



Instructivo para la gestión de usuario/sitio en SGD Alfresco

Identificación: INS-AI-GUS-01.00

(Instructivo para para gestión de usuario/sitio en SGD Alfresco).

Versión 01.00

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

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Área	Fecha
Elaboró	Jose Luis Beccaria Velasco	Copias de Seguridad	Centro de datos	17/03/2022
Revisó	Aldo Soto	Ingeniera en sistemas	Centro de datos	24/03/2022
Elaboración y control documento	Luis Grosso	Jefe Gestión de Calidad	Gestión de Calidad	25/03/2022
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-GUS-01.00	Procedimiento para la gestión usuario-sitio en SGD Alfresco.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	2 de 12

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
	ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00

1. Identificación del documento:

INS-AI-GUS-01.00 (**Instructivo** para la **gestión** de **usuario/sitio** en SGD Alfresco).

2. Nombre del documento:

Instructivo para la gestión de usuario/sitio en sistema de gestión de documentos Alfresco.

3. Objetivos del documento:

- Proporcionar un criterio uniforme para la solicitud de alta/baja de usuarios, alta/baja/modificación de sitios y su vinculación entre sí.
- Autorización a los diferentes usuarios de las distintas áreas para el acceso a la documentación
- Compartir Información General del Sitio con usuarios de las distintas Áreas de Gobierno que convergen con las de la DGIC.

4. Alcance:

Aplicable a todas las áreas de la Dirección General de Informática y Comunicaciones, y a los demás organismos del sector Público Provincial, establecidos en la Ley Provincial 8706 Art.4 Inc.A.

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 administrar el sitio Alfresco.

6. Glosario:

Solicitante: Es la autoridad del área correspondiente. : Es el/la responsable de solicitar alta/baja/modificación de usuario o sitio.

Administrador/a de sitio Alfresco: Agente, del área de Centro de Datos, asignado para administrar el SGD Alfresco.

7. Reglas de operación:

Las solicitudes de gestión de usuario/sitio en SGD Alfresco serán solicitadas, sin excepción, por la autoridad del área correspondiente.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	3 de 12

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
	ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00

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

Se realiza un ticket por cada tipo de gestión a solicitar.

7.1. Formulario de gestión de usuario/sitio SGD Alfresco.

7.1.1. Ingresar a sistema tickets:

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

Seleccionar “Cargar Formulario”.



7.1.2. Clasificación del formulario:

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

- Alta usuario.
- Modificar usuario.
- Baja usuario.
- Alta sitio.
- Modificar sitio.
- Baja sitio.

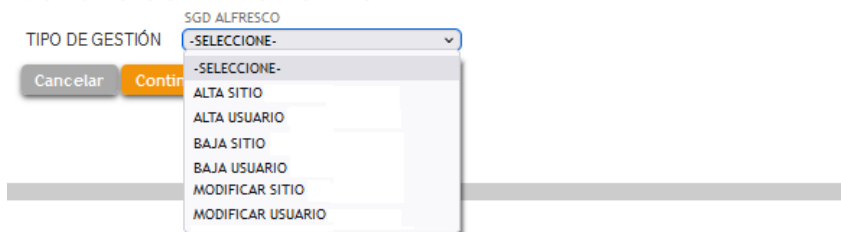
VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	4 de 12

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO	
	ID INS-AI-GUS-01.00	V.01.00

FORMULARIO GESTIÓN USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO

PASO 1 de 3

• CLASIFICACIÓN DEL FORMULARIO



A continuación presionar botón “Continuar”.

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:

1. E-mail: Correo electrónico institucional.
2. Repetir E-mail: Correo electrónico institucional.
3. Teléfono fijo: Número de teléfono institucional del ministerio/repartición/organismo.
4. Teléfono interno: Número de teléfono interno institucional ministerio/repartición/organismo.
5. Teléfono celular: Número Teléfono celular corporativo o personal de quien resulta ser el referente o persona de contacto.
6. Ministerio/repartición/organismo: A la que pertenece la persona que realiza dicha solicitud.
7. Nombre Oficina: A la que pertenece la persona que realiza dicha solicitud.
8. Nombre de usuario / Sitio: Por el cual se realiza dicha solicitud.
9. Descripción: Dependiendo el tipo de gestión, se completa con lo siguiente:

- Alta usuario:
 1. Nombre y apellido: De la persona a dar de alta el usuario.
 2. Correo electrónico: Correo institucional del usuario a dar de alta.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	5 de 12

3. Usuario: Definir usuario. Se sugiere que el usuario sea formado por la primera letra del nombre y primer apellido.
 4. Motivo del alta: Breve descripción.
 5. Sitio asociado: Es opcional. Dicho solicitante puede solamente pedir el alta de usuario para tener acceso a los documentos públicos de la plataforma.
 6. Rol: Rol del usuario en el sitio: Administrador – Colaborador – Contribuidor – Consumidor.
 7. Vigencia desde: Desde cuando entra en vigencia dicha alta.
- Baja usuario:
 1. Nombre y apellido: De la persona a dar de baja el usuario.
 2. Correo electrónico: Correo institucional del usuario a dar de baja.
 3. Usuario: Usuario a dar de baja.
 4. Motivo de la baja: Breve descripción.
 5. Vigencia desde: Desde cuando entra en vigencia dicha baja.

Nota: El usuario a dar de baja, no debe ser administrador de ningún sitio de Alfresco.
 - Modificar usuario:
 1. Nombre y apellido: De la persona a modificar el usuario.
 2. Correo electrónico: Correo institucional del usuario a modificar.
 3. Usuario: Usuario a modificar.
 4. Motivo del alta: Breve descripción.
 5. Sitio asociado: Es opcional. Dicho solicitante puede solamente pedir el alta de usuario para tener acceso a los documentos públicos de la plataforma.
 6. Rol: Rol del usuario en el sitio: Administrador – Colaborador – Contribuidor – Consumidor.
 7. Vigencia desde: Desde cuando entra en vigencia dicha modificación.
 - Alta sitio:
 1. Nombre de sitio: Definir nombre de sitio.
 2. Descripción: Pequeña descripción del sitio.
 3. Privacidad: Visibilidad del sitio: Público - Privado – Moderado.
 4. Administrador del sitio: Definir usuario administrador de sitio.
 5. Vigencia desde: Desde cuando entra en vigencia dicha modificación.
 - Modificar sitio en plataforma:
 1. Nombre de sitio: Definir nombre de sitio.
 2. Descripción: Pequeña descripción del sitio.
 3. Privacidad: Visibilidad del sitio: Público - Privado – Moderado.
 4. Administrador del sitio: Definir administrador de sitio.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	6 de 12

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
	ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00

5. Vigencia desde: Desde cuando entra en vigencia dicha modificación.
- Baja sitio en plataforma:
 1. Nombre de sitio: Definir nombre de sitio.
 2. Motivo de la baja.
 3. Vigencia desde: Desde cuando entra en vigencia dicha modificación.

FORMULARIO GESTIÓN USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO

PASO 2 de 3

• DATOS DEL REFERENTE o PERSONA DE CONTACTO

TIPO DE PERSONA:

SEXO SEGÚN DOCUMENTO: *

DOCUMENTO: *

NOMBRE:

APELLIDO:

EMAIL: *

REPETIR EMAIL: *

TELÉFONO FIJO: INTERNO: CELULAR:

(Ingresa ambos teléfonos, sin 0 en la característica, ni 15 en número en caso de ser celular. Utilizar sólo números, sin guiones ni espacios. Ejemplo: 0016112222)

MINISTERIO / REPARTICIÓN / ORGANISMO *

NOMBRE OFICINA *

NOMBRE DE USUARIO/SITIO

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD *

A continuación presionar botón “Continuar”.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	7 de 12

DGIC  DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
	ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00

Nota: El solicitante, puede realizar, en el mismo ticket, una misma gestión (Ejemplo, solicitar en un mismo tickets las altas de usuario).

7.1.4. 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 GESTIÓN USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO

PASO 3 de 3

● 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”.

7.2. Seguimiento de solicitud.

7.2.1. Ingresar a sistema tickets:

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

Seleccionar “Seguimiento de solicitud”.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	8 de 12

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00	

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.

Persona humana ▾

DU ▾

Nro. de documento

Nro. de ticket

Limpia filtros
BUSCAR

Seleccionar “Buscar”.

Al clicar el en 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 3154594
Pendiente

Descripción de ticket
"PRUEBA"

Responsable actual del ticket
Operaciones
385-2354
3er piso Ala Oeste

Solicitante del ticket
BECCARIA VELASCO JOSE LUIS

Fechas
Fecha de solicitud: 18/03/22 09:01
Fecha de cierre: / / 00:00
Demora: 0 horas, 4 minutos

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. Roles de usuario:

- Administrador tiene derechos plenos sobre todo el contenido del sitio; sobre lo que ha creado él mismo y lo que han creado otros miembros del sitio.
- Colaborador tiene derechos plenos sobre el contenido del sitio de su propiedad; tiene derechos para editar el contenido creado por otros miembros del sitio, pero no para eliminarlo.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	9 de 12

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
	ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00

- Contribuidor tiene derechos plenos sobre el contenido del sitio de su propiedad; no puede editar ni eliminar el contenido creado por otros miembros del sitio.
- Consumidor solo tiene derechos para ver (lectura) contenido en un sitio; no puede crear su propio contenido.

7.4. Visibilidad del sitio:

- Público: Todas las personas de su organización pueden acceder a este sitio.
- Moderado: Todas las personas de la organización pueden encontrar este sitio y solicitar acceso. El acceso lo conceden los administradores del sitio.
- Privado: Solo las personas que haya añadido el administrador del sitio pueden encontrar y usar este sitio.

7.5. Avance de tickets:

Los avances en los ticket, podrán ser registrados por el/la administrador/a de sitio Alfresco, como también por el solicitante de la asignación/devolución de hardware.

7.6. Respuesta de solicitante:

En ocasiones, ante alguna observación, el/la administrador/a de sitio Alfresco 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).

7.6.1. 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.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	10 de 12

 DGIC DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00	

[TICKETS] Gobierno de Mendoza - Solicitud de información en el ticket 3154594

De Sistema Tickets el 2022-03-18 09:16
[Detalles](#) [Texto](#)



Estimado/a BECCARIA VELASCO JOSE LUIS:

Para continuar con la gestión cuyo número de solicitud es 3154594, deberá agregar la documentación requerida, para ello deberá tener en cuenta los siguientes puntos:

1. LEER ATENTAMENTE la información solicitada:

[Definir motivo de solicitud](#)

Nota: Puede darse el caso que la Repartición/Organismo, le envíe archivos adjuntos solicitándole Información, en tal caso haga click en ARCHIVOS ADJUNTOS

2. CONTESTAR Y/O ADJUNTAR LO SOLICITADO Haga **CLIC AQUÍ**

3. RECORDAR: El plazo para completar la documentación requerida finaliza el: **21/03/22**. (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 148Mendoza, también, podrá completar la misma a través de la opción MIS TRÁMITES.

7 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.**

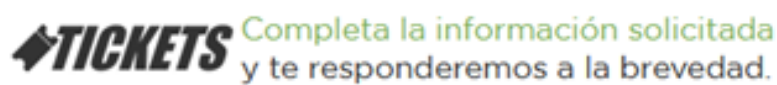
7.6.2. Notificación sistema tickets: Para responder a dicha solicitud de información, hacer click en Completar Documentación. Continuar en punto 7.4.3.

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.
19/03/22 11:32:25	Detallar requisitos correspondientes.	DGIC OPERACIONES	Casa de Gobierno 3er piso 4to piso	3852352	Comentar documentación
19/03/22 11:22:05	Se crea ticket de solicitud BECCARIA VELASCO JOSE LUIS	DGIC OPERACIONES	Casa de Gobierno 3er piso 4to piso	3852352	

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

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	11 de 12

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO/SITIO EN SGD ALFRESCO		
ID	INS-AI-GUS-01.00	V.01.00	



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

Adjunta 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...

7.7. 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.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	12 de 12