



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

VICERRECTORADO

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

División de Sistemas de Información y Estadística



SISTEMA DE SOLICITUD DE SERVICIOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“SOSTIC”

Manual de Usuario – Informadores

“Cuentas de Usuario”

Versión: 2.2.0

LA PAZ - BOLIVIA



Copyright © 2019

Universidad Mayor de San Andrés
Vicerrectorado

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC)
Lic. Marina Delgado Rodríguez

División de Sistema de Información y Estadística (DSIE)
Lic. Nicanor Delgado Ecos

Supervisor de Proyecto
Ing. Dayana Milenka Torrico Flores

Desarrolladora:
Lic. Gimena Naply Blanco Alconz



Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	INGRESO AL SISTEMA.....	1
3.	SELECCIÓN DEL TIPO DE REQUERIMIENTO.....	2
4.	SOLICITUD DE TICKET.....	3
5.	IMPRIMIR FORMULARIO DE REQUERIMIENTO.....	5

1. INTRODUCCIÓN

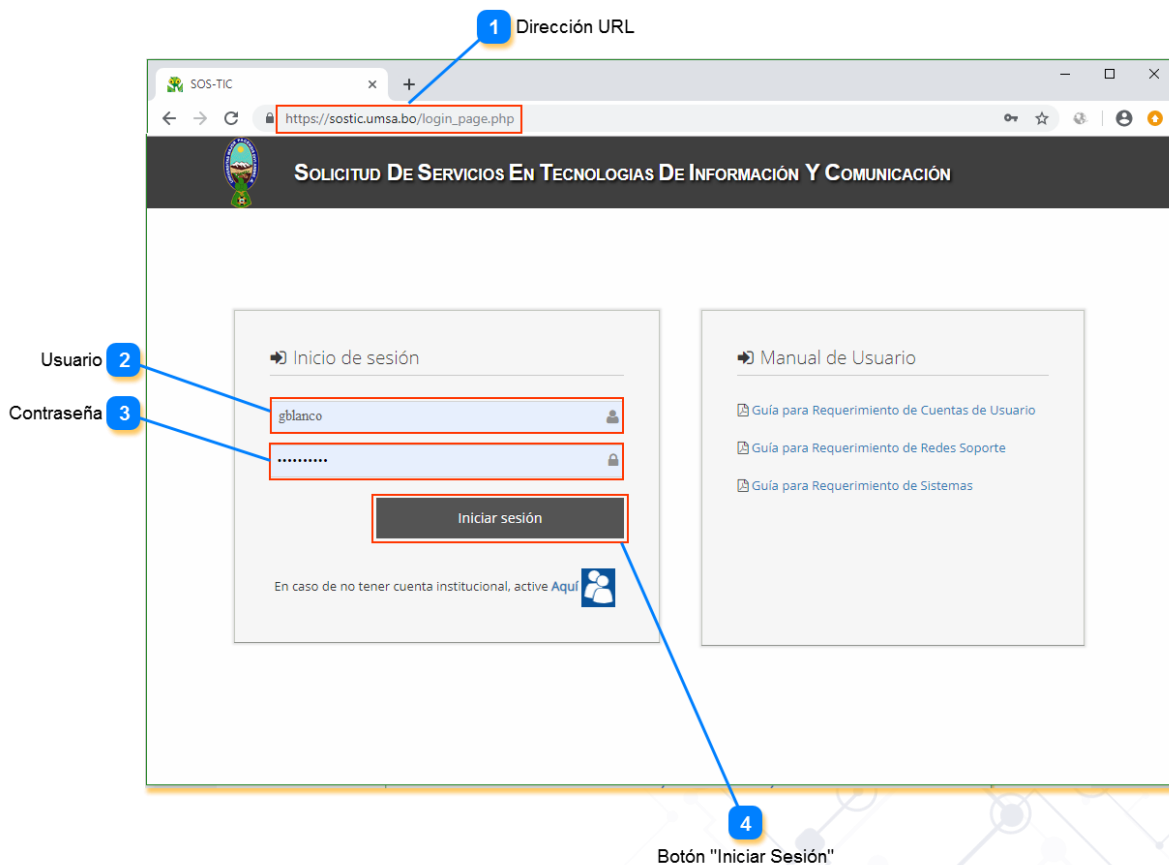
En la gestión 2018 el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación pone a disposición de la Comunidad Universitaria el “Sistema de Solicitud de Servicios en Tecnología de Información y Comunicación SOSTIC” que viene a ser un gestor de incidencias, una herramienta web que permite a gestionar de forma ordenada y eficiente las solicitudes de servicios o requerimientos de los usuarios.

Dicha herramienta permite organizar en categorías la atención de las diferentes unidades del DTIC, dando la posibilidad a las unidades académicas y administrativas de realizar de manera más directa sus requerimientos a nuestro departamento, logrando realizar el seguimiento de su atención.

2. INGRESO AL SISTEMA

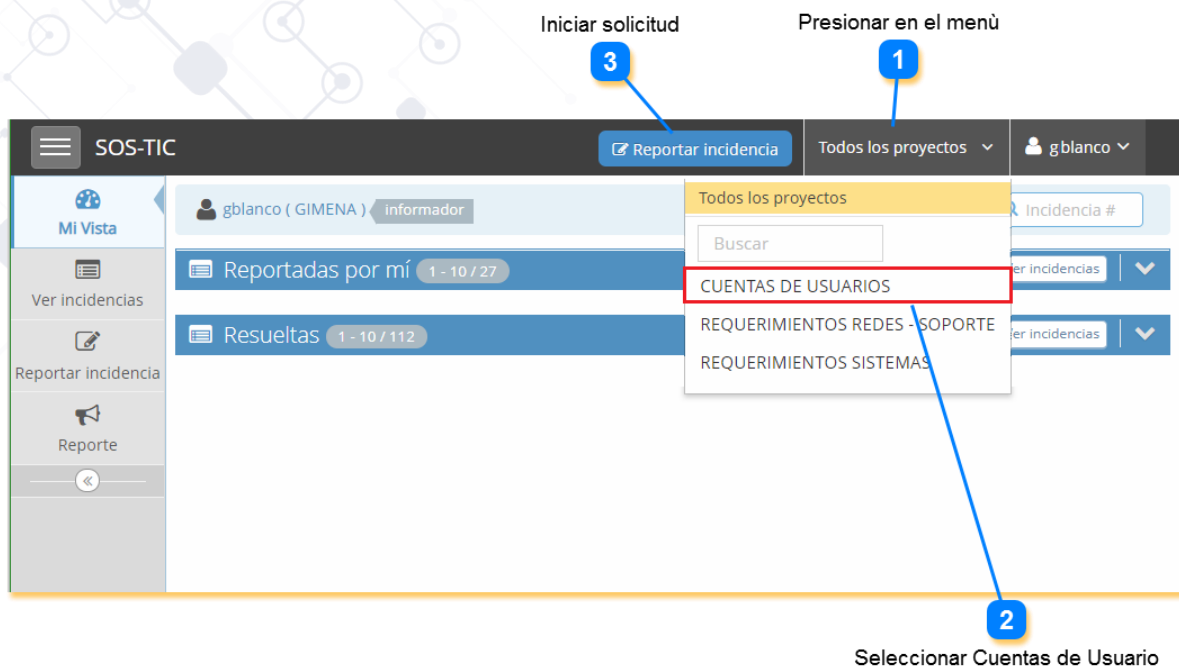
Para ingresar al sistema debe escribir la siguiente dirección URL en la barra de direcciones de su navegador.

<https://sostic.umsa.bo>



Debe ingresar el usuario y contraseña de la cuenta institucional

3. OPCIÓN DE TIPOS DE REQUERIMIENTO



1

Presionar en el menú

Todos los proyectos ▾

Debe presionar en el menú de proyectos para elegir el tipo de requerimiento.

2

Seleccionar el tipo de requerimiento

Luego de presionar en el menú de proyectos seleccionar Cuentas de Usuario.

3

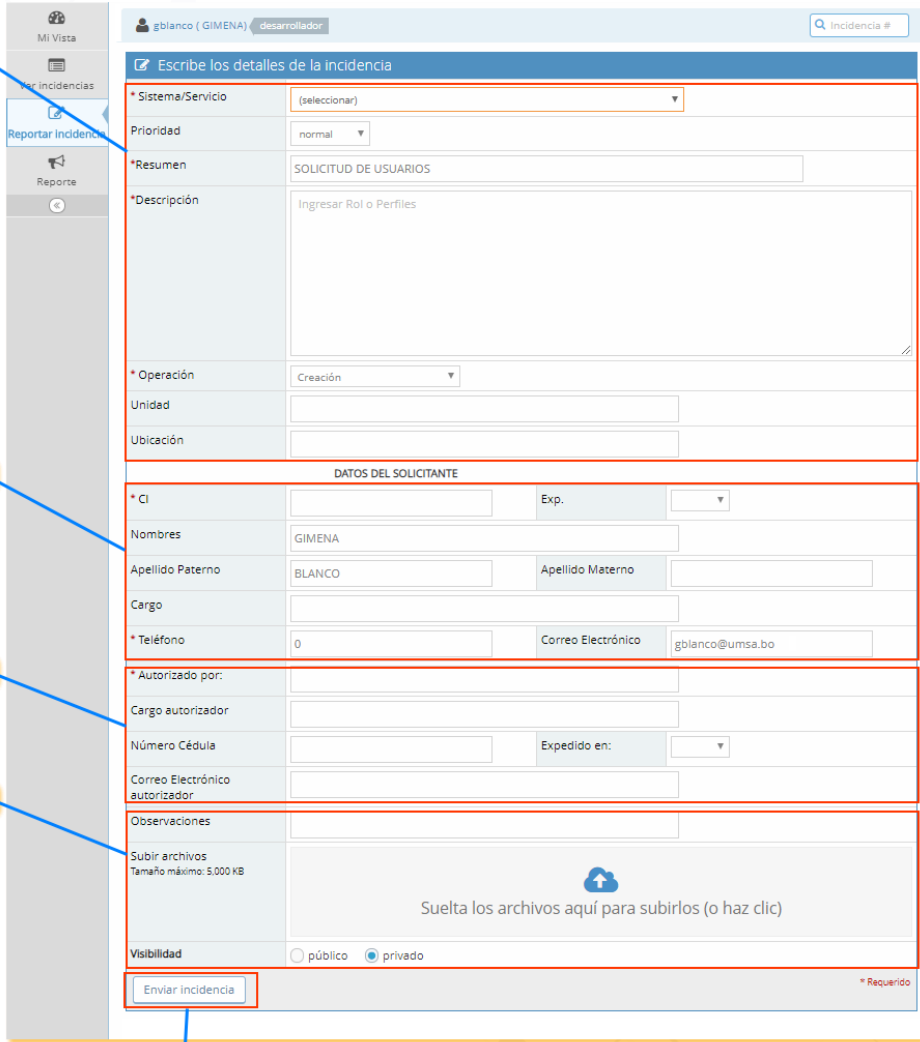
Iniciar solicitud

Reportar incidencia

Presionar para registrar el detalle del requerimiento

4. SOLICITUD DE TICKET

En el siguiente formulario se debe llenar los datos necesarios, teniendo en cuenta los campos con asterisco que deben ser llenados obligatoriamente.



The screenshot shows a web application interface for reporting an incident. On the left is a sidebar with navigation links: 'Mi Vista', 'Ver incidencias', 'Reportar incidencia', and 'Reporte'. The main area is titled 'Reportar incidencia' and contains a form with the following sections:

- Detalles de la Solicitud (1):** Includes fields for 'Sistema/Servicio' (dropdown), 'Prioridad' (dropdown), '* Resumen' (text), '* Descripción' (text), '* Operación' (dropdown), 'Unidad' (text), and 'Ubicación' (text).
- Datos del Solicitante (2):** Includes fields for '* CI', 'Exp.' (dropdown), 'Nombres', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Cargo', '* Teléfono', and 'Correo Electrónico'.
- Datos del autorizador (3):** Includes fields for '* Autorizado por', 'Cargo autorizador', 'Número Cédula', 'Expedido en' (dropdown), 'Correo Electrónico autorizador', and 'Observaciones'.
- Datos adicionales del Requerimiento (4):** Includes a file upload section with a button 'Subir archivos' and a note 'Tamaño máximo: 5,000 KB'. Below this is a 'Visibilidad' section with radio buttons for 'público' and 'privado'.
- Botón Enviar Incidencia (5):** A button at the bottom of the form.

At the bottom right of the form, there is a red asterisk and the word 'Requerido'.

1 Detalles de la Solicitud

En el detalle de la solicitud se tienen los siguientes campos a llenar:

- **Sistema/Servicio:** Del menú desplegable seleccionar el sistema para el requerimiento

- **Resumen:** Debe ingresar el resumen del requerimiento, por ejemplo: *Solicitud de alta de cuenta de usuario.*
- **Descripción:** En la descripción debe ingresar el detalle del requerimiento mencionar todos los perfiles o roles del usuario, por ejemplo: *Se solicita crear cuenta de usuario para proceder con circulación y catalogación de ítems.*
- **Operación:** Se debe seleccionar una opción del menú desplegable según corresponde. Se tienen las siguientes opciones de operación para las cuentas de usuario:

* Operación	Creación
Unidad	Creación
Ubicación	Habilitación Deshabilitación Modificación de Perfiles Modificación de Contraseña

Creación: Seleccionar esta opción si desea una cuenta nueva.

Deshabilitación: Debe solicitar deshabilitación en el caso de que el usuario se quiera dar de baja, ya por rotación de funciones o transferencia de unidad.

Modificación de perfiles: Se pueden adicionar o quitar privilegios de un usuario ya existente. Los privilegios determinan las operaciones que el usuario pueda realizar dentro de una aplicación.

Modificación de contraseña: En casos de olvido de contraseñas debe solicitar el reseteo de cuenta y/o asignación de una nueva contraseña aleatoria, en ambos casos el usuario debe cambiar a una contraseña personal una vez que ingrese al sistema.

- **Unidad:** Seleccionar la unidad de donde está solicitando el requerimiento.
- **Ubicación:** Ingresar la ubicación física del lugar de trabajo, por ejemplo: *Edificio Hoy, piso 10.*

2

Datos del Solicitante

Como ingresó con su cuenta institucional, esta sección ya tendrá sus datos, por lo que debe verificar y/o actualizarlos si es necesario: El **correo** debe ser **el institucional** y el **teléfono** del lugar de trabajo.

3

Datos del autorizador

Ingresar los datos del supervisor/jefe inmediato superior, además de firmar la autorización.

4

Datos adicionales del Requerimiento

En los campos puede registrar la observación o **subir archivos** si se requiere.

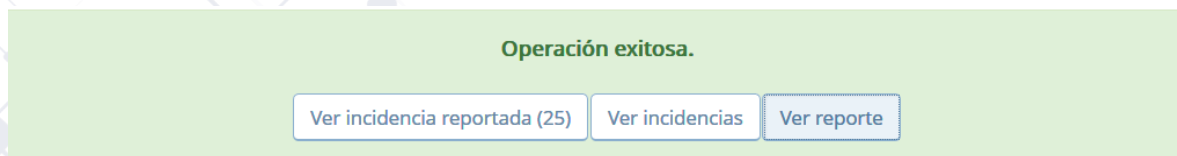
La opción de **visibilidad** no es necesario cambiarla, ya que las Solicitudes y Requerimientos se realizan internamente.

En la **observación** se pueden añadir datos como: cambio de número de teléfono o ubicación de trabajo, horarios de trabajo y otros.

5 Botón Enviar Incidencia

[Enviar incidencia](#)

Luego de llenar los campos presionar en el botón "Enviar Incidencia", seguidamente desplegará una pantalla como se puede apreciar en el siguiente gráfico el cual presenta el número de ticket para posterior seguimiento.



5. IMPRIMIR FORMULARIO DE REQUERIMIENTO



1 Seleccionar en el menú a la izquierda la opción de **“Ver Incidencias”** para ver el listado de todos sus requerimientos y su estado actual.

2 **Editar** Presionar si desea realizar correcciones.

3 **Imprimir** Presionar para proceder con la impresión del formulario de requerimiento. A continuación se presenta la impresión del formulario, en este caso: **“Solicitud de Cuentas de Usuario”**.

	UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS VICERRECTORADO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOLICITUD DE CUENTAS DE USUARIO		
	NRO TICKET:		
SISTEMA: <u>AYNI - Sistema de Correspondencia</u>			
UNIDAD ADM.: <u>Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</u>		FECHA SOLICITUD <u>2019-05-10</u>	
OPERACIÓN <u>Creación</u>			
DATOS DEL USUARIO			
Nombres: <u>GIMENA</u>			
Ap. Paterno: <u>BLANCO</u>		Ap. Materno:	
C.I.: <u>1234567 LP</u>		Cargo: <u>ASISTENTE</u>	
Teléfono: <u>2612021</u>		Correo Electrónico: <u>gblanco@umsa.bo</u>	
DETALLE (Descripción de perfiles) Se solicita crear cuenta de usuario para proceder con circulación y catalogación de ítems.			
OBSERVACIONES Por una semana se cambia de número de teléfono a 2-441903			
Autorizado por: <u>Lic. MARINA DELGADO</u>		C.I.: <u>123456 LP</u>	
Cargo: <u>JEFE DEL DTIC</u>		Correo Electrónico: <u>mmdelgado@umsa.bo</u>	
Nota.- Adjuntar fotocopia de CI para los Usuarios nuevos y el formulario debe tener el sello de la Unidad * Verificar el correo electrónico		Firma del Autorizador	
		Sello de la Unidad	

Es importante verificar que los datos estén correctamente llenados, luego deben **firmar el/la solicitante** y el/la Jefe **Inmediato superior** en los espacios correspondientes y además se requiere el **sello de la Unidad**.

En caso de tratarse de nuevos usuarios se requiere que adjunten al formulario la fotocopia de su Cédula de Identidad.