
 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

## **INSTRUCTIVO**

### **MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET**





## **RED DE DATOS UDNET**

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

### Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL SERVICIO</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABLES</b>	<b>3</b>
<b>5. BASE LEGAL</b>	<b>4</b>
<b>6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>7. DEFINICIONES Y SIGLAS</b>	<b>4</b>
<b>8. DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>5</b>
<b>9. METODOLOGÍA - PASOS PARA USO DEL SERVICIO</b>	<b>5</b>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

## 1. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO

Describir las instrucciones a seguir para el ingreso y uso de la Mesa de Ayuda, para realizar solicitudes de los servicios de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, prestados por la Red de Datos UDNET de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

## 2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Brindar a los miembros de la comunidad universitaria, un punto de contacto único, destinado a canalizar y resolver las solicitudes relacionadas con los servicios de TIC que presta la Red de Datos UDNET.

## 3. ALCANCE

Este instructivo define los pasos que deben seguir los miembros de la comunidad universitaria, para acceder y solicitar servicios de TIC, prestados por la Red de Datos UDNET.

## 4. RESPONSABLES

### 4.1 Responsable de la Mesa de Ayuda



Contratista que administra la Mesa de Ayuda y evalúa la viabilidad técnica de las solicitudes, brinda la respuesta inicial al usuario y asigna el requerimiento al Área de la Red de Datos que se ocupará de prestar la solución. También se encarga de realizar el seguimiento a las solicitudes de los usuarios que no hayan sido atendidas por el Área o Áreas correspondientes.

### 4.2 Agente

Contratista de la Red de Datos UDNET, encargado de brindar la solución al usuario solicitante.

### 4.3 Área de Plataformas Computacionales

Área de la Red de Datos UDNET, encargada de realizar el mantenimiento, administración técnica y copias de respaldo de la plataforma.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET	Código:	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

## 5. BASE LEGAL



- Decreto 1008 de junio de 2018 – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital”:  
[https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-74903\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-74903_documento.pdf)
- Manual de la Política de Gobierno Digital, versión 7 de abril de 2019:  
[https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-81473\\_recurso\\_1.pdf](https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-81473_recurso_1.pdf)

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los miembros de la comunidad universitaria que deseen solicitar servicios a través de la Mesa de Ayuda, deben contar con un correo electrónico institucional activo y recordar la contraseña respectiva para poder acceder.
- Para solicitar soporte sobre correo institucional, pueden escribir con los datos completos de identificación a [clave@udistrital.edu.co](mailto:clave@udistrital.edu.co)
- En la actualidad, los servicios que se prestan a través de la Mesa son únicamente los que presta la Red de Datos UDNET.

## 7. DEFINICIONES Y SIGLAS

- Comunidad Universitaria:** Conjunto de personas vinculadas con la Universidad Distrital: estudiantes, docentes, egresados, funcionarios y contratistas.
- Correo electrónico institucional:** Cuenta de correo electrónico que suministra la Red de Datos UDNET a todos los miembros de la comunidad universitaria, tanto en el dominio @udistrital.edu.co como en el dominio @correo.udistrital.edu.co.
- Mesa de Ayuda:** Herramienta que brinda a los miembros de la Comunidad Universitaria, un punto único de contacto destinado a canalizar y resolver las solicitudes presentadas, relacionadas con los servicios de TIC que presta la Red de Datos UDNET.
- TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

- UDNET:** La Red de Datos UDNET garantiza la continua disponibilidad de los recursos y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones existentes, en beneficio de la comunidad académica y administrativa de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de la gestión, proyección tecnológica, asesoría y soporte técnico especializado. Esta es la instancia que administra y proyecta la innovación en los sistemas de telecomunicaciones bajo lineamientos de alta calidad; su infraestructura es la plataforma que soporta el desarrollo de las redes convergentes, integrando los medios interactivos, las comunicaciones y el acceso a la información.

## 8. REGISTROS

### 8.1 Mesa de Ayuda

<https://mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co>

## 9. METODOLOGÍA - PASOS PARA USO DEL SERVICIO



**9.1 Ingreso y uso de la herramienta:** Los miembros de la comunidad universitaria que requieran solicitar servicios de TIC prestados por la Red de Datos UDNET, pueden ingresar de dos maneras:

### 9.1.1 Acceder directamente a la página

<https://mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co/>



Imagen 1: Ingreso directo a la Mesa de Ayuda

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	



O acceder a la página de la Red de Datos UDNET y dar clic en el banner o en el enlace correspondientes: <http://udnet.udistrital.edu.co>



Imagen 2: Ingreso a la Mesa de Ayuda, a través de la página web de la Red de Datos UDNET

**9.1.2** Luego, dar clic en el botón “Ingreso”.

**9.1.3** Aparece una pantalla donde se debe escribir el usuario de cuenta de correo electrónico institucional, ya sea del dominio @udistrital.edu.co o @correo.udistrital.edu.co

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET	Código:	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	



Inicio sesión con Google

Inicio sesión

Ir a [udistrital.edu.co](http://udistrital.edu.co)

Correo electrónico o teléfono

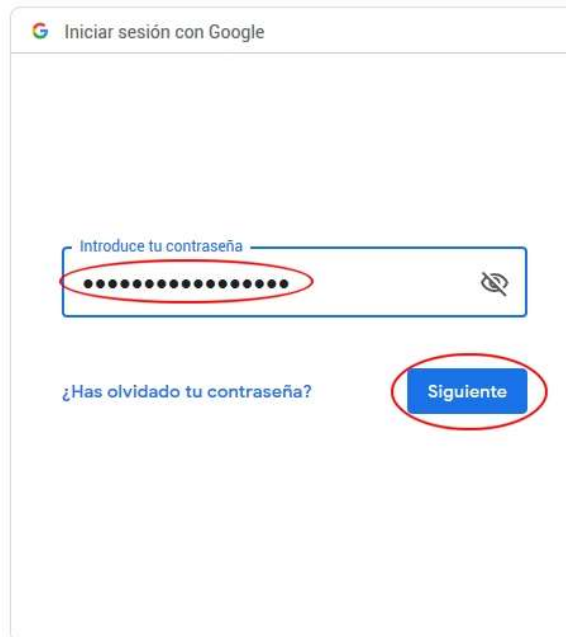
usuario@udistrital.edu.co

[¿Has olvidado tu correo electrónico?](#)

[Crear cuenta](#) [Siguiente](#)

Imagen 3: Ingreso con el correo electrónico institucional de la Universidad

#### 9.1.4 Ingresar la clave del correo electrónico institucional:





Inicio sesión con Google

Introduce tu contraseña

••••••••••••••••

[¿Has olvidado tu contraseña?](#) [Siguiente](#)

Imagen 4: Ingreso con la contraseña del correo electrónico institucional de la Universidad

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	



**9.1.5** El usuario puede dar clic en uno de los siguientes enlaces:



Imagen 5: Enlaces para ingresar a la página de “Solicitud de Servicios” de la Mesa de Ayuda

**9.1.6** Aparece una pantalla con el formulario de solicitud de servicio, para que sea diligenciado:



 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

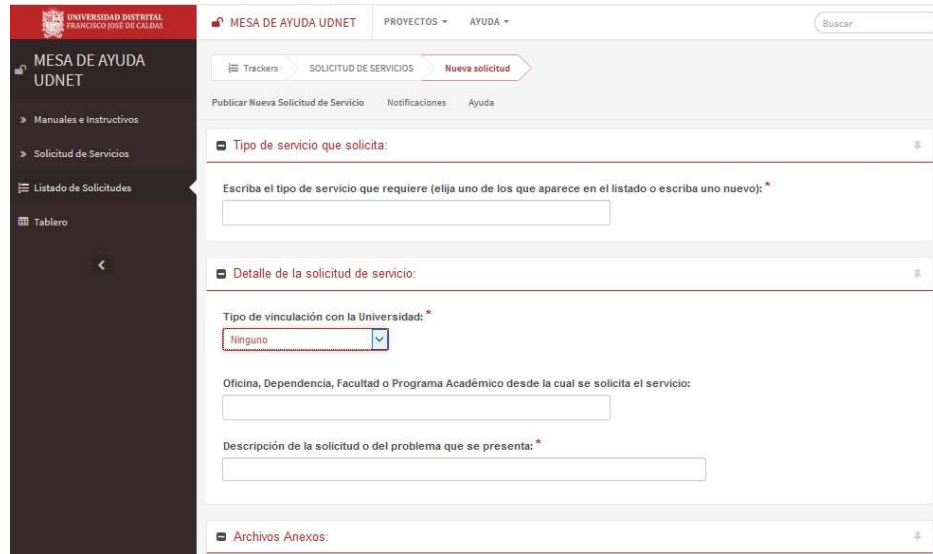


Imagen 6: Formulario de Solicitud de Servicios de la Mesa de Ayuda

**9.1.7** La casilla “¿Como usuario está satisfecho?” debe ser diligenciada solamente cuando el usuario reciba la solución final a su requerimiento:

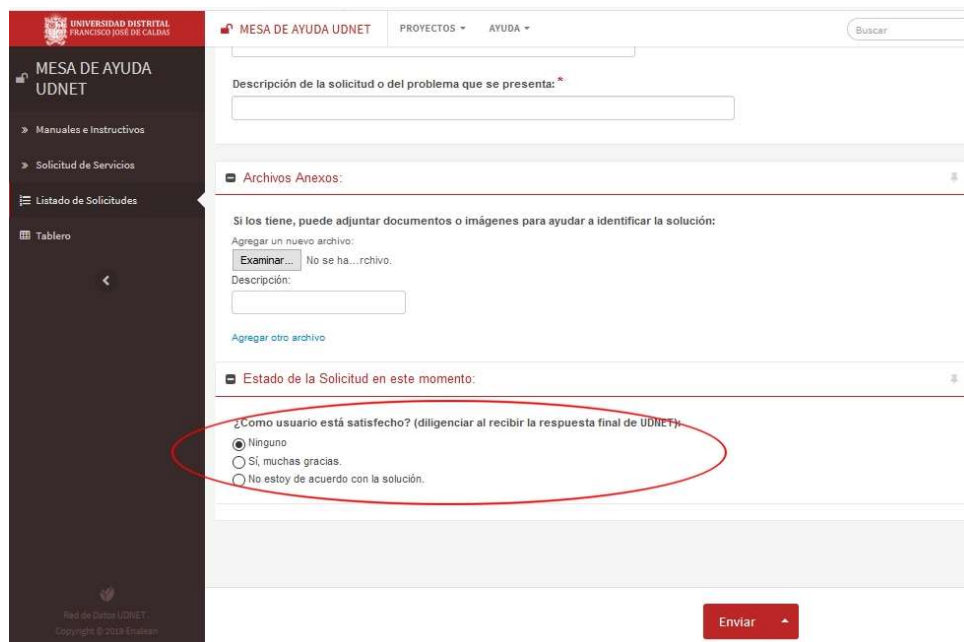




Imagen 7: Opción de satisfacción del usuario, al finalizar el proceso del servicio prestado por la Red de Datos UDNET



 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

**9.1.8** El usuario que solicita el servicio, recibe las notificaciones del avance de su solicitud, tanto a través de la herramienta de la Mesa de Ayuda, como vía correo electrónico y puede revisar las solicitudes que ha realizado, dando clic en el enlace “Listado de Solicitudes”:



Imagen 8: Ingreso al listado histórico de solicitudes que ha realizado el usuario

**9.1.9** El usuario debe tener en cuenta que si se le requiere información adicional, debe ingresar nuevamente con su correo institucional a la Mesa de Ayuda y diligenciar los datos en la solicitud que ha realizado.

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO: MESA DE AYUDA DE LA RED DE DATOS UDNET</b>	Código:	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 1.6	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha: Diciembre de 2020 Páginas: 11	

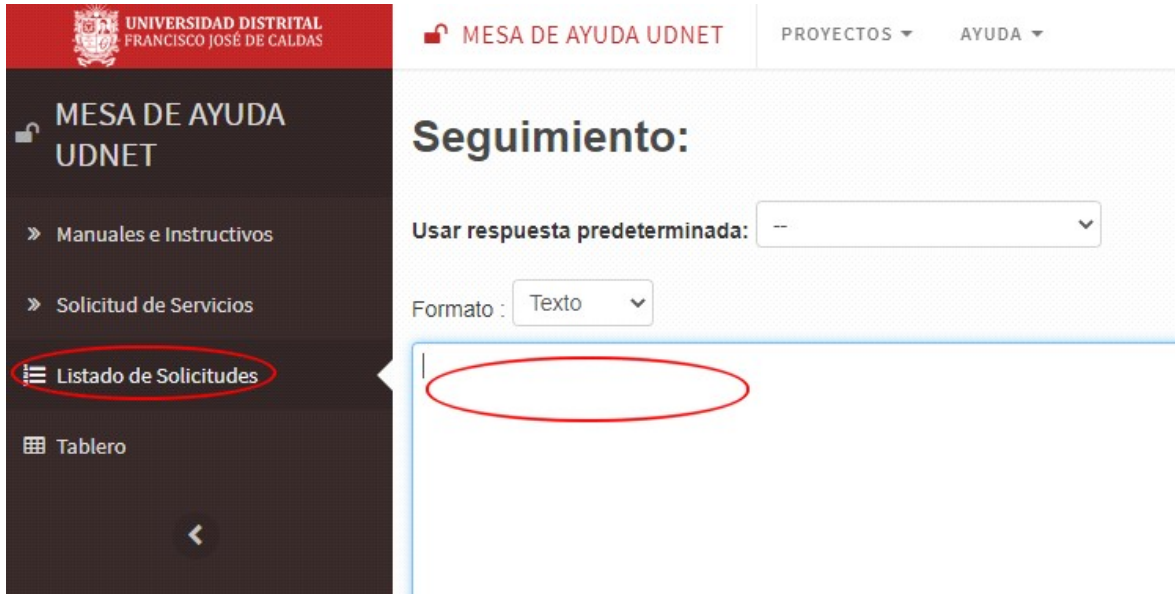


Imagen 9: Ingreso de información adicional para retroalimentación del servicio

**9.1.10** Para solicitar asesoría y soporte sobre el uso de la Mesa de Ayuda de la Red de Datos, o si tiene algún problema con su ingreso, puede escribir al correo electrónico [mesadeayudaudnet@udistrital.edu.co](mailto:mesadeayudaudnet@udistrital.edu.co) desde su correo institucional de la Universidad.

**Red de Datos UDNET**  
**Universidad Distrital Francisco José de Caldas**  
[mesadeayudaudnet@udistrital.edu.co](mailto:mesadeayudaudnet@udistrital.edu.co)