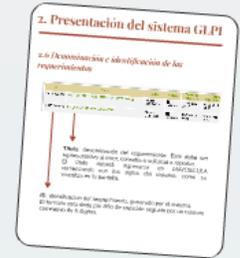






Soporte a Usuarios a través de la herramienta GLPI

(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. Preguntas Frecuentes.
5. Gestión de Usuarios en los sistemas en producción.
6. Presentación de la plataforma de Instructivos on-line.

1. ¿Qué Usuario

El soporte diferentes re sistema imp mantenidos

1.1 Tipos de el área PAS

- Consultas operaciones para resol dentro de un
- Solicitud de
- Solicitud d consultas pueden obt sistema.



Usuarios

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuario involucra la atención de diferentes requerimientos de los usuarios de los sistemas 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 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.



2.2

- Re...
- err...
- usu...
- Real...
- requ...
- Notific...
- electró...
- Constru...
- inheren...
- compart...
- los sistem...

2.3 ¿Quiénes vis...

- El usuario podra...
- los usuari...
- mi...

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.

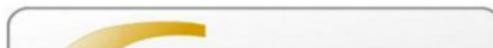
1.1 Tipos de requerimientos que se atenderán desde el área PAS

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

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.



consultas que no se
pueden obtener desde el
sistema.



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.
- Realizar monitoreo del estado de los diferentes requerimientos.
- Notificar a los usuarios automáticamente por correo electrónico los distintos estados de sus requerimientos.
- 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

2.4

Al S

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.
- Realizar monitoreo del estado de los diferentes

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.
- Realizar monitoreo del estado de los diferentes requerimientos.
- Notificar a los usuarios automáticamente por correo electrónico los distintos estados de sus requerimientos.
- 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?

- estructuras los distintos estados de sus requerimientos.
- 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.

2. Presentación del sistema GLPI

2.4 ¿Cómo acceder al sistema?

Al sistema se accede a través del siguiente link:



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

Pantalla de acceso

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

Autenticación

Usuario

Contraseña

[\(Omitir\)](#) [\(Recuperar\)](#) [\(Contraseña\)](#)

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

2.4 ¿Cómo acceder al sistema?

Al sistema se accede a través del siguiente link:



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



Pantalla de acceso

Pantalla de acceso

PAS

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

Autenticación

Usuario

Contraseña

Validar

[\[Generar/Recuperar Contraseña\]](#)

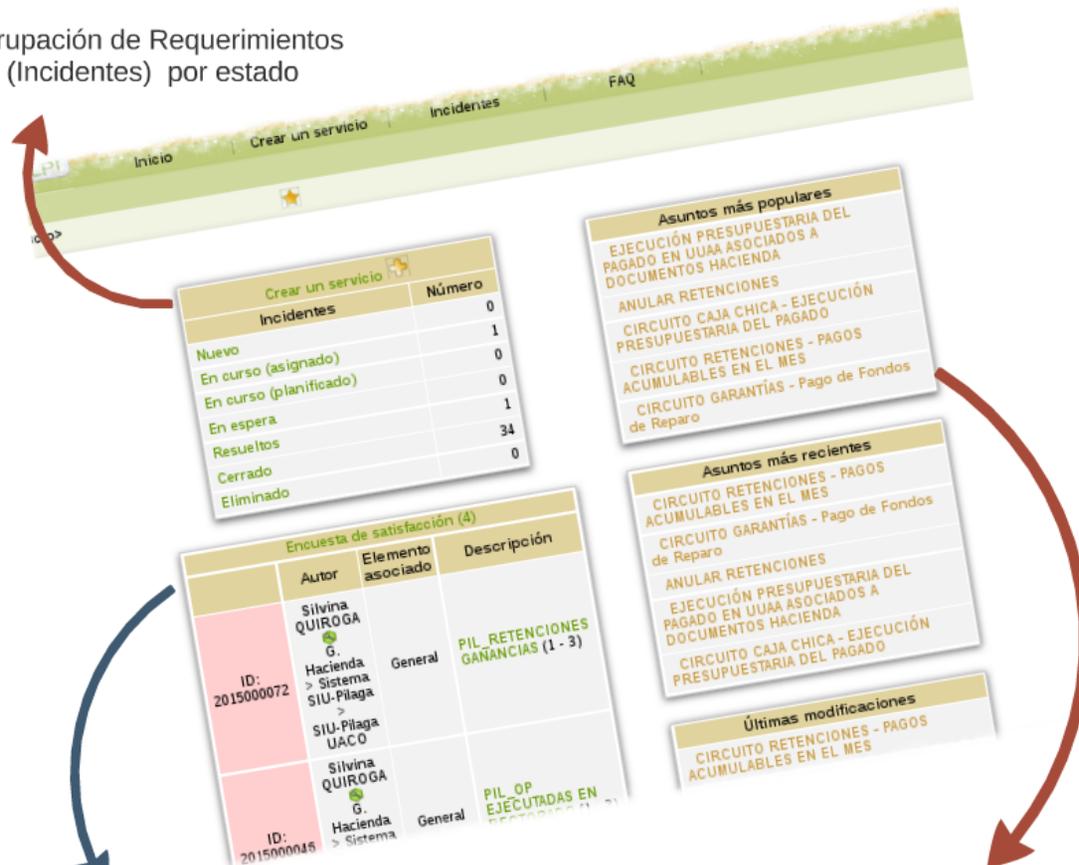
A través de este enlace el usuario puede generar su contraseña por primera vez o recuperarla en caso de no recordarla.
El usuario recibirá por correo las instrucciones para reestablecer los datos de acceso.

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



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

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 UUA 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 UUA ASOCIADOS A DOCUMENTOS HACIENDA
CIRCUITO CAJA CHICA - EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAGADO

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 SECTORES (1 - 3)

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 deberá ingresarse 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.

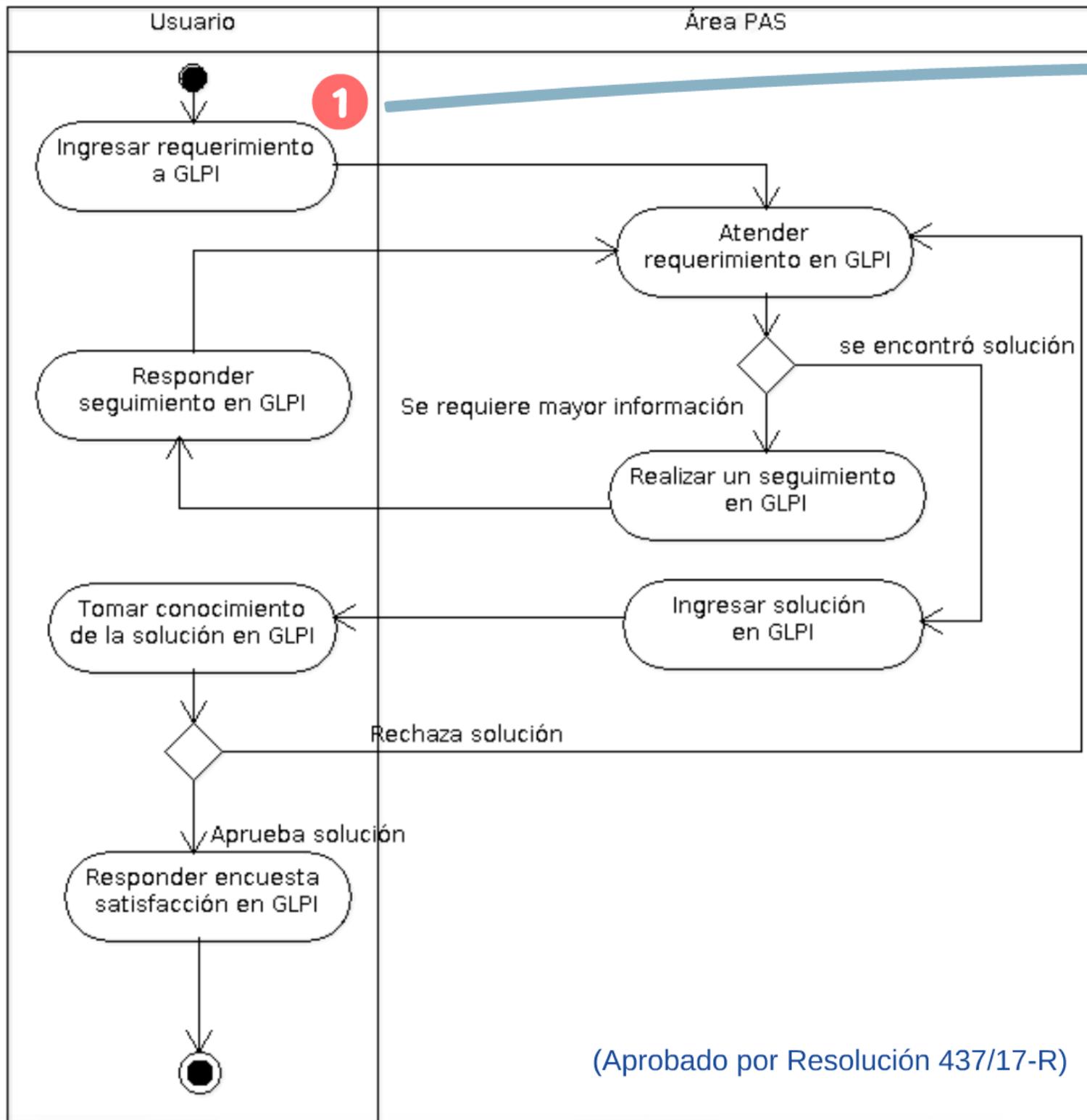
ID	Título	Autor	Estado	Fecha de apertura	Última modificación
2 014 000 050	PIL_CIRCUITO ADELANTO A PROVEEDORES	Silvina QUIROGA	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	14-03-2014 10:12	11-08-2015 11:06
2 015 000 072	PIL_RETENCIONES GANANCIAS	Silvina QUIROGA	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado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



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.

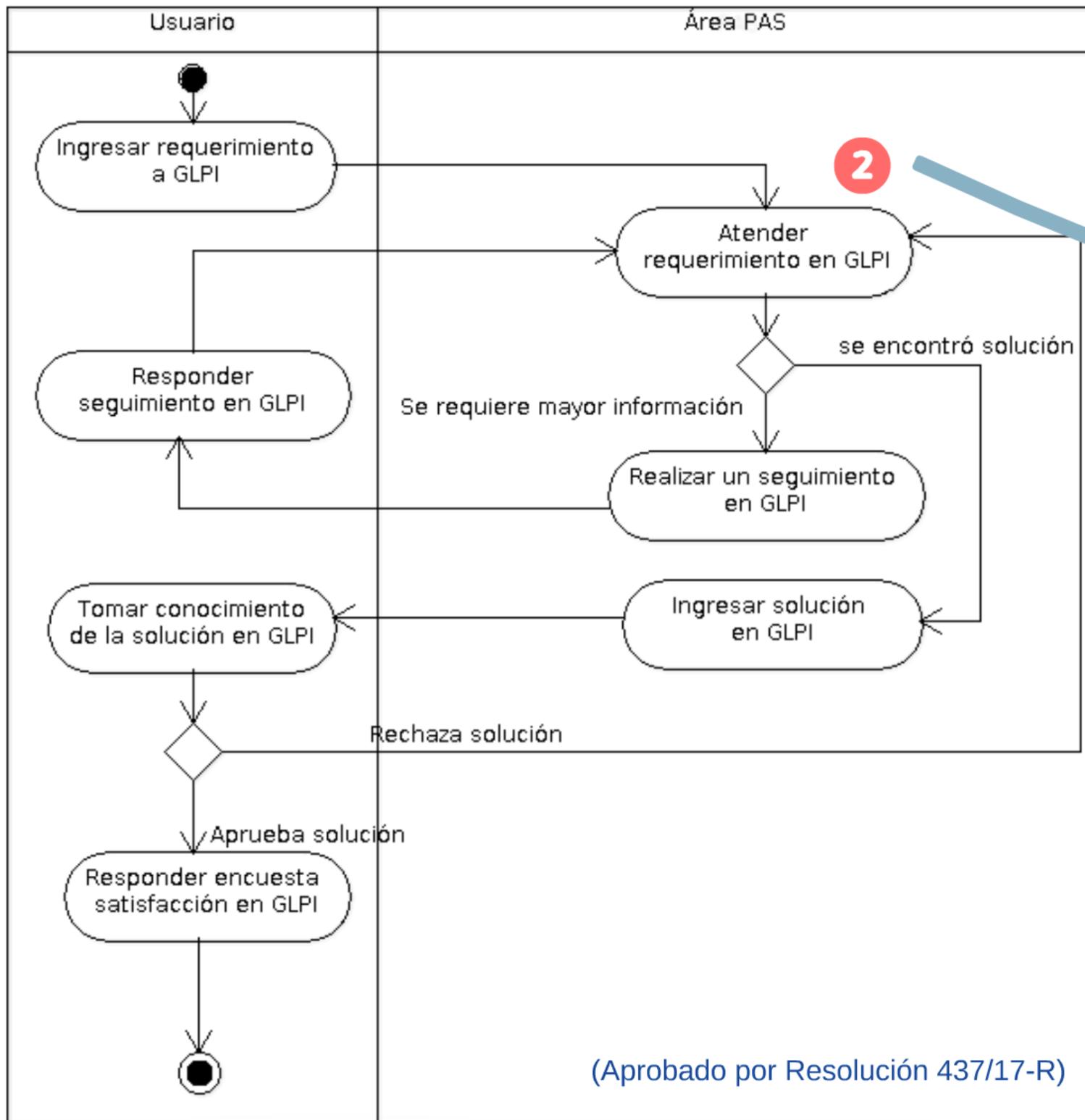
 En esta instancia el estado del requerimiento es **Nuevo**.

Formula

Formulario de alta de un Requerimiento (Opción Crear Servicio)

The form is titled "Describe el problema/acción" and contains the following fields and sections:

- Tipo:** A dropdown menu with "Requerimiento" selected. Annotation: "El tipo a seleccionar es Requerimiento."
- Categoría*:** A dropdown menu with "1. Soporte a Usuarios" selected. Annotation: "Seleccionar la opción **Soporte a Usuarios**."
- Urgencia:** A dropdown menu with "Mediana" selected.
- Seguimiento por correo:** A dropdown menu with "Sí" selected.
- Correo:** A text input field containing "usuario@uaco.unpa.edu.ar".
- Título*:** A text input field containing "GUA_NO PUEDO IMPRIMIR EN ACTA DE REGULARES". Annotation: "Título acorde a lo que se desea reportar."
- Descripción*:** A text area containing "Detalle del Requerimiento: Al ingresar a la operación| ... Datos a completar por el PAS ... Fecha Recepción (opcional):". Annotation: "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." Annotation: "Adjuntar documentos e imágenes."
- Enviar mensaje:** A yellow button at the bottom of the form. Annotation: "Presionar **Enviar mensaje** para dar de alta el requerimiento."



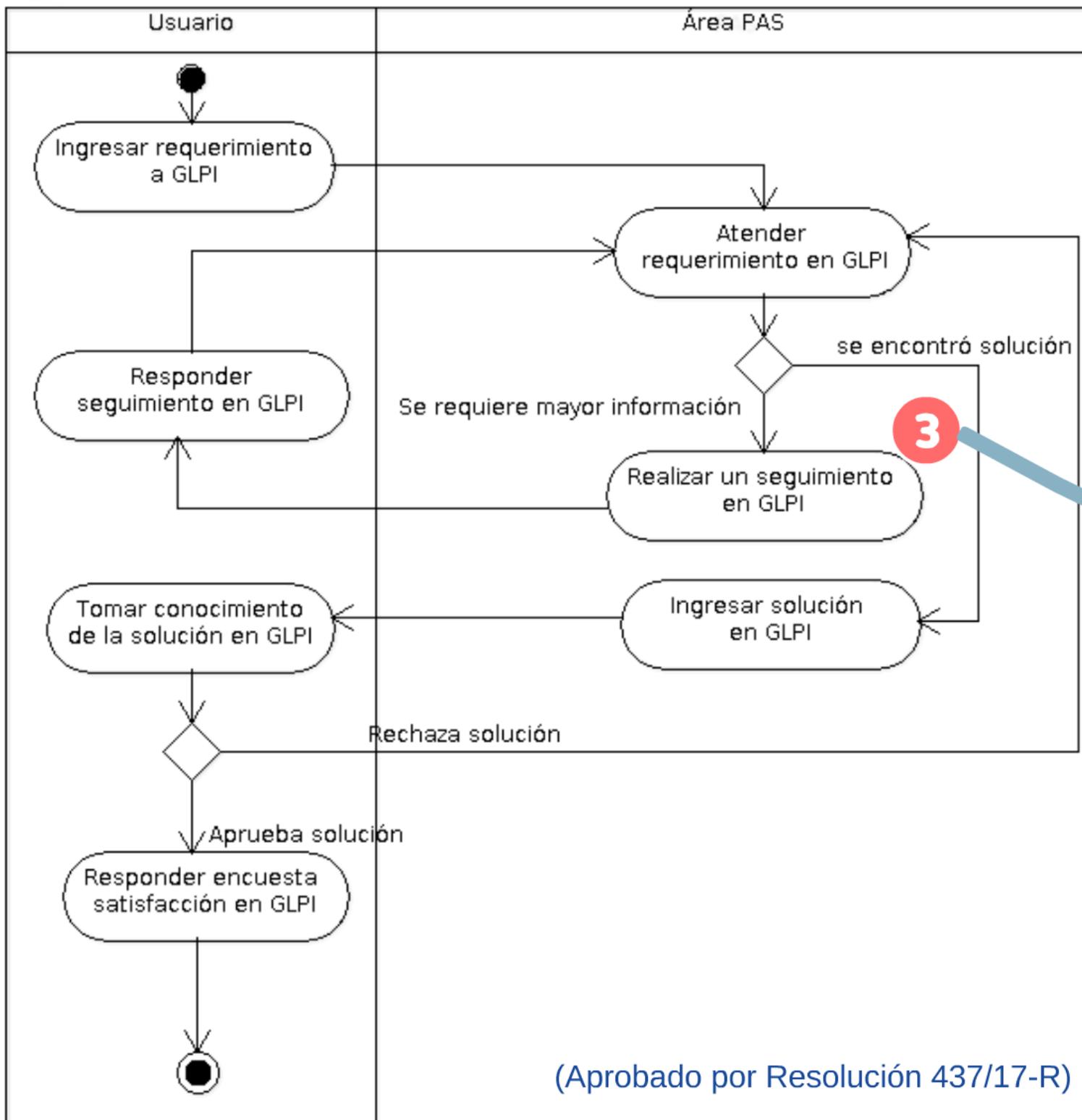
3.2 Atención del Requerimiento

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 (4)
- Solución
- Estadísticas
- elementos
- Documentos
- Histórico (13)
- Todos

Lista **Incidente - PIL_IMPRESION DE RECIBOS DE PAGO - ID 2015000022**

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.

2 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)

3

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



Requerimiento - Opción Seguidimientos

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

2

1 Se visualizan los seguidimientos.

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

Nuevo ítem - Seguidimiento

Descripción

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

3

Se visualizan los seguimientos.

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

Nuevo ítem - Seguimiento

Descripción

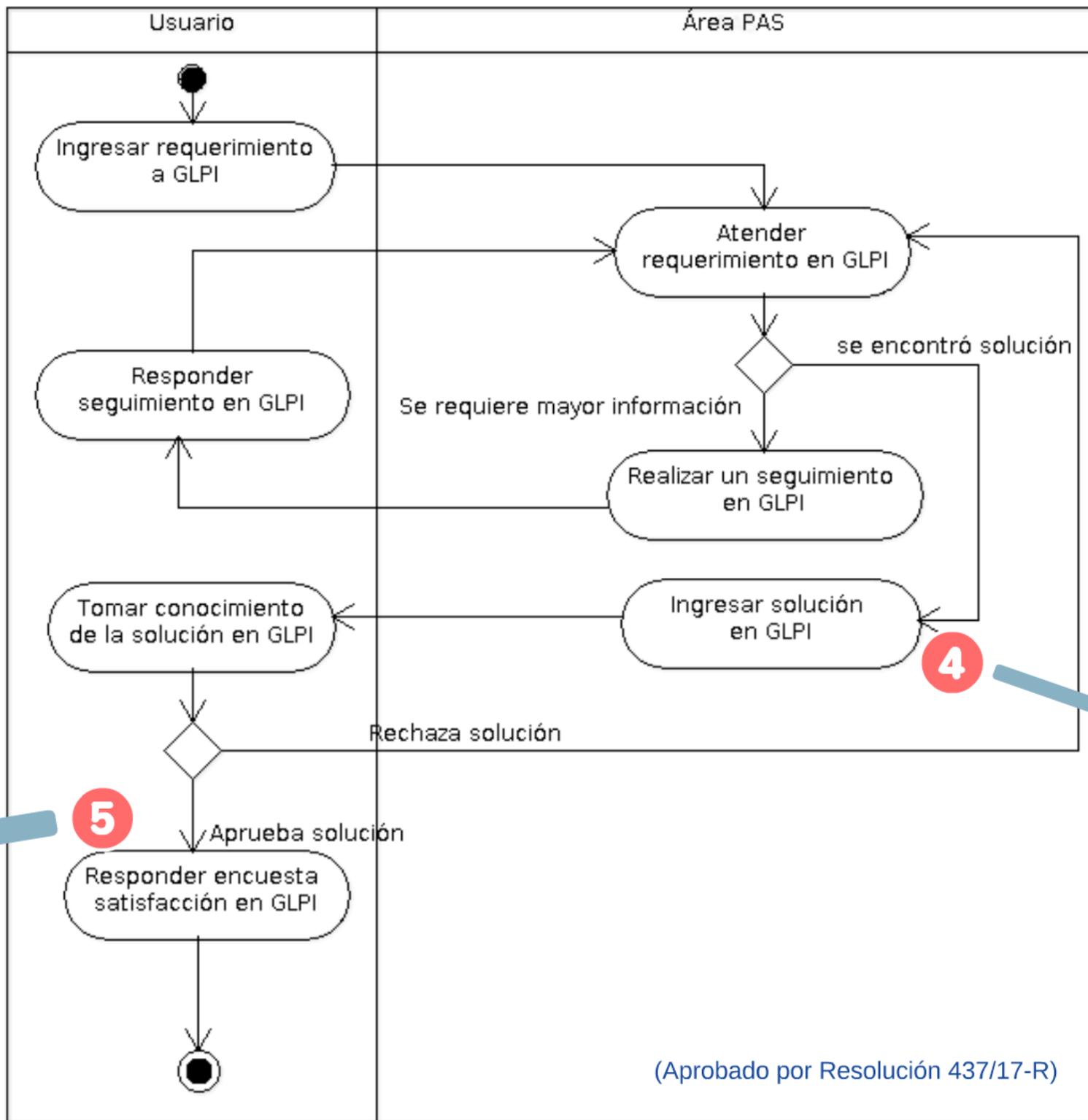
Se adjunta en un documento un ejemplo y capturas de pantalla.

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



(Aprobado por Resolución 437/17-R)

3.4 Ingresar Solución

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



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

Formulario
aprobación o re

Requerimiento - Opción Solución

Sección donde se visualiza la solución brindada por el equipo de soporte del PAS

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

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.

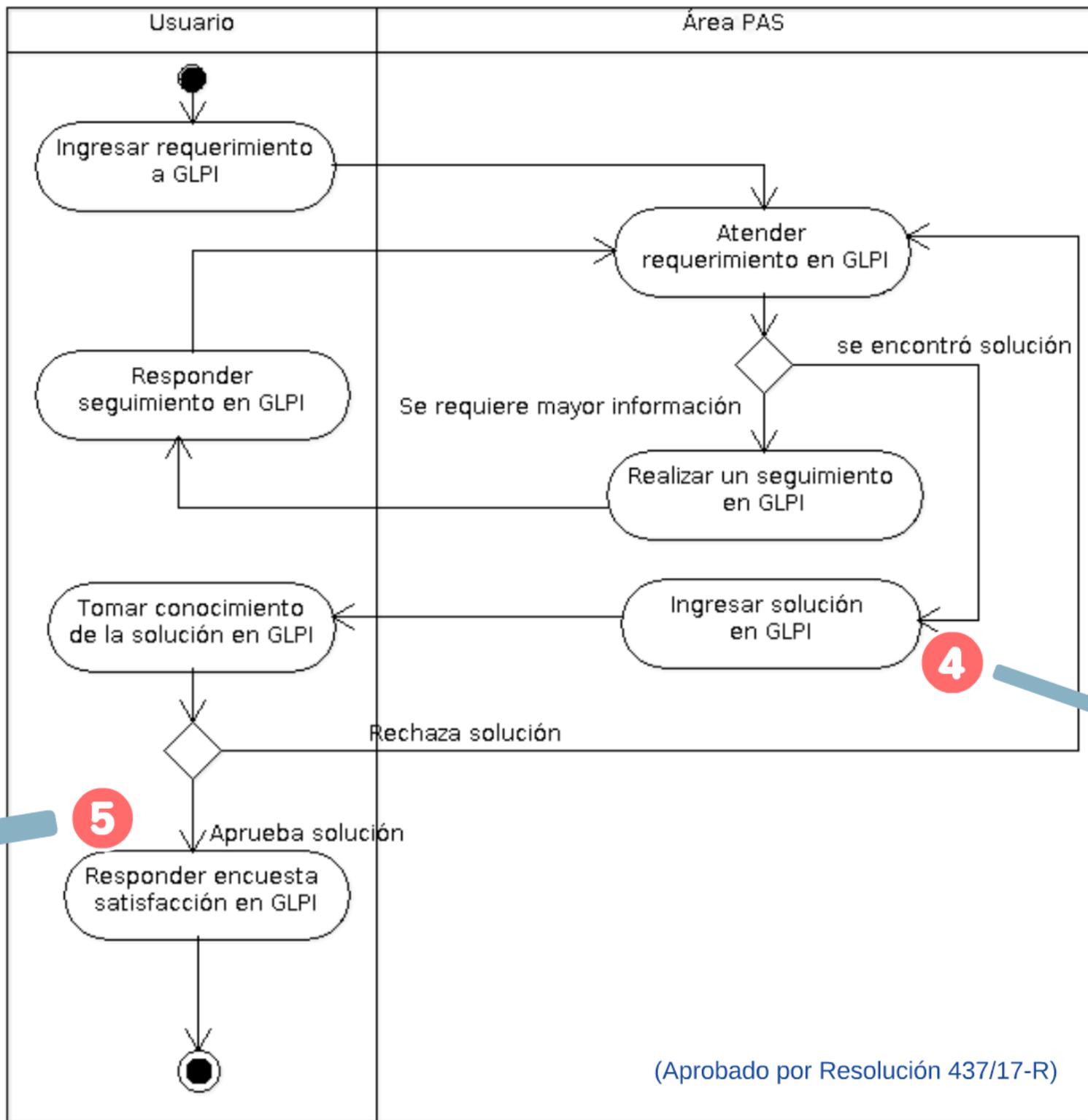
Aprobación de Solución

Los datos fueron correctamente recibidos.

Comentarios (Opcional al aprobarse)

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.



(Aprobado por Resolución 437/17-R)

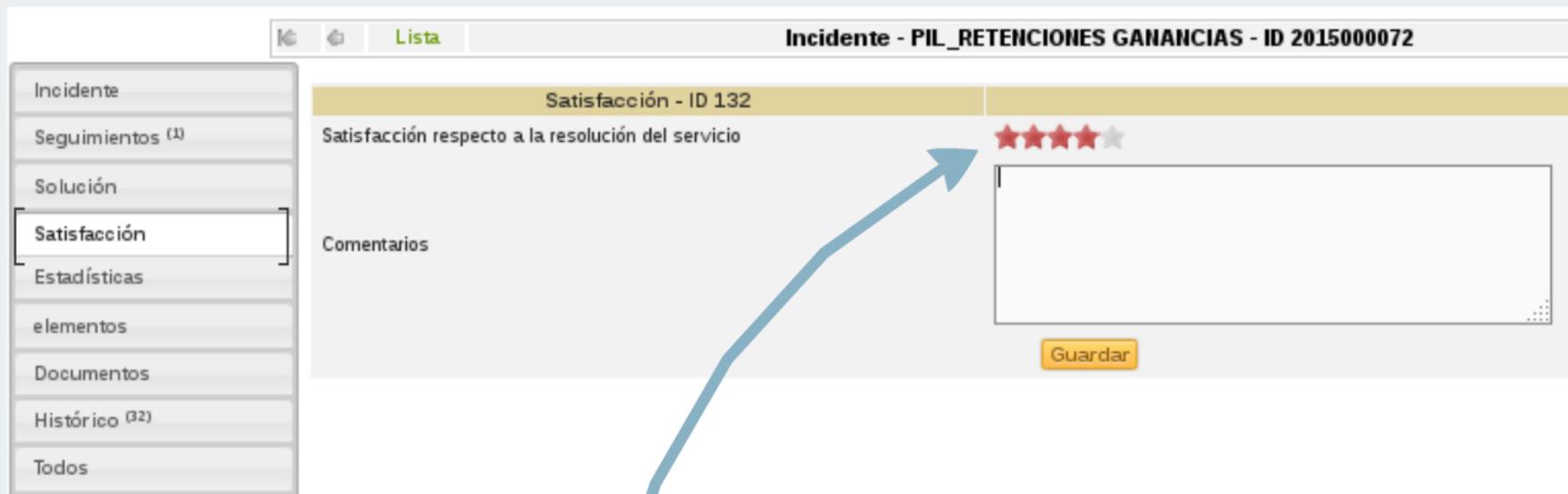
3.5 Responder encuesta de satisfacción

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



The screenshot displays a web interface for an incident titled "Incidente - PIL_RETENCIONES GANANCIAS - ID 2015000072". A sidebar on the left contains navigation options: Incidente, Seguimientos (1), Solución, Satisfacción (highlighted), Estadísticas, elementos, Documentos, Histórico (32), and Todos. The main content area shows a "Satisfacción - ID 132" section with the label "Satisfacción respecto a la resolución del servicio" and a five-star rating system (four stars are filled, one is empty). Below the rating is a "Comentarios" section with a text input field and a "Guardar" button.

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

4. Preguntas Frecuentes

4.1 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).

4.2 Acceso a Preguntas Frecuentes



5.4 Desbloqueo

- En caso de bloqueo de 6 meses, el secretario agente, será requerido el requerimiento.

4.1 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).

4.2 Acceso a Preguntas Frecuentes

4.2 Acceso a Preguntas Frecuentes

The image shows a screenshot of the LPI website's FAQ section. At the top, there is a navigation bar with the LPI logo and links for 'Inicio', 'Crear un servicio', 'Incidentes', 'FAQ', 'Preferencias', 'Ayuda', and 'Desconectarse'. Below this is a search bar with 'Buscar' and 'Examinar' buttons. 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' and 'CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES'. A red arrow points from the 'Asuntos más recientes' column to a detailed view of a specific FAQ item. This detailed view shows the title 'Base de conocimiento - FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE - ID 29', the category 'Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá', and the content describing the system's configuration requirements for associating Pampa codes with the Fondo de Tercero. It also lists the profiles of the authors: 'Secretario de Hacienda y Administración' and 'Director General de Administración'. The item has 19 views and is part of the FAQ.

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

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.

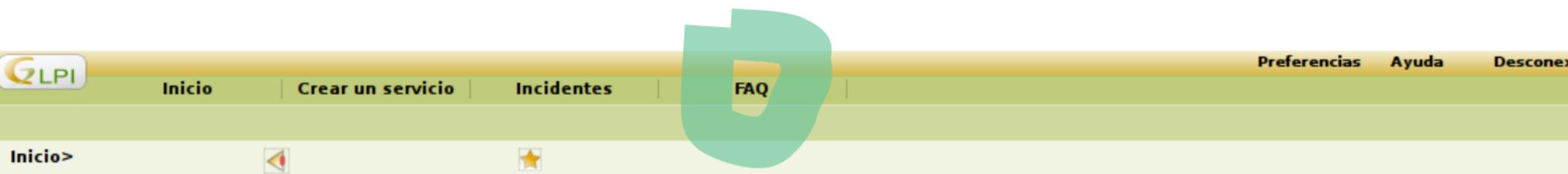
Los perfiles que disponen de esta operación son:

- Secretario de Hacienda y Administración
- Director General de Administración

Escritor: Lorena Elizabeth CARRASCO
Creado el 07-06-2016 13:09
Última modificación el 07-06-2016 15:11

19 vistas
Este ítem es parte del FAQ

2 Acceso a Preguntas Frecuentes



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 - F

Categoría:

Base de conocimiento

Documentos

Todos

Asunto

FONDOS DE TERCEROS_MAPEO CON MAPUCHE

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

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

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

5. Gestión de usuarios en los sistemas en producción

5.1 Solicitar el alta de usuarios a un sistema

- **Solicitante:** Será el responsable del área o sector, desde donde dependa el sistema al que se requiere acceso. Además se incluyen a autoridades superiores dentro de cada UJJA.
- **Medio:** A través del sistema GLPI.
- **Requerimiento:** La solicitud deberá informar:
 - Número de legajo del agente
 - Apellido y nombre completos
 - Correo electrónico
 - Sistema al que debe acceder
 - Sistema en el que debe desempeñar dentro del área o sector
 - Perfil de usuario o cargo a desempeñar
 - Adjuntar instrumento legal (designación)
- **Autorización del requerimiento:** La solicitud será aprobada por el cliente del sistema en cuestión.
- **Consultar estado del requerimiento:** El solicitante podrá realizar el seguimiento del requerimiento desde la herramienta GLPI.
- **Acceso al sistema:** Una vez que el usuario haya sido dado de alta, personal del PAM contactará al usuario para informarle como acceder al sistema.



Paralelamente se los dará de alta en el sistema GLPI.

5.2 Informar la baja de usuarios en los sistemas en producción

- **Solicitante:** Los responsables de áreas o sectores desde donde se tenga acceso a alguno de los sistemas en producción en la UNPA.
- **Medio:** A través de la herramienta GLPI.
- **Cuando solicitar el bloqueo:**
 - Licencias superiores a los 6 meses
 - Renuncia, jubilación, despido, fallecimiento.
- **Autorización del requerimiento:** La solicitud será aprobada por el cliente del sistema en cuestión.
- **Consultar estado del requerimiento:** El solicitante podrá realizar el seguimiento del requerimiento desde la herramienta GLPI.



Paralelamente se los dará de baja en el sistema GLPI.

5.3 Recuperación de contraseña de acceso a un sistema

- Se podrá solicitar una nueva clave de acceso cuando el sistema al que se intenta acceder no permita recuperar la contraseña de manera automática.
- La solicitud deberá realizarse de manera personal a través de la herramienta GLPI.
- Una vez que la contraseña haya sido actualizada, personal del área PAM contactará al usuario para informarle la nueva contraseña.



5.4 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.

ntes

miento

onocimiento de preguntas
orando las consultas más
s usuarios.

el personal del área PAS.
se de conocimiento según el

5.1 Solicitar el alta de usuarios a un sistema

- **Solicitante:** Será el responsable del área o sector, desde donde dependa el sistema al que se requiere acceso. Además se incluyen a autoridades superiores dentro de cada UUAA.
- **Medio:** A través del sistema GLPI.
- **Requerimiento:** La solicitud deberá informar:
 - 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)
- **Autorización del requerimiento:** La solicitud será aprobada por el cliente del sistema en cuestión.
- **Consultar estado del requerimiento:** El solicitante podrá realizar el seguimiento del requerimiento desde la herramienta GLPI.
- **Acceso al sistema:** Una vez que el usuario haya sido dado de alta, personal del PAM contactará al usuario para informarle como acceder al sistema.



Paralelamente se los dará de alta en el sistema GLPI.

haya sido dado de alta, personal del PAM
acceder al sistema.

Paralelamente se los dará de alta en el
sistema GLPI.



5.2 Informar la baja de usuarios en los sistemas en producción

- **Solicitante:** Los *responsables de áreas o sectores* desde donde se tenga acceso a alguno de los sistemas en producción en la UNPA.
- **Medio:** A través de la herramienta GLPI.
- **Cuando solicitar el bloqueo:**
 - Licencias superiores a los 6 meses
 - Renuncia, jubilación, despido, fallecimiento.
- **Autorización del requerimiento:** La solicitud será aprobada por el cliente del sistema en cuestión.
- **Consultar estado del requerimiento:** El solicitante podrá realizar el seguimiento del requerimiento desde la herramienta GLPI.



Paralelamente se los dará de baja
en el sistema GLPI.

contraseña de acceso



sistema en ca-
• **Consultar estado del requerimiento**
del requerimiento desde la herramienta GLPI.

Paralelamente
en el

5.3 Recuperación de contraseña de acceso a un sistema

- Se podrá solicitar una nueva clave de acceso cuando el sistema al que se intente acceder no permita recuperar la contraseña de manera automática.
- La solicitud deberá realizarse de manera personal a través de la herramienta GLPI.
- Una vez que la contraseña haya sido actualizada, personal del área PAM contactará al usuario para informar la nueva contraseña.



5.4 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. Plataforma de Instructivos on-line

Desde el área PAS se desarrollo una **plataforma de Instructivos** 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 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>

6.1 Un vistazo por la Plataforma de Instructivos On-line



6. Plataforma de Instructivos on-line

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

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

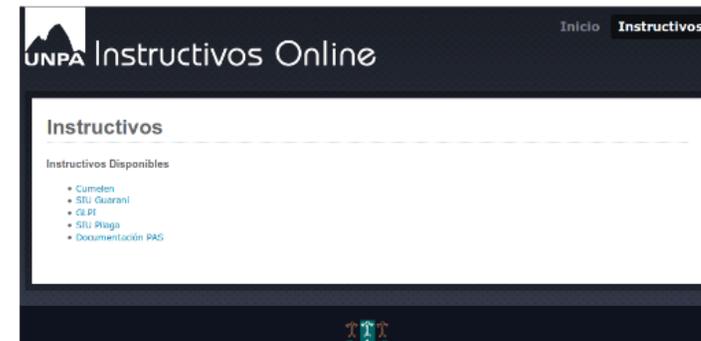
El uso de la plataforma permitirá acceder de manera rápida a documentación de los sistemas con la posibilidad de descargarla en formato PDF para su lectura o impresión.

El link de acceso es:

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

6.1 Un vistazo por la Plataforma de Instructivos On-line

6.1 Un vistazo por la Plataforma de Instructivos On-line





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

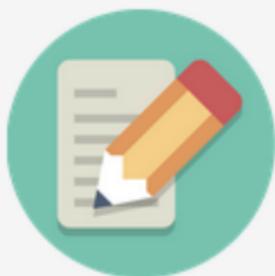
Instructivos Disponibles

- [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](#)

6. Plataforma de Instructivos on-line

Desde el área PAS se desarrollo una **plataforma de Instructivos** 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 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>

6.1 Un vistazo por la Plataforma de Instructivos On-line



Medios de comunicación:

 *soportepas@unpa.edu.ar*

 *soportepas*

 *0297 – 4854888 – Int. 114*

Muchas
Gracias!

Sub – Área de Capacitación y Soporte



Ítemario

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?
2. Presentación del sistema GLPI.
3. Circuito de ingreso y atención de un requerimiento.
4. Preguntas Frecuentes en los sistemas en producción.
5. Gestión de Usuarios en la plataforma de Instructivos on-line.
6. Presentación de la plataforma de Instructivos on-line.

1. ¿Qué involucra el Soporte a Usuarios?

El soporte a Usuario involucra la atención de diferentes requerimientos de los usuarios de los sistemas implementados en la UCRV y que son reportados desde el área PMS.

El Nivel de requerimientos que se atienden desde el área PMS:

- Consultas sobre uso de sistemas
- Problemas de acceso a sistemas
- Problemas de configuración de sistemas
- Problemas de instalación de sistemas
- Problemas de actualización de sistemas
- Problemas de mantenimiento de sistemas
- Problemas de seguridad de sistemas
- Problemas de backup de sistemas
- Problemas de recuperación de sistemas
- Problemas de migración de sistemas
- Problemas de integración de sistemas
- Problemas de interoperabilidad de sistemas
- Problemas de compatibilidad de sistemas
- Problemas de rendimiento de sistemas
- Problemas de disponibilidad de sistemas
- Problemas de continuidad de sistemas
- Problemas de resiliencia de sistemas
- Problemas de recuperación de sistemas
- Problemas de restauración de sistemas
- Problemas de reinstalación de sistemas
- Problemas de configuración de sistemas
- Problemas de actualización de sistemas
- Problemas de mantenimiento de sistemas
- Problemas de instalación de sistemas
- Problemas de acceso a sistemas
- Problemas de uso de sistemas
- Problemas de configuración de sistemas
- Problemas de actualización de sistemas
- Problemas de mantenimiento de sistemas
- Problemas de instalación de sistemas
- Problemas de acceso a sistemas
- Problemas de uso de sistemas

2. Presentación del sistema GLPI

1. ¿Qué es GLPI?
El GLPI (Gestionador de Incidencias y Problemas) es un sistema de gestión de incidencias y problemas que permite a los usuarios reportar y gestionar sus incidencias y problemas de manera centralizada.

2. ¿Por qué usar GLPI?
- Mejorar la gestión de las incidencias y problemas.
- Reducir el tiempo de resolución de las incidencias y problemas.
- Centralizar la información de las incidencias y problemas.
- Facilitar la comunicación entre los usuarios y el personal de soporte.
- Mejorar la transparencia y la trazabilidad de las incidencias y problemas.
- Reducir los costos de operación y mantenimiento del sistema.

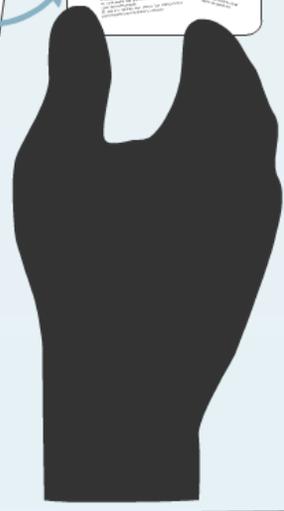
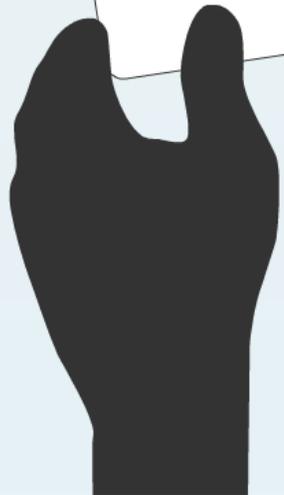
3. ¿Cómo se implementa GLPI?
- El sistema se implementa en un servidor web.
- Se requiere un navegador web para acceder al sistema.
- El sistema se configura para que los usuarios puedan reportar y gestionar sus incidencias y problemas.

2. Presentación del sistema GLPI

1. ¿Qué es GLPI?
El GLPI (Gestionador de Incidencias y Problemas) es un sistema de gestión de incidencias y problemas que permite a los usuarios reportar y gestionar sus incidencias y problemas de manera centralizada.

2. ¿Por qué usar GLPI?
- Mejorar la gestión de las incidencias y problemas.
- Reducir el tiempo de resolución de las incidencias y problemas.
- Centralizar la información de las incidencias y problemas.
- Facilitar la comunicación entre los usuarios y el personal de soporte.
- Mejorar la transparencia y la trazabilidad de las incidencias y problemas.
- Reducir los costos de operación y mantenimiento del sistema.

3. ¿Cómo se implementa GLPI?
- El sistema se implementa en un servidor web.
- Se requiere un navegador web para acceder al sistema.
- El sistema se configura para que los usuarios puedan reportar y gestionar sus incidencias y problemas.



Octubre 2017