Julio 2021

REDMINE DGSIAF

Sistema de registro y seguimiento de peticiones de usuarios

Guía de ayuda para el Usuario

Principales funciones operativas de uso.

DGSIAF
Dirección General de Sistemas Informáticos de
Administración Financiera

Ministerio de Economía
Argentina

Índice

Introducción 3

Acceso y registro en el Sistema Redmine DGSIAF 3

Ingresar una nueva petición 6

Consultar mis peticiones 9

Agregar una Nota en una petición 11

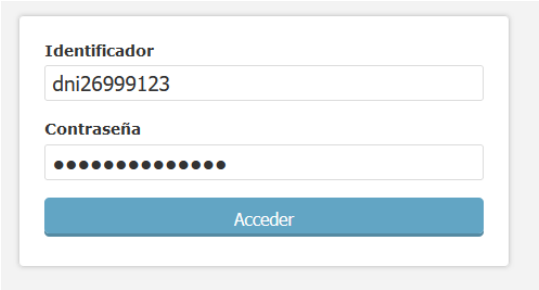
Indicar conformidad en la resolución de mis peticiones 13

Introducción

Redmine DGSIAF es la aplicación web del Centro de Atención a Usuarios de la DGSIAF para que puedas enviarnos tus consultas y sugerencias vinculadas con el uso de los Sistemas de Administración Financiera, a través del registro de **Peticiones** que vas a poder crear y consultar, para conocer el avance y las novedades relacionadas con las mismas.

Acceso y registro en el sistema Redmine DGSIAF

1. Ingresar a la página web https://redmine.dgsiaf.mecon.gob.ar/login
2. Acceder con la cuenta **Citrix**



• Si el Sistema muestra la pantalla **Registrar**, te pedimos por favor que registres por primera vez tus datos de usuario desde Registrar usuario

• Si tu usuario ya está registrado, podés operar en Redmine, y si necesitás cambiar la configuración de tu cuenta podés hacerlo desde Mi Cuenta

• Si no tenés cuenta CITRIX o tenés alguna dificultad para operar en Redmine DGSIAF, envianos un correo electrónico a mesa@mecon.gob.ar con los siguientes datos:

- Asunto: Organismo / Sistema / Funcional o Técnico
Ejemplo: SAF357 / e-SIDIF / Funcional

- Área dentro del organismo
Ejemplo: Dirección Contable

- Nombre, Apellido y DNI del usuario
Ejemplo: Juan Pérez DNI 99999999

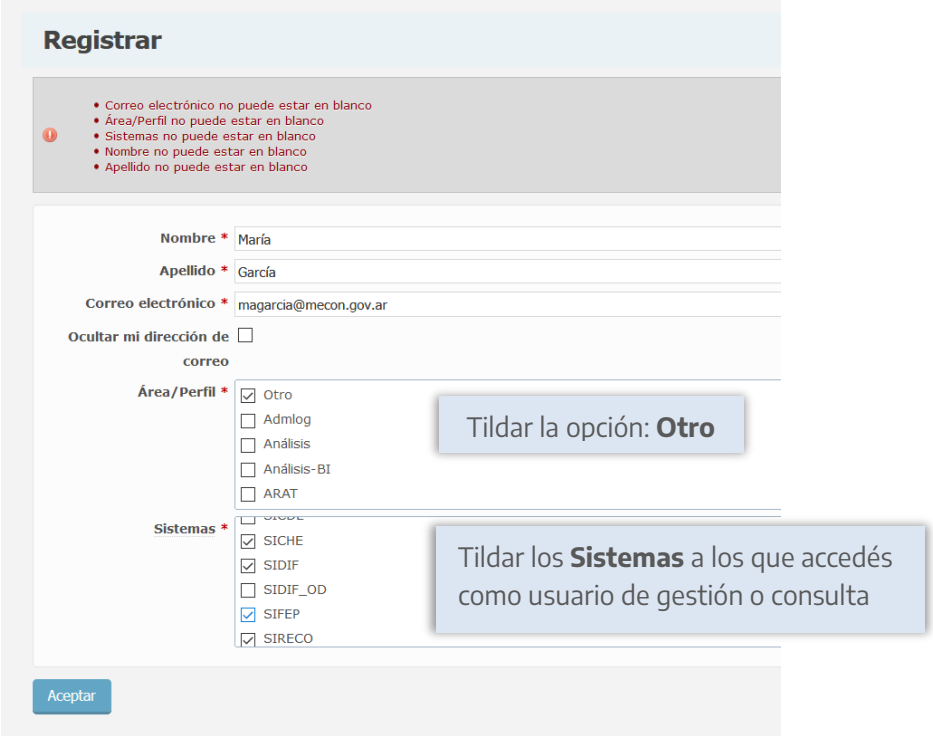
- Módulo del sistema
Ejemplo: Módulo de Gastos / Carga de Acto Administrativo

- Captura de pantalla donde se vea claramente el error completo

- Descripción del error, es decir, qué función o acción se estaba intentando realizar cuando sucedió el error
Ejemplo: Al intentar pasar el comprobante de Ingresado Borrador a Ingresado el sistema arroja el error.

Registrar usuario

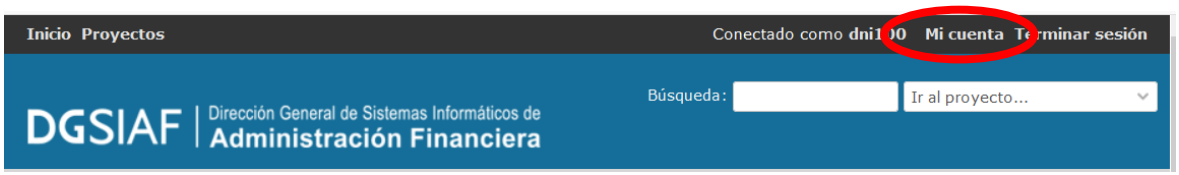
Por única vez deberás registrar tus datos de usuario:



Al hacer click en “Aceptar”, **se activará tu cuenta de usuario** junto a las opciones de configuración de tu cuenta.

Mi cuenta

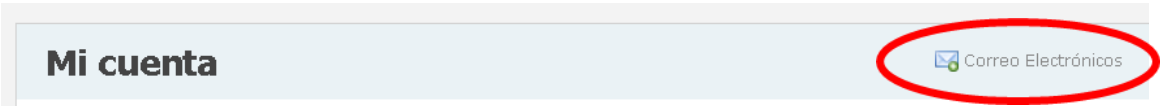
Podés modificar las opciones de configuración de tu cuenta luego de registrarte o desde el acceso:



Te sugerimos la siguiente configuración de tu cuenta:

- **Contacto telefónico:** Informá un teléfono para que podamos contactarte.
- **Notificaciones por correo:** seleccioná la opción Solo para objetos que soy seguidor o estoy involucrado para que recibas a tu cuenta de correo las novedades sobre tus peticiones y sobre las peticiones que te compartieron.
- **No quiero ser avisado de cambios hechos por mí**: tildá esta opción para evitar recibir notificaciones por correo de los cambios que vos mismo realizaste.
- **Mostrar comentarios:** seleccioná la opción En orden cronológico inverso para que el orden de visualización de los comentarios sea del más actual al más antigüo.
- **Avisarme cuando vaya a abandonar una página con texto no guardado:** tildá esta opción para que el sistema te avise antes de salir de una página si hiciste cambios y no los guardaste.

Podés ingresar un **correo electrónico alternativo** para recibir las notificaciones en más de una cuenta, haciendo click en Correo Electrónicos.



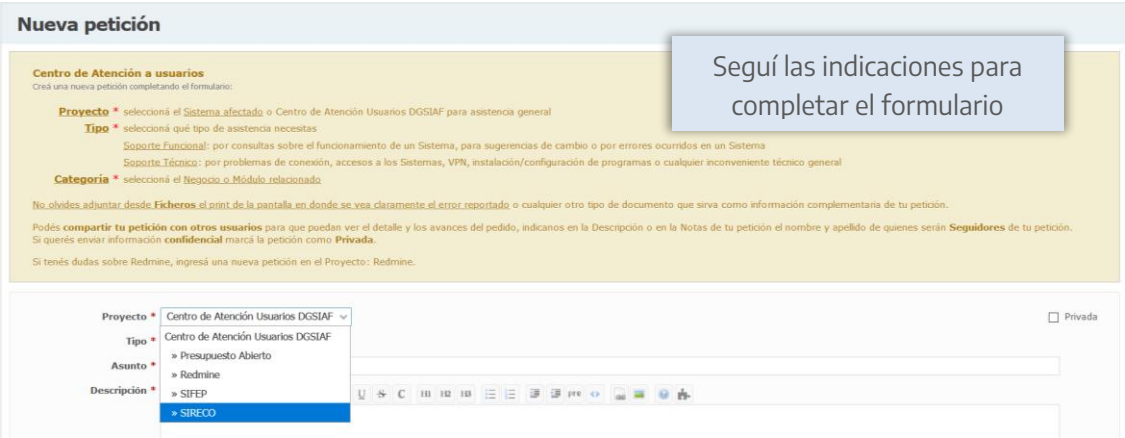
Ingresar el correo alternativo:

Presionar “Añadir”.
Para guardar los cambios de configuración de la cuenta, presionar “Guardar”.

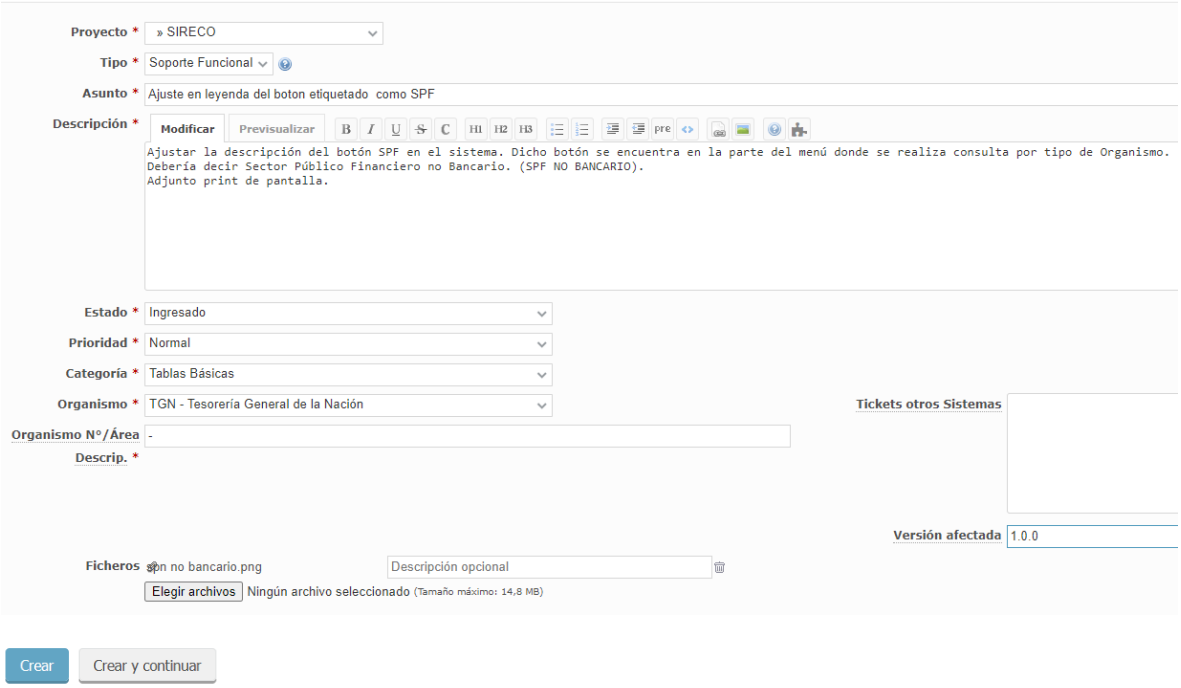
Ingresar una nueva petición

1. Acceder a Redmine DGSIAF con tu cuenta de usuario.
2. Una vez en el sistema, desde el Menú Inicio vas a visualizar la página de **Inicio**.
3. Hacé click en Nueva petición para ingresar tu consulta o reportar un error.

4. Seleccioná el Sistema afectado de la lista Proyecto*

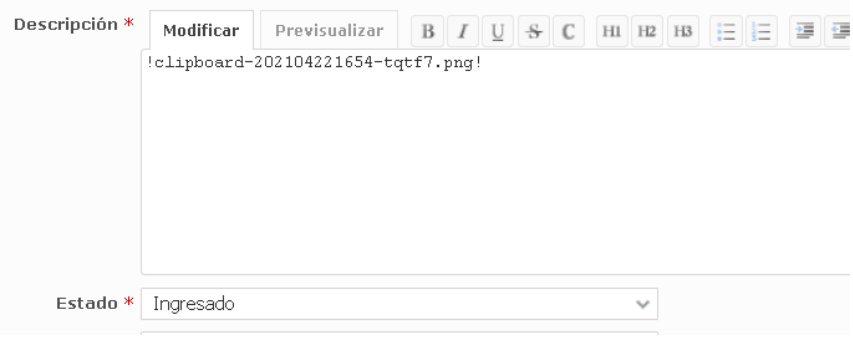


5. Completá el formulario con el mayor nivel de detalle para que podamos ayudarte a resolver tu petición.

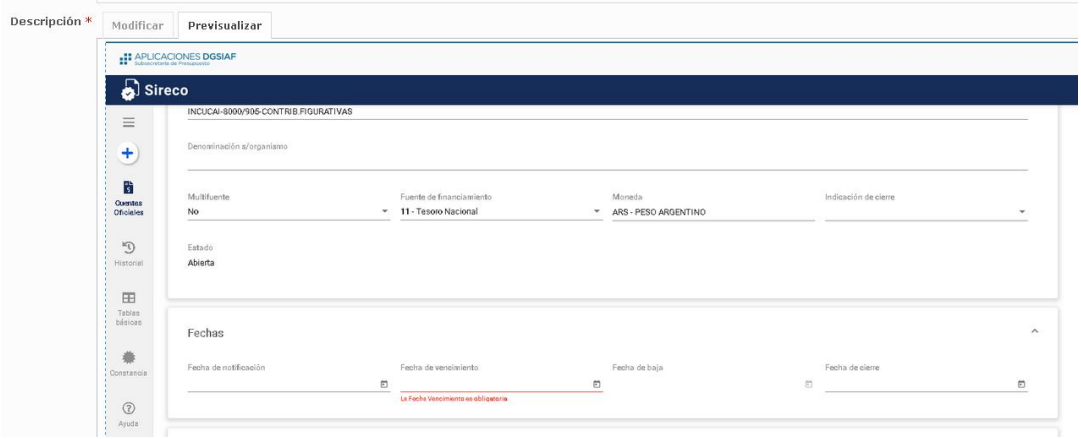


Copiar Print de pantalla desde el portapapeles

En la Descripción* podés pegar con “ctrl+v” el print de la pantalla que hayas capturado.



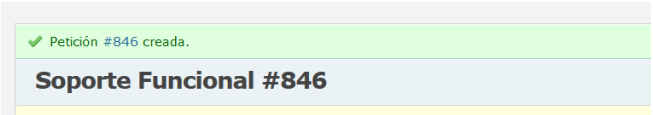
Desde la solapa “Previsualizar” podés verificar si la imagen copiada es la correcta.



Si la imagen no es correcta, por favor no olvides borrarla desde “Ficheros” presionando el icono (al lado de la “Descripción opcional”).

1. Presioná “Crear” para enviarnos tu petición.

   El sistema te va a mostrar el número de petición creada y el Tipo de petición. En el ejemplo: Soporte Funcional número 846

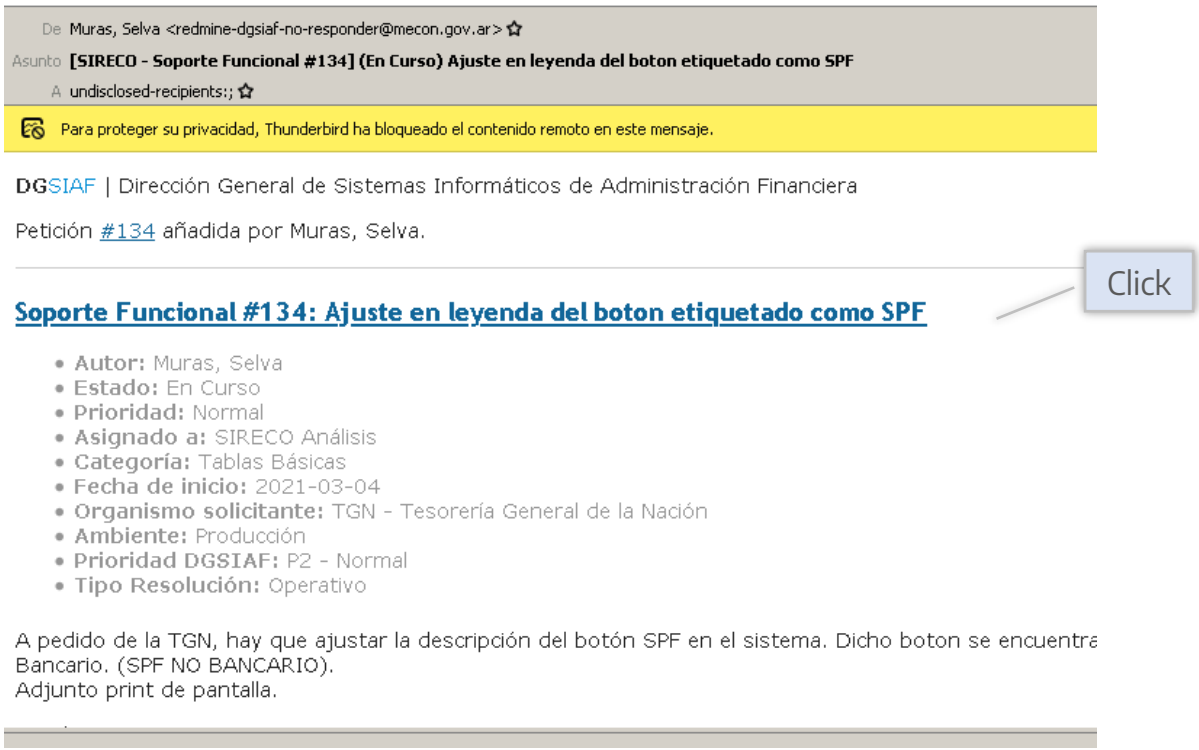
   

   Podrás consultar la petición por su número y hacer un seguimiento de su avance.

Cuando demos curso a tu petición o cuando sea actualizada, recibirás un correo con la notificación correspondiente.

2. No respondas los correos desde la bandeja

Si necesitás enviarnos un mensaje, abrí tu petición en Redmine DGSIAF (haciendo click sobre el título de la petición que se muestra en el cuerpo del correo recibido o desde las consultas de peticiones) y luego presioná "Modificar" para agregar una Nota con tus comentarios.

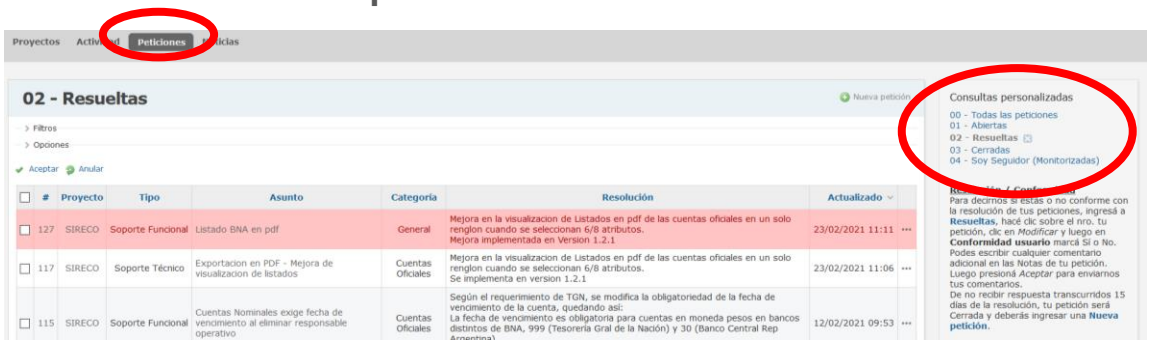


Envianos tus comentarios desde la Nota de tu petición. Ver **Agregar una Nota en una petición.**

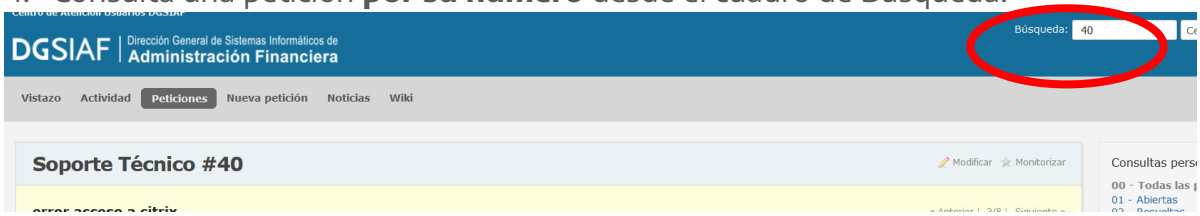
Consultar mis peticiones

1. Accedé a Redmine DGSIAF con tu cuenta de usuario.
2. Una vez en el sistema, podrás consultar tus propias peticiones y además todas las peticiones creadas por otros usuarios que solicitaron al Centro de Atención añadirte como Seguidor de sus peticiones.
3. Consultá peticiones **por estado** desde la página de Inicio haciendo click en una de las Opciones de consulta.

Podés acceder a las mismas opciones de consulta por estado desde la solapa Peticiones, a través de las **Consultas personalizadas** haciendo click sobre la consulta.



4. Consultá una petición **por su número** desde el cuadro de Búsqueda.



5. Consultá las peticiones registradas **para un Sistema**, desde la página **Proyectos** y haciendo click en el **Sistema** de interés.

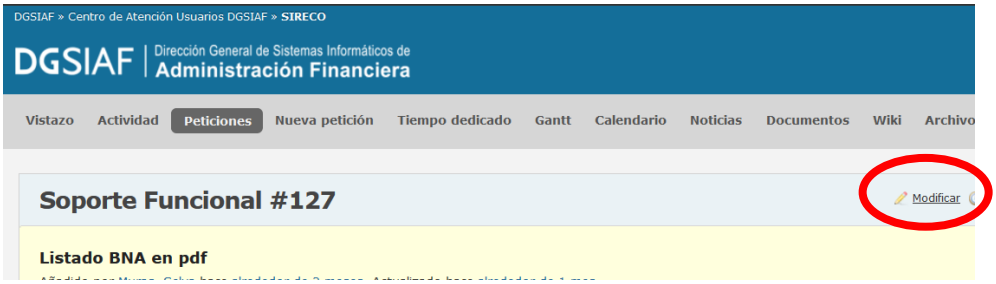
O desde el cuadro de Búsqueda, seleccionando de la lista desplegable el Sistema de consulta.

Haciendo click en Centro de Atención Usuarios DGSIAF podrás ver el listado de todas las peticiones que creaste junto a todas las peticiones que otros usuarios te compartieron, y se encuentran en los diferentes Proyectos publicados: Centro de Atención Usuarios DGSIAF, Redmine, SIRECO, etc.

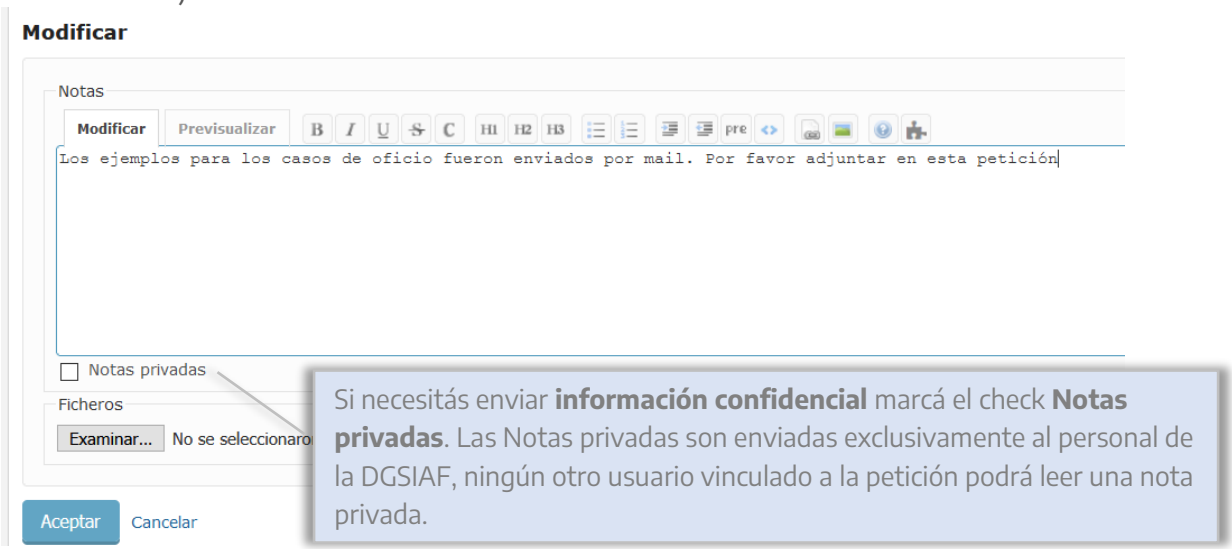
Agregar una nota en una petición

1. Accedé a Redmine DGSIAF con tu cuenta de usuario.
2. Una vez en el sistema, consultá tus peticiones y hace click sobre el número de petición en la que necesites agregar un comentario.

3. Presioná “Modificar”



4. Escribí tus comentarios en las Notas y por último presioná “Aceptar” para enviarnos tu mensaje.



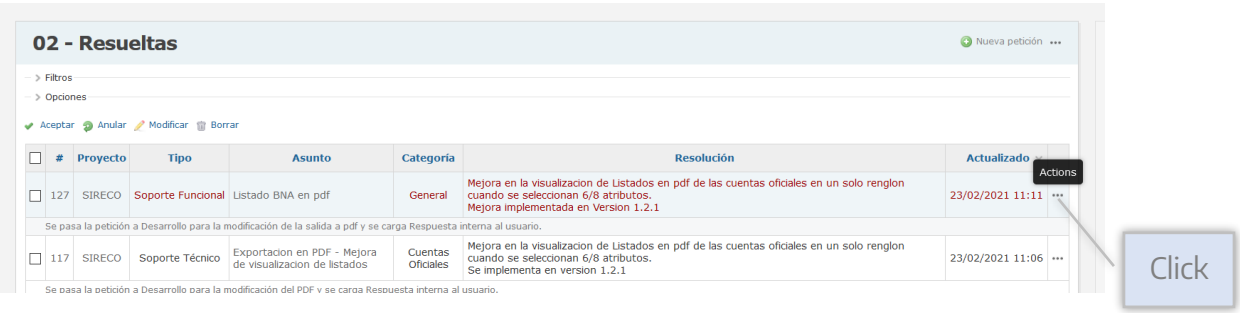
Indicar conformidad en la resolución de mis peticiones

Si tu petición se encuentra Resuelta, te pedimos que nos indiques si estás conforme o no con la Resolución. Para ello:

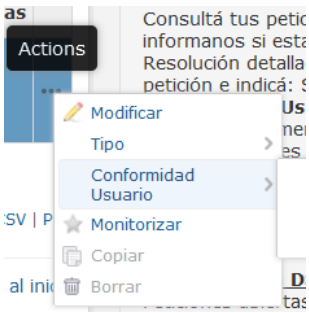
1. Accedé a Redmine DGSIAF con tu cuenta de usuario.
2. Una vez en el sistema, consultá las peticiones Resueltas.
3. Leé atentamente la **Resolución** y elegí una de las siguientes opciones para indicarnos tu conformidad:

   a) Indicá tu Conformidad desde el menú de la grilla

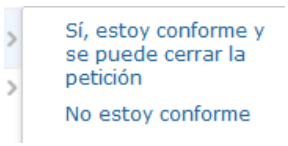
   Presioná los tres puntitos que se muestran en la última columna para abrir el menú "Acciones".



   Se listan las opciones del menú "Acciones":

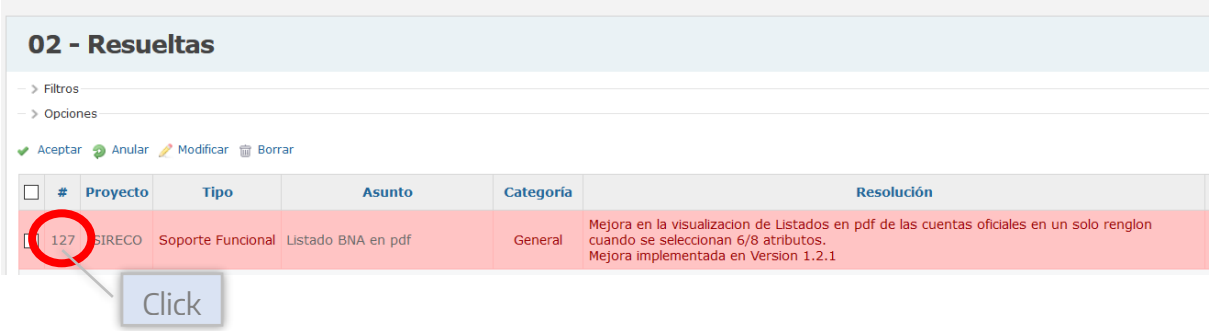


   Hacé click en "Conformidad Usuario" y luego seleccioná si estás conforme o no con la Resolución de la petición.

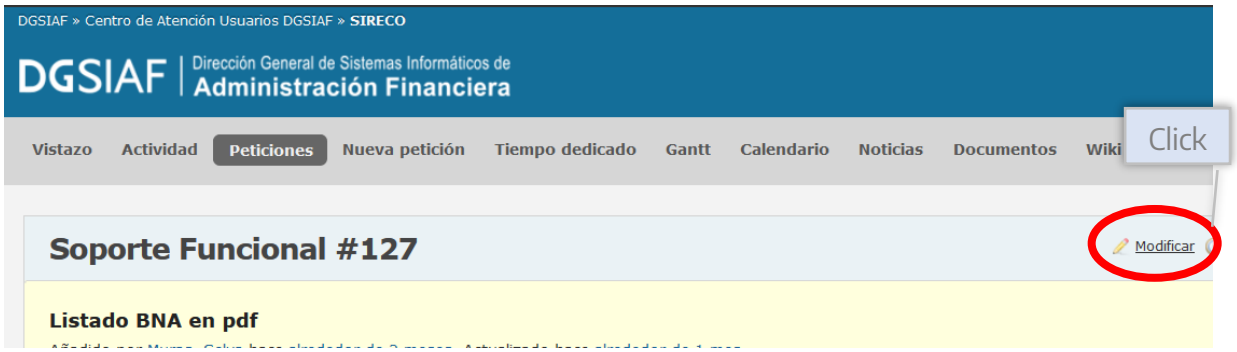


   b) Indicá tu Conformidad desde la opción "Modificar" (podés agregar Notas/comentarios).

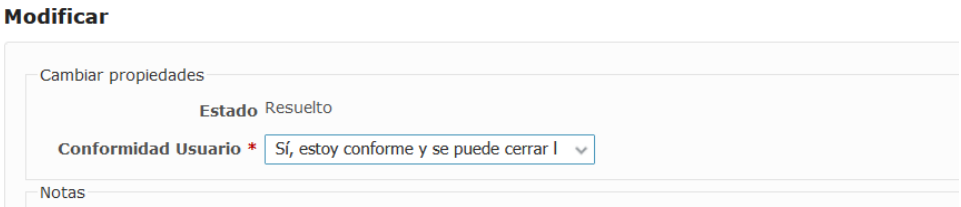
Otra alternativa para enviarnos tu conformidad es haciendo click sobre la opción “Modificar” del menú “Acciones” o click en el número de tu petición y luego click en “Modificar”.



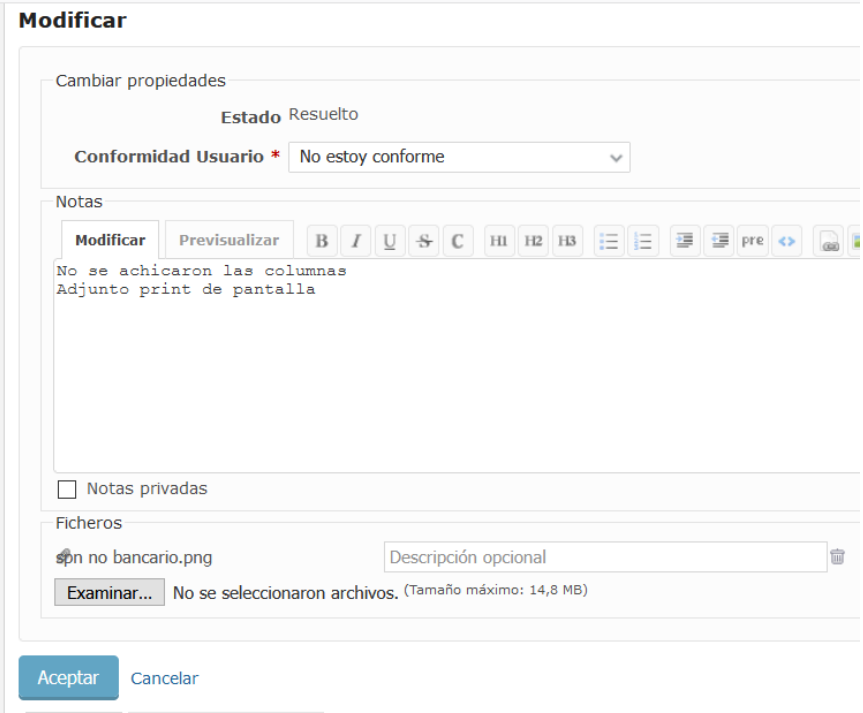
Abierta tu petición, presioná “Modificar”.



En **Conformidad Usuario*** seleccioná si estás conforme o no con la Resolución de tu petición.



Si no estás conforme con la resolución te solicitamos que agregues una Nota para enviarnos más detalles. Podés también adjuntar documentos desde Ficheros – “Examinar”.



Si no podés seleccionar la **Conformidad Usuario*** seguramente se deba a alguna de estas dos razones:

a) No sos el Autor de la petición, es decir, otro usuario creó la petición y te la compartió.
b) La petición no se encuentra en estado Resuelto.

En ambos casos solo podrás “Modificar” la petición y agregar una Nota.

4. Presioná “Aceptar” para enviarnos tu respuesta de conformidad.

Transcurridos los 15 días de la resolución, si no recibimos tu respuesta (Conforme/No conforme) tu petición será **Cerrada** y deberás ingresar una Nueva petición.