

# OSlyM-Gestión de Usuarios y Claves con Organismos Externos.

## Manual de usuario.

### Objetivos

---

Una de las tareas que realiza el Área de Mesa de Ayuda Unificada (dependiente de la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización), es administrar y procesar diariamente todos los perfiles de usuarios y demás configuraciones relacionados con los movimientos del personal del MPF que se registren en el Sistema Ombú.

Teniendo en cuenta que el MPF solicita información a diferentes organismos externos para realizar las investigaciones judiciales, la Mesa de Ayuda Unificada procede a realizar las gestiones de accesos de los usuarios MPF a los sistemas informáticos de dichos organismos.

Para tal fin, todas las solicitudes de gestión de usuarios y claves con organismos externos, deben ser ingresadas mediante ticket en el sistema Ombú.

La Mesa de Ayuda Unificada procede a gestionar cada caso, dando intervención al Representante Institucional del MPF asignado a cada organismo externo, cumpliendo además con los requisitos específicos establecidos por dichos organismos.

### Ingreso al sistema

---

Para ingresar al sistema Ombú, se recomienda utilizar el navegador Google Chrome y luego debe escribir la dirección <https://ombu.fiscalias.gob.ar/>

Una vez ingresado en la dirección detallada, el sistema muestra el formulario de inicio de sesión en donde se debe completar usuario, contraseña y por último hacer clic en la opción “No soy un robot”. Una vez realizadas las acciones anteriormente descritas, se habilita el botón INGRESAR en donde se debe hacer clic para acceder al sistema.



## Proceso

---

El proceso “**Gestión de Usuarios y Claves con Organismos Externos**” está compuesto por 3 Subprocesos:

● 1) “**ALTAS**” de usuarios en organismos externos.

Las “**ALTAS**” de usuarios en organismos externos deben ser solicitadas por los titulares de dependencias, Fiscales o Secretarios, mediante ticket Ombú, seleccionando el tipo de incidente según corresponda.

● 2) “**RESET**” de contraseñas de usuarios en organismos externos.

Los usuarios que necesiten **RESET** de sus contraseñas de usuarios de organismos externos, deben solicitarlo directamente mediante ticket Ombú también seleccionando el incidente según corresponda.

● 3) “**NOVEDADES**” de RRHH de usuarios MPF.

Las novedades que provienen desde RRHH relacionadas con usuarios MPF, son procesadas por la Mesa de Ayuda Unificada, ajustando los perfiles y permisos de acceso a la información (tanto interna del MPF como accesos a organismos externos).

Estas “**NOVEDADES**” de RRHH están clasificadas en:

- 3.1) **BAJAS.**
- 3.2) **LICENCIAS ESPECIALES.**
- 3.3) **TRASLADOS.**

## 1) "ALTAS" de usuarios en organismos externos.

El Fiscal, Secretario o el titular de la dependencia donde esté designado o preste servicios el usuario MPF, debe solicitar el alta de ese usuario en un organismo externo mediante la generación de un ticket en el Sistema Ombú seleccionando el incidente:

- **Áreas Jurisdiccionales**  
**Organismos Externos**  
**(Seleccionar Organismo)**

1

**Áreas Jurisdiccionales**

**Descripción de la Solicitud**

Seleccione tipo de solicitud: INVENTARIADO, si el pedido es sobre un bien que tiene Etiqueta Patrimonial.

Tipo de Solicitud: NO INVENTARIADO

Incidente: **Áreas Jurisdiccionales**

Detalle de incidente:

Servicio:

1

2

## Organismos Externos

**Solicitante**

Ticket: NUEVO

Solicitante: [Campo de texto]

---

**Descripción del Incidente**

Tipo Bien: NO INVENTARIADO

Incidente: Seleccione Incidente

- Incidente >
- Áreas Jurisdiccionales
- Organismos Externos

Detalle de incidente: [Campo de texto]

2

3

## (...Seleccionar el Organismo...)

**Descripción del Incidente**

Tipo Bien: NO INVENTARIADO

Incidente: Seleccione Incidente

- Incidente > Áreas Jurisdiccionales >
- Organismos Externos
- Gestión de Claves de Dirección Nacional de Migraciones
- Gestión de Claves de RENAPER
- Gestión de Claves de RENAR - ANMAC
- Gestión de Claves de SIFCOP
- Gestión de Claves de SINAI
- Gestión de Claves de SINALIC

Detalle de incidente: [Campo de texto]

**Servicio**

3

4

## Asignación de Supervisor

Este ticket es tomado por un Supervisor de la Mesa de Ayuda Unificada designado para procesar estos pedidos.

El Supervisor de la Mesa de Ayuda analiza el ticket y realiza una serie de verificaciones sobre el usuario MPF; si cumple con estos primeros controles, se deriva el ticket al Representante Institucional para su autorización; de lo contrario, se cierra el ticket indicando los motivos por los cuales no se puede proceder al alta del usuario.

The screenshot displays a web interface for ticket management. The top section, titled 'Detalle de incidente', shows a dropdown menu for 'Tipo Bien' set to 'NO INVENTARIADO'. Below it, the 'Incidente' field contains the text 'Incidente Áreas Jurisdiccionales Organismos Externos Gestión de Claves de RENAR - ANMAC'. The 'Detalle de incidente' field contains a yellow box with the text 'Se solicita ALTA de usuario RENAR - ANMAC para el agente \_\_\_\_\_'. The bottom section, titled 'Servicio', shows a dropdown menu for 'Origen' set to 'WEB', a dropdown menu for 'Prioridad' set to '3 - Normal', and a text input field for 'Etiquetas' with the placeholder 'agregar etiqueta'. The 'Supervisor' field is a dropdown menu with a blue bar at the bottom, and a red circle with the number '4' is overlaid on the right side of this field.

5

El Representante Institucional autoriza o rechaza el pedido de alta del usuario.

- Si el Representante Institucional del MPF autoriza el pedido de alta, debe agregar al ticket la información según corresponda a lo establecido en cada convenio; cada organismo tiene sus propios requisitos.
- Si el Representante Institucional del MPF rechaza el pedido de alta, debe indicar el motivo del rechazo.

6

Luego de la Autorización o Rechazo el Representante Institucional del MPF debe derivar el ticket al técnico de la Mesa de Ayuda Unificada quien lo gestionará según corresponda.

**Descripción del Incidente**

Tipo Bien: NO INVENTARIADO

Incidente: Áreas Jurisdiccionales > Organismos Externos > Gestión de Claves de Dirección Nacional de Migraciones

Detalle de incidente: Se solicita ALTA de Usuario en DNM para el agente.....

---

**Servicio**

Origen: WEB

Prioridad: 3 - Normal

Etiquetas: agregar etiqueta

Supervisor: PATRICIA JOSEFA BREZOVEC

Técnico: [dropdown menu]

Estatus del Ticket: [dropdown menu] **==== Técnico Áreas Jurisdiccionales =====**

6

7

Una vez que el organismo externo responda sobre la solicitud, la información recibida se adjunta al ticket Ombú y se cierra el ticket informando el detalle de la gestión realizada. El usuario MPF recibirá un mail de Ombú informando sobre lo actuado, y luego debe acceder al ticket desde la opción "Tickets Solicitados" para ver el resultado de la gestión y acceder a archivos adjuntos según corresponda.

**Descripción del Incidente**

Tipo Bien: NO INVENTARIADO

Incidente: Áreas Jurisdiccionales > Organismos Externos > Gestión de Claves de Dirección Nacional de Migraciones

Detalle de incidente: Solicito Clave.

---

**Servicio**

Origen: WEB

Prioridad: 3 - Normal

Etiquetas: agregar etiqueta

Estatus del Ticket: RESUELTO

Respuesta del Ticket: Estimado, se adjunta en el ticket la respuesta recibida desde DNM. Alta...

Comentarios: [text area]

Enviar comentario por email al Solicitante

---

**Archivos adjuntos** [Agregar archivo](#)

#	ARCHIVO	NOMBRE	ALTA
1		Archivo.pdf	Alta Técnico Áreas Jurisdiccionales 1/06/2024 16:42

---

**Mails**

#	COMBO	DESTINATARIO	ASUNTO
---	-------	--------------	--------

7

---

## 2) “RESET” de contraseñas de usuarios en organismos externos.

Los usuarios que necesiten RESET de sus contraseñas para acceder a información organismos externos, deben solicitarlo directamente mediante ticket Ombú también seleccionando el incidente:

- **Áreas Jurisdiccionales**  
**Organismos Externos**  
**(Seleccionar Organismo)**

La Mesa de Ayuda Unificada valida la situación del usuario respecto del organismo externo, y luego procede a gestionar dicho Reset, de acuerdo a los mecanismos establecidos por cada organismo externo. Una vez realizado el Reset, se cierra el ticket enviando al usuario la información según corresponda.

### 3) “NOVEDADES ” de RRHH de usuarios MPF.

#### 3.1) “BAJAS”.

Las novedades de “**BAJAS**” de usuarios MPF pueden provenir desde dos orígenes:

- Ticket de Novedades de Bajas RRHH del Sistema Ombú.
- Ticket de Baja de usuario del organismo externo dispuesta por el Fiscal, Secretario o por el titular de la dependencia donde esté designado o preste servicios el usuario.

En ambos casos, la Mesa de Ayuda Unificada procede a actualizar los registros y debe informar a los organismos externos sobre la baja del usuario MPF.

#### 3.2) “LICENCIAS ESPECIALES”.

Las novedades de “**LICENCIAS ESPECIALES**” de usuarios MPF son informadas por RRHH mediante ticket Ombú. Son los casos en donde los usuarios no deberían tener acceso a la información (tanto interna del MPF como accesos a organismos externos), licencias tales como “ETOC”, “PASES EN COMISIÒN”; entre otras.

La Mesa de Ayuda Unificada procede a actualizar los perfiles de usuarios y registros, debiendo informar a los organismos externos sobre la baja (en estos casos bajas provisorias) del usuario MPF.

#### 3.3) “TRASLADOS”.

Por cada ticket de novedad de “**TRASLADOS**” (cambios de dependencia donde se desempeña el usuario), la Mesa de Ayuda Unificada modifica los perfiles y accesos a la información de acuerdo a la dependencia destino, y analiza si los usuarios deberían o no seguir teniendo los accesos a los organismos externos, gestionando la baja en caso de corresponder. Si se presentan situaciones particulares, se consulta o se pide autorización al Representante Institucional MPF.