

# Manual Sistema de Atención de Casos (SAC)

## SECUNDARIA ACADÉMICA



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGEC**  
Dirección de Gestión  
y Evaluación de la Calidad



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGEC**  
Dirección de Gestión  
y Evaluación de la Calidad

Trabajo elaborado por colaboradores de la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad:

**Elaboración:** Álvaro Artavia Medrano, Marvin Garro Sánchez

**Maquetación y diseño:** Johan Herra González

**Sistema de Atención de Casos (SAC)** es una solución informática desarrollada en el **Área de Procesos Informáticos** de la **Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad** del Ministerio de Educación Pública.



Manual SAC © 2025 de Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica está disponible bajo la licencia abierta CC BY-NC 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

## Ingreso a la plataforma

### PASO 1

Ingrese a <https://portaldgec.mep.go.cr/menu> y haga clic en la opción correspondiente al Sistema de Atención de Casos (SAC).

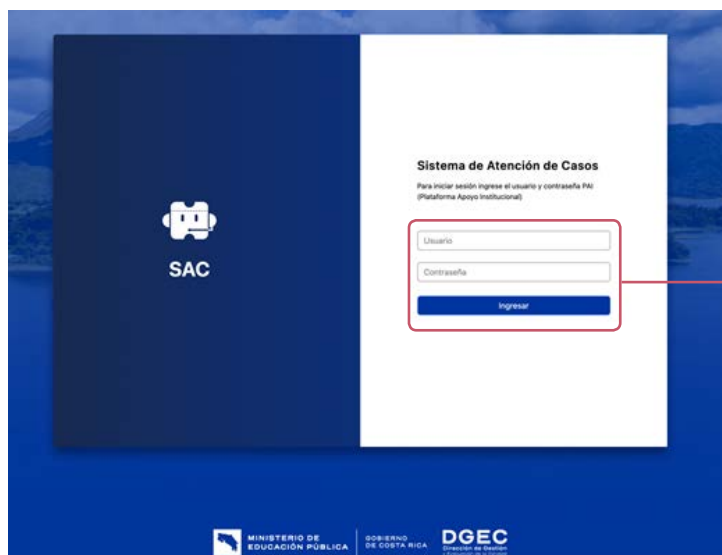
## Portal DGEC

Haga clic en una de las siguientes opciones para ir a la página respectiva



### PASO 2

Con el paso anterior, accederá a la página inicial de acceso del SAC, donde deberá digitar el usuario y la contraseña con la que ingresa a la Plataforma de Apoyo Institucional (PAI).



Digite aquí usuario y contraseña

### PASO 3

Con las credenciales correctas, logrará acceder a la primera pantalla del SAC. En la esquina inferior izquierda, se muestra el nombre del centro educativo. Al hacer clic sobre él, podrá ver el perfil de usuario (los datos son los mismos de la PAI). Para cerrar la sesión de trabajo, haga clic en el botón “Salir”.



En la pantalla anterior, puede hacer clic sobre uno de los dos recuadros azules que se muestran en el centro de la pantalla, según sea el caso que quiera generar.

## Opción 1: Estudiante matriculado



### Estudiante matriculado

Esta opción permite solicitar ayuda con los estudiantes matriculados en la PAI y presentan algún tipo de inconsistencia.

1

Inicialmente, se despliega la lista de estudiantes matriculados en la PAI (acción que previamente ejecuta cada centro educativo).

Si desea crear un caso, debe hacer clic sobre el estudiante que corresponda a la gestión que quiere realizar.



Buena idea

Para agilizar la búsqueda, digite el número de cédula o el apellido del estudiante y pulse ENTER, o bien, haga clic en "Buscar". También puede filtrar la búsqueda según el año de realización de las pruebas nacionales.

Opción de búsqueda

Filtro por año

Lista de estudiantes matriculados en la PAI

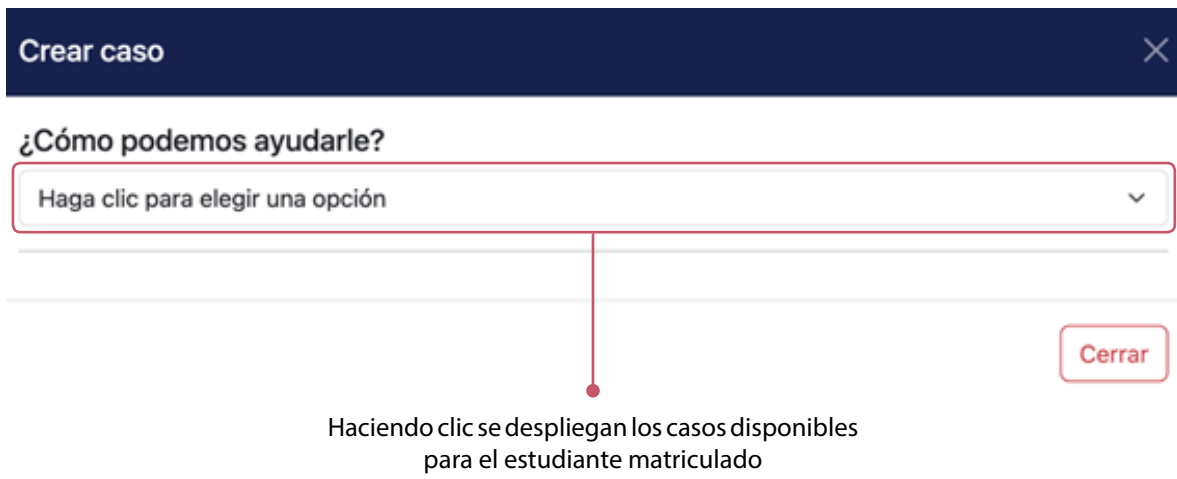
Escribe aquí para buscar  2025 ▾

56 registros encontrados Página 1 de 4 << Anterior Siguiente >>

Identificación	Nombre completo
# de identificación	APELLIDO APELLIDO NOMBRE
# de identificación	APELLIDO APELLIDO NOMBRE
# de identificación	APELLIDO APELLIDO NOMBRE
# de identificación	APELLIDO APELLIDO NOMBRE
# de identificación	APELLIDO APELLIDO NOMBRE
# de identificación	APELLIDO APELLIDO NOMBRE

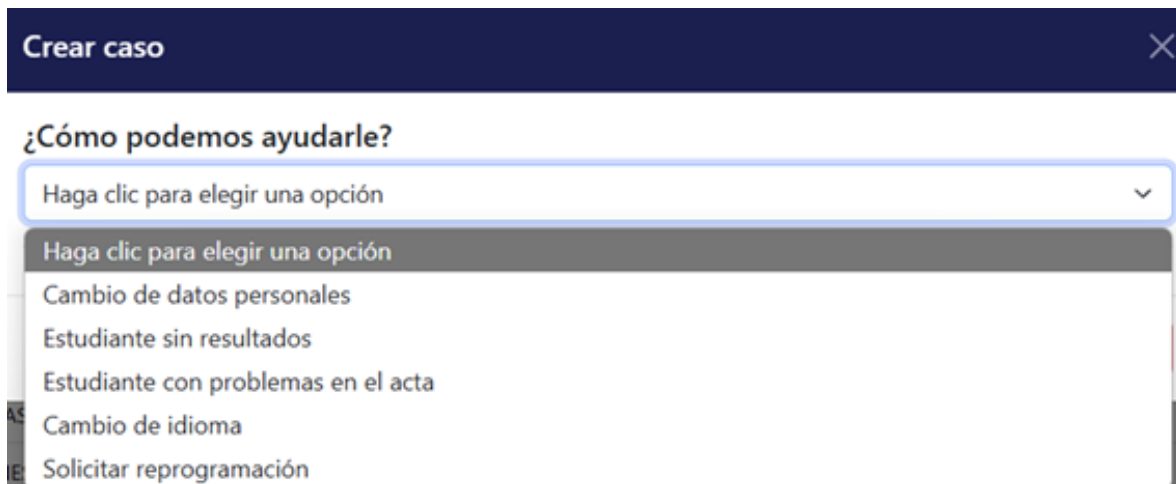
2

Una vez que hizo clic sobre el nombre del estudiante del cual quiere generar un caso, se muestra esta ventana. Haga clic en la lista desplegable para ver cuáles opciones dispone.



3

Para centros educativos de secundaria académica, las opciones habilitadas se muestran en la siguiente imagen:



## Cambio de datos personales:

Se trata de gestionar un caso en que se deba modificar ya sea el número de identificación, o bien, el nombre o los apellidos de un estudiante.

**Identificación actual:**

**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN REGISTRADO**

Cambiar identificación

Para cambiar el número de identificación, se debe hacer clic en la esta casilla de verificación

1

Al activar la casilla “Cambiar identificación”, se desplegará una caja para digitar la “Nueva identificación”; es en ese espacio en que se deberá digitar la identificación con la que se registrará al estudiante en todas las bases de datos correspondientes a pruebas nacionales.

**Identificación actual:**

**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN**

Cambiar identificación

**Nueva identificación:**

Ingrese el nuevo número de identificación sin guiones ni espacios

2

Si lo que desea es cambiar el nombre del estudiante, deberá hacer clic en la casilla de verificación respectiva:

**Nombre completo actual:**

**APELLIDO APELLIDO NOMBRE**

Cambiar nombre

Para cambiar el nombre, se debe hacer clic en la esta casilla de verificación

4

Al activar la casilla “Cambiar nombre”, se desplegará una caja para digitar el nuevo nombre, o bien, el primer apellido o el segundo apellido, cada uno en una caja de texto diferente y en el orden en que se presentan en pantalla.

Nombre completo actual:

APELLIDO APELLIDO NOMBRE

Cambiar nombre

Nuevo nombre:

Primer apellido nuevo:

Segundo apellido nuevo:

En estos espacios se deberá digitar la identificación con la que se registrará al estudiante en todas las bases de datos correspondientes a pruebas nacionales.

5

Se puede ingresar un comentario o una justificación del cambio solicitado en la gestión, sin embargo, esto es opcional y no se considerará su lectura para efectos del caso por atender. El máximo que se puede incluir es de 100 caracteres.

Comentario o justificación: (opcional)

Ingrese un comentario en caso de ser necesario, se permite un máximo de 100 caracteres

6

Para proceder con la gestión del caso, haga clic en “Enviar”; en caso contrario, haga clic en “Cerrar”.

Cerrar Enviar

## Estudiante sin resultados:

Esta opción de la lista permite que cada centro educativo genere un caso para un estudiante que no tiene resultados en el portal web de reportes nacionales (<https://portaldgec.mep.go.cr/reportesnacionales>).

1

Verifique que la información del estudiante es correcta y seleccione la convocatoria pendiente de resultado:

Identificación:

Número de identificación

Nombre:

APELLIDO APELLIDO NOMBRE

Elija la convocatoria pendiente de resultado:

- Prueba diagnóstica
- Lengua extranjera (Inglés ó Francés)
- Prueba sumativa

● Seleccione la convocatoria con la que se presenta el inconveniente

2

En el caso de que sea la prueba sumativa, se requiere que se haga clic sobre el componente que le falta, según sea cada caso individual.

Prueba sumativa

Seleccione el componente faltante de la prueba sumativa:

- Estudios Sociales
- Matemática
- Español
- Ciencias
- Educación Cívica

● Seleccione el componente

3

En el caso de que el faltante de resultados corresponda a otra convocatoria, únicamente deberá hacer clic sobre la casilla correspondiente.

Elija la convocatoria pendiente de resultado:

- Prueba diagnóstica
- Lengua extranjera (Inglés ó Francés)
- Prueba sumativa

4

Se puede ingresar un comentario o una justificación del cambio solicitado en la gestión, sin embargo, esto es opcional y no se considerará su lectura para efectos del caso por atender. El máximo que se puede incluir es de 100 caracteres.

**Comentario o justificación: (opcional)**

Ingrese un comentario en caso de ser necesario, se permite un máximo de 100 caracteres

5

Para proceder con la gestión del caso, haga clic en "Enviar"; en caso contrario, haga clic en "Cerrar".

## Estudiante con problemas en el acta

Esta opción del SAC permite crear un caso para cada estudiante que presente alguna inconsistencia en el acta de resultados (a la que cada director de centro educativo puede en el portal web de reportes nacionales: (<https://portaldgec.mep.go.cr/reportesnacionales>)). Se deberá seleccionar las opciones que apliquen a la situación de cada estudiante y completar los campos correspondientes, cuando así se requiera.

Seleccione las secciones faltantes en el acta de la persona estudiante:

- Prueba de lenguas extranjeras
- Prueba diagnóstica
- Nota de presentación
- Inconsistencia con la nota de la Prueba Nacional Estandarizada

Seleccione las opciones que apliquen a la situación de cada estudiante y complete los campos correspondientes cuando se requiera

1

En particular, si se selecciona “Nota de presentación”, ahí mismo se deberá digitar cuál es la nota que se debe incluir en las bases de datos de pruebas nacionales. La nota deberá digitarse en base 100 (no en términos porcentuales).

Seleccione las secciones faltantes en el acta de la persona estudiante:

- Prueba de lenguas extranjeras
- Prueba diagnóstica
- Nota de presentación
- Inconsistencia con la nota de la Prueba Nacional Estandarizada

Ingrese la nota en base 100



Nota

La opción “Inconsistencia con la nota de la Prueba Nacional Estandarizada” se debe utilizar cuando se presenta un problema con la nota final Prueba Nacional Estandarizada, ya sea el que no se muestra en el acta o considera que no corresponde.

## Cambio de idioma

Esta opción es para aquellos estudiantes a los que se les haya matriculado en una prueba de lenguas extranjeras distinta a la que deben aplicar. Al seleccionar la opción de "Cambio de idioma" dentro de la lista desplegable, al seleccionarla se le mostrará en pantalla un formulario con la información personal correspondiente a la persona estudiante.

Identificación:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

Nombre:

APELLIDO APELLIDO NOMBRE

Idioma actual matriculado:

Inglés

Idioma nuevo: Francés

1

Así también se le mostrará el idioma en el que actualmente se encuentra matriculado el estudiante, como también el nuevo idioma al que lo desea matricular, este último se completa automáticamente al sistema detectar el idioma en el que el estudiante se encuentra matriculado.

Idioma actual matriculado:

Inglés

Idioma nuevo: Francés

2

Se puede ingresar un comentario o una justificación del cambio solicitado en la gestión, sin embargo, esto es opcional y no se considerará su lectura para efectos del caso por atender. El máximo que se puede incluir es de 100 caracteres.

Comentario o justificación: (opcional)

Ingrese un comentario en caso de ser necesario, se permite un máximo de 100 caracteres

3

Para proceder con la gestión del caso, haga clic en "Enviar"; en caso contrario, haga clic en "Cerrar".

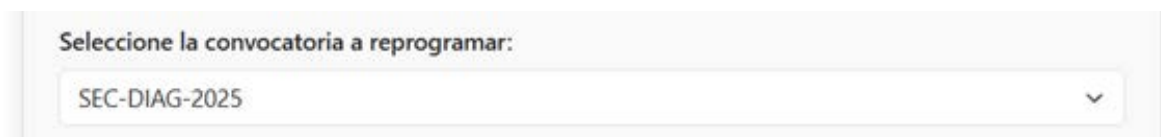
Cerrar

Enviar

## Solicitar reprogramación

Esta opción se utiliza para crear un caso en que se solicite la aplicación de la prueba de reprogramación, según las razones de justificación expuestas en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes. El estudiante al cual se le está creando el caso será incluido en la siguiente convocatoria que esté establecida para tales efectos por la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad.

El caso se creará una vez que se seleccione la convocatoria requerida. La codificación se ha comunicado previamente en las circulares correspondientes a la administración de pruebas, por lo que se deberá atender esa codificación, con el fin de no cometer errores que perjudiquen al estudiante.

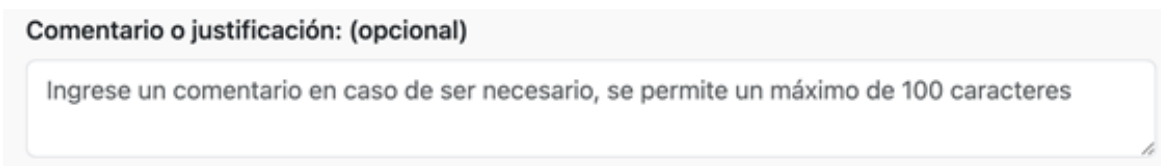


Seleccione la convocatoria a reprogramar:

SEC-DIAG-2025

1

Se puede ingresar un comentario o una justificación del cambio solicitado en la gestión, sin embargo, esto es opcional y no se considerará su lectura para efectos del caso por atender. El máximo que se puede incluir es de 100 caracteres.



Comentario o justificación: (opcional)

Ingrese un comentario en caso de ser necesario, se permite un máximo de 100 caracteres

2

Para proceder con la gestión del caso, haga clic en "Enviar"; en caso contrario, haga clic en "Cerrar".



Cerrar Enviar

## Opción 2: Estudiante faltante



### Estudiante faltante

Esta opción permite solicitar ayuda para aquellos estudiantes que pertenecen al centro educativo y ya fueron matriculados en las fechas correspondientes pero estos no se visualizan en las plataformas PAI, SAC y Reportes Nacionales.

1

Esta opción se debe utilizar para aquellos estudiantes que **pertenecen a su centro educativo, pero que no están matriculados en la PAI**, debido a traslados o ingresos posteriores a la habilitación de la PAI para tales efectos.

Información de la persona estudiante:

Región del centro educativo del que proviene el estudiante:

2

Se debe digitar correctamente y en el campo respectivo, cada uno de los datos solicitados. Si se trata de un traslado de un centro educativo al actual, deberá seleccionar dirección regional del centro educativo de la cual proviene el estudiante.

Información de la persona estudiante:

Identificación
Nombre
Primer apellido
Segundo apellido

3

Posteriormente, se activará una lista con los centros educativos pertenecientes a la dirección regional seleccionada en el paso anterior.

Región del centro educativo del que proviene el estudiante:

<input type="text"/>
AGUIRRE
ALAJUELA
CAÑAS
CARTAGO

4

Se puede ingresar un comentario o una justificación del cambio solicitado en la gestión, sin embargo, esto es opcional y no se considerará su lectura para efectos del caso por atender. El máximo que se puede incluir es de 100 caracteres.

Comentario o justificación:

Ingrese un comentario en caso de ser necesario
--

Enviar

5

Para proceder con la gestión del caso, haga clic en "Enviar"; en caso contrario seleccione otro módulo.

Enviar

Ver casos



En el extremo izquierdo de la pantalla, se muestra la opción “Ver casos”. Al seleccionarla, podrá revisar los casos que ha creado (cada caso corresponde a una gestión por estudiante).

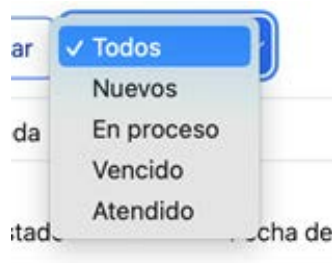
Cada caso tiene un número asignado, el cual se compone del código PAI del centro educativo y una numeración consecutiva según se vayan creando los casos siguientes.

La pantalla muestra, en columnas, el número de caso, el título (que corresponde a las opciones de casos que componen el SAC y que se seleccionan de la lista desplegable), el estado, la fecha de creación y la fecha de actualización.



Es posible que cada usuario busque un caso digitando la identificación o apellidos del estudiante y pulsando la tecla ENTER, o bien, haciendo clic sobre “Buscar”.

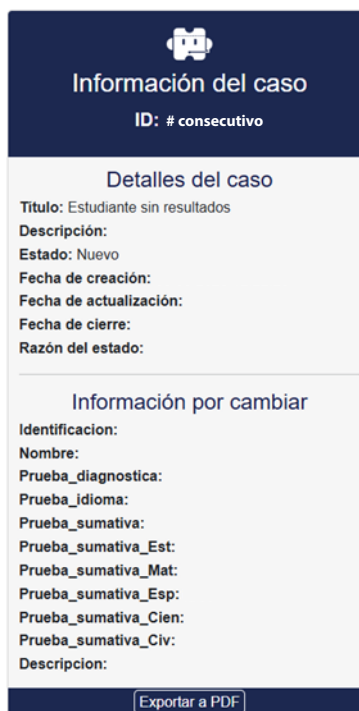
Asimismo, se pueden filtrar los casos creados, según sea por: "Nuevos", "En proceso", "Vencido", "Atendido". La opción que siempre aparecerá activada al inicio es "Todos".




Se puede tener un comprobante del caso gestionado haciendo clic sobre el caso del cual se desee revisar dicho comprobante, para ello, visualice el caso:




Al hacer clic, se muestra la siguiente pantalla:



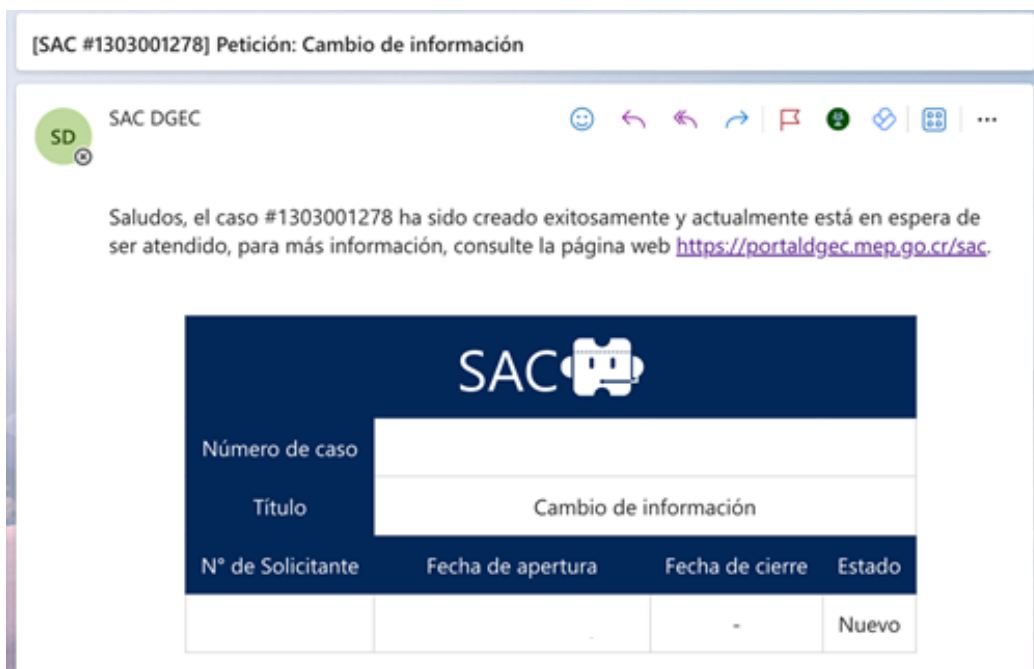
Pulsando el botón correspondiente, se puede generar un PDF con el comprobante del caso gestionado que se descargará automáticamente en su dispositivo. A modo de ejemplo:



	<b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA</b>	<b>GOBIERNO DE COSTA RICA</b>	<b>DGEC</b> Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad
<b>INFORME DEL CASO</b>			
<b>NÚMERO:</b>			
<b>Detalles del caso</b>			
Título del caso:			
Descripción:			
Estado:			
Fecha de creación:			
Fecha de actualización:			
Fecha de cierre:			
Razon del estado:			
<b>Cambios solicitados</b>			
Identificación			
Nombre			
Problema con el reporte de la prueba diagnóstica			
Problema con el reporte de la prueba de idioma			
Problema con el reporte de la prueba sumativa			
Pendiente componente de Estudios Sociales			
Pendiente componente de Matemáticas			
Pendiente componente de Español			
Pendiente componente de Ciencias			
Pendiente componente de Educación Cívica			
Descripción			
Fecha y hora de generación:			

## REPORTES AL CORREO ELECTRÓNICO

Cada caso gestionado en el SAC generará un comprobante que se enviará de manera automática al correo del centro educativo y del director de ese centro, según la información que se haya consignado previamente en la PAI.



Ese correo es únicamente para el envío automático de comprobantes de casos gestionados, por lo que ese mensaje no se debe responder, ni se deberá utilizar como medio para hacer más solicitudes o plantear otros casos.