
	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

## TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO .....	2
2.ALCANCE .....	2
3.DEFINICIONES .....	2
4.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	2
4.1. RESPONSABLES Y ROLES DE LA MESA DE AYUDA .....	3
5.DESARROLLO .....	3
5.1. NIVELES DE ESCALAMIENTO .....	3
5.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	4
5.3. APLICATIVO MESA DE AYUDA .....	5
5.3.1. INGRESO AL APLICATIVO.....	5
5.3.2. MENÚ GENERAL DEL APLICATIVO.....	5
5.3.3. CREAR UNA SOLICITUD .....	6
5.3.4. REQUERIMIENTO O INCIDENCIA.....	7
5.3.5. CATEGORÍAS .....	7
5.3.6. SEGUIMIENTO A LA INCIDENCIA.....	9
5.3.7. CIERRE DE SOLICITUDES O CASOS.....	12
6.ANEXOS .....	14
7.CONTROL DE CAMBIOS .....	14

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

## 1. OBJETIVO

Brindar la información necesaria para que los usuarios conozcan los tiempos de atención de solicitudes de servicio de tecnologías de la información, así como la forma adecuada de realizar las solicitudes a través de la Mesa de Ayuda.

## 2. ALCANCE


Este instructivo aplica a todos los usuarios de PNNC a quienes les haya sido asignado permiso de acceso, para el uso de la Mesa de Ayuda.

## 3. DEFINICIONES

<b>Administrador Mesa de ayuda</b>	Responsable de dar prioridades a las solicitudes hacerles seguimiento, y realizar re-direccionamiento de acuerdo a la ubicación geográfica y tipo de solicitud, con el fin de dar trámite a las solicitudes.
<b>ANS</b>	(Acuerdo de Nivel de Servicio): Convenio formal celebrado entre dos partes con el fin de establecer las características de un servicio; así como las responsabilidades y las prioridades de las partes.
<b>Incidencia</b>	Situación imprevista que afecta el funcionamiento los bienes y servicios de TI, (hardware o software) ejemplo: se dañó el mouse, se bloqueó el sistema operativo (Windows).
<b>Requerimiento</b>	Necesidad que tiene un usuario que no es imprevista, pero requiere atención. Ejemplo: trasladar un equipo, restablecer contraseñas, asignar un nuevo elemento tecnológico.
<b>Servicio VIP</b>	Servicios de PNNC que son utilizados por ciudadanos, o que afecta a un grupo grande de usuarios que responden a ciudadanos o entes externos (Orfeo, Página Web, Atención al usuario, etc).
<b>Solicitud o caso</b>	Solicitud registrada en la mesa de ayuda por parte de los usuarios. Esta solicitud tiene un número que lo identifica y puede ser un requerimiento o una incidencia.
<b>Técnico/Ingeniero de soporte</b>	Son las personas encargadas de dar respuesta a los incidentes, dependiendo de tipo de solicitud o problema que se presente, para que se brinde una solución final o temporal, hasta que se dé por cerrado el caso.
<b>Usuario normal</b>	Funcionarios y contratistas de PNNC en cualquiera de sus niveles de gestión, que hace uso del recurso informático interno.
<b>Usuario VIP</b>	Funcionarios y contratistas de PNNC en cualquiera de sus niveles de gestión, que cumple funciones en nivel directivo y requiere un tiempo de atención prioritario.

## 4. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es necesario que los usuarios funcionarios y contratistas de PNNC cuenten con permisos de acceso en la Mesa de Ayuda para poder llevar a cabo la aplicación de este instructivo.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

#### 4.1. RESPONSABLES Y ROLES DE LA MESA DE AYUDA

- Equipos de trabajo de ingenieros dividido en tres:
  - a) Grupo de desarrolladores: Personas encargadas de dar soporte sobre las aplicaciones que están en funcionamiento en la entidad, y sus funciones son: tramitar solicitudes de análisis diseño, programación, documentación, implementación y mantenimiento.
  - b) Grupo de Infraestructura: Personas encargadas de la administración y gestión de servidores, infraestructura de Red, y permisos.
  - c) Soporte técnico: Personas encargadas del soporte a usuarios, manejo de incidencias tales como de programas de ofimática, software, hardware y red local.

#### 4.2. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE UN TICKET

El ticket está compuesto por el siguiente ciclo de responsabilidades:

1. **Creación del ticket**: A cargo del usuario solicitante.
2. **Asignación del ticket**: A cargo del Gestor de Servicio TI
3. **Solución**: A cargo de los Gestores de Servicio TI
4. **Cierre del ticket**: A cargo del usuario solicitante.
5. **Encuesta de satisfacción**: A cargo del usuario solicitante.

#### Nota


El usuario tiene la obligación de hacer seguimiento de manera diaria y oportuna a los tickets creados. Así como también tiene la responsabilidad de cerrarlos y responder la encuesta de satisfacción de cada ticket.

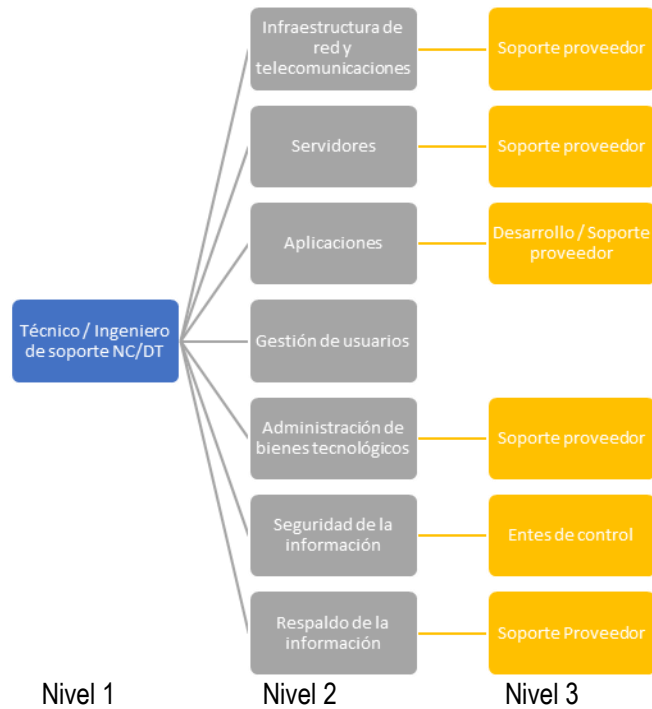
### 5. DESARROLLO

#### 5.1. NIVELES DE ESCALAMIENTO

Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC adopta el escalamiento de las solicitudes de acuerdo con el Gráfico 1, descrito a continuación como herramienta para agilizar la solución oportuna de incidentes y requerimientos de los usuarios en cualquiera de sus Niveles de Gestión. Este proceso de escalamiento se lleva a cabo cuando un Nivel de Soporte transfiere la solicitud hacia el siguiente nivel, por:

- Falta de conocimientos / Poca experiencia especializada
- Falta de las herramientas o permisos requeridos
- Competencia de otro grupo de trabajo

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021




**Gráfico 1 – Niveles de escalamiento PNNC**

## 5.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC adopta un esquema de Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS (SLA por sus siglas en inglés) basado en el usuario, para la prestación de los servicios de solicitudes tipo incidente y requerimiento dirigido a los usuarios internos de la entidad. En la siguiente tabla, se enuncian los ANS:

	ANS Usuario normal (funcionarios – contratistas)		ANS VIP (coordinadores – subdirectores)		Servicios Infraestructura	
	Incidente	Requerimiento	Incidente	Requerimiento	Incidente	Requerimiento
<b>Nivel 1 y Nivel 2</b>	<b>1,5 horas hábiles</b>	<b>2,5 horas hábiles</b>	<b>1 hora hábil</b>	<b>2 horas hábiles</b>	<b>45 minutos</b>	<b>1 hora hábil</b>
<b>Nivel 3</b>	De acuerdo con los tiempos establecidos por el proveedor externo, términos de garantías o ajustes o nuevos desarrollos de aplicaciones.					

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

**Tabla 1.** ANS definidos en PNNC.

### 5.3. APLICATIVO MESA DE AYUDA

#### 5.3.1. Ingreso al aplicativo


- Ingrese al aplicativo desde la dirección: <http://glpi.parquesnacionales.gov.co>
- Ingrese con el usuario de red (El mismo con que ingresa al equipo: Ejm: “usuario.apellido”, “juan.perez”, etc.
- Digite la contraseña con que ingresa a su equipo. Si su contraseña caduca y es cambiada debe cambiarla también en el ingreso a glpi.
- Click en el botón “Aceptar”.

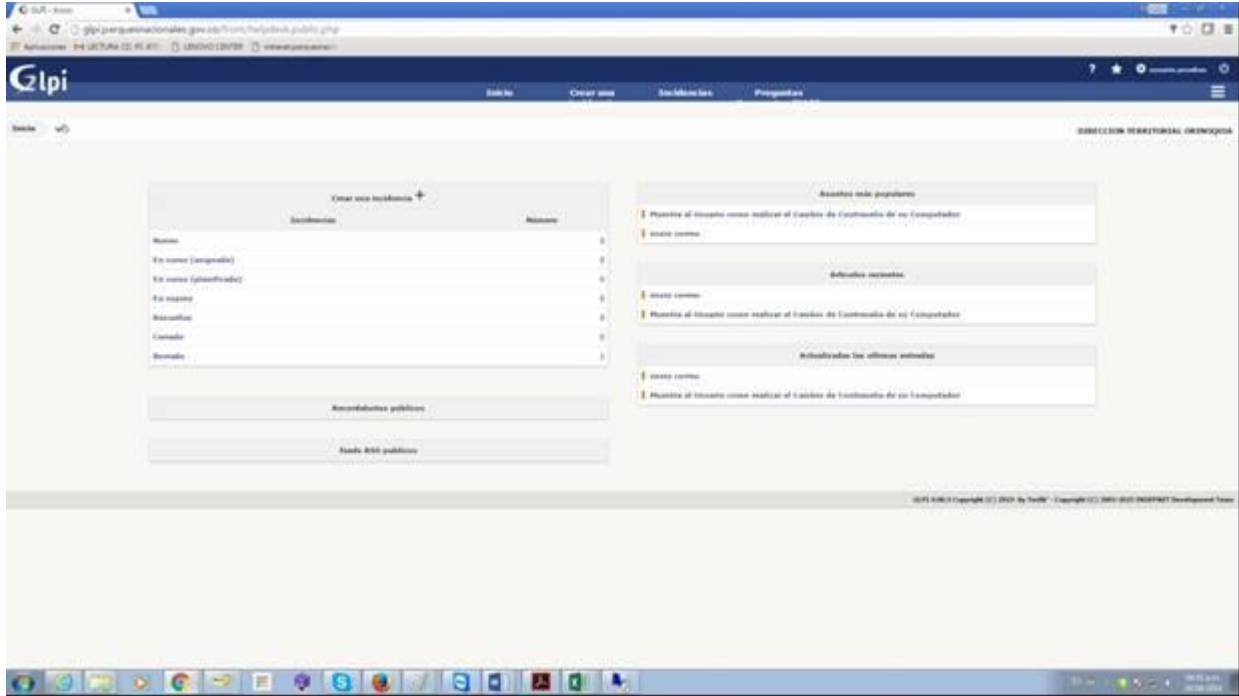


**Ilustración 1.** Página de autenticación de la Mesa de Ayuda

#### 5.3.2. Menú general del aplicativo

- Inicio:** esta opción lleva al usuario a la pantalla inicial donde puede ver el resumen de casos en curso, en espera, resueltas y cerradas entre otras.
- Crear una incidencia:** esta opción permite ingresar al formulario para diligenciar los datos necesarios y solicitar un requerimiento o reportar una incidencia.
- Incidencias:** al ingresar a esta opción el usuario visualiza el listado de las incidencias donde podrá realizar el respectivo seguimiento seleccionando cada una de estas.
- Preguntas frecuentes:** esta opción contiene un compendio de las preguntas que se presentan frecuentemente además de resolver dudas relacionadas con el soporte de TI.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021



**Ilustración 2.** Página principal del aplicativo

### 5.3.3. Crear una solicitud

La opción “Crear una incidencia” le permite al usuario registrar un caso nuevo



# INSTRUCTIVO

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI

Código: GTSI\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde: 24/05/2021

Ilustración 3. Formulario para registrar una nueva incidencia o caso


### 5.3.4. Requerimiento o Incidencia

Dentro de los datos requeridos para registrar un caso se encuentra una descripción de “Tipo” la cual permite clasificar entre incidencia o requerimiento.

Ilustración 4. Tipo de solicitud

### 5.3.5. Categorías

Esta opción clasifica según la selección que generó el usuario, el caso al personal de soporte que le corresponda la atención. **NOTA:** Al dejar esta opción en blanco no realiza asignación alguna a los técnicos o responsables de atender la solicitud.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

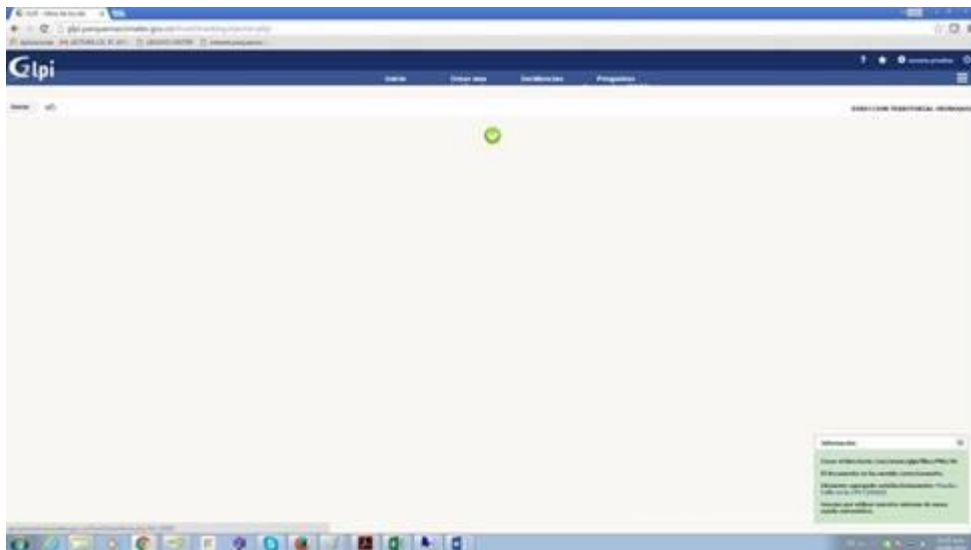


**Ilustración 5.** Categoría de la solicitud

Posterior a estas opciones se debe diligenciar la casilla de “Título” en la cual se coloca una breve referencia sobre el contenido de la solicitud y en la casilla “Descripción” se amplía en detalle la descripción de la solicitud.


En caso de requerirse adjuntar un archivo, en la parte inferior se encuentra la opción “seleccionar archivos” donde podrá adjuntar archivos con una capacidad máxima de 2 megas, que puede ayudar a ampliar la descripción del caso (Pantallazos, imágenes, fotografías, etc).

Por último, para finalizar el trámite y enviar la solicitud debe hacer click en la opción “Enviar mensaje” y aparece una ventana de notificación en la parte inferior izquierda donde se notifica el envío de la solicitud.



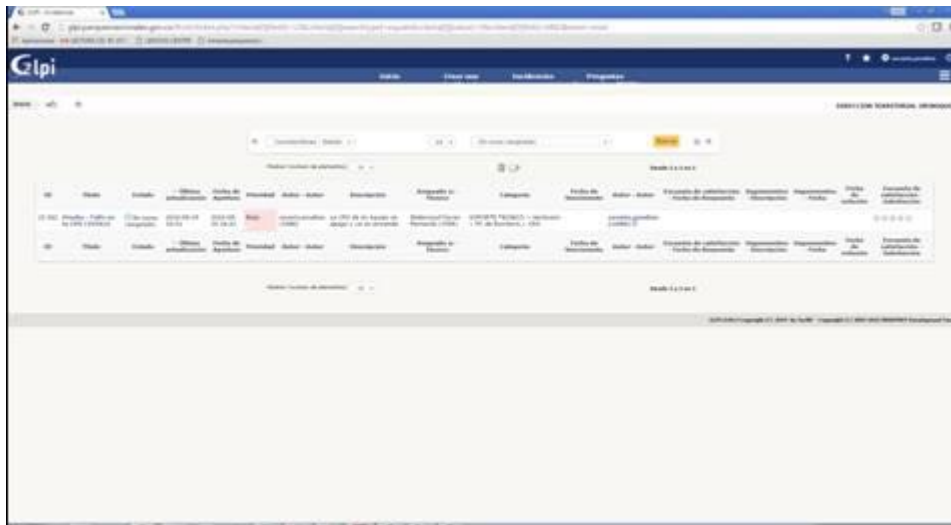
**Ilustración 6.** Notificación de envío de la solicitud



	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

### 5.3.6. Seguimiento a la incidencia

Para realizar el seguimiento a las solicitudes se debe ingresar a la opción “Incidencias” ubicada en la parte superior de la pantalla del aplicativo. Allí se despliega el listado de incidencias donde podrá ingresar a cada una de estas y verificar los seguimientos dentro de la misma solicitud.



**Ilustración 7.** Listado de solicitudes

Desde el listado de solicitudes puede ingresar a cada una de estas haciendo click en el título de la misma y en una ventana se puede observar las opciones de “Incidencia”, “Procesando incidencia”, “Estadísticas”, “Histórico” y “Todo”, dentro de las cuales como se puede observar a continuación:

- A. Incidencia: Permite observar la información general de la solicitud (fecha de apertura, categoría, estado, título y descripción).



# INSTRUCTIVO

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI

Código: GTSI\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde: 24/05/2021



Ilustración 8. Detalles de solicitud – Incidencia

- B. Procesando incidencia: Permite observar el historial de seguimientos, solución y demás registros que se hayan realizado en la solicitud desde su creación. Mientras la solicitud no esté resuelta o cerrada aparecerá la opción de agregar nuevos registros de seguimiento como aparece en la imagen No. 9.



Ilustración 9. Detalles de solicitud – Procesando incidencia Seguimientos



# INSTRUCTIVO

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI

Código: GTSI\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde: 24/05/2021

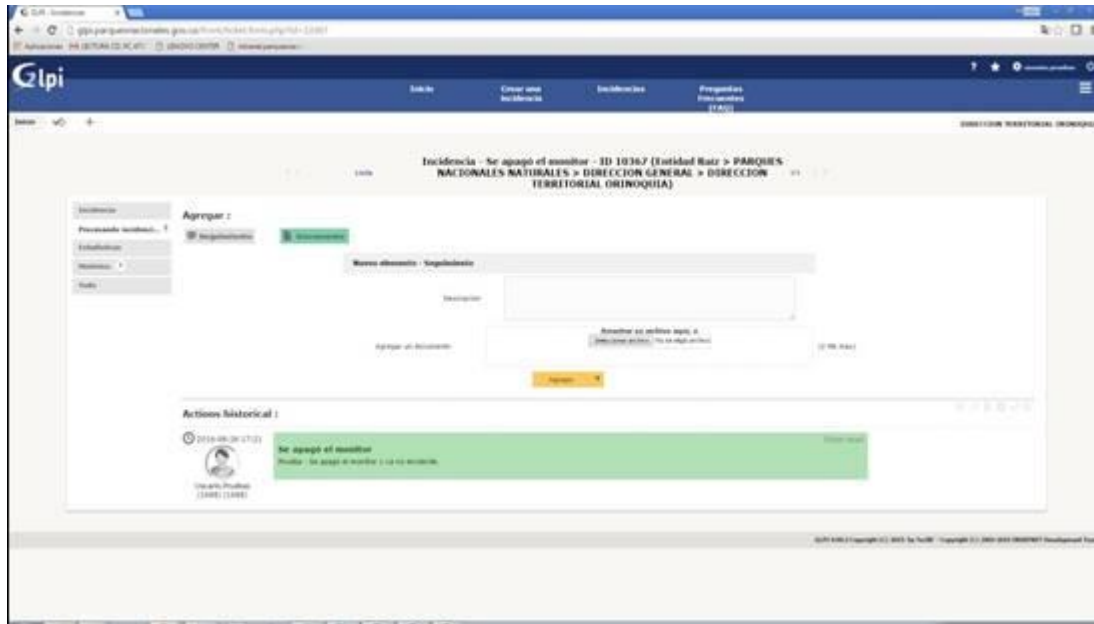


Ilustración 10. Detalles de solicitud – Procesando incidencia

C. Estadísticas: Permite observar la estadística de tiempo de atención.



Ilustración 11. Detalles de solicitud – Estadísticas

D. Histórico: Permite observar el histórico de los registros realizados en el caso y el usuario que realizó los registros.



# INSTRUCTIVO

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI

Código: GTSI\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde: 24/05/2021



Ilustración 12. Detalles de solicitud – Histórico

E. Todo: Permite observar todas las anteriores opciones en una sola pantalla la cual puede recorrer para realizar seguimiento a la solicitud.

### 5.3.7. Cierre de solicitudes o casos

Una vez la solicitud esté resuelta se registrará por parte de quien atendió la solicitud la descripción de la solución. El usuario deberá realizar el cierre de la solicitud o caso ingresando a la opción “Procesando incidencia” donde hallará una casilla para registrar comentarios y dos opciones de clasificación. (Imagen No. 13):

1. Aprobar solución: haciendo click en esta opción se dará por cerrada la solicitud.
2. Rechazar solución: haciendo click en esta opción indica que el usuario no está satisfecho con la solución brindada y retornará la solicitud a quien la tenía asignada, quedará en estado “En curso (Asignada)” para que sea atendida satisfactoriamente.

Posterior a esto el usuario deberá calificar la satisfacción y tendrá la opción de registrar comentarios en la casilla correspondiente.



# INSTRUCTIVO

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI

Código: GTSI\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde: 24/05/2021

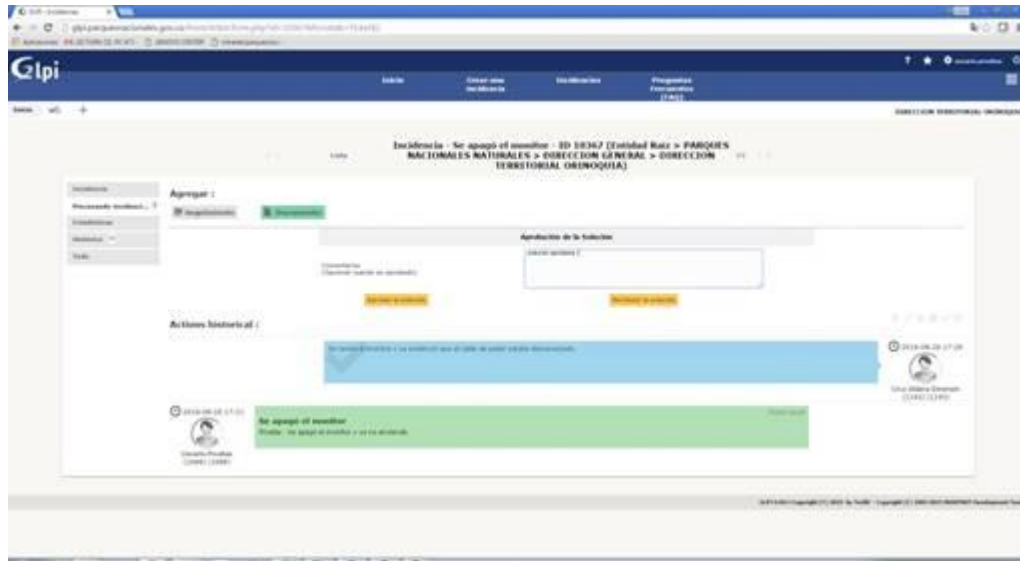


Ilustración 13. Detalles de solicitud – Cierre de solicitud o caso

**Satisfacción:** esta opción aparecerá en los casos que se encuentren cerrados. Es importante diligenciar la encuesta de satisfacción dado que contribuye a calificar el servicio y a mejorar continuamente. Deberá hacer click en las estrellas que considera corresponde a la atención brindada por la mesa de ayuda, podrá agregar comentarios en la casilla correspondiente y finaliza haciendo click en el botón “Guardar”.

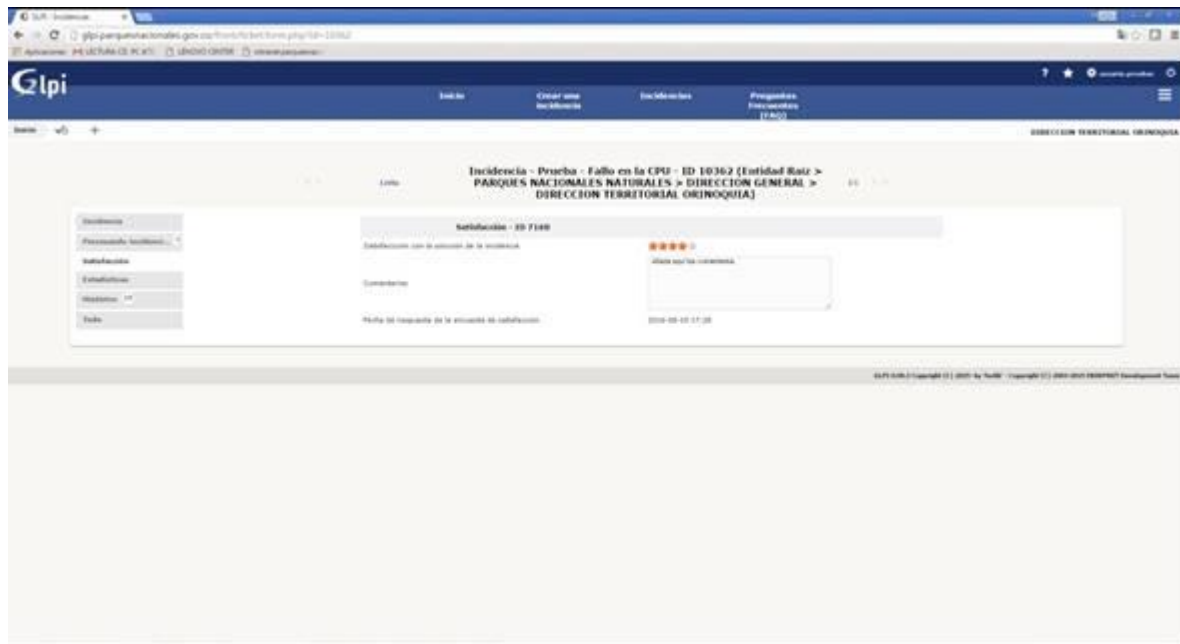



Ilustración 14. Detalles de solicitud – Satisfacción


	<b>INSTRUCTIVO</b>  <b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Código: GTSI_IN_04
		Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

## 6. ANEXOS

- Anexo 1. Diagrama de procesos de solicitud de incidencia o requerimiento

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
07/10/2016	2	<p>Se modificó el nombre del Instructivo antes “GLPI para el registro de incidencias de mesa de ayuda” ahora “Solicitudes de servicios de tecnologías de la Información – TI”, dado que se modificó el contenido del documento para ser más amplio el tema a tratar.</p> <p>Se actualizaron las definiciones del Instructivo dada la ampliación del contenido del documento.</p> <p>Se incluyeron: los responsables y roles de la mesa de ayuda, niveles de escalamiento, ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio y el anexo 1 el diagrama de proceso de solicitud de incidencia.</p> <p>Se actualizó la estructura del documento conforme los lineamientos del <i>Instructivo vigente “Elaboración, actualización y derogación de documentos del SGI” DE_IN_08.</i></p>
25/02/2020	3	<p>Se modificaron los tiempos de Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS de la “Tabla 1. ANS definidos en PNNC.”. Se agregó el ítem “4.2. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE UN TICKET”</p> <p>Se cambió de proceso responsable del Procedimiento, antes de “Gestión de Administración de la Información” código GAINF_IN_12 y pasa “Gestión de Tecnología y Seguridad de la información” código GTSI_IN_04 debido a la creación del nuevo proceso en el Mapa de Procesos de la Entidad.</p>

	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código: GTSI_IN_04
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI</b>	Versión: 4
		Vigente desde: 24/05/2021

<b>CRÉDITOS</b>		
Elaboró	Nombre	Andrés Felipe Fonseca
	Cargo	Contratista Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones
	Fecha	29/03/2021
Revisó	Nombre	Sandra Milena Gómez
	Cargo	Contratista Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones
	Fecha:	29/03/2021
Aprobó	Nombre	Luz Mila Sotelo Delgadillo
	Cargo	Coordinadora Grupo Sistemas de Información y Radiocomunicaciones
	Fecha:	29/03/2021



ANEXO 1

DIAGRAMA DE PROCESOS DE SOLICITUD DE INCIDENCIA O REQUERIMIENTO

Código: GTSI\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde: 24/05/2021

