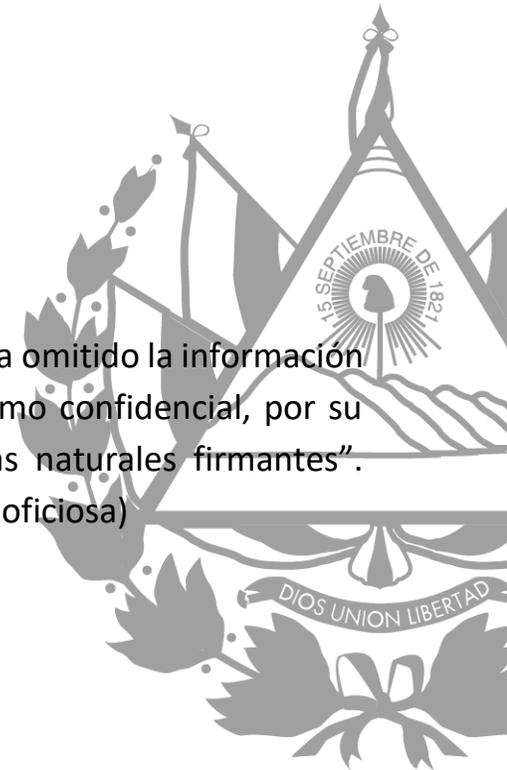




VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es versión pública, por lo que, únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) define como confidencial, por su carácter privado tales como datos personales de las personas naturales firmantes”.
(Artículo 24 y 30 de la LAIP para la publicación de la información oficiosa)



	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	GUI-TICS-0002.1
	Guía de usuario para solicitar soporte técnico en SIVETSOPORTE	Versión:	01
		Fecha de emisión:	21/08/2024
			Página 1 de 14

GUÍA DE USUARIO PARA SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO EN SIVETSOPORTE

			
Sello	Sello	Sello	23/08/2024
Jefe de TICS	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

1. INTRODUCCIÓN

La presente guía ha sido creada para facilitar el uso del nuevo sistema de soporte técnico cuyo fin consiste en optimizar la gestión de solicitudes dentro del Instituto. En este sistema, los jefes de áreas y encargados tendrán un usuario asignado, el cual les permitirá acceder a un formulario para realizar solicitudes y visualizar todos los tickets generados.

La implementación de este sistema busca mejorar la accesibilidad y la organización de las solicitudes, permitiendo a cada usuario tener un acceso ágil y sencillo a la información. Además, la función de notificaciones garantiza que los usuarios estén informados sobre el estado de sus solicitudes en todo momento.

La guía abarca los siguientes aspectos:

- **Acceso y Autenticación:** pautas para acceder al sistema de tickets mediante correo institucional y contraseña.
- **Formulario de Solicitud de Soporte:** pasos de cómo hacer una solicitud de Soporte técnico.
- **Notificaciones por Correo Electrónico:** explica cómo el sistema enviará notificaciones por correo electrónico a los usuarios previamente registrados cuándo un ticket haya sido asignado o sido procesado por un técnico de soporte.

2. OBJETIVO

Proporcionar a los jefes de áreas y encargados una herramienta clara y detallada que les guíe en el uso del nuevo sistema de soporte técnico, además facilita la comprensión de los pasos necesarios para acceder, realizar solicitudes y gestionar tickets de manera eficiente.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1. ALCANCE

El presente documento regula el acceso y el uso de la plataforma por parte de los empleados seleccionados de la Institución INABVE y se enfoca específicamente en proporcionar instrucciones para el ingreso al sistema, realizar solicitudes y gestionar tickets.

3.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Guía aplica para las actividades que realizan todas las unidades y departamentos de la institución.

4. BASE LEGAL Y DEFINICIONES

4.1. BASE LEGAL

Para la aplicación de la presente Guía se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley Especial para Regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 al dieciséis de enero de 1992.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Acceso a la Información Pública.



4.2. DEFINICIONES

Rol Empleado: Es la capacidad de permisos que tienen asignado un usuario en un sistema para poder ver y solicitar tickets dentro del sistema.

Rol Técnico Administrador: Rol creado para la persona encargada en Soporte Técnico, el cual podrá crear, modificar, y borrar un ticket, así como también asignar el ticket a un técnico específico. También podrá volver apertura un ticket nuevamente si este aún no ha sido superado y el técnico asignado ya lo ha dado por cerrado.

Rol Técnico Gestor: Rol creado para los técnicos que dan soporte en las diferentes áreas de tics, este podrá únicamente ver los tickets que han sido asignados a él por el usuario con rol Técnico Administrador y podrá únicamente cambiar el estado a en proceso o Cerrado y agregar un comentario de dicho cambio.

Rol Administrador: Solo hay un usuario con este rol, el cual tiene todos los permisos, con el nivel más alto dentro del sistema, este usuario puede ver, crear, modificar y eliminar registros, estructuras y módulos adicionales dentro del sistema, este usuario es administrado por los técnicos de Infraestructura y desarrollo de sistemas (TICS) [REDACTED] quien se encargará de hacer los respaldos del sistema.

5. ACCESO AL SISTEMA SIVETSOPORTE

5.1. CREACIÓN DE USUARIO

Los usuarios con Rol de Técnico Administrador serán los únicos con la capacidad de crear, cambiar y asignar permisos a un usuario, así como también restablecer la contraseña de cualquier usuario enviando un enlace de restablecimiento de contraseña desde el sistema SIVETSOPORTE

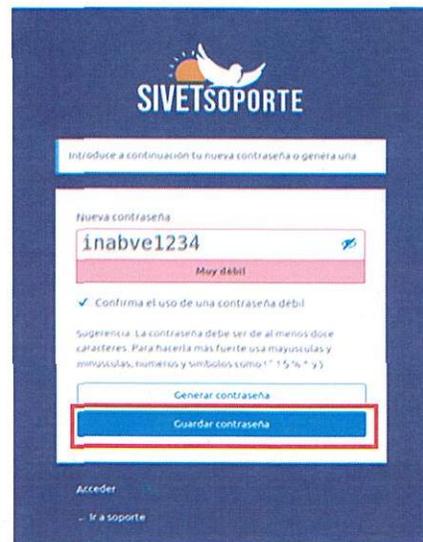
Los únicos usuarios que tendrán acceso con rol de Empleado para hacer una solicitud serán los usuarios que desempeñan un cargo de Jefatura o coordinador, también aquellos que sean designados para poder solicitar soporte a solicitud de una jefatura al Jefe del departamento de TICS.

5.2. INGRESO AL SISTEMA

Paso 1: Cuando el usuario sea creado en el sistema **SIVETSOPORTE** por la Unidad de TICS de Soporte Técnico, recibirá un correo como se muestra en la Figura 1:



Figura 3: Confirmación de uso de contraseña débil



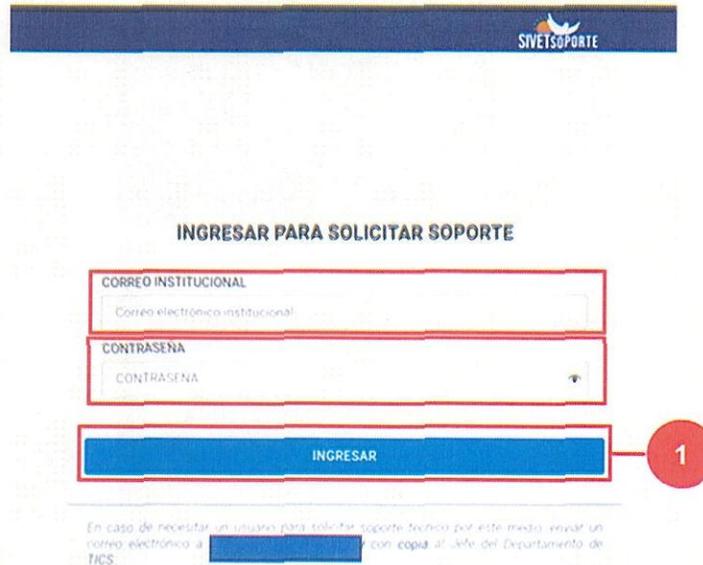
Paso 3: Se deberá hacer clic en “**Acceder**” (Figura 4) o dirigirse al siguiente enlace: [redacted] desde el navegador para iniciar sesión nuevamente con la nueva contraseña.

Figura 4: Acceso a la Intranet



Paso 4: Se deberá ingresar el correo institucional junto a la nueva contraseña creada y hacer clic en el botón “**Ingresar**” (Figura 5); si el correo y contraseña son correctos mostrará la pantalla “**Formulario de Solicitud de Soporte**” (sección 5.5).

Figura 5: Ingreso al Sistema



The screenshot shows the login interface for SIVETSOPOORTE. At the top right, there is a dark blue header with the SIVETSOPOORTE logo. Below it, the title "INGRESAR PARA SOLICITAR SOPORTE" is centered. The form consists of three main sections: a text input field for "CORREO INSTITUCIONAL" with a placeholder "Correo electrónico institucional", a text input field for "CONTRASEÑA" with a placeholder "CONTRASEÑA" and a visibility toggle icon, and a blue "INGRESAR" button. A red circle with the number "1" is placed over the "INGRESAR" button. Below the form, there is a note: "En caso de necesitar un usuario para solicitar soporte técnico por este medio, enviar un correo electrónico a [redacted] con copia al jefe del Departamento de TICS".

5.3. RESTABLECER LA CONTRASEÑA

Paso 1: Se ingresa a la dirección web [redacted] y hacer clic en el formulario de ingreso: ¿Has Olvidado la contraseña? (Figura 6).

Figura 6: Restablecer contraseña

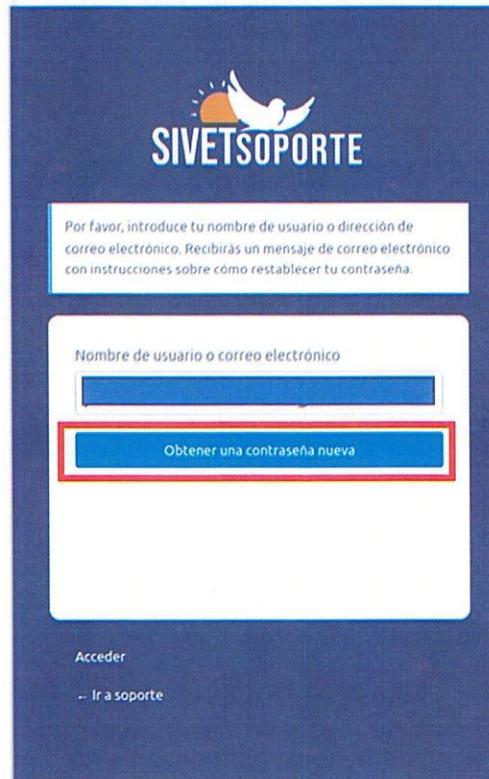


The screenshot shows the password reset page for SIVETSOPOORTE. The page has a dark blue background with the SIVETSOPOORTE logo at the top. Below the logo is a white form with two input fields: "Nombre de usuario o correo electrónico" and "Contraseña". Below the "Contraseña" field is a blue "Acceder" button. At the bottom of the form, there is a red-bordered link that says "¿Has olvidado tu contraseña?" and a smaller link below it that says "... Ir a soporte".

Paso 2: Ingresar el correo electrónico con el cual fue creado el usuario, antes hay que asegurarse que tenemos acceso al correo electrónico, luego hacer clic en **obtener una contraseña nueva** (Figura 7).



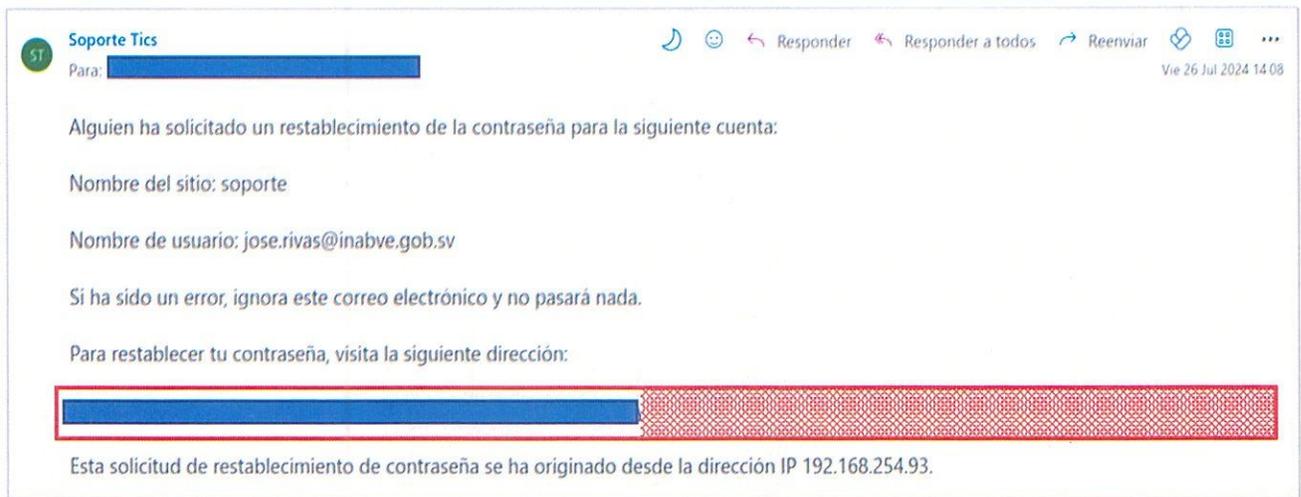
Figura 7: Restablecer contraseña



The screenshot shows the SIVETSOPORTE password reset interface. At the top is the SIVETSOPORTE logo. Below it, a text box instructs the user to enter their username or email address to receive a password reset email. A text input field is provided for this purpose. Below the input field is a blue button labeled 'Obtener una contraseña nueva', which is highlighted with a red rectangular border. At the bottom of the page, there are links for 'Acceder' and 'Ir a soporte'.

Paso 3: Verificar la bandeja de entrada del correo electrónico del usuario, recibirá una notificación y hacer clic en el enlace (Figura 8).

Figura 8: Correo de notificación



The screenshot shows an email notification from 'Soporte Tics'. The email content includes: 'Alguien ha solicitado un restablecimiento de la contraseña para la siguiente cuenta:', 'Nombre del sitio: soporte', 'Nombre de usuario: jose.rivas@inabve.gob.sv', and 'Si ha sido un error, ignora este correo electrónico y no pasará nada.' Below this text is a redacted URL, indicated by a red rectangular border. At the bottom, it states: 'Esta solicitud de restablecimiento de contraseña se ha originado desde la dirección IP 192.168.254.93.'

Paso 4: Completar los campos **nueva contraseña** y **confirmar la contraseña** con la nueva contraseña que se quiere crear y luego dar clic en “**Guardar contraseña**” (Figura 9)

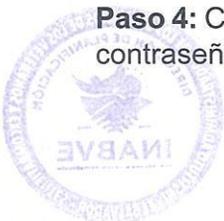


Figura 9: Cambio de contraseña



En caso de que muestre otro error o no permita cambiar la contraseña, hacer la solicitud directamente al correo [REDACTED] con copia al Jefe encargado de la Unidad de TICS.

5.4. ESTADOS DE UNA SOLICITUD

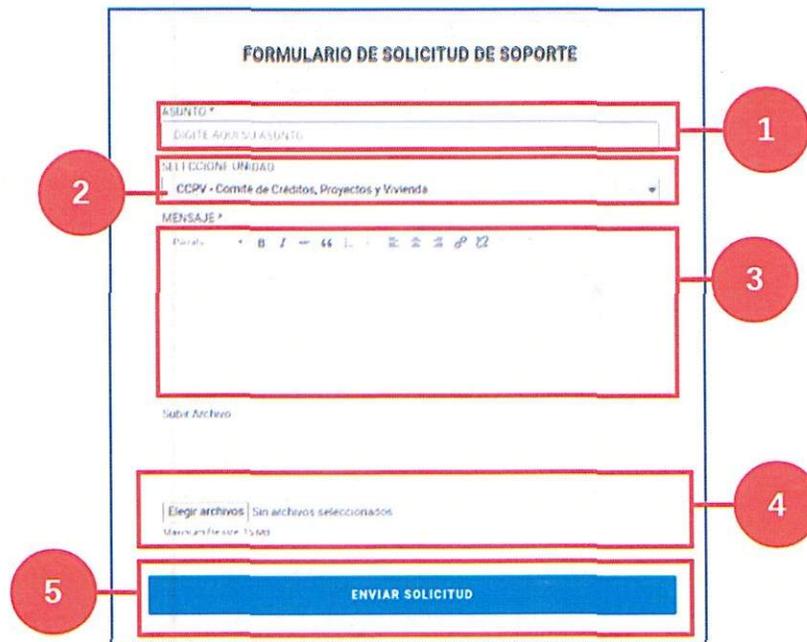
- 5.4.1. **SOLICITADO:** Estado que posee un ticket al hacer una solicitud nueva, emitirá una notificación al administrador de ticket y una notificación al usuario quien solicita soporte.
- 5.4.2. **ASIGNADO:** Estado asignado por el Técnico administrador cuando asigna a un técnico para dar solución al ticket, al hacer este cambio de estado se emitirá una notificación al correo electrónico del empleado solicitante.
- 5.4.3. **EN PROCESO:** Estado asignado por el Técnico Gestorador que está dando seguimiento a la solicitud, este estado es para indicar al propietario del ticket que está en proceso de resolución, el cambio va unido con un comentario del Técnico Gestorador.
- 5.4.4. **CERRADO:** Estado asignado por el Técnico Gestorador una vez se haya dado solución al ticket, la cual ira acompañada de un comentario. Esto emitirá una notificación que será enviada al correo electrónico de la persona solicitante.

5.5. FORMULARIO DE SOLICITUD DE SOPORTE

Esta pantalla se mostrará una vez se haya ingresado al sistema (Figura 10).



Figura 10: Formulario de solicitud de soporte



The image shows a web form titled "FORMULARIO DE SOLICITUD DE SOPORTE". It contains five main sections highlighted with red boxes and numbered callouts:

- 1:** A text input field for "ASUNTO*" with the placeholder "DIGITE AQUÍ SU ASUNTO".
- 2:** A dropdown menu for "SELECCIONA UNIDAD" with the selected option "CCPV - Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda".
- 3:** A large text area for "MENSAJE*" with a rich text editor toolbar.
- 4:** An attachment area with the text "Elegir archivos | Sin archivos seleccionados" and "Máximo archivo: 15 MB".
- 5:** A blue button labeled "ENVIAR SOLICITUD".

Paso 1: Digitar el asunto del soporte a solicitar.

Paso 2: Seleccionar Departamento/Unidad a la que pertenece.

Paso 3: Detallar brevemente el motivo de la solicitud de soporte.

Paso 4: Adjuntar imagen en formato png o jpg como comprobante del soporte que solicita de ser necesario, únicamente permite 2 archivos como máximo con un peso no máximo de 15 Megabytes.

Paso 5: Una vez ingresados los campos requeridos, hacer clic en enviar solicitud, una vez realizada la solicitud, se mostrará en pantalla el ticket solicitado con todos sus detalles para ser gestionado por el área de Soporte (Figura 11). Al mismo tiempo el solicitante recibirá un correo electrónico de notificación de la solicitud de soporte realizada (Figura 12).

NOTA: Una vez haya sido enviada la solicitud se creará el ticket con un número de gestión, el cual ya no podrá ser eliminado, en caso de haberlo solicitado por error, tendrá que enviar un correo electrónico a [REDACTED] con copia al jefe de la Unidad de TICS, haciendo mención del número de ticket y el motivo por cuál desea anularlo.

Figura 11: Solicitud de Soporte realizado

Mis Tickets

ESTADO ▼ Select Date ▼

#2025 | MOUSE NO FUNCIONA SIN BATERIA

CCPV - Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda

Solicitada:
📅 29/07/2024 ⌚ 9:16 am

Mensaje:
Buenos días,
Solicito cambio de batería para mi mouse, ya que actualmente no me funciona, creo que se quedo sin baterías.
Gracias.

Técnico Asignado: N/A ESTADO:
🕒 Última actualización: 2024-07-29 **SOLICITADO**
09:16:20

Figura 12: Notificación de Solicitud de Soporte realizado

Soporte Tics 🌙 😊 ↩ Responder ↩ Responder a todos ↶ Reenviar 📅 ⋮

Para: [Redacted] Lun 29 Jul 2024 09:16

Ticket N°: #2025
Solicitado por: [Redacted]
Departamento: CCPV - Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda

Mensaje:
Buenos días,
Solicito cambio de batería para mi mouse, ya que actualmente no me funciona, creo que se quedo sin baterías.
Gracias.

5.5.1. SOLICITUD DE SOPORTE CON ESTADO ASIGNADA

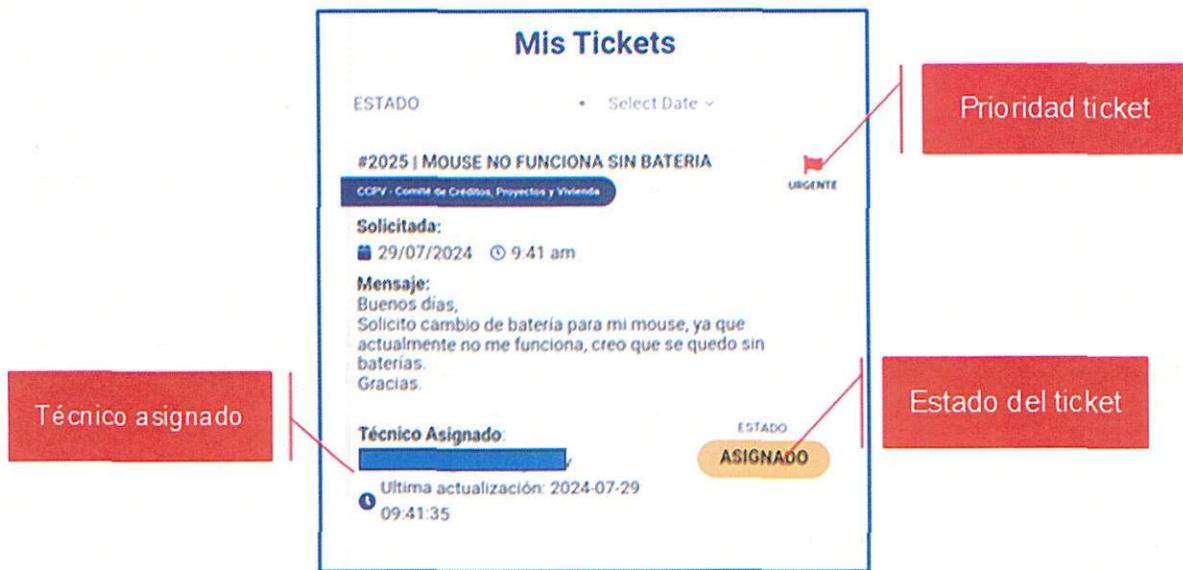
Una vez el técnico con **Rol Técnico Administrador**, realice la asignación del ticket a un técnico con **Rol Técnico Gestionador**, recibirá una notificación como se muestra en la Figura 13, de la misma forma en la plataforma se observará el estado del ticket, técnico asignado y prioridad del ticket (Figura 14).



Figura 13: Notificación de Solicitud con estado asignada



Figura 14: Ticket solicitado con estado asignada

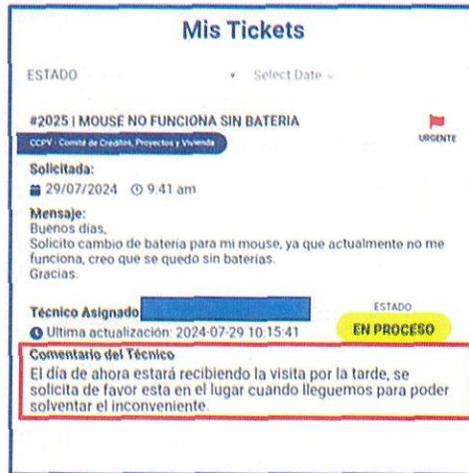


Prioridad ticket: Las prioridades del ticket las define el Técnico a cargo de Soporte Técnico, las prioridades de un ticket pueden ser una de las siguientes, orden del más bajo al más alto según se clasifique:

1. BAJA
2. NORMAL
3. ALTA
4. URGENTE



Figura 15: Ticket solicitado con estado en proceso



Mis Tickets

ESTADO ▼ Select Date ▼

#2025 | MOUSE NO FUNCIONA SIN BATERIA URGENTE

CCPV: Comité de Crédito, Proyectos y Vivienda

Solicitada: 29/07/2024 9:41 am

Mensaje: Buenos días, Solicito cambio de batería para mi mouse, ya que actualmente no me funciona, creo que se quedó sin baterías. Gracias.

Técnico Asignado [Redacted] ESTADO **EN PROCESO**

Última actualización: 2024-07-29 10:15:41

Comentario del Técnico: El día de ahora estará recibiendo la visita por la tarde, se solicita de favor esta en el lugar cuando lleguemos para poder solventar el inconveniente.

5.5.2. TICKET CERRADO

Fase final del soporte solicitado, una vez se haya dado solución al soporte técnico solicitado, el técnico asignado podrá definirle el estado al ticket como Cerrado, el cual ya no podrá modificar. Una vez cerrado el ticket, recibirá una notificación al correo electrónico del cambio de estado del ticket solicitado (Figura 16), desde el sistema también podrá ver el cambio de estado de sus tickets el cual le quedará como histórico de tickets (Figura 17).

En caso de que el ticket haya sido cerrado por el técnico asignado y el usuario que realizó la solicitud considere que no han finalizado, el Técnico Administrador podrá reaperturar el ticket por medio de una solicitud directa al correo [Redacted] con copia al jefe de la Unidad de TICS con el número del ticket del usuario quien realizó la solicitud, o bien realiza una nueva solicitud.

Figura 16: Notificación ticket cerrado o finalizado



Soporte Tics

SIVET SOPORTE

TICKET #2025 HA CAMBIADO DE ESTADO

Detalle

Información:

Título: MOUSE NO FUNCIONA SIN BATERIA
Responsable: [Redacted]

Estado: EN PROCESO

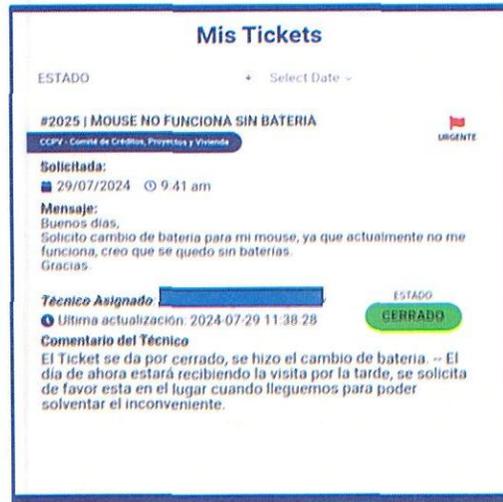
Fecha: julio 29, 2024

URL: [Abrir enlace](#)

En caso de que su Ticket haya sido marcado como estado **cerrado** y...



Figura 17: Ticket solicitado con estado cerrado



Mis Tickets

ESTADO Select Date ▾

#2025 | MOUSE NO FUNCIONA SIN BATERIA URGENTE

CCPV - Comité de Crédito, Previsión y Vivienda

Solicitada: 29/07/2024 9:41 am

Mensaje:
Buenos días,
Solicito cambio de batería para mi mouse, ya que actualmente no me funciona, creo que se quedó sin baterías.
Gracias.

Técnico Asignado: [Redacted] ESTADO: CERRADO

Última actualización: 2024-07-29 11:38:28

Comentario del Técnico
El Ticket se da por cerrado, se hizo el cambio de batería -- El día de ahora estará recibiendo la visita por la tarde, se solicita de favor esta en el lugar cuando llegemos para poder solventar el inconveniente.

5.5.3. CERRAR SESIÓN

Para cerrar sesión, hacer clic en el botón Salir (Figura 18).

Figura 18: Cerrar sesión



SOPORTE TÉCNICO

Mis Tickets Select Date ▾

FORMULARIO DE SOLICITUD DE

A SIN BATERIA URGENTE

ASUNTO *
DIGITE AQUI SU ASUNTO

Salir

6. IMPLEMENTACIÓN

La implementación de esta Guía de Usuario para solicitar soporte técnico en **SIVETSOPORTE** se llevará a cabo de manera simplificada y autoexplicativa, considerando la entrega física y electrónica de la guía, así como la creación automática de cuentas de usuario. Las etapas a seguir serán las siguientes:

DISTRIBUCIÓN DE LA GUÍA DE USUARIO

Se enviará una copia de la Guía de Usuario para solicitar soporte técnico en **SIVETSOPORTE**, la cual será enviada por correo electrónico a cada usuario creado dentro del sistema con **Rol de empleado** para asegurar la accesibilidad y conservar una referencia digital.

CREACIÓN AUTOMÁTICA DE CUENTAS

El área de Tecnologías de la Información (**TICS**) procederá a la primera creación automática de cuentas de usuario para todos los jefes y encargados de áreas/unidades. Cada usuario recibirá automáticamente un correo electrónico de bienvenida con las instrucciones necesarias para acceder al sistema SIVETSOPORTE.

CAMBIO DE CONTRASEÑA INICIAL

En el correo electrónico de bienvenida, se proporcionarán detalles sobre cómo cambiar la contraseña inicial asignada a cada cuenta. Se incluirá un enlace directo al proceso de cambio de contraseña dentro del sistema SIVETSOPORTE para mayor comodidad.

ACCESO AL SISTEMA SIVETSOPORTE

La guía detallará paso a paso el proceso de acceso al sistema utilizando las credenciales proporcionadas y el cambio de contraseña inicial.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Los usuarios con rol Técnico Administrador serán los responsables de proporcionar retroalimentación para futuras mejoras y se implementarán actualizaciones según sea solicitado por la Unidad de TICS.

8. OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Para su aprobación y difusión el presente Guía deberá cumplir lo establecido en el Instructivo para Aprobación de Documentos; asimismo, para su actualización se deberá seguir lo determinado en la Política de Revisión de Documentos.

9. VIGENCIA

La presente Guía entrará en vigencia posterior a su autorización por Gerencia General.

10. ANEXOS

Anexo 1: Enlaces y Correos

URL sistema SivetSoporte	[REDACTED]
URL Olvido contraseña	[REDACTED]
Correo electrónico administrativo	[REDACTED]
Correo soporte técnico sistema TICS	[REDACTED]