
	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

Manual de Usuario del Módulo Soporte



Abril de 2022





	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

Tabla de contenido



1.	Introducción	4
2.	Descripción general del proyecto.....	4
2.1	Propósito	4
2.2	Objetivo General	4
2.3	Objetivos Específicos.....	5
2.4	Supuestos y restricciones	5
3.	Arquitectura y componentes de software.....	5
3.1	Modelo vista controlador (MVC).....	5
3.2	Flujo MVC.....	6
4.	Lenguajes de programación a utilizar	8
4.1	PHP	8
4.2	CSS.....	8
4.3	JS.....	8
4.4	Bootstrap	8
5.	Requerimientos de Desarrollo para Canal Capital	9
5.1	Intranet	9
5.2	Ayudas del software.....	9
6.	Descripción general Modulo Soporte.....	9
6.1	Propósito	9
6.2	Objetivo General	9

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

6.3	Objetivos Específicos.....	9
7.	Interacción como agente interno Canal Capital	10
7.1	Ingreso:.....	10
7.2	Proceso:	12
7.3	Final:	14

Tabla de Figuras

Figura 3.1	Modelo vista controlador (MVC).....	6
Figura 3.2	Flujo MVC	7
Figura 7.1	Visualización Intranet	10
Figura 7.2	Visualización Intranet – ERP	10
Figura 7.3	Ingreso.....	11
Figura 7.4	Visualización Usuario - Contraseña.....	11
Figura 7.5	Visualización Módulos	12
Figura 7.6	Visualización Soporte	12
Figura 7.7	Nuevo Soporte.....	13
Figura 7.8	Visualización Campos Soporte	13
Figura 7.9	Registrar	14

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

1. Introducción

Canal Capital planteo en su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2021-2024 en sus rupturas estratégicas la capacidad para implementar y hacer uso de recursos de software a través del desarrollo en casa, debido a las dificultades técnicas, financieras y procedimentales que presenta la adquisición de software propietario.

Diseñada la estrategia para implementar componentes de software desarrollados en la entidad, el área de sistemas definió cuales serían las mejores prácticas y recursos de arquitectura que permitieran brindar un ciclo de vida óptimo a los productos desarrollados con base en la premisa de calidad, seguridad, fiabilidad y disponibilidad.

La adecuada definición de un proceso de software aumenta la posibilidad de que un proyecto obtenga un producto de calidad aceptable. En la presente entrega se mostrará los manuales de usuario correspondientes a cada uno de los módulos implantados en el proyecto determinado. Referenciando la metodología de la función elegida.

El módulo de Soporte es una herramienta diseñada para agentes externos e internos de Capital, colocando a disposición una mesa de ayuda donde los usuarios podrán exponer consultas técnicas y solicitar la solución de incidencias presentadas en los diferentes ámbitos como la intranet, OrdPago, equipos de cómputo y red, entre otros.



2. Descripción general del proyecto

2.1 Propósito

El propósito de este desarrollo de software es definir las actividades, los términos y la implementación de un sistema de registro integrados por módulos para **Canal Capital** de forma virtual.

2.2 Objetivo General

Explicar paso a paso como se debe interactuar en los diferentes módulos con el manual de usuario.

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

2.3 Objetivos Específicos

1. Parametrizar cada uno de los módulos de tal forma que permita al área encargada administrar los diferentes procesos.
2. Digitar en cada uno de los módulos descritos dependiendo de la solicitud.
3. Garantizar el correcto funcionamiento y confiabilidad del software.
4. Crear, visualizar y hacer seguimiento a cada uno de los procesos, registros y solicitudes.

2.4 Supuestos y restricciones

El sistema está destinado a ser el medio principal de registro para cada una de las áreas y procesos de **Canal Capital** para el 2022.

3. Arquitectura y componentes de software

3.1 Modelo vista controlador (MVC)



Es un estilo de arquitectura de software que separa los datos de una aplicación, la interfaz de usuario, y la lógica de control en tres componentes distintos.

Se trata de un modelo muy maduro y que ha demostrado su validez a lo largo de los años en todo tipo de aplicaciones, y sobre multitud de lenguajes y plataformas de desarrollo.

El *Modelo* que contiene una representación de los datos que maneja el sistema, su lógica de negocio, y sus mecanismos de persistencia.

La *Vista*, o interfaz de usuario, que compone la información que se envía al cliente y los mecanismos interacción con éste.

El *Controlador*, que actúa como intermediario entre el Modelo y la Vista, gestionando el flujo de información entre ellos y las transformaciones para adaptar los datos a las necesidades de cada uno.

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

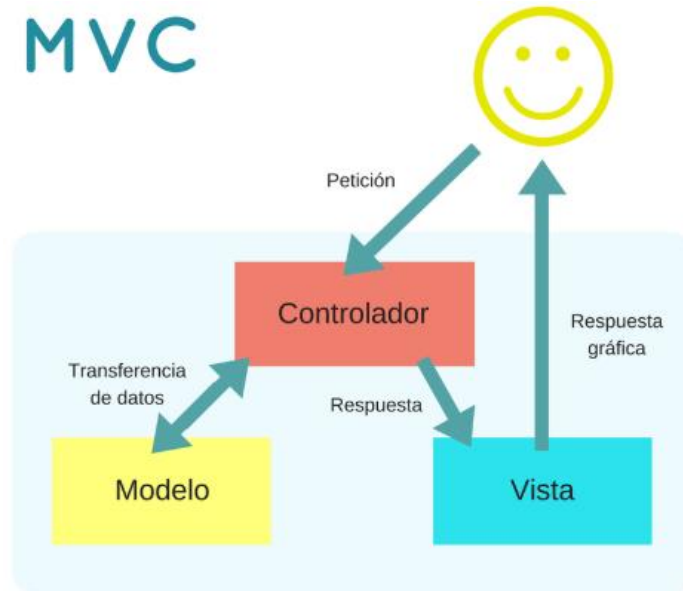


Figura 3.1 Modelo vista controlador (MVC)

3.2 Flujo MVC



El usuario interactúa con la interfaz de usuario de alguna forma. El controlador recibe la notificación de la acción solicitada por el usuario. El controlador gestiona el evento que llega, frecuentemente a través de un gestor de eventos (handler) o callback.

El controlador accede al modelo, actualizándolo, posiblemente modificándolo de forma adecuada a la acción solicitada por el usuario. Los controladores complejos están a menudo estructurados usando un patrón de comando que encapsula las acciones y simplifica su extensión.

El controlador delega a los objetos de la vista la tarea de desplegar la interfaz de usuario. La vista obtiene sus datos del modelo para generar la interfaz apropiada para el usuario donde se refleja los cambios en el modelo.

La interfaz de usuario espera nuevas interacciones del usuario, comenzando el ciclo nuevamente.

Se utiliza todo de forma modular para facilitar la adición de nuevos procesos, facilita las pruebas y permite encontrar y manejar los errores de una mejor manera. Dentro del canal se organiza la carpeta de la siguiente manera:

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

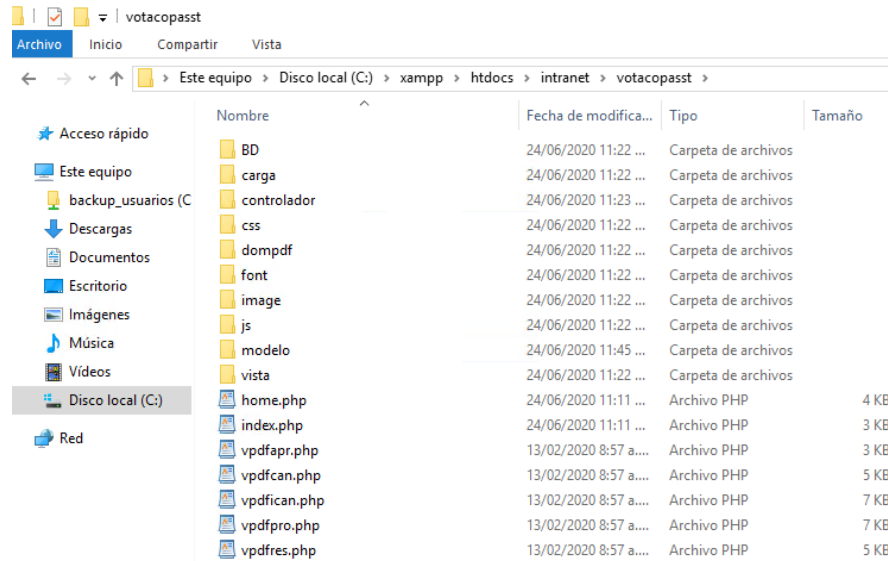




Figura 3.2 Flujo MVC

Dentro de la ruta `c:\xampp\htdocs\intranet\` se coloca el nombre de la carpeta del proceso o producto a desarrollar, allí encontraremos las siguientes carpetas:

- **Modelo:** Se encuentran todas las clases que permiten la conexión a base de datos y consultas.
- **Controlador:** Se encuentran todas las variables, funciones y lógica de cada uno de los procesos necesarios.
- **Vista:** En esta carpeta se almacenan los llamados al controlador y a las funciones que muestran la información solicitada por el usuario.
- **BD:** Script de la base de datos y procedimientos almacenados para el funcionamiento de la base de datos en MySQL.
- **Css:** Páginas de estilo para el diseño del sitio, incluyendo el framework de diseño Bootstrap
- **Js:** Archivos JavaScript para el funcionamiento de validaciones y diferentes funcionalidades del lado del cliente.
- **Font:** Se almacenan los tipos de letras necesarios para el desarrollo.
- **Image:** Se encuentran todas las imágenes que se utilizan en el software incluyendo iconos, banner, logos, entre otros.
- **Otras carpetas:** Se crean de acuerdo al proyecto o necesidades del software

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

4. Lenguajes de programación a utilizar

4.1 PHP

Acrónimo recursivo en inglés de PHP: Hypertext Preprocessor (preprocesador de hipertexto), es un lenguaje de programación de propósito general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico. Fue uno de los primeros lenguajes de programación del lado del servidor que se podían incorporar directamente en un documento HTML en lugar de llamar a un archivo externo que procese los datos. El código es interpretado por un servidor web con un módulo de procesador de PHP que genera el HTML resultante.

4.2 CSS



CSS (siglas en inglés de Cascading Style Sheets), en español "Hojas de estilo en cascada", es un lenguaje de diseño gráfico para definir y crear la presentación de un documento estructurado escrito en un lenguaje de marcado. Es muy usado para establecer el diseño visual de los documentos web, e interfaces de usuario escritas en HTML.

4.3 JS

JavaScript (abreviado comúnmente JS) es un lenguaje de programación interpretado, dialecto del estándar ECMAScript. Se define como orientado a objetos, basado en prototipos, imperativo, débilmente tipado y dinámico. Se utiliza principalmente en su forma del lado del cliente (client-side), implementado como parte de un navegador web permitiendo mejoras en la interfaz de usuario y páginas web dinámicas.

4.4 Bootstrap

Es una biblioteca multiplataforma o conjunto de herramientas de código abierto para diseño de sitios y aplicaciones web. Contiene plantillas de diseño con tipografía, formularios, botones, cuadros, menús de navegación y otros elementos de diseño basado en HTML y CSS, así como extensiones de JavaScript adicionales. A diferencia de muchos frameworks web, solo se ocupa del desarrollo front-end.

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

5. Requerimientos de Desarrollo para Canal Capital

En los desarrollos actuales para Canal Capital se está desarrollado en lenguaje PHP con MYSQL, bajo una plataforma CMS WORDPRESS (Sistema administrador de contenidos, sobre la cual se encuentra la intranet desde este se realiza el llamado y acceso al software) y arquitectura MVC (Modelo, Vista, Controlador), con base de datos diseñada a la medida.

5.1 Intranet

La intranet se encuentra en un servidor virtualizado el cual tiene copias de seguridad en caso de siniestro; además se tiene instalado el servidor de internet Apache, MySQL, PHPMYADMIN (Por medio del instalador XAMPP).

5.2 Ayudas del software

Se realiza un manual de usuario que muestre cada uno de los formularios o vistas que se encuentran desarrollados, aparte de ello, el área de sistema da soporte a los módulos desarrollados.

6. Descripción general Modulo Soporte

6.1 Propósito



El módulo de Soporte es una herramienta diseñada para agentes externos e internos de Capital, colocando a disposición una mesa de ayuda donde los usuarios podrán exponer consultas técnicas y solicitar la solución de incidencias presentadas en los diferentes ámbitos como la intranet, Ord pago, equipos de cómputo y red, entre otros.

6.2 Objetivo General

Explicar paso a paso como se debe interactuar en el módulo de soporte, preservando un testimonio valido para su debido seguimiento y control.

6.3 Objetivos Específicos

- Brindar parámetros que regulen los servicios solicitados al área de sistemas.
- Garantizar el correcto funcionamiento del módulo soporte.
- Hacer el respectivo seguimiento a cada uno de los soportes solicitados acompañado del área encargada.

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

7. Interacción como agente interno Canal Capital

7.1 Ingreso:

Para a ingresar al módulo de *soporte* es necesario seguir los siguientes pasos:

- I. En el navegador de su preferencia digite el siguiente link:

<http://intranet.canalcapital.gov.co/intranet/>

- II. Aparecerá la siguiente visualización:

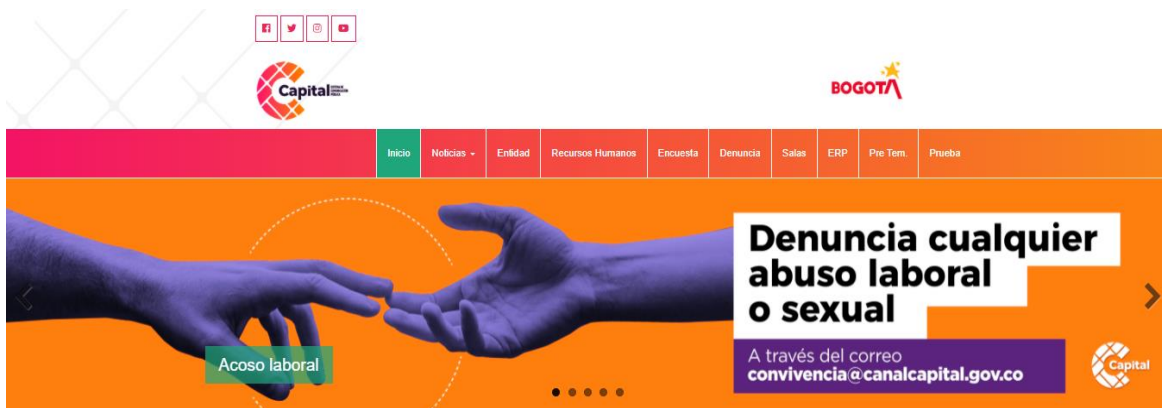


Figura 7.1 Visualización Intranet

- III. En la parte superior de la página, encontrara diferentes accesos, diríjase al botón *ERP* (si es usuario de la ERP):

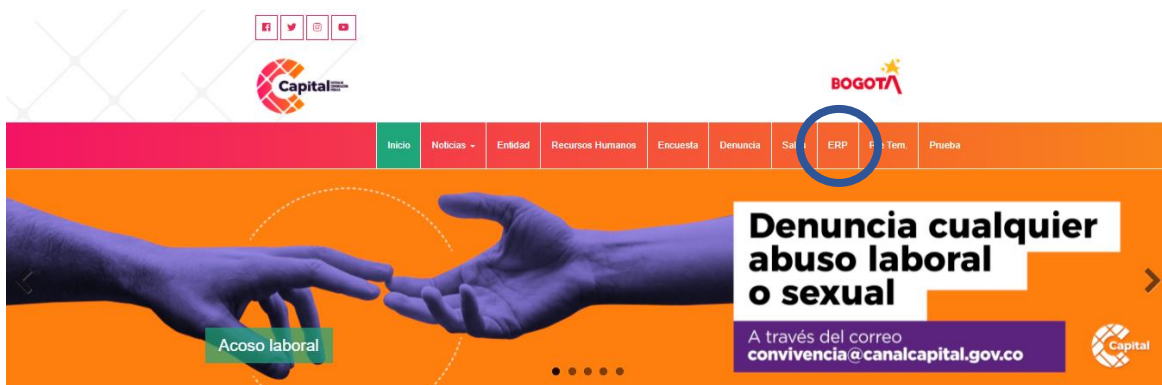




Figura 7.2 Visualización Intranet – ERP

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

- IV. Al momento de dar clic, le solicita que se logue e ingrese con el usuario y contraseña ya asignada por el área de sistemas (solo para usuarios de la ERP):

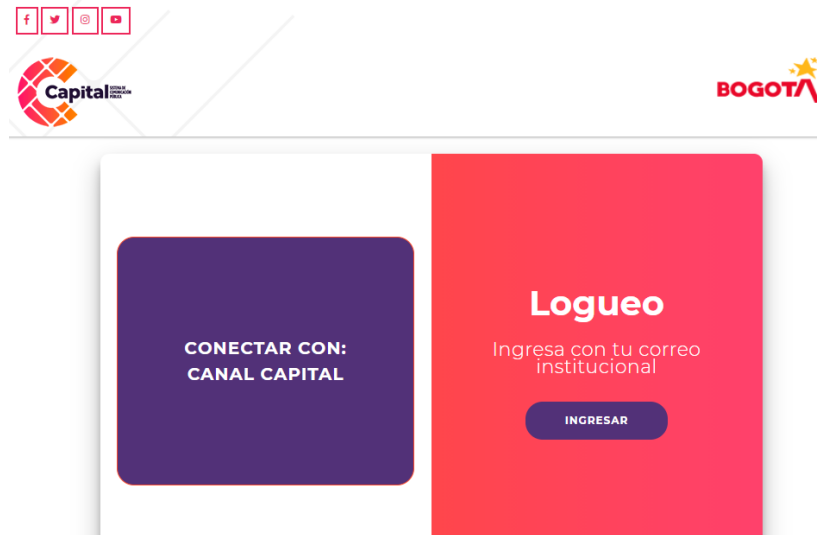


Figura 7.3 Ingreso

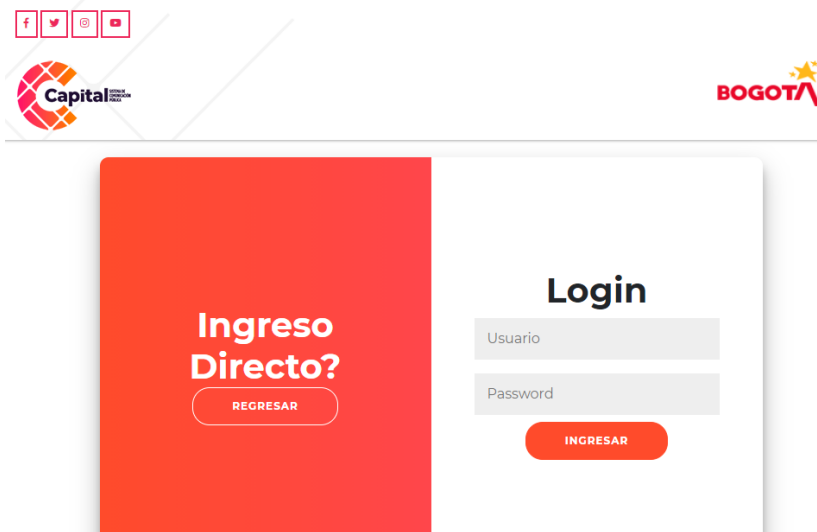




Figura 7.4 Visualización Usuario - Contraseña

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

- V. Ingrese a la intranet, y al momento, él le mostrara los diferentes módulos donde usted dará clic en el módulo de *soporte* (solo para usuarios de la ERP):

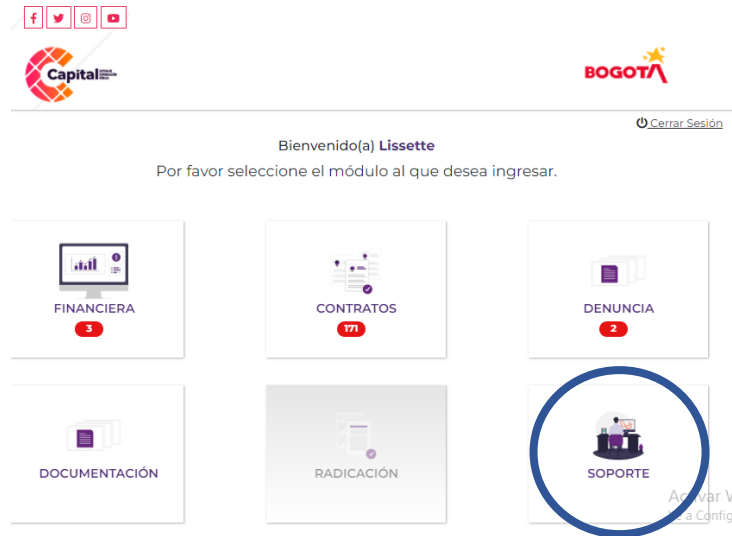
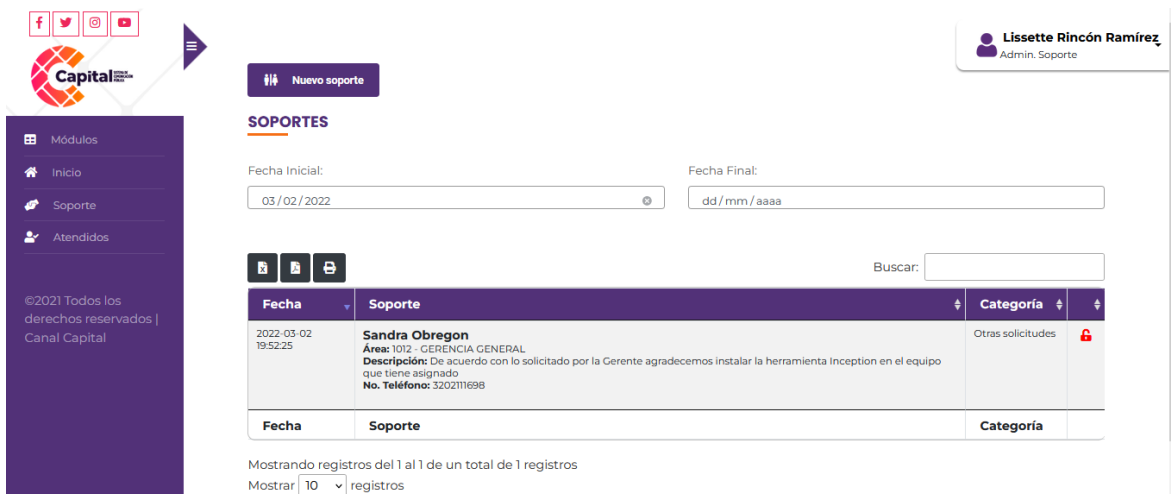


Figura 7.5 Visualización Módulos

7.2 Proceso:

- VI. Mostrará la siguiente página:



Nuevo soporte

SOPORTES



Fecha Inicial: Fecha Final:

Buscar:

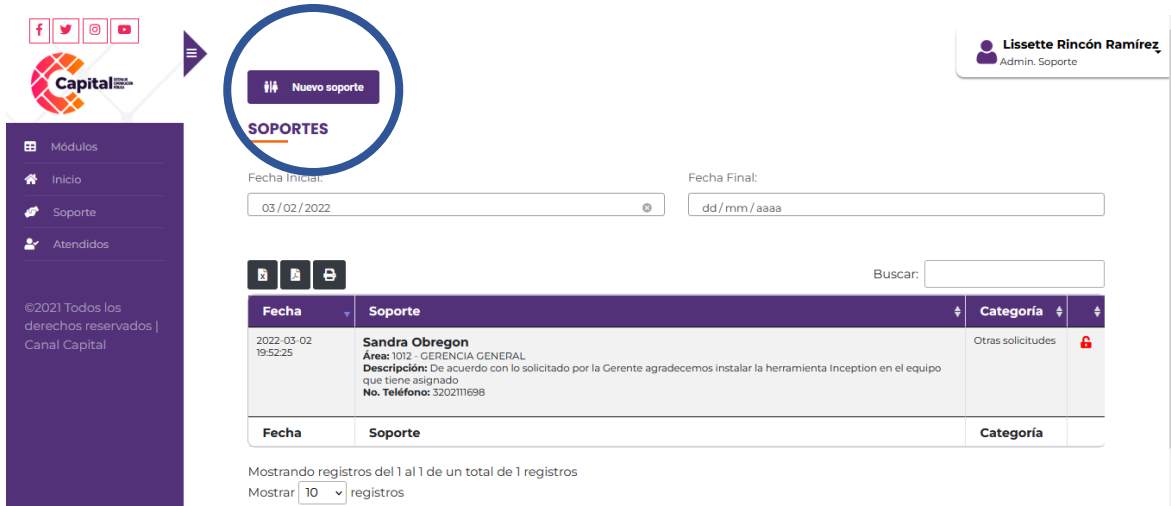
Fecha	Soporte	Categoría	
2022-03-02 19:52:25	Sandra Obregon Área: 1012 - GERENCIA GENERAL Descripción: De acuerdo con lo solicitado por la Gerente agradecemos instalar la herramienta Inception en el equipo que tiene asignado No. Teléfono: 320211698	Otras solicitudes	
Fecha	Soporte	Categoría	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros
Mostrar registros

Figura 7.6 Visualización Soporte

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

VII. Para generar un *nuevo soporte* por favor dar clic en el botón *Nuevo Soporte*:



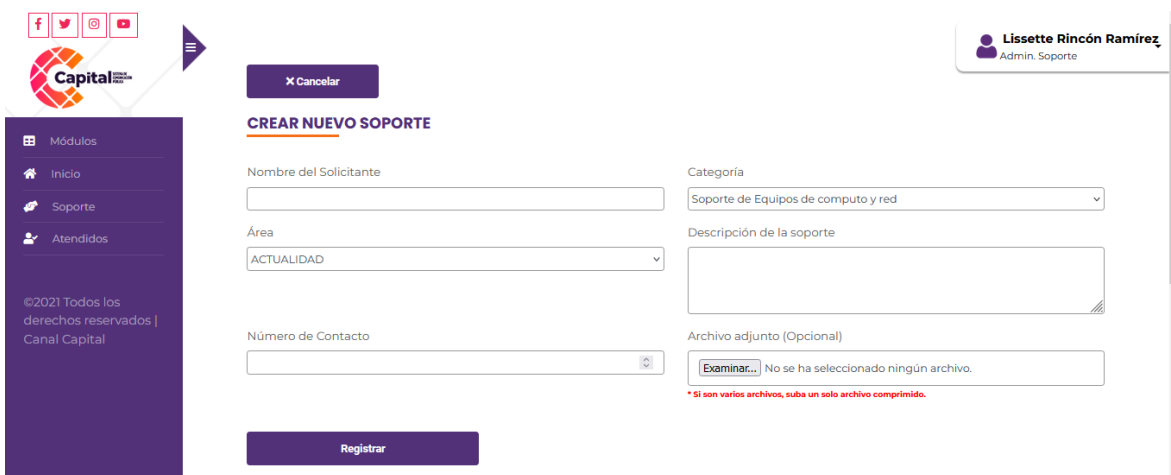
Fecha Inicial: 03/02/2022 Fecha Final: dd/mm/aaaa

Fecha	Soporte	Categoría
2022-03-02 19:52:25	Sandra Obregon Área: 1012 - GERENCIA GENERAL Descripción: De acuerdo con lo solicitado por la Gerente agradecemos instalar la herramienta Inception en el equipo que tiene asignado No. Teléfono: 320211698	Otras solicitudes

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros
Mostrar 10 registros

Figura 7.7 Nuevo Soporte

VIII. Al dar clic, aparecerá los siguientes campos a completar:



CREAR NUEVO SOPORTE

Nombre del Solicitante:

Categoría: Soporte de Equipos de computo y red

Área: ACTUALIDAD

Descripción de la soporte:



Número de Contacto:

Archivo adjunto (Opcional): Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.
* Si son varios archivos, suba un solo archivo comprimido.

Registrar

Figura 7.8 Visualización Campos Soporte

- **Nombre del solicitante:** Digite su nombre.
- **Categoría:** Seleccione la categoría de la cual desea generar el soporte.

	MANUAL DE USUARIO DEL MÓDULO SOPORTE	CODIGO: AGRI-SI-MN-012	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/04/2022	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

- **Área:** Seleccione el área donde presenta el soporte.
- **Descripción del soporte:** Escriba una descripción con sus propias palabras dando a entender su soporte de forma más textual.
- **Numero de contacto:** Digite su número de teléfono o celular.
- **Archivo evidencias en *zip:** Este campo es opcional y puede subirlos como complemento del soporte (Ejemplo: fotos, video cortos, entre otros).

7.3 Final:

- IX. Al momento de terminar de digital los campos solicitados, obture en el botón registrar para que este quede guardado en la base de datos y pueda ser visualizado generando seguimientos por el área encargada.

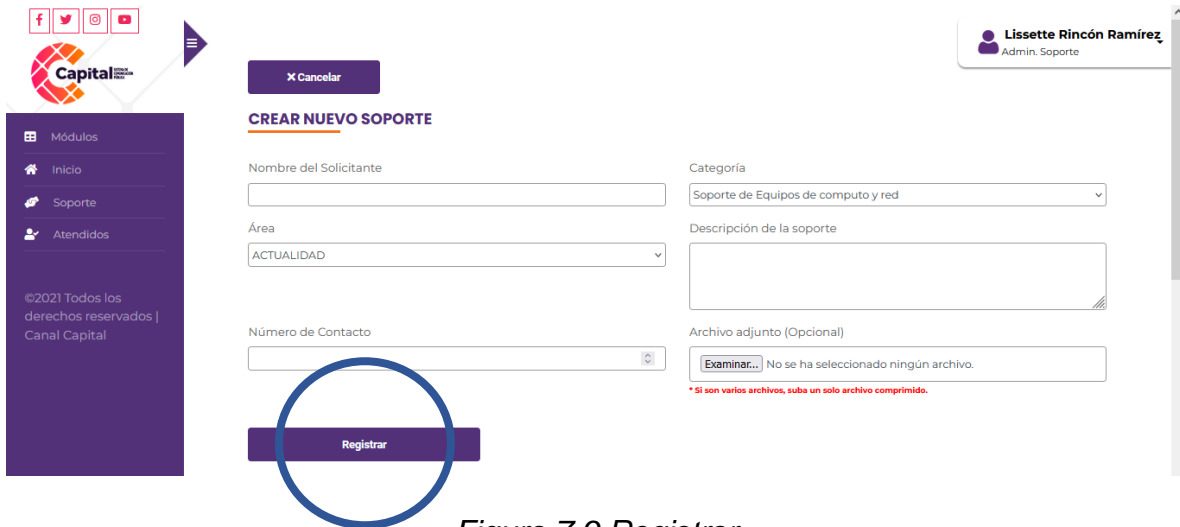


Figura 7.9 Registrar