

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA**

**FACULTAD DE CIENCIAS, INGENIERIA Y TECNOLOGIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTADORA E  
INFORMATICA.**

*Administración Servicios de Computación  
“Falconbridge Dominicana”*



*Presentado por :*

*Leticia Johanna Ramírez Nin*

*Para obtener el Título de :*

*Licenciada en Informática*

*Asesor:*

*Ing. Edwin Reinoso*

*La Vega República Dominicana*

*Año 2005*

## INDICE

- *Dedicatorias*
- *Agradecimientos*
- *Motivación*
- *Justificación*
- *Objetivos*
- *Introducción*

### **CAPITULO I                    PERFIL DE LA ENTIDAD.**

<i>1.1    Reseña histórica de Falconbridge Dominicana.....</i>	<i>1</i>
<i>1.2    Objetivo de Falconbridge Dominicana.....</i>	<i>3</i>
<i>1.3    Organigrama de Falconbridge Dominicana.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4    Definición de Departamento.....</i>	<i>5</i>

### **CAPITULO II                    ANALISIS DETALLADO.**

<i>2.1    Investigación Detallada.....</i>	<i>6</i>
<i>2.1.1    Que es la Administración de Servicios de Computación.....</i>	<i>6</i>
<i>2.1.2    Que es el Registro de solicitud de Servicios.....</i>	<i>6</i>
<i>2.1.3    Organigrama de la sección IT (Tecnología de Información).....</i>	<i>7</i>
<i>2.2    Analisis Preliminar.....</i>	<i>8</i>

2.2.1	<i>Herramientas de Investigación</i> .....	8
2.2.1.1	<i>Entrevistas</i> .....	8
2.2.1.2	<i>Cuestionarios</i> .....	8
2.2.1.3	<i>Observaciones</i> .....	8
2.2.1.4	<i>Recopilación de Documentos</i> .....	9
2.2.1.5	<i>Análisis de Flujo de Información y Documentos</i> .....	9
2.2.2	<i>Proceso Actuales del Centro de Cómputos</i> .....	10
2.2.2.1	<i>Principales Problemas en los Procesos Actuales del Centro de Cómputos</i> .....	11
2.3	<i>Evaluación de Costo / Beneficio del Proyecto</i> .....	12
2.3.1	<i>Costos</i> .....	12
2.3.2	<i>Beneficios</i> .....	13
2.4	<i>Alcance del Proyecto</i> .....	14
2.4.1	<i>Objetivo del Proyecto</i> .....	14
2.4.2	<i>Procesos del Sistema</i> .....	15
2.4.3	<i>Diagrama de Flujo de Datos</i> .....	22
2.4.4	<i>Diagrama Entidad Relación</i> .....	23
2.4.5	<i>Estudio de Factibilidad</i> .....	24
2.4.5.1	<i>Factibilidad Técnica</i> .....	24
2.4.5.2	<i>Factibilidad Económica</i> .....	25
2.4.5.3	<i>Factibilidad Operativa</i> .....	25

**CAPITULO III                    DISEÑO DEL SISTEMA.**

*3.1 Descripción del Sistema.....25*

*3.2 VTOC.....26*

*3.3 Diccionario de datos.....27*

*3.4 Descripción de Tablas.....31*

**CAPITULO IV                    DISEÑO Y ESPECIFICACIONES DE PROGRAMAS.**

*4.1 Diseño de Menus.....42*

*4.2 Diseño de Pantallas.....49*

*4.3 Diseño de Programas.....59*

*4.4 Diseño de Reportes.....75*

*4.5 Seguridad del Sistema.....85*

➤ **Conclusión.**

➤ **Bibliografía.**

➤ **Manual del Usuario.**

## **AGRADECIMIENTOS**

### ***A Dios:***

*Señor gracias por dejarme llegar a ver este momento tan especial y esperado en mi vida, Tú me has guiado, has sido mi amigo y mi compañía, la luz que me iluminó cuando veía la oscuridad, cuando me sentía sola, por eso Siempre te diré "Gracias Señor Gracias".*

### ***A mi Madre:***

*A ti mami que siempre me diste fuerzas para seguir este camino tan largo y difícil, Tú pusiste tu confianza en mí, me dijiste tu puedes sigue adelante. Hoy he llegado a la meta gracias a ti. Gracias por darme la vida y por haber hecho de mí la persona que soy. Te quiero Mucho.*

### ***A mi Padre:***

*A ti papi que siempre estuviste para mí cuando te necesité sin importar la hora, el día o el momento que fuese, siempre me decía tu sabes que tu papi esta aquí , Gracias por ayudarme a llegar adonde me encuentro hoy, sin ti no estaría aquí.*

*Te quiero Mucho.*

*Papi y mami esto es de ustedes, este logro es el gran esfuerzo que han puesto en mí.*

***A mis hijos:***

*A ustedes que son mi otra mitad y que comparten conmigo todos los momentos especiales de mi vida siempre dándome una sonrisa, quiero que sepan que los quiero mucho y que todo lo que tengo es de ustedes.*

***A mis Hermanos:***

*Hoy me siento feliz porque he llegado a la meta ,quiero compartir esta felicidad con ustedes , porque siempre se encargaron de hacerme reir en los momentos dificiles , muchas gracias los quiero mucho..*

***A ti Joselo:***

*Te doy gracias por todo tu apoyo, aunque no estés físicamente siempre vivirás en mi corazón , recuerdo que en los momentos que caí tu me levantaste y me decías sigue adelante es muy poco lo que falta y tienes que terminar, siempre estuviste conmigo y daré gracias a dios por haberme permitido compartir mi vida con alguien como tu y gracias a ti por dejarme un recuerdo tan precioso como lo es Arlyn siempre te recordaré y allá donde te encuentres junto a Dios quiero que sepas que este triunfo es tuyo.*

## **DEDICATORIAS**

### ***Lic. Tomasina Candelario:***

*Gracias por darme su apoyo y por estar siempre pendiente de mí para recordarme que tenía que terminar , será siempre mucho mas que una amiga para mí .*

### ***Lic. Surilma Lantigua:***

*Gracias por estar ahí siempre que la necesite y por la ayuda que me brindo sin importar la hora, el momento y mucho menos el día, siempre la tendré muy presente en mi vida, gracias.*

### ***Ing. Ariel Mariot:***

*Tus sabios consejos no se me olvidaran. Porque gracias a ti entendí muchas cosas que hoy serán de gran utilidad en mi vida. Gracias....*

### ***Ing. Edwin Reinoso:***

*Gracias por su accesoria, todo lo que sé se lo debo a usted, usted fue la parte clave para la realización de mi proyecto.*

## ***JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN***

*En la actualidad los servicios que el departamento de (Tecnología de Información) IT ofrece a los usuarios no cuentan con un sistema automatizado, por lo que el servicio que reciben los usuarios no tiene un tiempo de respuesta rápida.*

*El departamento de IT ofrece sus servicios sin tener un control de las solicitudes recibidas por los usuarios, lo cual debido a que no se tiene un orden de cuales solicitudes están primero o cuales tienen mayor prioridad hace que el tiempo de respuesta o solución a los problemas de los usuarios sea mayor.*

*Por otro lado esta investigación también ayudaría a identificar las causas que originan algunas deficiencias que pudieran impactar el factor humano que representa el capital de mayor valor dentro de la organización. Identificado dichas causas podré establecer controles, o procedimientos que favorezcan el desempeño laboral y que este favorezca a ambos empleados y empleador.*

## *MOTIVACIÓN*

*Para elegir este tema tome en cuenta factores importantes:*

*Aumentar y/o desarrollar mis conocimientos adquiridos en esta universidad en el área de Análisis, Diseño y Programación.*

*Con la realización de este trabajo, pondré en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad, trabajos, y otros cursos. , Lo cual me es de agradable satisfacción porque, podré trabajar para la automatización de un sistema, efectuar mejoras y aprender a manejarlo.*

*Presentaré este trabajo donde realizaré una profunda investigación, para brindar un servicio donde queden registrados todos los servicios brindados por el departamento de Tecnología de Información (IT).*

*Satisfacción por el hecho de que será un proyecto útil para la empresa.*

*Por este mi deseo de desarrollarlo.*

## ***OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS***

### ***OBJETIVO GENERAL***

*La finalidad de este sistema es tener un registro histórico de todos los servicios ofrecidos por el departamento de Tecnología de Información (IT) y poder agilizar el proceso de solución a las solicitudes recibidas por los usuarios.*

### ***OBJETIVOS ESPECIFICOS***

*\_Registro y seguimiento en un 100% de las solicitudes de servicios en el área de servicios de computación.*

*\_Identificar oportunidades de mejora basadas en los registros históricos de los servicios.*

*\_Suministrar información rápida a los problemas de los usuarios.*

*\_Agilizar el proceso de solución a las solicitudes que son recibidas por los Usuarios.*

## *INTRODUCCIÓN*

*En toda organización, es indiscutible, que cada una de las áreas que la componen deben manejar sus propias metas u objetivos, para lograr esta meta la empresa debe ofrecer un servicio que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios o empleados*

*El departamento de Servicios de Computación de Falconbridge Dominicana. C por A, necesita desarrollar un proyecto que apoye la administración de sus secciones a los niveles del personal, costos, y satisfacción del usuario.*

*El resultado de este proyecto será la creación de una base de datos de conocimientos sobre los servicios ofrecidos y una series de indicadores que hablen sobre la eficiencia y eficacia del departamento.*

*Para llevar acabo este proyecto, utilizaré la programación en Oracle 7.0, Para la base de datos Developer 7.0, para las tablas StarDesignor, para las formas Form Builder , y para los reportes Report Builder.*

*En este proyecto se muestra un análisis y diseño de sistema de Administración del Centro de Cómputos de Falconbridge Dominicana*

***CAPITULO I    PERFIL DE LA ENTIDAD.***

## **PERFIL DE LA ENTIDAD**

### **1.1 Reseña histórica de Falconbridge Dominicana.**

*La historia de Falconbridge Dominicana es la historia de una misión audaz y un crecimiento de largo alcance. Esta es una compañía internacional de metales básicos, entre los cuales se encuentran el cobre, zinc, cobalto y ferro níquel. Nuestras operaciones abarcan regiones en Canadá, Chile, Noruega y la República Dominicana . La existencia de ferro níquel en la República Dominicana se conocía desde principios de siglos.*

*Falconbridge se interesó en los depósitos en el 1955 e inicio un programa de investigación y exploración en 1956.*

*El desarrollo de la operación se inicia con una planta piloto. Esta planta fue ampliada en varias etapas para permitir la investigación de los siguientes procesos:*

#### **Preparación de Mineral**

*Reducción de los óxidos de níquel y de hierro e hierros metálicos en un horno vertical.*

## ***Automatización de Administración Servicios de Computación.***

### ***Fundición del material reducido en un horno eléctrico.***

*Una vez comprobada la viabilidad, se construyó una versión final de la planta piloto con hornos de reducción y fundición más grande para obtener los factores de diseño de una planta comercial.*

*Concluida esta etapa en 1968, se procedió con el diseño y la construcción de una planta comercial. Esta planta fue ubicada en Loma la Peguera de Bonao, a unos 75 kilómetros al norte de Santo Domingo.*

*La planta se inauguró oficialmente el 21 de junio de 1972 la primera picada de metal tuvo lugar el 9 de octubre de ese mismo año.*

*A partir de esa fecha Falcondo ha ido introduciendo mejoras tecnológicas a su proceso productivo de forma sostenida, logrando convertirse en una de las más eficientes productoras de níquel de su género a nivel mundial.*

*Falcondo obtiene como producto final el ferro níquel, el cual proviene de un proceso piro metalúrgico.*

*Falcondo tiene una cantidad de 1,300 empleados permanente, distribuidos por dos nóminas: mensuales y semanales.*

***MISION***

*Producir níquel al más bajo costo, buscando siempre la forma más eficiente, acorde a los requerimientos de calidad de los clientes, garantizando el desarrollo de nuestros activos, recursos humanos y recursos minerales actuales y futuro, apegado al más estricto código de ética, en nuestras relaciones con el ambiente, la comunidad y la sociedad.*

***VISION***

*Enfocarnos en nuestros clientes con estricto cumplimiento de los códigos de ética en nuestra relación con el medioambiente, cliente y suplidores, empleados, sociedad dominicana, y demás accionistas.*

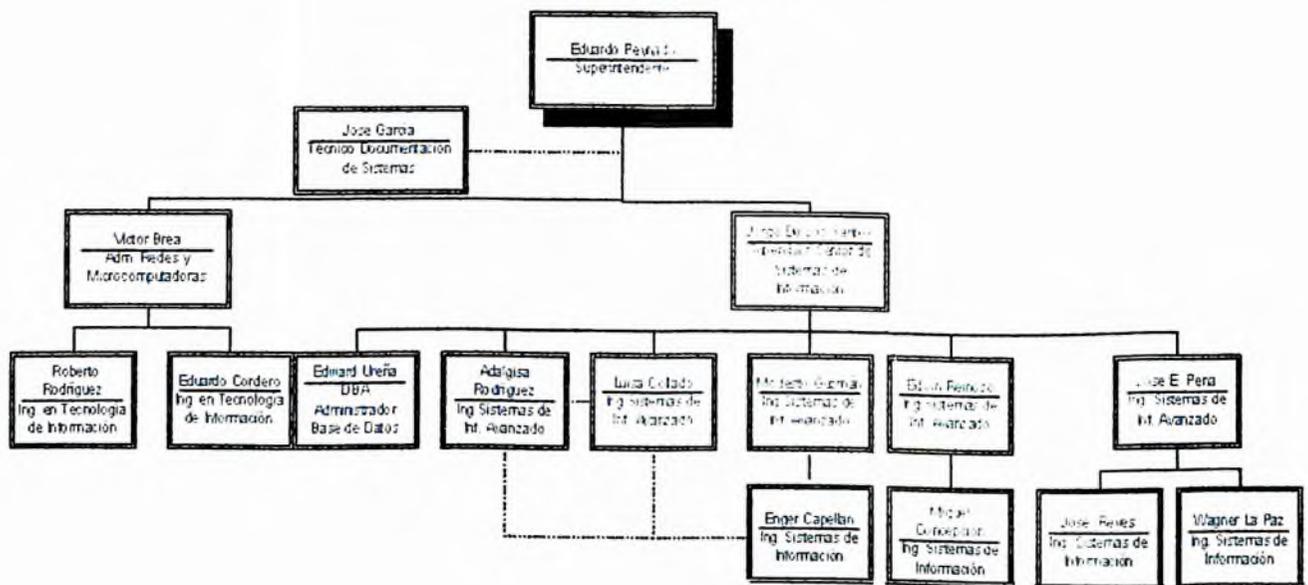
***1.2 Objetivo De Falconbridge Dominicana***

*Producir níquel al más bajo costo, buscando siempre la forma más eficiente, acorde a los requerimientos de calidad de los clientes, garantizando el desarrollo de nuestros activos, recursos humanos y recursos minerales actuales y futuro, apegado al más estricto código de ética, en nuestras relaciones con el ambiente, la comunidad*

## Automatización de Administración Servicios de Computación.

### 1.3 Organigrama del Centro de Cómputos de Falconbridge Dominicana.

#### Organigrama Servicios de Computación Mayo del 2004



## ***Automatización de Administración Servicios de Computación.***

### ***1.4 Definición de Departamentos.***

#### ***Superintendente:***

*Esta es la persona que dirige el Centro de Cómputos, es quien firma todos los documentos necesarios para el buen funcionamiento del mismo .*

*El centro de Cómputos de Falconbridge Dominicana esta dividido en dos secciones que son IT e IS :*

#### ***IT (Tecnología de Información).***

*Este departamento es el encargado de brindar mantenimiento y asistencia técnica a todos los usuario , el mismo esta compuesto por un Administrador de Redes y Microcomputadoras y dos Ing. En Tecnología de Información .*

#### ***IS (Sistema de Información) .***

*Esta sección es la encargada del Sistema de Información Avanzado , esta sección se compone de un Administrador de Base de Datos y varios Ing. De Sistema de Información Avanzado, los cuales tienen el control de la programación avanzada.*

## ***CAPITULO II ANALISIS DETALLADO.***

## **2.1 Investigación Detallada.**

### **2.1.1 ¿Que es la Administración de Servicios de Computación?**

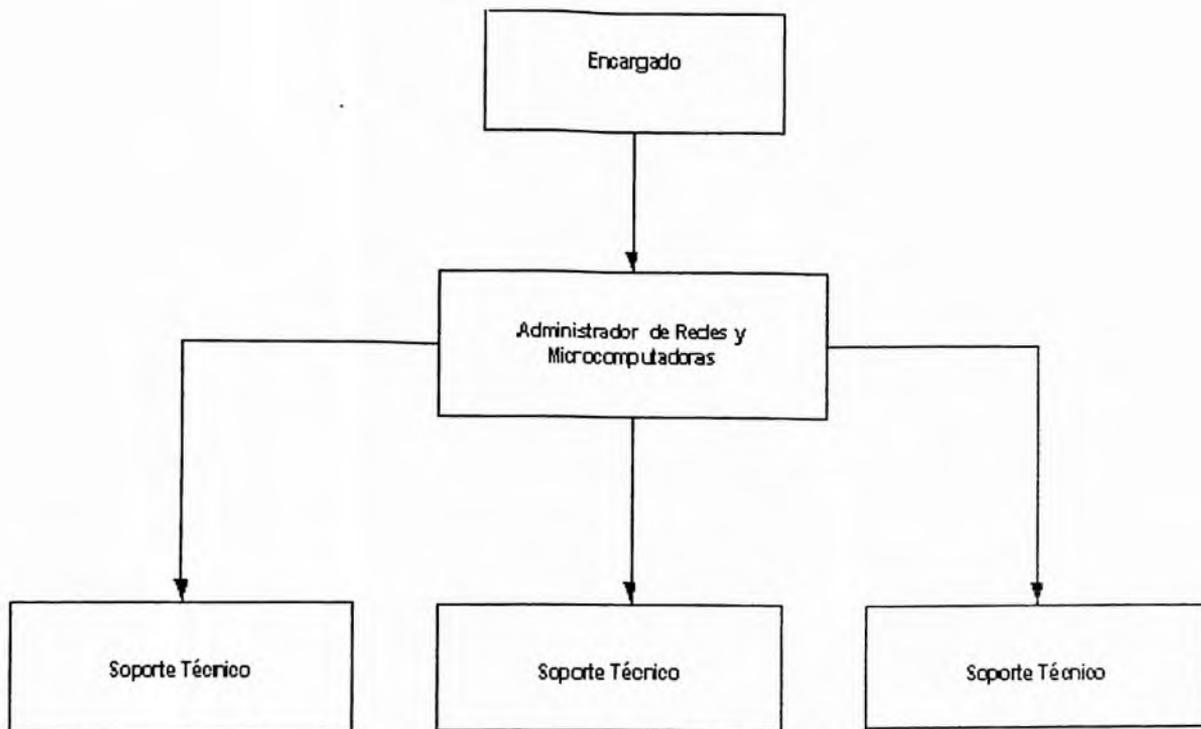
*Es la organización de tareas o trabajos que ofrecen los tecnicos de la seccion de (Tecnología de Información)IT para la solucion de los problemas que presentan los usuarios mediante una solicitud de servicios.*

### **2.1.2 ¿ Que es el Registro de solicitud de Servicios?**

*Es el procedimiento que el departamento de IT, lleva acabo para darle soluciones a los problemas presentados por los usuario, mediante un formulario de registro de servicios que se llena cuando un usuario interno o externo presenta un problema.*

## *Automatización de Administración Servicios de Computación*

### *2.1.3 Organigrama de la sección IT (Tecnología de Información).*



## **2.2 Análisis Preliminar.**

### **2.2.1 Herramientas de Investigación.**

#### **2.2.1.1 Entrevistas:**

*Esta herramienta se utiliza para recabar información en forma verbal ,a travez de preguntas que elaboramos a empleados y usuarios en grupo primero para conocer la opinion en general y luego individual para conocer su opinion personal .*

#### **2.2.1.2 Cuestionario:**

*Elaboré un cuestionario en forma de conversación para los usuarios y para que los mismos no se sientan interrogados y así obtener información y al mismo tiempo analizar las características del sistema actual.*

#### **2.2.1.3 Observaciones:**

*Con esta herramientas obtuve conocimientos de las operaciones y procesos que de ninguna otra forma podía haber entendido ademas obtuve informacion de gran importancia para llevar a cabo la automatización de la administración de Servicios de Computación.*

**2.2.1.4 Recopilación de Documentos:**

*Utilizando esta herramientas recopilé todo tipo de documentos. métodos de consulta que se utilizan en el sistema actual .*

**2.2.1.5 Análisi de Flujo de Información y Documentos:**

*Aquí se analizán de manera profunda cada uno de los datos que afecta en cada uno de los procesos, deseando saber :*

*¿ Qué proceso integran al sistema?*

*¿Qué datos se utilizan en cada proceso?*

*¿Qué datos se almacenan? Y*

*¿Qué datos entran y salen del sistema?.*

## ***Automatización de Administración Servicios de Computación***

### ***2.2.2 Procesos actuales del Centro de Cómputos.***

#### ***2.2.2.1 Principales Problemas en los Procesos actuales de la Administración de Servicios de Computación.***

##### ***Proceso de Solicitud de Servicios:***

*Cuando el usuario hace una solicitud de servicio al departamento de cómputos tiene que esperar un tiempo indefinido debido a que no hay un control de cuales solicitudes se hicieron primero, que técnico resolverá el problema, o la urgencia de dicha solicitud.*

##### ***Proceso de recepción de equipo:***

*Cuando el usuario hace la solicitud del servicio describe el problema que tiene, dependiendo del problema presentado se determina si hay que enviar el equipo al centro de cómputos si el técnico tiene que ir a ese departamento o si se puede resolver por medio de un control remoto.*

*Si el problema se puede resolver por medio de un control remoto el tiempo de espera es menor, porque los técnicos no tienen que dirigirse a otro departamento ni tienen que esperar que les lleven el equipo para la solución del problema.*

## ***Automatización de Administración Servicios de Computación***

*Cuando hay que enviar el equipo al centro de cómputos para resolver el problema presentado, no siempre su usuario es quien lleva el equipo lo que conlleva a que a veces la persona que el usuario envía a entrega el equipo al centro de cómputos no puede describir correctamente el problema, por lo que la persona que recibe el equipo en el centro tiene que investigar lo que hace perder mas tiempo.*

### ***Proceso de Reparación de equipos:***

*Después de recibir el equipo en el departamento de cómputos ,los técnicos tienen que revisar todas las solicitudes de servicios para determinar cuales equipos se pueden reparar primero . cuales equipos tienen que ser enviado fuera del departamento, o cuales equipos necesitan la compra de otros equipos para su reparación .*

### ***Proceso de entrega de equipos:***

*Cuando el equipo esta listo se llama al usuario y se le notifica que su equipo ha sido reparado, pero a veces el usuario no puede ir a recoger su equipo por algún motivo lo que hace que el equipo permanezca en el centro de cómputos dos o tres días*

## *Automatización de Administración Servicios de Computación*

### **2.3 EVALUACION DE COSTOS / BENEFICIOS DEL PROYECTO.**

#### **2.3.1 Costos:**

*El proyecto de automatización de Servicios de Computación de Falconbridge Dominicana, es una inversión efectiva y segura ya que al implantar el sistema se lograrán los objetivos del mismo, Habrá seguridad en los datos y existirá el ordenamiento de las solicitudes de servicios*

*Los beneficios de este sistema son mayores que los costos, puesto que los equipos que recomendamos junto con el sistema elaborarán el trabajo necesario para que la productividad y la eficiencia de las solicitudes de servicios sean óptimas.*

*Esta entidad estará conectada con el...*

- *Una Computadoras Desktop.....\$24,000.00*
- *Una impresora de inyección de tinta HP Desjet .....\$2,000.00*
- *Materiales para la Instalación.....\$2,000.00*

**COSTO TOTAL RD\$ 28,000.00**

**2.3.2 Beneficios :**

*Entre los beneficios inmediatos que se obtendrán al automatizar la Administración de Servicios de Computación, están:*

- *Rapidez en el registro de solicitud de servicios.*
- *Reducir el tiempo de espera de los usuarios.*
- *Seguridad en el manejo de los datos.*
- *Constancia de las solicitudes recibidas*

## **2.4 Alcance del Proyecto.**

### **2.4.1 Objetivos del Proyecto.**

*Mi objetivo principal es elaborar un sistema que pueda brindar al usuario rapidez, certeza, y eficiencia en los servicios del centro de Cómputos. Donde también se le entregue al usuario un recibo donde queden registrados sus datos y un detalle del servicio que requiere el mismo.*

*Con la creación de este sistema, el Centro de Cómputos de Falconbridge Dominicana obtendrá lo siguiente:*

- *Un registro histórico de todos los servicios ofrecidos por el departamento de (Tecnología de Información) IT.*
- *Registro de todos los servicios.*
- *La agilización de la solución a los problemas presentados por los usuarios*
- *El suministro de respuestas rápidas al usuario en general.*
- *Más rapidez y eficacia para la atención al personal interno y externo de la empresa.*
- *Fácil manejo de la información de cada solicitud*
- *Reducción del tiempo de espera de los usuarios.*

## *Automatización de Administración Servicios de Computación*

### *2.4.2 Procesos del sistema*

*Para mejorar el funcionamiento de la Administración Servicios de Computación elabore algunos procesos que ayudaran con seguridad en el mejoramiento de los servicios ofrecidos a los usuarios.*

*Los procesos son los siguientes:*

- *Solicitud de servicios*
- *Atención al personal interno y externo.*
- *Reducción del tiempo de espera de los usuarios.*
- *Búsqueda de información*

***Proceso de Solicitud de Servicios***

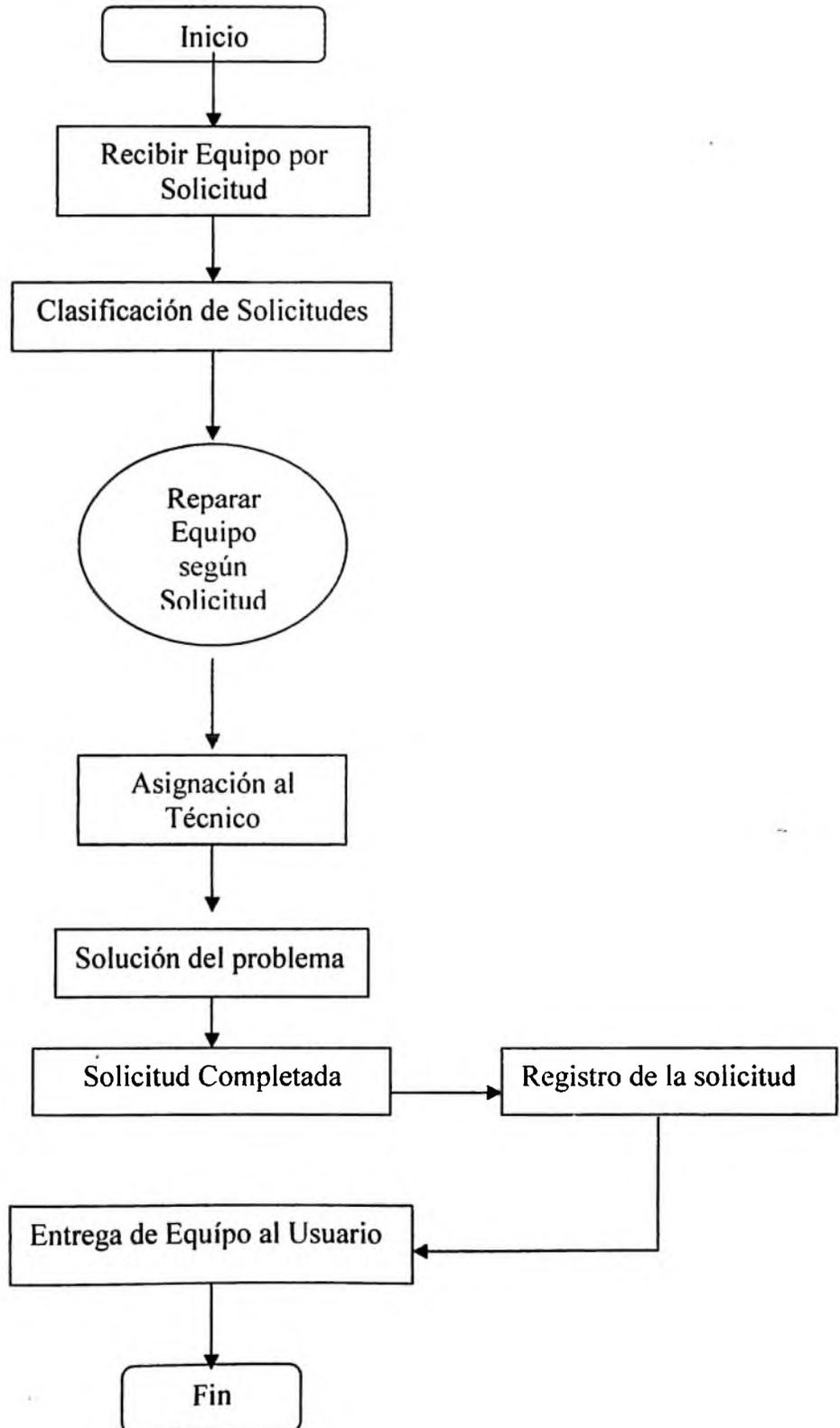
*Descripción: En este proceso se reciben las solicitudes de servicios.*

*Entrada: Solicitud del Usuario.*

*Salida: Recibo firmado por la solución del problema*

*Comentario: Una vez realizada la solución del problema presentado la solicitud que da registrada en el sistema.*

*Solicitud de Servicios*



***Proceso de Atención al Usuario***

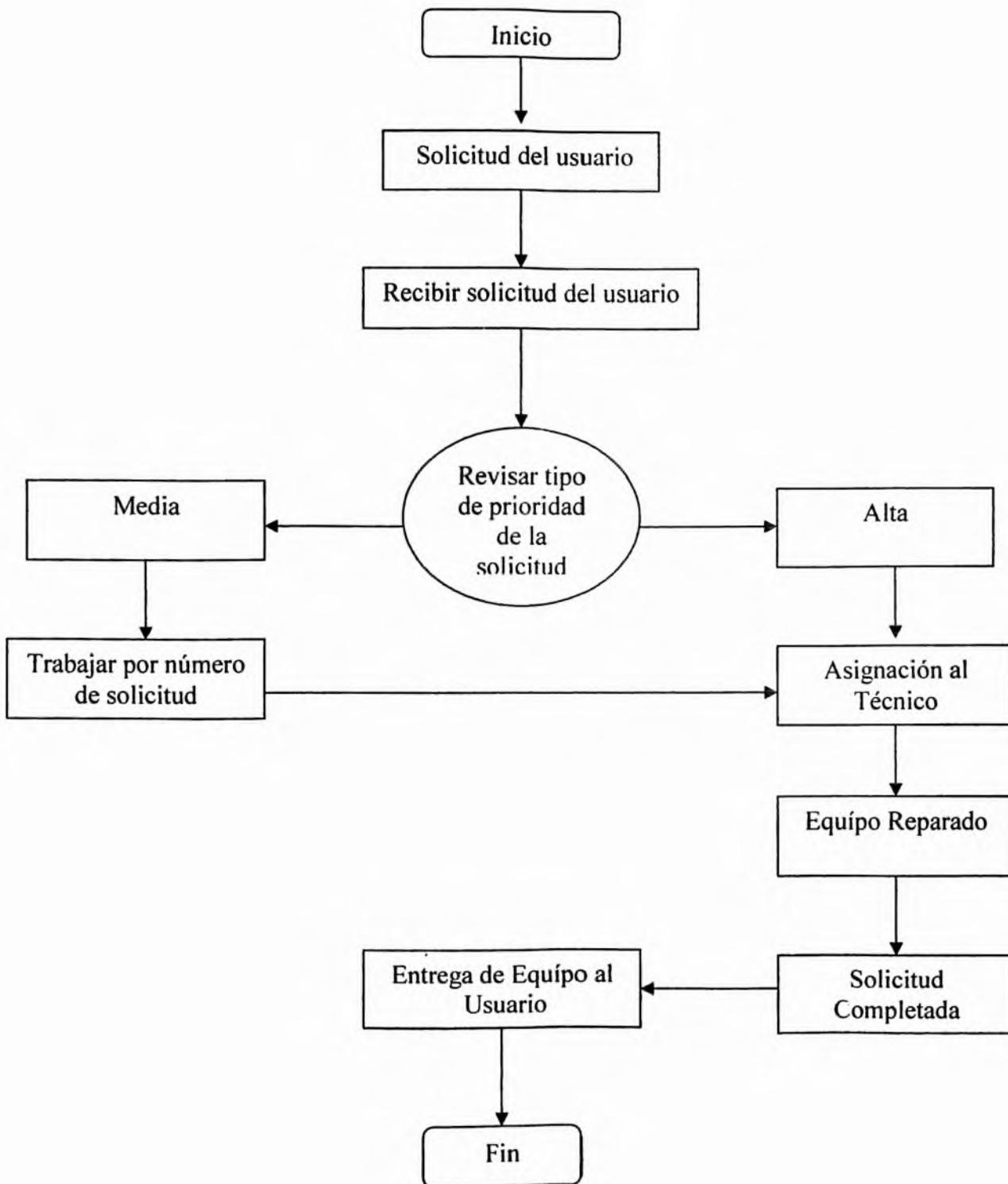
*Descripción: En este proceso se reciben las solicitudes de servicios de los usuarios.*

*Entrada: Solicitud de servicio del usuario.*

*Salida: Recibo firmado por la solución del problema del usuario.*

*Comentario: Una vez creada la solicitudde servicio del usuario, automaticamente queda registrada en el sistema.*

*Atención al usuario*



***Recibir equipo por solicitud de servicio***

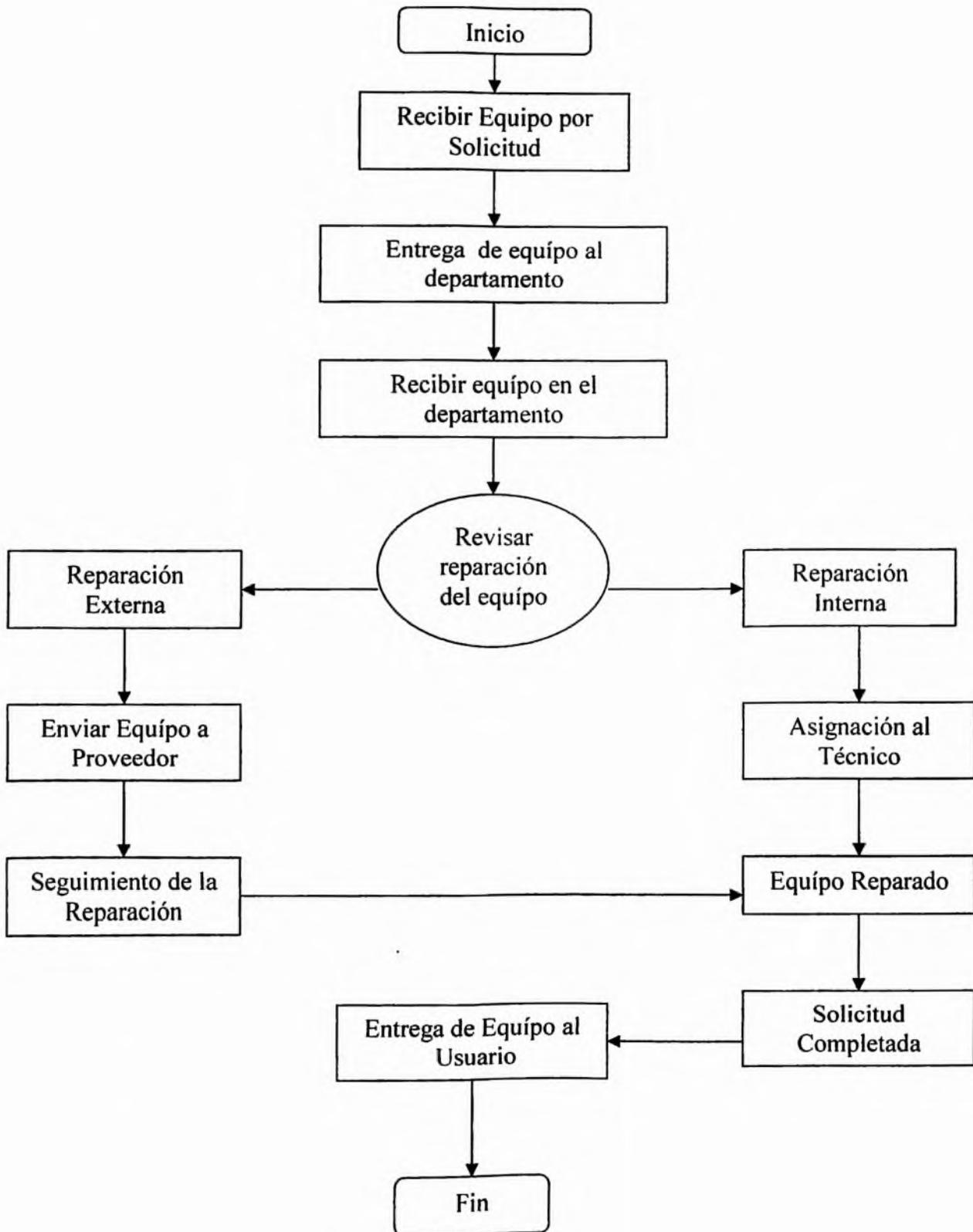
*Descripción: En este proceso se reciben los equipo mediante la solicitud de servicio.*

*Entrada: Equipo.*

*Salida: Recibo firmado por recibimiento del equipo.*

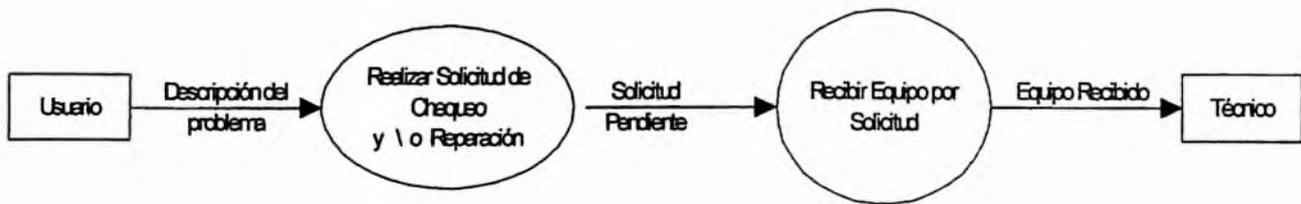
*Comentario: Los equipos se reciben mediante la solicitud de servicio realizada por el usuario.*

*Recibir equipo por solicitud de servicios*

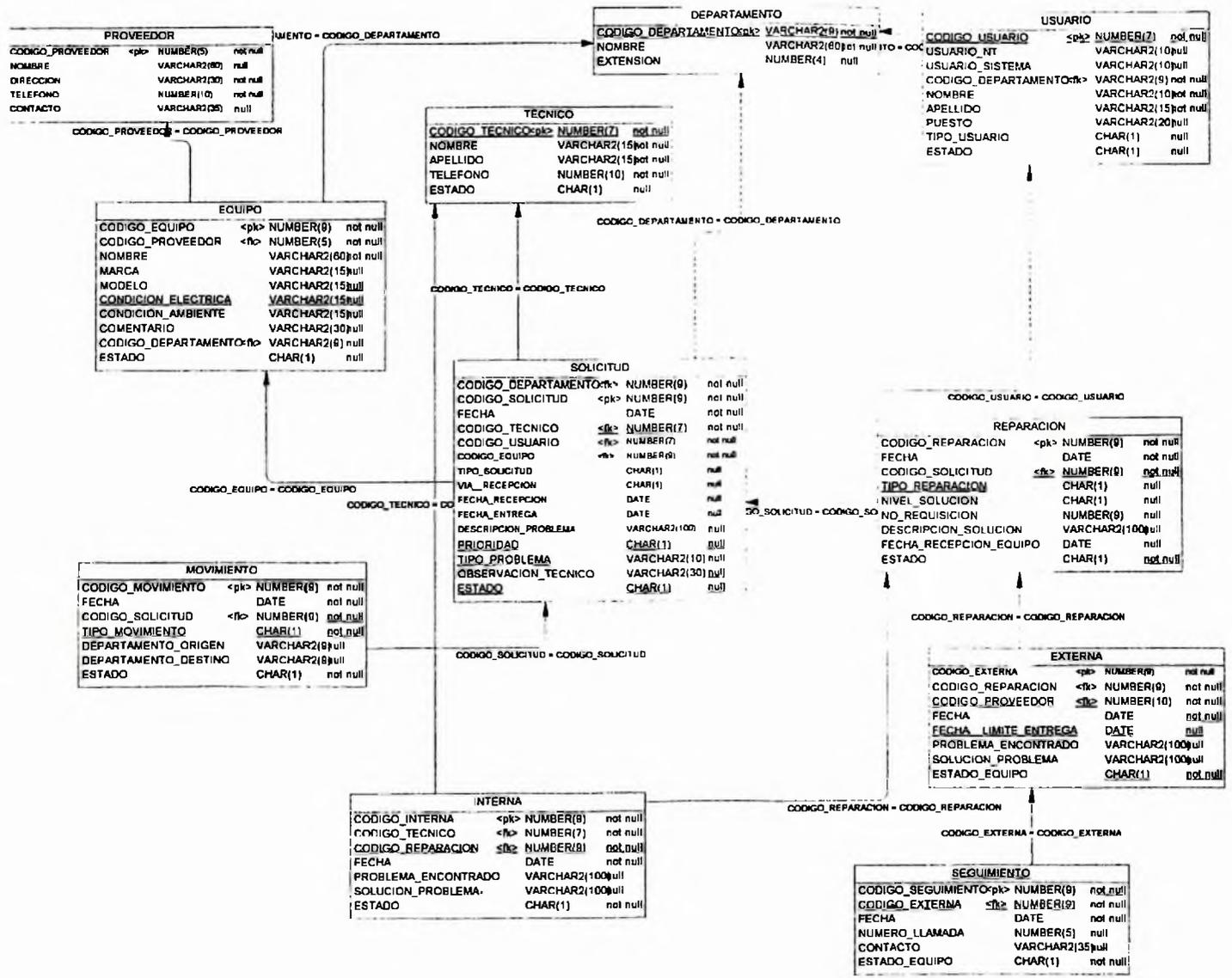


**2.4.3 Diagrama de Flujo de Datos**

***Proceso Para Realizar Solicitud de Servicio.***



2.4.4 Diagrama Entidad Relación.



## **2.4.5 Estudio de Factibilidad**

### **2.4.5.1 Factibilidad Técnica:**

*El centro de Cómputos de Falconbridge Dominicanacuenta con un equipo con las siguientes características:*

- *Servidor*
- *512 de memoria Ram.*
- *2 Procesador*
- *Disco Duro*
- *Unidad para Backup*

*A nivel de software esta entidad cuenta con la licencia del Manejador de Base de Datos Oracle 7.0 , el generador de reportes Crystall Report*

*No obstante el centro de Cómputos de Falconbridge Dominicana cuenta con el personal capacitado para dar soporte y mantenimiento a este sistema*

*2.4.5.2 Factibilidad Económica:*

*En la parte económica comparé el costo que conlleva la implementación del sistema, y debido a que el centro de Cómputo tiene los equipos necesarios para la implementación del mismo, obtendremos que este proyecto es lo suficientemente factible económicamente hablando.*

*2.4.5.3 Factibilidad Operacional:*

*Según el análisis y las investigaciones preliminar que hice para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto, puedo decir sin temor a equivocarme, que con este sistema se llevará un mejor control en la Administración de Servicios de Computación y con en el entrenamiento que se les dará al personal habrá un mejor servicio, más rápido y más eficiente para los usuarios.*

***CAPITULO III    DISEÑO DEL SISTEMA.***

### **2.1 Descripción del Sistema.**

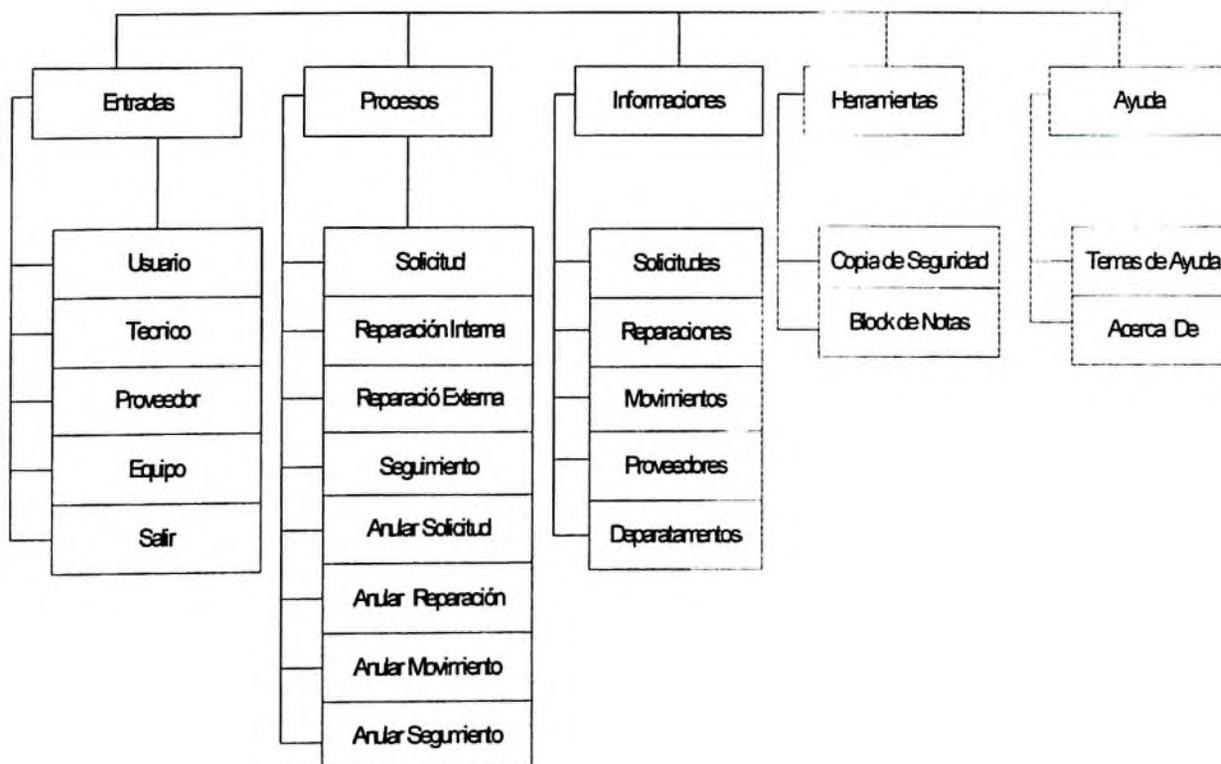
*Este sistema es un sistema que sera utilizado para registrar los servicios que se les brindan a los usuarios mediante una solicitud de registro de servicios.*

*Mediante este obtendremos un registro de todos los servicios ofrecidos por los tecnicos del departamento de (Tecnología de Información)IT,este sistema tiene un registro de todas las solicitudes realizadas para que en caso de ser necesario se pueda obtener copia y brindarlas a los usuarios como prueba de que la misma se realizo. Y que el proplema que presentaba en ese momento ha sido resuelto , debido a que el susario muchas veces hace la solicitud presentando un problema y luego dice que en realidad era otro , esto nos comprueba cual es la causa por la que verdaderamente se realizó la solicitud.*

*La actividad comienza cuando el usuario llama y plantea el problema que tiene, luego dependiendo del problema que presente el usuario, se procede a realizar una solicitud de servicios donde se registran los datos del usuario, el departamento y el problema que presenta el equipo, luego se hace un chequeo de las solicitudes pendientes y de manera ordenada y dependiendo de los problemas presentados se procede a solucionar los problema presentados .*

### 3.2 VTOC

#### Menú Principal



### 1.3 Diccionario de Datos.

#### DEPARTAMENTO

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Dep	NUMBER	9	Código Departamento
Nom_Dep	CHARACTER	60	Nombre Departamento
Ext_Dep	NUMBER	4	Extensión Departamento

#### SOLICITUD

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Dep	NUMBER	9	Código departamento
Cod_Sol	NUMBER	9	Código Solicitud
Fec_Sol	DATE	10	Fecha Solicitud
Cod_Tec	NUMBER	7	Código Técnico
Cod_Usu	NUMBER	7	Código Usuario
Cod_Equ	NUMBER	9	Código Equipo
Tip_Sol	NUMBER	1	Tipo Solicitud
Via_Rec	TEXT	1	Vía Recepción
Fec_Rec	DATE	10	Fecha Recepción
Fec_Ent	DATE	10	Fecha Entrega
Des_Pro	TEXT	100	Descripción Problema
Pri_Sol	TEXT	1	Prioridad Solicitud
Tip_Pro_Sol	TEXT	10	Tipo Problema Solicitud
Est_Sol	TEXT	30	Estado Solicitud
Obs_Tec	TEXT	1	Observación Técnico

### USUARIO

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Usu	NUMBER	7	Código Usuario
Cód_Dep	NUMBER	9	Código Departamento
Nom_Usu	CHARACTER	10	Nombre Usuario
Ape_Usu	CHARACTER	15	Apellido Usuario
Pue_Usu	CHARACTER	20	Puesto Usuario
Est_Usu	CHARACTER	1	Estado Usuario
Tip_Usu	CHARACTER	1	Tipo Usuario

### TECNICO

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Tec	NUMBER	7	Código Técnico
Nom_Téc	CHARACTER	15	Mombre Técnico
Ape_Téc	CHARACTER	15	Apellido Técnico
tel_Téc	NUMBER	10	Teléfono técnico
Est_Téc	CHARACTER	1	Estado Técnico

### MOVIMIENTO

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Mov	NUMBER	9	código Movimiento
fec_Mov	DATE	10	Fecha Movimiento
Cód_Sol	NUMBER	9	Código Solicitud
Tip_Mov	CHARACTER	1	Tipo Movimiento
Dep_Ori	CHARACTER	9	Departamento Origen
Dep_Des	CHARACTER	9	Departamento Destino
Est_Mov	CHARACTER	1	Estado Movimiento

### PROVEEDOR

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Pro	NUMBER	5	Código Proveedor
Nom_Pro	CHARACTER	60	Nombre Proveedor
Dir_Pro	CHARACTER	30	Dirección Proveedor
Tel_Pro	NUMBER	10	Teléfono Proveedor
Con_Pro	CHARACTER	35	Contacto Proveedor

### REPARACION

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Rep	NUMBER	9	Código Reparación
Rec_Rep	DATE	10	Fecha Reparación
Cód_Sol	NUMBER	9	Código Solicitud
Tip_Rep	CHARACTER	1	Tipo Reparación
Niv_Sol	CHARACTER	1	Nivel Solución
Núm_Req	NUMBER	9	Número Requisición
Des_Sol	CHARACTER	100	Descripción Solución
Est_Rep	CHARACTER	1	Estado Reparación
Rec_Rec_Equ	DATE	9	Fecha Recepción Equipo

### EQUIPO

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Equ	NUMBER	9	Código Equipo
Nom_Equ	CHARACTER	5	Nombre Equipo
Mar_Equ	CHARACTER	60	Marca Equipo
Mod_Equ	CHARACTER	15	Modelo Equipo
Núm_Ser	NUMBER	15	Número Serie
Con_Ele	CHARACTER	15	Condición Eléctrica
Con_Amb	NUMBER	15	Condición Ambiente
Com_Equ	CHARACTER	30	Comentario Equipo
Est_Equ	CHARACTER	9	Estado Equipo
Cód_Dep	NUMBER	1	Código Departamento

### EXTERNA

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Sol	NUMBER	9	Código Solicitud
Cód_Rep	NUMBER	9	Código Reparación
Cód_Pro	NUMBER	10	Código Proveedor
fec_Rep	DATE	10	Fecha Reparación
fec_Lím_Ent	DATE	10	Fecha Límite Entrega
Pro_Enc	CHARACTER	100	Problema Encontrado
Sol_Pro	CHARACTER	100	Solución Problema
Est_Equ	CHARACTER	1	Estado Equipo

### SEGUIMIENTO

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Seg	NUMBER	9	Código Seguimiento
Cód_Sol_Ext	NUMBER	9	Código Solicitud Externa
fec_Sol	DATE	10	Fecha Solicitud
Núm_Llam	NUMBER	5	Número Llamada
Est_Equ	CHARACTER	35	Estado Equipo
Con_Seg	CHARACTER	1	Contacto Seguimiento

### INTERNA

CAMPO	TIPO DE DATOS	LONGITUD	DESCRIPCION
Cód_Sol	NUMBER	9	Código Solicitud
Cód_Tec	NUMBER	7	Código Técnico
Cód_Rep	NUMBER	9	Código Reparación
fec_Rep	DATE	10	Fecha Reparación
Pro_Enc	CHARACTER	100	Problema Encontrado
Sol_Pro	CHARACTER	100	Solución Problema
Est_Equ	CHARACTER	1	Estado Equipo

### 3.4 Descripción de Tablas.

Nombre Tabla: Departamento.

Descripción: Esta Tabla contiene la información de los Departamentos a los que el Centro de Cómputos brinda sus servicios.

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Departamento	NUMBER	9	X	-	-	No
Nombre Departamento	CARÁCTER	60				
Extensión Departamento	NUMBER	4				

**Nombre Tabla:** Solicitud.

**Descripción:** En esta tabla se registran todas las solicitudes provenientes de los usuarios.

**Tipo Tabla:** Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Solicitud	NUMBER	9				
Fecha Solicitud	DATE	10				
Código Técnico	NUMBER	7				
Código Usuario	NUMBER	7				
Código Equipo	NUMBER	9				
Tipo Solicitud	NUMBER	1				
Vía Recepción	TEXT	1				
Fecha Recepción	DATE	10				
Fecha Entrega	DATE	10				
Descripción Problema	TEXT	100				
Prioridad Solicitud	TEXT	1				
Tipo Problema Solicitud	TEXT	10				
Estado Solicitud	TEXT	30				
Observación Técnico	TEXT	1				

Nombre Tabla: Usuario..

Descripción: En esta tabla se registran los datos de los usuarios.

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Usuario	NUMBER	7	x	-	-	No
Código Departamento	NUMBER	9				
Nombre Usuario	TEXT	10				
Apellido Usuario	TEXT	15				
Puesto Usuaric	TEXT	20				
Estado Usuario	TEXT	1				
Tipo Usuario	TEXT	1				

Nombre Tabla: Técnico.

Descripción: En esta tabla se registran los datos de los Técnicos..

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Técnico	NUMBER	7	X	-	-	No
Nombre Técnico	CARÁCTER	15				
Apellido Técnico	CARÁCTER	15				
Teléfono técnico	NUMBER	10				
Estado Técnico	CARACTER	1				

Nombre Tabla: Movimiento.

Descripción: En esta tabla se registra el movimiento que se hace con el equipo ,  
esto dependerá del problema del equipo.

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Movimiento	NUMBER	9	X	-	-	No
Fecha Movimiento	DATE	10				
Código Solicitud	NUMBER	9				
Tipo Movimiento	CARÁCTER	1				
Departamento Origen	CARÁCTER	9				
Departamento Destino	CARÁCTER	9				
Estado Movimiento	CARACTER	1				

Nombre Tabla: Proveedor.

Descripción: En esta tabla se registran los datos de los Proveedor.

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Proveedor	NUMBER	5	X	-	-	No
Nombre Proveedor	CARÁCTER	60				
Dirección Proveedor	CARÁCTER	30				
Teléfono Proveedor	NUMBER	10				
Contacto Proveedor	CARACTER	35				

Nombre Tabla: Reparación..

Descripción: En esta tabla se registran las reparaciones de los equipos.

Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Idio Reparación	NUMBER	9	X	-	-	No
Fecha Reparación	DATE	10				
Idio Solicitud	NUMBER	9				
Detalle Reparación	CARÁCTER	1				
Detalle Solución	CARÁCTER	1				
Idio Requisición	NUMBER	9				
Detalle Requisición Solución	CARÁCTER	100				
Idio Reparación	CARÁCTER	1				
Idio Recepción Equipo	NUMBER	9				

Nombre Tabla: *Equipo.*

Descripción: *En esta tabla se registran los datos del equipo.*

Tipo Tabla: *Maestro*

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Equipo	NUMBER	9	X	-	-	No
Nombre Equipo	CARÁCTER	5				
Marca Equipo	CARACTER	60				
Modelo Equipo	CARÁCTER	15				
Número Serie	NUMBER	15				
Condición Eléctrica	CARÁCTER	15				
Condición Ambiente	NUMBER	15				
Comentario Equipo	CARÁCTER	30				
Estado Equipo	CARÁCTER	9				
Código Departamento	NUMBER	1				

Nombre Tabla: Reparación Externa.

Descripción: En esta tabla se registran los datos de los equipos que son reparados

fuera del departamento .

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Solicitud	NUMBER	9	X	-	-	No
Código Reparación	NUMBER	9				
Código Proveedor	NUMBER	10				
Fecha Reparación	DATE	10				
Fecha Límite Entrega	DATE	10				
Problema Encontrado	CARÁCTER	100				
Solución Problema	CARÁCTER	100				
Estado Equipo	CHARACTER	1				
Estado Equipo	CHARACTER	9				

**Nombre Tabla:** Reparación Interna.

**Descripción:** En esta tabla se registran los datos de los equipos que son reparados en el departamento .

**Tipo Tabla:** Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Solicitud	NUMBER	9	X	-	-	No
Código Técnico	NUMBER	7				
Código Reparación	NUMBER	9				
Fecha Reparación	DATE	10				
Problema Encontrado	CHARACTER	100				
Resolución Problema	CHARACTER	100				
Estado Equipo	CHARACTER	1				
Estado Equipo	CHARACTER	1				
Estado Equipo	CHARACTER	9				

Nombre Tabla: Seguimiento.

Descripción: En esta tabla se registran los datos del seguimiento que se les da a los equipos que son enviados a reparar fuera del departamento .

Tipo Tabla: Maestro

<b>CAMPO</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Valores Posibles</b>	<b>Nulos</b>
Código Seguimiento	NUMBER	9	X	-	-	No
Código Solicitud Externa	NUMBER	9				
Fecha Solicitud	DATE	10				
Número Llamada	NUMBER	5				
Estado Equipo	CHARACTER	35				
Contacto Seguimiento	CHARACTER	1				

***CAPITULO IV    DISEÑO Y ESPECIFICACION DEL  
PROGRAMA***

## ***DISEÑO Y ESPECIFICACIONES DE PROGRAMAS.***

### ***4.1 Diseño de menús.***



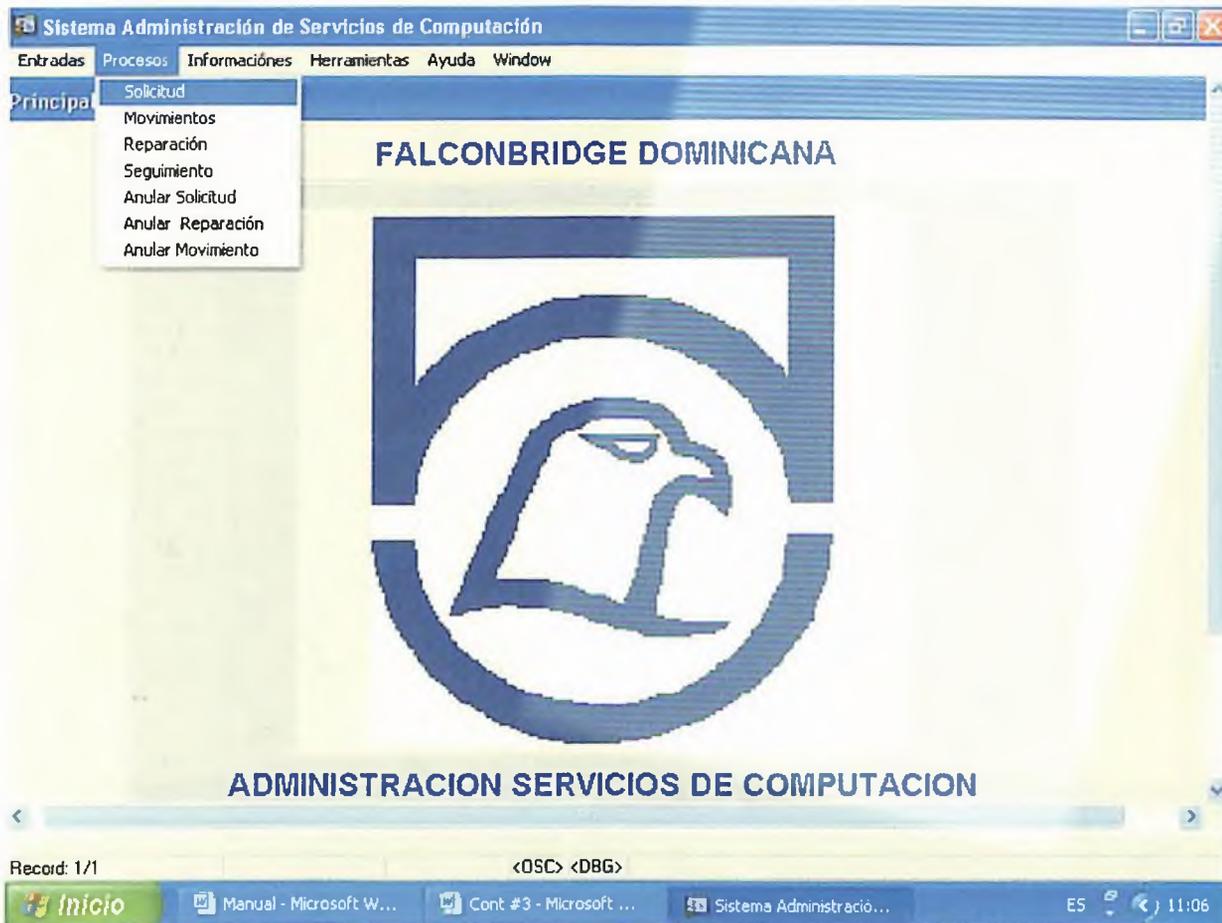
#### ***Pantalla Menú Principal***

*Descripción: Este es el menu principal del sistema*

***“Administración Servicios de Computación”***

*4.1 Diseño de Menús.*

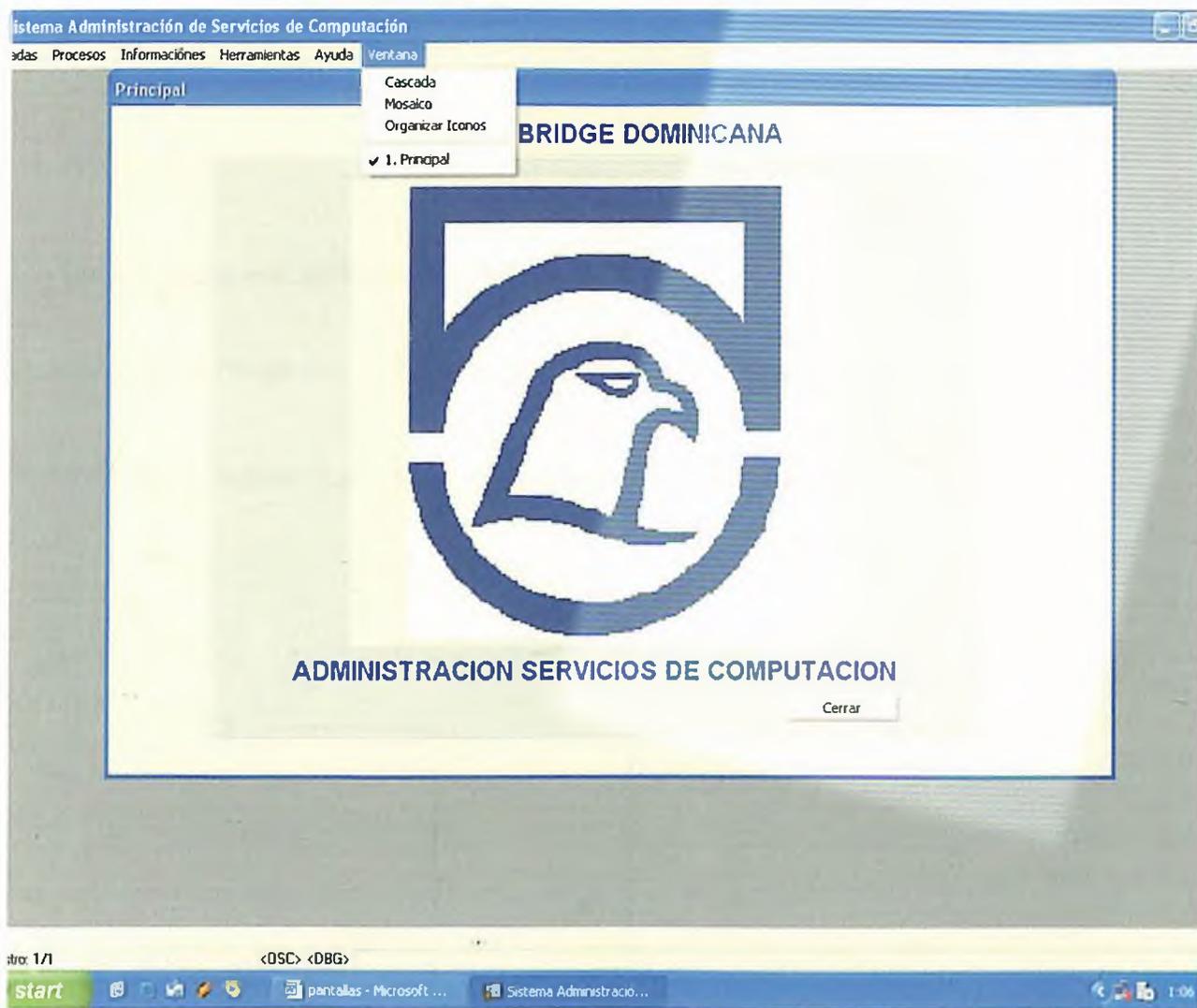












**4.2 Diseño de Pantallas.**

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

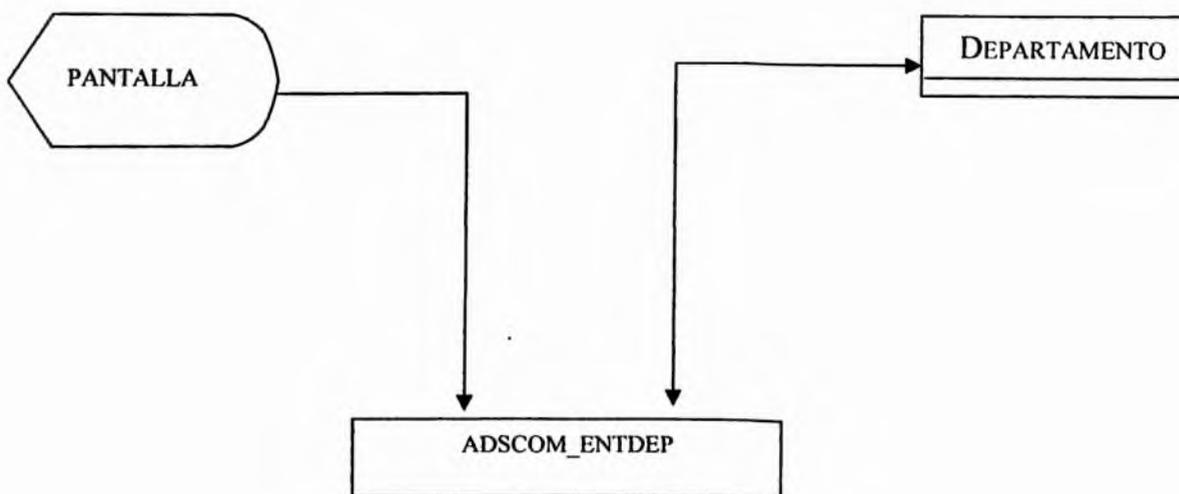
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

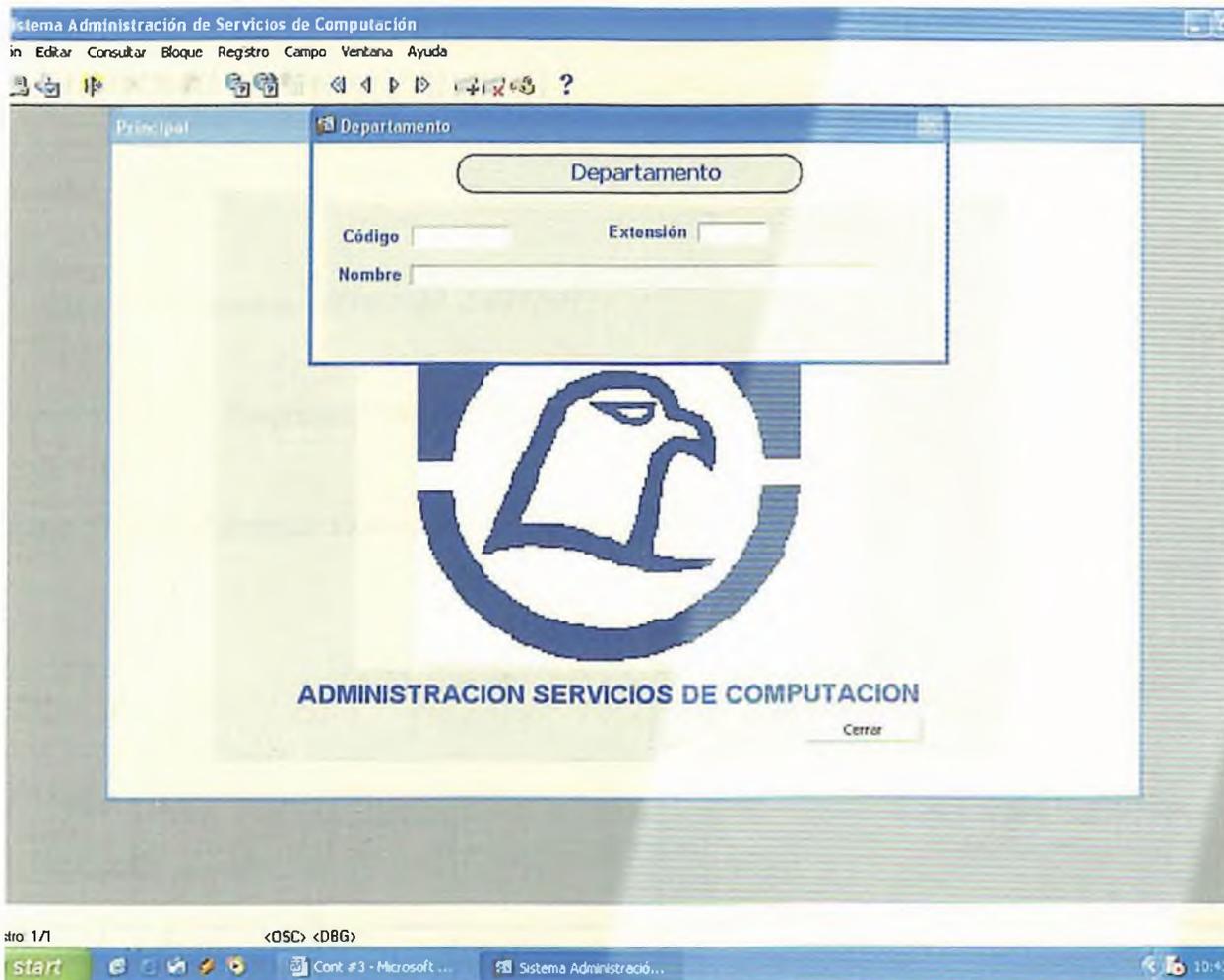
*Modulo: Entrada*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_ENTDEP.*

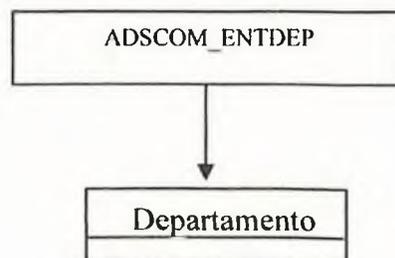
*Descripción del Programa: Entrada de Departamentos.*

*Especificación: Brindar Entrada a los Departamentos de la Empresa.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

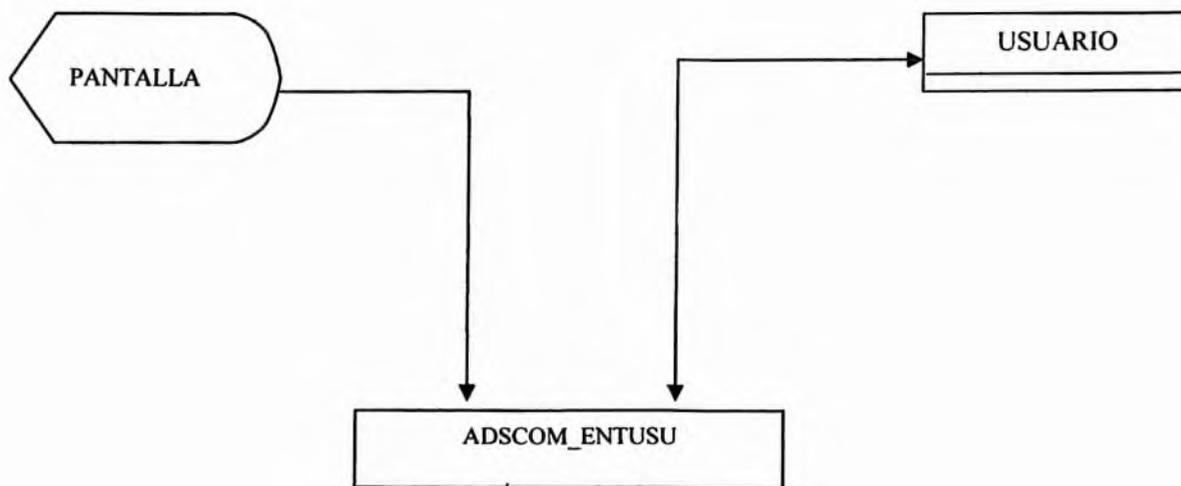
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

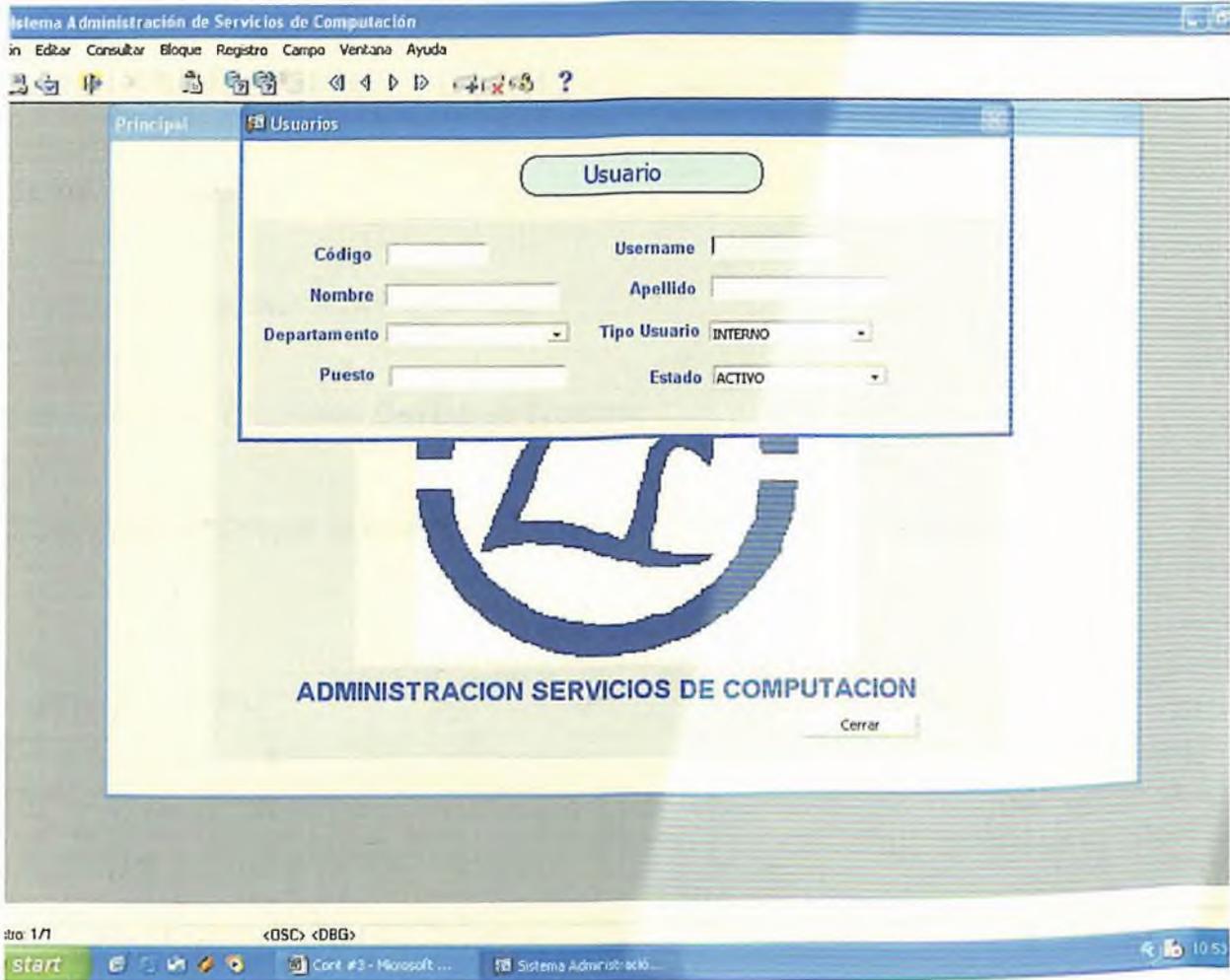
*Modulo: Entrada*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_ENTUSU.*

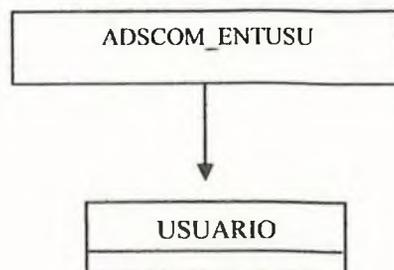
*Descripción del Programa: Entrada de Ususarios.*

*Especificación: Brindar Entrada a los Usuarios de la Empresa.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

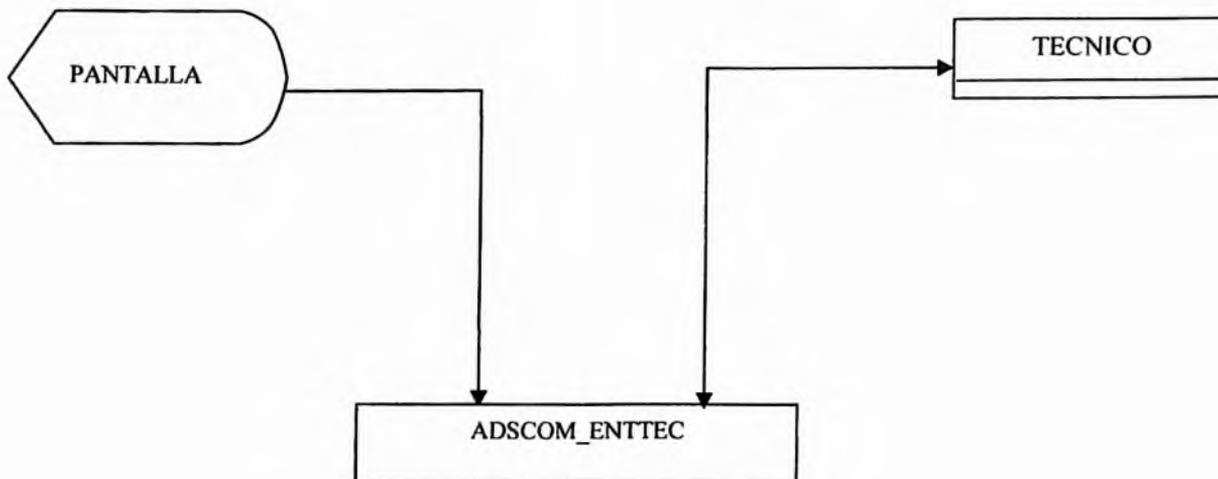
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

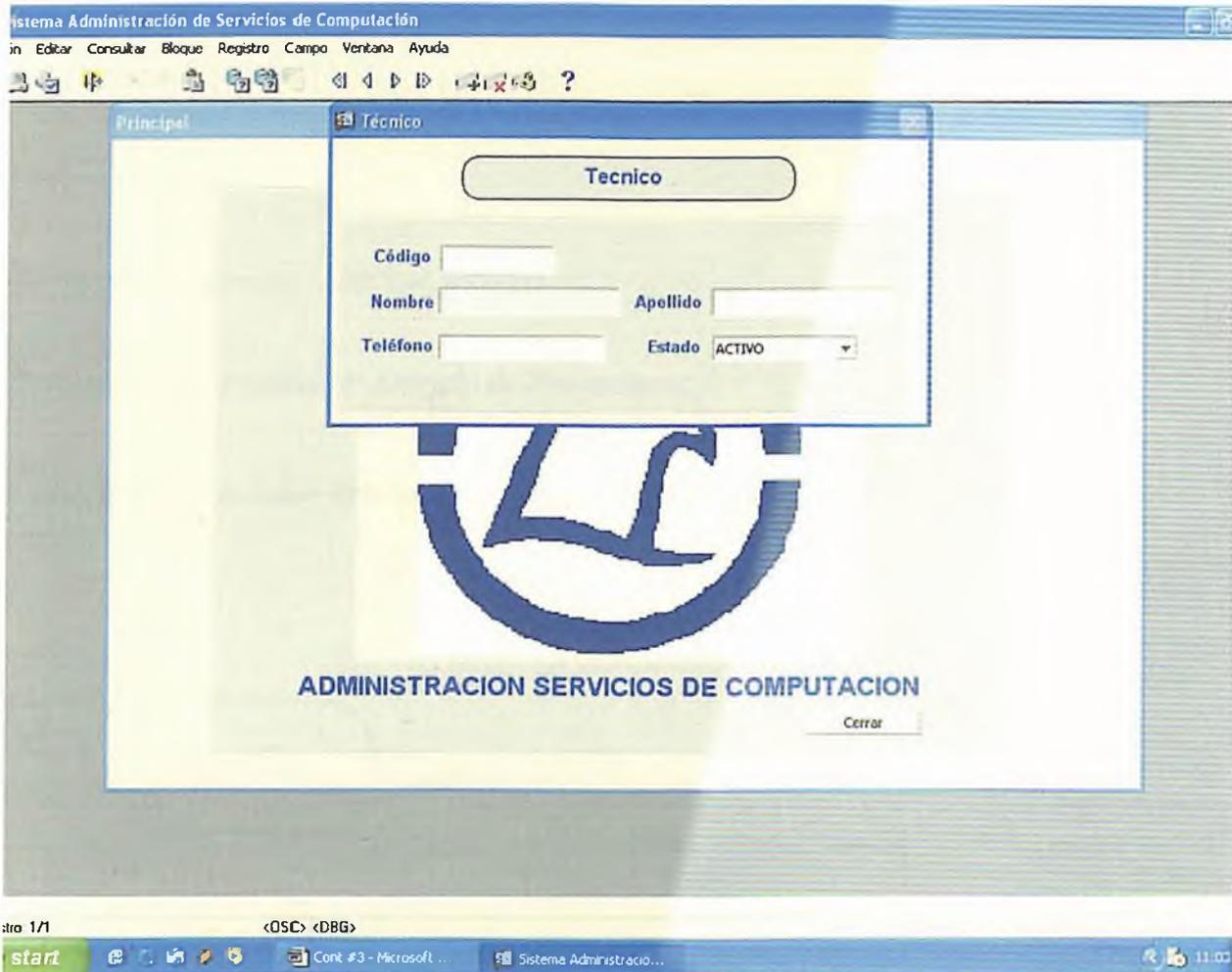
*Modulo: Entrada*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_ENTTEC.*

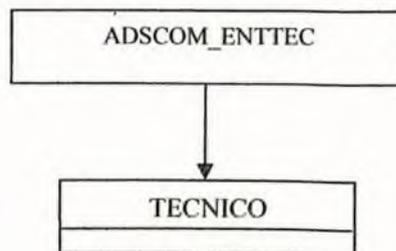
*Descripción del Programa: Entrada de Técnicos.*

*Especificación: Brindar Entrada a los Técnicos del encargados de la Reparación .*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

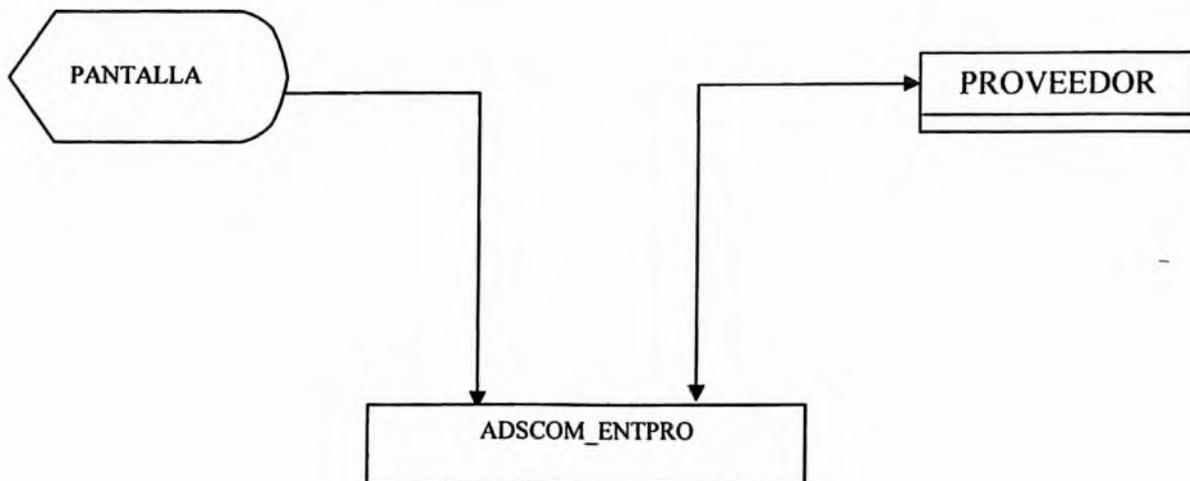
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

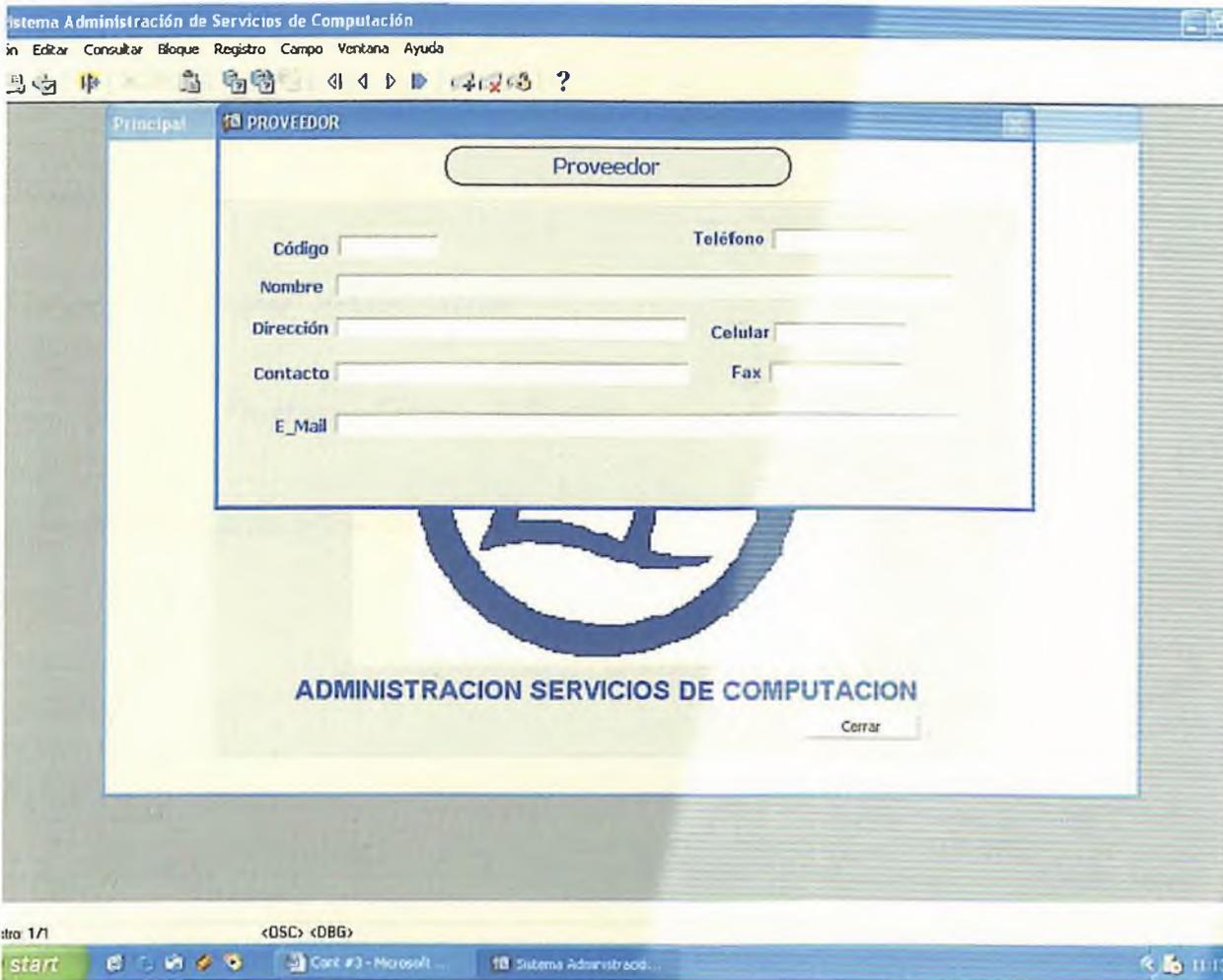
*Modulo: Entrada*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_ENTPRO*

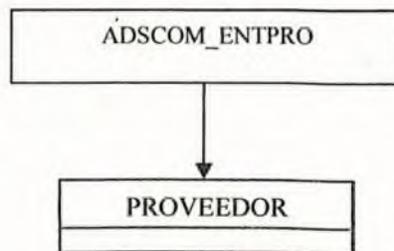
*Descripción del Programa: Entrada de Proveedores.*

*Especificación: Brindar Entrada a los Proveedores de la Empresa.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

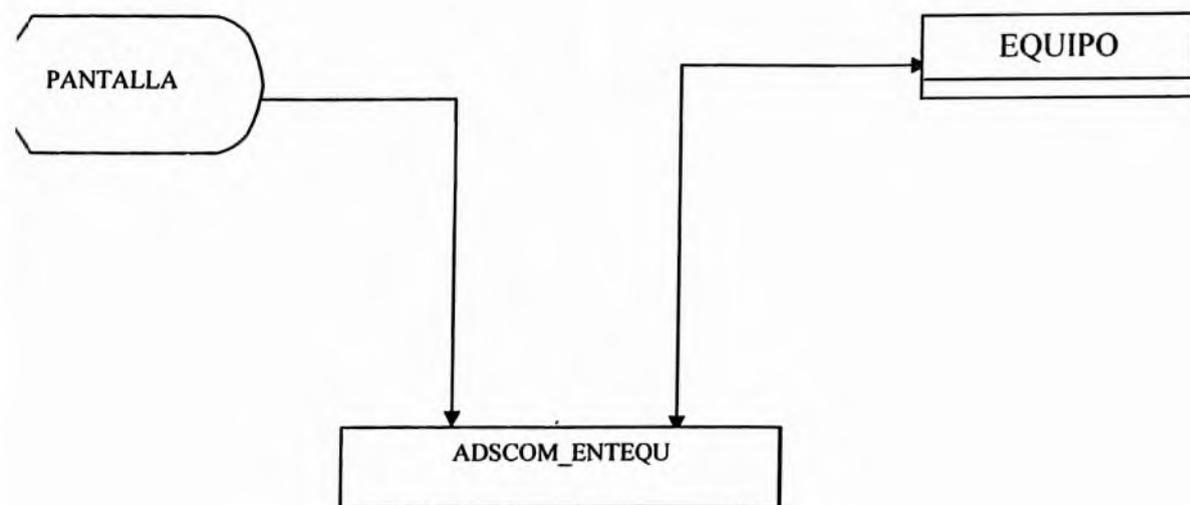
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

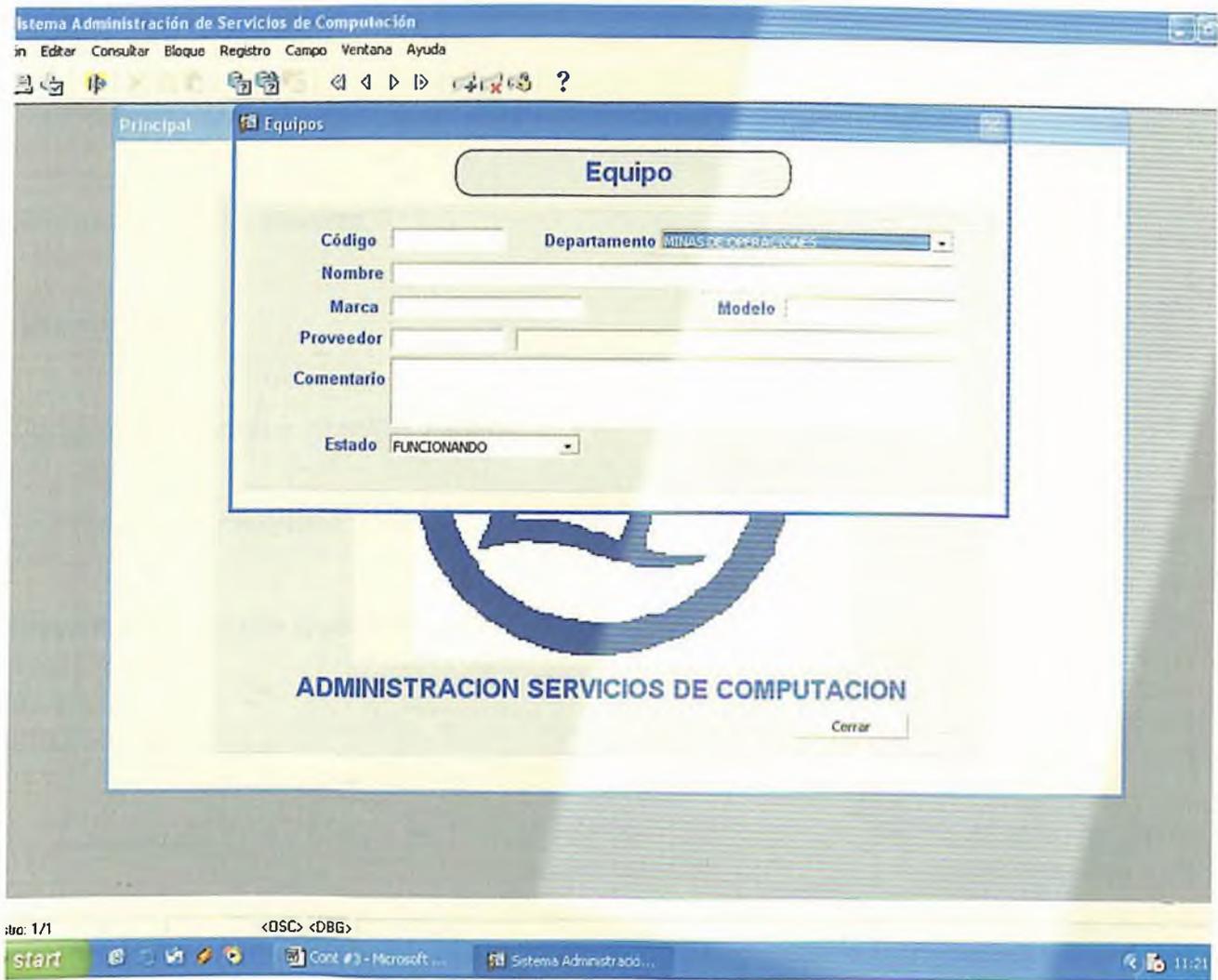
*Modulo: Entrada*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_ENTEQU*

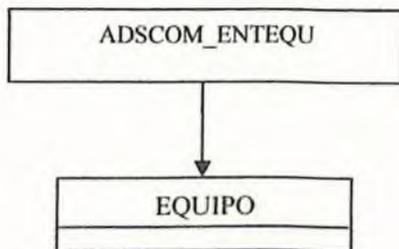
*Descripción del Programa: Entrada de Equipos.*

*Especificación: Brindar Entrada a los Equipos de la Empresa.*





### Tablas alteradas por el Programa



### **4.3 Diseño de Programas.**

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

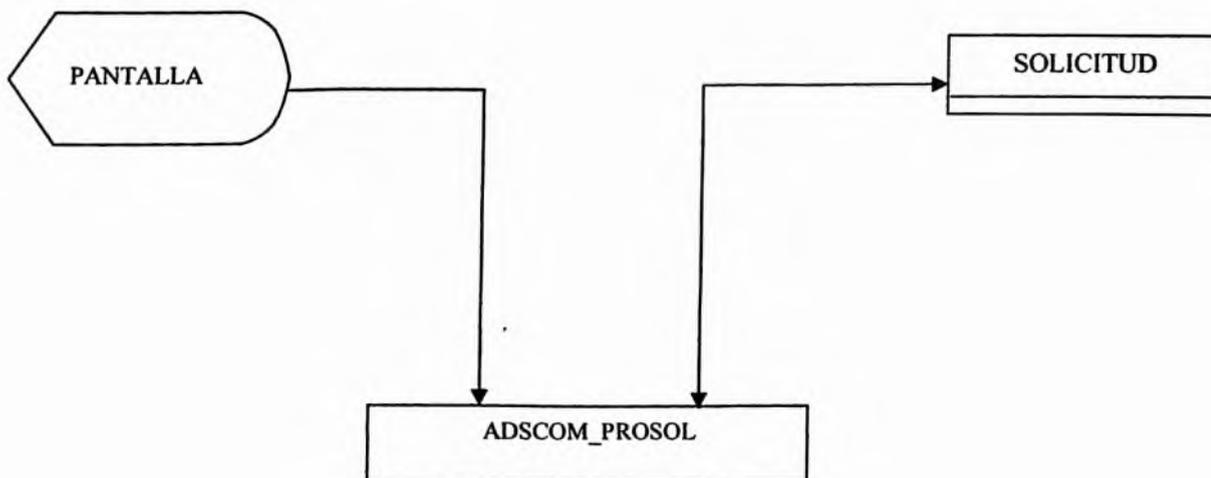
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Proceso.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROSOL*

*Descripción del Programa: Proceso de Solicitud.*

*Especificación: Hacer el proceso de Solicitud de Servicios.*



## Automatización de Administración Servicios de Computación

istema Administración de Servicios de Computación

in Editar Consultar Bloque Registro Campo Ventana Ayuda

Princ Solicitud

**Solicitud**

Solicitud No:

Departamento:

Usuario:

Vía Recepción:

SubGrupos:

Tipo Problema:

Prioridad:

Tecnico:

Descripción Problema:

Observación Tecnico:

Estado:

Fecha:

Fecha Recepción:

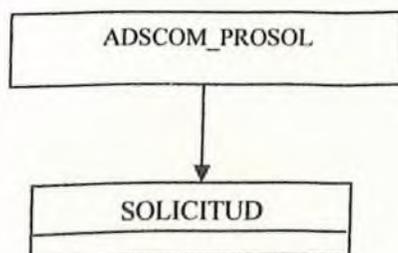
Fecha Entrega:

Reparación

Movimiento

start <DSC> <DBG> Cont. #3 - Microsoft ... Sistema Administrac... 11:34

### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

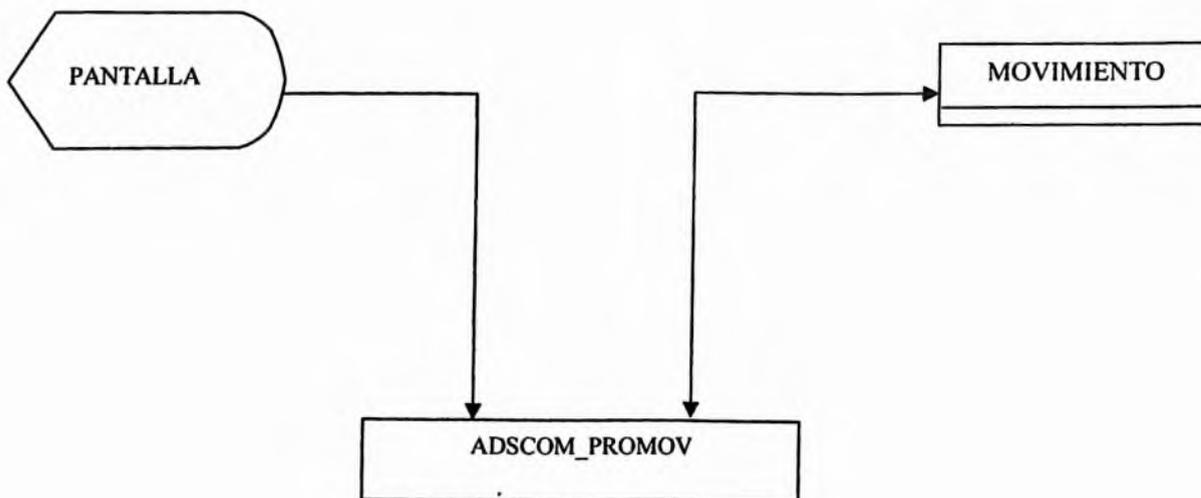
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

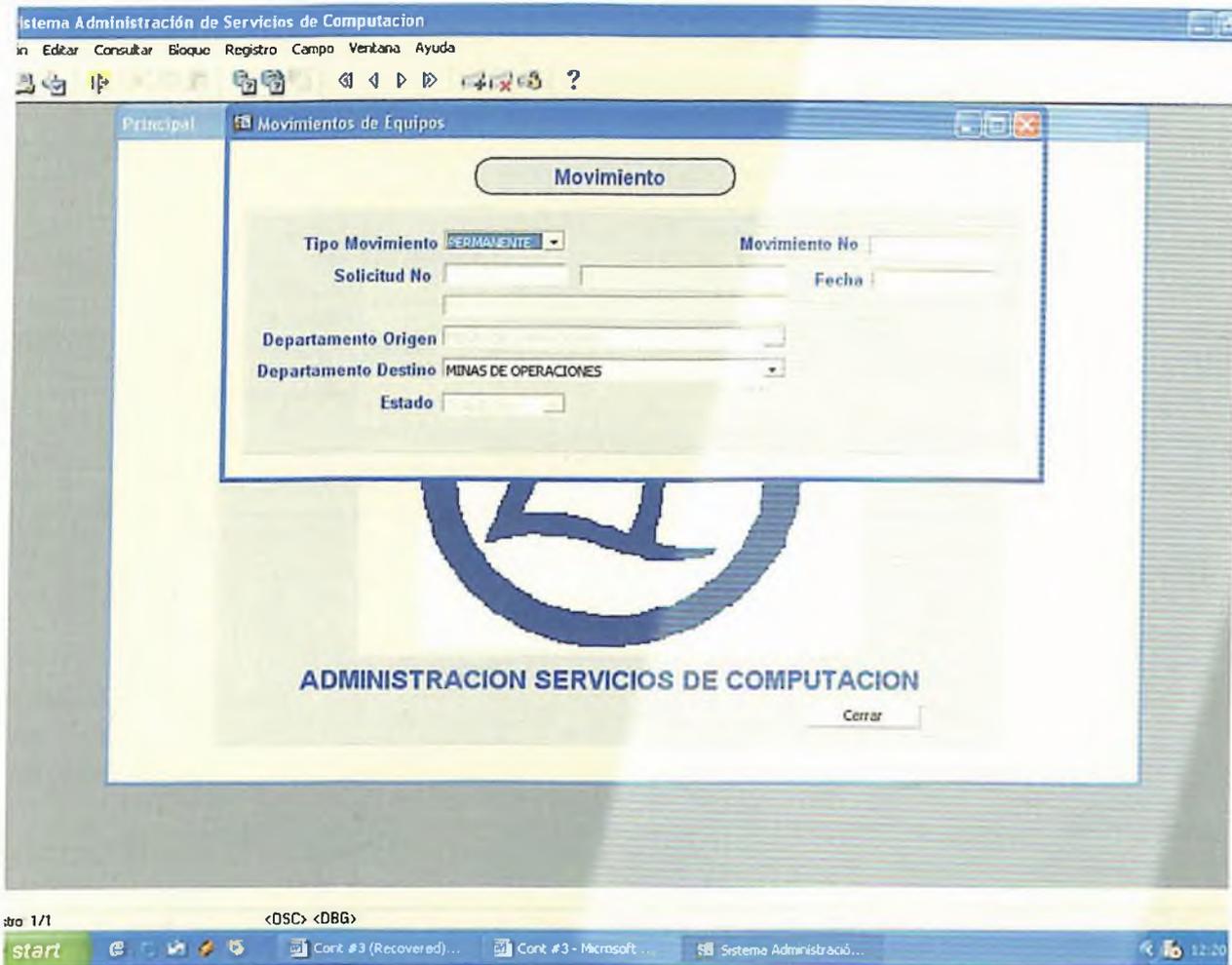
*Modulo: Proceso.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROMOV*

*Descripción del Programa: Proceso de movimiento de equipo.*

*Especificación: Hacer el proceso de movimiento de equipo.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

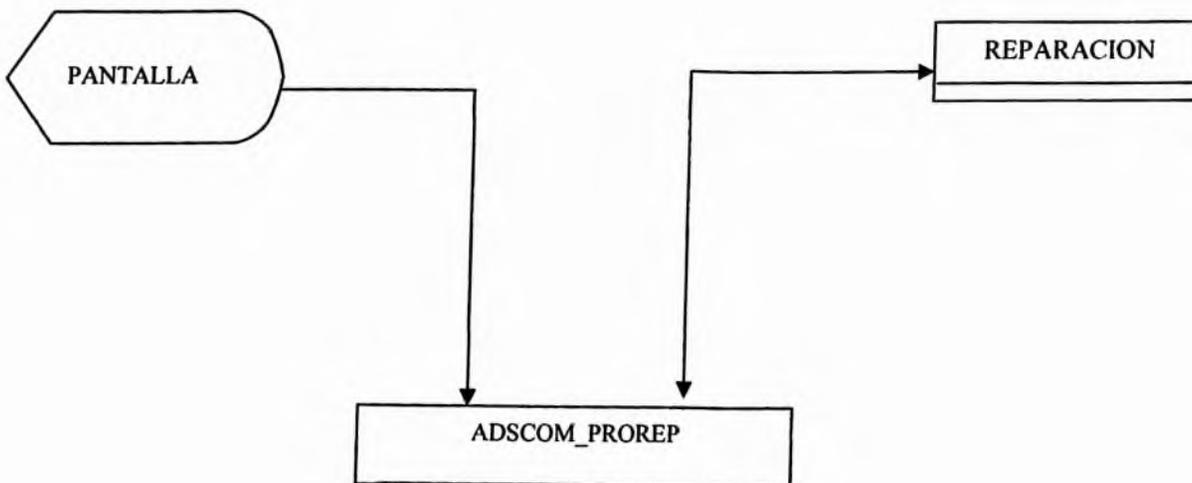
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Proceso.*

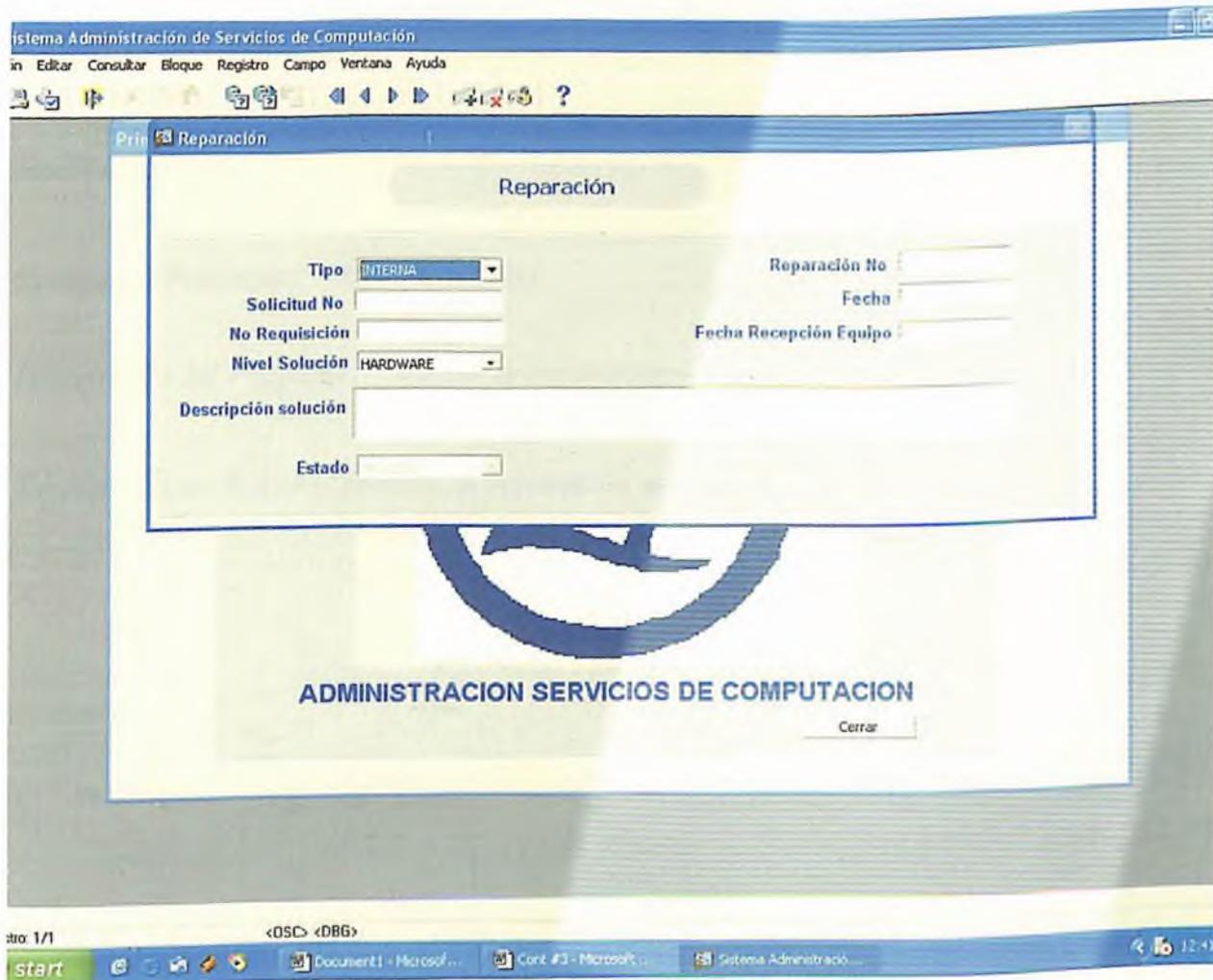
*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROREP*

*Descripción del Programa: Proceso de reparación de equipo.*

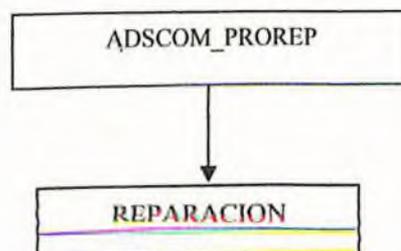
*Especificación: Hacer el proceso de reparación de equipo.*



## Automatización de Administración Servicios de Computación



### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

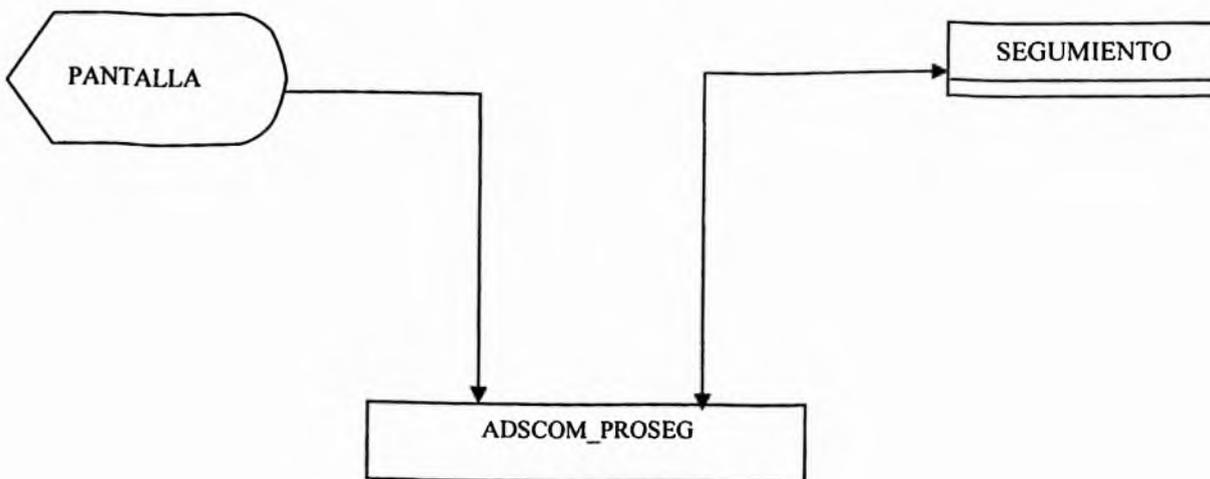
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

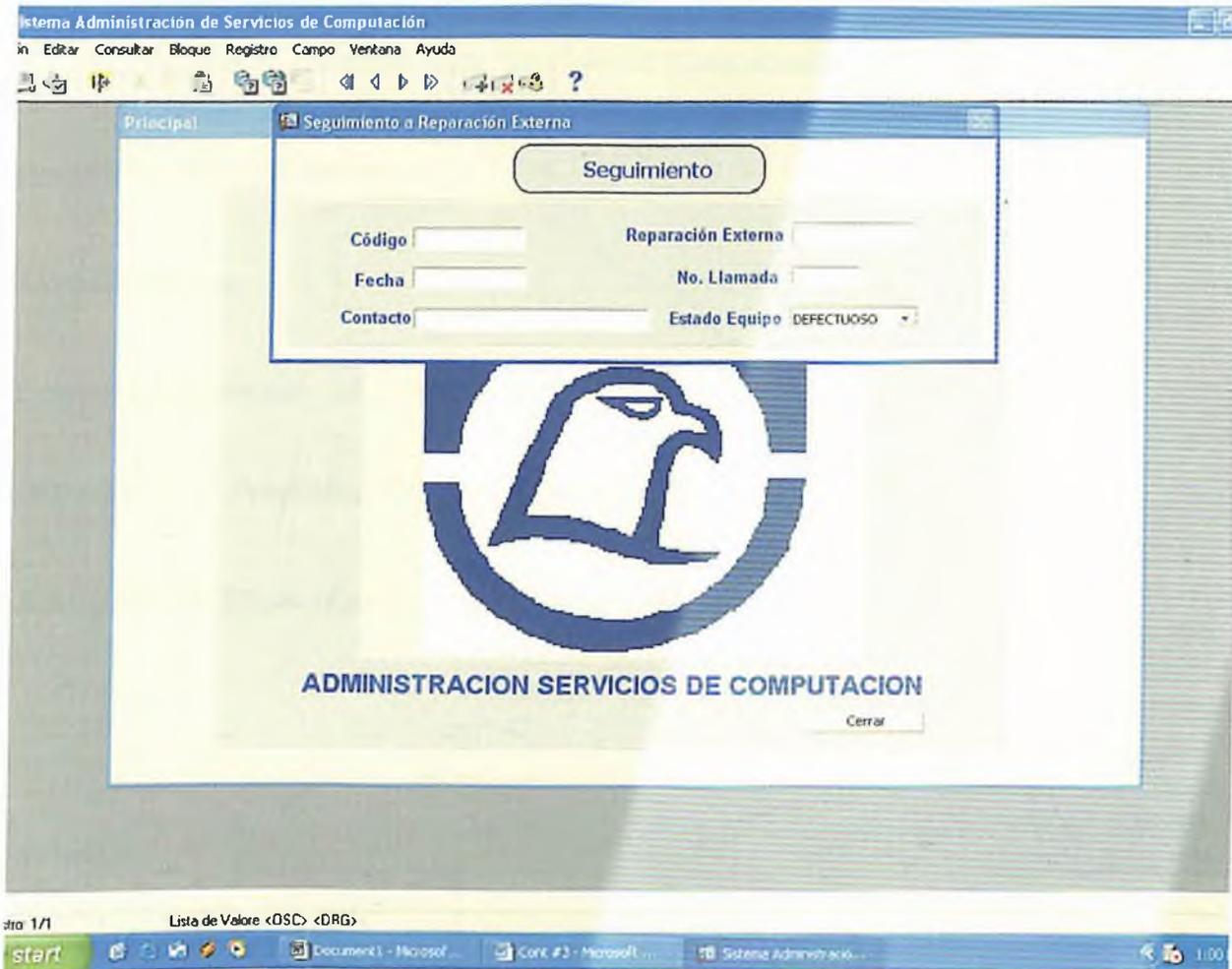
*Modulo: Proceso.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROSEG*

*Descripción del Programa: Proceso seguimiento de reparación del equipo.*

*Especificación: Hacer el proceso para el seguimiento de la reparación del equipo.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

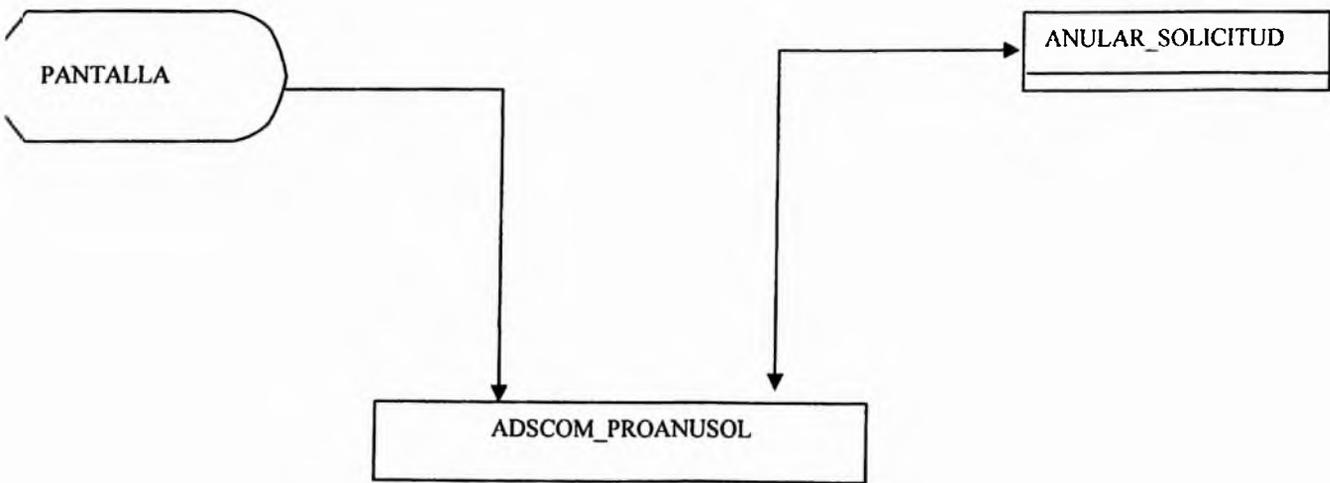
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Proceso.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROANUSOL.*

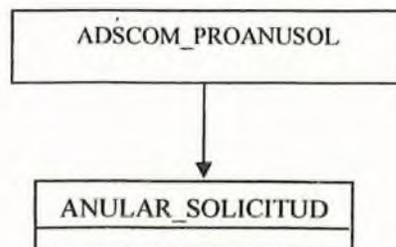
*Descripción del Programa: Proceso anular solicitud de servicios.*

*Especificación: Hacer el proceso para anular solicitud de servicios*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

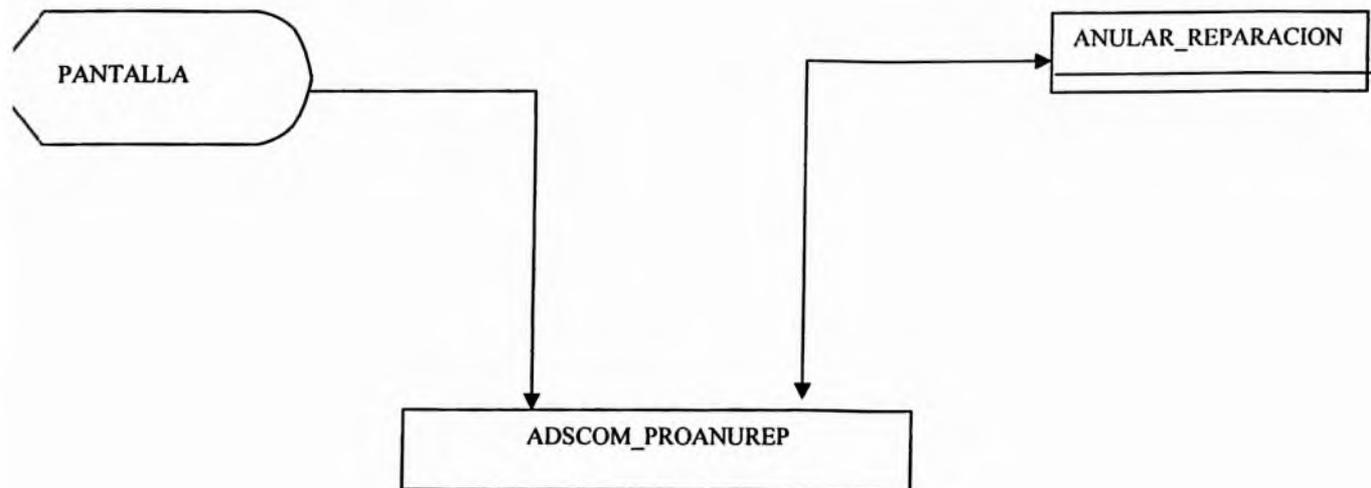
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

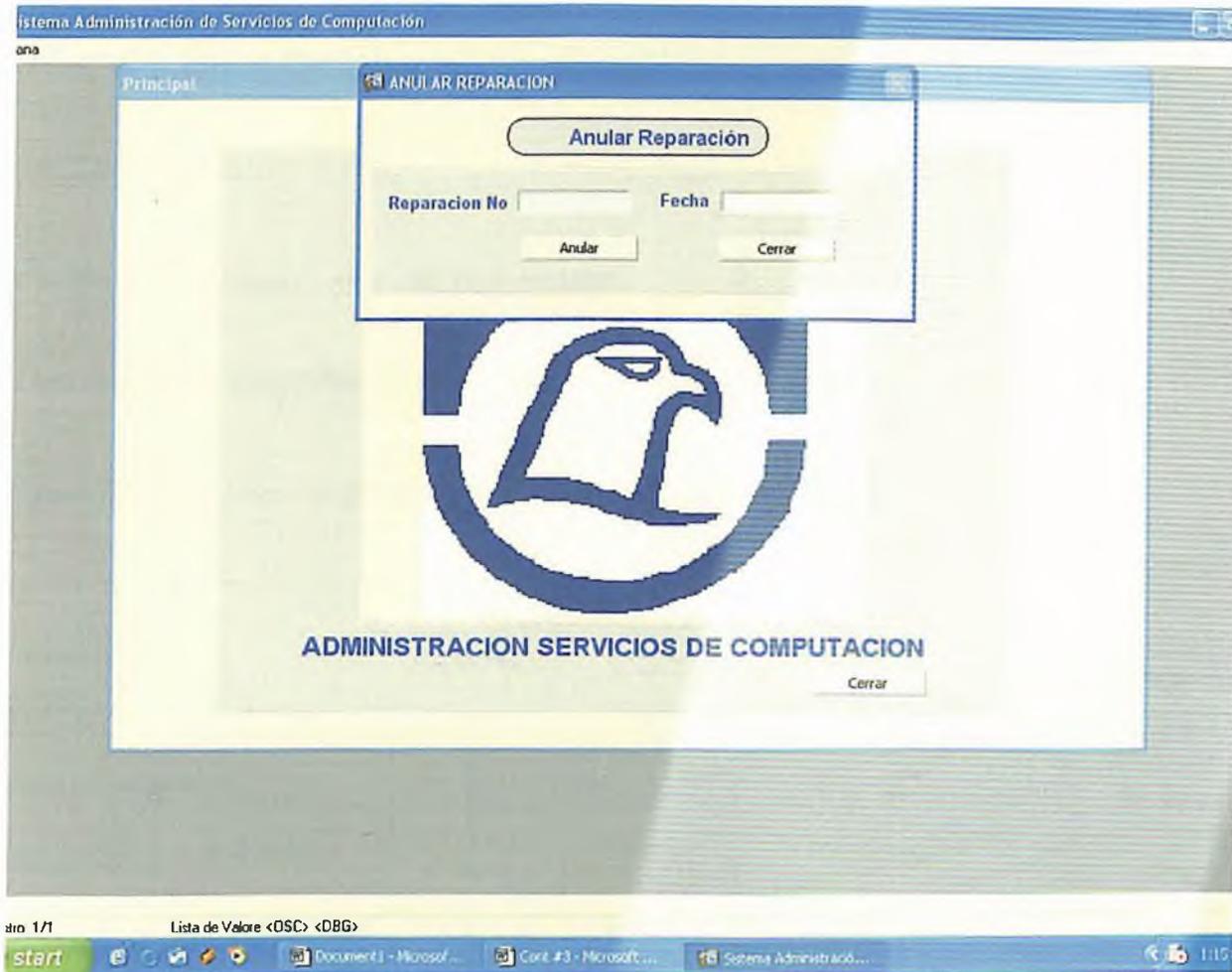
*Modulo: Proceso.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROANUREP*

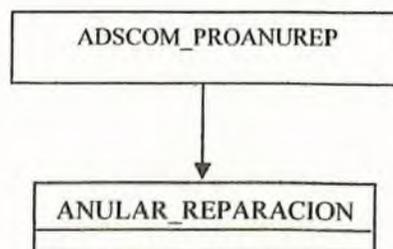
*Descripción del Programa: Proceso anular reparación de equipo.*

*Especificación: Hacer el proceso para anular reparación de equipo.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

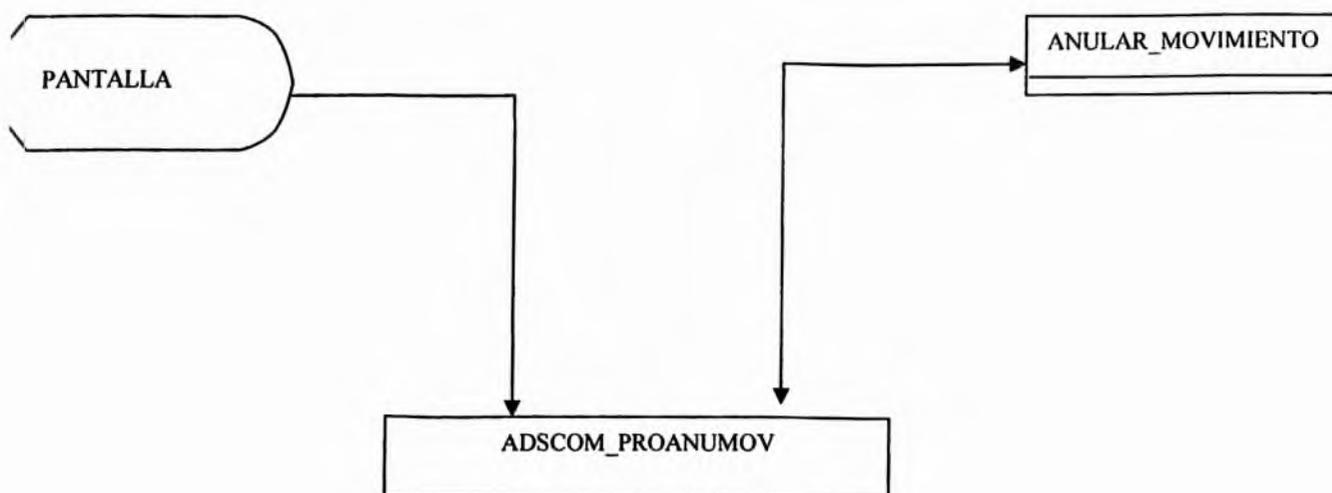
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

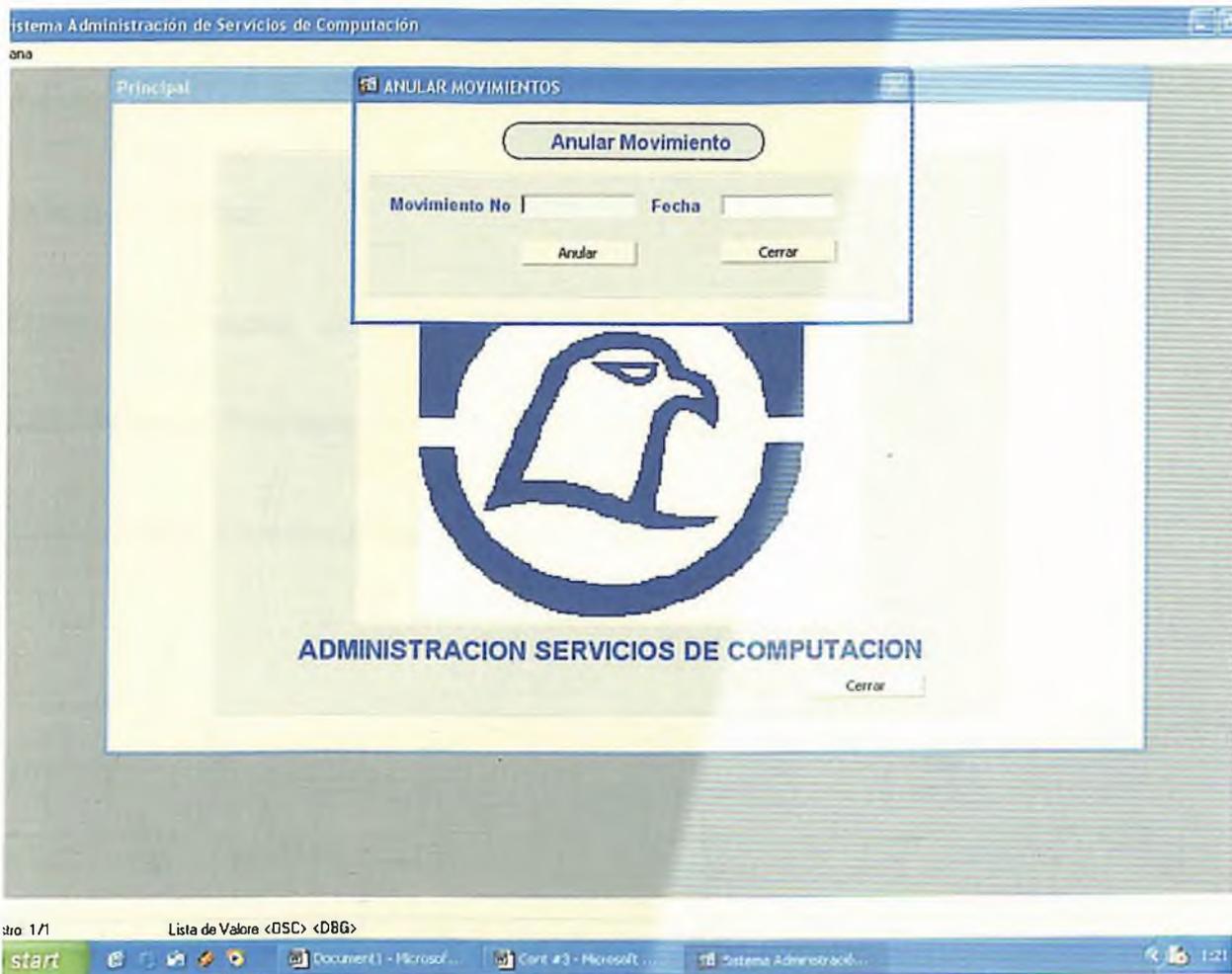
*Modulo: Proceso.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_PROANUMOV.*

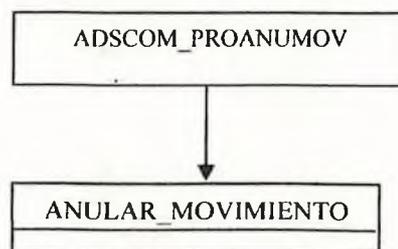
*Descripción del Programa: Proceso anular movimiento de equipo.*

*Especificación: Hacer el proceso para anular movimiento de equipo.*





### Tablas alteradas por el Programa



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

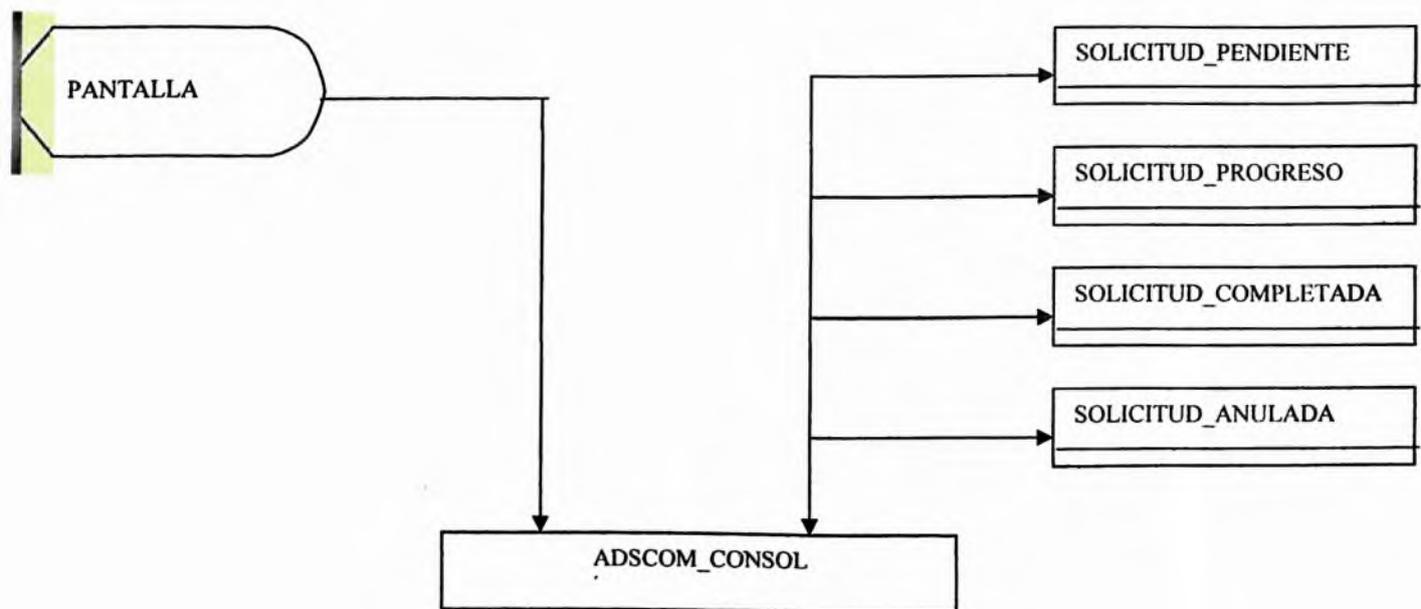
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

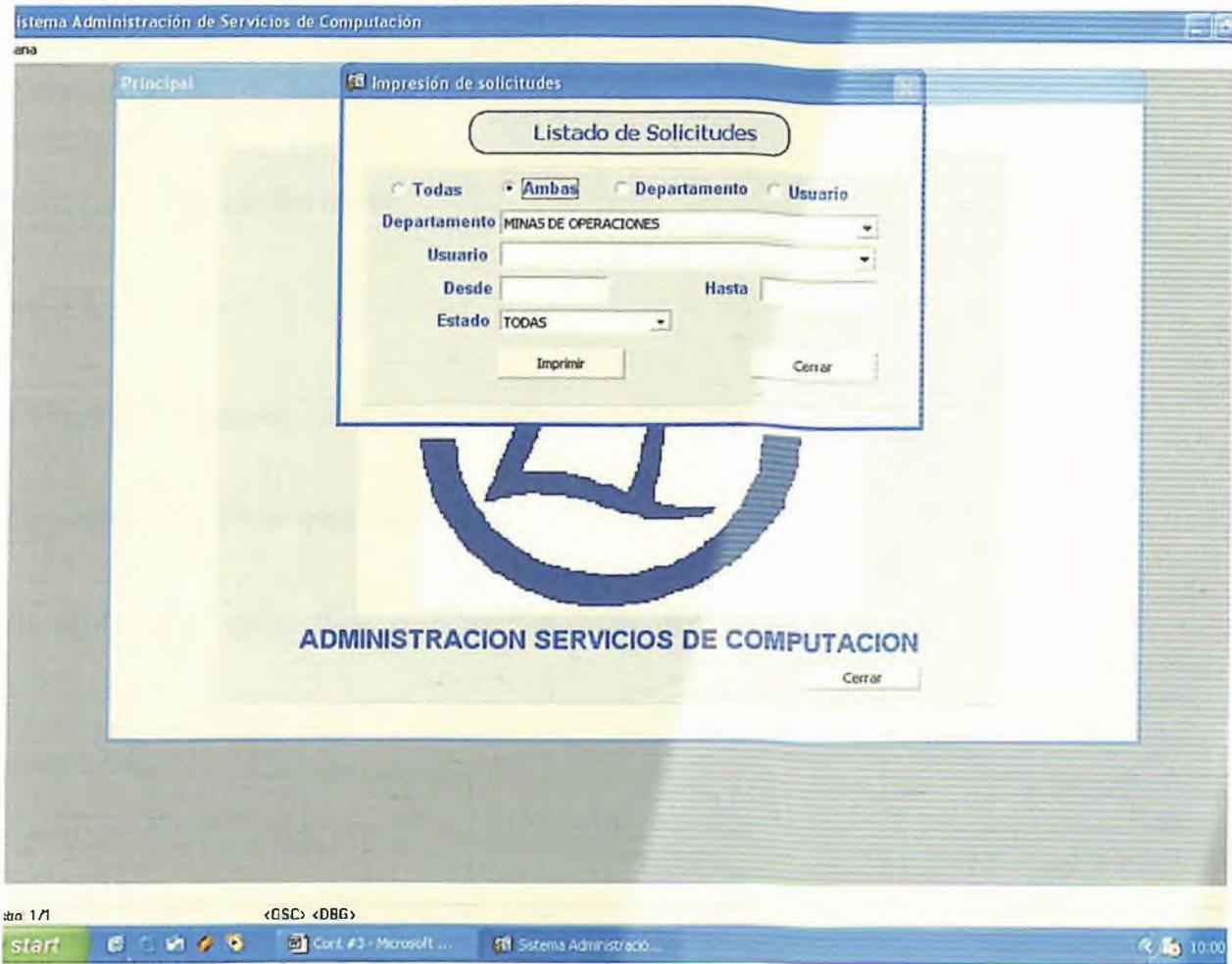
*Modulo: Consultas.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_CONSOL.*

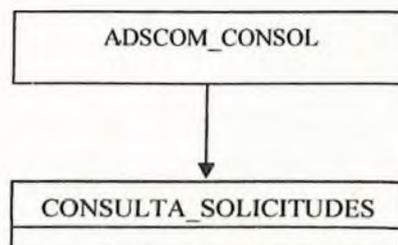
*Descripción del Programa: Consulta de solicitudes de servicios.*

*Especificación: Consulta de todas las solicitudes.*





***PANTALLA PRINCIPAL DE CONSULTA***



**4.4 Diseño de Reportes.**

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

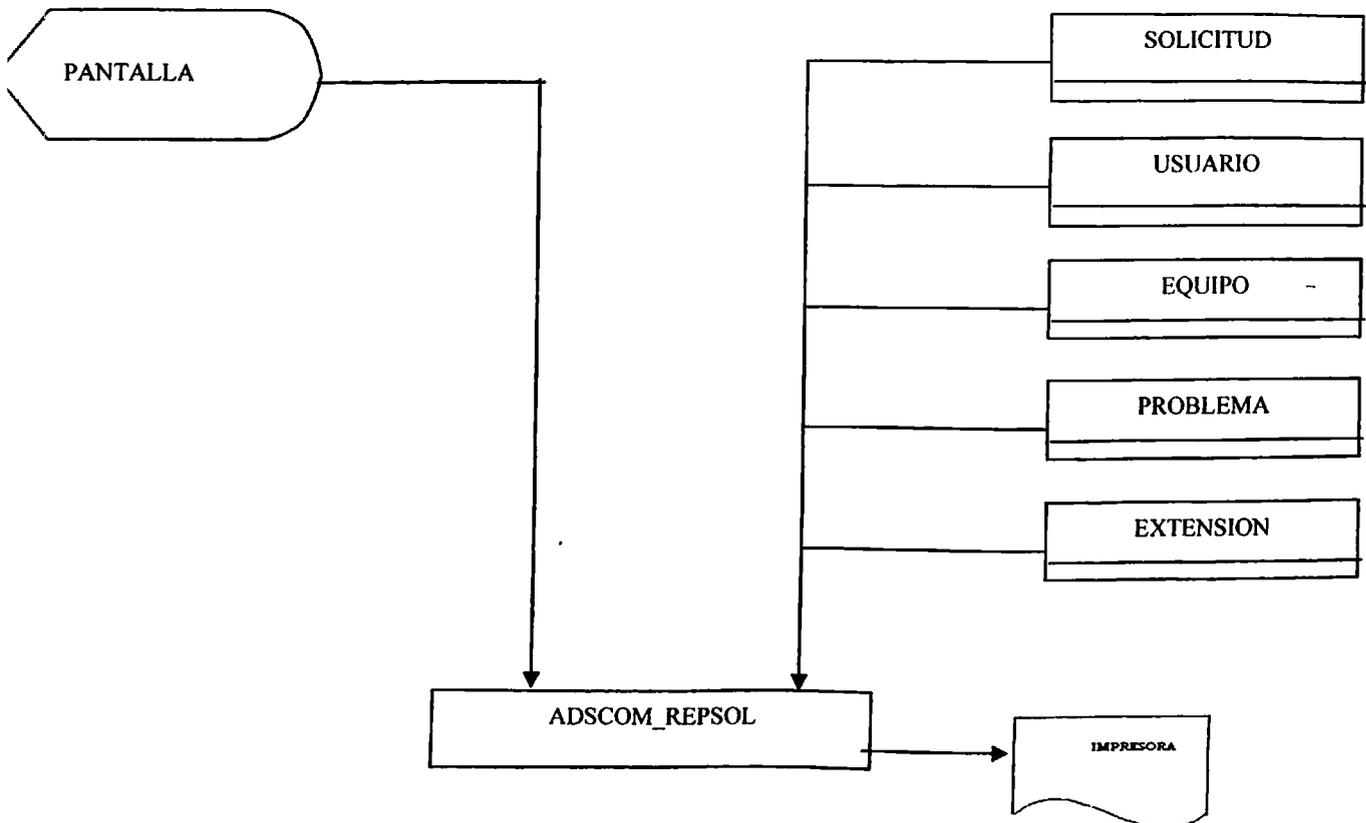
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Reporte.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_REPSOL.*

*Descripción del Programa: Reporte de Solicitud.*

*Especificación: Hacer Reporte de las Solicitudes de Servicios.*



## Automatización de Administración Servicios de Computación

ref: RList\_solicitud

### Listado de Solicitudes

12/10/2005 11:32 am

Numero	Usuario	Departamento	Ext.	Fecha	Estado
7	MODESTO	GUZMAN	COMPUTOS	2240 24/01/2005	COMPLETAD
9	MILDRE	PARRA	COMPRAS	2240 30/09/2005	PROGRESO
10	SILVIA	LIRANZO	GERENCIA	2313 30/09/2005	COMPLETAD
11	AMADA	MENDEZ	RELACIONES PUBLICAS	2508 30/09/2005	COMPLETAD
12	PABLO	ROJAS	GEOLOGIA	2426 01/10/2005	PENDIENTE
13	ARLYN	CHESTARO	COMPRAS	2240 01/10/2005	COMPLETAD
14	LUIS	VERAS	EDIFICIOS Y PATIOS	2256 01/10/2005	PENDIENTE
15	MARIA	TEJADA	LABORATORIO	2400 01/10/2005	PENDIENTE
16	DIONISIO	EVANGELISTA	RELACIONES PUBLICAS	2508 01/10/2005	PENDIENTE
17	JULIO	BAEZ	GERENCIA	2313 01/10/2005	PROGRESO
18	FREDY	PEREZ	TALLER DE LUBRICACION	2595 01/10/2005	COMPLETAD
19	JUDITH	HERNANDEZ	COMPRAS	2240 01/10/2005	PENDIENTE

Total: 12

Inicio | 2 Microso... | Leticia | Sistema Ad... | Reports Ba... | RList\_solicit... | EN | 11

*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

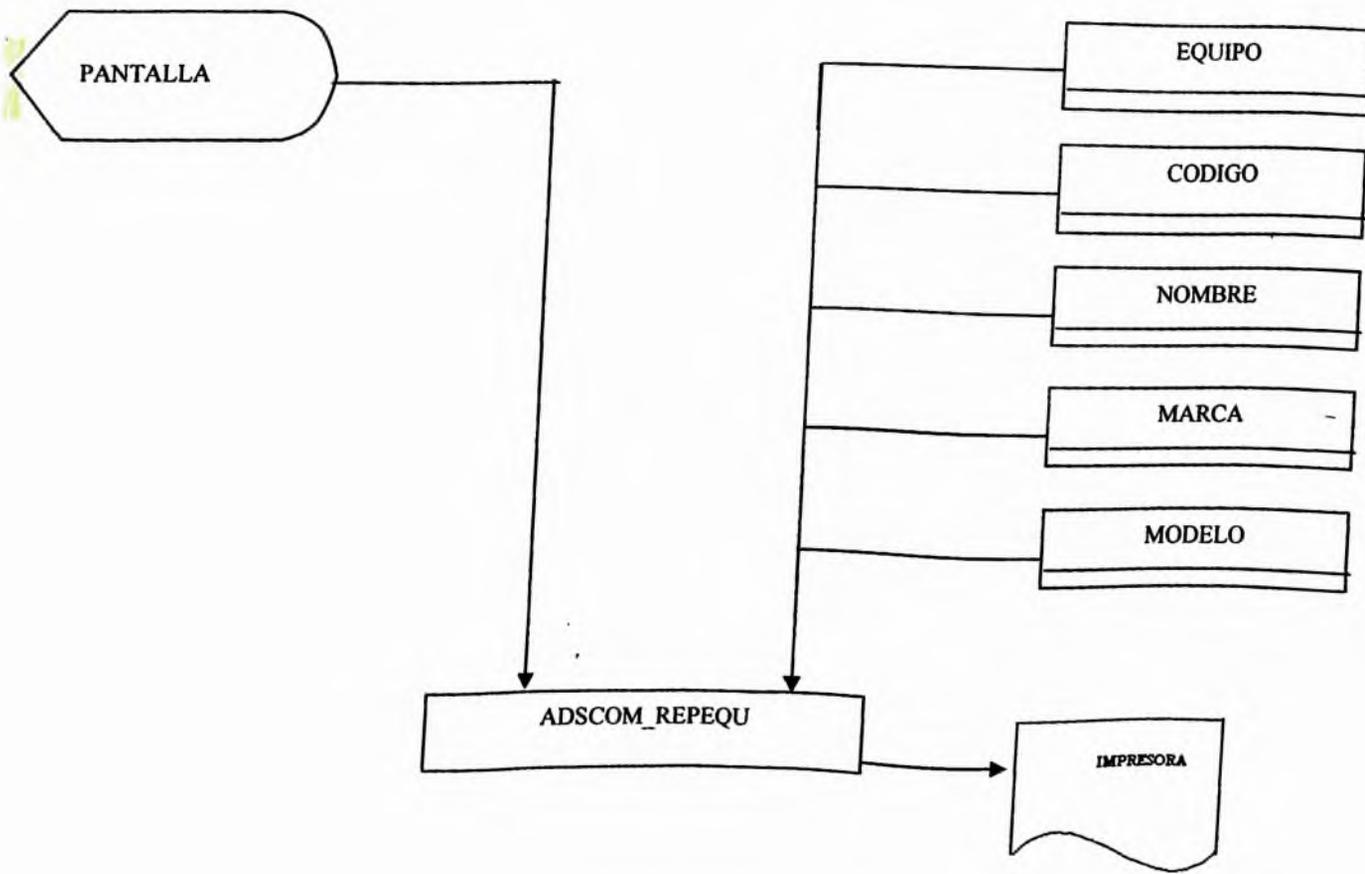
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Reporte.*

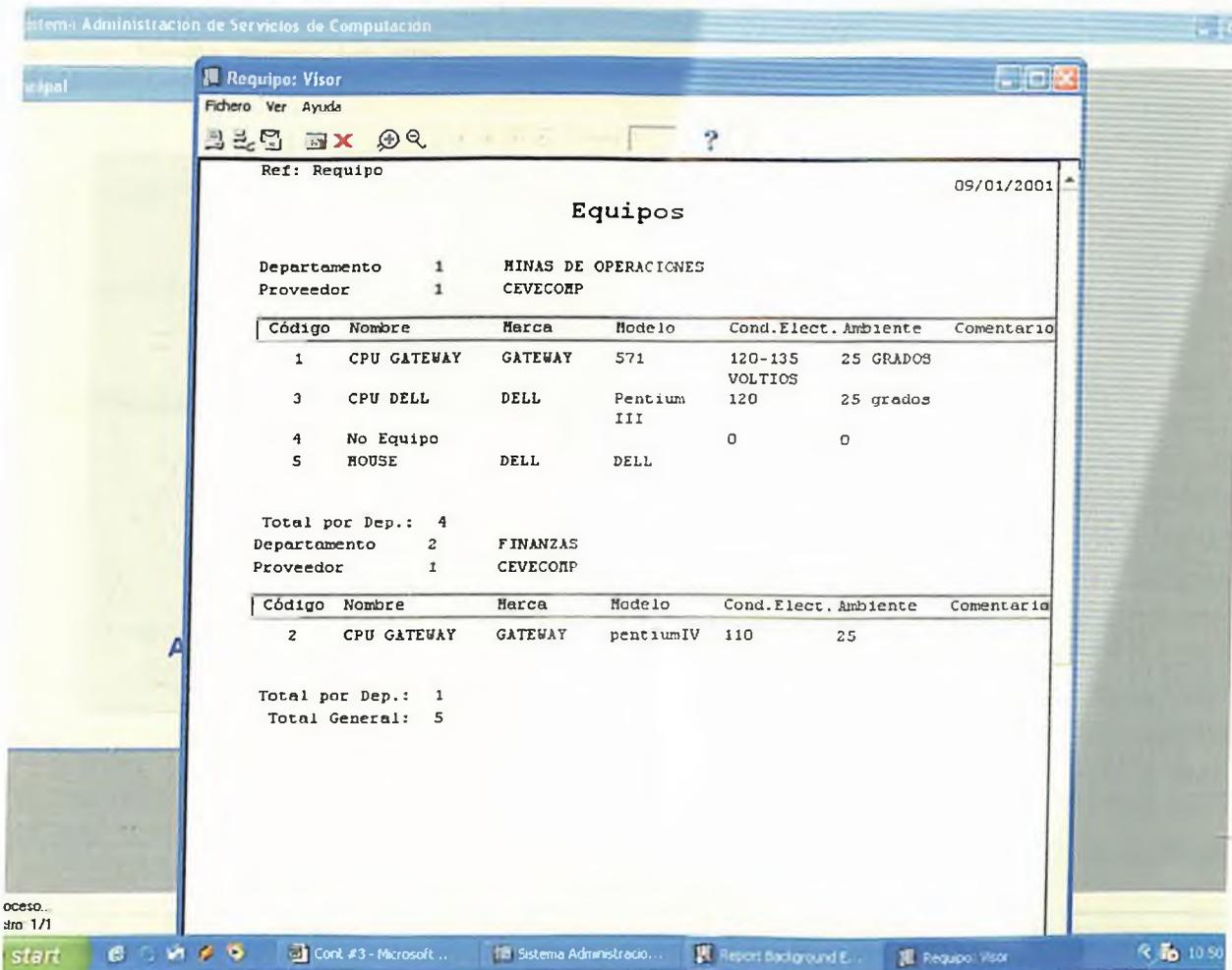
*Codigo del Programa: ADSCOM\_REPEQU.*

*Descripción del Programa: Reporte de Equipo.*

*Especificación: Hacer Reporte de los equipos.*



# Automatización de Administración Servicios de Computación



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

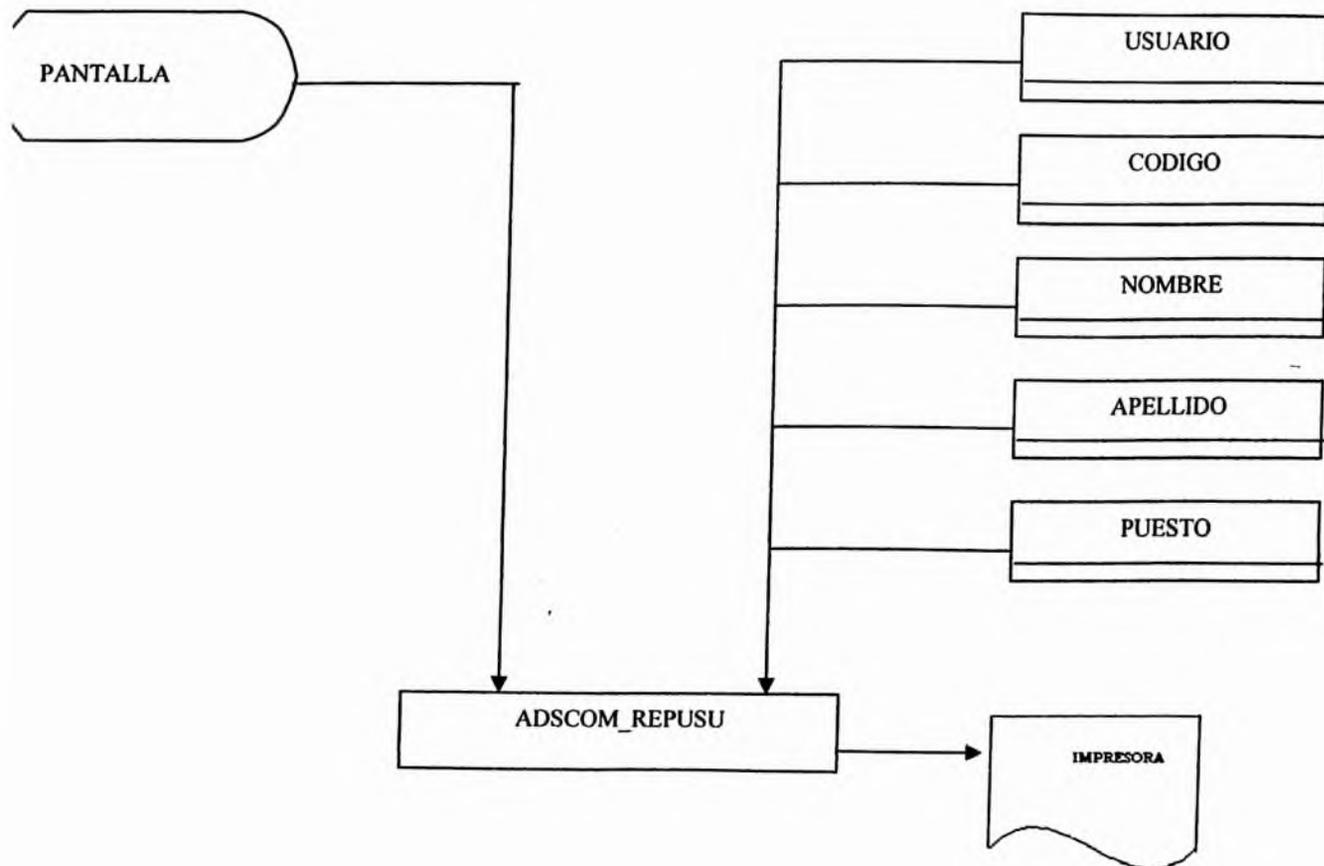
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Reporte.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_REPUSU.*

*Descripción del Programa: Reporte de Usuario.*

*Especificación: Hacer Reporte de los usuarios de la Empresa*



# Automatización de Administración Servicios de Computación

Sistema Administración de Servicios de Computación

Rusuario: Visor

Fichero Ver Ayuda

Ref: Rusuarios

**Usuarios**

10/01/2001

Código	Usuario	Nombre	Apellido	Puesto	Tipo	Es
Departamento 14 RELACIONES PUBLICAS						
5	HENDEZA	ANADA	MENDEZ	SELECCION PERSONAL	A	
Departamento 18 GERENCIA						
8	LIRANZOS	SILVIA	LIRANZO	SECRETARIA	A	
Departamento 2 FINANZAS						
3	LICAIRACE	ELAINA	LICAIRAC	SECRETARIA	E	
Departamento 3 COMPUTOS						
1	LRAMIREZ	LETICIA	RAMIREZ	SECRETARIA	A	
11	GUZHANN	MODESTO	GUZHAN	INGENIERO	A	
Departamento 4 TALLER DE LUERICACION						
10	COSTER	RAMON	COSTE	MECANICO	A	
Departamento 6 GEOLOGIA						
7	ROJASP	PABLO	ROJAS	SUPERVISOR	A	
Departamento 8 MACHINE SHOP						
6	LIRIANOL	LEONOR	LIRIANO	SECRETARIA	A	

Sistema Administración de Servicios de Computación

Cont #3 - Microsoft ... Sistema Administrac... Report Background E... Rusuario: Visor

3:58

*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

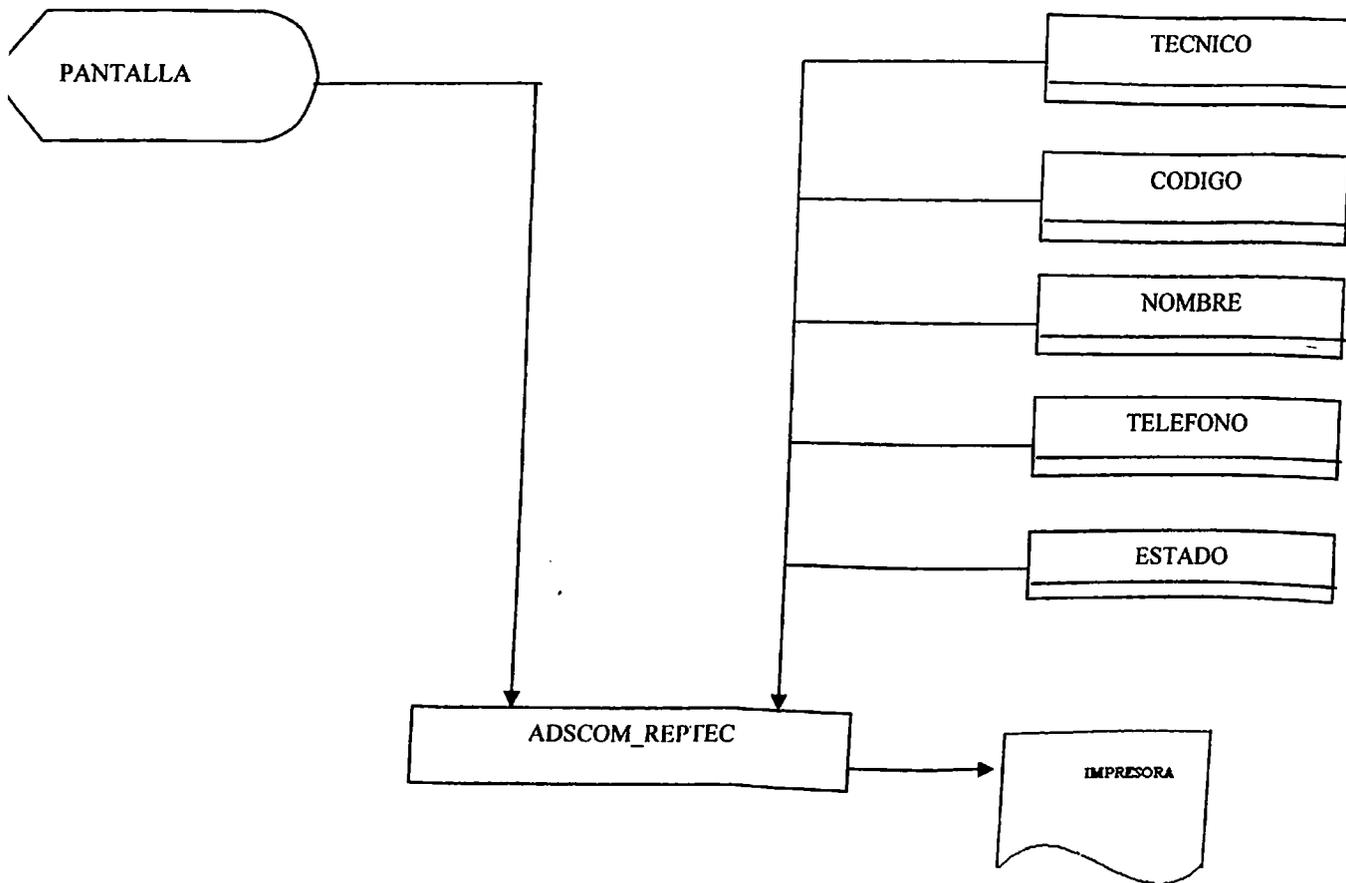
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Reporte.*

*Código del Programa: ADSCOM\_REPTEC.*

*Descripción del Programa: Reporte de Técnico.*

*Especificación: Hacer Reporte de los técnico del departamento.*



## Automatización de Administración Servicios de Computación

Ref: Rtecnico 10/01/20

Código	Nombre	Apellido	Teléfono	Estado
2	EDUARDO	CORDERO	2240	A
4	ROBERTO	RODRIGUEZ	2219	A
5	KELVIN	ROSARIO	2240	A
6	LETICIA	RAMIREZ	2219	A
8	VICTOR	BREA	2236	A
1	LETICIA	RAMIREZ	2240	A

Total: 6

*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

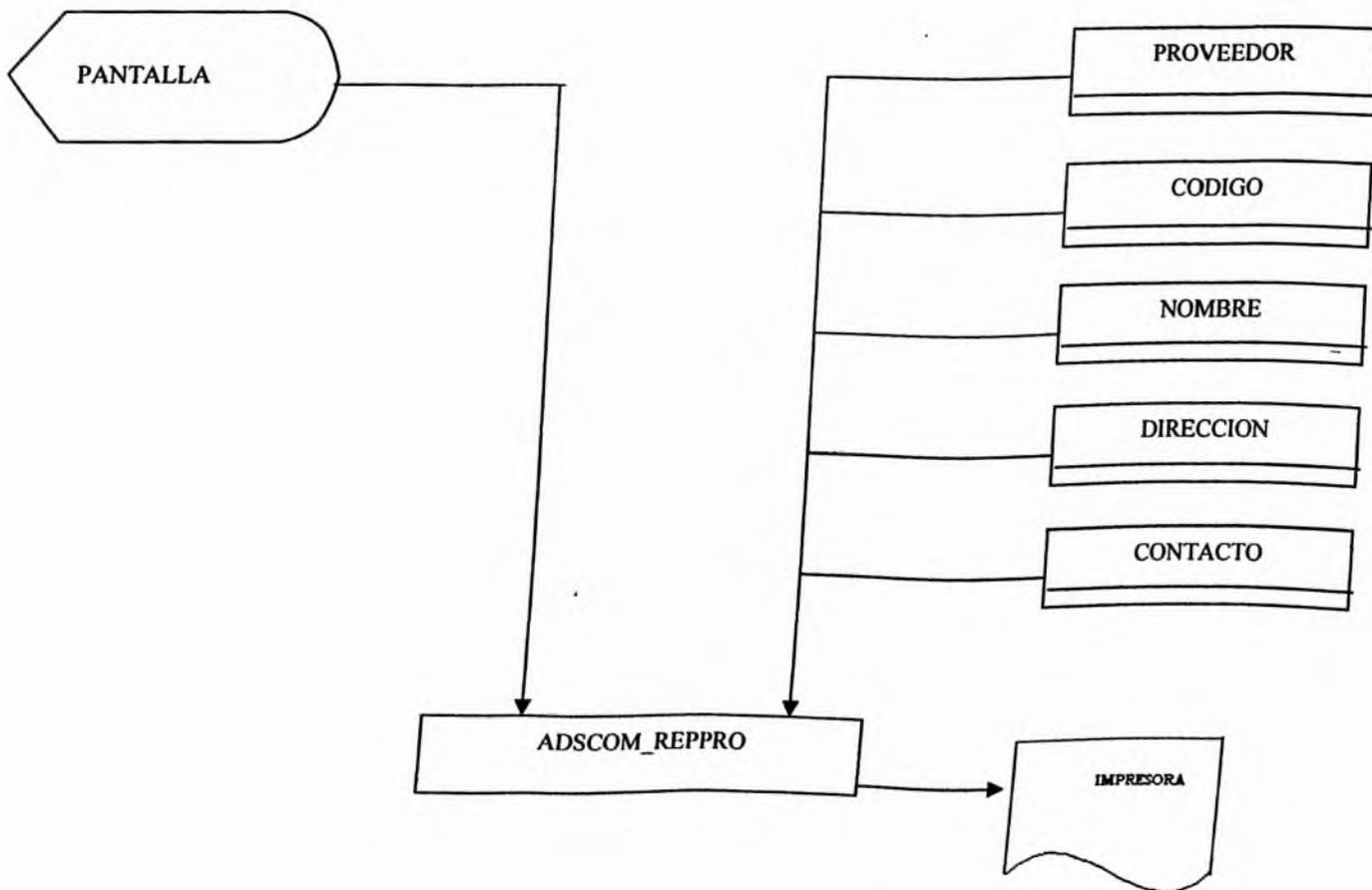
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Reporte.*

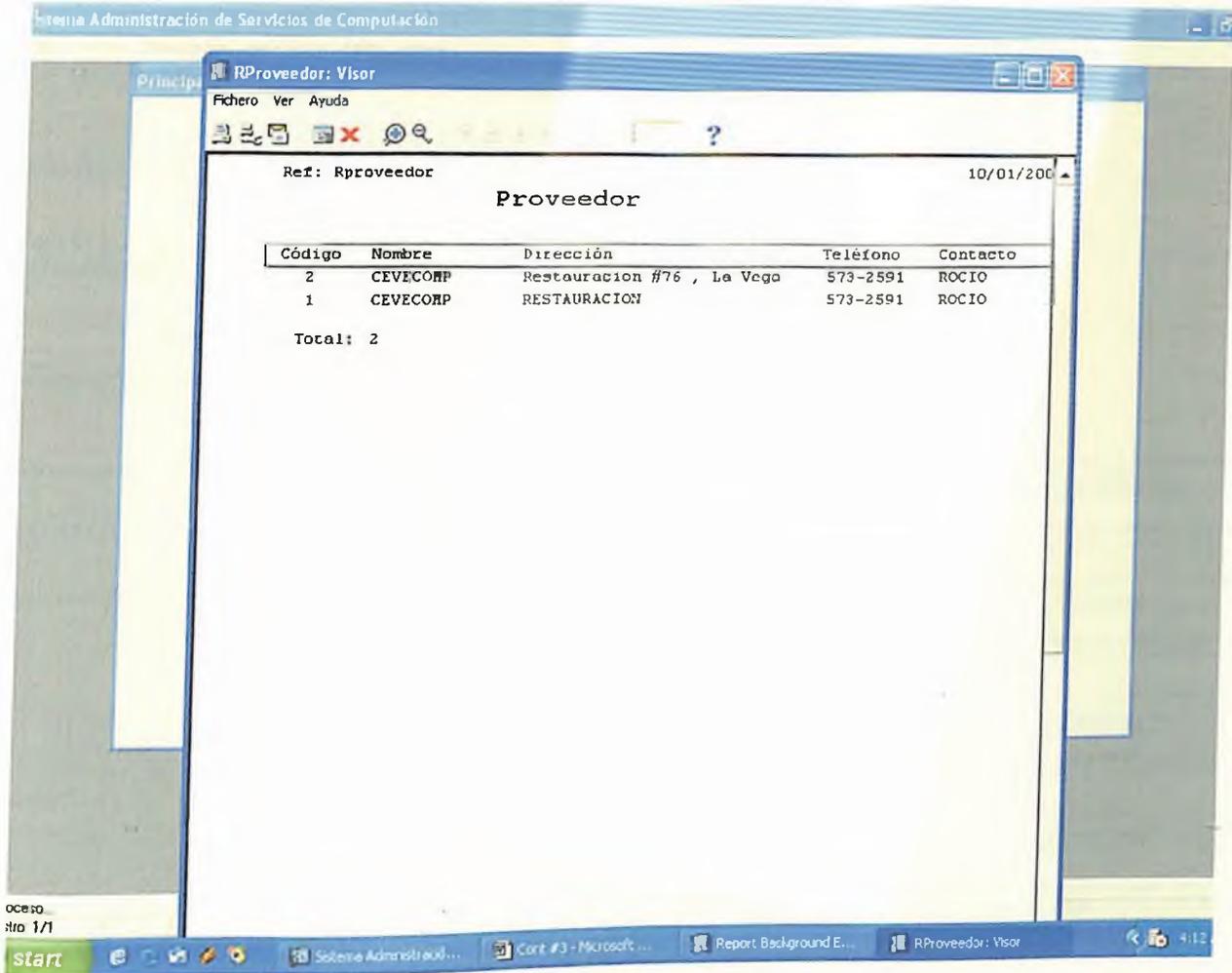
*Codigo del Programa: ADSCOM\_REPPRO.*

*Descripción del Programa: Reporte de Proveedor.*

*Especificación: Hacer Reporte de los proveedor.*



*Automatización de Administración Servicios de Computación*



*Automatización de Administración Servicios de Computación*

*Sistema: Sistema de Administración Servicios de Computación.*

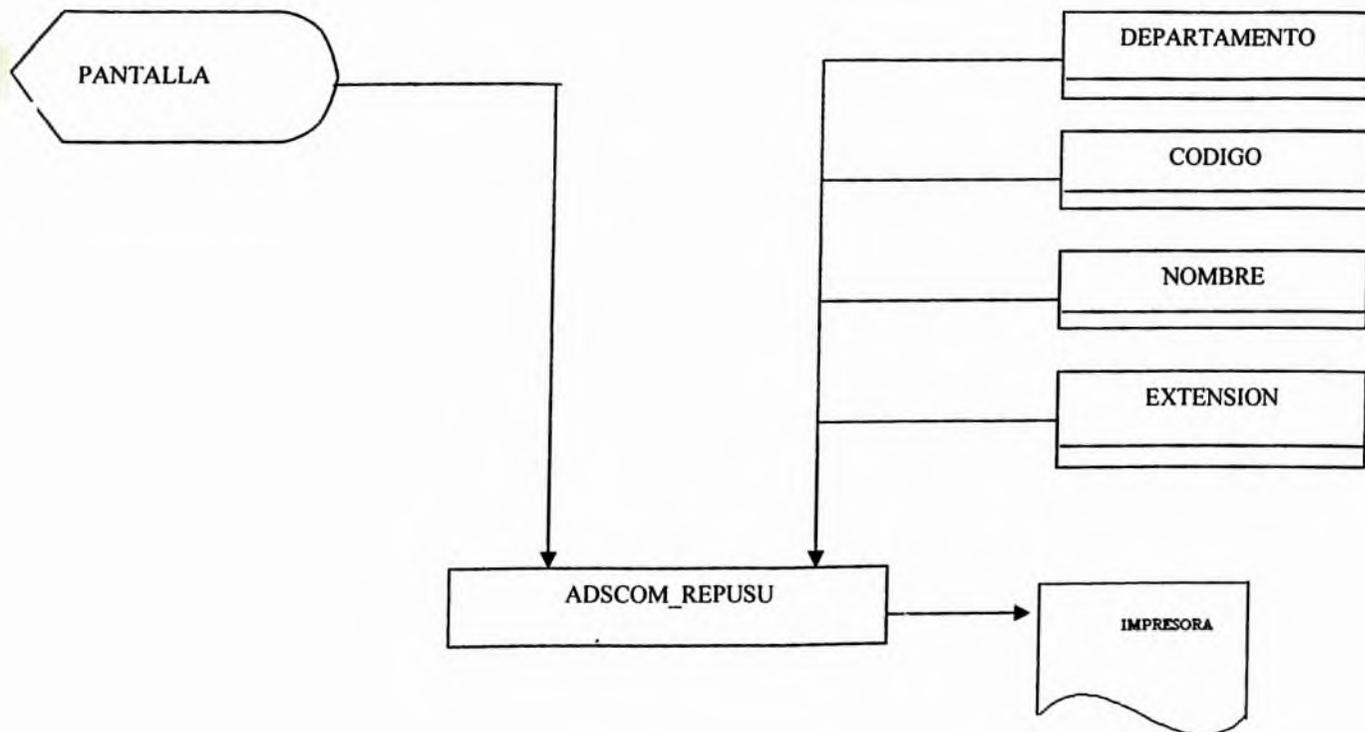
*Analista(s): Leticia Ramírez.*

*Modulo: Reporte.*

*Codigo del Programa: ADSCOM\_REPDEP.*

*Descripción del Programa: Reporte de Usuario.*

*Especificación: Hacer Reporte de los usuarios de la Empresa.*



#### ***4.5 Seguridad del Sistema.***

*He querido hacer énfasis en el elemento seguridad , ya que forma parte imprescindible de un sistema , de no existir una buena seguridad se estaria a merced de manos desaprensiva puedan corromper los datos y que se pueda perder información o en caso complejo que algún usuario inexperto tenga acceso a áreas o aplicaciones delicadas que puedan ocasionar daños.*

*Este sistema es de facil manejo pero con datos muy importantes para la empresa como para el usuario mismo, por lo que para evitar inconvenientes en lo que a la seguridad se refiere contamos con elementos como los los siguientes:*

*Backup.*

*Contraseña.*

*Privilegios de usuarios.*

# Automatización de Administración Servicios de Computación

Ref: Rdepartamento 10/01/2001 04:14 AM

### Departamentos

Código	Nombre	Extensión
2	FINANZAS	2325
3	COMPUTOS	2240
4	TALLER DE LUBRICACION	2595
5	MINAS OPERACIONES	2425
6	GEOLOGIA	2426
7	PLANNING	2203
8	MACHINE SHOP	2245
9	OPERACIONES	2263
10	LABORATORIO	2400
11	MATERIALES	2223
12	COMPRAS	2240
13	ENTRENAMIENTO	2307
14	RELACIONES PUBLICAS	2508
15	PROTECCION PLANTA	2245
16	PLANTA ELECTRICA	2254
17	RECURSOS HUMANO	2508
18	GERENCIA	2313
19	COMBUSTIBLE	2512
1	MINAS DE OPERACIONES	2240

Total: 19

## **CONCLUSION**

*Las metas establecidas en cualquier empresa , es lograr que cada uno de sus objetivos sean alcanzados.*

*Mi objetivo principal es brindar a la Administración de Servicios de Computación de Falconbridge Dominicana un mecanismo que sirva para mejorar cada uno de los proceso laborales de dicha entidad.*

*El resultado de este proyecto será la creación de una base de datos de conocimientos sobre los servicios ofrecidos por el departamento y una serie de indicadores que hablen sobre la eficiencia y eficacia del departamento*

## **BIBLIOGRAFIA**

*Análisis y Diseño de Sistema de información*

*(James Senn) 2da Edición McGraw-Hill 1992.*

*Análisi y diseño de Sistema*

*(Kenneth E. Kendall) 3era Edición McGraw-Hill 1992.*

*Fundamentos de Base de Datos*

*(Abraham Silbershatz) 2da Edición.*

*Oracle 8 Programacion PL|SQL*

*(Scoot Urman)*

*Oracle 8 Manual del Administrador*

*(Kevin Loney)*

*Oracle Developeer 2000*

# Manual del Usuario



*Registro de Solicitud de Servicios.*



## ***INTRODUCCIÓN***

*En toda organización, es indiscutible, que cada una de las áreas que la componen deben manejar sus propias metas u objetivos, para lograr esta meta la empresa debe ofrecer un servicio que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios o empleados*

*El departamento de Servicios de Computación de Falconbridge Dominicana, C por A, necesita desarrollar un proyecto que apoye la administración de sus secciones a los niveles del personal, costos, y satisfacción del usuario.*

*El resultado de este proyecto será la creación de una base de datos de conocimientos sobre los servicios ofrecidos y una series de indicadores que hablen sobre la eficiencia y eficacia del departamento.*

*Para llevar acabo este proyecto, utilizaré la programación en Oracle 7.0, para las tablas StarDesignor, para las formas Form Builder , y para los reportes Report Builder.*

*En este proyecto se muestra un análisis y diseño de sistema de Administración del Centro de Cómputos de Falconbridge Dominicana*

# *SISTEMA REGISTRO SOLICITUDES DE SERVICIOS*

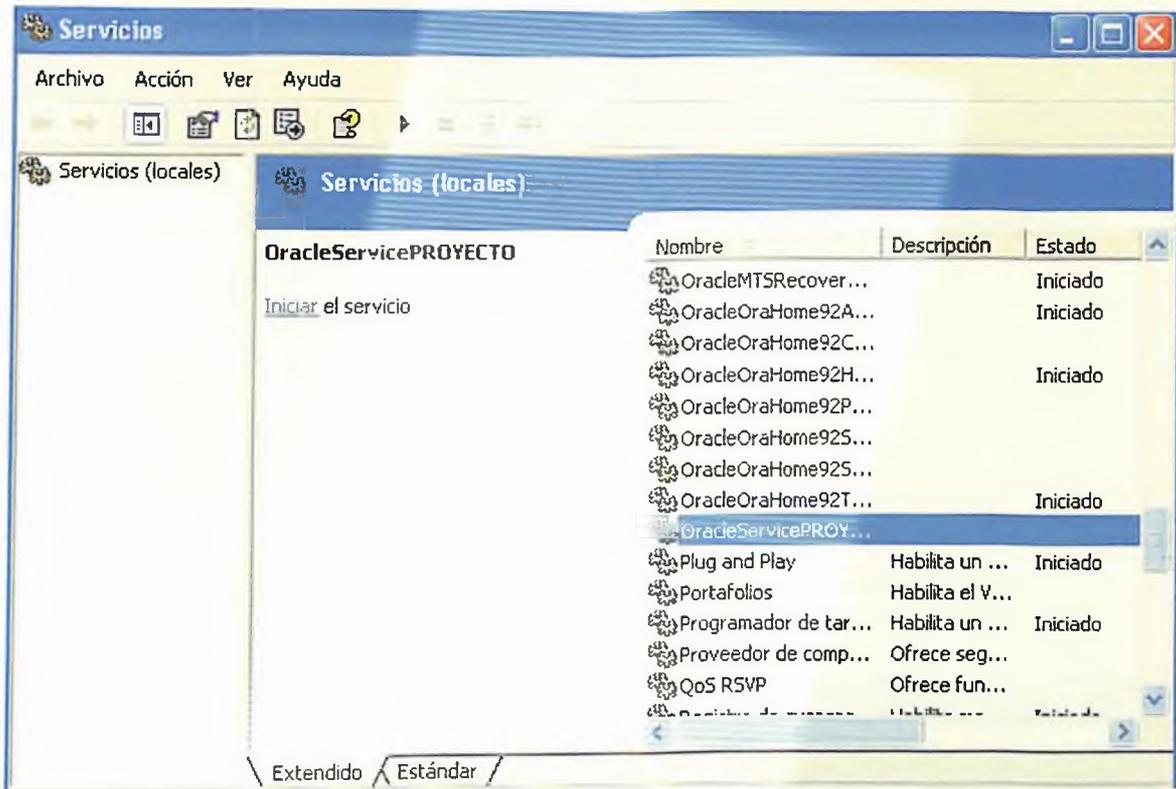


### ***Pasos para Iniciar el Sistema***

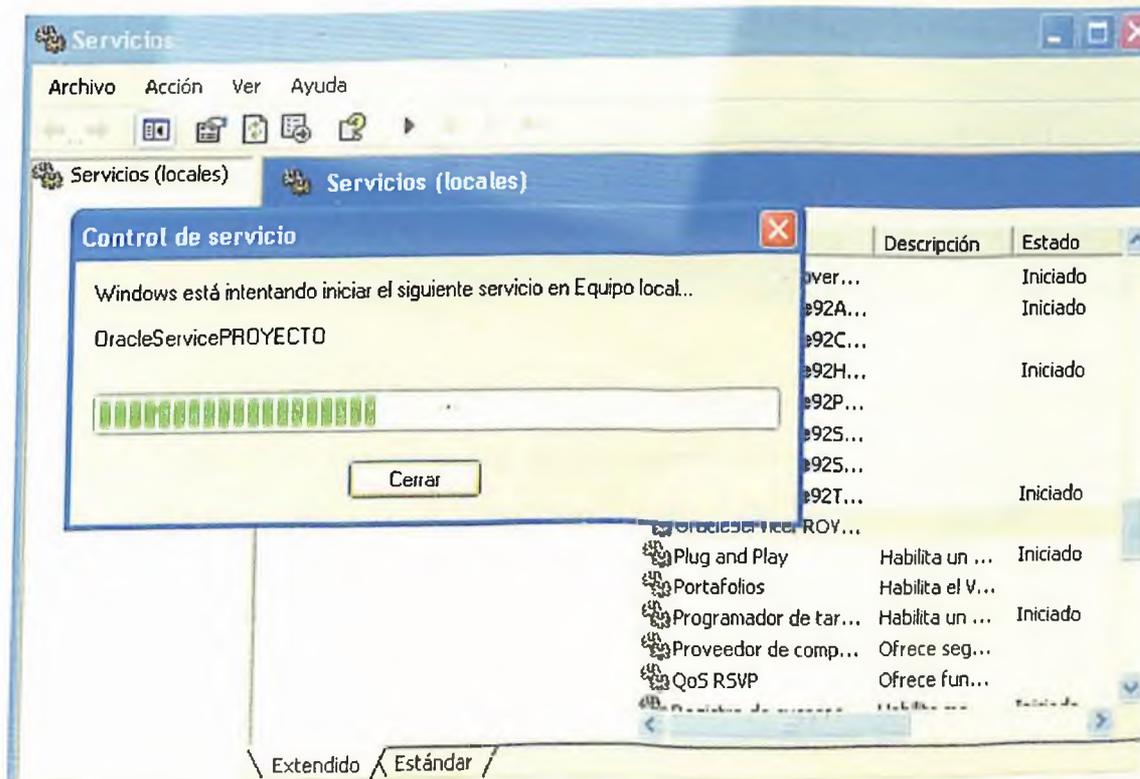
*1- Primero elegimos en el desktop un shortcut llamado servicios con el cual podemos subir la base de datos del sistema , hacemos doble click en el shortcut servicios.*



*2- Luego de hacer click en el shortcut servicios tendremos la opción para iniciar la base de datos del sistema , aquí debemos seleccionar la opción OracleServicePROY , y luego hacer un click en el botón Iniciar el servicio.*



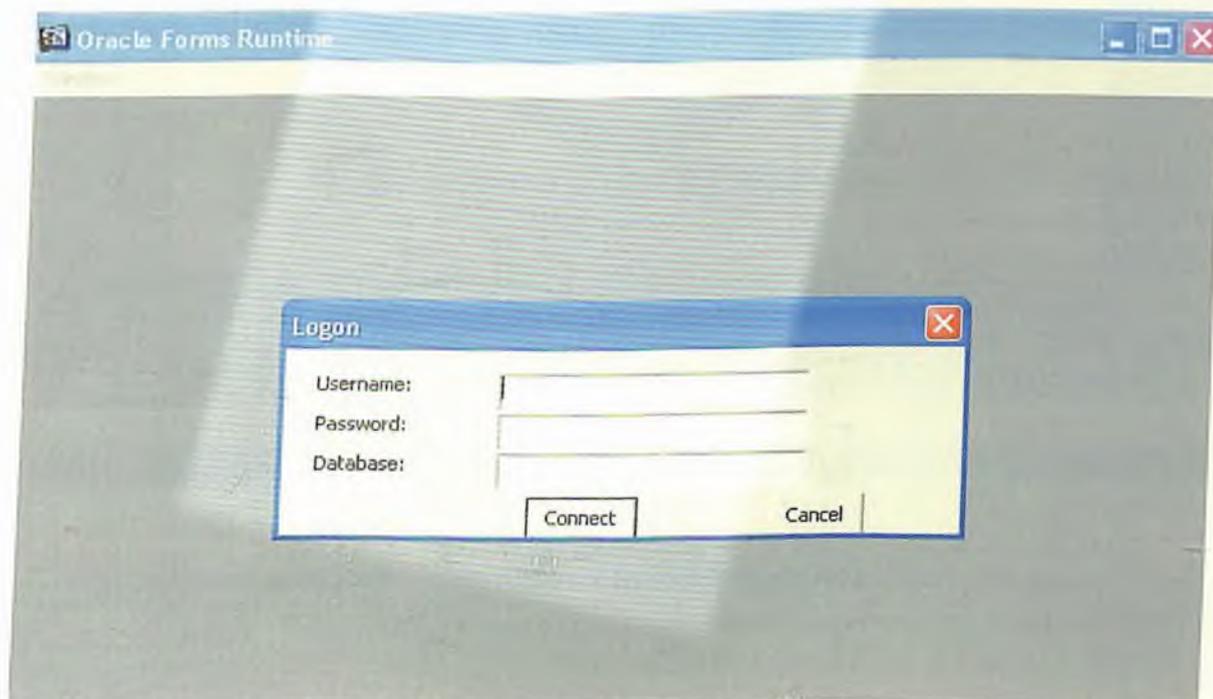
3- Aquí es donde comienza a iniciar la base de datos del sistema.



*Luego de tener la base de datos del sistema iniciada cerramos esa ventana y procedemos a seleccionar en el desktop el shortcut llamado Soporte , el cual es el nombre de el Sistema.*

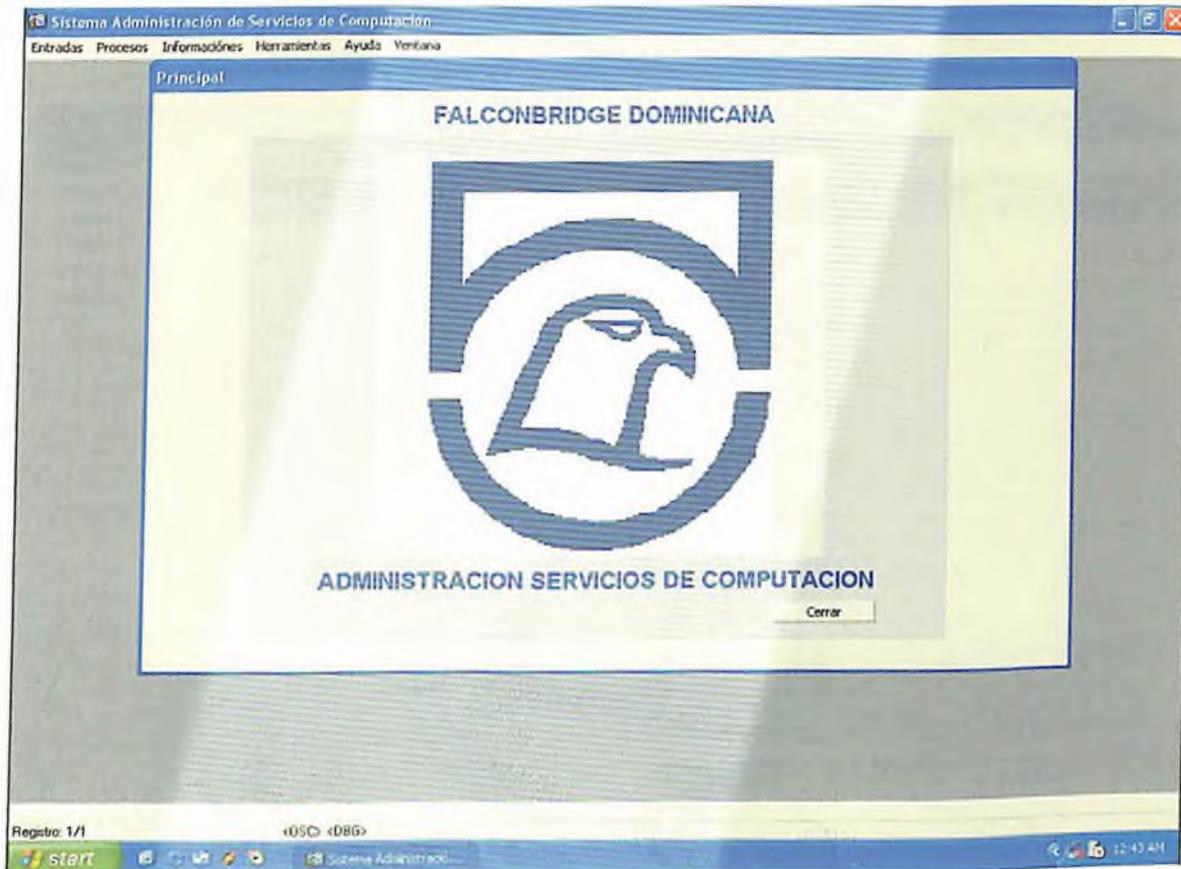


*Hacemos doble click en el shortcut soporte y aparecerá la pantalla siguiente.*



*Esta es la pantalla principal para la entrada al sistema, para ascasar al sistema debemos tener u nombre de usuario , un password y el nombre de la base de datos , luego hacemos un click en el botón connect , y nos conectaremos al sistema*

*Cuando se inicie el sistema aparecera la siguiente pantalla , con el siguiente menú*



*Las opciones a las que el usuario tendrá acceso seran las siguientes :*

*Entradas de datos.*

*Proceso de datos .*

*Informaciones sobre los datos . .*

*Herramientas.*

*Ayuda .*

- *Entradas.*

*Este es el primer menú del sistema , aquí tenemos la siguiente lista de opciones estas opciones esta diseñadas para darle entrada a los datos del sistema .*

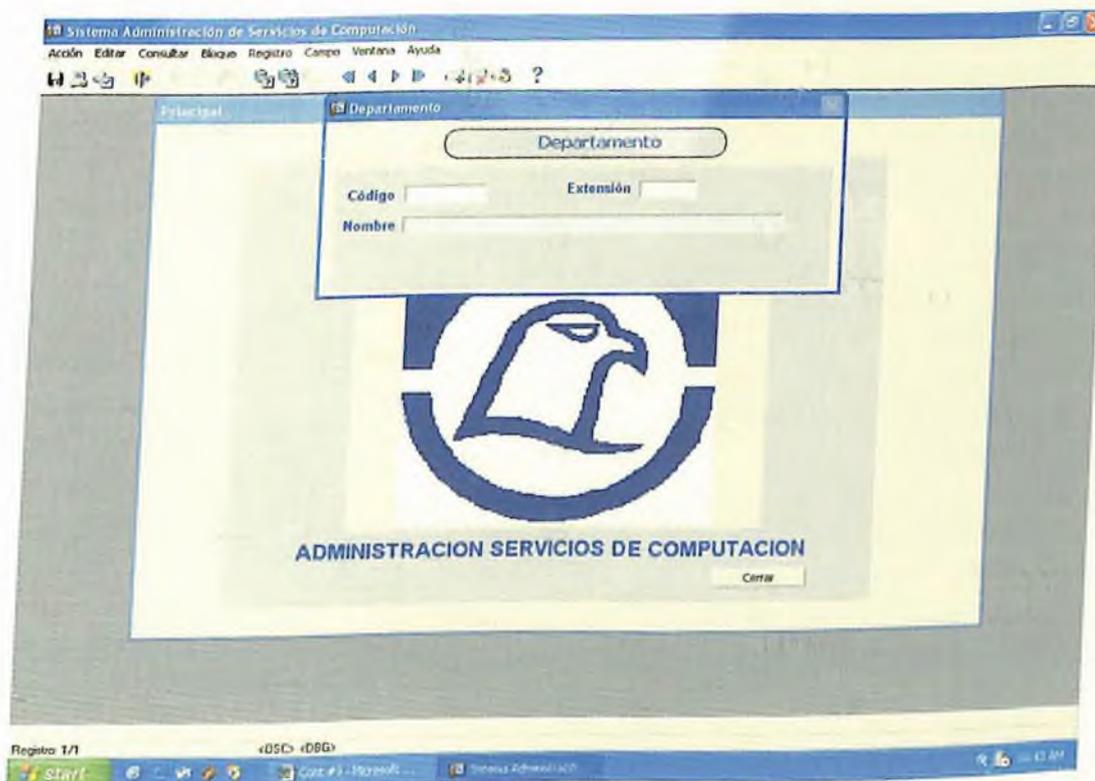


Para acceder a estas opciones solo debes hacer un click en la opción deseada e inmediatamente tendrás en la pantalla la ventana de la opción elegida.  
A continuación te muestro un ejemplo:

Si haces un click en la opción departamento



Esta será tu ventana

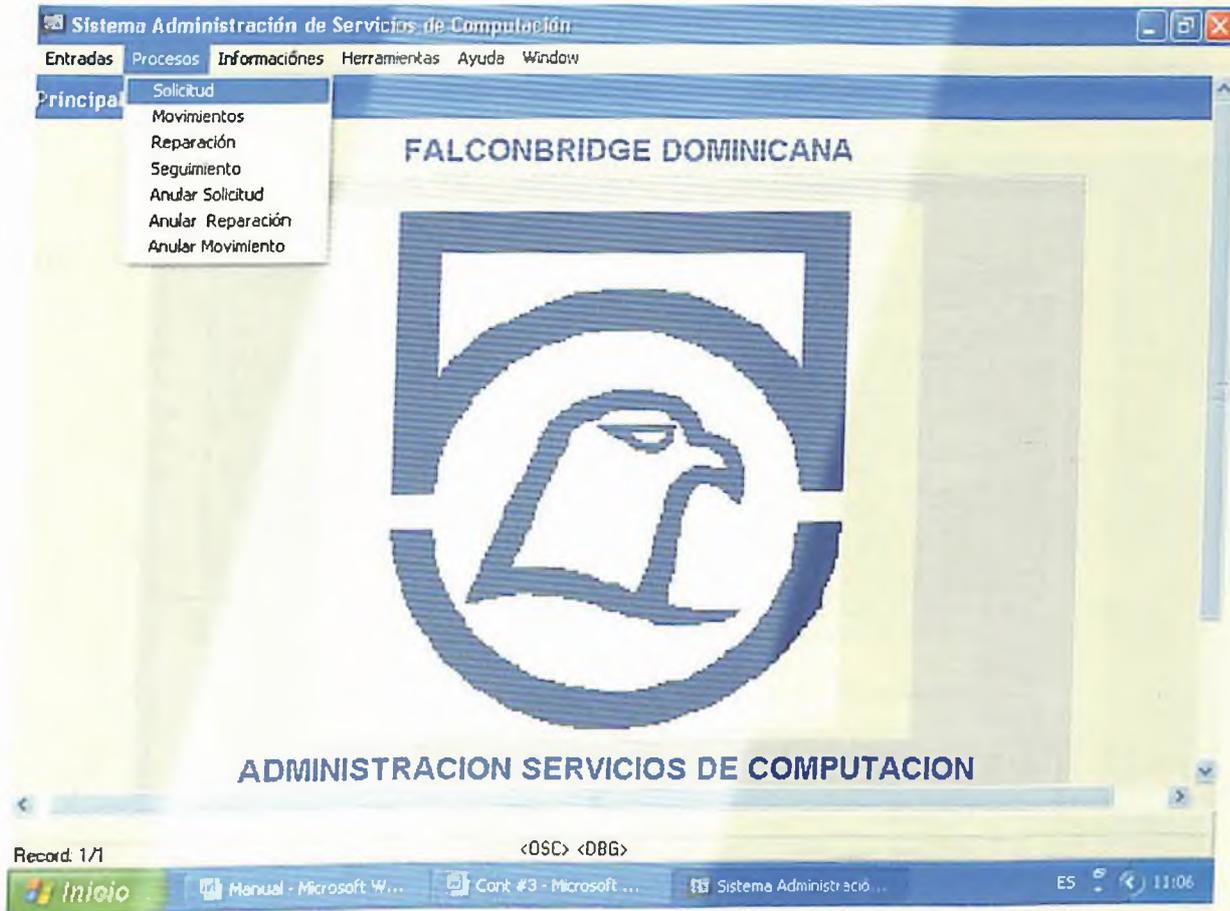


- *Procesos.*

*Este es el segundo menú del sistema , aquí tenemos la siguiente lista de opciones , estas opciones esta diseñadas para procesar las informaciones del sistema .*



*Para acceder a estas opciones solo debes hacer un click en la opción deseada e inmediatamente tendras en la pantalla la ventana de la opción elegida .*



*El proceso de solicitud, es el proceso principal del sistema, ya que esta es la Planilla que llenamos cuando el usuario hace una solicitud de servicios, luego de tomar los datos de la solicitud se procede a guardar e imprimir la solicitud.*

Sistema Administración de Servicios de Computación  
Acción Editar Consultar Bloque Registro Campo Ventana Ayuda

Solicitud

Solicitud No: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Departamento: MINAS DE OPERACIONES Reparación   
Usuario: \_\_\_\_\_ Movimiento   
Vía Recepción: TELEFONO Fecha Recepción: 08/01/2001  
SubGrupos: CPU GATEWAY (MINAS DE OPERACIONES) Fecha Entrega: \_\_\_\_\_  
Tipo Problema: HARDWARE  
Prioridad: MEDIA  
Tecnico: \_\_\_\_\_  
Descripción Problema: \_\_\_\_\_  
Observación Técnico: \_\_\_\_\_  
Estado: \_\_\_\_\_

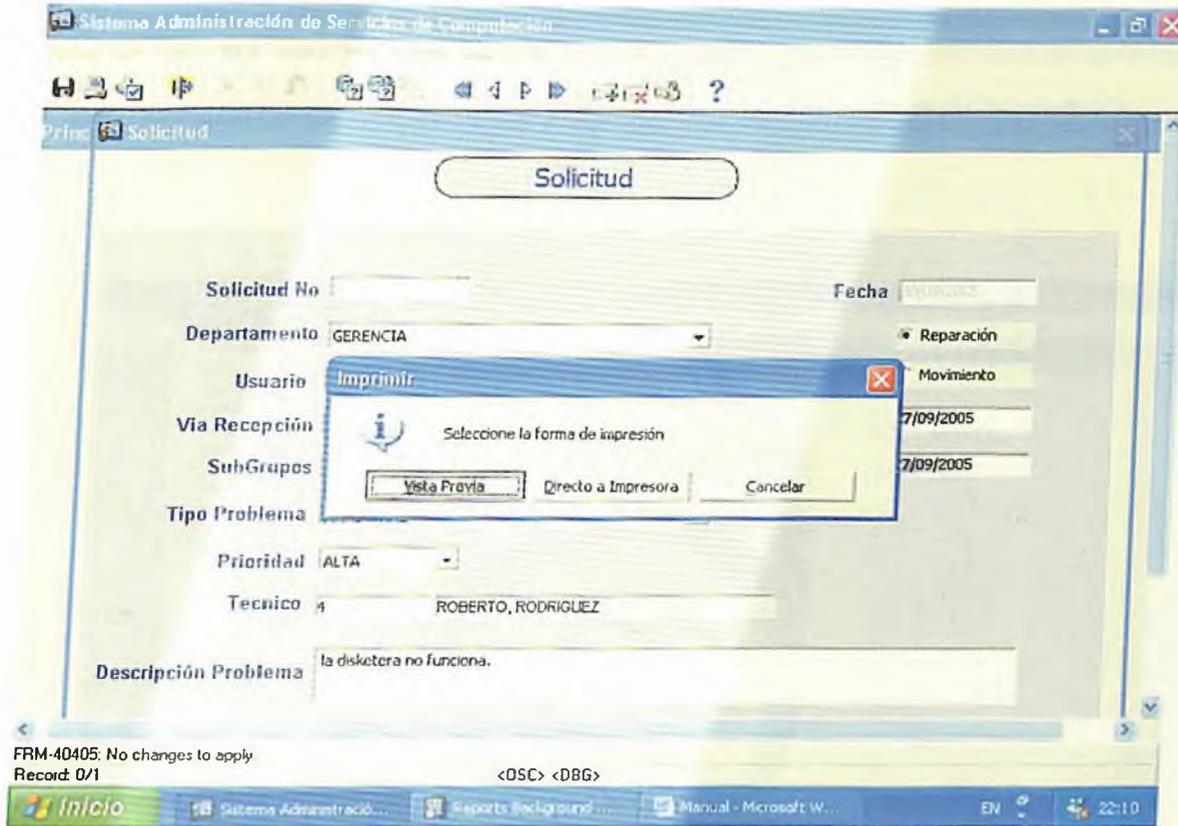
Cortar  
Registro: 1/1 <OSC> <DBG>  
start [Taskbar icons] Sistema Administración 11:34 AM

*Para imprimir la solicitud de servicio, solo debes elegir en la barra de herramienta el botón que tiene la impresora y la solicitud estará impresa.*

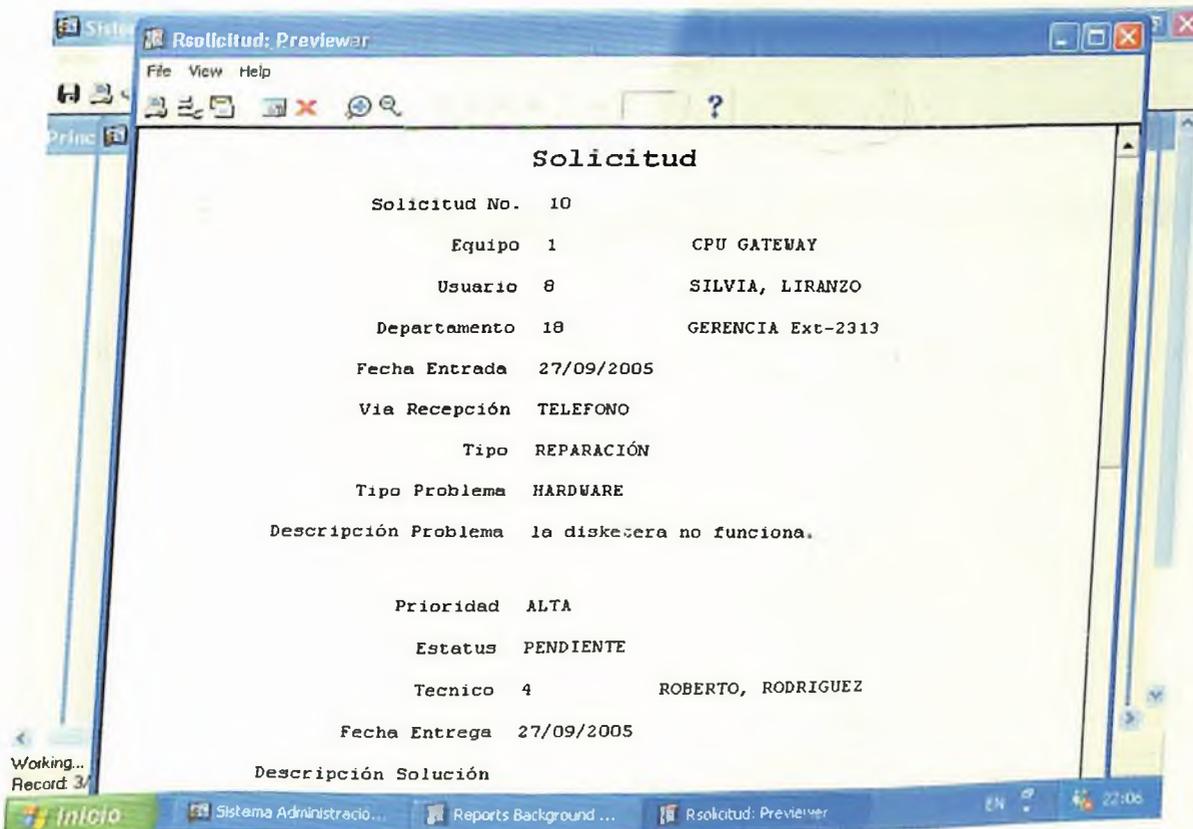


*De igual manera seleccionas el botón que tiene el disquette para guardar la solicitud ya registrada.*

Luego tendrás la opción de imprimir que sale automáticamente cuando guardes la solicitud



Luego se desplegarán los datos de la solicitud, verifica si esta todo correcto y elige la opción directo a Impresora.



- *Informaciones.*

*Este es el tercer menú del sistema , aquí tenemos la siguiente lista de opciones , estas funcionan como reportes del sistema y también sirven de busqeda de información.*



*Si quieres un reporte de los departamentos solo debes elegir la opción departamento e inmediatamente el sistema te dará un reporte de todos los departamento que tiene registrado, funciona igual para todas las demás opciones.*

The screenshot shows a web application interface. The top window is titled 'Sistema Administración de Servicios de Computación' and has a menu with options: Entradas, Procesos, Informaciones, Herramientas, Ayuda, Window. A sub-menu is open under 'Informaciones', listing: Solicitudes, Equipos, Usuario, Tecnico, Proveedores, and Departamentos. The main content area displays the logo of 'FALCONBRIDGE DOMINICANA' and the text 'ADMINISTRACION SERVICIOS DE COMPUTACION'. Below this, a status bar shows 'Record 1/1' and '<ESC> <DBG>'. The taskbar includes 'Inicio', 'Manual - Microsof...', 'Cont #3 - Microso...', 'Sistema Administr...', 'Dibuj - Paint', 'ES', and the time '11:34'.

The second window is titled 'Rdepartamento: Visor' and shows a report titled 'Departamentos'. The report includes a table with columns 'Código', 'Nombre', and 'Extensión'. The data is as follows:

Código	Nombre	Extensión
2	FINANZAS	2325
3	COMPUTOS	2240
4	TALLER DE LUBRICACION	2595
5	MINAS OPERACIONES	2425
6	GEOLOGIA	2426
7	PLANNING	2203
8	MACHINE SHOP	2245
9	OPERACIONES	2263
10	LABORATORIO	2400
11	MATERIALES	2223
12	COMPRAS	2240
13	ENTRENAMIENTO	2307
14	RELACIONES PUBLICAS	2508
15	PROTECCION PLANTA	2245
16	PLANTA ELECTRICA	2254
17	RECURSOS HUMANO	2508
18	GERENCIA	2313
19	COMBUSTIBLE	2512
1	MINAS DE OPERACIONES	2240

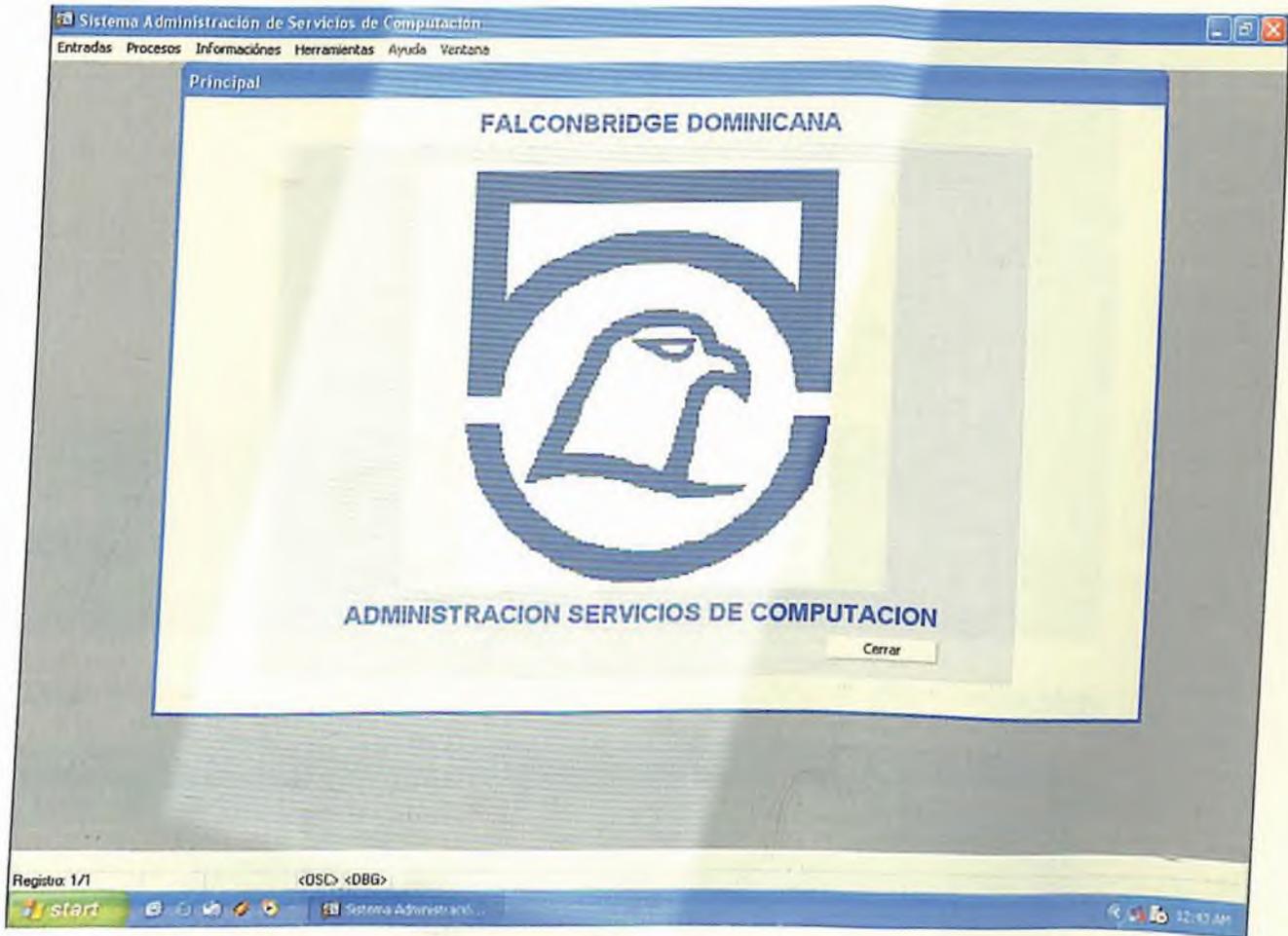
Below the table, it says 'Total: 19'. The window title bar also shows 'Ref: Rdepartamento' and '10/01/2001 04:14 AM'. The taskbar at the bottom shows 'Escritorio', 'Excel #2 - Microsoft...', 'Excel #3 - Microsoft...', 'Excel #4 - Microsoft...', and the time '4:14 AM'.

- *Herramientas.*

*Este es el cuarto menú del sistema , aquí tenemos la siguiente lista de opciones estas opciones estan para ayuda en el manejo del sistema, para ascasar a cualquiera de estas opciones solo debe hacer un click en la opción deseada*



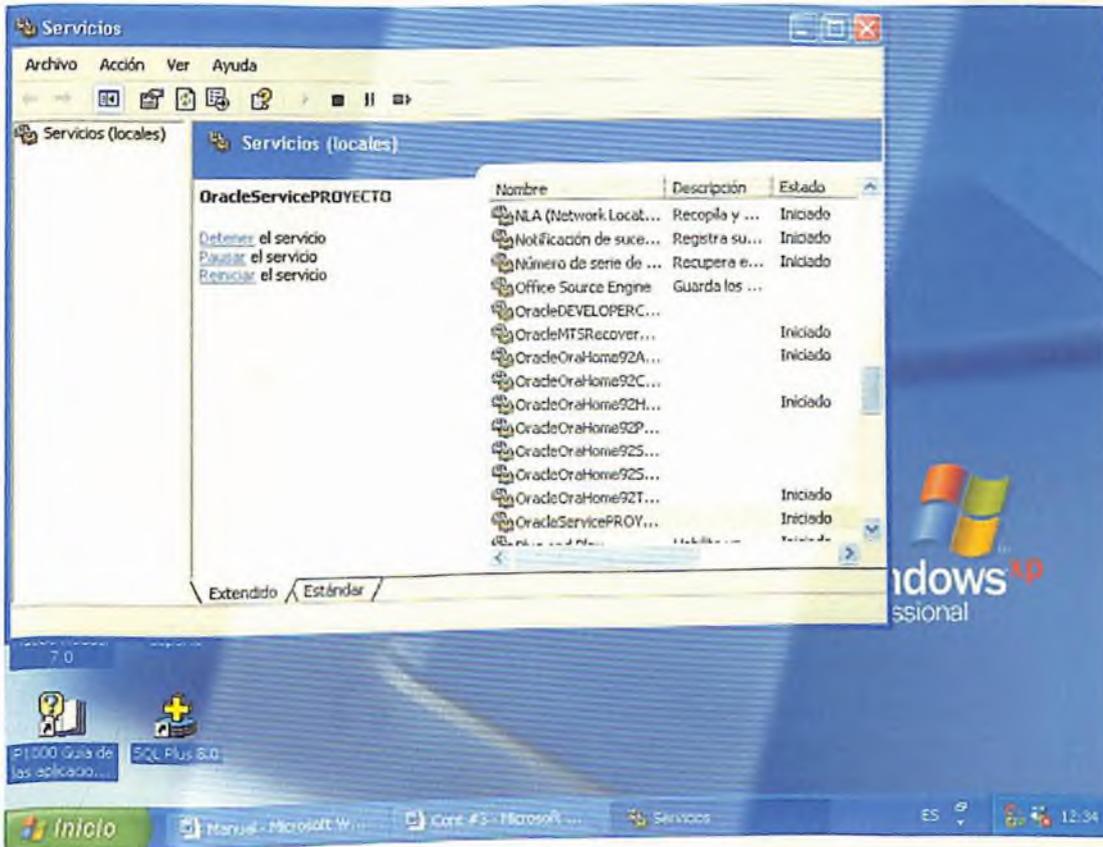
*Para salir del sistema debemos hacer un click en el botón cerrar que esta debajo en la pantalla principal del sistema.*



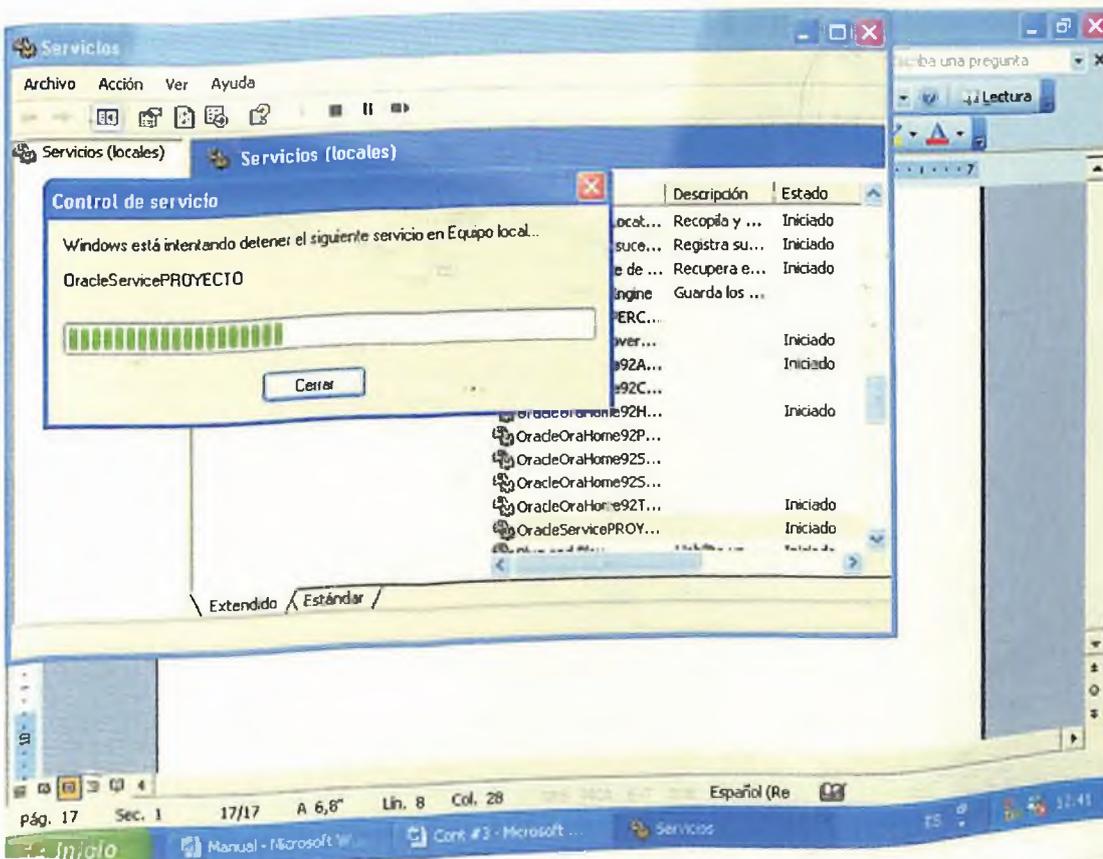
*Elegimos en el desktop el shortcut llamado servicios para poder parar la base de datos del sistema , hacemos doble click en el shortcut servicios.*



Para parar la base de datos elegimos la opción detener el servicio, que esta en la parte de arriba de la pantalla.



Despues de elegir esta opción el servicio se detendra, la base de datos estara abajo.



# Hoja de Evaluación



Director de Escuela

Decano

*[Signature]*

Presidente Jurado

*[Signature]*

Jurado

*[Signature]*

Jurado

*[Signature]*

Asesor

*[Signature]*

Sustentante

*A*

Calificación Lit.

*92*

Calificación Num

*01/10/05*

Fecha