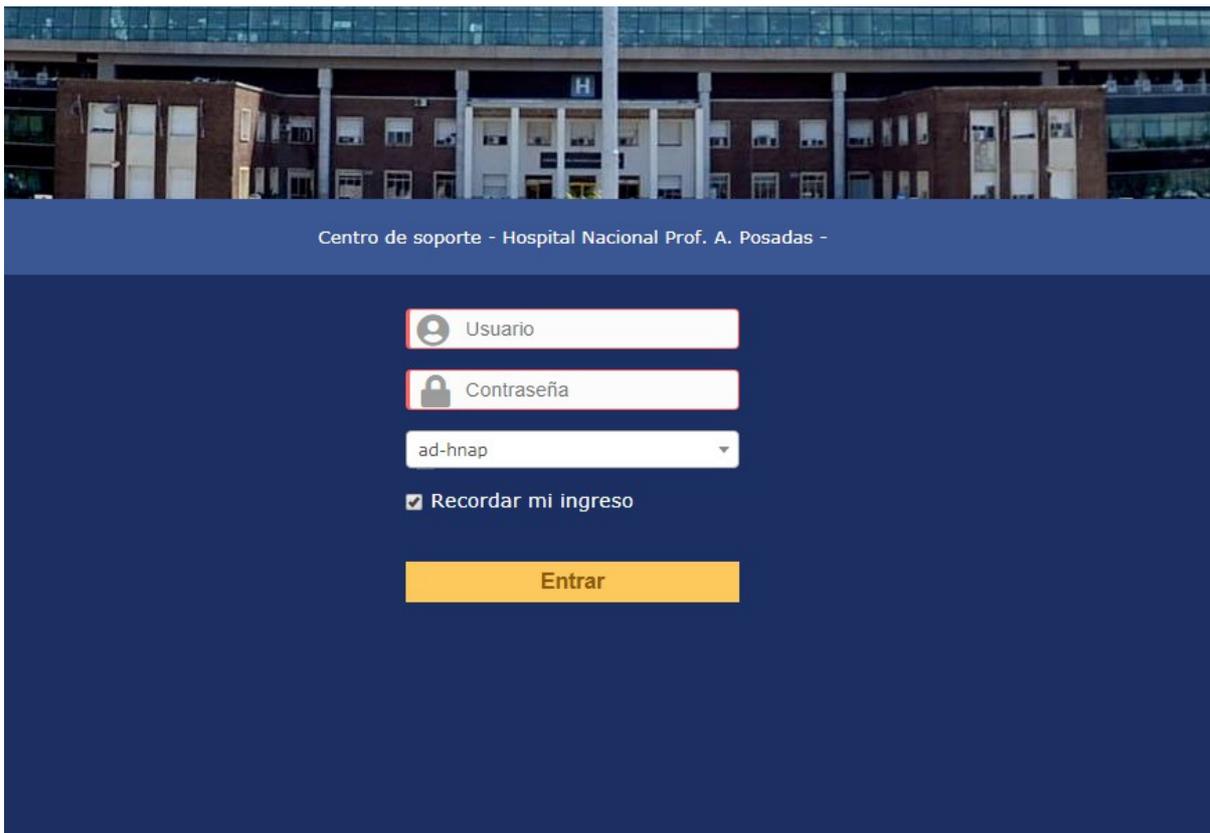




## MANUAL DE USUARIO - SISTEMA DE INCIDENCIAS Y SOPORTE -

El sistema nos permitirá tener un mejor control sobre las incidencias o requerimientos de los usuarios, y poder brindar una mejor y más rápida respuesta. De esta manera el usuario tendrá también, un respaldo de su solicitud.

El usuario deberá ingresar a la Intranet y desde el botón “Soporte Técnico Informática” acceder al Sistema de “Incidencias y Soporte”.



Centro de soporte - Hospital Nacional Prof. A. Posadas -

Usuario

Contraseña

ad-hnap

Recordar mi ingreso

Entrar



Al ingresar su usuario de equipo (DNI) y clave actual se mostrará una pantalla como la siguiente, en la cual se podrá visualizar un resumen de las incidencias realizadas y se podrá solicitar la intervención del equipo de soporte.

The screenshot shows the POSADAS user interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with the POSADAS logo on the left and menu items: Inicio, Crear un servicio, Incidentes, Reservas, and FAQ. Below the navigation bar, the main content area has a light beige background. On the left, there is a small 'Inicio' button. The central part of the page features a table with the title 'Crear un servicio +'. The table has two columns: 'Incidentes' and 'Número'. The rows in the table are: 'Nuevo' (0), 'En curso (asignado)' (0), 'En curso (planificado)' (0), 'En espera' (0), 'Resuelto' (0), 'Cerrado' (0), and 'Eliminado' (0). Below the table, there are two buttons: 'Recordatorios públicos' and 'RSS feeds públicos'.

Incidentes	Número
Nuevo	0
En curso (asignado)	0
En curso (planificado)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

Abrir una incidencia:

Presionando en la opción “Crear un servicio” se podrá efectuar un requerimiento o una solicitud.



Inicio    Crear un servicio    Incidentes    Reservas    FAQ

---

**Describe el problema/acción**

Tipo:

Categoría:  i

Urgencia:

Lugar:  i

Observadores:  i  
+

Título:

Formatos: **B** *I* A **A**

Descripción \*

Arrastre y coloque su archivo aquí, o

Los datos que se deben ingresar en el sistema son:

**Tipo:** se debe especificar si es una incidencia (problema, fallo en los servicios, equipo, etc.) o una solicitud (requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.)

**Categoría:** Se debe especificar la categoría en que se encuentra su incidencia, por ejemplo si es un problema en el equipo, escogeremos equipo informático, etc.)

**Urgencia:** el sistema nos da la oportunidad de especificar nuestra urgencia, si es una incidencia de muy alta, alta, mediana, baja y muy baja; solo para los casos que nuestra incidencia debe atenderse muy rápidamente se escogerá los niveles altos,



---

caso contrario se ubicaría un nivel medio; tomando en cuenta que no es menos importante su incidencia, ya que todas las incidencias son importantes y se gestiona según van ingresando en el sistema.

Lugar: este ítem indica el lugar o departamento en que se encuentre.

Descripción: aquí se realiza una descripción mas explicita sobre su requerimiento.