



**SAI**

**Guía Usuario  
“Gestió  
d'incidències”**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

CONSELLERIA DE HACIENDA  
Y MODELO ECONÓMICO

## ÍNDICE

1. Gestión incidencias en el SAI.....	3
2. ¿Qué es “Gestió d'incidències”?.....	3
3. Acceso a la aplicación.....	4
4. Primer acceso.....	5
5. Creación de tickets.....	6
6. Consulta de tickets.....	11
7. Búsqueda de tickets.....	12
8. Búsqueda de FAQ's.....	13
9. Estados de los tickets.....	15
10. Notificaciones al usuario.....	15
11. Cerrar sesión.....	16
12. Recomendaciones.....	17

## 1. Gestión incidencias en el SAI

El SAI (Suport i Assistència Informàtica) es el servicio TIC de soporte y asistencia técnico prestado a los centros educativos de la Comunitat Valenciana.

En el caso de los centros educativos públicos, se incluyen las siguientes áreas: software, hardware, alojamiento web, Internet, comunicaciones, aplicaciones corporativas, correo electrónico, etc.

Para los centros privados – concertados y privados se ofrecen los servicios de soporte sobre las aplicaciones corporativas que dichos centros deben utilizar para las gestiones con la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

Cuando un centro reporta una incidencia técnica a través de los canales habilitados para ello (aplicación web o teléfono) se siguen los siguientes pasos:

- Registro y categorización del ticket por el centro de atención al usuario (CAU).
- Resolución del Ticket :
  - Si es posible, solución en primer nivel
  - Si no es posible solucionar en primer nivel, se escala el ticket a los equipos de responsables de los proyectos TIC o a técnicos de campo.
  - O bien si es el caso, se traslada a otros servicios o departamentos de la GVA.
- Comunicación de la solución y respuesta al usuario y solicitud de confirmación a través del ticket
- Cierre del ticket

## 2. ¿Qué es “Gestió d'incidències”?

Es la aplicación de gestión de tickets que permite a los usuarios de los centros educativos interactuar con el SAI.

Los usuarios una vez autenticados en el sistema, pueden gestionar sus incidencias y peticiones de una forma rápida, cómoda y sencilla.

### 3. Acceso a la aplicación

Al acceder al portal web del SAI (<http://sai.edu.gva.es>), podemos visualizar el acceso a "Gestió d'incidències":

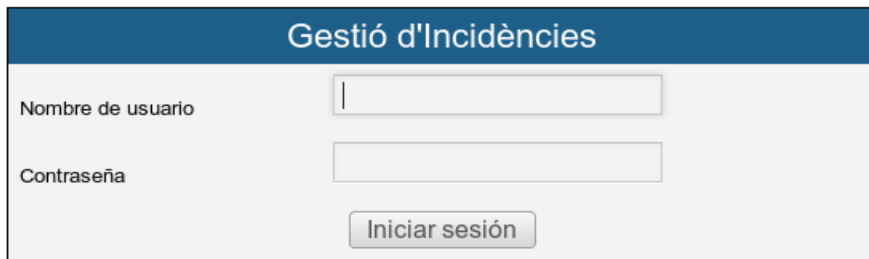


The screenshot shows the SAI portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Servicios, Centros SAI, Equipamiento, Documentación, and Contacto. Below this, there is a section titled 'Aplicaciones' which contains a list of services: Gestió d'incidències (highlighted), Inventari TIC, LliureX, and ITACA. To the right of this section, there is a news article titled 'Nuevo formulario para solicitud de equipamiento informático en la Oficina Virtual' with a sub-heading 'Noticia'. The article text states: 'Con el objetivo de hacer un uso más eficiente de los recursos y agilizar la tramitación de aquellas solicitudes de equipamiento informático que tengan mayor urgencia, se ha puesto a disposición de los centros educativos públicos un nuevo formulario de solicitud de equipamiento TIC. Su nombre es "SOLICITUD DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO" y se puede acceder a él mediante la Oficina Virtual. A partir de este momento, el citado formulario es el cauce establecido para realizar las peticiones de equipamiento informático desde los centros educativos.'

Pulsando en el botón:



se accede directamente a la siguiente pantalla de login:



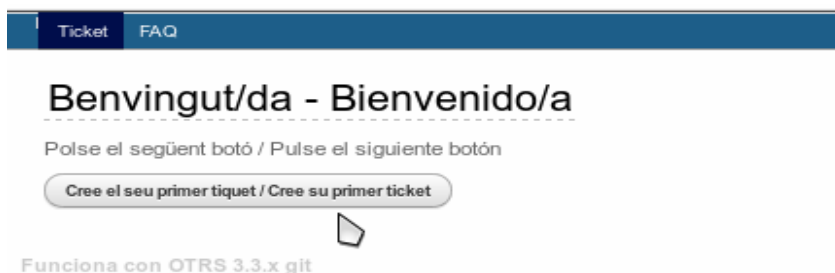
Bienvenido/a al sistema de gestión de incidencias del servicio de Soporte y Asistencia Informática para centros educativos de la Generalitat Valenciana. Si no recuerda la contraseña para acceder, pulse [¿Olvidé la contraseña?](#).

El **Nombre de usuario y la contraseña** se corresponden con el usuario del gestor de identidades de la Conselleria, es decir, los mismos datos que se utilizan para ITACA, SID, Consulta de nómina, etc.

Si no recuerda dicha contraseña, puede pulsar en la opción **¿Olvidé la contraseña?**. Recuerde que al cambiar la contraseña por una nueva, debe utilizarla también en el resto de aplicaciones (ITACA, SID, etc).

## 4. Primer acceso

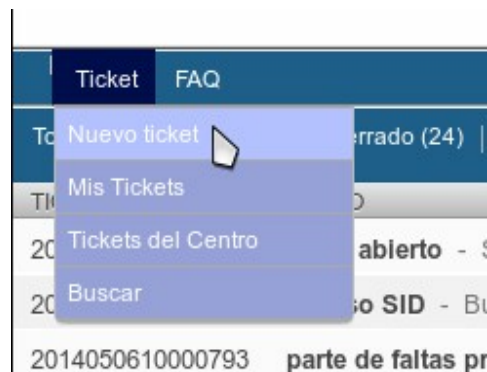
Al acceder la primera vez se observa la siguiente pantalla, que además nos ofrece la posibilidad de crear el primer ticket del usuario:



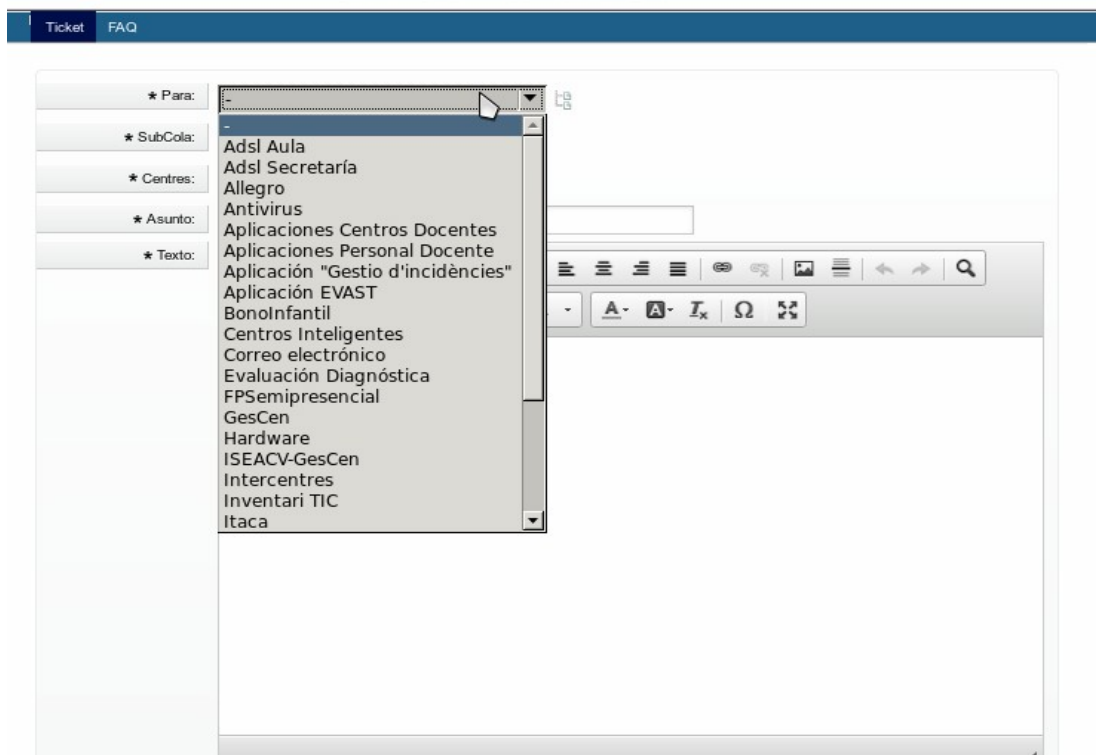
## 5. Creación de tickets

Para crear un ticket, se deben seguir los siguientes pasos:

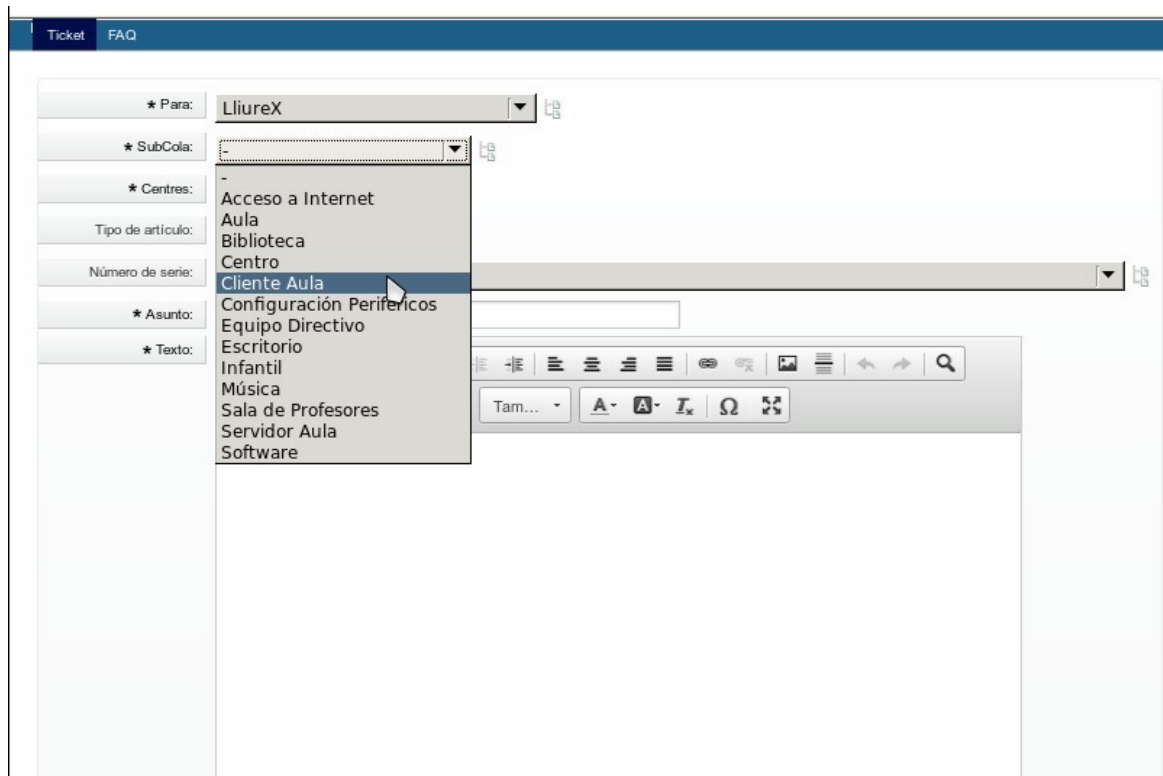
- 1 Se debe seleccionar la opción "Nuevo Ticket" dentro del menú "Ticket":



- 2 A continuación debemos rellenar los campos del siguiente formulario, empezando por el campo "Para" dónde se indicará a qué tipo de incidencia hace referencia el ticket:



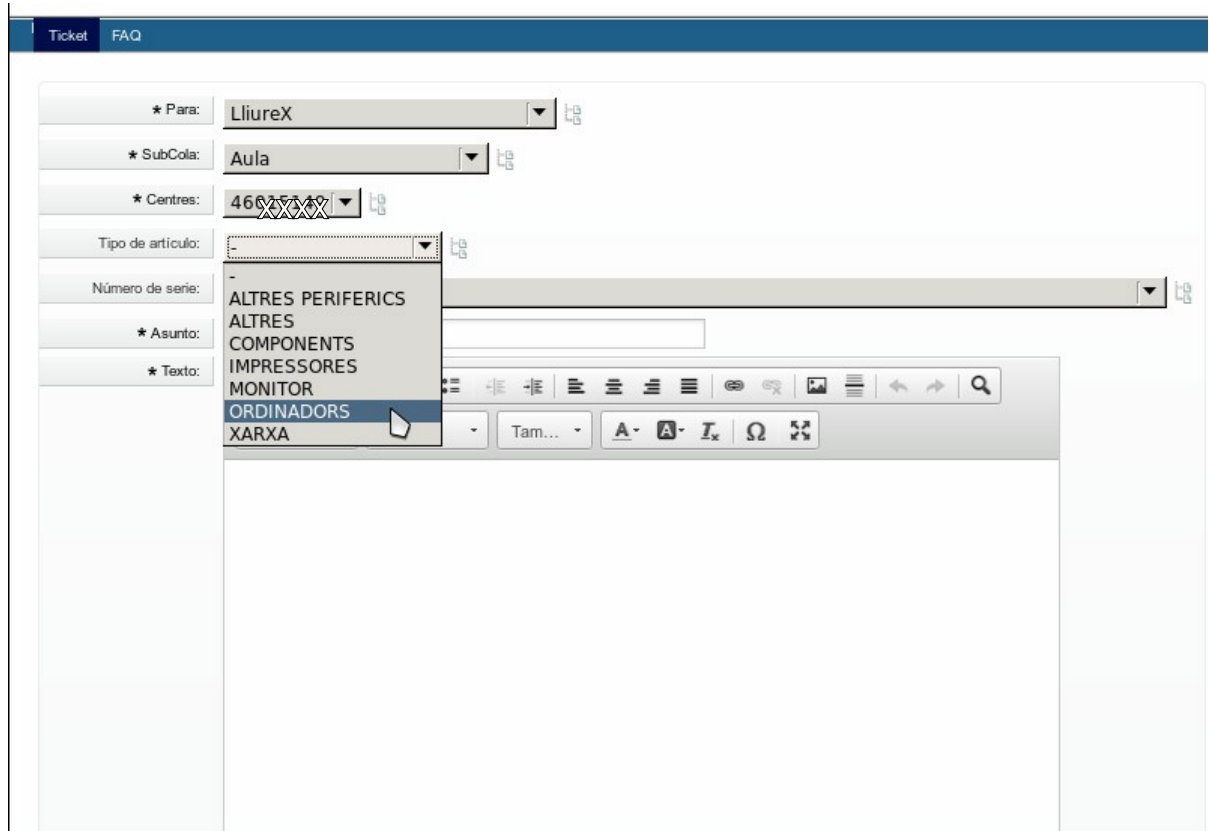
3 En el campo “Subcola” elegimos la subcategoría dentro de las posibles que se muestran.



En el campo “Centro” se deberá seleccionar el centro dónde se ha producido la incidencia, **en el caso de que el usuario esté adscrito a más de uno.**

4 En aquellas incidencias que están relacionadas con actuaciones hardware, software y lliurex será necesario indicar el n.º de serie de los equipos afectados. Para ello:

4.1 En el desplegable “Tipo de artículo” el usuario debe seleccionar una de las categorías principales:



The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there are tabs for 'Ticket' and 'FAQ'. The form contains the following fields:

- \* Para: LliureX
- \* SubCola: Aula
- \* Centres: 4603510
- Tipo de artículo: (dropdown menu open)
- Número de serie: (empty field)
- \* Asunto: (empty field)
- \* Texto: (empty text area)

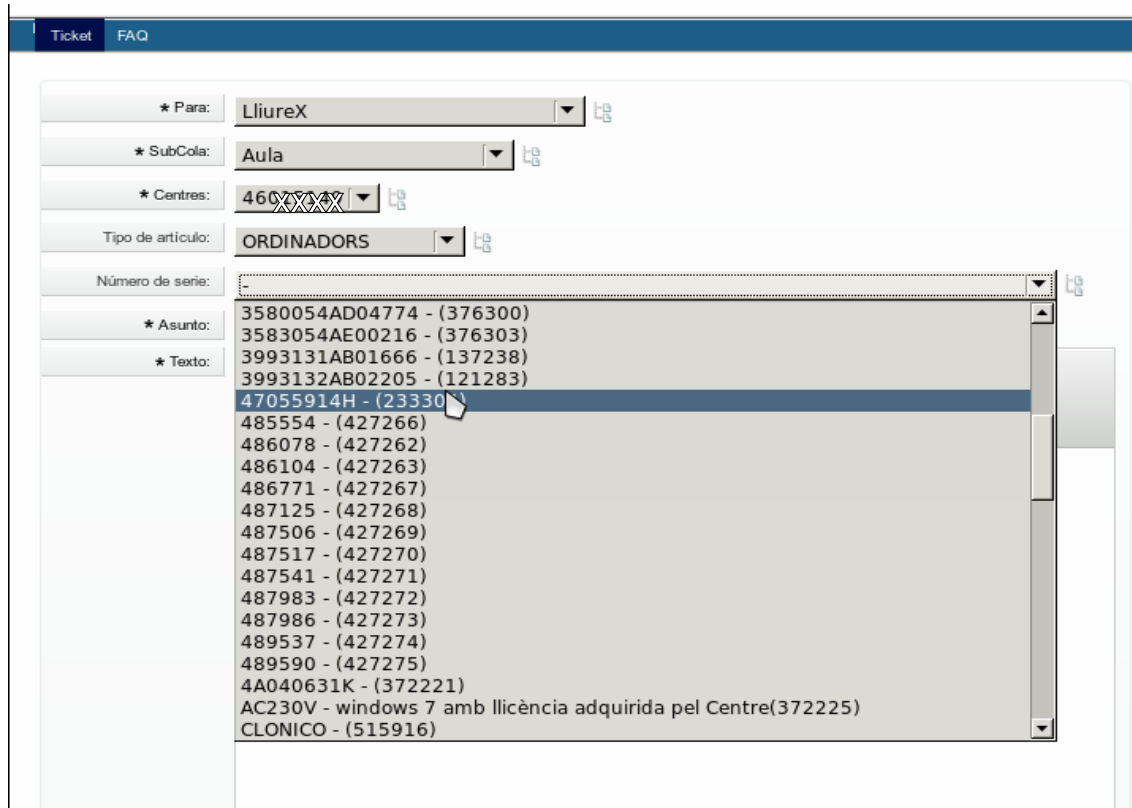
The dropdown menu for 'Tipo de artículo' is open, displaying the following options:

- ALTRES PERIFERICS
- ALTRES
- COMPONENTS
- IMPRESSORES
- MONITOR
- ORDINADORS (highlighted)
- XARXA

Below the dropdown, there is a toolbar with various icons for text formatting and a search icon.



4.2 En el siguiente desplegable se mostrarán los n.º de serie que constan inventariados y operativos en la aplicación InventariTIC:

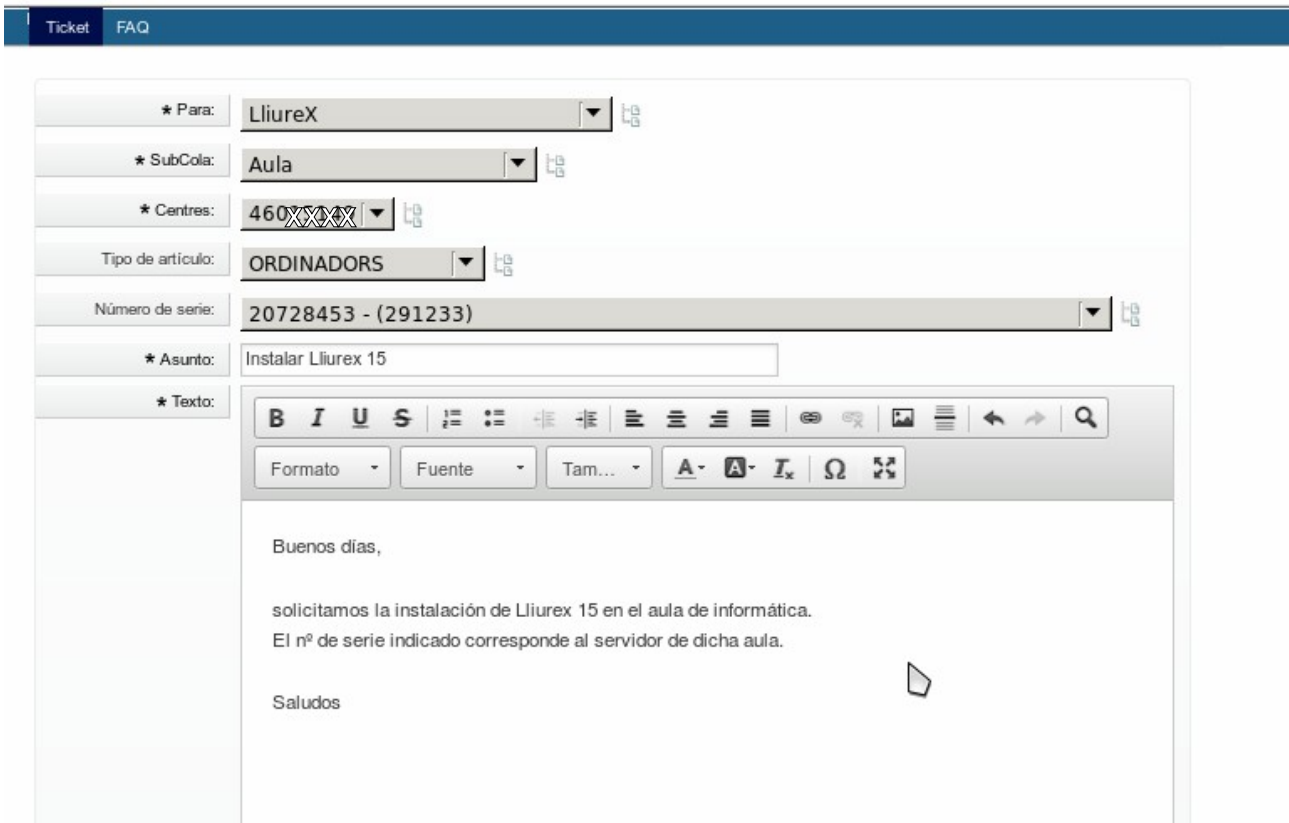


The screenshot shows the 'Ticket' and 'FAQ' tabs at the top. Below them are several dropdown menus for filtering: '\* Para:' (LliureX), '\* SubCola:' (Aula), '\* Centres:' (460XXXXX), and 'Tipo de artículo:' (ORDINADORS). The 'Número de serie:' dropdown is open, displaying a list of serial numbers with their corresponding center codes in parentheses. The number '47055914H - (23330)' is highlighted with a mouse cursor. Other visible numbers include 3580054AD04774, 3583054AE00216, 3993131AB01666, 3993132AB02205, 485554, 486078, 486104, 486771, 487125, 487506, 487517, 487541, 487983, 487986, 489537, 489590, 4A040631K, AC230V - windows 7 amb llicència adquirida pel Centre(372225), and CLONICO.

Será necesario seleccionar el número de serie del material sobre el cual actuar.

- 5 En el campo "Asunto" se debe indicar una breve descripción de la incidencia / consulta / petición.
- 6 En el campo "Texto" se realizará una descripción detallada de la incidencia / consulta / petición.

El ticket quedará como se muestra en la imagen siguiente:



Ticket FAQ

\* Para: LliureX

\* SubCola: Aula

\* Centres: 460XXXX

Tipo de artículo: ORDINADORS

Número de serie: 20728453 - (291233)

\* Asunto: Instalar Lliurex 15

\* Texto:

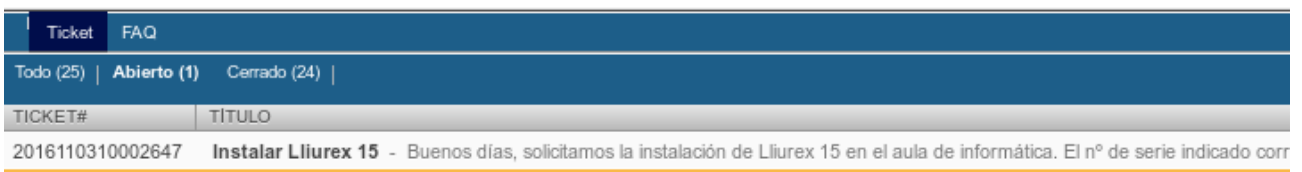
Buenos días,

solicitamos la instalación de Lliurex 15 en el aula de informática.  
El nº de serie indicado corresponde al servidor de dicha aula.

Saludos

7 Una vez cumplimentados todos los campos, pulse sobre el botón "Enviar".

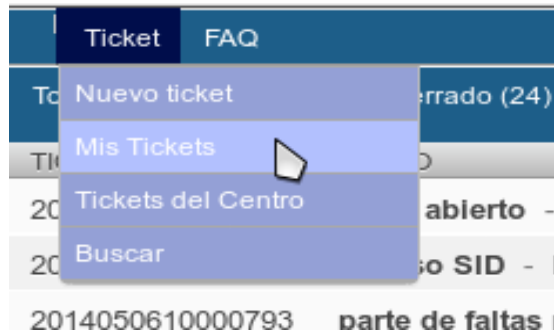
Podrá comprobar que el ticket se ha creado correctamente en la siguiente pantalla en la que aparecerá la información del ticket creado como se muestra en la siguiente imagen:



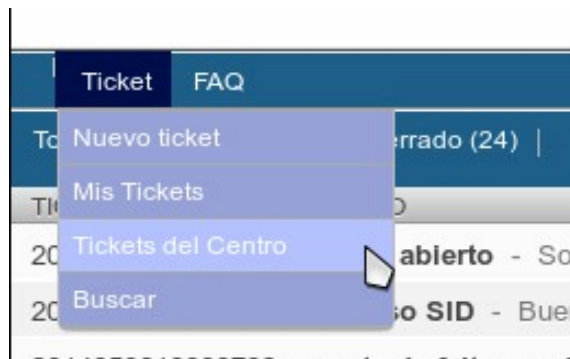
TICKET#	TÍTULO
2016110310002647	Instalar Lliurex 15 - Buenos días, solicitamos la instalación de Lliurex 15 en el aula de informática. El nº de serie indicado corr

## 6. Consulta de tickets

Para consultar los tickets que un usuario ha creado, se puede seleccionar la opción “**Mis tickets**” dentro del menú “**Ticket**”:

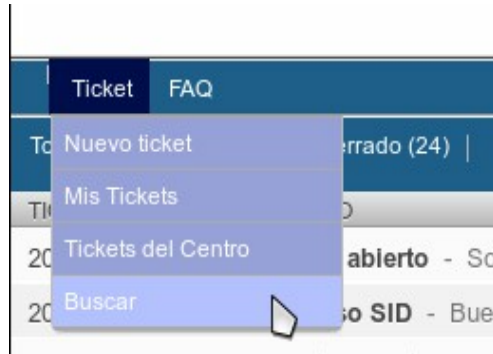


Si el Director y/o Coordinador TIC desea conocer los tickets creados de su centro, deberá seleccionar la opción “**Tickets del centro**” dentro del menú “**Ticket**”:

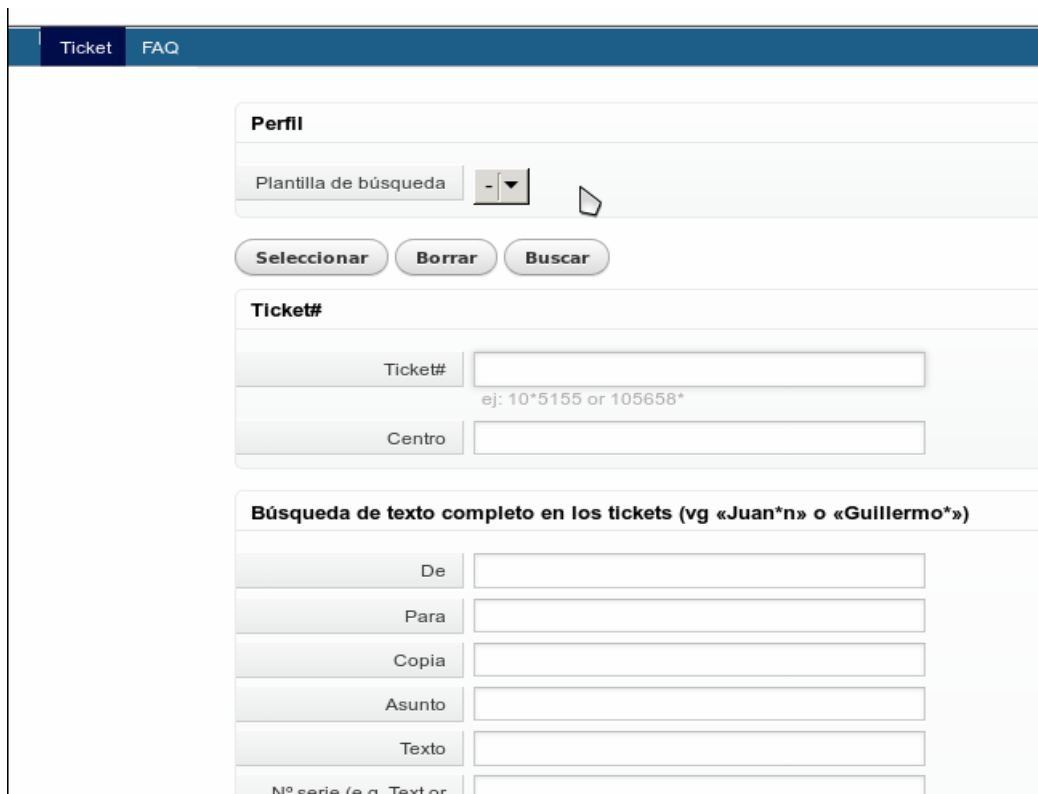


## 7. Búsqueda de tickets

Para localizar un ticket creado por el usuario, debe seleccionar la opción “Buscar” dentro del menú “Ticket”:



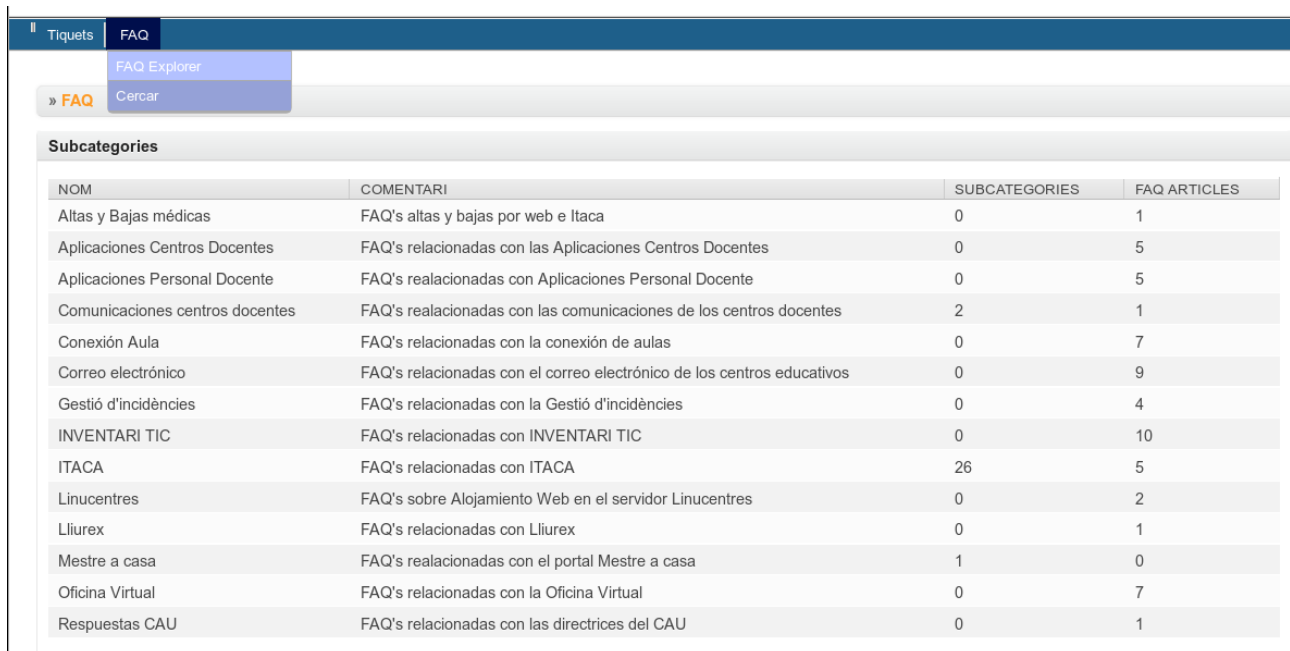
Se podrá realizar un filtro por diferentes campos, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

A screenshot of a search filter form. At the top, there is a dark blue navigation bar with two tabs: 'Ticket' and 'FAQ'. Below this, the form is organized into sections. The first section is titled 'Perfil' and contains a 'Plantilla de búsqueda' dropdown menu with a minus sign and a downward arrow. Below this are three buttons: 'Seleccionar', 'Borrar', and 'Buscar'. The second section is titled 'Ticket#' and contains two input fields: 'Ticket#' (with a placeholder example 'ej: 10\*5155 or 105658\*') and 'Centro'. The third section is titled 'Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan\*n» o «Guillermo\*»)' and contains five input fields labeled 'De', 'Para', 'Copia', 'Asunto', and 'Texto'. At the bottom, there is a partially visible input field labeled 'Nº serie (e.g. Text or'.

## 8. Búsqueda de FAQ's

También se dispone de un listado de FAQ's, en la que se muestran breves explicaciones que pueden ayudar al usuario a resolver las incidencias por si mismo, sin necesidad de crear un ticket.

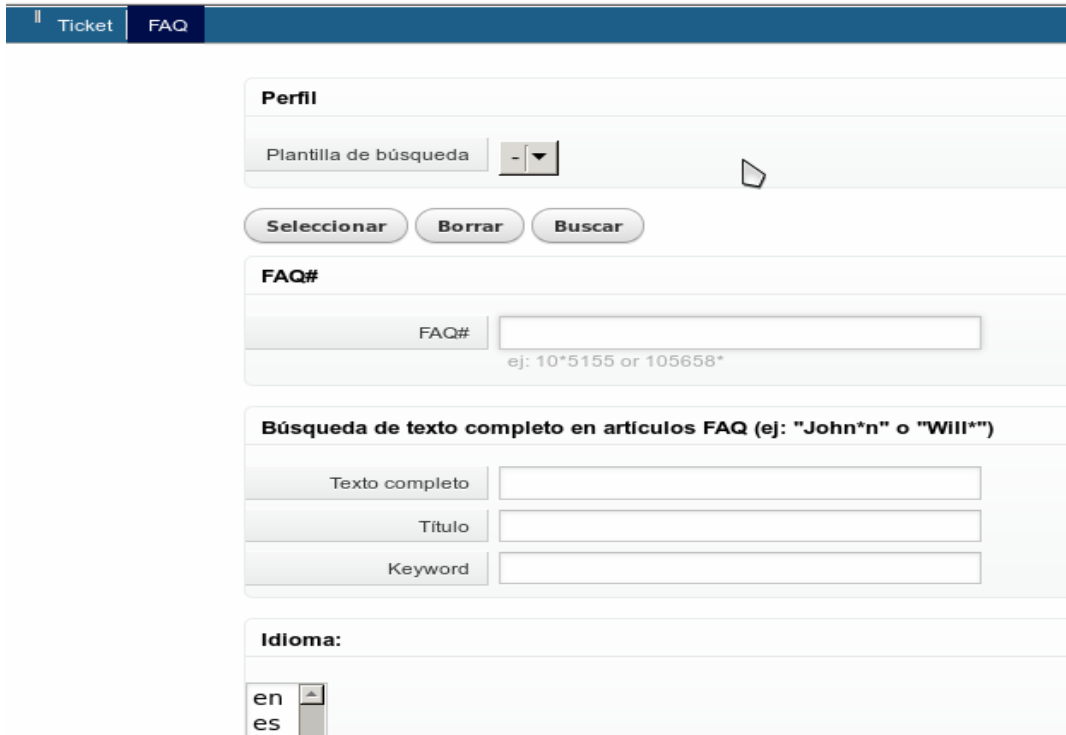
Podrá localizarlas seleccionando "FAQ Explorer" dentro del menú "FAQ":



The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing 'Tiquets' and 'FAQ'. A dropdown menu is open under 'FAQ', showing 'FAQ Explorer' and 'Cercar'. Below the navigation is a search bar with 'FAQ' and 'Cercar' buttons. The main content area is titled 'Subcategories' and contains a table with the following data:

NOM	COMENTARI	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
Altas y Bajas médicas	FAQ's altas y bajas por web e Itaca	0	1
Aplicaciones Centros Docentes	FAQ's relacionadas con las Aplicaciones Centros Docentes	0	5
Aplicaciones Personal Docente	FAQ's relacionadas con Aplicaciones Personal Docente	0	5
Comunicaciones centros docentes	FAQ's relacionadas con las comunicaciones de los centros docentes	2	1
Conexión Aula	FAQ's relacionadas con la conexión de aulas	0	7
Correo electrónico	FAQ's relacionadas con el correo electrónico de los centros educativos	0	9
Gestió d'incidències	FAQ's relacionadas con la Gestió d'incidències	0	4
INVENTARI TIC	FAQ's relacionadas con INVENTARI TIC	0	10
ITACA	FAQ's relacionadas con ITACA	26	5
Linucentres	FAQ's sobre Alojamiento Web en el servidor Linucentres	0	2
Lliurex	FAQ's relacionadas con Lliurex	0	1
Mestre a casa	FAQ's relacionadas con el portal Mestre a casa	1	0
Oficina Virtual	FAQ's relacionadas con la Oficina Virtual	0	7
Respuestas CAU	FAQ's relacionadas con las directrices del CAU	0	1

Si seleccionamos la opción "Buscar" dentro del menú FAQ, podremos buscar alguna FAQ en concreto:



The screenshot shows a web interface for searching FAQs. At the top, there is a navigation bar with "Ticket" and "FAQ" options. Below this, the "Perfil" section contains a "Plantilla de búsqueda" dropdown menu and three buttons: "Seleccionar", "Borrar", and "Buscar". The "FAQ#" section features a text input field with the label "FAQ#" and a hint "ej: 10\*5155 or 105658\*". The "Búsqueda de texto completo en artículos FAQ (ej: 'John\*n' o 'WIII\*')" section includes three input fields for "Texto completo", "Título", and "Keyword". Finally, the "Idioma:" section has a dropdown menu with "en" selected and "es" as an alternative option.

## 9. Estados de los tickets

Durante el periodo de tiempo que se emplea hasta la resolución de un ticket, este puede pasar por diferentes estados:

- **Nuevo:** El ticket se ha registrado pero todavía no se está trabajando sobre él.
- **Abierto:** Se ha empezado a trabajar en la resolución de la incidencia / petición / consulta reflejada en el ticket.
- **Pendiente de recordatorio:** Se está trabajando para la resolución, pero es necesario realizar más acciones por parte del SAI.
- **Pendiente con cita concertada:** Son tickets que requieren la intervención de un técnico SAI y ya se ha fijado la cita para visitar el centro.
- **Pendiente de respuesta de usuario:** En este caso, estamos esperando una respuesta por parte del usuario para poder proseguir con la resolución de la incidencia/avería/consulta reflejada en el ticket. Se remite por correo electrónico una notificación al usuario.
- **Escalado:** La incidencia/avería/consulta reflejada en el ticket se ha escalado a los responsables pertinentes puesto que el SAI no dispone de competencias para su resolución.
- **Pendiente de cierre automático con éxito:** Se proporciona al usuario la información referente a la resolución, pero el ticket permanece en estado durante 72 horas para que el centro pueda confirmar si realmente ha quedado resuelto.
- **Cerrado con éxito:** La incidencia/avería/consulta reflejada en el ticket ha quedado correctamente resuelta tras las acciones realizadas.
- **Cerrado sin éxito:** La incidencia/avería/consulta reflejada en el ticket no ha quedado correctamente resuelta tras las acciones realizadas.

## 10. Notificaciones al usuario

Los usuarios reciben 3 tipos de notificaciones, según las acciones que se hayan realizado:

- **Ticket registrado:** Cuando se registra un ticket en la aplicación, el usuario recibe un correo electrónico en su cuenta de correo asociada, confirmándole que el ticket se ha registrado correctamente y proporcionándole el n.º que lo identifica en el sistema.
- **Ticket pendiente de respuesta de usuario:** Si tras realizar las acciones pertinentes por el personal del SAI se requiere más información por parte del usuario, el ticket pasa al estado "*Pendiente de respuesta de usuario*" y se le envía una notificación al correo electrónico para indicárselo. En la notificación aparece el enlace que redirige directamente al ticket. Cabe resaltar que hay que acceder a la aplicación para responder al ticket, y no responder por correo electrónico.
- **Ticket cerrado:** Cuando se resuelve un ticket se pasa al estado "*Pendiente de autocierre*

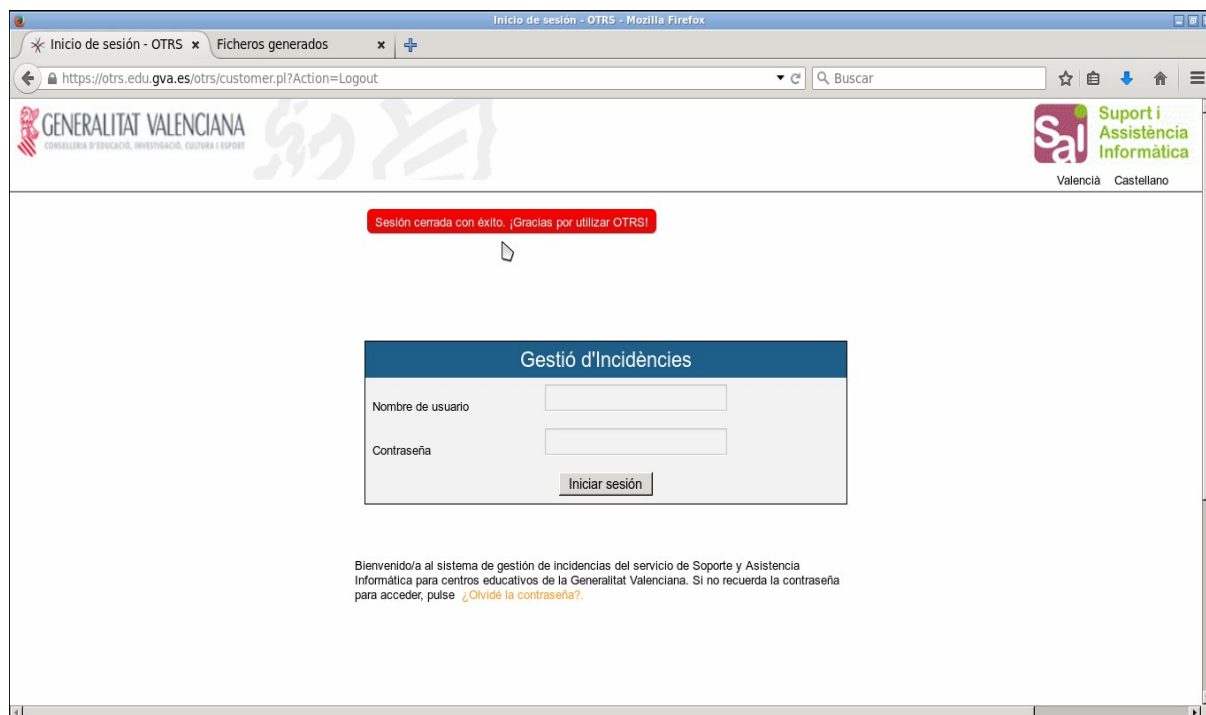
con éxito”, en ese momento el usuario recibe una notificación en su cuenta de correo electrónico para informarle de que su ticket se ha resuelto, y pueda entrar a confirmar la resolución del mismo dentro de las 72 horas habilitadas para ello.

Todas las notificaciones enviadas quedan registradas también en el sistema, por lo que cuando un usuario consulte un ticket desde la propia aplicación podrá acceder a ellas.

En el caso de los tickets relacionados con la aplicación ITACA, dichas notificaciones no pueden ser enviadas por motivos técnicos.

## 11. Cerrar sesión

Para cerrar la sesión, el usuario debe pulsar la opción “Logout” que aparece en la parte superior derecha de la pantalla, al hacerlo deberá aparecer la siguiente ventana con un mensaje que indica que la sesión se ha cerrado correctamente.





## 12. Recomendaciones

Es importante seguir una serie de recomendaciones al crear los tickets y trabajar con ellos:

- Se debe reportar una incidencia / consulta / petición por ticket para que se pueda realizar un correcto tratamiento de la misma. Por ejemplo, no es válido indicar que se desean actualizar todos los ordenadores del centro en un solo ticket.
- Siempre es conveniente que los usuarios nos describan con el mayor detalle posible la incidencia / consulta, así como que indique los últimos pasos realizados antes de producirse un error, o toda la información que pueda estar relacionada con lo que se describe en el ticket.
- No se deben reabrir las incidencias que ya están resueltas y cerradas, a no ser que la resolución de la misma no sea satisfactoria pero en los días posteriores a su cierre. Por ejemplo, una incidencia que se repita 2 meses después de haberla cerrada se debe reportar en un nuevo ticket. Si el usuario lo considera oportuno, puede hacer referencia al ticket anterior.
- Cuando se solicita revisar/actualizar Lliurex en un aula de informática, es necesario crear el ticket en la cola **Lliurex/Aula**, indicando SIEMPRE el número de serie del servidor del aula de informática. No es necesario incluir datos sobre los clientes de aula.
- En el caso de la dotación de biblioteca se debe seleccionar la cola **Lliurex/Biblioteca** e indicar también el n.º de serie del servidor.
- En el caso de la dotación de sala de profesores (formada por servidor mas clientes ligeros) actuar como en el caso anterior, pero la cola a elegir, será **Lliurex/Sala de profesores**.
- Cuando se desee configurar un periférico (PDI, impresoras, escáner, ....) es necesario indicar el n/s del periférico además del n/s del equipo en el que desea configurarlo. La cola a elegir en este caso sería **Lliurex/Configuración de periféricos**. Si la configuración se debe realizar en un ordenador con un sistema operativo distinto la cola a seleccionar será **HW/Otros Casos**.
- Cuando desee que se revise/actualice Lliurex en un equipo de infantil, se deberá elegir la cola **Lliurex/Infantil** y se deberá indicar el n/s del mismo.
- Para solicitar la configuración en un equipo con sistema operativo Lliurex ubicado en cualquier dependencia (distinto a aula de informática, infantil, biblioteca, música, equipo directivo o sala de profesores), se debe indicar el n/s del mismo y la cola a seleccionar será **Lliurex/Escritorio**.
- Para incidencias relacionadas con cuentas de correo electrónico, es recomendable indicar la cuenta de correo afectada, y en el caso de que sea la cuenta corporativa de persona docente o no docente del centro, indicar también su nombre completo y DNI.
- Para incidencias relacionadas con comunicaciones o el filtrado de contenidos web es recomendable leer la información detallada disponible en el portal del SAI:

### Comunicaciones

- Para agilizar el tiempo de respuesta a las incidencias de Itaca sería necesario que:
  - Si la incidencia esta relacionada con alumnos del centro, se indicarán sus datos:
    - NIA, Fecha de Nacimiento, Nombre y Apellidos
  - Si la incidencia está relacionada con personal del centro, se indicarán sus datos:
    - DNI/NIE, Nombre y Apellidos y situación del docente (fijo, interino, sustituto, baja, excedencia...)
  - Si la incidencia es de un error en la aplicación, el centro indicará:
    - Captura de pantalla del error.
    - El código de error indicado tras pulsar el símbolo +.