

Acceso

- a) Abre **Internet Explorer** y accede a la página de la entidad
(<http://www.puertodeveracruz.com.mx>) y accede a la **Intranet**.

Administración Portuaria | X

www.puertodeveracruz.com.mx

Inicio Contacto Directorio Mapa de Sitio Inglés

ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE VERACRUZ

QUIÉNES SOMOS ACERCA DEL PUERTO INFRAESTRUCTURA SERVICIOS PORTUARIOS TARIFAS TRANSPARENCIA

SUPERA VERACRUZ MANEJO DE 23 MILLONES DE TONELADAS DE CARGA

Veracruz, Ver.- 19 de Enero de 2016.- El puerto de Veracruz, cerró el año 2015 con un movimiento de 23 millones 169 mil 343...

TRÁMITES Y SERVICIOS

- Programación de Buques
- Histórico de Buques
- Buques Atracados
- Estados de Cuenta
- Leyes y reglamentos
- Soporte MEDI - PORT
- CFD Comprobante Fiscal
- Convocatorias para Concursos y Licitaciones
- Control de Conceptos y Estimaciones de Obra
- Intranet**
- Avisos a la Comunidad

LO RELEVANTE DEL PUERTO

- Estadísticas
- Programa Anual de Adquisiciones y Obra Pública
- Hablando de Calidad - Sugerencias
- OIC- Presenta tu Denuncia
- Mecanismos de Participación Ciudadana
- Programa Anual de Disposición Final de Bienes
- Inventario de bienes muebles y bienes inmuebles
- Innovación, Transferencia del Conocimiento

ENLACES RELACIONADOS

- Portal de Obligaciones de Transparencia
- info mex
- ifai
- DAR
- ES SUFICIENTE
- MEDIA RT
- CALIDAD PUNTUAL

Centro Meteorológico APIVER
Vel. Viento: 15.101208 Km/h
Rachas: 17.897728 Km/h
22/04/2016 18:23 hrs.
Dirección: 14.77°

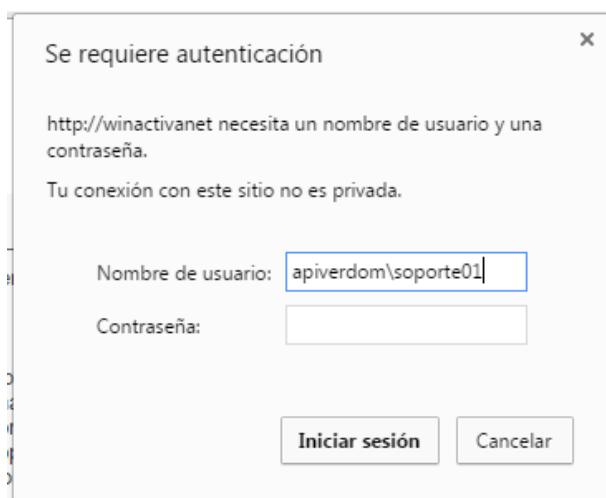
b) Ahora haga clic en “Mesa de ayuda”



c) En seguida aparecerá una ventana donde en el margen inferior derecho debe presionar el botón de “Entrar” y de inmediato accederás para crear tus incidencias.



Sí deseas evitar este paso las veces siguientes solo debes hacer clic en la casilla **“No cerrar sesión”**.



Se requiere autenticación

http://winactivanet necesita un nombre de usuario y una contraseña.

Tu conexión con este sitio no es privada.

Nombre de usuario:

Contraseña:

En ocasiones para acceder se debe proporcionar el *usuario* y *contraseña* de dominio (los datos que usa para entrar a la computadora asignada).

Una vez proporcionados los datos de autenticación se muestra la pantalla de inicio de la **Mesa de ayuda**.



Soporte Técnico (1), Asesor

VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

Buscadores Internet API Mesa de Ayuda Apiver WebCenter Nueva Incidencia

Bienvenidos al nuevo **Portal del Empleado**, desde el que se podrán dar de alta todas las nuevas incidencias/peticiones relacionadas con los servicios de IT, y acceder al resto de información corporativa de relevancia.

Alertas / Recordatorios

- Ya está operativo el **nuevo sistema de recepción de incidencias/peticiones** de TI.
- Si necesita ayuda para realizar la incidencia, puede apoyarse visualizando el siguiente manual, haciendo click en el siguiente link: [Manual de la Mesa de Ayuda](#).
- Siguiendo los procedimientos de calidad, es importante contestar la encuesta de evaluación de servicio de las incidencias/peticiones. Recuerda que tu opinión, es importante para nosotros.
- Para proporcionarte un mejor servicio, cualquier apoyo o duda que tengas, favor de comunicarte al departamento de Soporte Técnico, la extensión 73095 o vía correo electrónico soporte@puertodeveracruz.com.mx
- En el apartado inferior **"Base de Conocimiento"**, puedes encontrar algunos manuales de los sistemas internos de la entidad.
- Para brindarte un mejor servicio, cuando solicites **usuario inalámbrico** para personas externas, favor de seleccionar la categoría **Servicios->Internet->Acceso Inalámbrico Externos**.
- Si deseas realizar un Incidencia/Solicitud sobre el sistema del área de mantenimiento, selecciona **Sistemas->OSTicket**.

Mis incidencias

- Nuevas (0)
- Rechazadas (0)
- Asignadas a un grupo (0)
- Asignadas pendientes de respuesta (0)
- Resueltas (0)
- Cerradas (0)

Base de Conocimiento

- » /Sistemas/SIIP Compras/Facturas (2)
- » /Sistemas/SIIP Compras/Requisiciones (1)
- » /Sistemas/SIIP Nomina y Recursos Humanos (1)
- » /Sistemas/SIIP Viáticos (2)

Manuales de Sistemas Internos

Nueva Incidencia

Calendario

abril de 2016

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2

Buscador

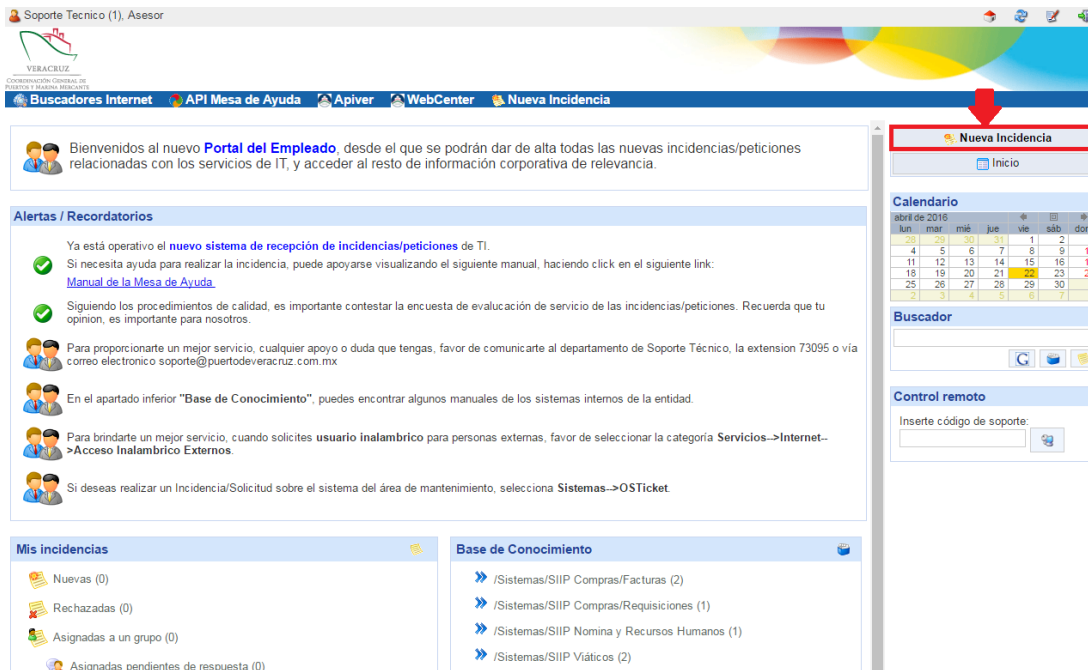
Control remoto

Inserte código de soporte:

La Mesa de ayuda funciona ahora tanto con **Internet Explorer, Chrome y Firefox**, sin embargo, si no puede cargar la página marque a **Soporte Técnico al 73095** donde se le apoyara para que pueda acceder de manera normal a la mesa de ayuda.

Nueva Incidencia

- d) Para levantar una incidencia haga clic en el botón de **Nueva Incidencia** ubicado en el recuadro de la imagen siguiente.



- e) Para crear la incidencia se deben llenar los campos:

Nueva incidencia

Título: impresion ← 1

Descripción:

no puedo imprimir documento

← 2.1

Categoría: ← 3

Informar a otros usuarios: ☐ ← 4

Anexos

Nombre del fichero	Descripción
Anexar un fichero	

← 5

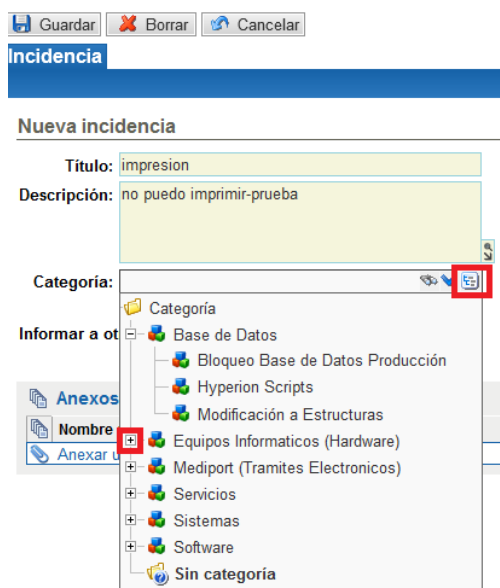
1.-**Título** (Obligatorio): Un título corto que identificara de primera mano la incidencia por ejemplo: *error impresora, falla de monitor, no tengo internet, etc.* Evite redactar varias oraciones en este campo.

2.-**Descripción** (Obligatorio): aquí se debe describir la incidencia o solicitud presentada.

2.1.- **Barra de herramientas de edición**: en esta botonera te podrás apoyar para mejorar la descripción de la incidencia usando Negritas, espacios, viñetas, sangría, insertado de links, hacer tablas, insertar imágenes, etc.

3.-**Categoría** (Obligatorio): es la clasificación en la que cae el problema.

Para seleccionar las categorías se te recomienda utilices el icono de la nota  (recuadro rojo de la imagen siguiente) así las visualizaras en un ambiente gráfico muy amigable en metáfora de árbol.



Para expandir las categorías solo debes hacer clic en el icono del signo de “+” y veras la familia de la categoría completa.

No se preocupe si le es difícil elegir la categoría, puede seleccionar una categoría madre (tienen el signo de “+”) o sino elija cualquiera ya Soporte técnico la re catalogara.

4.-**Informar a otros usuarios** (Opcional): Si se desea que otro usuario tenga conocimiento sobre la resolución de la incidencia por ejemplo su jefe directo o algún otro compañero.

Al querer usar esta sección, debe seleccionar la casilla ubicada en el recuadro rojo de la imagen siguiente.

Soporte Técnico (1), Asesor

VERACRUZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
PUERTOS Y MARINA MERCANTE

[Buscadores Internet](#)
[API Mesa de Ayuda](#)
[Apiver](#)
[WebCenter](#)
[Nueva Incidencia](#)

[Guardar](#)
[Borrar](#)
[Cancelar](#)

Incidencia

Nueva incidencia

Título:

Descripción:

HTML

Categoría:

Informar a otros usuarios: ☒

Usuario a informar

Nuevo registro

Anexos

Nombre del fichero	Descripción
Anexar un fichero	

Aparecerá el recuadro de “**Usuarios a informar**”, en donde debe hacer clic en el icono del signo de “+” de color verde (imagen anterior). Se habilitarán otros campos y para buscar las personas a informar debe hacer clic en el icono de los binoculares (recuadro rojo de la imagen siguiente) de donde aparecerá la ventana de “**Filtrar resultados**”

Informar a otros usuarios: ☒

Usuario a informar

Nuevo registro

Anexos

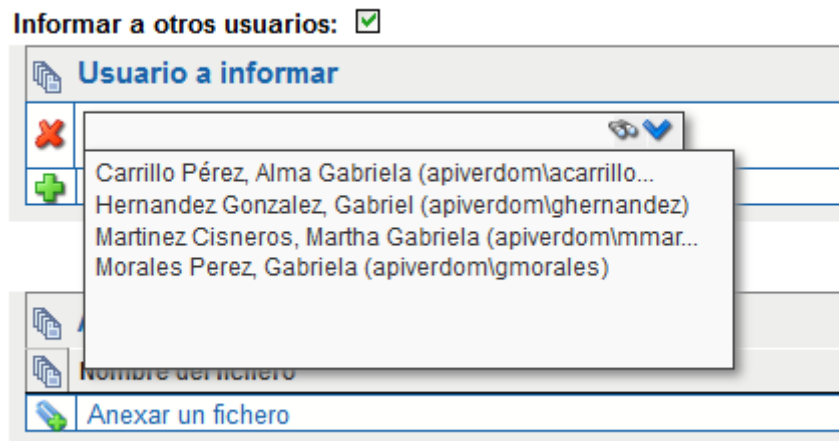
Nombre del fichero	Descripción
Anexar un fichero	

Filtrar resultados

Introduzca su cadena de búsqueda

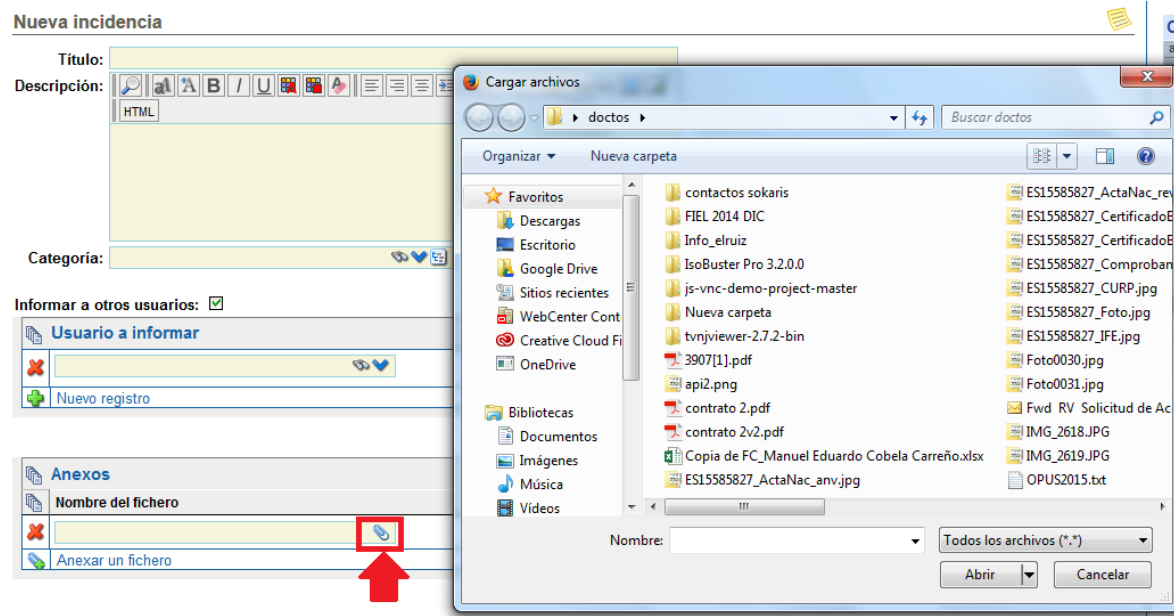
[Aceptar](#)
[Cancelar](#)

La búsqueda en la mesa de ayuda es muy eficaz y fácil de usar, con tan solo escribir un nombre, apellido o correo electrónico y presionando el botón de **Aceptar** obtendrá el o los resultados obtenidos de donde selecciona la persona deseada.

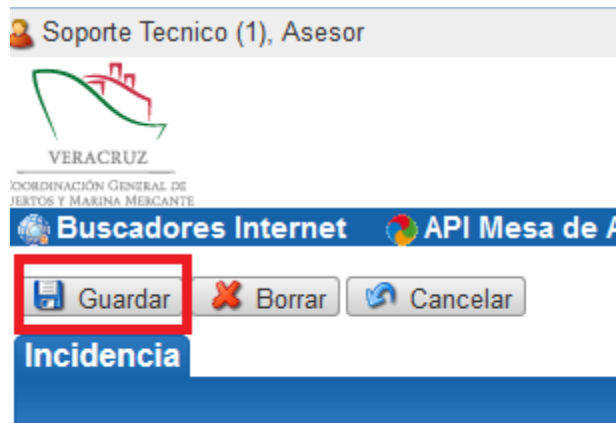


5.-Anexar un fichero (Opcional): Si tiene un archivo digital relacionado con la incidencia puede anexarlo haciendo clic en el icono del clip.

Aparecerá el recuadro de **Anexos** en donde debe hacer clic en el icono del clip  (recuadro rojo con flecha en la imagen siguiente), se abrirá la ventana para buscar el archivo a anexar, una vez que se ubique se seleccionar presiona el botón de Abrir.



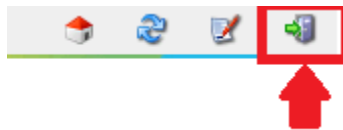
Para crear adecuadamente la incidencia presione el botón de **Guardar**.



Una vez creada se mostrará el número de incidencia (código).

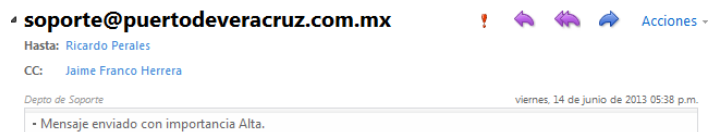


Sí desea salir de la mesa de ayuda presione el botón de **“cerrar sesión”** ubicado en el margen superior derecho de la ventana.



La mesa de ayuda envía en automático un correo electrónico para notificar la creación adecuada de la incidencia, por favor **no conteste** este mensaje ya que solo es **informativo**.

[Mesa de Ayuda] Incidencia INC 2013-000161 creada correctamente



Su incidencia ha sido creada correctamente con código [INC 2013-000161](#). Puede utilizar el enlace anterior para consultar en todo momento el estado de la incidencia, o bien entrar directamente al Portal de Usuarios del Service Desk.

A continuación se muestra el detalle de la asistencia creada:

* Código: [INC 2013-000161](#).

* Título: impresion.

* Descripción: no puedo imprimir-prueba.

Gracias por utilizar el sistema automático de creación de incidencias del Service Desk.

Cuando se asigna un Agente para resolver la incidencia el sistema envía un correo electrónico para notificar dicha acción.

[Mesa de Ayuda] Incidencia INC 2013-000161 escalada a segunda línea

soporte@puertodeveracruz.com.mx

 Acciones ▾

Hasta: [Ricardo Perales](#)

Depto de Soporte viernes, 14 de junio de 2013 06:28 p.m.

• Mensaje enviado con importancia Alta.

La incidencia [INC 2013-000161](#) ha sido asignada al ingeniero de soporte Armas Torres, Lucio Alberto.

Puede utilizar el enlace anterior para consultar el estado de la incidencia y su fecha estimada de resolución, o bien entrar directamente al Portal de Usuarios del Service Desk (apartado incidencias asignadas)

Muchas gracias por todo y disculpe las molestias.

Pregunta de Mesa de Ayuda

En ocasiones el Agente asignado tiene dudas sobre la incidencia y le hará preguntas al respecto, todo esto en la mesa de ayuda. Cuando el Agente hace la pregunta el sistema envía un correo electrónico notificando la acción.



Responda la pregunta haga clic en el código de la incidencia que está en el correo (color azul).

- g) Se abrirá una ventana donde podrá visualizar la pregunta del Agente en el recuadro **Preguntas pendientes por responder**, para escribir la respuesta a dicha pregunta presione el botón de **Editar**.

[Editar](#)
[Nuevo](#)
[Comentarios](#)

Incidencia CÓDIGO: INC 2013-000161 (Asignada, Respuestas de usu

impresion

Código: INC 2013-000161
 Título: impresion
 Descripción: no puedo imprimir-prueba
 Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos
 Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)
 Estado: Asignada
 Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters
 Fecha estimada: 15/06/2013 12:37

Preguntas pendientes de responder:

- Disculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter?

Informar a otros usuarios:

[Usuario a informar](#)
 Franco Herrera, Jaime

Fecha última modificación: 14/06/2013 19:22

[Lista de acciones](#)

Descripción	Fecha	Tipo
Disculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter?	14/06/2013 19:19	Pregunta al usuario

[Anexos](#)

Nombre del fichero	Descripción	Fecha
--------------------	-------------	-------

- h) Redacte la respuesta en el espacio que está señalado en un recuadro rojo en la imagen siguiente y al terminar presione el botón de **Guardar** ubicado en el margen superior izquierdo.

[Guardar](#)
[Borrar](#)
[Cancelar](#)
 Ayu

Incidencia CÓDIGO: INC 2013-000161 (Asignada, Respuestas de usuario pendiente

impresion

Código: INC 2013-000161
 Título: impresion
 Descripción: no puedo imprimir-prueba
 Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos
 Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)
 Estado: Asignada
 Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters
 Fecha estimada: 15/06/2013 12:37

Preguntas pendientes de responder:

- Disculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter?

En la impresora de color , gracias

Informar a otros usuarios:

[Usuario a informar](#)
 Franco Herrera, Jaime
 Nuevo registro

Fecha última modificación: 14/06/2013 19:22

Para responder nuevas preguntas repita los pasos **f,g,h**.

Cierre de Incidencia

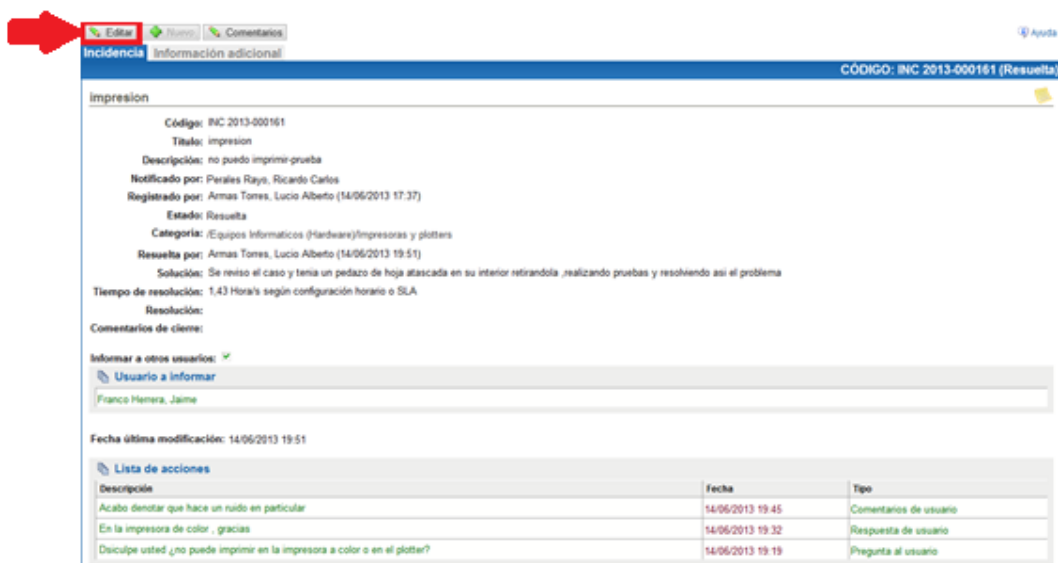
Cuando se haya resuelto la incidencia se enviara un correo electrónico para notificar la acción.



Para

confirmar que la solución de la incidencia es correcta haga clic en el número de la incidencia señalado en color azul de la imagen anterior.

- Se abrirá la siguiente ventana en la que se describe los datos de la incidencia, para proceder a cerrar la incidencia debe presionar el botón **Editar**.



- j) La ventana cambiara al modo edición en donde debe seleccionar el **estatus** de la **Resolución** (correcta o incorrecta) además de que puede hacer un **Comentario de cierre** sobre la incidencia.

Guardar Borrar Cancelar

Incendencia Información adicional CÓDIGO: INC 2013-000161 (Resu)

impresion

⚠ Revise las encuestas pendientes de responder en la pestaña "Información adicional".

Código: INC 2013-000161
Título: impresion
Descripción: no puedo imprimir-prueba
Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos
Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)
Estado: Resuelta
Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters
Resuelta por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 19:51)
Solución: Se reviso el caso y tenia un pedazo de hoja atascada en su interior retirandola ,realizando pruebas y resolviendo asi el problema
Tiempo de resolución: 1,43 Hora/s según configuración horario o SLA
Resolución: ☒ Correcta ☐ Incorrecta
Comentarios de cierre: Muchas gracias ya quedo solucionado el problema

Informar a otros usuarios: ☒

Usuario a informar

Franco Herrera, Jaime
Nuevo registro

Fecha última modificación: 14/06/2013 19:51

Lista de acciones

Descripción	Fecha	Tipo
Acabo denotar que hace un ruido en particular	14/06/2013 19:45	Comentarios de usuario
En la impresora de color , gracias	14/06/2013 19:32	Respuesta de usuario
Dsculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter?	14/06/2013 19:19	Pregunta al usuario

Encuesta de Servicio

Para cumplir con el proceso de calidad se debe contestar la **Encuesta de Servicio**, para ello haga clic en la pestaña de **Información adicional**.

Guardar Borrar Cancelar

Incendencia Información adicional

Encuestas

SRV-000001 - Encuesta de Servicio

Responder encuesta: ☒ (Obligatoria)

Como califica la atención en la recepción, registro y seguimiento del reporte.

Como califica la atención del personal que asistio para resolver el problema reportado

El tiempo de respuesta para la atención y solución del problema fue:

Como califica la solución proporcionada en relación a sus requerimientos

En general el servicio, solución, atención y seguimiento del reporte es

Comentarios, sugerencias u observaciones que ayuden a mejorar el servicio o sistema.

- k) Ya que haya contestado todas las preguntas presione el botón de **Guardar** para cerrar la incidencia.

Incidencia Información adicional

Encuestas

SRV-000001 - Encuesta de Servicio

Responder encuesta: ☐ (Obligatoria)

Como califica la atención en la recepción, registro y seguimiento del reporte.
BUENA

Como califica la atención del personal que asistio para resolver el problema reportado
BUENA

El tiempo de respuesta para la atención y solución del problema fue:
BUENO

Como califica la solución proporcionada en relación a sus requerimientos
BUENO

En general el servicio, solución, atención y seguimiento del reporte es
BUENO

Comentarios, sugerencias u observaciones que ayuden a mejorar el servicio o sistema.

Al guardar la información se muestra un resumen de los datos de la incidencia y notara que el botón de editar se encuentra ya deshabilitado, con esto se da por cerrada la incidencia.

Editar Nuevo Comentarios

Incidencia

CÓDIGO: INC 2013-000161 (Cerrada)

Solo pueden editarse incidencias que están pendientes de registrar, que tienen preguntas pendientes de responder o que están pendientes de confirmar.

impresion

Código: INC 2013-000161
Título: impresion
Descripción: no puedo imprimir-prueba
Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos
Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)
Estado: Cerrada
Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters
Resuelta por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 19:51)
Solución: Se reviso el caso y tenia un pedazo de hoja atascada en su interior retirandola ,realizando pruebas y resolviendo asi el problema
Tiempo de resolución: 1.43 Hora/s según configuración horario o SLA
Resolución: Correcta
Comentarios de cierre: Muchas gracias ya quedo solucionado el problema