

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realizando el aprendizaje</small>	PROCEDIMIENTO	
	MESA DE AYUDA	
Código: PRO017GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 1 de 4	

OBJETIVO

Administrar, supervisar y atender las solicitudes de usuarios, derivadas de la utilización de la plataforma tecnológica institucional, proporcionándoles el apoyo y la asistencia suficiente y necesaria en la operación y/o solución de problemas, elevando así la productividad y efectividad del proceso Gestión de Sistemas Informáticos.

NORMATIVIDAD

Resolución No 0696 de 16 de Junio de 2005.

(Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de los Recursos Computacionales, Informáticos, Multimediales y de Comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional).

Resolución No 0582 de 03 de Junio de 2011.

“Por la cual se derogan las Resoluciones 966 del 2000, 1303 de 2003, 414 de 2004, 489 de 2004 y 599 de 2006 y se crea el Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”.

RESPONSABLE

Equipo Mesa de Ayuda.

Jefatura de la División de Gestión de Sistemas de Información.

APLICACIONES

GLPI (Herramienta de Gestión).

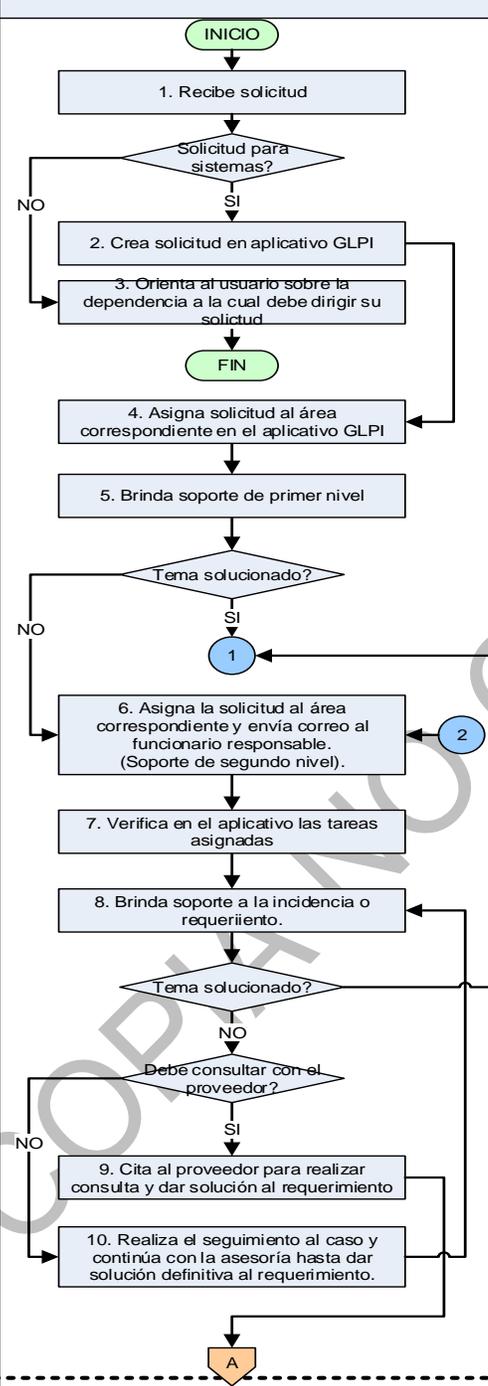
DEFINICIONES

GLPI: es un software de libre distribución bajo licencia GPL (Licencia Pública General), que facilita la administración de recursos informáticos. GLPI es una aplicación basada en Web escrita en PHP, que permite registrar y administrar los inventarios del hardware y el software de la Universidad, optimizando el trabajo de los técnicos gracias a la información registrada y almacenada en la herramienta; GLPI incluye también software de mesa de ayuda para el registro y atención de solicitudes de servicio de soporte técnico, con posibilidades de notificación por correo electrónico a usuarios y al mismo personal de soporte, al inicio, avances o cierre de una solicitud.

MESA DE AYUDA: Es un recurso de información y asistencia para resolver problemas con computadoras y productos similares. Se basa en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios informáticos.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	PROCEDIMIENTO	
	MESA DE AYUDA	
Código: PRO017GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 2 de 4	

DESCRIPCIÓN

MESA DE AYUDA				
	TAREA	REGISTRO	TIEMPO ESTANDAR	OBSERVACIONES
División de Gestión de Sistemas e Información		<p>Genera un TK en la herramienta de gestión</p> <p>Caso documentado en aplicativo GLPI</p> <p>Caso documentado en aplicativo GLPI</p> <p>Oficio Correo electrónico</p>	<p>20 Minutos</p> <p>Según los ANS establecidos de 2,4,8 y 24 horas laborales</p>	<p>Remitirse al procedimiento establecido para el reporte de incidentes o requerimientos a la Mesa de Ayuda (INS002GSI SOLICITUDES DE SERVICIO A MESA DE AYUDA)</p> <p>Remitirse al instructivo de generación de Incidentes (INS003GSI CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI)</p> <p>El horario laboral se establece de 8:00 am a 5:00 pm según definición del Manual de Procesos y Procedimientos de los funcionarios de la UPN.</p>
	A			

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	PROCEDIMIENTO
	MESA DE AYUDA
Código: PRO017GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 3 de 4

MESA DE AYUDA				
	TAREA	REGISTRO	TIEMPO ESTANDAR	OBSERVACIONES
Proveedor				
División de Gestión de Sistemas e Información			El tiempo de respuesta depende de lo pactado contractualmente con el proveedor del elemento o servicio	

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realizando el Proceso</small>	PROCEDIMIENTO	
	MESA DE AYUDA	
Código: PRO017GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 4 de 4	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
26-09-2013	01	Creación del procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Trabajo - Mesa de Ayuda DGSi	Ing. José Daniel González Vargas Jefe División de Sistemas de Información	Juan Carlos Orozco Cruz Rector

COPIA NO CONTROLADA