

Manual
de Usuario

SIGAEWEB

Módulo Ticket de consulta



**Ayuda para los
Establecimientos Educativos**
Todos los niveles y modalidades

v.2024



Índice temático

Módulo Tickets de Consulta

1. Consideraciones Generales del Sistema.....	1
2. Descripción del Módulo Ticket.....	1
2.1 Introducción.....	1
2.2 Objetivos.....	1
2.3 Alcance.....	2
3. Uso del Módulo Ticket.....	2
3.1 Acceso al Módulo.....	2
3.2 Gestión del Módulo Ticket.....	3
Generación de un Ticket.....	3
Seguimiento de Ticket.....	5
Tickets – Respuesta.....	6
4. Consultas.....	7



Módulo Ticket de Consulta

1. Consideraciones Generales del Sistema

Para acceder al Sistema de Gestión Escolar (SIGAEWEB) haga clic en el siguiente enlace: www.santafe.gob.ar/sigae-web

Se recomienda utilizar el navegador Internet Mozilla Firefox. El mismo se podrá descargar desde el siguiente enlace: <https://www.mozilla.org/>

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



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

2. Descripción del Módulo Ticket

2.1 Introducción

Se integra a SIGAEWEB a fin de brindar a los Establecimientos Educativos una herramienta ágil de contacto con el Ministerio de Educación para reportar inconvenientes de uso de SIGAEWEB, solicitudes de actualizaciones de información, entre otras gestiones.

2.2 Objetivos

Este módulo cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Realizar consultas sobre SIGAEWEB a la Mesa de Orientación y Servicios



- En caso de ser necesario, ampliar una consulta
- Realizar el seguimiento del estado de un 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 Ticket

3.1 Acceso al Módulo

Desde la pantalla principal de SIGAWEBS seleccione la opción Tickets para ingresar al módulo.

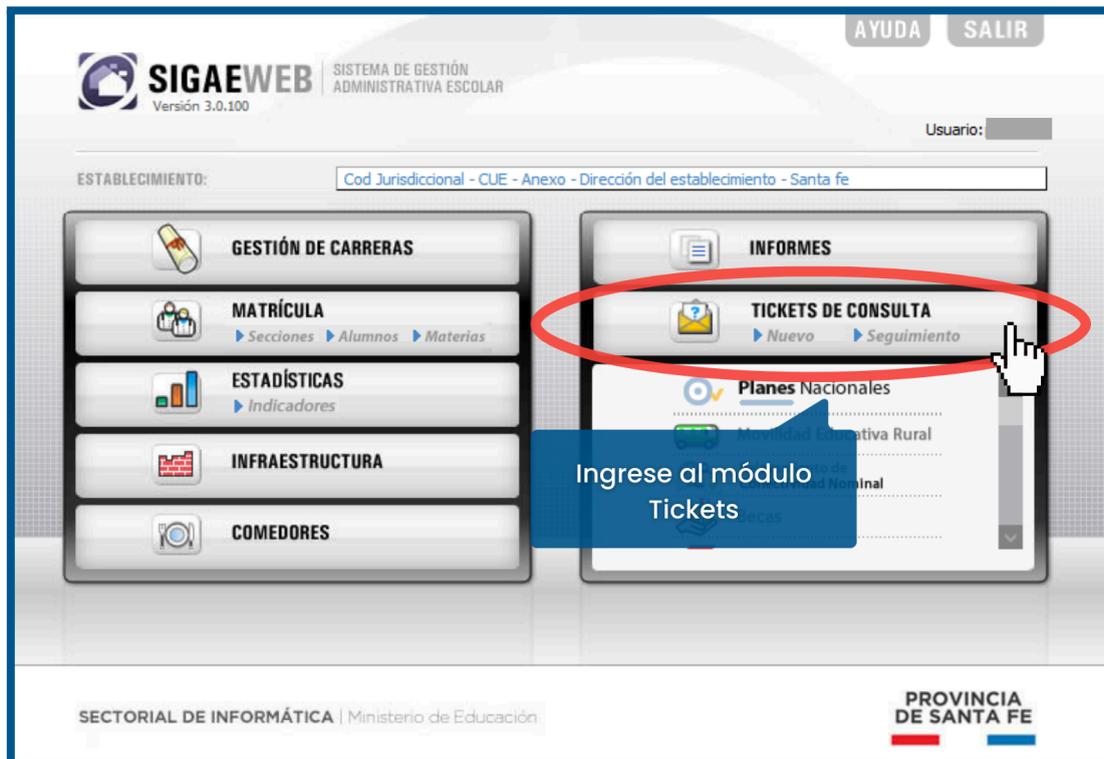


IMAGEN 1



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 .

The screenshot shows a web form titled "NUEVO - Ticket de Consulta". It contains the following elements:

- Establecimiento:** A dropdown menu.
- Tipo de Consulta:** A dropdown menu with the text "Seleccione".
- Tema:** A dropdown menu with the text "Seleccione".
- Nro Doc. del Alumno:** A text input field.
- Consulta:** A large text area for entering the query.
- Buttons:** "Aceptar" and "Cancelar" buttons at the bottom right.

IMAGEN 2

Seleccionar el establecimiento que realiza la consulta y el tipo de consulta, por ejemplo “SIGAEWEB: Funcionamiento del Sistema”. Luego seleccionar el tema y escriba la consulta propiamente dicha.

Si desea realizar una consulta referida al Agrupamiento Asistentes Escolares (escalafones, su agotamiento, reemplazos, nuevos cargos para los que necesitan escalafones, acceso a los datos personales de los escalafonados, etc), seleccione el tipo de consulta **Junta Asistentes Escolares – Consultas**, tema “Consultas Junta Asistentes Escolares Zona Norte” o “Consultas Junta Asistentes Escolares Zona Sur” (imagen 3).

Para **establecimiento educativo de nivel secundario o superior**, ante la necesidad de convocar a Inscripciones complementarias a suplencias, deberá: Enviar un ticket al supervisor comunicando el pedido.



NUEVO - Ticket de Consulta

Establecimiento: 1111-LUIS BORRUAT-1021111-8202353-

Tipo de Consulta: Junta Asistentes Escolares - Consultas

Tema: Consultas Junta Asistentes Escolares Zq

Nro Doc. del Alumno:

Consulta:

Aceptar Cancelar

IMAGEN 3

Escriba el mensaje en la ventana **Consulta:**

Por favor, al momento de enviar el mensaje describa la situación por la cual consulta con el mayor detalle posible.

Si se trata de reclamos por suplencias indique los DNI, nombres y apellidos completos de los agentes involucrados, ya sea de titulares como de reemplazantes.

Si necesita escalafones de suplencias por agotamiento o por creación, detalle cargo y si tiene conocimiento, escuelas cercanas que posean el mismo. Por creaciones, detalle la normativa correspondiente.

Luego presione el botón **"ACEPTAR"** para guardar los cambios.

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.



Id Ticket	Fecha	Consulta	Estado	Respuesta
262701	07/02/2013	Buenos días: Al intentar carga los datos de dos padres (fallecidos) de alumnos preinscriptos en primer año no lo puedo hacer porque no permite guardar porque solicita el campo domicilio y número, y obviamente si estan fallecidos no tienen domicilio, cómo procedo.... no los cargo?	FINALIZADO	Buenos días: Se ha solucionado el inconveniente. Atte Sectorial de Informática.-
254352	16/01/2013	Buenos días: Necesito cargar las calificaciones de los alumnos, pero me sale la leyenda "usted no tiene privilegios para ejecutar esta acción". Por favor pueden solucionar el problema? Muchas Gracias.	FINALIZADO	Ya se ha solucionado el inconveniente mencionado en la consulta. Ante cualquier inconveniente no dude en comunicarse nuevamente a través de este medio indicando la consulta con un ejemplo del mismo. Atte. Mesa de Orientación y Servicios - Santa Fe www.santafe.gov.ar/educacion/moys

IMAGEN 4

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 pendientes 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 esto, hacer clic sobre el **Id. Ticket**.

Id Ticket	Fecha	Consulta	Estado	Respuesta
262701	07/02/2013	Buenos días: Al intentar carga los datos de dos padres (fallecidos) de alumnos preinscriptos en primer año no lo puedo hacer porque no permite guardar porque solicita el campo domicilio y número, y obviamente si estan fallecidos no tienen domicilio, cómo procedo.... no los cargo?	FINALIZADO	Buenos días: Se ha solucionado el inconveniente. Atte Sectorial de Informática.-
254352	16/01/2013	Buenos días: Necesito cargar las calificaciones de los alumnos, pero me sale la leyenda "usted no tiene privilegios para ejecutar esta acción". Por favor pueden solucionar el problema? Muchas Gracias.	FINALIZADO	Ya se ha solucionado el inconveniente mencionado en la consulta. Ante cualquier inconveniente no dude en comunicarse nuevamente a través de este medio indicando la consulta con un ejemplo del mismo. Atte. Mesa de Orientación y Servicios - Santa Fe

IMAGEN 5



Haga clic en la pestaña Seguimiento y visualizará la siguiente información. Aquí podrá agregar el mensaje.

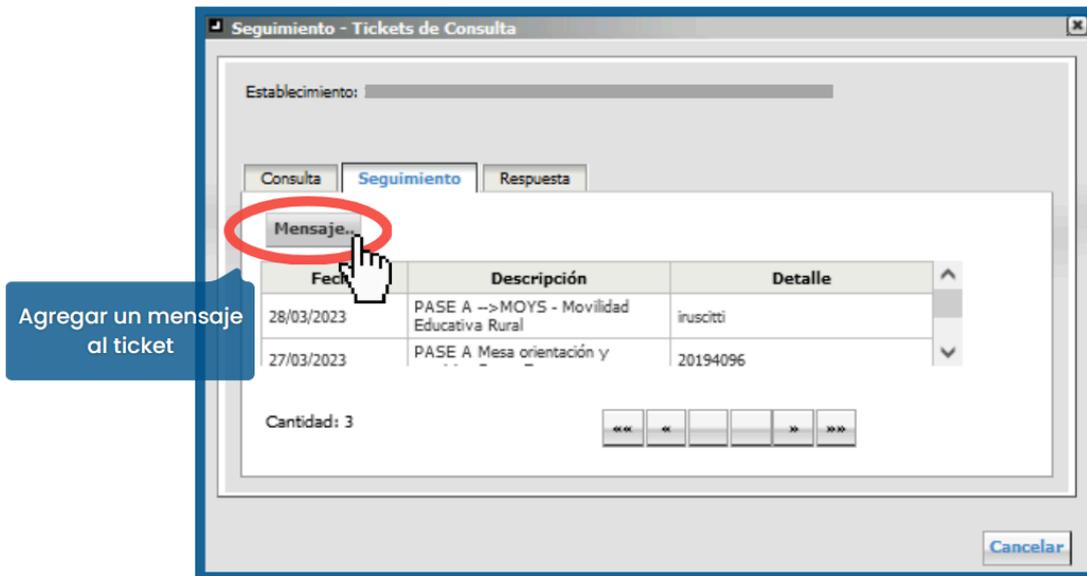


IMAGEN 6

En caso de 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.

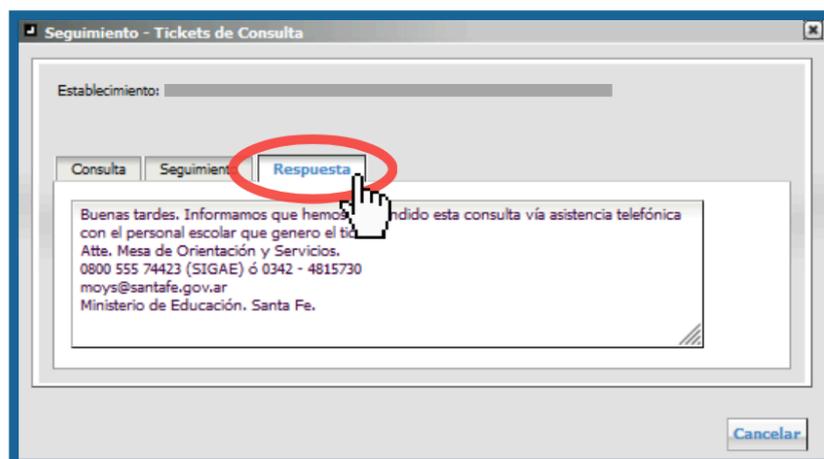


IMAGEN 7



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
- Telefónicamente, a la Mesa de Orientación y Servicios

Líneas telefónicas y horarios

<https://educacion.santafe.gob.ar/moys/>