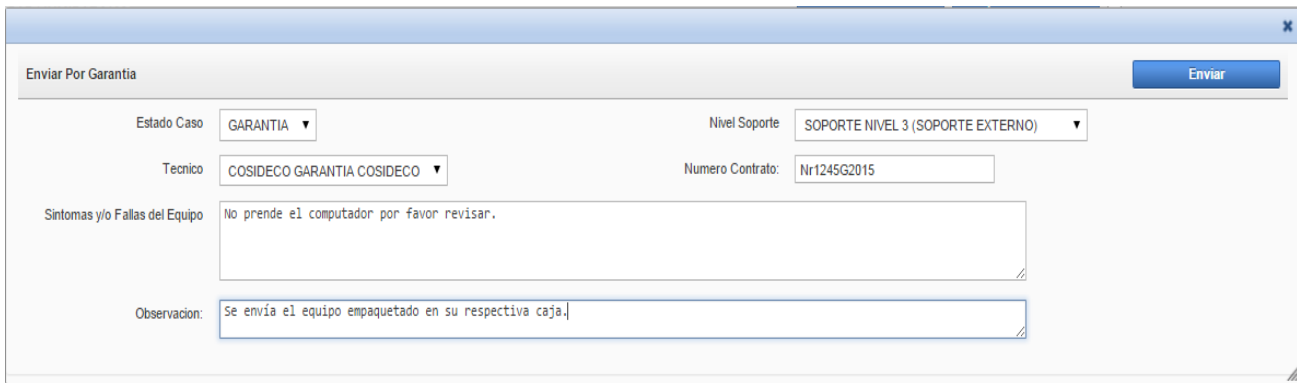
Bien esta opción solo la puede ejecutar el técnico administrador utilizando el “Panel de Control”, cabe recalcar que si el equipo posee garantía las otras opciones estarán deshabilitadas para su uso para así poder aplicar la garantía con el proveedor.

En la pantalla de Edición del caso al ingresarse el técnico le saltara una notificación indicando que el equipo posee garantía y que si quiere hacer un mantenimiento ya sea correctivo o preventivo debería enviarlo por garantía.

El equipo posee garantía vigente, por favor envíelo a su proveedor para aplicar la garantía.

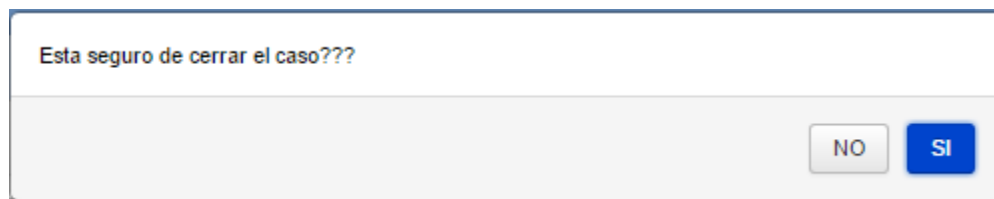
De esta forma el técnico debe ir al botón donde dice “Envío por Garantía” y darle click.

Se mostrara una pantalla con donde debe llenar los campos respectivos.



The screenshot shows a web form titled "Enviar Por Garantía". It contains several fields: "Estado Caso" with a dropdown menu set to "GARANTIA"; "Nivel Soporte" with a dropdown menu set to "SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)"; "Tecnico" with a dropdown menu set to "COSIDECO GARANTIA COSIDECO"; and "Numero Contrato" with a text input field containing "Nr1245G2015". There are two text areas: "Síntomas y/o Fallas del Equipo" containing "No prende el computador por favor revisar." and "Observacion:" containing "Se envía el equipo empaquetado en su respectiva caja.". A blue "Enviar" button is located in the top right corner of the form.

Al darle click en el botón “Enviar” se mostrara un mensaje de confirmación de la acción damos click en “SI”



The screenshot shows a confirmation dialog box with the text "Esta seguro de cerrar el caso???" and two buttons: "NO" and "SI". The "SI" button is highlighted in blue.

Finalmente imprimimos el Formulario de Envío por Garantía.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
IBARRA - ECUADOR  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICO**

Miércoles 6 Mayo 2015 15:48:29

**FORMATO DE ENTREGA / RECEPCION DE EQUIPO POR GARANTIA**

FECHA DE ENTREGA DEL EQUIPO	
<b>FECHA Y HORA DE SALIDA:</b> Domingo 3 Mayo 2015 23:53:3	
DATOS DEL CUSTODIO	
<b>NOMBRE:</b> PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	<b>DEPENDENCIA:</b>
<b>CARGO:</b> Profesor Agregado Tiempo Completo	FICA - FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS APLICADAS
DATOS DEL CONTRATO DE COMPRA VENTA	
<b>NUMERO:</b> Nr1245G2015	
<b>EMPRESA ADJUDICADA:</b> EMPRESA ADJUDICADA GARANTIA	
DATOS DEL EQUIPO	
<b>NUMERO DE SOLICITUD:</b> 383	<b>ESTADO CASO:</b> GARANTIA
<b>COD ACTIVO:</b> 1410107.001.5643	
<b>ACTIVO:</b>	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306
<b>SINTOMAS Y/O FALLAS:</b>	No prende el computador por favor revisar.
<b>OBSERVACION:</b>	Se envía el equipo empaquetado en su respectiva caja.
<b>ENTREGA:</b>	<b>RECIBE:</b>
_____ DAISY ELIZABETH IMBAQUINGO ESPARZA <b>FIRMA DEL JEFE DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO</b>	_____ COSIDECO GARANTIA COSIDECO <b>FIRMA REPRESENTANTE EMPRESA</b>

Usuario:

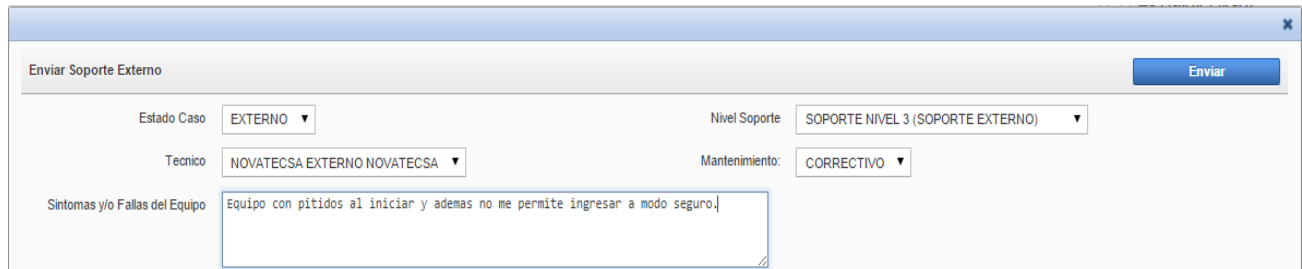
Página 1 de 1

Sistema Informático Integrado UTN  
Telf: 2955884 - Fax: EXT - 7001Ext. 7051/ 7052  
www.utn.edu.ec

### 4.3.3 Enviar Soporte Externo.

Si el equipo no posee garantía y no ha sido posible solucionar el problema internamente se procede a enviar a soporte externo el equipo, una vez realizada la respectiva lista de chequeo se debe dar click en “Enviar Soporte Externo”.

Se mostrara una pantalla con donde debe llenar los campos respectivos.



The screenshot shows a web form titled "Enviar Soporte Externo" with a blue "Enviar" button in the top right corner. The form contains several dropdown menus and a text input field:

- Estado Caso:** A dropdown menu with the value "EXTERNO" selected.
- Nivel Soporte:** A dropdown menu with the value "SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)" selected.
- Tecnico:** A dropdown menu with the value "NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA" selected.
- Mantenimiento:** A dropdown menu with the value "CORRECTIVO" selected.
- Sintomas y/o Fallas del Equipo:** A text input field containing the text "Equipo con pitidos al iniciar y ademas no me permite ingresar a modo seguro."

Al darle click en el botón “Enviar” se mostrara un mensaje de confirmación de la acción damos click en “SI” y finalmente imprimimos el Formulario de Envío a Soporte Externo.





**FORMATO DE SOLICITUD PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN TALLER PARTICULAR**

FECHA DE SALIDA DEL EQUIPO	
FECHA Y HORA DE SALIDA: Lunes 4 Mayo 2015 0:26:24	
DATOS DEL SOLICITANTE	
NOMBRE: PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	DEPENDENCIA: FICA - FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS APLICADAS
CARGO: Profesor Agregado Tiempo Completo	
DATOS DEL EQUIPO	
NUMERO DE SOLICITUD: 382	TIPO DE MANTENIMIENTO: CORRECTIVO
COD ACTIVO: 1410107.001.5643	
ACTIVO: COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306	
SINTOMAS Y/O FALLAS: Equipo con pitidos al iniciar y ademas no me permite ingresar a modo seguro.	
OBSERVACION:	
ENTREGA: _____	RECIBE: _____
PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO FIRMA DEL JEFE DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO	MARCO JAVIER CARLOZAMA CHICAIZA FIRMA REPRESENTANTE EMPRESA

### 3.4. Gestión de Técnicos.

Este Informe Interactivo muestra todos los técnicos que están en la base de datos ya sean practicantes, especialistas, o técnicos externos.

Para esto ingresamos en “Gestión” y luego “Técnicos” nos mostrara la siguiente ventana.

Q- Ir Acciones Crear

	Id Tecnico	Tecnico	Nivel Tecnico	Cuenta	Centro Cos Codigo	Observacion	Borrado Tecnico	Cargo Tecnico
	1	JUANA MARIA NARCISA ROSERO PINEDA	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)	A1001577210	00000	-	N	ESPECIALISTA
	62	COSIDECO GARANTIA COSIDECO	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	-	00000	EMPRESA ADJUDICADA GARANTIA	N	GARANTIA
	4	MARCO JAVIER CARLOZAMA CHICAIZA	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	E1002768719	00000	-	N	ESPECIALISTA
	5	DIEGO MANUEL PEREZ CARVAJAL	SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)	E1003559919	00000	-	N	TECNICO NORMAL
	6	GANDHY LEANDRO CUASAPAS PONCE	SOPORTE NIVEL 0 (AUTOAYUDA)	E0401590039	00000	-	N	TECNICO NORMAL
	7	DAISY ELIZABETH IMBAQUINGO ESPARZA	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)	A1002873048	00005	FICA	N	ESPECIALISTA
	21	LORENA ELIZABETH FLORES FUENTES	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)	LFLORES	00001	FACAE	N	ESPECIALISTA
	22	GALO FABIAN ALVAREZ TAFUR	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)	GALVAREZ	00003	FECYT	N	ESPECIALISTA
	23	GLADYS ROCIO ARCOS CHIRIBOGA	SOPORTE NIVEL 2 (TECNICO ESPECIALISTA)	GARCOS	00004	FICAYA	N	ESPECIALISTA
	10	ADRIANA BEATRIZ GONZALEZ ZAMBRANO	SOPORTE NIVEL 1 (PRACTICANTE)	-	00004	-	N	-

Si necesitamos actualizar los datos de algún técnico solo damos click en el icono en forma de un lápiz en la parte izquierda y entraremos a la pantalla de edición.

Detalle Tecnico

Cancelar Suprimir Aplicar Cambios

\* Id Tecnico

Nivel Tecnico

Borrado Tecnico

\* Cedula Ruc

Centro Costo

Nombre Tecnico

Observacion

Cuenta

Cargo Tecnico

Admin Centro Costo

Hay que recalcar que como habíamos dicho existen técnicos que son administradores de casa centro de costo o en este caso Facultades de la universidad, para esto únicamente se utilizara el botón “Admin Centro Costo” llenando los demás campos anteriores al boton.

#### 4. Técnico Externo.

##### 5.1 Enviar por Garantía.

Bien en esta ocasión al el técnico especialista puede ingresar al sistema y verificar los equipos que han sido enviados por garantía para esto el usuario que posee los privilegios de ingresar al sistema únicamente para aplicar la garantía.

En este caso debe ingresarse al menú “Mantenimiento” y luego en “Correctivo” ahí se mostrara la lista con los casos que han sido reportados para la garantía.

The screenshot shows the 'HELP DESK UTN (SIGESIT)' interface. At the top, there is a navigation menu with 'MANTENIMIENTO' selected, which has opened a sub-menu with 'PREVENTIVO' and 'CORRECTIVO' options. Below the menu, there is a search bar and a 'Crear' button. The main content area displays a table of cases. The table has columns for Ticket, Características, Caso, Prioridad, Estado, Nombre, Nivel Soporte, Fecha, Observacion, Foto, Tiempo Solucion, and Descripcion. One row is highlighted, showing a ticket with ID 383 and characteristics 'Falla colores monitor'. The 'Estado' column for this row is highlighted in green and labeled 'GARANTIA'. The 'Descripcion' column for this row is labeled 'CORRECTIVO'. A pencil icon is visible next to the ticket ID, indicating an edit function.

Ticket	Características	Caso	Prioridad	Estado	Nombre	Nivel Soporte	Fecha	Observacion	Foto	Tiempo Solucion	Descripcion
383	1410107.001.5643	Falla colores monitor	BAJA	GARANTIA	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	25-NOV-2014 10:59PM	Se envía el equipo empaquetado en su respectiva caja.		-	CORRECTIVO

Una vez ahí damos click en el botón en forma de lápiz, para proceder a aplicar la garantía una vez que el técnico especialista y su empresa lo haya resuelto así.

The screenshot shows a 'PANEL CONTROL' interface. It has a dropdown menu for 'Garantia' which is currently expanded. Inside the expanded menu, there are two buttons: 'Envio por Garantia' (highlighted in blue) and 'Imprimir Formulario'. Below the 'Garantia' section, there is another dropdown menu for 'Lista de Chequeo'.

Una vez adentro el técnico debe dar click en “Envió Garantía” ahí se mostrara una pantalla con unos campos para llenarlos como corresponda y damos click en “Enviar”.

Enviar Por Garantia Enviar

Estado Caso:  Nivel Soporte:

Tecnico:  Numero Contrato:

Sintomas y/o Fallas del Equipo:

Observacion:

Y finalmente se procede a imprimir el Formulario de Entrega por Garantía dando Click en “Imprimir Formulario”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
IBARRA - ECUADOR  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICO**

Miércoles 6 Mayo 2015 16:12:46

**FORMATO DE ENTREGA / RECEPCION DE EQUIPO POR GARANTIA**

FECHA DE ENTREGA DEL EQUIPO	
<b>FECHA Y HORA DE SALIDA:</b> Miércoles 6 Mayo 2015 16:10:7	
DATOS DEL CUSTODIO	
<b>NOMBRE:</b> PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	<b>DEPENDENCIA:</b>
<b>CARGO:</b> Profesor Agregado Tiempo Completo	FICA - FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS APLICADAS
DATOS DEL CONTRATO DE COMPRA VENTA	
<b>NUMERO:</b> Nr1245G2015	
<b>EMPRESA ADJUDICADA:</b> EMPRESA ADJUDICADA GARANTIA	
DATOS DEL EQUIPO	
<b>NUMERO DE SOLICITUD:</b> 383	<b>ESTADO CASO:</b> GARANTIA
<b>COD ACTIVO:</b> 1410107.001.5643	
<b>ACTIVO:</b>	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-306
<b>SINTOMAS Y/O FALLAS:</b>	Se hizo una restauración del equipo a la de fabrica
<b>OBSERVACION:</b>	Equipo funcionando correctamente.
<b>ENTREGA:</b>	<b>RECIBE:</b>
_____ COSIDECO GARANTIA COSIDECO <b>FIRMA REPRESENTANTE EMPRESA</b>	_____ PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO <b>FIRMA DEL CUSTODIO</b>

## 5.1 Mantenimiento Preventivo.

En este caso el técnico especializado va a ser el de la empresa encargada de dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos.

Para esto se ingresa al sistema, en el menú “Mantenimiento” y luego en “Preventivo”.

Aquí el usuario podrá ver una ventana como la siguiente en donde puede registrar los mantenimientos preventivos que ha realizado a los diferentes equipos, lo único que de hacer es buscar mediante el número de cedula y dando click en “Validar” se mostrara el usuario y luego en la lista de valores seleccionar el equipo informático al cual se va a realizar el mantenimiento preventivo, seguidamente debe llenar los demás campos que faltan.

EQUIPO

SELECCION IMPRIMIR FORMULARIO REALIZAR PREVENTIVO

\*CÉDULA:  Validar

Nombre Responsable Activo: JIJON VASQUEZ HUGO MAURICIO

Lista Activos:

CENTRO COSTO:

\*Trabajo Realizado: \*Trabajo Realizado debe tener algún valor.

\*Descripcion Problema:

\*Material Usado:

Observación:

\*Fecha Inicio: \*Fecha Inicio debe tener algún valor.

\*Fecha Fin: \*Fecha Fin debe tener algún valor.

Id Reg

Imagen

Por ultimo dar click en el botón “Realizar Preventivo” se mostrara un mensaje de confirmación de la acción y procedemos a imprimir el “Formulario de Mantenimiento Preventivo en Taller Particular” dando click en el botón “Imprimir Formulario”.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
IBARRA - ECUADOR  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICO**

Miércoles 6 Mayo 2015 16:24:44

**FORMATO DE SOLICITUD PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

FECHA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EL EQUIPO	
<b>FECHA Y HORA DE SALIDA:</b> Lunes 4 Mayo 2015 22:35:16	
DATOS DEL SOLICITANTE	
<b>NOMBRE:</b> HUGO MAURICIO JIJON VASQUEZ <b>CARGO:</b> ASISTENTE DE LABORATORIO	<b>DEPENDENCIA:</b> FACAE - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
DATOS DEL EQUIPO	
<b>NUMERO DE SOLICITUD:</b> 701	<b>TIPO DE MANTENIMIENTO:</b> PREVENTIVO
<b>COD ACTIVO:</b> 1410107.001.1640	
<b>ACTIVO:</b>	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA LABORATORIO
<b>SINTOMAS Y/O FALLAS:</b>	
<b>OBSERVACION:</b>	equipo correctamente funcionando.
<b>ENTREGA:</b>	<b>RECIBE:</b>
_____ <b>FIRMA REPRESENTANTE EMPRESA</b>	_____ HUGO MAURICIO JIJON VASQUEZ <b>FIRMA DEL CUSTODIO</b>

Usuario:

Página 1 de 1

Sistema Informático Integrado UTN  
Telf: 2955884 - Fax: EXT - 7001 Ext. 7051/ 7052  
www.utn.edu.ec

## 5.2 Mantenimiento Correctivo.

Es otra de las acciones que realiza el técnico encargado del soporte externo en esta ocasión se debe ingresar al menú “Mantenimiento” y luego en “Correctivo” ahí se mostrara la lista con los casos que han sido reportados para mantenimiento correctivo.

CASOS

Q- Ir Acciones Crear



1 - 12

Tecnico Asignado : NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA , Centro Cos Código : 00201

Ticket	Características	Caso	Prioridad	Estado	Nombre	Nivel Soporte	Fecha	Observacion	Foto	Tiempo Solucion	Descripcion
482	1410107.001.5109	Falla colores monitor	BAJA	EXTERNO	LUIS MARCELO JACOME VALLEJOS	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	21-ABR-2015 11:15PM	-	activo	-	NORMAL
402	1410107.001.5109	ejemplolebery	MEDIA	EXTERNO	MARCO JAVIER CARLOZAMA CHICAIZA	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	21-ABR-2015 11:02PM	Se entrega al custodio pieza/s dañada/s descrita/s a continuación:	activo	-	CORRECTIVO
22	1410107.001.11142	Falla colores monitor	ALTA	GARANTIA	LUIS MARCELO JACOME VALLEJOS	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	17-ABR-2015 12:57AM	SDPSDFSDPSDF		Dias: 1 Horas: 15 Minutos: 31	CORRECTIVO
307	1410107.001.5109	EL ANTIVIRUS MUESTRA MENSAJES DE VIRUS ENCONTRADOS	MEDIA	EXTERNO	LUIS MARCELO JACOME VALLEJOS	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	23-OCT-2014 12:56AM	-	activo	-	CORRECTIVO
61	1410107.001.11142	Falla colores monitor	ALTA	GARANTIA	LUIS MARCELO JACOME VALLEJOS	SOPORTE NIVEL 3 (SOPORTE EXTERNO)	17-JUN-2014 12:17PM	SE ENVA TODOS LOS ACCESORIOS		-	CORRECTIVO

Elegimos un caso para proceder a realizar el soporte externo.

**Panel de Edición de Casos** Cancelar

**Datos del Solicitante**

Cedula Identidad: 1001611340

Cargo: SECRETARIA 2

Dependencia: REC - PROCURADURIA GENERAL

**Datos Del Equipo**

Id Registro:

Codigo:

Activo: COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2481D6G - PROCURADURIA - DEPARTAMENTO - PROCURADURIA GENERAL

**Datos del Soporte Técnico**

Estado:  Prioridad:

Nivel Soporte:

Tecnico:

Mantenimiento:

Síntoma Inicial:

**PANEL CONTROL**

Garantia

Lista de Chequeo

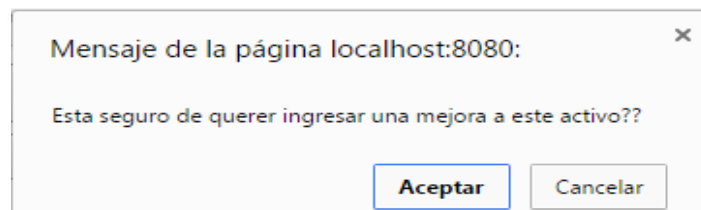
Mejoras

Soporte Externo

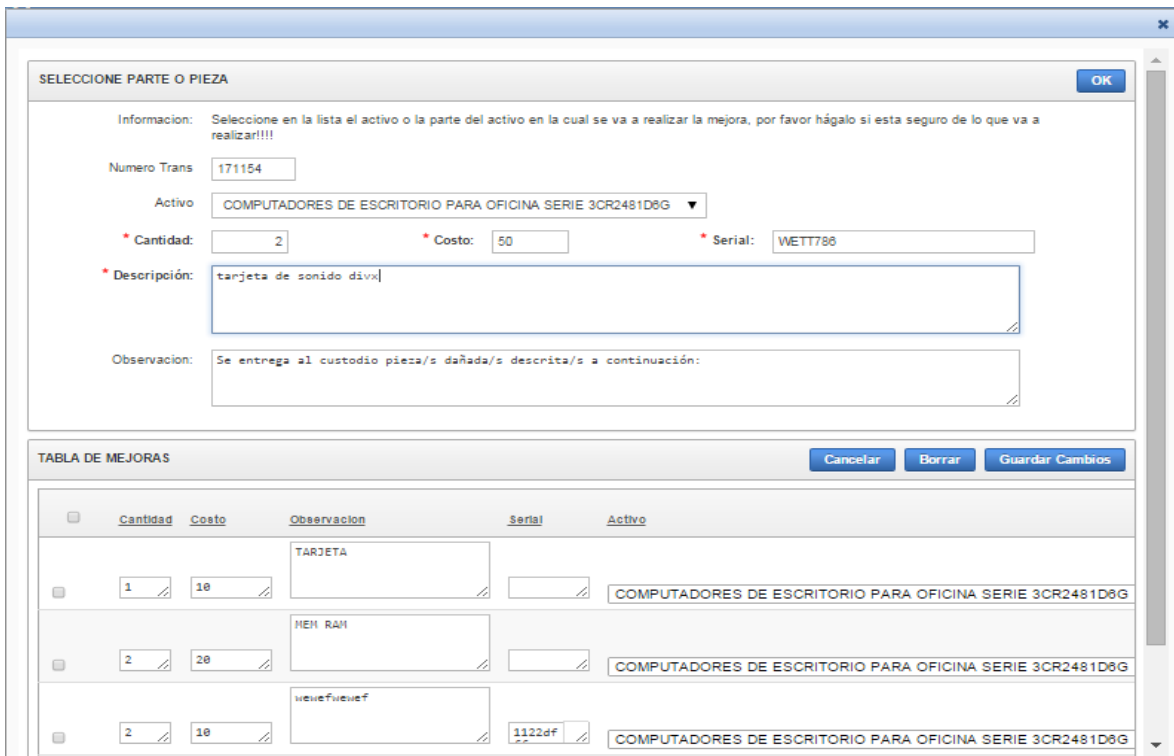
### 5.2.1 Ingreso de Mejoras.

En el panel de control existe la opción “Ingresar Mejoras” que no son más que las partes o piezas (disco duro, memoria ram, tarjeta de video, fuente, etc) que el técnico especialista ha considerado después de su análisis respectivo cambiar en el equipo debido a un desperfecto en las originales.

Entonces una vez explicado este aspecto el técnico debe dar click en el botón “Ingresar Mejoras” se mostrara un mensaje de confirmación de la acción y damos en “Aceptar” para proseguir.



Se desplegara una ventana en donde debemos llenar los campos con los datos de la parte o pieza (mejora) que se va a aumentar al equipo, cuando hayamos terminado damos click en “OK” y se irán agregando en la lista que está en la parte de abajo.



SELECCIONE PARTE O PIEZA

Información: Seleccione en la lista el activo o la parte del activo en la cual se va a realizar la mejora, por favor hágalo si esta seguro de lo que va a realizar!!!!

Numero Trans: 171154

Activo: COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2481D8G

\* Cantidad: 2 \* Costo: 50 \* Serial: WETT786

\* Descripción: tarjeta de sonido divx|

Observación: Se entrega al custodio pieza/s dañada/s descrita/s a continuación:

TABLA DE MEJORAS

Cantidad	Costo	Observacion	Serial	Activo
1	10	TARJETA		COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2481D8G
2	20	MEM RAM		COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2481D8G
2	10	vevefvevef	1122df	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2481D8G



Finalmente damos click en “Guardar Cambios” para aplicar los cambios que hemos realizado.

### 5.2.1 Envió Soporte Externo

Una vez que hayamos aplicado las mejoras damos click en el botón “Enviar Soporte Externo” se abrirá una ventana en donde debemos llenar los campos según corresponda y con la lista de las mejoras (en caso de que se hayan ingresado).

Num	Fecha	Descripción	Serial	Cantidad	Costo	Estado	Nume Transaccion	Código Activo	Id Registro	Valor
17	04-MAY-2015 23:06	tarjeta de sonido divx	WETT786	2	\$50,00	A	171154	1410107.001.11938	161	\$100,00
16	21-ABR-2015 11:09	disco duro	1122dfffgg	2	\$100,00	A	171149	1410107.001.11938	161	\$200,00
4	19-ABR-2015 17:05	TARJETA	344tt	1	\$10,00	A	171137	1410107.001.11938	161	\$10,00
3	19-ABR-2015 17:03	MEM RAM	56fgg	2	\$20,00	A	171137	1410107.001.11938	161	\$40,00
										\$350,00

Una vez que se haya llenado todos los campos damos click en “Enviar” se mostrara un mensaje de confirmación y finalmente imprimimos el Formulario de Mantenimiento Correctivo en Taller Particular.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**IBARRA - ECUADOR**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMÁTICO**

Miércoles 6 Mayo 2015 16:29:18

**FORMATO DE SOLICITUD DE RECEPCION DE EQUIPO**

FECHA DE INGRESO DEL EQUIPO							
<b>FECHA Y HORA DE ENTREGA:</b> Lunes 4 Mayo 2015 23:19:53							
DATOS DEL USUARIO							
<b>NOMBRE:</b> DIANA MARISOL BEDON ALMEIDA	<b>DEPENDENCIA:</b>						
<b>CARGO:</b> SECRETARIA 2	REC - PROCURADURIA GENERAL						
DATOS DEL EQUIPO							
<b>NRO DE SOLICITUD:</b> 161	<b>TIPO DE MANTENIMIENTO:</b> CORRECTIVO						
<b>COD ACTIVO:</b> 1410107.001.11938							
<b>ACTIVO:</b>	COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2481D6G						
<b>SINTOMAS Y/O FALLAS:</b>	fallas de arranque del sistema.						
<b>TRABAJO REALIZADO:</b>	cambio de memorias ram, obsoletas y de disco duro.						
<b>MATERIAL USADO:</b>	partes y piezas descritas.						
<b>OBSERVACION:</b>	Se entrega al custodio pieza/s dañada/s descrita/s a continuación: partes y piezas dañadas.						
PARTES ADQUIRIDAS PARA MANTENIMIENTO							
<b>Num linea</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Cant.</b>	<b>Costo</b>	<b>Num. trans</b>	<b>Codigo Activo</b>	<b>Subtotal</b>
3	19-ABR-15 05:03 PM	MEM RAM	2	20,00	171137	1410107.001.11938	40,00
4	19-ABR-15 05:05 PM	TARJETA	1	10,00	171137	1410107.001.11938	10,00
16	21-ABR-15 11:09 AM	disco duro	2	100,00	171149	1410107.001.11938	200,00
17	04-MAY-15 11:06 PM	tarjeta de sonido divx	2	50,00	171154	1410107.001.11938	100,00
<b>Total:</b>							<b>350,00</b>
<b>IVA:</b>							

**ENTREGA:**

**RECIBE:**

NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA  
**REPRESENTANTE EMPRESA**

DIANAMARISOL BEDON ALMEIDA  
**CUSTODIO**

Usuario:

Página 1 de 1

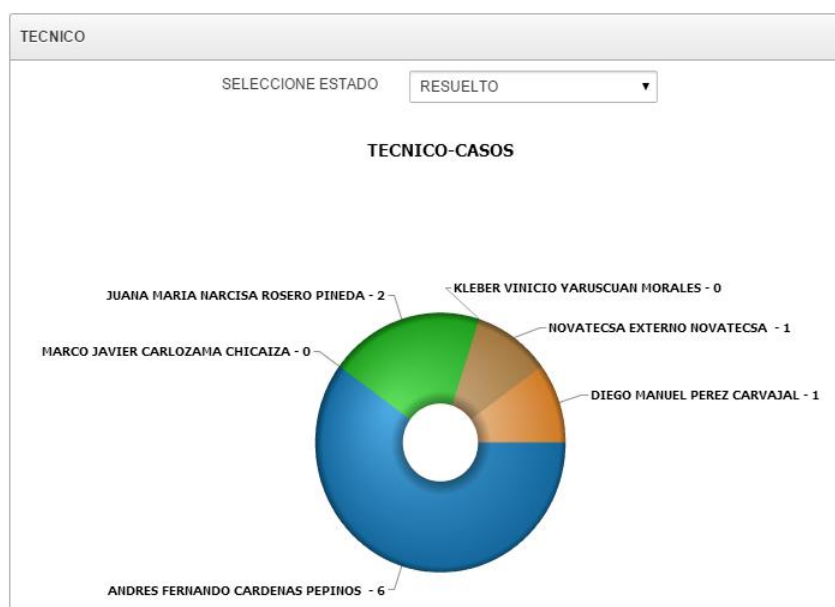
## 5. Gráficos Estadísticos.

Muestran las diferentes estadísticas que ayudan a la toma de decisiones del técnico, para esto en el menú en “Reportes”, podremos ver una lista con los casos.

HELP DESK UTN (SIGESIT)								
<span>INICIO</span> <span>GESTIÓN</span> <b>REPORTES</b> <span>AUTOAYUDA</span> <span>MANTENIMIENTO</span>								
REPORTE POR TECNICO								
<span>Grafico Tecnico</span> <span>Grafico Activo</span> <span>Grafico Usuario</span>								
<input type="text"/> Ir <span>Acciones</span> <span>Descargar Excel</span>								
Fecha	Descripcion	Id Caso	Descripcion Problema	Usuario	Tecnico	Activo	Id Tecnico	Id Registro
04-MAY-2015 22:35:16	ACTIVO	21	caso para garantia	HUGO MAURICIO JUON VASQUEZ	NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA	1410107.001.1640 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA LABORATORIO	24	701
26-AGO-2014 00:00:00	RESUELTO	3	Falla colores monitor	JORGE EDUARDO IPIALES ESTEVEZ	JUANA MARIA NARCISA ROSERO PINEDA	9111704.369.00498 - TELEFONO	1	183
24-OCT-2014 11:47:30	CARGADO	381	NO HAY ACCESO AL SISTEMA INFORMATICO INTEGRADO	GLADYS ROCIO ARCOS CHIRIBOGA	JUANA MARIA NARCISA ROSERO PINEDA	1410107.001.3380 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA LABORATORIO	1	322
30-OCT-2014 09:59:27	AUTOAYUDA	3	Falla colores monitor	GLADYS ROCIO ARCOS CHIRIBOGA	JUANA MARIA NARCISA ROSERO PINEDA	1410107.001.11835 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR2430BF2	1	341
17-NOV-2014 10:34:15	CARGADO	3	Falla colores monitor	GLADYS ROCIO ARCOS CHIRIBOGA	JUANA MARIA NARCISA ROSERO PINEDA	1410107.001.11831 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR24313YZ	1	361
30-OCT-2014 10:01:14	CARGADO	3	Falla colores monitor	GLADYS ROCIO ARCOS CHIRIBOGA	JUANA MARIA NARCISA ROSERO PINEDA	1410107.001.11831 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA SERIE 3CR24313YZ	1	342
17-FEB-2015 18:24:33	GARANTIA	281	ejemploklebery	JAIME FABIAN CEVALLOS COLUMBA	NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA	1410107.003.0185 - PROYECTOR DIGITAL	24	521
04-MAY-2015 00:28:24	EXTERNO	3	Falla colores monitor	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	NOVATECSA EXTERNO NOVATECSA	1410107.001.5843 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-308	24	382
03-MAY-2015 23:27:09	RESUELTO	3	Falla colores monitor	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS	1410107.001.5843 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-308	3	681
25-NOV-2014 22:59:29	GARANTIA	3	Falla colores monitor	PEDRO DAVID GRANDA GUDIÑO	COSIDECO GARANTIA COSIDECO	1410107.001.5843 - COMPUTADORES DE ESCRITORIO PARA OFICINA PCFICA-308	62	383
24-ENE-2015 23:13:41	RESUELTO	121	-	VIVIANA ELIZABETH CUASQUER ORBE	ANDRES FERNANDO CARDENAS PEPINOS	1410104.014.0238 - TELEFONO	3	181

### 6.1 Técnico - Casos.

Al dar click en “Grafico Técnico” se muestra el grafico con los técnicos y los casos que tiene asignados, se debe elegir en la lista el estado del caso que quiere visualizar.



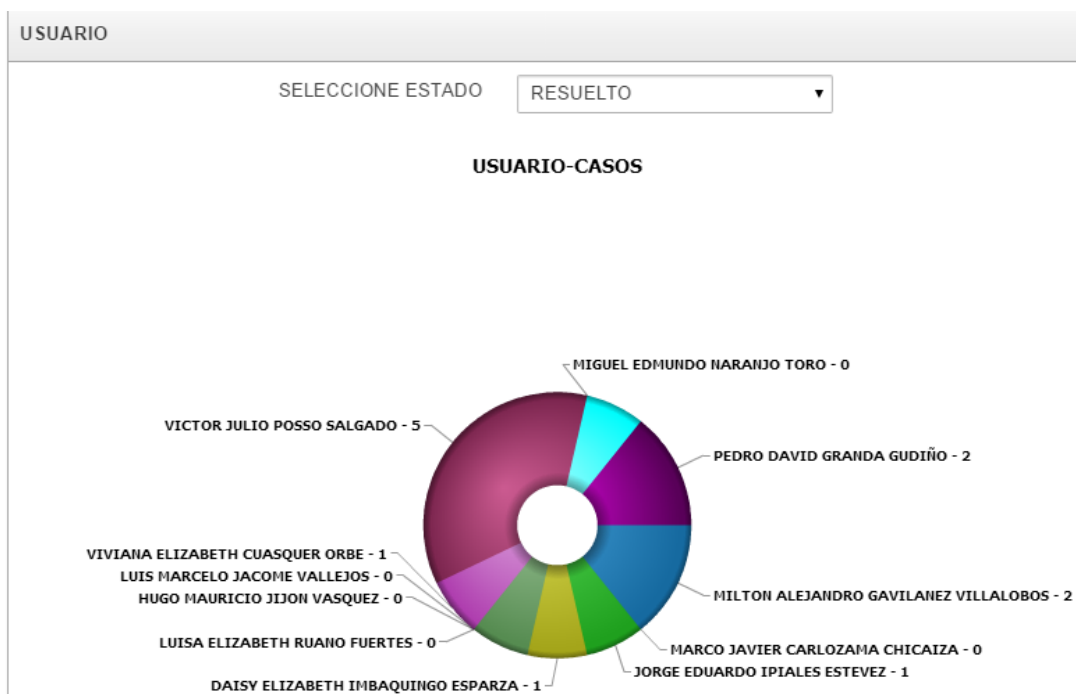
## 6.2 Activo - Casos.

Al dar click en “Grafico Activo” se muestra el grafico con los equipos tecnológicos y los casos que posee, se debe elegir en la lista el estado del caso que quiere visualizar.



## 6.3 Usuario - Casos.

Al dar click en “Grafico Usuario” se muestra el grafico con los usuarios y los casos que ha reportado, se debe elegir en la lista el estado del caso que quiere visualizar.



## 6. Informe Interactivo.

Las regiones de informes interactivos permiten que los usuarios finales personalicen los informes. Los usuarios pueden alterar el diseño de los datos del informe seleccionando columnas, aplicando filtros, resaltando y ordenando. También pueden definir saltos de línea, agregaciones, gráficos, organizaciones por grupos y sus propios cálculos. También se puede definir una suscripción para que envíe por correo electrónico el informe en versión HTML con intervalos de tiempo designados. Los usuarios pueden crear múltiples variaciones del informe y guardarlas como informes con nombre, para visualización pública o privada.

Un informe interactivo se puede personalizar con la barra de búsqueda, el menú de acciones y el menú de cabecera de columna. Para obtener más información, consulte la sección sobre personalización de informes interactivos en la Ayuda en pantalla.

### 6.1.Barra de Búsqueda

En la parte superior de cada página de informe se encuentra una región de búsqueda. Esta región (o barra de herramientas) proporciona las siguientes funciones:

- El icono Seleccionar Columnas permite identificar en qué columnas buscar (o si desea hacerlo en todas).
- El área de texto permite utilizar criterios de búsqueda que no sean sensibles a mayúsculas/minúsculas (se permite el uso de comodines).
- El botón Ir ejecuta la búsqueda.
- Informes muestra informes privados o públicos por defecto o guardados de forma alterna.
- El menú Acciones permite actualizar un informe. Consulte las siguientes secciones.

### 6.2.Menú de Acciones

El menú Acciones aparece a la derecha del botón Ir en la barra de búsqueda. Utilice este menú para personalizar un informe interactivo.

#### 6.2.1. Seleccionar Columnas.

Se utiliza para modificar las columnas mostradas. Se muestran las columnas de la derecha. Las columnas de la izquierda permanecen ocultas. Puede volver a ordenar las columnas

mostradas mediante las flechas que hay más a la derecha. Las columnas calculadas tienen el prefijo \*\*.

### 6.2.2. Filtro.

Delimita el informe mediante la adición o modificación de la cláusula WHERE de la consulta. Puede filtrar por columna o por fila.

Si filtra por columna, seleccione primero una columna (no tiene que ser la mostrada), seleccione un operador estándar de Oracle (=, !=, no en, entre) y, a continuación, introduzca una expresión con la que realizar la comparación. Las expresiones son sensibles a mayúsculas/minúsculas. Utilice % como comodín (por ejemplo, STATE\_NAME like A%).

Si filtra por fila, puede crear cláusulas WHERE complejas con alias de columna y cualquier función u operador de Oracle (por ejemplo, G = 'VA' o G = 'CT', donde G es el alias de CUSTOMER\_STATE).

### 6.2.3. Filas por Página

Define el número de registros que se mostrarán por página.

### 6.2.4. Formato

El menú Formato permite personalizar la visualización del informe. Contiene los siguientes submenús:

- Ordenar
- División de Control
- Resaltar
- Calcular
- Agregar
- Gráfico
- Agrupar por

#### 6.2.4.1. Ordenar

Se utiliza para cambiar las columnas por las que se ordena y determina si ordenar en sentido ascendente o descendente. También puede especificar cómo se manejan los valores nulos: el

valor por defecto, mostrarlos siempre al final o mostrarlos siempre al principio. La ordenación resultante se muestra a la derecha de las cabeceras de columna del informe.

#### **6.2.4.2.División de Control**

Se utiliza para crear un grupo divisorio en una o varias columnas. Obtiene las columnas del informe interactivo y las muestra como un registro maestro.

#### **6.2.4.3.Resaltar**

Permite definir un filtro. Las filas que cumplen los criterios de filtro se resaltan según las características asociadas al filtro. Las opciones incluyen:

Nombre sólo se utiliza para la visualización.

Secuencia identifica la secuencia en la que se evaluarán las reglas.

Activado identifica si la regla está activada o desactivada.

Tipo de Resaltado identifica si la fila o la celda debe estar resaltada. Si se selecciona Celda, se resalta la columna a la que se hace referencia en Condición para Resaltar.

Color de Fondo es el nuevo color para el fondo del área resaltada.

Color del Texto es el nuevo color para el texto del área resaltada.

Condición para Resaltar define la condición del filtro.

#### **6.2.4.4.Calcular**

Permite agregar columnas calculadas al informe. Pueden ser cálculos matemáticos (por ejemplo,  $NBR\_HOURS/24$ ) o funciones estándar de Oracle aplicadas a columnas existentes. Algunas se muestran como ejemplo pero también se pueden utilizar otras (como `TO_DATE`). Las opciones incluyen:

Cálculo permite seleccionar un cálculo definido previamente para editarlo.

Cabecera de Columna es la cabecera para la nueva columna.

Máscara de Formato es una máscara de formato de Oracle que se debe aplicar a la columna (por ejemplo, `S9999`).

Cálculo es el cálculo que se debe realizar. Dentro del cálculo, se hace referencia a las columnas mediante los alias mostrados.

Debajo del cálculo, las columnas de la consulta se muestran con sus alias asociados. Al hacer clic en el nombre o el alias de una columna, estos se incluyen en el cálculo. Junto a las columnas hay un teclado que funciona como método abreviado para las teclas que más se utilizan. En el extremo de la derecha están las funciones.

El siguiente es un ejemplo de cálculo para mostrar la remuneración total:

```
CASE WHEN A = 'VENTAS' THEN B + C ELSE B END
```

(donde A es ORGANIZACIÓN, B es SALARIO y C es COMISIÓN)

#### **6.2.4.5. Agregar**

Las agregaciones son cálculos matemáticos que se realizan en una columna. Las agregaciones se muestran detrás de cada división de control y, al final del informe, dentro de la columna en la que están definidos. Las opciones incluyen:

Agregación permite seleccionar una agregación definida previamente para editarla.

Función es la función que se debe ejecutar (por ejemplo, SUM, MIN).

Columna se utiliza para seleccionar la columna a la que se aplica la función matemática. Sólo se muestran las columnas numéricas.

#### **6.2.4.6. Gráfico**

Puede definir un gráfico por informe guardado. Después de definirlo, puede cambiar entre las vistas de gráfico e informe mediante los enlaces que hay debajo de la barra de búsqueda.

Las opciones incluyen:

Tipo de Gráfico identifica el tipo de gráfico que se debe incluir. Seleccione un gráfico de barras horizontales, de barras verticales, de tarta o de líneas.

Etiqueta permite seleccionar la columna que se debe utilizar como etiqueta.

Título del Eje para Etiqueta es el título que se mostrará en el eje asociado a la columna seleccionada como etiqueta. No está disponible para gráficos de tarta.



Valor permite seleccionar la columna que se debe utilizar como valor. Si la función es COUNT, no se tiene que seleccionar ningún valor.

Título del Eje para Valor es el título que se mostrará en el eje asociado a la columna seleccionada como valor. No está disponible para gráficos de tarta.

Función es una función opcional que se debe realizar en la columna seleccionada como valor.

Ordenar permite ordenar el juego de resultados.

#### **6.2.4.7. Agrupar por**

Puede definir un informe Agrupar por por informe guardado. Una vez definido, puede cambiar entre las vistas de agrupación e informe utilizando los enlaces que se encuentran bajo la barra de búsqueda. Para crear un informe Agrupar por, se seleccionan:

Las columnas en las que realizar la agrupación (se pueden seleccionar hasta 3 columnas)

Las columnas a agregar, junto con la función a realizar (media, suma, recuento, etc.)

Las columnas que desea utilizar para la ordenación (se pueden seleccionar hasta 3 columnas junto con las opciones de dirección y ordenación de valores nulos)

#### **6.2.5. Flashback**

Las consultas de flashback permiten visualizar los datos tal como existían en un punto en el tiempo anterior. El tiempo por defecto en el que se puede realizar la operación de flashback es 3 horas (o 180 minutos) aunque el tiempo real es diferente según la base de datos.

#### **6.2.6. Guardar Informe.**

Guarda el informe personalizado para su uso en el futuro. Se proporcionan un nombre y una descripción opcional y el público (es decir, todos los usuarios con acceso al informe principal por defecto) podrá acceder al informe. Puede guardar cuatro tipos de informe interactivo:

Principal por Defecto (sólo desarrolladores). El informe principal por defecto es el primero que se muestra. No se puede cambiar el nombre de estos informes ni se pueden suprimir.

Informe Alternativo (sólo desarrolladores). Permite a los desarrolladores crear varios diseños de informe. Sólo los desarrolladores pueden guardar, cambiar el nombre o suprimir un informe alternativo.

Informe Público (usuario final). El usuario final que lo creó puede guardarlo, suprimirlo o cambiarle el nombre. Los demás usuarios pueden visualizarlo y guardar el diseño como otro informe.

Informe Privado (usuario final). Sólo el usuario que creó el informe puede visualizarlo, guardarlo, suprimirlo o cambiarle el nombre.

Si guarda informes personalizados, se muestra un selector de informes en la barra de búsqueda a la izquierda del selector de filas (si está activada esta función).

#### **6.2.7. Restablecer**

Restablece los valores por defecto del informe eliminando todas las personalizaciones realizadas.

#### **6.2.8. Descargar**

Permite descargar el juego de resultados actual. Los formatos de descarga son diferentes según la instalación y la definición del informe pero pueden ser CSV, HTML, Correo Electrónico, XLS, PDF o RTF.

#### **6.2.9. Menú de Cabecera de Columna**

Al hacer clic en cualquier cabecera de columna, se muestra un menú de cabecera de columna con las siguientes opciones:

El icono Orden Ascendente ordena el informe según la columna en orden ascendente.

El icono Orden Descendente ordena el informe según la columna en orden descendente.

Ocultar Columna oculta la columna. No todas las columnas se pueden ocultar. Si una columna no se puede ocultar, no habrá ningún icono Ocultar Columna.

Columna Divisoria crea un grupo de división en la columna. De esta forma se extrae la columna del informe como registro maestro.

Información de la Columna muestra texto de ayuda sobre la columna si está disponible.

Área de Texto se utiliza para introducir criterios de búsqueda que no sean sensibles a mayúsculas/minúsculas (no se necesitan comodines). Al introducir un valor, se reduce la lista de valores de la parte inferior del menú. A continuación, puede seleccionar un valor de la parte inferior para que se cree como filtro con '=' (por ejemplo, columna = 'ABC'). También puede hacer clic en el icono de linterna e introducir un valor para que se cree como filtro con el modificador 'LIKE' (por ejemplo, columna LIKE '%ABC%').

Lista de Valores Únicos contiene los 500 primeros valores únicos que cumplen los filtros. Si la columna es una fecha, aparece una lista de rangos de fechas. Si selecciona un valor, se creará un filtro con '=' (por ejemplo, columna = 'ABC').

#### **6.2.10. Valores de Informe**

Si personaliza un informe interactivo, la configuración del informe se mostrará debajo de la barra de búsqueda y encima del informe. Esta área se puede reducir y ampliar mediante el icono de la izquierda.

En esta configuración, puede hacer lo siguiente:

Editar un valor haciendo clic en el nombre.

Desactivar/activar un valor marcando o anulando la marca de la casilla de control Activar/Desactivar. Se utiliza para desactivar y activar temporalmente el valor.

Eliminar un valor haciendo clic en el icono correspondiente.

Si ha creado un gráfico o una ordenación por grupos, puede cambiar entre ellos y el informe base con los enlaces Vista de Informe, Vista de Gráfico o Agrupar porque se muestran a la derecha. Si está visualizando el gráfico o la ordenación por grupos, también puede utilizar el enlace Editar para editar la configuración.