 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	<b>INSTRUCTIVO</b>	
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO A MESA DE AYUDA</b>	
<b>Código INS002GSI</b>	<b>Versión: 01</b>	
<b>Fecha de Aprobación: 26-09-2013</b>	<b>Página 1 de 2</b>	

## OBJETIVO

Describir los pasos que deben seguir los usuarios de la Universidad Pedagógica Nacional para hacer solicitudes derivadas de la utilización de la plataforma tecnológica y/ o reportar incidencias a la Mesa de Ayuda del proceso Gestión Sistemas Informático.

## 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

**MESA DE AYUDA:** Es un recurso de información y asistencial 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.

**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.

**INCIDENCIA:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio prestado a través de las diferentes herramientas informáticas disponibles en la Universidad Pedagógica Nacional a sus usuarios y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	<b>INSTRUCTIVO</b>	
	<b>SOLICITUDES DE SERVICIO A MESA DE AYUDA</b>	
Código INS002GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 2 de 2	

**REQUERIMIENTO:** Petición documentada, independiente de cualquier evento, que no forma parte o altera el desarrollo habitual del servicio prestado a los diferentes usuarios, que acceden a los recursos informáticos ofertados en la Universidad Pedagógica Nacional.

**DESCRIPCIÓN:**

**Solicitud de Servicio**

Los usuarios que necesiten acceder a información o soporte tecnológico brindado a través de la Mesa de Ayuda pueden tomar las siguientes opciones:

- a. Comunicarse a través de la línea de atención 5941894 ext. 352/354, donde un agente registrará la solicitud expresada por el usuario en la herramienta de gestión GLPI.
- b. Enviar un correo electrónico [mesadeayuda@pedagogica.edu.co](mailto:mesadeayuda@pedagogica.edu.co) describiendo de manera detallada la solicitud con sus datos de identificación y/o ubicación. Igualmente un agente registrará esta comunicación en la herramienta de gestión - GLPI.

Toda solicitud hecha por vía telefónica o correo electrónico, será asignada a un solucionador, ingeniero de soporte, el cual se encargará de su caso en el menor tiempo posible.

**CONTROL DE CAMBIOS**

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Trabajo - Mesa de Ayuda – DGSJ.	Ing. José Daniel González Vargas <b>Jefe División de Sistemas de Información</b>	Juan Carlos Orozco Cruz <b>Rector</b>