



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

GESTION DE SERVICIOS DE TI

CODIGO: GIC-PC-08

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: SEPTIEMBRE DE 2018

PÁGINA: 1 de 3

DOCUMENTO CONTROLADO

1. OBJETVO

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 Comunicaciones: Encargado de adelantar todas las gestiones de servicios de IT.

Del Gestor de Mesa de Ayuda: 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 v3)
- **PETICIONES:** Es aquello que resulta indispensable para desarrollar un trabajo o actividad en condiciones normales. (ITIL v3)
- **EVENTO:** cambio de estado significativo en un elemento de configuración (CI) o un servicio de TI (ITIL v3)
- **INCIDENTE:** interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI (ITIL v3)
- **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 v3)
- **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 V3)
- **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.

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. INTEGRIDAD

A

CLASIF. DISPONIBILIDAD

1



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

GESTION DE SERVICIOS DE TI

CODIGO: GIC-PC-08

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: SEPTIEMBRE DE 2018

PÁGINA: 2 de 3

DOCUMENTO CONTROLADO

- **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. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	DIAGRAMA	ACTIVIDAD - DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1		REGISTRO DE LA PETICIÓN DE SERVICIO DE TI El usuario que requiera un servicio de TI, registra la petición en el formulario de la mesa de ayuda, que se encuentra en la página web de la Escuela, de acuerdo al instructivo GIC-IN-05.	Usuario	Solicitud en la mesa de ayuda GIC-IN-05
2		IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL SERVICIO El Gestor de Mesa de Ayuda analizará cada petición registrada con el fin de planear, priorizar y escalar de acuerdo a las características del caso.	Gestor de Mesa de Ayuda	A través del aplicativo de mesa de ayuda
3		EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A partir de la programación de los incidentes o peticiones, se ejecutaran las actividades según las prioridades.	Equipo Técnico de Soporte	
4		SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES El seguimiento de cada actividad será registrada por el Equipo Técnico de Soporte y se realizará a través del aplicativo de Mesa de ayuda. El Profesional de Gestión de Informática y Comunicaciones realizará las observaciones a cada caso.	Equipo Técnico de Soporte Del Profesional de Gestión de Informática y Comunicaciones Gestor de Mesa de Ayuda	Aplicativo mesa de ayuda

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. INTEGRIDAD

A

CLASIF. DISPONIBILIDAD

1



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

GESTION DE SERVICIOS DE TI

CODIGO: GIC-PC-08

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: SEPTIEMBRE DE 2018

PÁGINA: 3 de 3

DOCUMENTO CONTROLADO

Nº	DIAGRAMA	ACTIVIDAD - DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5		INFORME El equipo técnico registrará la solución del caso a través de un informe en la mesa de ayuda.	Equipo Técnico de soporte	Aplicativo mesa de ayuda
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. Si el caso fue solucionado se finaliza el proceso cerrándolo, de lo contrario regresa a la actividad 4	Gestor de mesa de ayuda	Encuesta de satisfacción de servicios en la mesa de ayuda. Aplicativo Mesa de ayuda
7		CIERRE Se procede a dar cierre al caso.	Gestor de mesa de ayuda	Aplicativo mesa de ayuda

6. ANEXOS

GIC-IN-05 Instructivo mesa de ayuda

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
07/09/2015	1	Adopción del procedimiento
04/05/2016	2	Actualización por eliminación de formato GIC-FO-11
17/09/2018	3	Actualización del procedimiento por inclusión del etiquetado de la información.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 DAVID LEONARDO TORRES RODRÍGUEZ Profesional de Gestión de Informática y Telecomunicaciones	 YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS Administrador de la Documentación	 DORA AMANDA MESA CAMACHO Representante de la Dirección