



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE AYUDA- GLPI



**ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES – TIC

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE
AYUDA- GLPI

Código: 4ES-GTIC-INS-01

Fecha: 16/05/2018

Versión: 1

Página: 2 de 11




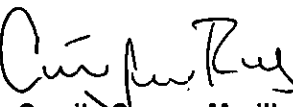

Objetivo: Presentar los pasos necesarios para la adecuada gestión y respuesta de las correspondientes solicitudes de soporte técnico efectuadas por los usuarios de la entidad a través del aplicativo de mesa de ayuda GLPI.

Alcance: Inicia con el envío de la solicitud de soporte técnico por parte del usuario final, su respectiva asignación y solución por parte del administrador del técnico y/o profesional y finaliza con la encuesta de satisfacción enviada al usuario.

Fecha de Aprobación	Responsable del Documento	Ubicación
16/05/2018	Área TIC	http://comunicarte.idartes.gov.co/

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	16/05/2018	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad, en LMD anterior corresponde al código: 3AP-GTI-INS-03

<p>Elaboró:</p>  <p>Mayra Alejandra Soto A Contratista Área TIC</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Juan Carlos Cubillos P Profesional Universitario Área de Tecnología</p>  <p>Liliana Valencia Mejía Subdirectora Administrativa y Financiera</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Camila Crespo Murillo Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Validó:</p>  <p>Luis Fernando Mejía Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
---	---	---	---



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES – TIC

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE
AYUDA- GLPI

Código: 4ES-GTIC-INS-01

Fecha: 16/05/2018

Versión: 1

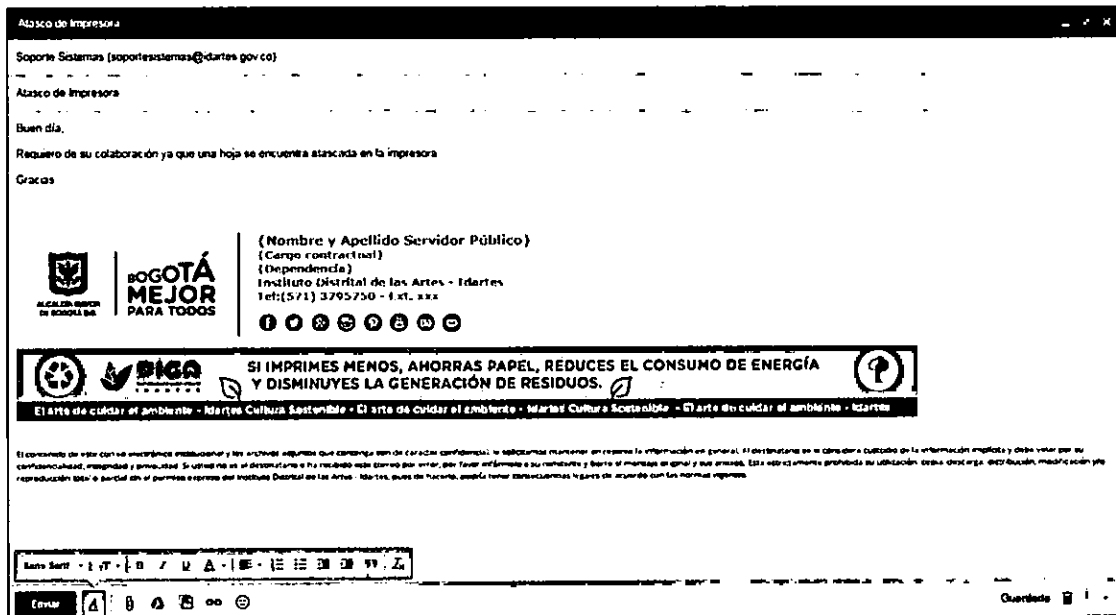
Página: 3 de 11

Este es un documento de soporte que permitirá documentar los pasos necesarios para la adecuada gestión y respuesta de las correspondientes solicitudes de soporte técnico efectuadas por los usuarios de la entidad a través del aplicativo de mesa de ayuda GLPI.

Con el propósito de desarrollar esta labor, se deberán tener en cuenta los siguientes pasos:

1. El usuario debe ingresar a su cuenta de correo electrónico institucional y dar clic en “redactar” un nuevo mensaje, a continuación en la parte superior del mensaje nuevo seleccionamos destinatarios y en “para:” se debe agregar la cuenta de correo para solicitud de soportes: soportesistemas@idartes.gov.co y en el “asunto”: una breve descripción de la falla presentada, en el **cuerpo del mensaje** debe informar de manera más detallada la falla, indicando donde se está presentando (computador, escanner, red, etc.) lo anterior para que el área de tecnología tenga claro cómo resolver la solicitud registrada.

Es de carácter importante que la cuenta de correo tenga configurada la **firma institucional**, para facilitar la ubicación del usuario.





- Una vez enviado el correo de soporte al área de tecnología, esta se registra automáticamente en la plataforma de gestión de solicitudes - Mesa de Ayuda enviado un correo electrónico al usuario donde se le informa el número de ticket asignado, fecha de apertura y la fuente solicitante.

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

[GLPI #0003715] Actualización de una incidencia Solicitud computador para traslado funcionaria.

[[Gmail]/DARTES/Mesa De Ayuda/GLPI] x [[Gmail]/DARTES/Tecnología/Sistemas] x

Soporte Sistemas Idartes <sisistemas@idartes.gov.co>
para mí :-)

==== Para responder por correo, escriba antes de esta línea =====

URL : http://soporte.idartes.gov.co/index.php?redirect=ticket_3715

Tiquete: Descripción

Título :Solicitud computador para traslado funcionaria.

Solicitantes : Castiblanco Cruz James

Fecha de Apertura :2018-05-17 09:23

Fecha de cierre :

Fuente solicitante :E-Mail

Elemento asociados :

Asignados a los técnicos : Jonathan Gonzalez Gonzalez Bolaños

Estado : En espera

Urgencia : Mediana

Impacto : Mediana

Prioridad : Mediana

Categoría :Hardware

Descripción : Respetuoso saludo Juan Carlos,

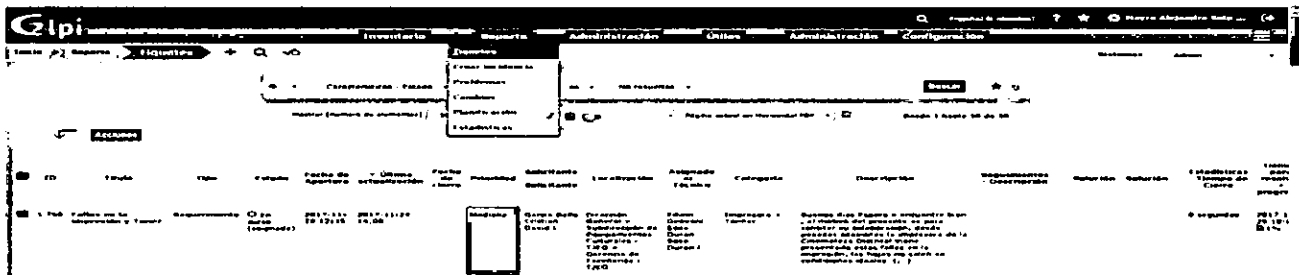
- Para realizar el escalamiento de las solicitudes el personal del área de TIC debe ingresar a <http://soporte.idartes.gov.co/> y realizar la respectiva autenticación con el usuario de red.



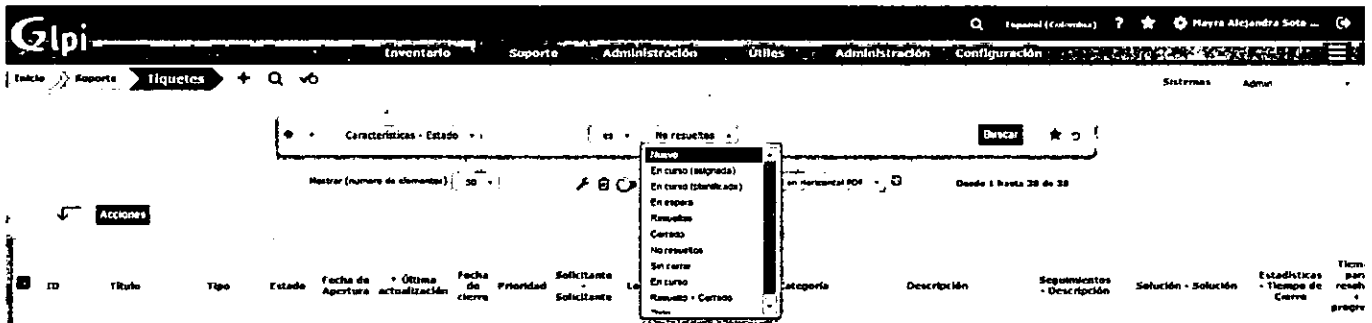
- Al ingresar debemos dirigirnos a la parte superior en soporte y luego en tiquetes, nos mostrara las



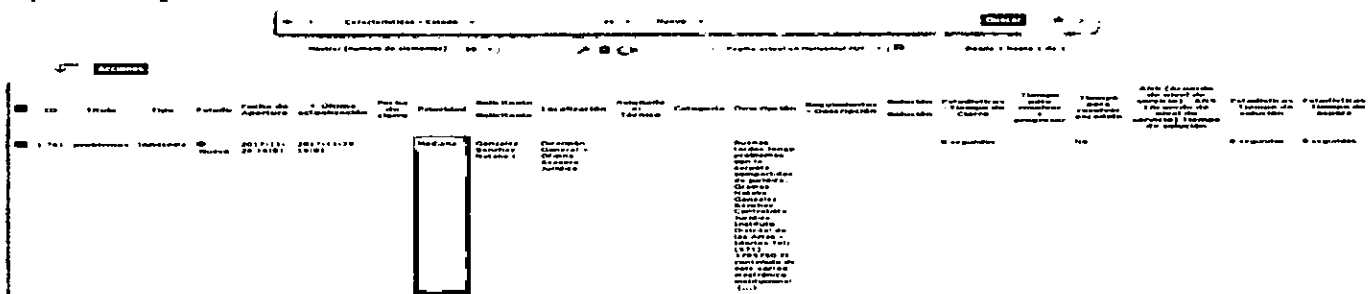
solicitudes que aún no se encuentran solucionadas.



- 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 o especialistas encargados.



Y se selecciona el título de la solicitud, para ser asignada.





6. Validar la descripción de la solicitud para determinar el tipo: incidencia o requerimiento.

7. Después de definir el tipo de la solicitud, procedemos a seleccionar la categoría según la descripción del usuario



8. Se debe seleccionar el **tiempo de solución** establecido por el área (ANS) y definir las horas para realizar la atención y solución del mismo.

9. Para finalizar la asignación nos dirigimos a **asignado a:** y seleccionamos el técnico o especialista para dar solución.

10. Se puede adicionar un usuario del área en **observador** el cual deba estar informado y/o requiera realizar seguimiento del mismo.



11. El técnico o profesional se debe dirigir a los tickets asignados, siguiendo los pasos 1,2 y 3.

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Soporte', 'Tickets', 'Inventario', 'Soporte', and 'Admini...'. The main content area displays the following information:

- Fecha de Apertura:** 2017-11-28 16:01
- Por:** Gonzalez Sanchez Natalia
- Última actualización:** 2017-11-29 10:20 por Mayra Alejandra Soto Arcos Soto Arcos
- Tiempo para adueñarse:** [input field]
- Tiempo de solución:** 2017-12-12 11:01 (100 Horas)
- Internal time to own:** [input field]
- Internal time to resolve:** [input field]
- Tipo:** Incidencia
- Categoría:** Software > Carpeta Compartida
- Estado:** En curso (asignada)
- Fuente solicitante:** E-Mad
- Urgencia:** Mediana
- Aprobación:** No está sujeto a una aprobación
- Impacto:** Mediana
- Localización:** Dirección General > Oficina Asesora Jurídica
- Prioridad:** Mediana
- Elementos asociados:** búsqueda completa
- Actor:** Solicitante +
- Observador:** +
- Asignado a:** +

At the bottom, there are user avatars for Gonzalez Sanchez Natalia, Mayra Alejandra Soto Arcos, and Edwin Geovani Sosa Duran. A text area with a rich text editor is visible, containing the word 'problemas'. The status bar at the bottom indicates '0.094 segundos - 3.5 MB'.

12. Para solucionar el ticket nos debemos dirigir a la izquierda y seleccionar **procesando incidencia**



Tiquete

- Procesando incidencia (0)
- Estadísticas
- Aprobaciones
- Base de conocimiento
- Elementos
- Costos
- Tareas del proyecto
- Problemas
- Cambios
- Histórico (10)
- Todo

13. Nos dirigimos a la pestaña de **solución** y en el recuadro de **descripción** se debe documentar la solución brindada al usuario y seleccionamos el botón de **guardar**.

Procesando incidencia (0) Estadísticas Aprobaciones Base de conocimiento Elementos Costos Tár

Agregar : Seguimiento Tarea Documento Solución

Tiquete Martes > Sistemas

Plantilla de solución [dropdown] Buscar una solución

Tipo de solución [dropdown]

Grabar y agregar a la Base de Conocimiento No

Formatos B / A - [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown]

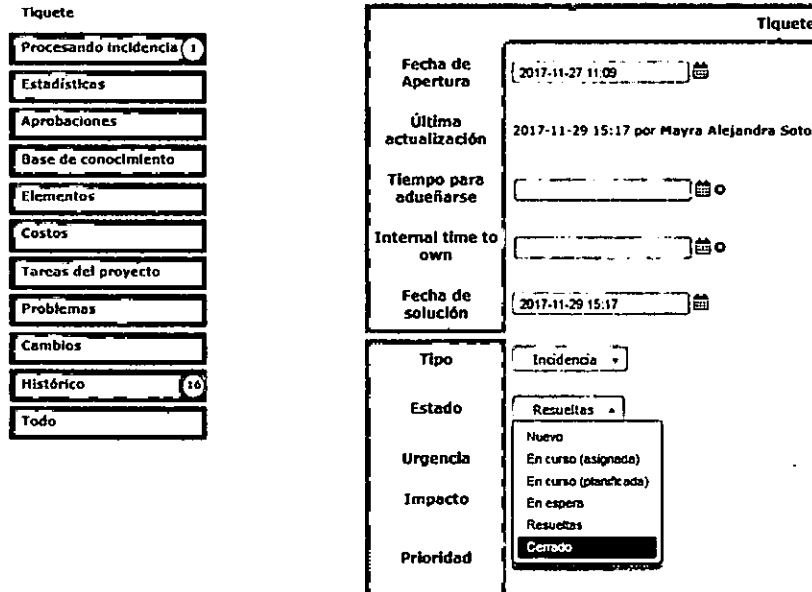
Descripción Se realiza configuración de carpeta compartida.

Creado a las 2017-11-28 16:01 Última actualización 2017-11-29 10:20

Guardar



14. Para finalizar debemos dirigirnos a la pestaña **tiquete**, luego en la parte inferior a **estado**, desplegamos la lista para colocar el ticket de **resuelto** a **cerrado**.



15. Una vez solucionada la incidencia al usuario le llegan dos correos:
a. Informando el estado y con su respectiva solución brindada por el personal el área de tecnología

[GLPI #0002842] Cierre de una incidencia Re: RV: Llamadas a Celular, Nacional e Internacional

() [Gmail]/DARTES/Mesa De Ayuda/GLPI - x [Gmail]/DARTES/Tecnología/Sistemas - x

Soporte Sistemas Idartes <systemas@idartes.gov.co>
para mí (-)

==== Para responder por correo, escriba antes de esta línea =====

URL : http://soporte.idartes.gov.co/index.php?redirect=ticket_2842

Tiquete: Descripción

Título :Re: RV: Llamadas a Celular, Nacional e Internacional
Solicitantes : Soto Arcos Mayra Alejandra
Fecha de Apertura :2018-02-20 11:32
Fecha de cierre :2018-02-21 19:52
Fuente solicitante :E-Mail

Elemento asociados :

Estado : Cerrado

Urgencia : Mediana

Impacto : Mediana

Prioridad : Mediana



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES – TIC

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE
AYUDA- GLPI

Código: 4ES-GTIC-INS-01

Fecha: 16/05/2018

Versión: 1

Página: 11 de 11

Fecha de solución : 2018-02-20 12:15

Tipo de solución :

Solución :

se crean pines se envia correo privado a cada uno con sus claves asignadas

Numero de seguimientos : 0

Número de tareas : 0

b. Correo con enlace para responder la encuesta de satisfacción del servicio.

(GLPI #0002842) Encuesta de satisfacción Re: RV: Llamadas a Celular, Nacional e Internacional

[Gmail] IDARTES/Mesa De Ayuda/GLPI x

Soporte Sistemas Idartes <systemas@idartes.gov.co>
para mí

21 feb (hace 13 días)

==== Para responder por correo, escriba antes de esta línea =====

Título : Re: RV: Llamadas a Celular, Nacional e Internacional

Fecha de cierre : 2018-02-21 19:52

Invitación a diligenciar la encuesta <https://docs.google.com/forms/d/1FAIpQLSeYtu-g5XUjw72Ja'g0FQJRA780c061dSahp3pUEfN1aQPrc/viewform>