

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 1 de 18

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
01	16/05/2018	Emisión Inicial
02	31/10/2022	Actualización de plataforma de mesa de ayuda

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Avaló:
26/10/2021	31/10/2022	31/10/2022	31/10/2022
Ing. Oscar Alberto Vargas Contratista - Administrador mesa de servicios TI	Ing. Edgar Cipagauta Pedraza Profesional Especializado OAP-TI Aurora Camila Crespo Murillo Contratista - Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	John Alexander Luna Blanco Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información (E)	John Alexander Luna Blanco Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información (E)

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 2 de 18

Tabla de contenido

1.	Introducción	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance	3
4.	Responsables	4
5.	Definiciones	4
6.	Condiciones generales.....	5
7.	Desarrollo documento	5
8.	Creación de la solicitud por parte del USUARIO.....	5
9.	Gestión y atención de la solicitud por parte del ADMINISTRADOR	8
9.1	INGRESO.....	8
9.2	MODULO SOPORTE.....	9
9.3	ESTADO DE LAS SOLICITUDES.....	9
9.4	Filtro por estados	12
9.5	Tipificar Solicitud.....	12
9.6	Determinar Urgencia del Caso.....	12
9.7	Categorizar	13
9.8	Reglas de asignación ANS	14
9.9	Asignación de experto	15
9.10	Estado en Curso.....	15
10.	Atención, solución y cierre de la solicitud por parte del TÉCNICO	15
10.1	INGRESO.....	15
10.2	LECTURA E IDENTIFICACIÓN DEL CASO	16
10.3	CONTACTAR AL USUARIO	16
10.4	ESTADOS	16
10.5	TIEMPO DE SOLUCIÓN	16
10.6	SEGUIMIENTOS	17
10.7	SEGUIMIENTO PRIVADO.....	18
10.8	SOLUCIÓN.....	18
10.9	NOTIFICACIÓN DE SOLUCIÓN.....	18

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 3 de 18

1. Introducción

El Instituto Distrital de las Artes, en los últimos años ha experimentado un crecimiento exponencial en los servicios que ofrece, tanto a nivel interno, como de cara a la ciudadanía, y, en consecuencia, actualmente cuenta con un número importante de colaboradores, dependencias, proyectos, etc. La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, no es ajena a este crecimiento; actualmente cuenta con un amplio catálogo de servicios

(https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/CATALOGO%20DE%20SERVICIOS%20DE%20TI.pdf) el cual soporta todas las necesidades tecnológicas del Idartes. La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información al ofrecer una cantidad importante de servicios de calidad, consecuentemente debe prestar un servicio de soporte a cada uno de estos, también con calidad, por medio de la mesa de servicios OAP-TI, la cual gestiona toda la necesidad de soporte, a través de un software libre, llamado GLPI (Gestión Libre del Parque Informático).

En el año 2014, en su momento, desde el área de sistemas de la entidad, se implementó la versión GLPI 9.2.4, la cual estaba ajustada a las necesidades de la época; un software parametrizado para una entidad de 200 personas aproximadamente y para un catálogo de servicios mucho más reducido. Sin embargo, el crecimiento, sumado con la ampliación y actualización del catálogo de servicios TI que ha experimentado la entidad, llevo a que en el año 2022, se implementara la versión GLPI 9.5.6, optimizando los recursos tanto tecnológicos como humanos, poniéndolos al servicio de los usuarios internos y externos de la entidad, con una mayor calidad y eficiencia, permitiendo así una mejor trazabilidad de cada solicitud allegada a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información y un mejor control de los casos. Así mismo, se implementaron nuevos canales de recepción de casos, así como una mejora considerable en las notificaciones enviadas desde el aplicativo entre otras.

El presente documento será el instructivo a seguir para realizar de manera correcta y completa una solicitud a la mesa de servicio TI, así como el correcto manejo de la herramienta y en consecuencia, una correcta gestión de las solicitudes de soporte TI de los usuarios. Adicionalmente, en este documento están plasmados los pasos a seguir para llevar a cabo la actividad hasta su total solución y cierre, conforme a los parámetros de calidad definidos por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.

2. Objetivo

Documentar las actividades a realizar para la adecuada gestión y respuesta de las solicitudes de soporte TI efectuadas por los usuarios de la entidad a través del aplicativo de mesa de ayuda GLPI, de una manera clara, detallada y precisa, de modo tal que se logre brindar un servicio con calidad y alineado con el catálogo de servicios TI del Idartes.

3. Alcance

Inicia con el envío de la solicitud de soporte TI por parte del usuario final, a través de los diferentes canales de recepción implementados, su respectiva parametrización, asignación y solución por parte del equipo de soporte TI, y finaliza con la encuesta de satisfacción enviada al usuario.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 4 de 18

4. Responsables

El equipo de la mesa de servicios soporte TI de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información del Idartes, en cabeza de la persona responsable de la gestión de las solicitudes en GLPI.

5. Definiciones

- **ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un documento escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado mediante indicadores y métricas asociadas para la calidad de dicho servicio.
- **GLPI:** Es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM), un sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk. Este software de código abierto está editado en PHP y distribuido bajo una licencia GPL.
- **HARDWARE:** Componentes eléctricos, ópticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computadora.
- **HTML:** Es la sigla de HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcación de Hipertexto) un lenguaje que se utiliza comúnmente para establecer la estructura y contenido de un sitio web, tanto de texto, objetos e imágenes. Los archivos desarrollados en HTML usan la extensión .htm o .html.
- **IMPACTO:** Es la huella o efecto producidos por la interrupción de servicios TI.
- **INCIDENCIA:** Cualquier interrupción en los servicios de TI de una organización que afecta cualquier cosa, desde un solo usuario hasta toda la organización.
- **INFORMACIÓN:** Agrupación de datos con un significado específico.
- **OCS:** Open Computer and Software Inventory Next Generation (OCS) es un software libre que permite a los Administradores de TI (Tecnología de Información) gestionar el inventario de sus activos de TI.
- **PHP:** Es un lenguaje de programación muy potente que, junto con html, permite crear sitios web dinámicos. Php se instala en el servidor y funciona con versiones de Apache, Microsoft IIs, Netscape Enterprise Server y otros. La forma de usar php es insertando código php dentro del código html de un sitio web.
- **PRIORIDAD:** Es dar cuenta de la anterioridad de un “Caso” respecto de otro “Caso”, en materia de tiempo o de orden de atención.
- **REQUERIMIENTO:** Es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; es una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.
- **SOFTWARE:** Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.
- **SOLICITUD DE SERVICIO:** Una solicitud de servicio TI consiste en una petición formal realizada por parte del cliente (usuario) para obtener alguno de los servicios ofrecidos por la OAP-TI. Una vez el cliente manda una solicitud de servicio, la OAP-TI la recibe en forma de caso y procede a su gestión y atención.
- **TI:** Tecnologías de la información o simplemente TI, es un amplio concepto que abarca todo lo relacionado a la conversión, almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información, es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte y administración de los sistemas

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 5 de 18

de información basados en computadoras, particularmente aplicaciones de software y hardware de computadoras.

- **URGENCIA:** Necesidad o falta apremiante de la atención de la solicitud de soporte TI.
- **USUARIO:** Servidor público que tiene a su cargo un computador y/o una cuenta de correo por medio de los cuales puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.
- **USUARIOS ADMINISTRADORES:** Usuarios con privilegios para instalación y configuración de software.

6. Condiciones generales

Para llevar a cabo una correcta gestión y administración de la mesa de servicios TI de manera exitosa y con calidad, se deben garantizar las siguientes condiciones:

- Contar con conexión a internet para el ingreso al enlace público del aplicativo.
- Contar con un equipo de cómputo, o dispositivo con navegador a internet (Google Chrome, Firefox, opera, etc.).
- Contar con personal capacitado, con formación y experiencia en la correcta manipulación de todo tipo de equipos de cómputo a nivel de hardware y software, así conocimiento en soporte a toda la infraestructura tecnológica del Idartes.
- Contar con un correo electrónico que sincronice su bandeja con la bandeja de GLPI 9.5.4 para lograr la generación de los casos de los usuarios; así mismo utilizar esta cuenta para envío de notificaciones.

7. Desarrollo documento

Las actividades a realizar se dividen en tres (3) niveles, por un lado, está el registro del caso, que debe realizar el usuario solicitante, por otro lado, estará la actividad de parametrización, gestión y asignación del caso anteriormente registrado, que lo realiza el administrador de la mesa de servicios TI, y, por último, está la gestión, solución y cierre por parte del técnico.

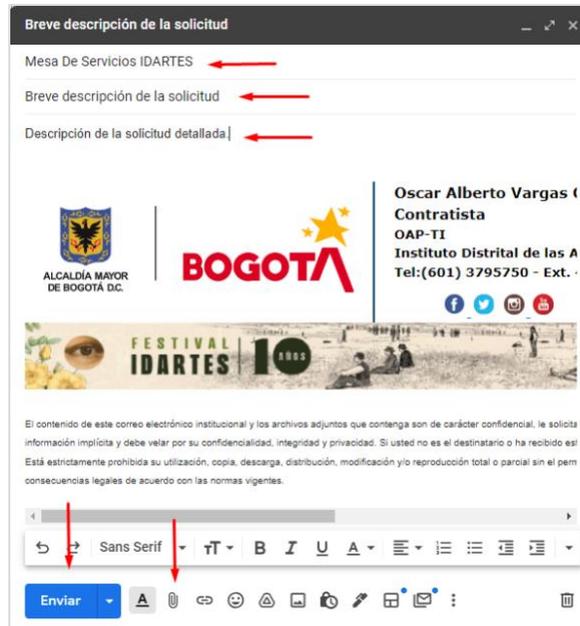
8. Creación de la solicitud por parte del USUARIO

Para realizar una solicitud, previamente se debe tener en cuenta el tipo de solicitud que realizará, que puede ser una "Incidencia" o un "Requerimiento".

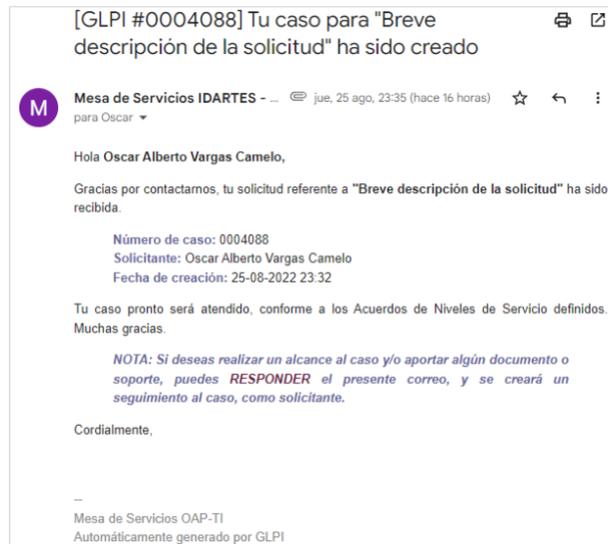
El usuario solicitante, tiene tres (3) canales a su disposición para realizar el registro de su solicitud:

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 6 de 18

CANAL 1 - VIA CORREO ELECTRONICO: El usuario debe remitir un correo a la cuenta: soporte.ti@idartes.gov.co y en el “asunto”: una breve descripción de la solicitud que desea presentar, en el cuerpo del mensaje debe informar de manera más detallada la solicitud, teniendo en cuenta si es una incidencia o un requerimiento de acuerdo a los conceptos dado en el numeral 5 de este documento. Así mismo, es deseable, que se adjunte un pantallazo, foto o archivo, que profundice en la descripción de la solicitud:



Una vez enviado el correo de soporte a la OAP-TI, este registra un “Caso” automáticamente en la plataforma de gestión de solicitudes de la mesa de servicios TI, GLPI, enviando un correo electrónico de notificación al usuario solicitante, donde se le informa el número de “caso” asignado, fecha de apertura, solicitante, etc.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 7 de 18

Cada vez que el ticket sea modificado en la herramienta, al usuario final siempre le llegará un correo de notificación del estado de su solicitud.

CANAL 2 - TELEFONICO Y/O PRESENCIAL: El usuario debe realizar una llamada telefónica al número oficial de Idartes 601+3795750, en seguida deberá marcar las extensiones de la OAP-TI, que son 4301, 4305, 4306 y 4308 o acercarse de manera presencial a la OAP-TI de la sede principal. Debe indicar al personal de TI, la solicitud que necesita ser atendida, indicando el área o dependencia donde se requiere la presencia del personal, la sede, la descripción de la falla, etc. El personal de TI, remitirá la información la mesa de servicios, y posteriormente el administrador de la misma, creará un “Caso” para atender la solicitud, y el usuario recibirá un correo de notificación de parte de la herramienta GLPI, igual al de la imagen anterior.

CANAL 3 – FORMULARIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN: En cada uno de los sistemas de información de Idartes, como lo son Orfeo, Pandora – contratación, Pandora-paz y salvo, SIF, etc., se creó un botón con el logo de soporte TI. Como estrategia de difusión y promoción de esta funcionalidad del GLPI, se realizó la generación de un código QR, que se ubicó en cada cartelera de las diferentes dependencias del edificio.



El usuario debe dar clic en el botón de cada uno de los sistemas de información, según sea su necesidad, el cual los dirigirá a diferentes formularios, que recogerán la información necesaria, para atender la solicitud del usuario, y que están personalizados, según la necesidad del sistema de información a soportar.

- Por ejemplo, está el formulario Ingreso Orfeo:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRICTAL DE LAS ARTES
IDARTES

OAP-TI IDARTES



BOGOTÁ

Por medio del presente formulario, podrá registrar un caso directamente en la mesa de servicios - GLPI, una vez registrado, será contactado por un especialista para solucionar el inconveniente.

Los campos con la marca (*) serán obligatorios para el registro del soporte.

Datos Basicos

Nombres *

Nombres Completos del Solicitante

Apellidos *

Apellidos Completos del Solicitante

Tipo de documento *

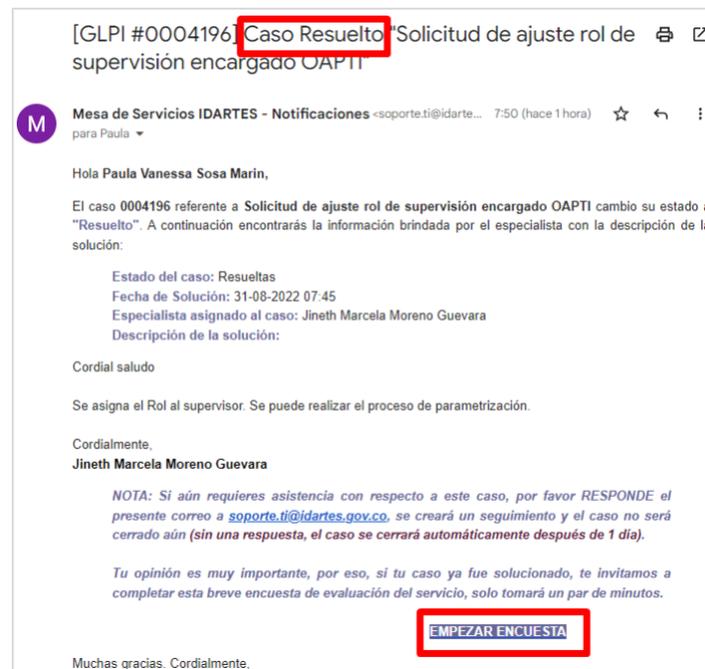
Nº de documento *

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 8 de 18

Una vez el usuario envíe el formulario con los datos solicitados, se creará un caso automáticamente en la mesa de servicios GLPI, y recibirá una notificación, una vez el caso sea parametrizado y gestionado por el administrador de la herramienta.

SEGUIMIENTOS: Cada vez que el caso registrado por el usuario, tenga alguna actualización en su estado, el aplicativo envía un correo electrónico, una notificación, indicando la actualización del mismo.

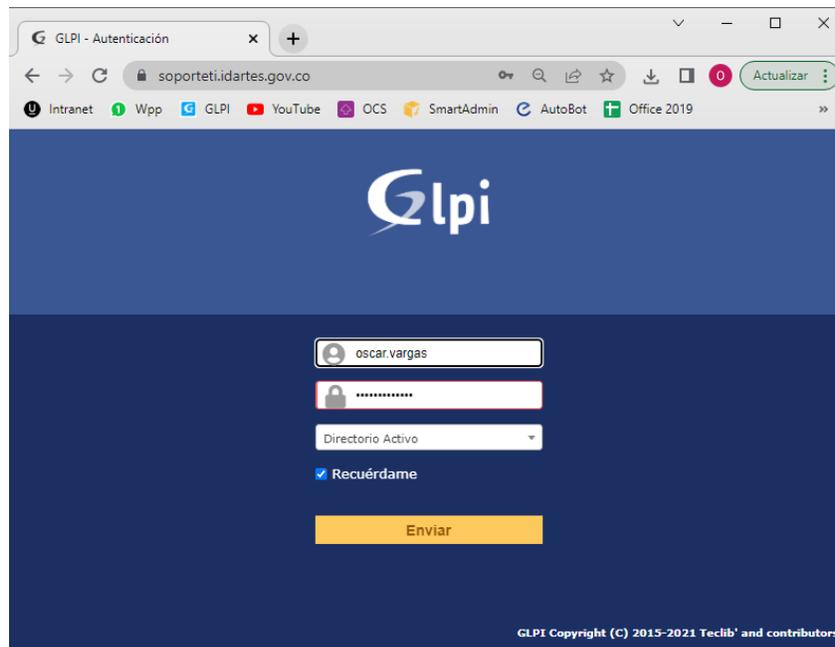
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Cuando el caso registrado por el usuario, llega a estado resuelto, este recibirá un correo electrónico, donde se registran las actividades realizadas para llegar a la solución del mismo; en dicho correo, se enviará un enlace que redirecciona al usuario a una encuesta de satisfacción, donde podrá calificar cuantitativamente y cualitativamente, la atención recibida.



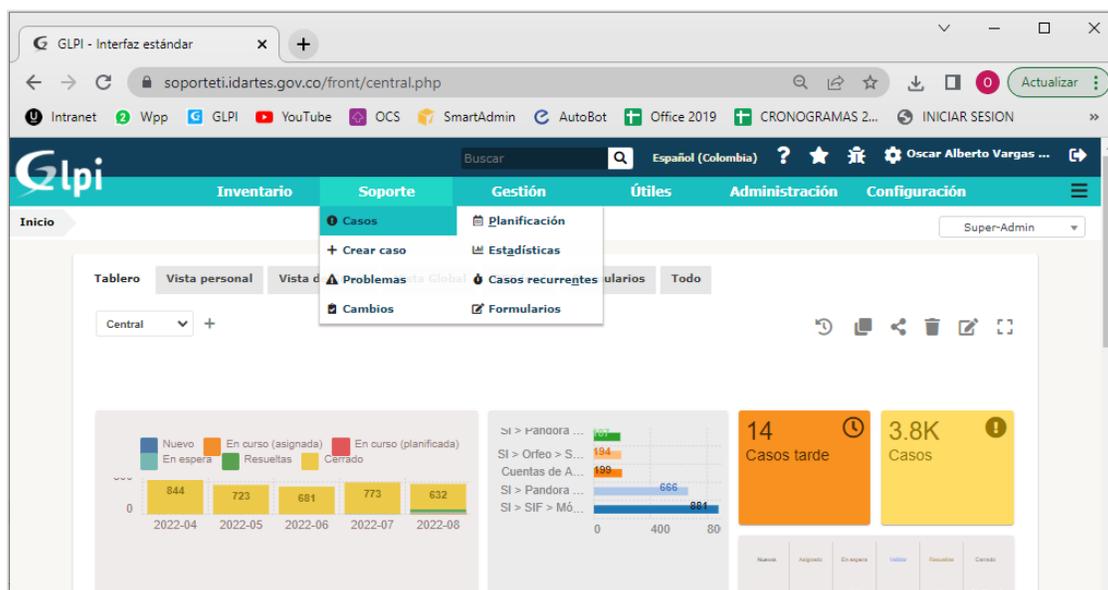
9. Gestión y atención de la solicitud por parte del ADMINISTRADOR

9.1 **INGRESO:** Para realizar la parametrización, escalamiento y seguimiento a las solicitudes, el administrador de la herramienta GLPI debe ingresar a <https://soporteti.idartes.gov.co/> y realizar la respectiva autenticación con el usuario de red.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 9 de 18



9.2 MODULO SOPORTE: Al ingresar, se debe dirigir a la parte superior, en el Módulo Soporte y luego en el botón Casos, allí se mostrará una lista de las solicitudes allegadas, y el estado en que se encuentra la atención de las mismas.



9.3 ESTADO DE LAS SOLICITUDES: En el listado que se despliega, se encontraran solicitudes en diferentes estados, como o son “Nuevo”, “En curso (asignada)”, “En espera”, “Resuelta” y “Cerrada”. Al aplicar los diferentes filtros de búsqueda, se pueden evidenciar y clasificar los casos, para gestionar o consultar los mismos según sea la necesidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 10 de 18

- **NUEVO:** Cuando un caso fue registrado por el solicitante, y aun no se a realizado la parametrización y asignación correspondiente.

ID	Título	Estado	Tipo	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico
4 132	Fwd: Clave Pandora	● Nuevo	Incidencia	29-08-2022 09:40	29-08-2022 09:39	Mediana	Jineth Marcela Moreno Guevara	

- **EN CURSO (ASIGNADA):** Cuando un caso ya fue parametrizado por el administrador de la herramienta, se le dio una "Prioridad", una "Categoría", una "Localización" y una asignación a alguna persona con perfil "Técnico".

ID	Título	Estado	Tipo	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - ANS (Acuerdo de nivel de servicio) Tiempo de solución
4 130	Recuperar contraseña	○ En curso (asignada)	Incidencia	29-08-2022 09:34	29-08-2022 09:09	Alta	paul Brito Ramos	Jhon Henry Arenas Martinez	Diversos	Sub Formación Artística > Crea	24 horas

- **EN ESPERA:** Cuando el caso ya atendido por el "Tecnico" pero aun no se da solución, por alguna razón de disponibilidad, o algún tema técnico que requiera de tiempo. En este estado, los ANS no se vencen. En todo caso, siempre que se deje en caso en Espera, se deja tener una justificación, y un "Seguimiento".

ID	Título	Estado	Tipo	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - ANS (Acuerdo de nivel de servicio) Tiempo de solución
4 102	Fwd: Solicitud apoyo tecnología	● En espera	Requerimiento	29-08-2022 08:20	26-08-2022 12:35	Mediana	Menandro Serrano Salamanca	Jonathan Gonzalez Bolaños	Diversos	SAF > Talento Humano	24 horas

Fwd: Solicitud apoyo tecnología

Seguimiento del caso 3 Agregar: Seguimiento Tarea Documento

Historial de acciones:

26-08-2022 13:18



Oscar Alberto Vargas Camelo

Cordial saludo,

Favor Jhon Ventura apoyar el día lunes 6:45AM

Jonathan Gonzalez martes 7:00am

Oscar Vargas miercoles 7:00am

Efrain Espitia Viernes 7:00am

Ubicacion Mezaninne

- **RESUELTA:** Cuando un caso ya fue atendido y se le dio solución al caso por parte del "Técnico", quien debe realizar una descripción detallada de las actividades realizadas para lograr atender exitosamente el caso.

ID	Título	Estado	Tipo	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización
4 129	SOLICITUD DESARROLLO CONSULTA OCUPACIÓN DIARIA	<input type="radio"/> Resueltas	Requerimiento	29-08-2022 10:19	29-08-2022 09:03	Alta	Diana Marcela Castaneda Saavedra i	Andrea Viviana Gaitan Gutierrez i	SI > SIF > Módulo Misional > Desarrollo y/o Actualización	Sub Formación Artística > Crea

- **CERRADO:** Este estado únicamente lo ve el administrador de la herramienta, y se usa cuando en definitiva el caso fue solucionado y confirmada la efectividad de la atención recibida por parte del usuario.

ID	Título	Estado	Tipo	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico
4 037	Enrutar correctamente los correos de Preinscripción del Crea Naranjos	<input checked="" type="radio"/> Cerrado	Incidencia	29-08-2022 06:35	24-08-2022 13:17	Alta	Angie Nataly Garcia Forero i	Yeison Duvan Briceno Sierra i

Nota: - Cuando un caso está en estado "Resuelto" y el usuario solicitante realiza un seguimiento, este vuelve a estado "En Espera (Asignado)"; si, por el contrario, no se recibe una respuesta en 24 horas, el caso pasa automáticamente de estado "Resuelto" a estado "Cerrado".

- El administrador de la herramienta, es el único cuyo perfil permite realizar cambios de estado de "Cerrado" a "En curso(asignada)" o "En espera", según sea la necesidad puntual.

Super-Admin							
Ciclo de vida de los casos							
Desde / A	Nuevo	En curso (asignada)	En curso (planificada)	En espera	Resueltas	Cerrado	Selección/ de-selección: todo
Nuevo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En curso (asignada)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En curso (planificada)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En espera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resueltas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cerrado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Selección/ de-selección: todo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

- Desde la cuenta de notificaciones, se envía un correo indicando que el caso fue resuelto, acompañado de la siguiente nota:

NOTA: Si aún requieres asistencia con respecto a este caso, por favor RESPONDE el presente correo a soporte.ti@idartes.gov.co, se creará un seguimiento y el caso no será cerrado aún (sin una respuesta, el caso se cerrará automáticamente después de 1 día).

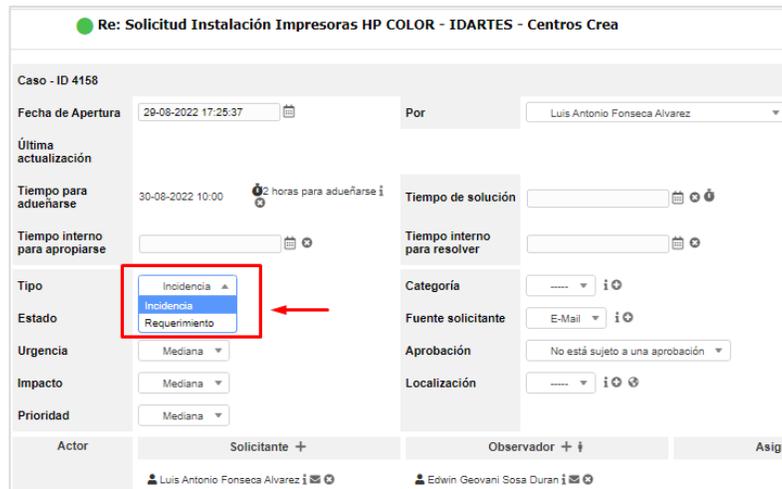
Tu opinión es muy importante, por eso, si tu caso ya fue solucionado, te invitamos a completar esta breve encuesta de evaluación del servicio, solo tomará un par de minutos.

[EMPEZAR ENCUESTA](#)

Muchas gracias. Cordialmente,

9.4 Filtro por estados: Se debe desplegar la lista de estados de las solicitudes y seleccionar Nuevo, en este estado podemos evidenciar las solicitudes que se encuentran registradas y deben ser escaladas a los técnicos de soporte encargados. Se despliega el caso que se desea parametrizar y asignar.

9.5 Tipificar Solicitud: Se valida la descripción de la solicitud, así como los adjuntos que aporta el usuario solicitante. Se determina el “Tipo”, es decir, si la solicitud es una “Incidencia” o un “Requerimiento”.



Re: Solicitud Instalación Impresoras HP COLOR - IDARTES - Centros Crea

Caso - ID 4158

Fecha de Apertura: 29-08-2022 17:25:37

Por: Luis Antonio Fonseca Alvarez

Última actualización: 30-08-2022 10:00

Tiempo para adueñarse: 2 horas para adueñarse

Tiempo de solución: [input]

Tiempo interno para apropiarse: [input]

Tiempo interno para resolver: [input]

Tipo: **Incidencia** (selected), Incidencia, Requerimiento

Estado: [input]

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

Actor: Solicitante +

Observador +

Asignado: Edwin Geovani Sosa Duran

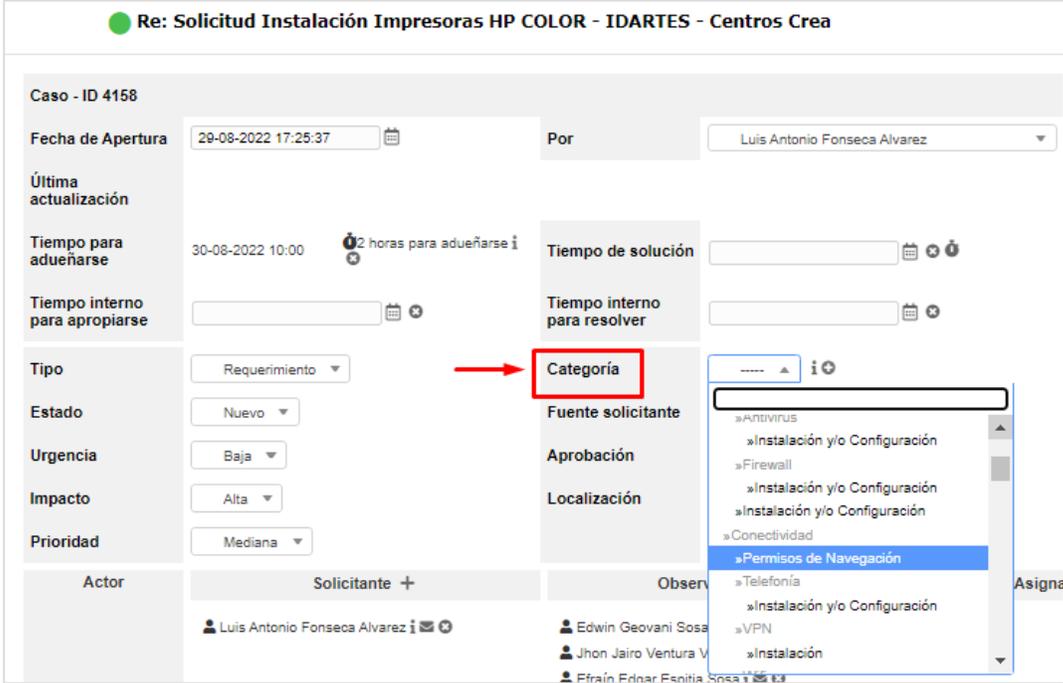
9.6 Determinar Urgencia del Caso: Se determina la “Urgencia” y el “Impacto” que tiene la solicitud, lo cual calculara automáticamente una “prioridad” considerando los efectos de la interrupción del servicio, o la necesidad de la solicitud del usuario. Se pueden determinar en tres escalas “Alta”, “Media” y “Baja”.

La prioridad anteriormente nombrada, es configurable desde la herramienta GLPI, y se determina por la siguiente matriz, que se definió por el actual administrador de la misma.

	Impacto	Muy urgente	Alta	Mediana	Baja	Muy baja
Muy urgente	No	Alta	Alta	Mediana	Baja	Muy baja
Alta	Si	Alta	Alta	Mediana	Baja	Muy baja
Mediana	Si	Mediana	Baja	Baja	Baja	Muy baja
Baja	Si	Mediana	Baja	Baja	Baja	Muy baja
Muy baja	No	Mediana	Baja	Baja	Baja	Muy baja

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 13 de 18

9.7 Categorizar: Según la descripción aportada por el usuario solicitante, se determina la “Categoría”, la cual, desde la configuración de la herramienta GLPI, esta discriminada, según el “Tipo” de solicitud que sea. Si es “Incidencia” muestra unas categorías, si es “Requerimiento” muestra otras categorías asociadas.



Re: Solicitud Instalación Impresoras HP COLOR - IDARTES - Centros Crea

Caso - ID 4158

Fecha de Apertura: 29-08-2022 17:25:37

Por: Luis Antonio Fonseca Alvarez

Última actualización: 30-08-2022 10:00 (2 horas para adueñarse)

Tiempo para adueñarse: 30-08-2022 10:00

Tiempo de solución: []

Tiempo interno para apropiarse: []

Tiempo interno para resolver: []

Tipo: Requerimiento → **Categoría**

Estado: Nuevo

Urgencia: Baja

Impacto: Alta

Prioridad: Mediana

Actor: Solicitante + Luis Antonio Fonseca Alvarez

Observadores: Edwin Geovani Sosa, Jhon Jairo Ventura V, Efraín Edgar Espitia, Sosa

Localización (dropdown): Antivirus, Instalación y/o Configuración, Firewall, Instalación y/o Configuración, Instalación y/o Configuración, Conectividad, **Permisos de Navegación**, Telefonía, Instalación y/o Configuración, VPN, Instalación

Se determina, basado en la información aportada en la descripción, y la firma del correo del solicitante y/o la información del directorio activo, se parametriza la “Localización” del usuario solicitante, lo cual le ayudara al técnico a atender con celeridad el caso.



Estado: Nuevo

Urgencia: Baja

Impacto: Alta

Prioridad: Mediana

Actor: Solicitante + Luis Antonio Fonseca Alvarez

Observadores: Edwin Geovani Sosa, Jhon Jairo Ventura V, Efraín Edgar Espitia, Yeidid Mateus romero

Título: Re: Solicitud Instalación Impresoras HP COLOR - IDARTES - Centros Crea

Fuente solicitante: E-Mail

Aprobación: No está sujeto a una aprobación

Localización

Localización (dropdown): Comunicaciones, Control Interno, Dirección General, OAJ, OAP-TI, SAF, Almacén, Bodega Americas, Atención al Ciudadano, Contabilidad, Control Disciplinario

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 14 de 18

9.8 Reglas de asignación ANS: La asignación de ANS (Acuerdos de niveles de servicio), están configurados de manera automática, con la asignación de la categoría en el punto. Así mismo, están alineados con el documento oficial Acuerdo Niveles de servicio TI (https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/Acuerdos%20de%20niveles%20de%20servicio%20TI.pdf).

(Regla)

Regla

Criterios 15

Acciones 1

Histórico 17

Todo

Regla

Nombre: Descripción:

Operador Lógico: Activar:

Usar regla para:

Comentarios:

Última actualización 27-02-2022 19:00

Creado a las 27-02-2022 18:30
Última actualización 27-02-2022 19:00

(Criterio)

Administración **Reglas** Reglas de negocio... + 🔍

Su

ANS 4 horas Acciones 5/1

Regla

Criterios 15

Acciones 1

Histórico 17

Todo

Acciones

Criterio	Condición	Motivo
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Estaciones > Impresión y Digitalización > Consumibles (Idartes)
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Estaciones > Impresión y Digitalización > Instalación y/o Configuración (Idartes)
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Estaciones > Impresión y Digitalización > Soporte y Fallas (Idartes)
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Estaciones > Audiovisuales > Asistencia en Conexión (Idartes)
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Estaciones > Hardware > Instalación y/o Configuración (Idartes)
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Estaciones > Hardware > Soporte y Fallas (Idartes)
<input type="checkbox"/>	Categoría - Nombre es	Conectividad > Permisos de Navegación (Idartes)

(Acciones)

ANS 4 horas Acciones 5/15 >>

Regla

Criterios 15

Acciones 1

Histórico 17

Todo

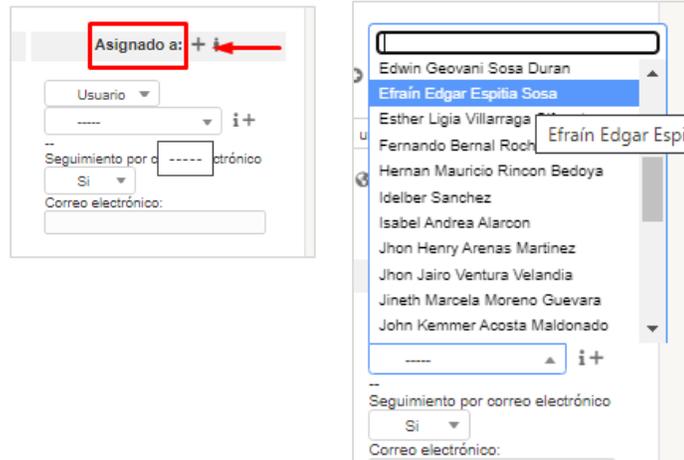
Puede asignar el resultado de una expresión regular utilizando la cadena #0

Acciones

Campos	Tipo de Acción	Precio de compra
<input type="checkbox"/>	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) Tiempo de solución	Asignar 4 horas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 15 de 18

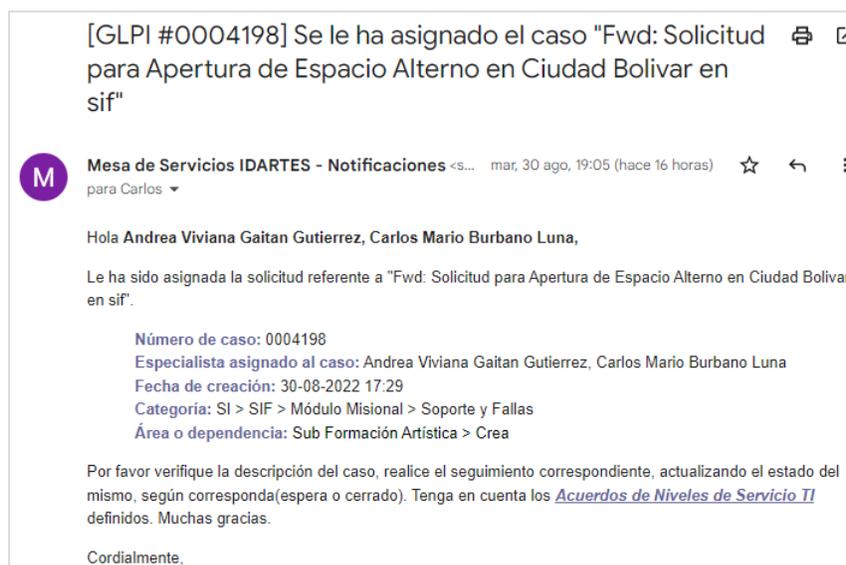
9.9 Asignación de experto: Por último, se realiza la asignación del caso, al personal técnico disponible, teniendo en cuenta la asignación de responsabilidades definida por el administrador de la mesa de servicios TI.



9.10 Estado en Curso: Una vez asignado el caso, pasara a estar de estado “Nuevo” a estar en estado “En curso(asignado)”, y quedará en la bandeja del perfil del técnico asignado para resolver la solicitud, para que le dé el manejo y la gestión pertinente, según corresponda.

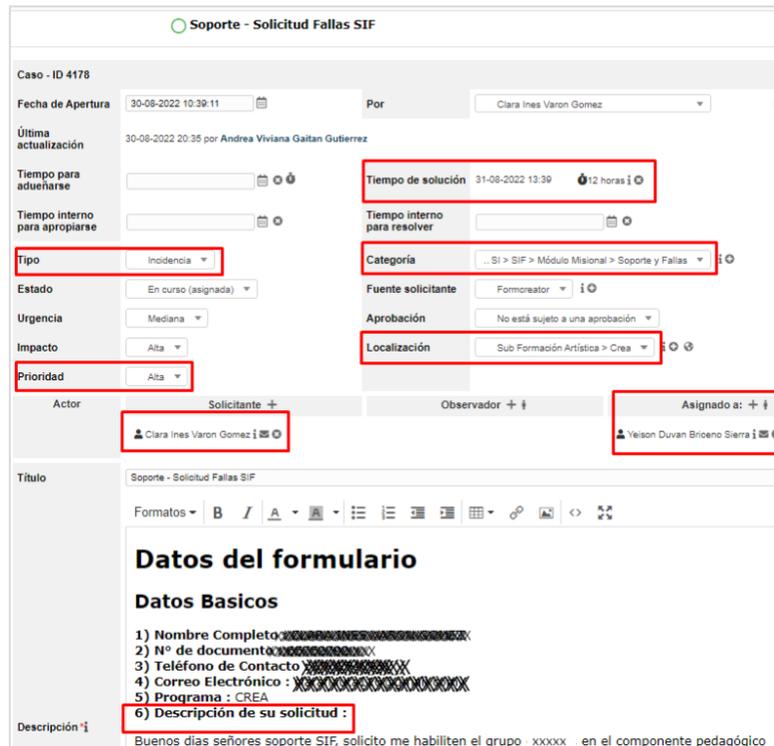
10. Atención, solución y cierre de la solicitud por parte del TÉCNICO

10.1 INGRESO: El personal asignado al caso, deberá ingresar al GLPI, y visualizar los “Casos” asignados realizando los pasos de los puntos 7.2.1 - 7.2.2 – 7.2.3 – y 7.2.4. Recibirá una notificación vía correo electrónico, donde se le indica que le fue asignado un caso nuevo.



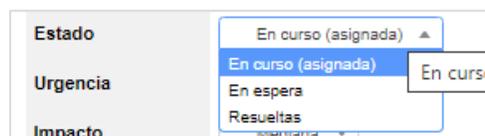
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 16 de 18

10.2 LECTURA E IDENTIFICACIÓN DEL CASO: Se visualizarán los campos previamente parametrizados por el administrador de la plataforma.



10.3 CONTACTAR AL USUARIO: El técnico asignado al caso, deberá, basado en la descripción de la solicitud, evaluar la situación y realizar las actividades necesarias para darle atención y solución al caso. Esto incluye, establecer contacto con el solicitante de ser necesario, escalar el caso a segundo nivel, etc.

10.4 ESTADOS: El técnico podrá utilizar los Estados “Nuevo”, “En curso(asignada)” y “Resuelto”, los cuales se describen en el punto 7.2.3, según corresponda al avance en la solución del caso.

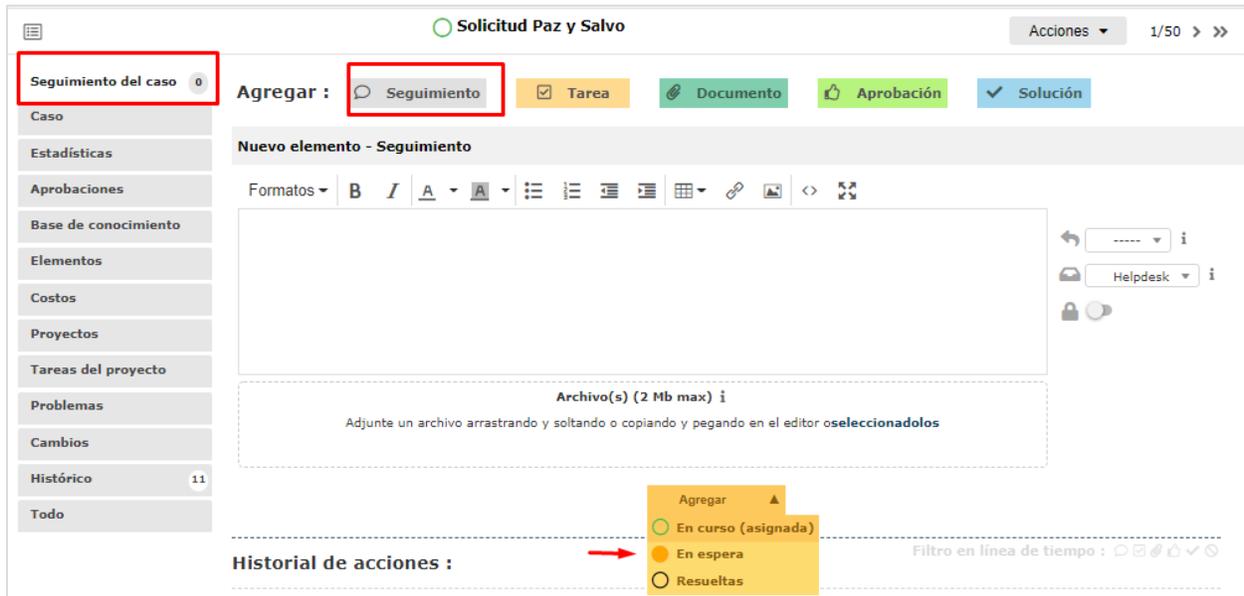


10.5 TIEMPO DE SOLUCIÓN: Cuando el administrador de la herramienta GLPI, le asigna un caso al personal con perfil de “Técnico”, y parametriza el GLPI asignándole una “Categoría”, automáticamente se establecerá un tiempo de solución asociado previamente definido. El técnico debe tener presente que no deberá superar este tiempo para atender el caso; cuando se presentan situaciones donde se debe realizar alguna actividad que demanda de más tiempo, se debe utilizar el estado “En espera”, descrito en el punto 7.2.3 justificando esta situación.

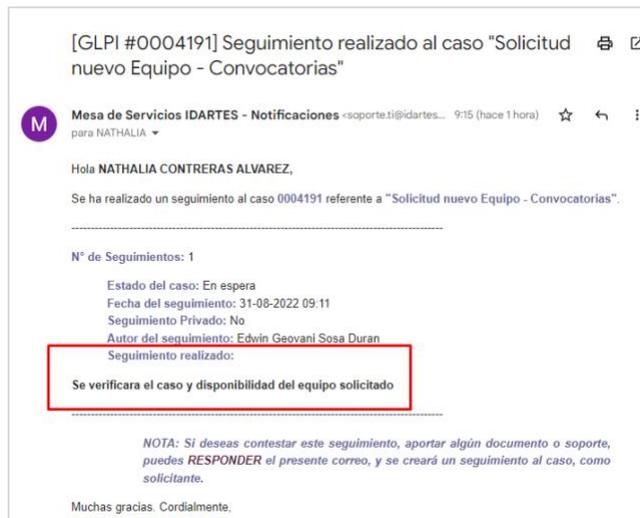
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 17 de 18

Tiempo de solución 31-08-2022 15:16  12 horas 

10.6 SEGUIMIENTOS: El tecnico asignado podrá utilizar este recurso, cuando sea necesario, para llevar la trazabilidad en los avances del caso, así como, para solicitar información adicional necesaria para adelantar la solución del mismo, etc.

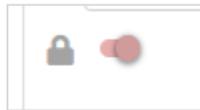


Cuando se realiza un seguimiento, el usuario solicitante es notificado por medio de un correo electrónico, donde se plasmará la descripción aportada por el técnico.

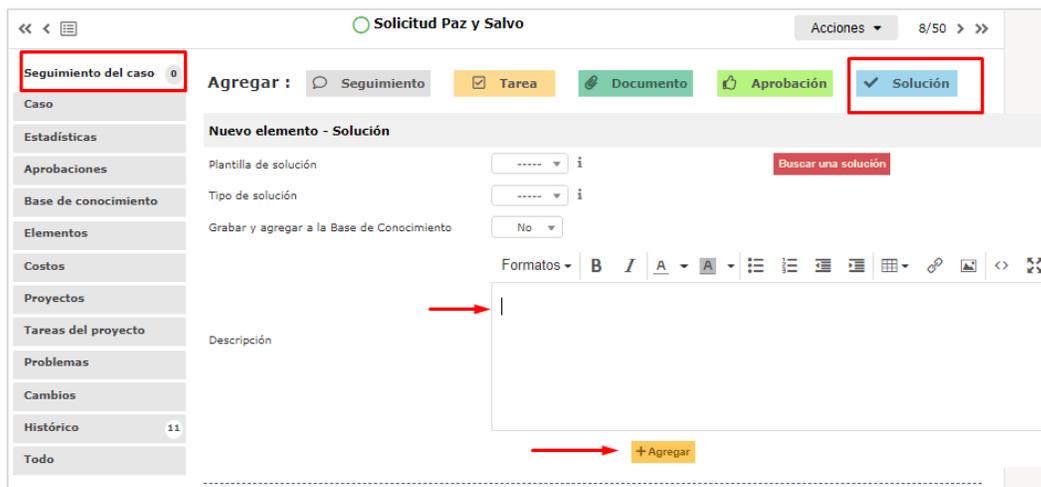


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-INS-01
		Fecha: 31/10/2022
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI	Versión: 02
		Página 18 de 18

10.7 SEGUIMIENTO PRIVADO: Esta función, permite realizar seguimientos privados a un caso, cuando deseamos que no se envíe ningún correo electrónico de notificación al solicitante. Se utiliza frecuentemente, cuando se escala un caso a segundo nivel, y se requiere dejar una nota o indicación al nuevo técnico o ingeniero que aportará en la solución al caso, sin que el usuario solicitante se tenga que enterar necesariamente.



10.8 SOLUCIÓN: Cuando técnico asignado al caso, realiza las actividades pertinentes y logra darle solución al caso, deberá documentar al mayor detalle posible, dichas actividades, para efectos de trazabilidad. Deberá realizarlo en el botón que se indica en la siguiente imagen.



Nota: - Cuando un caso está en estado "Resuelto" y el usuario solicitante realiza un seguimiento, este vuelve a estado "En Espera (Asignado)"; si, por el contrario, no se recibe una respuesta en 24 horas, el caso pasa automáticamente de estado "Resuelto" a estado "Cerrado".

- El administrador de la herramienta, es el único cuyo perfil permite realizar cambios de estado de "Cerrado" a "En curso(asignada)" o "En espera", según sea la necesidad puntual.

10.9 NOTIFICACIÓN DE SOLUCIÓN: Una vez cumplido el ciclo de atención y solución del caso, el usuario recibirá una notificación con la descripción aportada por el técnico, en el punto anterior (7.3.8), en el cual estará incluida la encuesta de satisfacción, como se menciona en el 7.1.5.