



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**INSTRUCTIVO PARA
GENERAR
REQUERIMIENTOS O
INCIDENCIAS EN LA MESA
DE AYUDA**

**CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 1 de 9**

INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril de 2022



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 2 de 9

1. OBJETIVO

El presente instructivo establece las actividades para registrar un requerimiento o incidente en el aplicativo de mesa de ayuda por parte los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Categoría:** Grupo de elementos de configuración, que comparten ciertas características. En el aplicativo Mesa de Ayuda están definidas de la siguiente manera:
 - **Infraestructura y Soporte Técnico:** categoría relacionada con las solicitudes propias de infraestructura de TI y soporte informático en actividades como lo son mantenimiento y configuración a servidores, equipos activos de comunicaciones, computadores e impresoras, Backups, restablecimiento de contraseñas y acceso a redes y sistemas de información.
 - **Sistemas de Información:** categoría relacionada con las solicitudes propias de sistemas de información como son solicitud de desarrollo, adquisición de Software, cambios en sistemas de información y soporte a las aplicaciones.
- **Elementos de Configuración:** Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TI. Usualmente los elementos de configuración pueden ser servicios de TI, hardware, software, planta física, entre otros
- **Incidente:** Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio TI.
- **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones para que un equipo bien o maquina reúna las condiciones para un correcto funcionamiento.
- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que corrige los defectos o daños observados durante un diagnóstico.
- **Mantenimiento Preventivo:** Se entiende como el mantenimiento destinado a garantizar la confiabilidad de la maquina o equipo en funcionamiento antes de que pueda producirse un daño.
- **Mesa de Servicios:** Punto único de contacto dentro de la organización de TI, para que los usuarios radiquen incidentes o requerimientos de tipo técnico.
- **Prioridad:** Secuencia con la que un problema, incidente, cambio o requerimiento tiene que ser resuelto, basado en impacto y urgencia.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

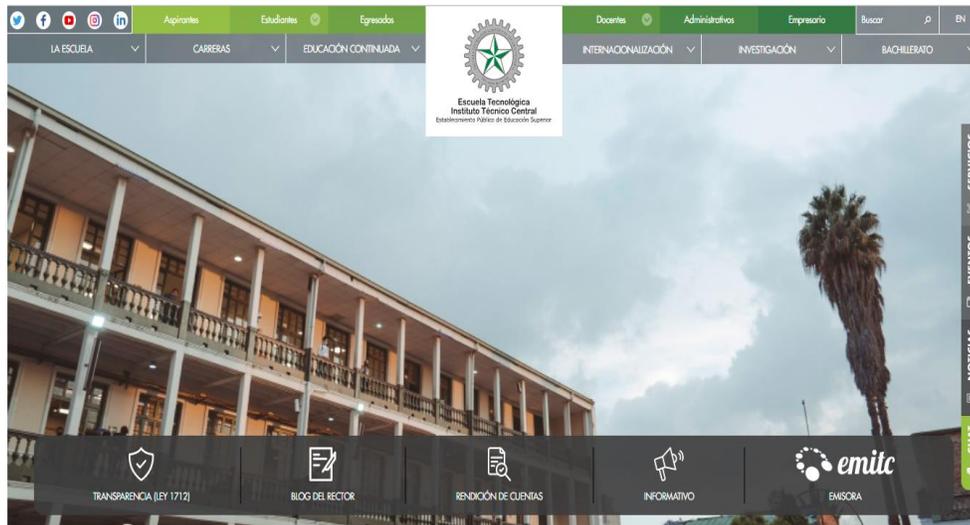
CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 3 de 9

- **Requerimiento:** solicitud de servicio que no presenta interrupción del mismo, por lo general es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.
- **Servicio:** Es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados.
- **Urgencia:** Unidad de medida en que una incidencia o requerimiento necesita una solución y se clasifican en:
 - **Alta:** Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas de negocio.
 - **Media:** Un servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas de negocio.
 - **Baja:** Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso.

3. Registro de solicitudes a través del aplicativo de mesa de ayuda

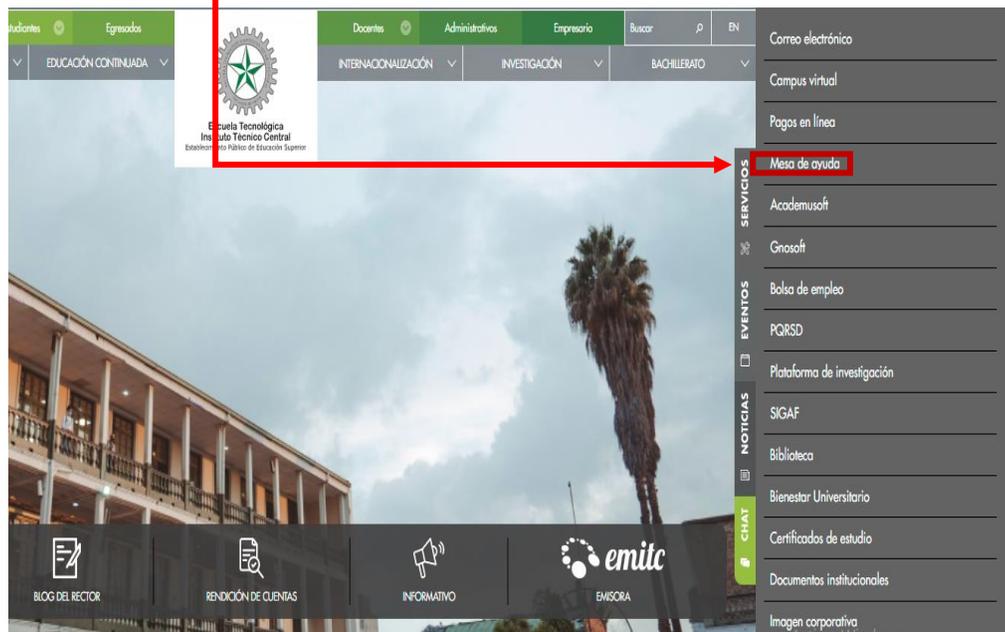
Para registrar una solicitud (caso) a través del aplicativo Mesa de Ayuda siga los siguientes pasos:

- a) Ingresar a la página institucional <http://www.etitc.edu.co>



 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA</p>	<p>CÓDIGO: GIC-IN-05 VERSIÓN: 3 VIGENCIA: ABRIL DE 2022 PÁGINA: 4 de 9</p>
--	--	--

b) En el link [Mesa de Ayuda](#) que se encuentra en la parte superior del sitio web de la ETITC.



c) Una vez en la página de acceso a la plataforma **mesa de ayuda** “<http://mesadeayuda.etitc.edu.co/>”, se solicitará un usuario y contraseña, debe digitar las credenciales de ingreso del correo institucional



The image shows the login page for the 'Mesa de Ayuda' platform. The page has a green header with the 'lpi' logo. Below the header, there are two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña'. A checkbox labeled 'Recuérdame' is checked. A green 'Enviar' button is located at the bottom of the form.

Nota: En caso de no contar o haber olvidado el usuario y contraseña del correo institucional debe enviar la solicitud de restablecimiento al correo electrónico mesadeayuda@itc.edu.co o al teléfono 3443000 ext 223.

Luego de ingresar el usuario y contraseña pulse el botón enviar.

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. INTEGRIDAD	A	CLASIF. DISPONIBILIDAD	1
--------------------------	-----	--------------------	---	------------------------	---

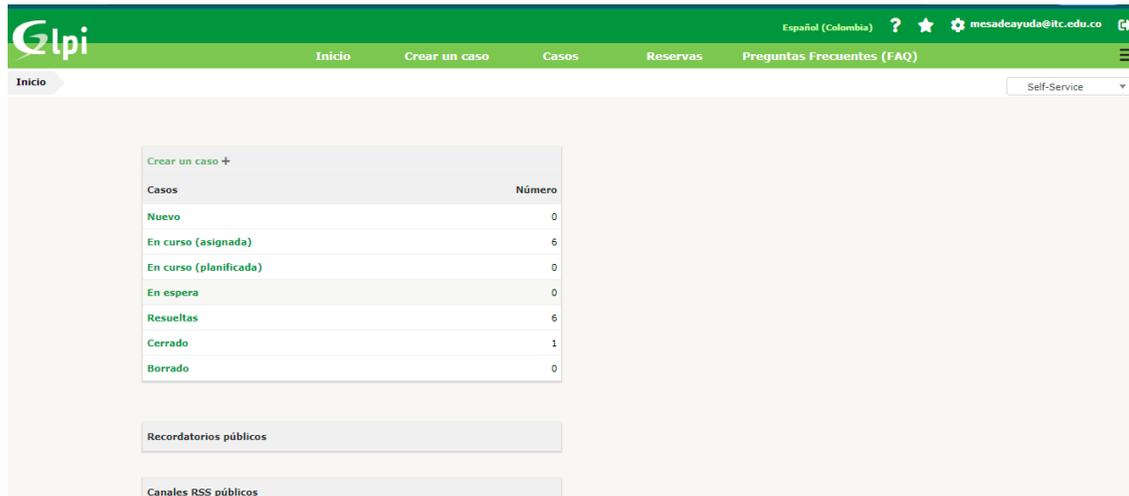


Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

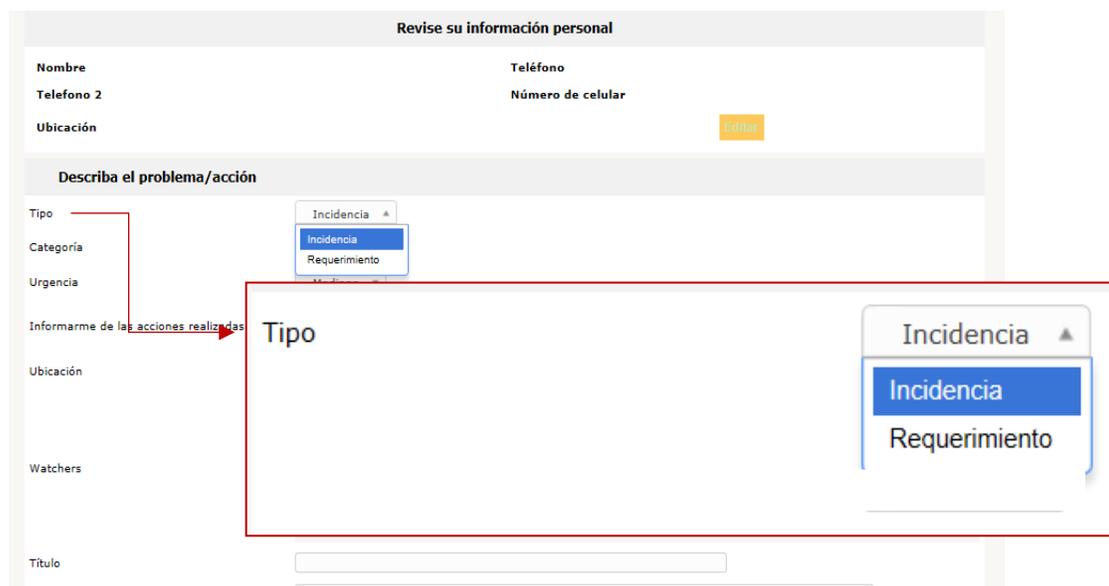
INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 5 de 9

- d) Una vez se ingrese al aplicativo, para generar una incidencia debe dar clic en el botón **crear un caso**



- e) Una vez se ingrese al aplicativo debe seleccionar en el campo **Tipo** si es un requerimiento o incidencia





Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 6 de 9

- f) En la opción **Categoría** aparece una lista desplegable, se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de requerimiento o incidencia la categoría que se está registrando.

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia

Categoría: [-----] i

Urgencia: [-----]

Informarme de las acciones realizadas

Elementos asociados

Localización

Observadores

Título

Formatos B I A A [-----]

Entidad Raíz

- »INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO
- »Acceso a la red cableada
- »Acceso a la red inalámbrica
- »Administración de Datacenter
- »Administración de Servidores y Equipos de Almacenamiento
- »Gestión de Backups
- »Mantenimiento de Impresoras y Equipos Scanners
- »Servicio Telefonía IP
- »Soporte de Hardware y Software

Correo electrónico: [-----]

- g) En la opción **Urgencia** seleccione Muy Alta, Alta, Mediana, Baja y Muy Baja según el caso

Revise su información personal

Nombre: [-----] Teléfono: [-----]

Telefono 2: [-----] Número de celular: [-----]

Ubicación: [-----]

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia

Categoría: [-----]

Urgencia: [-----]

Informarme de las acciones realizadas

Ubicación

Watchers

Título

Descripción*

Archivo (2 Mb max) [-----]

Arrastrar su archivo aquí, o Examinar...

Enviar mensaje

Urgencia

- Muy alta
- Alta
- Mediana
- Baja
- Muy baja



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 7 de 9

h) En la opción **Título** se debe diligenciar una descripción general de Incidencia.

Revisar su información personal

Nombre Teléfono
Telefono 2 Número de celular
Ubicación [Editar](#)

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia
Categoría: -----
Urgencia: Mediana
Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email: Si
Correo electrónico: auxsaiascomputo1@tc.edu.co
Ubicación: -----
Watchers: -----
Seguimiento por email: Si
Correo electrónico: +
Título:
Descripción*:
Archivo (2 Mb max):
Arrastrar su archivo aquí, o [Examinar...](#)
[Enviar mensaje](#)

i) En la opción **Descripción** debe describir de forma clara y detallada la solicitud.

Revisar su información personal

Nombre Teléfono
Telefono 2 Número de celular
Ubicación [Editar](#)

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia
Categoría: -----
Urgencia: Mediana
Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email: Si
Correo electrónico: auxsaiascomputo1@tc.edu.co
Ubicación: -----
Watchers: -----
Seguimiento por email: Si
Correo electrónico: +
Título:
Descripción*:
Archivo (2 Mb max):
Arrastrar su archivo aquí, o [Examinar...](#)
[Enviar mensaje](#)



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA

CÓDIGO: GIC-IN-05
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: ABRIL DE 2022
PÁGINA: 8 de 9

- j) Si se requiere adjuntar algún archivo se debe hacer clic sobre “Examinar” y buscar la ubicación del documento, luego hacer clic en aceptar.

Revisa su información personal

Nombre: _____ Teléfono: _____
Teléfono 2: _____ Número de celular: _____
Ubicación: _____ **Editar**

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia ▾
Categoría: ----- ▾ ⓘ
Urgencia: Mediana ▾
Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email: SI ▾
Correo electrónico: auxalascomputo1@ito.edu.cr
Ubicación: ----- ▾ ⓘ
Watchers: ----- ▾ ⓘ
Seguimiento por email: SI ▾
Correo electrónico: _____
+
Título: _____
Descripción*: _____
Archivo (2 Mb max) ⓘ
Arrastrar su archivo aquí, o **Examinar...**
Enviar mensaje

- k) Por último, para crear la solicitud se debe hacer clic en **Enviar Mensaje**.

Revisa su información personal

Nombre: _____ Teléfono: _____
Teléfono 2: _____ Número de celular: _____
Ubicación: _____ **Editar**

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia ▾
Categoría: ----- ▾ ⓘ
Urgencia: Mediana ▾
Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email: SI ▾
Correo electrónico: auxalascomputo1@ito.edu.cr
Ubicación: ----- ▾ ⓘ
Watchers: ----- ▾ ⓘ
Seguimiento por email: SI ▾
Correo electrónico: _____
+
Título: _____
Descripción*: _____
Archivo (2 Mb max) ⓘ
Arrastrar su archivo aquí, o **Examinar...**
Enviar mensaje

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN LA MESA DE AYUDA	CÓDIGO: GIC-IN-05 VERSIÓN: 3 VIGENCIA: ABRIL DE 2022 PÁGINA: 9 de 9
--	--	--

Si la solicitud es registrada correctamente debe llegar un correo electrónico con el número y el resumen del caso, posteriormente el sistema le enviará mensajes de alerta de los cambios o actividades que se realicen y estén relacionados con la solicitud.

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
01/09/2011	1	Adopción del instructivo
26/09/2018	2	Actualización del instructivo
19/04/2022	3	Se actualizan las imágenes y en el paso a paso del instructivo de acuerdo con cambios en la página web y en el entorno de trabajo de la mesa de ayuda.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><i>LIDYA CORTES MENDEZ</i> Lidya Cortes Méndez Gestor Mesa de Ayuda</p> <p><i>JAIR ALEJANDRO CONTRERAS</i> Jair Alejandro Contreras Profesional de Gestión de Informática y Telecomunicaciones</p>	<p>Lenny Nayibe León Vargas Administrador de la documentación</p>	<p>Amanda Mesa Camacho Representante de la Dirección</p>