



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Modelo Gestión de Campus Virtual

Gestión y configuración del Sistema de Soporte Integrado - SISI

Capacitación 4

Octubre 11 -2019

Omar Rodriguez



DNP Departamento
Nacional
de Planeación





BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Plan de Capacitación

Sesión	Fecha	Nombre	Dur.	
<input checked="" type="checkbox"/>	1	oct-02	Contextualización del proyecto y estructura de la solución	1,5 h
<input checked="" type="checkbox"/>	2	oct-04	Carga de contenido y gestión de perfiles	1,5 h
<input checked="" type="checkbox"/>	3	oct-09	Gestión de usuarios e integraciones	1,5 h
<input checked="" type="checkbox"/>	4	oct-11	Gestión y configuración SISI	1,5 h
<input type="checkbox"/>	5	oct-16	Revisión protocolo de seguridad, migración y dudas	1,5 h

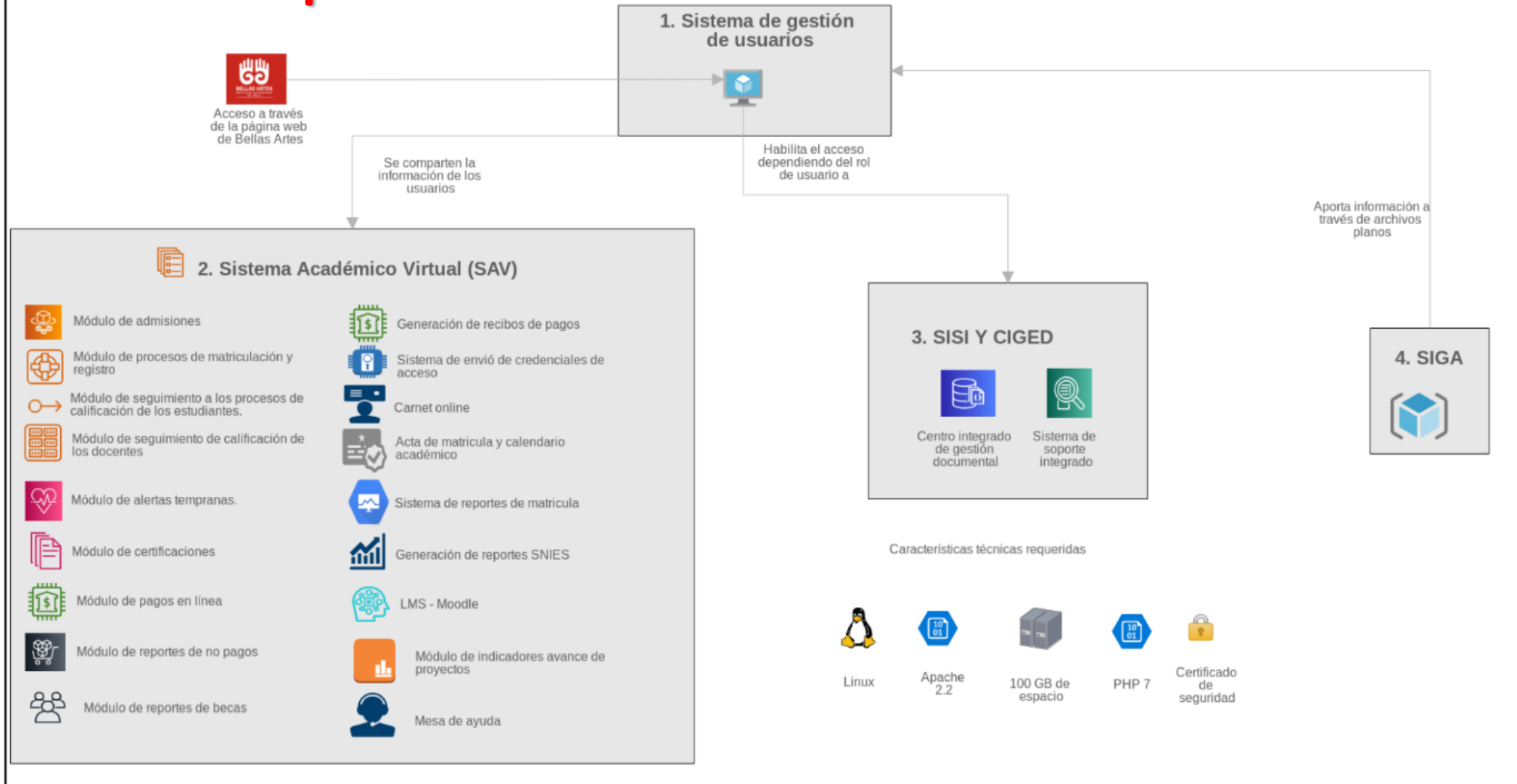


DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Contexto - Arquitectura

Módulo de Gestión de Campus Virtual (MGCV)



Contexto - Arquitectura

Modelo de Gestión de Campus Virtual (MGCV)

SISI

Sistema de Soporte Integrado

CIGED

Centro Integrado de
Gestión Documental

Sistema de Gestión de Usuarios

SIGA

Archivos
Planos 

SAV

Sistema Académico Virtual

WS
(xml-rpc)



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Contexto - MGCV

Dimensiones

- Pedagógica
- Investigativa
- Gerencial y administrativa
- Técnica y tecnológica
- Seguimiento de procesos

- Creación de cursos
- Generación de Certificados
- Inscripción Virtual y matrícula
- Seguimiento a Solicitudes
- Calidad en Cursos
- Gestión documental
- Divulgación Investigativa
- Administrativos y gerenciales***

Procesos

- Integrado de gestión Académica (SIGA)
- Académico Virtual (SAV)
- De Gestión Documental (CIGED)
- De soporte Integrado (SISI)
- De Gestión de Usuarios (SIGU)

Sistemas



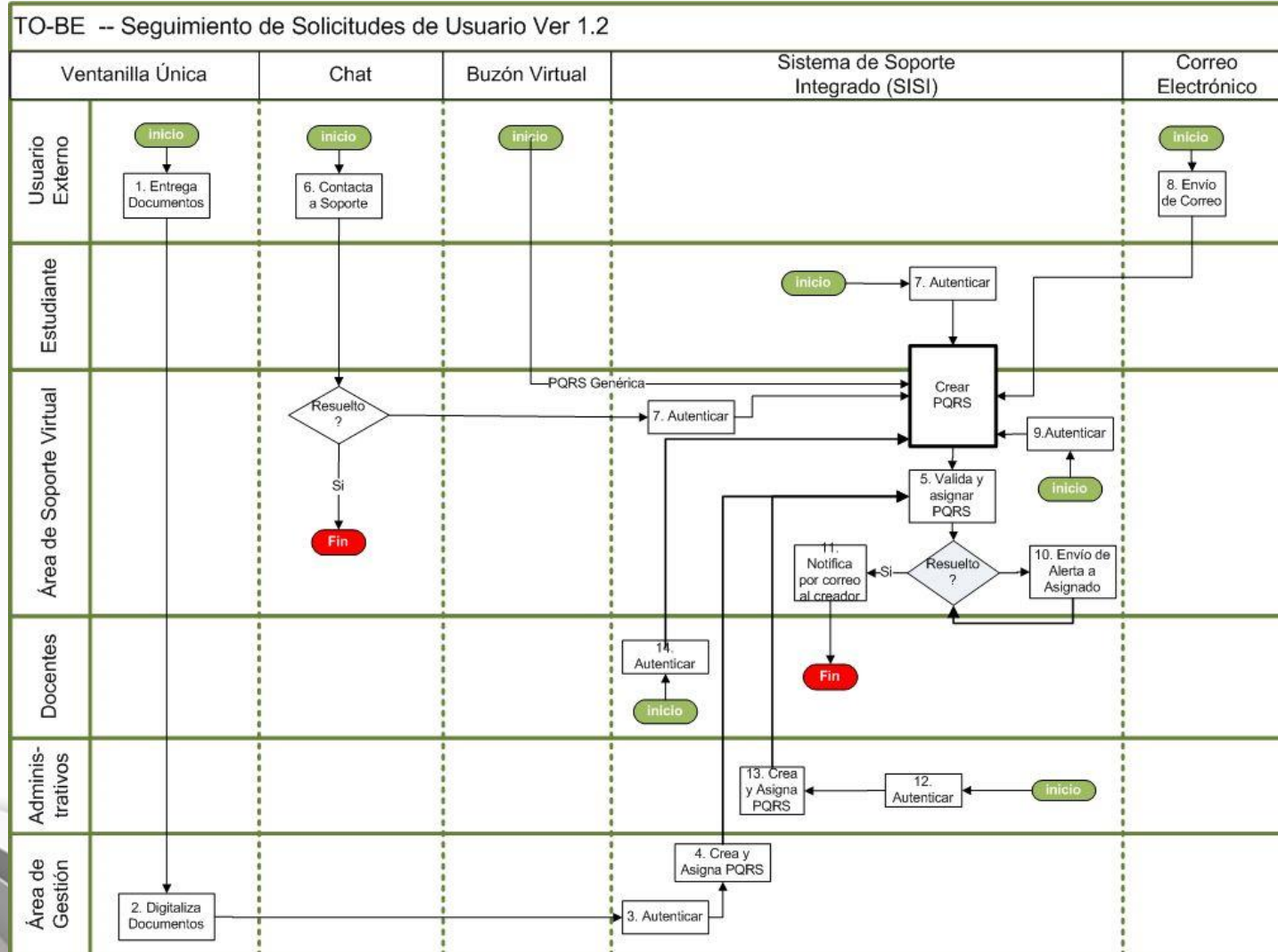
DNP Departamento
Nacional
de Planeación





BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Procesos – SISI





BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Uso público de SISI

El Sistema Integrado de Soporte permite:

1. Crear PQRS genéricas y a nombre propio
2. Envío de correo electrónico en la creación
3. Envío de correo electrónico en cada actualización
4. Consultar el historial de cada PQRS
5. Adjuntar archivos
6. Tipificar la PQRS (clasificar, cambiar estados, reasignar, etc.)
7. Buscar y filtrar lista de PQRS.



DNP Departamento
Nacional
de Planeación





Uso público de SISI

El acceso al Sistema Integrado de Soporte se realiza a través de enlaces en Banners u opciones de menú:

The screenshot displays the SISI (Sistema Integrado de Soporte) interface. On the left, a dark sidebar contains navigation options: Inicio, SISI, Mis Solicitudes, Gestión Documental, Actas, Informes, Documentos en físico, Vídeos, Campus Virtual, Mis cursos, Mis Certificados, Mis Calificaciones, Mi perfil, and Cerrar sesión. The main content area features a search bar for PQRS ID, Códigos, Names, or emails, and filters for creation date, department, priority, and request type. Below the filters is a table of support requests.

ID	F.Creación	Asunto
59	2019-10-15 03:41:30	creación de usuario para soporte - r
56	2019-10-11 20:39:11	Solicitud de matricula en curso - fo
55	2019-10-11 20:29:38	Reclamo por no matriculación X2-f

The central part of the interface shows the 'SISTEMA INTEGRADO DE SOPORTE' header and a detailed table of requests with columns for ID, F.Creación, Asunto, F.Actualización, and Dependencia.

ID	F.Creación	Asunto	F.Actualización	Dependencia
59	2019-10-15 03:41:30	creación de usuario para soporte - rafael	0000-00-00 00:00:00	Plataforma
56	2019-10-11 20:39:11	Solicitud de matricula en curso - form 1	0000-00-00 00:00:00	
55	2019-10-11 20:29:38	Reclamo por no matriculación X2-form 1	0000-00-00 00:00:00	
54	2019-10-11 20:18:35	Reclamo por no matriculación -form 1	2019-10-15 17:01:20	Registro y Control
53	2019-10-11 20:08:49	pregunta sobre trabajo - form 3	2019-10-11 20:14:18	Decanatura de Teatro
50	2019-10-11 18:53:55	Problemas con generación de certificado - form1	2019-10-11 18:57:28	Registro y Control
47	2019-10-11 18:32:12	asunto de prueba	0000-00-00 00:00:00	Plataforma

On the right, a 'Gestionar PQRS' panel shows details for a specific request: 'Reclamo por no matriculación -form 1 (#54)' created on 2019-10-11 20:18:35. The description is 'prueba de como se ha crear una solicitud tipo 1'. The user is 'Francia' (registroacademico@bellasartes.edu.co) with priority 'Alta' and category 'Problema ingreso a plataforma'. The status is 'Asignado'.

Below the details, there are tabs for 'Agregar Comentario' and 'Historia de la PQRS'. A comment from 'Francia' on 2019-10-15 17:01:20 states: 'Esta solicitud esta pendiente.' The status is 'Asignado'.



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Administrador de SISI

El Sistema Integrado de Soporte está compuesto por:

1. La gestión de: Departamentos o áreas, Prioridades, Tipos de solicitud, Estados de las PQRS, Categorías y Canales de Soporte.
2. Configuración de plantillas de correo Electrónico de notificación
3. Dashboard o Panel de control del estado global de la PQRS
4. Configuración de Permisos
5. Configuración general del componente



DNP Departamento
Nacional
de Planeación





Administrador de SISI

Sistema - Usuarios - Menús - Contenido - Componentes - Extensiones

Plantilla de Correo

Actualización de Joomla!
AcyMailing
Anuncios

Test

Departamentos
Prioridades
Tipos
Estados
Categorías
Canales
Panel de Control
Plantilla de Correo

Datos de prueba

Nombre del destinatario * Destinatario

email de prueba * destinatario@email.com

Asunto de la PQRS * Asunto

Contenido de prueba

Escriba un contenido de prueba aquí

Para modificar la plantilla haga clic en el botón "opciones"

Sisi Configuration

Guardar Guardar y cerrar Cancelar

SISTEMA
Configuración global

COMPONENTE
Actualización de Joomla!
AcyMailing
Anuncios
Artículos
Buscar
Búsqueda inteligente
Caché
Contactos
Desbloqueo
Dropfiles
Etiquetas
Idiomas
Importar usuarios al sistema
Instalador
Mensajería
Mensajes de posinstalación
Menús
Multimedia
Módulos
Plantillas
Plugins
Privacidad
Quix
Redirecciones
Registro de acciones de usuario
Sistema de

Sistema de Soporte Integrado Plantillas de correo Permisos Componente

Grupo predeterminado de soporte -- Soporte Virtual

Configuración para carga de archivos adjuntos

Repositorio adjuntos media/sisi

Extensiones permitidas csv,doc,docx,jpg,jpeg,pdf,png,ppt,py

Tamaño máximo del archivo adjunto 10

Configuración de campos predeterminados

Estados finales Cerrado

Agente predeterminado* Rafael

Estado predeterminado* Nuevo

Canal predeterminado Sisi

Área predeterminada -Seleccione-

Prioridad predeterminada -Seleccione-

Tipo de solicitud predet. -Seleccione-

Panel de Control

Seleccionar de búsqueda Limpiar

Seleccionar Departamento Seleccionar Prioridad Seleccionar Tipo Seleccionar Canal Seleccionar Estado Seleccionar Categoría

Estados de las solicitudes

Cerrado	64.3%
Pendiente	10%
Asignado	6.8%
En revisión	18.9%
Nuevo	0%

Prioridades de las solicitudes

Alta	12
Medio	20
Bajo	8
Urgente	2

Agentes que atienden las solicitudes

Ing Rafael Robles	26.2%
Claudia	16.7%
Carolina Martínez	20.2%
Francía	10.7%
Rafael	14.3%





BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Taller

Parte Pública

1. Creación manual un usuario de soporte
2. Crear un usuario de registro y control
3. Crear PQRS + archivo listado adjunto
4. Matriculación en curso (Manual en SAV)
5. Autenticación como estudiante (Ver PQRS propias)
6. Reasignar PQRS

Parte Administración

7. Ingresar a configuración de tablas básicas
8. Ingresar a panel de control (DashBoard)
9. Modificación de plantillas de correo
10. Cambio de parámetros de configuración



SISTEMA INTEGRADO DE SOPORTE

Buscar por PQRS ID, Código, Nombre o email Herramientas de búsqueda Limpiar

F.Creación desde F.Creación hasta F.Actualización desde F.Actualización hasta

- Departament - - Prioridad - - Tipo de solicti - - Canal - - Estado - - Categoría - - Agente: Asign

[Nueva PQRS](#)

ID	F.Creación	Asunto	F.Actualización	Dependencia	Responsable	Prioridad	Tipo	Canal	Categoría	Estado
59	2019-10-15 03:41:30	creación de usuario para soporte - rafael	0000-00-00 00:00:00	Plataforma	Francia	Alta	Queja	Sisi	Problema de pago	Asignado
56	2019-10-11 20:39:11	Solicitud de matricula en curso - form 1	0000-00-00 00:00:00		Francia			Sisi		Nuevo
55	2019-10-11 20:29:38	Reclamo por no matriculación X2-form 1	0000-00-00 00:00:00		Francia			Sisi		Nuevo
54	2019-10-11 20:18:35	Reclamo por no matriculación -form 1	2019-10-15 17:01:20	Registro y Control	Francia	Alta	Sugerencia	Sisi	Problema ingreso a plataforma	Asignado
53	2019-10-11 20:08:49	pregunta sobre trabajo - form 3	2019-10-11 20:14:18	Decanatura de Teatro	Francia	Baja	Pregunta	Ventanilla	Creación de Curso Virtual	En revisión
50	2019-10-11 18:53:55	Problemas con generación de certificado - form 1	2019-10-11 18:57:28	Registro y Control	Francia	Media	Petición	Sisi	Problema de pago	Asignado
47	2019-10-11 18:32:12	asunto de prueba	0000-00-00 00:00:00	Plataforma	Francia	Alta	Queja	Chat	Problema de pago	Asignado

Cantidad a mostrar



DNP

Sistema General de Regalías

Universidad Nacional
Abierta y a Distancia



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Recomendaciones

1. Tener una ambiente de pruebas paralelo al de producción.
2. Realizar cambios en horas no pico.
3. No eliminar usuarios
4. Generar copias de seguridad periódicos.
5. Hacerlo con cariño.



DNP Departamento
Nacional
de Planeación





BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

Gracias!!



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

