



Ítemario

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?
2. Presentación del sistema GLPI.
3. Circuito de ingreso y atención de un requerimiento.
4. Autorizaciones del cliente dentro del Soporte a Usuarios.
5. Preguntas Frecuentes.
6. Procedimiento de Gestión de Usuarios.
7. Presentación de plataforma de Instructivos on-line.

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuarios involucra la atención de requerimientos, reportes de los usuarios de los sistemas, reportes de los GLPI, y que los usuarios puedan el GLPI.

El GLPI involucra:

- Soporte
- Autorización
- Gestión de usuarios
- Gestión de tickets
- Gestión de conocimientos

2. Presentación del sistema GLPI

El sistema GLPI es una herramienta de gestión de tickets, que permite a los usuarios reportar problemas, solicitar ayuda y gestionar sus tickets.

El sistema GLPI es una herramienta de gestión de tickets, que permite a los usuarios reportar problemas, solicitar ayuda y gestionar sus tickets.

3. Presentación del sistema GLPI

¿Cómo se accede al sistema? ¿Cómo se accede al sistema? ¿Cómo se accede al sistema?



Plan de Acción de Sistemas

Octubre 2017



Soporte a Usuarios a través de la herramienta GLPI

(Aprobado por Resolución 437/17-R)

Temario

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?
2. Presentación del sistema GLPI.
3. Circuito de ingreso y atención de un requerimiento.
4. Autorizaciones del cliente dentro del Soporte a Usuarios.
5. Preguntas Frecuentes.
6. Procedimiento de Gestión de Usuarios.
7. Presentación de plataforma de Instructivos on-line.

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuarios implica la atención de consultas relacionadas de los usuarios de los sistemas implementados en la UFRGS, y que son priorizadas de acuerdo al nivel PMS.

El flujo de requerimientos que se atiende a través de este PMS:

- Consultas sobre uso de aplicaciones o herramientas operativas o técnicas para mejorar o optimizar la calidad de los servicios.
- Solicitudes de Usuarios que requieren de algún tipo de soporte.

El soporte a Usuarios involucra:

- Atención
- Capacitación
- Cobertura
- Gestión
- Instructivos
- Mantenimiento
- Resolución
- Seguimiento

2. Presentación del sistema GLPI

¿Qué es GLPI?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) es un software de gestión de activos de TI que permite administrar el ciclo de vida de los equipos de TI, desde su adquisición hasta su disposición final.

¿Qué ventajas ofrece GLPI?

- Automatización de los procesos de gestión de activos de TI.
- Reducción de los costos de mantenimiento y reparación de los equipos de TI.
- Mejora de la eficiencia y productividad de los departamentos de TI.
- Mayor seguridad y control de los datos de los usuarios.

2. Presentación del sistema GLPI

¿Cómo funciona el sistema?

El sistema se divide en tres módulos principales:

- Gestión de Activos de TI: Permite registrar, controlar y mantener el ciclo de vida de los equipos de TI.
- Gestión de Usuarios: Permite administrar los usuarios del sistema y sus permisos.
- Gestión de Tickets: Permite registrar, asignar y resolver los problemas de los usuarios.



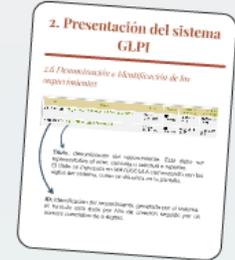
Plan de Acción de Sistemas

Octubre 2017



Soporte a Usuarios a través de la herramienta GLPI

(Aprobado por Resolución 437/17-R)



Temario

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?
2. Presentación del sistema GLPI.
3. Circuito de ingreso y atención de un requerimiento.
4. Autorizaciones del cliente dentro del Soporte a Usuarios.
5. Preguntas Frecuentes.
6. Procedimiento de Gestión de Usuarios.
7. Presentación de plataforma de Instructivos on-line.

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuarios involucra diferentes requerimientos dentro del sistema implantados y mantenidos desde el área PAS.

1.1 Tipos de requerimientos dentro del área PAS

- Consultas sobre uso de operaciones o asistencia para resolver problemas dentro de un sistema.
- Solicitud de aplicativos.
- Solicitud de Listados o consultas que no se pueden obtener desde el sistema.



Usuarios

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuario involucra la atención de diferentes requerimientos de los usuarios de los sistema implantados en la UNPA y que son mantenidos desde el área PAS.

1.1 Tipos de requerimientos que se atenderán desde el área PAS

- Consultas sobre uso de operaciones o asistencia para resolver problemas dentro de un sistema.
- Solicitud de capacitación.
- Alta, Baja y Modificación de

sistema implantados en la ONDA y que son mantenidos desde el área PAS.

1.1 Tipos de requerimientos que se atenderán desde el área PAS

- Consultas sobre uso de operaciones o asistencia para resolver problemas dentro de un sistema.
- Solicitud de aplicativos
- Solicitud de Listados o consultas que no se pueden obtener desde el sistema.
- Solicitud de capacitación.
- Alta, Baja y Modificación de usuarios.
- Recuperar contraseña.



- Consulta de Estados o consultas que no se pueden obtener desde el sistema.

- Recuperar contraseña.



Usuarios



Área PAS

2. Presentación del sistema GLPI

2.1 ¿Qué es el GLPI?

El GLPI (*Gestionnaire libre de parc informatique* – Software Libre para la Gestión de Parque Informático) es un sistema web distribuido bajo licencia GPL (Licencia Pública General) para la gestión de recursos informáticos.

2.2 ¿Qué nos permite hacer el GLPI?

- Registrar los requerimientos de las diferentes consultas, errores u otras solicitudes que sean reportadas por los usuarios de los sistemas administrados desde el área PAS.
- Hacer un seguimiento del estado de los diferentes requerimientos.
- Notificar automáticamente por correo electrónico a los usuarios y al mismo personal de soporte el inicio, la resolución y el cierre de un requerimiento.
- Construir una base de conocimiento a partir de las consultas inherentes al funcionamiento de los sistemas que pueda ser compartida entre los usuarios y contribuir así al mejor uso de los sistemas.

2.3 ¿Quiénes visualizan los requerimientos?

- El usuario podrá consultar los requerimientos cargados por él y por los usuarios que pertenezcan al mismo sistema informático y misma UUGG.
- En caso de que el usuario sea el cliente, podrá visualizar todos los requerimientos de los sistemas del área a su cargo.



Área PAS

2. Presentación del sistema GLPI

2.1 ¿Qué es el GLPI?

El GLPI (*Gestionnaire libre de parc informatique* – Software Libre para la Gestión de Parque Informático) es un sistema web distribuido bajo licencia GPL (Licencia Pública General) para la gestión de recursos informáticos.

2.2 ¿Qué nos permite hacer el GLPI?

- Registrar los requerimientos de las diferentes consultas, errores u otras solicitudes que sean reportadas por los usuarios de los sistemas administrados desde el área PAS.
- Hacer un seguimiento del estado de los diferentes

2.2 ¿Qué nos permite hacer el GLPI?

- Registrar los requerimientos de las diferentes consultas, errores u otras solicitudes que sean reportadas por los usuarios de los sistemas administrados desde el área PAS.
- Hacer un seguimiento del estado de los diferentes requerimientos.
- Notificar automáticamente por correo electrónico a los usuarios y al mismo personal de soporte el inicio, la resolución y el cierre de un requerimiento.
- Construir una base de conocimiento a partir de las consultas inherentes al funcionamiento de los sistemas que pueda ser compartida entre los usuarios y contribuir así al mejor uso de los sistemas.

consultas inherentes al funcionamiento de los sistemas que pueda ser compartida entre los usuarios y contribuir así al mejor uso de los sistemas.

2.3 ¿Quiénes visualizan los requerimientos?

- El usuario podrá consultar los requerimientos cargados por él y por los usuarios que pertenezcan al mismo sistema informático y misma UUGG.
- En caso de que el usuario sea el cliente, podrá visualizar todos los requerimientos de los sistemas del área a su cargo.

2. Presentación del sistema GLPI

2.4 ¿Cómo acceder al sistema?

Al sistema se accede a través del siguiente dirección web:



<https://glpi@pas.unpa.edu.ar/>

Pantalla de acceso

A través de este enlace el usuario puede generar su contraseña por primera vez o recuperarla en caso de no recordarla. El usuario recibirá por correo las instrucciones para reestablecer los datos de acceso.

El nombre de usuario es el legajo de personal

2.4 ¿Cómo acceder al sistema?

Al sistema se accede a través del siguiente dirección web:



<https://glpipas.unpa.edu.ar/>



Pantalla de acceso

PAS

Bienvenidos al sistema de Gestión de Requerimientos del Plan de Acción de Sistemas.

Autenticación

Usuario

Contraseña

Validar

[\[Generar/Recuperar Contraseña\]](#)

A través de este enlace el usuario puede generar su contraseña por primera vez o recuperarla en caso de no recordarla.
El usuario recibirá por correo las instrucciones para reestablecer los datos de acceso.

El nombre de usuario es el legajo de personal

2. Presentación del sistema GLPI

2.5 Pantalla de inicio

*Agrupación de Requerimientos
(Incidentes) por estado*



Crear un servicio	
Incidentes	Número
Nuevo	0
En curso (asignado)	1
En curso (planificado)	0
En espera	0
Resueltos	1
Cerrado	34
Eliminado	0

Encuesta de satisfacción (4)			
	Autor	Elemento asociado	Descripción
ID: 2015000072	Silvina QUIROGA G. Hacienda > Sistema SIU-Pilaga UACO	General	PIL_RETENCIONES GANANCIAS (1 - 3)
ID: 2015000045	Silvina QUIROGA G. Hacienda > Sistema	General	PIL_OP EJECUTADAS EN

Listado de los requerimientos cerrados sin calificar, sin encuestas respondidas.

Asuntos más populares
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UUAAS ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
ANULAR RETENCIONES
CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación

Asuntos más recientes
CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación
ANULAR RETENCIONES
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UUAAS ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

Últimas modificaciones
CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES

Secciones de Preguntas frecuentes relacionadas al funcionamiento de una operación y/o circuito.

Agrupación de Requerimientos (Incidentes) por estado



Crear un servicio	
Incidentes	Número
Nuevo	0
En curso (asignado)	1
En curso (planificado)	0
En espera	0
Resueltos	1
Cerrado	34
Eliminado	0

Asuntos más populares
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
ANULAR RETENCIONES
CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación

Encuesta de satisfacción (4)			
	Autor	Elemento asociado	Descripción
ID: 2015000072	Silvina QUIROGA G. Hacienda > Sistema SIU-Pilaga > SIU-Pilaga UACO	General	PIL_RETENCIONES GANANCIAS (1 - 3)
ID: 2015000045	Silvina QUIROGA G. Hacienda > Sistema	General	PIL_OP EJECUTADAS EN

Asuntos más recientes
CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación
ANULAR RETENCIONES
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

Últimas modificaciones
CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES

Listado de los requerimientos cerrados sin calificar, sin encuestas respondidas.

Secciones de Preguntas frecuentes relacionadas al funcionamiento de una operación y/o circuito.

2. Presentación del sistema GLPI

2.6 Denominación e identificación de los requerimientos

ID	Título	Autor	Estado	Fecha de apertura	Última modificación
2 014 000 050	PIL_CIRCUITO ADELANTO A PROVEEDORES	Silvina QUIROGA	Cerrado	14-03-2014 10:12	11-08-2015 11:06
2 015 000 072	PIL_RETENCIONES GANANCIAS	Silvina QUIROGA	Cerrado	16-04-2015 07:55	12-05-2015 08:41

Título: denominación del requerimiento. Este debe ser representativo al error, consulta o solicitud a reportar. El título se ingresará en MAYÚSCULA comenzando con las siglas del sistema, como se visualiza en la pantalla.

ID: Identificación del requerimiento, generado por el sistema. El formato esta dado por Año de creación seguido por un número correlativo de 6 dígitos.

2.6 Denominación e identificación de los requerimientos

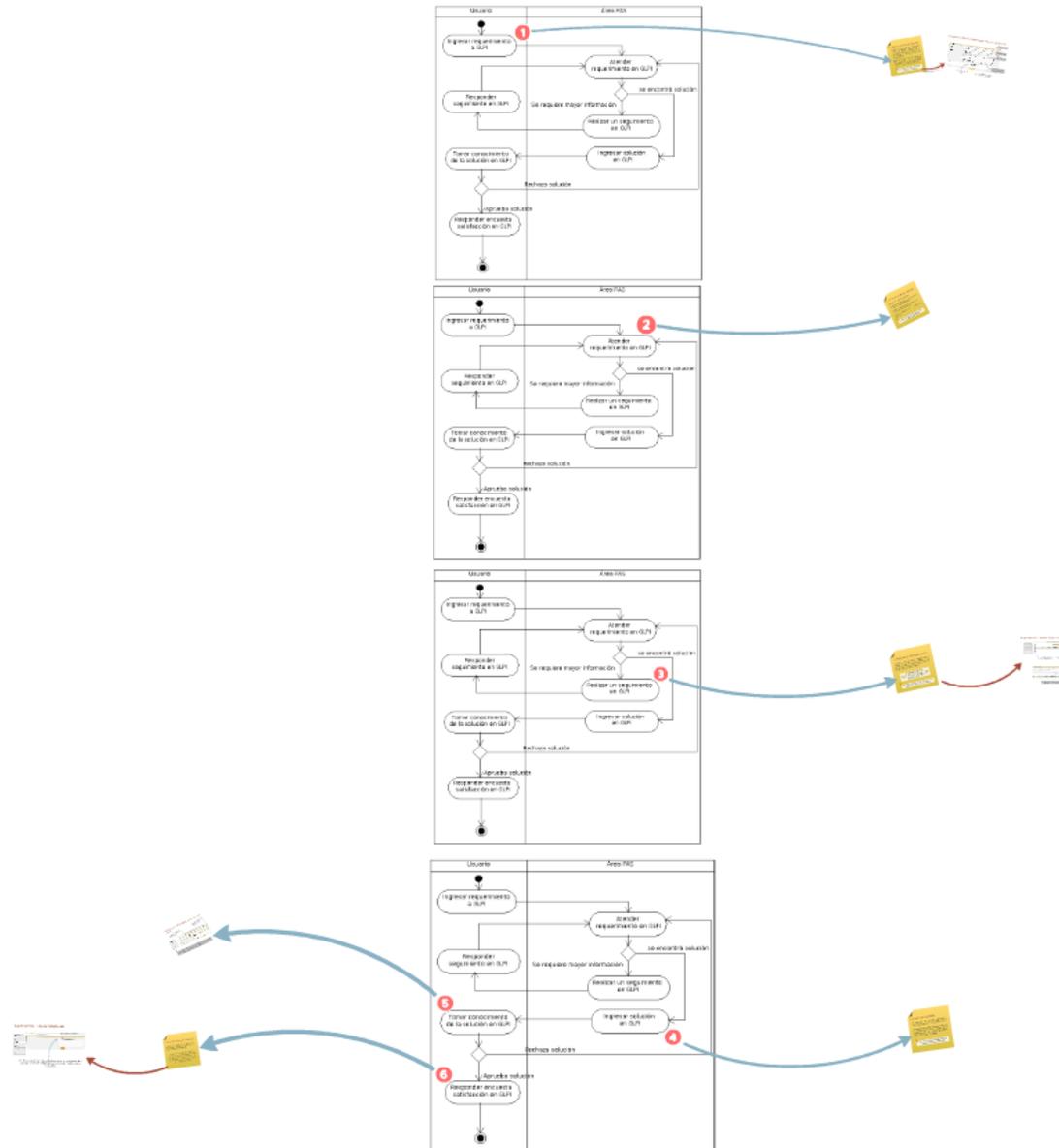
ID	Título	Autor	Estado	Fecha de apertura	Última modificación
2 014 000 050	PIL_CIRCUITO ADELANTO A PROVEEDORES	Silvina QUIROGA	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	14-03-2014 10:12	11-08-2015 11:06
2 015 000 072	PIL_RETENCIONES GANANCIAS	Silvina QUIROGA	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	16-04-2015 07:55	12-05-2015 08:41

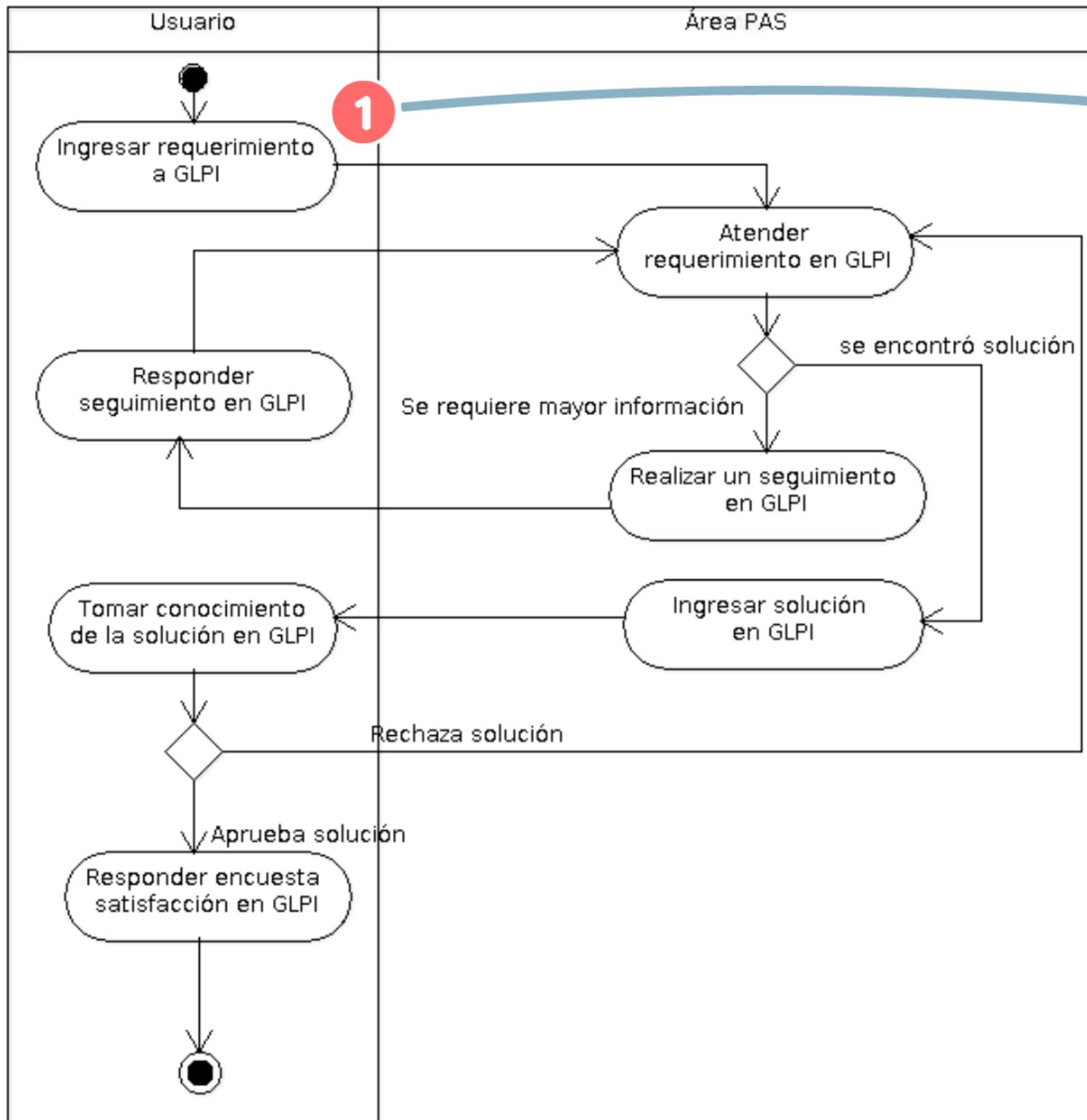


Título: denominación del requerimiento. Este debe ser representativo al error, consulta o solicitud a reportar. El título se ingresará en MAYÚSCULA comenzando con las siglas del sistema, como se visualiza en la pantalla.

ID: Identificación del requerimiento, generado por el sistema. El formato está dado por Año de creación seguido por un número correlativo de 6 dígitos.

3. Circuito de carga y atención de un requerimiento





3.1. Ingreso de un Requerimiento

- El ingreso de un requerimiento básicamente se basa en completar un sencillo formulario, donde debe describir detalladamente la solicitud, consulta, problema o situación que se le presente con el uso del sistema del cual es usuario.

- El personal del Sub-área CyS recepcionará las solicitudes de requerimientos registradas por los usuarios, de las distintas UUGG de la UNPA, en el sistema GLPI.

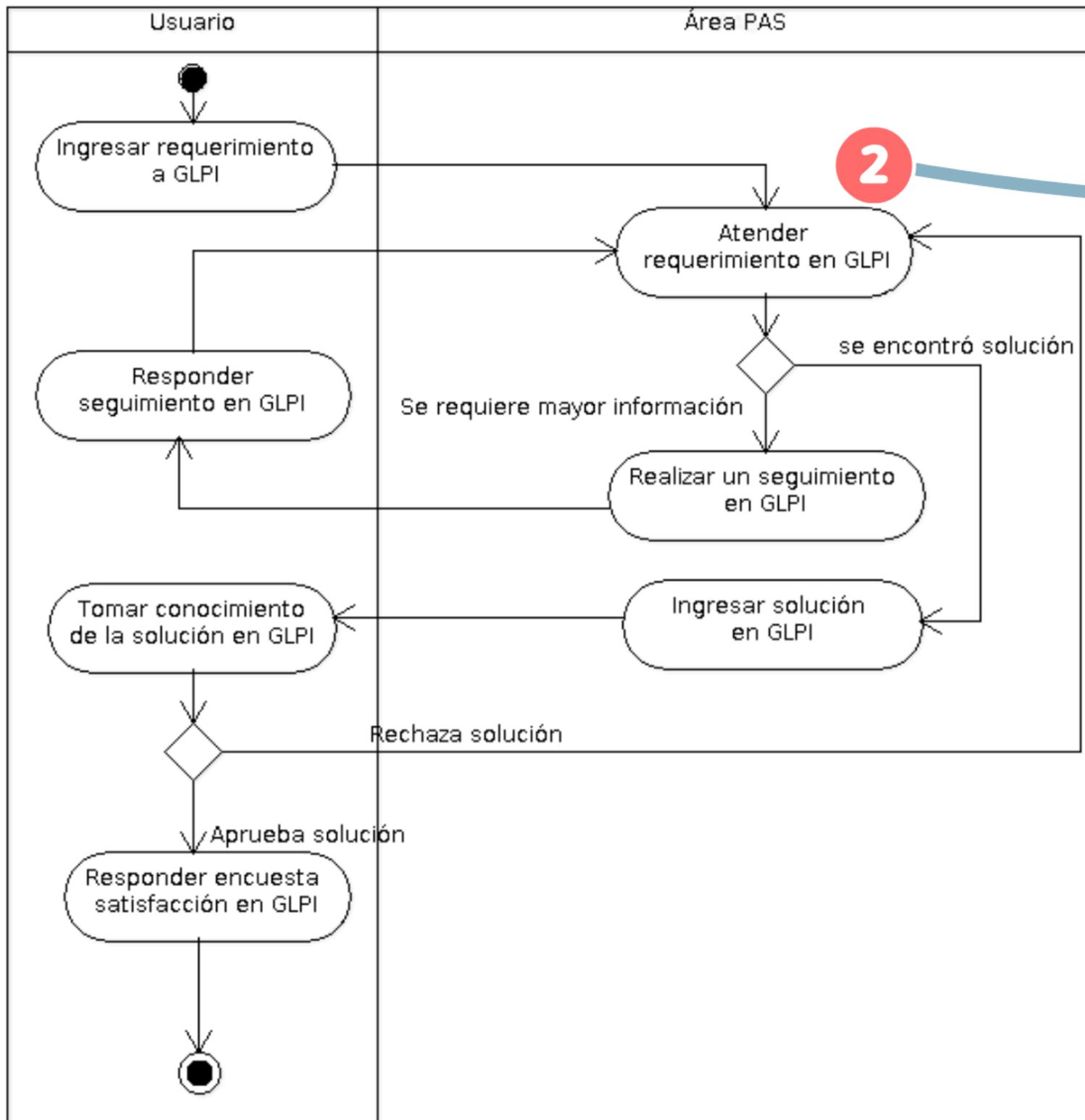


En esta instancia el requerimiento queda en estado **Nuevo**.

Formulario de alta de un Requerimiento (Opción Crear Servicio)

The image shows a web form for creating a service request. The form is titled "Describe el problema/acción" and contains several fields:

- Tipo:** A dropdown menu with "Requerimiento" selected. An annotation points to it: "El tipo a seleccionar es Requerimiento."
- Categoría*:** A dropdown menu with "1. Soporte a Usuarios" selected. An annotation points to it: "Seleccionar la opción Soporte a Usuarios."
- Urgencia:** A dropdown menu with "Mediana" selected.
- Avisarme sobre las acciones tomadas:** A dropdown menu with "Sí" selected.
- Correo:** A text input field containing "usuario@uacounpa.edu.ar".
- Título*:** A text input field containing "GUA_NO PUEDO IMPRIMIR EN ACTA DE REGULARES". An annotation points to it: "Título acorde a lo que se desea reportar."
- Descripción*:** A large text area containing the text: "Detalle del Requerimiento: Al ingresar a la operación| ... Datos a completar por el PAS ... Fecha Recepción (opcional):". An annotation points to it: "Completar detalladamente esta sección para describir el caso que desea reportar."
- Archivo (2 Mb max):** A dashed box containing a button "Examinar..." and the text "No se seleccionó un archivo." An annotation points to it: "Adjuntar documentos e imágenes."
- Enviar mensaje:** A yellow button at the bottom of the form. An annotation points to it: "Presionar Enviar mensaje para dar de alta el requerimiento."



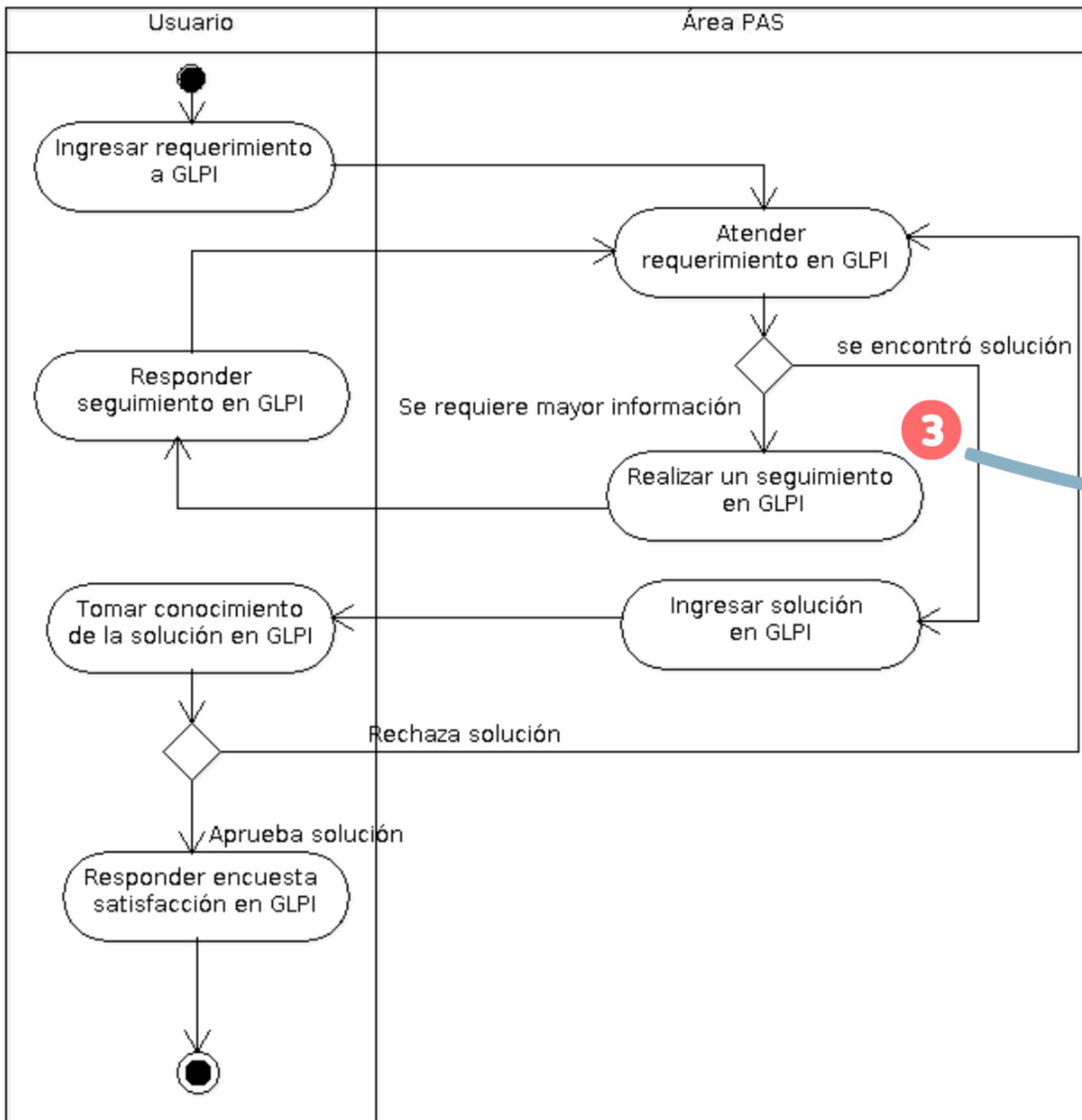
3.2 Atención del Requerimiento

La atención de requerimiento implica:

- Verificar la claridad y grado de completitud de la descripción del requerimiento.
- Asignar el requerimiento al equipo de soporte del área PAS que corresponda.
- Asignar prioridad en base a la urgencia e impacto.



En esta instancia el requerimiento pasa al estado **En curso (Asignado)**.



3.3 Seguimiento del Requerimiento

Durante la atención de un requerimiento, el equipo de soporte puede requerir que el usuario aporte mayor información acerca de la consulta o problema reportado.

Seguimientos del GLPI

Opción de la herramienta GLPI que nos servirá para indagar y obtener más detalle para el análisis del requerimiento.



El usuario será notificado de los seguimientos que se le envíen vía correo electrónico.

Requerimiento - Opción Seguimientos

Incidente

- Seguimientos (1)
- Solución
- Estadísticas
- elementos
- Documentos
- Histórico (13)
- Todos

Lista

Incidente - PIL_IMPRESION DE RECIBOS DE PAGO - ID 201500022

Agregar un nuevo seguimiento

Hoy

Por favor indicar un ejemplo detallado de lo reportado en el presente requerimiento. Creado por Laura CORREA el 01-09-2015 13:14 - 1. GLPI (Herramienta de gestión de Requerimientos)

1

2

3

4

Nuevo ítem - Seguimiento

Descripción

Se adjunta en un documento un ejemplo y capturas de pantalla.

Agregar

Hoy

Por favor indicar un ejemplo detallado de lo reportado en el presente requerimiento. Creado por Laura CORREA el 01-09-2015 13:14 - 1. GLPI (Herramienta de gestión de Requerimientos)

Se visualizan los seguimientos enviados por el equipo de soporte.

Para responder o iniciar un nuevo seguimiento se debe hacer clic sobre el botón **Agregar un nuevo seguimiento**.

Para generar o responder un seguimiento se debe completar una descripción y luego hacer clic sobre el botón **Agregar**.

Requerimiento - Opción Seguir

Incidente - PIL_IMPRESION DE RECIBOS DE PAGO - ID 201500022

Lista

Agregar un nuevo seguimiento

Hoy

Por favor indicar un ejemplo detallado de lo reportado en el presente requerimiento. Creado por Laura CORREA el 01-09-2015 13:14 - 1. GLPI (Herramienta de gestión de Requerimientos)

1

Se visualizan los seguimientos enviados por el equipo de soporte.

2

Para responder o iniciar un nuevo seguimiento se debe hacer clic sobre el botón **Agregar un nuevo seguimiento**.

3

Nuevo ítem - Seguimiento

Descripción

Se adjunta en un documento un ejemplo y capturas de pantalla.



Se visualizan los seguimientos enviados por el equipo de soporte.

Para responder o iniciar un nuevo seguimiento se debe hacer clic sobre el botón **Agregar un nuevo seguimiento**.



Nuevo ítem - Seguimiento

Descripción

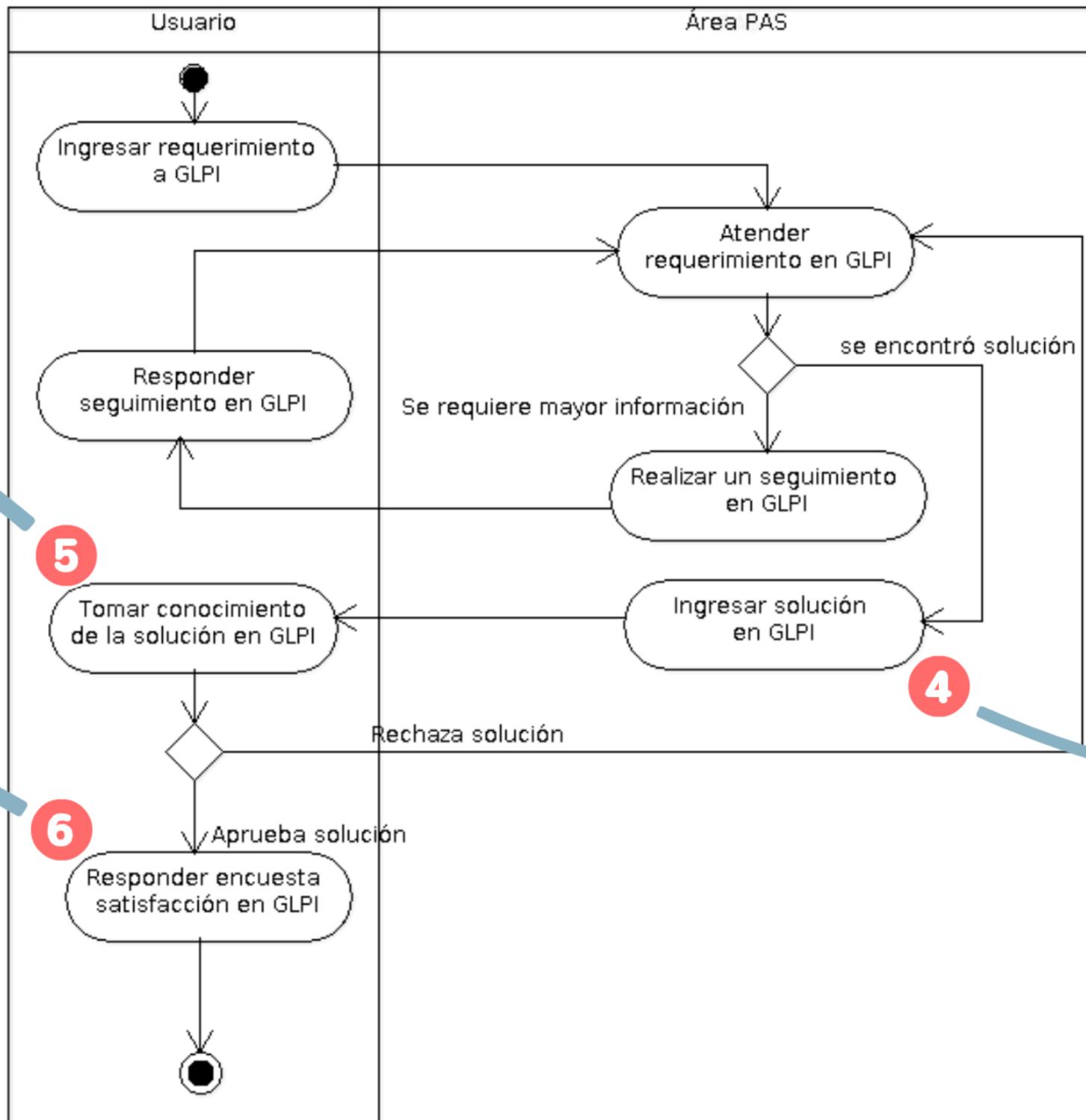
Se adjunta en un documento un ejemplo y capturas de pantalla.

Agregar

Hoy

Por favor indicar un ejemplo detallado de lo reportado en el presente requerimiento. Creado por Laura CORREA el 01-09-2015 13:14 - 1. GLPI (Herramienta de gestión de Requerimientos)

Para generar o responder un seguimiento se debe completar una descripción y luego hacer clic sobre el botón Agregar.

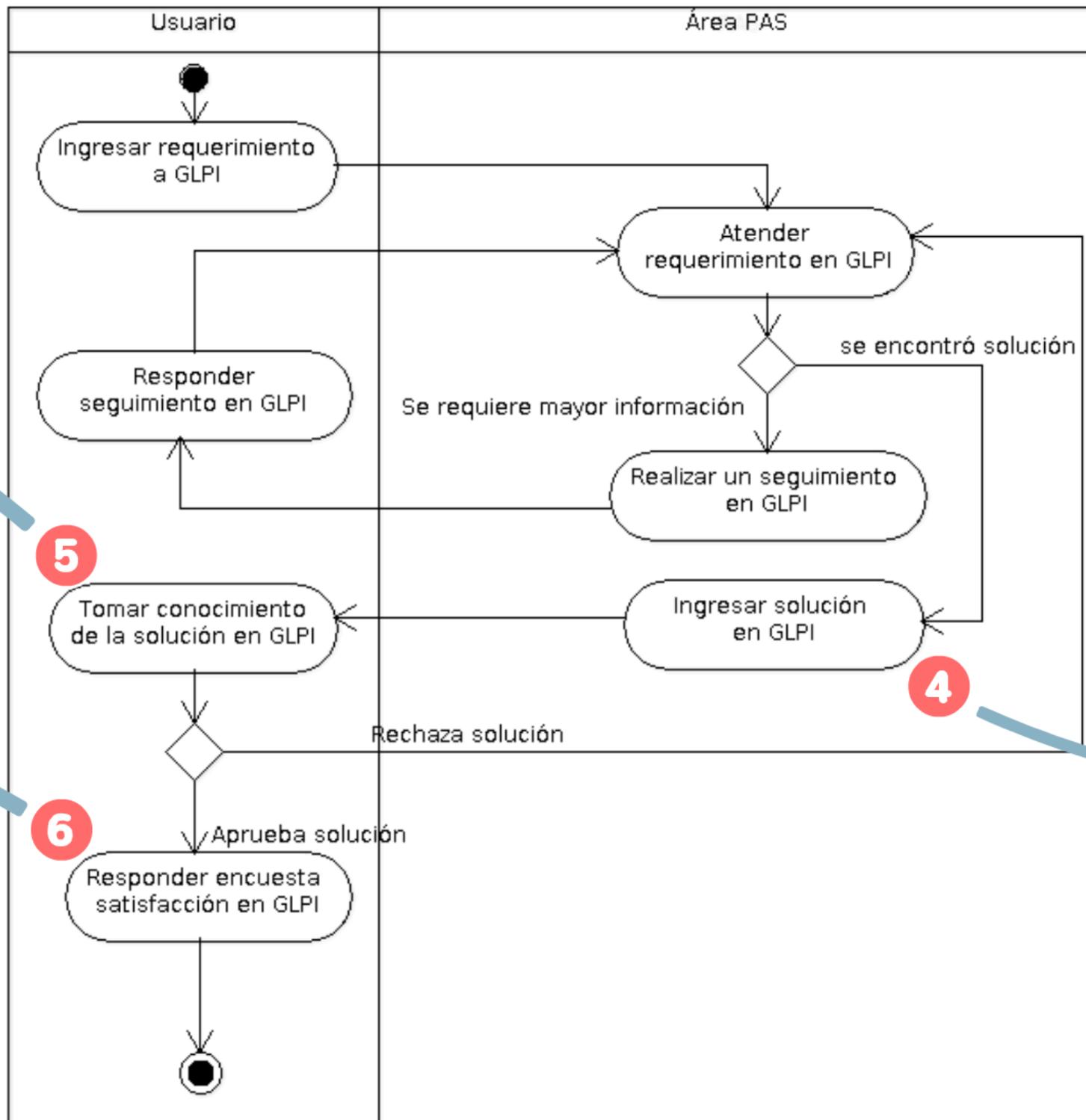


3.4 Ingresar Solución

- El personal de soporte registrará la solución propuesta en el sistema GLPI.
- El usuario será informado de la carga de la solución propuesta a través de las notificaciones, vía correo electrónico, que emite el sistema GLPI.



En esta instancia el requerimiento quedará en estado **Resuelto**.



Formulario para registrar aprobación o rechazo de la solución

Sección donde se visualiza la Solución Propuesta por el equipo de soporte del PAS

Sección donde el usuario realiza la aprobación o rechazo de la solución propuesta.

Incidente
Seguimientos
Solución
Estadísticas
elementos
Documentos
Histórico (21)
Todos

Lista

Incidente - PIL_RETENCIONES DE INGRESOS BRUTOS JULIO 2015 - ID 2015000169

Incidente - ID 2015000169

Tipo de Solución	7. Solución Técnica
Descripción	En el día de la fecha se envían via e-mail los datos solicitados.

Aprobación de Solución

Comentarios (Opcional al aprobarse)

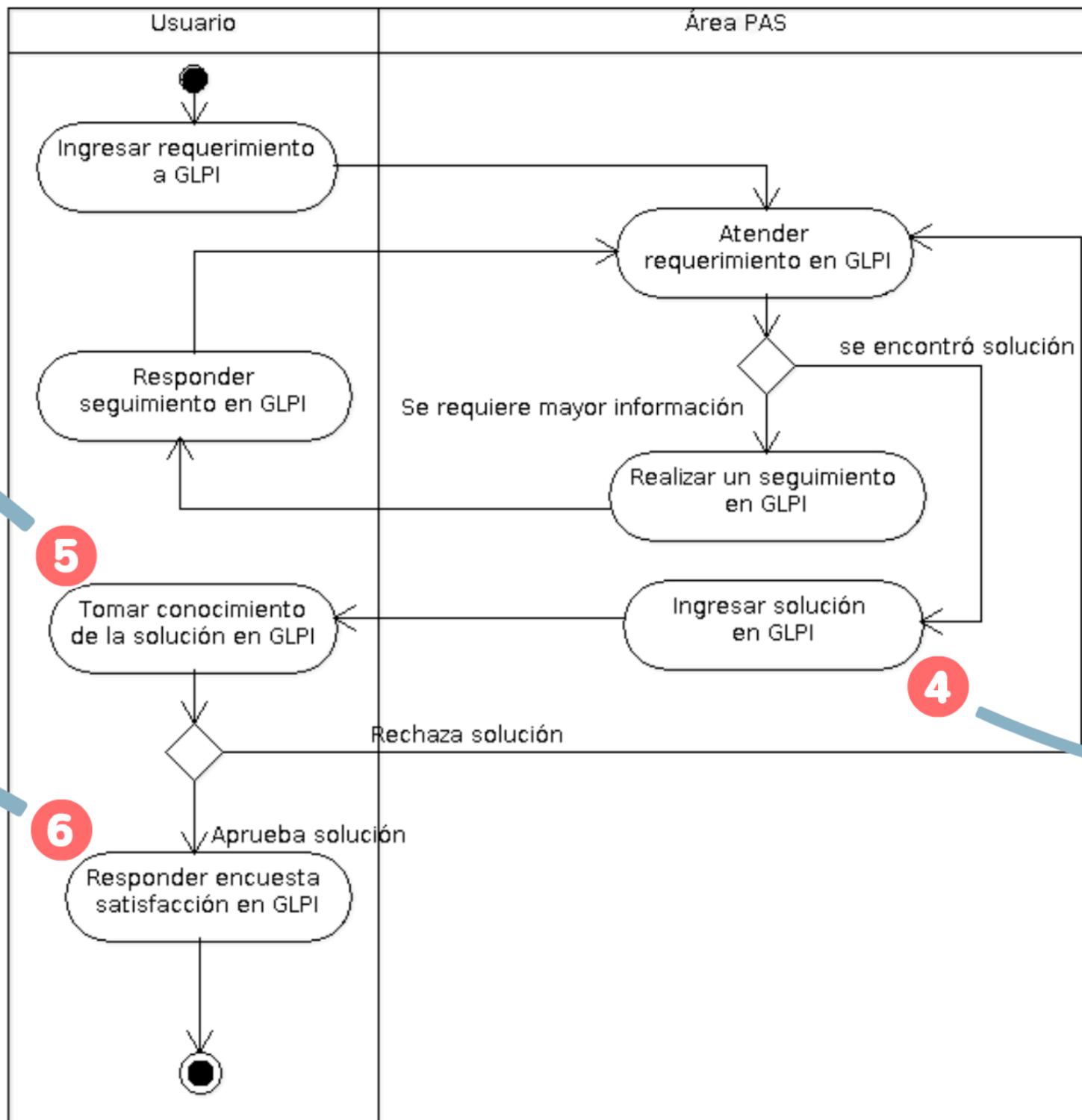
Los datos fueron correctamente recibidos.

Aprobar la solución

Rechazar la solución



Si el usuario aprueba la solución el requerimiento pasa al estado **Cerrado**, caso contrario el requerimiento vuelve al estado **En curso (Asignado)** para continuar con el análisis y proponer una nueva solución.



3.5 Responder encuesta de satisfacción

Luego de aprobar la solución del requerimiento (requerimiento cerrado) el sistema habilita una **encuesta**.

El objetivo de esta encuesta es medir la satisfacción del soporte brindado desde el área Plan Acción de Sistemas (PAS), lo que nos permitirá generar acciones de mejora sobre el soporte brindado.

Requerimiento - Opción Satisfacción

Incidente - PIL_RETENCIONES GANANCIAS - ID 2015000072

Satisfacción - ID 132

Satisfacción respecto a la resolución del servicio

Comentarios

Guardar

El nivel de satisfacción será calificado por el usuario seleccionando la cantidad de estrellas. **Mayor** cantidad de estrellas **mayor** grado de satisfacción.

4. Autorizaciones del cliente dentro del Soporte a Usuarios

4.1 ¿Cuándo se utilizarán las aprobaciones?

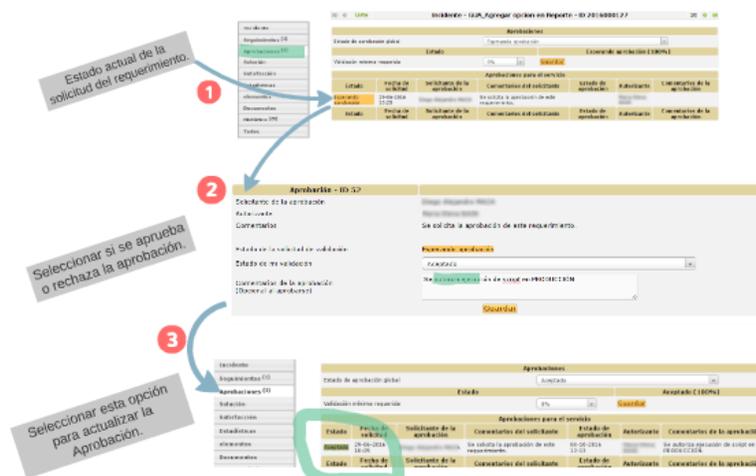
Las aprobaciones serán solicitadas por personal del área PAS hacia el Cliente en las siguientes situaciones:

- Solicitud de alta, baja o cambio de perfil de usuario solicitado desde alguna UJAA.
- Ejecución de tareas técnicas en un servidor en producción para la resolución de algún error reportado por el usuario.
- Generación de listado personalizado solicitado por un usuario que no acceda a la información solicitada dentro del sistema en cuestión. Estarán exentos de autorizaciones, las solicitudes realizadas por las autoridades dentro de las UJAA.



IMPORTANTE: Las aprobaciones deberán ser respondidas en lo inmediato para que el soporte a usuarios no se vea demorado.

4.2 ¿Cómo utilizo las aprobaciones dentro del GLPI?



4.1 ¿Cuándo se utilizarán las aprobaciones?

Las aprobaciones serán solicitadas por personal del área PAS hacia el Cliente en las siguientes situaciones:

- Solicitud de alta, baja o cambio de perfil de usuario solicitado desde alguna UUAA.
- Ejecución de tareas técnicas en un servidor en producción para la resolución de algún error reportado por el usuario.
- Generación de listado personalizado solicitado por un usuario que no acceda a la información solicitada dentro del sistema en cuestión. Estarán exentos de autorizaciones, las solicitudes realizadas por las autoridades dentro de las UUAA.



IMPORTANTE: Las aprobaciones deberán ser respondidas en lo inmediato para que el soporte a usuarios no se vea demorado.

4.2 ¿Cómo utilizo las aprobaciones dentro del GLPI?

Estado actual de la solicitud del requerimiento.

1

Incidente - GUA_Agregar opcion en Reporte - ID 2016000127

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Esperando aprobación

Estado: Esperando aprobación (100%)

Validación mínima requerida: 0%

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Esperando aprobación	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.			

Seleccionar si se aprueba o rechaza la aprobación.

2

Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación: Diego Alejandro MORA

Autorizante: Maria Elena BARRA

Comentarios: Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación: Esperando aprobación

Estado de mi validación: Aceptado

Comentarios de la aprobación (Opcional al aprobarse): Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Guardar

3

Seleccionar esta opción para actualizar la Aprobación.

Incidente

Seguimientos (1)

Aprobaciones (1)

Solución

Satisfacción

Estadísticas

elementos

Documentos

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Aceptado

Estado: Aceptado (100%)

Validación mínima requerida: 0%

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Aceptada	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.	04-10-2016 12:13		Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

respondidas en lo inmediato para que el soporte a usuarios no se vea demorado.

1.2 ¿Cómo utilizo las aprobaciones dentro del GLPI

Estado actual de la solicitud del requerimiento.

1

Incidente - GUA_Agregar opcion en Reporte - ID 2016000127

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Esperando aprobación

Validación mínima requerida: 0% **Guardar**

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Esperando aprobación	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.			

2

Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación: Diego Alejandro MORA

Autorizante: Maria Elena MORA

Comentarios: Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación: Esperando aprobación

Estado de mi validación: Aceptado

Comentarios de la aprobación (Opcional al aprobarse): Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Guardar

3

Seleccionar si se aprueba o rechaza la aprobación.

Proceso las aprobaciones dentro del GL

Lista Incidente - GUA_Agregar opcion en Reporte - ID 2016000127 1/2

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Esperando aprobación

Estado: Esperando aprobación (100%)

Validación mínima requerida: 0% **Guardar**

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Esperando aprobación	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.		Diego Alejandro MORA	
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación

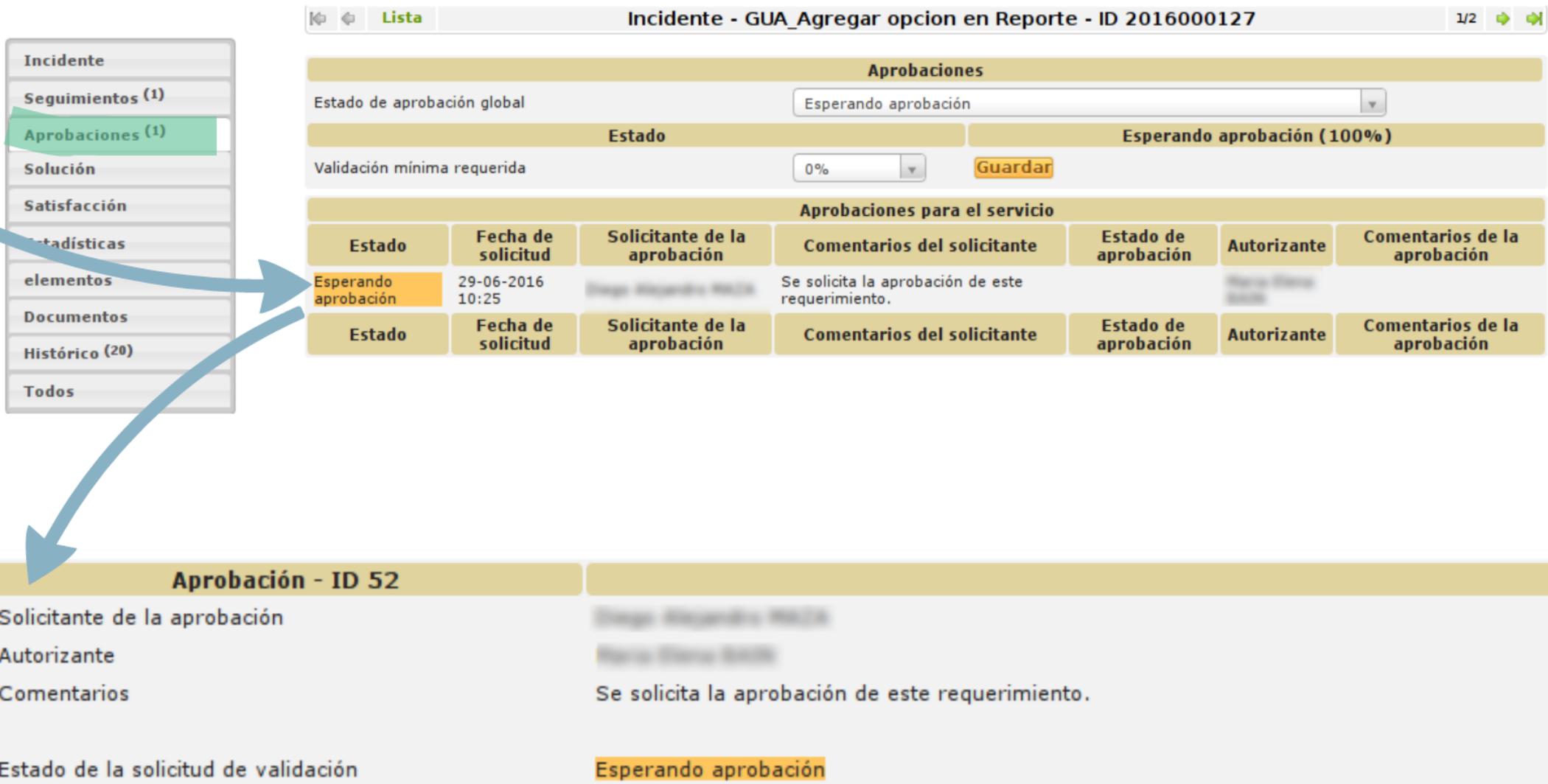
Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación: Diego Alejandro MORA

Autorizante: Diego Alejandro MORA

Comentarios: Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación: **Esperando aprobación**



Estado actual de la solicitud del requerimiento.

1

Incidente
Seguimientos (1)
Aprobaciones (1)
Solución
Satisfacción
Estadísticas
elementos
Documentos
Histórico (20)
Todos

Lista **Incidente - GUA_Agregar opcion en Reporte - ID 2016000127** 1/2

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Esperando aprobación

Estado: Esperando aprobación (100%)

Validación mínima requerida: 0% **Guardar**

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Esperando aprobación	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.			

2

Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación: Diego Alejandro MORA

Autorizante: María Elena BARRA

Comentarios: Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación: Esperando aprobación

Estado de mi validación: Aceptado

Comentarios de la aprobación (Opcional al aprobarse): Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Guardar

Seleccionar si se aprueba o rechaza la aprobación.

3

Incidente
Seguimientos (1)
Aprobaciones (1)
Solución
Satisfacción
Estadísticas
elementos
Documentos

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Aceptado

Estado: Aceptado (100%)

Validación mínima requerida: 0% **Guardar**

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Aceptado	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.	04-10-2016 12:13		Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Seleccionar esta opción para actualizar la Aprobación.

- Aprobaciones
- Solución
- Satisfacción
- Estadísticas
- Elementos
- Documentos
- Histórico (20)
- Todos

Estado		Esperando aprobación (100%)				
Validación mínima requerida		0%	Guardar			
Aprobaciones para el servicio						
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Esperando aprobación	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro Ruiz	Se solicita la aprobación de este requerimiento.		Diego Alejandro Ruiz	
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación

Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación

Diego Alejandro Ruiz

Autorizante

Diego Alejandro Ruiz

Comentarios

Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación

Esperando aprobación

Estado de mi validación

Acceptado

Comentarios de la aprobación
(Opcional al aprobarse)

Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Guardar

- Accidente
- Seguimientos (1)
- Aprobaciones (1)
- Solución
- Satisfacción
- Estadísticas
- Elementos

Aprobaciones						
Estado de aprobación global		Acceptado				
Estado		Aceptado (100%)				
Validación mínima requerida		0%	Guardar			
Aprobaciones para el servicio						
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Acceptado	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro Ruiz	Se solicita la aprobación de este requerimiento.	04-10-2016 12:13	Diego Alejandro Ruiz	Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

2

Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación: Diego Alejandro MORA
 Autorizante: Marco Flores MORA
 Comentarios: Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación: **Esperando aprobación**

Estado de mi validación:

Comentarios de la aprobación (Opcional al aprobarse):

Guardar

Seleccionar si se aprueba o rechaza la aprobación.

3

- Incidente
- Seguimientos (1)
- Aprobaciones (1)**
- Solución
- Satisfacción
- Estadísticas
- elementos
- Documentos

Seleccionar esta opción para actualizar la Aprobación.

Aprobaciones

Estado de aprobación global:

Estado: **Aceptado (100%)**

Validación mínima requerida: **Guardar**

Aprobaciones para el servicio						
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Aceptado	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.	04-10-2016 12:13		Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación

Autorizante

[Redacted]

Comentarios

Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación

Esperando aprobación

Estado de mi validación

Accepted

Comentarios de la aprobación
(Opcional al aprobarse)

Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Guardar

Incidente
Seguimientos (1)
Aprobaciones (1)
Solución
Satisfacción
Estadísticas
elementos
Documentos

Aprobaciones						
Estado de aprobación global		Accepted				
Estado			Accepted (100%)			
Validación mínima requerida		0%			Guardar	
Aprobaciones para el servicio						
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Accepted	29-06-2016 10:25	[Redacted]	Se solicita la aprobación de este requerimiento.	04-10-2016 12:13	[Redacted]	Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.
Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación

4.2 ¿Cómo utilizo las aprobaciones dentro del GLPI?

Estado actual de la solicitud del requerimiento.

1

Incidente - GUA_Agregar opcion en Reporte - ID 2016000127

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Esperando aprobación

Estado: Esperando aprobación (100%)

Validación mínima requerida: 0%

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Esperando aprobación	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.			

Seleccionar si se aprueba o rechaza la aprobación.

2

Aprobación - ID 52

Solicitante de la aprobación: Diego Alejandro MORA

Autorizante: Maria Elena BARRA

Comentarios: Se solicita la aprobación de este requerimiento.

Estado de la solicitud de validación: Esperando aprobación

Estado de mi validación: Aceptado

Comentarios de la aprobación (Opcional al aprobarse): Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

Guardar

3

Seleccionar esta opción para actualizar la Aprobación.

Incidente

Seguimientos (1)

Aprobaciones (1)

Solución

Satisfacción

Estadísticas

elementos

Documentos

Aprobaciones

Estado de aprobación global: Aceptado

Estado: Aceptado (100%)

Validación mínima requerida: 0%

Aprobaciones para el servicio

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentarios del solicitante	Estado de aprobación	Autorizante	Comentarios de la aprobación
Aceptada	29-06-2016 10:25	Diego Alejandro MORA	Se solicita la aprobación de este requerimiento.	04-10-2016 12:13		Se autoriza ejecución de script en PRODUCCIÓN.

5. Preguntas Frecuentes (FAQ)

5.1 Creando una base de conocimiento

El sistema GLPI cuenta con una base de conocimiento de preguntas frecuentes (FAQ), en la cual se van incorporando las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios.

- Esta base de conocimiento será mantenida por el personal del área PAS.
- Los usuarios podrán acceder y consultar la base de conocimiento según el sistema que utilicen.
- Hay dos formas de acceder a esta base:
 - Menú Inicio: bloques "Asuntos más populares", "Asuntos más recientes" y "Últimas modificaciones".
 - Menú FAQ (Preguntas más Frecuentes).

5.2 Acceso a Preguntas Frecuentes desde GLPI

The screenshot shows the GLPI interface with the 'FAQ' menu item highlighted in the top navigation bar. Below the navigation bar, there are three columns of FAQ items:

- Asuntos más recientes:**
 - FONDOS DE TERCEROS, MAPEO CON MAPUCHE - COMO ANULAR UNA REDUCCION DE RENTAS QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
 - ERRORES EN EL MÓDULO - PAGO DE AJUSTES ARREPOS M. M. NPS
 - ERRORES DABANILAN - Pago de Puntos de Retiro
 - ANULAR BR 1111111111
 - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN USAR ANULACION A DOCUMENTOS RECIBIDA
 - ERRORES CASH CHINA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- Últimas modificaciones:**
 - FONDOS DE TERCEROS, MAPEO CON MAPUCHE - COMO ANULAR UNA REDUCCION DE RENTAS QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
 - ERRORES EN EL MÓDULO - PAGO DE AJUSTES ARREPOS M. M. NPS
 - ERRORES EN EL MÓDULO - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN USAR ANULACION A DOCUMENTOS RECIBIDA
 - ERRORES CASH CHINA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
 - ERRORES DABANILAN - Pago de Puntos de Retiro
- Asuntos más populares:**
 - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN USAR ANULACION A DOCUMENTOS RECIBIDA
 - ERRORES EN EL MÓDULO - PAGO DE AJUSTES ARREPOS M. M. NPS
 - ERRORES DABANILAN - Pago de Puntos de Retiro
 - ERRORES DABANILAN - Pago de Puntos de Retiro
 - ERRORES DABANILAN - Pago de Puntos de Retiro
 - ERRORES DABANILAN - Pago de Puntos de Retiro

A red arrow points from the 'FAQ' menu item to the 'Base de conocimiento' section, which displays a specific FAQ entry titled 'FONDOS DE TERCEROS, MAPEO CON MAPUCHE'. The entry includes the following content:

Asunto: FONDOS DE TERCEROS, MAPEO CON MAPUCHE

Contenido: El sistema permite realizar ellos de códigos Fompa asociado con su correspondiente Fondo de Terceros. Este es un requisito indispensable de configuración previo al procesamiento de las liquidaciones de saldos desde la operación TESORERIA/Pago Liquidación Interfompa (Fompa). La operación que permite asociar los códigos Fompa con los Fondos de Terceros en el sistema ECU-Fiscal es la siguiente:

FONDOS DE TERCEROS/ABN y Mapeo de Códigos Fompa con Fondos de Terceros.

Los perfiles que Equivan de esta operación son:

- Secretario de Hacienda y Administraciones
- Director General de Administraciones

El sistema permite realizar ellos de códigos Fompa asociado con su correspondiente Fondo de Terceros. Este es un requisito indispensable de configuración previo al procesamiento de las liquidaciones de saldos desde la operación TESORERIA/Pago Liquidación Interfompa (Fompa). La operación que permite asociar los códigos Fompa con los Fondos de Terceros en el sistema ECU-Fiscal es la siguiente:

FONDOS DE TERCEROS/ABN y Mapeo de Códigos Fompa con Fondos de Terceros.

Los perfiles que Equivan de esta operación son:

- Secretario de Hacienda y Administraciones
- Director General de Administraciones

El sistema permite realizar ellos de códigos Fompa asociado con su correspondiente Fondo de Terceros. Este es un requisito indispensable de configuración previo al procesamiento de las liquidaciones de saldos desde la operación TESORERIA/Pago Liquidación Interfompa (Fompa). La operación que permite asociar los códigos Fompa con los Fondos de Terceros en el sistema ECU-Fiscal es la siguiente:

FONDOS DE TERCEROS/ABN y Mapeo de Códigos Fompa con Fondos de Terceros.

Los perfiles que Equivan de esta operación son:

- Secretario de Hacienda y Administraciones
- Director General de Administraciones

5.1 Creando una base de conocimiento

El sistema GLPI cuenta con una base de conocimiento de preguntas frecuentes (FAQ), en la cual se van incorporando las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios.

- Esta base de conocimiento será mantenida por el personal del área PAS.
- Los usuarios podrán acceder y consultar la base de conocimiento según el sistema que utilicen.
- Hay dos formas de acceder a esta base:
 - Menú Inicio: bloques “Asuntos más populares”, “Asuntos más recientes” y “Últimas modificaciones”.
 - Menú FAQ (Preguntas más Frecuentes).

5.2 Acceso a Preguntas Frecuentes desde GLPI

The image shows a two-part screenshot of the GLPI web interface. The top part displays the main navigation menu with 'FAQ' highlighted in a green circle. Below the menu is a search bar and three columns of frequently asked questions under the headings 'Asuntos más recientes', 'Últimas modificaciones', and 'Asuntos más populares'. A red arrow points from the 'FAQ' menu item to the bottom screenshot. The bottom screenshot shows a detailed view of a question titled 'FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE'. It includes a category 'Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá', a 'Contenido' section with text about configuring Pampa codes, and a footer with author information and view counts.

GLPI Inicio Crear un servicio Incidentes **FAQ** Preferencias Ayuda Desconectar

Inicio>

Buscar Examinar

Buscar

Asuntos más recientes

- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó
- ANULAR RETENCIONES
- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

Últimas modificaciones

- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- ANULAR RETENCIONES
- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó

Asuntos más populares

- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- ANULAR RETENCIONES
- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA

Inicio>

Lista Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29

Categoría: Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá

Asunto

FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE

Contenido

El sistema permite realizar altas de códigos Pampa asociándolo con su correspondiente Fondo de Tercero. Este es un requisito indispensable de configuración previo al procesamiento de las liquidaciones de sueldos desde la operación TESORERIA/Pagos/Pagar liquidación Interface (Pampa)

La operación que permite asociar los códigos Pampa con los Fondos de Tercero en el sistema SIU-Pilagá es la siguiente :

FONDOS DE TERCEROS/ABM y Mapeo de Códigos Pampa con Fondos de Terceros.

Los perfiles que disponen de esta operación son:

- o Secretario de Hacienda y Administración
- o Director General de Administración

Escritor: Lorena Elizabeth CARRASCO
Creado el 07-06-2016 13:09
Última modificación el 07-06-2016 16:11

19 vistas
Este ítem es parte del FAQ

Acceso a Preguntas Frecuentes desde GLPI

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. At the top, a navigation bar includes the GLPI logo and menu items: Inicio, Crear un servicio, Incidentes, and **FAQ** (highlighted with a green circle). To the right are links for Preferencias, Ayuda, and Desconectar. Below the navigation bar, a search bar is present with a 'Buscar' button. The main content area is divided into three columns: 'Asuntos más recientes', 'Últimas modificaciones', and 'Asuntos más populares'. Each column lists various topics related to 'FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE'. A large red arrow points from the search bar area down to the search results at the bottom of the page. The search results show a list of items, with the first item, 'Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29', highlighted. Below the search results, a breadcrumb trail indicates the category: 'Categoría: Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá'.

GLPI Inicio Crear un servicio Incidentes **FAQ** Preferencias Ayuda Desconectar

Inicio>

Buscar Examinar

Buscar

Asuntos más recientes

- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación
- ANULAR RETENCIONES
- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

Últimas modificaciones

- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- ANULAR RETENCIONES
- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación

Asuntos más populares

- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- ANULAR RETENCIONES
- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparación
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA

Lista Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29

Categoría: Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá

CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó

ANULAR RETENCIONES

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA

CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

ANULAR RETENCIONES

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA

CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó

PAGADO

ANULAR RETENCIONES

FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE

CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó

COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA

Inicio>

Base de conocimiento

Documentos

Todos

Lista

Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29

Categoría: Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá

Asunto

FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE

Contenido

El sistema permite realizar altas de códigos Pampa asociándolo con su correspondiente Fondo de Tercero. Este es un requisito indispensable de configuración previo al procesamiento de las liquidaciones de sueldos desde la operación TESORERIA/Pagos/Pagar liquidación Interface (Pampa)

La operación que permite asociar los códigos Pampa con los Fondos de Tercero en el sistema SIU-Pilagá es la siguiente :

FONDOS DE TERCEROS/ABM y Mapeo de Códigos Pampa con Fondos de Terceros.

Los perfiles que disponen de esta operación son:

- o Secretario de Hacienda y Administración
- o Director General de Administración

Escritor: Lorena Elizabeth CARRASCO
Creado el 07-06-2016 13:09
Última modificación el 07-06-2016 16:11

19 vistas
Este ítem es parte del FAQ

5.2 Acceso a Preguntas Frecuentes desde GLPI

The image shows two screenshots of the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. The top screenshot displays the main navigation menu with the 'FAQ' link highlighted in a green circle. Below the menu is a search bar and three columns of frequently asked questions under the headings 'Asuntos más recientes', 'Últimas modificaciones', and 'Asuntos más populares'. A red arrow points from the 'FAQ' link in the top screenshot to the bottom screenshot.

The bottom screenshot shows a detailed view of a frequently asked question. The breadcrumb trail is 'Inicio > Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29'. The category is 'Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá'. The question title is 'FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE'. The content describes the process of associating Pampa codes with the Third Party Funds (Fondos de Tercero) for salary liquidation, mentioning the 'TESORERIA/Pagos/Pagar liquidación Interface (Pampa)' operation. It lists the profiles that can perform this operation: 'Secretario de Hacienda y Administración' and 'Director General de Administración'. The footer of the article shows it was created on 07-06-2016 at 13:09 and last modified on 07-06-2016 at 16:11. It also indicates that there are 19 views and that this item is part of the FAQ.

GLPI Inicio | Crear un servicio | Incidentes | **FAQ** | Preferencias | Ayuda | Desconectar

Inicio >

Buscar Examinar

Buscar

Asuntos más recientes

- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó
- ANULAR RETENCIONES
- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

Últimas modificaciones

- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- ANULAR RETENCIONES
- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó

Asuntos más populares

- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO EN UAAA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
- CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES
- CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO
- ANULAR RETENCIONES
- FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE
- CIRCUITO GARANTÍAS - Pago de Fondos de Reparó
- COMO ANULAR UNA RENDICION DE RETENCION QUE AUN NO HA SIDO PAGADA

Inicio >

Lista Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29

Categoría: Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá

Asunto

FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE

Contenido

El sistema permite realizar altas de códigos Pampa asociándolo con su correspondiente Fondo de Tercero. Este es un requisito indispensable de configuración previo al procesamiento de las liquidaciones de sueldos desde la operación TESORERIA/Pagos/Pagar liquidación Interface (Pampa)

La operación que permite asociar los códigos Pampa con los Fondos de Tercero en el sistema SIU-Pilagá es la siguiente :

FONDOS DE TERCEROS/ABM y Mapeo de Códigos Pampa con Fondos de Terceros.

Los perfiles que disponen de esta operación son:

- o Secretario de Hacienda y Administración
- o Director General de Administración

Escritor: Lorena Elizabeth CARRASCO
Creado el 07-06-2016 13:09
Última modificación el 07-06-2016 16:11

19 vistas
Este ítem es parte del FAQ

6. Gestión de usuarios en los sistemas en producción de la UNPA

6.1 Alta de usuarios en un sistema en producción

- Las **situaciones que pueden ocurrir en la alta de un usuario** son:
 - El agente requiere operar el sistema como parte de sus misiones y funciones.
 - El agente requiere consultar información del sistema para la toma de decisiones.
 - Asunción de nuevas autoridades de gestión.
- Solicitantes:** Los secretarios/ directores de las UUGG deberán solicitar mediante el sistema GLPI el alta de usuarios que dependen directamente de su secretaria o dirección.
- Autorización del requerimiento:** Este tipo de requerimiento está supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por el mismo.
- Información del requerimiento.** La solicitud deberá contener:
 - Número de legajo del agente
 - Apellido y nombre completos
 - Correo electrónico
 - Sistema al que debe acceder
 - Perfil de usuario o cargo a desempeñar dentro del área o sector
 - Adjuntar instrumento legal (designación)
- Acceso al sistema:** Una vez que el usuario haya sido dado de alta, personal del área PAM contactará al usuario para informarle cómo acceder al sistema.

Paralelamente se los dará de alta en el sistema GLPI.

6.2 Baja de usuario en un sistema en producción

- Las **situaciones que pueden ocurrir en la baja (bloqueo) de un usuario** pueden corresponder a:
 - Desvinculación del agente de la institución, dada por renuncia, defunción, jubilación o despido.
 - Cambio de sector en forma permanente.
 - Cambio de autoridades de Gestión.
 - Licencias superiores a los 6 (seis) meses.
- Solicitantes:** Los secretarios/ directores de las UUGG deberán solicitar mediante el sistema GLPI la baja de usuarios que dependen directamente de su secretaria o dirección.
- Autorización del requerimiento:** Este tipo de requerimiento está supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por el mismo.

Paralelamente se los dará de baja en el sistema GLPI.

6.3 Desbloqueo de usuario

- En caso de bloqueo por haber usufructuado una licencia superior a 6 meses, el secretario o director del área bajo la cual depende el agente, será quien solicite el desbloqueo a través de la herramienta GLPI indicando además de esta situación dentro del requerimiento.

6.4 Actualización de datos del usuario

- Cambio de perfil:**
 - *Permanente:* Esta situación corresponde ante cambio de funciones por concurso ganado.
 - *Temporal:* Esta situación se puede presentar ante la necesidad de reemplazo de un cargo licenciado.

Nota: La autorización de este tipo de requerimiento está supeditada a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por el mismo.

- Reasignación de contraseña:** El blanqueo de contraseña se podrá solicitar cuando el sistema no permita recuperar la contraseña automáticamente. La solicitud deberá ser ingresada por el agente afectado.

6.1 Alta de usuarios en un sistema en producción

- Las **situaciones que pueden incurrir en el alta de un usuario** son:
 - El agente requiere operar el sistema como parte de sus misiones y funciones.
 - El agente requiere consultar información del sistema para la toma de decisiones.
 - Asunción de nuevas autoridades de gestión.

Solicitantes: Los secretarios/ directores de las UUGG deberán solicitar mediante el sistema GLPI el alta de usuarios que dependan directamente de su secretaria o dirección.

- **Autorización del requerimiento:** Este tipo de requerimiento está supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por él mismo.
- **Información del requerimiento.** La solicitud deberá contener:
 - Número de legajo del agente
 - Apellido y nombre completos
 - Correo electrónico
 - Sistema al que debe acceder
 - Perfil de usuario o cargo a desempeñar dentro del área o sector
 - Adjuntar instrumento legal (designación)
- **Acceso al sistema:** Una vez que el usuario haya sido dado de alta, personal del área PAM contactará al usuario para informarle cómo acceder al sistema.

Paralelamente se los dará de alta en el sistema GLPI.

6.2 Baja de usuario en un sistema en producción

- Las **situaciones que pueden incurrir en la baja (bloqueo) de un usuario** pueden corresponder a:
 - Desvinculación del agente de la institución, dada por renuncia, defunción, jubilación o despido.
 - Cambio de sector en forma permanente.
 - Cambio de autoridades de Gestión.
 - Licencias superiores a los 6 (seis) meses.
- **Solicitantes:** Los secretarios/ directores de las UUGG deberán solicitar mediante el sistema GLPI la baja de usuarios que dependan directamente de su secretaria o dirección.
- **Autorización del requerimiento:** Este tipo de requerimiento esta supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por él mismo.

Paralelamente se los dará de baja en el sistema GLPI.

6.3 Desbloqueo de usuario

- En caso de bloqueo por haber usufructuado una licencia superior a 6 meses, el secretario o director del área bajo la cual dependa el agente, será quien solicite el desbloqueo a través de la herramienta GLPI indicando además de esta situación dentro del requerimiento.

6.4 Actualización de datos del usuario

- **Cambio de perfil:**

- *Permanente:* Esta situación corresponde ante cambio de funciones por concurso ganado.

- *Temporal:* Esta situación se puede presentar ante la necesidad de reemplazo de un cargo licenciado.

Nota: La autorización de este tipo de requerimiento esta supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por él mismo.

- **Reasignación de contraseña:** El blanqueo de contraseña se podrá solicitar cuando el sistema no permita recuperar la contraseña automáticamente. La solicitud deberá ser ingresada por el agente afectado.

6. Gestión de usuarios en los sistemas en producción de la UNPA

6.1 Alta de usuarios en un sistema en producción

- Las **situaciones que pueden ocurrir en la alta de un usuario** son:
 - El agente requiere operar el sistema como parte de sus misiones y funciones.
 - El agente requiere consultar información del sistema para la toma de decisiones.
 - Asunción de nuevas autoridades de gestión.
- Solicitantes:** Los secretarios/ directores de las UUGG deberán solicitar mediante el sistema GLPI la alta de usuarios que dependen directamente de su secretaria o dirección.
- Autorización del requerimiento:** Este tipo de requerimiento está supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por el mismo.
- Información del requerimiento.** La solicitud deberá contener:
 - Número de legajo del agente
 - Apellido y nombre completos
 - Correo electrónico
 - Sistema al que debe acceder
 - Perfil de usuario o cargo a desempeñar dentro del área o sector
 - Adjuntar instrumento legal (designación)
- Acceso al sistema:** Una vez que el usuario haya sido dado de alta, personal del área PAM contactará al usuario para informarle cómo acceder al sistema.

Paralelamente se los dará de alta en el sistema GLPI.

6.2 Baja de usuario en un sistema en producción

- Las **situaciones que pueden ocurrir en la baja (bloqueo) de un usuario** pueden corresponder a:
 - Desvinculación del agente de la institución, dada por renuncia, defunción, jubilación o despido.
 - Cambio de sector en forma permanente.
 - Cambio de autoridades de Gestión.
 - Licencias superiores a los 6 (seis) meses.
- Solicitantes:** Los secretarios/ directores de las UUGG deberán solicitar mediante el sistema GLPI la baja de usuarios que dependen directamente de su secretaria o dirección.
- Autorización del requerimiento:** Este tipo de requerimiento está supeditado a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por el mismo.

Paralelamente se los dará de baja en el sistema GLPI.

6.3 Desbloqueo de usuario

- En caso de bloqueo por haber usufructuado una licencia superior a 6 meses, el secretario o director del área bajo la cual depende el agente, será quien solicite el desbloqueo a través de la herramienta GLPI indicando además de esta situación dentro del requerimiento.

6.4 Actualización de datos del usuario

- Cambio de perfil:**
 - *Permanente:* Esta situación corresponde ante cambio de funciones por concurso ganado.
 - *Temporal:* Esta situación se puede presentar ante la necesidad de reemplazo de un cargo licenciado.

Nota: La autorización de este tipo de requerimiento está supeditada a la aprobación del cliente, a excepción de los requerimientos iniciados por el mismo.

- Reasignación de contraseña:** El blanqueo de contraseña se podrá solicitar cuando el sistema no permita recuperar la contraseña automáticamente. La solicitud deberá ser ingresada por el agente afectado.

7. Plataforma de Instructivos on -line

Desde el área PAS se desarrolló una **plataforma de Instructivos on-line** donde los usuarios podrán acceder a la siguiente información:

- Instructivos de uso de los sistemas
- Presentaciones utilizadas en capacitaciones

El uso de la plataforma permitirá acceder de manera rápida a la documentación de los sistemas con la posibilidad de descargarla en formato PDF para su lectura o impresión.

El link de acceso es:

<http://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar/pagina/instructivos>

7.1 Un vistazo por la Plataforma de Instructivos On-line

UNPA Instructivos Online Inicio Instructivos

Capacitaciones - PSTI - PAS

Bienvenidos a Instructivos Online

Instructivos Online es una plataforma web en la cual podrá encontrar material pedagógico, navegable, de los sistemas de información desarrollados y/o mantenidos por el área Plan de Acción de Sistemas (PAS) de la UNPA.

El objetivo principal de esta plataforma, es brindar un mejor soporte a los usuarios orientándolos, de una manera clara, detallada y precisa, en el uso correcto de diversos sistemas de información, de modo tal que puedan realizar sus actividades y tareas con efectividad, eficiencia y satisfacción.

Los instructivos aquí alojados, aprovechan las ventajas de navegación que ofrece el hipertexto con la finalidad de permitirles navegar por los contenidos de manera dinámica e interactiva. Con respecto a su diseño, el mismo se ha orientado a favorecer la usabilidad de la plataforma, y garantizar su acceso desde diferentes dispositivos (móviles, y/o computadoras).

Accediendo a la sección Instructivos, parte superior derecha de esta página, verán el listado de instructivos disponibles a la fecha.

UNPA Instructivos Online Inicio Instructivos

Instructivos

Instructivos Disponibles

- Cumelen
- SIU Guarani
- GLPI
- SIU Pilega
- Documentación PAS

UNPA Instructivos Online INICIO INSTRUCTIVOS

GLPI

Inicio / GLPI

GLPI

Documentación

En esta sección podrán encontrar la información necesaria para llevar adelante sus tareas diarias relacionadas al uso del sistema. Cada uno de los documentos se encuentra orientado a un tipo de usuario en particular, acorde a sus funciones y perfiles.

- Manual de Usuario_V0.85.4

Presentaciones

En esta sección, podrán encontrar las presentaciones diseñadas por el área PAS en el marco de las capacitaciones realizadas sobre el uso de este sistema.

UNPA Instructivos Online INICIO INSTRUCTIVOS

GLPI

Inicio / Manual de Usuario_V0.85.4

Manual de Usuario_V0.85.4

El presente documento describe los pasos a seguir para la correcta utilización y funcionamiento del sistema denominado GLPI, cuya funcionalidad principalmente se centra en la recepción de solicitudes de requerimientos (o servicios) por parte de los usuarios de los diferentes sistemas de información que se encuentran en producción y son administrados por el área **Plan de Acción de Sistemas (PAS)** de la UNPA.

1.1 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas Índice

Instructivo Completo

Versión para impresión html PDF Vista

Indice

- 1.1 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas
- 1.2 Sobre el Instructivo
2. Acceso al sistema GLPI
 - 2.1 Ingreso al sistema
 - 2.2 Actualizar contraseña
 - 2.3 Salir del sistema
 - 2.4 Recuperar contraseña
3. Funcionalidades del sistema



Capacitaciones - PSTI - PAS



Bienvenidos a Instructivos Online

Instructivos Online es una plataforma web en la cual podrá encontrar material pedagógico, navegable, de los sistemas de información desarrollados y/o mantenidos por el área Plan de Acción de Sistemas (PAS) de la UNPA.

El objetivo principal de esta plataforma, es brindar un mejor soporte a los usuarios orientándolos, de una manera clara, detallada y precisa, en el uso correcto de diversos sistemas de información, de modo tal que puedan realizar sus actividades y tareas con efectividad, eficiencia y satisfacción.

Los instructivos aquí alojados, aprovechan las ventajas de navegación que ofrece el hipertexto con la finalidad de permitirles navegar por los contenidos de manera dinámica e interactiva. Con respecto a su diseño, el mismo se ha orientado a favorecer la usabilidad de la plataforma, y garantizar su acceso desde diferentes dispositivos (móviles, y/o computadoras).

Accediendo a la sección Instructivos, parte superior derecha de esta página, verán el listado de instructivos disponibles a la fecha.



Instructivos

Instructivos Disponibles

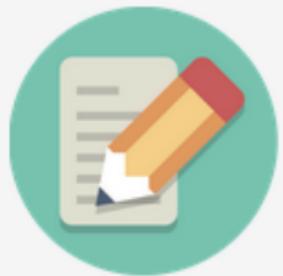
- [Cumelen](#)
- [SIU Guaraní](#)
- [GLPI](#)
- [SIU Pilaga](#)
- [Documentación PAS](#)





Inicio / GLPI

GLPI



Documentación

En esta sección podrán encontrar la información necesaria para llevar adelante sus tareas diarias relacionadas al uso del sistema. Cada uno de los documentos se encuentra orientado a un tipo de usuario en particular, acorde a sus funciones y perfiles.

- [Manual de Usuario_V0.85.4](#)



Presentaciones

En esta sección, podrán encontrar las presentaciones diseñadas por el área PAS en el marco de las capacitaciones realizadas sobre el uso de este sistema.



[Inicio](#) / [Manual de Usuario_V0.85.4](#)

Indice

- [1.1 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas](#)
- [1.2 Sobre el Instructivo](#)
- [2. Acceso al sistema GLPI](#)
 - [2.1 Ingreso al sistema](#)
 - [2.2 Actualizar contraseña](#)
 - [2.3 Salir del sistema](#)
 - [2.4 Recuperar contraseña](#)
- [3. Funcionalidades del sistema](#)

Manual de Usuario_V0.85.4

El presente documento describe los pasos a seguir para la correcta utilización y funcionamiento del sistema denominado GLPI, cuya funcionalidad principalmente se centra en la recepción de solicitudes de requerimientos (o servicios) por parte de los usuarios de los diferentes sistemas de información que se encuentran en producción y son administrados por el área **Plan de Acción de Sistemas** (PAS) de la UNPA.

[1.1 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas >](#) [Índice >](#)

 [Instructivo Completo](#)

 [Versión para impresión html](#)  [PDF vista](#)

7.1 Un vistazo por la Plataforma de Instructivos On-line

UNPA Instructivos Online Inicio Instructivos

Capacitaciones - PSTI - PAS

Bienvenidos a Instructivos Online

Instructivos Online es una plataforma web en la cual podrá encontrar material pedagógico, navegable, de los sistemas de información desarrollados y/o mantenidos por el área Plan de Acción de Sistemas (PAS) de la UNPA.

El objetivo principal de esta plataforma, es brindar un mejor soporte a los usuarios orientándolos, de una manera clara, detallada y precisa, en el uso correcto de diversos sistemas de información, de modo tal que puedan realizar sus actividades y tareas con efectividad, eficiencia y satisfacción.

Los instructivos aquí alojados, aprovechan las ventajas de navegación que ofrece el hipertexto con la finalidad de permitirles navegar por los contenidos de manera dinámica e interactiva. Con respecto a su diseño, el mismo se ha orientado a favorecer la usabilidad de la plataforma, y garantizar su acceso desde diferentes dispositivos (móviles, y/o computadoras).

Accediendo a la sección Instructivos, parte superior derecha de esta página, verán el listado de instructivos disponibles a la fecha.

UNPA Instructivos Online Inicio Instructivos

Instructivos

Instructivos Disponibles

- Cumelen
- SIU Guarani
- GLPI
- SIU Pilega
- Documentación PAS

UNPA Instructivos Online INICIO INSTRUCTIVOS

GLPI

Documentación

En esta sección podrán encontrar la información necesaria para llevar adelante sus tareas diarias relacionadas al uso del sistema. Cada uno de los documentos se encuentra orientado a un tipo de usuario en particular, acorde a sus funciones y perfiles.

- Manual de Usuario_V0.85.4

Presentaciones

En esta sección, podrán encontrar las presentaciones diseñadas por el área PAS en el marco de las capacitaciones realizadas sobre el uso de este sistema.

UNPA Instructivos Online INICIO INSTRUCTIVOS

Manual de Usuario_V0.85.4

El presente documento describe los pasos a seguir para la correcta utilización y funcionamiento del sistema denominado GLPI, cuya funcionalidad principalmente se centra en la recepción de solicitudes de requerimientos (o servicios) por parte de los usuarios de los diferentes sistemas de información que se encuentran en producción y son administrados por el área Plan de Acción de Sistemas (PAS) de la UNPA.

Indice

- 1.1 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas
- 1.2 Sobre el Instructivo
2. Acceso al sistema GLPI
 - 2.1 Ingreso al sistema
 - 2.2 Actualizar contraseña
 - 2.3 Salir del sistema
 - 2.4 Recuperar contraseña
3. Funcionalidades del sistema

1.1 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas Índice

Instructivo Completo

Versión para impresión html PDF Vista

Medios de comunicación:

 *soportepas@unpa.edu.ar*

 *soportepas*

 *0297 – 4854888 – Int. 114*

*Muchas
Gracias!*

Sub – Área de Capacitación y Soporte



Temario

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?
2. Presentación del sistema GLPI.
3. Circuito de ingreso y atención de un requerimiento.
4. Autorizaciones del cliente dentro del Soporte a Usuarios.
5. Preguntas Frecuentes.
6. Procedimiento de Gestión de Usuarios.
7. Presentación de plataforma de Instructivos on-line.

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuarios implica la atención de consultas relacionadas de los usuarios de los sistemas implementados en la UFRB, y que son priorizadas de acuerdo al nivel PMS.

El flujo de requerimientos que se atiende a través de GLPI:

- Consultas sobre uso de sistemas
- Operaciones o incidencias
- Autorizaciones de acceso
- Solicitudes de capacitación
- Solicitudes de soporte
- Cualquier otro servicio que se requiera

GLPI PMS

2. Presentación del sistema GLPI

¿Qué es GLPI?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) es un software de gestión de activos de TI que permite administrar el ciclo de vida de los equipos de TI, desde su adquisición hasta su disposición final.

¿Qué ventajas ofrece GLPI?

- Automatización de procesos
- Reducción de costos
- Mejora de la eficiencia
- Mayor control de los recursos
- Integración con otros sistemas

¿Cómo se implementa GLPI?

El proceso de implementación de GLPI se realiza en tres etapas: instalación, configuración y migración de datos.

2. Presentación del sistema GLPI

¿Cómo acceder al sistema?

El sistema se accede a través del siguiente enlace:

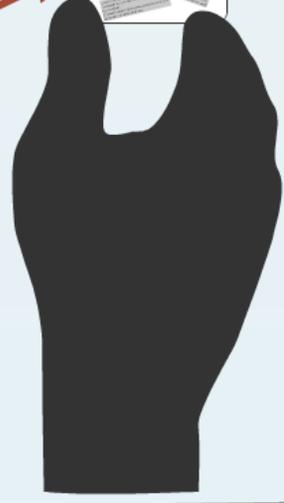
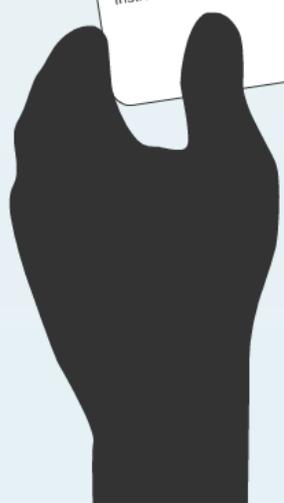
[http://glpi.ufrb.edu.uy](#)

¿Qué es un usuario?

Un usuario es una persona que utiliza el sistema para realizar sus actividades diarias.

¿Cómo crear un usuario?

El proceso de creación de usuarios se realiza a través del módulo de gestión de usuarios de GLPI.



Octubre 2017