

PREGUNTAS FRECUENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SGD

1. ¿A qué sistemas reemplaza el SGD?

Reemplaza al SICGR – Módulo de Trámite Documentario y al Chasqui.

2. ¿Se pueden ver los documentos del SICGR – Módulo de Trámite Documentario o del Chasqui en el SGD?

No se pueden ver, en el SGD sólo se ve la información que haya sido registrada en dicho sistema. Los documentos registrados tanto en el SICGR como en el Chasqui se podrán ver en cada uno de los sistemas, puesto que ambos permanecerán activos en modo consulta.

3. ¿Desde qué sistema se atiende un documento que ingresó por el SICGR o Chasqui?

Después de la puesta en producción del SGD, todo documento será atendido a través del SGD. En caso se trate de un documento ingresado a través del SICGR o Chasqui, se podrá exportar el documento en formato PDF desde dichos sistemas, con la finalidad de que este archivo (PDF) se adjunte al documento de respuesta o atención que se emitirá a través del SGD.

4. ¿Quiénes deben tener acceso al SGD?

Todos los usuarios que redactan o proyectan documentos, los que dan visto bueno o firman documentos y los que reciben o derivan documentos.

5. ¿Qué roles existen en el SGD?

Existen cuatro Roles:

- ✓ **Documentos Administrativos - Acceso Total:** Permite el acceso a todos los documentos de una unidad orgánica. Es aplicable a Gerentes, Subgerentes y Asistentes de Gerencia.
- ✓ **Documentos Administrativos – Resp. UO:** Permite el acceso a todos los documentos que corresponden a la atención, firma o visto bueno del responsable de una unidad orgánica.
- ✓ **Documentos Administrativos - Acceso Personal:** Permite el acceso sólo a los documentos que han sido derivados o proyectados por el usuario logueado en el sistema.
- ✓ **Mesa de Partes – Acceso Total:** Permite el acceso a todos los documentos de la bandeja de mesa de partes de una unidad orgánica.
- ✓ **Mesa de Partes – Acceso Personal:** Permite el acceso sólo a los documentos que han sido ingresados a través de la mesa de partes del usuario logueado en el sistema.

6. ¿Para qué sirve el Certificado Digital?

Sirve para visar o firmar documentos digitales con valor legal.

7. ¿Necesito Certificado Digital para proyectar documentos?

NO, el Certificado Digital sólo se necesita para visar o firmar documentos digitales con valor legal.

8. ¿Qué es el token criptográfico y para qué sirve?

El token criptográfico tiene la apariencia de un USB, es un aparato electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación. Sirve para firmar o visar digitalmente documentos electrónicos.

9. ¿El usuario que tiene token, puede firmar desde cualquier PC o laptop?

NO, si bien es cierto, el token es un dispositivo portable, éste sólo se puede utilizar en una PC o laptop que tenga instalado los componentes necesarios para uso (Software de firma, Adobe acrobat reader). Cabe mencionar que, todas las PC y laptops de la CGR tienen instalados los componentes necesarios para utilizar el SGD.

10. ¿Quiénes pueden revertir un documento cuyo estado es “Para Despacho”?

Dos usuarios: el autor del documento y el Gerente o Subgerente.

11. ¿El usuario que está registrado para Visar un documento, sin ser el autor del mismo, puede modificarlo?

No puede. Si el usuario que debe visar un documento, no está de acuerdo con su contenido y desea que éste se modifique tiene dos alternativas: Observarlo (al observar el documento lo devuelve a su autor) o coordinar con el autor del documento para que lo recupere y modifique.

12. ¿Puedo usar el sistema desde una PC o laptops en mi casa o fuera de la red de la CGR?

El SGD se puede utilizar desde fuera de la red de la CGR sólo para realizar consultas o seguimiento de documentos, siempre que el usuario tenga los permisos respectivos (sólo tienen permisos los responsables de las unidades orgánicas: Gerentes y Subgerentes). El SGD no se puede utilizar para firmar o proyectar documentos desde una PC o laptop fuera de la red de la CGR porque no se tienen instalados los componentes que necesita el SGD para su funcionamiento.

13. Accesos al Sistema

13.1. ¿Cómo se solicita el acceso para un colaborador?

Se solicita a través del SARI (Sistema de Administración de Requerimientos Informáticos).

13.2. ¿Con qué usuario y contraseña se ingresa al SGD?

Se ingresa con el mismo usuario y contraseña del SCA (Sistema Centralizado de Aplicaciones).

13.3. ¿Cómo solicito acceso para proyectar un documento a una unidad orgánica superior o distinta a la cual pertenezco?

Debe remitir su solicitud por correo a la dirección: stauquino@contraloria.gob.pe o rojas@contraloria.gob.pe, con copia a su jefe inmediato superior y al responsable de su UO, indicando su código de personal, nombre completo y unidad orgánica a la cual proyectará los documentos.

13.4. ¿Qué hacer si necesita tener acceso total a todos los documentos de la bandeja de su unidad orgánica?

La operadora de SARI de su UO deberá registrar el requerimiento en dicho sistema. Una vez aprobado el requerimiento por el responsable de la UO, en automático, el usuario contará con el acceso solicitado.

14. Sobre el Certificado Digital

¿Qué hacer?

14.1. Si no me llegó el correo de RENIEC para validar mi identidad.

Deberá remitir un correo electrónico a la dirección: snakao@contraloria.gob.pe, con los siguientes datos: número de DNI, dirección laboral, cargo, área, teléfono, anexo y email institucional (descargar formato). Posteriormente, deberá seguir los pasos que le indicará el RENIEC.

Finalmente, cuando el RENIEC, a través de la dirección de correo plataforma.erep@pkiep.reniec.gob.pe, le haya remitido un correo con los datos para descarga de su certificado digital, deberá crear un requerimiento en el sistema de mesa de ayuda para solicitar la instalación.

14.2. Si me llegó el correo de RENIEC para validar mi identidad, pero ya pasó el tiempo establecido en el correo y no logré validarla ante el RENIEC.

Deberá remitir un correo electrónico a la dirección: snakao@contraloria.gob.pe, con los siguientes datos: número de DNI, dirección laboral, cargo, área, teléfono, anexo y email institucional (descargar formato). Posteriormente, deberá seguir los pasos que le indicará el RENIEC.

Finalmente, cuando el RENIEC, a través de la dirección de correo plataforma.erep@pkiep.reniec.gob.pe, le haya remitido un correo con los datos para descarga de su certificado digital, deberá crear un requerimiento en el sistema de mesa de ayuda para solicitar la instalación.

14.3. Si validé mi identidad ante el RENIEC, pero NO instalaron el Certificado Digital en mi computador o token y ya pasó la fecha establecida en el correo del RENIEC.

Deberá remitir un correo electrónico a la dirección: snakao@contraloria.gob.pe, con los siguientes datos: número de DNI, dirección laboral, cargo, área, teléfono, anexo y email institucional (descargar formato). Posteriormente, deberá seguir los pasos que le indicará el RENIEC.

Finalmente, cuando el RENIEC, a través de la dirección de correo plataforma.erep@pkiep.reniec.gob.pe, le haya remitido un correo con los datos para descarga de su certificado digital, deberá crear un requerimiento en el sistema de mesa de ayuda para solicitar la instalación.

14.4. Si me llegó el correo de RENIEC para instalar mi certificado digital.

Deberá solicitar la instalación de su certificado digital, mediante la creación del requerimiento respectivo en el sistema de mesa de ayuda.

14.5. Si me cambian la computadora donde está instalado mi certificado digital.

El certificado digital, una vez instalado, no se puede volver a instalar en otra computadora, tampoco se puede copiar, ni hacer un backup o clonado.

En este caso, deberá solicitar un nuevo certificado digital, para lo cual deberá remitir un correo electrónico a la dirección: snakao@contraloria.gob.pe, con los siguientes datos: número de DNI, dirección laboral, cargo, área, teléfono, anexo y email institucional (descargar formato). Posteriormente, deberá seguir los pasos que le indicará el RENIEC.

Finalmente, cuando el RENIEC, a través de la dirección de correo plataforma.erep@pkiep.reniec.gob.pe, le haya remitido un correo con los datos para descarga de su certificado digital, deberá crear un requerimiento en el sistema de mesa de ayuda para solicitar la instalación.

14.6. Si me olvidé la contraseña de mi certificado digital.

Deberá remitir un correo a Sonia Nakao, a la dirección: snakao@contraloria.gob.pe.

14.7. Si se bloqueó la contraseña de mi certificado digital.

Si después de ingresar varias veces su contraseña de manera incorrecta, se bloquea su contraseña del certificado digital, deberá remitir un correo a Sonia Nakao, a la dirección: snakao@contraloria.gob.pe.

14.8. ¿El Personal OCI tendrá acceso al SGD?

El Personal OCI de la CGR, en la primera etapa de implementación del SGD, todavía no tendrá acceso al sistema.

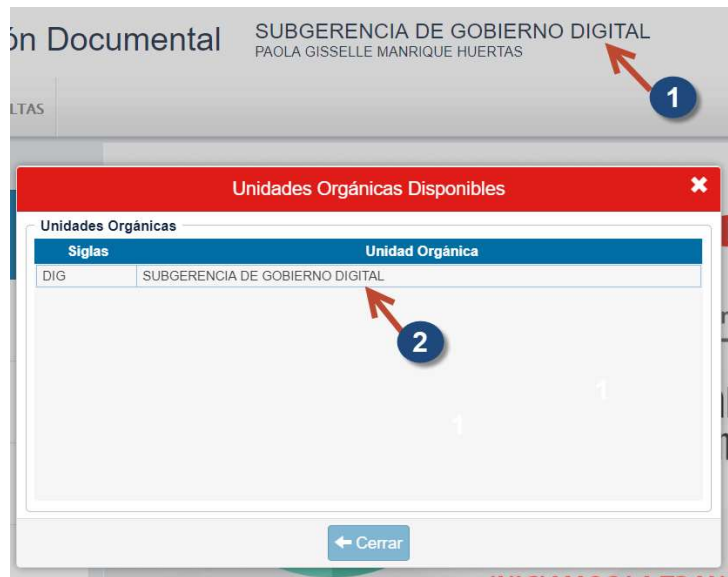
15. Funcionalidades del Sistema

15.1. ¿Qué hacer si aparece un ícono rojo en el lado izquierdo de la pantalla del sistema?



Pasos:

1. De un clic sobre el nombre de su unidad orgánica, ubicado en la parte central de la pantalla del sistema. Aparece una ventana.
2. De un clic en la unidad orgánica de la ventana que apareció.



15.2. ¿Cómo proyectar un Memorando?

Pasos:

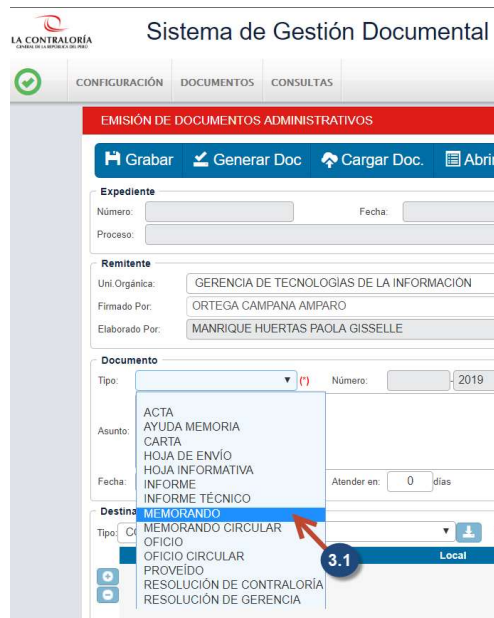
1. De un clic en el menú Documentos -> Emisión de Documentos



2. De un clic en el botón Nuevo.



3. Complete los datos mínimos obligatorios:
 - 3.1. Seleccione de la lista, el Tipo de Documento “Memorando”.
 - 3.2. Ingrese el Asunto.
 - 3.3. Ingrese el Destinatario.



4. De un clic en el botón “Grabar”.
5. De un clic en el botón “Generar Doc”. Esta acción genera el archivo Word del documento.
 - 5.1. Complete el cuerpo de su documento.
 - 5.2. Exporte el documento Word a formato PDF.
 - 5.3. Cierre los archivos PDF y Word.
6. De un clic en el botón “Cargar Doc”.
7. Presione el botón “Para Despacho”.

15.3. ¿Cómo proyectar un documento a una unidad orgánica distinta a la que pertenezco?

Pasos:

1. De clic en su Unidad Orgánica, ubicada en la parte superior central de la pantalla.

2. Seleccione la unidad orgánica a la cual proyectará el documento.



3. La unidad orgánica seleccionada deberá aparecer en la parte superior central de la pantalla.



4. Proyectar el documento deseado, por ejemplo: Memorando, utilizando los pasos descritos para Proyectar Memorando.

15.4. ¿Cómo revertir el estado de un documento de “Para Despacho” a “En Proyecto” para poder modificarlo?

Esta acción sólo puede ser realizada por el autor del documento o Gerente / Subgerente.

Pasos:

1. De un clic en el menú Documentos -> Emisión de Documentos.



2. Cambie el Estado a "Emitido". De ser necesario cambie la fecha a filtrar.
3. Presione el botón "Filtrar".
4. Seleccione el documento y presione el botón "Editar".
5. Presione el botón "En Proyecto". Con esta acción el documento pierde la firma digital y se ubica en la Bandeja "En Proyecto".

15.5. ¿Cómo firmar un documento?

Pasos:

1. Ingrese a la bandeja Para Despacho.
2. Busque el documento que va a firmar.
3. Una vez encontrado el documento a firmar, selecciónelo y presione el botón "Editar".
4. De clic en el botón "Firmar Doc."
5. En el Software de Firma, de clic en el menú "Firmar"->Firma titular.
6. Seleccione su certificado digital y de clic en "Aceptar".
7. Ingrese su contraseña y presione el botón "Permitir".
8. De clic en el botón verde "Emitir Doc."

15.6. ¿Cómo visar un documento?

Pasos:

1. Ingrese a la bandeja Para Visto Bueno.
2. Busque el documento que va a visar.
3. Una vez encontrado el documento a visar, selecciónelo y presione el botón "Editar".
4. De clic en el botón "Visar Doc."
5. De clic en el menú "V°B°"->V°B° firma.
6. Seleccione su certificado digital y de clic en "Aceptar".

7. Ingrese su contraseña y presione el botón “Permitir”.
8. De clic en el botón verde “Enviar Doc.”

15.7. ¿Cómo recibir un documento?

Pasos:

1. Ingrese a la Bandeja de “No Leídos” o de un clic en el menú Documentos -> Recepción de Documentos.
2. Seleccione el documento a recepcionar y presione el botón “Editar”.
3. Presione el botón “Recibir”.

15.8. ¿Cómo debe derivar la Asistente de Gerencia o el Gerente / Subgerente un documento que será atendido por un colaborador de su unidad orgánica?

El Asistente de Gerencia o el Gerente / Subgerente deberá atender el documento con un Tipo de Documento Proveído, el cual será firmado digitalmente por el Gerente / Subgerente y cuyo destinatario será el colaborador que corresponda.

Pasos:

1. Después de recibir el documento, ingrese a la Bandeja “Recibidos”.
2. Seleccione el documento a derivar y presione el botón “Editar”.
3. Presione el botón “Atender/Derivar Documento Administrativo”.
4. Complete los datos obligatorios:
 - 4.1. Seleccione el Tipo de Documento “Proveído”.
 - 4.2. Ingrese el Destinatario.
 - 4.3. No es obligatorio, pero puede ingresar indicaciones.
5. Presione el botón “Grabar”.
6. Presione el botón “Para Despacho”.
7. Anote el número de emisión e indicar al Gerente / Subgerente que debe firmar el documento correspondiente al número de emisión anotado.

15.9. ¿El Gerente / Subgerente debe firmar digitalmente los documentos de Tipo “Proveído”?

Sí, el Gerente / Subgerente debe firmar digitalmente los documentos de Tipo Proveído.

15.10. ¿Cómo puede derivar un colaborador un documento a otro colaborador dentro de su misma unidad orgánica?

Para que un colaborador derive documentos internos o externos a otro colaborador dentro de su unidad orgánica, puede utilizar la Hoja de Envío, la cual deberá ser firmada por el autor del documento.

Pasos:

1. Después de recibir el documento, ingrese a la Bandeja “Recibidos”.
2. Seleccione el documento a derivar y presione el botón “Editar”.

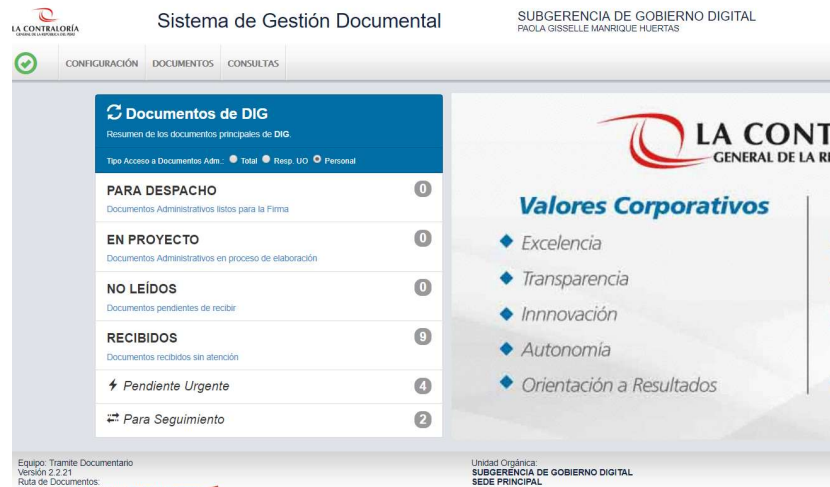
3. Presione el botón “Atender/Derivar Documento Administrativo”.
4. Complete los datos obligatorios:
 - 4.1. Seleccione el Tipo de Documento “Hoja de Envío”.
 - 4.2. Ingrese el Destinatario.
 - 4.3. No es obligatorio, pero puede ingresar indicaciones.
5. Presione el botón “Grabar”.
6. Presione el botón “Para Despacho”.
7. Presione el botón “Firmar Doc.” y siga los pasos de Cómo firmar un documento.

15.11. ¿Cómo actualizar el asunto o destinatarios de un documento previamente generado?

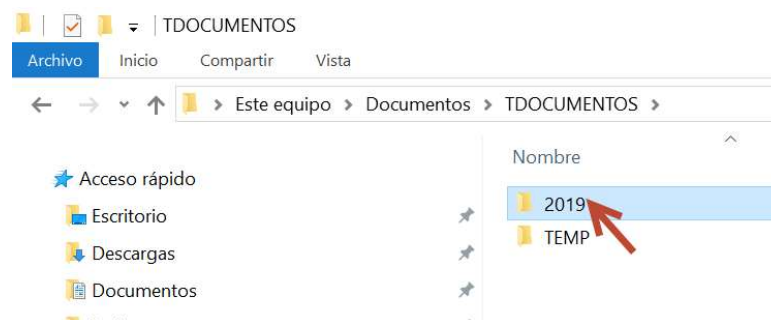
El asunto o destinatario se actualiza en automático sólo cuando se vuelve a generar el documento. Para ello deberá renombrar el archivo Word del documento generado y eliminar su archivo PDF.

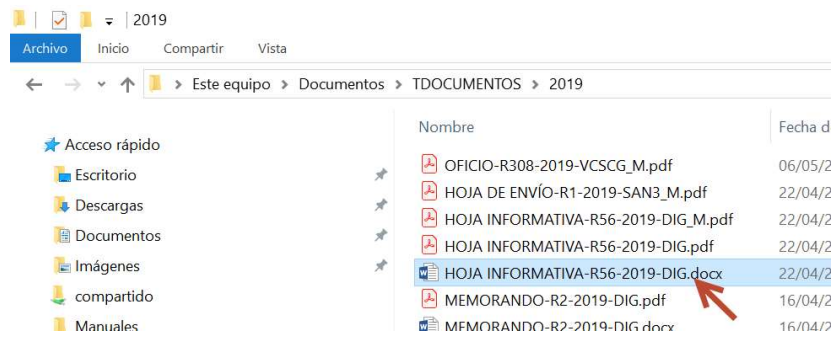
Pasos:

1. Anote el número de emisión del documento que desea actualizar.
2. Abra la carpeta donde se encuentran sus documentos localmente, en su computadora.



3. Ubique el archivo Word del documento que desea actualizar y renómbrelo.





4. Vuelva al SGD, busque el documento en su bandeja de “En Proyecto”.
5. Una vez encontrado el documento, de clic en el botón “Editar” que se encuentra al lado izquierdo del registro del documento.
6. Actualice los datos deseados (asunto y/o destinatarios) y grabe sus cambios.
7. Presione el botón “Generar Doc.”
8. Abra el archivo renombrado, copie el cuerpo del documento, péguelo en su nuevo documento y grabe sus cambios en el archivo word.
9. Exporte el nuevo documento en pdf.
10. Elimine el archivo Word renombrado.