



# HONDURAS COMPRA BIEN

## MANUAL DE USUARIO INTERNO-GLPI-01

VERSIÓN: 001

FECHA: 25/07/2019

### Contenido

I. MANUAL DE USUARIO INTERNO DE GLPI.....	2
1. OBJETIVOS GENERALES .....	2
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	2
2. DEFINICIONES .....	2
3. EXPLICACIÓN DE FLUJO DE OPERACIÓN.....	3
4. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI.....	4
MEJORES PRACTICAS .....	15
HOJA DE CONTROL .....	18

QUEDA PROHIBIDO CUALQUIER TIPO DE EXPLOTACIÓN Y, EN PARTICULAR, LA REPRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, COMUNICACIÓN PÚBLICA Y/O TRANSFORMACIÓN, TOTAL O PARCIAL, POR CUALQUIER MEDIO, DE ESTE DOCUMENTO SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO EXPRESO Y POR ESCRITO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA.

## **I. MANUAL DE USUARIO INTERNO DE GLPI**

---

### **1. OBJETIVOS GENERALES**

---

Tener un canal único de comunicación entre los diferentes departamentos de ONCAE y los usuarios externos (Instituciones y Ciudadanía general ), con el cual estos puedan realizar consultas/ solicitudes, donde permita tener una comunicación y gestión efectiva respuesta de incidentes y solicitudes al los usuarios externos.

#### **1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

---

- Registrar y optimizar todas las solicitudes e incidencias de las diferentes Instituciones y Ciudadanía General a través de la herramienta sistemas tickets GLPI.
- Recolección de información de solicitudes e incidentes para el análisis e interpretación de datos.
- Llevar un registro histórico con las conformidades de los usuarios, tickets pendientes.

### **2. DEFINICIONES**

---

**GLPI:** Es un sistema de solución de gestión de servicio de tecnología de la información que permitirá tener un mejor control sobre las solicitudes e incidencias de los usuarios, de tal manera poder receptar todos los requerimientos y poder gestionarla de una manera ordenada y rápida.

**INCIDENTES:** Es un acontecimiento repentino relacionado con el servicio que afecta negativamente la calidad del mismo ejemplo: es algún evento que sucedió, (se arruina un equipo, fallos en el servicio, problema en general)

**SOLICITUDES:** Es un requerimiento del usuario externo hacia el sistema de contrataciones y adquisiciones del estado para que este le ayude a resolver su problema., ejemplo es un requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.

**SISTEMA DE TICKETS:** Es un sistema que administra los incidentes y solicitudes emitidas.

**TICKETS:** Es un número que se genera al momento de emitir un incidente o solicitudes.

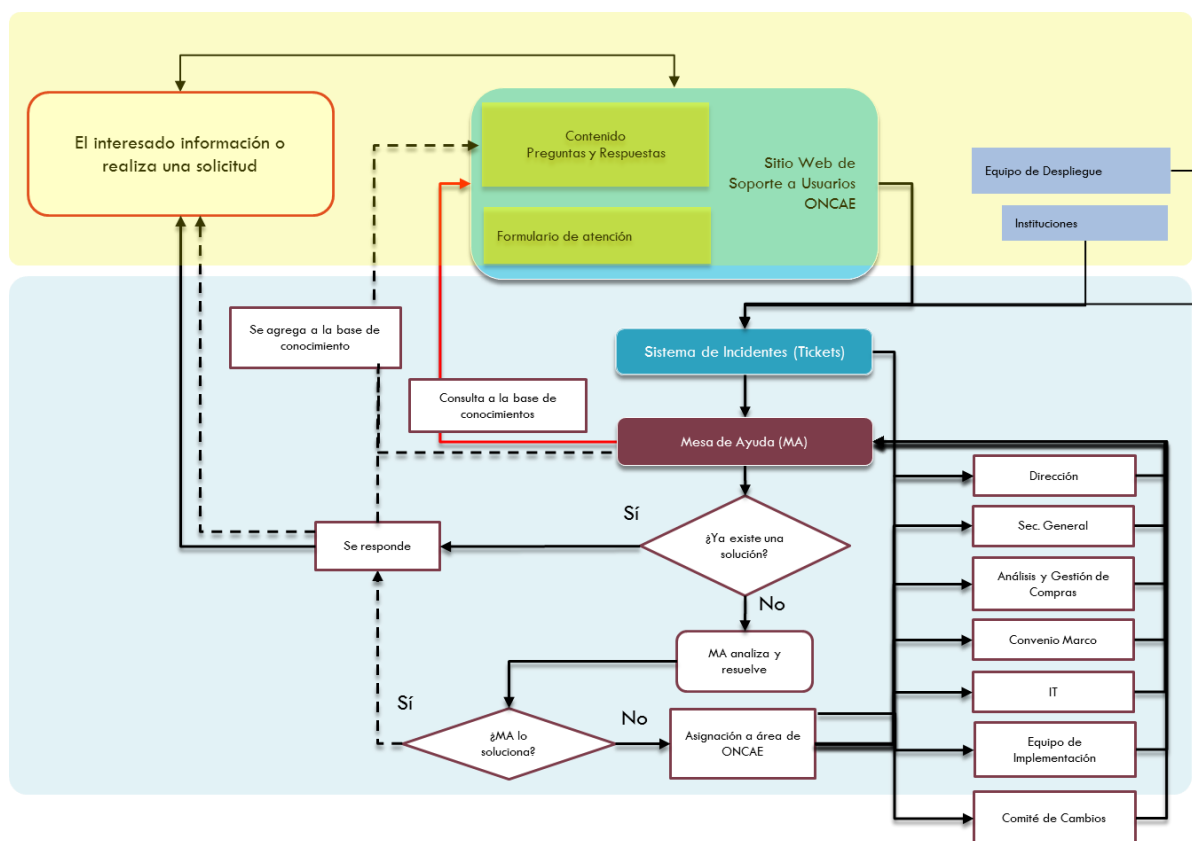
**USUARIO EXTERNO:** Todo aquel usuario que genera una consulta a través del sistema de tickets GLPI.

**USUARIO INTERNO:** Todo aquel usuario de cualquier departamento de ONCAE que recibe, un ticket GLPI, para brindar una respuesta al Usuario Externo.

**PORTAL DE SOPORTE:** Canal único de comunicación para reportar solicitudes e incidentes dentro de todos los sistemas y servicios que brinda ONCAE.

### 3. EXPLICACIÓN DE FLUJO DE OPERACIÓN

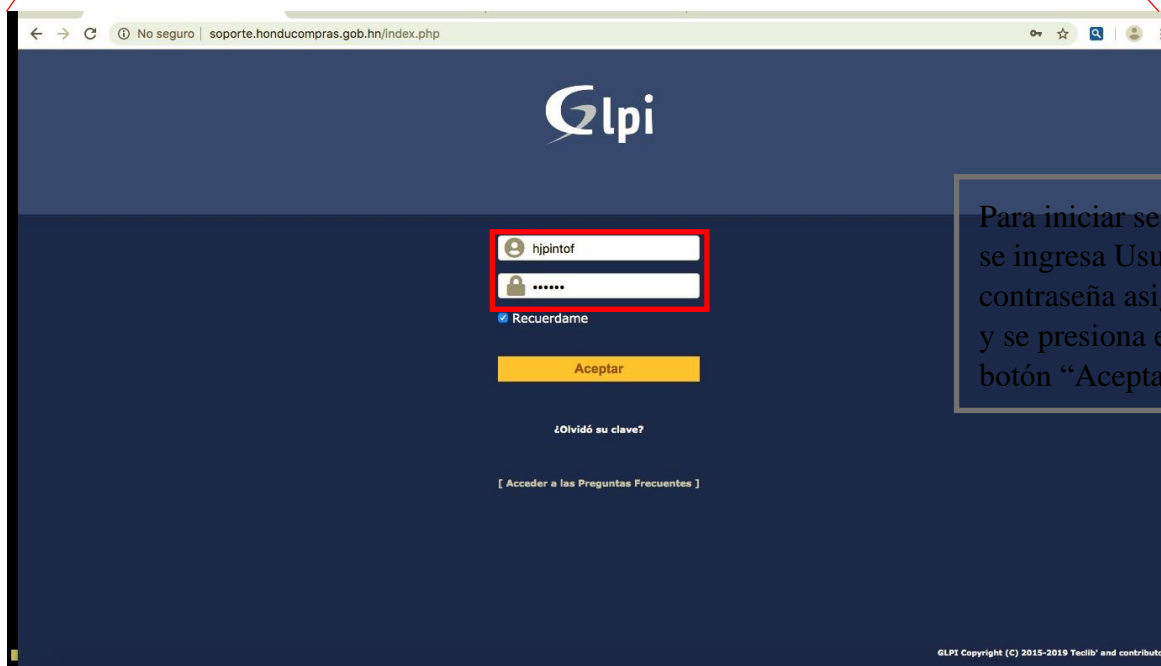
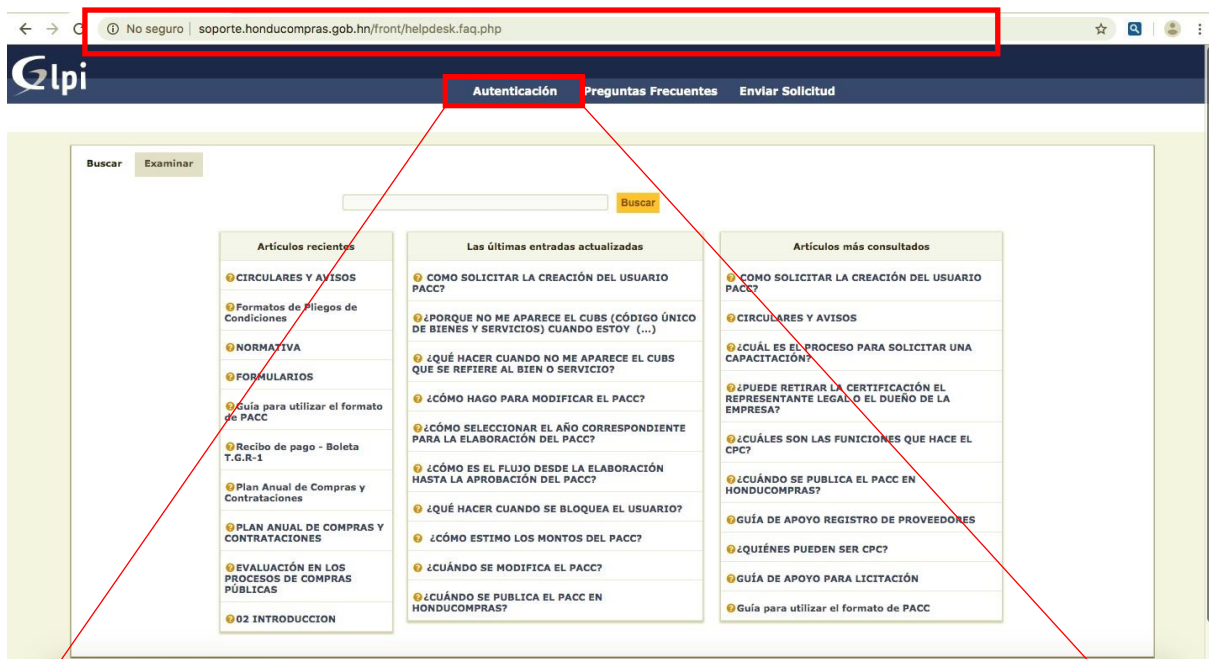
---




#### 4. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI

El usuario debera acceder a la pagina y debera iniciar sesion:

<http://soporte.hond COMPRAS.gob.hn/index.php>, allí le debe de dar clic a la sección de Autenticación:



le dé la opción “desconexión” 

Nota: si se selecciona la casilla “Recordar mi ingreso” mantendrá iniciada la sesión hasta que se , de lo contrario a pesar de cerrar el navegador web, al volver a ingresar al link se abrirá la sesión actual, por seguridad se recomienda estar atentos a esta opción ya que la información publicada es confidencial.

## 1. ACCEDERÁ A LA PANTALLA PRINCIPAL

Le aparecerá la pantalla principal donde podrá visualizar todo el contenido de las acciones a realizar, se brindará una breve descripción de las funcionalidades de cada sección.

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface for ONCAE. The navigation bar includes links for 'Inicio', 'Abrir un incidente', 'Tiquetes', 'Reservaciones', and 'Preguntas Frecuentes'. The main content area is divided into two columns. The left column, labeled 'Abrir un incidente +', contains a table of tickets with columns 'Tiquetes' and 'Número'. The right column, labeled 'Artículos más consultados', contains a list of frequently asked questions. Both sections are highlighted with red boxes and numbered 1 and 2 respectively.

Tiquetes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

Recordatorios públicos

Feeds RSS públicos

Artículos más consultados

- COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?
- CIRCULARES Y AVISOS
- ¿CUÁL ES EL PROCESO PARA SOLICITAR UNA CAPACITACIÓN?
- ¿PUEDE RETIRAR LA CERTIFICACIÓN EL REPRESENTANTE LEGAL O EL DUEÑO DE LA EMPRESA?
- ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES QUE HACE EL CPC?
- ¿CUÁNDO SE PUBLICA EL PACC EN HONDU COMPRAS?
- GUÍA DE APOYO REGISTRO DE PROVEEDORES
- ¿QUIÉNES PUEDEN SER CPC?
- GUÍA DE APOYO PARA LICITACIÓN
- Guía para utilizar el formato de PACC

Artículos recientes

- CIRCULARES Y AVISOS
- Formatos de Pliegos de Condiciones
- NORMATIVA

1. En esta sección podrá ver el estatus de cada un de los TIQUETES , en este ejemplo no hay aun tiquetes realizados.
2. En esta sección podra ver los articulos **MAS CONSULTADOS** en orden descendente; al darle click a cualquiera de los articulos se le desplegara de la siguiente manera:

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface. At the top, there's a navigation bar with links: Inicio, Abrir un incidente, Tiquetes, Reservaciones, Preguntas Frecuentes. The main content area is titled 'COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?'. It includes a sidebar with 'Base de conocimientos' and 'Historico' (4 items). The article content shows the category 'Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) > USUARIOS', the topic 'COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?', and the content 'Debe descargar el formulario F-1-003 ingresando a www.hondupcompras.gob.hn...'. It also shows the creation date 'Creado el 2019-02-22 23:59' and the last update 'Última actualización el 2019-06-26 19:33'. The article has '32 vistas' and is part of the FAQ.

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface with the 'Artículos recientes' section. It lists several articles, including 'CIRCULARES Y AVISOS', 'Formatos de Pliegos de Condiciones', 'NORMATIVA', 'FORMULARIOS', 'Guía para utilizar el formato de PACC', 'Recibo de pago - Boleta T.G.R-1', 'Plan Anual de Compras y Contrataciones', 'PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES', 'EVALUACIÓN EN LOS PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS', and '02 INTRODUCCION'. A red number '3' is placed next to the 'FORMULARIOS' article. Below this, there's a section 'Las últimas entradas actualizadas' which lists articles like 'COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?' (marked with a red '4'), '¿PORQUE NO ME APARECE EL CUBS (CÓDIGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS) CUANDO ESTOY (...)', '¿QUÉ HACER CUANDO NO ME APARECE EL CUBS QUE SE REFIERE AL BIEN O SERVICIO?', '¿CÓMO HAGO PARA MODIFICAR EL PACC?', '¿CÓMO SELECCIONAR EL AÑO CORRESPONDIENTE PARA LA ELABORACIÓN DEL PACC?', and '¿CÓMO ES EL FLUJO DESDE LA ELABORACIÓN HASTA LA APROBACIÓN DEL PACC?'.

3. En esta sección podrá ver los artículos mas **RECIENTES** en orden descendente; al darle click a cualquiera de los artículos se le desplegará de la siguiente manera:



4. En esta sección podrá ver los ultimas entradas actualizadas en orden descendente; al darle click a cualquiera de los articulos se le desplegara de la siguiente manera:



## 2. ABRIR UN INCIDENTE

Presionando la opción + un incidente podrá crear una solicitud una incidencia.



**GLPI**  Español (América Latina) ? ★ ⚙️ glpi ↗️

Activos Asistencia **Tiquetes** + 🔍 ⚙️ ↺️

Inicio Asistencia Tiquetes **+** 🔍 ⚙️ ↺️ ONCAE (estructura en árbol)

Añadir

----- ...Características - Estado es No resuelto

regla regla global grupo Buscar ★ ↺️ ↻️

Mostrar (número de elementos) 20 Página actual en PDF paisaje Desde 1 hasta 20 de 49 > <

Acciones

ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver	Asignado a - Grupo técnico
369	Cierre de Cambio de precio	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 17:32	2019-07-25 17:28	Alta	Valladares Pon Alejandra Michelle	Palma Ventura Ricardo Roberto			
368	CATALOGO ELECTRÓNICO DE LLANTAS	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 16:54	2019-07-25 16:54	Alta	Alvarez Oyuela Jenny Marilu				
367	favor publicar en la pagina web de www.oncae.gob.hn la opinión legal 0	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 15:12	2019-07-25 15:12	Alta	Rivera Miralda Fredy Antonio		LEGAL		

El incidente será agregado a la entidad ONCAE

Fecha de apertura	<input type="text"/>	Tiempo en resolver	<input type="text"/>
Tiempo en adueñarse	<input type="text"/>	Tiempo interno para resolver	<input type="text"/>
Tiempo interno para poseer	<input type="text"/>	Categoría	<input type="text"/>
Tipo	Incidente		

Actor	Solicitante	Observador	Asignado a
<input type="text" value="glpi"/> (En curso: 0) Seguimiento por email <input type="text" value="Sí"/> Correo electrónico: <input type="text" value="rjguevara@gmail.com"/> <input type="text" value="ONCAE"/> <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="glpi"/> (En curso: 0) Seguimiento por email <input type="text" value="Sí"/> Correo electrónico: <input type="text" value="rjguevara@gmail.com"/> <input type="text" value="ONCAE"/> <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="glpi"/> (En curso: 0) Seguimiento por email <input type="text" value="Sí"/> Correo electrónico: <input type="text" value="rjguevara@gmail.com"/> <input type="text" value="ONCAE"/> <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="glpi"/> (En curso: 0) Seguimiento por email <input type="text" value="Sí"/> Correo electrónico: <input type="text" value="rjguevara@gmail.com"/> <input type="text" value="ONCAE"/> <input type="text" value=""/>

Estado	Nuevos	Fuente de solicitud	Helpdesk
Urgencia	Media	Solicitud de aprobación	<input type="text"/>
Impacto	Media	Ubicación	<input type="text"/>
Prioridad	Media	Elementos asociados	Mis dispositivos <input type="text"/> O búsqueda completa <input type="text"/>
Duración total	<input type="text"/>		
Título	<input type="text"/>		

**Añadir**

Datos que debe proporcionar al sistema para abrir un incidente son:

### Tipo :

¿Es un incidente o una solicitud?

- Un incidente es algún evento que sucedió, (se arruina un equipo, fallos en el servicio, problema en general)
- Una solicitud, es un requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.

### Categoría :

¿Qué Categoría aplica?

- Se debe especificar la categoría en que se encuentra su incidencia, por ejemplo si es un problema en relacionado con el precios del convenio marco, escogemos Catalogo electronico, etc.

### Urgencia:

¿Qué 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.  
La urgencia de resolución, por ejemplo, si es una solicitud del Ministerio de Publico en un tiempo limitado, es de urgencia Muy Alta

### Título:

¿Que debo de poner en Título o el Asunto?

- Debe de ser una idea general sobre el ticket **Descripción**
- ¿Que debo de poner en Contenido?
- Una descripción explícita sobre el requerimiento, intentando agregar la más información posible

Deberá llenar los campos siguientes:

- Fecha de apertura: Fecha de creación del incidente, esta fecha la obtiene de manera automática por el sistema.
- Categoría: clase o agrupación mas cercana a la solicitud que se desea enviar
- Título: Nombre general que se le da al incidente o solicitud. • Descripción: Detalle paso a paso del incidente o solicitud.
- Archivo: documento o archivo que se adjunta con un tamaño máximo total de 30 MB, se puede anexar varios archivos en simultaneo.
- Estado: Es el estado del incidente (nuevo, en curso asignado, en curso planificado, espera, resuelto, cerrado), viene como primera opción “Nuevo”
- Datos preestablecidos: Estos datos ya vienen predefinidos como lo son: Actor con su respectivo grupo, grupo asignado, grupo observador.
- Seguimiento de correo: Si se desea o no recibir alguna notificación de este incidente, por lo general viene activado.
- Asignado: elegir el grupo o la persona que se le va a asignar, asignar el departamento quien debe de atender su solicitud
- Observador: elegir quien debe de estar observando esta incidencia

Este es la vista de un ejemplo de como se vera lleno el incidente:

Inicio

Asistencia

Tiquetes

+

Q

≡

↻

Activos

Asistencia

Gestión

Herramientas

Administración

Configuración

Buscar

Español (América Latina)

K

<

☰

● Revisión de Equipo IT (ONCAE)

9/10

>

✕

Tiquete

Ticket procesando 1

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Historico 11

Información Solicitan...

Todo

Tiquete - ID 89 (ONCAE)

Fecha de apertura

2019-05-20 15:00

📅

Por

Valladares Mejía Yordan Mauricio

ⓘ

Última modificación

2019-05-28 21:11 por Figueroa Santin Roger Isaac

Tiempo en adueñarse

📅 ⚙️

Tiempo interno para poseer

📅 ⚙️

Tipo

Solicitud

▼

Estado

En espera

▼

Urgencia

Media

▼

Impacto

Media

▼

Prioridad

Media

▼

Actor

Solicitante +

Pinto Flores Henry Javier

📧 ⚙️

Observador +

Valladares Mejía Yordan Mauricio

📧 ⚙️

Asignado a + ⓘ

Figueroa Santin Roger Isaac

📧 ⚙️

Título

Revisión de Equipo IT

Formatos

B

I

A

▼

A

▼

☰

☰

☰

☰

☰

☰

🔗

🖨

<>

⚙️

Descripción ⓘ

Estimados, por este medio solicito a ustedes la revisión y diagnóstico del siguiente equipo: Laptop, marca: HP, modelo: HP ProBook 450 G5, con número de serie 5CD742595K y número de ATN: CP-UAP-ATN-15390-010-2017 que estará siendo entregada por el señor Yordan Valladares a sus oficinas; dicho equipo incluye el cargador marca HP, número de serie CT:WFTLC0A5R89DWM y su respectivo maletín marca HP y su número de PN 699492-001.

Así mismo, remito las especificaciones de un CPU modelo HP compaq, No. de inventario 4503513 y serial MXJ62004QR.

Remito a Roger Figueroa para que realice el seguimiento de la misma.

Muchas gracias, agradecería mucho la confirmación de recibido del equipo.

Quedo al pendiente.

Tickets vinculados +

Archivo (30 Mb máx) ⓘ

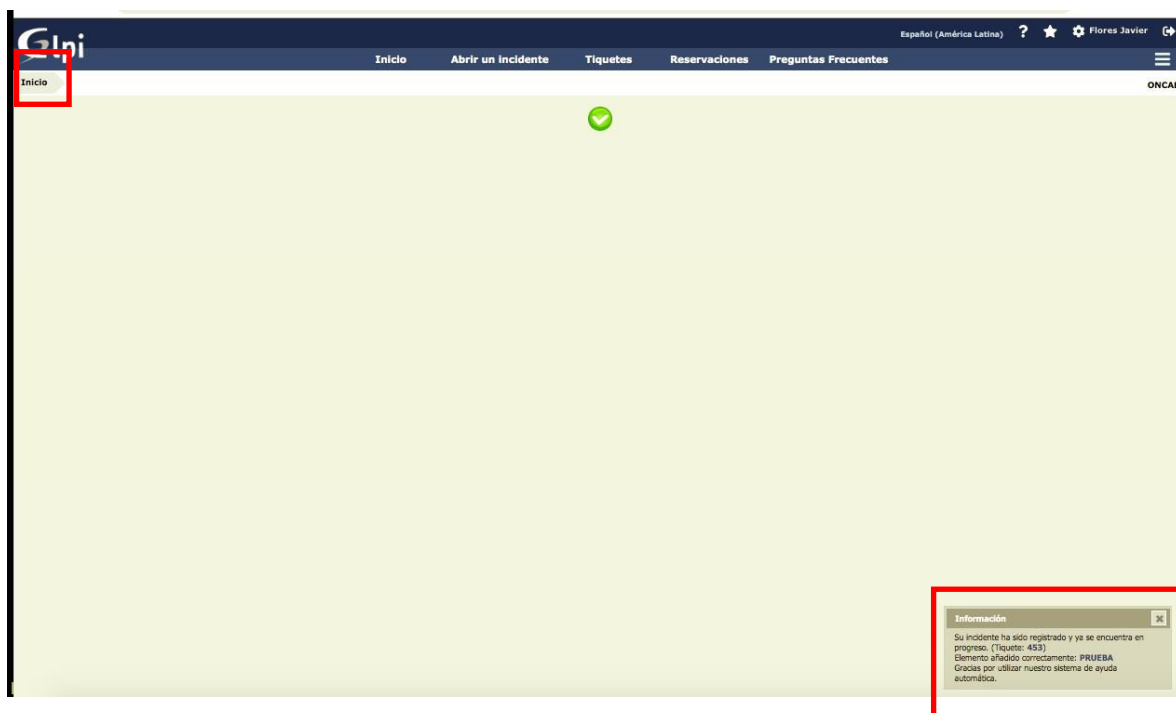
Arrastre y coloque su archivo aquí o

Choose Files

No file chosen

Guardar

Colocar en la papelería

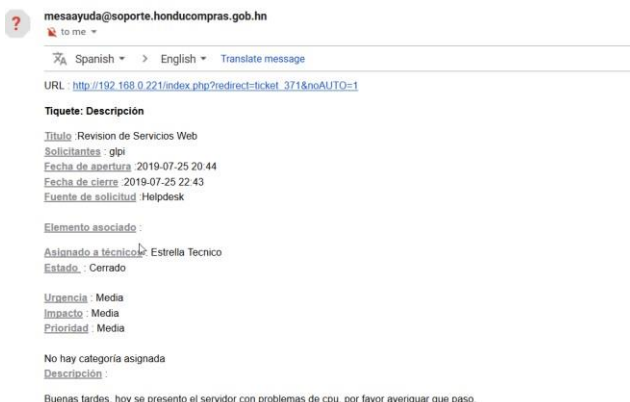


Una vez que se ha ingresado la información le dará click en “Enviar Mensaje” le aparecerá un mensaje como se muestra en la siguiente pantalla y luego le da INCIO para llevarlo a la pantalla principal .

## Mensaje de Notificación por correo electrónico.

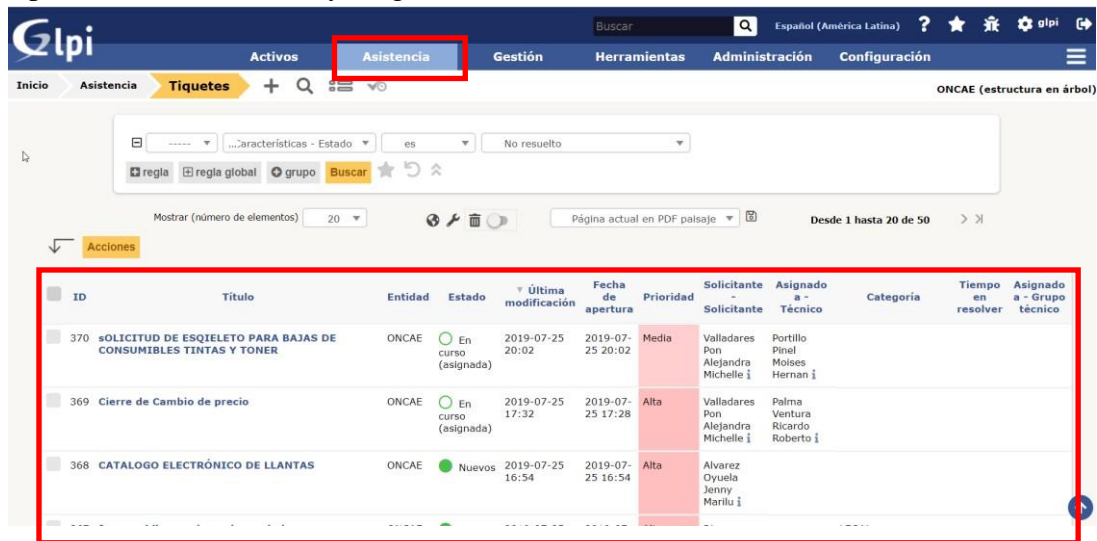
1. Se envía un breve detalle del estatus actual del incidente al correo electrónico al grupo de usuarios asociados al incidente. (Nota: por favor no responder este email ya que es solo informativo. Para cualquier duda por favor consultar con el administrador).

[GLPI #0000371] Cierre de un incidente Revision de Servicios Web ➤



### 3. VER UN INCIDENTE

Listado de todos los incidentes o solicitudes, para llegar a esta opción, se debe de escoger dentro de la pestaña ASISTENCIA y luego darle click en TICKET.

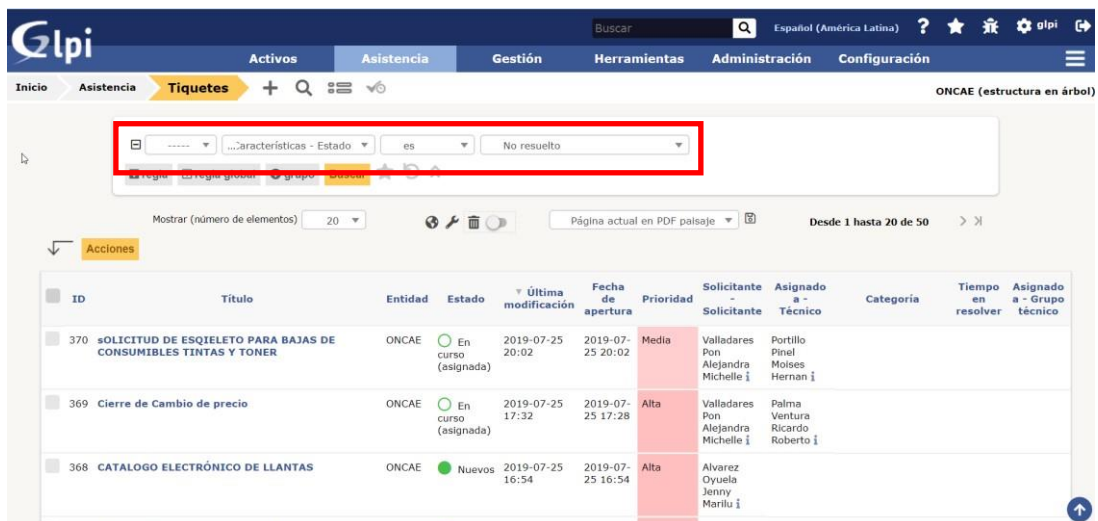


The screenshot shows the GLPI interface with the 'Asistencia' tab selected. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of tickets. The list of tickets is highlighted with a red box. The table contains the following data:

ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver	Asignado a - Grupo técnico
370	sOLICITUD DE ESQUELETO PARA BAJAS DE CONSUMIBLES TINTAS Y TONER	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 20:02	2019-07-25 20:02	Media	Valladares Pon Alejandra Michelle	Portillo Pinel Moises Hernan			
369	Cierre de Cambio de precio	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 17:32	2019-07-25 17:28	Alta	Valladares Pon Alejandra Michelle	Palma Ventura Ricardo Roberto			
368	CATALOGO ELECTRÓNICO DE LLANTAS	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 16:54	2019-07-25 16:54	Alta	Alvarez Oyuela Jenny Marilu				

### 4. BUSCAR UN INCIDENTE

Usar la sección que se marca en rojo para utilizar los criterios que requiera para la búsqueda.

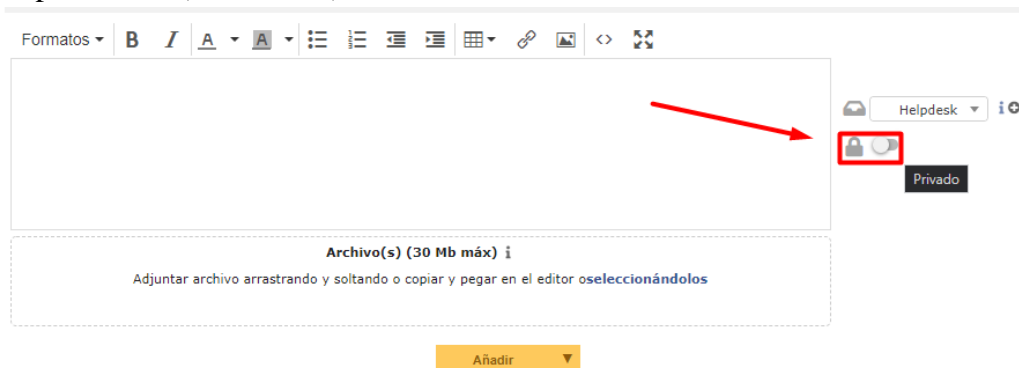


The screenshot shows the GLPI interface with the search bar highlighted by a red box. The search bar contains the text 'Características - Estado' and 'es'. Below the search bar, there is a list of tickets. The list of tickets is also highlighted with a red box. The table contains the following data:

ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver	Asignado a - Grupo técnico
370	sOLICITUD DE ESQUELETO PARA BAJAS DE CONSUMIBLES TINTAS Y TONER	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 20:02	2019-07-25 20:02	Media	Valladares Pon Alejandra Michelle	Portillo Pinel Moises Hernan			
369	Cierre de Cambio de precio	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 17:32	2019-07-25 17:28	Alta	Valladares Pon Alejandra Michelle	Palma Ventura Ricardo Roberto			
368	CATALOGO ELECTRÓNICO DE LLANTAS	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 16:54	2019-07-25 16:54	Alta	Alvarez Oyuela Jenny Marilu				

## 5. ACTIVAR OPCION PRIVADO

Para desactivar el envío de notificaciones a usuarios externos, solo es necesario activar el bloqueo de privacidad (PRIVADO) al momento de recatar nuestra solución.



## MEJORES PRACTICAS

Situación Encontrada	Recomendación
Usuarios no asignan o asignan a más de UNA PERSONA en el área de asignado a (técnico a resolver ticket)	Que los usuarios asignen a UNA ÚNICA persona como Técnico para solucionar la solicitud o incidente. Los usuarios están haciendo una mala práctica dado que el asignado a resolver el ticket sólo deben ser una persona/ un área.
área de observador	No hay limite de observadores
Los usuarios internos reportan todos los tickets bajo una sola categoría, cuando existen dos Solicitudes e Incidentes.	Que los Usuarios analicen si es solicitud o incidente el que reportan.
Los usuarios internos no asignan un técnico u observador a su ticket (dejan los campos en blanco)	Cerciorarse de llenar correctamente su ticket o Incidente.
Usuario Solicitante no cierra sus tickets o incidencias solucionadas.	Se recomienda cerrar los tickets solucionados.
Título de ticket sin sentido, muy largo o copian y pegan el mismo texto de la descripción en el título.	Debe de ser una idea general sobre el ticket directo y explícito.
Usuarios internos no utilizan la sección de categoría para el ticket.	Buscar en la sección de categoría del ticket la categoría que más se adapte a su Solicitud o Incidente.
Usuarios solicitan ayuda sin haber creado un ticket.	Se solicita que primero se envíe el ticket con su incidente o Solicitud para ser atendida lo más pronto posible.
Usuarios no cambian el estado de sus tickets resueltos a Cerrados	Cada usuario será responsable de cerrar sus tickets al momento de esta ya resueltos.
Publicaciones en redes sociales	En caso de Solicitudes de Publicaciones en Redes, incluir la explicación de la fotografía, imagen, diagrama, gráfico o tabla que envían detalladamente.
Reasignación de tickets errónea	Por esa razón los usuarios a los que se les reasignan los tickets No los pueden visualizar. la manera correcta es asignar a un grupo como OBSERVADOR de esta manera todo el grupo podrá verlo.



Usuarios solicitan ayuda sin ticket Urgente.	Por entender que la solicitud es de carácter se atiende si ticket pero lo recomendable es siempre solicitar por ticket (glpi)
Tickets solucionados	No olvidar cerrar los tickets una vez que les llega confirmación de su realización exitosa; de lo contrario rechazar la respuesta y escribir las razones y el camino para solucionarlo.
Usuarios sin conocimiento de la plataforma glpi	Si algún colaborador o área no conoce al detalle el funcionamiento; pedir capacitación.
Nombre de solicitud incongruente o sin sentido	Que el nombre de la solicitud sea correcto, comprensible y lo más corto posible.
fechas mal seleccionadas	Usuarios seleccionan fechas que no son correctas de acuerdo a el día que solicitan un ticket
Usuarios no asigna tickets	Usuarios envían tickets sin asignado a por lo tanto el tickets no será procesado.

#### Error #1

<b>Tipo</b>	Incidente ▼	<b>Categoría</b>	----- ▼ ⓘ
<b>Estado</b>	En curso (asignada) ▼	<b>Fuente de solicitud</b>	Helpdesk ▼ ⓘ
<b>Urgencia</b>	Muy alta ▼	<b>Aprobación</b>	Sin título de aprobación ▼
<b>Impacto</b>	Muy alta ▼	<b>Ubicación</b>	----- ▼ ⓘ ⓘ
<b>Prioridad</b>	Muy alta ▼		
<b>Actor</b>	<b>Solicitante +</b>	<b>Observador +</b>	<b>Asignado a + ⓘ</b>
	ⓘ	Pinto Flores Henry Javier ⓘ	Alvarez Espinal Nancy Yanoris ⓘ Herrera Kenia ⓘ Portillo Pinel Moises Herman ⓘ

#### Error #2

<b>Solicitante +</b>	<b>Observador +</b>	<b>Asignado a + ⓘ</b>
ⓘ	Herrera Kenia ⓘ MESA DE AYUDA - ⓘ	Portillo Pinel Moises Herman ⓘ Pinto Flores Henry Javier ⓘ



Actor	Solicitante +	Observador +	Asignado a +
		Herrera Kenia	Grupo
		Pinto Flores Henry Javier	...CAE > TECNOLOGIAS DE INFORMACION
		MESA DE AYUDA -	(En curso: 3)
			Pinto Flores Henry Javier

Error #3

Error #4

Error #5

Actor	Solicitante +	Observador +	Asignado a +
		TECNOLOGIAS DE INFORMACION -	Pinto Flores Henry Javier

Error # 6

Solicitante	Observador	Asignado a
	Flores Ordoñez Jacqueline	
	Valladares Pon Alejandra Michelle	
	Alvarez Oyuela Jenny Marilu	











Error # 7

Solicitante	Observador	Asignado a
	Herrera Kenia	Gonzales Matamoras Delmi Victoria
	MESA DE AYUDA -	

Error # 8

Solicitante +	Observador +	Asignado a +
		Alvarez Espinal Nancy Yanoris
		CONVENIO MARCO -

Error # 9

Solicitante	Observador	Asignado a
 	 Herrera Kenia 	 Porzio Fuentes Marcela Paola   Gonzales Matamoros Delmi Victoria   MESA DE AYUDA - 

Documento de Especificación de Requerimientos del Proyecto Departamento  
de Informática y Tecnología

**HOJA DE CONTROL**

ORGANISMO	ONCAE		
NOMBRE DERP	POLITICAS DE ONCAE		
ENTREGABLE			
AUTOR	RICARDO JOSE GUEVARA OCHOA		
VERSIÓN/EDICIÓN		FECHA VERSIÓN	25/07/2019
APROBADO POR		FECHA APROBACIÓN	DD/MM/2019
REVISADO POR		Nº TOTAL DE PÁGINAS	07
CORREGIDO POR			

REGISTRO DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAUSA DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
0001	VERSIÓN INICIAL		25/07/2019
0002	VERSIÓN MODIFICADA	HENRRY PINTO	7/08/2019

## CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE Y APELLIDOS