



Gobierno de Santa Fe
Ministerio de Educación

Manual de Usuario

Módulo Tickets de Consulta

MEDIANTE EL SISTEMA DE GESTIÓN ESCOLAR

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA FE




**Ayuda para los Establecimientos
Educativos Versión 1 – Abril 2013**

ÍNDICE TEMÁTICO

| | |
|---|----------|
| 1. Consideraciones Generales del Sistema | 1 |
| 2. Descripción del Módulo Ticket | 1 |
| 2.1 Introducción | 1 |
| 2.2 Objetivo | 1 |
| 2.3 Alcance | 1 |
| 3. Uso del Módulo Ticket | 2 |
| 3.1 Acceso al Módulo | 2 |
| 3.2 Gestión del Módulo | 2 |
| Generación de un ticket | 2 |
| Seguimiento de ticket | 4 |
| Ticket - Respuesta | 4 |
| 4. Consultas | 5 |

1. Consideraciones Generales del Sistema

El Sistema de Gestión Escolar funciona únicamente con el navegador de internet  Mozilla Firefox (www.firefox.com.ar).

Para acceder haga clic en el siguiente enlace:
<http://gestionescolar.santafe.gov.ar/SigaeWEB>.

A lo largo de todo el sistema usted podrá observar los siguientes íconos:



Se utiliza para modificar datos.



Se utiliza para eliminar datos.



Se utiliza para buscar datos.



Dependiendo del nivel o modalidad del establecimiento sobre el cual se está trabajando, pueden cambiar las funcionalidades habilitadas.

2. Descripción del Módulo Tickets

2.1 Introducción

Se integra al SIGAE WEB a fin de brindar a los Establecimientos Educativos una herramienta ágil de contacto con el Ministerio de Educación para reportar inconvenientes de uso de SIGAE WEB y solicitudes de actualizaciones de información entre otras.

2.2 Objetivos

Este módulo cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Realizar consultas sobre SIGAE WEB a la mesa de ayuda.
- Solicitar modificación en la información publicada en RedFIE.
- Se puede ampliar una consulta de ser necesario.
- Permite realizar un seguimiento del estado del ticket.

2.3 Alcance

Está habilitado para cualquier establecimiento que cuente con el Sistema de Gestión Escolar. La funcionalidad de los Tickets se incrementará hasta poder realizar consultas a cualquier dependencia del Ministerio de Educación

3. Uso del Módulo Tickets

3.1 Acceso al Módulo

Desde la pantalla principal de SIGAE WEB seleccione la opción **Tickets** para ingresar al módulo (imagen 1).

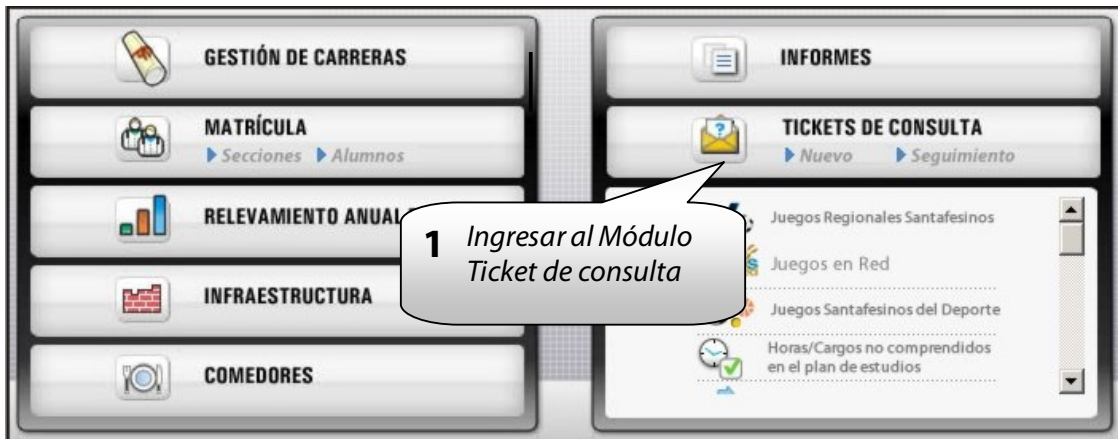


Imagen 1

3.2 Gestión del Módulo Ticket

Generación de un Ticket

Para generar un ticket de consulta, presione en la opción **"Nuevo"** del módulo, y verá aparecer la siguiente pantalla (imagen 2).

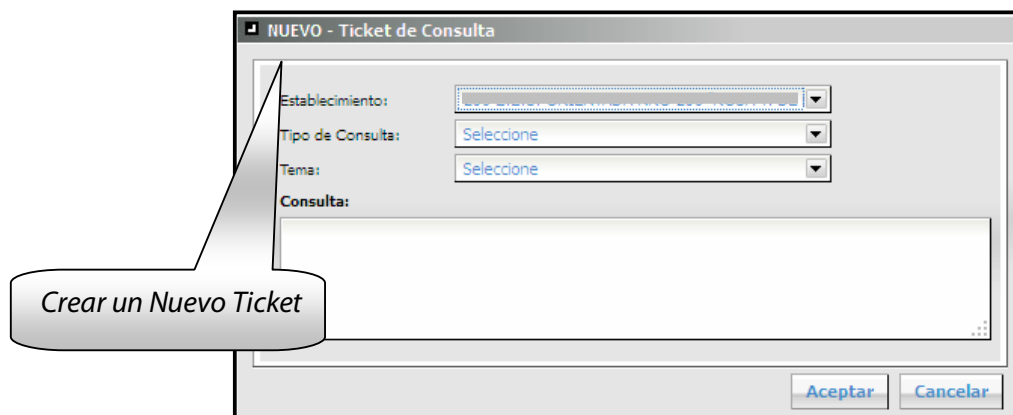


Imagen 2

Seleccionar el establecimiento que realiza la consulta, el tipo de consulta por ejemplo SIGAE WEB: Funcionamiento del Sistema, el tema y escribe la consulta propiamente dicha. Luego presione el botón **"ACEPTAR"** para guardar los cambios (imagen 2).

En algunos casos, se solicitará completar más campos para mayor precisión en su consulta.

Una vez creado el Ticket, con la opción **“Seguimiento”**, tendrá la posibilidad de saber en qué estado se encuentra su ticket de consulta (imagen3).

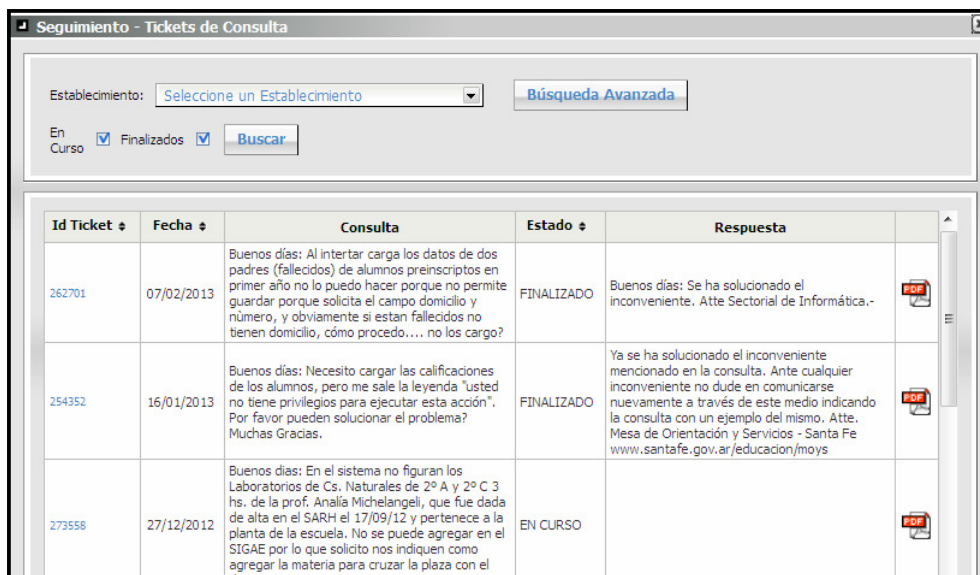


Imagen 3

A la hora de buscar un Ticket específico, pueden realizarse los siguientes filtros:

- Establecimiento: permite seleccionar el establecimiento.
- En curso: permite visualizar aquellos tickets que se encuentran pendiente de respuesta.
- Finalizados: visualiza los tickets que han sido respondidos, permitiendo ver la respuesta en el margen derecho.

Seguimiento de Ticket

Un ticket en curso no podrá modificarse, pero si se le podrá agregar un mensaje. Para realizar esto hacemos clic sobre el **"Id. Ticket"**. Nos aparecerá la siguiente pantalla (ver imagen 4).



Imagen 4

En el caso que el Ticket se derive a otra dependencia, podrá visualizar en el campo descripción el área al cual fue derivado.

Tickets – Respuesta

Para visualizar la respuesta debe hacer clic en la pestaña respuesta (imagen 5)

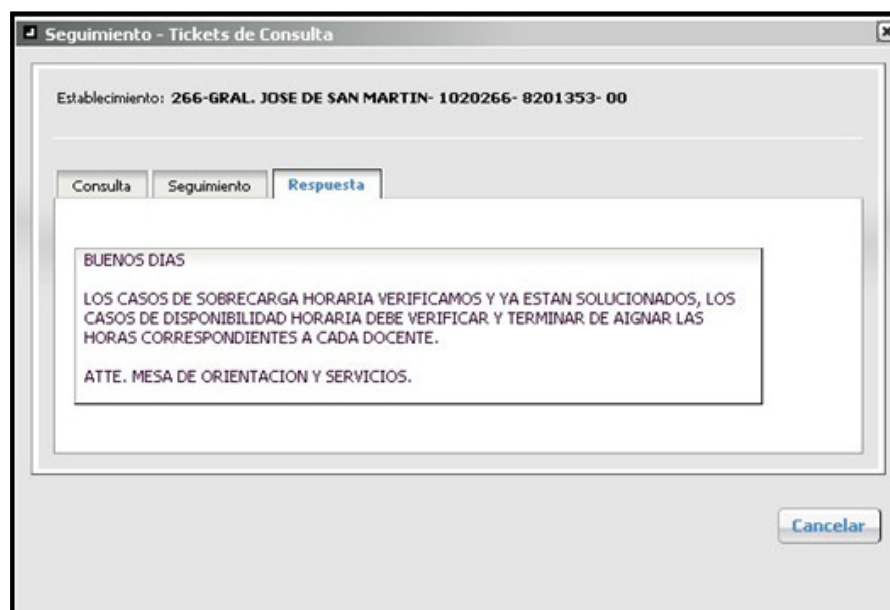


Imagen 5

4. Consultas

Las consultas técnicas sobre el módulo pueden realizarse a la Mesa de Orientación y Servicios, a través de los siguientes medios:

- . / Sistema de Tickets de Consulta
 - ⇒ Tipo de Consulta:
 - ⇒ Funcionamiento del sistema
 - ⇒ Tema: Otras consultas

Reporte de inconvenientes

- . / Telefónicamente, en las Mesas de Orientación y Servicios:
Los datos de líneas telefónicas y horarios se encuentran en:
www.santafe.gov.ar/educacion/moys