



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
RECURSOS HUMANOS Y LA COMERCIALIZACIÓN

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 10

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VICENTE	ANTERIOR	VICENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Procedimiento	Generación de Copias de Respaldo	SIT-PR-001	GSTI-PR-001	4	5		X	
Formulario	Formato Solicitud y priorización copias de seguridad	SIT-FM-007	GSTI-FM-004	2	3		X	
Manual	Manual de Usuarios Mesa de Ayuda	SIT-MA-001	GSIT-MA-001	3	4		X	

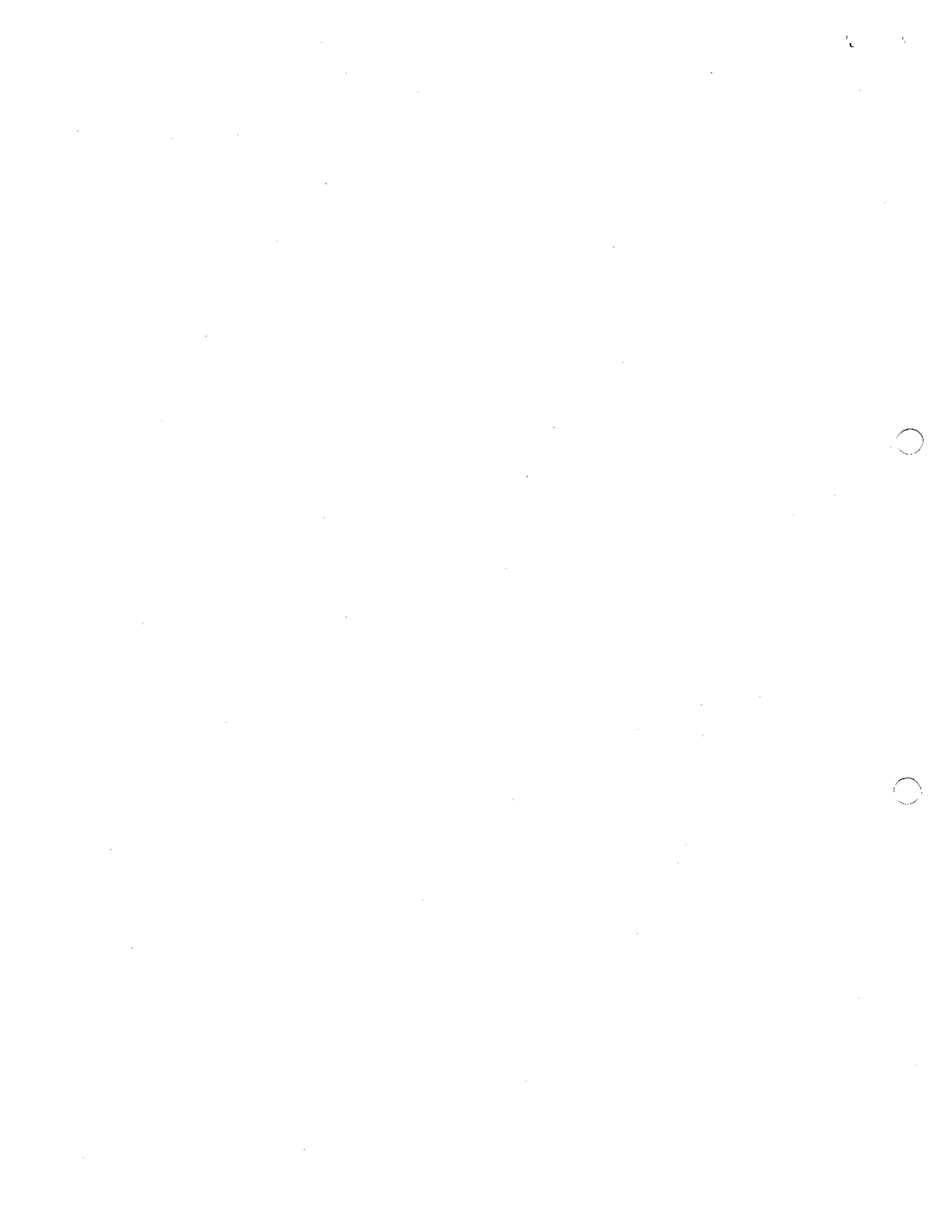
DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:


Se actualizan el procedimiento STI-PR-001 Generación de Backup y el formato SIT-FM-004 Solicitud y priorización de copias de seguridad, con la finalidad de ajustarlo a las actividades que debe realizar el proceso y los cambios por la implementación de la nueva plataforma estratégica. Se modifica el nombre del procedimiento de Generación de back up a Generación de Copias de Respaldo.

Con relación al Manual de Usuario SIT-MA-001, se actualiza para ajustarlo a las actividades de Mesa De Ayuda y el cambio en la plataforma estratégica de la Unidad, se elimina el cuadro de caracterización de los servicios y se alinea con el catálogo de servicios de TI.

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	ACOMPANAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma)	(Firma)	(Firma)
Nombre: Marcela Rocío Márquez Arenas	Nombre: Gloria Méndez/ Andrea Sulema Bravo/ Yuliy Andrea González	Nombre: Andrea del Pilar Zambrano/ Christian Medina
Cargo: Secretaria General	Cargo: Líder Sistemas - Contratistas Secretaria General	Cargo: Contratistas OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?	FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	02-05-2019	(Firma)
OBSERVACIONES:			REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. TRANSACCIONES Y SERVICIOS AL CIUDADANO CALLE 26 No. 87-41 Torre 8, Pisos 7 y 9 CEMSA - C.P. 111921 Pbx: 3726555 - Información: Línea 185 WWW.UJMV.GOV.CO</p>	PROCESO DE APOYO		Código: GSIT-PR-001
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológico		Versión: 5
	Procedimiento Generación de Copias de Respaldo		Fecha: Mayo de 2019

1. OBJETIVO
Establecer el conjunto de pasos para la generación de copias de respaldo de la Información, por solicitud de los funcionarios interesados en su preservación. Con el fin de asegurar la disponibilidad de la Información asociada a los diferentes procesos de la UAERMV.

2. ALCANCE
El procedimiento inicia con el reporte del requerimiento para realizar las copias de respaldo o restauración de estas y finaliza con la aceptación a conformidad del solicitante.







3. DEFINICIONES

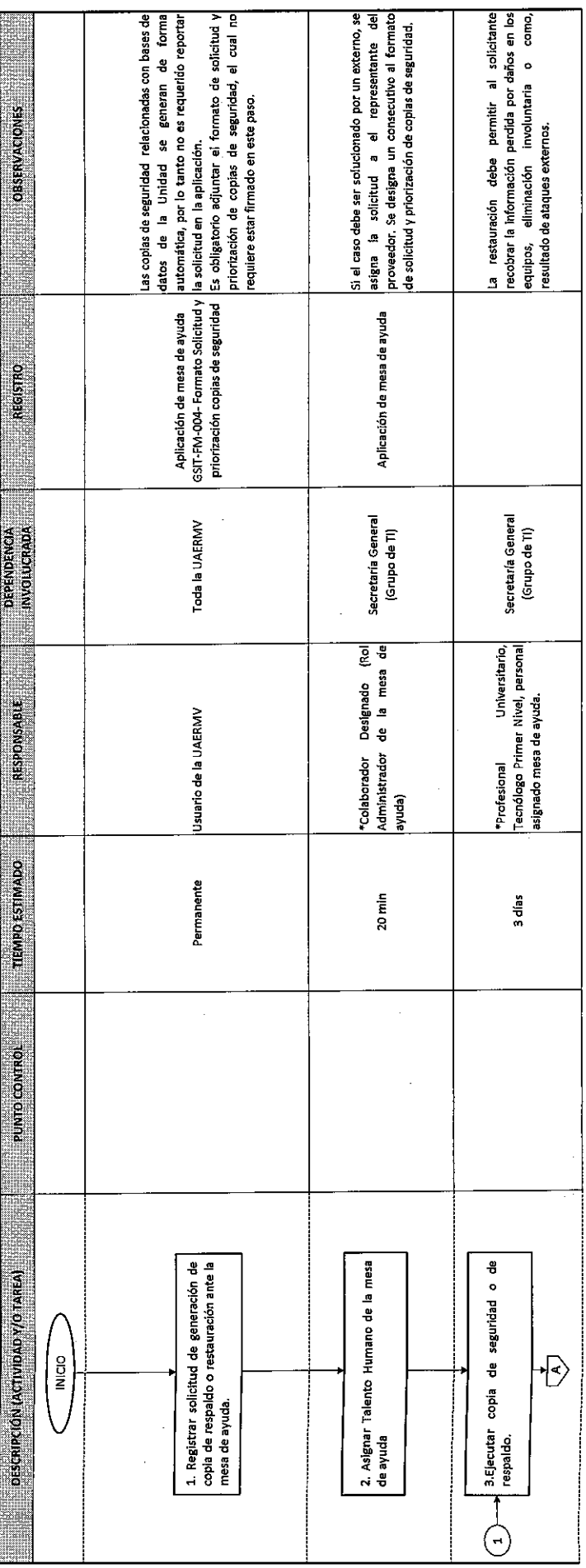
*Copia de seguridad: Es la copia total o parcial de Información importante del disco duro, CDs, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en otro sistema de almacenamiento masivo, como discos duros, CDs, DVDs, cintas magnéticas, entre otros; a fin de preservarla y poder recuperarla en caso de pérdida de la Información original. Se aclara que algunas copias de seguridad se pueden agendar de forma automática (como es el caso de los sistemas de Información).

*PSI: Políticas de seguridad de los sistemas de Información.

*Restauración de las copias de Información: Restaurar es cargar a una base de datos uno o varios objetos de una base de datos desde una copia de seguridad de esa base de datos o de esos objetos. Fuente: http://documentation.arcserve.com/Arcserve-Backup/Available/R16/ESP/Bookshelf_Files/HTML/oraclek/index.htm?ol_ou_rst_n_rec_basics.htm

*Recuperación de Información: devolver una base de datos restaurada a un momento dado consistente anterior al momento en que se produjo el daño o fallo. Fuente: http://documentation.arcserve.com/Arcserve-Backup/Available/R16/ESP/Bookshelf_Files/HTML/oraclek/index.htm?ol_ou_rst_n_rec_basics.htm

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Punto de control: se debe describir el control. Son medidas de seguridad o Previsiones para ejecutar la actividad de acuerdo con las normas o requisitos establecidos





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial de
Relaciones y Participación Ciudadana

PROCESO DE APOYO

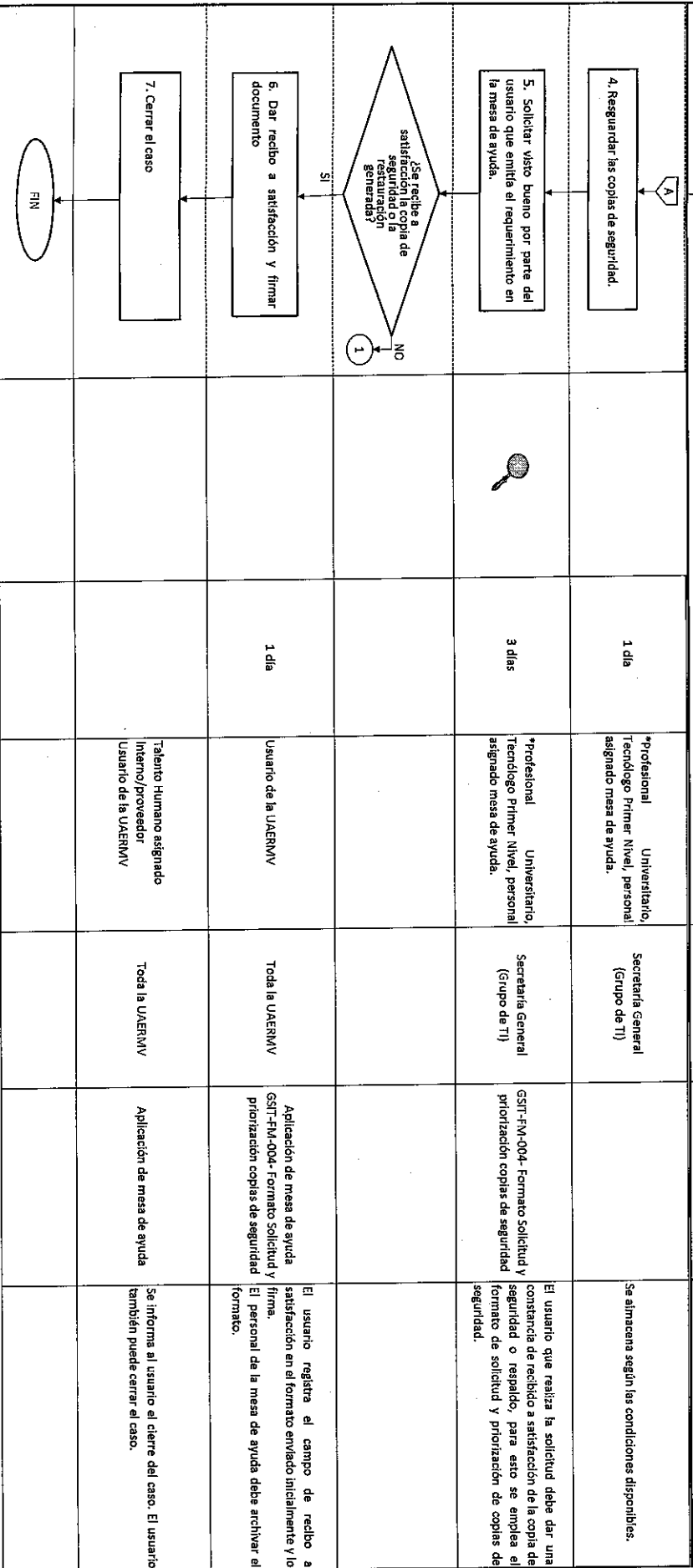
Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológico

Procedimiento Generación de Copias de Respaldo

Código: GSIT-PR-001

Versión: 5

Fecha: Mayo de 2019



REVISIÓN Y APROBACIÓN



Elaborado/actualizado por:
GLORIA MÉNDEZ RUIZ / ANDREA SULEIMA BRAVO ALVARADO
Contratistas/ Proceso Estrategia y Gobierno de TI

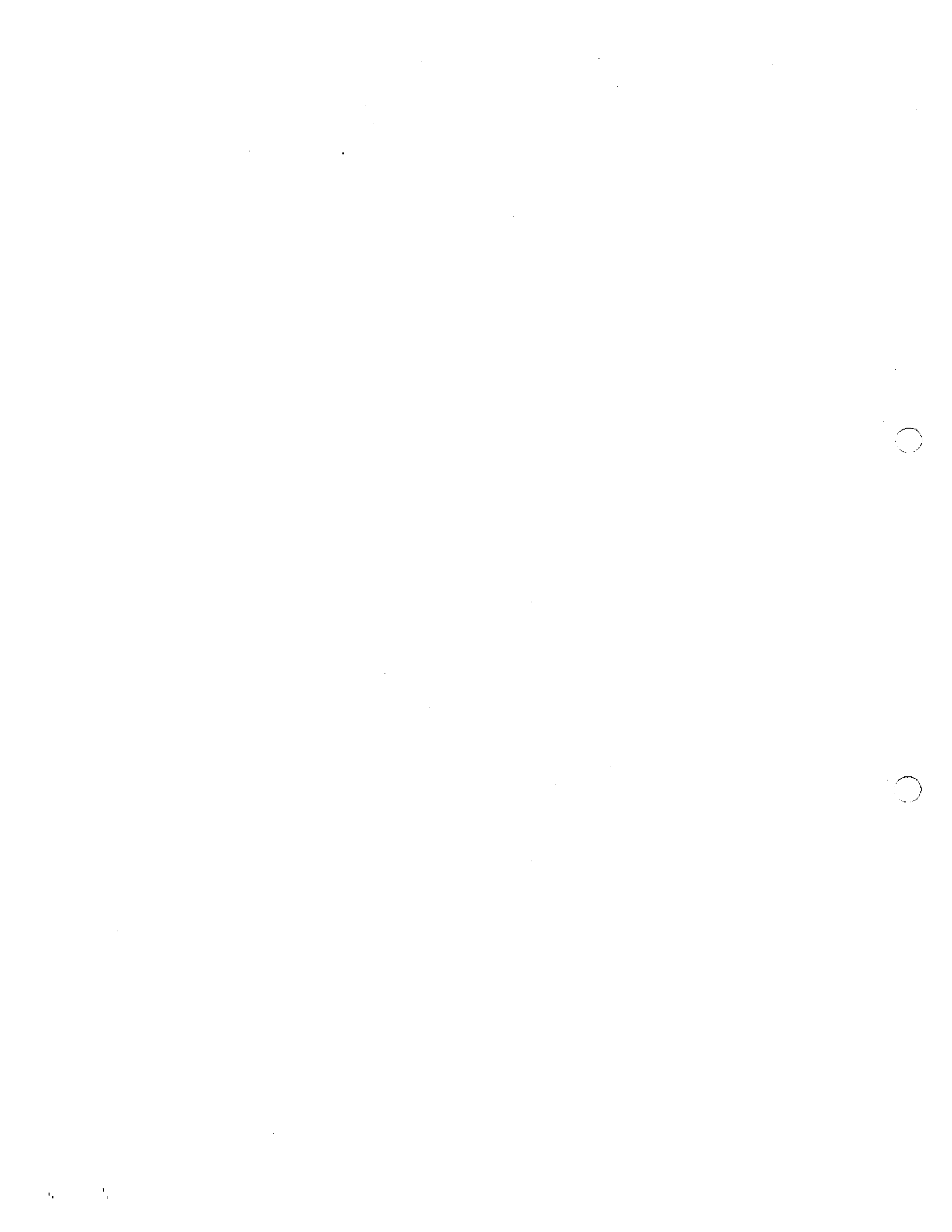
Validado por:
MARCELA ROCO MAROQUEZ ARENAS
Secretaría General

Aprobado:
MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE
Representante de la Alta Dirección

Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:	
Nombre	Cargo
Gloria Méndez	Contratista
Andrea Suleima Bravo	Contratista
Carlos Bastidas	Contratista
Villy Andrea González	Contratista

Participo en la Elaboración del Procedimiento	Nombre	Cargo
	Gloria Méndez	Contratista
	Andrea Suleima Bravo	Contratista
	Carlos Bastidas	Contratista
	Villy Andrea González	Contratista

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial de Planeación y Desarrollo Urbano</p>	PROCESO DE APOYO		Código: GSIT-PR-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológico		Versión: 5	
	Procedimiento Generación de Copias de Respaldo		Fecha: Mayo de 2019	
CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección SIG	
001	Creación y adopción	feb-12	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
002	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM-008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	ago-13	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
003	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se incluye la columna de tiempo en la ejecución de la tarea, se modifican algunas actividades en la redacción, cambio tipo de letra observación final del procedimiento, se deja el registro en el control de cambios.	jul-15	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
004	Se realizaron los siguientes cambios: -Se actualizan las columnas de responsable, observaciones, se ajustan algunas etapas del proceso, modificando las tareas e incluyendo las actividades para el descargue de los back up en DVD, para asegurar su preservación y las relacionadas con las solicitudes de restauración, igualmente se ajustan los formatos SIT-FM-007 y SIT-FM-008. Este procedimiento se actualizó con el apoyo de la Contratista de Secretaría General Yuly Andrea González.	oct-16	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
005	Se ajustaron los siguientes cambios: Se actualizan las actividades del procedimiento, con la finalidad de ajustarlo a las actividades que debe realizar el proceso y los cambios por la implementación de la nueva plataforma estratégica. Se modifica el nombre del procedimiento de Generación de back ups a Generación de Copias de Respaldo.	may-19	Jefe Oficina Asesora de Planeación	





GOBIERNO DE CEBU
OFFICE OF THE GOVERNOR
GOVERNMENT CENTER, CEBU CITY

SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

VERSIÓN: 3

CODIGO: GSR-FR-004
FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2019



Fecha solicitud (dd/mm/aa)		Consentimiento interno	
Indique la fecha en la que se recibe la copia de seguridad		Indique la fecha en la que se recibe la copia de seguridad	
Dependencia	Proceso	Nombre del solicitante	Registro y número
Selección de dependencia a la que se solicita la información	Selección de procesos a los que pertenece		
Categoría	Nombre de la carpeta a copiar	Número de documentos	Temas
Indique si la información es crítica, semicrítica o básica	Indique el nombre de la carpeta que requiere copiar		Indique una o más de la información en NO
Consideraciones	Plaza de trabajo	Fecha de emisión	
Indique si la información es crítica, semicrítica o básica	Indique la plaza de trabajo de su equipo	Indique con "X" si desea a ser incluido en la copia de seguridad	SI / NO
Observaciones			

Firma solicitante

NOTAS:

Este formato tiene como objeto registrar el recibo a satisfacción de la copia de seguridad de la información crítica para la entidad, almacenada en el equipo de cómputo asignado al solicitante, determinando que el proceso "Gestión de servicios e infraestructura tecnológica" realice el procedimiento solicitado y que éste, luego de las comprobaciones pertinentes es recibido a satisfacción.

Dependencias	Procesos	Criticidad
Dirección General	Direccionamiento estratégico e innovación	Crítica
Control Interno	Atención a partes interesadas y comunicaciones	Semicrítica
Oficina Asesora de Planeación	Estrategia y gobierno de TI	Básica
Oficina Asesora Jurídica	Planificación de la intervención vial	
Secretaría General	Producción de mezcla y aprovisionamiento de maquinaria y equipos	
Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial	Intervención de la malla vial	
Subdirección Técnica de Producción e Intervención	Gestión de servicios e infraestructura tecnológica	
Gerencia de Producción	Gestión de recursos físicos	
Gerencia de Intervención	Gestión contractual	
Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario	Gestión financiera	
	Gestión de laboratorio	
	Gestión de talento humano	
	Gestión ambiental	
	Gestión documental	
	Gestión jurídica	
	Control, evaluación y mejora de la gestión	
	Control disciplinario interno	

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**MANUAL DE USUARIO
MESA DE AYUDA**

BOGOTÁ, D.C. MAYO 2019





 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSPIRUMUS</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mejoramiento Vial</small>	Proceso de Apoyo		Código GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda		Versión 4	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	MESA DE AYUDA	3
4.	PASOS PARA REALIZAR UNA SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	4
4.1.	Cómo ingresar a la herramienta	4
4.2.	Cómo reportar una incidencia o solicitar un requerimiento	5
5.	TIEMPOS DE RESPUESTA	12

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. COLOMBIA <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

1. OBJETIVO

Orientar al usuario sobre el procedimiento a seguir para solicitar la atención técnica del Proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica, ante inconvenientes en la operación de los sistemas de información, software, hardware y equipos que utiliza en sus actividades cotidianas.

La razón de ser de la mesa de ayuda es prestar al usuario una atención rápida y eficiente. Además, de asegurar que los procesos Estrategia y Gobierno de TI y Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica cuentan con la información clara y concisa de la necesidad del usuario, con el fin de poder asignar al Analista o Especialista idóneo para su atención.

2. ALCANCE

Explicar de forma clara y resumida cómo un usuario puede acceder a la herramienta tecnológica de la mesa de ayuda, la cual permite interactuar con el grupo de servicios que provee asistencia técnica para la atención de los problemas con el software, hardware, equipos tecnológicos o periféricos, que pueden presentarse con las ayudas tecnológicas que utiliza diariamente.



3. MESA DE AYUDA

La herramienta tecnológica de mesa de ayuda utiliza un conjunto de servicios que se ofrecen para gestionar y solucionar todos los posibles requerimientos e incidencias de manera integral, junto con la atención de los casos relacionados con las TIC (Tecnologías de Información y las Comunicaciones).

Es una herramienta tecnológica que permite procesar los trámites y solicitudes que se realicen a los procesos Estrategia y Gobierno de TI y Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica de la Unidad Administrativa especial de Rehabilitación y Mantenimiento de la Malla Vial – UAERMV; así como hacer seguimiento, generar estadísticas e indicadores, en aras de ofrecer un buen servicio a la entidad.

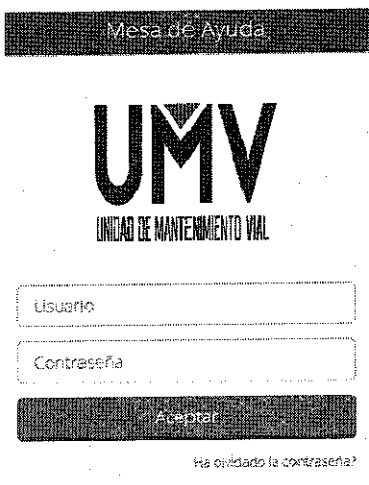
En este manual se explica cómo un usuario puede acceder y usar las principales características de la mesa de Ayuda.

Todo requerimiento o incidencia tecnológica debe ser reportada por el usuario a mesa de ayuda para su atención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especializada de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso de Apoyo	Código GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica Manual de usuario – Mesa de ayuda		

4. PASOS PARA REALIZAR UNA SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

4.1. Cómo ingresar a la herramienta



Ingrese al enlace (link) <http://glpi/glpi/> y realice su registro en la página que aparece inicialmente, utilizando su usuario y contraseña con los que ingresa al correo electrónico asignado por la Entidad.



En el campo **Usuario** digite su nombre y apellido, separados por un punto, tal como aparece en su correo electrónico institucional antes del signo arroba (Ejemplo: Nombre.Apellido).

En el campo **Contraseña** digite la clave que utiliza para ingresar al correo y seleccione **Aceptar**

Una vez el sistema valide los datos, podrá acceder a la página principal donde encontrará las siguientes opciones:

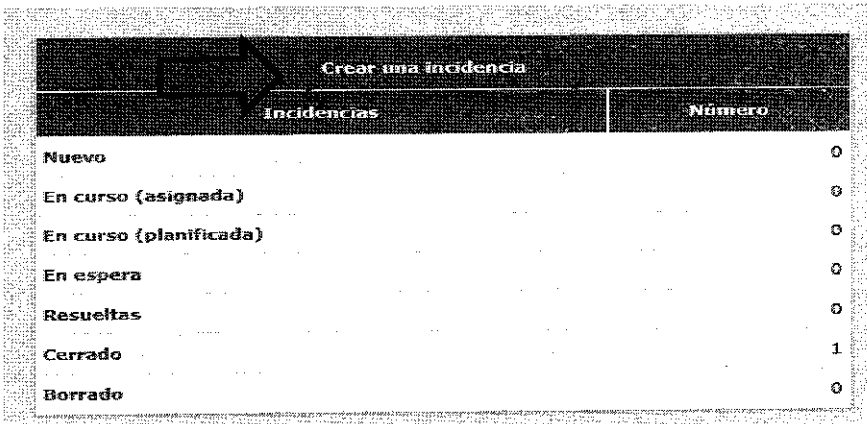
ESTADO	FUNCIONALIDAD
Crear una incidencia	Esta opción sirve para crear una incidencia o requerimiento que esté dentro de la competencia del Proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica
Nuevo	Este estado indica cuantas incidencias o requerimientos ha creado el usuario y aún no han sido asignados a la persona encargada para su solución.
En curso (Asignada)	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido asignada a la persona encargada de solucionar el tema.
En curso (Planificada)	Este estado indica que la persona encarga de realizar la solución ya ha realizado su plan de acción.
En espera	Este estado indica que la solución depende de un tercero y que debemos esperar su reporte, para continuar con la atención
Resuelta	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido resuelta en su totalidad.
Cerrado	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido resuelta en su totalidad y se ha cerrado en el sistema.
Borrado	Esta opción sirve para visualizar cuántos reportes de incidencia o requerimiento han sido borrados.

Puede consultar el reporte de cada opción dando clic sobre cada una de las variables, de este modo se puede visualizar el estado de sus solicitudes.

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

4.2. Cómo reportar una incidencia o solicitar un requerimiento

Para crear el reporte de una incidencia o de un requerimiento por favor dé clic sobre la opción "Crear una incidencia".



Crear una incidencia	
Incidencias	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	0
Cerrado	1
Borrado	0



Diligenciamos el formulario de la siguiente manera:

Tipo (Campo Obligatorio): En esta casilla definiremos cual es la motivación de nuestro reporte, si es una incidencia o un requerimiento.

Antes de continuar vamos a conocer la diferencia entre incidencia y requerimiento:


Incidencia: Todos aquellos fallos que se presenten con las herramientas tecnológicas y de comunicación que suspendan la labor de cualquier colaborador o dependencia, es decir, cualquier evento que interrumpa el desarrollo normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio.

Requerimiento: Toda petición que sea de competencia del proceso de Sistemas de Información y Tecnología, es una condición o necesidad de un usuario para resolver un problema o alcanzar un objetivo

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

Al elegir una incidencia:

Describe el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo 

Categoría

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Tipo de Hardware

Ubicación

Incidencia

Incidencia

Requerimiento

Mediana


Seguimiento por email: Si

Correo electrónico: yuly.gonzalez@umv.gov.co

General **Agregar**

Al elegir un requerimiento:

Describe el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo 

Categoría

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Tipo de Hardware

Ubicación

Watchers

Título

Requerimiento

Incidencia

Requerimiento

Mediana

Seguimiento por email: Si



Correo electrónico: yuly.gonzalez@umv.gov.co

General **Agregar**

Seguimiento por email: Si


Correo electrónico: -----

Categoría (Campo Obligatorio): En esta casilla podemos determinar el tipo de incidencia y/o requerimiento que se está presentando, al lado de cada categoría aparece la letra I, que indica que corresponde a una Incidencia o la letra R que señala que es un Requerimiento, la selección en esta casilla debe coincidir con la selección que se realizó en la casilla anterior (Tipo).

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

Describe el problema/acción **(Root entity > SoporteIT)**

Tipo

Categoría 

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Tipo de Hardware

Ubicación

Watchers

- Root entity > SoporteIT
- »CORREO ELECTRÓNICO-OFFICE365
- »Asignación Licencia-R
- »Configuración-R
- »Creación Correo Institucional-R
- »Desactivación Cuenta Correo-R
- »Fallas con el Correo-I
- »ESTACIÓN DE TRABAJO
- »Configuración-R
- »Fallas en el DC I

Las diferentes categorías se pueden observar en el catálogo de servicios de TI detallado que se encuentra alojado en el repositorio de Arquitectura empresarial, el dominio de estrategia, fase AS-IS, artefacto 07-AS-IS-ES-ART-Catal-TI.


<https://uaermv.sharepoint.com/:x/s/SIT/PLAN/AE2/EQhBGZECAt9Jq84cryfDZGsBPCM6tEXVU86s75pZUb1oKQ?e=JDX7rc>

Urgencia (Campo Obligatorio): En esta casilla el usuario determina el tipo de prioridad que tiene la incidencia que está reportando.

Describe el problema/acción **(Root entity > SoporteIT)**

Tipo

Categoría

Urgencia 

Informarme de las acciones realizadas

Tipo de Hardware

Ubicación

Muy alta

Añã

Mediana



Baja

Muy baja

email:

cc:

Agregar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

URGENCIA	DEFINICIÓN
Muy alta	Se denomina como muy alta o critica cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio en UMV.
Alta	Se denomina como alta cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio a un área o individuo.
Mediana	Se denomina como normal o mediana cuando una falla en el funcionamiento o desempeño afecta parcialmente el servicio.
Baja	Se denomina como bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico.
Muy Baja	Se denomina como muy bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad del servicio a un usuario específico, pero puede seguir con sus labores habituales.

Informarme de las acciones realizadas (Este campo no se puede modificar): Esta opción permite realizar el seguimiento del requerimiento o la incidencia, ya que nos pregunta si deseamos recibir el radicado de la incidencia presentada. En el campo correo electrónico, el sistema trae por defecto el correo del usuario que realiza la solicitud.

Describe el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo:

Categoría:

Urgencia:

Informarme de las acciones realizadas:

Correo electrónico:

Tipo de Hardware:



Ubicación:

Watchers:

Seguimiento por email:

Correo electrónico:

Ubicación (Campo Obligatorio): En esa casilla el usuario debe indicar en qué sede se encuentra, para que la persona encargada de resolver la incidencia o requerimiento, lo pueda ubicar con mayor facilidad.

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

Describa el problema/acción (Root entity > SoporteIT)


Tipo:

Categoría:

Urgencia:

Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email:
 Correo electrónico:

Tipo de Hardware:

Ubicación: 

Root entity > SoporteIT

- >Área Administrativa Cile 26 Piso 7
- >Área Administrativa Cile 26 Piso 8
- >Área Operativa Cile 3ra
- >Área Producción Mochuelo

Watchers:

Título:

Watchers (Campo Opcional): Esta opción nos permite asignar a otro colaborador o colaboradores para que pueda ver el estado de la incidencia y/o requerimiento. Al elegir el nombre del colaborador que deseamos copiar por defecto, nos llama el correo electrónico de dicho usuario. El sistema permite anexar tantos colaboradores como se crean necesarios.

Describa el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo:


Categoría:

Urgencia:

Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email:
 Correo electrónico:


Tipo de Hardware:

Ubicación:

 laumvteinforma


Seguimiento por email:

Correo electrónico:



 -----

Seguimiento por email:

Correo electrónico:

Watchers: 

Título (Campo Obligatorio): En esta opción el usuario debe realizar una breve descripción de la incidencia y/o requerimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>NOVIEMBRE 1942</small> <small>Oficina Administrativa Especial de Tecnología y Mantenimiento Vial</small>	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	 SIG <small>UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</small>
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda			

Ubicación

Seguimiento por email: Sí

Correo electrónico:

Watchers

Seguimiento por email: Sí

Correo electrónico:

Título: **Creación cuenta de correo electrónico institucional**

Descripción (Campo Obligatorio): En esta casilla el usuario debe realizar una descripción muy detallada del problema que está reportando.

Watchers

Seguimiento por email: Sí



Correo electrónico:

Título: **Creación cuenta de correo electrónico institucional**

Descripción*: **Para cumplir con la contratación del este usuario que atenderá labores relacionadas con otras áreas de la Entidad, se solicita realizar la creación de una cuenta de correo institucional que le permita comunicarse más eficientemente y remitir la información de forma más confiable y segura.**

Archivo (2 Mb max):

Cargar Archivos (Campo Opcional): Este formulario permite cargar archivos para que, en caso que aplique, la persona a la que se le asigne resolver el requerimiento pueda visualizar fácilmente la situación que se está presentando y establecer la solución al problema.

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

Título

Descripción*

Archivo (2 Mb max) (i)

Creación cuenta de correo electrónico institucional

Para cumplir con la contratación del este usuario que atenderá labores relacionadas con otras áreas de la Entidad, se solicita realizar la creación de una cuenta de correo institucional que le permita comunicarse más eficientemente y permitir la información de forma más confiable y segura.

Arrastrar su archivo aquí, o

Seleccionar archivo. Ningún archivo seleccionado

Enviar mensaje

Con este último paso el usuario ha terminado de diligenciar su solicitud de requerimiento o incidencia, para enviarla debe dar clic en la opción Enviar mensaje.

Inmediatamente debe llegar un correo con la confirmación (Radicado).

[GLPI #0000123] Nueva incidencia Creación cuenta de correo institucional



Soporte Sistemas

mié 11/10, 14:30

Pepe González

Responder a t

URL : http://192.168.1.212/glpi/index.php?redirect=ticket_123

Incidencia: Descripción

Título : Creación de cuenta de correo electrónico institucional

Solicitantes : Pepe González

Fecha de Apertura : 2017-10-11 14:30



Fecha de cierre :

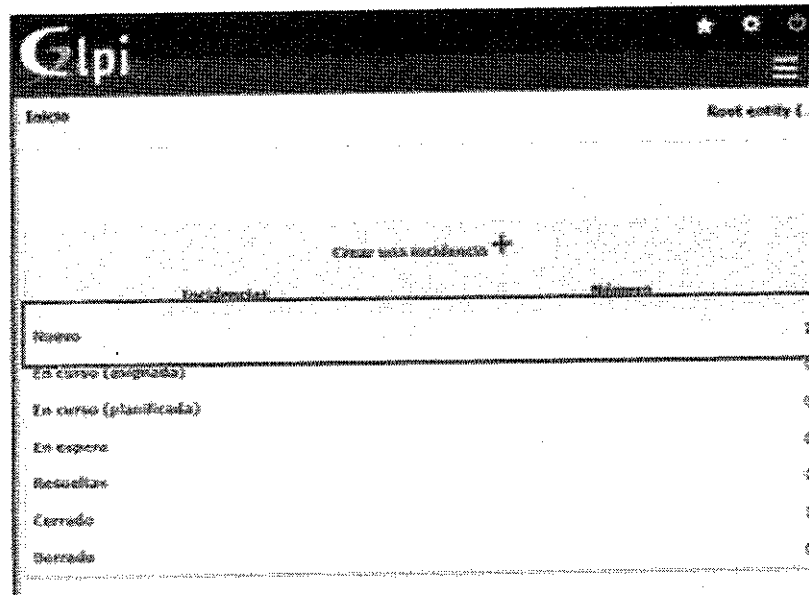
Origen de la solicitud : Helpdesk

Elementos asociados :

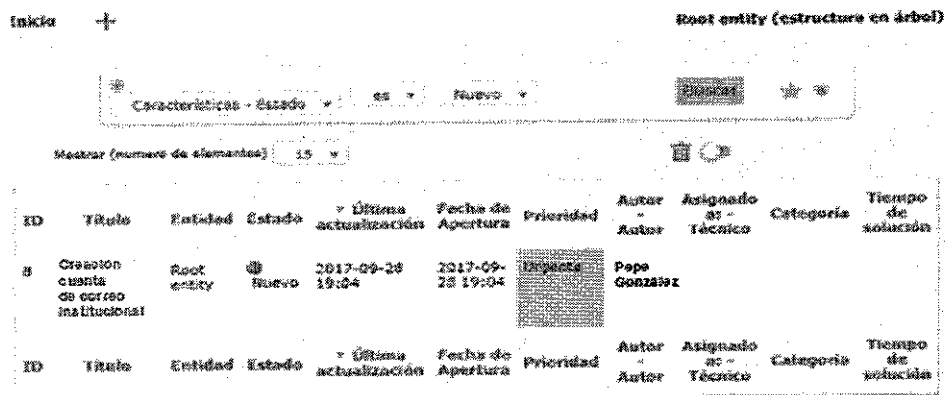
Estado : Nuevo

Para verificar el estado de la incidencia y/o requerimiento reportado, el usuario debe ir a la página de inicio, hacer clic en Nuevo y consultar el estado de su requerimiento o incidencia reportado.

	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	





Al hacer clic sobre la opción Nuevo permite consultar el estado en que se encuentra la incidencia o/y requerimiento. El usuario puede repetir este paso para consultar los demás estados y cerciorarse del avance de otras solicitudes reportadas.



5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Cada solicitud a la mesa de ayuda se atiende de acuerdo con su orden de llegada. La incidencia o requerimiento se asigna por medio de la herramienta tecnológica al Ingeniero o Técnico que tiene asignado el tema relacionado con la categoría que ha elegido el usuario, por esto es importante ser muy claro en la ubicación, título y descripción que se registra en la solicitud, para que de esta forma sea más ágil su atención. Se aclara que se cuenta con unos Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos¹.

¹ Estos pueden ser consultados en el documento Estructura de la Mesa de Ayuda. Un acuerdo de nivel de servicio (*service level agreement*, SLA) es un contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes

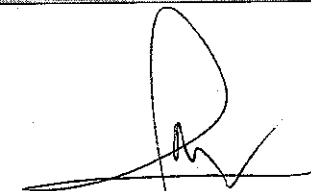
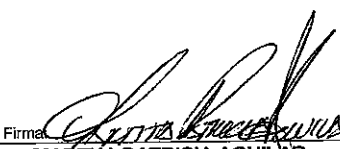
	Proceso de Apoyo	Código	GSIT-MA-001	
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica			
	Manual de usuario – Mesa de ayuda	Versión	4	

Esta herramienta tecnológica permite realizar el seguimiento de cada caso, lo que asegura que cada solicitud sea controlada desde el inicio hasta el final de la atención; ya que puede suceder que, en la visita inicial, la solicitud deba ser escalada² a otra instancia del proceso para una atención más especializada o sea necesario realizar el mantenimiento correctivo del equipo. Ante esto, el funcionario puede tener la seguridad de que su solicitud será atendida completamente y su equipo recobrará la funcionalidad para la cual le fue asignado.

De la claridad en su solicitud depende la agilidad en la atención, por favor asegúrese de ser lo más claro posible en la información que registra en su solicitud a la Mesa de Ayuda.

El proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica realiza el reporte de incidencias o requerimientos por medio de esta herramienta, esto permite asegurar la calidad y la correcta gestión de los servicios.

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado por:
GLORIA MENDEZ/ ANDREA SULEMA BRAVO ALVARADO/CARLOS BASTIDAS Contratista/ Proceso Estrategia y Gobierno de TI Acompañamiento EQUIPO TECNICO SIG:	 Firma:	 Firma:
CHRISTIAN MEDINA FANDIÑO Contratista/ Proceso DESI	MARCELA ROCIO MARQUEZ ARENAS Secretaría General	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante Alta Dirección SIG
1	Versión Inicial	Agosto 2012	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se actualiza el Manual de Mesa de Ayuda para adecuarlo a los instrumentos	Agosto 2013	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se actualiza el Manual para adecuarlo a la utilización de la nueva herramienta para el reporte de incidencias o requerimientos. Este manual se actualizó teniendo como base la Ayuda rápida y los manuales de uso de la mesa de ayuda diseñados por la Contratista Tiffany Briceth Wiches.	Diciembre de 2017	Jefe Oficina Asesora de Planeación
4	Se actualiza el manual por el cambio en la plataforma estratégica de la Unidad, indicando que los procesos de tecnología son Estrategia y Gobierno de TI y Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica.	Mayo de 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación

internos o externos que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir. Fuente: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Acuerdo-de-nivel-de-servicio-o-SLA>

² Ver procedimiento de Soporte técnico.

