



GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda
i Model Econòmic

Manual de Usuario gvaSAI

DGTIC

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	3
Acceso a gvaSAI y pantalla principal.	3
Tratamiento de peticiones y notificaciones.	6
Crear una nueva petición.	7
Creación de un tique:	8
Listado de Incidencias	11
Proceso de tramitación.	12
Seguimiento	13
Documentos	13
Solución de un tique.	13
Búsquedas y filtros.	14
Marcadores.	16
Mis opciones.	17
Personalización.	17
Notificaciones	18
Preguntas Frecuentes	18

Introducción

El objetivo de este documento es ser un punto de referencia para los usuarios docentes en cuanto al uso de **la herramienta de tiques GVASAI**, aplicación que permite canalizar todo tipo de incidencias y consultas hacia los departamentos correspondientes.

Acceso a gvaSAI y pantalla principal.

El usuario podrá crear una incidencia o consulta y ver el estado de las creadas con anterioridad a través de un navegador web, indicando la dirección:

<https://gvasai.edu.gva.es>

Accederemos a la plataforma con nuestro usuario y contraseña de Itaca.



Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

Cas / Val

Tras validarse en la aplicación, el usuario accederá a la ventana de soporte, también accesible desde la opción de “Catálogo de servicios” del menú principal.



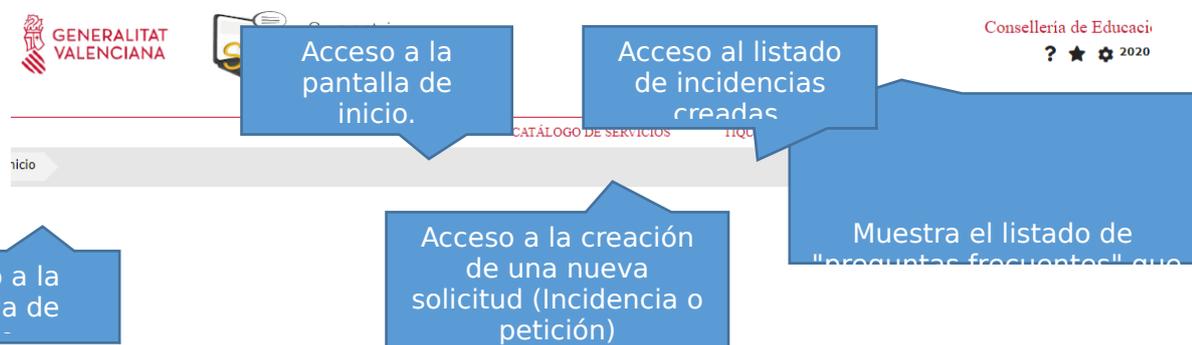
Conselleria de Educació, Cultura i Deporte



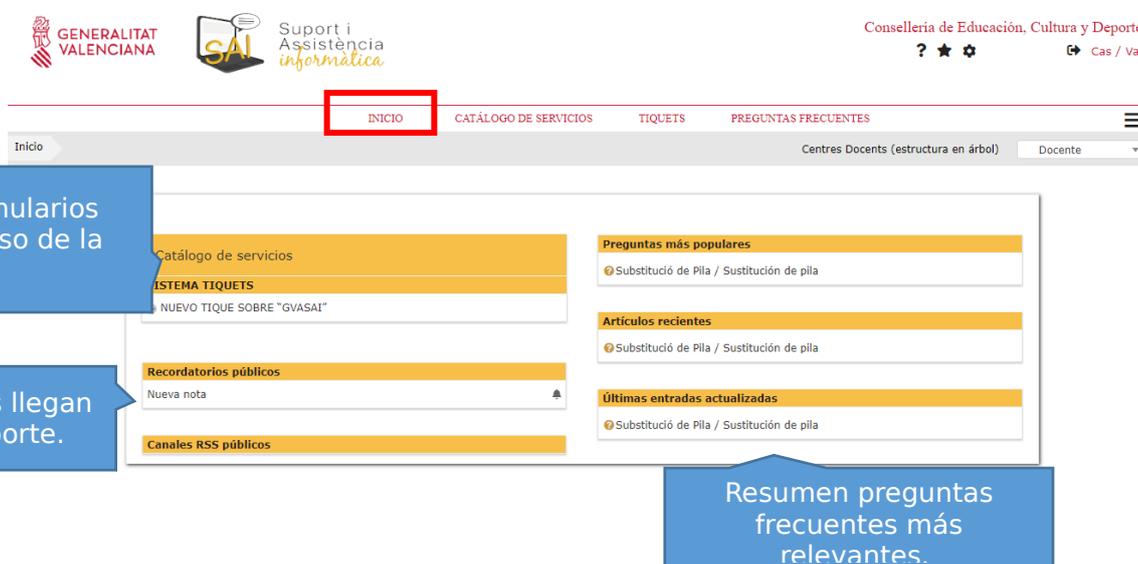
Cas / Val

Esta ventana nos permite el acceso a los distintos tipos de peticiones que podemos realizar en nuestra aplicación a través de los formularios generados para tal efecto.

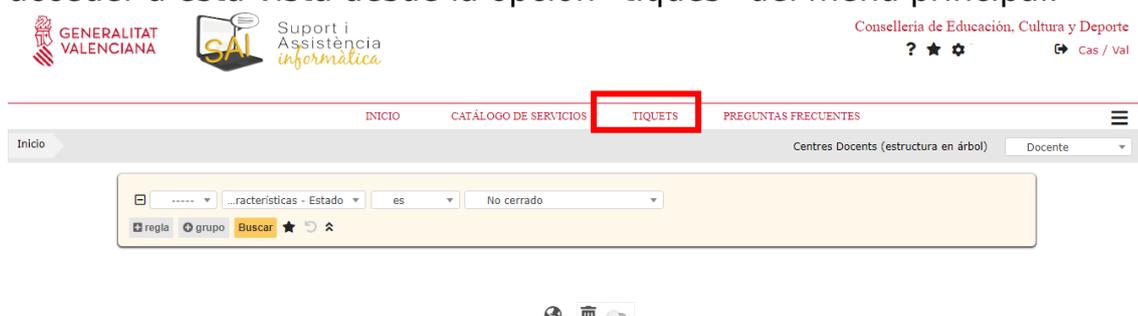
Además del alta de los distintos tipos de peticiones, los usuarios podrán realizar las siguientes acciones para la gestión de las mismas:



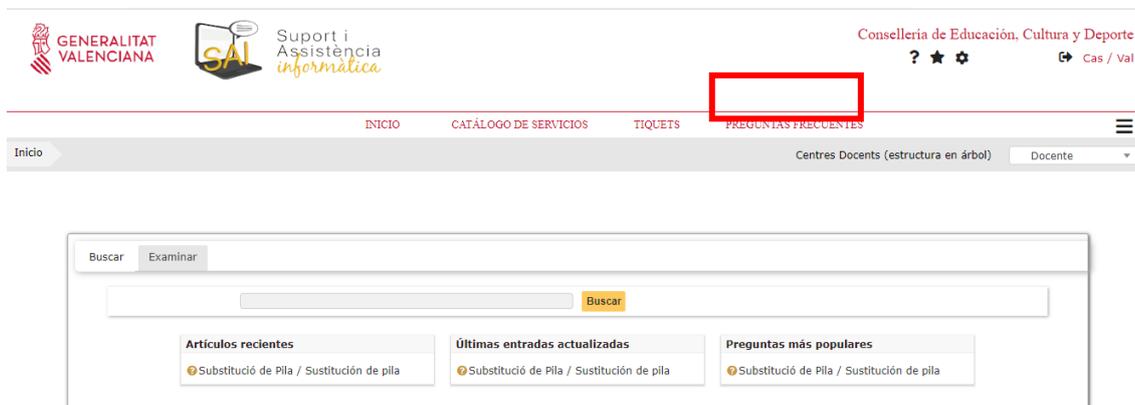
- Pantalla de inicio: Pantalla resumen con información acerca del catálogo relacionado con el uso de la herramienta, últimas y más consultadas entradas en FAQs y los recordatorios que nos han dejado desde el nivel técnico.



- Ver su lista de incidencias y el detalle de cada incidencia: Puede acceder a esta vista desde la opción "tiques" del menú principal.



- Vista de las "Preguntas Frecuentes" que se han creado según distintas soluciones.



- Modificar parámetros de configuración de su acceso: Accediendo al icono de ajustes, podremos modificar los parámetros de configuración personales de cada usuario.



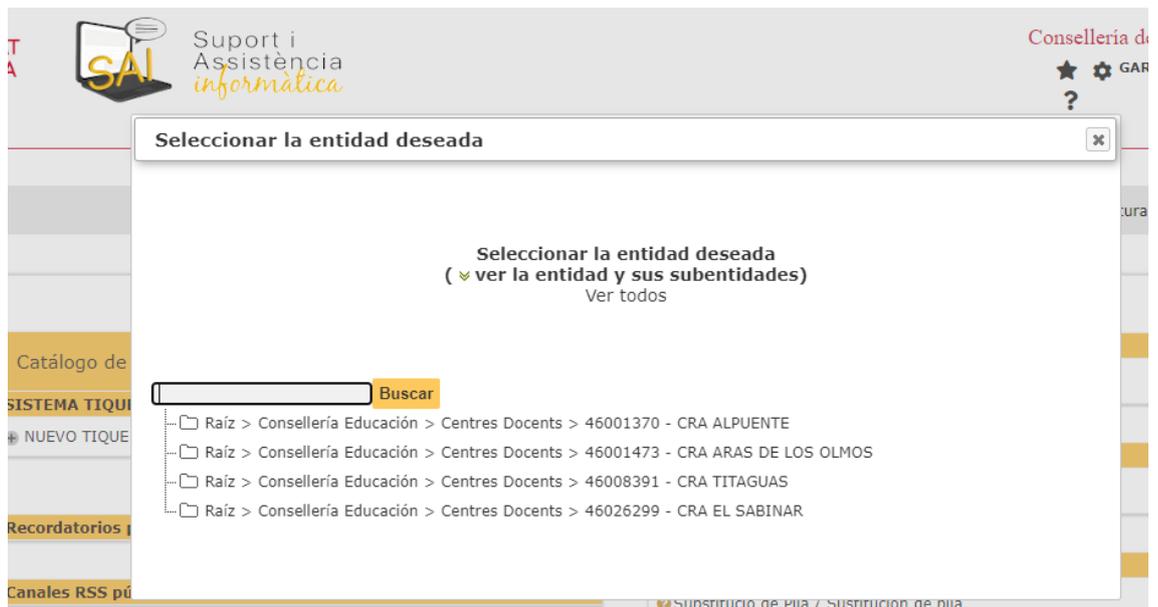
- Cambiar de rol: Aquellos usuarios docentes que además tengan permisos para consultar el inventario TIC de su centro, podrán cambiar de rol de solicitante a Gestor TIC desde el campo de selección sin necesidad de salir de la sesión. Directamente desde este campo nos mostrara un desplegable con los distintos perfiles a los que tenemos acceso y seleccionado uno u otro cambiaremos.



- Cambiar de centro: Aquellos docentes que pertenezcan o tengan acceso a más de un centro, deberán situarse en el centro concreto antes de dar de alta una petición.



Desde esta información de centro, haciendo clic en el nombre se nos abrirá un desplegable con los centros a los que tenemos acceso.



Seleccionando cualquiera de ellos, nos situaremos en el centro y de esta forma las peticiones que generemos se asignarán al centro seleccionado.

También podremos ver la información de activos relacionada con el centro.

Solo podremos acceder a los tiques e inventario de un centro situándonos en él de esta forma.

Tratamiento de peticiones y notificaciones.

Cuando se cree una nueva petición, gvaSAI le enviará un correo para informarle del alta de la misma.

El usuario solicitante de la petición podrá siempre acceder a la misma a través de la opción “tiques” del menú principal para ver el estado y las acciones que se están realizando sobre la petición. Además, recibirá correos informando sobre el tratamiento de su petición.

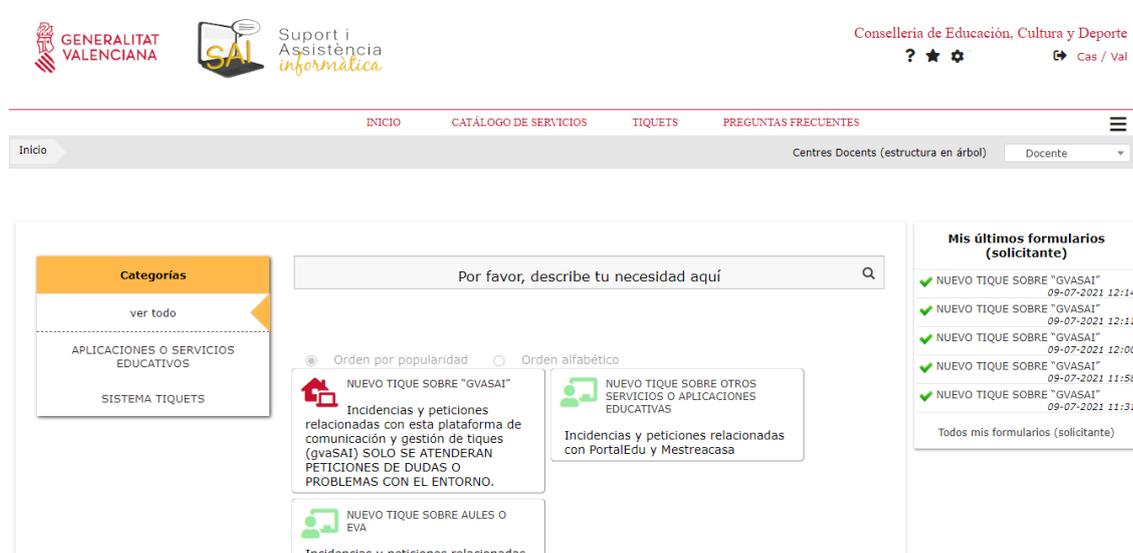
También podrá añadir información extra que se le solicite o que el considere de utilidad o solicitar él mismo información acerca del estado de su tique.

Una vez resuelta, se recibirá también un correo con la solución, que se ha aplicado. Esta solución deberá ser validada por el usuario si la considera correcta, o rechazada si no soluciona su petición. En este último caso será necesario adjuntar una explicación de por qué se ha rechazado.

Las soluciones rechazadas volverán activar la petición para ser revisada nuevamente.

Crear una nueva petición.

En **gvaSAI** podemos dar de alta peticiones o incidencias desde la opción “Catálogo de servicios”, que nos lleva a la ventana de soporte. Desde ahí el usuario podrá seleccionar el servicio que necesita y cumplimentar el formulario de generación asociado.



Esta ventana muestra los distintos formularios a los que se puede acceder según la naturaleza de nuestra solicitud en vista de listado, con una breve descripción de las colas que se pueden solicitar en cada formulario. Se puede realizar un filtrado para, en caso de necesitar buscar de forma ágil un servicio, poder acceder al formulario de forma rápida desde el menú de categorías de la izquierda.



También, podremos realizar búsquedas por palabra clave en el buscador del principio de la página, que mostrara todos aquellos servicios que contengan esa palabra clave en su nombre.



Creación de un tique:

Tal como hemos comentado al inicio de este punto, al seleccionar un servicio, se nos mostrará el formulario a completar para dar de alta esta solicitud. Debemos de completar los campos del formulario con la información solicitada.

Aquellos de obligado cumplimiento irán marcados con un asterisco rojo.

NUEVO TIQUE SOBRE OTROS SERVICIOS O APLICACIONES EDUCATIVAS

Incidencias y peticiones relacionadas con PortalEdu y Mestrecasa

SELECCIONE EL TIPO DE TIQUET

Los campos marcados con el asterisco rojo, se deben completar de forma obligatoria para dar de alta el tiquet.

TIPO DE SOLICITUD: *

En este formulario podemos seleccionar dos tipos de peticiones:

- **Incidencia:** Cualquier circunstancia que afecta al funcionamiento normal de un servicio, pudiendo afectar a un usuario, a un grupo, o a todos los usuarios de un servicio. Una incidencia provoca la degradación o pérdida en la calidad de un servicio.
- **Petición:** Cualquier solicitud de un usuario con la finalidad de disponer de acceso a un servicio, encontrar información, asesoramiento, gestión sobre un cambio estándar o de una nueva funcionalidad. No se considera petición una interrupción de servicio.

Petición

SERVICIO AFECTADO *

DETALLES DEL TIQUET

ASUNTO *

No se permite el uso de caracteres especiales en el asunto de un tiquet.

La primera sección del tique define:

- Tipo de solicitud: Indicaremos si en una incidencia o una petición.
- El servicio afectado: La cola principal sobre la cual queremos generar nuestra solicitud. Este campo puede cambiar dependiendo del tipo de solicitud que hayamos definido.
- La naturaleza de nuestra solicitud: Cuál es la incidencia o petición que tenemos y con qué parte del servicio.

En estos casos, el docente verá la información a cumplimentar en el formulario y un mensaje informativo indicándole que la cola está bloqueada y con quién debería contactar para que genere la solicitud ya que este usuario no podrá generar el tique.

TIPO DE SOLICITUD: *

En este formulario podemos seleccionar dos tipos de peticiones:

- **Incidencia:** Cualquier circunstancia que afecta al funcionamiento normal de un servicio, pudiendo afectar a un usuario, a un grupo, o a todos los usuarios de un servicio. Una incidencia provoca la degradación o pérdida en la calidad de un servicio.
- **Petición:** Cualquier solicitud de un usuario con la finalidad de disponer de acceso a un servicio, encontrar información, asesoramiento, gestión sobre un cambio estándar o de una nueva funcionalidad. No se considera petición una interrupción de servicio.

Petición

SERVICIO AFECTADO *

Hardware

SOLICITUD SOBRE HARDWARE *

...ARE > RETIRADA EQUIPAMIENTO TIC

Este tipo de peticiones solo están accesibles para el **DIRECTOR y SECRETARIO**. Por favor, póngase en contacto con su responsable. Perdona las molestias.

DETALLES DEL TIQUET

Para facilitar la retirada de material, el material deberá estar agrupado en una ubicación física de fácil acceso.

HORARIO APERTURA CENTRO *

Indique el horario de apertura del centro.

TELÉFONO DE CONTACTO ADICIONAL

ELEMENTOS A RETIRAR / DAR DE BAJA *

ASUNTO *

**Por favor describe brevemente el motivo de su petición*.*

Una vez cumplimentados todos los campos, haremos clic en Guardar, y generaremos el tique, que se asignará al grupo de soporte específico para su tratamiento y solución y la herramienta nos devolverá a la página inicial del catálogo.

De nuevo en esta ventana, en la parte derecha, tendremos un resumen de las últimas solicitudes que hemos generado en orden decreciente, de la más reciente a la más antigua.

Mis últimos formularios (solicitante)

✓ SOLICITUD DE MIGRACIONES EN PORTAL EDU
15-07-2021 11:51

Todos mis formularios (solicitante)

Haciendo clic en cada una podremos consultar los datos que hemos completado.

Respuesta al formulario - ID 285 Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents > 46016361 - IES LA MORERIA Entidades hijas Sí

SOLICITUD DE MIGRACIONES EN PORTAL EDU

Apertura de peticiones relacionadas con SOLICITUD DE MIGRACIONES.

Formulario guardado exitosamente.

SELECCIONE EL TIPO DE TIQUET

ORIGEN DE LA MIGRACION
DESDE MESTREACASA

DETALLES DEL TIQUET

URL SITIO WEB MESTREACASA
<https://mestrecasa.gva.es/web/ieslamoreria/>

URL DESTINO PORTALEDU
<https://portal.edu.gva.es/ieslamoreria>

TELEFONO DE CONTACTO

También puede acceder de forma directa al tique generado desde la opción "tique" del menú de la izquierda y pinchando en el título.

Respuesta al formulario

No tiene permiso para ver todas los tiquets

Estado	Fecha	Última actualización	Entidades	Prioridad	Solicitante	Asignada a	Elementos asociados	Categoría	Título	Planificación
Abierta	12-07-2021	11:18	Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents	Media	2020 Inforges	Grupo de asistencia técnica	Respuestas al formulario - NUEVO TIQUE SOBRE LA RED DE VOZ Y DATOS	RED DE VOZ Y DATOS > DATOS > CORTES INTERMITENTES	pruebas de generacion (0 - 0)	0

Listado de Incidencias

Tras añadir la solicitud, el usuario puede consultar su estado y la información asociada accediendo, además a la opción "tiques". Esta ventana muestra el listado de todas sus solicitudes y desde aquí puede acceder a ellas y consultar la información por ejemplo de fechas, estados, categorías de cada una de ellas, etc.

Inicio INICIO CATÁLOGO DE SERVICIOS TIQUETS PREGUNTAS FRECUENTES

Centres Docents (estructura en árbol) Docente

regla grupo Buscar

Muestra (número de elementos) 40 Desde 1 hasta 40 de 42

ID	Título	Entidad	Estado	Última actualización	Última edición por	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Tiempo para resolver	Seguimientos - Descripción
233	prueba	12002038 - CEIP BALTASAR RULL VILLAR	Nuevo	13-07-2021 11:13		13-07-2021 11:13	Media		Soporte técnico			
232	pruebas de generación	Centres Docents	En curso (asignada)	12-07-2021 11:18		12-07-2021 11:18	Media		Soporte técnico	RED DE VOZ Y DATOS > DATOS > CORTES INTERMITENTES		

Tramitando tiquet 0

Tiquet Estadísticas Base de conocimiento Elementos Todos

Por favor, revisa tipo de petición

Tiquet - ID 19219 (Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents)

Última actualización: 14-07-2021 11:03 por Por

Tipo: Incidencia Estado: En curso (asignada) Urgencia: Media Impacto: Medio Prioridad: Media

Categoría*: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS > ALLEGRO > COPIA DE SEGURIDAD

Origen del tiquet: Teléfono

Actor: Solicitante: 2020 Inforges (30) Observador: CAU EDUCA (4) Asignada a: Grupo de asistencia técnica

Título*: Pruebas de visión Allegro Descripción*: Pruebas de visión Allegro

Enlaces relacionados

Este listado se ordena por fecha de actualización, de la más reciente a la más antigua, por lo tanto, al crear una nueva petición esta se situará la primera hasta que se genere una nueva o alguna otra haya sido actualizada.

Además, podrá consultar en qué punto está, mediante los distintos seguimientos que el técnico haya ido incluyendo, ya sea para solicitar información extra o para informar del estado del tique o de la solución a aplicada.

Pruebas de visión Allegro - ID 19219 (Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents) Acciones 2/4

Tramitando tiquet 0

Añadir: Seguimiento Documento

Histórico de acciones:

14-07-2021 11:03 Pruebas de visión Allegro Ticket# 19219 description

2020 Inforges (30)

Proceso de tramitación.

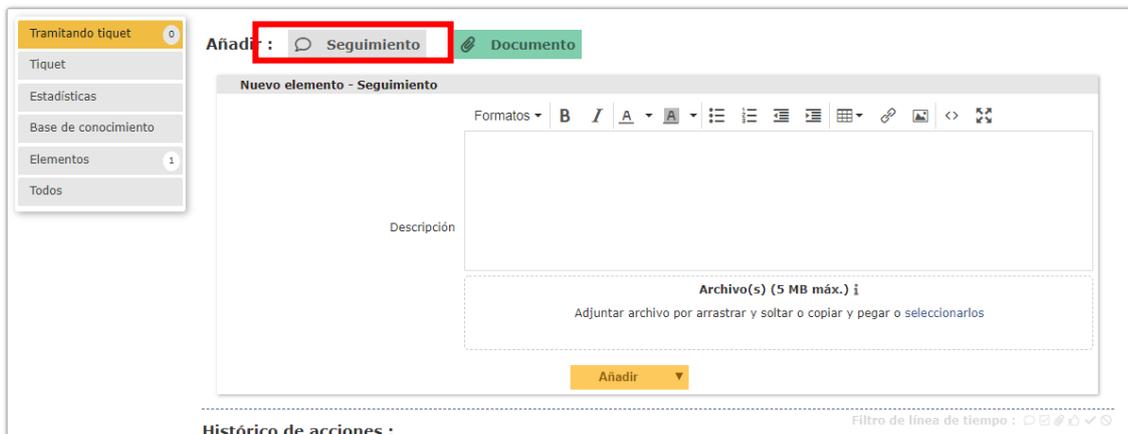
En el momento en el que un técnico comienza a trabajar sobre nuestro tique, este puede, como hemos indicado antes, solicitarnos información extra o aportar información sobre su estado. Toda esta información se generará y quedará reflejada de forma cronológica en la pestaña "Tramitando

tique”. En esta pestaña, podemos añadir los siguientes tipos de información relacionada en la tramitación de la petición:

Seguimiento

Se usan para añadir información relevante sobre la petición, aportar información extra que el técnico nos ha solicitado o realizar comunicaciones a los técnicos que soporte que están trabajando en el tique.

Para añadir un seguimiento privado, habrá que activar la pestaña de privado en la generación del seguimiento.



En un seguimiento podremos además adjuntar un documento, imagen, archivo de texto, etc.

Documentos

Cualquier archivo que aporte información acerca de la petición definida en el tique.

Los documentos pueden ser añadidos al tique enlazados con un seguimiento, tal como hemos comentado en los puntos anteriores, o de forma independiente desde la opción de “Documento”.



Solución de un tique.

Cuando un técnico resuelve un tique, éste pasa a estado “Resuelto”. En este punto, el usuario recibirá una notificación indicando la solución y las distintas maneras de actuar. El usuario tendrá entonces que "validar" su resolución o rechazarla si no es satisfactoria.



Desde la ventana de “Tramitando tique”, el usuario podrá validar la solución y darla por buena, en cuyo caso pasará a estado "cerrado", o por el contrario rechazarla, debiendo indicar el motivo y quedando el tique abierto otra vez.

El usuario puede también rechazar la solución aportada respondiendo al correo de solución de la petición. Esta contestación se añadirá como comentario al rechazo y volverá a poner el tique como activo.

El técnico deberá realizar las acciones correctivas necesarias, proporcionando una nueva solución y repitiéndose el proceso de validación otra vez.

Si no hay ninguna acción por nuestra parte en un plazo de 72 horas, el tique se cerrará de forma automática.

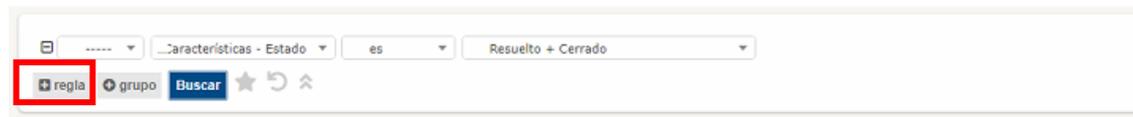
Al validar la solución y pasar la incidencia a estado “cerrada” ya no nos aparecerá en el listado de peticiones a menos que realicemos un filtro de búsqueda por peticiones cerradas.

Búsquedas y filtros.

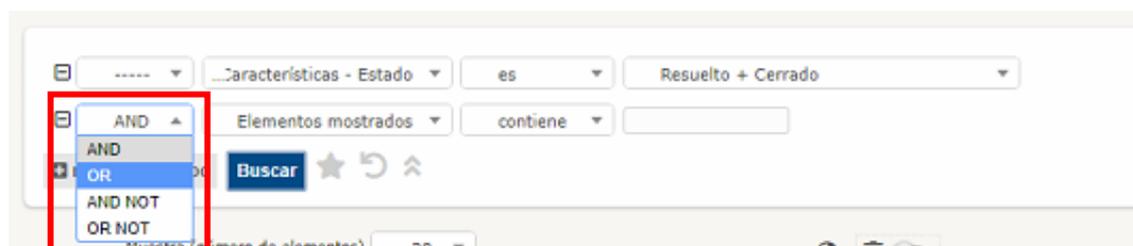
Es posible establecer filtros por cualquier campo para facilitar la localización de incidencias o realizar listados de las mismas. Estos filtros se configurarán en la parte superior de la ventana, a continuación del menú de usuario.



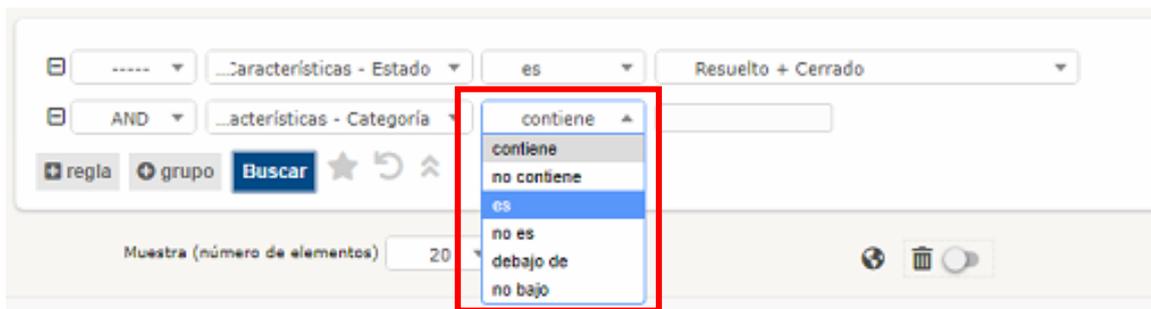
Es posible realizar una búsqueda simple o anidarla con varios criterios desde el botón “+Regla”.



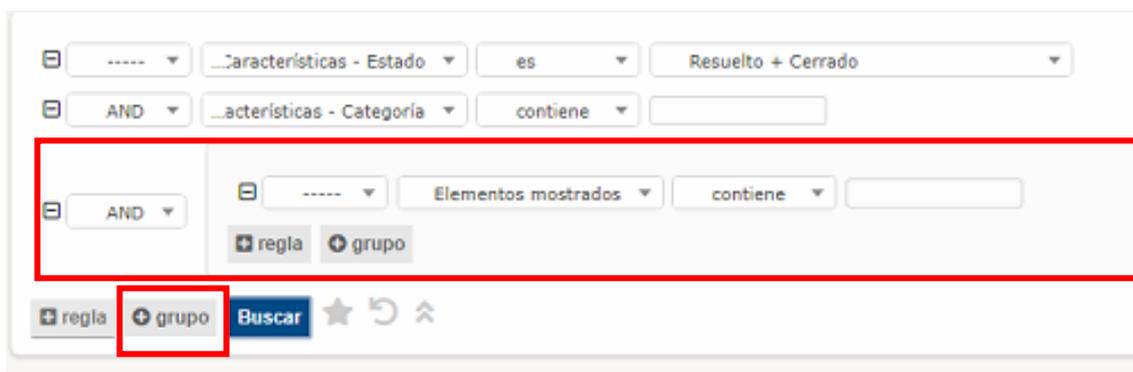
Estos filtros también permiten aplicar cierta lógica a través de los conectores lógicos AND, OR, AND NOT y OR NOT. Las opciones AND serían equivalentes a “y”, y las OR serían equivalentes a “o”.



Según sea el tipo del criterio seleccionado disponemos de una serie de opciones a aplicar, por ejemplo, si seleccionamos la categoría de un tique podremos buscar una parte del nombre, una categoría concreta o todas las que no sean la seleccionada o las subcategorías de una categoría concreta.



Otra opción que nos permite es generar un grupo de criterios de búsqueda para que se apliquen conjuntamente a los criterios individuales. Desde la opción de grupos, abríamos para configurar un nuevo grupo de reglas, con lo que podemos realizar búsquedas mas complejas.



Estos filtros de búsqueda se pueden borrar desde el icono de volver, con lo que limpiaríamos el filtro y volvería a mostrar todo.



Marcadores.

Es posible guardar las búsquedas que nos interesen como marcadores que nos permitan recuperar estas búsquedas de forma ágil:



Activando el marcador, podremos guardar la búsqueda configurada.

Guardar búsqueda actual ✕

Nueva búsqueda guardada

Nombre

Visibilidad Privado

Añadir

Obteniendo así un marcador que podremos definir como predeterminado para que, al iniciar sesión se muestre el filtro o cargarlo en el momento en el que lo necesitemos sin tener que volver a configurarlo.

Para cargar una búsqueda guardada como marcador debemos hacer clic en la estrella ubicada en la esquina superior derecha de la aplicación:



Y seleccionar el marcador a cargar de los mostrados en el listado. Desde esta ventana también podemos definir un marcador como predeterminado activando la estrella a su izquierda.



Todos los marcadores creados podemos gestionarlos desde un listado accesible mediante el icono de la llave inglesa situado arriba a la izquierda del desplegable.

Desde aquí se puede modificar el nombre o eliminar las búsquedas que no nos sirvan desde el botón "suprimir permanentemente".

prueba (Tilena > AJUNTAMENT DE VIC) >>>

Búsqueda guardada

Búsqueda guardada - ID 10

Nombre

Visibilidad

Guardar

Suprimir permanentemente

Mis opciones.

Cada usuario tiene un menú personal de configuración para su entorno web. Haciendo clic en el icono de ajustes y que se muestra en la parte superior derecha de la pantalla, podemos acceder a ciertas opciones de personalización:



Personalización.

Comprobar y/modificar la parametrización personal de la consola de GVASAI. Algunas de las opciones que se pueden configurar son:

Principal | Personalización

Personalización

Idioma	<input type="text" value="Español (España)"/>	Formato de fecha	<input type="text" value="AAAA-MM-DD"/>
Orden de visualización de apellidos y nombres	<input type="text" value="Apellido, Nombre"/>	Formato de número	<input type="text" value="1 234.56"/>
Número de resultados por página	<input type="text" value="20"/>	Ir al elemento creado después de su creación	<input type="text" value="Sí"/>
Notificaciones de mis cambios	<input type="text" value="Sí"/>	Mostrar contadores	<input type="text" value="Sí"/>
Tipografía para la exportación PDF	<input type="text" value="Helvetica"/>	Conservar los dispositivos cuando se purgue un elemento	<input type="text" value="No"/>
Paleta de color	<input type="text" value="Ajvic"/>	Separador CSV	<input type="text" value=";"/>
Habilitar alto contraste	<input type="text" value="No"/>	Disposición	<input type="text" value="...ñas a la izquierda"/>

Evolución de la fecha de vencimiento

Color del estado correcto	<input type="text" value="Green"/>	Umbral del estado de advertencia	<input type="text" value="20"/> %
Color del estado de advertencia	<input type="text" value="Yellow"/>	Umbral del estado crítico	<input type="text" value="5"/> %
Color del estado crítico	<input type="text" value="Red"/>		

Guardar

Notificaciones

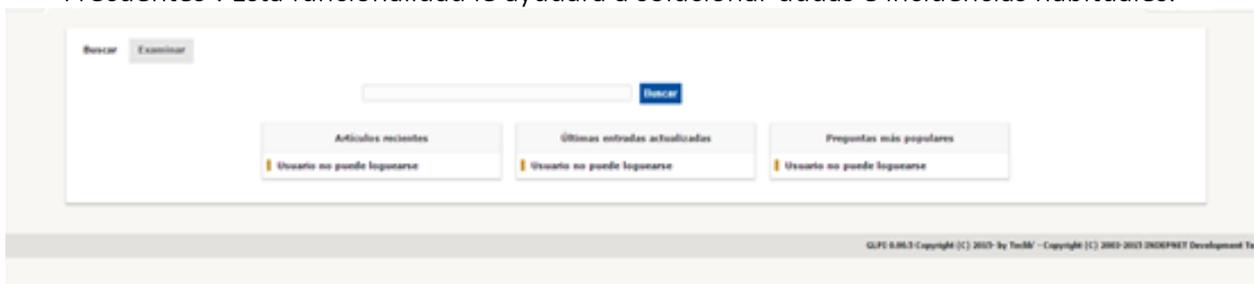
GVASAI cuenta con un sistema de notificaciones para el envío automático de correos electrónicos. Los usuarios reciben un correo electrónico informando de:

- La creación de un nuevo tique.
- Nuevos seguimientos en el tique.
- La resolución de su tique.

Estas notificaciones incluyen un enlace al tique desde el que acceder al detalle del mismo. Si se responde por correo a una notificación recibida, esta respuesta será incluida como un seguimiento en el tique.

Preguntas Frecuentes

El usuario podrá acceder a la información pública de conocimiento a través de la pestaña “Preguntas Frecuentes”. Esta funcionalidad le ayudará a solucionar dudas e incidencias habituales.



Desde aquí podrá consultar las soluciones estándar y manuales accesibles. Podremos realizar una búsqueda por palabras desde la pestaña “Buscar” o realizar la búsqueda desde el árbol de carpetas desde la opción “Examinar”.



**Dirección General de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones**

Servicio de Informática para Centros Educativos

22 de Julio de 2020