



**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 involucra el Soporte a Usuarios?**

El soporte a Usuarios involucra la atención de diversos requerimientos de los usuarios, independientemente de su ámbito y que son materializados desde el área de IT.

**¿Cuáles son las responsabilidades que se atribuyen al área de IT?**

- Mantener la disponibilidad de los sistemas.
- Mantener la seguridad de los sistemas.
- Mantener la integridad de los sistemas.
- Mantener la confidencialidad de los sistemas.
- Mantener la continuidad de los sistemas.
- Mantener la recuperación de los sistemas.
- Mantener la actualización de los sistemas.
- Mantener la mejora de los sistemas.

**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.

**¿Cuáles son las características de GLPI?**

- Es un software de código abierto.
- Es multiplataforma.
- Es multiusuario.
- Es multiempresa.
- Es multiidioma.
- Es multiubicación.
- Es multiestado.
- Es multiactivo.
- Es multiactivo.
- Es multiactivo.

**¿Cuáles son las ventajas de GLPI?**

- Permite la gestión de los activos de TI.
- Permite la gestión de los incidentes de TI.
- Permite la gestión de los tickets de TI.
- Permite la gestión de los contratos de TI.
- Permite la gestión de los proveedores de TI.
- Permite la gestión de los usuarios de TI.
- Permite la gestión de los roles de TI.
- Permite la gestión de los permisos de TI.
- Permite la gestión de los logs de TI.
- Permite la gestión de los backups de TI.
- Permite la gestión de los parches de TI.
- Permite la gestión de los certificados de TI.
- Permite la gestión de los dispositivos de TI.
- Permite la gestión de los dispositivos de TI.
- Permite la gestión de los dispositivos de TI.

**2. Presentación del sistema GLPI**

**¿Cómo se accede al sistema?**

El acceso al sistema se realiza a través de un navegador web, ingresando la URL correspondiente y las credenciales de usuario y contraseña.

**¿Qué se debe hacer al acceder al sistema?**

Al acceder al sistema, se debe seleccionar el idioma y el país correspondiente, y luego hacer clic en el botón de "Aceptar" para continuar.

**¿Cómo se crea un usuario?**

Para crear un usuario, se debe hacer clic en el botón de "Nuevo Usuario" y completar el formulario correspondiente con los datos del usuario.



Plan de Acción de Sistemas

Octubre 2017



**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 Área de requerimientos que se atienden desde el área PMS:**

- Consultas sobre los procesos de gestión de recursos humanos.
- Gestión de usuarios de los sistemas de información.
- Gestión de usuarios de los sistemas de información.
- Gestión de usuarios de los sistemas de información.
- Gestión de usuarios de los sistemas de información.

**2. Presentación del sistema GLPI**

**1. ¿Qué es GLPI?**  
 El GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique - Software Libre) es un sistema de gestión de activos de información que permite gestionar el ciclo de vida de los equipos de información.

**2. ¿Por qué usar GLPI?**  
 - Facilita la gestión de los recursos de información.  
 - Permite la gestión de los recursos de información.  
 - Permite la gestión de los recursos de información.  
 - Permite la gestión de los recursos de información.

**3. ¿Cómo se implementa GLPI?**  
 - El GLPI se implementa en un servidor web.  
 - El GLPI se implementa en un servidor web.  
 - El GLPI se implementa en un servidor web.

**2. Presentación del sistema GLPI**

**1. ¿Qué es GLPI?**  
 El GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique - Software Libre) es un sistema de gestión de activos de información que permite gestionar el ciclo de vida de los equipos de información.

**2. ¿Por qué usar GLPI?**  
 - Facilita la gestión de los recursos de información.  
 - Permite la gestión de los recursos de información.  
 - Permite la gestión de los recursos de información.  
 - Permite la gestión de los recursos de información.

**3. ¿Cómo se implementa GLPI?**  
 - El GLPI se implementa en un servidor web.  
 - El GLPI se implementa en un servidor web.  
 - El GLPI se implementa en un servidor web.

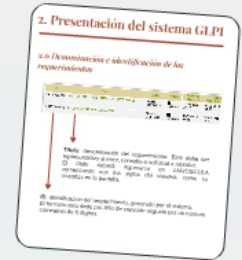


**Octubre 2017**



# 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. 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 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
- 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

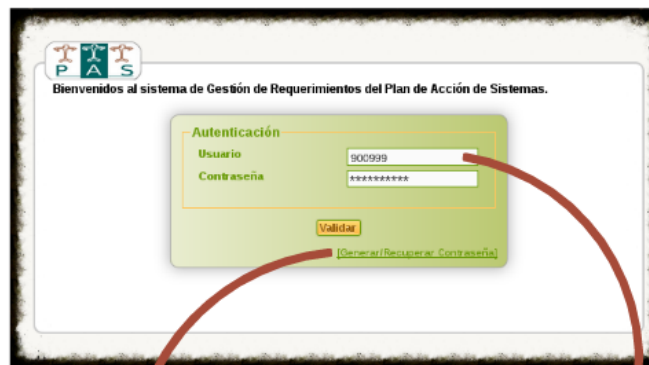
### 2.4 ¿Cómo acceder al sistema?

Al sistema se accede a través del siguiente link:



<https://glpiipas.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. 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**

[\[Generar/Recuperar Contraseña\]](#)

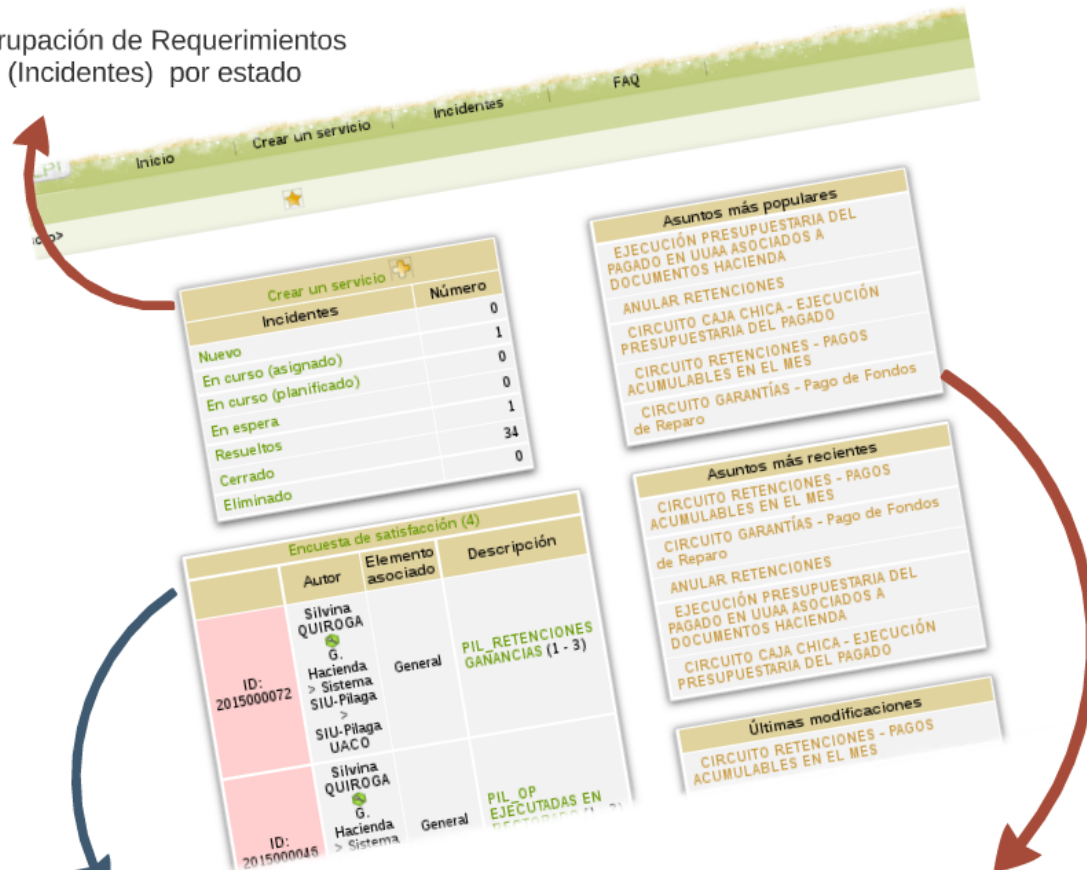
A través de este enlace el usuario puede generar su contraseña por primera vez o recuperarla en caso de no recordarla.  
El usuario recibirá por correo las instrucciones para reestablecer los datos de acceso.

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.

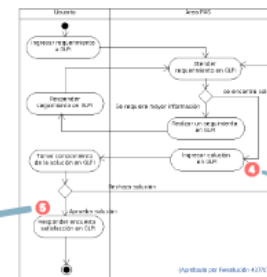
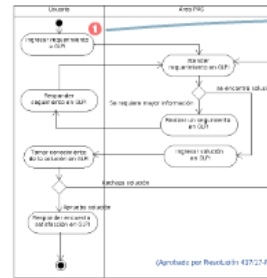
ID	Título	Autor	Estado	Fecha de apertura	Última modificación
2 014 000 050	PIL_CIRCUITO ADELANTO A PROVEEDORES	Silvina QUIROGA	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	14-03-2014 10:12	11-08-2015 11:06
2 015 000 072	PIL_RETENCIONES GANANCIAS	Silvina QUIROGA	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado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

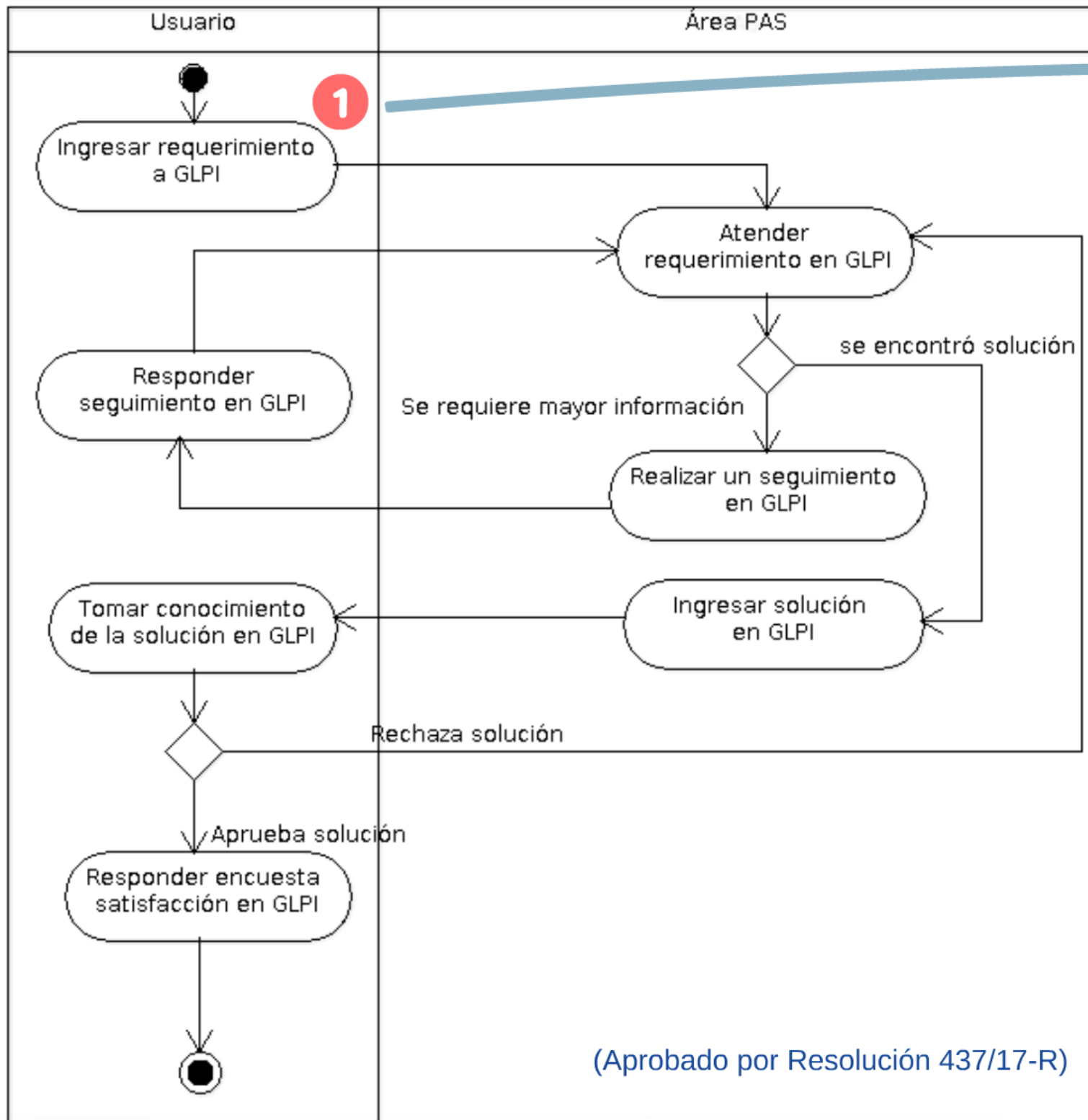


**Título:** denominación del requerimiento. Este debe ser representativo al error, consulta o solicitud a reportar. El título deberá ingresarse en MAYÚSCULA comenzando con las siglas del sistema, como se visualiza en la pantalla.

**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. Circuito de carga y atención de requerimientos






### 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.

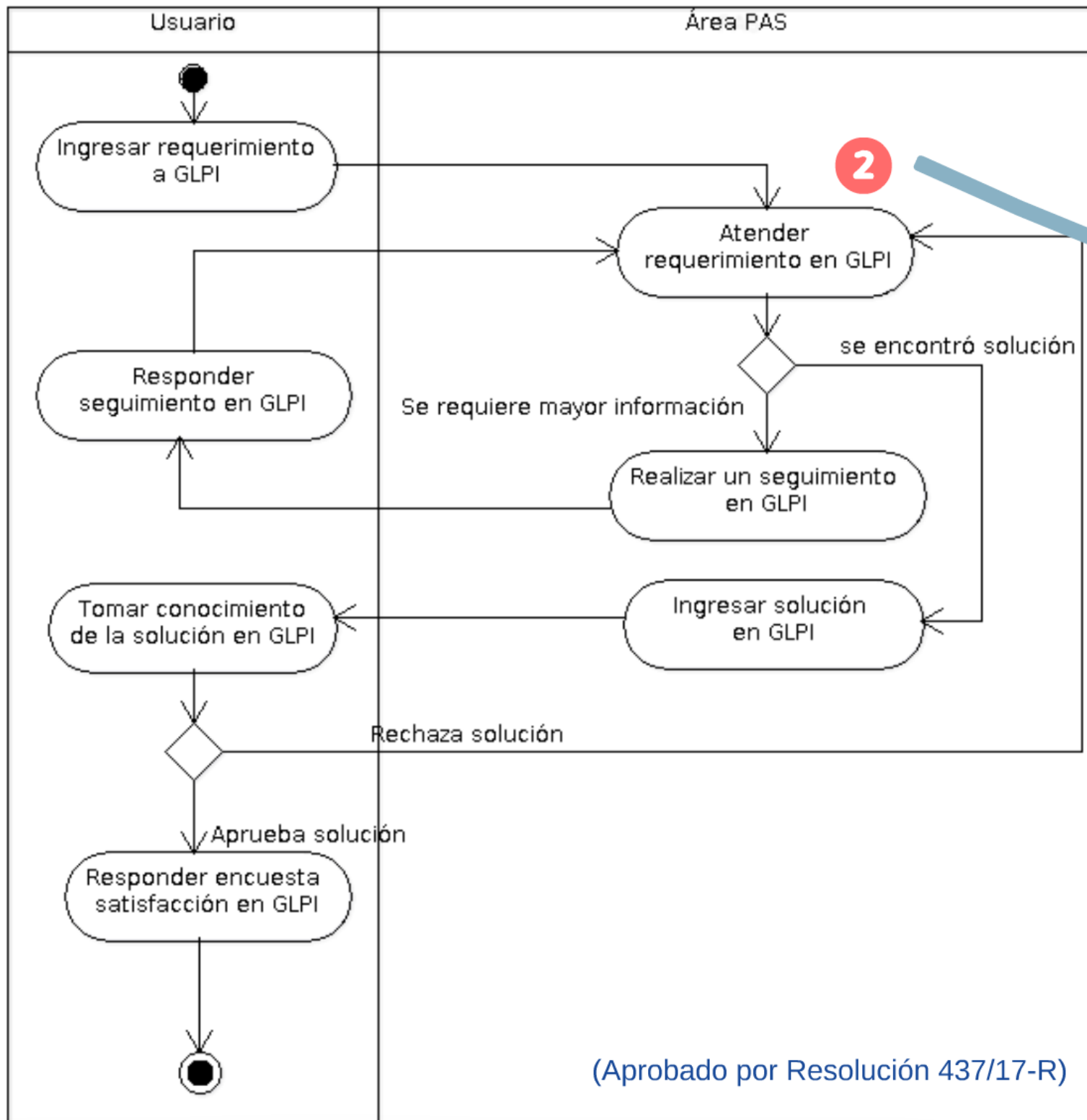
 En esta instancia el estado del requerimiento es **Nuevo**.

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 an "Examinar..." button 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."





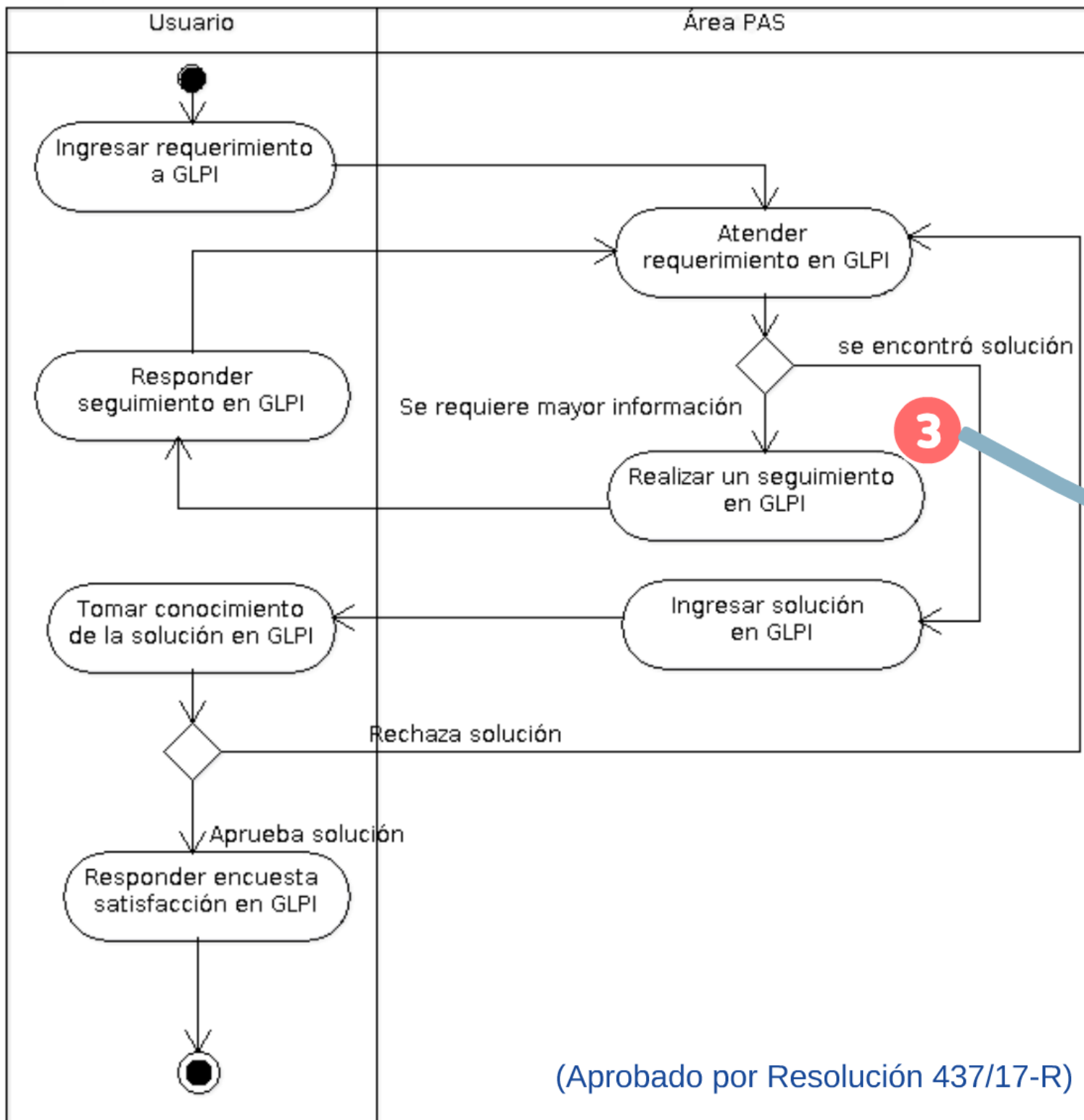
## 3.2 Atención del Requerimiento

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)**.




(Aprobado por Resolución 437/17-R)

### *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 Seguir

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 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.

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

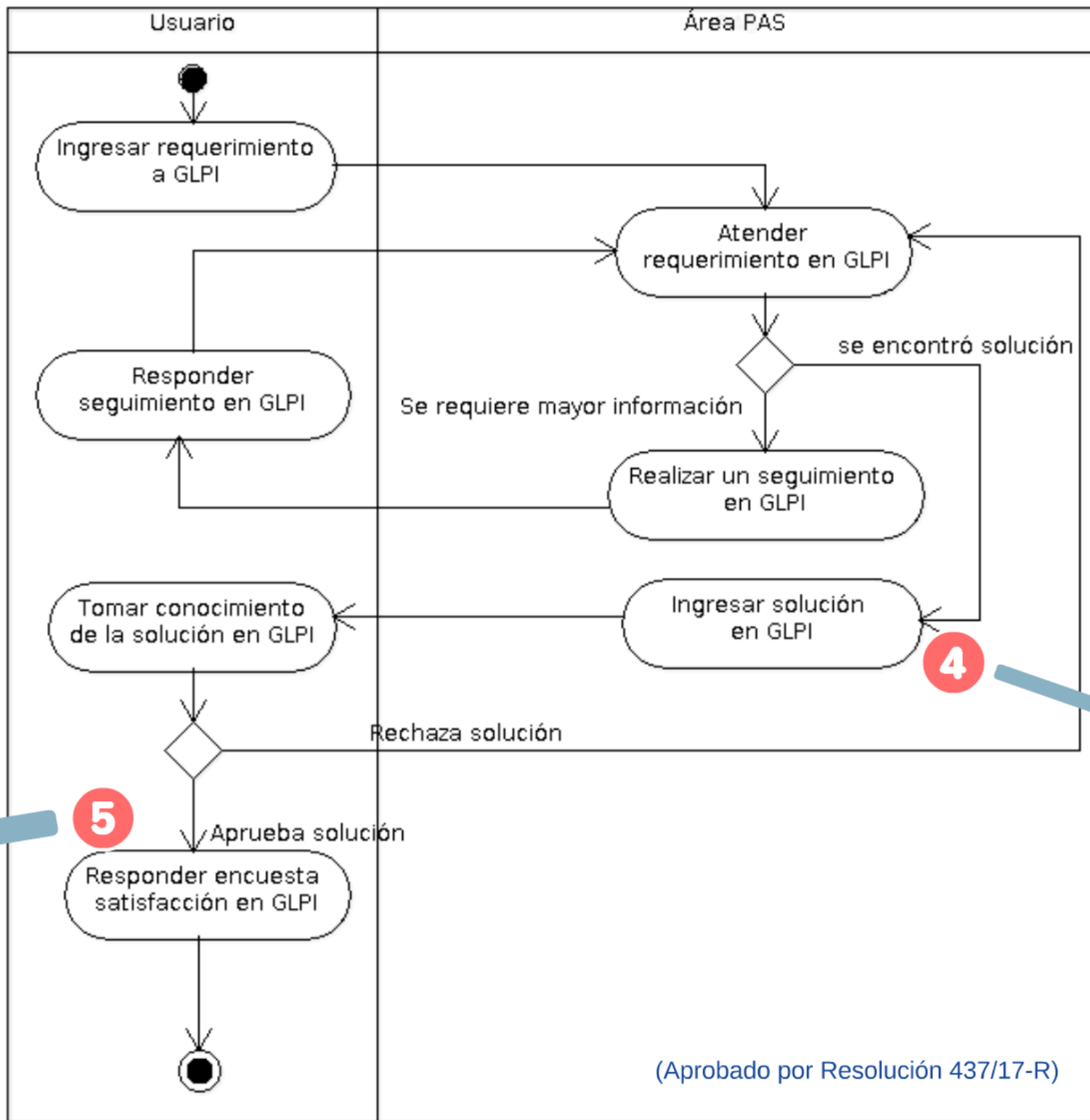
Se adjunta en un documento un ejemplo y capturas de pantalla.

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

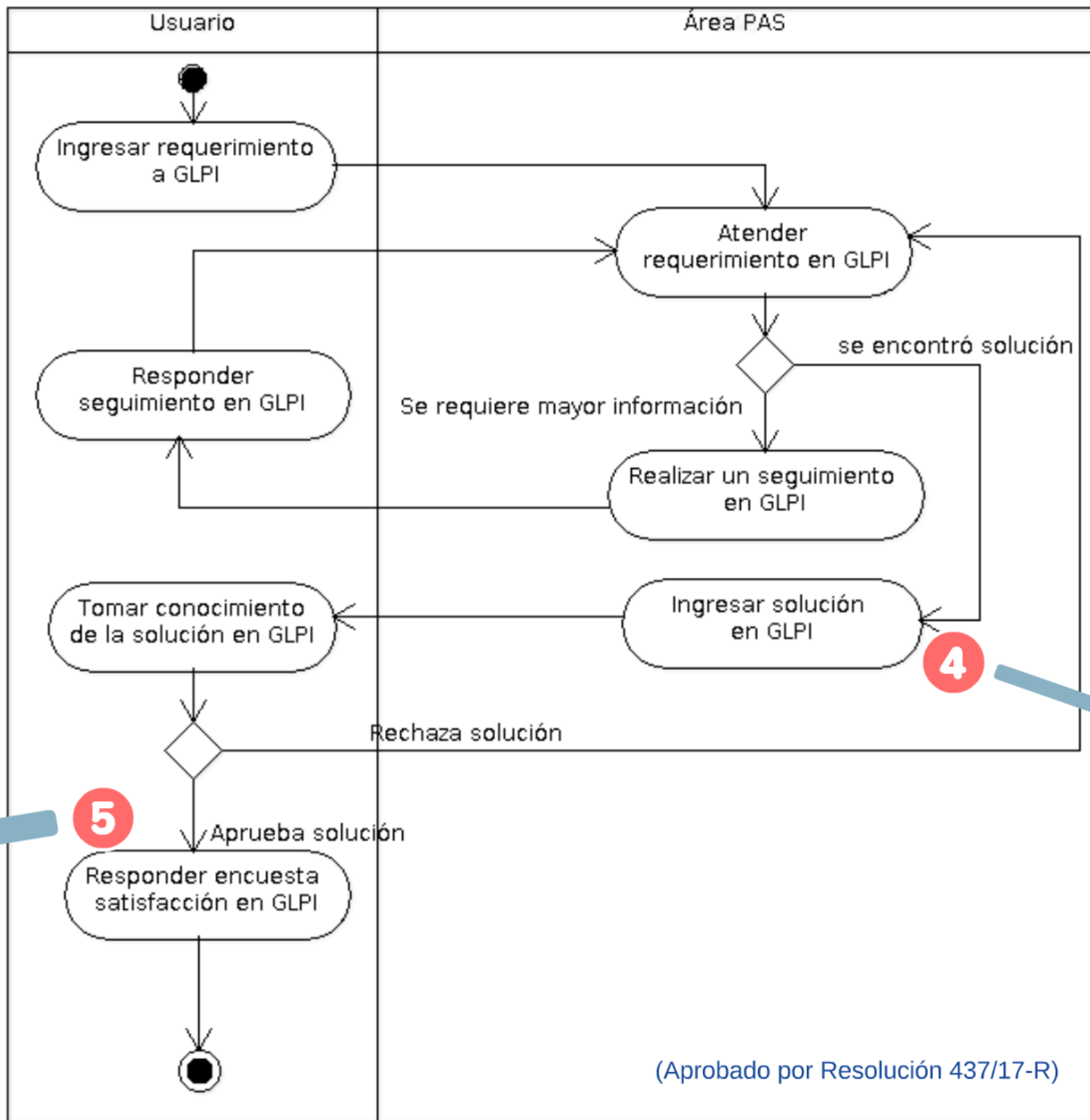
Los datos fueron correctamente recibidos.

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

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. 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 several topics related to 'FONDOS DE TERCEROS\_MAPEO CON MAPUCHE' and 'CIRCUITO RETENCIONES - PAGOS ACUMULABLES EN EL MES'. A red arrow points from the first item in the 'Asuntos más recientes' column to a detailed view of that item. The 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 of the FAQ item. The content explains the system's functionality for associating Pampa codes with the Fondo de Tercero and lists the profiles that can perform this operation: 'Secretario de Hacienda y Administración' and 'Director General de Administración'. The item has 19 views and was created on 07-06-2016 at 13:09.

**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.**

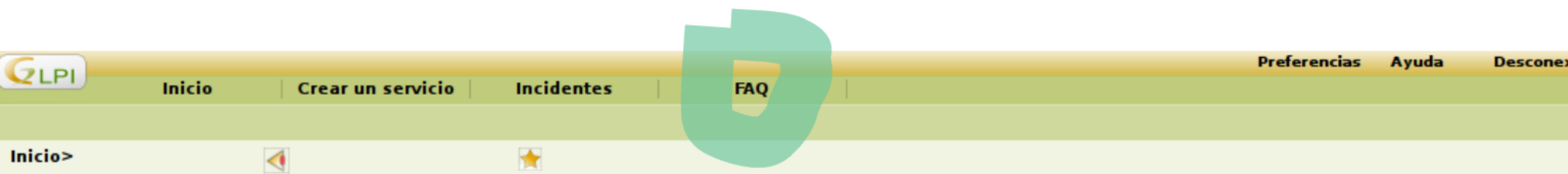
Los perfiles que disponen de esta operación son:

- 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 se desempeña 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

imiento

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:

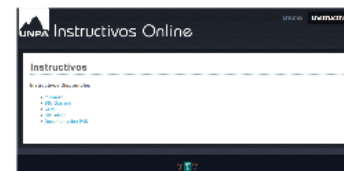
- Instructivos de uso de los sistemas
- Presentaciones utilizadas en capacitaciones

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.

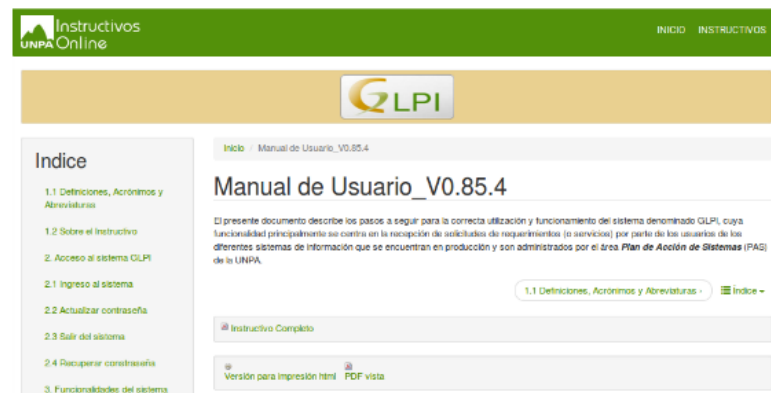
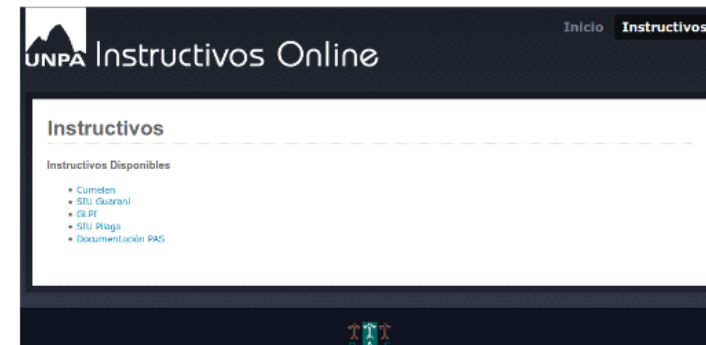
El link de acceso es:

<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:

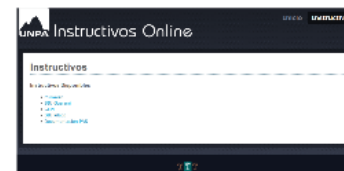
- Instructivos de uso de los sistemas
- Presentaciones utilizadas en capacitaciones

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!

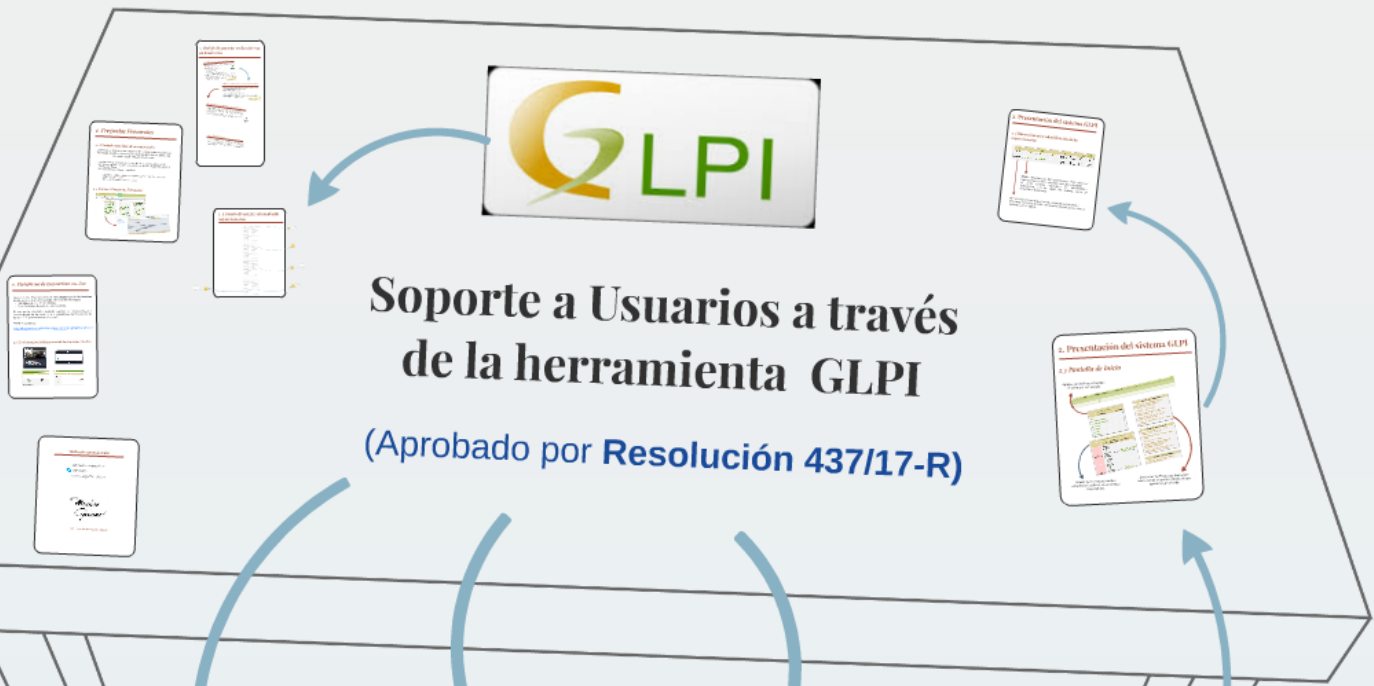
*Sub – Área de Capacitación y Soporte*





# Soporte a Usuarios a través de la herramienta GLPI

(Aprobado por Resolución 437/17-R)



**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 los sistemas en producción.
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 relacionadas con el sistema de gestión de usuarios.
- Solicitudes de acceso a sistemas.
- Problemas de configuración de usuarios.
- Solicitudes de cambio de contraseñas.
- Solicitudes de eliminación de usuarios.
- Solicitudes de creación de usuarios.
- Solicitudes de actualización de datos de usuarios.
- Solicitudes de eliminación de usuarios.

**2. Presentación del sistema GLPI**

**1. ¿Qué es GLPI?**

El GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique - Software Libre) es un sistema de gestión de recursos informáticos que permite administrar los equipos informáticos, los usuarios, los tickets y los contratos.

**2. ¿Por qué usar GLPI?**

- Gestionar los requerimientos de los usuarios.
- Gestionar los recursos informáticos.
- Gestionar los contratos.
- Gestionar los tickets.
- Gestionar los usuarios.
- Gestionar los contratos.
- Gestionar los tickets.
- Gestionar los usuarios.

**3. ¿Qué beneficios ofrece GLPI?**

- Es un sistema de gestión de recursos informáticos.
- Es un sistema de gestión de recursos informáticos.
- Es un sistema de gestión de recursos informáticos.
- Es un sistema de gestión de recursos informáticos.

**2. Presentación del sistema GLPI**

**1. ¿Qué es GLPI?**

El GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique - Software Libre) es un sistema de gestión de recursos informáticos que permite administrar los equipos informáticos, los usuarios, los tickets y los contratos.

**2. ¿Por qué usar GLPI?**

- Gestionar los requerimientos de los usuarios.
- Gestionar los recursos informáticos.
- Gestionar los contratos.
- Gestionar los tickets.
- Gestionar los usuarios.
- Gestionar los contratos.
- Gestionar los tickets.
- Gestionar los usuarios.



Octubre 2017