

Documentación funcional del sistema FAQS

Contenido

Introducción:.....	2
Funcionalidad del sistema (exclusivo para el administrador/a):	2
Etapa 1 – Carga de perfiles, categorías, información y destinos:	3
Etapa 2 – Asociación de información cargada al sistema:.....	10
Etapa 3 – Visualización:	12

Introducción:

A continuación, se detallará el funcionamiento del sistema de ayudas **FAQS** el cual está desarrollado para proporcionarles a los usuarios finales, tanto internos de la universidad como externos, a responder preguntas de manera rápida y eficaz.

Lo primero a tener en cuenta es que aquel o aquella persona dedicada a la carga de información en el sistema, deberá ingresar mediante este link [“https://intranet.unraf.edu.ar/FAQS/login”](https://intranet.unraf.edu.ar/FAQS/login), además tener correo institucional para poder realizarlo y comunicarse con soporte@unraf.edu.ar, una vez ingresó, para que le conceda los roles correspondientes.

Funcionalidad del sistema (exclusivo para el administrador/a):

FAQS cuenta con 3 etapas para administrarlo correctamente.

- Etapa 1: Carga de perfiles, categorías, información y destinos (luego se detallará que es cada opción).

- Etapa 2: Asociación de lo recientemente cargado.
- Etapa 3: Visualización.

Antes de explicar cada etapa, una aclaración es que no es necesario respetar el orden de las etapas, se pueden/deben realizar en simultáneo.

[Etapa 1 – Carga de perfiles, categorías, información y destinos:](#)

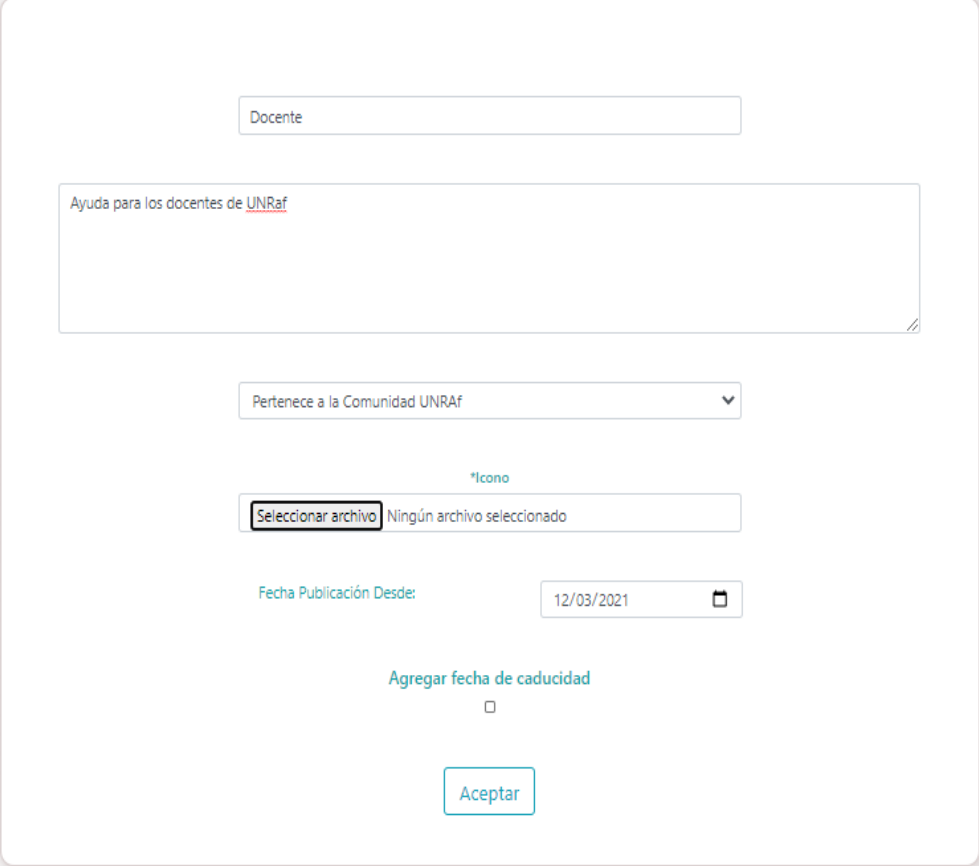
En primer lugar, es importante aclarar qué son las opciones del subtítulo de arriba:

- Perfiles: Es tal como dice la palabra, es el perfil que nos representa tanto dentro como fuera de la institución, por ejemplo, si soy **NO DOCENTE UNIVERSITARIO** o **QUIERO SER DOCENTE UNIVERSITARIO**, son dos ejemplos de perfiles.
- Categorías Principales: Son las consultas adecuadas para cada perfil, por ejemplo, un **DOCENTE** tendrá consultas diferentes a un **ESTUDIANTE**, ya que el docente poseerá categorías como “email institucional” que al estudiante no le corresponden.
- Categorías Secundarias: En términos sencillos son las sub-consultas de las categorías principales o el desglosamiento de las mencionadas, siguiendo el ejemplo anterior del “email institucional”, una categoría secundaria o sub-categoría podría ser “**NO RECUERDO MI USUARIO**”, “**NO RECUERDO MI CONTRASEÑA**”, “**SOLICITAR EMAIL INSTITUCIONAL**”.
- Información: Esta es la sección probablemente más larga de completar, porque es donde detallamos punto a punto la categoría secundaria seleccionada, siguiendo una categoría del ejemplo anterior como puede ser “No recuerdo mi contraseña”, nuestro deber es explicar, de la manera más completa y clara posible, cómo resolver la consulta.
- Destinos: Los destinos son aquellos que recibirán las consultas que los usuarios envíen mediante los “formularios de contacto”. En esta sección debemos cargar los emails que responderán dichas consultas, por ejemplo, soporte@unraf.edu.ar.

Ya comprendido lo anterior, comenzaremos con la carga de datos al sistema.

1. Si observamos desde donde estamos parados ahora en el sistema, una vez logueados y haberse contactado con soporte para obtener el permiso correspondiente, veremos una barra de navegación en la parte superior. Allí vamos a la opción “**Perfil/Alta**”.

2. Nos vamos a encontrar con el siguiente formulario, por defecto estará vacío, yo lo complete a modo de ejemplo:



The screenshot shows a web form with the following fields and elements:

- A text input field labeled "Docente" with the value "Docente".
- A large text area labeled "Ayuda para los docentes de UNRaf" with a small icon in the bottom right corner.
- A dropdown menu labeled "Pertenece a la Comunidad UNRaf" with a downward arrow.
- A label "*Icono" above a file selection field. The field has a button labeled "Seleccionar archivo" and a text input showing "Ningún archivo seleccionado".
- A label "Fecha Publicación Desde:" followed by a date input field showing "12/03/2021" and a calendar icon.
- A label "Agregar fecha de caducidad" followed by a checkbox.
- A blue button labeled "Aceptar".

3. Los campos a completar tratan de lo siguiente:
- Descripción corta: Es el nombre con el que lo vamos a reconocer.
 - Descripción larga: Es una descripción que amplía información sobre el nombre del perfil.
 - El siguiente campo es un “choice” con dos opciones, depende cual se elija posicionará este perfil en la tabla de la izquierda o la derecha en nuestro inicio.



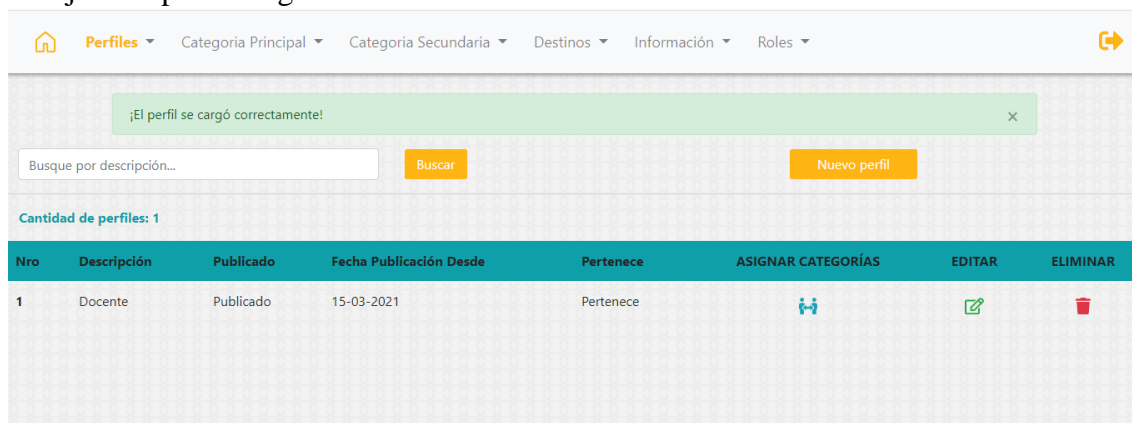
The screenshot shows a choice interface titled "Sistema de Ayuda" with a star icon. Below the title are two buttons:

- A teal button labeled "Pertenezco a la comunidad de UNRAf y necesito ayuda como".
- A teal button labeled "No pertenezco a la comunidad de UNRAf y tengo interés en".

- Icono: No es obligatorio, y en el caso de elegir uno, debe ser de formato “ico” o “png” y de tamaño “30x30”.
- FechaDesde: Es la fecha en la que queremos que se muestre este perfil en el inicio, por defecto se pone la fecha de hoy, pero en caso de querer que

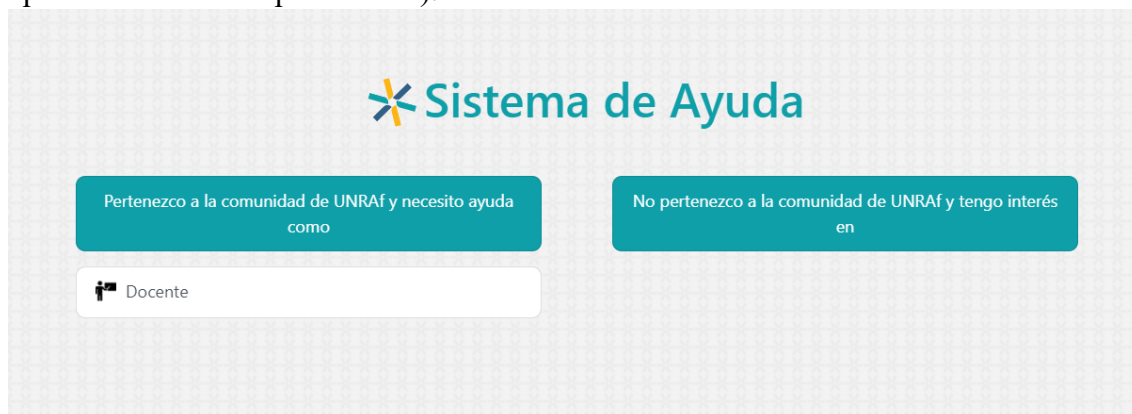
se publique por ejemplo la semana siguiente, colocar la fecha correspondiente.

- f. FechaHasta: Cumple una función similar que la FechaDesde, pero ahora es para quitar del inicio el perfil sin la necesidad de eliminarlo. No es obligatorio y podemos acceder a él clickeando el cuadrado debajo de “Agregar fecha de caducidad”.
4. Terminado de completar todos los campos, damos click en “**Aceptar**”, y veremos reflejado el perfil cargado en una tabla.



Nro	Descripción	Publicado	Fecha Publicación Desde	Pertenece	ASIGNAR CATEGORÍAS	EDITAR	ELIMINAR
1	Docente	Publicado	15-03-2021	Pertenece			

5. La tabla ofrece una pequeña información del perfil y además la opción de modificar y eliminar. Asignar categorías se explicará más adelante.
6. Apretamos el botón de “**Home**” o el icono de una “casita” y veremos reflejado el perfil creado en el inicio (siempre y cuando hayamos dejado la fecha de “publicación desde” por defecto).



Sistema de Ayuda

Pertenezco a la comunidad de UNRAf y necesito ayuda como

No pertenezco a la comunidad de UNRAf y tengo interés en

Docente

7. El siguiente paso es crear la/s categorías principales que tendrá este perfil, en la barra de navegación superior vamos a la sección “**CategoríaPrincipal/Alta**”.
8. Nos encontraremos con otro formulario para completar muy similar al de los perfiles, allí completaremos con los datos correspondientes y aceptamos.

Alta Categorías PP

Soluciones a dudas y consultas acerca del email institucional

*Icono

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

Fecha Publicación Desde:

Agregar fecha de caducidad

☐

¡La categoría se ha registrado exitosamente!

Por favor recuerde asociar esta categoría a un email

Cantidad de categorías PP: 2

Nro	Nombre	Email Asociado	Publicado	Fecha Publicación Desde	EDITAR	ELIMINAR
1	Mail Institucional	✉ Asignar email	Publicado	15-03-2021	✎	🗑

9. Como vemos la categoría se creó correctamente, pero tenemos un cartel de alerta que es muy importante, en la tabla podemos observar que en la columna “[Email Asociado](#)” hay un botón para clickear, si bien es de suma importancia por ahora lo podemos evitar.
10. Crearemos dos categorías más (o la cantidad que desee).
11. El siguiente paso es crear las categorías secundarias o sub categorías, en la barra de navegación vamos a “[CategoríaSecundaria/Alta](#)”.
Acá el formulario tiene una variación respecto a los anteriores, pero es mínima.

Alta Categorías Secundarias

Asociar a Categoría PP...

Fecha Publicación Desde:

Agregar fecha de caducidad
☐

Como podemos ver el primer ítem a completar es un “choice”, allí veremos reflejadas las categorías principales que hemos creado previamente, en mi caso son 3. Justo debajo escribimos el nombre por el cual identificaremos a esa categoría y abajo una descripción larga (como veníamos haciendo con las anteriores). También podemos observar que ya no hay necesidad de agregar iconos.

12. Un consejo es no crear nombres generales como en el ejemplo de abajo que hice “recupero de contraseña”, debemos aclarar a que categoría principal corresponde, lo correcto sería escribirlo de esta manera, “recupero de contraseña de email institucional”.
13. Crearemos 2 categorías secundarias por categoría principal para realizar un ejemplo completo.

Perfiles

Categoría Principal

Categoría Secundaria

Destinos

Información

Roles

Busque por nombre...

Buscar

Nueva categoría

Cantidad de categorías secundarias: 6

Nro	Nombre	Categoría PP Asociada	Publicado	Fecha Publicación Desde	EDITAR	ELIMINAR
1	Como unirme a una sesión de Zoom	Zoom	Publicado	15-03-2021	<div></div>	<div></div>
2	Crear sesión de Zoom	Zoom	Publicado	15-03-2021	<div></div>	<div></div>
3	No recuerdo mi contraseña de Campus	Campus Virtual	Publicado	15-03-2021	<div></div>	<div></div>
4	No recuerdo mi usuario de Campus	Campus Virtual	Publicado	15-03-2021	<div></div>	<div></div>
5	Recupero de contraseña	Mail Institucional	Publicado	15-03-2021	<div></div>	<div></div>
6	Recupero de usuario	Mail Institucional	Publicado	15-03-2021	<div></div>	<div></div>

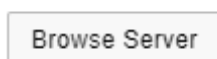
Nos debería quedar mas o menos así. Como se observa en la imagen, la tabla nos brinda de manera rápida información.

14. El siguiente paso es el más “largo” porque es donde cargaremos la información completa de cómo solucionar la duda/error dependiendo la categoría secundaria elegida.
15. En la barra de navegación nos dirigimos a “[Información/Alta](#)”. Este formulario cuenta con 3 campos:
 - a. Descripción corta: Es el nombre que le daremos a esta información.
 - b. Categoría secundaria asociada: Acá elegimos a que categoría estamos haciendo referencia con esta información.
 - c. Explicación: es el campo más largo porque es donde (dentro de ese editor de texto) desarrollamos la información con todo lo que considere necesario, enlaces, imágenes, etc.
16. Antes de cargar informaciones voy a explicar el funcionamiento de carga de imágenes en el editor de texto que tenemos.

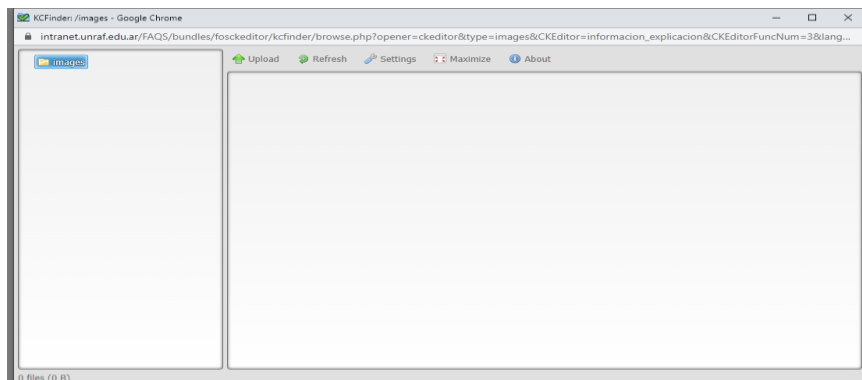
- a. Buscaremos el icono de imágenes en el editor y le damos click.



- b. En el recuadro que nos aparece apenas clickeamos, damos click en el botón “[Browse Server](#)”.



- c. Se nos abrirá una nueva ventana.

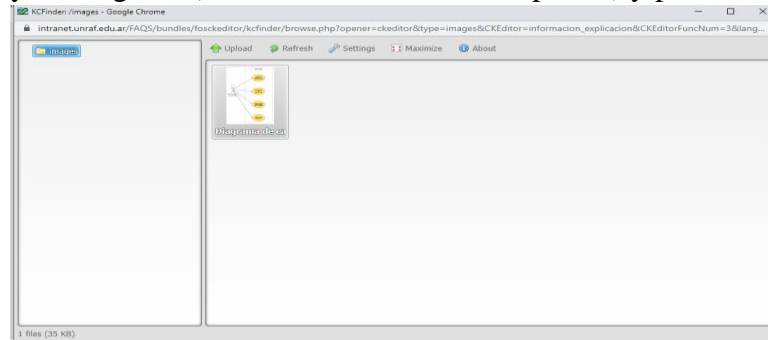


- d. Damos click en el botón “[Upload](#)” para cargar las imágenes que deseemos de nuestra PC.



- e. Una vez cargada aparecerán todas las imágenes allí, le damos doble click a la imagen deseada y nos lleva al recuadro anterior, modificamos ancho

y alto a gusto (al lado tenemos una vista previa) y ponemos aceptar.



17. Una vez comprendido el editor, cargaremos la información correspondiente a las categorías secundarias (como el documento es a modo de explicar la funcionalidad del sistema, no haremos el campo “**explicación**” de manera completa).
18. Una vez cargado todo, la tabla nos queda más o menos así.

Perfiles Categoría Principal Categoría Secundaria Destinos Información Roles				
Busque por descripción... Buscar Nueva info				
Cantidad de información: 6				
Nro	Descripción Corta	Categoría Sec Asociada	EDITAR	ELIMINAR
1	Como iniciar una sesión de Zoom	Crear sesión de Zoom		
2	Recupero de contraseña de campus	No recuerdo mi usuario de Campus		
3	Recupero de contraseña de email institucional	Recupero de contraseña de email institucional		
4	Recupero de usuario de campus	No recuerdo mi contraseña de Campus		
5	Recupero de usuario de email institucional	Recupero de usuario de email institucional		
6	Unirse a una reunión de Zoom	Como unirme a una sesión de Zoom		

19. Por último, nos queda cargar los “**Destinos**”, que son aquellos emails que corresponden a las áreas que se encargaran de dar respuesta a los usuarios que hayan enviado alguna consulta con dudas mediante los formularios de consulta.
20. En la barra de navegación vamos a “**Destinos/Alta**” y completamos el formulario que solo nos pide un campo, y es un email. En caso de estar probando el sistema, use su propio email de ejemplo y verifique que todo llegue correctamente.

Alta Destinos

soporte@unraf.edu.ar

Aceptar

21. La tabla nos queda así.

Nro	Email	ASIGNAR CATEGORÍAS PRINCIPALES	EDITAR	ELIMINAR
1	Luciano.romero@unraf.edu.ar			
2	soporte@unraf.edu.ar			

22. Con esto completamos todo lo que previamente fue considerado como “Etapa 1: Carga/Alta de información al sistema”.

Etapa 2 – Asociación de información cargada al sistema:

Como se mencionaba anteriormente, la etapa 1 y etapa 2 pueden realizarse de manera simultánea o hacerlas en orden, es indistinto.

1. Lo primero es asociar los “perfiles” con las “categorías principales”. Nos dirigimos a los perfiles en la barra de navegación, “[Perfiles/Ver Modificar](#)”. Como mencionaba anteriormente la columna “[Asignar categorías](#)” es la que utilizaremos ahora.
2. Hacemos click en el botón azul, y nos lleva a la siguiente tabla. En la parte inferior o de abajo, nos muestra todas las categorías principales creadas y en la parte superior o arriba las que ese perfil tiene asignadas.

Categorías Asignadas			
Nro	Nombre	Descripción	Quitar
1	Mail Institucional	Soluciones para consultas y dudas acerca del email institucional	

Categorías Restantes			
Nro	Nombre	Descripción	Agregar
1	Campus Virtual	Consultas principales respecto al Campus Virtual de UNRaf	
3	Zoom	Soluciones de dudas y problemas con Zoom	

3. El funcionamiento es simple, si queremos que este perfil tenga las siguientes categorías, solo damos el botón “+” en la columna agregar y listo. Tenga en cuenta que no todos los perfiles tienen las mismas categorías, agregar a cada perfil la categoría correspondiente.

- Este procedimiento se repetirá con cada perfil que tengamos para añadirle categorías, o en el caso de ser necesarias también quitarlas, apretando la “X” como muestra la tabla.
- El siguiente paso es ir a la tabla de los “Destinos”, en la barra de navegación vamos a “Destinos/VerModificar”.
- El procedimiento es similar al anterior con los perfiles, en la columna “asignar categorías principales”, clickeamos y nos llevara a una tabla similar a la vista previamente.

EMAIL - LUCIANO.ROMERO@UNRAF.EDU.AR

Categorías Principales asignadas

Nro	Nombre	Descripción	Quitar
1	Mail Institucional	Soluciones para consultas y dudas acerca del email institucional	×
2	Zoom	Soluciones de dudas y problemas con Zoom	×

Categorías Principales restantes

Nro	Nombre	Descripción	Agregar
1	Campus Virtual	Consultas principales respecto al Campus Virtual de UNRaf	+

- La única diferencia de esta tabla con la anterior, es que, si las categorías están asignadas a un email, no podrán asignarse a otro.

EMAIL - SOPORTE@UNRAF.EDU.AR

Categorías Principales asignadas

No hay categorías asignadas.

Nro	Nombre	Descripción	Quitar
-----	--------	-------------	--------

Categorías Principales restantes

Nro	Nombre	Descripción	Agregar
1	Campus Virtual	Consultas principales respecto al Campus Virtual de UNRaf	+

Como podemos ver, en el otro email, solo queda disponible una categoría principal, eso es porque las demás ya tienen un email asociado encargado de dar respuestas.

- Tenemos que asegurarnos que si o si, todas las categorías principales tengan asociado un email. Para poder observar eso de manera rápida, debemos ir a la

tabla de “categorías principales” en la barra de navegación superior
“[CategoriasPrincipales/VerModificar](#)”.

9. En la tabla ahora ese botón que decía “asignar destino” ahora es reemplazado por el email que tenga asociado (en el caso de haberle asociado alguno). Como se muestra en la captura.



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing links like 'Perfiles', 'Categoría Principal', 'Categoría Secundaria', 'Destinos', 'Información', and 'Roles'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Busque por nombre...' and a 'Buscar' button. To the right of the search bar is a 'Nueva categoría' button. Below the search bar, it says 'Cantidad de categorías PP: 3'. The main content is a table with the following data:

Nro	Nombre	Email Asociado	Publicado	Fecha Publicación Desde	EDITAR	ELIMINAR
1	Campus Virtual	Luciano.romero@unraf.edu.ar	Publicado	15-03-2021		
2	Mail Institucional	soporte@unraf.edu.ar	Publicado	15-03-2021		
3	Zoom	soporte@unraf.edu.ar	Publicado	15-03-2021		

10. Con esto terminaríamos la etapa 2 y pasamos a la última etapa que es observar como “usuario final” lo cargado como “administrador”.

Etapa 3 – Visualización:

Solo nos queda la última etapa que es visualizar como un “usuario final” lo que estuvimos cargando en las etapas anteriores y ver que todo este asociado correctamente.

- Esto lo hacemos clickeando el botón de “Home” en la barra de navegación de arriba que nos llevara al inicio, donde veremos reflejado nuestro/s “perfil/es” que creamos.
- El proceso es fácil, es ir haciendo clicks en las opciones y ver que los caminos que arma el sistema nos conduzcan a donde nosotros habíamos programado.
- Vea el ejemplo del recorrido en las siguientes imágenes.



