Version 1

Instructivo para el ingreso y seguimiento de tickets en el módulo de soporte técnico BPM – Mineduc

El presente instructivo tiene como objetivo orientar a los usuarios en el proceso de creación y seguimiento de tickets dentro del módulo de soporte técnico de la plataforma BPM del Ministerio de Educación, para la atención de incidencias, consultas o requerimientos técnicos relacionados con los procesos institucionales.

Plataforma BPM: https://bpm.mineduc.gob.gt/login

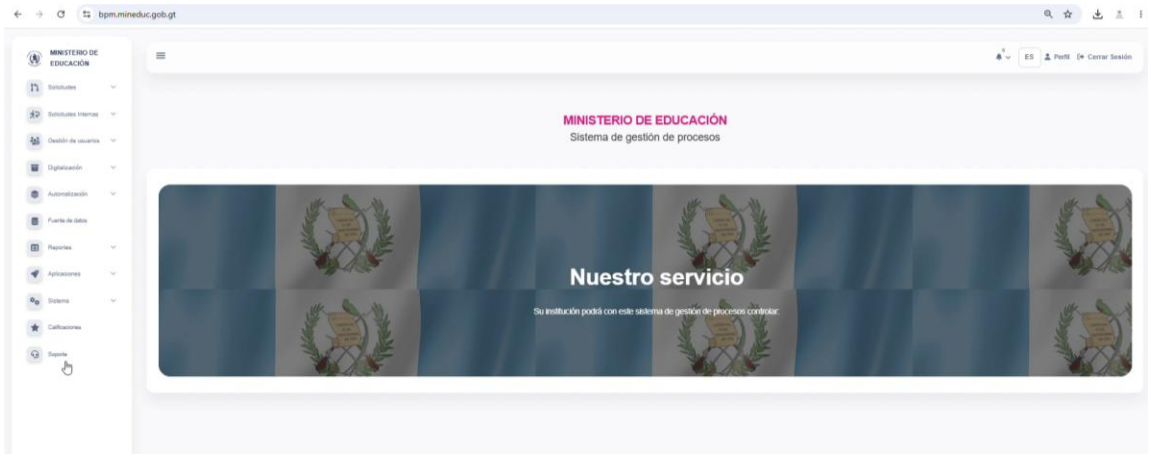
1. Ingreso a la plataforma BPM

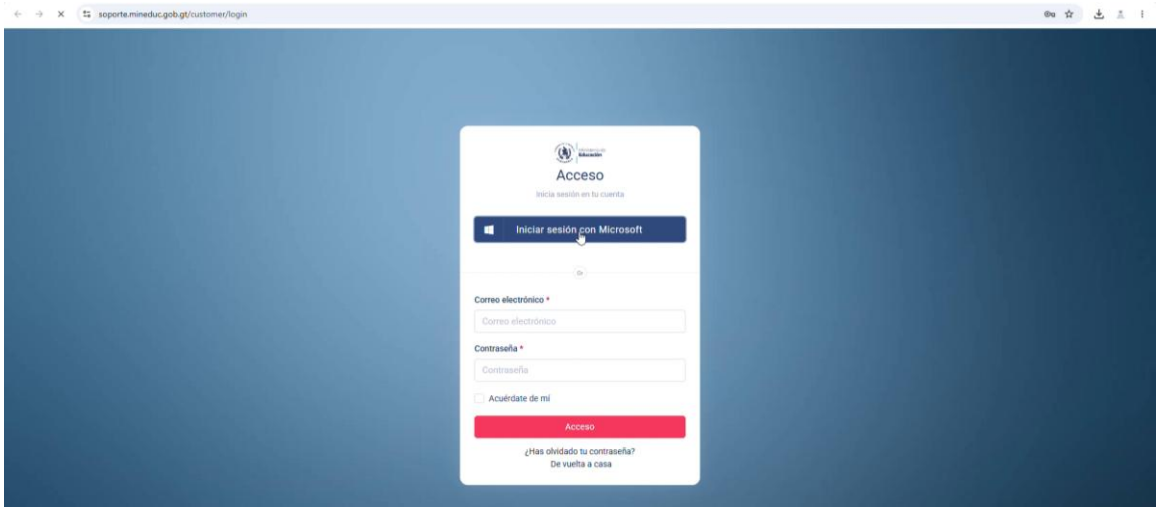
Ingrese al portal institucional del módulo BPM utilizando su navegador web y acceda con sus credenciales institucionales del correo electrónico en la opción Office 365.



2. Acceso al módulo de soporte técnico

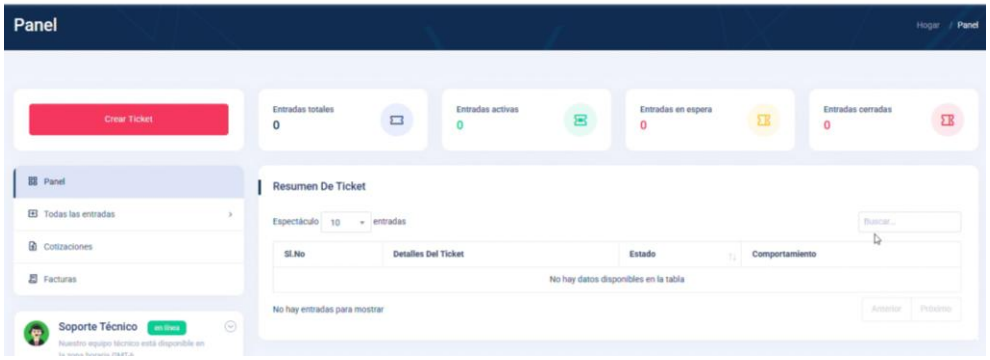
Una vez dentro de la plataforma, ubique el menú correspondiente el módulo de soporte técnico y de nuevo debe ingresar en “Iniciar session con Microsoft”.





3. Panel de inicio y creación de ticket

El panel principal permite administrar y monitorear las solicitudes de soporte técnico registradas en la plataforma. Desde esta interfaz el usuario puede generar nuevos tickets, consultar el historial de incidencias y verificar el avance de atención de cada caso.
Seleccione la opción para crear un nuevo ticket.

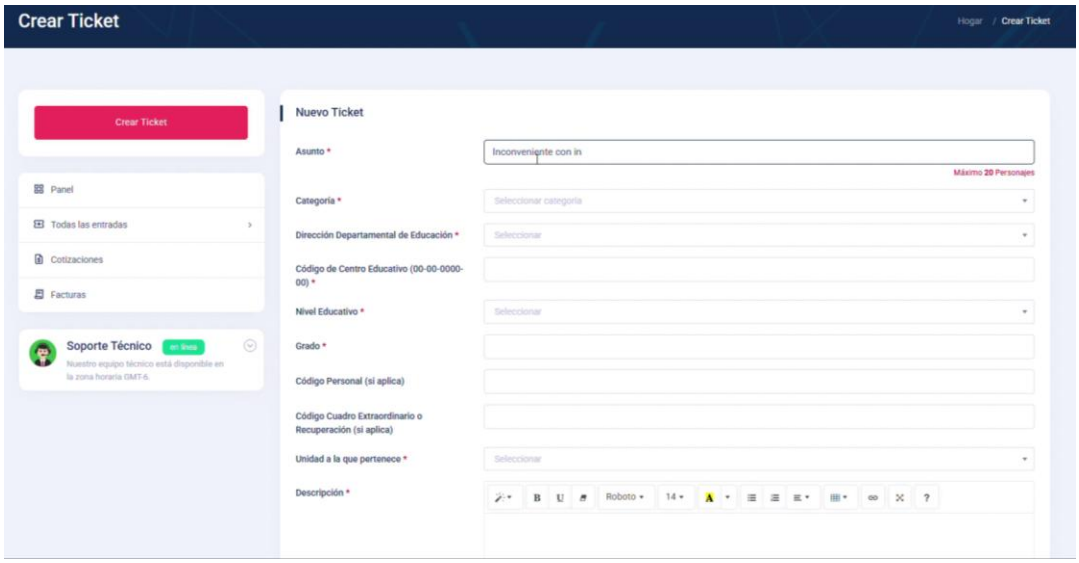


4. Ingresar el asunto del ticket

En el campo **"Asunto"**, escriba un título breve y claro que describa el inconveniente o solicitud que desea reportar. Nota: El sistema permite un máximo de 60 caracteres.

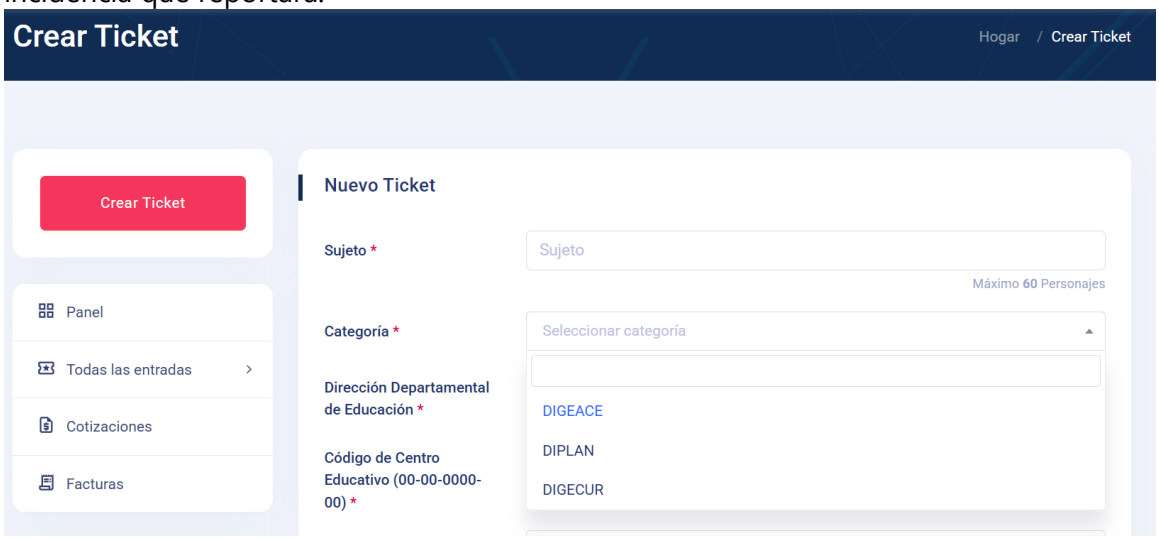
Ejemplos:

- Error al registrar estudiante
- Problema en equiparación
- Inconveniente con usuario BPM

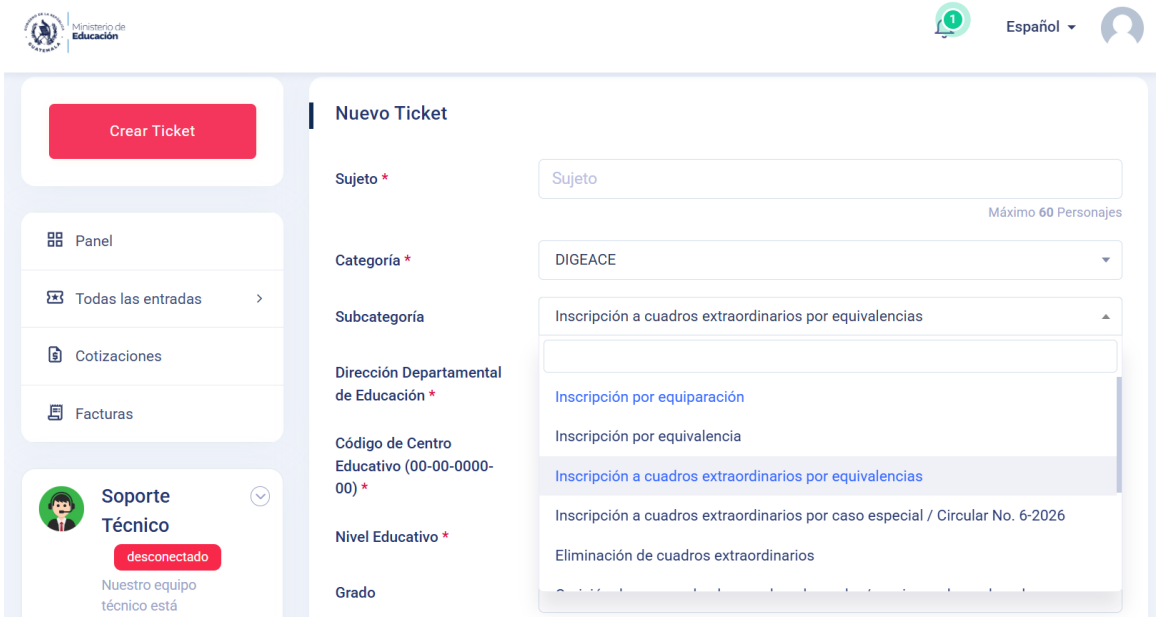


5. Seleccionar la categoría y subcategoría

En el campo **"Categoría"**, seleccione la opción que corresponda según la solicitud o incidencia que reportará.



Luego de debe seleccionar la subcategogía, según corresponda al caso



Esto permitirá canalizar correctamente el ticket hacia el área correspondiente.

6. Seleccionar la Dirección Departamental de Educación

En el apartado **"Dirección Departamental de Educación"**, elija la Dirección Departamental a la que pertenece el establecimiento educativo o dependencia que presenta la solicitud.

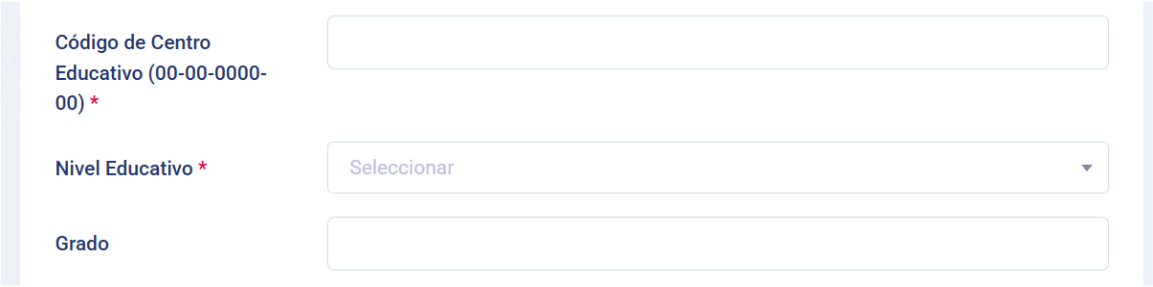


7. Ingresar el código de centro educativo

Digite el código completo del centro educativo en el campo **"Código de Centro Educativo"**.

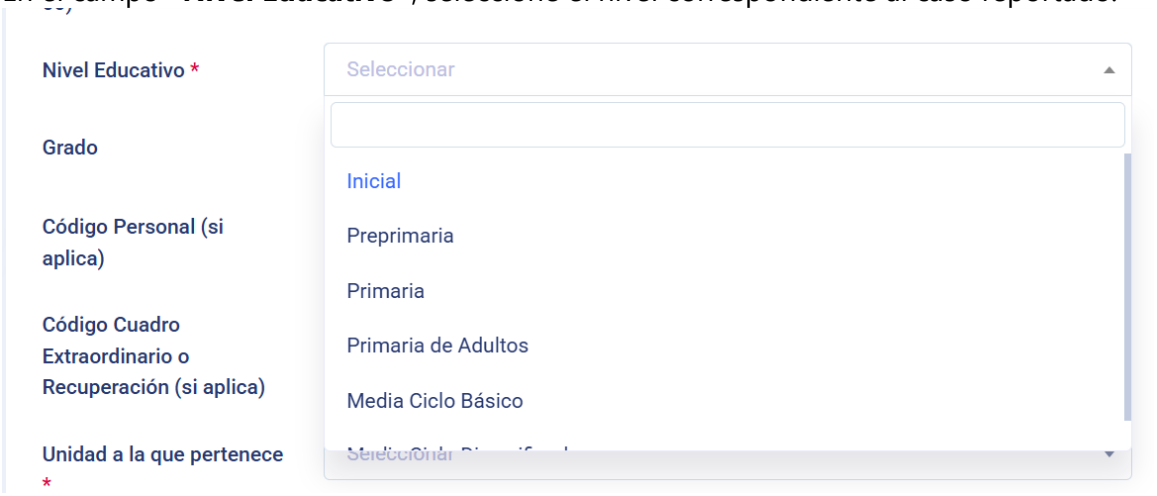
El código debe ingresarse en el formato solicitado por el sistema.

Ejemplo: 00-00-0000-00



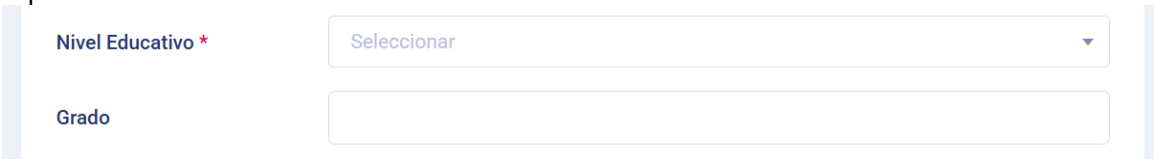
8. Seleccionar el nivel educativo

En el campo **"Nivel Educativo"**, seleccione el nivel correspondiente al caso reportado.



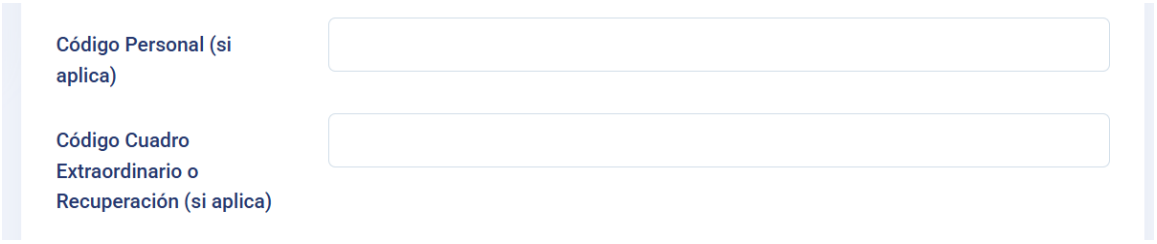
9. Ingresar el grado correspondiente

En el apartado **"Grado"**, indique el grado relacionado con la solicitud o incidencia reportada.



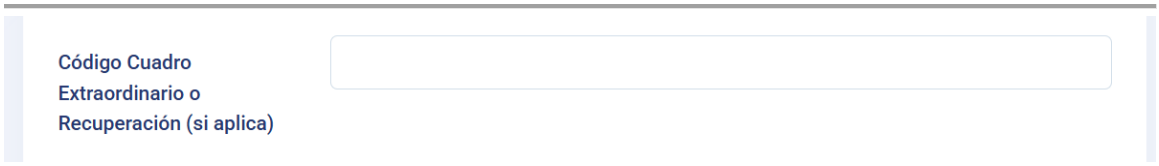
10. Registrar el código personal (si aplica)

Si el caso está relacionado con un estudiante, ingrese el código personal correspondiente en el campo indicado.



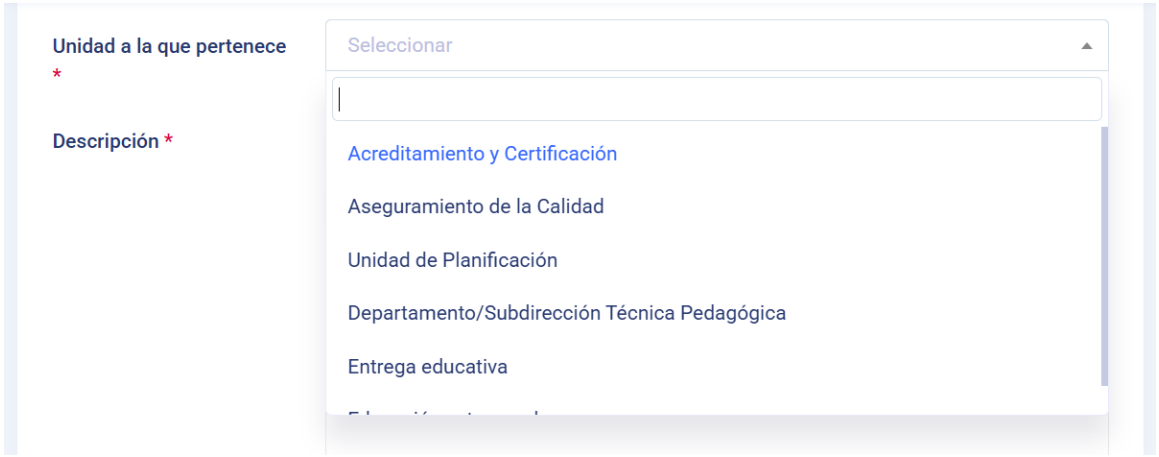
11. Completar el código de cuadro extraordinario o recuperación (si aplica)

Cuando el caso corresponda a procesos extraordinarios o recuperación, deberá ingresar el código solicitado por el sistema. Si no aplica, puede dejar el campo vacío.



12. Seleccionar la unidad a la que pertenece

En el campo **"Unidad a la que pertenece"**, seleccione la dependencia, área o unidad administrativa correspondiente.

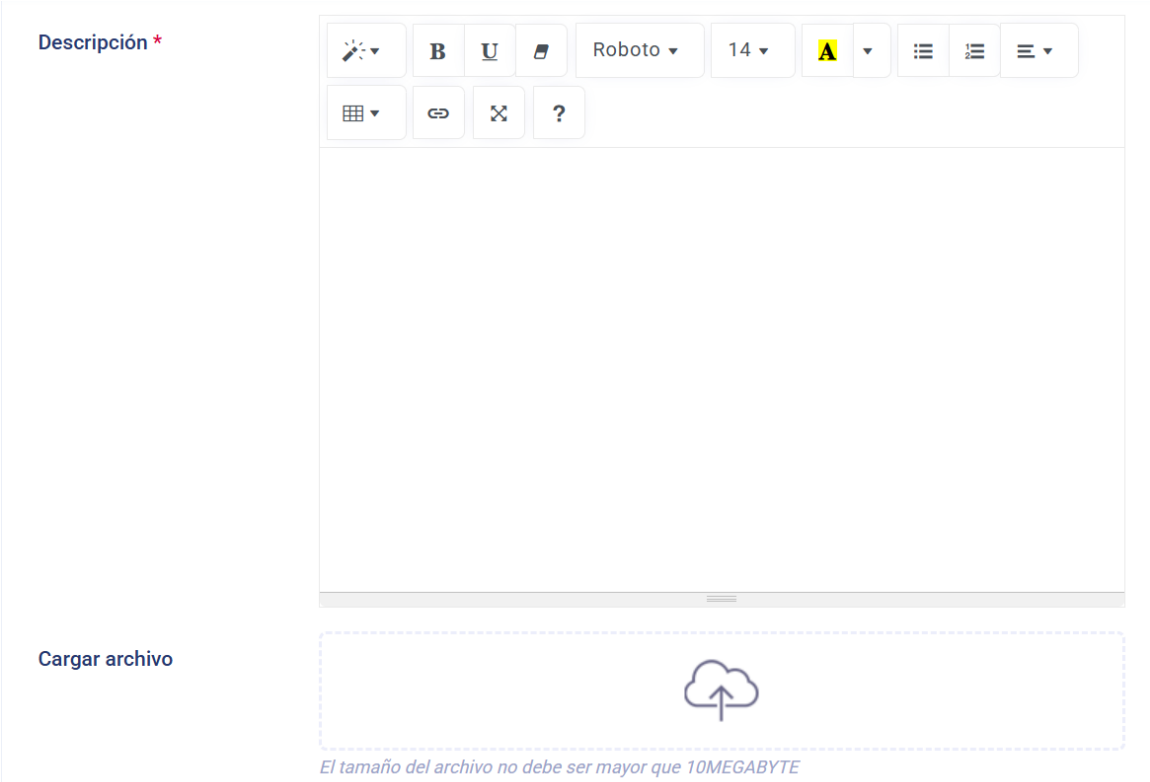


13. Describir detalladamente la solicitud

En el apartado **"Descripción"**, explique claramente el inconveniente o requerimiento.
Se recomienda incluir:

- Fecha del incidente.
- Pasos realizados, todo el historial y contexto del caso.
- Mensajes de error.
- Datos relevantes del estudiante o establecimiento.
- Información adicional que facilite la atención del caso.
- Adjuntar documentación de respaldo, adjuntar archivos que permitan una mejor atención del requerimiento, tales como expediente, resoluciones, capturas de pantalla, documentos PDF u otra evidencia relacionada.

Mientras más detallada sea la información, más ágil será la atención del ticket.

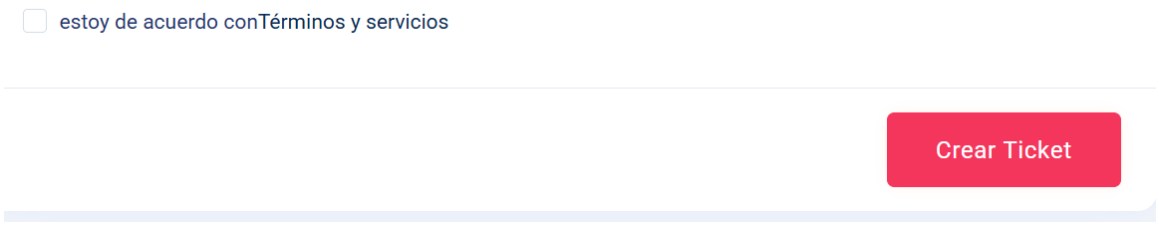


Recomendaciones importantes

- Verifique que toda la información ingresada sea correcta antes de enviar el ticket.
- Utilice un lenguaje claro y preciso.
- Evite crear tickets duplicados para el mismo caso.
- Posteriormente podrá adjuntar documentos o capturas de pantalla como respaldo de la solicitud, estas deben ser legibles.

14. Finalizar el registro del ticket

Después de completar todos los campos requeridos, primero debe dar check en el cuadro que está de acuerdo con los términos y servicios. Posterior hacer clic el botón **"Enviar Ticket"** para registrar la solicitud en el sistema.
El sistema generará automáticamente un número de ticket, el cual servirá para dar seguimiento al caso reportado.



15. Seguimiento y respuesta del ticket

El usuario podrá dar seguimiento al estado del ticket directamente desde la plataforma o mediante las notificaciones.
Si el equipo técnico solicita información adicional, el usuario deberá responder dentro del mismo ticket para mantener la trazabilidad del caso.

