**Soporte de primer nivel para el SIGCE atiende:**

1. Creación de usuarios
2. Recuperación de contraseña
3. Actualización de correo electrónico
4. Conectividad

**Guion: cuando se esté atendiendo un usuario del SIGCE la persona deberá solicitar la siguiente información:**

1. **Identificación del usuario que realiza el contacto**
* Aplicación: SIGCE
* No de Ticket mesa de ayuda: 108805
* Cédula: 40030330
* Usuario: GONZALEZ MARTINEZ JANETH PATRICIA
* Cargo: CORDINADORA
* Tel: ( 8) 7448595
* Cel.: 3102095172
* Correo electrónico: janetpgon@gmail.com
* Usuario: (**login) janeth.gonzalez@sedantioquia.gov.co**
* Población llamante: Colegio
* Ciudad: Tunja
* CÓDIGO DANE: debe tener 12 dígitos
1. **Si el usuario necesita creación de usuarios:**

La mesa de ayuda nivel 1 se encargará de recibir el formato; se debe validar que esté bien diligenciado y tenga toda la información:

* Primer nombre
* Segundo nombre (si aplica)
* Primer apellido
* Segundo apellido
* Tipo de documento (CC, CE, TI)
* Número de documento (esta será la clave apenas se le entreguen el usuario)
* Perfil de usuario (solo hay 3 opciones: Funcionario Secretaria, Funcionario Establecimiento Educativo o Funcionario MEN)
* Código DANE: es obligatorio que todos los usuarios que sean creados para establecimiento educativo tengan el código DANE de 12 dígitos. De no entregarse NO SE PODRÁ CREAR EL USUARIO.
* Correo electrónico (es obligatorio que todos los usuarios tengan correo electrónico)
* Cargo: Rector, Director, Profesional ….
* Correo alterno: el usuario podrá usar este campo para poner el correo personal
* Teléfono: solo 1 número telefónico.
* Reemplazar Ñ por N
* Todos los campos excepto el correo electrónico se deben diligenciar en MAYÚSCULA.
* El correo electrónico no debe tener hipervínculos, y debe ser en minúscula.

**Nota**: si el formato no está bien diligenciado **NO** se podrá recibir.

Luego de su verificación lo deberá escalar a mesa de ayuda nivel 2. Y cuando el usuario esté creado mesa de ayuda nivel 2 le entregará el listado por ticket para que mesa de ayuda nivel 1 responda al usuario y cierre la incidencia.

1. Para la recuperación de contraseña y/o actualización de correo electrónico, se deberá seguir con el procedimiento implementado en la actualidad. Y luego se deberá escalar al Datacenter.
2. Para los escalamientos a nivel 2 se deberá solicitar la siguiente información:
3. **Identificación de Usuario:** usuario establecimiento o secretaría de educación y toda la información citada anteriormente.
4. **Identificación de Módulo:** Evaluaciones, Proyecto Educativo Institucional, Plan de Mejoramiento Institucional, Plan de Apoyo al Mejoramiento, Medios y tecnologías de la Información y la Comunicación, Reportes del Sistema, Mantenimiento.
5. **Descripción de la situación:** en esta descripción se debe solicitar la mayor información posible que permita identificar el problema.
* Se debe anexar captura de pantalla del error/problema en lo posible que se visualice toda la pantalla.
* Detallar el procedimiento que está realizando el usuario y del cual se origina el error.
1. **Escalar al Datacenter.**
* Errores por no conectividad: son todos aquellos que hacen referencia a caídas del sistema, desconexión con la base de datos, no hay respuesta del servidor, el sistema se queda pensando y no hace nada etc. Los ticket deberán ser escalados al Datacenter.
* Recuperación de contraseña y/o actualización de correo electrónico.
1. **Comunicación**

La Mesa de Soporte TI-UNE, escalará a Mesa de Ayuda de SIGCE (Aseroría y Gestión) y la comunicación deberá provenir de la cuenta mesadeayuda@tecnologia.mineducacion.gov.co e irá dirigido a la cuenta soportesigce@asegest.com. A su vez el correo saliente de Mesa de Ayuda SIGCE (AyG) irá desde la cuenta de correo soportesigce@asegest.com e irá dirigido a la cuenta mesadeayuda@tecnologia.mineducacion.gov.co

**Anexo protocolo que se tiene establecido con la mesa de ayuda de SIGCE (AyG)**

**Anexo ejes temáticos con ANS**