



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

MANUAL DE USUARIO
MESA DE AYUDA DEL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE
SANTIAGO E INTENDENCIA DE SANTIAGO

- Santiago, 30 de Agosto de 2005 -

INDICE

	Tema	Página
1.-	¿Qué es una Mesa de Ayuda? -----	02
2.-	La Mesa de Ayuda del Gobierno Regional -----	02
3.-	La Mesa de Ayuda del Gobierno Regional -----	02
4.-	Conociendo la Interfaz de la Mesa de Ayuda -----	03
5.-	Para ingresar a la mesa de ayuda -----	03
6.-	Home de Usuario -----	04
7.-	Para cambiar su contraseña y editar información personal -----	05
8.-	Para ingresar un problema nuevo -----	06
9.-	Para Revisar el Estado de los problemas registrados:-----	07
10.-	Problemas frecuentes de la Mesa de Ayuda -----	09
11.-	ANEXO 1: Calificación de problemas -----	10

Bienvenidos al Manual de Usuario de la Mesa de Ayuda del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. El siguiente manual le permitirá administrar sus datos y utilizar exitosamente esta nueva interfaz, para así ingresar generar correctamente las solicitudes de servicios dentro del Gobierno Regional e Intendencia de Santiago.

¿Qué es una Mesa de Ayuda?

Una mesa de Ayuda es una interfaz gráfica donde se formaliza el intercambio de información entre los usuarios de una red y los departamentos y unidades de la institución que prestan servicios de soporte, atención y generales.

La mesa de Ayuda permite ordenar, clasificar y registrar todos los problemas de soporte que los miembros de una organización generen; y realizar un seguimiento de la solución que el departamento encargado obtenga para cada problema. Además, la Mesa de Ayuda permite al departamento encargado de dar soporte priorizar su atención, ordenar su trabajo y controlar su gestión.

La Mesa de Ayuda del Gobierno Regional

La mesa de ayuda del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago tiene como usuarios a todos los funcionarios del Gobierno Regional e Intendencia. Cada usuario posee un nombre de usuario y una clave que lo identifica, además de información adicional como el departamento al cual pertenece, su anexo y la ubicación en los edificios.

Los usuarios de la Mesa de Ayuda pueden derivar problemas de soporte registrándolos en la Mesa de Ayuda y asignándolos a la Categoría correspondiente a su tipo de problema. Éstos son asignados automáticamente al funcionario encargado de resolver esa categoría de problemas, indicando el contenido de éste y el usuario que lo registró, más la fecha y la hora del registro. El registro es informado al representante de soporte, quien lo atiende y resuelve. La solución que el representante logre dar al problema es informado vía email.

Nota: Algunos problemas deben ser atendidos con la presencia de un técnico en terreno, por lo que el representante puede derivar un problema a algún agente que asistirá personalmente al usuario, el que luego de resolver registrará la solución en la Mesa de Ayuda.

La Mesa de Ayuda del Gobierno Regional Metropolitano cuenta con otras prestaciones anexas al registro y seguimiento de problemas que se conocerán a lo largo de este manual.

La mesa de Ayuda se accede desde la Intranet, en trámites institucionales, o desde la dirección <http://fndr.gorerm.cl/ayuda/logon.asp?i=4&URL=/soporte/Default.asp>

CONOCIENDO LA INTERFAZ DE LA MESA DE AYUDA

La Mesa de Ayuda del Gobierno Regional es una interfaz Web Interna y se accede a través de cualquier PC conectado a la red interna.

Glosario: La Mesa de Ayuda le da el nombre de “Problema” a cada ingreso que sus usuarios realizan. Cada “problema” es un requerimiento de atención por problemas informáticos o solicitudes de materiales, que son atendidos por los representantes adecuados.

Para ingresar a la mesa de ayuda:

- 1.- Abra Internet Explorer.
- 2.- Ingrese la URL <http://fndr.gorerm.cl/ayuda/logon.asp?i=4&URL=/soporte/Default.asp> en la barra de navegación del Internet Explorer.
- 3.- Presione Enter.
- 4.- La siguiente pantalla aparecerá en su navegador (Figura 1):



MESA DE AYUDA



Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
Mesa de Ayuda

Conectarse

Nombre de usuario:

Contraseña:

[Envíame mi contraseña](#)

Mesa de Ayuda GORE, Unidad de Sistemas del Gobierno Regional metropolitano de Santiago.

Figura 1: Pantalla de Ingreso de la Mesa de Ayuda.

- 5.- Ingrese el nombre de usuario y contraseña que le fue comunicado por email. Si no recibió el correo, comuníquese con la Unidad de Sistemas para que le suministren una nueva clave.
- 6.- Presione “Conectarse”.

Ha iniciado exitosamente una Sesión en la Mesa de Ayuda y el Sistema lo derivará al Home de Usuario.

Home de usuario (Figura 2).

En esta pantalla aparecen todas las opciones generales que puede acceder un usuario de la Mesa de Ayuda. En la cabecera de la pantalla su nombre de usuario y un indicador de tipo de usuario y Sesión.

Nombre de usuario: kcatril Usuario normal conectado

Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	
Mesa de Ayuda	
Registrar un problema nuevo	
Ver lista de problemas	
<input type="text"/>	Abrir un ID específico
Base de conocimiento	
Buscar en la base de conocimientos	
<input type="text"/>	Buscar por ID
Otro	
Tablero de Disponibilidad en el Edificio	
Editar Información	

[Menú](#) | [Tablero de Disponibilidad en el Edificio](#) | [Desconectarse](#)

Figura 2: Home de Usuario

Las opciones que este menú le entregan son:

- 🌟 **Mesa de Ayuda**
 - “Registrar un problema nuevo”: Haga clic aquí cuando necesite ingresar un problema
 - “Ver lista de problemas”: haga clic aquí para ver todos los problemas que ha ingresado en la Mesa de Ayuda
 - “Abrir un ID Específico”: Ingresando el número de un ID específico y haciendo clic en este botón, desplegará el detalle del problema que posea ese ID.
- 🌟 **Base de Conocimiento**
 - “Buscar en la base de conocimientos”: Realiza una búsqueda según patrones ingresados por el usuario entre los problemas solucionados que el representante de soporte ha agregado a la Base.
 - “Buscar por ID”: Realiza una búsqueda en la Base de Conocimientos según un ID de problema específico.
- 🌟 **Otro**
 - “Tablero de Disponibilidad en el edificio”: permite realizar búsquedas rápidas de anexos de otros funcionarios
 - “Editar Información”: haga clic aquí para editar su información personal.

Para Cambiar contraseña y editar su información personal:

- 1.- En el Home de Usuario de la mesa de Ayuda, haga clic en “Editar Información”
- 2.- Ingrese o modifique la información que desee.
- 3.- Haga clic en Registrar

Actualizar información	
Nombre de usuario:	kcatril
Nombre:	Katherinne Andrea
Apellido:	Catril Soto
Dirección de correo:	<input type="text" value="KCatril@gobiernosantiago.cl"/> *
Número de teléfono:	<input type="text" value="449"/>
Teléfono casa:	<input type="text"/>
Teléfono móvil:	<input type="text"/>
Ubicación:	<input type="text" value="502"/>
Departamento:	<input type="text" value="No especificado"/>
Idioma:	Español
<hr/>	
Contraseña anterior:	<input type="text"/> *
Contraseña:	<input type="text"/> *
Confirme la contraseña:	<input type="text"/> *
* = <i>Requerido</i>	
<input type="button" value="Registrar"/>	

[Menú](#) | [Tablero de Disponibilidad en el Edificio](#) | [Desconectarse](#)

Figura 3: Formulario de edición de datos de Usuario

Para ingresar un problema nuevo:

- 1.- En el Home de usuario, haga clic en “Registrar un problema nuevo”
- 2.- Aparecerá en su pantalla el formulario de ingreso de problemas. (Figura 4). En él reconocerá los siguientes campos que debe completar:

- a) Correo: se prellena con su información de usuario, pero puede ingresar otro correo para contactarlo.
- b) Ubicación: se prellena con su información de usuario, pero puede ingresar otra ubicación para contactarlo.
- c) Teléfono: se prellena con su información de usuario, pero puede ingresar otro teléfono para contactarlo.
- d) Departamento: Seleccione el Departamento desde el cual se genera el problema
- e) Categoría: seleccione la Categoría del problema que está ingresando. Si su problema se relaciona con soporte seleccione “problemas de soporte”. Si su problema se relaciona con utilización de Software o Sistemas internos, seleccione “problemas de sistemas”. (para un detalle más preciso de los tipos de problemas referidos a soporte o sistemas, ver anexo nº1).
- f) Título: Describa brevemente el problema. El título encabezará el correo que informe al representante que atenderá su petición, por lo que debe ser lo más conciso y preciso al completar este campo.
- g) Descripción: Ingrese una descripción detallada de su problema. Mientras más detalles incorpore, será más fácil para el representante atender su problema y disponer de una respuesta rápida y eficaz.

* - Requerido

Registrar un problema nuevo	
Información de contacto	Clasificación de los problemas
Nombre de usuario: kcatril	Departamento: Select Department *
Correo: KCatril@gobiernosantia *	Categoría: Seleccione una categoría *
Ubicación: 502	
Teléfono: 449	
Información del problema:	
Título: *	
Descripción: *	
[Text area for description]	
Registrar un problema Borrar la forma	

[Menú](#) | [Tablero de Disponibilidad en el Edificio](#) | [Desconectarse](#)

Figura 4: Formulario de registro de problemas

- 3.- Complete los campos descritos en el punto 2.
- 4.- Presione “Registrar un problema”.

Si el registro del problema es exitoso, la Mesa de Ayuda le asigna un ID a su problema y le devuelve un resumen de éste en pantalla (Figura 5).

Problema 0 Registrado	
ID del problema:	0
Nombre de usuario:	kcatril
Correo:	KCatril@gobiernosantiago.cl
Teléfono:	449
Ubicación:	502
Fecha de inicio:	'2005-8-31 15:9:30'
Departamento:	Presupuesto y Contabilidad
Categoría:	problemas soporte
Asignado a::	Carlos Gabino Hernández Arancibia
Título:	probando la Mesa de Ayuda
Descripción:	
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 100px;"> Probando la mesa de ayuda </div>	

[Menú](#) | [Tablero de Disponibilidad en el Edificio](#) | [Desconectarse](#)

Figura 5: Resumen de problema Registrado

- 5.- Un respaldo de su registro le llegará por correo. Por este mismo medio le serán informadas las actualizaciones de éste y su posterior solución.
- 6.- Si desea seguir en la Mesa de Ayuda, presione “Menú” en las opciones inferiores, o si desea salir del sistema, presione “Desconectarse” y cierre el navegador.

Para Revisar el Estado de los problemas registrados:

- 1.- En el Home de Usuario, presione “Ver lista de problemas”
- 2.- Se desplegará una lista con los encabezados de sus problemas: estos son ID, Título del problema, Representante a quien se asignó su problema, Fecha de registro y Estado actual (Figura 6).

Listado de problemas para kcatril				
ID	Título	Asignado a:	Fecha de registro	Estado
1	El PC no enciende su pantalla	Carlos Gabino Hernández Arancibia	31/8/2005	Abierto
0	probando la Mesa de Ayuda	Carlos Gabino Hernández Arancibia	31/8/2005	Solucionado





[Menú](#) | [Tablero de Disponibilidad en el Edificio](#) | [Desconectarse](#)

Figura 6: Listado de problemas de Usuario.

3.- Haga Clic sobre el título del problema que desea revisar

4.- La Mesa de Ayuda le desplegará el Formulario de actualización del problema. En él verá la información que usted ingresó al registrar el problema, y podrá ingresar notas adicionales que serán comunicadas al representante que está atendiendo su registro.

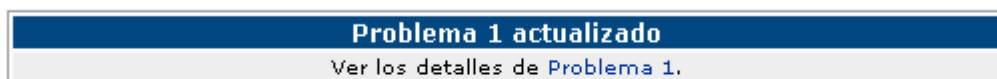
Nota: El “Estado” de un problema le indicará el grado de avance y la solución que éste obtuvo de parte de la Unidad de Soporte. Los estados existentes son:

-  **Abierto:** El problema fue registrado.
-  **Atendido:** El representante revisó el problema abierto y lo reasignó para su solución.
-  **Postergado:** El funcionario asignado por el representante intentó solucionar el problema, pero no pudo dar una respuesta satisfactoria. El funcionario asignado ingresa en las observaciones del problema todos los detalles necesarios para describir las causas de la postergación.
-  **Solucionado:** El funcionario asignado soluciona el problema. Los problemas Solucionados pueden ser consultados, pero no se pueden actualizar.

5.- En el recuadro Notas adicionales, ingrese las observaciones que desea añadir a este problema y comunicar al representante

6.- Presione “Actualizar problema”.

7.- Aparecerá un mensaje de confirmación de su actualización (Figura 7).



[Menú](#) | [Tablero de Disponibilidad en el Edificio](#) | [Desconectarse](#)

Figura 7: Mensaje de confirmación

PROBLEMAS FRECUENTES CON LA MESA DE AYUDA

1.- No reconoce mi nombre de usuario:

Comuníquese con el 2509263 para que revisen su información personal

2.- Mi nombre o apellido están mal escritos y no los puedo editar:

Comuníquese con el 2509263 para que revisen su información personal

3.- Olvidé mi contraseña.

Desde la Pantalla de Ingreso de la Mesa de Ayuda, haga clic en “Envíame mi contraseña”, ingrese su nombre de usuario y la Mesa de Ayuda le enviará su clave por correo. Si no recuerda su nombre de usuario o no recibe el correo dentro de los siguientes 15 minutos, comuníquese con el 2509263 para que revisen su información personal.

ANEXO 1: CALIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Descripción del problema	Recomendación al registrar problema	Tipo de problema
Funcionamiento del PC: PC no enciende, PC se apaga sorpresivamente, no responde algún componente del PC (Monitor, Mouse, teclado, etc)	Ingresar los mayores detalles posibles	Problema de Soporte
La Impresora no imprime o comete errores de impresión	Informar modelo de la impresora y ubicación. Interrumpir los procesos de impresión pendientes.	Problema de Soporte
Problemas con Correos. No recibe correos, no envía correos, requiere mayor capacidad de envío de archivos anexos. Recibe mensajes de Error.	Informar desde cuándo no recibe correos, o la dirección electrónica de la persona que le envía correos y usted no recibe. Si recibe correos de rechazo por elementos enviados, adjunte en la descripción del problema el mensaje que recibió como rechazo.	Problema de Soporte
Manejo de Archivos. Respalda información, recuperar archivos perdidos, Grabar CD		Problema de Soporte
Solicitar Equipos Computacionales para actividades específicas	Precisar el tipo de equipo que requiere, la justificación de su petición, la fecha, hora y lugar en que serán utilizados los equipos.	Problema de Soporte
Funcionamiento del Sistema de Feriados Legales: No puede visualizar la Intranet, al ingresar un feriado legal/día administrativo el sistema le arroja error, o cualquier duda respecto al funcionamiento del Sistema de Solicitud de Feriados Legales, días administrativos y acumulación de Feriados del Gobierno Regional	Descripción detallada del problema *	Problema de Sistemas
Funcionamiento del Sistema de Capacitaciones: Al ingresar evaluaciones arroja error, o cualquier duda respecto al funcionamiento de este sistema	Descripción detallada del problema *	Problema de Sistemas
Funcionamiento de la Mesa de Ayuda: arroja error al editar mis datos,	Si el error no le permite utilizar la mesa, llame al 2509263 *	Problemas de Sistemas
Sistema de Publicaciones de Licitaciones Web. Al ingresar los datos arroja error	Descripción detallada del problema *	Problema de Sistemas
Solicitud de Materiales	Detallar cantidad y tipo de artículo a Solicitar	Solicitud de Materiales

* = Si el problema le arroja un mensaje de error en pantalla, copiarlos en la descripción del mensaje.