

# **Sistemas Académicos**

## **Procedimiento para trabajar con el área de Mesa de Ayuda del CeSPI**

Calle 50 y 115 3er piso  
La Plata - Buenos Aires - República Argentina  
Telefax: (++54221) 423 6609 al 11  
Web Site: [www.guarani.unlp.edu.ar](http://www.guarani.unlp.edu.ar)

## **Control de Cambios**

<b>Últimas Revisiones</b>		
Rev.	Fecha:	Motivo:
0	21/03/2016	Original
1	11/05/2017	Actualización de herramientas de mesa de ayuda y reasignación de proyectos.
2	15/05/2018	Actualización de servicios y anexo de asignaciones.
3	15/05/2019	Se deja de imprimir copia papel. Se revisa el documento en cuanto a formato y contenido. No hay cambios.
4	2/12/2020	Se actualiza el anexo 2 de asignaciones.

## Audiencia

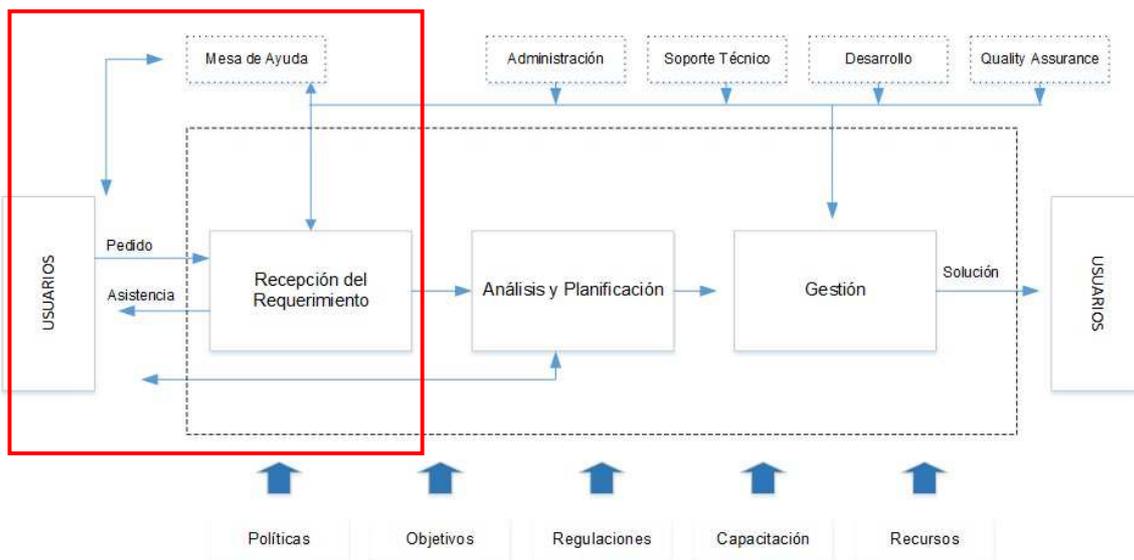
Este documento está dirigido para trabajar con la Mesa de Ayuda del CeSPI de la UNLP.

## Objetivo

El presente documento tiene por finalidad describir el procedimiento realizado para llevar a cabo la recepción de requerimientos de Sistemas Académicos por parte de la Mesa de Ayuda, a fin que la actividad sea trazable/ auditable.

## Descripción

La Mesa de Ayuda actúa como proveedor interno de Sistemas Académicos.



A continuación se especifican las necesidades a cubrir por la Mesa de Ayuda, seguimiento, control y evaluación.

### Necesidades

La Mesa de Ayuda recepciona las solicitudes que provienen de los usuarios a través del sistema de gestión de requerimientos, nota, teléfono, correo electrónico, o por cualquier otro medio.

En caso de necesitar algún dato adicional, se comunicará con algún miembro de Sistemas Académicos o con el usuario, especificándolo en el requerimiento.

Si la solicitud recibida por otros medios no se encuentra registrada en el sistema de requerimientos, se dará de alta.

Las solicitudes deberán contener los siguientes datos mínimos:

- Se debe crear en el proyecto correspondiente a la categoría de la consulta: consultar tabla anexa 1.
- Técnico: consultar tabla anexa 2. Si la solicitud hace referencia a uno previo, el técnico deberá ser el mismo.
- Observador: coordinadores y/o líder de proyecto
- Usuario solicitante
- Tipo: Solicitud, Nueva funcionalidad o Error.

### Seguimiento y Control

Por muestreo. El coordinador o responsable tomará una muestra de las solicitudes asignadas verificando en el historial del sistema de gestión de la mesa de ayuda los cambios de asignaciones, si los hubiera. Además, se realizarán reuniones de seguimiento para verificar el estado de situación y propuestas de mejora, quedando registradas en la Wiki de Actas de Reunión.

### Evaluación

Evaluamos al proveedor según los resultados de las encuestas de los usuarios finales.

## **Anexo 1**

### **Tabla de Categorías de proyectos**

#### **Categoría**

- Análisis de Datos: reportes, cubos, acceso a Pentaho.
- Aulas: solicitudes sobre el módulo de aulas.
- Libretas estudiantiles
- Mesa de ayuda
- UNLP-títulos: solicitudes referentes al sistema de títulos
- UNLP-Becas: solicitudes que ingresan por la mesa de ayuda o expresamente mencionan Becas.
- Plataforma virtual - Moodle
- Guarani 3 : nuevo sistema de gestión para postgrados y sistema de ingreso a carreras.
- Gestión: operaciones del sistema como solicitudes sobre las operaciones del sistema, interfaz Web de estudiantes, docentes y autoridades. Sistema de ingreso a carreras.
- Kimkelen: solicitudes provenientes de los colegios de la UNLP referente al sistema de alumnos y referente al ingreso de los aspirantes SIPECU.
- Kolla: encuestas
- Sistemas académicos, tickets internos del equipo, como por ejemplo, coordinación, planificación de eventos, seguimientos de pedidos de desarrollo, infraestructura, etc.

## Anexo 2

### **Tabla de Asignaciones de Técnicos en la mesa de ayuda**

Observador: Coordinador

Técnico:

- Análisis de Datos: Graciela Fernández , Alejandra Marquez, Paola Amadeo.
- Aulas: Juan Pablo Garritano, Diego Martorelli, Federico Gonzalez.
- Libretas estudiantiles: Juan Pablo Garritano, Diego Martorelli.
- Mesa de ayuda: Helena Marchetta, Tomás Marchetta y Emiliana Doyhenard.
- UNLP-Títulos: Jorge Rosso, Paola Amadeo, Juan Pablo Garritano, Diego Martorelli
- UNLP-Becas: Naimid Videla, Diego Martorelli, Paola Amadeo.
- Plataforma virtual – Moodle: Juan Pablo Garritano, Diego Martorelli, Paola Amadeo.
- Guarani 3 : Jorge Rosso, Naimid Videla, Diego Martorelli, Paola Amadeo
- Gestión: Diego Martorelli, Graciela Fernandez, Alejandra Marquez, Juan Pablo Garritano, Paola Amadeo.
- Kimkelen: Naimid Videla, Paola Amadeo, Diego Martorelli.
- Kolla: Naimid Videla, Juan Pablo Garritano.
- Consejo Superior: Juan Pablo Garritano, Federico Gonzalez.
  
- Sistemas académicos,
  - Infraestructura: Alejandro Sabolansky, Jorge Rosso. Base de datos: Jorge Rosso, Paola Amadeo, Graciela Fernandez
  - Normativo Araucano: Isable Kimura, Paola Amadeo, Graciela Fernandez, Alejandra Marquez.
  - Padrones: Alejandra Marquez, Graciela Fernandez, Paola Amadeo
  - Para el resto todo el equipo de trabajo
  
- Creación de Usuarios: Jorge Rosso (Gestión y G3), Naimid Videla y Juan Pablo Garritano (SIU Kolla), otros sistemas (Mesa de Ayuda con el acceso único).
- Pedidos de reunión, cambios de planes de estudio, nueva funcionalidad, nuevos servicios, sin catalogación clara o algún requerimiento que genere dudas: Paola Amadeo, Alejandra Márquez.