

PAS

Plan de Acción de Sistemas

Informe de Gestión de
Usuarios

PAS_INF_GESTION DE USUARIOS_V1.0

Versión 1.0

Este documento cumple con las pautas establecidas por el Plan de Acción de Sistemas y fue creado utilizando el Estándar de Documentación V2.1.

La información contenida en este documento esta sujeta a modificaciones sin previo aviso.

Equipo de Trabajo

Miranda, María Gabriela

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
<i>1.1. Propósito del Documento.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2. Alcance del Documento.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas.....</i>	<i>4</i>
2. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS.....	5
<i>2.1 Alta de Usuario.....</i>	<i>5</i>
<i>2.2 Baja de Usuario.....</i>	<i>5</i>
3. SOPORTE A USUARIOS.....	6
<i>3.1 Recepción de la Solicitud.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Análisis de la Solicitud.....</i>	<i>6</i>
<i>3.3 Registro de la Solución.....</i>	<i>7</i>
<i>3.4 Comunicación de la Solución Encontrada.....</i>	<i>7</i>

1. Introducción

1.1. Propósito del Documento

El presente documento detalla el procedimiento a seguir por los proyectos para la gestión de usuarios de los sistemas en producción en la Universidad Nacional de la Patagonia Austral y que son administrados por el PAS. La gestión de usuarios incluye la forma en la que se administran (alta, baja y modificación) los usuarios como también se describe como se realiza el soporte a usuarios actualmente desde cada proyecto.

Se considera fundamental el hecho de poder registrar las solicitudes y soluciones otorgadas con la finalidad de poder disponer del conocimiento adquirido por el equipo y además transmitirlo a futuros integrantes, como también poder alimentar en un futuro cercano alguna base de conocimiento a la que puedan acceder directamente los usuarios y obtener una solución a problemas que revistan de la condición de comunes y frecuentes. También será de utilidad para el equipo encargado del soporte en la medida que se podrá localizar rápidamente como se solucionarán los inconvenientes o problemas en el uso de los sistemas presentados por el usuario.

1.2. Alcance del Documento

Este documento esta destinado a todos los participantes que pertenecen a cada uno de los proyectos del PAS que realizan el soporte a usuarios, con la finalidad de estandarizar la gestión de los mismos en la UNPA.

1.3. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas

Usuario: persona que interactúa (usa) el sistema.

ABM: Alta, Baja y Modificación.

2. Administración de Usuarios

Con la finalidad de estandarizar el circuito de administración de usuarios de los sistemas en producción se presenta a continuación el siguiente procedimiento a utilizar por los proyectos del PAS:

2.1 Alta de Usuario

- a. El alta de un usuario se inicia con presentación formal de la solicitud desde algún sector de la Universidad, mediante nota dirigida al responsable de la Secretaría General Académica o de la Secretaría de Hacienda y Administración según corresponda. En dicha nota se deberá indicar el motivo del alta, el nombre completo del nuevo usuario a registrar, el cargo a ocupar y una breve descripción de las funciones a desempeñar:
- b. Una vez recepcionada dicha solicitud, el responsable de la Secretaría que corresponda dependiente del Rectorado (Secretario General Académico / Secretario de Hacienda y Administración), remitirá la misma al equipo de trabajo del PAS, quienes evaluarán cual es el perfil más acorde a las necesidades del usuario, y realizará el envío del perfil seleccionado con sus correspondientes permisos al Secretario General Académico o Secretario de Hacienda y Administración. Para llevar a cabo esta tarea se basará en el documento de perfiles de usuarios definido para el sistema en cuestión.
- c. Una vez recepcionada la solicitud, el Responsable de la Secretaría dependiente del Rectorado (Secretario General Académico / Secretario de Hacienda y Administración) será el responsable de enviar los datos del usuario por medio de un correo electrónico, indicando el perfil asociado, al personal del Plan de Acción de Mantenimiento (PAM) que corresponda para su posterior incorporación al sistema.
- d. El Administrador del sistema designado del PAM, realizará el alta del usuario en el sistema en producción. Luego, el administrador deberá contactar al solicitante vía e- mail para informar el login y la contraseña que el usuario utilizará. Los criterios para la definición del usuario y la contraseña son particulares de cada sistema.

2.2 Baja de Usuario

El circuito de baja de un usuario será iniciado por el responsable del sector o secretaria de la que dependa el personal desafectado. Dicha solicitud de baja de usuario, deberá remitirse al equipo de trabajo del PAS para proceder a la actualización la lista de usuarios definidos para el sistema en cuestión y al Administrador del sistema área PAM para proceder a la baja efectiva del sistema.

3. Soporte a Usuarios

Con la finalidad de estandarizar el soporte a usuarios que se brinda desde el Plan de acción de Sistemas de la UNPA, se presenta a continuación el procedimiento de soporte a usuarios utilizado por los proyectos:

3.1 Recepción de la Solicitud

La solicitud de Solución de algún problema llega al PAS por alguno de los siguientes medios:

- Comunicación Telefónica
- Vía e- mail (lista de correo del sistema o dirección de correo particular)
- Personalmente
- A través de un foro
- O través de un Formulario de Requerimiento

Independientemente de la forma que tenga esta solicitud, la persona que recepcione la misma deberá proceder a registrar la fecha de recepción, nombre y apellido del solicitante, sector y Unidad de Gestión a la que pertenece y la descripción del problema en un reporte de Problema según la plantilla FOR077_REPORTE DE PROBLEMAS_V1.0.

Es importante mencionar que los reportes de problema que se generen desde los proyectos del área se denominarán según el Estándar de Denominación de Documentos vigente, para este caso en particular se denominarán de la siguiente manera:

XXX_REP_PROBLEMA YYY_DETALLE _Vn.Ext

Donde:

XXX: es la palabra XXX que indica la sigla del sistema, la misma se escribirá en mayúsculas.

REP_PROBLEMA: para este artefacto la descripción corresponde a la leyenda REP_PROBLEMA en mayúsculas y respetando un espacio entre cada palabra.

YYYY: corresponde al número de problema y estará formado por 3 dígitos, iniciándose en 001.

DETALLE: indicar brevemente y en mayúsculas el problema.

Vn: V es la letra de versión y n es, en número, el número de versión del artefacto.

Ext: es la extensión del archivo.

Ejemplos:

SIP_REP_PROBLEMA 001_CIERRE DE MES_V1.0.doc

GUA_REP_PROBLEMA 002_RECHAZAR ALUMNOS_V2.0.doc

3.2 Análisis de la Solicitud

Una vez registrada la solicitud, se procede a analizar el problema planteado, el cual puede corresponde a algunas de las siguientes categorías:

- a) **Error de sistema**, este tipo de errores impide la continuidad en el uso de alguna operación o de la totalidad sistema. Generalmente este tipo de inconveniente se resuelve accediendo directamente a la base de datos, indexando bases, por medio de script o reiniciando el servidor.
- b) **Error de carga de datos**: dentro de esta categoría se ubican errores tales como: ingreso de fechas incorrectas, omisión de datos, modificación de parámetros en forma errónea, etc. que no pueden solucionarse desde el sistema y que deben corregirse por script.
- c) **Desconocimiento del uso de alguna operación del sistema**, este tipo de error se manifiesta cuando el usuario ejecuto por error alguna operación, o desconoce como utilizar alguna operación del sistema en particular.

En el caso de que el requerimiento recibido derive en el diseño de una personalización o script, se deberá solicitar la autorización del cliente para proceder a aplicar la solución. Esta aprobación formal tiene que registrarse en un formulario de Requerimiento donde quede demostrada total conformidad con la intervención directa del PAS sobre el sistema y/o la base de datos a modo de autorización. Luego el Líder de Proyecto generará la solicitud de personalización que corresponda según el formulario FOR079_SOLICITUD DE PERSONALIZACION_V1.0, la cual se remitirá al programador del proyecto.

3.3 Registro de la Solución

Una vez finalizado el análisis y obtenida la solución más óptima se procede a registrar dicha solución en el registro de problema, donde registraremos la solución encontrada y la fecha en la que se obtuvo la misma. Si la solución involucra además el diseño de alguna personalización o script se procederá a completar un formulario de Personalización según FOR078_DISEÑO DE PERSONALIZACION_V1.0, esta última tarea será responsabilidad del *programador*.

Tanto el formulario de Reporte de Problema como el de Personalización, una vez aplicada la solución se deberán alojar en el repositorio Zeppelín:/ CALIDAD/ Proyecto/ sistema XX\ Soporte, al igual que los listados y scripts desarrollados.

3.4 Comunicación de la Solución Encontrada

Una vez registrada la solución se procede a comunicarla al solicitante ya sea por medio de la lista de usuarios, foro o a través de e- mail.

Si la solución correspondiese a la actualización del sistema por script o incorporación de una personalización, el *Líder del Proyecto* deberá generar un informe que detalle las actividades correctivas a realizar, los actores que intervendrían y el cronograma tentativo a seguir. Este informe estará dirigido al cliente. Es importante mencionar que la solución dependiendo la complejidad del tema, podrá ser aplicada por personal del PAS o asignada a personal del PAM. Si la solución es aplicada por personal del PAS, se generará un Informe de Aceptación, donde se registrarán las actividades realizadas y quedara asentada la conformidad del cliente sobre el trabajo realizado.