



SIAPEdigital lo hace simple

Aplicativo Mesa de Ayuda para Administradores.



Perfil de los Administradores de la Mesa de Ayuda

La función de la Mesa de Ayuda es proveer a la comunidad de usuarios de SIAPE un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso del nuevo aplicativo.

Para llevar esta función se considera fundamental que quien cumpla esta tarea tenga un conocimiento general del sistema y los procedimientos administrativos referentes a la Delegación de Personal, sea proactivo, tenga compromiso y voluntad de formar parte de un equipo inter-institucional de trabajo, prestando colaboración a SIAPE para mejorar el uso y la relación del sistema con los usuarios de su propio organismo.

Ingreso a la Aplicación

El mismo se realiza como el habitual acceso a SIAPE desde la página web www.siape.gba.gov.ar, con el mismo usuario y contraseña que usted utiliza. A diferencia del



ingreso al aplicativo MiLegajo o ERREH, deberá hacer un click en el nuevo ícono habilitado que le dará acceso a la **Mesa de Ayuda**.

The screenshot shows the SIAPEdigital web application interface. At the top left is the SIAPEdigital logo with the website address www.stapegba.gov.ar and the text 'Sistema Único Provincial de Administración de Personal'. At the top right is the Buenos Aires LA PROVINCIA logo. Below the header, there is a navigation bar with 'Bienvenido/a', 'Cambiar clave', and 'Salir'. The main content area shows a grid of icons for 'RECURSOS HUMANOS' (MiLegajo, eRreh), 'HABERES' (Incentivos digital), and 'GESTION' (Gestión digital, Mesa de Ayuda). The user information 'Usuario NUÑEZ SANTIAGO JAVIER' and the date 'Martes 29 de Marzo de 2011' are displayed on the right.


Al ingresar al aplicativo, el Administrador de la Mesa de Ayuda tendrá la posibilidad de seleccionar dos perfiles de uso diferenciados: por un lado podrá enviar un ticket (1) como usuario final del sistema y visualizar el estado de tickets (2) enviados anteriormente, y por el otro podrá dirigirse al panel de Administración (3) para gestionar las respuestas a los pedidos y consultas, o en caso de no poder responderlos, redirigirlos a la Mesa de Ayuda Central.




Tendrá también la posibilidad de visualizar la Base de Conocimientos, donde se encuentran las respuestas a las preguntas mas frecuentes realizadas por los usuarios (4).

Gestión de Requerimientos SIAPE

[Siape Web](#) > Gestión de Requerimientos SIAPE **Buscar**

 **Enviar un ticket**
Abrir un nuevo ticket

1

 **Ver ticket existente**
Ver tickets enviados anteriormente

2

Base de conocimiento

» *Artículos más valorados de la base de conocimiento:* Versión

» *Últimos artículos de la base de conocimiento:* Fecha de creación

» [Ver Base de conocimiento completa](#)

4

[Ir al Panel de Administración](#)

3

Enviar un Ticket

Al ingresar a la opción **Enviar un Ticket** aparecerá la siguiente pantalla:



Usa el siguiente formulario para enviar un ticket. Sé lo más explícito posible. Los campos requeridos están marcados con *

Nombre: * NUÑEZ SANTIAGO JAVIER
E-mail: * santiago.nunez@gba.gov.ar

Departamento: * Mesa Ayuda Economía ▼

Asunto: * consulta
Mensaje: * No puedo ingresar al sistema, me dice que la contraseña es incorrecta

Adjuntos: Examinar...
 Examinar...
Tipos de archivo aceptados: *.gif, *.jpg, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.txt, *.pdf
Tamaño máximo de los archivos: 512 Kb (0.50 Mb)

Antes de enviarnos el ticket, por favor asegúrese de lo siguiente

- Toda la información requerida ha sido rellenaada.
- Toda la información es correcta y está libre de errores.

Aquí es necesario completar los datos que figuran con un **asterisco en color rojo**, a saber: **Nombre**, que está definido automáticamente por la persona que inicio sesión, **email** (se recomienda que se utilice una cuenta institucional de la provincia, no podrá utilizar cuentas de Hotmail), un **asunto** para la consulta, y el **mensaje** detallando cual es el problema. También existe la posibilidad de adjuntar archivos, como por ejemplo, una foto de la pantalla para mostrar el error (esto lo pueden realizar sombreando la pantalla y oprimiendo **ImprPant** y pegando la foto de la pantalla en una hoja de Word).

Una vez completados los datos, puede enviar el ticket con el botón . Aparecerá la siguiente pantalla que le indica el número de ticket. Se recomienda agendar el número para poder hacer consultas futuras acerca del estado del ticket.



Ticket enviado

[Siape Web](#) > [Gestión de Requerimientos SIAPE](#) > Ticket enviado

✓ Ticket enviado

Se le ha asignado el siguiente número: **WY6DEWUGAH**

[Ver su ticket](#)

Ver tickets Existentes

La opción **Ver tickets existentes (2)**, le permite visualizar el ticket enviado ingresando el código de referencia.

Ver ticket

[Siape Web](#) > [Gestión de Requerimientos SIAPE](#) > Ver ticket

Número de ticket:

Ver ticket

Base de conocimiento

En este apartado el Administrador podrá ver una serie de artículos donde se ven resueltas las consultas más comunes, como por ejemplo dificultades en la conexión. Si bien las explicaciones no incluyen fotos, en todas ellas hay un link a las **Preguntas Frecuentes** de la página Web donde se encuentra el mismo material explicativo acompañado de imágenes.

En la base de conocimiento, se encuentran divididas las respuestas diferenciadas por tipo de usuario y/o temáticas.



Base de conocimiento

[Siape Web](#) > [Gestión de Requerimientos SIAPE](#) > Base de conocimiento

Buscar

Base de conocimiento es una colección de respuestas que damos a las preguntas más frecuentes (FAQs) que recibimos de nuestros clientes. Puedes leer artículos en esta categoría o elegir alguna de las subcategorías disponibles..

» Subcategorías:

<p>Inconvenientes de acceso.</p> <p>Inconvenientes de acceso.</p>	<p>Usuarios de Erreh - Delegaciones de Personal</p> <p>Solicitud de datos faltante referida a cursos, estudios, localidades, etc.</p> <p>Consulta de datos en pantalla.</p> <p>» Más asuntos</p>
<p>Usuarios Finales - Mi Legajo</p> <p>Consulta de datos en pantalla.</p>	

» Artículos en esta categoría:

No hay artículos todavía en esta categoría

» Artículos más valorados de la base de conocimiento:

	Versión
Inconvenientes de acceso.	8
Solicitud de datos faltante referida a cursos, estudios, localidades, etc.	4
Consulta de datos en pantalla.	4
Consulta de datos en pantalla.	2
Movimiento de agentes entre organismos.	1

» Últimos artículos de la base de conocimiento: Fecha de creación



Base de conocimiento

[Siape Web](#) > [Gestión de Requerimientos SIAPE](#) > [Base de conocimiento](#)

Inconvenientes de acceso.

Solución

Inconvenientes con el acceso a <http://www.siape.gba.gov.ar>

Si al ingresar a <http://www.siape.gba.gov.ar> se ven caracteres extraños o no visualiza la página sugerimos limpiar archivos temporales de Internet y cookies, siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

1. En el Internet Explorer ir al Menú Herramientas
2. Seleccionar Opciones de Internet
3. Ir a la ficha General

Versiones anteriores al Internet Explorer 7:

1. Presionar el botón Eliminar Cookies.
2. Presionar el botón Eliminar Archivos hacer clic en "Eliminar el contenido sin conexión."
3. Aceptar todo

Versión 7 del Internet Explorer:

1. En Historial de Exploración: Presionar el botón Eliminar
2. Hacer click en Eliminar Archivos.
3. Hacer click en Eliminar Cookies.
4. Elegir Cerrar y luego Aceptar.

En ambos casos Cerrar el Internet Explorer y volver a ingresar. Si persiste el inconveniente, además, podrá modificar las excepciones desde el Internet Explorer, para ello seguir los siguientes pasos:

- En el Internet Explorer ir a la opción de Menú Herramientas.
- Seleccionar Opciones de Internet.
- Ir a la ficha Conexiones.
- Hacer clic en el botón Configuración de LAN.
- Presionar el botón Opciones Avanzadas.
- En excepciones donde dice No usar Proxy para las direcciones que comienzan por: agregar <http://www.siape.gba.gov.ar> en el cuadro blanco que aparece.

Nota: Si tiene algo escrito en ese lugar deberá colocar un ; (punto y coma) al final de lo que tenía escrito previamente y luego agregar <http://www.siape.gba.gov.ar>

- No puede ingresar a la aplicación y aparece una pantalla en blanco:

Si desde alguna máquina es la primera vez que accede a la Aplicación o se hizo una actualización del Sistema, y cuando ingresa aparece una pantalla en blanco, deberá esperar, pues se está instalando un componente nuevo. Si no le retorna el control probablemente usted no posea permiso de Administrador en el equipo, en cuyo caso deberá dirigirse a su Mesa de Ayuda.

Panel de Administración

Desde aquí el Administrador tendrá acceso a todos los tickets que fueron enviados por agentes de su organismo, donde podrá ver el detalle de los mismos y darle el tratamiento adecuado. A su vez también estará visible el **Panel de Comandos**.

Al ingresar el sistema le solicitará un usuario y contraseña. El mismo será asignado por SIAPE.

Inicio

[Siape Web](#) > Iniciar Admin

Inicio

Usuario:

Contraseña:

Recordar mi nombre de usuario



Una vez autenticado el usuario, le aparecera la siguiente pantalla:

Abrir tickets

Número de tickets: 4 Número de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	Número de ticket	Última actualización	Nombre	Asunto	Estado	Última persona que respondió	
<input type="checkbox"/>	Q4D2N3MUEN	07-01-2011 23:02:18	FAVA JULIAN MARIO	asunto 2	Nuevo		
<input type="checkbox"/>	W9G4D3RWNS	18-02-2011 20:26:34	GRIMAU SANDRA EMILCE	aa	Nuevo		
<input type="checkbox"/>	SZPJU2NBMY	09-03-2011 23:15:40	NUÑEZ SANTIAGO JAVIER	consulta	Nuevo		
<input type="checkbox"/>	WY6DEWUGAH	09-03-2011 23:23:59	NUÑEZ SANTIAGO JAVIER	dfdsfsd	Nuevo		

Estado:

Nuevo
 Esperando respuesta
 Todos excepto los cerrados

Respondido
 Cualquier estado

Cerrado

Ordenar por:

Prioridad
 Última actualización
 Nombre
 Asunto
 Estado

Departamento:

Ordenar: ascendente | descendente

Mostrar: tickets por página

Buscar ticket por:

Número de ticket:

Nombre:

Fecha publicación:

Asunto:

Mostrar: resultados por página

Buscar solamente dentro de tickets archivados

En la misma figuran los tickets recibidos por ser usuarios administradores de la Mesa de Ayuda de su organismo y el Panel de Comandos.



Panel de comandos

Por ser usuario administrador de Mesa de ayuda, en el encabezado le figurara la siguiente barra con íconos.



El botón de **Inicio**, lo llevara a la pantalla que se visualiza en la hoja anterior, la cual detalla todos los tickets que están a su cargo.

El ícono **Base de Conocimientos**, lo llevara a la visualización de la misma, la cual se explico anteriormente.

El acceso al **Perfil**, le permitirá modificar información de su cuenta de administrador como por ejemplo la contraseña.

También puede agregar una firma para todos sus mensajes y configurar algunas preferencias referentes a los tickets.

Puede actualizar su perfil con el botón **Actualizar perfil**

Perfil para mesaCentral

Los campos requeridos están marcados con *

» **Información del Perfil**

Nombre: *	<input type="text" value="Mesa Ayuda Central"/>
E-mail: *	<input type="text" value="capacitacionsiape@gmail.com"/>
Nueva contraseña:	<input type="password"/>
Escriba de nuevo la contraseña:	<input type="password"/>

» **Firma**

Firma (máximo 255 caracteres):

El código HTML no está permitido, pero las URLs serán válidas en su firma.

» **Preferencias**

Después de responder un ticket:

- Mostrarme el ticket al que acabo de responder
- Volver al Área de Administración Principal
- Abrir el siguiente ticket que necesite una respuesta (si no hay, volver al Área de Administración Principal)

Noticarme de nuevos tickets y mensajes de mis departamentos.

Actualizar perfil




Tickets

En la parte superior se encuentran los tickets identificados con su **código, día y hora de envío, usuario, asunto, estado y ultima persona que lo respondió**. Para visualizar cualquiera de los tickets basta con hacer un clic en el código.

Para poder realizar un filtrado de los tickets, existen dos posibilidades. En el apartado izquierdo de la pantalla puede mostrar los tickets diferenciándolos por estado, por ejemplo **Nuevo, Respondido, Cerrado**, etc. También podrá ordenar los tickets de manera **ascendente** o **descendente** y seleccionar la cantidad de tickets a mostrar por pagina.

En la parte derecha de la pantalla puede realizar la búsqueda de un ticket haciendo uso de uno o varios datos de búsqueda como son **Número de ticket, Nombre, Fecha de publicación o Asunto**. De nuevo podrá seleccionar cuantos tickets mostrar por pagina; y también indicar si la búsqueda la desea realizar sobre los tickets archivados (aquellos que fueron cerrados pero se selecciono archivarlos para futuras consultas.)

Una vez abierto el ticket se podrá ver la pantalla dividida en tres sectores:

En el encabezado figuran el **Numero de Ticket**, el **Estado** (con la posibilidad de cerrarlo y dejar finalizada la consulta), **Fecha de creación** y **Fecha de la ultima actualización**, **Última persona que dio respuesta a la consulta** y el **Departamento** que tiene la posesión del mismo. Aquí es importante aclarar que, en caso de no poder dar respuesta a la consulta, se deberá transferir el ticket a la Mesa de Ayuda Central, seleccionando **Mover ticket a Mesa de Ayuda Central** y haciendo clic en el botón . También se podrá de agregar **una nota**, por ejemplo para aclarar el motivo del movimiento a la Mesa de Ayuda Central, o haciendo algún tipo de sugerencia. Vale aclarar que las notas no serán visualizadas por el usuario que realizo la consulta. Así como el administrador puede agregar notas en un ticket, la Mesa de Ayuda Central posee la misma facultad, pudiendo por ejemplo, dejar una nota notificando que los plazos de respuesta para la consulta están vencidos, u alguna otra aclaración pertinente.

La opción de **Archivar** le permite a usted poder guardar una copia del ticket una vez cerrado para futuras consultas.



Inicio



Respuestas Predefinidas



Base de conocimiento



Perfil



Cerrar

asunto 2

Número de ticket: Q4D2N3MUEN
Estado del ticket: **Nuevo** [Cerrar]
Creado el: 07-01-2011 23:02:18
Última actualización: 07-01-2011 23:02:18
Última persona que respondió:
Departamento: Mesa Ayuda Economía Mover ticket a
Respuestas: 0
Archivado: NO [Archivar]

- Seleccione -
Seleccione -
Mesa Ayuda Central

Mover

Notas: [+ Añadir nota](#)

En la parte central del ticket se encuentra: la **Fecha de envío** del mismo, el **Nombre y Apellido** del agente que lo inicio, su **e-mail** y el **Mensaje** con la descripción del problema. En este sector del ticket también figurara, en caso que exista, los archivos **Adjuntos** como por ejemplo alguna foto de la pantalla, que podrá abrir con solo hacer un clic sobre el nombre del archivo.

Fecha: 09-03-2011 23:15:40
Nombre: NUÑEZ SANTIAGO JAVIER
E-mail: santiago.nunez@gba.gov.ar



Mensaje:

No puedo ingresar al sistema, me dice que la contraseña es incorrecta

Adjuntos:

[victoria_seguros.txt](#)

En la zona inferior de la pantalla, es donde el Administrador tiene la posibilidad de dar respuesta a la consulta de dos maneras: tanto desde una **respuesta predefinida** (creada con anterioridad), la cual deberá seleccionar; o bien **redactando la solución al inconveniente en el apartado Mensaje**. También se podrá adjuntar hasta dos archivos a modo de soporte para la explicación, como puede ser la foto de alguna pantalla por ejemplo.



Una vez que se haya completado el mensaje con alguna de las opciones mencionadas anteriormente, es necesario tildar la opción **cerrar ticket** y por último hacer un clic en el botón

 para finalizar el proceso.

Añadir respuesta

Seleccione una respuesta predefinida:
 

Reemplazar el mensaje existente
 Añadir al final

Mensaje: *

Por favor, dirijase a la Base de Conocimientos, donde se encuentran las respuestas mas comunes a los problemas de conexión, seguramente encontrara allí la respuesta, en caso contrario, le pedimos que se contacte nuevamente con nosotros por este medio, gracias.

Adjuntos:

Tipos de archivo aceptados: *.gif, *.jpg, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.txt, *.pdf
Tamaño máximo de los archivos: 512 Kb (0.50 Mb)

Cerrar este ticket



La respuesta enviada por el Administrador le llegará al usuario que inició la consulta, tanto al **módulo de Mesa de Ayuda en SIAPE**, como a la **cuenta de correo electrónico** que figura en el ticket (recuerde que se recomienda el uso de cuentas institucionales y que el sistema no admite cuentas Hotmail).



Para tener en cuenta...

- ❖ Recuerde que para el tratamiento de los tickets se recomienda dar respuesta dentro de las 24 horas, y que a su vez la Mesa de Ayuda Central puede visualizar e intervenir en las respuestas de las distintas dependencias.
- ❖ Si la respuesta a las consultas se encuentra en la **Base de Conocimiento**, se recomienda redirigir la consulta al interesado para que el mismo pueda darle solución al problema.