



Instructivo para la asignación/cambio/devolución de hardware

Identificación: INS-ADH-01.00

(Instructivo para asignación/cambio/devolución de hardware).

Versión 01.00

Dirección General de Informática y Comunicaciones - Ministerio de Gobierno - Subsecretaría
de Modernización del Estado - Gobierno de Mendoza

ID

INS-AI-ADH-01.00

V.01.00

CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Área | Fecha |
|---------------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------|
| Elaboró | Jose Luis Beccaria Velasco | Copias de Seguridad | Centro de datos | 15/03/2022 |
| Revisó | Aldo Soto | Ingeniera en sistemas | Centro de datos | 29/03/2022 |
| Elaboración y control documento | Luis Grosso | Jefe Gestión de Calidad | Gestión de Calidad | 03/04/2022 |
| Aprobó | Ricardo Godoy | Jefe Centro de Datos | Centro de datos | 05/04/2022 |
| Aprobó | Martin Wiens | Subdirector | Infraestructura y Comunicaciones | 05/04/2022 |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión N° | Fecha de Vigencia | Descripción del Cambio | Solicito |
|------------|-------------------|------------------------|----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

DOCUMENTOS ASOCIADOS

| Identificación | Descripción |
|------------------|---|
| PRD-AI-ADH-01.00 | Procedimiento para asignación / devolución de hardware. |
| | |
| | |

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 2 de 9 |

1. Identificación del documento:

INS-AI-ADH01.00 (**Instructivo** para la **asignación/cambio/devolución** de **hardware**).

2. Nombre del documento:

Instructivo para la asignación/cambio/devolución de hardware.

3. Objetivos del documento:

- Proporcionar un criterio uniforme para la solicitud de asignación de hardware, o devolución del mismo.
- Asignar hardware entregado a una persona o área/organismo responsable.
- Identificar CUPI y/o número de serie correspondiente al hardware que se asigna o que es devuelto.

4. Alcance:

Aplicable a todas las áreas de la Dirección General de Informática y Comunicaciones, y Centro de Consulta ciudadana (Ventanilla única).

5. Responsables:

Serán responsables de cumplir y hacer cumplir lo indicado en el presente documento, el/la responsable del equipamiento informático y el personal asignado de la oficina de Centro de Datos encargado de dar curso a las solicitudes de servicio técnico.

6. Glosario:

Solicitante: Es el/la responsable del equipamiento informático, o autoridad del área correspondiente.

7. Reglas de operación:

Las solicitudes de servicio técnico serán solicitadas por el/la responsable del equipamiento informático, o autoridad del área correspondiente.

Las solicitudes, sin excepción, se han de tramitar por el Sistema de tickets.

Se realiza un ticket por cada tipo de gestión a solicitar, independiente si es el mismo puesto de trabajo.

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 3 de 9 |

| | | |
|--|--|------------------|
| | INSTRUCTIVO PARA LA ASIGNACION/CAMBIO/DEVOLUCION DE HARDWARE | |
| | ID | INS-AI-ADH-01.00 |
| | | V.01.00 |

7.1. Asignación/Devolución de hardware.

7.1.1. Ingresar a sistema tickets:

https://ticketsform.mendoza.gov.ar/ticketsform/servlet/responderformulario?OPERACIONES_ASIG_DEV_HARD

Seleccionar “Cargar Formulario”.



7.1.2. Clasificación del formulario:

Las opciones de Tipo de Gestión que se presenta para ingresar son:

- Asignación de hardware.
- Cambio de hardware.
- Devolución de hardware.

7.1.3. Datos del referente o persona de contacto:

Cargar los siguientes datos:

- Tipo de persona: Persona Humana.
- Sexo: Femenino/Masculino/X
- Documento: Documento único, Número de documento nacional de identidad.

Verificar documento: Presionar dicho botón y verificar nombre y apellido del solicitante.

Cargar los siguientes datos:

- E-mail: Correo electrónico institucional.

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 4 de 9 |

ID

INS-AI-ADH-01.00

V.01.00

- Repetir E-mail: Correo electrónico institucional.
- Teléfono fijo: Número de teléfono institucional del ministerio/repartición/organismo.
- Teléfono interno: Número de teléfono interno institucional ministerio/repartición/organismo.
- Teléfono celular: Número Teléfono celular corporativo o personal de quien resulta ser el referente o persona de contacto.
- Ministerio/repartición/organismo: A la que pertenece la persona que realiza dicha solicitud.
- Oficina/Puesto de trabajo: A la que pertenece la persona que realiza dicha solicitud.
- Medio preferido de contacto: Medio por el cual la persona quiere que se lo contacte desde el área Centro de Datos. Correo electrónico – Presencial – Telefónico – Whatsapp.

FORMULARIO ASIGNACIÓN/CAMBIO/DEVOLUCIÓN DE HARDWARE

PASO 2 de 4

• DATOS DEL REFERENTE o PERSONA DE CONTACTO

TIPO DE PERSONA:

SEXO SEGÚN DOCUMENTO: *

DOCUMENTO: *

NOMBRE:

APELLIDO:

EMAIL: *

REPETIR EMAIL: *

TELÉFONO FIJO: INTERNO: CELULAR:

(Ingrese ambos teléfonos, sin 0 en la característica, ni 15 en número en caso de ser celular. Utilizar sólo números, sin guiones ni espacios. Ejemplo: 2616112233)

MINISTERIO / REPARTICIÓN / ORGANISMO *

OFICINA / PUESTO DE TRABAJO *

MEDIO PREFERIDO DE CONTACTO *

A continuación presionar botón “Continuar”.

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 5 de 9 |

7.1.4. Asignación/Devolución de hardware

Cargar los siguientes datos:

- Impacto en el desarrollo de las tareas: Alto – Bajo – Medio.
- CUPI: Se completa solo en caso que sea una devolución de hardware.
- Número de serie: Se completa solo en caso que sea una devolución de hardware.
- Descripción de la solicitud: Se detalla la solicitud o devolución de hardware correspondiente.

FORMULARIO ASIGNACIÓN/CAMBIO/DEVOLUCIÓN DE HARDWARE

PASO 3 de 4

● ASIGNACIÓN/DEVOLUCIÓN DE HARDWARE

IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LAS TAREAS *

--SELECCIONE--

CUPI (OPCIONAL - SOLO PARA DEVOLUCIÓN DE HARDWARE)

Nº DE SERIE (OPCIONAL - SOLO PARA DEVOLUCIÓN DE HARDWARE)

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD *

Volver Continuar

A continuación presionar botón “Continuar”.

7.1.5. Adjuntar archivos a formulario:

Este paso es opcional. Se puede adjuntar documentación complementaria al ticket, por ejemplo imagen con captura de pantalla del error.

FORMULARIO ASIGNACIÓN O DEVOLUCIÓN DE HARDWARE

PASO 4 de 4

● ADJUNTAR ARCHIVOS A FORMULARIO

Cantidad máxima de archivos permitidos: **10** (Archivos que superen esta cantidad, no se adjuntarán)
Tamaño máximo por archivo permitido: **16MB** (Archivos que superen este tamaño, no se adjuntarán)

Agregar archivos...

Volver ENVIAR FORMULARIO

A continuación presionar botón “Enviar Formulario”.

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 6 de 9 |

| | | |
|--|--|------------------|
| | INSTRUCTIVO PARA LA ASIGNACION/CAMBIO/DEVOLUCION DE HARDWARE | |
| | ID | INS-AI-ADH-01.00 |
| | | V.01.00 |

7.2. Seguimiento de solicitud.

7.2.1. Ingresar a sistema tickets:

https://ticketsform.mendoza.gov.ar/ticketsform/servlet/responderformulario?OPERACIONES_ASIG_DEV_HARD

Seleccionar “Seguimiento de Solicitud”.



7.2.2. Seguimiento de solicitud:

Cargar los siguientes datos:

- Tipo de persona: Persona Humana.
- Documento: Documento único, ingresar número de documento nacional de identidad.
- Número de ticket: A realizar la consulta.

Limpiar filtros

Seleccionar “Buscar”.

Al clicar en el botón Buscar, visualizaremos el detalle del ticket, su estado, avances correspondientes, y opciones de impresión.

[DETALLE DEL TICKET](#)
[AVANCES DEL TICKET](#)
[IMPRIMIR TICKET](#)
[IMPRIMIR FORMULARIO](#)

🔍 Ticket 3147893
Pendiente

🔍 Descripción de ticket
 Solicito PC, para uso ofimático. Con 4 GB de Ram.

👤 Responsable actual del ticket
 DGIC OPERACIONES
 3852352
 Casa de Gobierno 3er piso ala oeste

👤 Solicitante del ticket
 BECCARIA VELASCO JOSE LUIS

📅 Fechas
 Fecha de solicitud: 15/03/22 11:23
 Fecha de cierre: / / 00:00
 Demora: 0 horas, 2 minutos

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 7 de 9 |

| | | |
|---|--|------------------|
|  DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES | INSTRUCTIVO PARA LA ASIGNACION/CAMBIO/DEVOLUCION DE HARDWARE | |
| | ID | INS-AI-ADH-01.00 |
| | | V.01.00 |

7.2.3. Notificaciones vía e-mail:

Cada vez que algún usuario realice un avance sobre el estado del ticket, el sistema notificará vía e-mail a las personas involucradas en el mismo.

7.3. Avance de tickets:

Los avances en los tickets, podrán ser registrados por el técnico asignado al servicio técnico, del área de Centro de Datos, como también por el solicitante de la asignación/devolución de hardware.

7.4. Respuesta de solicitante:

En ocasiones, ante alguna eventualidad, observación, el técnico asignado al servicio técnico perteneciente al área de Centro de Datos podrá solicitar información al solicitante, permitiéndole a este responder dicho avance.

Dicha solicitud de información, se notificará vía correo electrónico (punto 7.4.1.) y en el sistema de tickets, en seguimiento de solicitud (punto 7.4.2).

7.4.1. Notificación correo electrónico: Para responder a dicha solicitud de información, dirigirse a “Contestar y/o adjuntar lo solicitado” y hacer click en “Aquí”. Continuar en punto 7.4.3.

[TICKETS] Gobierno de Mendoza - Solicitud de información en el ticket 3147893 

De Sistema Tickets el 2022-03-15 11:57

[Detalles](#) [Temo](#)



Estimado/a BECCARIA VELASCO JOSE LUIS:

Para continuar con la gestión cuyo número de solicitud es 3147893, deberá agregar la documentación requerida, para ello deberá tener en cuenta los siguientes puntos:

1. LEER ATENTAMENTE la información solicitada:
 - [Detallar requisitos correspondientes.](#)
2. CONTESTAR Y/O ADJUNTAR LO SOLICITADO. Haga [click AQUÍ](#)
3. RECORDAR: El plazo para completar la documentación requerida finaliza el: **17/03/22**. (hasta las 00 hs del día indicado)
4. TENER EN CUENTA: Vencido el plazo indicado en punto 3, la solicitud **se cerrará automáticamente**.
5. Nota: si usted realizó la solicitud inicial a través de la APP 145Mendoza, también, podrá completar la misma a través de la opción MIS TRÁMITES.

?Archivo adjuntos

| Nombre | Descripción | Relacionado a |
|--------|-------------|---------------|
| | | |

Atentamente,



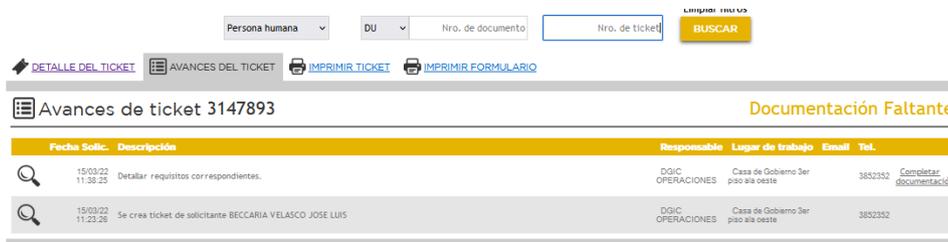
SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

ESTA NOTIFICACIÓN HA SIDO ENVIADA EN FORMA AUTOMÁTICA.
POR LO TANTO NO ES POSIBLE RESPONDER A ESTE CORREO ELECTRÓNICO.

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 8 de 9 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES | INSTRUCTIVO PARA LA ASIGNACION/CAMBIO/DEVOLUCION DE HARDWARE | |
| | ID | INS-AI-ADH-01.00 |

7.4.2. Notificación sistema tickets: Para responder a dicha solicitud de información, hacer click en Completar Documentación. Continuar en punto 7.4.3.



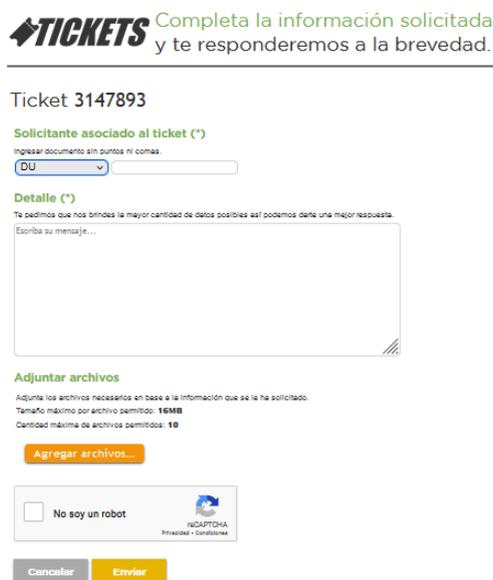
Persona humana | DU | Nro. de documento | Nro. de ticket | **BUSCAR**

[DETALLE DEL TICKET](#) |
 [AVANCES DEL TICKET](#) |
 [IMPRIMIR TICKET](#) |
 [IMPRIMIR FORMULARIO](#)

Avances de ticket 3147893 Documentación Faltante

| Fecha Solic. | Descripción | Responsable | Lugar de trabajo | Email | Tel. |
|----------------------|--|------------------|-------------------------------------|---------|---|
| 15/03/22 11:38:23 | Detallar requisitos correspondientes. | DGIC OPERACIONES | Casa de Gobierno 3er piso ala oeste | 3832332 | Completar documentación |
| 15/03/22 11:23:26 | Se crea ticket de solicitante BECCARIA VELASCO JOSE LUIS | DGIC OPERACIONES | Casa de Gobierno 3er piso ala oeste | 3832332 | |

7.4.3. Completar la información solicitada: Detallando lo solicitado y adjuntando archivos, de ser necesario.



TICKETS Completa la información solicitada y te responderemos a la brevedad.

Ticket 3147893

Solicitante asociado al ticket (*)
 Ingresar documento sin puntos ni comas.
 DU

Detalle (*)
 Te pedimos que nos brindes la mayor cantidad de datos posibles así podemos darte una mejor respuesta.
 Escribe su mensaje...

Adjuntar archivos
 Adjunte los archivos necesarios en base a la información que se le ha solicitado.
 Tamaño máximo por archivo permitido: **16MB**
 Cantidad máxima de archivos permitidos: **10**
Agregar archivos...

No soy un robot 
 Privacidad • Condiciones

Cancelar **Enviar**

7.5. Cierre de tickets:

Los tickets, sin excepción, serán cerrados en el sistema, el técnico asignado a resolver dicha solicitud de servicio técnico. Si algún ticket permanece abierto por cinco (5) días hábiles, y no se obtiene respuesta por parte del solicitante, el mismo será cerrado, explicando los motivos del cierre.

7.6. Asignación/Devolución de hardware:

En el proceso de resolución de ticket abierto, y en caso de ser necesario un cambio de hardware el técnico se lo comunicará al solicitante de ticket, para que este genere un nuevo ticket solicitando una asignación de hardware, y otro ticket solicitando la devolución de hardware correspondiente. El técnico cerrará el ticket por servicio técnico, mencionando la apertura de nuevos tickets relacionados.

| VERSIÓN | VIGENTE DESDE | PAGINA |
|---------|---------------|--------|
| 01.00 | 05/04/2022 | 9 de 9 |