

ENTRE RÍOS

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES (CFI)

**DESARROLLO DE MATERIAL DIDÁCTICO Y PLATAFORMA WEB PARA
MESA DE AYUDA DE GDE**

INFORME FINAL

FEBRERO 2025

Joel Lifschitz - Crossity SAS

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| PLANIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS (TAREA 1): | 5 |
| Resultados del análisis de requerimientos: resumen de reuniones realizadas para identificar las necesidades del proyecto. | 5 |
| Estructura del sitio web | 5 |
| Organización de contenidos | 5 |
| Producción de materiales audiovisuales | 5 |
| Planificación de tareas. | 6 |
| Análisis de Requerimientos | 6 |
| Estructura y Diseño | 6 |
| Desarrollo de Contenido y Material Didáctico | 6 |
| Desarrollo Web + Infraestructura y Herramientas | 7 |
| Capacitación y Soporte | 9 |
| ESSTRUCTURA Y DISEÑO (TAREA 2): | 11 |
| - Pre-producción audiovisual: Storyboards y/o guiones para los tutoriales en video. | 11 |
| Esquema de material audiovisual. | 11 |
| Storyboards | 12 |
| - Diseños conceptuales del material gráfico: Plantillas y estructuras para manuales y guías. | 13 |
| Análisis de manuales de referencia | 13 |
| Reescritura de la información | 13 |
| Diseño de la estructura de los manuales | 14 |
| Formato | 14 |
| - Diseño de la arquitectura de la información: cómo se organiza el contenido dentro del micrositio. | 15 |
| Estructura del Sitio Web GDE. Área pública: | 15 |
| Estructura del Sitio Web GDE. Área administrativa: | 16 |
| - Diseño de la plataforma web: Wireframes del sitio web que aloja los recursos educativos. | 17 |
| DESARROLLO DE CONTENIDO Y MATERIAL DIDÁCTICO (TAREA 3): | 19 |
| - Producción y post-producción audiovisual: | 19 |
| - Desarrollo de material gráfico: | 20 |
| DESARROLLO WEB (TAREA 4): | 23 |
| - Desarrollo del sitio web: | 23 |
| CAPACITACIÓN (TAREA 5) | 27 |
| CONCLUSIÓN | 31 |

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto dar cuenta de los componentes acordados en el proyecto “Desarrollo de Material Didáctico y Plataforma Web para Mesa de Ayuda de GDE”. Este proyecto, que surge como parte de las iniciativas de modernización promovidas por el Gobierno de la Provincia de Entre Ríos, busca consolidar la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) como una herramienta para optimizar la gestión pública, mejorando la eficiencia, transparencia y accesibilidad en los procesos administrativos.

En este sentido, el desarrollo del material didáctico accesible y adaptado a la realidad local representan pilares fundamentales para garantizar el éxito de esta transición digital.

El presente informe final detalla las distintas etapas del proyecto, incluyendo la planificación y diseño de los contenidos didácticos, la generación de materiales audiovisuales y gráficos, el desarrollo del micrositio que centraliza estos recursos y la capacitación en la utilización del sistema web.

PLANIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

(TAREA 1):

Resultados del análisis de requerimientos: resumen de reuniones realizadas para identificar las necesidades del proyecto.

Durante las reuniones llevadas a cabo, se definieron los principales requerimientos y prioridades para el desarrollo del micrositio web y los contenidos asociados al Sistema GDE. A continuación, se resumen los puntos principales tratados en diversas reuniones:

Estructura del sitio web

Se acordó que el sitio deberá contar con un menú principal que incluya las siguientes secciones: Inicio, Capacitaciones, Material didáctico (a su vez categorizado en Escritorio Único, Comunicaciones Oficiales, Generador Electrónico de Documentos Oficiales, Expediente Electrónico y Otros), Información (Novedades, Preguntas Frecuentes, Normativa y Reparticiones GDE), Mesa de Ayuda, Ingreso al Sistema. El diseño buscará ser funcional y accesible, inspirado en modelos de referencia discutidos en reuniones.

Organización de contenidos

Se destacó la importancia de centralizar la información relacionada con capacitaciones, manuales y videotutoriales. El diseño deberá facilitar la navegación para que los usuarios encuentren de manera ágil todos los recursos necesarios, incluyendo instructivos específicos.

Producción de materiales audiovisuales

Se propuso realizar videotutoriales que enseñen a realizar o configurar acciones específicas dentro del sistema para mejorar la experiencia del usuario en el sitio permitiendo encontrar de manera más rápida el contenido necesario. A su vez se planteo que los materiales tanto gráficos como audiovisuales deberán estar relacionados entre sí y a su vez deberán alinearse con los objetivos del proyecto para destacar los beneficios del sistema para los usuarios.

Planificación de tareas.

Análisis de Requerimientos

- Kickoff: Reunión inicial para alineación de objetivos y alcance.
- Análisis de requerimientos: Recolección de necesidades mediante reuniones y entrevistas.
- Planificación del proyecto: coordinación de los tiempos de desarrollo y producción de contenidos con los tiempos de implementación del sistema en la provincia.

Estructura y Diseño

- Diseño conceptual (bocetos) de material gráfico.
- Plantillas y estructura para manuales.
- Diseño conceptual de contenido audiovisual.
- Diseño de arquitectura de información del sitio web:
 - Inicio: Página principal con visión general del GDE.
 - Capacitaciones: Cursos, calendarios, inscripciones y presentaciones.
 - Material Didáctico: Documentos y videotutoriales de los distintos módulos del GDE.
 - Información:
 - Novedades.
 - Preguntas frecuentes.
 - Normativa (leyes, decretos, resoluciones).
 - Reparticiones GDE.
 - Mesa de Ayuda: Líneas de contacto para soporte técnico y asistencia.
 - Ingresar a GDE: Accesos directos al sistema.

Desarrollo de Contenido y Material Didáctico

- Redacción y diseño de manuales adaptados a necesidades locales.
- Uso de imágenes con licencia cuando sea necesario.
- Revisión y retroalimentación con la contraparte.
- Grabación de pantalla en uso del sistema
- Edición de tutoriales en video.
- Creación de animaciones 2D.

Desarrollo Web + Infraestructura y Herramientas

Requerimientos Funcionales

- Gestión de Usuarios
 - Sistema de autenticación
 - Roles: administrador, soporte, capacitador, usuario
 - Permisos granulares por módulo

Material Didáctico

- Biblioteca de recursos educativos
 - Categorización de contenidos
 - Versionado de materiales
 - Búsqueda avanzada

Requerimientos Técnicos

- Frontend
 - React.js 20+
 - Tailwind CSS
 - Responsive design
 - Soporte navegadores modernos
- Backend
 - ASP.NET Core 8.0
 - PostgreSQL 17
 - Redis para caché
 - JWT para autenticación

- Infraestructura
 - Docker
 - Kubernetes opcional
 - Hosting on-premise

Decisiones Técnicas

- Arquitectura
 - Microservicios modulares
 - API RESTful
 - CQRS pattern
 - Repository pattern
- Seguridad
 - HTTPS obligatorio
 - Encriptación de datos sensibles
 - OWASP compliance
 - Auditoría de acciones

Análisis de Riesgos

- Operativos
 - Capacitación del personal
 - Resistencia al cambio
 - Disponibilidad de recursos

Cronograma Preliminar

- Fase 1 (Mes 1-2)
 - Estructura
 - Prototipado
 - Validación con la contraparte
- Fase 2 (Mes 3-4)
 - Desarrollo core
 - Testing
 - Ajustes
- Fase 3 (Mes 4-5)
 - Capacitación
 - Implementación
 - Soporte inicial

Capacitación y Soporte

- Capacitación al personal de Mesa de Ayuda GDE.
- Sesiones presenciales y/o virtuales.
- Soporte técnico inicial.
- Seguimiento y evaluación.
- Monitoreo del uso de la plataforma y recolección de feedback.

| TAREAS | MESES | | | | |
|---|-------|---|----|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Planificación y Análisis | ■ | | | | |
| 2. Estructura + Diseño | ■ | ■ | | | |
| 3. Desarrollo de Contenido y Material Didáctico | | ■ | ■ | ■ | |
| 4. Desarrollo web | | | ■ | | |
| 5. Capacitación | | | | ■ | ■ |
| | | | IP | | IF |

ESSTRUCTURA Y DISEÑO (TAREA 2):

Desarrollar los diseños conceptuales (bocetos) para el contenido audiovisual, material didáctico y la plataforma web.

- **Pre-producción audiovisual: Storyboards y/o guiones para los tutoriales en video.**

Tomando como referencia el material del GDE utilizado en diversas provincias y municipios de Argentina, estructuramos el contenido en formato de videotutoriales específicos, organizados por módulos y secciones particulares.

Optamos por desarrollar videos enfocados en cada funcionalidad, en lugar de piezas extensas e integrales. Este enfoque tiene como objetivo facilitar el acceso a la información y resolver dudas de manera más específica y eficiente.

A pedido de la contraparte, se decidió centralizar el contenido audiovisual en el canal de YouTube de la Secretaría de Modernización, organizando los videos en listas de reproducción ocultas según cada módulo.

Esquema de material audiovisual.

1. **Videos introductorios e información general.**
2. **Clases grabadas de capacitaciones de los módulos.** A pedido de la contraparte, editamos 3 capacitaciones virtuales de 1 hora cada una sobre los módulos de Escritorio Único + Comunicaciones Oficiales, Generador Electrónico de Documentos Oficiales y Expediente Electrónico.

Se estructuraron de la siguiente forma: Intro animada con datos sobre la clase y logos animados + grabación de pantalla de cada capacitación virtual + animaciones para resaltar clicks y elementos importantes + outro animada.

3. **Videotutoriales de cada módulo del sistema GDE.** Grabaciones de pantalla de acciones específicas dentro del sistema GDE, ordenadas por cada módulo.

Storyboards

S todos los videos del material didáctico con una introducción que presenta el tema, un marco gráfico que enmarca la grabación y el cierre con los logos animados correspondientes.

CLASE 3

Módulo: "Expediente electrónico"



- **Diseños conceptuales del material gráfico: Plantillas y estructuras para manuales y guías.**

Análisis de manuales de referencia

Como punto de partida, se realizó una revisión exhaustiva de diversos manuales provenientes de fuentes nacionales. Este análisis permitió identificar y recopilar la información más relevante y adaptarla a las necesidades específicas del proyecto.

Podrán encontrar los archivos sobre “Análisis y transcripciones de manuales” en la siguiente carpeta:

https://drive.google.com/drive/folders/12EMiL3o0AaHOQNZo5aSLYZxzg-AfGWVI?usp=drive_link

Reescritura de la información

Se procedió a reescribir y sintetizar la información extraída de los manuales nacionales, asegurando claridad y coherencia en los contenidos. Esta etapa garantizó que los manuales de GDE Entre Ríos tuvieran un enfoque preciso y adecuado a los objetivos propuestos.

Podrán encontrar los archivos sobre “Textos para Manuales” en la siguiente carpeta:
https://drive.google.com/drive/folders/1vO_aWaDJWzjOKirIRXv9UcJeF4Xib5mQ?usp=drive_link

Diseño de la estructura de los manuales

Los manuales fueron diseñados siguiendo una estructura uniforme, facilitando la organización de los contenidos. La estructura general consta de los siguientes elementos:

- **Portada:** Se diseñaron cuatro manuales con portadas similares, diferenciadas únicamente por el módulo correspondiente. Esta consistencia visual refuerza la identidad y cohesión de la serie. Podrán encontrar los archivos sobre “Maquetas de Portadas de Manuales” en la siguiente carpeta: https://drive.google.com/drive/folders/1mWH5xwAEvUqhyMjHg8_3sUiloyQTf60?usp=drive_link
- **Versión:** A cada uno de los manuales a desarrollar se decidió incorporar una primera página donde se indique la versión del documento y el mes en el que se modificó, entendiendo que cada documento será corregido en un proceso iterativo de acuerdo a las demandas específicas que se presenten.
- **Índice:** Cada manual incluye un índice detallado que especifica los temas abordados, organizados según la numeración de páginas. Esto facilita la localización rápida de los contenidos por parte del usuario.
- **Contenido:** La información dentro de cada manual se organizó por temas específicos y cuenta con una numeración particular que facilita la identificación y el seguimiento del contenido. Esta división permite una lectura clara y ordenada, mejorando la experiencia del usuario.

Formato

En cuanto a formato, se acordó con la contraparte desarrollarlos en relación de aspecto 16:9 (horizontal) para favorecer la lectura desde dispositivos electrónicos y permitir a su vez su reproducción en capacitaciones.

- **Diseño de la arquitectura de la información: cómo se organiza el contenido dentro del micrositio.**

Estructura del Sitio Web GDE. Área pública:

1. **Inicio:** Página principal que ofrece una visión general del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), destacando sus objetivos y beneficios.
2. **Capacitaciones:** Sección dedicada a la formación de los usuarios, con información sobre cursos disponibles, calendarios, inscripciones y recursos adicionales.
3. **Material Didáctico:** Documentos detallados que guían a los usuarios en el uso de los distintos módulos del GDE y Videotutoriales con el contenido audiovisual que explica paso a paso las funcionalidades del sistema.
 - a. Escritorio Único (EU)
 - b. Comunicaciones Oficiales (CCOO)
 - c. Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO)
 - d. Expediente Electrónico (EE)
 - e. Otros
4. **Información**
 - a. Novedades: Actualizaciones y noticias relevantes sobre el GDE.
 - b. Preguntas Frecuentes: Respuestas a las consultas más comunes de los usuarios.
5. **Mesa de Ayuda:** Espacio con opciones de contacto para soporte técnico y asistencia a los usuarios.
6. **Ingresar a GDE:** Enlace para acceder al sistema.
7. **Sistema Administrativo:** El sistema administrativo proporciona acceso seguro mediante autenticación para gestionar la configuración, contenido y mantenimiento integral de la plataforma. Permite la autoadministración

centralizada de todos los módulos del sistema a través de una interfaz protegida.

Estructura del Sitio Web GDE. Área administrativa:**1. Dashboard****2. Gestión de Usuarios**

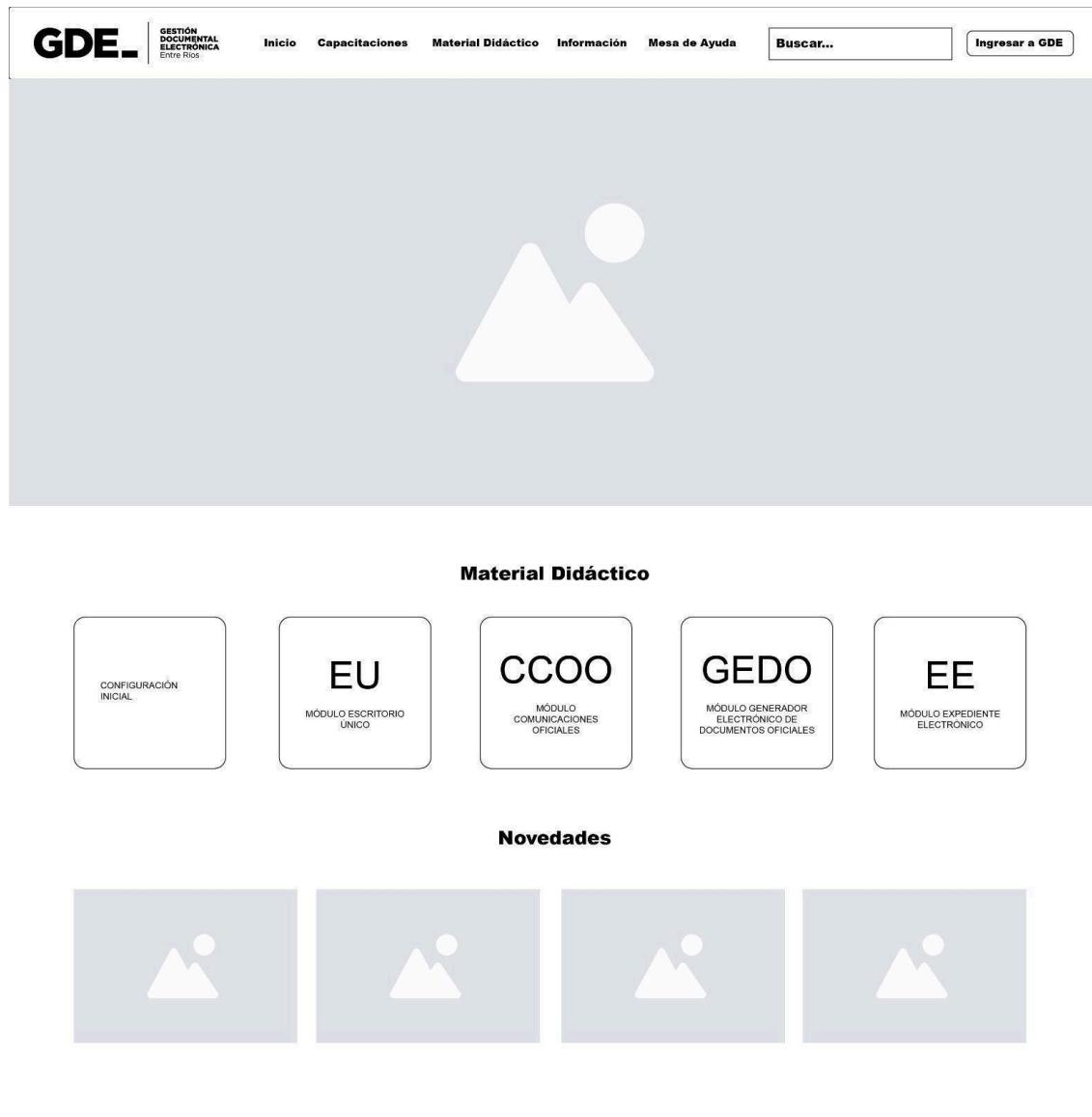
- Administradores
- Soporte
- Capacitadores
- Usuarios finales

3. Gestión de Materiales

- Gestión de Documentos
- Gestión de Videos

4. Gestión de Categorías**5. Gestión de Noticias****6. Gestión de Normativas****7. Gestión de FAQ****8. Gestión de Capacitaciones**

- **Diseño de la plataforma web: Wireframes del sitio web que aloja los recursos educativos.**



GDE.. GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA Entre Ríos

Inicio Capacitaciones Material Didáctico Información Mesa de Ayuda Buscar... Ingresar a GDE

Material Didáctico

- CONFIGURACIÓN INICIAL
- EU MÓDULO ESCRITORIO ÚNICO
- CCOO MÓDULO COMUNICACIONES OFICIALES
- GEDO MÓDULO GENERADOR ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS OFICIALES
- EE MÓDULO EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Novedades

-
-
-
-

Teléfonos útiles

| | | | | | | |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 911 Emergencias | 100 Bomberos | 102 Ayuda al Niño | 103 Defensa Civil | 107 Emergencias Médicas | 144 Violencia de Género | 145 Trata de Personas |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|

CASA DE GOBIERNO

📞 0800-555-8500 - Lunes a Viernes 7:00 a 19:00

📍 Gregorio Fernández de la Puente 220 - Paraná

ER GOBIERNO DE
ENTRE RÍOS

GDE.. | GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA ENTRE RÍOS

Inicio Capacitaciones Material Didáctico Información Mesa de Ayuda

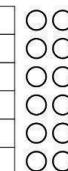
Buscar... Ingresar a GDE





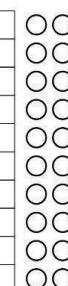
Manuales | Comunicaciones Oficiales (CCOO)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



Videotutoriales | Comunicaciones Oficiales (CCOO)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



Teléfonos útiles

| | | | | | | |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 911 Emergencias | 100 Bomberos | 102 Ayuda al Niño | 103 Defensa Civil | 107 Emergencias Médicas | 144 Violencia de Género | 145 Trata de Personas |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|

CASA DE GOBIERNO

0800-555-8500 - Lunes a Viernes 7:00 a 19:00

Gregorio Fernández de la Puente 220 - Paraná

DESARROLLO DE CONTENIDO Y MATERIAL DIDÁCTICO (TAREA 3):

- **Producción y post-producción audiovisual:**

Clases virtuales:

- **Clase 1:** Módulos Escritorio Único (EU) y Comunicaciones Oficiales (CCOO)
https://drive.google.com/file/d/1c3X1-00XwNfGfNGDScq-0efsT5U9IPD/view?usp=drive_link
- **Clase 2:** Módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO)
https://drive.google.com/file/d/1J0NhDF1jm4m0x6poQvYMsWljqcUhTYG/view?usp=drive_link
- **Clase 3:** Expediente Electrónico (EE)
https://drive.google.com/file/d/1bdmbjq2y8nuxkPWL-OQtDfDOYWCR0OD-view?usp=drive_link

Animaciones:

- **Logo GDE animado:**
Adaptaciones en vertical y en horizontal sobre fondo blanco, sobre fondo negro y sobre fondo color.
https://drive.google.com/drive/folders/1P2FEAmOg6Lmltn5n2Xj_yO9IepOhlaKv?usp=drive_link
- **Logo Modernización animado:**
Adaptaciones en vertical y en horizontal sobre fondo blanco, sobre fondo negro y sobre fondo color.
https://drive.google.com/drive/folders/1pcSJCiR9a-mTleaR1hfZ_cQWzUc1_5K6?usp=drive_link

Videotutoriales:

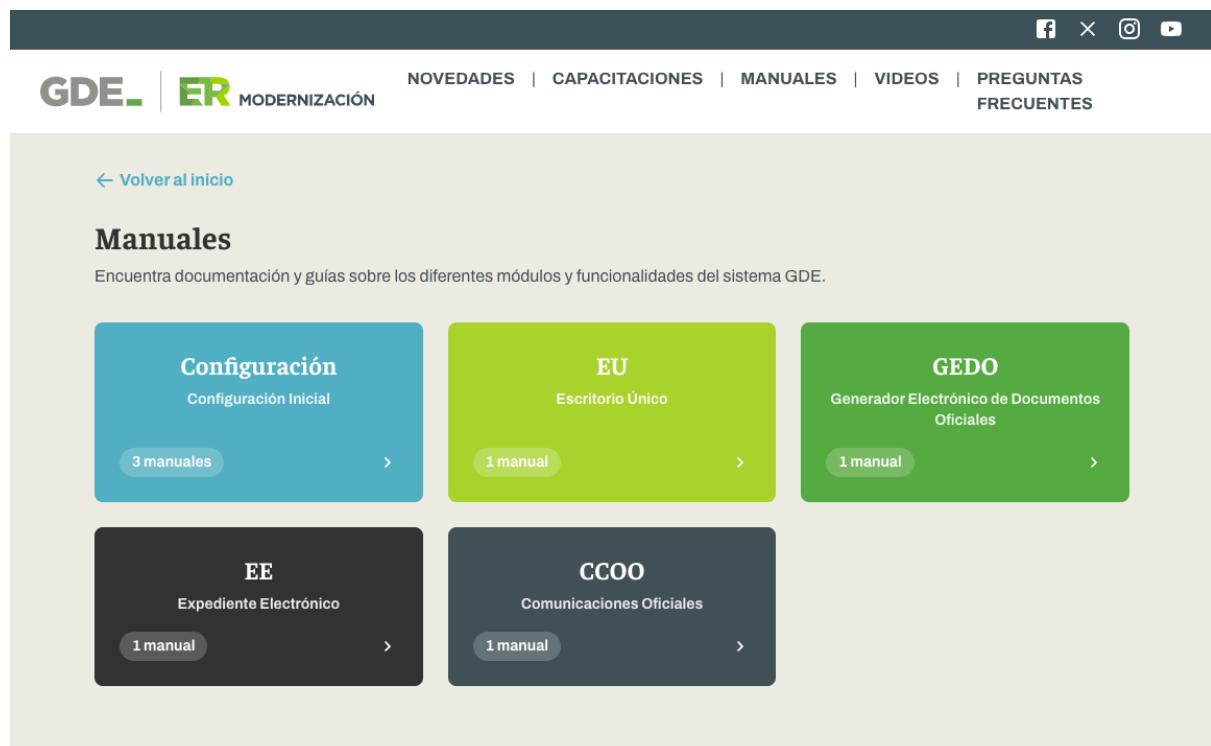
Se desarrollaron videotutoriales específicos de los principales módulos del sistema.

https://drive.google.com/drive/folders/1X5ypV55DntW0WTAeUzzHV6KMrgZOLXHR?usp=drive_link

- **Desarrollo de material gráfico:**

Los manuales diseñados en su versión 1.0 con entrega en Febrero 2025 son:

- Módulo: Escritorio Único (38 páginas)
https://drive.google.com/file/d/1vC86nvIsLoYCI7r0GWn0E1AznGeRNLwu/view?usp=drive_link
- Módulo: Comunicaciones Oficiales (68 páginas)
https://drive.google.com/file/d/12cM9rL2KFwwMssQznCoO5GihKra5UrX/view?usp=drive_link
- Módulo: Generador Electrónico de Documentos Oficiales (60 páginas)
https://drive.google.com/file/d/1mJeia8w8i03jGkysEd_2mD-IWnPGIUVS/view?usp=drive_link
- Módulo: Expediente Electrónico (86 páginas):
https://drive.google.com/file/d/1qkLAZbUTj6_dLZMG_D2rEqy12YIEhzM2/view?usp=sharing



← Volver al inicio

Manuales

Encuentra documentación y guías sobre los diferentes módulos y funcionalidades del sistema GDE.

Configuración
Configuración Inicial
3 manuales >

EU
Escritorio Único
1 manual >

GEDO
Generador Electrónico de Documentos Oficiales
1 manual >

EE
Expediente Electrónico
1 manual >

CCOO
Comunicaciones Oficiales
1 manual >

A su vez, y a pedido de la contraparte, se desarrollaron manuales complementarios para facilitar la configuración inicial del sistema en cada computadora, a saber:

- Manual de configuración del navegador
https://drive.google.com/file/d/1J2KAjIQOv7_X5SoYYIFmxeAZHRkxHeV2/view?usp=drive_link
- Instructivo de drivers para firma digital con token y firma digital remota
https://drive.google.com/file/d/15RzXXzeeZYXpLNmcHa7IvZwjD6Ym-atb/view?usp=drive_link
- Cómo instalar Adobe Reader PDF
https://drive.google.com/file/d/1wsfCpYg8VdEegmTQGDIT8TKu1txm1XGR/view?usp=drive_link
- Instructivo de alta de usuario y configuración sección datos personales (incorporado en manual de Escritorio Único)

Manuales

Encuentra documentación y guías sobre los diferentes módulos y funcionalidades del sistema GDE.

Configuración Inicial

Configuración del navegador

Archivo: Configuración de Navegador - Manual GDE_.pdf

[Descargar Manual](#)

Firma Digital

Archivo: Firmas Digitales - Manual GDE_.pdf

[Guía](#)

[Descargar Manual](#)

Como descargar Adobe Acrobat Reader

Archivo: Adobe Acrobat Reader - Manual GDE_.pdf

[Guía](#)

[Descargar Manual](#)

- **Revisión y retroalimentación**

Se realizaron numerosas reuniones de coordinación y se mantuvo una conversación fluida para definir los criterios a la hora de desarrollar los manuales.

A su vez entre la entrega parcial y la entrega final del presente informe, el Gobierno de la Provincia de Entre Ríos presentó su nueva identidad de marca, por lo que a pedido de la contraparte, se realizaron las adaptaciones correspondientes para alinear los contenidos a la nueva estética.

DESARROLLO WEB (TAREA 4):

- Desarrollo del sitio web:

Sprint 1: Infraestructura Base

- Frontend
 - ✓ Proyecto React configurado con:
 - Tailwind CSS instalado y configurado
 - Estructura de carpetas optimizada
 - Sistema de rutas implementado
 - Layout responsive principal
- Backend
 - ✓ Proyecto ASP.NET Core con:
 - PostgreSQL configurado y conectado
 - Arquitectura en capas (API, Core, Infrastructure)
 - Autenticación JWT implementada
 - Middleware de logging y manejo de errores
- Testing
 - ✓ Tests implementados:
 - Tests unitarios de autenticación
 - Tests de integración de conexión a BD
 - Tests de middleware
 - Tests de componentes React base
- DevOps

- ✓ Entorno Docker configurado
- ✓ Repositorio Git inicializado

Sprint 2: Módulo de Material Didáctico

- Frontend
 - ✓ Módulo de materiales educativos:
 - Lista de materiales con filtros
 - Vista detallada de material
 - Formulario de carga (sin upload)
 - Componentes reutilizables creados
- Backend
 - ✓ API de materiales implementada:
 - CRUD completo de materiales
 - Endpoints de búsqueda básica
 - Modelos y migrations
 - Validaciones
- Testing
 - ✓ Tests implementados:
 - Tests unitarios de servicios de materiales
 - Tests de integración de API
 - Tests E2E de flujos principales
 - Tests de componentes React del módulo

Presentación Final

- Base de datos funcionando
- Autenticación lista
- Frontend y backend conectados
- Módulo de materiales operativo
- Cobertura de tests
- Upload de archivos
- Búsqueda avanzada
- Dashboard administrativo
- Sistema de capacitaciones
- Sistema de noticias

Podrán encontrar los accesos y recursos Digitales en el Repositorio de código fuente (GitHub), URL: <https://github.com/gerbacrossity/GDE> .

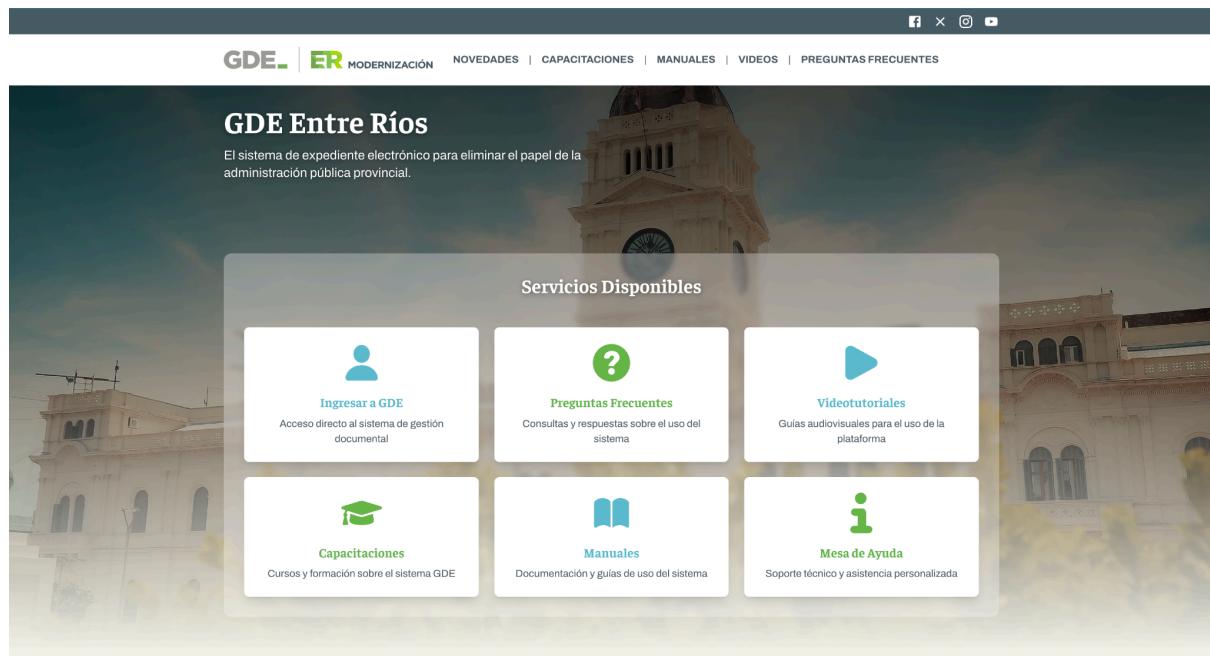
GitHub

user : crossity.gde@gmail.com , pass: MesaDeAyuda2025

Gmail

user: crossity.gde@gmail.com, pass: MesaDeAyuda*

Del lado del usuario:



The screenshot shows the GDE Entre Ríos website. At the top, there is a navigation bar with links to 'NOVEDADES', 'CAPACITACIONES', 'MANUALES', 'VIDEOS', and 'PREGUNTAS FRECUENTES'. Below the navigation, a banner for 'GDE Entre Ríos' is displayed, stating: 'El sistema de expediente electrónico para eliminar el papel de la administración pública provincial.' A central box titled 'Servicios Disponibles' lists six services with icons: 'Ingresar a GDE' (user icon), 'Preguntas Frecuentes' (question mark icon), 'Video tutoriales' (play button icon); 'Capacitaciones' (graduation cap icon), 'Manuales' (book icon), and 'Mesa de Ayuda' (info icon).

Del lado del administrador:



The screenshot shows the 'Panel de Administración' of the GDE system. It features a grid of management modules: 'CAPACITACIONES' (Gestión de capacitaciones y eventos formativos), 'MATERIALES' (Administración de materiales y recursos), 'HELPDESK' (Gestión de tickets y soporte); 'FAQS' (Administración de preguntas frecuentes), 'NOVEDADES' (Gestión de novedades y comunicados), 'CATEGORÍAS' (Administración de categorías del sistema); and 'USUARIOS' (Gestión de usuarios y permisos). The footer of the panel includes the 'ER GOBIERNO DE ENTRE RÍOS' logo.

CAPACITACIÓN (TAREA 5)

Capacitación:

Se realizaron 2 sesiones de capacitación al equipo de la Secretaría de Modernización en la utilización del panel Administrador del sitio, uso de la plataforma web y los recursos educativos disponibles.

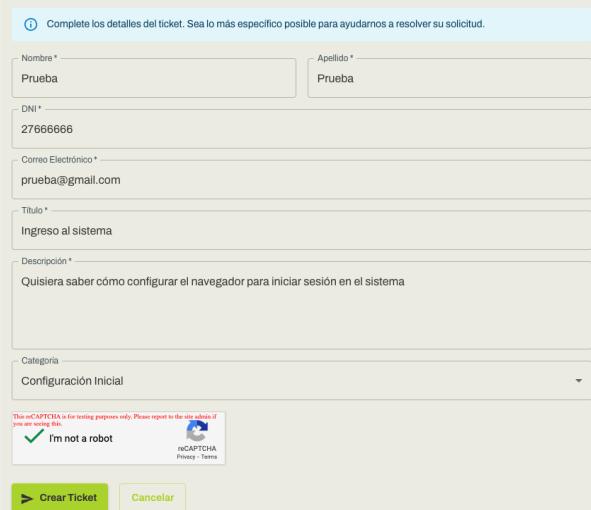
De estas capacitaciones, surgió la necesidad de incorporar un sistema de tickets centralizado que permita recibir, organizar y contestar las consultas efectuadas a través del sitio. Este desarrollo no estaba contemplado pero se decidió avanzar por su importancia a la hora de gestionar las consultas y reclamos.



The screenshot shows the GDE Modernización website. At the top, there is a dark header with social media icons (Facebook, X, Instagram, YouTube). Below the header, the GDE and ER MODERNIZACIÓN logo is displayed, along with links to NOVEDADES, CAPACITACIONES, MANUALES, VIDEOS, and PREGUNTAS FRECUENTES. The main content area is divided into two sections: 'Información de Contacto' on the left and 'Mesa de Ayuda' on the right. The 'Información de Contacto' section includes details about operating hours (Monday to Friday, 9:00 - 18:00), email (soporte@gde.gob.ar), and phone number (+54 9 3435 34-4063). The 'Mesa de Ayuda' section is a ticketing system where users can create a new ticket. A green button at the bottom right of this section says '+ Crear Nuevo Ticket'.

Vista desde el usuario:

Crear Nuevo Ticket



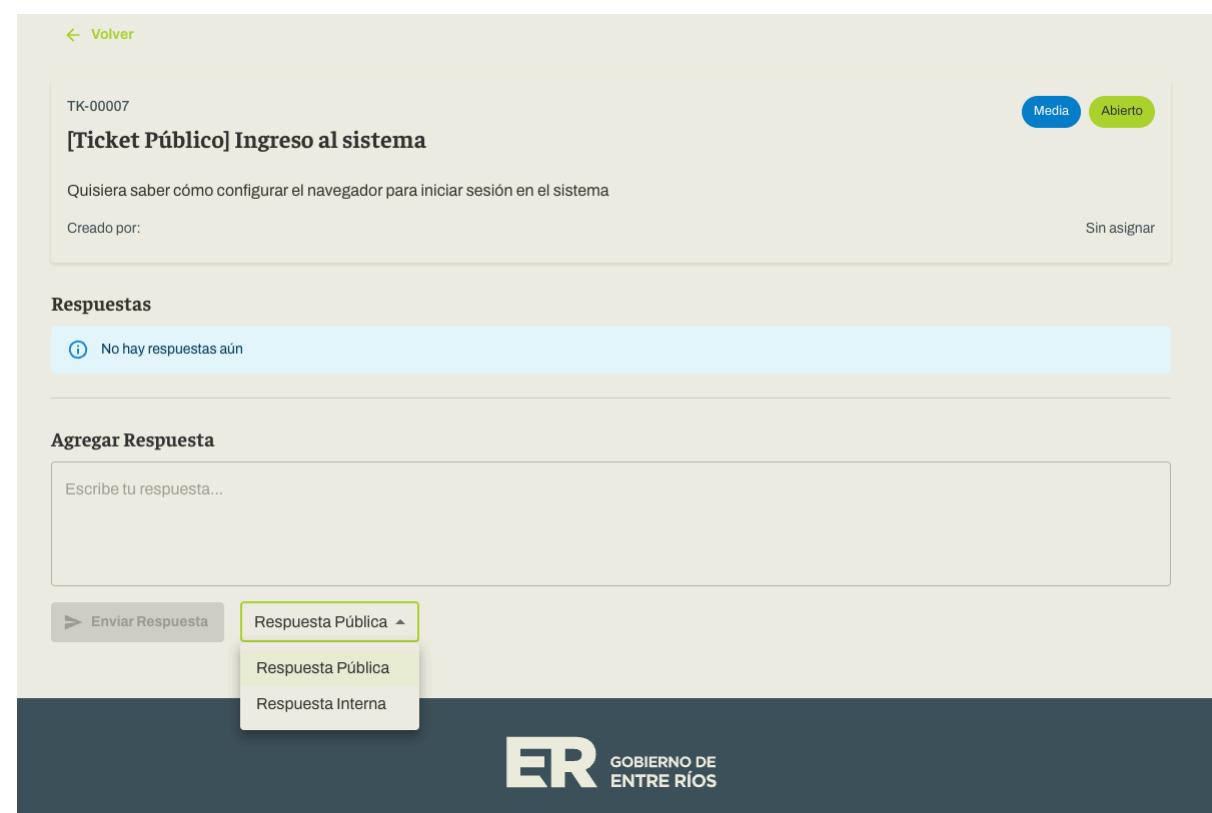
The screenshot shows the 'Crear Nuevo Ticket' (Create New Ticket) form. At the top, there is a note: 'Complete los detalles del ticket. Sea lo más específico posible para ayudarnos a resolver su solicitud.' The form fields are as follows:

- Nombre *: Prueba
- Apellido *: Prueba
- DNI *: 27666666
- Correo Electrónico *: prueba@gmail.com
- Título *: Ingreso al sistema
- Descripción *:
Quisiera saber cómo configurar el navegador para iniciar sesión en el sistema
- Categoría: Configuración Inicial

At the bottom of the form, there is a CAPTCHA section with the text: 'This reCAPTCHA is for testing purposes only. Please report to the site admin if you are seeing this.' It includes a checkbox 'I'm not a robot' and a CAPTCHA image. Below the CAPTCHA are links for 'Privacy - Terms'.

At the very bottom of the form are two buttons: a green 'Crear Ticket' (Create Ticket) button and a yellow 'Cancelar' (Cancel) button.

Vista desde el administrador:



TK-00007

[Ticket Público] Ingreso al sistema

Quisiera saber cómo configurar el navegador para iniciar sesión en el sistema

Creado por: Sin asignar

Respuestas

No hay respuestas aún

Agregar Respuesta

Escribe tu respuesta...

Enviar Respuesta

Respuesta Pública ▾

Respuesta Pública

Respuesta Interna

ER GOBIERNO DE ENTRE RÍOS

Soporte inicial:

Provisión de soporte técnico inicial para resolver problemas técnicos que surgieron durante la implementación. A saber:

- **Corrección en el panel de administración** para permitir el despliegue del menú al seleccionar “Entrenador” en la sección de capacitaciones y así posibilitar la creación de nuevas capacitaciones.
- **Corrección en la visualización de tickets** en la mesa de ayuda, permitiendo que los tickets generados sean visibles en el panel de administración.
- **Habilitación de orden manual de materiales** subidos, similar a la funcionalidad aplicada en la sección de preguntas frecuentes.
- **Corrección de error al subir materiales en formato PDF:** Se detectó que archivos pesados generaban un error. Aunque archivos de menor tamaño no arrojaban errores, tampoco se reflejaban en la sección “Manuales” del usuario.

- **Reemplazo de “Últimas Noticias” por “Novedades sobre GDE” en la interfaz del sistema.**
- **Actualización de colores de íconos y botones** según lo establecido en el nuevo manual de marca.
- **Corrección de proporciones en el menú Home** en la sección de preguntas frecuentes.
- **Actualización de imagen principal del sitio:** Se integró la imagen para el home proporcionada y el texto solicitado por la contraparte.
- **Sustitución del logo en header y footer** del sitio web conforme a los diseños proporcionados y al nuevo manual de identidad de la provincia.
- **Ajuste en la iconografía** para cumplir con el manual de marca, aplicando los íconos proporcionados en formato vectorial.
- **Corrección de error al eliminar materiales:** Se verificó y solucionó el problema al intentar eliminar elementos como “Nuevo” y “Prueba 1”.
- **Corrección de error en el botón “Inscribirse”** dentro de una capacitación, el cual redirigía incorrectamente a una URL sin mostrar contenido.
- **Corrección de error al cargar materiales:** Se solucionó el problema en el que aparecía un mensaje de “Subiendo archivo” seguido de un error, afectando la carga de archivos pesados
- **Eliminación del límite de carga de 10 FAQs por categoría** para evitar que las preguntas cargadas correctamente no aparezcan en la plataforma.
- **Corrección de error al cargar FAQs en distintas categorías:** Se detectó que al agregar FAQs en otras categorías, se reducían las que aparecían en la categoría general.
- **Corrección de error al eliminar usuario** dentro del administrador.
- **Corrección de error al crear usuario** en la sección para administradores.

Seguimiento y evaluación:

Monitoreo del uso de la plataforma y el contenido, recolección y análisis de feedback de los usuarios, implementación de mejoras basadas en el feedback recibido.

CONCLUSIÓN

En este informe, hemos detallado el progreso significativo alcanzado en el proyecto "Desarrollo de Material Didáctico y Plataforma Web para Mesa de Ayuda de GDE". Desde la planificación y el análisis de requerimientos, pasando por el diseño y desarrollo de contenido, hasta la creación de la plataforma web y la capacitación del personal, cada etapa ha sido abordada con el objetivo de facilitar la transición hacia la Gestión Documental Electrónica en la provincia de Entre Ríos.

Los materiales didácticos, tanto audiovisuales como gráficos, han sido diseñados para ser accesibles, adaptados a las necesidades locales y enfocados en resolver dudas específicas de los usuarios. La plataforma web, por su parte, se ha estructurado de manera intuitiva para centralizar estos recursos y facilitar la navegación.

Este proyecto tiene el potencial de generar un impacto significativo en la gestión pública de Entre Ríos. Al facilitar el acceso a la información y la capacitación sobre el uso de GDE, se espera que los empleados públicos puedan adoptar esta herramienta de manera más efectiva. Esto, a su vez, podría traducirse en una mayor eficiencia en los procesos administrativos, una mejora en la transparencia y una mayor accesibilidad a la información para los ciudadanos.

Si bien el proyecto ha avanzado de manera sustancial, es importante reconocer que la implementación de un sistema como GDE es un proceso continuo. La retroalimentación de los usuarios, el seguimiento del uso de la plataforma y la actualización constante de los materiales serán cruciales para asegurar el éxito a largo plazo de esta iniciativa.

Este proyecto representa un paso importante hacia la modernización de la gestión pública en Entre Ríos. Al proporcionar herramientas y recursos accesibles, se busca empoderar a los empleados públicos y mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los procesos administrativos.