

3.1 Crear un nuevo requerimiento

El usuario podrá informar a través de un requerimiento del GLPI errores que se le presenten con el uso de los sistemas, consultas sobre alguna operatoria y también realizar solicitudes de listados. Otra solicitud que se podrá realizar por este medio es el blanqueo de contraseñas pero sólo para aquellos sistemas que no posean la funcionalidad para ello.

Desde la pantalla de inicio se podrá dar de alta un nuevo requerimiento haciendo clic sobre la opción de menú o desde el botón con la leyenda “ **+ Crear un requerimiento** ”, como se muestra en la siguiente pantalla:

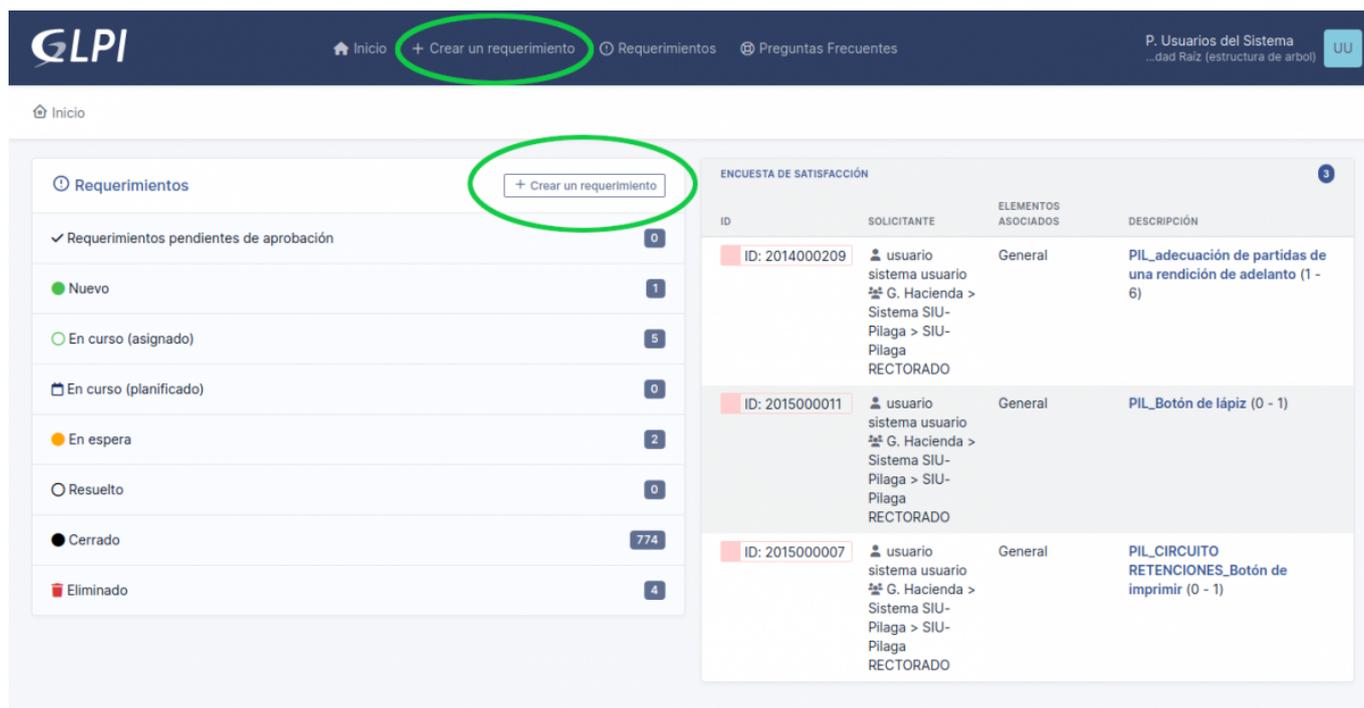


Figura 14: Crear un requerimiento.

El formulario a completar para crear un nuevo requerimiento es el siguiente:

Describe el problema/solicitud

Tipo	Requerimiento
Categoría *	1. Soporte a Usuarios
Urgencia	Media
Título *	PIL_No puedo reimprimir un comprobante
Descripción *	<p>Detalle del Requerimiento:</p> <p>Cuando se intenta reimprimir el comprobante de pago de la <u>OPCO</u> 499/2022 (Gastos/ Consultas y Listados/ Reimpresiones/ Reimpresión de comprobantes)</p> <p>--- Datos a completar por el <u>PAS</u> ---</p> <p>Fecha Recepción (opcional): <u>UUGG</u>: Sistema y Versión: Solicitante (opcional):</p>

Archivo(s) (10 MB máx) ⓘ

Arrastre y coloque su archivo aquí, o

Examinar... No se seleccionaron archivos.

+ Enviar mensaje

Figura 15: Crear requerimiento. Completar datos.

Desde esta pantalla se deberán ingresar los siguientes datos:

- **Tipo:** Se refiere al tipo de requerimiento a dar de alta. En nuestro caso todos los requerimientos a dar de alta serán de tipo "Requerimiento".
- **Categoría (*):** Este dato permite clasificar los requerimientos y agruparlos por tipo de requerimiento. En nuestro caso todos los requerimientos a dar de alta serán de la categoría "Soporte a Usuarios".
- **Urgencia:** Desde esta lista se puede seleccionar el valor que mida la urgencia de atención del requerimiento que se está dando de alta. El valor por defecto de la urgencia será "Media". Otras opciones posibles que se podrán elegir son: Alta, Muy Alta, Media, Baja, Muy Baja.
- **Título (*):** Ingresar un título breve y representativo del problema o consulta relacionada con el requerimiento que se está dando de alta. Se recomienda comenzar con las siglas del sistema y luego colocar el texto breve, por ejemplo: MAP_Problema al completar el domicilio, GUA_Como modificar el nombre y apellido de un alumno, DIA_Como anulo una SBS, etc.)
- **Descripción (*):** Ingresar detalladamente cual es el problema o la consulta que desea registrar. Se deberán indicar datos puntuales, documentación asociada, circuitos involucrados y demás datos que aporten al análisis del problema o consulta reportado. Por ej: número de OP, número de liquidación, número de inscripción del alumno, entre otros datos.
- **Archivo (10 MB max):** En esta sección se podrán subir uno o más archivos (imágenes, documentos, etc.) que serán adjuntados al requerimiento. Cada vez que se necesite subir un archivo se deberá hacer clic sobre el botón Examinar. Los archivos que se van subiendo se deberán ir visualizado en esta misma

sección.



Nota: Los campos marcados con asterisco son de carácter obligatorio.

Al seleccionar y subir un archivo se mostrará un mensaje de "**Subida exitosa**" y el nombre del archivo de la siguiente manera:



Figura 16: Subir archivo.

Si en este momento desea quitar el archivo y no adjuntarlo al requerimiento lo puede hacer haciendo clic sobre el botoncito que tiene una cruz, el cual se encuentra al final del nombre del archivo.

Una vez que se completan los datos del formulario se deberá hacer clic sobre del botón **Enviar mensaje** de la pantalla de la Figura 15 para registrar el requerimiento. En caso de que falte algún dato obligatorio, el sistema no permitirá dar de alta el requerimiento y emitirá un mensaje de error similar al siguiente:

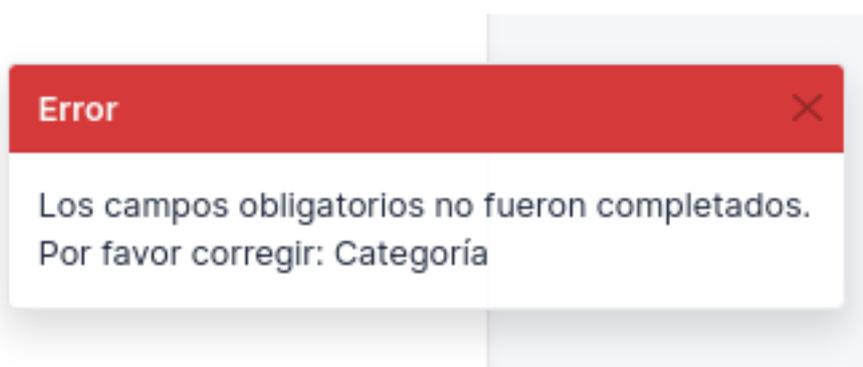


Figura 17: Crear requerimiento. Mensaje de error.

Si el requerimiento es dado de alta exitosamente, el sistema emitirá el siguiente mensaje de confirmación:

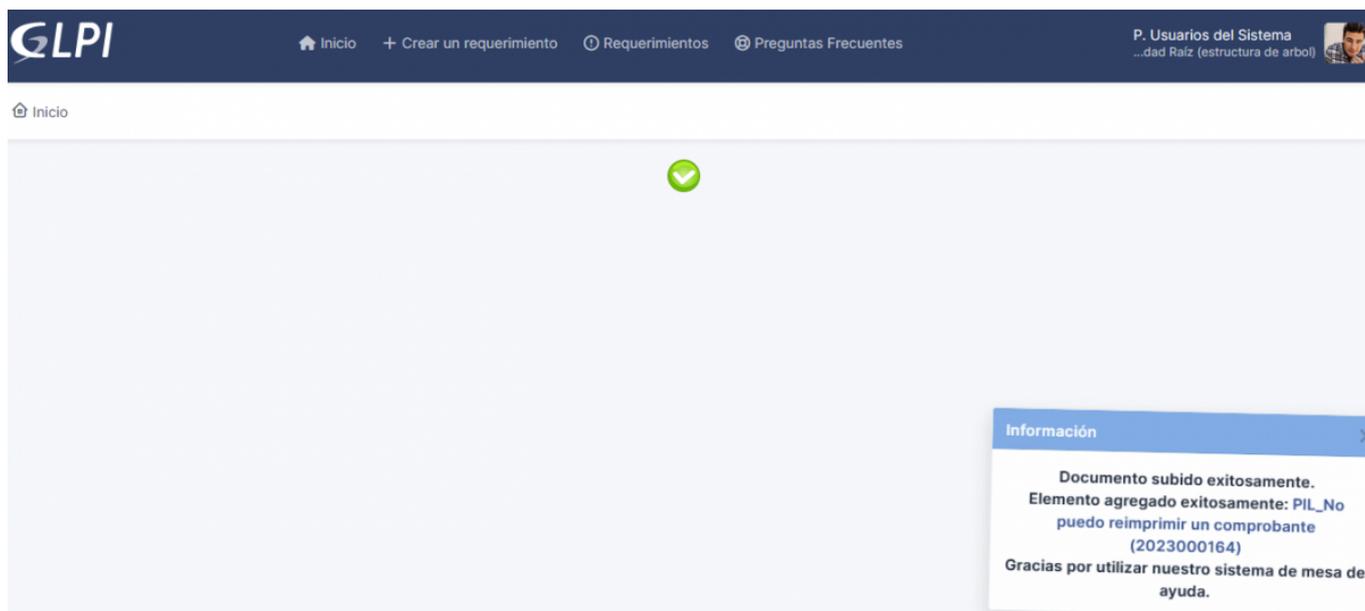


Figura 18: Crear requerimiento. Mensaje de confirmación.

En el mensaje de confirmación de la Figura 18 se muestra el **título** y un **número** de requerimiento. El número es un identificador único que el sistema asigna automáticamente al requerimiento una vez que es dado de alta, cuyo formato comienza con el año actual seguido de 6 dígitos.



Nota: Una vez que el requerimiento es dado de alta, el usuario no podrá eliminar los documentos que haya subido pero si podrá subir nuevos documentos. Si se necesita borrar algún documento subido por error, se deberá informar a través del mismo requerimiento (a través de la opción Responder) indicando el documento que se debe borrar.



Nota: El estado de un requerimiento recién cargado en el sistema toma el valor "Nuevo".

Para volver a la pantalla de la Figura 14 se debe hacer clic sobre la opción **Inicio** del menú principal.

URL de origen: <https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar/instructivo/pagina/31-crear-un-nuevo-requerimiento>