



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

**INSTRUCTIVO PARA GENERAR  
REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL  
APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)**

**CÓDIGO: GIT-IN-05**

**VERSIÓN: 4**

**VIGENCIA: 2024-07-09**

**PÁGINA: 1 de 9**

# **INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)**

---

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPR</b>	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
------------------------------------	------------	------------------------------	----------	----------------------------------	----------



## 1. OBJETIVO

El presente instructivo establece las actividades para registrar un requerimiento o incidente en el aplicativo de mesa de ayuda por parte los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

## 2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Categoría:** Grupo de elementos de configuración, que comparten ciertas características. En el aplicativo Mesa de Ayuda están definidas de la siguiente manera:
  - **Infraestructura y Soporte Técnico:** categoría relacionada con las solicitudes propias de infraestructura de TI y soporte informático en actividades como lo son mantenimiento y configuración a servidores, equipos activos de comunicaciones, computadores e impresoras, Backups, restablecimiento de contraseñas y acceso a redes y sistemas de información.
  - **Sistemas de Información:** categoría relacionada con las solicitudes propias de sistemas de información como son solicitud de desarrollo, adquisición de Software, cambios en sistemas de información y soporte a las aplicaciones.
- **Elementos de Configuración:** Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TI. Usualmente los elementos de configuración pueden ser servicios de TI, hardware, software, planta física, entre otros
- **Incidente:** Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio TI.
- **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones para que un equipo bien o maquina 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 maquina o equipo en funcionamiento antes de que pueda producirse un daño.
- **Mesa de Servicios:** Punto único de contacto dentro de la organización de TI, para que los usuarios radiquen incidentes o requerimientos de tipo técnico.
- **Prioridad:** Secuencia con la que un problema, incidente, cambio o requerimiento tiene que ser resuelto, basado en impacto y urgencia.
- **Requerimiento:** solicitud de servicio que no presenta interrupción del mismo, por lo general es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.
- **Servicio:** Es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

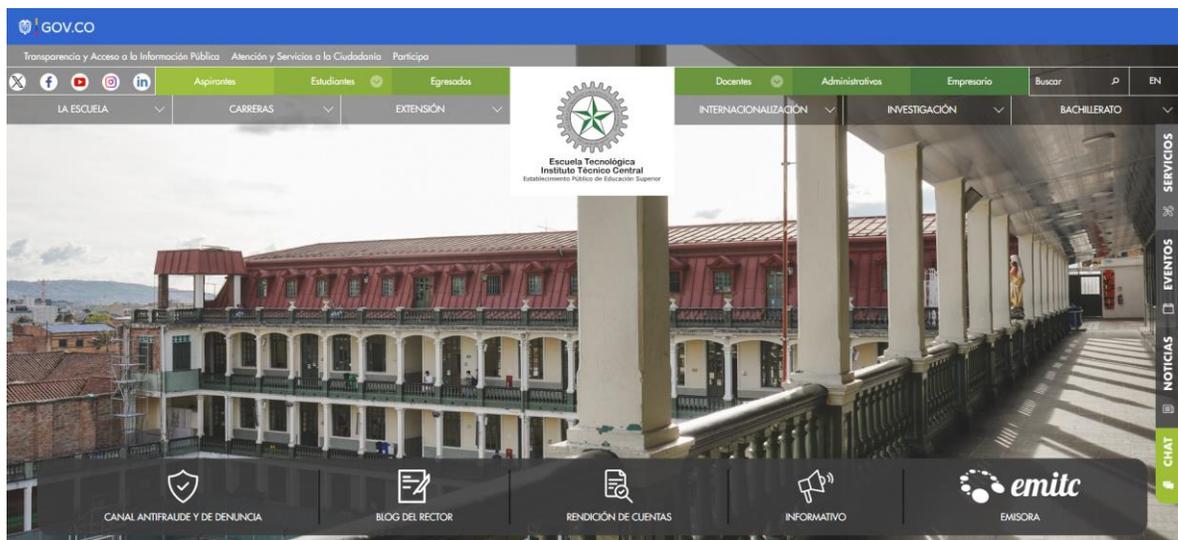
 <p><b>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GIT-IN-05</b> <b>VERSIÓN: 4</b> <b>VIGENCIA: 2024-07-09</b> <b>PÁGINA: 3 de 9</b></p>
---	---	---

- **Urgencia:** Unidad de medida en que una incidencia o requerimiento necesita una solución y se clasifican en:
  - **Alta:** Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas de negocio.
  - **Media:** Un servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas de negocio.
  - **Baja:** Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso.

### 3. REGISTRO DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL APLICATIVO DE MESA DE AYUDA

Para registrar una solicitud (caso) a través del aplicativo Mesa de Ayuda siga los siguientes pasos:

- a) Ingresar a la página institucional <http://www.etitc.edu.co>



<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPR</b>	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
------------------------------------	------------	------------------------------	----------	----------------------------------	----------

 <p><b>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GIT-IN-05</b> <b>VERSIÓN: 4</b> <b>VIGENCIA: 2024-07-09</b> <b>PÁGINA: 4 de 9</b></p>
---	---	---

b) En el link **Mesa de Ayuda** que se encuentra en la parte superior del sitio web de la ETITC.



c) Una vez en la página de acceso a la plataforma **mesa de ayuda** “<http://mesadeayuda.etitc.edu.co/>”, se solicitará un usuario y contraseña, debe digitar las credenciales de ingreso del correo institucional



### Inicia sesión con tu cuenta

Usuario

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

**Iniciar sesión**

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPR</b>	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
------------------------------------	------------	------------------------------	----------	----------------------------------	----------



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**

**INSTRUCTIVO PARA GENERAR  
REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL  
APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)**

**CÓDIGO: GIT-IN-05**

**VERSIÓN: 4**

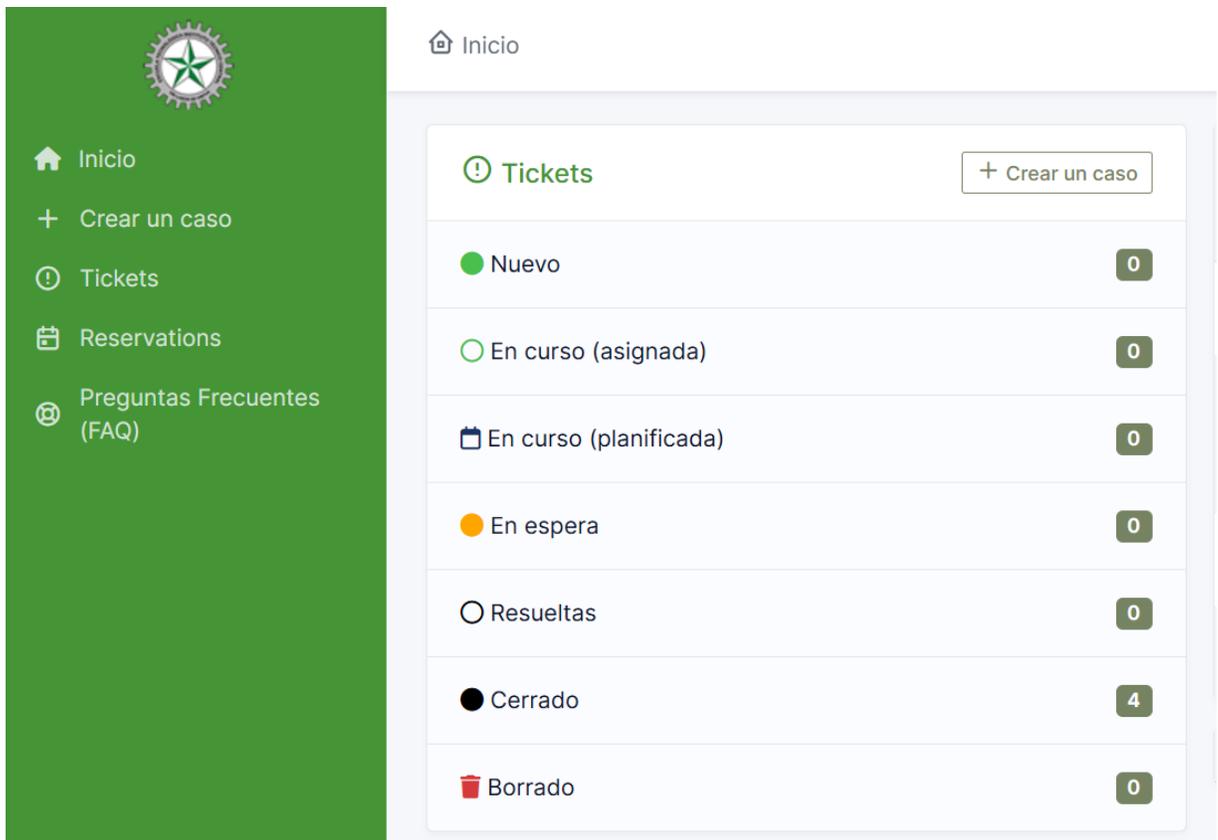
**VIGENCIA: 2024-07-09**

**PÁGINA: 5 de 9**

**Nota:** En caso de no contar o haber olvidado el usuario y contraseña del correo institucional debe enviar la solicitud de restablecimiento al correo electrónico mesadeayuda@itc.edu.co o al teléfono 3443000 ext 223.

Luego de ingresar el usuario y contraseña pulse el botón iniciar sesión **Iniciar sesión**

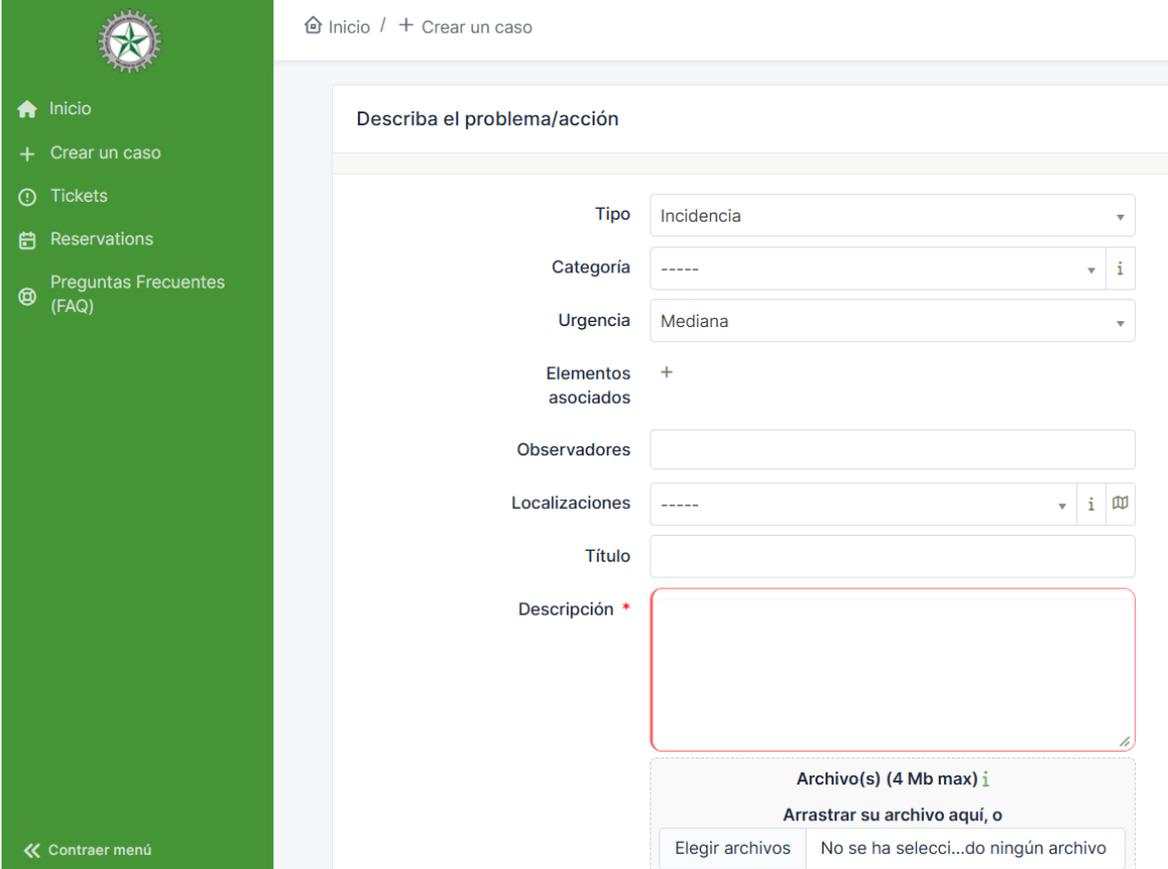
- d) Una vez se ingrese al aplicativo, para generar una incidencia debe dar clic en el botón **crear un caso**



<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPR</b>	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
------------------------------------	------------	------------------------------	----------	----------------------------------	----------

 <p><b>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GIT-IN-05</b> <b>VERSIÓN: 4</b> <b>VIGENCIA: 2024-07-09</b> <b>PÁGINA: 6 de 9</b></p>
---	---	---

e) Una vez ingrese al entorno para generar o crear un caso debe diligenciar los campos **Título** (se debe diligenciar una descripción general de Incidencia) y **Descripción** (debe describir de forma clara y detallada la solicitud).



The screenshot shows the GLPI application interface. On the left is a green sidebar menu with options: Inicio, Crear un caso, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes (FAQ). The main content area is titled 'Describe el problema/acción'. It contains several form fields: 'Tipo' (Incidence), 'Categoria' (empty), 'Urgencia' (Medium), 'Elementos asociados' (+), 'Observadores' (empty), 'Localizaciones' (empty), 'Título' (empty), and 'Descripción' (empty text area). At the bottom, there is an upload section for 'Archivo(s) (4 Mb max)' with a button to 'Elegir archivos' and a message 'No se ha seleccionado ningún archivo'.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



- f) Si se requiere adjuntar algún archivo se debe hacer clic sobre “Elegir archivo” y buscar la ubicación del documento, luego hacer clic en aceptar.

Tipo

Categoría

Urgencia

Elementos asociados

Observadores

Localizaciones

Título

Descripción \*

Archivo(s) (4 Mb max)

Arrastrar su archivo aquí, o

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p><b>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GIT-IN-05</b> <b>VERSIÓN: 4</b> <b>VIGENCIA: 2024-07-09</b> <b>PÁGINA: 8 de 9</b></p>
---	---	---

g) Por último, para crear la solicitud se debe hacer clic en **Enviar Mensaje**.

**Tipo** Incidencia

**Categoría** -----

**Urgencia** Mediana

**Elementos asociados** +

**Observadores**

**Localizaciones** -----

**Título**

**Descripción \***

**Archivo(s) (4 Mb max)**

**Arrastrar su archivo aquí, o**

Elegir archivos    No se ha seleccionado ningún archivo

**Tipo de Cambio**

**+ Enviar mensaje**    Enviar mensaje

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPR</b>	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
------------------------------------	------------	------------------------------	----------	----------------------------------	----------

 <p><b>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO PARA GENERAR REQUERIMIENTOS O INCIDENCIAS EN EL APLICATIVO DE MESA DE SERVICIOS (GLPI)</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GIT-IN-05</b> <b>VERSIÓN: 4</b> <b>VIGENCIA: 2024-07-09</b> <b>PÁGINA: 9 de 9</b></p>
---	--	---

Si la solicitud es registrada correctamente debe llegar un correo electrónico con el número y el resumen del caso, posteriormente el sistema le enviará mensajes de alerta de los cambios o actividades que se realicen y estén relacionados con la solicitud.

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2011-09-01	1	Adopción del instructivo.
2018-09-26	2	Actualización del instructivo.
2022-04-19	3	Se actualizan las imágenes y en el paso a paso del instructivo de acuerdo con cambios en la página web y en el entorno de trabajo de la mesa de ayuda.
2024-07-09	4	Cambio de procedimiento en el instructivo de acuerdo con cambios en la página web y en el entorno de trabajo del aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI), actualización de imagen institucional.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>JAIR ALEJANDRO CONTRERAS</b> Profesional de Informática y Telecomunicaciones</p>	<p><b>ANAY PINTO VALENCIA</b> Administrador de la Documentación</p>	<p><b>JORGE HERRERA ORTIZ</b> Representante de la Dirección</p>

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---