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

FAQ: Preguntas frecuentes, en inglés Frequently Asked Questions.

GLPI: Gestión Libre de Parques Informáticos.

PAS: Plan de Acción de Sistemas.

UNPA: Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

Usuario: Persona que interactúa (usa) el sistema.

Requerimiento: Solicitud que ingresa el usuario a través del sistema GLPI. Otras denominaciones que se emplearán para hacer mención a un requerimiento pueden ser Servicio o Incidente.

1.2 Sobre el Instructivo

El siguiente símbolo indica información complementaria que el lector necesita conocer y que complementa alguna función u operatoria del sistema.

	Nota:

2. Acceso al sistema GLPI

En esta sección se describe como acceder al sistema y salir del sistema. También se describen los pasos a seguir para generar y/o actualizar la contraseña del usuario, como así también la forma de recuperar la misma en casos de olvidos.

2.1 Ingreso al sistema

El acceso al sistema GLPI se realiza ingresando la siguiente dirección en un navegador web: https://glpipas.unpa.edu.ar/. Seguidamente se desplegará la siguiente pantalla:

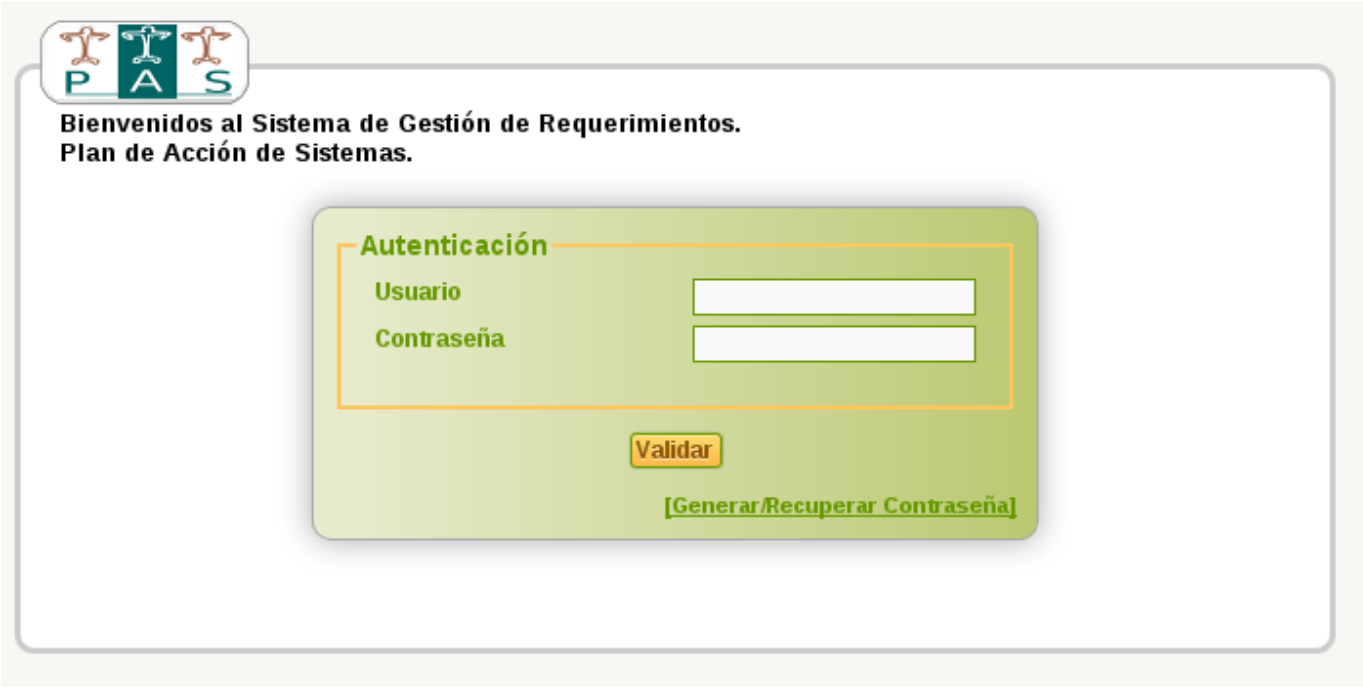


Figura 1: Pantalla de autenticación.

Para ingresar al sistema deberá completar los siguientes datos:

- **Usuario**: corresponderá al número de legajo asignado desde el sistema de Gestión de Personal (SIU-Mapuche). El mismo debe presentar una longitud exacta de 6 dígitos. Para los casos donde el legajo sea de longitud menor a 6, por ejemplo para el legajo número 2, el nombre de usuario deberá rellenarse con ceros a la izquierda hasta llegar a 6 dígitos por ej. 000002.
- **Contraseña**: ingresar su contraseña, la cual debe cumplir con las siguientes políticas de seguridad de contraseñas: 8 caracteres como máximo, entre los cuales deberá contener un dígito, una minúscula y una mayúscula.

Nota: Recordar periódicamente actualizar la contraseña personal desde la opción *Preferencias* del menú principal (Ver la sección Anexo I – Selección y Uso de Contraseñas).

Una vez completados los datos debe hacer clic sobre el botón Validar**.**

Si algunos de los datos ingresados no son correctos, el sistema emitirá un mensaje como el que se muestra a continuación:

Figura 2: Mensaje de error de acceso al sistema GLPI.

Para volver a la pantalla de la Figura 1 y volver a ingresar los datos de acceso debe hacer clic sobre el enlace **"*Volver a ingresar*"** de la Figura 2.

Si los datos ingresados en la pantalla de la Figura 1 son correctos, se accede al sistema visualizando la pantalla principal como se muestra a continuación:

Figura 3: Pantalla de inicio del sistema GLPI.

Desde esta pantalla encontrará las siguientes opciones de menú:

- **Inicio:** opción de menú que permite acceder a la pantalla de inicio del sistema GLPI, desde donde podrá visualizar los ***requerimientos***[1] existentes y asuntos más importantes publicados en la base de conocimiento como se muestra en la Figura 3.

  [1] *A través del sistema GLPI el usuario podrá reportar problemas, errores o consultas acerca del sistema del cual él es usuario dando de alta un requerimiento. Dentro del sistema GLPI, a los requerimientos se los denomina como servicios o incidentes.*

- **Crear un servicio**: desde esta opción de menú el usuario puede acceder a la operación para dar de alta un nuevo requerimiento. A esta misma operación se puede acceder desde la opción que se encuentra en el encabezado de la tabla de la sección izquierda de la pantalla de la Figura 3.
- **Incidentes**: desde esta opción se accede al listado de los requerimientos registrados en el sistema, donde el usuario podrá filtrar por diferentes opciones.
- **FAQ**: desde esta opción de menú el usuario puede acceder a las preguntas frecuentes, entre ellas se encuentran las soluciones de los requerimientos más frecuentes y populares, mejoras y circuitos de los sistemas, que van siendo publicadas por el equipo de soporte del área PAS. Otra forma de acceder a estas preguntas frecuentes es a través de las secciones que se encuentran a la derecha de la pantalla de la Figura 3, estas son: "Asuntos más frecuentes", "Asuntos más recientes" y "Últimas modificaciones".
- **Preferencias**: desde esta opción de menú el usuario puede modificar su contraseña, teniendo en cuenta las políticas de seguridad de contraseñas mencionadas en la sección 2.1, el idioma con el cual desea visualizar la interfaz del sistema (por defecto está configurado en "Español (Argentina)"), Apellido,

Nombres, entre otros datos. El principal uso de esta opción será para realizar el cambio de la contraseña.

- **Ayuda:** desde esta opción de menú el usuario puede acceder a la ayuda en línea propia del sistema GLPI.
- **Desconexión**: esta operación deberá ser usada por el usuario para salir correctamente del sistema GLPI. Dicha operación es necesaria para evitar el acceso indebido de personas ajenas al sistema.

Desde la pantalla de la Figura 3 se podrá acceder a los requerimientos, clasificados por estado, a través del cuadro que se encuentra en la parte superior izquierda. Los diferentes estados de un requerimiento son los siguientes:

- **Nuevo**: un requerimiento se inicia en este estado en el momento que el mismo es dado de alta en el sistema.
- **En curso (asignado)**: un requerimiento pasa automáticamente a este estado cuando el mismo es asignado a un equipo de trabajo del área PAS para ser atendido.
- **En curso (planificada)**: un requerimiento pasa automáticamente a este estado cuando al mismo se le asocian tareas con una planificación.
- **En espera**: el personal de soporte pasa el requerimiento a este estado cuando se está a la espera de una actividad que no depende directamente del área de soporte. Por ejemplo: elaboración de script, actualizaciones del sistema, etc.
- **Resuelto:** un requerimiento pasa automáticamente a este estado cuando el personal de soporte encargado del mismo registra la solución.
- **Cerrado:** un requerimiento pasa automáticamente a este estado cuando el usuario de sistema acepta en forma explícita la solución cargada por el personal de soporte encargado del requerimiento.
- **Eliminado:** un requerimiento pasa a este estado cuando el personal de soporte lo elimina por no corresponder a asuntos del área PAS o simplemente por error en la carga.

Por último, desde la parte inferior izquierda de la pantalla de la Figura 3 el usuario podrá visualizar un listado de requerimientos con ***encuestas de satisfacción***[2] aún no respondidas.

[2] *El sistema GLPI genera encuestas de satisfacción para cada requerimiento cuya solución es aprobada por el usuario. Este tema está desarrollado en la sección 3.7 del presente manual.*

2.2 Actualizar contraseña

El sistema GLPI permite que cada usuario pueda modificar su contraseña, para lo cual debe acceder al menú principal a la opción **Preferencias**. Seguidamente se despliega la pantalla que se muestra a continuación:

Figura 4: Actualizar contraseña.

Desde esta pantalla, dentro de la solapa ***Principal*** deberá completar los siguientes datos:

- **Contraseña**: ingresar la contraseña, la misma debe cumplir con las siguientes políticas de seguridad de contraseñas: 8 caracteres como mínimo, un dígito, una minúscula y una mayúscula. (Ver la sección ***Anexo I – Selección y Uso de Contraseñas***)
- **Confirmar contraseña**: reingresar la contraseña para confirmar si el ingreso es correcto.

Para confirmar el cambio de contraseña debe hacer clic sobre el botón ***Guardar***. Si ambos campos no están completos, no coinciden o no cumplen con las políticas de seguridad de contraseña el sistema emite un mensaje de error similar al siguiente:

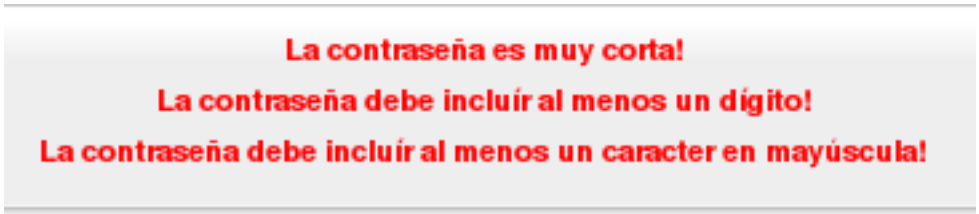


Figura 5: Actualizar contraseña. Mensaje de Error.

Si al hacer clic sobre el botón ***Guardar*** ambos campos están correctos seguidamente el sistema emite el siguiente mensaje de confirmación:

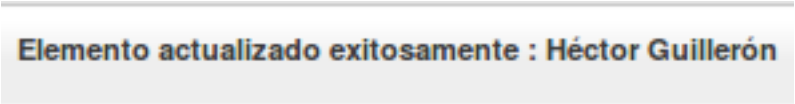


Figura 6: Confirmación de actualización de contraseña.

Desde la solapa ***Personalización*** de la pantalla de la Figura 4 el usuario puede realizar diferentes ajuste en cuanto a visualización e idioma. Sin embargo, el objetivo principal de esta pantalla es la actualización de la contraseña.

2.3 Salir del sistema

Para cerrar el sistema GLPI hacer clic sobre la opción **Desconexión** de la Figura 7. Seguidamente, el sistema cierra la sesión del usuario conectado y retorna a la pantalla de acceso (Figura 1).

Figura 7: Salir del sistema GLPI.

2.4 Recuperar constraseña

El sistema permite recuperar la contraseña en caso de olvidos, como así también generarla cuando es la primera vez que el usuario accede al sistema GLPI.

Para recuperar o generar la contraseña el usuario debe acceder a la opción **"[Generar / Recuperar contraseña]"** que se encuentra en la pantalla de acceso, Figura 1. Seguidamente se despliega la pantalla que se muestra a continuación:

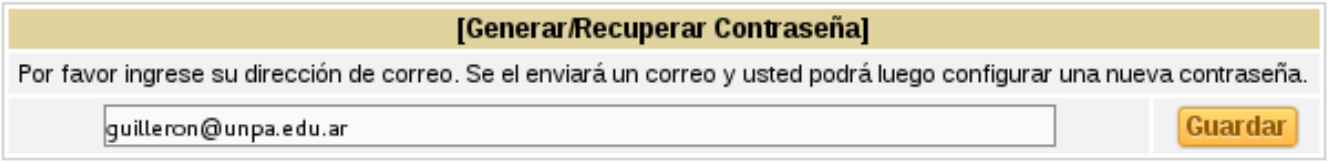


Figura 8: Generar/Recuperar contraseña. Ingresar correo.

En esta pantalla el usuario debe completar el correo electrónico que ha sido registrado en el sistema GLPI y luego hacer clic sobre el botón ***Guardar***.

Si el correo electrónico ingresado en la pantalla de la figura 8 no se encuentra registrado en el sistema GLPI, se emite el siguiente mensaje de error:

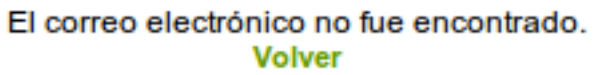


Figura 9: Generar/Recuperar contraseña. Mensaje de Error.

Al hacer clic sobre el enlace **Volver** de la figura 9 el sistema retorna a la pantalla de acceso, Figura 1.

En caso de que la dirección de correo electrónico sea correcta y este registrada en el sistema GLPI, se emite el siguiente mensaje:

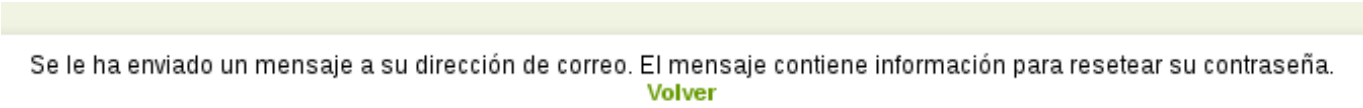


Figura 10: Generar/Recuperar contraseña. Mensaje de notificación enviada.

Por medio de este mensaje se notifica al usuario que se le ha enviado un correo con instrucciones para restablecer la contraseña. Al hacer clic sobre el enlace ***Volver*** de la Figura 10, el sistema retorna a la pantalla de acceso (Figura 1).

El usuario recibirá en su correo un mensaje con las instrucciones a seguir, similar al que se muestra a continuación:

Estimado/a **GUILLERON Héctor**,

se ha enviado este correo a su cuenta porque se ha aplicado la función '[Generar/Recuperar contraseña]'.
Para establecer una contraseña nueva, hacer clic sobre el siguiente enlace:

http://192.168.25.137/glpi_taller/front
/lostpassword.php?password_forget_token=239c20c64e30b3a101bcc604c8603ff11f7ac181

Figura 11: Recuperar contraseña. Correo para restablecer contraseña.

A continuación debe hacer clic sobre el enlace que se muestra en la Figura 11 para continuar con la generación o recuperación de la contraseña. Seguidamente se despliega la siguiente pantalla:

[Generar/Recuperar Contraseña]	
Por favor confirme su dirección de correo e ingrese su nueva contraseña.	
Correo	
Contraseña	
Confirmar contraseña	
Política de seguridad de contraseñas	Tamaño mínimo de la contraseña: 8 La contraseña debe contener: Dígito, Minúscula, Mayúscula
Guardar	

Figura 12: Generar/Recuperar contraseña. Ingreso de datos.

Desde esta pantalla deberá ingresar los siguientes datos:

- **Dirección de correo electrónico**: ingresar el correo electrónico vinculado al sistema GLPI.
- **Contraseña**: ingresar la contraseña, la misma debe cumplir con las políticas de seguridad de contraseña: 8 caracteres como mínimo, entre los cuales debe haber al menos un dígito, al menos una minúscula y al menos una mayúscula. (Ver la sección ***Anexo I – Selección y Uso de Contraseñas***)
- **Confirmar contraseña**: ingresar nuevamente la contraseña para la confirmación.

Para confirmar los datos ingresados debe hacer clic sobre el botón Guardar de la pantalla de la Figura 12.

Si los datos ingresados en la pantalla de la Figura 12 son correctos se muestra el siguiente mensaje de confirmación:

La contraseña ha sido restablecida con éxito.
Volver

Figura 13: Generar / Recuperar contraseña. Mensaje de confirmación.

Para volver a la pantalla de acceso del sistema, Figura 1, debe hacer clic sobre el enlace **Volver.**

En caso de que los datos ingresados no sean correctos, el sistema emitirá los mensajes de error como se muestra a continuación:

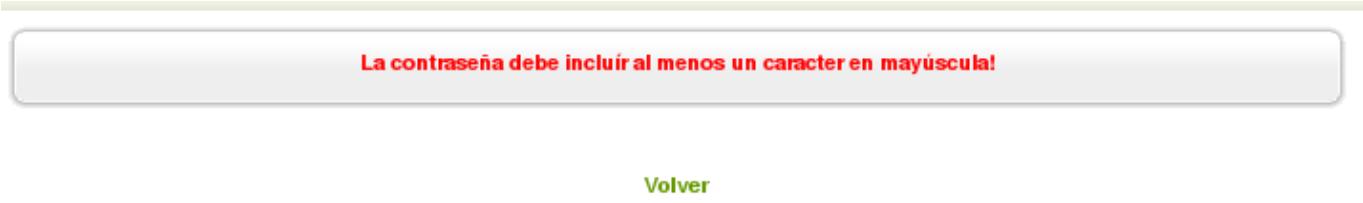


Figura 14: Generar / Recuperar contraseña. Mensaje de error.

Al hacer clic sobre el enlace ***Volver*** el sistema retorna a la pantalla de acceso (Figura 1), por lo que para volver a visualizar la pantalla de la Figura 12 deberá hacer clic sobre el correo que posee las instrucciones para generar o recuperar contraseña (Figura 11) e ingresar nuevamente los datos.

3. Funcionalidades del sistema

En esta sección se describen las operaciones que el usuario podrá realizar al ingresar al sistema.

3.1 Crear un nuevo requerimiento

Cualquier consulta sobre alguna operación, error detectado durante el uso de algún sistema mantenido desde el PAS o solicitud de listados se podrá informar en forma automática mediante el sistema GLPI. Otra solicitud que se podrá realizar por este medio es el blanqueo de contraseñas para aquellos sistemas (mantenidos desde el PAS) que no posean la funcionalidad para recuperar la contraseña. Para todos estos casos, el usuario solo deberá dar de alta el requerimiento mediante la creación de un servicio como se detalla a continuación.

Para dar de alta un nuevo requerimiento, desde el sistema GLPI deberá acceder a la opción **“Crear un servicio”**, que se muestra en la siguiente figura:

Figura 15: Crear requerimiento.

Haciendo clic sobre cualquiera de las dos opciones marcadas en la Figura 15 se despliega la siguiente pantalla:

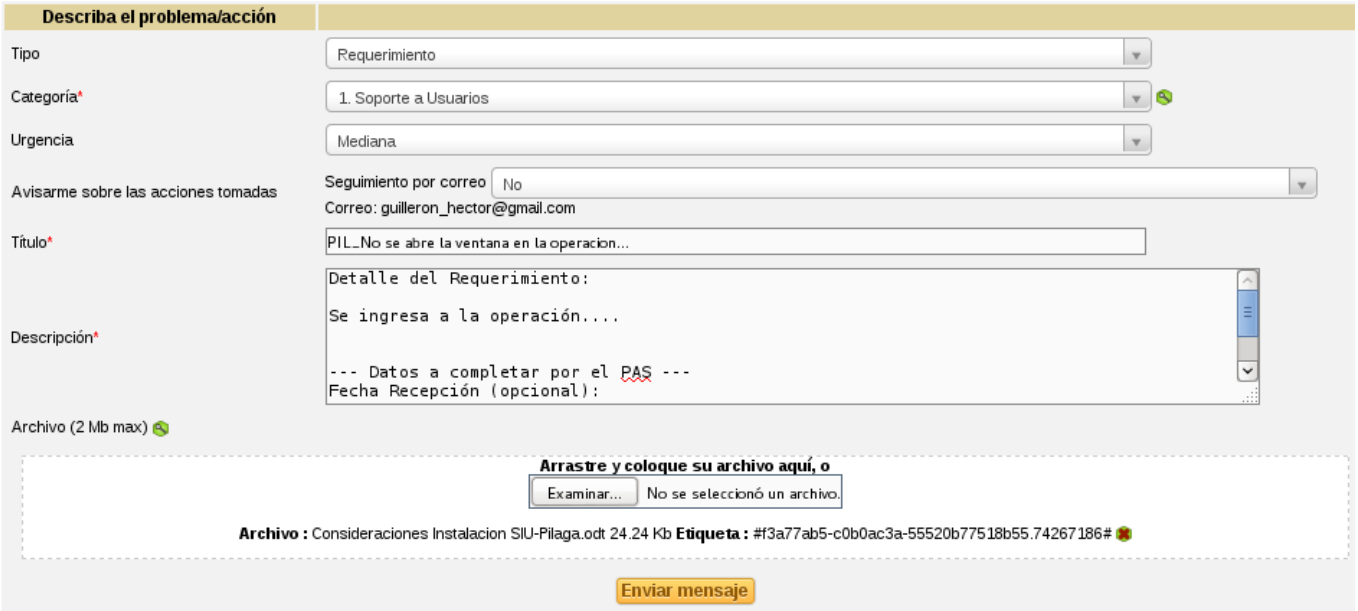


Figura 16: Crear requerimiento. Ingreso de datos.

Desde esta pantalla deberá ingresar los siguientes datos:

- **Tipo**: se refiere al tipo de requerimiento a dar de alta. Para nuestro caso todos los requerimientos a dar de alta corresponderán a la opción "*Requerimiento".*
- **Categoría (*):** este dato permite clasificar a los requerimientos para agruparlos por tipo de requerimiento. Por ahora, el valor a seleccionar desde la lista desplegable es "*Soporte a Usuarios*". El ingreso de este dato es de carácter obligatorio.

- **Urgencia:** desde esta lista puede seleccionar el valor que mida la urgencia de atención del requerimiento. Las opciones posibles son las siguientes: Alta, Muy Alta, Media, Baja, Muy Baja. Por defecto se completa con el valor "Media".
- **Avisarme sobre las acciones tomadas:** El sistema GLPI maneja una serie de notificaciones de eventos que se disparan automáticamente ante determinadas acciones que ocurren en el sistema, enviando una notificación por correo al usuario. Por defecto, el sistema tomará la opción de seguimiento por correo en "*Si*" y el correo que posee vinculado en el sistema para enviar las notificaciones.
- **Título (*):** ingresar un título breve (comenzando con las siglas del sistema del cual es usuario, por ejemplo: MAP_Consulta, GUA_Consulta, etc.) y representativo del problema o consulta relacionada con el requerimiento que esta siendo dado de alta. Este dato es de carácter obligatorio.
- **Descripción (*):** ingresar detalladamente la descripción del problema o consulta del requerimiento a ser dado de alta. La información deberá ser completa y precisa. Deberá contener, si el sistema lo provee, Número de expediente, Número de Legajo, documentos principales asociados (como número de OP, número de liquidación, número de inscripción) y/o circuitos involucrados que aporten a la correcta interpretación del problema reportado. Este dato es de carácter obligatorio.
- **Archivo (2 MB max)**: este campo es opcional y permite subir uno o más archivos (imagen, documento, etc.) para adjuntar al requerimiento y así dar mayor información de la consulta o problema reportado. Cada vez que se necesite subir un archivo debe hacer clic sobre el botón Examinar, los mismos se van mostrando en la sección inferior como se muestra en la Figura 16.

Nota: El ingreso de los campos marcados con asterisco son de carácter obligatorio.

Antes de enviar el requerimiento, el usuario tendrá la posibilidad de eliminar los archivos que ha adjuntado, en caso de ser necesario.

Para registrar el requerimiento deberá hacer clic sobre del botón Enviar mensaje de la pantalla de la Figura 16.

En caso de no completar todos los datos obligatorios, el sistema no permitirá dar de alta el requerimiento y emitirá un mensaje de error similar al siguiente:

Figura 17: Crear requerimiento. Mensaje de error.

Al hacer clic sobre el enlace **Volver** de la Figura 17, el sistema retorna a la pantalla de la Figura 16 para completar todos los datos.

En caso de que todos los datos obligatorios del requerimiento estén completos, al hacer hacer clic sobre el botón Enviar mensaje de la Figura 16, el sistema emitirá un mensaje de confirmación de alta como se muestra en la siguiente figura:

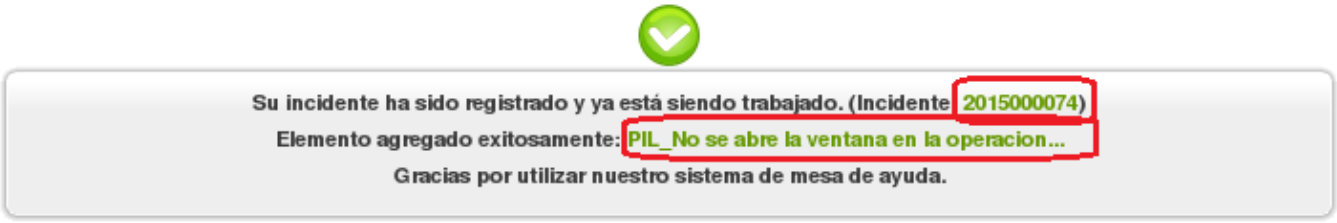


Figura 18: Crear requerimiento. Mensaje de confirmación.

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

En el mensaje de la Figura 18 se mostrará el **número** (Identificador que le asigna el sistema) y el **título** del requerimiento. Estos dos datos aparecen como enlaces que permiten acceder nuevamente al requerimiento para consultar los datos recién ingresados.

Nota: una vez que el requerimiento es dado de alta por el usuario no podrá eliminar los archivos que ya ha subido pero si podrá subir nuevos archivos. Si necesita borrar alguno de ellos deberá comunicarse al área de soporte del PAS a la cuenta soportepas@unpa.edu.ar.

3.2 Consultar Requerimiento

Para consultar los requerimientos registrados en el sistema, el usuario puede optar por las siguientes dos opciones:

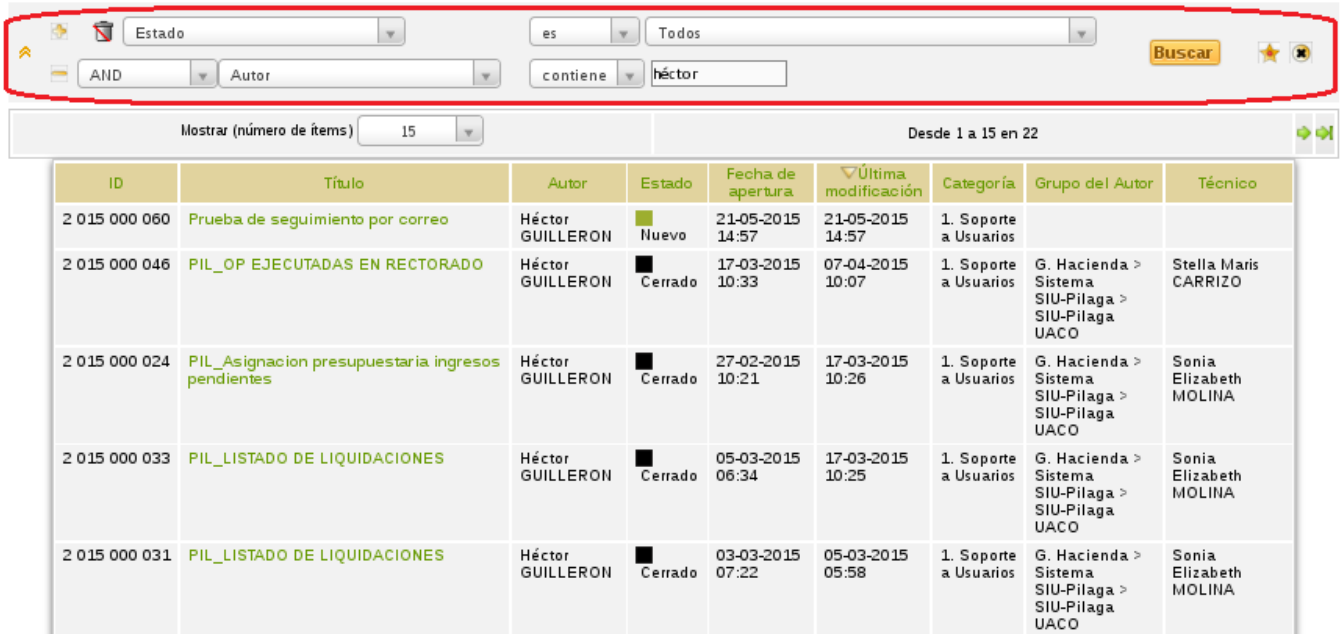
a) Ir al menú **Inicio** y luego hacer clic sobre uno de los grupos, por los cuales se clasifican a los requerimientos, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 19: Consultar requerimientos. Menú Inicio.

Al hacer clic sobre uno de los estados, opciones marcadas en la Figura 19, el sistema mostrará el listado de todos

los requerimientos que se encuentran en dicho estado. La pantalla que se desplegará será similar a la que se muestra en la Figura 20.

b) Ir al menú **Incidentes** [3], el cual mostrará un listado de requerimientos, como se puede visualizar en la siguiente figura:



ID	Título	Autor	Estado	Fecha de apertura	Última modificación	Categoría	Grupo del Autor	Técnico
2 015 000 060	Prueba de seguimiento por correo	Héctor GUILLERON	Nuevo	21-05-2015 14:57	21-05-2015 14:57	1. Soporte a Usuarios		
2 015 000 046	PIL_OP EJECUTADAS EN RECTORADO	Héctor GUILLERON	Cerrado	17-03-2015 10:33	07-04-2015 10:07	1. Soporte a Usuarios	G. Hacienda > Sistema SIU-Pilaga > SIU-Pilaga UACO	Stella Maris CARRIZO
2 015 000 024	PIL_Asignacion presupuestaria ingresos pendientes	Héctor GUILLERON	Cerrado	27-02-2015 10:21	17-03-2015 10:26	1. Soporte a Usuarios	G. Hacienda > Sistema SIU-Pilaga > SIU-Pilaga UACO	Sonia Elizabeth MOLINA
2 015 000 033	PIL_LISTADO DE LIQUIDACIONES	Héctor GUILLERON	Cerrado	05-03-2015 06:34	17-03-2015 10:25	1. Soporte a Usuarios	G. Hacienda > Sistema SIU-Pilaga > SIU-Pilaga UACO	Sonia Elizabeth MOLINA
2 015 000 031	PIL_LISTADO DE LIQUIDACIONES	Héctor GUILLERON	Cerrado	03-03-2015 07:22	05-03-2015 05:58	1. Soporte a Usuarios	G. Hacienda > Sistema SIU-Pilaga > SIU-Pilaga UACO	Sonia Elizabeth MOLINA

Figura 20: Consultar requerimientos. Menú Incidentes.

> *[3] Los Incidentes se refieren a los requerimiento o servicios que el usuario da de alta en el sistema GLPI.*

Desde esta pantalla el usuario puede realizar la búsqueda de requerimientos por diferentes filtros (ID, Estado, Título, Fecha de apertura, categoría, etc.). A estos filtros se ingresa a través de las opciones marcadas en la figura 20, las cuales son:

Permite agregar filtros para hacer más precisa la búsqueda.

Permite eliminar el filtro.

Permite visualizar los servicios eliminados, enviados a la papelera, teniendo en cuenta el filtro ingresado. Cuando se muestran los resultados tal icono aparece sin la franja roja y al hacer clic sobre él muestra los servicios que cumplen con el filtro sin incluir los que se encuentran en la papelera.

Permite eliminar los filtros ingresados, dejando por defectos el filtro *Estado* en la opción "*cerrado*" y mostrando el listado de todos los servicios que cumplan con dicho filtro.

Permite guardar los filtros de búsqueda que realiza el usuario como marcadores dentro del sistema GLPI. Para acceder a los marcadores guardados, el usuario debe hacer clic sobre el icono que tiene forma de estrella (Ver Figura 19) desde se podrá elegir el marcador que desea y luego realizar la búsqueda.

Para ingresar a consultar los datos de cualquier requerimiento solo basta con hacer clic sobre el ***Título*** que desee y se abrirá una pantalla similar a la siguiente:

Figura 21: Consultar requerimientos. Datos del requerimiento.

En esta pantalla se puede observar un menú vertical ubicado en la parte izquierda. Este menú posee las siguientes opciones:

- **Incidente**: muestra los datos principales del requerimiento cargados por el usuario, además de otros datos que son ingresados por el equipo de soporte del PAS (Grupo del autor, Técnico y grupo asignado para atender el requerimiento, entre otros datos). En la sección 3.3 se describen los datos del incidente o servicio y las modificaciones que le usuario puede llevar a cabo.
- **Seguimientos**: desde esta opción del menú tanto el usuario como el equipo de soporte podrá agregar información extra al requerimiento, ya sea para extender o complementar la descripción ingresada en la solapa Incidentes, o simplemente informar la situación actual del requerimiento. En la sección 3.4 se detalla el funcionamiento de esta operatoria.
- **Solución**: desde esta opción se muestra un formulario en el cual el usuario podrá visualizar la solución brindada por el equipo de soporte y realizar la aprobación o no de la misma. En la sección 3.6 se detalla el funcionamiento de esta operatoria.
- **Satisfacción**: muestra un formulario donde el usuario puede calificar la atención y solución brindada por el equipo de soporte encargado del requerimiento. Esta opción de menú aparece luego de que el usuario aprueba la solución. En la sección 3.7 se detalla el funcionamiento de esta operatoria.
- **Estadísticas**: muestra información de fechas y horas en cuanto a la apertura, solución y cierre del cierre del requerimiento.
- **Documentos**: muestra un formulario donde se encuentran los archivos vinculados al requerimiento con la posibilidad de agregar más archivos.
- **Históricos**: muestra los movimientos realizados por todos los actores involucrados en el requerimiento.
- **Todos**: muestra todas la opciones de menú antes mencionadas, una sección debajo de otra.

Para volver a la pantalla de la Figura 20 se puede hacer clic sobre el enlace ***Lista*** que se visualiza en la parte superior de la Figura 21.

3.3 Modificar/Eliminar requerimiento

El sistema GLPI permite que el usuario pueda modificar y/o eliminar los requerimientos **siempre y cuando** los mismos estén en estado **"*Nuevo*"**, en cualquier otro estado solo permite consultar los datos que han sido registrados.

3.3.1 Modificar requerimiento

Para acceder a los requerimientos en estado "*Nuevo*" el usuario puede optar por cualquiera de las dos opciones mencionadas en la sección 3.2.

Una vez seleccionado el requerimiento a modificar el usuario visualizará una pantalla similar a la siguiente:

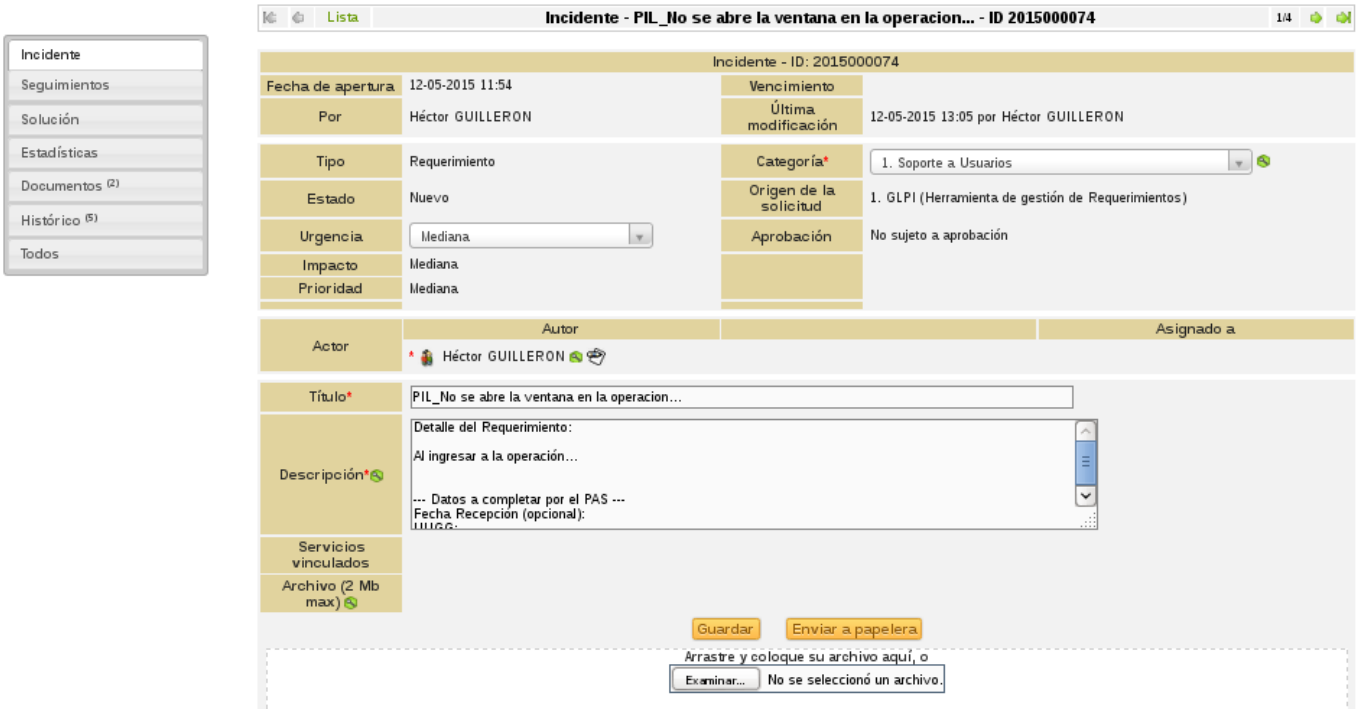


Figura 22: Requerimiento. Modificar datos.

Desde la opción Incidente, como se puede visualizar en la Figura 22, el usuario puede modificar datos como: **Urgencia, Título** y **Descripción**, y agregar archivos en caso de ser necesario.

Para registrar los cambios debe hacer clic sobre el botón Guardar que se visualiza en la parte inferior de la pantalla de la Figura 22.

3.3.2 Eliminar requerimiento

El usuario puede eliminar sus requerimientos, siempre y cuando los mismos se encuentren en estado "***Nuevo***".

Para eliminar un requerimiento el usuario deber hacer clic sobre el botón Enviar a la papelera, como se muestra en la pantalla de la Figura 22. Una vez eliminado, el sistema mostrará el siguiente mensaje de confirmación:

Figura 23: Eliminar servicio. Mensaje de confirmación.

3.4 Seguimientos

Una vez que el requerimiento es recepcionado por el personal de soporte se verifica que el mismo esté completo y sea lo suficientemente claro. En caso de ser necesario se solicitará al usuario que describa con mayor detalle el requerimiento reportado, como por ejemplo ampliar la descripción, adjuntar algún archivo, etc. Esta comunicación entre el usuario y el personal de soporte se realizará utilizando el sistema GLPI a través de la opción **Seguimientos**, como se detalla a continuación:

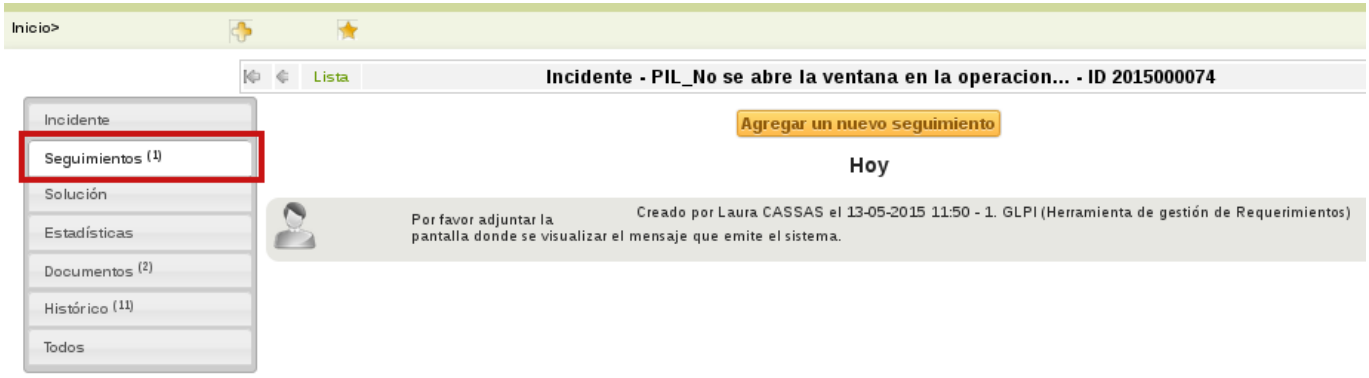


Figura 23: Requerimiento. Opción Seguimientos.

Cada vez que se inicie un seguimiento entre el personal de soporte y el usuario, se activará la notificación correspondiente que enviará por correo la descripción del mismo.

Los seguimientos se realizan por requerimiento, por lo tanto se debe acceder al requerimiento en cuestión a la opción **Seguimientos**, como se observa en la Figura 23.

Para agregar un nuevo seguimiento el usuario debe hacer clic sobre el botón Agregar un nuevo seguimiento de la Figura 23, a continuación se mostrará la siguiente pantalla:

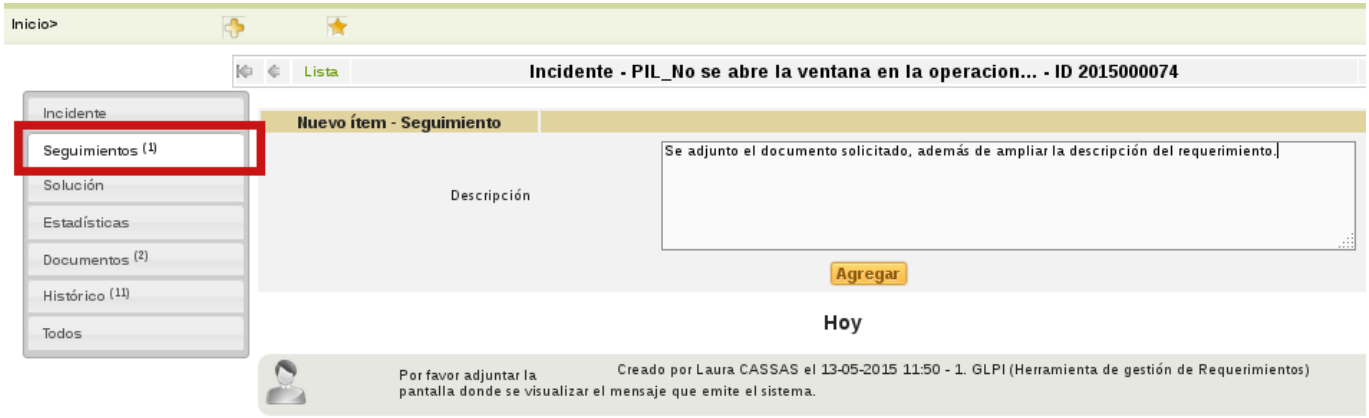


Figura 24: Opción Seguimientos. Agregar seguimiento.

En esta pantalla debe completar el campo **Descripción** y luego hacer clic sobre el botón Agregar. Los seguimientos se van agregando al final de la pantalla en orden cronológico, del más nuevo al más antiguo.

3.5 Validaciones

El personal de soporte podrá enviar solicitudes de aprobación para poder llevar a cabo determinadas acciones relacionadas a actividades de un requerimiento. Estas solicitudes de aprobación serán enviadas a los usuarios **responsables generales de área**, relacionados con los diferentes sistemas administrados por el PAS.

Desde el sistema GLPI, los responsables generales de área visualizarán una pantalla muy similar a la de la Figura 25 al ingresar a consultar o al agregar una nueva solicitud de aprobación.

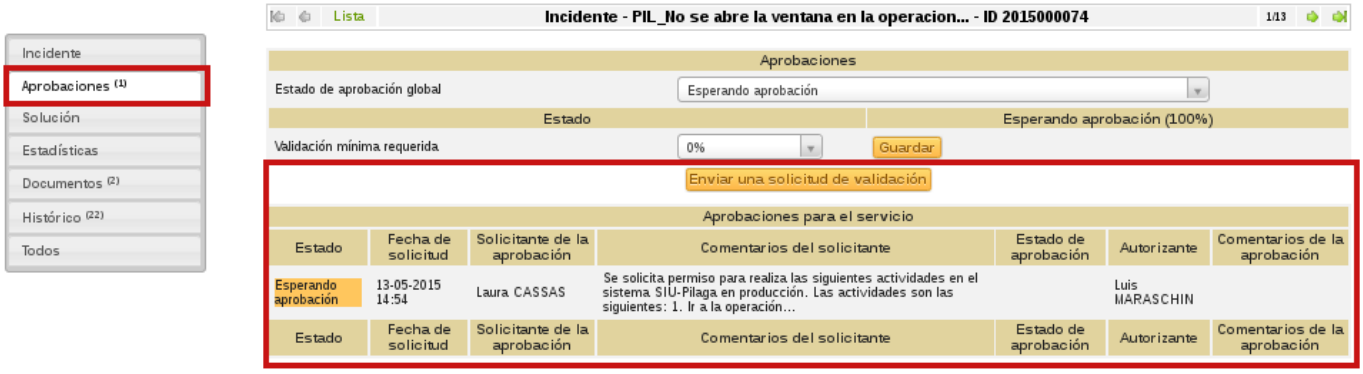


Figura 25: Requerimiento. Opción Aprobaciones.

La opción **Aprobaciones** que se visualiza en la Figura 25 se empleará para consultar o generar nuevas solicitudes de aprobación. Al acceder a dicha opción se habilitará un formulario en la parte derecha de la pantalla, donde se podrán agregar nuevas solicitudes de aprobaciones. Al final de la pantalla se irán visualizando las solicitudes generadas tanto por los usuarios como por el equipo de soporte.

Nota: La opción de menú *Aprobaciones* no será visible por todos los usuarios, sólo para aquellos usuarios responsables generales de área.

Para agregar una nueva solicitud de aprobación debe hacer clic sobre el botón Enviar una solicitud de validación que se muestra en la Figura 25. Inmediatamente se desplegará la siguiente pantalla:

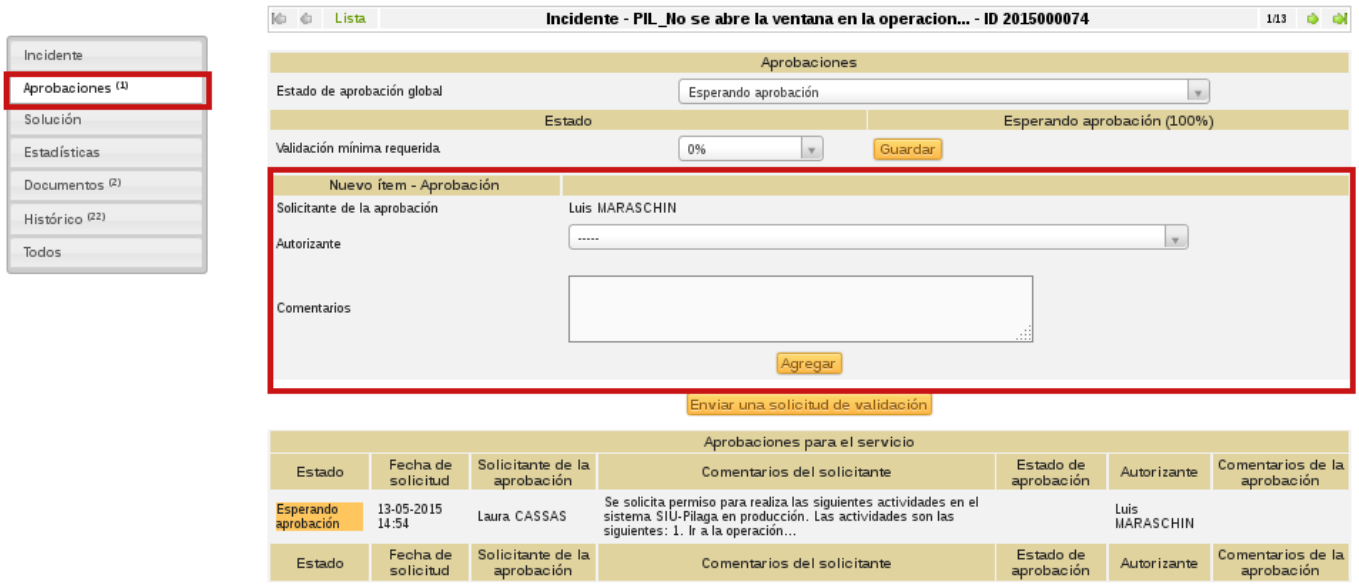


Figura 26: Requerimiento. Agregar solicitud de aprobación.

Los datos a completar para agregar una nueva solicitud de aprobación son los siguientes:

- **Autorizante**: seleccionar a la persona a quien se le enviará la solicitud de aprobación.
- **Comentarios:** descripción detallada acerca de la solicitud a ser enviada.

Una vez completados los datos, para enviar la solicitud de aprobación se debe hacer clic sobre el botón Agregar de la pantalla de la Figura 26. Las solicitudes generadas se van visualizando al final de la pantalla.

Las solicitudes de aprobación pueden ser aprobadas, rechazadas o continuar en un estado de espera de aprobación.

Para responder una solicitud de aprobación se debe hacer clic sobre el enlace con la leyenda *"**Esperando aprobación**"* de la solicitud que desea responder, como se muestra en la tabla inferior de la Figura 26. Seguidamente se desplegará la siguiente pantalla:

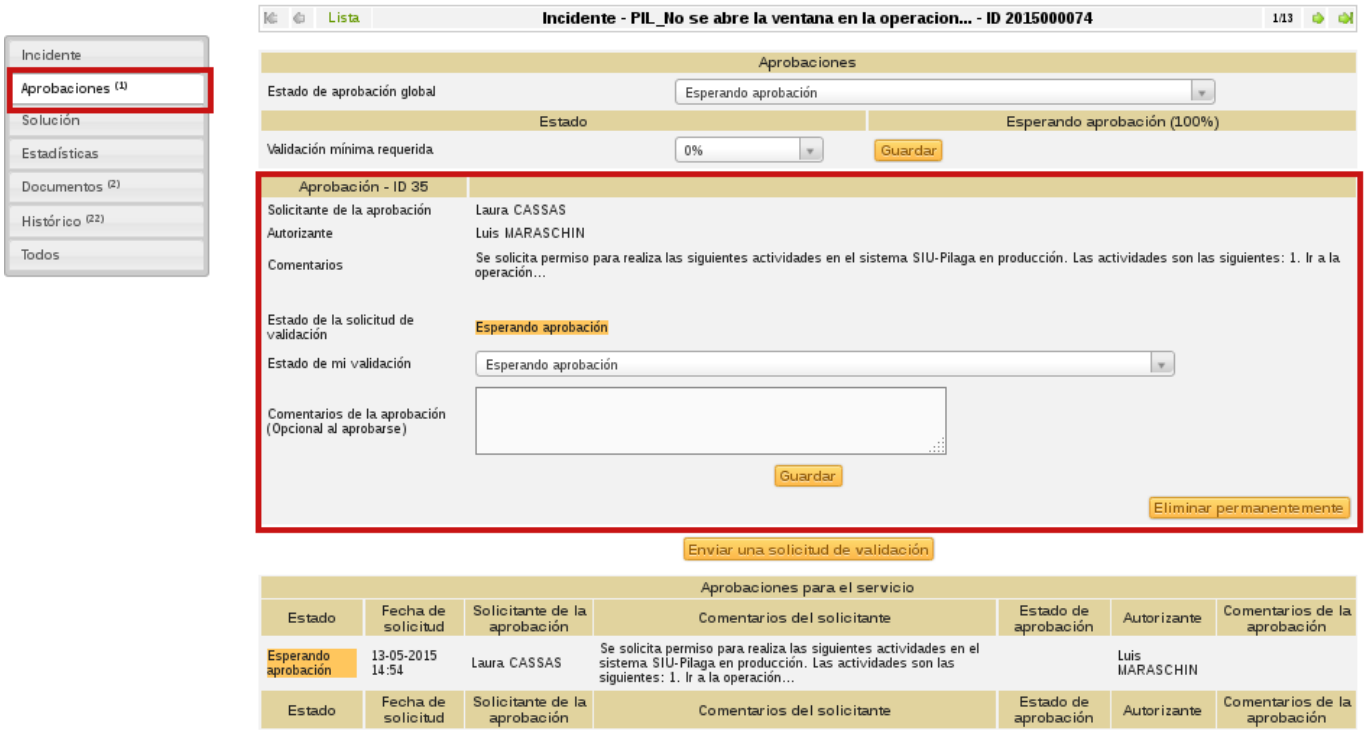


Figura 27: Requerimiento. Responder Aprobación.

Los datos para responder a una solicitud de aprobacion son los siguientes:

- **Solicitante de la aprobación**: se visualiza el nombre del personal de soporte encargado del requerimiento que envía la solicitud.
- **Autorizante**: se visualiza el nombre del usuario responsable general de área, quien recibe la solicitud de validación.
- **Comentarios**: se visualiza el detalle de la solicitud de validación enviada.
- **Estado de mi validación**: se debe seleccionar el estado de la solicitud de aprobación, el cual puede tomar uno de los siguientes valores: "Esperando aprobación" (valor por defecto), "Aprobado","Rechazado".
- **Comentarios de la aprobación (Opcional al aprobarse)**: ingresar un detalle según el estado que seleccione para la solicitud que esta por responder. Este dato es obligatorio en caso de que el estado de la solicitud sea **"Rechazado"**.

Para guardar los datos debe hacer clic sobre el botón Guardar de la pantalla que se visualiza en la sección

marcada de la Figura 27.

En caso de rechazar la solicitud de aprobación y no completar el campo **Comentarios de la aprobación** el sistema emite el mensaje de error que se visualiza en la Figura 28 e inmediatamente retorna a la pantalla de la Figura 25.

Figura 28: Responder aprobación. Mensaje de error.

El usuario puede eliminar definitivamente la solicitud de aprobación de un requerimiento. Para ello debe acceder a una solicitud que desea eliminar y luego hacer clic sobre el botón Eliminar permanentemente como se muestra en la figura 27. Antes de borrar definitivamente la solicitud el sistema emitirá un mensaje de confirmación como se muestra a continuacion:

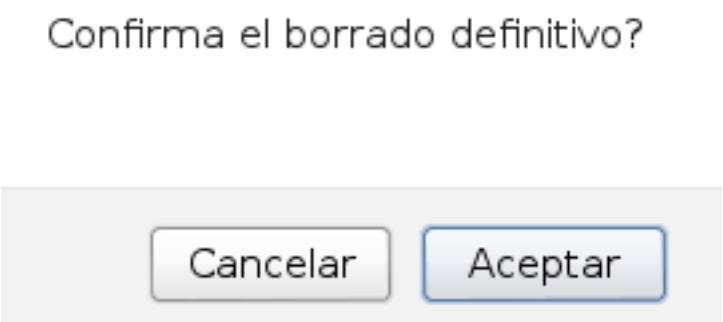


Figura 29: Borrar solicitud de aprobación. Mensaje de confirmación.

Si realmente desea eliminar la solicitud de aprobación debe hacer clic sobre el botón Aceptar, caso contrario hacer clic sobre el botón Cancelar.

3.6 Solución

Una vez que el personal de soporte propone una solución a un requerimiento la misma es registrada en el sistema GLPI. Inmediatamente el usuario recibirá una notificación por correo electrónico indicando que el requerimiento ha sido solucionado. En esta instancia el estado del requerimiento pasa a un estado **“Resuelto”** a la espera de que el usuario apruebe o rechace dicha solución.

Para que el usuario pueda consultar la solución del requerimiento debe acceder a dicho requerimiento a la opción **Solución** como se muestra en la siguiente pantalla:

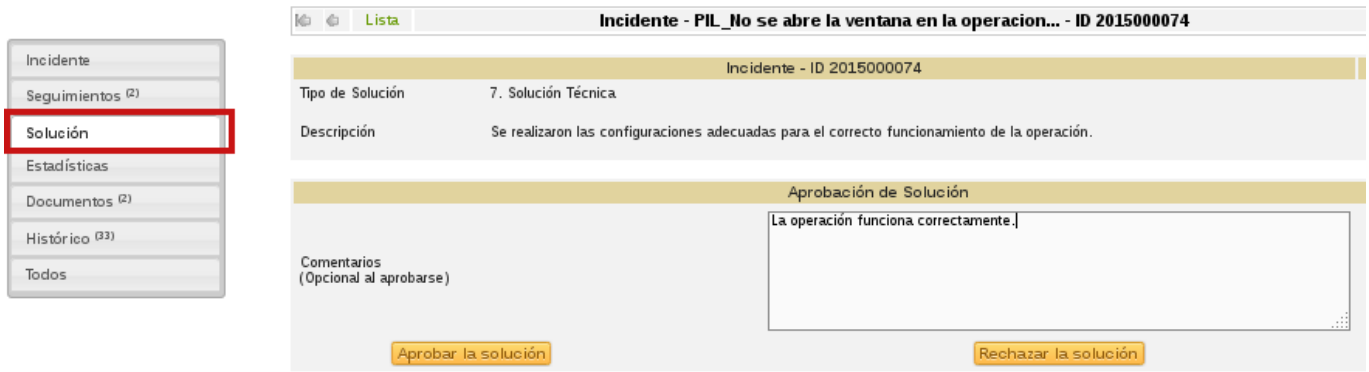


Figura 30: Solución de un requerimiento.

Desde la pantalla de la Figura 30 el usuario podrá ver en la parte superior el **tipo** y la **descripción** de la solución propuesta por el personal de soporte encargado del requerimiento. En la parte inferior de la pantalla aparecerá una sección para ingresar un comentario (obligatorio cuando se rechaza la solución) con las opciones de aprobar o rechazar la solución.

Para aprobar la solución propuesta, el usuario deberá hacer clic sobre el botón Aprobar la solución que se muestra en la Figura 30. Inmediatamente después de aceptar la solución, el sistema generará automáticamente un seguimiento donde se registrará la aceptación del usuario y el comentario que se haya ingresado.

La siguiente figura muestra la opción **Seguimientos** donde se visualiza la aprobación de la solución realizada por el usuario:

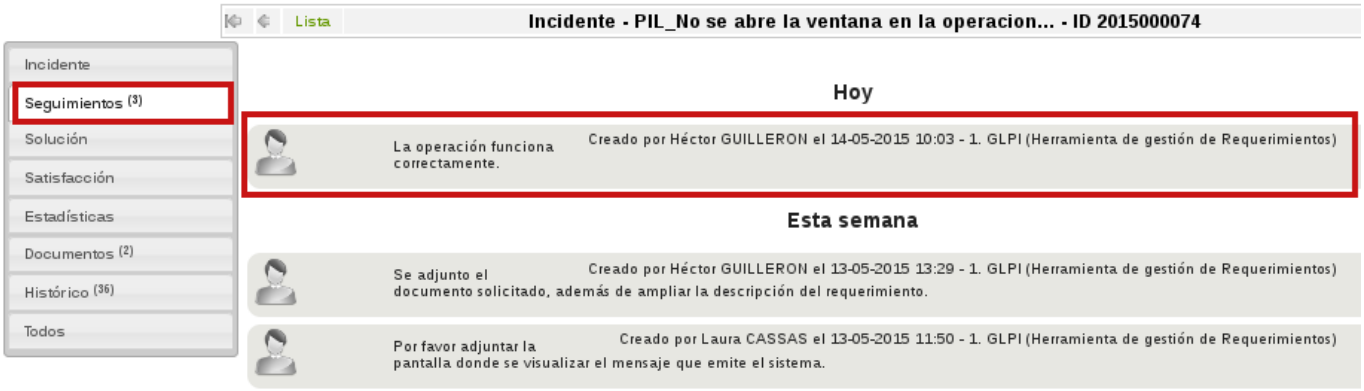


Figura 31: Solución Aprobada.

Nota: Cuando la solución es aceptada el requerimiento pasa al estado "***Cerrado***".

En caso de que la solución propuesta no solucione el problema reportado, el usuario deberá completar el campo **Comentarios**, ingresando el motivo del rechazo, y luego hacer clic sobre el botón Rechazar la solución de la pantalla de la Figura 30. Si el usuario rechaza la solución propuesta y no completa el campo **Comentarios**, el sistema emite el siguiente mensaje de error:

Figura 32: Solución Rechazada. Mensaje de error.

Inmediatamente después de rechazar la solución, el sistema genera automáticamente un seguimiento donde se registrará el rechazo y el comentario que se haya ingresado en la pantalla de la Figura 30. El seguimiento generado por el sistema se visualizará desde la opción **Seguimientos** como se muestra en la pantalla de la Figura 31.

Nota: Cuando la solución es rechazada el requerimiento pasa al estado "***En curso (asignado)***".

3.7 Encuesta de satisfacción

El sistema GLPI cuenta con una sencilla encuesta destinada a registrar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención y solución brindada por el personal de soporte para cada requerimiento reportado.

El sistema GLPI generará la encuesta inmediatamente después de aceptada la solución del requerimiento, quedando el mismo en estado ***"Cerrado"***, y notificará al usuario mediante un correo informando que tiene una encuesta para ser respondida.

Para acceder a la encuesta de un requerimiento se deba hacer clic sobre la opción **Satisfacción**, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 33: Requerimiento. Opción Satisfacción.

La forma de calificar la solución de un requerimiento será mediante la selección de hasta 5 estrellas, como se visualiza en la Figura 33. Las estrellas constituyen el nivel de satisfacción a ser asignado por el usuario según la escala de valorización que le adjudique al requerimiento solucionado. Siendo a mayor cantidad de estrellas, mayor grado de satisfacción del requerimiento.

Para responder la encuesta el usuario debe seleccionar la cantidad estrellas, agregar algún comentario (opcional) acerca de la calificación que esta realizando y luego hacer clic sobre el botón Guardar de la Figura 33 para finalizar la misma.

Nota: El usuario podrá completa la encuesta de satisfacción inmediatamente después de aprobar la solución, haciendo clic en la pestaña "**Satisfacción**", sin salir del sistema.

3.8 Preguntas Frecuentes (FAQ)

El sistema GLPI cuenta con una base de conocimiento de preguntas frecuentes (FAQ), la cual estará integrada por soluciones de los requerimientos más frecuentes y populares, como también de mejoras y de circuitos de los sistema. Las soluciones publicadas para los usuarios de los sistemas serán las *Soluciones Funcionales*.

Para acceder a las preguntas frecuentes de la base de conocimiento, el usuario debe hacer clic sobre el menú **FAQ**. Seguidamente se desplegará la pantalla que se muestra a continuación:

Figura 34: FAQ - Opción Buscar.

Como se muestra en la Figura 34, al ingresar al menú **FAQ** se despliega una pantalla con dos pestañas: Buscar y Examinar. Desde ambas pestañas, seleccionando diferentes opciones, se puede acceder a las preguntas frecuentes que desee consultar.

Pestaña Buscar:

Por defecto el sistema muestra todas las preguntas frecuentes publicadas por el equipo de soporte del área agrupándolas en los siguientes cuadros: *Asuntos más recientes*, *Últimas modificaciones* y *Asuntos más populares*. Estos cuadros son los mismos que figuran en forma vertical en la pantalla de **Inicio** (Figura 3). Por lo tanto, para acceder a las preguntas frecuentes se puede optar por cualquier de las dos modalidades.

Para consultar la información de una pregunta frecuente solo basta con hacer clic sobre aquella que desee, o previamente buscarla ingresando un texto o palabra relacionado con el tema que desee consultar. Si el campo de búsqueda está vacío, al hacer clic en el botón Buscar el sistema mostrará todas las preguntas frecuentes como se visualiza en la Figura 34.

Una vez que seleccione la pregunta frecuente se abrirá una pantalla similar a la siguiente:

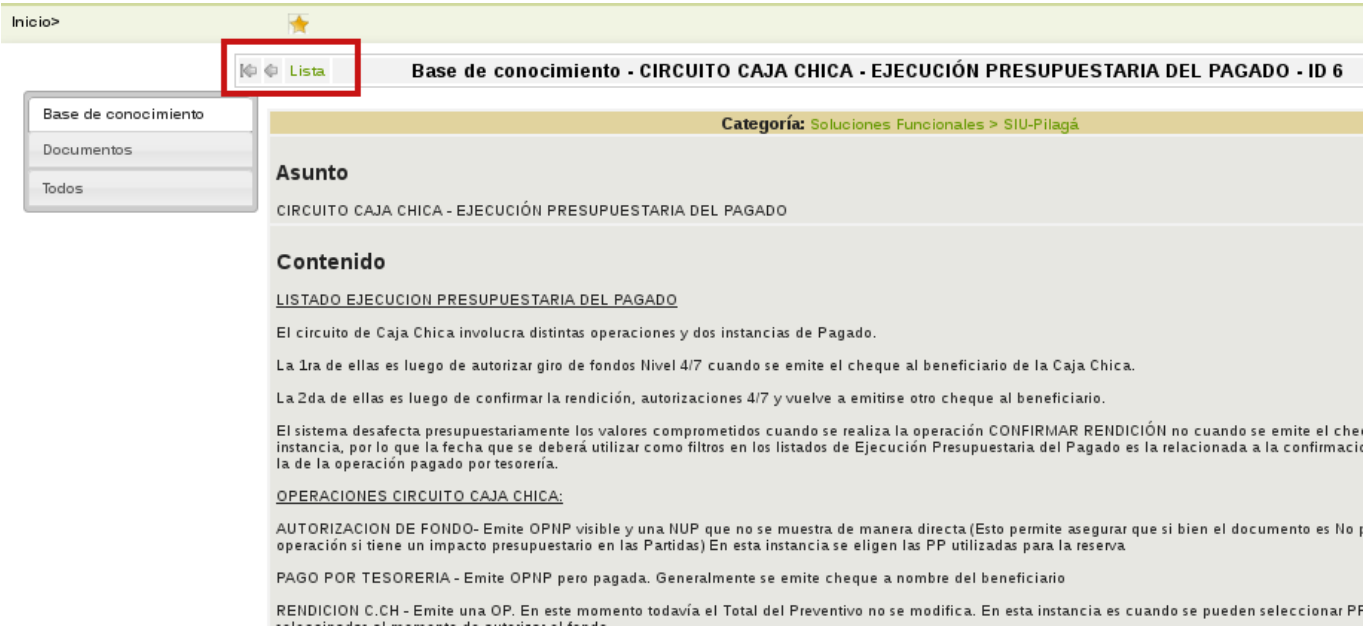


Figura 35: Pestaña Buscar. Detalle de la pregunta frecuente.

En esta pantalla se visualizarán tres opciones:

- **Base de conocimiento**: pantalla que aparece por defecto, se visualiza el detalle de la pregunta frecuente, quién la publicó, fecha de creación, fecha de última modificación y un contador de visitas.
- **Documentos**: desde esta solapa se visualizarán los documentos que estén asociados a la pregunta frecuente.
- **Todos**: muestra la información contenida en las opciones antes mencionadas.

Para volver a la pestaña **Buscar** se deberá hacer clic sobre el menú **FAQ** o hacer clic sobre el enlace ***Lista*** que se muestra marcada en la Figura 35.

Pestaña Examinar:

Para acceder a la vista de la pestaña **Examinar**, que se muestra en la Figura 34, se deberá hacer clic sobre el nombre de la pestaña. Seguidamente se mostrará la siguientes pantalla:

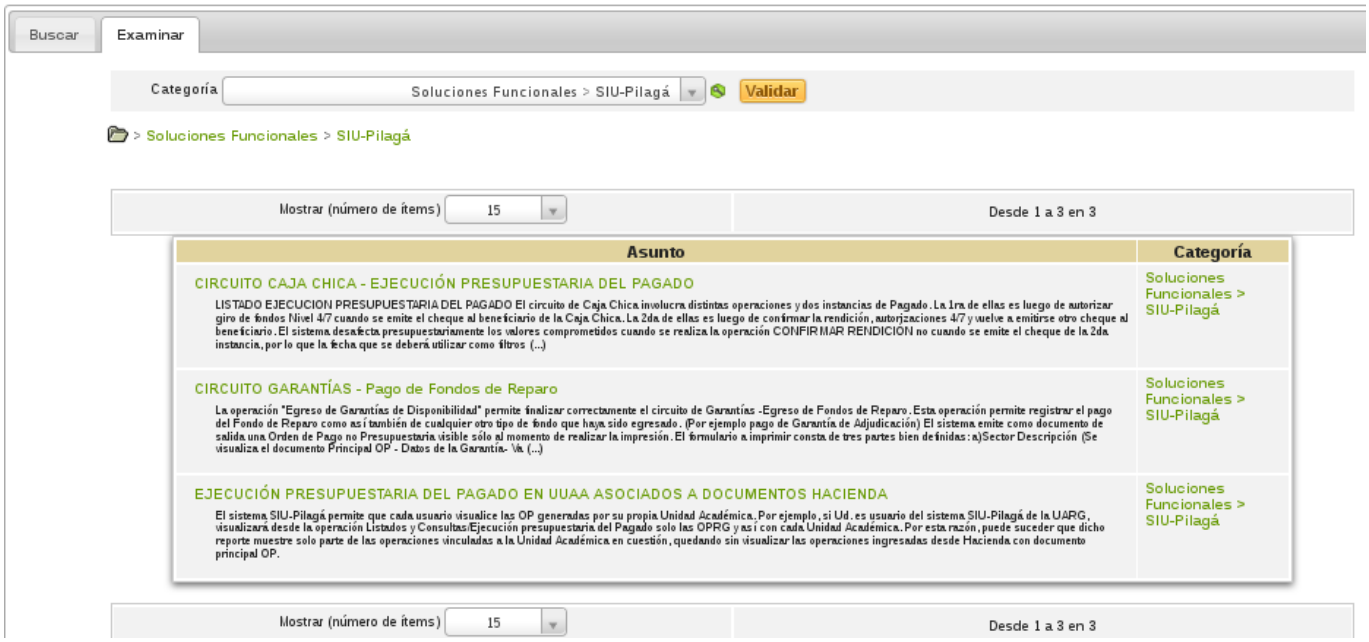


Figura 36: Pregunta frecuente – Pestaña Examinar.

Desde esta pantalla, para realizar la consulta de una pregunta frecuente deberá seleccionar una de las categorías desde la lista desplegable y luego hacer clic sobre el botón Validar. El resultado de la búsqueda se mostrará en la parte inferior de la pantalla.

Para seleccionar una pregunta frecuente se deberá hacer clic sobre el nombre de la pregunta en cuestión. A continuación se mostrará la siguiente pantalla mostrando el detalle de la pregunta seleccionada:

Figura 37: Pestaña Examinar – Detalle de la pregunta frecuente.

Para volver a la pestaña **Examinar** se deberá hacer clic sobre el menú **FAQ** o hacer clic sobre el enlace ***Categoría*** que se muestra en la Figura 37.

Anexo I: Selección y Uso de Contraseñas

1. Normas de Elección de Claves

1.1 Características que debe reunir una contraseña para que sea segura

A continuación encontrará las principales características que debe tener una contraseña para ser considerada segura:

a) Personal: cada persona que acceda a un servicio, aplicación o sistema debe tener su propia contraseña.
b) Secreta: sólo el usuario de la contraseña debe conocerla.
c) Intransferible: la contraseña no debe ser revelada a ningún tercero para su uso.
d) Modificable sólo por el titular: el cambio de contraseña, sea cual fuere el motivo, debe ser realizado por el usuario titular de la misma. Sólo en situaciones excepcionales, podría ser cambiada por el administrador, por ejemplo, cuando el usuario la hubiera olvidado o si estuviera en riesgo la seguridad de la organización, como sería en el caso de que fuera divulgada o detectada como débil luego de una auditoría.
e) Difícil de averiguar: Al momento de elegir su nueva contraseña, el usuario debe seguir ciertos lineamientos que impidan que pueda ser obtenida fácilmente. Más adelante se verán algunas sugerencias.

1.2 Recomendaciones para la elección de una contraseña fuerte

Se debe tener en cuenta los siguientes consejos:

a) No utilice palabras comunes o que se encuentren en un diccionario, ni nombres propios o de fácil deducción por terceros (nombre de mascota, nombre de equipo de fútbol favorito, etc.), ya que estas claves podrían ser conseguidas fácilmente mediante el uso de técnicas que realizan pruebas de forma automática utilizando palabras extraídas de diccionarios. Mucho menos su nombre de usuario o nombre de pila.
b) No las vincule a una característica personal, (número de teléfono o D.N.I., patente del automóvil, fecha de cumpleaños, etc.).
c) No utilice terminología técnica conocida. Por ejemplo: “admin”.
d) Combine caracteres alfabéticos en mayúscula y minúscula, números y caracteres especiales, como espacio, guión, símbolo “$”, etc.
e) Constrúyalas utilizando 8 caracteres o más.
f) Use claves distintas para máquinas y/o sistemas diferentes.
g) Use un acrónimo de algo fácil de recordar. Por ejemplo: “NorCarTren” (Norma , Carlos, Tren).
h) Añada números al acrónimo para mayor seguridad: “NorCarTren1810” (Norma, Carlos, Tren, Año de la independencia Argentina).
i) Utilice frases conocidas o nombres de películas o libros en forma concatenada. Por ejemplo: “veranodel42”.
j) Elija una palabra sin sentido, aunque pronunciable. Por ejemplo: “galpo-glio”.
k) Realice reemplazos de letras por signos o números. Por ejemplo: “3duard0palmit0”.
l) Elija una clave que no pueda olvidar, para evitar escribirla en alguna parte. Por ejemplo: “arGentina6-0aza”.
m) Utilice las primeras letras de un dicho o frase célebre. Por ejemplo: “NpmmsamT” (No por mucho madrugar se amanece más temprano). Preferentemente incluya además signos de puntuación: “Npmm,samT.”
n) Defina su propia regla de construcción sobre la base de una canción, frase, poema o texto que pueda recordar u obtener fácilmente. Por ejemplo, una regla podría ser:

- Seleccionar la frase,
- Elegir la primera letra de cada palabra
- Poner las primeras dos letras en “minúscula”, las segundas dos en “mayúsculas” y así sucesivamente, hasta tener una longitud de 8 caracteres (“mmMMmmMM”),
- Elegir un número de 2 cifras (que recordemos): si el número es impar entonces colocarlo al inicio de la clave; si por el contrario es par colocarlo al final.

2. Normas para Proteger una Clave

La protección de la contraseña recae tanto sobre el administrador del sistema como sobre el usuario. Al comprometer una cuenta se puede estar comprometiendo todo el sistema.
Recomendaciones a seguir:

- No mantener una contraseña indefinidamente. Cambiarla regularmente. Se sugiere al menos actualizarla una vez al año.
- Nunca compartir con nadie la contraseña, ni pida la clave de otros. Si se hace, cambiarla inmediatamente.
- No escribir la contraseña en ningún sitio ni la guarde en un archivo sin cifrar. Si se escribe, no debe identificarse como tal y no debe identificarse al propietario en el mismo lugar.
- No enviar la contraseña por correo electrónico o chat ni mencionarla en una conversación.
- Si por algún motivo tuvo que escribir la clave, no la deje al alcance de terceros (debajo del teclado, en un cajón del escritorio, etc.) y NUNCA pegada al monitor.
- No habilite la opción de “recordar claves/contraseñas” en los programas que utiliza.
- No dude en cambiar sus contraseñas si sospecha que alguien puede conocerlas.
- Adicionalmente, en el ámbito laboral, hágale saber al administrador de la red cualquier incidente que tenga con su cuenta.
- No utilice ni permita que le asignen una cuenta sin contraseña.
- Si se le ha otorgado una contraseña para el primer acceso a un sistema o si la ha olvidado, proceda a cambiarla en forma inmediata, aún cuando el mismo sistema no se lo requiera.
- Si debe acceder a algún servicio o a su correo electrónico en un lugar público, por ejemplo un cibercafé, considere que su clave puede haber sido espiada o comprometida, por lo que se recomienda que proceda a cambiarla ni bien le sea posible.

URL de origen: http://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar/instructivo/manual-de-usuariov0854