





CENTRO DE ATENCIÓN INFORMATICO

MANUAL DE USUARIO





ÍNDICE

Mesa de Ayuda	3
Registrarse	3
Ingresar	4
Creación de Ticket	8





Mesa de Ayuda

Registrarse

Objetivo

Esta función permite registrarse en el Centro de Atención Informático (CAI)

Para comenzar, en el menú principal se encuentra la función Mesa de ayuda \rightarrow Registrarse

Instituto de Previsión	Social		Sistema de Administración Previsional	GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
=				👤 PRUEBA SAP, USUARIO
# INICIO				
A MODIFICAR CUIL AGENTE		INICIO		
A MIS AGENTES	<			
LARGOS	<			
LICENCIAS				
SINFORMACION SALARIAL	<			
CERTIFICACIÓN DIGITAL	<			
C TRAMITE PREVISIONAL	<			
FORMULARIO 611	<			
MESA DE AYUDA	~			
+ REGISTRARSE				
+ INGRESAR				
PREGUNTAS FRECUENTES				
CAMBIAR EMPLEADOR				
🕀 SALIR				

Los datos son completados automáticamente, luego utilizamos el botón Registrarse

Instituto de Previsión	Social	Sister	ma de Administración Previs	sional	GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES		
=					L PRUEBA SAP, USUARIO		
# INICIO							
MODIFICAR CUIL AGENTE		MESA DE AYUDA REGISTRA	ARSE				
& MIS AGENTES	<						
LARGOS	<	CÓDIGO USUARIO	CUIL	TIPO DE DOCUMENTO	N° DE DOCUMENTO		
		USUARIOSAP	8000001760	DOCUMENTO NACIONAL DE II	1111111		
A INFORMACION SALARIAL	<	APELL	APELLIDO		E		
CERTIFICACIÓN DIGITAL	¢	USUA	RIO	PRUEBA	SAP		
C TRAMITE PREVISIONAL	<		CORR	EO PERSONAL			
FORMULARIO 611	<		UNRE PERSONAL				
MESA DE AYUDA	<						
+ REGISTRARSE			DECISTD ADEC				
+ INGRESAR							
PREGUNTAS FRECUENTES							
CAMBIAR EMPLEADOR							
🕞 SALIR							





Nos aparecerá el siguiente cartel: "Usuario creado con éxito"

ips	hatthato de Previsio	ón Social	Sistema de Administración Pr	revisional	COMERTINO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
=					👤 PRUEBA SAP, USUAR
INICIO					
MODIFICAR CUIL AGENTE		MESA DE AYUDA REGISTRARSE			
MIS AGENTES	¢				
CARGOS	¢		U	suario creado con ésito	
LICENCIAS					
INFORMACION SALARIAL	6	cópico uculatio	C10	TIDE OF ROSINGETO	NE OF DOCUMPLITO
CERTIFICACIÓN DIGITAL		LICIANIACAN	COL	DOCINETATO NACIONAL DE IDENTIDAD	N DE DOCOMENTO
TRAMITE PREVISIONAL	4	USURIUSAP.		DOCOMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	
FORMULARIO 611		APELLIDO		NOMBR	E
MESA DE AYUDA	4	USUARIO		PRUEBAS	SAP
CAMBIAR EMPLEADOR			- 6	CORRED PERSONAL	
SALIR					
				REGISTRARSE	

Ingresar

Una vez realizado el registro, utilizamos la función **Ingresar**, que se encuentra en el menú principal **Mesa de Ayuda** \rightarrow **Ingresar**

ips =	ntuto de revisio	ón Social		Sistema de Administración P	revisional		BUENOS AIRES
=							💄 PRUEBA SAP, USUAF
A MODIFICAR CUIL AGENTE		MESA DE AYUDA REGISTRARSE					
A MIS AGENTES	¢						
CARGOS	ς.				huario creado con dello		
LICENCIAS							
		CÓDIGO USUMRIO		CUII	TIPO DE DOCUM	ENTO	Nº DE DOCUMENTO
CERTIFICACIÓN DIGITAL	ε.	IISUADIOSAD		son	DOCUMENTO NACIONAL	DEIDENTIDAD	11111111
2 TRAMITE PREVISIONAL	4	operatione.			DOCOMUNIC MUNICIPALITY	oc locaritorio	
FORMULARIO 611	e.		APELLIDO			NOMBRE	
MESA DE AYUDA	~		USUARIO			PRUEBA SAP	
+ REGISTRARSE					CORRED PERSONAL		
+ INGRESAR				-			
PREGUNTAS FRECUENTES							
CAMBIAR EMPLEADOR					REGISTRARSE		
(* SALIR							

Nos direcciona al sistema Centro de Atención Informático – C.A.I

https://cai.ips.gba.gob.ar/

Luego vamos a la opción ¿Olvido su contraseña?, para finalizar la creación del Usuario

CENTRO DE ATENCIÓN INFORMATICA	
Incla Sesion con tu Cuenta	
Contratella de Utuanto	
Ungress su Casimada	
(Ohido na contraseña? INGRESAR	
V Recordur Datos	
🗸 Necostar Datos	
🗸 lieonda Dains	
Neersdar Dates	
Nemder Dates	





Aparecerá de la siguiente manera:

CEN	NTRO DE ATENCIÓN INFORMATICA
iOlvic	dó su contraseña?
troduzca su direco nviará un correo y ueva.	ción de correo, por favor. So podrá elegir una contraseñ
orreo electrónico	
Correo electrónico	0
	🖂 Enviar

Escribimos el correo electrónico, y por mail nos llegará el usuario y un link para ingresar la contraseña





CENTRO DE ATENCIÓN INFORMATICA
¿Olvidó su contraseña?
Introduzca su dirección de correo, por favor. Se le enviará un correo y podrá elegir una contraseña nueva.
Correo electrónico
Serviar Serviar
Oluídala, condimo hack a la pontalla da inicia da coción



Por mail nos llegara el USUARIO y un link para establecer la contraseña







	CENTRO DE ATENCIÓN INFORMATICA
	¿Olvidó su contraseña?
PI	ease enter your new password.
Co	ontraseña
	Contraseña
C	onfirmación de contraseña
	Contraseña
	Save new password
Olv	ídalo, send me back a la pantalla de inicio de sesión.

Una vez establecida la contraseña, nos aparece la siguiente confirmación:







Creación de Ticket

Nos aparece la siguiente pantalla y vamos al Menú Principal → Busque Ayuda

Cai				Usuarlos EXTERNOS Entidad Reiz
🖻 Inicio / 😡 Busque ayuda				
CONSULTA TELEFONICA A partir del 1° de Noviembre o Para comunicarse llamar al n	ueda habilitada la consulta telefónica er úmero 2214166700 de Lunes a Viernes	i C.A.I. de 8 a 14 hs.	AVISO IMPORTANTE A partir dei dia 31/10 todo ticket que no sea respondido dentro de los 10 días ante una cor asignado, será cerrado por faita de respuesta.	× nsulta del técnico
O Todos Nuer	O O Asignado	En espera	Valdar Waldar O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O O	3
Categorías				
Solicitudes Usuarios Exter			¿Qué estás buscando?	Q
Ver todo	- ¥		Hacer olick aqui para generar un NOEVO TICKET Se utiliza para dar soporte informatico a los usuarios externos en el sistema WebSep IPS	





cai				Usuarios EXTERNOS Entidad Raiz
🖻 Inicio / 😡 Busque ayuda				
CONSULTA TELEFONICA A partir del 1º de Noviembre qu Para comunicarse llamar al nú	eda habilitada la consulta telefónica en C.A.I. mero 2214166700 de Lunes a Viernes de 8 a 14 hs		XVISO IMPORTANTE A partir dei dia 31/10 todo ticket que no sea respondido dentro de los 10 dias a seignado, será cerrado por falta de respuesta.	ante una consulta del técnico
O Todos Nuevos	O Asignado	En espera	O Valder O Resultiss O Cerrado	
Categorías				
Solicitudes Usuarios Exter	○ ★ ● 13	-	¿Qué estás buscando? Hacer click aquí para generar un NUEVO TICKET Se utiliza para dar asporte informatico a los usuanos externos en el sistema WebSap IPS	٩

Luego utilizamos la función: Hacer click aquí para Generar un NUEVO TICKET

Nos aparecerá el siguiente formulario a completar:

(cai	🗘 Bengun nyada 💿 Bila pankhor da mahanania	Usuarios EXTENOS del facil (antector) de antes
🖨 inicio		
	Cargar Incidentes Usuarios Externos 🖶	
	Соныла	
	Modulo * Internet remember	
	COR. Note that the second	
	Adjusta Antimus (3 Marana) Antima status autor autor (3 A Daga antima autor autor (3 A	
	Empleador	
	Emploador * Statementer (N et al. Inspect St. Spectral - 40 Workshows III and Web - 1	
	trear	

En el apartado del Módulo, se encuentran todos los Módulos de SAP

- -Mis Agentes
- -Cargos
- -Licencias
- -Información Salarial
- -Movilidad Digital
- -Certificación Digital
- -Tramite Previsional
- -Formulario 611
- -Mesa de Ayuda





- Propietarios
- -Representantes legales
- Diegep 20
- -Planilla Cuatrimestral
- -OTROS

En caso que no sea una consulta sobre alguna función dentro de los módulos detallados, utilizar OTROS

En la sección de la **Descripción**, se detalle el problema/consulta y se puede adjuntar imágenes

Párrafo	× B									
Parrafo	V B	* .					-		3	
		I <u>A</u> ~	∠ ~ ⊟	Ξ	⊴ 2	98	B∨ <i>3</i> ′	\sim	3	
Prueba, se pue	ede pegar <u>im</u>	lagenes o adj	untar archivo	os						
	And concerns strength from	-	-							
CALL CALL CALL CALL CALL CALL CALL CALL										
-	A DEC MARKED									
n mage_paste	3888724.pn	g 56.66 Kb (56.66Kio) 🛞)						li
E UIL UIL uil del Afiliado	3888724.pn	g 56.66 Kb (56.66Kio) ⓒ)						13
CUIL uil del Afiliado	3888724.pn	ig 56.66 Kb (!	56.66Kio) ③)						
CUIL uil del Afiliado	3888724.pn	Ig 56.66 Kb (!	56.66Kio) ③	Archivo	o(s) (8 ME	B máx) i				6
CUIL uil del Afiliado	3888724.pn	g 56.66 Kb (56.66Kio) ③ Arrast	Archive re y col	o(s) (8 ME	B máx) <u>i</u> archivo a	quí, o			
CUIL uil del Afiliado	3888724.pn	ig 56.66 Kb (!	56.66Kio) ③ Arrast Elegir arch	Archive re y col	o(s) (8 ME loque su a Ninguno	B máx) i archivo a archivo s	quí, o selec.			ħ
CUIL uil del Afiliado	3888724.pn	g 56.66 Kb (56.66Kio) ③ Arrast Elegir arch	Archive rre y col iivos	o(s) (8 ME loque su a Ninguno	B máx) <u>i</u> archivo a archivo s	quí, o selec.			ß
CUIL uil del Afiliado	3888724.pn	g 56.66 Kb (56.66Kio) ③ Arrast Elegir arch	Archive tre y col tivos	o(s) (8 ME loque su a Ninguno	B máx) i archivo a archivo s	quí, o selec.			
djunto	3888724.pn	g 56.66 Kb (56.66Kio) ③ Arrast Elegir arch	Archive re y col	o(s) (8 ME loque su a Ninguno	B máx) i archivo a archivo s	quí, o selec.			ß

En la sección de Cuil, en caso que se tenga un problema con un agente se ingresa el cuil de la persona cargada en SAP, sino dejar en blanco.

En la sección Adjunto, se puede agregar archivos/imágenes

Por último, en la sección de Empleador, **este campo obligatorio**, se indica el empleador, máximo son 50 caracteres. Siempre colocar el número de Diegep/provisorio o empleador primero. Por ejemplo:





-**DIEGEP 5000** STA. MARIA DE LA ASUNCION -**M060-1** Municipalidad de la Plata

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
-			
±			
			1
image_paste3888724	.png (56.66 Kb)		
CUIL			
Cuil del Afiliado			
20392959514			
20392959514			
20392959514 Adjunto			
Calit del Affiliado 20392959514 Adjunto	Arct	nivo(s) (8 MB máx) į	
20392959514 Adjunto	Arct ای Pru	nivo(s) (8 MB máx) i ∎eba.pdf (175.94 Kb) O	
20392959514 20392959514 Adjunto	Arct بر Pr. Arrastre y	hivo(s) (8 MB máx) í leba.pdf (175.94 Kb)© coloque su archivo aquí, o	
20392959514 20392959514 Adjunto	Arct Arrastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) j leba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Sull del Affiliado 20392959514 Adjunto	Arct Artastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i leba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Suit del Affiliado 20392959514 Adjunto	Arct Artastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i leba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Cuit del Affiliado 20392959514 Adjunto poleador	Arct Arrastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i Jeba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Suit del Affiliado 20392959514 Adjunto npleador	Arct Arrastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i Jeba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Dali del Affiliado 20392959514 Adjunto mpleador	Arci Pro Arrastre y Elegir archivos	nivo(s) (8 MB máx) i ueba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Duil del Affiliado 20392959514 Adjunto mpleador Empleador •	Arci Pr Arrastre y Elegir archivos	nivo(s) (8 M9 máx) j jeba.pdf (175.94 Kc) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Dali del Affiado 20392959514 Adjunto npleador Empleador	Arct Pro Elegir archivos Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i leba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Dali del Affiado 20392959514 Adjunto mpleador Empleador eta Empleador (1) San Simon Primaria Diga 120	Arct Pr Arrastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i leba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	
Dall del Affiliado 20392959514 Adjunto mpleador Empleador Empleador i San Simon Primaria Digen 130 DIFGEP 5000	Arch Pr Arrastre y Elegir archivos	hivo(s) (8 MB máx) i leba.pdf (175.94 Kb) coloque su archivo aquí, o Ninguno archivo selec.	

Una vez cargado el formulario, utilizamos el botón **enviar**, y nos aparecerá el siguiente ticket generado:

<u>(cai</u>		Jsuarios EXTERNOS dad Raíz (estructura de arbol) PU ~							
Inicio									
		1/1							
PU	Created © 31 minutes age by & UIDAMO PROTEA SAP (3554) Last updates © 31 minutes age by & UIDAMO PROTEA SAP (3564) EXTERNOS - OTROS - WEBSAP								
	Datos del formulario Consulta 1) Medule: OTROS								
	Ciai O Busque syuda E Mis pedidos de asistencia O Inicio O Inicio								
	Seleconor Forstonaldad OTROS + Descripcion * Descripcion selector se consta								
	Parrato ∨ B I ▲ ∨ ∠ ∨ ⊞ ⊞ ⊞ ⊞ ⊕ ⊞ ∨ ∥ ⊠ ↔ ∷ prueba								
	, se pueden adjuntar imagenes en el texto-/p> 3) CUL: 4) Adjunto : Documento adjunto								
🕞 Seg	ulmieto +	V D							





Con el botón **Seguimiento**, se logra tener una interacción con la persona que está resolviendo su problema/consulta:

<u>Cai</u>			Usuarios EXTERNOS dad Raiz (estructura de arbol)
⊕ Inicio			
3) CUIL : 4) Adjunto : Documento adjunto Empleador 5) Empleador : DIEGEP 5000 - Sta. María de la Asunción			
Creates © 5 days age by A Usuatino Process Sale (3304)		175.94 Kb	_
		Parato ∨ B I ▲ × ∠ × 日日日日 ◎ 田 × ✔ 図 ↔ ::	×
		Buen dia. ¿Necesitan mas información?	
		Archive(s) (8 MB máx) į Arastre y coloque su archivo agul, o Diegir archivos Ninguno archivo selec.	
	+ Agregar		
Cancelar mi Ticket			♥ 💼

Cai			Usuarios EXTERNOS dad Raiz (estructura de arbol)
Inicio			
PU	Create © 1 minutes age by A USUARD PRUBER SAP (3304) Lest update: © Just new by A USUARD PRUBER SAP (3304) EXTERNOS - OTROS - WEBSAP		
	Datos del formulario Consulta 11 Module: 07R05 20 Descripcion: Prusta 31 CUL: 31 CUL: 41 Adjunto: Documento adjunto Empleador 51 Empleador 51 Empleador : DIEGEP 5000 - Sta. Maria de la Asunción		
PU	$\label{eq:constant} \begin{array}{l} (Oriseles (0) is early age by , A update descent (BD04) \\ \underline{A}) Cargar incidentes Usuarios Externos - Adjunto \end{array}$	175.94 Kb	
PU	Cousted () aut now by 'R utsuanto Houtes sar (1954) Buen dia "Necesitan mas información?		
			Υ
D Seg	almiento v		

<u>(cai</u>							Usuarios EXTERNOS dad Raiz (estructura de arbol)
ඩ Inicio							
2 Todos Ruevo	O	0 Asignado	0 Espera	0 Validar	0 Presuelto	0 🔤 Cerrado	3
Issues - Estado * es * Nuevo *							
🕞 regila 🗍 (+) grupo 🛛 📆 Buscer 🏠 💿							
O Q D -							
NOMBRE	ID	ESTADO	FECHA DE APERTURA	ÚLTIMA MODIFICACIÓN 🕈	ENTIDAD	SOLICITANTE	
EXTERNOS - OTROS - WEBSAP	t_17168	Nuevo	28-06-2022 11:10	28-06-2022 11:11	Entidad Raiz	USUARIO PRUEBA SAP (9304)
EXTERNOS - OTROS - WEBSAP	L17167	Nuevo	28-06-2022 10:36	28-06-2022 10:36	Entidad Raiz	USUARIO PRUEBA SAP (9304	0
50 v rows / page				Showing 1 to 2 of 2 rows			

En el **Menú Principal →Mis pedidos de asistencia**, nos aparece el ticket creado