

vbo. publicar 99



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

CIRCULAR 4143.0.22.2. 106 2015

Santiago de Cali, Septiembre 10 2015

PARA: Subsecretarios, servidores Públicos, personal administrativo de las Instituciones Educativas y Contratistas de la SEM.

DE: Secretario de Educación

ASUNTO: Procedimiento para el reporte y registro de problemas técnicos, tecnológicos y operativos de la plataforma tecnológica de la SEM.

Cordial Saludo,

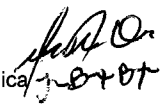
Con el fin de evaluar y verificar el comportamiento en tiempo de respuesta y celeridad en el soporte técnico y operativo en los sistemas y la plataforma tecnológica de la SEM, se hace necesario dar cumplimiento al procedimiento definido para el reporte de problemas, incidencias o impedimentos en la óptima operación de la plataforma, a través de la mesa de ayuda implementada por la SEM

Para el efecto, el procedimiento es el que a continuación se precisa:

Atentamente,

  
EDGAR JOSE POLANCO FERREIRA  
Secretario de Educación Municipal

Aprobó y Proyecto: Luis Nolberto Vera Arango-Coordinador del Área de Gestión Tecnológica  
Elaboro: Jenisse Fernanda Benítez Beltrán-Auxiliar Administrativo-Área de Gestión Tecnológica





## Procedimiento para la atención a usuario de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC

Código:

Versión:1

Fecha Vigencia: 10-09-2015

Página  
1 de 3

<b>1. RESPONSABLE(S):</b>	JEFES DE DEPENDENCIA, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.
<b>2. OBJETIVO:</b>	Garantizar la usabilidad y buen funcionamiento de los sistemas de información en toda la secretaría de Educación
<b>3. ALCANCE:</b>	Comprende desde la recepción del problema, incidente o consulta, hasta la medición de la satisfacción del cliente TIC con la respuesta dada a dicho requerimiento
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Sistema Atención Helpdesk Alcaldía de Cali

### 5. PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recibe solicitud de atención al usuario	Recibir solicitud de atención al usuario de forma presencial, telefónica, correo electrónico u oficio. <b>Nota:</b> la solicitud se debe dirigir a los funcionarios encargados del soporte y mantenimiento de los diferentes sistemas de Información (Humano, SAC, SAP, Necesidades TIC).	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas Help Desk	Correo, Oficio Sistema de Registro y Control (Help Desk)
2	Registrar y asignar en el sistema Help Desk la prestación del servicio.	Registrar en Help Desk y asignar la solicitud al funcionario encargado dependiendo del tipo de atención.	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas Help Desk.	Sistema de Registro y Control (Help Desk)



## Procedimiento para la atención a usuario de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC

Código:	Versión: 1	Fecha Vigencia: 06-04-2015	Página 2 de 3
3	Revisar solicitud	Revisión y análisis de la solicitud por parte de los funcionarios Encargados de las atenciones, emitir una primera respuesta.	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas  Sistema de Registro y Control (Help Desk)

4	Comunicar a la Dependencia o al usuario	Establecer contacto, si se requiere, con el usuario para verificar la atención de la solicitud por los siguientes medios: Teléfono, correo electrónico, en sitio, acceso remoto, etc.	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas  Sistema de Registro y Control (Help Desk)
5	Ejecutar los servicios.	Ejecutar la atención.	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas  Sistema de Registro y Control (Help Desk)
6	Verificar la solicitud.	Verificar con el usuario la solución de la solicitud personal, telefónicamente o vía correo electrónico.	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas.  Sistema de Registro y Control (Help Desk)
7	Cambiar el estado de la solicitud	Cambiar el estado y realizar las observaciones necesarias en el sistema Help Desk cuando la solicitud esté terminada.	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas  Sistema de Registro y Control (Help Desk)

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LUIS NOLBERTO VERA ARANGO	ALVARO HENRY MONEDERO	EDGAR JOSE POLANCO
Cargo: Profesional Universitario – Gestión Tecnológica	Cargo: Subsecretario de Planeación Sectorial	Cargo: Secretario de Educación
Fecha: 10-09-2015	Fecha: 10-09-2015	Fecha: 10-09-2015



## Procedimiento para la atención a usuario de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC

Código:

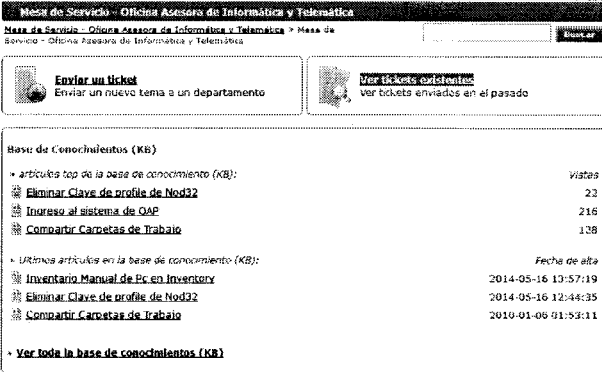
Versión: 1

Fecha Vigencia: 10-09-2015

Página  
2 de 3

### 6. PROCEDIMIENTO TECNICO:

Usuario solicitante:

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control																
1	Ingresar a través de un navegador (Internet Explorer, Mozilla, Opera, etc.), al Help Desck, ubicado en el servidor de la intranet del municipio de Cali.	<a href="http://172.18.1.17/mesadeayuda/">http://172.18.1.17/mesadeayuda/</a>	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas	Sistema de Registro y Control (Help Desk)																
2	Seleccionar opciones (Enviar un ticket, Ver tickets existentes)	 <p> <b>Mesa de Servicio - Oficina Asesora de Informática y Telemática</b>  <small>Mesa de Servicio - Oficina Asesora de Informática y Telemática &gt; Mesa de Servicio - Oficina Asesora de Informática y Telemática</small> </p> <p> <b>Enviar un ticket</b>  <small>Enviar un nuevo tema a un departamento</small> </p> <p> <b>Ver tickets existentes</b>  <small>Ver tickets enviados en el pasado</small> </p> <p> <b>Base de Conocimientos (KB)</b> </p> <p> <small>artículos top de la base de conocimiento (KB):</small> </p> <table border="1"> <tr> <td> Eliminar Clave de perfil de Nod32</td> <td style="text-align: right;">vistas</td> </tr> <tr> <td> Ingreso al sistema de OAP</td> <td style="text-align: right;">22</td> </tr> <tr> <td> Compartir Cartetas de Trabajo</td> <td style="text-align: right;">216</td> </tr> <tr> <td> Compartir Cartetas de Trabajo</td> <td style="text-align: right;">128</td> </tr> </table> <p> <small>Últimos artículos en la base de conocimiento (KB):</small> </p> <table border="1"> <tr> <td> Inventario Manual de Pc en Inventory</td> <td style="text-align: right;">Fecha de alta</td> </tr> <tr> <td> Eliminar Clave de perfil de Nod32</td> <td style="text-align: right;">2014-05-16 13:57:19</td> </tr> <tr> <td> Compartir Cartetas de Trabajo</td> <td style="text-align: right;">2014-05-16 12:44:35</td> </tr> <tr> <td> Compartir Cartetas de Trabajo</td> <td style="text-align: right;">2010-01-08 01:53:11</td> </tr> </table> <p> <small>Ver toda la base de conocimientos (KB)</small> </p> <p style="text-align: center;"><small>Ir al panel de Administración</small></p> <p style="text-align: center;"><small>Powered by Help Desk Software HESK - brought to you by Help Desk Software Box4id</small></p>	Eliminar Clave de perfil de Nod32	vistas	Ingreso al sistema de OAP	22	Compartir Cartetas de Trabajo	216	Compartir Cartetas de Trabajo	128	Inventario Manual de Pc en Inventory	Fecha de alta	Eliminar Clave de perfil de Nod32	2014-05-16 13:57:19	Compartir Cartetas de Trabajo	2014-05-16 12:44:35	Compartir Cartetas de Trabajo	2010-01-08 01:53:11	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas	Sistema de Registro y Control (Help Desk)
Eliminar Clave de perfil de Nod32	vistas																			
Ingreso al sistema de OAP	22																			
Compartir Cartetas de Trabajo	216																			
Compartir Cartetas de Trabajo	128																			
Inventario Manual de Pc en Inventory	Fecha de alta																			
Eliminar Clave de perfil de Nod32	2014-05-16 13:57:19																			
Compartir Cartetas de Trabajo	2014-05-16 12:44:35																			
Compartir Cartetas de Trabajo	2010-01-08 01:53:11																			

3	<p>Registrar datos en formulario, indicando la solicitud, Nombre solicitante, correo electrónico, Categoría (Educación David Colorado), prioridad, teléfono de contacto, dependencia (Educación), área (Gestión tecnológica), categoría, tema, mensaje, adjunte archivos si es necesario, código que aparece en pantalla.</p>		<p>Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas</p>	<p>Sistema de Registro y Control (Help Desk)</p>
---	---	--	---	--

Usuario atiende:

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	<p>Ingresar a través de un navegador (Internet Explorer, Mozilla, Opera, etc.), al Help Desk, ubicado en el servidor de la intranet del municipio de Cali.</p>	<p><a href="http://172.18.1.17/mesadeayuda/">http://172.18.1.17/mesadeayuda/</a></p>	<p>Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas</p>	<p>Sistema de Registro y Control (Help Desk)</p>

