



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 Sistemas”

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 TIPOS DE REQUERIMIENTO.....	2
4.	SOLICITUD DE TICKET.....	3
5.	IMPRIMIR FORMULARIO DE REQUERIMIENTO.....	5

1. INTRODUCCIÓN

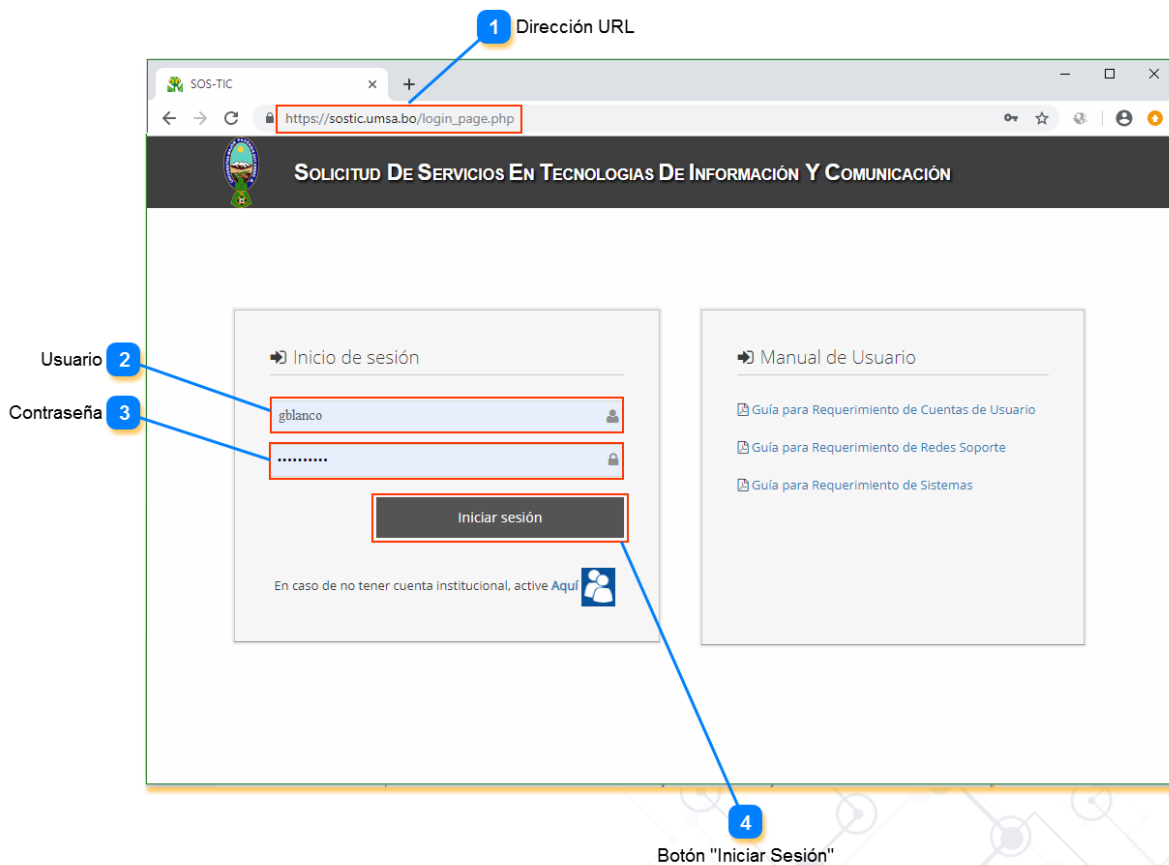
En la gestión 2018 el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación pone a disposición de la Comunidad Universitaria el “Sistema de Solicitud de Servicios en Tecnología de Información y Comunicación SOSTIC” que viene a ser un gestor de incidencias, una herramienta web que permite a gestionar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

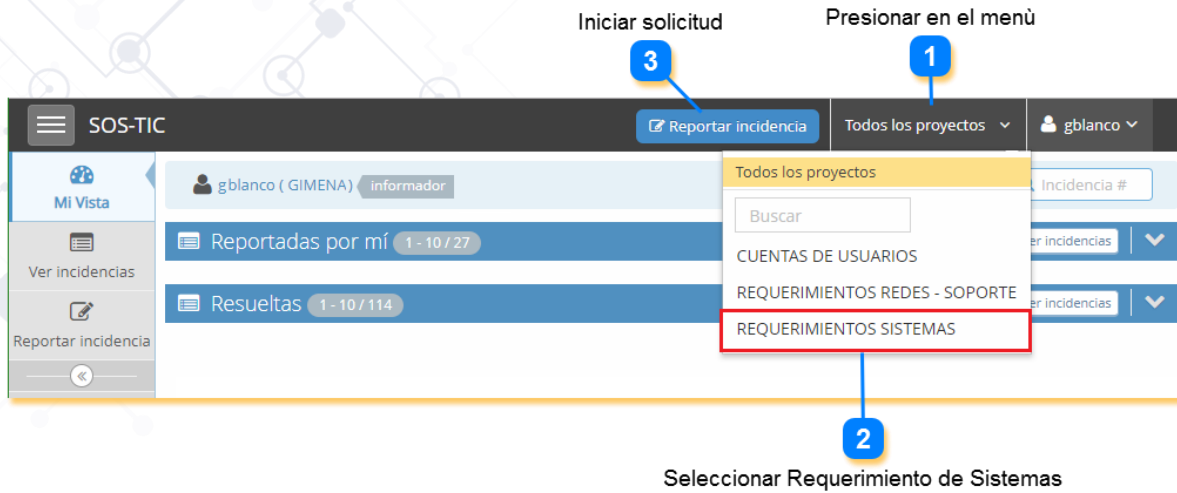
Para ingresar al sistema debe escribir la siguiente dirección URL en la barra de direcciones de su navegador.

<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

Iniciar solicitud

Reportar incidencia

Luego de presionar en el menú de proyectos seleccionar Requerimiento de Sistemas.

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 interface for reporting an incident. On the left is a sidebar with navigation links: 'Mi Vista', 'Ver incidencias', 'Reportar incidencia' (highlighted), and 'Reporte'. The main area is titled 'Escribe los detalles de la incidencia'. It contains several sections: 1. 'Detalles de la Solicitud' (indicated by callout 1) with fields for '* Sistema/Servicio' (dropdown), 'Prioridad' (dropdown), '* Resumen' (text), '* Descripción' (text), '* Tipo de Solicitud' (dropdown), 'Facultad' (dropdown), 'Unidad' (text), and 'Ubicación' (text). 2. 'Datos del Solicitante' (indicated by callout 2) with fields for '* CI' (text), 'Exp.' (dropdown), 'Nombres' (text), 'Apellido Paterno' (text), 'Apellido Materno' (text), 'Cargo' (text), 'Correo Electrónico' (text), '* Teléfono' (text), and 'Observaciones' (text). 3. 'Datos adicionales del Requerimiento' (indicated by callout 3) with a file upload section 'Subir archivos' (Tamaño máximo: 5,000 KB) and a 'Visibilidad' section with radio buttons for 'público' and 'privado'. 4. A red-bordered box at the bottom containing the 'Enviar incidencia' button (indicated by callout 4) and a '* Requerido' label.

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: *Solicitud de capacitación*

del sistema, modificación de módulos, elaboración de reportes, etc.

- **Descripción:** En la descripción debe ingresar el detalle del requerimiento, por Ejemplo: *Capacitación operativa del uso del sistema, modificación de módulos de catalogación, elaboración de reportes por número de registros y fechas de registro, etc.*
- **Tipo de solicitud:** Se debe seleccionar una opción del menú desplegable según corresponde, como: *capacitación, reportes e instalación de sistema*, de lo contrario seleccione “*Nuevo Requerimiento*”.
- **Facultad:** Elegir la Facultad de donde está solicitando el requerimiento
- **Unidad:** Seleccionar la unidad de donde está solicitando el requerimiento
- **Ubicación:** Ingresar la ubicación del lugar de trabajo

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

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.

Ver incidencia reportada (25)

Ver incidencias

Ver reporte

5. IMPRIMIR FORMULARIO DE REQUERIMIENTO

SOS-TIC [Reportar incidencia](#) REQUERIMIENTOS SISTEMAS gblanco

1 **Ver Incidencias**

Mostrando Incidencias 1 - 50 / 93

	P	ID	Sistema/Servicio	Severidad	Estado	Actualizada	Resumen	Unidad
	0004700	1	Repositorio Institucional	menor	resuelta (gblanco)	2019-06-12	SOLICITUD DE ADICIÓN DE CAMPOS A LA HOJA DE CATALOGACIÓN DE ÍTEMS (VC-10954/19)	División de Biblioteca Central
	0004652		KohaUMSA - Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas	menor	aceptada (gblanco)	2019-06-05	SOLICITUD DE SOPORTE SISTEMA KOHA	Biblioteca de Arquitectura

2 **Editar**

3 **Imprimir**

- 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 Sistemas”**.

