



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

Manual de Usuario – Informadores

“Requerimiento de Redes - Soporte”

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 Rodriguez

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.	OPCIÓN DE TIPO DE REQUERIMIENTO.....	2
4.	SOLICITUD DE TICKET.....	3
5.	IMPRIMIR FORMULARIO DE REQUERIMIENTO.....	5

1. INTRODUCCIÓN

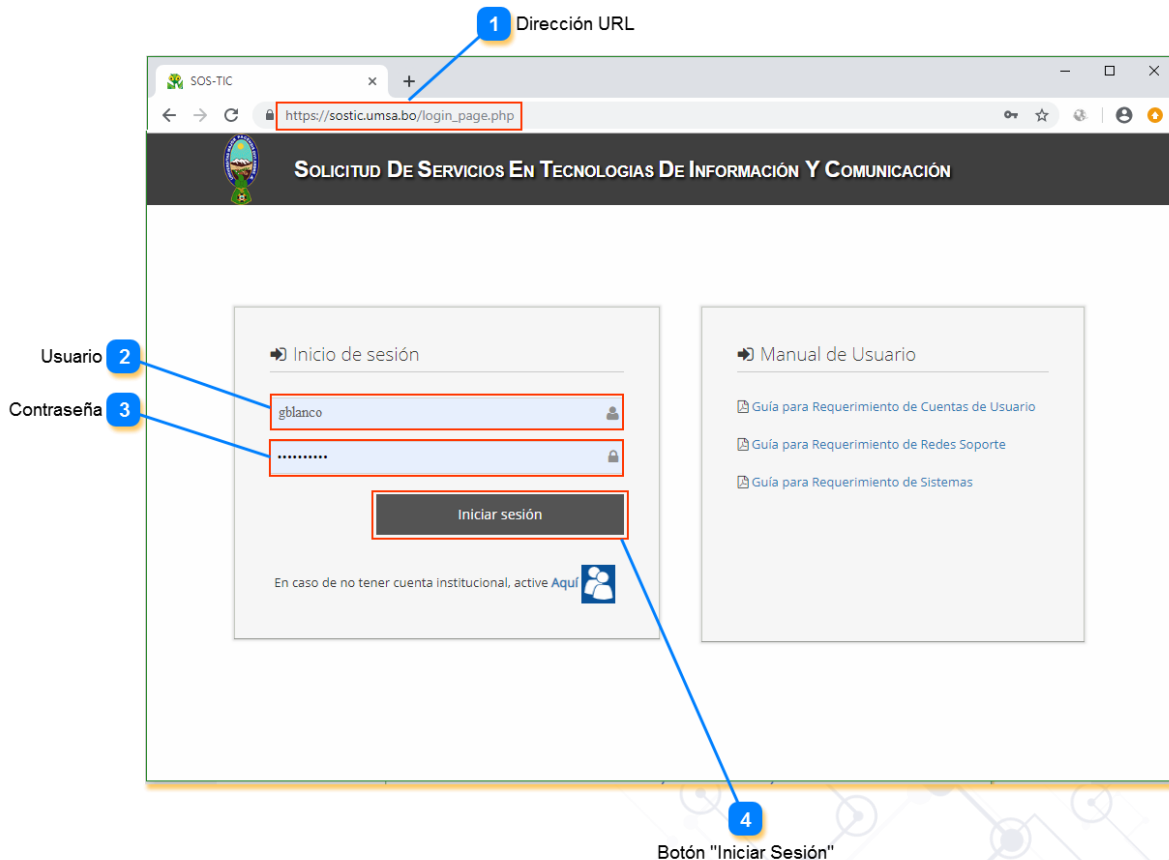
En la gestión 2018 el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación pone a disposición de la Comunidad Universitaria el “Sistema de Solicitud de Servicios en Tecnología de Información y Comunicación SOSTIC” que viene a ser un gestor de incidencias, una herramienta web que permite a gestionar 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

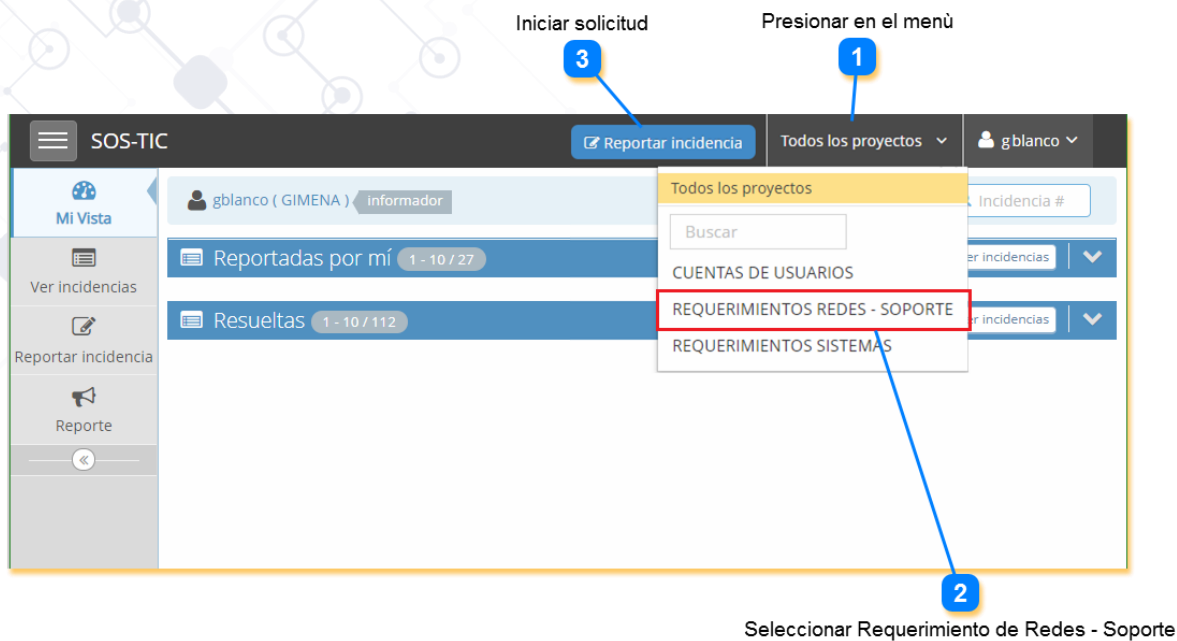
Para ingresar al sistema debe escribir la siguiente dirección URL en la barra de direcciones de su navegador.

<https://sostic.umsa.bo>



Debe ingresar el usuario y contraseña de la cuenta institucional

3. OPCIÓN DE TIPO DE REQUERIMIENTO



1 Presionar en el menú

Todos los proyectos ▼

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

2 Iniciar solicitud

Reportar incidencia

Luego de presionar en el menú de proyectos seleccionar Requerimiento de Redes - Soporte.

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 que los campos con asterisco deben ser llenados obligatoriamente.

The screenshot shows a web form titled 'Reportar Incidencia' for user 'gblanco (GIMENA)'. The form is divided into several sections:

- 1 Detalles de la Solicitud:** This section includes fields for 'Sistema/Servicio' (a dropdown menu), 'Prioridad' (a dropdown menu set to 'normal'), '* Resumen' (a text area), and '* Descripción' (a larger text area). Below these is a section for '* Operación (Redes)' with a dropdown set to 'Verificación de Conexión de Red', followed by 'Unidad' and 'Ubicación' text fields.
- 2 Datos del solicitante:** This section contains personal information fields: '* CI' (with an expiration date dropdown), 'Nombres' (filled with 'GIMENA'), 'Apellido Paterno' (filled with 'BLANCO'), 'Apellido Materno' (empty), 'Cargo' (empty), 'Correo Electrónico' (filled with 'gblanco@umsa.bo'), and '* Teléfono' (filled with '0').
- 3 Datos adicionales del requerimiento:** This section includes 'Observaciones' (empty), a file upload area labeled 'Subir archivos' with a maximum size of 5,000 KB, and a 'Visibilidad' section with radio buttons for 'público' and 'privado' (selected).
- 4 Botón Enviar Incidencia:** A red button at the bottom of the form to submit the report.

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.
- **Prioridad:** Puede seleccionar la prioridad del requerimiento, como: *ninguna, baja, normal, alta, etc.*
- **Resumen:** Debe ingresar el resumen del requerimiento. Por ejemplo: *Mantenimiento de equipos de computación, instalación de programas, configuración de impresoras, instalación de puntos de red, etc.*

- **Descripción:** En la descripción debe ingresar el detalle del requerimiento, *Ejemplo: Se requiere mantenimiento de tres equipos, el equipo está muy lento, Se solicita instalación de Office y navegadores de internet, Instalación de impresora de ticket T88V, Se solicita la verificación de conexión de red, etc..*
- **Operación:** Se debe seleccionar una opción del menú desplegable de lo contrario seleccione “Otros”.
- **Unidad:** Seleccionar la unidad de donde está solicitando el requerimiento
- **Ubicación:** Ingresar la ubicación 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 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.

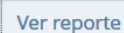
4

Botón 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.

Operación exitosa.



5. IMPRIMIR FORMULARIO DE REQUERIMIENTO



The screenshot shows the SOS-TIC web application. On the left, a sidebar menu has 'Ver Incidencias' selected, indicated by a blue circle with the number 1. The main area displays a table of incidents. At the bottom of the table, there are two buttons: 'Editar' (indicated by a blue circle with the number 2) and 'Imprimir' (indicated by a blue circle with the number 3). The table contains three rows of incident data.

	P	ID		Sistema/Servicio	Severidad	Estado	Actualizada	Resumen	Unidad		
			0003249	1	Soporte Edificio Hoy	menor		resuelta	2018-11-27	Conexión de red	DSIE
			0003126	1	Soporte Edificio Hoy	menor		resuelta	2018-11-13	Conexión de red	DSIE
			0000449	1	Soporte Edificio Hoy	menor		resuelta	2018-03-15	Conexión de Red	DSIE

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: **“Requerimiento de Redes - Soporte”**.

	UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS VICERRECTORADO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
FORMULARIO DE SOLICITUD DE REDES		NRO TICKET: 0000449
SERVICIO: <u>Soporte Edificio Hoy</u>		
UNIDAD ADM.: <u>DSIE</u>		FECHA SOLICITUD: <u>2018-03-15</u>
OPERACIÓN <u>Verificación de Conexión de Red</u>		
DETALLE No hay acceso a la red		
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>
OBSERVACIONES		
Firma del Solicitante		

Es importante verificar que los datos estén correctamente llenados, luego debe **firmar** el/la **solicitante** en el espacio correspondiente y además se requiere el **sello de la Unidad**.