



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI

CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01

VERSIÓN: 1

FECHA: 20-08-2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS GLPI

2020

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<h2>INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI</h2>	CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 20-08-2020

### 1. OBJETIVO

Gestionar las solicitudes de soporte técnico de los servicios tecnológicos establecidos en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, mediante el uso de la aplicación de Mesa de Servicios - GLPI, con el fin de solucionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes del usuario interno, manteniendo así la operatividad de los mismos.

### 2. ALCANCE

Inicia con el registro de la incidencia, petición o problema al correo [soporte.sistemas@scrd.gov.co](mailto:soporte.sistemas@scrd.gov.co) por parte del usuario; culminando con la solución y cierre de la solicitud en el aplicativo Mesa de Servicios – GLPI.

### 3. RESPONSABLES

Profesionales del Grupo Interno de Sistemas.

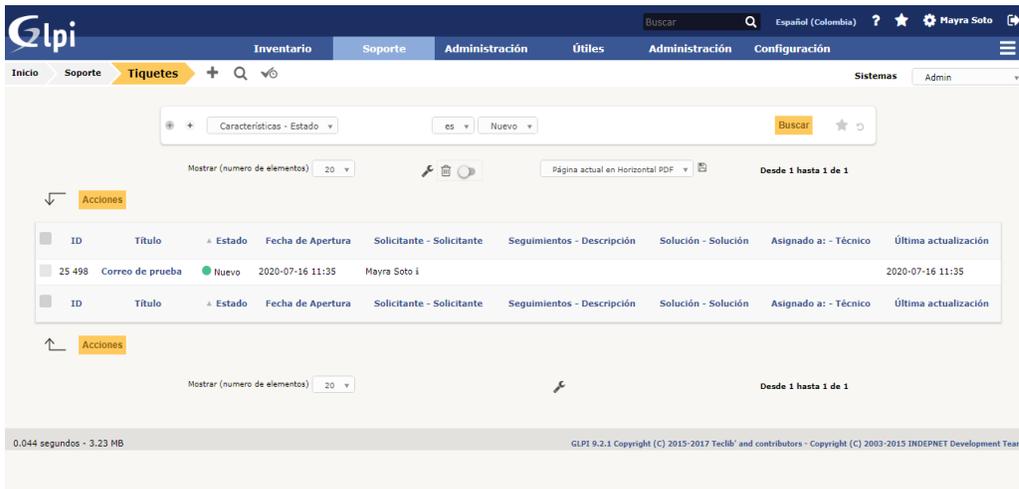
### 4. GENERALIDADES

Como Mesa de ServicioS (Service Desk) se entiende el conjunto de recursos técnicos, tecnológicos y humanos, para gestionar y solucionar las posibles incidencias, peticiones y problemas de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El personal o recurso humano del Grupo interno de Sistemas debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, a través del correo electrónico [soporte.sistemas@scrd.gov.co](mailto:soporte.sistemas@scrd.gov.co), asegurando la prestación del servicio de manera oportuna, clara y efectiva, a través del cumplimiento de términos, del seguimiento a la calidad de la respuesta y la satisfacción de los usuarios, disponibilidad de la aplicación, la gestión y atención de incidencias y la medición de indicadores de servicio.

	<h1>INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI</h1>	CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 20-08-2020

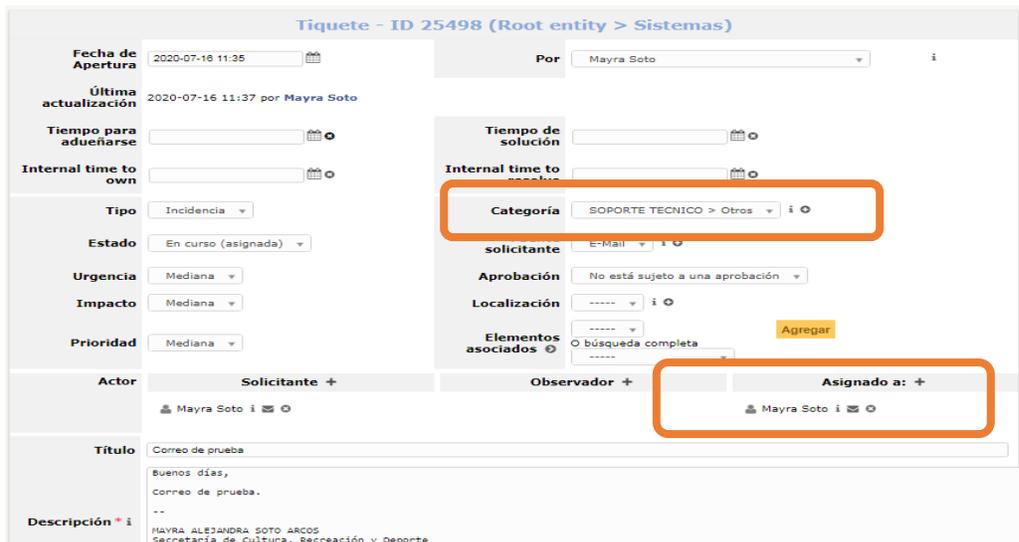
4.1 Las solicitudes de soporte técnico deben ser registradas al correo [soporte.sistemas@scrd.gov.co](mailto:soporte.sistemas@scrd.gov.co) las cuales se verán registradas en un tiempo estimado de 5 minutos en la herramienta de mesa de servicios GLPI



The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tiquetes' (Tickets) section. A table lists the following ticket:

ID	Título	Estado	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Seguimientos - Descripción	Solución - Solución	Asignado a: - Técnico	Última actualización
25 498	Correo de prueba	Nuevo	2020-07-16 11:35	Mayra Soto i				2020-07-16 11:35

4.2 El administrador de la herramienta debe realizar el respectivo escalamiento asignando la categoría y la asignación al técnico o ingeniero para atender el ticket.



The screenshot shows the configuration page for ticket ID 25498. Key fields are highlighted with orange boxes:

- Categoría:** SOPORTE TECNICO > Otros
- Asignado a: +** Mayra Soto i

Other visible fields include: Fecha de Apertura (2020-07-16 11:35), Última actualización (2020-07-16 11:37 por Mayra Soto), Tipo (Incidencia), Estado (En curso (asignada)), Urgencia (Mediana), Impacto (Mediana), and Prioridad (Mediana).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<h2>INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI</h2>	CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 20-08-2020

**4.3** Al realizar el escalamiento la herramienta notifica vía correo electrónico la actualización del ticket, esta notificación le llegara al usuario, el técnico o ingeniero y a las personas que las copiaron en el correo inicial.

[GLPI #0025498] Actualización de una incidencia Correo de prueba 🖨️ 📧

mesadeservicios@scrd.gov.co 11:38 (hace 2 minutos) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

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

URL : [http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redirect=ticket\\_25498](http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redirect=ticket_25498)

**Tiquete: Descripción**

**Título :** Correo de prueba  
**Solicitantes :** Mayra Soto  
**Fecha de Apertura :** 2020-07-16 11:35  
**Fecha de cierre :**  
**Fuente solicitante :** E-Mail

**Elemento asociados :**

**Asignados a los técnicos :** Mayra Soto  
**Estado :** En curso (asignada)

**Urgencia :** Mediana  
**Impacto :** Mediana  
**Prioridad :** Mediana

**Categoría :** SOPORTE TECNICO > Otros  
**Descripción :** Buenos días,  
 Correo de prueba.

**4.4** Una vez escalado el ticket el técnico o ingeniero debe dirigirse a realizar el seguimiento de mismo, colocando una breve descripción que se inicia la revisión de la solicitud o el contacto con el usuario para dar solución, esto se debe registrar durante las primeras 8 horas hábiles después del registro del caso.

mayra.soto@scrd.gov.co

**Tiquetes asociados +**

**Archivo (100 Mb max) i** Arrastrar su archivo aquí, o  
Elegir archivos | No se eligió archivo

**Guardar** **Poner en la papelera**

Procesando incidencia 0 | Estadísticas | Aprobaciones | Base de conocimiento | Elementos | Costos | Tareas del proyecto | Problemas

**Agrega :** Seguimiento |  Tarea |  Documento |  Solución

**Nuevo elemento - Seguimiento**

se inicia revisión.

Descripción Origen del seguimiento: Helpdesk ▾ i

**Archivo(s) (100 Mb max) i** Privado: No ▾

Arrastrar su archivo aquí, o  
Elegir archivos | No se eligió archivo

**Agregar ▾**

**Historial de acciones :** Filtro en línea de tiempo: 🗨️ 🗳️ 📄 🔄 🗑️



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI

CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01

VERSIÓN: 1

FECHA: 20-08-2020

**4.5** Al realizar el seguimiento la herramienta notifica vía correo electrónico la actualización del ticket, esta notificación le llegara al usuario, el técnico o ingeniero y a las personas que las copiaron en el correo inicial.

[GLPI #0025498] Nuevo seguimiento para esta incidencia Correo de prueba GLPI 3x

mesadeservicios@scrd.gov.co

para mí

----- Para responder por correo, escribe antes de esta línea -----

URL: [http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redireco-ticket\\_25498](http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redireco-ticket_25498)

Ticket: Descripción

Título :Correo de prueba

Solicitante : Mayra Soto

Fecha de Apertura :2020-07-16 11:35

Fecha de cierre :

Fuente solicitante :E-Mail

Elemento asociados :

Asignados a los técnicos : Mayra Soto

Estatus : En curso (asignada)

Urgencia : Mediana

Impacto : Mediana

Prioridad : Mediana

Categoría : SOPORTE TECNICO > Otros

Descripción : Buenos días,

Correo de prueba.

--

MAYRA,ALEJANDRA SOTO ARCOB  
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte  
Grupo Interno de sistemas Carrera 8 No. 9 - 83  
Tel: 327 48 50 Ext. 788  
[mayra.soto@scrd.gov.co](mailto:mayra.soto@scrd.gov.co)

Número de seguimientos : 1

[2020-07-16 11:40] Privado : No

Autor :Mayra Soto

Descripción se inicia revisión.

Fecha de Apertura :2020-07-16 11:40

Fuente solicitante :Helpdesk

Número de tareas : 0

--

Sistema de notificación automática - Mesa de Servicios GLPI 2.0  
Grupo Interno de Sistemas - SIDORD

Generados automáticamente por GLPI 5.2.1

==\_==\_== Para responder por correo, escribe después de esta línea ==\_==\_==

4.6 Una vez atendido el ticket, se debe realizar el respectivo seguimiento.



**Guardar** **Poner en la papelera**

←encia 3 Estadísticas Aprobaciones Base de conocimiento Elementos Costos Tareas del proyecto Problemas Cambiar →

**Agregar:** Seguimiento Tarea Documento Solución

**Historial de acciones:** Filtro en línea de tiempo: [iconos]

- 2020-07-16 11:59: Actualización de estado segun el procedimiento realizado. (Helpdesk)
- 2020-07-16 11:58: Actualización de estado segun el procedimiento realizado. (Helpdesk)
- 2020-07-16 11:40: se inicia revisión. (Helpdesk)

4.7 En caso de dar solución se deben dirigir a la pestaña de solución y colocar la descripción de la labor realizada y guardar cambios, al finalizar el estado del ticket pasara de en curso a cerrado.



**Tiquete - ID 25498 (Root entity > Sistemas)**

<b>Fecha de Apertura</b>	2020-07-16 11:35	<b>Por</b>	Mayra Soto
<b>Última actualización</b>	2020-07-16 12:01 por Mayra Soto		
<b>Tiempo para adueñarse</b>		<b>Tiempo de solución</b>	
<b>Internal time to own</b>		<b>Internal time to resolve</b>	
<b>Fecha de solución</b>	2020-07-16 12:01	<b>Fecha de Cierre</b>	2020-07-16 12:01
<b>Tipo</b>	Incidencia		
<b>Estado</b>	Cerrado <b>Volver a abrir</b>		
<b>Urgencia</b>	Mediana		
<b>Impacto</b>	Mediana		
<b>Prioridad</b>	Mediana		
	<b>Categoría</b>	SOPORTE TECNICO > Otros	
	<b>Fuente solicitante</b>	E-Mail	
	<b>Aprobación</b>	No está sujeto a una aprobación	
	<b>Localización</b>		
	<b>Elementos asociados</b>		
<b>Actor</b>	<b>Solicitante +</b>	<b>Observador +</b>	<b>Asignado a: +</b>
	Mayra Soto i		Mayra Soto i

	<h1>INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI</h1>	CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 20-08-2020

**Título** Correo de prueba

**Descripción \*** Buenos días, Correo de prueba. -- MAYRA ALEJANDRA SOTO ARCOS Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte Grupo Interno de sistemas Carrera 8 No. 9 - 83 Tel: 327 48 50 Ext. 788 mayra.soto@scrd.gov.co

**Tiquetes asociados**

**Archivo (100 Mb max) i**

Arrastrar su archivo aquí, o

No se eligió archivo

---

← Procesando incidencia 3 Estadísticas Aprobaciones Base de conocimiento Elementos Costos Tareas del proyecto Pr. ▾ →

**Agregar :**

---

**Historial de acciones :** Filtro en línea de tiempo :

Se debe documentar la tarea realizada con el usuario.

🕒 2020-07-16 12:01

  
**Mayra Soto i**

**4.8** Al solucionar el ticket la herramienta notifica vía correo electrónico el cierre del mismo, esta notificación le llegara al usuario, el técnico o ingeniero y a las personas que las copiaron en el correo inicial.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI

CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01

VERSIÓN: 1

FECHA: 20-08-2020

[GLPI #0025498] Cierre de una incidencia Correo de prueba GLPI x



mesadeservicios@scrd.gov.co

para mí ▾

12:05 (hace 0 minutos)



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

URL : [http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redirect=ticket\\_25498](http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redirect=ticket_25498)

### Tiquete: Descripción

Título : Correo de prueba

Solicitantes : Mayra Soto

Fecha de Apertura :2020-07-16 11:35

Fecha de cierre :2020-07-16 12:01

Fuente solicitante :E-Mail

Elemento asociados :

Asignados a los técnicos : Mayra Soto

Estado : Cerrado

Urgencia : Mediana

Impacto : Mediana

Prioridad : Mediana

Categoría : SOPORTE TECNICO > Otros

Descripción : Buenos días,

Correo de prueba.

--

MAYRA ALEJANDRA SOTO ARCOS  
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte  
Grupo Interno de sistemas Carrera 8 No. 9 - 83  
Tel: 327 48 50 Ext. 788  
[mayra.soto@scrd.gov.co](mailto:mayra.soto@scrd.gov.co)

Fecha de solución : 2020-07-16 12:01

Tipo de solución :

Solución :

Se debe documentar la tarea realizada con el usuario.

Número de seguimientos : 2

[2020-07-16 11:59] **Privado : No**

Autor Mayra Soto

Descripción Actualización de estado segun el procedimiento realizado.

Fecha de Apertura 2020-07-16 11:59

Fuente solicitante Helpdesk

[2020-07-16 11:40] **Privado : No**

Autor Mayra Soto

Descripción se inicia revisión.

Fecha de Apertura 2020-07-16 11:40

Fuente solicitante Helpdesk

Número de tareas : 0

--

Sistema de notificación automática - Mesa de Servicios GLPI 2.0  
Grupo Interno de Sistemas - SDCRD

Generados automáticamente por GLPI 9.2.1

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

	<b>INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI</b>	CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 20-08-2020

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

N°.	CAMBIOS REALIZADOS
N/A	Versión inicial Sistema Integrado de Gestión. 20207400120443

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Mayra Alejandra Soto Arcos	NOMBRE: Nidia Patricia Rodríguez Rodríguez	NOMBRE: Fabio Fernando Sánchez Sánchez.
CARGO: Profesional Universitario	CARGO: Profesional Especializado	CARGO: Coordinador Grupo Interno de Sistemas
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA



Radicado: **20205000143653**

Fecha **27-08-2020 09:01**

**Documento firmado electrónicamente por:**

**Nidia Patricia Rodriguez Rodriguez**, Profesional Especializado, Grupo Interno de Sistemas,  
Fecha de Firma: 25-08-2020 16:09:53

**Mayra Alejandra Soto Arcos**, Profesional Universitario, Grupo Interno de Sistemas, Fecha de  
Firma: 25-08-2020 16:24:26

**Fabio Fernando Sánchez Sánchez**, Coordinador Grupo Interno de Sistemas , Grupo Interno  
de Sistemas, Fecha de Firma: 27-08-2020 09:01:17

Revisó: Johanna Astrid Lombana Hortua - profesional universitario grado 12 - Dirección de Planeación



6ec1c9d8a4c20ac9c0696b376899490f0c1bc23d0f3e6a99d91aaff9612b325a