

1. OBJETIVO

Ofrecer apoyo tecnológico de manera eficiente a los requerimientos e incidentes que se presenten a la comunidad académica y administrativa de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, a través de la gestión de servicios de TI.

2. ALCANCE

Inicia con el registro del incidente o requerimiento en el aplicativo de Mesa de Ayuda, seguido del cumplimiento del servicio prestado y evaluación de la satisfacción de servicio recibido. Es transversal a todos los procesos de la Institución.

3. RESPONSABILIDADES

DEL PROFESIONAL DE GESTIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES: Encargado de adelantar todas las gestiones de servicios de TI.

DEL GESTOR DE MESA DE SERVICIOS: Responsable de administrar el aplicativo

DEL EQUIPO TÉCNICO DE SOPORTE: Responsables de ejecutar los servicios solicitados a través de la mesa de ayuda

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

SERVICIO: Es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados. (ITIL v4)

PETICIONES: Es aquello que resulta indispensable para desarrollar un trabajo o actividad en condiciones normales. (ITIL v4)

EVENTO: Cambio de estado significativo en un elemento de configuración (CI) o un servicio de TI (ITIL v4)

INCIDENTE: Datos dotados de significado y propósito para la ETITC.

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



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

CÓDIGO: GIT-PC-08

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2024-07-10

PÁGINA: 2 de 6

PROBLEMA: Causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa, un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas. (ITIL v4)

CASO: Registro del incidente o petición en la mesa de ayuda.

DIAGNÓSTICO: Etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito es identificar una alternativa (solución temporal) para un incidente o la causa- raíz de un problema. (ITIL v4)

MANTENIMIENTO: Conjunto de operaciones para que un equipo, bien o máquina 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 máquina o equipo en funcionamiento antes de que pueda producirse un daño.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO: Es el que se realiza por recomendación del fabricante, programa de revisiones, por tiempo de funcionamiento, kilometraje, entre otros.

PLAN: Programa detallado de la realización de una actividad de mantenimiento para llevarla a cabo en un período de tiempo.

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

N/A

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>1.REGISTRAR LA PETICIÓN DE SERVICIO DE TI</p> <p>El usuario que requiera un servicio de TI, registra la petición en el formulario de la mesa de servicios, que se encuentra en la página web de la Escuela, de acuerdo al instructivo GIC-IN-05. o escribiendo al correo mesadeayuda@itc.edu.co.</p>	Usuario	N/A	N/A	Solicitud en el aplicativo de mesa de servicios en base al instructivo GIT-IN-05
<p>2.IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El Gestor de Mesa de Servicios analizara cada petición registrada con el fin de planear, priorizar y escalar de acuerdo a las características del caso.</p>	Gestor de Mesa de Servicios	N/A	N/A	a través del aplicativo Mesa de Servicios (GLPI)
<p>3.EJECUTAR LAS ACTIVIDADES</p> <p>A partir de la programación de los incidentes o peticiones, se ejecutarán las actividades según las prioridades.</p>	Equipo Técnico de Soporte	N/A	N/A	N/A
<p>4.REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES</p> <p>El seguimiento de cada actividad será registrada por el Equipo Técnico de Soporte y se realizará</p>	Equipo Técnico de Soporte Del Profesional de Gestión de	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)

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



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

CÓDIGO: GIT-PC-08

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2024-07-10

PÁGINA: 4 de 6

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
a través del aplicativo de Mesa de Servicios. El Profesional de Gestión de Informática y Comunicaciones realizará las observaciones a cada caso.	Informática y Comunicaciones Gestor de Mesa de Servicios			
5.REALIZAR INFORME El equipo técnico registrará la solución del caso a través de un informe en la mesa de servicios.	Equipo Técnico de soporte	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)
6.VERIFICACIÓN Y CIERRE El gestor de mesa de ayuda verificará con el usuario la solución del caso y su calificación a través de una encuesta de satisfacción. Nota: Si el caso fue solucionado se finaliza el proceso cerrándolo, de lo contrario regresa a la actividad 4.	Gestor de Mesa de Servicios	N/A	N/A	Encuesta de satisfacción de servicios en la mesa de ayuda. Aplicativo Mesa de ayuda
7.REALIZAR CIERRE Se procede a dar cierre al caso.	Gestor de Mesa de Servicios	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)

7.ANEXOS:

GIT-IN-05 Instructivo de Mesa de Servicios

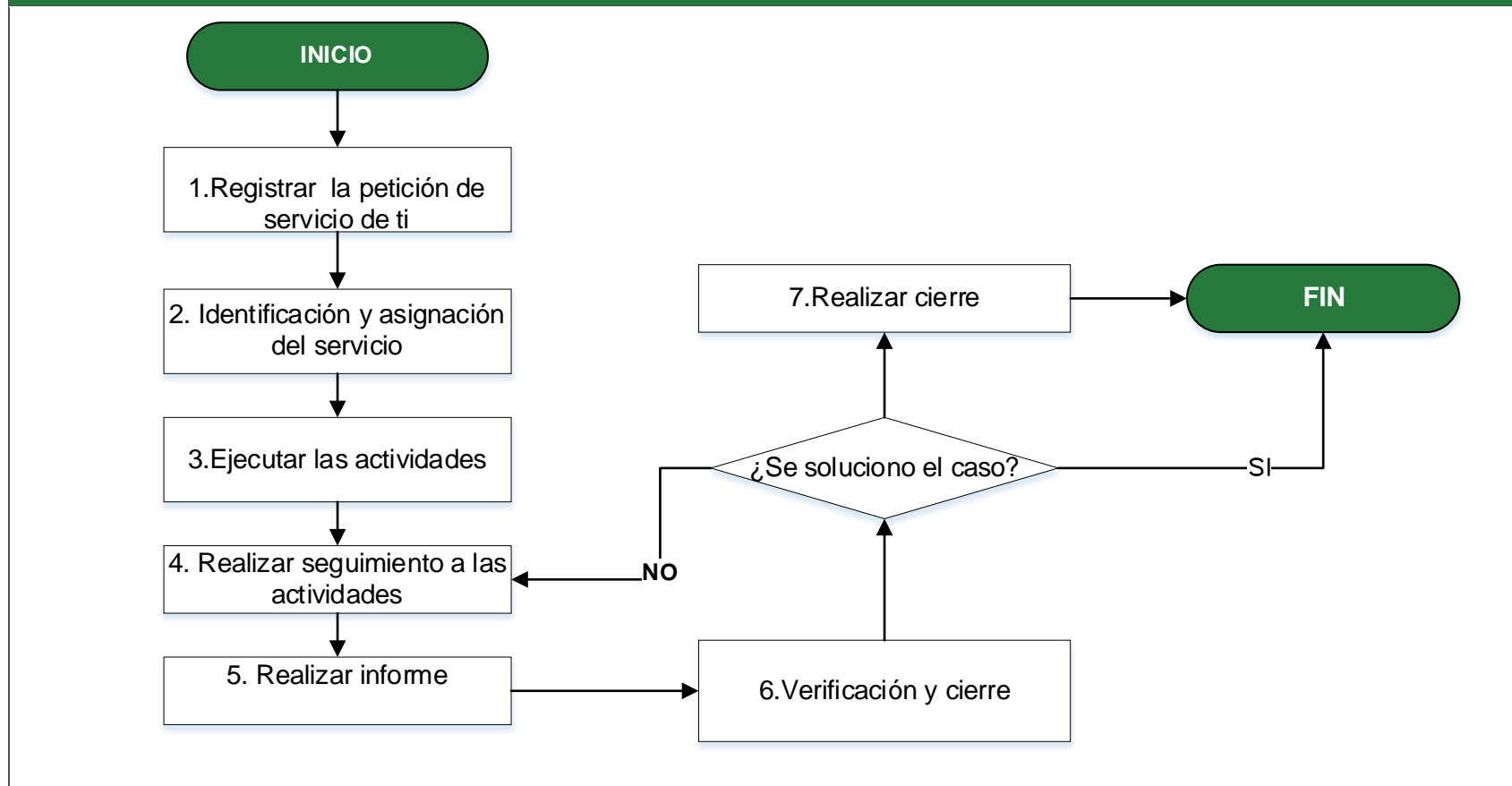
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



8. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI</p>	<p>CÓDIGO: GIT-PC-08 VERSIÓN: 4 VIGENCIA: 2024-07-10 PÁGINA: 6 de 6</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)	Aplicativo destinado para la solicitud, documentación y seguimiento de los requerimientos y solicitudes de tecnología.	Cuando se requiera.	https://mesadeayuda.eitic.edu.co/

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2015-07-07	1	Adopción del procedimiento.
2016-05-04	2	Actualización por eliminación de formato GIC-FO-11.
2018-09-17	3	Actualización del procedimiento por inclusión del etiquetado de la información.
2024-07-10	4	Actualización del procedimiento por cambio de metodología de ITIL v4 y actualización de la clasificación y etiquetado de la información a IPR y de imagen institucional. Se realizó cambio de codificación del formato según la actualización del nombre del proceso de Gestion de Informática y comunicaciones a Gestión de Informática y Telecomunicaciones de GIC a GIT, según la aprobación de la nueva estructura del mapa de procesos. Se realizó cambio de codificación del procedimiento según la actualización del nombre del proceso en el nuevo mapa de procesos cambio de Gestion de Informática y comunicaciones a Gestión de Informática y Telecomunicaciones de GIC a GIT, según la aprobación de la nueva estructura del mapa de procesos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JAIR ALEJANDRO CONTRERAS PARRA Líder del Proceso de Informática y Telecomunicaciones	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección

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