

Solicitudes de Soporte Informático mediante SIMP Gestión



- Introducción
- ¿Que tipo de solicitudes se realizan por medio de "Soporte Informático"?
- ¿Que cosas NO deben solicitarse por medio de "Soporte Informático"?
- ¿Los medios tradicionales dejarán de utilizarse?
- ¿Como ingresar a SIMP Gestión para registrar una solicitud de Soporte Técnico?
 - 1) Usuario con acceso únicamente al proyecto "Soporte Técnico"
 - 2) Usuario que ya utiliza SIMP Gestión para otros proyectos
- ¿Cómo crear una incidencia?
- ¿Cómo modificar o ampliar la información de una incidencia?
 - 1) Editar:
 - 2) Comentar:
 - 3) Adjuntar Archivos:
 - 4) Más: Adjuntar captura de pantalla
 - 5) Resolver Incidencia:
- ¿Cómo me entero de los avances de una incidencia?
 - 1) Mail:
 - 2) Desde el Panel de Control:
 - 3) Ingresando a la incidencia

Introducción

Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte técnico informático, hemos puesto a disposición de los usuarios del Ministerio Público, un nuevo canal de comunicación con las delegaciones departamentales a través de SIMP Gestión.

El proyecto "**Soporte Informático**" de SIMP Gestión, a partir de éste momento, se convierte en el principal canal de solicitud para éste tipo de requerimientos.



¿Que tipo de solicitudes se realizan por medio de "Soporte Informático"?

A través del proyecto "Soporte Informático" de SIMP Gestión, se realizarán las solicitudes habituales referidas a:

- Consultas o solicitud de asesoramiento técnico en el uso de hardware.
- Consultas o solicitud de asesoramiento en el uso de sistemas informáticos del Ministerio Público (SIMP).
- Asesoramiento en software de uso en el Ministerio Público.
- Reportes de errores de sistemas SIMP.
- Problemas de acceso a los sistemas previamente habilitados.
- Inconvenientes para accesos remotos.
- Reemplazos de tonners.
- Conexión y/o configuración de equipos del Ministerio Público.

¿Que cosas NO deben solicitarse por medio de "Soporte Informático"?

- Solicitud de equipamiento informático.
- Ampliación de puestos de red.
- Habilitación de usuarios a sistemas SIMP.
- Cambios masivos de información en sistemas SIMP.

- Solicitud de Capacitaciones programadas.
- Firma Digital.

Este tipo de solicitudes deberán manejarse mediante los procedimientos formales establecidos para cada uno de los casos (SIMP Procedimientos, Mail oficial, etc.)

¿Los medios tradicionales dejarán de utilizarse?

No, los medios de comunicación informales que utilizamos hasta el momento, como:

- **Pandion**
- **WhatsApp**
- **E-mail**
- **Llamadas telefónicas**

Pueden ser utilizados como complemento o refuerzo de la solicitud, dependiendo de la urgencia o la importancia de la situación, pero siempre será imprescindible la creación del ticket/incidencia en el proyecto "**Soporte Informático**" de SIMP Gestión, salvo situaciones de excepción, donde no fuera posible la registración de la solicitud.

¿Como ingresar a SIMP Gestión para registrar una solicitud de Soporte Técnico?

Para acceder a SIMP Gestión, deberá ingresar a jira.mpba.gov.ar por medio de su navegador web.

Accedemos al sistema ingresando el usuario (sin @mpba.gov.ar) y la contraseña del dominio.



Una vez dentro de SIMP Gestión, por defecto, nos mostrará un panel de control que dependerá si el usuario utiliza otros proyectos de SIMP Gestión, o solamente accede al proyecto de Soporte Técnico. A continuación, se describen ambos casos:

1) Usuario con acceso únicamente al proyecto "Soporte Técnico"

Se mostrará en su escritorio, un panel de control donde podrá visualizar:

System Dashboard

Resultado del Filtro: Reportadas por mí PENDIENTES				
Clave	Resumen	Responsable	Actualizada	Estado
SPT-52	1231	Ulises Rigone	14/abr/20	ABIERTO

1-1 de 1

Resultado del Filtro: Reportadas por mí RESUELTAS

No se han encontrado issues coincidentes.

Actividad en mis PENDIENTES

martes


pruebaNano creó SPT-52 - 1231
 2313
Hace 2 días [Comentario](#)

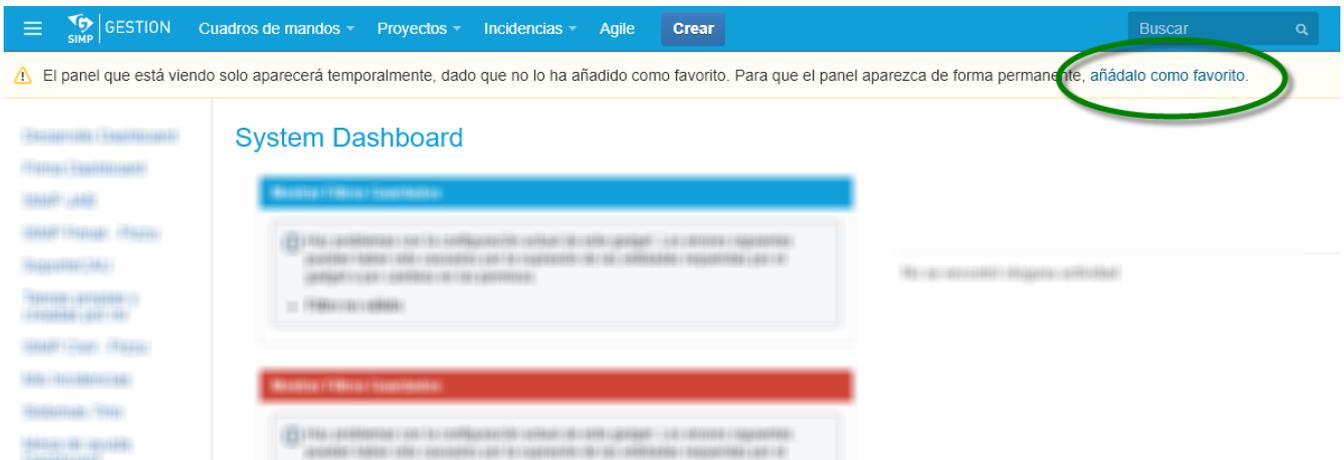
Referencias:

- Reportadas por mí, pendientes de resolución
- Reportadas por mí, resueltas
- Mi última actividad
- Cuadro de texto para buscar por descripción o número de ticket

2) Usuario que ya utiliza SIMP Gestión para otros proyectos

Seguramente, tendrá otro panel de control preestablecido, correspondiente a sus proyectos.

Recomendamos, en este caso, acceder al Link System Dashboard. Abrirá la siguiente pantalla. Hacer clic en "añádalo como favorito".



El panel que está viendo solo aparecerá temporalmente, dado que no lo ha añadido como favorito. Para que el panel aparezca de forma permanente, [añádalo como favorito](#).

Una vez añadido como favorito, aparecerá a la izquierda de la pantalla para seleccionarlo cuando quiera.

Igualmente, independientemente del panel de control que se muestre en su escritorio, puede realizar las búsquedas que dese desde "buscar"

¿Cómo crear una incidencia?

Hacer clic en el menú superior, sobre la opción "Crear":



Se abrirá la siguiente ventana:

Crear incidencia Configurar Campos ▾

Proyecto* 1

Tipo de Incidencia* 2

Algunos tipos de Incidencia no están disponibles debido a alguna Incompatibilidad en la configuración de campos o a asociaciones con flujos de trabajo.

Resumen* 3

Descripción 4

¿Involucra alguno de los siguientes sistemas? 5

Teléfono de contacto 6

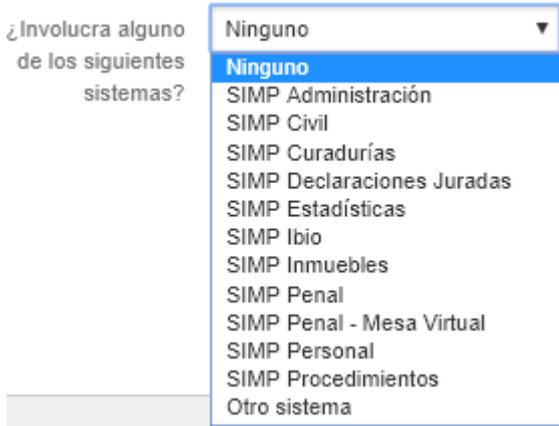
Adjunto

Drop files here to attach them
or

 7

Crear otra

- 1) **Proyecto:** si el usuario se encuentra habilitado en otros proyectos de SIMP Gestión, deberá seleccionar "Soporte Técnico".
- 2) **Tipo de Incidencia:** este proyecto, solo permite "Mesa de Ayuda".
- 3) **Resumen:** indicar un título representativo, que a primera vista, se pueda identificar de que se trata la solicitud.
- 4) **Descripción:** en caso de ser necesario, ampliar el detalle del requerimiento.
- 5) **¿Involucra alguno de los siguientes sistemas? [Opcional]:** En caso de que el reporte se relacione con algún sistema específico, podrá seleccionarlo de la lista desplegable



6) **Teléfono de Contacto [Opcional]:** podrá indicar un teléfono para que personal de informática se comunique con el informador, en caso de ser necesario.

7) **Adjunto [Opcional]:** el sistema brinda la posibilidad de adjuntar un archivo de cualquier tipo. Esto puede ser de mucha ayuda para una mejor comunicación con el receptor de la incidencia. Por ejemplo, se puede capturar una foto de la pantalla indicando de manera gráfica y objetiva lo que el informador necesita expresar.

Posteriormente, presionar el botón "Crear".

Una vez creada, podrá verla en su panel de control, saber quien es el responsable, e ingresar para verificar o modificar la información, u observar el avance y los comentarios realizados en la incidencia.

System Dashboard

Herramientas

Resultado del Filtro: Reportadas por mí PENDIENTES				
Clave	Resumen	Responsable	Actualizada	Estado
SPT-53	Error en SIMP Penal al recibir Notificación del portal	Ulises Rigone	17/abr/20	ABIERTO

1-1 de 1

Resultado del Filtro: Reportadas por mí RESUELTAS

No se han encontrado issues coincidentes.

Actividad en mis PENDIENTES

Hoy

pruebaJorge creó SPT-53 - Error en SIMP Penal al recibir Notificación del portal

Al querer recibir una notificación proveniente del Portal de SCBA, el SIMP emite el siguiente error: "Error http://....."

Hace 1 minuto [Comentario](#)

¿Cómo modificar o ampliar la información de una incidencia?

En el ejemplo, si hacemos clic sobre la incidencia SPT-53, abrirá la siguiente ventana:

1) Editar:

Habilita la edición del resumen y el detalle. También se puede editar haciendo clic sobre dichos campos.

2) Comentar:

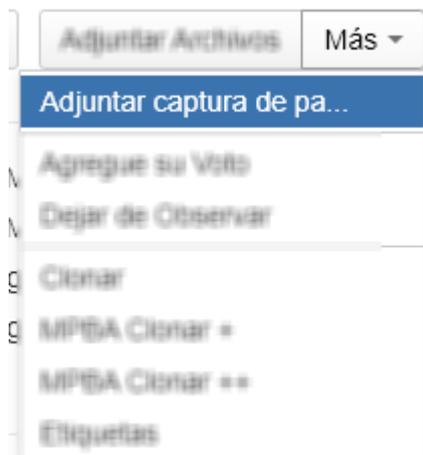
Permite ingresar un comentario sobre la incidencia. Es posible también, hacerlo presionando el botón "Comentar" de la parte inferior de la pantalla.

3) Adjuntar Archivos:

Permite adjuntar archivos de cualquier tipo.

4) Más: Adjuntar captura de pantalla

Entre las acciones que propone el botón más, se destaca "Adjuntar captura de pantalla".



Al presionar la opción indicada, se abrirá la siguiente ventana:

Adjuntar captura de pantalla

Take a screenshot:

Paste the image: +

Su imagen se pegará aquí

Nombre de archivo *

Un nombre de archivo que se ha de usar como nombre de la imagen adjunta

Esto permite, en caso de ser necesario, capturar la pantalla de error de la computadora, y pegarla en la incidencia.

Para ello, es necesario tener activa la ventana que contiene lo que se desea mostrar y presionar la tecla Print Screen (Prt Scn ó Imp Pnt). Posteriormente, sobre la ventana de SIMP Gestión (imagen anterior), presionar las teclas Ctrl + v.

Recomendamos siempre capturar la pantalla completa, es decir, por ejemplo: ante un error de SIMP, "sacar una foto" de la pantalla donde se vean las ventanas de SIMP previamente abiertas, el nombre de usuario, la hora de la PC, etc.

5) Resolver Incidencia:

Generalmente, la resolución de la incidencia estará a cargo del informático responsable, aunque, en determinadas circunstancias, puede ser resuelta por el creador.

Un ejemplo puede ser un error temporal, debido a problemas del proveedor de Internet. Al normalizarse la situación, el informador podría poner cómo resuelta la incidencia.

Al presionar "Resolver", se abrirá la siguiente ventana:

Resolver Incidencia

i Resolviendo una incidencia se indica que los desarrolladores han resuelto la incidencia y la dan por concluida.

Resolución*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Arreglado </div>	?	
Adjunto	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Arreglado No Arreglado Duplicado Incompleto No se pudo reproducir Listo </div>		ionado 10,00 MB. Por favor comprima los ficheros que ocupen más de
Comentario			

Visible por todos los usuarios

Resolver
Cancelar

Es necesario seleccionar el tipo de resolución, y detallar un comentario. En el ejemplo: "se solucionó al normalizarse la conexión a internet".

¿Cómo me entero de los avances de una incidencia?

Cada modificación que se realice sobre una incidencia reportada por mí, conllevará las siguientes acciones:

1) Mail:

SIMP Gestión envía mail al informador sobre los cambios, comentarios o resolución de la incidencia.

Luciano Mauricio Pascual se resolvió como Arreglado

se resuelve, se informo inf. solicitada

Soporte Junín / SPT -6018

JUNÍN - Mantenimiento Operativo de sistemas (SPT) - Laboratorio

Cambio hecho por: Luciano Mauricio Pascual

Resolución: Arreglado

Estado: Abierto Resuelto

🗨️ Añadir comentario

2) Desde el Panel de Control:

En caso de resolverse, dejará de estar en pendientes y pasará a la grilla de "Resueltas". Además, se mostrarán las actividades recientes de mis incidencias en la parte derecha de la pantalla.

System Dashboard

Herramientas

The screenshot shows the 'System Dashboard' with two main sections. On the left, there are two filter results: 'Reportadas por mí PENDIENTES' (no results) and 'Reportadas por mí RESUELTAS' (one result). The 'RESUELTAS' filter is circled in green. The result table has columns for 'Clave', 'Resumen', 'Resueltos', and 'Estado'. The entry for 'SPT-53' has the state 'RESUELTO'. On the right, the 'Flujo de Actividad' section shows 'Actividad en mis PENDIENTES' and a recent activity where 'SPT-53' was resolved, also circled in green.

Clave	Resumen	Resueltos	Estado
SPT-53	Error en SIMP Penal al recibir Notificación del portal	17/abr/20	RESUELTO

3) Ingresando a la incidencia

Podemos acceder a la incidencia desde el panel de control haciendo clic en la incidencia, o poniendo descripción o el código (en el ejemplo SPT-53) en el cuadro de texto buscar.

The screenshot shows the details of an incident titled 'Error en SIMP Penal al recibir Notificación del portal'. The breadcrumb is 'Soporte Informático / SPT-53'. Below the title are several action buttons: 'Editar', 'Comentar', 'Adjuntar Archivos', 'Más', 'Cerrar Incidencia', and 'Reabrir Incidencia'. The 'Reabrir Incidencia' button is circled in green. Below the buttons is a 'Detalles' section with the following information:

Tipo:	Mesa de ayuda	Estado:	RESUELTO (Ver Flujo de Trabajo)
Prioridad:	Mayor	Resolución:	Arreglado
Componente(s):	Ninguno	Nivel de Seguridad:	privado (privado)
Etiquetas:	Ninguno		

Dentro de la incidencia, se observarán los comentarios, cambio y el estado de la misma.

En caso de encontrarse en estado "Resuelto", pero el usuario informador considera que el problema continúa, podrá "Reabrir incidencia", indicando los motivos correspondientes.