



**Manual de Usuarios
Mesa de Ayuda
SISTEMA GESTIÓN DE CONVENIOS SIGEC**

Contenido

CONTEXTO.....	3
ACCESO PLATAFORMA	4
INGRESO DE TICKET EN EL SISTEMA.....	5
INGRESO DE INFORMACIÓN.....	6
¿QUÉ ES EL NÚMERO DE PROYECTO?	8
ENVIÓ DEL REQUERIMIENTO	9
CONFIRMACIÓN DE ENVÍO DE TICKET	9
INGRESO DEL ID DE SEGUIMIENTO DEL TICKET.....	10
Visualización Del Ticket	11
Consideraciones Finales	12

Contexto

El Sistema de Gestión de Convenios es una plataforma informática construida por el Ministerio de Desarrollo Social, destinada a la gestión técnica y financiera (en línea) de los programas implementados a nivel nacional y regional (estándar) y que tienen transferencia de recursos desde esta Institución.

Se gestionan tanto los convenios nacionales (entre dos ministerios y/o servicios públicos) como también los convenios realizados entre las SEREMIAS y los Municipios y/o ejecutores.

Los Objetivos de SIGEC, son los siguientes:

- Realizar seguimiento técnico y financiero: presupuestario, de actividades, plazos, productos, y de gestión a los proyectos y/o programas que se ejecutan con transferencias de la institución.
- Generar información relevante y suficiente para la toma de decisiones a nivel estratégico y operativo.
- Acceder de forma rápida y simple a la información de los distintos convenios, cualquiera sea el fin o requerimiento.
- Detectar los niveles de avance, cumplimiento de actividades, plazos y compromisos establecidos en la normativa y acto administrativo respectivo.

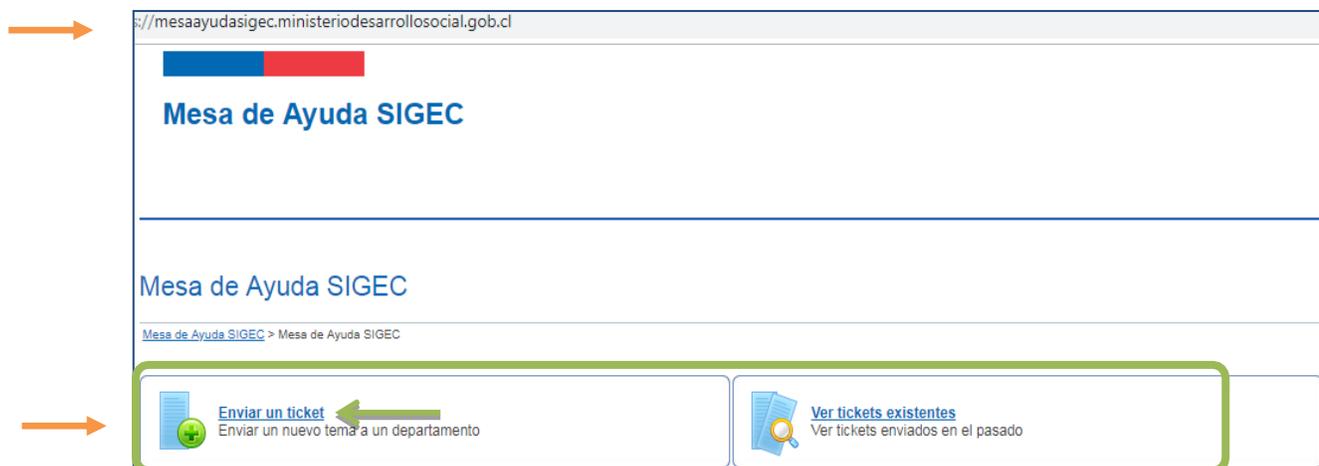
Mes de Ayuda Sigec

Con la finalidad de mantener un registro ordenado de las solicitudes de soporte y requerimientos del Sistema de Gestión de Convenios **SIGEC**, La Unidad de Gestión de Proyectos Informáticos y Procesos, de la División de Promoción y Protección Social, ha desarrollado una plataforma de Mesa de Ayuda, que permitirá el ingreso, seguimiento y gestión de los requerimientos (Ticket) solicitados por los funcionarios del Ministerio de desarrollo Social y Familia y Secretarías Ministeriales, que utilizan el Sistema de Gestión de Convenios SIGEC. A continuación se describen sus principales funciones y forma de uso.

Acceso Plataforma

Los Usuarios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Secretarías Ministeriales, deben ingresar al sitio <https://mesaayudasigec.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>, donde debe ~~s~~A seleccionar la opción

“Enviar un ticket”



~~se despliega la siguiente pantalla~~

- ✓ **Enviar Ticket:** Permite enviar nuevos tickets a la Mesa de Ayuda.
- ✓ **Ver Ticket existentes:** Permite buscar ticket enviados mediante ID de seguimiento

Ingreso de Ticket en el Sistema

Los Usuarios del Ministerio de Desarrollo Social y Familias y Secretarías Ministeriales, en el sitio <https://mesaayudasigec.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>, deben Seleccionar el menú

“Enviar un Ticket”

Donde se desplegará la siguiente pantalla.

Mesa de Ayuda SIGEC > Mesa de Ayuda SIGEC > Enviar un ticket

Utilice este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con *

Nombre: *

E-mail: *

Categoría: * Claves Sigec - Cambio de Clave ▼

Región: * -- Haz click para seleccionar -- ▼

Número de proyecto: *

Mensaje: *

Adjuntos: Ningún archivo seleccionado
 Ningún archivo seleccionado
 Ningún archivo seleccionado
 Ningún archivo seleccionado
[Límite de carga de archivos](#)

Ingreso de Información

La información a completar se detalla a continuación.

Seleccione este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con *

Nombre:
 E-mail:

Categoría:

Región:

Número de proyecto:

Mensaje:

Adjuntos:

<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado

[Límite de carga de archivos](#)

SPAM Prevención: * Escriba el número que aparece en la Imagen



Antes de enviar por favor, asegúrese de lo siguiente
 Toda la información necesaria ha sido rellenaada.
 Toda la información es correcta y libre de errores.
 Hemos registrado:
 192.168.21.120 como su dirección IP
 registrado el tiempo de envío

- Nombre** : Ingrese su nombre completo
- E-mail** : Ingrese su correo electrónico
- Categoría** : Seleccione la categoría de su requerimiento
- Región** : Seleccione su Región
- Número de proyecto** : Ingrese el número de proyecto de su requerimiento
- Mensaje** : Describa su requerimiento
- Adjuntos** : Adjunte un máximo de 10 archivos por requerimiento.
- SPAM Prevención** : Ingrese el código que muestra la imagen

¿Qué es el número de Proyecto?

El número de proyecto es el código único que identificará a un ejecutor en una convocatoria, este puede visualizarlo en la parte superior del navegador (URL).

Ejemplo:

<http://sigec.mideplan.cl/sigec/view-proyecto.htm?proyecto=29928>



URL: es la dirección específica que se asigna a cada uno de los recursos disponibles en la red con la finalidad de que estos puedan ser localizados o identificados en una página web.

Envió del Requerimiento

Cuando usted haya completado todos los campos que requiere el formulario, podrá presionar el botón

“Enviar Ticket”

Antes de enviar por favor, asegurese de lo siguiente
Toda la información necesaria ha sido rellenaada.
Toda la información es correcta y libre de errores.
Hemos registrado:
192.168.21.139 como su dirección IP
registrado el tiempo de envío

Enviar ticket

Confirmación de Envío de Ticket

Una vez que usted haya enviado el formulario, la plataforma Mesa de Ayuda SIGEC, le entregara un código único de requerimiento, con el cual usted podrá hacer seguimiento se sus solicitudes.

Ticket ha sido enviado

Mesa de Ayuda Familias SSYOQ > Mesa de Ayuda Familias SSYOQ > Ticket ha sido enviado

✓ éxito: Ticket ha sido enviado

Su ticket ha sido enviado satisfactoriamente! Ticket ID: **1N7-XQE-RW26**

¿Sin email de confirmación?
Enviamos un mensaje de confirmación a tu dirección de correo electrónico. Si no lo recibes en pocos minutos, por favor revise su carpeta de correo no deseado. Marca el mensaje como **No SPAM** para evitar problemas en el futuro al recibir nuestra correspondencia.

[Visualizar su ticket](#)

Nota: No se pudo enviar notificaciones por correo electrónico. Por favor notifique al administrador en support@domain.com

Seguimiento del Ticket

El mensaje del sistema contempla un ID de seguimiento para poder ver el estado del ticket.

✓ éxito: Ticket ha sido enviado

Su ticket ha sido enviado satisfactoriamente! Ticket ID: **1N7-XQE-RW26**

¿Sin email de confirmación?
Enviamos un mensaje de confirmación a tu dirección de correo electrónico. Si no lo recibes en pocos minutos, por favor revise su carpeta de correo no deseado. Marca el mensaje como **No SPAM** para evitar problemas en el futuro al recibir nuestra correspondencia.

[Visualizar su ticket](#)

Ingreso al módulo de seguimiento

Este ID se ingresa en la función ver ticket de la siguiente forma:

 [Ver tickets existentes](#)
Ver tickets enviados en el pasado

Ingreso del ID de seguimiento del Ticket

Se ingresa a la siguiente pantalla donde se ingresa el id del Ticket:

Ver ticket

[Mesa de Ayuda Familias SSVQQ](#) > [Mesa de Ayuda Familias SSVQQ](#) > Ver ticket

 Ver tickets existentes

Ticket ID:

Recordar su ID de seguimiento?

Visualización del Ticket

Caso ID de seguimiento: 1N7-XQE-RW26

[Mesa de Ayuda Familias SSYQQ](#) > [Mesa de Ayuda Familias SSYQQ](#) > Su ticket

wewe

ID de seguimiento: 1N7-XQE-RW26 (Ticket Numero : 10)
Estado del ticket: **Nuevo** [[Marcar como Resuelto](#)]
Creado en: 2015-10-16 11:49:05
Actualizar: 2015-10-16 11:49:05
última respuesta: wewe
Area: Error de Sistema
Respuestas: 0
Prioridad: Bajo

Fecha: 2015-10-16 11:49:05
Nombre: wewe
E-mail: [crodriguezr \(at\) desarrollosocial \(dot\) gob \(dot\) cl](mailto:crodriguezr(at)desarrollosocial(dot)gob(dot)cl)

Mensaje:

wewe

Región: Arica

Añadir respuesta

Mensaje: *

Adjuntos ([Limite de carga de archivos](#)):

<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado

Consideraciones Finales

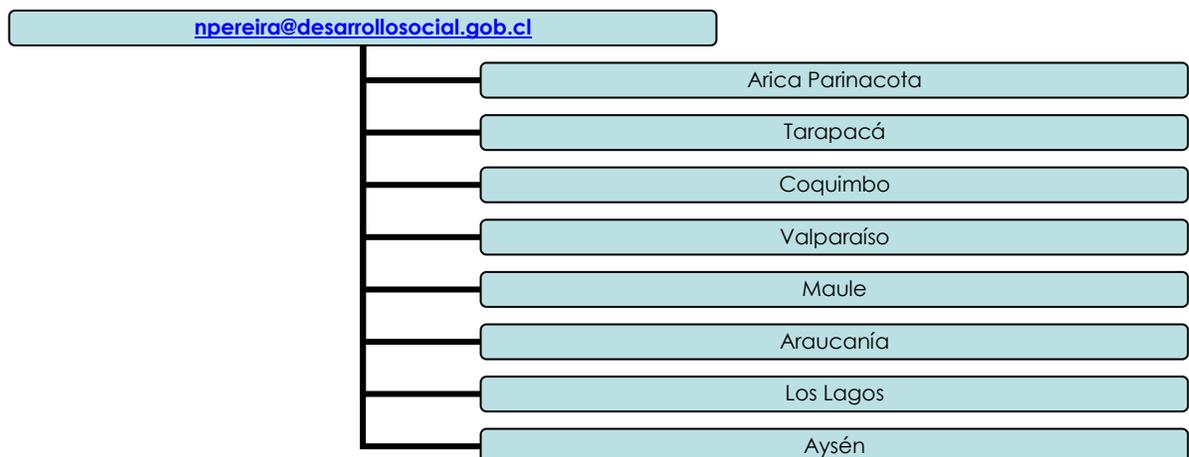
- ✓ Tiempos de respuesta en el caso de que el contenido del ticket no sea suficiente para gestionar el requerimiento

En el caso de que el requerimiento no contenga la información necesaria para ser resuelto, se le enviará como respuesta lo que se requiere para gestionar su solicitud. Se otorgarán dos días hábiles de plazo para recepcionar la respuesta del usuario. En el caso de no recepcionar respuesta alguna, el ticket pasará a estado cerrado.

- ✓ Los plazos para dar respuesta a requerimientos de usuario son 2 días hábiles (16 horas)
- ✓ ¿Qué hacer en el caso de que la mesa de ayuda no se encuentre operativa?

Usted, deberá considerar el método tradicional que operaba hasta antes de la mesa de ayuda, enviando su requerimiento, al profesional que corresponda de acuerdo a la distribución regional que detallamos a continuación.

Nancy Pereira Romero



Luis Castro Riquelme

