

# SISTEMA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS (SSI)

MANUAL DE USUARIO Versión 2

Lima, Noviembre 2021



# CONTENIDO

1. Ingresar incidencia	4
2. Reporte de incidencias	7
3. Envío de Incidencia (CORREO)	8
4. Ver asignaciones de equipos	9



### CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	DESCRIPCIÓN / ESTADO
			-	
01	03/12/2015	Luis Farfan Melgar		Versión Inicial
			Frank Bravo	
02	25/11/2021	Jose Lujan		Versión Actual



# 1. Ingresar incidencia

Para el ingreso de incidencias, ingresar a la siguiente ruta:

http://webinei.inei.gob.pe/ssi/Admin/Atencion\_tecnico

Donde podrá empezar a enviar sus incidencias, con su usuario y contraseña creados.

AdminOTIN	E FIGUER
Nueva Atención	
B Ver Atenciones	INFORMACION DEL USUARIO INFORMACION DEL EQUIPO A CARGO
֎ Ver Equipos Asignados	Solicitante: FigUEROA ROJAS LOURDES JACKELINE Correo del Solicitante: Lourdes: Figueroaginei.gob.pe Oficina PROYECTOCENEC Sede o Local Sede Central
	Tipo de Solicitud:(*)       Selecciona tu sede:(*)         Titulo:(*)       Selecciona tu sede o local         Titulo:(*)       Selecciona tu sede o local         * Suba su Archivo       *
	Envirol F 2015 0 TH All dollar second

Ingresar tipo solicitud de la incidencia detectada e indicar ubicación actual.

REGISTRO DE LA SOLICITUD - SSI								
Tipo de Solicitud:(*) Recuperación de archivos *	Selecciona tu sede:(*) Sede Ribeyro × ×							
Título:(*)								



#### Descripción de la Incidencia

Detallar según tipo de incidencia, la descripcion a subsanar con la explicación del caso.

Título:(*)	
Recuperación de archivos	
Descripción de la Incidencia:(*)	
Los archivos que estaban copiando hacia una nueva carpeta no eran encontrados y no se podía concluir el proceso.	
	_
+ Suba su Archivo:	
Seleccionar archivo No se eligió archivo	

### Subir un archivo (Opcional)

Para una mejor apreciación del problema, se sugiere adjuntar las imágenes capturadas de los errores detectados.

🕂 Suba su Archivo:

Seleccionar archivo Doc121.docx

Enviar Incidencia



### Enviar Incidencia

Luego de haber completado todos los campos, se procede a enviar la incidencia para su solución.





### 2. Reporte de incidencias

### Mis incidencias

- En esta opción me muestra todas las incidencias registradas y enviadas donde me muestra los siguientes campos.
- **Numero Incidencia.** De manera correlativa me muestra la numeración de las incidencias.
- Técnico.- Puedo saber que técnico está asignado para la solución del problema.
- Categoría.- Según el tipo de incidencia ingresado.
- Fecha inicio.- De la generación y envió de la incidencia.
- Fecha Cierre.- Cuando la atención se da por concluido.
- Estado Incidencia.- Por defecto debe aparecer como Nuevo porque este aún no ha sido atendido, pero al ya ser atendido saldrá que esta cerrado.

AdminOTIN	Ξ							FIG	UEROA ROJAS LOURDES JAC			
🐵 Nueva Atención												
🐵 Ver Atenciones		INFORMACION	N DEL USUARIO		IN	FORMACION DEL EQU						
🐵 Ver Equipos Asignados			Colicitorio FIOUEDOA D		# TIPO		C.P.	MARCA				
		(D)=	Correo del Solicitante:Lo	Solicitante: FIGUEROA ROJAS LOURDES JACKELINE Correo del Solicitante: Lourdes.Figueroa@inei.gob.pe Oficina:PROYECTOCENEC Sede o Local: Sede Central		CPU						
			Sede o Local: Sede Cent			MONITOR						
					3.	TECLADO						
	Mis incidencias											
	COLUMNA	TEXTO A BUSCAR	COLUMNA	TEXTO A BUSCAR	COL	UMNA	TEXTO A BUSCAR					
	AÑO	2019 💙	NUMERO INCIDENCIA		EST/	ADO	TODO V					
	FECHA INICIO		TÉCNICO		LIMPIAR CAMPOS		IGLIMPIAR					
	Mostrar 10 → regis	stros										
	Número Incidencia	a Técnico		Categoría		Sede o Local	Fecha Inicio	Fecha Cierre	Estado Incidencia			
	45561	JOSE ALBERTO LUJAI	N HUACHHUACO	Recuperación de archivos		Sede Ribevro	2019-11-08 13:00:07	2019-11-08 03:15:12	CERRADO			
	45531	JOSE ALBERTO LUJA	N HUACHHUACO	Solicitud de Backup de archivos		Sede Ribeyro	2019-11-07 19:03:33	2019-11-08 03:16:35	CONFORMIDAD			
	45333	JOSE ALBERTO LUJA	N HUACHHUACO	Problemas con el Correo		Sede Ribeyro	2019-11-05 18:42:17	2019-11-06 09:22:58	CONFORMIDAD			
	44182	JOSE LUIS GIRON ZA	MBRANO	Otros		Sede Ribeyro	2019-10-04 05:45:50	2019-10-04 05:47:49	CERRADO			
	44177	ALMEIDA CRUZ ROSA	ERIKA	Configuracion de Usuario		Sede Ribeyro	2019-10-04 04:39:10	2019-10-04 04:43:00	CONFORMIDAD			
	41063	JOSE LUIS GIRON ZA	MBRANO	Configuracion de Impresora		Sede Ribeyro	2019-07-17 10:32:16	2019-07-17 10:36:43	CERRADO			
	41042	Practicante Ribeyro		Configuracion de Usuario		Sede Ribeyro	2019-07-16 04:26:30	2019-07-16 04:29:41	CERRADO			
	40909	JUAN CARLOS FLORE	S ANDIA	Problemas con aplicaciones		Sede Central	2019-07-12 12:44:52	2019-07-12 12:46:55	CERRADO			
	40504	JOSE ALBERTO LUJA	N HUACHHUACO	Problemas con el compartir de archiv	vos	Sede Central	2019-07-05 14:59:29	2019-07-05 03:26:26	CONFORMIDAD			
	37006	JOSE ALBERTO LUJA	N HUACHHUACO	Problemas con internet		Sede Central	2019-04-01 11:50:50	2019-04-01 06:43:46	CONFORMIDAD			



### 3. Envío de Incidencia (CORREO)

Para la atención correspondiente según el técnico asignado, esta incidencia es enviado vía (correo) al técnico correspondiente donde recepciona el correo y le detalla y describe la incidencia para su atención correspondiente.

De: Soporte Tecnico (Help Desk) Enviado el: viernes, 8 de noviembre de 2019 13:00 Para: Lourdes Figueroa Rojas CC: Juan Flores Andia; Soporte Tecnico (Help Desk) Asunto: INCIDENCIA REGISTRADA Nº 45561



### Sistema de Servicios Informáticos

Gracias por enviar su solicitud:

#### DETALLES DE LA INCIDENCIA

Numero Ticket:45561

Usuario:LOURDES JACKELINE FIGUEROA ROJAS Sede o Local: Sede Ribeyro

Fecha de Creación: 2019-11-08 13:00:07

Titulo:Recuperación de archivos

#### DESCRIPCION DE LA INCIDENCIA

Los archivos que estaban coplando hacia una nueva carpeta no eran encontrados y no se podía concluir el proceso.

#### **TECNICO ASIGNADO**

JUAN CARLOS FLORES ANDIA

#### **CERRAR SESIÓN:**

Para salir de la aplicación, deberá dar clic en la siguiente opción:





# *4. Ver asignaciones de equipos*

A la fecha actual de este documento es este el último cambio agregado al ssi el cual permite mostrar las asignaciones que fueron registradas desde el SGRI. Es un resumen de equipos totales. NOTA: estos resúmenes pueden ser descargados en archivos Excel.

AdminOTIN												RANK BRAVO MENDOZA	
<ul> <li>Nueva Atención</li> <li>Ver Atenciones</li> </ul>	LISTA TOTAL DE	E EQUIPO	DS 🖷		LISTA CONTROL PATRIMONIAL								
🐵 Ver Equipos Asignados	EQUIPOS			CANTIDAD	CPU	MONITOR	TECLADO	IMPRESORA	PROYECTOR	TABLET			
	CPU			4	38933	45403	51572				FRANK BRAVO MENDOZA		
	MONITOR			5	38443	50621	40619						
EDORTE	TECLADO			5	39287	39560	41277					Cerrar Sesion	
					45259	39907	41363						
EPENDIE						39617	40676						
NTE DEL													
SGRI	LISTA GENERAL	LDEEQU	IPUS AS	IGNADOS A									
	SEDE	PISO	DEP	SUB		AREA			FECHA ASIGNACION	CODIGO	REC.INF.	NOMBRE REC.	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	co	AREA DE TRAE	AJO DE SOPORTE TEO	CNICO .	Jul 8 2021 10:53:54:277AM	38933		CPU	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	co	AREA DE TRAE	AJO DE SOPORTE TEC	CNICO .	Jul 8 2021 10:53:54:277AM	39907		MONITOR	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	co	AREA DE TRAE	AJO DE SOPORTE TEC	CNICO .	Jul 8 2021 10:53:54:277AM	40619		TECLADO	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI		AREA DE TRAE	AJO DE SOPORTE TEO	CNICO .	Jul 8 2021 10:53:54:277AM	38443		CPU	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	0	AREA DE TRAE	AJO DE SOPORTE TEC	CNICO .	JUI 8 2021 10:53:54:277AM	39560		MONITOR	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	00	AREA DE TRAB	IAJO DE SOPORTE TEC		UI 8 2021 10:53:54:277AM	41277		TECLADO	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	00	AREA DE TRAB	AJO DE SOPORTE TEC		UI 20 2021 03:44:42:433PM	45259		CPU	
	Sede Central	2	OTIN		~~	AREA DE TRAD	AJO DE SOPORTE TEC		UI 20 2021 03:44:42:433PM	45403		MONITOR	
	Sede Central	2	OTIN	OFICINA EJECUTIVA DE SOPORTE TECNI	00	AREA DE TRAB	IAJO DE SOPORTE TEC		UL20 2021 03:45:26:643PM	59617		TECLADO	
	Sede Central	2	OTIN		~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				ul 15 2021 00.43.20.643PM	20297		CDU	
	Sode Control	2	OTIN		~~				IN 16 2021 10:00:20:423AM	55207		MONITOD	