
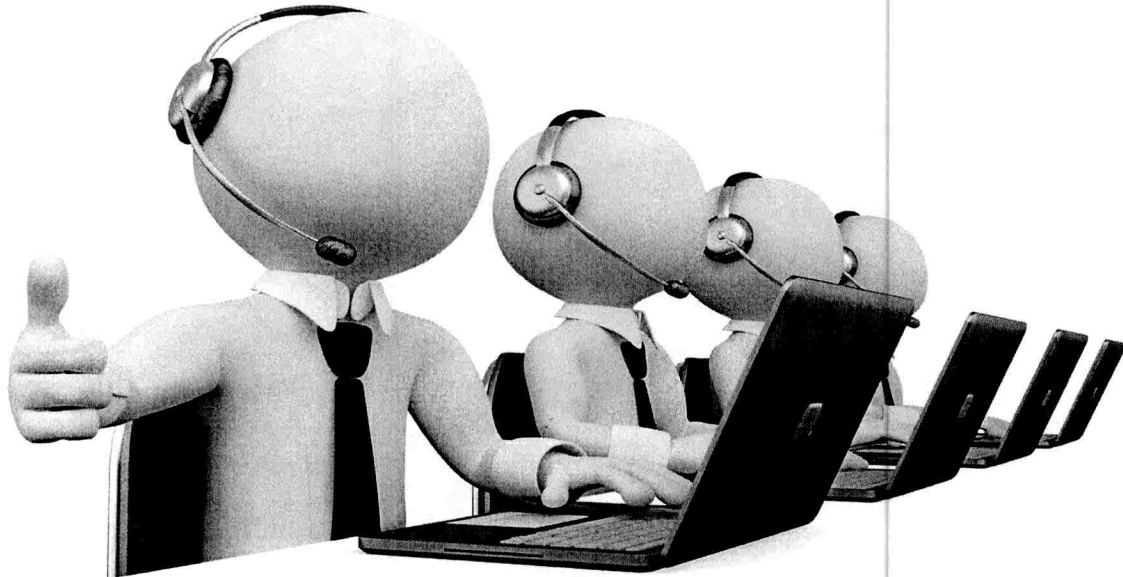

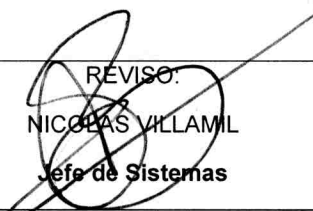

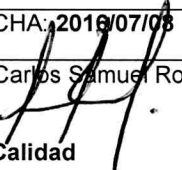


	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 1 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		



## MESA DE AYUDA - MDA

### MANUAL DE USUARIO

 <b>ELABORÓ:</b> CHRYSYTIAN VALBUENA LOZADA <b>Ingeniero contratista</b>	 <b>REVISÓ:</b> NICOLÁS VILLAMIL <b>Jefe de Sistemas</b>	 <b>SANDRA MILENA BUITRAGO ACOSTA.</b> <b>Gerente</b>
<b>FECHA: 2016/07/08</b>	<b>FECHA: 2016/07/13</b>	<b>APROBADO:</b>
 Vo.Bo: Ing. Carlos Samuel Rosado Sarabia <b>Oficina de Calidad</b>	<b>FECHA: 2016/07/18</b>	<b>RESOLUCIÓN No. 527 de 2016/07/21</b>

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 2 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCES Y RESPONSABLES</b> .....	3
<b>3. GENERALIDADES</b> .....	3
3.1 PRESENTACIÓN DE LA MDA.....	3
3.1.1 DEFINICIÓN – MDA.....	3
3.1.2 DESCRIPCIÓN – MDA.....	4
3.2 MÓDULOS DE LA MESA DE AYUDA.....	4
3.3 INGRESO AL SISTEMA .....	5
3.4 ENVIAR UN TICKET .....	5
3.5 CONFIRMAR EL ENVÍO DE UN TICKET .....	9
3.5.1 ID DEL TICKET PARA RASTREO .....	10
3.5.2 LINK PARA ADMINISTRAR EL TICKET.....	10
3.6 VER TICKETS EXISTENTES.....	11
3.7 BASE DE CONOCIMIENTOS .....	13
<b>4. FLUJOGRAMA</b> .....	14
<b>5. ANEXOS</b> .....	15
<b>6. TERMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	15
<b>7. NORMATIVIDAD</b> .....	15
<b>8. REGISTRO DE CALIDAD</b> .....	15
<b>9. BIBLIOGRAFIA</b> .....	15

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 3 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 1. OBJETIVO

El siguiente manual tiene como objetivo proveer la información necesaria para la correcta utilización del sistema MESA DE AYUDA. Describe los procedimientos que se llevan a cabo desde la apertura de un incidente hasta su solución y cierre.

Formalizar una única vía de registración y seguimiento de los incidentes relacionados con el área informática, con el fin de proporcionar un mejor servicio a los usuarios y tener un seguimiento estricto de las necesidades de los mismos y garantizar su satisfacción.

## 2. ALCANCES Y RESPONSABLES

Este procedimiento aplica para todos los usuarios de las diferentes tecnologías de la información y la comunicación de la ESE Solución Salud. Es la única herramienta que soporta y permite verificar la trazabilidad de un caso específico que ha quedado documentado y registrado. La oficina de sistemas y todo su equipo, son responsables de entregar respuestas de manera oportuna y particular a cada caso registrado.

## 3. GENERALIDADES

### 3.1 PRESENTACIÓN DE LA MDA

Este manual representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para usar de manera correcta la MDA o MESA DE AYUDA. Puede considerarse un elemento para la toma de decisiones, ya que facilita el aprendizaje y proporciona orientación a nivel operativo o de ejecución requerido por el usuario. Es descriptivo, establece qué información debe ingresar al software como insumo para obtener el resultado esperado en cuanto a registro de reportes, anexos y demás.

#### 3.1.1 DEFINICIÓN – MDA

Mesa de Ayuda (en inglés: *Help Desk*, mal traducido como 'Ayuda de Escritorio'), o Mesa de Servicio (*Service Desk*), o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 4 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

El personal o recurso humano encargado de Mesa de Ayuda (MDA) debe saber proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de MDA es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.

### 3.1.2 DESCRIPCIÓN – MDA

El servicio de MDA ofrece respuestas y soluciones acerca de soporte técnico, entre otras cuestiones relacionadas a la utilización de sistemas informáticos.

El personal o recurso humano encargado de prestar servicio de *MESA DE AYUDA* debe poseer conocimientos de software, hardware y telecomunicaciones, todo relacionado con el área, además de las políticas de la organización, así como también tener capacidades comunicacionales idóneas, tales como escuchar y comprender la información, y las ideas expuestas en forma oral, a problemas específicos, para así lograr respuestas coherentes.

Lo más importante es dejar al usuario satisfecho con las gestiones del analista, más allá si el analista entrega o no una solución.

### 3.2 MÓDULOS DE LA MESA DE AYUDA


En el ambiente gráfico del MESA DE AYUDA encontrará dos módulos que le permiten realizar lo siguiente:


1. **Enviar un ticket:** asignar un ticket con un caso y categoría específica.
2. **Ver tickets existentes:** permite realizar seguimiento a un caso que ya haya sido registrado mediante el número del ticket.
3. **Bases del conocimiento:** Una base de conocimiento es un tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación computarizada de conocimiento.

Encuentre en nuestra base de conocimiento los temas más frecuentes y sus respectivos instructivos para la solución del caso.


	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 5 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

**Help Desk**  
ESE META > Help Desk

Ayuda de búsqueda:  





**Enviar un ticket**  
Enviar un nuevo tema a un departamento





**Ver tickets existentes**  
Ver tickets enviados en el pasado

**Base de Conocimientos (KB)**

» *artículos top de la base de conocimiento (KB):*

 <a href="#">NOTAS DE ENFERMERÍA - RESUMEN DE HISTÓRIA CLÍNICA</a>	Vistas 4
 <a href="#">INCIDENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FURIPS Y FURTRAN</a>	3

» *Ultimos artículos en la base de conocimiento (KB):*

 <a href="#">NOTAS DE ENFERMERÍA - RESUMEN DE HISTÓRIA CLÍNICA</a>	Fecha de alta 19/07/2016 15:52:30
 <a href="#">INCIDENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FURIPS Y FURTRAN</a>	19/07/2016 15:10:58

» [Ver toda la base de conocimientos \(KB\)](#)

[Ir al panel de Administración](#)

Powered by [Help Desk Software HESK](#), brought to you by [SysAid](#)

### 3.3 INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar a la MESA DE AYUDA – MDA, realice los siguientes pasos:



1. Escriba en la barra de su navegador la siguiente dirección:  
<http://172.16.48.75/HESK/>
2. Seleccione el módulo en el que desea ingresar (Enviar un ticket / Ver tickets existentes) o si desea consultar la base del conocimiento.

### 3.4 ENVIAR UN TICKET

Para enviar un ticket realice los siguientes pasos:


1. Seleccione “Enviar un ticket”




	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 6 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

**Help Desk**  
ESE.META > Help Desk

Ayuda de búsqueda:  



**Enviar un ticket**  
Enviar un nuevo tema a un departamento



**Ver tickets existentes**  
Ver tickets enviados en el pasado

## 2. Diligencie su *nombre* y su respectivo *E-mail*

**Enviar un ticket**  
ESE.META > Help Desk > Enviar un ticket

Utilice este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con \*

Nombre: \*

E-mail: \*

Categoría: \*

Prioridad: \*

## 3. Seleccione la *categoría* y la *prioridad*

**Enviar un ticket**  
ESE.META > Help Desk > Enviar un ticket

Utilice este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con \*

Nombre: \*

E-mail: \*

Categoría: \*

Prioridad: \*

Centro de Atención: \*


Numero de Celular: \*

Numero de Cedula: \*

Digite su ANYDESK:

Tema: \*

Mensaje: \*

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 7 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

**Enviar un ticket**

ESE META > Help Desk > Enviar un ticket

Utilice este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con \*

Nombre: \*

E-mail: \*

Categoría: \*

Prioridad: \*

Centro de Atención: \*

Número de Celular: \*

Número de Cédula: \*

Digite su ANYDESK:

Tema: \*

Mensaje: \*

- Identifique y seleccione de la lista desplegable el *centro de atención* al que usted pertenece.

E-mail: \*

Categoría: \*

Prioridad: \*

Centro de Atención: \*

Número de Celular: \*

Número de Cédula: \*



Digite su ANYDESK:

Tema: \*

Mensaje: \*

Adjuntos:  Ningún archivo seleccionado

- Digite su *número de cédula*, *número de celular* y su respectivo *Anydesk*

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 8 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Categoría: \*

Prioridad: \*

Centro de Atención: \*

Numero de Celular: \*

Numero de Cedula: \*

Digite su ANYDESK:

Tema: \*

Mensaje: \*

- Ingrese el *tema* y haga una breve descripción del caso en el campo *mensaje*. Sea lo más claro y detallado posible.

Centro de Atención: \*

Numero de Celular: \*

Numero de Cedula: \*

Digite su ANYDESK:

Tema: \*

Mensaje: \*

Artículos sugeridos de la base de conocimientos (KB):



*No hay artículos relevantes encontrados.*

Adjuntos:  Ningún archivo seleccionado

Ningún archivo seleccionado

- Selecciones los archivos que desea adjuntar como evidencia del caso presentado en el ticket.




	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 9 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

artículos sugeridos de la base de conocimiento (KB):  
No hay artículos relevantes encontrados.


Adjuntos:  Ningún archivo seleccionado  
 Ningún archivo seleccionado

SPAM Prevención: \* Escriba el número que aparece en la imagen




8. Escriba el número que aparezca en la imagen y click en el botón “Enviar Ticket”.



SPAM Prevención: \* Escriba el número que aparece en la imagen




Powered by [Hello Desk Software HESK](#), brought to you by [SysAid](#)

### 3.5 CONFIRMAR EL ENVÍO DE UN TICKET

Una vez enviado el ticket, usted recibirá un correo electrónico de confirmación. Busque este correo incluso en la bandeja de SPAM, pueda que las primeras veces llegue allí.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 10 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		





En este correo usted encontrará información importante como:

### 3.5.1 ID DEL TICKET PARA RASTREO

Encuentre en el encabezado y dentro del contenido del mail de confirmación el código que identifica el ticket enviado en la mesa de ayuda. Encuentre más información en la sección VER TICKET EXISTENTES punto 2 "Ingrese el ID del ticket y su E-mail y haga click en el botón Ver Ticket"

### 3.5.2 LINK PARA ADMINISTRAR EL TICKET

Éste link le permitirá acceder de manera inmediata a realizar una consulta del estado del ticket enviado, así como su histórico. Haga click sobre el vínculo y éste le mostrará la respectiva información.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 11 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

**[#YHA-MY5-2NDD]** Nuevo Ticket: APERTURA DE FOLIO DE HISTORIA CLINICA 40 Recibidos x

Mesa de Ayuda <mesadeayuda@esemeta.gov.co> para sistemas, mi 18 jul. (hace 3 días) ☆ ↶ ↷

Hola,

Un nuevo ticket de soporte ha sido enviado. Detalles del Ticket:

Asunto: Ticket: APERTURA DE FOLIO DE HISTORIA CLINICA 40  
**ID Ticket para Rastreo: YHA-MY5-2NDD**

Usted puede administrar este ticket aquí:  
[http://172.16.48.75/HESK/admin/admin\\_ticket.php?track=YHA-MY5-2NDD&Refresh=97619](http://172.16.48.75/HESK/admin/admin_ticket.php?track=YHA-MY5-2NDD&Refresh=97619)

Cordialmente,  
**ESE META**  
<http://www.esemeta.gov.co/>

Haz clic aquí si quieres [Responder](#), [Responder a todos](#) o [Reenviar](#) el mensaje

5% en uso Política del programa Última actividad de la cuenta: hace 2 días  
Tienes ocupados 0.88 GB de tus 15 GB Con la tecnología de Google™ [Información detallada](#)

### 3.6 VER TICKETS EXISTENTES

Para realizar la respectiva consulta y seguimiento a un caso registrado mediante un ticket realice los siguientes pasos:

1. Click en Ver tickets existentes

**Help Desk**  
ESE META > Help Desk

Ayuda de búsqueda:


**Enviar un ticket**  
Enviar un nuevo tema a un departamento

**Ver tickets existentes**  
Ver tickets enviados en el pasado

Base de Conocimientos (KB)

<p>» <i>artículos top de la base de conocimiento (KB):</i></p> <p> NOTAS DE ENFERMERÍA - RESUMEN DE HISTORIA CLÍNICA</p> <p> INCIDENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FURIPS Y FURTRAN</p> <p>» <i>Ultimos artículos en la base de conocimiento (KB):</i></p> <p> NOTAS DE ENFERMERÍA - RESUMEN DE HISTORIA CLÍNICA</p> <p> INCIDENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FURIPS Y FURTRAN</p> <p>» <a href="#">Ver toda la base de conocimientos (KB)</a></p>	<p>Vistas</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>Fecha de alta</p> <p>19/07/2016 15:52:30</p> <p>19/07/2016 15:10:58</p>
---	--

[Ir al panel de Administración](#)

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 12 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

2. Ingrese el ID del ticket y su E-mail y haga click en el botón Ver Ticket

**Ver ticket**  
ESE META > Help Desk > Ver ticket

**Ver tickets existentes**

Ticket ID:

E-mail:

Recordar mi direccion de email

[Recordar su ID de seguimiento?](#)

Powered by [Help Desk Software HESK](#), brought to you by [SysAid](#)

3. Consulte el estado de su ticket, en esta sección puede consultar el histórico del ticket para su respectivo seguimiento.

**Caso ID de seguimiento: 4HJ-M59-JPH3**  
ESE META > Help Desk > Su ticket

**Tema de prueba**



ID de seguimiento: 4HJ-M59-JPH3 (Ticket Numero : 72)  
 Estado del ticket: Nuevo [[Marcar como Resuelto](#)]  
 Creado en: 19/07/2016 17:50:18  
 Actualizar: 19/07/2016 17:50:18  
 última respuesta: usuario  
 Categoría: Conectividad  
 Respuestas: 0  
 Prioridad: Medio

Fecha: 19/07/2016 17:50:18  
 Nombre: usuario  
 E-mail: soporte (dot) aplicativo (at) esemeta (dot) gov (dot) co  
 Centro de Atención: NIVEL CENTRAL  
 Numero de Celular: 3175476907  
 Numero de Cedula: 80123456  
 Digite su ANYDESK: 1234567

**Mensaje:**  
 Este es un mensaje de prueba que sirve para capturas de imágenes del instructivo de help desk.

**Añadir respuesta**

Mensaje: \*

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 13 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		


### 3.7 BASE DE CONOCIMIENTOS


Consulte la base de conocimientos para mantenerse informado de los temas más recurrentes en nuestra mesa de ayuda. Puede consultar cada uno de los temas y recibir información pertinente. Manuales de procedimientos se encuentran en cada uno de los casos documentados.

**Help Desk**

ESE META > Help Desk



Ayuda de búsqueda:

 **Enviar un ticket**  
Enviar un nuevo tema a un departamento



 **Ver tickets existentes**  
Ver tickets enviados en el pasado

**Base de Conocimientos (KB)**

» *artículos top de la base de conocimiento (KB):*

 <a href="#">NOTAS DE ENFERMERÍA - RESUMEN DE HISTÓRIA CLÍNICA</a>	<i>Vistas</i> 5
 <a href="#">INCIDENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FURIPS Y FURTRAN</a>	4

» *Ultimos artículos en la base de conocimiento (KB):*

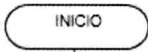
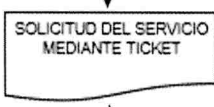



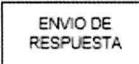
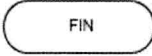
 <a href="#">NOTAS DE ENFERMERÍA - RESUMEN DE HISTÓRIA CLÍNICA</a>	<i>Fecha de alta</i> 19/07/2016 15:52:30
 <a href="#">INCIDENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FURIPS Y FURTRAN</a>	19/07/2016 15:10:58


» [Ver toda la base de conocimientos \(KB\)](#)

[Ir al panel de Administración](#)

*Handwritten signature*

#### 4. FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO		USO ADECUADO MESA DE AYUDA - MDA				
No	ACTIVIDAD	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		Inicio				
2		Solicitud del servicio mediante ticket	Usuario	Al momento o que se requiera	Lugar donde se ejecuta el proceso	Análisis del caso
3		Asignación del caso	Jefe del área o líder del proceso			
4		Recepción del caso	Funcionario MDA	A solicitud	Oficina de Sistemas ESE	A través de plataforma MDA
5		Solución del caso	Funcionario MDA			
6		Envío de respuesta	Funcionario MDA	Cuando se haya dado solución al caso		
7		Fin				

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SIS-12</b>	<b>Página 15 de 15</b>	
	<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha Vigencia 2016/07/21</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 5. ANEXOS

Formato FR-SIS-02, Formato FR-SIS-03

## 6. TERMINOS Y DEFINICIONES

El siguiente es el vocabulario que se considera pertinente para entender las actividades de este proceso:

**Mesa de Ayuda:** Plataforma de soporte al usuario en diferentes temáticas previamente establecidas.

**Ticket:** Registro de cada caso con número único de identificación para su respectivo documento.

## 7. NORMATIVIDAD

Documento interno para aplicación de procedimiento sin marco legal.

## 8. REGISTRO DE CALIDAD

Nombre formato	Código	Proceso	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Formulario Nuevo Evento	FR-SIS-02	Sistemas	Profesional Sistemas	2 años	Almacenamiento Digital
Formulario Seguimiento	FR-SIS-03	Sistemas	Profesional Sistemas	2 Años	Almacenamiento Digital

## 9. BIBLIOGRAFIA

Todos los conceptos y definiciones son propiedad de la E.S.E Solución Salud.

## CONTROL DE CAMBIO

VERSION No.	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se elabora la primera versión del Manual de Usuario Mesa de Ayuda – MDA	21/07/2016