



# GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria de Educació,  
Universitats y Empleo

## **Manual de Usuario gvaSAI**

**DGIE**

**Dirección General de Infraestructuras Educativas**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción.....	2
Acceso a gvaSAI y pantalla principal. ....	2
Tratamiento de tiques y notificaciones. ....	7
Crear un nuevo tique. ....	8
Creación de un tique: .....	9
Listado de Tiques.....	11
Proceso de tramitación. ....	12
Solución de un tique. ....	13
Búsquedas y filtros. ....	15
Marcadores y búsquedas guardadas. ....	16
Mis opciones. ....	19
Notificaciones.....	20
Preguntas Frecuentes.....	20

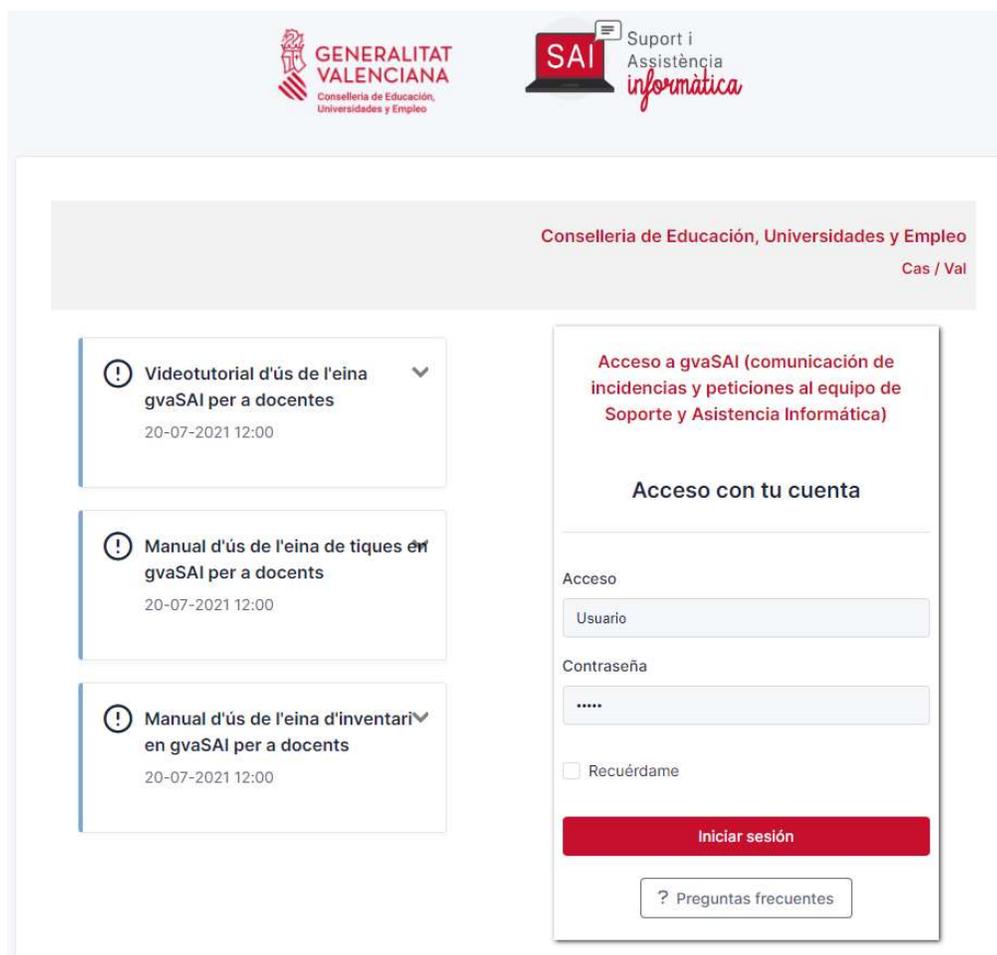
## Introducción

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 peticiones hacia los departamentos correspondientes.

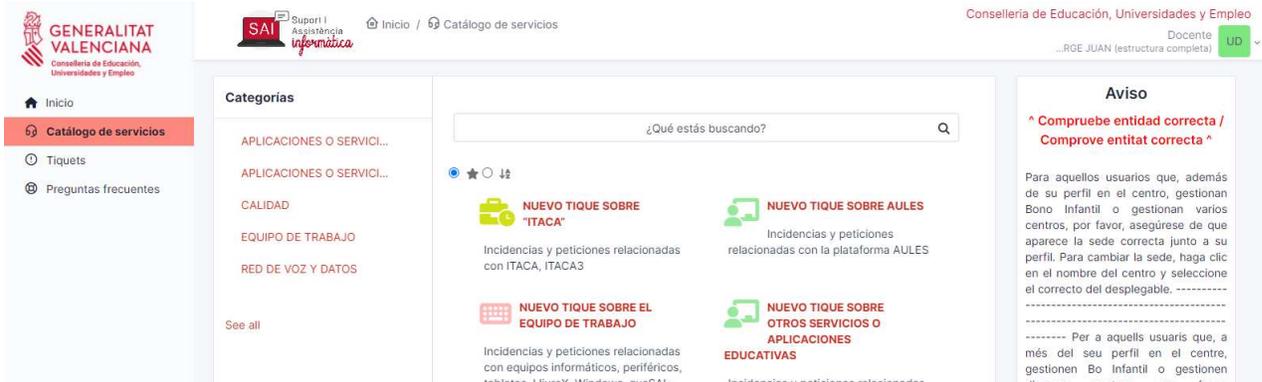
### Acceso a gvaSAI y pantalla principal.

El usuario podrá crear una incidencia o petición 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.

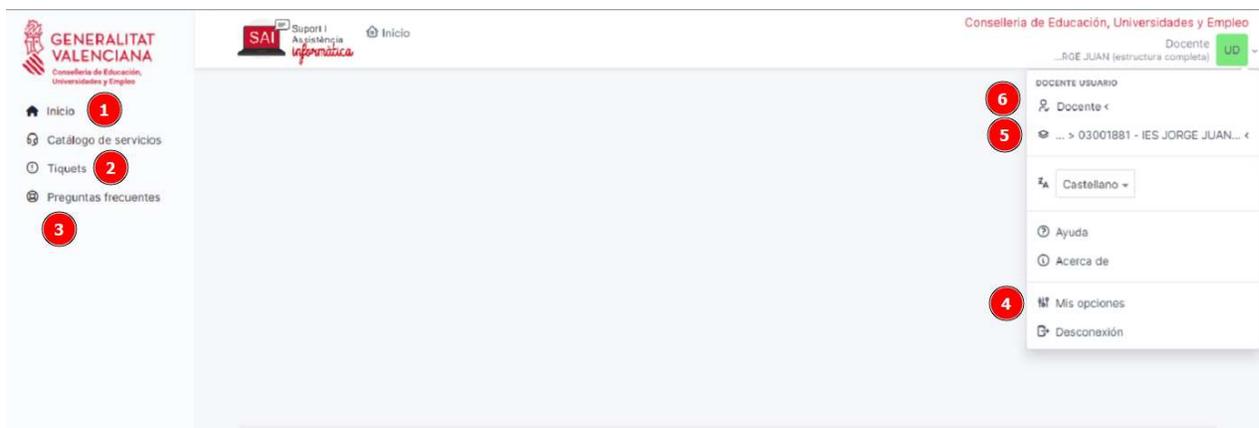


Tras validarse en la aplicación, el usuario accederá a la ventana de soporte, también accesible desde la opción de "Catálogo de servicios" del menú principal.

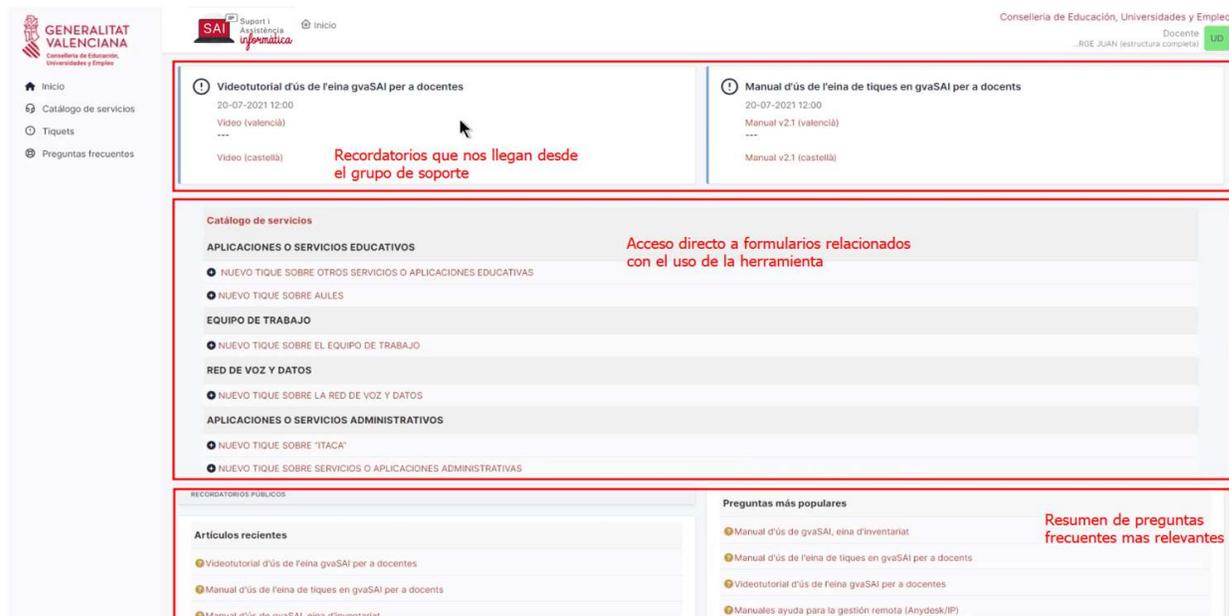


Esta ventana nos permite el acceso a los distintos tipos de solicitudes que podemos realizar en nuestra aplicación a través de los formularios generados para tal efecto.

Además del alta de los distintos tipos de solicitudes, los usuarios podrán realizar las siguientes acciones para la gestión de las mismas desde los accesos señalados en la imagen:



1. **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.



2. **Ver su lista de tique y el detalle de cada tique:** Puede acceder a esta vista desde la opción "Tiques" del menú principal.



3. **Preguntas frecuentes:** Vista de las "Preguntas Frecuentes" que se han creado según distintas soluciones.



4. **Modificar parámetros de configuración de su acceso:** Accediendo al icono de ajustes, podremos modificar los parámetros de configuración

personales de cada usuario.



5. **Cambiar de rol:** Los usuarios docentes pueden tener además del rol de docente, un rol dentro del equipo directivo o ser coordinador TIC.

Estos usuarios, no tendrán que hacer cambio de rol ya que está jerarquizado, es decir, que cuando el usuario se da de alta en gvaSAI, se le definirá para su centro educativo el perfil con mayor rango dentro de los cargos identificados en Itaca.

**Si el usuario tiene roles de personal\_docente y director, gvaSAI establecerá el rol de director.**

La jerarquía a aplicar es la siguiente:

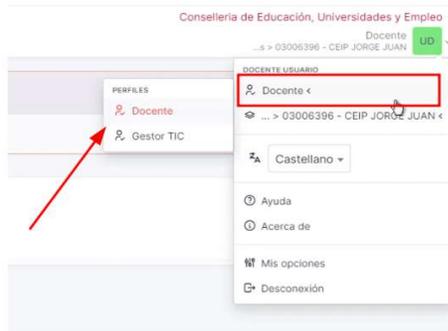
**ED: Director > ED: Secretario > ED: Jefe de estudios > ED: CTIC > Docente**

Los usuarios del equipo directivo de los centros públicos tendrán además permisos de consulta y actualización sobre cierta información del inventario TIC de su centro (Gestor TIC).

Los docentes de centros públicos y equipo directivo de centros privados y concertados tendrán permisos solo para consultar el inventario TIC de su centro (Gestor TIC Lectura).

En estos casos, sí que hará falta un cambio de rol, que podrán realizar desde su rol en el centro a Gestor TIC o Gestor TIC lectura desde el menú personal cambiando el campo de selección, sin necesidad de salir de la sesión.

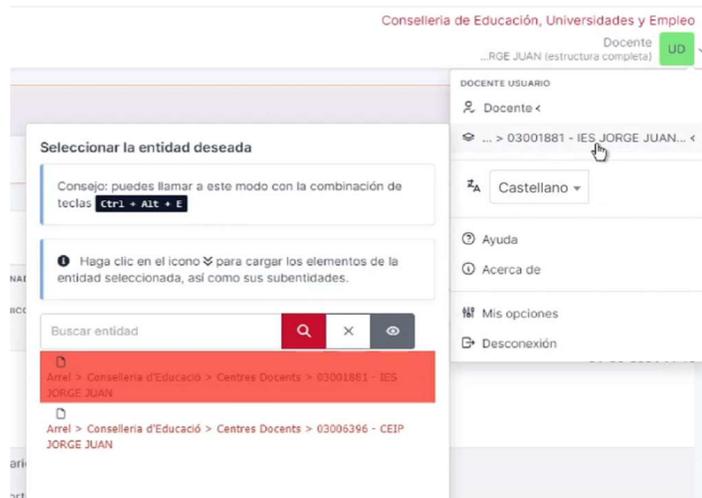
Directamente desde este campo nos mostrará un desplegable con los distintos perfiles a los que tenemos acceso y seleccionado uno u otro cambiaremos.



6. **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 un tique.



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 los tiques que generemos se asignarán al centro seleccionado.

Si se dispone de un perfil adecuado (Gestor TIC o Gestor TIC Lectura) podremos ver la información de inventario TIC relacionada con el centro.

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

## Tratamiento de tiques y notificaciones.

Cuando se cree un nuevo tique, gvaSAI le enviará un correo para informarle del alta del mismo.

El usuario solicitante del tique podrá siempre acceder al mismo a través de la opción "Tiques" del menú principal para ver el estado y las acciones que se están realizando sobre el tique. Además, recibirá correos informando sobre el tratamiento de su tique.

El usuario solicitante, podrá también añadir información extra que se le solicite o que él considere de utilidad o solicitar él mismo información acerca del estado de su tique. Para ello podrá proceder de dos formas:

1. Accediendo en gvaSAI al tique en cuestión y mediante el botón "Responder" añadir un nuevo comentario indicando la información solicitada o las consultas a realizar.
2. Contestando al correo de notificación de nuevo tique o nuevo comentario. **Es muy importante recordar que, al contestar a los correos electrónicos, siempre se debe escribir encima de las marcas que delimitan la notificación y nunca modificar el asunto del correo.**

Enviar Para: GVA <incidencia.gvasai@gva.es>

RE: [GVASAI #0357911] Nuevo seguimiento-Autorizaciones Apps - Nuevos formularios

Un saludo.

ESCRIBIMOS AQUI

De: GVA <admin.gvasai@difusio.gva.es>  
Enviado: miércoles, 3 de julio de 2024 16:45  
Para: \_Tilena <\_DTilena@inforges.es>  
Asunto: [GVASAI #0357911] Nuevo seguimiento-Autorizaciones Apps - Nuevos formularios

==--== Para responder por correo electrónico, escriba sobre esta línea ==--==

Una vez resuelto, 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 tique. En este último caso será necesario adjuntar una explicación de por qué se ha rechazado.

Las soluciones rechazadas volverán a activar el tique, pasando su estado otra vez a "En curso" para ser revisado nuevamente.

## Crear un nuevo tique.

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 categorías 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 mostrará todos aquellos servicios que contengan esa palabra clave en su nombre.



The screenshot shows the top navigation area of the website. On the left, there is a 'Categorías' menu with items like 'APLICACIONES O SERVICI...', 'CALIDAD', and 'EQUIPO DE TRABAJO'. In the center, there is a search bar with the placeholder text '¿Qué estás buscando?' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two promotional banners: 'NUEVO TIQUE SOBRE "ITACA"' and 'NUEVO TIQUE SOBRE AULES', both with icons and subtext about related incidents and petitions.

### **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



The screenshot shows a form titled 'SELECCIONA EL TIPO DE TIQUET'. It has two main sections. The first is 'INFORMACIÓN \*' with a red asterisk and a red arrow pointing to it. Below it is a red note: 'Los campos marcados con el asterisco rojo, se deben completar de forma obligatoria para dar de alta el tiquet.' The second section is 'TIPO DE SOLICITUD: \*' also with a red asterisk and a red arrow. Below it is the text 'En este formulario podemos seleccionar dos tipos de solicitud:' followed by two bullet points: 'Incidencia: Cualquier circunstancia que afecta al funcionamiento normal de un servicio...' and 'Petición: Cualquier solicitud de un usuario con la finalidad de disponer de acceso a un servicio...'. At the bottom, there is a dropdown menu with 'Incidencia' selected.

La primera sección del tique define:

1. Tipo de solicitud: Indicaremos si en una incidencia o una petición.
2. El servicio afectado: La categoría principal sobre la cual queremos generar nuestra solicitud. Este campo puede cambiar dependiendo del tipo de solicitud que hayamos definido.
3. La categoría de nuestro tique: Este campo no siempre se muestra, aparecerá según el servicio seleccionado si debemos de definir la categoría concreta. En algunos casos puede ser que no se nos solicite este campo.

**TIPO DE SOLICITUD: \***

En este formulario podemos seleccionar dos tipos de solicitud:

- o **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.
- o **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.

Incidencia ▾

**SERVICIO AFECTADO \***

----- ▲

|

D

gvaSAI - Inventario

Hardware

LiureX

Windows

Otros S.O

OTRO \*

Dependiendo de la información que definamos en estos 3 campos, se nos habilitarán, en la sección inferior, una serie de preguntas específicas que nos ayudarán a aportar toda la información necesaria para que nuestra solicitud se tramite debidamente.

**DETALLES DEL TIQUET**

**HORARIO APERTURA CENTRO \***  
Indique el horario de apertura del centro.  
----- ▾

**TELÉFONO DE CONTACTO ADICIONAL**

**ASUNTO \***  
*"Por favor describe brevemente el motivo de tu petición".*

**DESCRIPCIÓN DE TU INCIDENCIA / PETICIÓN \***  
*Es importante que nuestros técnicos cuenten con la mayor información posible, de esta manera podemos atender las demandas de manera ágil y eficiente. Por favor describe detalladamente la información que crees necesaria para que podamos atenderte adecuadamente.*

Párrafo ▾ **B** *I* A ▾  ▾       ▾    

Existen, sin embargo, roles que no tienen acceso a algunas categorías, debido a que solo están accesibles a ciertos perfiles del equipodirectivo.

En estos casos, el docente verá la información a cumplimentar en el formulario

y un mensaje informativo indicándole que la categoría está bloqueada y con quién debería contactar para que genere la solicitud ya que este usuario no podrá generar el tique.

**SERVICIO AFECTADO \***  
gvaSAI - Inventario ▾

**INCIDENCIA gvaSAI - Inventario \***  
*Indique detalladamente, en la sección "DETALLES DE LA PETICIÓN", su incidencia relacionada con el servicio de inventario TIC*

PUESTOS DE TRABAJO (GPT) > GVASAI - Inventario > PROBLEMAS INSTALACIÓN AGENTE ▾ ⓘ

**CATEGORIA BLOQUEADA (CTIC Y ED)**  
Este tipo de peticiones solo están accesibles para el COORDINADOR TIC Y EL EQUIPO DIRECTIVO. Por favor, ponte en contacto con el EQUIPO DIRECTIVO de tu centro.  
Perdona las molestias.

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.

The screenshot shows the main interface of the gvaSAI system. It features three main categories of tickets:

- EDUCATIVAS:** NUEVO TIQUE SOBRE OTROS SERVICIOS O APLICACIONES EDUCATIVAS. Incidencias y peticiones relacionadas con PortalEdu, MestreaCasa, Centro Digital Colaborativo, Biblioedu (PMB) y Appsedu.
- RED DE VOZ Y DATOS:** NUEVO TIQUE SOBRE LA RED DE VOZ Y DATOS. Incidencias y peticiones relacionadas con la conexión a internet, Wi-Fi, telefonía fija y móvil, extensiones y traslado de líneas.
- ADMINISTRATIVAS:** NUEVO TIQUE SOBRE SERVICIOS O APLICACIONES ADMINISTRATIVAS. Incidencias y peticiones relacionadas con Correo Electrónico, ALLEGRO, GESCEN, Módulo docente, Web Familia, OVICE, OVICON, OVIDOC, SID y gvaSAI.

Below these categories are several manual links:

- Manual d'ús de gvaSAI, eina d'inventariat
- Manual d'ús de l'eina de tiques en gvaSAI per a docents
- Videotutorial d'ús de l'eina gvaSAI per a docents
- Manuales ayuda para la gestión remota (Anydesk/IP)

On the right side, there is a text box with instructions: "----- Per a aquells usuaris que, a més del seu perfil en el centre, gestionen Bo Infantil o gestionen diversos centres, per favor, assegure's que apareix la seu correcta al costat del seu perfil. Per a canviar la seu, faça clic en el nom del centre i seleccione el correcte del desplegable."

A red arrow points from the bottom right of the main content area to a confirmation dialog box titled "Información". The dialog box contains the following text:

Se ha creado un tique al SAI correctamente. En unos minutos, recibirás un correo electrónico informativo. Revisa la bandeja de entrada y la de spam.  
Item successfully added: No funciona el raton (Tiquet: 329841)  
Elemento añadido correctamente: NUEVO TIQUE SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO (192843)

## Listado de Tiques

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



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

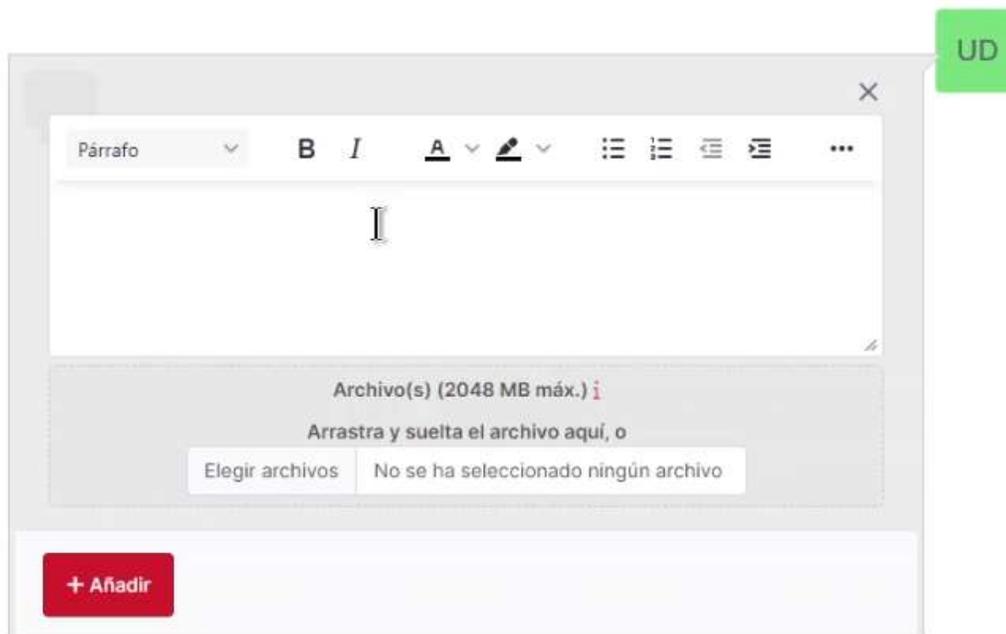
Además, podrá consultar en qué punto está, mediante los distintos seguimientos que el técnico haya ido incluyendo, ya sea para solicitar información extra o para informar del estado del tique o de la solución a aplicada.



## 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 "Tique". En esta pestaña, podemos añadir información mediante seguimientos utilizando el botón **Responder**.



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

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

### **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 "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 del tique. 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.

Una vez resuelto el tique, si no hay ninguna acción por parte del usuario, en un plazo de 5 días, 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 tiques a menos que realicemos un filtro de búsqueda por tiques cerrados.

## Búsquedas y filtros.

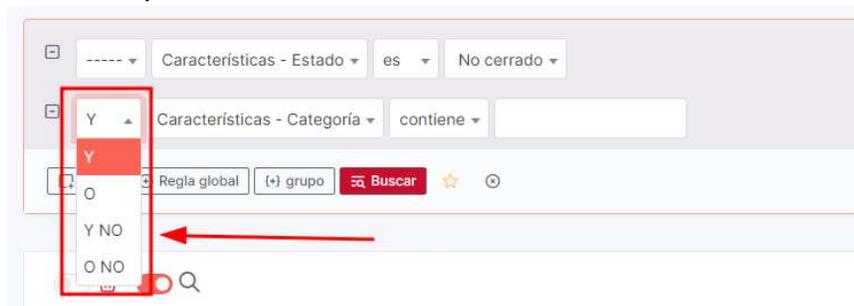
Es posible establecer filtros por cualquier campo para facilitar la localización de tiques o realizar listados de los mismos. Estos filtros se configurarán en la parte superior de la ventana del listado de tiques.



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, abrimos para configurar un nuevo grupo de reglas, con lo que podemos realizar búsquedas más complejas.



Estos filtros de búsqueda se pueden borrar desde el icono de la "x" indicado en la imagen inferior, con lo que limpiaríamos el filtro y volvería a mostrar todo.

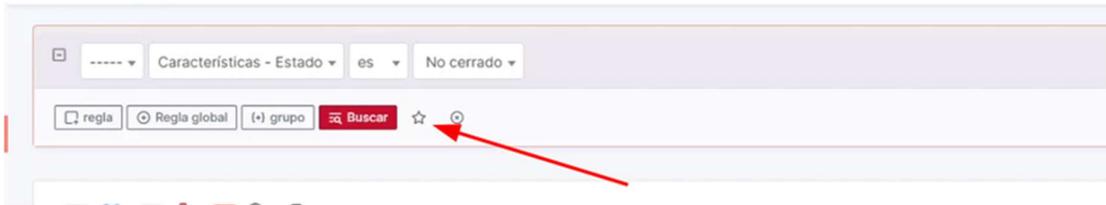


## Marcadores y búsquedas guardadas.

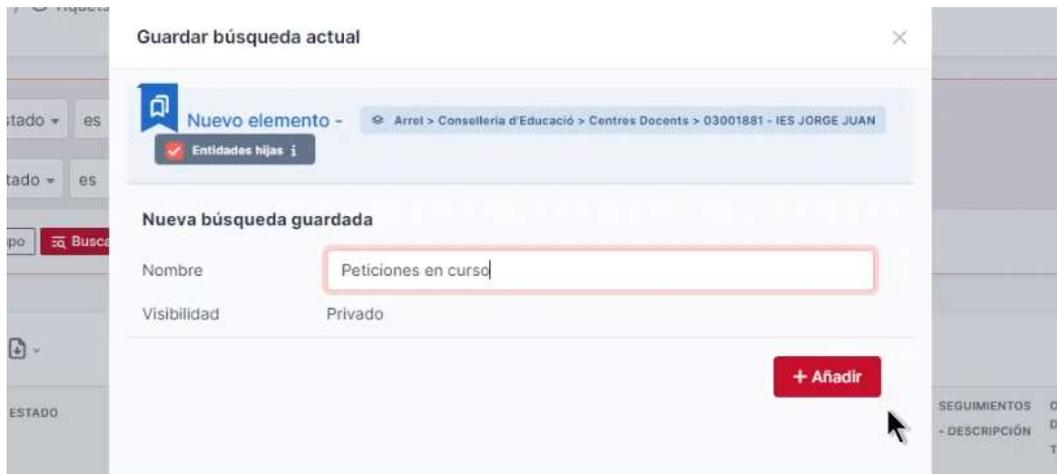
Es posible guardar las búsquedas que nos interesen como marcadores o búsquedas guardadas que nos permitan recuperar estas búsquedas de forma ágil.

Para ello, generaremos la búsqueda que necesitamos y la ejecutaremos para listar los tiques que la cumplan.

Ahora, para poder convertir esta búsqueda en un marcador, una vez ejecutada, deberemos guardarla como tal desde el icono de la estrella situado a la derecha del botón de búsqueda.

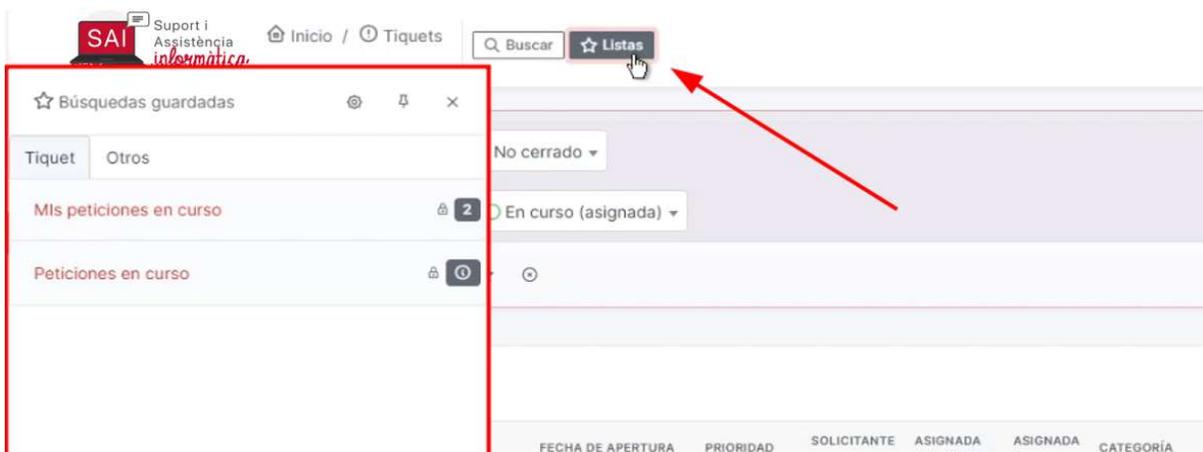


Esto nos abrirá la ventana de configuración y guardado del marcador que debemos completar para guardarlo y así poder seleccionarlo y cargarlo cuando lo necesitemos.



Este marcador podremos, posteriormente y desde el listado de marcadores, definirlo como predeterminado para que, al iniciar sesión o borrar el filtro siempre se cargue por defecto.

Para cargar un marcador debemos hacer clic el botón de "Listas" ubicado en la sección superior de la página. Al hacerlo se despliega un menú que nos muestra todas las búsquedas y marcadores que tenemos disponibles.



Desde aquí podemos seleccionar el marcador que nos interese del listado.

Haciendo clic en el nombre, cargaremos el marcador.

Haciendo clic en la estrella de su derecha, lo definiremos como predeterminado.

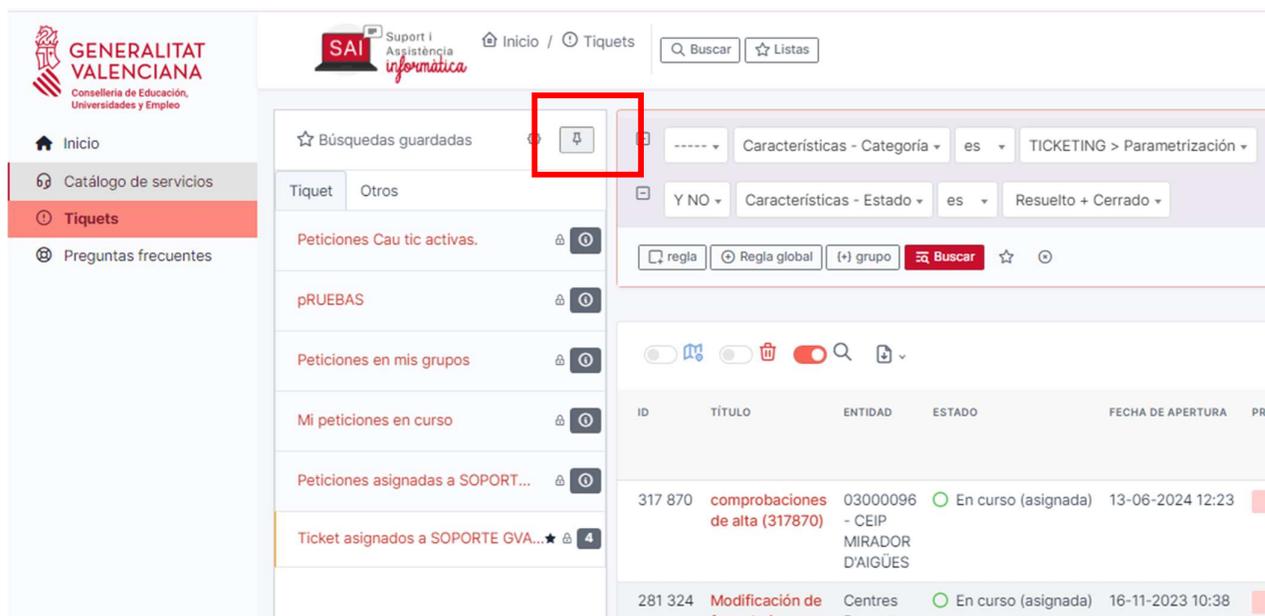


Todos los marcadores creados podemos gestionarlos desde un listado accesible mediante el icono de la rueda situado arriba a la izquierda del desplegable.



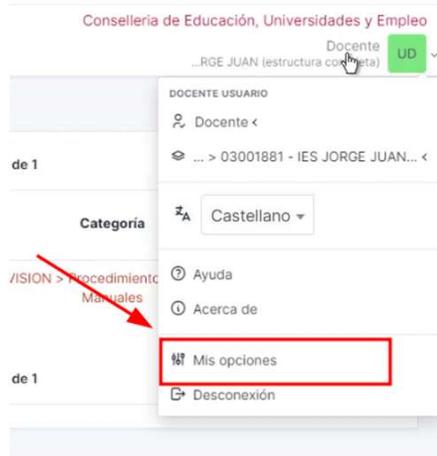
Desde aquí se puede modificar el nombre o eliminar las búsquedas que no nos sirvan desde el botón "suprimir permanentemente".

También podremos fijar el panel de marcadores de forma que siempre se muestre fijo en la parte izquierda de la ventana.

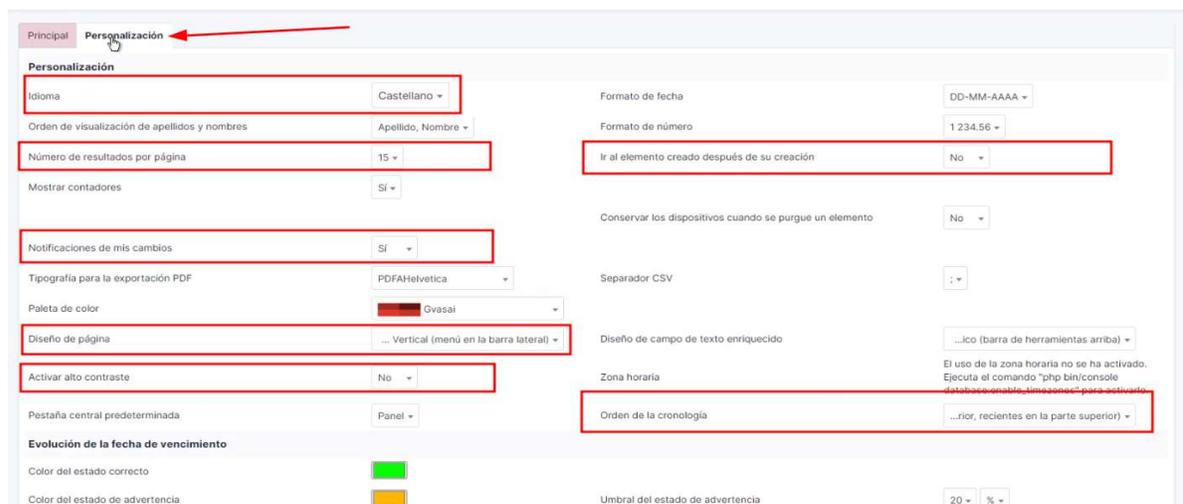


## Mis opciones.

Cada usuario tiene un menú personal de configuración para su entorno web. Haciendo clic en el elemento 'Mis Opciones' del menú personal ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla, podemos acceder a ciertas opciones de personalización



Algunas de las opciones que se pueden configurar son:



## 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.
- Nuevas respuestas 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 una respuesta 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 Infraestructuras Educativas**

**Servicio de Asistencia Informática**

**para Centros Educativos**

**07 de julio de 2024**