	COMUNICADO SED	Código	G01.01.F01
		Página	1 de 1
		Versión	1.0
		Vigencia	2012

PARA: Funcionarios Secretaria de Educación
DE: Oficina de Sistemas

ASUNTO: Problemas Conectividad 4 y 5 de noviembre de 2014

Me permito informar que durante el día 4 de noviembre de 2014, presento fallas el canal de datos de internet suministrado por el Ministerio de Educación Nacional u operado con la Empresa Une, se hizo la comunicación con la Mesa de Ayuda del MEN, a las 8 y 20 a.m. y empiezan la revisión del canal e informan que se escala a nivel 2 y 3, del cual se genera el numero de Ticket 8257577.

En el transcurso del día se comunican ingenieros de la Mesa de Ayuda y se hace la respectiva revisión del canal en este caso la entrada de la fibra óptica y Router, se cambia Ips, monitorean canal desde Bogotá sin encontrar solución.

Anexo seguimiento Mesa de Ayuda Men.

04/11/2014 09:44 AM

Se comunica el señor OMAR MUÑOZ de la secretaria departamental de pasto nariño indicando que no tiene conexión a internet canal caído con el proveedor UNE. Indica que el es el administrador a cargo de la red, informa que son 140 equipos de computo sin conexión a internet, Nos indica que el día de hoy esta con este inconveniente. Informa que realizo los decartes de fluido eléctrico, realizo ping pero no ahí tráfico indica. Se registra nombre y telefono del administrador de la red. NOMBRE DE SECRETARIA: secretaria de nariño departemantelal FECHA ATENCION : 04-11-2014 NOMBRE USUARIO QUE REPORTA Y TEL: OMAR MUÑOZ / 3128708118 DIRECCION SED: carr 42 b N 18a -85 DESCRIPCION FALLA: Sin conexión a internet. canal caído DESCARTE FALLA ELECTRICA: SI REINICIO DE EQUIPOS: SI CONEXIONES PREDETERMINADAS- WAN, LAN CORRECTAS: Si PRUEBAS EJECUTADAS CON EL CANAL CAIDO 1: valida que la secretaria esté conectada con une. Usuario indica con proveedor une. 2: validar conexiones físicas y fluido eléctrico (valida la configuración de proxy y firewall) Usuario indica haber validado estas configuraciones y sigue sin conexión a internet 3: validar estado del Reuter (apagado intermitente etc) Usuario indica bombillos intermitentes ucid: 00001063961415110959

04/11/2014 11:47 AM
 Se comunica la señora Mónica Meneses quien solicita avances al caso, se valida con Ing acargo Jamer Matute quien realiza las respectivas validación de conectividad a nivel de red, se le indica al usuario que se validara posible falla en última milla. UCID: 1047351415117140

04/11/2014 02:23 PM
 UCID: 00001065211415128749 Usuario solicita avances del caso y pronta solución. s le explica que eta en proceso de validación

04/11/2014 02:33 PM
 00001107451415129024 Se contacta a la línea la usuaria Mónica, solicitando información del caso: 8257577. Ya que están perjudicados por la caída del servicio. Se le indica a la usuaria que el caso se encuentra escalado a las personas encargadas, que se informara nuevamente al proveedor para la respectiva solución.

04/11/2014 05:55 PM
 Se recibe correo ----- Mensaje original ----- Asunto: Ticket 8257577 Fecha: 2014-11-04 17:43 Remitente: MONICA LUCIA MENESES BOLANOS Destinatario: "mesadeayudaune@tecnologia.mineduacion.gov.co" Cc: "mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co" , "omunoz@sednarino.gov.co" Señores MESA DE AYUDA Ciudad ASUNTO: Ticket 8257577 Cordial saludo: Por medio del presente, solicitamos la revisión del canal de datos de la Secretaria de Educacion De Nariño, debido a que el día de hoy 4 de noviembre de 2014, a partir de las 8:20 A.M. NO presenta servicio de internet, se registro la incidencia a la mesa de ayuda reportando el caso 8257577, en el transcurso de la mañana nos informan que el caso fue escalado y no se ha tenido respuesta favorable hasta las 5.p.m. , pese a que se ha insistido con llamadas telefónicas al 018000510258, se realizaron pruebas con un equipo instalado directamente al router por instrucciones de la mesa de ayuda y la respuesta es la misma. Agradezco se tenga en cuenta esta petición debida que se ha generado inconformismo por parte de los funcionarios que necesitan de esta herramienta para el desempeño diario de sus funciones atrasando el trabajo y dificultades en el sistema de atención al ciudadano SAC con requerimientos que se vencen el día de hoy para el trámite de finalización. Por lo tanto solicitamos URGENTE la solución de manera inmediata al canal de la Sed Nariño. Por la atención al presente. Atentamente, MONICA MENESES B. Profesional Universitario SED

04/11/2014 06:15 PM
 UCID: 1058651415142230 Se comunica la usuaria Monica preocupada porque no le han resuelto el tema de la CONECTIVIDAD del canal de datos el día de hoy solicita con urgencia sea tratado el tema ya que no tiene un canal de respaldo y la SED necesita funcionamiento prontamente, Solicitamos avances del caso para información a la usuaria algún tiempo determinado o información para la usuaria Gracias.


05/11/2014 08:32 AM
 Buenos días Ingeniero, cordialmente solicitamos avances correspondientes a es TICKET 8257577 , ya que el usuario se comunica el día de hoy solicitando solución de carácter urgente, debido a que no se ha restablecido la conectividad afectando los servicios de la SE. UCID: 00001127791415193675

05/11/2014 08:39 AM
 Se comunica la señora Monica Meneses solicitando avances al TK, se realiza validación con la persona a cargo se le indica esperar llamada por parte de una para validacion de la falla. UCID: 00001100471415193435

05/11/2014 09:35 AM
 Se comunica la señora Mónica quien solicita comunicación directamente con el MEN debido a que no se le ha brindado pronta solución a su requerimiento, se le indica al personal a cargo la situación quien establece comunicación con el usuario directamente al número de contacto. UCID: 1132771415197100 UCID: 1132771415197100

05/11/2014 09:54 AM
 Se recibe correo: URGENTE RESTABLECIMIENTO CANAL TICKET 8257577 Remitente [1]MONICA LUCIA MENESES BOLANOS[2] Destinatario [3]mesadeayudaune@tecnologia.mineduacion.gov.co[4] Cc [5]mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co[6], [7]omunoz@sednarino.gov.co[8], [9]jazambrano@sednarino.gov.co[10] Fecha Hoy 09:53 Prioridad Altísimo Cordial saludo: Por medio del presente, solicitamos la revisión del canal de datos de la Secretaria de Educacion de Nariño, debido a que el día de ayer 4 de noviembre de 2014, a partir de las 8:20 A.M. NO presenta servicio de internet, se registro la incidencia a la mesa de ayuda reportando el caso 8257577, en el transcurso de la mañana nos informan que el caso fue escalado y no se ha tenido respuesta favorable hasta las 5.p.m. , pese a que se ha insistido con llamadas telefónicas al 018000510258, se realizaron pruebas con un equipo instalado directamente al router por instrucciones de la mesa de ayuda y la respuesta es la misma. Adicional a esto se debe tener en cuenta que el problema persiste desde que se instalo el servicio con el operador de UNE, demostrado anteriormente con algunas pruebas de velocidad que fueron realizadas en su momento, a las diferentes paginas misionales donde estos casos fueron enviado con los respectivo soportes mediante el siguiente ticket 8254510 a la mesa de ayuda, en el que se evidencia lentitud en el canal y las pruebas de velocidad no superan lo esperado, por lo sustentado anteriormente la Secretaria de Educación Departamental de Nariño a presentado muchos inconvenientes en el Área de Cobertura (Sistema SIMAT) donde diariamente tiene que descargar el archivo DETALLE DE ALUMNOS, debido a este problema los funcionarios de la Oficina han tenido que recurrir a descargarlo fuera de la oficina (cafenet – Internet particulares) para poder dar cumplimiento a sus funciones Otro inconveniente particular por parte de la oficina de Talento Humano con el sistema de Información HUMANO, donde diariamente se

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.
Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

	COMUNICADO SED	Código	G01.01.F01
		Página	1 de 1
		Versión	1.0
		Vigencia	2012

debe ingresar novedades al sistema como el reporte de certificados que diariamente se expiden entre 30 y 40 diarias, de acuerdo a la ineficiencia del canal lamentamos comunicarle que hay trabajo represado perjudicando las labores diarias. El Sistema de atención al ciudadano SAC radica diariamente 150 requerimientos y todos los días se deben asignar a los funcionarios responsables del proceso y a su vez finalizar dichos requerimientos lo que ha perjudicado enormemente este proceso, evidenciado el retraso en el proceso, por la lentitud del nuevo canal de datos que se nos ha asignado a la Secretaría de Educación. Es de suma importancia el servicio de internet debido a que el área financiera debe hacer los pagos de seguridad social y parafiscales el día DE HOY, de no pagarse este día incurrir en el pago de intereses moratorios, adjunto correo del Jefe Financiero de la SED. Agradezco se tenga en cuenta esta petición debida que se ha generado inconformismo por parte de los funcionarios que necesitan de esta herramienta de trabajo para el desempeño diario de sus funciones atrasando enormemente la entrega oportuna de los mismos. Por lo tanto solicitamos URGENTE la solución de manera inmediata al canal de la Sed Nariño para el normal desempeño de las funciones. Por la atención al presente. Atentamente, MONICA MENESES B. Profesional Universitario SED [1] mailto:monicameneses@narino.gov.co [2] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90619&_mbox=INBOX#add [3] mailto:mesadeayudaune@tecnologia.mineduacion.gov.co [4] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90619&_mbox=INBOX#add [5] mailto:mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co [6] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90619&_mbox=INBOX#add [7] mailto:omunoz@sednarino.gov.co [8] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90619&_mbox=INBOX#add [9] mailto:azambrano@sednarino.gov.co [10] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90619&_mbox=INBOX#add

05/11/2014 10:17 AM
[MESA DE AYUDA] RV: URGENTE RESTABLECIMIENTO CANAL TICKET 8257577 Remitente [1]MONICA LUCIA MENESES BOLANOS[2] Destinatario [3]mesadeayudaune@tecnologia.mineduacion.gov.co[4], [5]mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co[6] Cc [7]MILTON MAURICIO ROSERO INSUASTY[8], [9]MAURICIO ROSERO INSUASTI[10], [11]vicentemenza@hotmail.com[12] Fecha Hoy 10:04 Prioridad Altísimo BUENOS DIAS SEÑORES MESA DE AYUDA: INSISTIMOS LA URGENCIA DE LA REVISION TECNICA POR PARTE DEL MINISTERIO DE EDUCACION - (OPERADOR UNE) REALIZADAS LAS PRUEBAS EL PROBLEMA PERSISTE ADJUNTO PANTALLA REQUERIDA POR PARTE DEL AREA FINANCIERA HOY SE DEBE PAGAR SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES URGENTE. PESE A LAS REQUERIMIENTOS Y CANTIDAD DE LLAMADAS REALIZADAS DESDE EL DIA DE AYER NO HAY SOLUCION AL TICKET REGISTRADO. ATTE, MONICA MENESES B. [1] mailto:monicameneses@narino.gov.co [2] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90629&_mbox=INBOX#add [3] mailto:mesadeayudaune@tecnologia.mineduacion.gov.co [4] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90629&_mbox=INBOX#add [5] mailto:mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co [6] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90629&_mbox=INBOX#add [7] mailto:mauriciorosero@narino.gov.co [8] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90629&_mbox=INBOX#add [9] mailto:mauricio732013@gmail.com [10] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90629&_mbox=INBOX#add [11] mailto:vicentemenza@hotmail.com [12] http://correo.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/webmail/?_task=mail&_action=show&_uid=90629&_mbox=INBOX#add

05/11/2014 11:32 AM
*Se establece comunicación con el señor OMAR MUÑOZ de la secretaria de NARIÑO, confirmándole la visita para el día de hoy a las 2 pm 00001151691415204938

El 5 de noviembre de 2014, se comunica la Mesa de Ayuda, se hace revisiones en la mañana sin encontrar error del canal, posteriormente envían técnico de Une a las 2:00 p.m. y restauran servicio a las 5:00 p.m.

San Juan de Pasto, 6 de noviembre de 2014

MONICA MENESES
Prof. Univ Sistemas

Elaboró: Omar Muñoz
Sistemas

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.
Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.