 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	A1.P2.GTI	14/10/2020
	ANEXO – ORIENTACIONES ANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID 19 PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 1	Página 1 de 4

1. OBJETIVO:

Realizar de manera transitoria ajustes a las políticas de operación descritas en el P2.GTI Procedimiento Gestión de solicitudes de tecnología, dada la contingencia que se ha generado en el ICBF por causa del COVID-19.

2. ALCANCE:

Este documento aplica a nivel nacional y regional.


3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Se adiciona transitoriamente la siguiente política de operación al P2.GTI Procedimiento Gestión de solicitudes de tecnología.

3.17 Protocolo para la atención de los usuarios del ICBF durante la contingencia por el COVID -19:

Las solicitudes que se reciban mediante correo electrónico y que no cuenten con la totalidad de la información requerida para su atención, se gestionarán teniendo en cuenta las siguientes orientaciones:

- **Gestión de correos relacionados con las categorías de trabajo en casa y que no tiene información del usuario:**
 - a. La mesa de servicio recibe el caso por correo electrónico.
 - b. El Analista del operador de Mesa de Servicio revisa el correo para identificar el tipo de solicitud del usuario, y si al verificar la firma y el directorio activo con la información del usuario están todos los datos, debe escalar el caso según corresponda.
 - c. En caso de que no se encuentre la información para contactar al usuario, y la solicitud esté relacionada con los servicios: VPN, Escritorio Remoto, Office 365 y TEAMS, deberá dar respuesta haciendo uso de la plantilla de correo **#Trabajoencasa (plantilla 1)**, adjuntando el documento “Instructivo de acceso y uso de servicios Tecnológicos del ICBF en modalidad #TrabajoEnCasa_V2” para que el usuario siga cada uno de los pasos del instructivo.
 - d. Los casos que sean atendidos con el envío de la plantilla de correo **#Trabajoencasa**, se deben crear como: *requerimiento informativo*, el cual debe ser documentado con detalle, adjuntando evidencia del envío del correo, y posteriormente cerrarlo.
 - e. En caso de que el usuario nuevamente contacte a la mesa de servicio por cualquiera de los canales (correo o teléfono) se procederá a crear un nuevo caso y se escalará según corresponda.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	A1.P2.GTI	14/10/2020
	ANEXO – ORIENTACIONES ANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID 19 PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 1	Página 2 de 4

Plantilla 1 - #Trabajoencasa

Estimado(a) usuario,

MIS le informa, que de acuerdo con su solicitud recibida por correo electrónico, nos permitimos enviarle el “INSTRUCTIVO DE ACCESO Y USO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL ICBF EN MODALIDAD #TRABAJOENCASA”, el cual contiene las instrucciones y el paso a paso para poder acceder a las diferentes herramientas tecnológicas del ICBF.

Esto con el propósito de brindar una atención oportuna y durante el tiempo de la contingencia por el COVID -19.

En caso de no lograr acceder a alguno de las herramientas tecnológicas, por favor envíe al correo mis@icbf.gov.co los siguientes datos para poder contactarlo para realizar un diagnóstico y/o solución en línea:

1. Nombre del usuario
2. Cargo
3. Sede - Regional y/ centro zonal
4. Dependencia o Área
5. Número de contacto (Celular, Fijo)
6. Numero de extensión en caso de encontrarse en las instalaciones de ICBF.

En caso de que no desee suministrar sus datos de contacto telefónico, lo invitamos a utilizar nuestras líneas de atención.

Ext. 8080 (desde las instalaciones de ICBF)
Línea directa Bogotá: 4322541
Línea gratuita Nacional 018000423732

Cordialmente,


MIS, Mesa informática de Soluciones
mis@icbf.gov.co

- **Gestión de correos solicitudes recibidas por correo (nivel1, nivel2, nivel3).**

1. La mesa de servicio recibe el caso por correo electrónico.
2. El Analista del operador de mesa de servicio revisa el correo para identificar el tipo de solicitud del usuario, **si** al verificar la firma y el directorio activo con la información del usuario están todos los datos, debe escalar el caso de acuerdo como corresponda.
3. En caso de que no se encuentre la información para contactar al usuario por favor usar la plantilla de correo **# Casos solicitud recibida por correo (nivel 1 nivel 2 y nivel 3)**

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	A1.P2.GTI	14/10/2020
	ANEXO – ORIENTACIONES ANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID 19 PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 1	Página 3 de 4

(**plantilla 2**), en la cual se solicita la información básica de contacto para poder atender y dar solución al caso.

4. El caso se documenta con el correo enviado, en espera de la respuesta del usuario.
5. Si después de dos (2) días de enviado el correo al usuario no se recibe respuesta, se procederá a documentar el caso con el siguiente script “Usuario - No envió información de contacto”.
6. Después de documentarlo se procede a colocar en estado Solucionado.

Plantilla 2 - # Casos solicitud recibida por correo (nivel 1 nivel 2 y nivel 3)

Estimado(a) usuario,

MIS le informa que con el propósito de brindar una atención oportuna a su solicitud recibida por correo electrónico y durante el tiempo de la contingencia por el COVID-19, es necesario que envíe al correo mis@icbf.gov.co los siguientes datos para poder contactarlo(a), y así poder realizar un diagnóstico y/o solución en línea:

1. Nombre del usuario
2. Cargo
3. Sede - Regional y/ Centro zonal
4. Dependencia o Área
5. Número de contacto (Celular, Fijo)
6. Número de extensión en caso de encontrarse en las instalaciones de ICBF

En caso de que no desee suministrar sus datos de contacto telefónico, lo invitamos a utilizar nuestras líneas de atención.

Ext. 8080 (desde las instalaciones de ICBF)
Línea directa Bogotá: 4322541
Línea gratuita Nacional 018000423732

Cordialmente,

MIS, Mesa informática de Soluciones
mis@icbf.gov.co


Script “Usuario - No envió información de contacto”

Estimado(a) usuario,

MIS le informa que se estuvo buscando la forma de contactarlo por correo para poder atender su solicitud, y al no recibir respuesta se procederá a documentar el caso para cierre.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	A1.P2.GTI	14/10/2020
	ANEXO – ORIENTACIONES ANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID 19 PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 1	Página 4 de 4

Le recordamos nuestros canales de atención:

Ext. 8080 (desde las instalaciones de ICBF)
Línea directa Bogotá: 4322541
Línea gratuita Nacional: 018000423732
Email: mis@icbf.gov.co
Autoservicio 7*24: <https://mis.icbf.gov.co/helppeople/autoservicio/>

4. DEFINICIONES:

No aplica.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto 457 de 22 de Marzo de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.