	Página 1 de 11				
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2				
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019				

# PORTADA

Versión	Fecha	Descripción de la modificación		
1	Julio de 2016	Versión inicial		
2	Octubre de 2019	Se actualiza con la versión de Mesa de Ayuda 10.1.0.6 y Se amplía el número de servicios a disposición de los usuarios		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Especializado–Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo	Cargo:	Cargo: Jefe de Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo
Firma:	Firma:	Firma:

	Página 2 de 11				
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2				
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019				

### 1. OBJETIVO

Brindar a la comunidad universitaria la información correspondiente para la gestión de solicitudes a través de la mesa de ayuda.

# 2. DESARROLLO

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene a disposición de la comunidad universitaria el servicio de mesa de ayuda para atender los requerimientos relacionados con el proceso de Gestión TIC.

El procedimiento para la prestación del servicio de soporte técnico es el siguiente:



	Página 3 de 11				
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2				
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019				

A continuación, se describe la forma para acceder a la mesa de ayuda institucional, realizar el registro de la solicitud, seguimiento de la solución y diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de la prestación del servicio:

- 1. Ingreso al sistema de mesa de ayuda institucional.
- 2. Registro y consulta de solicitudes.
- 3. Notificaciones e información al usuario.
- 4. Servicio de asistencia técnica remota control remoto.

NOTA IMPORTANTE: Lea completamente este manual, para acceder al servicio.

### 1. INGRESO AL SISTEMA DE MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL

Para el ingreso al Sistema, siga la siguiente ruta en la página web www.unicolmayor.edu.co

#### Inicio > La Universidad > Servicios > Mesa de ayuda

Ingrese a la Mesa de Ayuda o consulte el manual de usuario, haciendo clic en el botón **Mesa de Ayuda**.



	Página 4 de 11				
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2				
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019				

Inicio Mapa Atención al Ciudadano Registro L	gin Contáctenos Directorio Sistema PQRSF Sello Editorial Academusoft	👙 🖨 🥥 🛛 Buscar 🔍 🔍
	IDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	B S D C CENTRE C C CENTRE C C CENTRE
La Universidad 🔻 🛛 Programas	🗸 Admisiones 🔻 Investigaciones 🔻 Internacionalización 🔻	Proyección → Bienestar → Dependencias → Social → Universitario → Dependencias →
Unicerret Stema Académico - Academusoft Sistema Académico - Academusoft Sistema de Calidad - ISODOC Sistemas de Calidad - ISODOC Mesa de Ayuda Matricula en Línea Pagos en Línea Unicolmayor Virtual Contificado de Notas y Promedio SPADIES Seguimiento al P.E.O. (Plan Estratégico Operativo)	Sidaad Colegio Mayor de ( Usted està aqui: Inicio > Servicio: > Mesa de Ayuda Urrenziona occidoo narce at contratante Urrenziona de Usuario Ingreso Mesa de Ayuda	Cundinamarca

- Utilizando como nombre de usuario su correo electrónico institucional y como clave de acceso su número de documento de identidad.

	proactivanet
Correo electrónico Número de documento	Usuario ne autentificado Nombre de usuario: Clave de acceso: Acceso usuario No omm vedio Ata obidado su clave?
OFICINA DE PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO Soporte Técnico	MESA DE AYUDA UNICOLMAYOR

\* Si requiere recordar su clave, seleccione la opción, ¿**Ha olvidado su clave?** El sistema enviará la información de su contraseña a su correo electrónico institucional.

Si se presentan dificultades para acceder a la mesa de ayuda, por favor infórmelo a la cuenta de correo <u>soportetecnico@unicolmayor.edu.co</u>.

	Página 5 de 11				
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2				
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019				

## 2. REGISTRO Y CONSULTA DE SOLICITUDES

Una vez ingrese al sistema de Mesa de ayuda, se mostrarán los servicios disponibles en el catálogo del sistema, para el caso, los relacionados con el proceso de Gestión TIC.

En la parte inferior de la ventana se muestra el resumen de solicitudes registradas por el usuario.

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA												
CATÁLOGO DE SERVICIOS								6	က် Inicia	0		
- GESTIÓN TIC	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	APLICACIONES DE APOYO	REDES Y COMUNICACIONES		7	Contro Solicit 161.	ol remot	io go de col	nexión a	a la exter	ısión 16	;0 o
Resumen de Solicitudes						Calen	dario					
							octubre o	de 2019		+	-	-
Actualmente no hay registros que requieran de su atención.						lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
Haga cic en el boton de la cabecera para ver otras incidencias con las que este relacionado.						23	.24	25	26	.27	28	29
						30	1	2	3	4	5	12
						14	15	16	17	18	12	20
						21	22	23	24	25	26	27
						28	29	30	31	1		

Al seleccionar el proceso de gestión TIC, se despliega una ventana con los servicios disponibles, agrupados por categorías así: Aplicaciones de Apoyo, Puesto de trabajo, Redes y comunicaciones y, Sistemas de Información.

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA			↓ Inicio		N WWW
Anica Servicios     Ven IODAs LOS SERVICIOS     Aplicaciones de Apoyo     Soporta A falcaciones de Encuestas, SMM, Moode, Orleo y software externo (SIRECI, Prevalidadores - Dian, etc)	Clasificación "Servicio de Tecnologia" ()	Control remoto Solicite el código de co 161.	nexión a la exte	nsión 16	0 0
Puestos de Trabajo Revisión y reparación de equipos de computo como escaner: impresora, computadores y portáliles;		Calendario octubre de 2019 Iu ma mi	+ ju vi	<b>m</b> sá	→ do
Redes y Comunicaciones           Como Exectórico, Funcionalidad Portal WEB, Red Cableada e Inslámbrica           Sistemas de Información           Soliciudes Solamas Academusati, Isodoc, Janium, Offeo y Novasolt	<ul> <li>&gt;</li> <li>&gt;</li> <li>&gt;</li> </ul>	23         24         25           30         1         2           7         8         9           14         15         16           21         22         23	26         27           3         4           10         11           17         18           24         25	28 5 12 19 26	29 6 13 20 27
		28 29 30	31 1		3

	Página 6 de 11				
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2				
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019				

Al seleccionar una categoría de servicio, se despliegan las opciones específicas de servicio, por ejemplo, para la categoría Puesto de trabajo, se encuentran las opciones Computadores y Portatiles, Impresora y escáner, y Solicitud de instalación de software.

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA							
Puetos de Trabajo - Servico de Tecnología > Puestos de Trabajo					io		
<ul> <li>①</li> <li>①</li> </ul>				00			
SERVICIO	Cont	rol rem	oto				
&. Atrás	Solici 161.	ite el cóo	ligo de c	onexiór	a la exte	ensión 1	60 o
Registro						- (	)
Nombre: Puestos de Tatalgo Descripción:	Cale	ndario					
Computatores y Portalles: Soprete y Configuración de Equipos de Computo		octubri	e de 2019	9	+	۵	-
Imprésora y Escaner: Soporte vonfiguración de Impresora o Escaner, Área Administrativa	lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
Solicitud Instalación de Software:	23	24	25	26	37	28	29
Soncto de la soncto de instanción, soporte y comparación de sortente. Alte Academica o Administrativa. Clasificación principal: <u>Revisió de Excendía</u>	7	8	9	10	11	12	13
Clasificaciones secundarias:	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30	31	1		

Seleccionar la categoría de servicio y la opción requerida, se abrirá la pantalla de registro de solicitudes:

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA							
Puestos de Trabajo - Servicio de Tecnología - Puestos de Trabajo - Niueva incidencia / petición			í	က် Inici	io		
INCIDENCIA/ PETICIÓN ADJUNTOS	Con	trol remo	oto				
1. Registro: +0 2. Investigación +0 3. Resolución	Solic 161.	ite el cód	igo de co	nexión	a la exte	nsión 16	.0 0
Título: Revisión de Computadores o pontálites	Cale	ndario					-
Descripción: [4,   チ As B / 江西 # 之 圖 靈靈 正   田田之 # # @ 面 □   田田之 # # @ @ Ga □   HTMA.		octubre	de 2019		+	69	-+
6	lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
	23						
	30	1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30	31			3

Diligencie el campo **Descripción**, indicando el detalle de su solicitud de forma clara y precisa.

	Página 7 de 11
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019

Si se requiere incluir información a través de archivos como parte de su requerimiento, seleccione la opción Adjuntos, Anexar un fichero, ubique el archivo en la unidad de almacenamiento y registre la descripción del mismo.

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMA	RCA							「「	
Puestos de Trabajo > Servicio de Tecnología > Puestos de Trabajo > Nueva incidencia / petición					í	슈 Inic	io		
		0							
INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS			Contro	ol remo	to				
Nombre del fichero	Descripción	Fecha	Solicite	e el códi	go de co	onexión	a la exte	ensión 1	.60 o
ê //									3
Anexar un fichero			Calend	dario					
				octubre	de 2019		+	60	-
			lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
				1	2	3	4	5	6
			7	8	9	10	11	12	13
			14	15	16	17	18	19	20
			21	22	23	24	25	26	27

Por último, seleccione la opción guardar para registrar la solicitud. Están disponibles las opciones eliminar y cancelar el registro de la solicitud. Identifique estas opciones en los de la parte superior de la ventana, así:

Pulse el botón 🛄 guardar, para crear la solicitud.

Pulse el botón il eliminar, para eliminar la solicitud.

Pulse el botón 🖄 cancelar, para abandonar el registro de la solicitud.

Para consultar las solicitudes registradas por los usuarios, la mesa provee un **Resumen de Solicitudes**, a través de un árbol, que las clasifica por estado, Nuevas, Asignadas a un grupo, Resueltas, Rechazadas o Cerradas.

**Resumen de Solicitudes**, se encuentra dispuesto en la pantalla principal en la parte inferior izquierda, para ir a la pantalla principal pulse el botón **Inicio**.

	Página 8 de 11
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA							が	
CATÁLOGO DE SERVICIOS				í	습 Inic	io		
- CERTION TIC	DE AFLICACIONES PEDES Y CON AFLICACIONES COMUNICACIONES	Contr Solicit 161.	'ol remo te el códi	igo de co	onexión	a la ext	ensión 1	60 o
Resumen de Solicitudes		Calen	Idario					
1			octubre	de 2019	ł	+	8	<b>→</b>
Ninevas		lu	ma	mi	ju	<b>vi</b>	sá	do
100100		30	1	2	3	4	5	6
		7	8	9	10	11	12	13
		14	15	16	17	18	19	20
		28	22	30	31	1	20	3

## 3. NOTIFICACIONES E INFORMACIÓN AL USUARIO

El sistema informa al usuario el estado de su requerimiento, para esto envía mensajes al correo electrónico del usuario informando: su correspondiente Asignación de técnico, Escalado, Preguntas formuladas por el técnico, Respuesta del técnico y Solicitud de evaluación del servicio.

Es importante que se dé tramite a estas notificaciones para retroalimentar el proceso de soporte, alcanzando la solución con oportunidad. A continuación, se muestran una de las notificaciones que se realizan comúnmente:

Información de solicitud resuelta e invitación para diligenciar encuesta de satisfacción:

= M Gmail	C	L Insent	× •	0 # 💓
- Redactar	~			1 de 866 🤇 🔰 📴 🛱
Recibidos	•	Mesa de Ayuda, se ha resuelto la solicitud INC 20	019-001345 Recibitos x	· 전
<ul> <li>Destacados</li> <li>Pospuestos</li> </ul>		helpdesk@unicolmayor.edu.co para mi +		vie, 19 (ul. 14:37 (hace 3 dias) 🙀 📥 🗄
> Enviados		Titulo: Revisión de Computadores o portátiles.		
<ul> <li>Borradores</li> <li>Más</li> </ul>		Solución: Prueba Solución Revisión de computadores o portátiles. Atendite par Chanadas Paltrán, John Frank.		
Alesa -	+	Para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre el servicio. Le invitarno:	ios a diligenciar la encuesta de satisfacción en el siguiente link INC 2019-001345 .	
Clara Ines Moncada Monc Te ha enviado un mensaje	ada	A Remonder the Reaming		

El usuario debe revisar la solución propuesta por el técnico y calificarla como **Correcta** o **Incorrecta**, para la primera opción el sistema coloca a su disposición la **Encuesta de Satisfacción del servicio**, para la segunda el sistema solicita un comentario y procede a **reabrir** el caso.

	Página 9 de 11
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019



El diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, permite conocer la percepción del usuario sobre el servicio retroalimentando el procedimiento de soporte, en el momento en que finalice el registro de la encuesta, seleccione la opción **Guardar**.

UNIVERSIDAD COLEGIO D	MAYOR DE CUNDINAMARCA AVOR, LO INVITANOS A REGISTRAR SUS SOLICITUDES SOBRE, EL SERVICIO DE DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN, LA PLATAFORMA TECNOLOGICA, EL	AREA ADMINISTRATIVA Y RECURSOS FISICOS DE LA
Incidencias y peticiones	Comentarios de cierre:     Comentarios de cierre:	Indo       plantila       Control remoto       Soliticite el ódigo de constrión a la extensión       160 × 151.       Buscador       III
	V Encounts      SRV400010 [chousts del servico      Vacotini se utilizza constituitati y setto se secto.      Fur solucionado el problema	

	Página 10 de 11
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019

## 4. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA - CONTROL REMOTO

El sistema de mesa de ayuda, provee la opción para realizar asistencia técnica remota sobre los requerimientos relacionados con el funcionamiento de equipos de computación y aplicaciones.

En coordinación con el usuario, se habilita el acceso al equipo para realizar los ajustes correspondientes, durante el proceso la labor del técnico se visualiza en la pantalla del usuario.

En el panel lateral derecho, en **Control remoto** de Mesa de Ayuda, el usuario realiza clic en el botón naranja, para descargar archivo de conexión (ejecutable).

UNIVERSIDAD COL	EGIO	MAYOR DE CUI	NDINA	MARCA		1000	Ţ			H						
			dencias	/ peticiones - Asignadas	a un grupo		۵	Q 🖓 🖩 🖻 💥 [	1 de 1 街 🕜			4		io		-
Incidencias y peticiones		Código	$\downarrow \forall$	Fecha de registro	st A	Título	ut ⊽ Estado	ut I Fecha estimada	14 五							
Nuevas  Pdtes. autorización  Asignadas a un grupo  Resueltas										Solic 160 c	te el có 161.	digo de	conex	ón a la	extens	
Rechazadas										Cale	ndario					
Cerradas											octubre	de 201	9	+	8	1
										lu	ma	mi	ju	vi	sá	
										23	24	25	20	21	28	
										7	8	2	10	11	12	
										14	15	16	17	18	19	
										21	22	23	24	25	26	
										28	29	30	31			
		Total: 1	Σ		Σ		Σ	Σ	Σ							

Para establecer el vínculo, entre el usuario y el técnico, el usuario verifica la descarga del archivo de conexión y lo ejecuta.

Aparece una ventana, donde se registra el código suministrado por el técnico, a través del sistema de notificaciones de la mesa de ayuda.

	Página 11 de 11
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	CÓDIGO: AGTIT-02
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ÉTICA -SISGECC	VERSIÓN: 2
MANUAL DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL	FECHA: OCTUBRE DE 2019



El usuario visualiza en pantalla la labor realizada por el técnico.



Una vez activado el soporte remoto:

- Usuario y técnico podrán comunicarse mediante el chat.
- Usuario y técnico pueden finalizar el acceso remoto o denegar el control del equipo, a través de las opciones del panel de control que se encuentra en la parte superior de la ventana.

**Nota:** Si para el uso de la plataforma mesa de ayuda se presenta algún error de cualquier tipo o índole, por favor comunicarse con la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo al teléfono 241 88 00 ext. 160 o al correo electrónico <u>soportetecnico@unicolmayor.edu.co</u>.