



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 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.

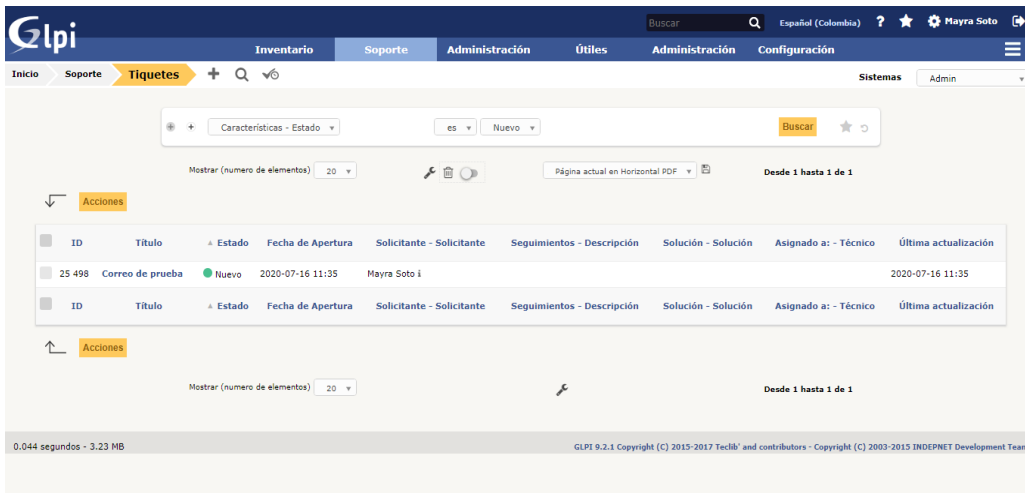
4. GENERALIDADES

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).

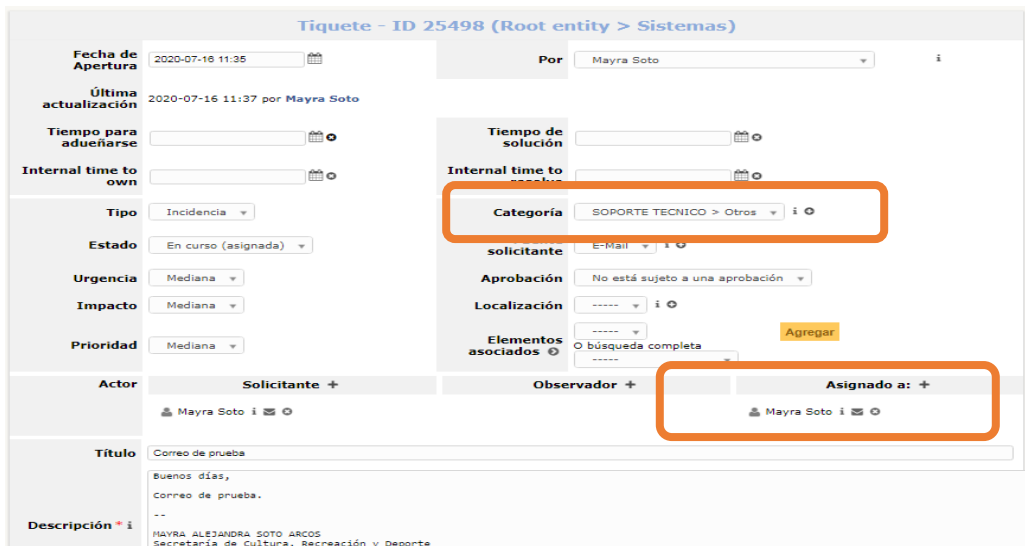
El personal o recurso humano del Grupo interno de Sistemas debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, a través del correo electrónico soporte.sistemas@scrd.gov.co, asegurando la prestación del servicio de manera oportuna, clara y efectiva, a través del cumplimiento de términos, 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 las cuales se verán registradas en un tiempo estimado de 5 minutos en la herramienta de mesa de servicios GLPI

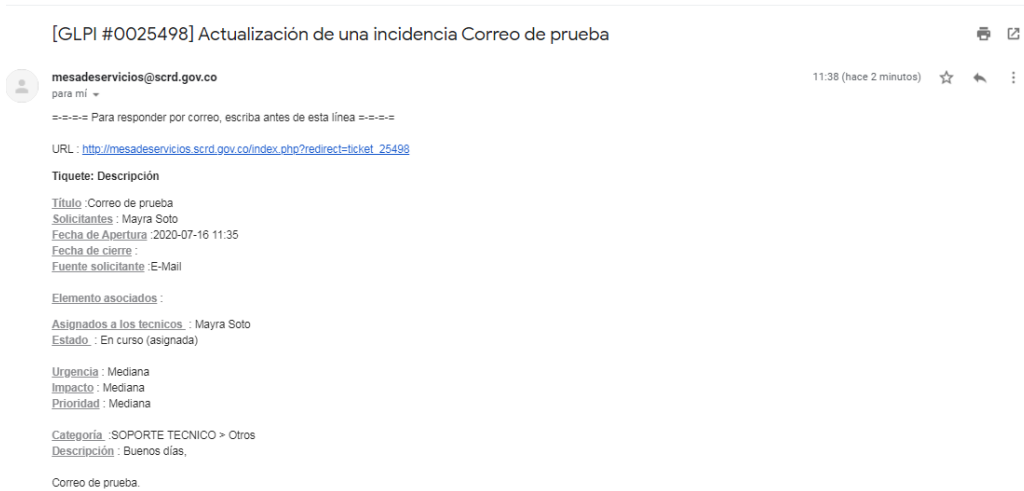


4.2 El administrador de la herramienta debe realizar el respectivo escalamiento asignando la categoría y la asignación al técnico o ingeniero para atender el ticket.

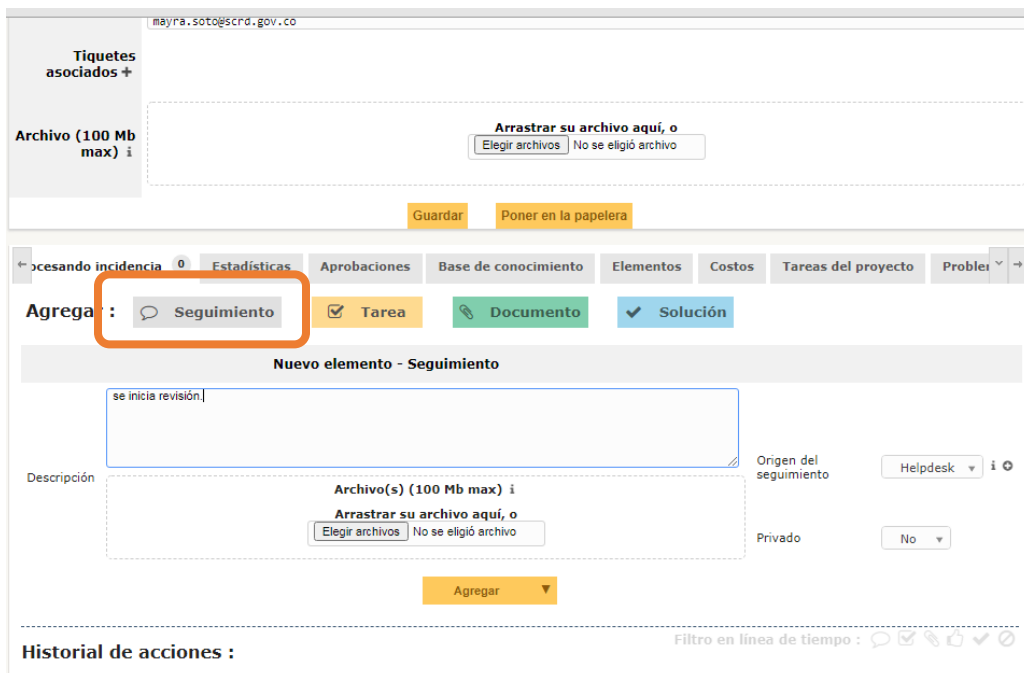


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<h2>INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI</h2>	CÓDIGO IT- 02-PR-TIC-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 20-08-2020

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.



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.





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

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

Estado : 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

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

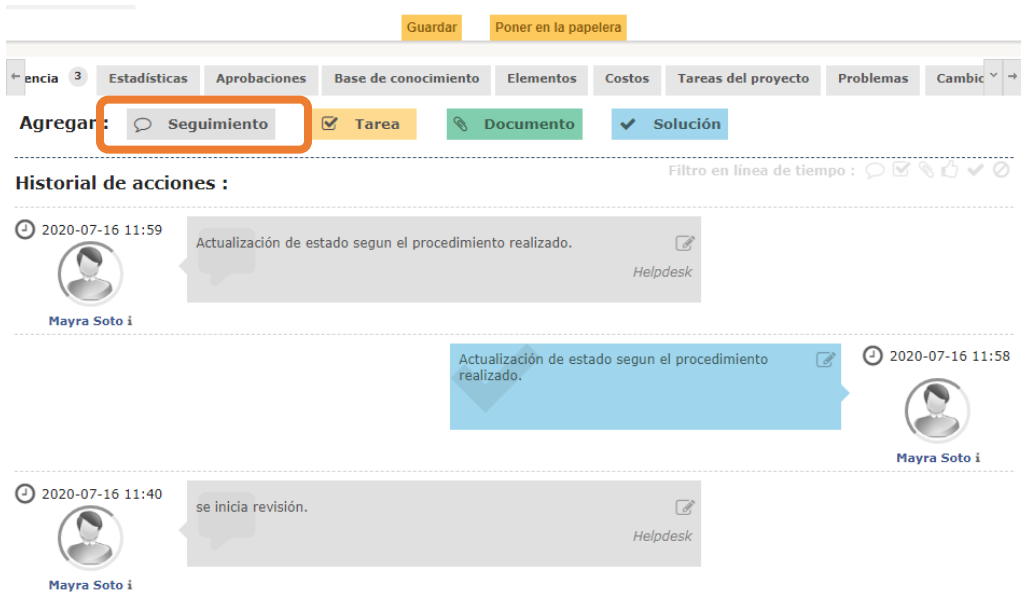
--

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)

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



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

Título Correo de prueba

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

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 3 Estadísticas Aprobaciones Base de conocimiento Elementos Costos Tareas del proyecto Pr. v →

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

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

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 =====

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	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