

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 1 de 13

1. Introducción

El presente documento detalla el instructivo para la operación de la Mesa de Servicios de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, basada en la plataforma GLPI. Este instructivo tiene como propósito optimizar la gestión de solicitudes de soporte técnico por parte de los usuarios internos, garantizando la continuidad y efectividad de los servicios tecnológicos institucionales.

2. 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.

3. Alcance

Inicia con el envío de la solicitud, 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.

4. Responsables

Profesionales del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Tecnologías de la Información

5. Definiciones

Mesa de Servicios (Service Desk): Es un punto único de contacto que permite gestionar incidencias y solicitudes de soporte técnico. Su objetivo es resolver problemas de los usuarios internos y mantener la continuidad de los servicios tecnológicos en una organización.

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique): Es una herramienta de software libre para la gestión de activos e incidencias de TI. Permite registrar, asignar, escalar y resolver solicitudes de soporte, además de generar reportes sobre la gestión de los servicios de TI.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 2 de 13

Incidencia: Es cualquier evento no planificado que interrumpe o reduce la calidad de un servicio de TI. El objetivo es resolverla lo antes posible para restaurar el servicio a su estado normal.

Solicitud de Soporte Técnico: Es un pedido formal realizado por un usuario para resolver problemas o incidencias técnicas. Puede incluir problemas de hardware, software o acceso a sistemas y aplicaciones.

Escalamiento: Es el proceso mediante el cual una solicitud o incidencia es asignada a un nivel superior de soporte o a un especialista, si no puede ser resuelta en el primer nivel de atención.

Seguimiento de Ticket: Es el monitoreo continuo de una solicitud en curso, incluyendo la actualización de su estado y el registro de acciones realizadas para su solución.

Términos de Servicio: Son las condiciones y tiempos establecidos para atender y resolver una solicitud. Estos términos ayudan a garantizar que las solicitudes se manejen de manera consistente y con tiempos de respuesta predecibles.

Cierre de Ticket: Es la última etapa en la gestión de una solicitud, en la que se confirma que la incidencia ha sido resuelta y se informa al usuario sobre la conclusión del proceso.

6. Condiciones generales

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 Trabajo de Infraestructura y Tecnologías de la Información 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.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 3 de 13

7. Desarrollo documento

7.1 Envío de la solicitud: Las solicitudes de soporte técnico deben ser enviadas al correo soporte.sistemas@scrd.gov.co desde un correo corporativo, por parte del usuario que requiere la atención. Los correos enviados desde dominios externos no son recepcionados.

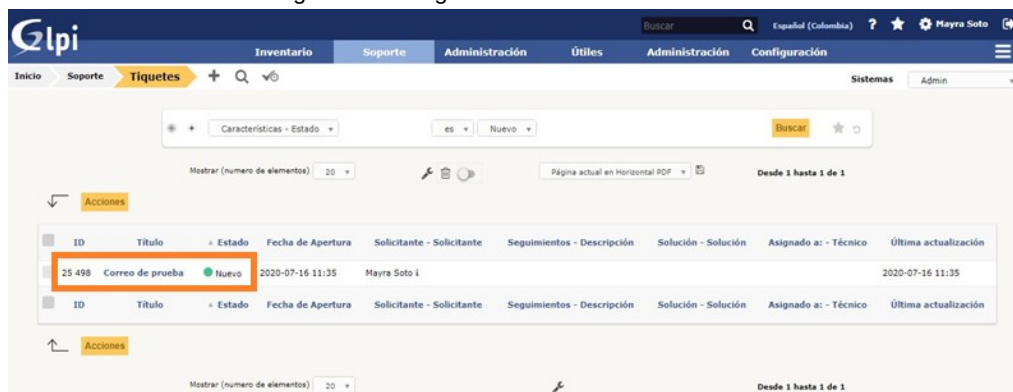
Imagen No. 1 Envío de correo por parte del Solicitante



Fuente: Captura de pantalla Correo electrónico

7.2 Registro del caso: La solicitud se verá registrada en la herramienta de mesa de servicios GLPI en un tiempo estimado de 5 minutos

Imagen No. 2 Registro de casos nuevos en GLPI



Fuente: Captura de pantalla GLPI

Al quedar registrada, el sistema envía una notificación al solicitante informando la creación del nuevo caso y el número asignado,

El asunto de la notificación enviada presenta la siguiente estructura: [GLPI #####] Nuevo caso – “Asunto del caso”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 4 de 13

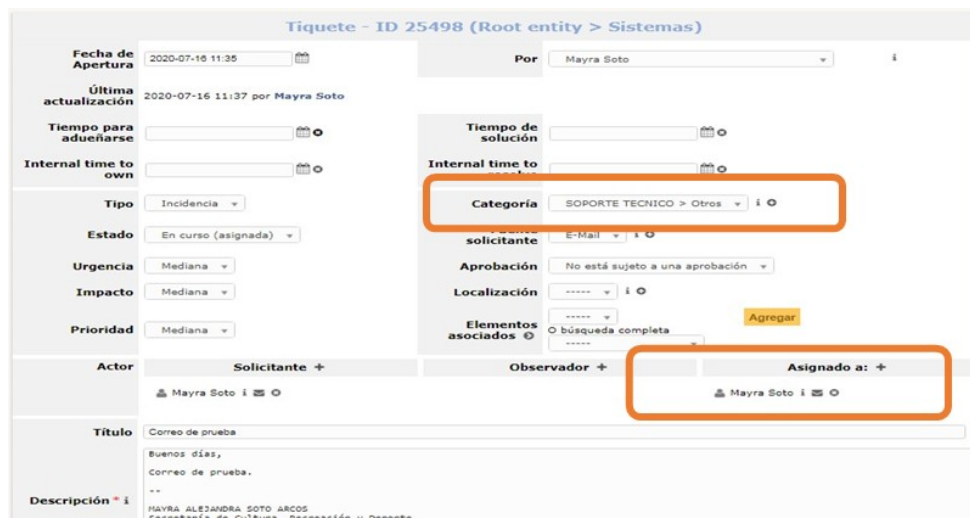
Imagen No. 3 Correo Informativo Nuevo caso



Fuente: Captura de pantalla correo electrónico

7.3 Escalamiento del caso: El administrador de la herramienta debe realizar el respectivo análisis y escalamiento del caso, asignando la categoría y el técnico o ingeniero que atenderá la solicitud

Imagen No. 4 Análisis y escalamiento del caso



Fuente: Captura de pantalla GLPI

Al terminar el escalamiento la herramienta notifica vía correo electrónico la actualización del ticket. Esta notificación se enviará al usuario, el técnico o ingeniero y a las personas que las copiaron en el correo inicial..

El asunto de la notificación enviada presente la siguiente estructura: [GLPI #####] Actualización de un caso – “Asunto del caso”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 5 de 13

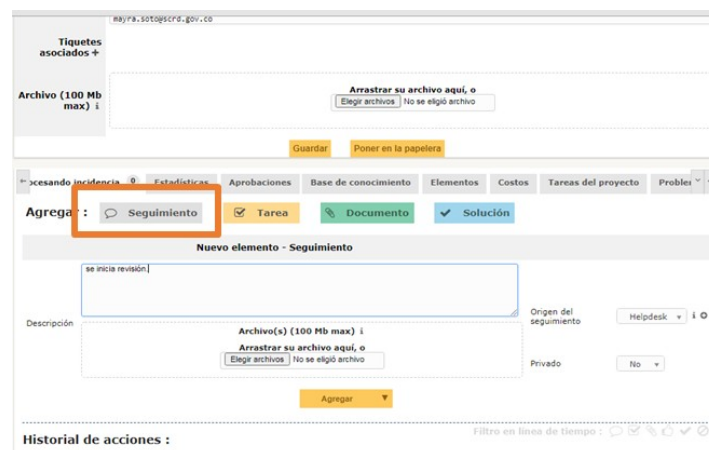
Imagen No. 5 Correo Informativo Actualización de caso



Fuente: Captura de pantalla correo electrónico

7.4 Seguimiento al caso: Una vez escalado el ticket el técnico o ingeniero debe realizar un seguimiento dentro de las primeras 8 horas hábiles después de la creación del caso, registrando una breve descripción con la cual se inicia la revisión de la solicitud o solicitando mayor información al usuario en caso de ser necesario.

Imagen No. 6 Registro de seguimiento en GLPI



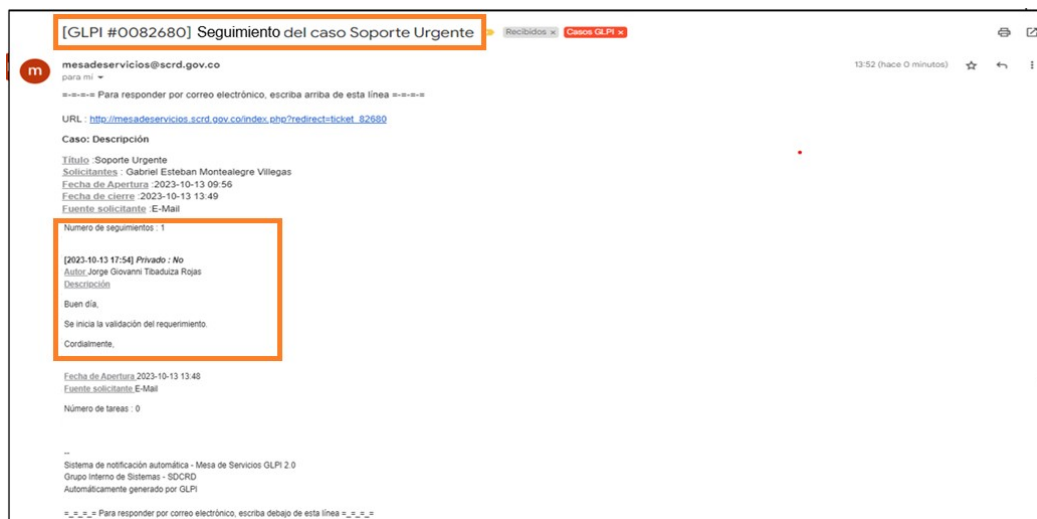
Fuente: Captura de pantalla GLPI

Al realizar el seguimiento, la herramienta notifica vía correo electrónico la información registrada, esta notificación se enviará 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	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 6 de 13

El asunto de la notificación enviada presente la siguiente estructura: [GLPI #####] Seguimiento del caso - Asunto del caso.

Imagen No. 7 Correo Informativo Nuevo Seguimiento de caso



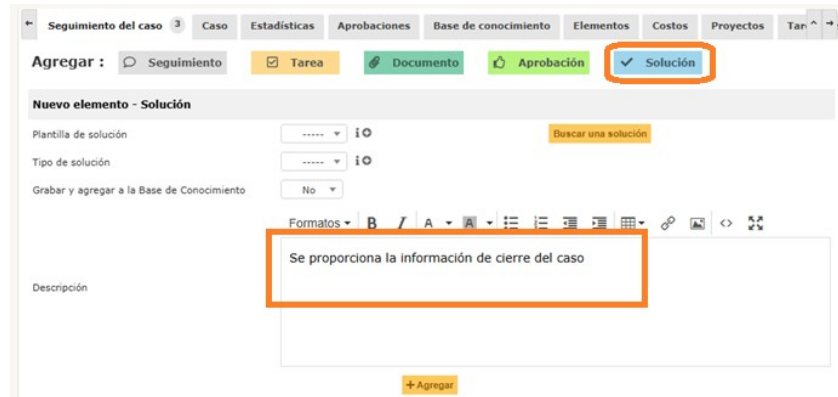
Fuente: Captura de pantalla correo electrónico

El técnico o Ingeniero puede realizar tantos seguimientos como considere necesario, con cada nuevo seguimiento se enviará la notificación vía correo electrónico.

7.5 Solución y cierre del caso: Para dar solución al caso se debe dirigir a la pestaña de solución describiendo la labor realizada o la información que da solución al requerimiento, al guardar los cambios el ticket cambiará al estado cerrado en la aplicación de mesa de servicios.

Imagen No. 8 Registro de Solución en GLPI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 7 de 13



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Seguimiento del caso', 'Caso', 'Estadísticas', 'Aprobaciones', 'Base de conocimiento', 'Elementos', 'Costos', 'Proyectos', and 'Tan'. Below this, there's an 'Agregar' (Add) button with a dropdown menu showing options: 'Seguimiento', 'Tarea', 'Documento', 'Aprobación', and 'Solución'. The 'Solución' option is highlighted with an orange box. Below the menu, there's a form titled 'Nuevo elemento - Solución'. It has fields for 'Plantilla de solución', 'Tipo de solución', and 'Grabar y agregar a la Base de Conocimiento'. Below these fields is a rich text editor with a toolbar. The text 'Se proporciona la información de cierre del caso' is entered in the editor, and this text area is also highlighted with an orange box. At the bottom of the form, there's an 'Agregar' button.

Fuente: Captura de pantalla GLPI

Al solucionar el ticket la herramienta envía la notificación de Cierre de caso al usuario, el técnico o ingeniero y a las personas que las copiaron en el correo inicial, es importante que el usuario realice la correspondiente lectura completa de la Solución.

El asunto de la notificación enviada presente la siguiente estructura: [GLPI #00#####] Cierre del caso - Asunto del caso

Imagen No. 9 Correo Informativo Cierre de caso

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 8 de 13

[GLPI #0082680] Cierre del caso Soporte Urgente

Recibidos x

Casos GLPI x

m

mesadeservicios@scrd.gov.co

para mí

13:52 (hace 0 minutos)

☆

↶

⋮

Para responder por correo electrónico, escriba arriba de esta línea

URL : http://mesadeservicios.scrd.gov.co/index.php?redirect=ticket_82680

Caso: Descripción

Título : Soporte Urgente

Solicitantes : Gabriel Esteban Montealegre Villegas

Fecha de Apertura : 2023-10-13 09:56

Fecha de cierre : 2023-10-13 13:49

Fuente solicitante : E-Mail

Elemento asociados :

Asignados a los técnicos : Jorge Giovanni Tibaduiza Rojas

Estado : Cerrado

Urgencia : Mediana

Impacto : Mediana

Prioridad : Mediana

Categoría : SOPORTE TECNICO > Configuración equipo de cómputo

Fecha de solución : 2023-10-13 17:56

Tipo de solución :

Solución :

Se realizó la impresión solicitada, queda disponible para recoger en el área de impresiones

Numero de seguimientos : 1

Fuente: Captura de pantalla GLPI

Opciones de seguimiento a casos por parte del usuario solicitante:

Los usuarios deben realizar la verificación del estado de sus casos revisando detalladamente cada notificación recibida por correo electrónico o pueden optar por ingresar a la aplicación GLPI para ver el detalle de sus casos.

Si en algún momento el solicitante requiere anexar información a un caso abierto, puede responder a los correos recibidos indicando sus comentarios, sin modificar el asunto, ya que esta etiqueta indicará a qué caso se adicionará el seguimiento.

Para realizar seguimiento a los casos creados directamente en la aplicación, se puede acceder a la URL <https://mesadeservicios.scrd.gov.co/>

Inicialmente se debe autenticar en el usuario de dominio (proxy) asignado, recuerde que este usuario corresponde generalmente a las tres primeras letras del nombre y las tres primeras del apellido y sirve también para acceder a los equipos de escritorio de la Sede.

GMC-MN-01-FR-12 v.1 23/03/2023

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 9 de 13

Imagen No. 10 Autenticación en el Proxy



Fuente: Captura de pantalla autenticación proxy

Una vez realizado el ingreso en el proxy podrá visualizar el acceso a la herramienta, para el acceso , debe usar el usuario y contraseña LDAP asignado.

Imagen No. 11 Ingreso al aplicativo GLPI

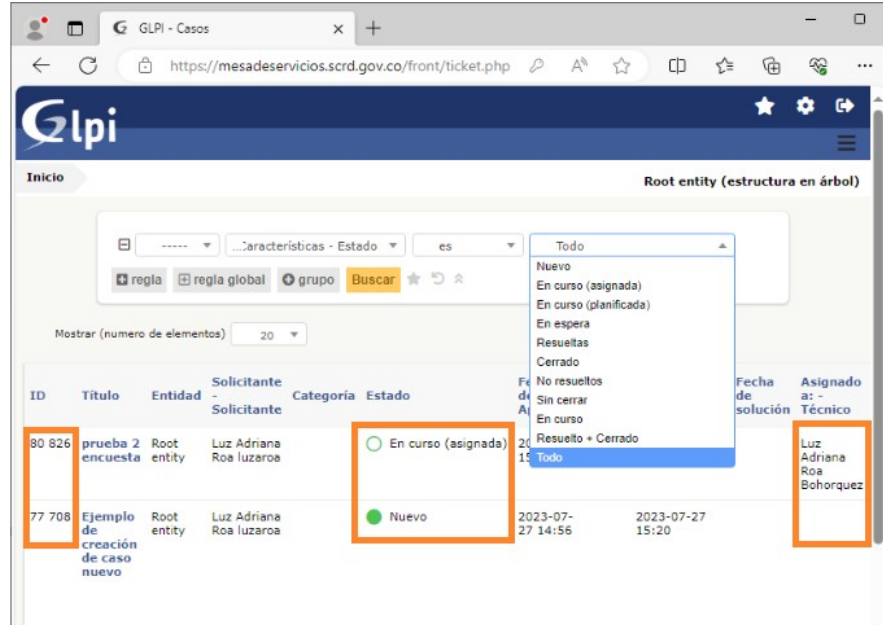


Fuente: Captura de pantalla acceso GLPI

Al ingresar podrá observar los casos que ha solicitado que se encuentran en estado abierto, también podrá verificar los seguimientos realizados y el técnico asignado.

Imagen No. 12 Listado de casos en GLPI

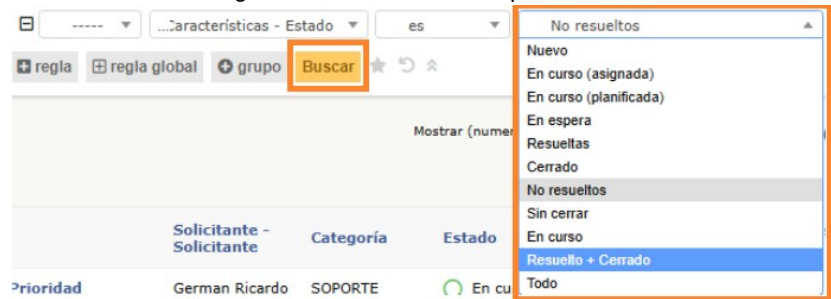
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 10 de 13



Fuente: Captura de pantalla GLPI

Utilice el filtro disponible para buscar sus casos según el estado actual, nuevos, en curso, cerrados o todos, seleccione en el menú desplegable y de clic en el botón Buscar.

Imagen No. 13 Filtros de búsqueda en GLPI

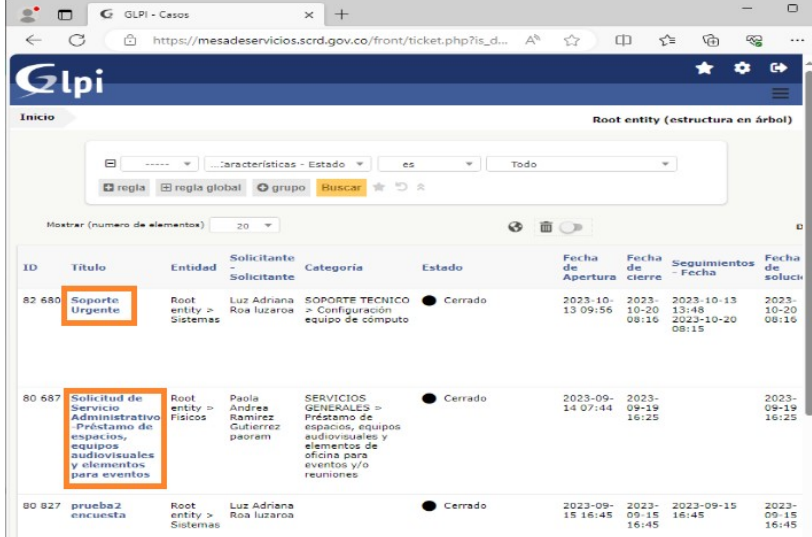


Fuente: Captura de pantalla GLPI

El sistema mostrará los casos según el estado elegido. Para ver en detalle la información de un caso de clic sobre el link en el Título de cada caso

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		Código: TIC-PR-02-IT-02
			Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI		Versión: 2
			Página 11 de 13

Imagen No. 14 Resultado de búsqueda en GLPI

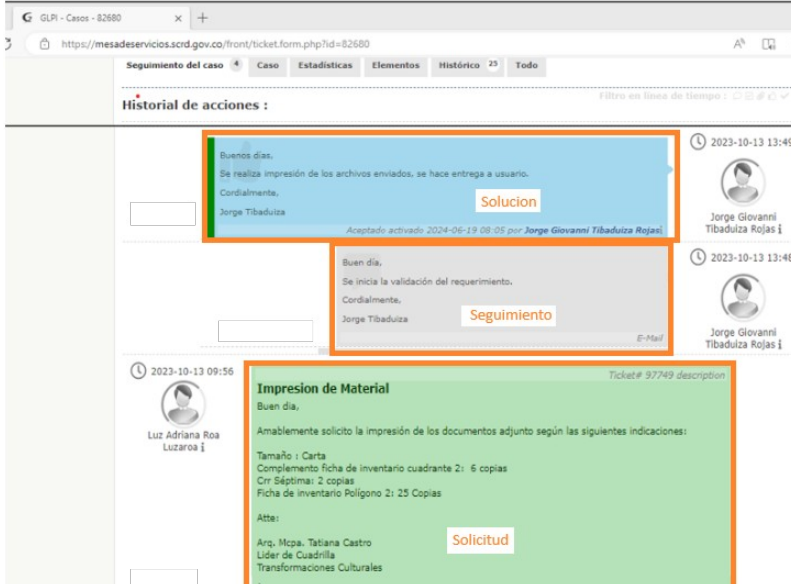


ID	Título	Entidad	Solicitante	Categoría	Estado	Fecha de Apertura	Fecha de cierre	Seguimientos - Fecha	Fecha de solución
82 680	Soporte Urgente	Root entity > Sistemas	Luz Adriana Roa luzaroo	SOPORTE TECNICO > Configuración equipo de cómputo	Cerrado	2023-10-13 09:56	2023-10-20 08:16	2023-10-13 13:48	2023-10-20 08:16
80 687	Solicitud de Servicio Administrativo Préstamo de espacios, equipos audiovisuales y elementos para eventos	Root entity > Físicos	Paola Andrea Ramirez Gutierrez paorem	SERVICIOS GENERALES > Préstamo de espacios, equipos audiovisuales y elementos de oficina para eventos y/o reuniones	Cerrado	2023-09-14 07:44	2023-09-19 16:25		2023-09-19 16:25
80 827	prueba2 encuesta	Root entity > Sistemas	Luz Adriana Roa luzaroo		Cerrado	2023-09-18 16:45	2023-09-18 16:45	2023-09-18 16:45	2023-09-18 16:45

Fuente: Captura de pantalla GLPI

Al ingresar podrá ver la información detallada que se ha indicado en el caso, detalle de solicitud, anexos, seguimientos y solución en caso de estar en estado cerrado.

Imagen No. 15 Detalle de información de caso en GLPI



Seguimiento del caso	Caso	Estadísticas	Elementos	Histórico	Todo
Historial de acciones: 2023-10-13 13:49 Buenos días. Se realiza impresión de los archivos enviados, se hace entrega a usuario. Cordialmente, Jorge Tibaduiza Solucion Aceptado activado 2024-06-19 08:05 por Jorge Giovanni Tibaduiza Rojas 2023-10-13 13:48 Buen día, Se inicia la validación del requerimiento. Cordialmente, Jorge Tibaduiza Seguimiento E-Mail 2023-10-13 09:56 Luz Adriana Roa luzaroo Impresion de Material Buen día, Amablemente solicito la impresión de los documentos adjunto según las siguientes indicaciones: Tamaño : Carta Complemento ficha de inventario cuadrante 2: 6 copias Cm Séptima: 2 copias Ficha de inventario Polígono 2: 25 Copias Atte: Arq. Mcpa. Tatiana Castro Líder de Cuadrilla Transformaciones Culturales Solicitud					

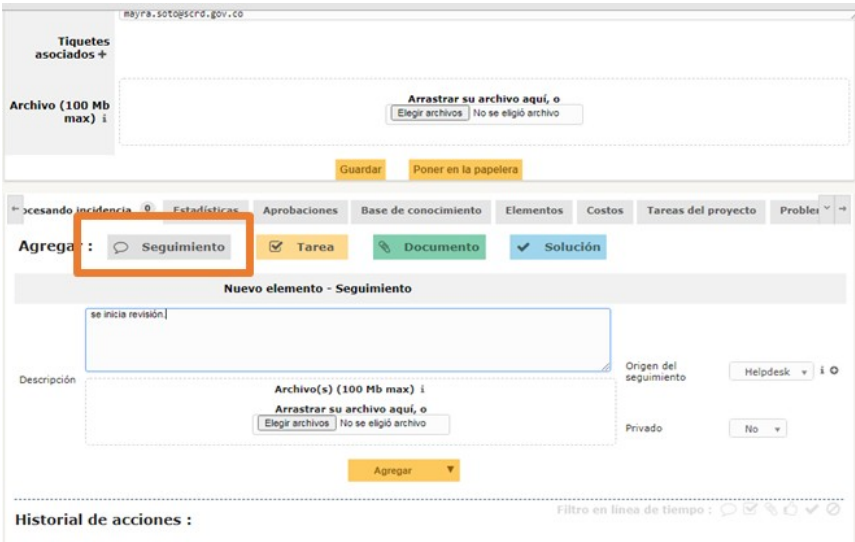
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 12 de 13

Fuente: Captura de pantalla GLPI

Si lo requiere y el caso se encuentra aún abierto, puede adicionar un seguimiento al caso, el técnico lo verificará al revisar el caso y/o con la notificación que envía el sistema.

También puede adjuntar un documento al caso si lo requiere. No olvide dar clic en Guardar.

Imagen No. 16 Adicionar Seguimiento a caso en GLPI



Fuente: Captura de pantalla GLPI

Nota: Teniendo en cuenta que esta herramienta también aloja otras mesas de ayuda como la de Orfeo, también podrá realizar seguimiento a estas solicitudes en caso de requerirlo.

8. Control de cambios

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Versión inicial Sistema Integrado de Gestión. Radicado 20207400120443 del 20/08/2020.
2	Ver Solicitud de creación, modificación o eliminación de documento radicada en GLPI con el caso número 109028 de fecha 15/11/2024 Los principales cambios fueron: Se modificó el código del documento que anteriormente era IT-02-PR-TIC-01; se incluyeron los ítems de Introducción, y de Definiciones, y por último, el campo que anteriormente se llamaba Generalidades quedó como Condiciones Generales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02-IT-02
		Fecha: 29/11/2024
	INSTRUCTIVO MESA DE SERVICIOS - GLPI	Versión: 2
		Página 13 de 13

9. Responsables de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO POR <i>Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento</i>	APROBADO POR <i>Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento</i>	REVISADO POR <i>Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos</i>	AVALADO POR <i>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i>
NOMBRE: Gabriel Esteban Montealegre Luz Adriana Roa Bohórquez	NOMBRE: Javier E. Mariño Navarro	NOMBRE: Nelson Javier Velandia C.	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Contratista Profesional Esp. (E)	CARGO: Jefe OTI	CARGO: Profesional universitario	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica

Documento 20241600475263 firmado electrónicamente por:	
Vilma Rosa Villarraga Gongora	Profesional Universitario 219 Grado 10 Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 29-11-2024 15:00:52
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 29-11-2024 14:18:35
Nelson Javier Velandia Castro	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 29-11-2024 12:35:31
Javier Enrique Mariño Navarro	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información Oficina de Tecnologías de la Información Fecha firma: 29-11-2024 09:44:23
Gabriel Esteban Montealegre Villegas	Soporte Tecnico Oficina de Tecnologías de la Información Fecha firma: 28-11-2024 16:58:41
Luz Adriana Roa Bohórquez	Profesional Especializado (E) Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información Fecha firma: 28-11-2024 16:38:27
Revisó:	Nidia Patricia Rodriguez Rodriguez - Profesional Especializado - Oficina de Tecnologías de la Información
 169f579fc4d2a8f08712272c86fab209abffe62f1ee4de9a6130ea451d616e71 Codigo de Verificación CV: 1fee7	