

CIRCULAR4143.0.22.2. 106 2015

Santiago de Cali, Septiembre 40 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 FEREIRA

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

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 08 Teléfono: 6441200 Fax 6441200 www.cali.gov.co



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
---------	-----------	----------------------------	------------------

1. RESPONSABLE(S):	JEFES DE DEPENDENCIA, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.		
2. OBJETIVO:	Garantizar la usabilidad y buen funcionamiento de los sistemas de información en toda la secretaría de Educación		
3. ALCANCE:	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		
4. MARCO NORMATIVO:	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. Nota: 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.	asignar la solicitud al	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: 06-04-2		Página 2 de 3			
3	Revisar solicitud	por Enca	ión y análisis de la parte de los funci rgados de las ate ir una primera res	onarios nciones,	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas		na 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
show a -		Jun 1
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.	http://172.18.1.17/mesadeayuda/	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas	Sistema de Registro y Control (Help Desk)
2	Seleccionar opciones (Enviar un ticket, Ver tickets existentes)	Mess de Servicio - Oficina Asessora de Informática y Telemática Mass de Servicio - Oficina Asessora de Informática y Telemática > Mass de Bervicio - Oficina Asessora de Informática y Telemática > Mass de Enviar un ticket Enviar un nuevo tema a un departamento Basic de Conochizientos (KB) - artículos top de la base de conochimento (KB): Eliminar Clave de profile de Nod22 22 - Itorreso al sistema de OAP 216 - Itorreso al sistema de OAP 128 - Uniona artículos de Trabajo 128 - Uniona artículos de Industria 128 - Itorreso al sistema de OAP 2014-05-16 12-57-19 - Itorreso artículos de Trabajo 2014-05-16 12-57-19 - Itorreso artículos de Industria 2014-05-16 12-57-19	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas	Sistema de Registro y Control (Help Desk)
		(c.al.canel de Administración Powered by <u>Haio Deek Software</u> MESK: Divogin: to you by <u>Haio Deek Software</u> Spyskid		

3 Registrar datos en útilico este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con * formulario, Nombre: * indicando la E-mail: * solicitud, coregoria: * Secretaria General - Mariyn Yuri Prado 🔍 Nombre Prioridadr * Bajo ↓ solicitante. Jefe Sistema de corro Dependenciar * Bienestar Social Dependencia, electrónico, Registro y Área o sección: Area o secolón:

C.Megaria del servicio:
O TELEFONIA
O INTENET
O MANTEMIMENTO
O HABOWARE
O SOFTWARE
O RED
O SASES DE DATOS
O AFLOATIVOS
O DIRAS ACTIVIDADES Funcionarios, Categoría Control (Educación Contratistas (Help Desk) David Colorado), prioridad, teléfono de contacto, dependencia (Educación), área (Gestión Mensaje: tecnológica), categoría, tema, mensaje, adjunte archivos si es Adjuntos: Browse No file selected. Browse. No file selected. necesario, código que Límite de carga de archivos aparece en pantalla.

Usuario atiende:

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.	http://172.18.1.17/mesadeayuda/	Jefe Dependencia, Funcionarios, Contratistas	Sistema de Registro y Control (Help Desk)

Mesa de Servicio - Oficina Asesora de Informática y Telemátic 2 Seleccionar Mesa de Sarvicio - Oficina Asesora de Informática y Telemática > : Sorvicio - Oficina Asesora de Informática y Telemática opción (Ir al panel de Enviar un ticket
Enviar un nuevo tema a un departamento Administración), Jefe Sistema de registrarse Dependencia, Registro y Base de Conocimientos (K&) Funcionarios. Control articulas sas de la base de conscimiento (KB); Vistas Eliminar Clave de profile de Nod32 Contratistas (Help Desk) Tricreso al sistema de OAP 215 Compartir Carpetas de Trabaio a Ultimos articulos en la hase de contrimento (XB): Ferina de alta 2014-05-15 13:57:19 inventario Manual de Pc en Inventory 2014-05-16 12:44:35 2010-01-05 01:53:11 Eliminar Clave de profile de Nod32 Compartir Carpetas de Trabaio Ver toda la base de conocimientos (KB) Powered by Help Deak Software HESK - trought to you by Help Deak Software Systic 3 Realizar la administración del ticket, se debe emitir una Acceso para el personal primera Nombre de Usuario Juis norberto respuesta, inmediatamente Contraseña (Password): se recibe el Jefe Sistema ticket, luego Dependencia, de Recordar únicamente mi usuarin realizar una Funcionarios. O No. pracias Registro contestación en Contratistas y Control 24 horas, según (Help Desk) políticas establecidas, después de responder el + Nuevo ticket Tickets abjertos ticket se debe cerrar, el O6Z-HDP-HXL3 * <u>adsad</u> Nosvo daviski administrador 🗽 Ticket ètiquetado * Asignado a usted * Asignado a otros miembros del personal (staff) del sistema (usuario David), » Mostrar tickets debe reasignar En progreso Estado: ticket a un responsable de Hortres tarierts | Más opciones solucionarlo, la herramienta « Buscar up ticket Buscar permite sacar estadísticas. Berry Milet | Más copiques

2