



# SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

C: PGT-03; V: 01



**Uniclaretiana**  
Fundación Universitaria Claretiana

[www.uniclaretiana.edu.co](http://www.uniclaretiana.edu.co)  

# 1

## OBJETIVO

Garantizar la prestación del soporte técnico para Fundación Universitaria Claretiana, manteniendo la disponibilidad y los niveles de calidad definidos para la atención de incidentes y requerimientos que se presentan en los servicios de Infraestructura Tecnológica (IT).

# 2

## ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud (incidente o requerimiento) por parte del usuario, se procede con la verificación de la solicitud y los ajustes necesarios, continua con la entrega de la solución y aprobación por parte del solicitante y finaliza con la calificación del servicio.

# 3

## DEFINICIONES

**Acuerdo de nivel de servicio (ANS):** Listado de los diferentes servicios prestados por un área y que a su vez cuenta con unos tiempos de respuesta para presentar la solución al incidente o requerimiento.

**Caso / Ticket:** Requerimiento o incidente registrado en la mesa de ayuda.

**GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique):** Software libre utilizado como medio para la prestación del servicio de mesa de ayuda.

**Hardware:** Elementos que componen las partes físicas de una infraestructura tecnológica.

**Incidente:** Circunstancia o suceso que ocurre de manera inesperada que puede afectar el correcto funcionamiento de las labores.

**Infraestructura Tecnológica (IT):** Conjunto de todos los elementos tecnológicos que conforman una compañía.

**Mesa de ayuda:** Sistema que se encarga de gestionar y centralizar todos los tickets que se generan para la prestación de un servicio.

**Requerimiento:** Algo que se pide o solicita

**Soporte técnico:** Prestación del servicio frente a un incidente o requerimiento

**Software:** Elementos que componen la parte lógica y de funcionalidad de una infraestructura tecnológica

**Usuario:** Cualquier persona que cuente con un usuario y clave para el registro de requerimientos o incidentes.

## 4

## CONDICIONES INICIALES

**4.1** Todos los colaboradores de la UNICLARETIANA podrán generar un ticket de soporte técnico por medio de un usuario y clave en la aplicación de mesa de ayuda <https://mesadeayuda.uniclaretiana.edu.co>

**4.2** Todos los requerimientos e incidentes tienen que ser reportados por medio del sistema de mesa de ayuda GLPI.

**4.3** Si pasadas 24 horas de ser resuelto el ticket, el usuario no ha cerrado el mismo; se procede a realizar un cierre administrativo, el sistema cambiará el estado a “Cerrado”, adicionalmente quedará como “No Calificado”.

**4.4** Semestralmente Gestión TIC realizará un análisis de la evaluación y tiempos utilizados para atender las solicitudes, con el fin de realizar los planes de mejoramiento o mejora de servicio.

## 5

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ATENCIÓN DE INCIDENTES Y/O REQUERIMIENTOS				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Realizar solicitud de soporte técnico	Ingresar a la mesa de ayuda con el enlace: <b><a href="https://mesadeayuda.uniclaretiana.edu.co">https://mesadeayuda.uniclaretiana.edu.co</a></b> con su respectivo usuario y clave y registrar los datos requeridos para la atención del servicio (Urgencia, tipo, categoría, título y descripción de la solicitud).  <b>Nota:</b> El sistema inmediatamente registra los datos y entrega al usuario un número de ticket.	Colaborador	Aplicación de mesa de ayuda
2	Direccionar el ticket	Direccionar automáticamente el ticket al asesor a asignado a dicha categoría según las reglas configuradas en la aplicación. De acuerdo a la categoría inicial seleccionada por el usuario.  <b>Nota:</b> En el caso de que no se cuente con ningún asesor asignado a la categoría, el líder de soporte técnico asignará la solicitud manualmente y el sistema notificará al asesor.	Líder de la mesa de ayuda y equipo de soporte técnico	Aplicación de mesa de ayuda  F109 Correo electrónico
	Revisar solicitud	Verificar si el tipo de solicitud si corresponda a la categoría y al tipo de problema reportado por el usuario.	Líder de soporte técnico / Equipo de soporte técnico	Aplicación de mesa de ayuda

3			<b>Nota:</b> En caso de que la solicitud no corresponda a la categoría o al tipo de reporte del usuario, el técnico clasifica por medio del sistema la nueva categoría.		
4	Verificar solicitud		<p>Validar si el contenido del ticket corresponde a los servicios prestados por el Proceso de Gestión TIC.</p> <p><b>Nota 01:</b> en caso de ser correcto, se debe continuar con la actividad 05.</p> <p><b>Nota 02:</b> en caso de no ser correcta la información, el ticket será cerrado informando en el mismo aplicativo los datos de la persona que puede ayudar con la solicitud.</p>	Líder de soporte técnico / Equipo de soporte técnico	Aplicación de mesa de ayuda
5	Escalar solicitud	la	En caso de que el técnico asignado para el ticket no tenga la competencia para solucionar el caso, éste debe documentar el ticket y escalarlo a un nivel de soporte superior.	Líder de soporte técnico / Equipo de soporte técnico	Aplicación de mesa de ayuda
6	Resolver el caso		<p>Verificar si el caso es recurrente y cuenta con soluciones dentro del sistema de mesa de ayuda.</p> <p>El ticket es atendido por el soporte técnico y documentado en la mesa de ayuda.</p> <p>El técnico debe verificar si la información reportada por el usuario es suficiente para atender el caso, de no ser suficiente deberá hacer un seguimiento mediante el sistema solicitando la información adicional.</p>	Técnico responsable asignado.	Aplicación de mesa de ayuda
7	Monitorear caso	el	<p>Verificar constantemente el estado de los tickets generados por los usuarios.</p> <p>Se verifica constantemente que los ANS presentados por tecnología no supere la línea de tiempo.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de estar próximos a vencerse se reasignará a otro técnico</p>	Líder de soporte técnico / Equipo de soporte técnico	Aplicación de mesa de ayuda
	Aceptar solución	la	El usuario final verifica el ticket, constata que la solución y documentación cumpla con el requerimiento o incidente.	Colaborador	Aplicación de mesa de ayuda

8		<p><b>Nota 01:</b> En caso de ser aprobado, el usuario cierra el ticket y puede dejar observaciones adicionales.</p> <p><b>Nota 02:</b> En el caso de que el usuario no apruebe la solución del ticket, se debe dejar la observación y describir porque no se aprobó; el estado de esta actividad debe iniciar nuevamente la actividad 06.</p>		
9	Evaluar el servicio	<p>Calificar el servicio prestado por el equipo de tecnología.</p> <p><b>Nota 01:</b> En caso de no estar conforme con el servicio prestado puede dejar documentado en el campo de observaciones la inconformidad.</p>	Colaborador	Aplicación de mesa de ayuda

MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
01	Elaborar Plan anual de mantenimiento	Diseñar el Plan Anual de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.	Coordinador TIC	Plan de mantenimiento anual
02	Ejecutar el Plan anual de mantenimiento	<p>Proceder con la ejecución del plan de mantenimiento de acuerdo al cronograma establecido.</p> <p>El técnico diligenciará los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FGT01 Hoja de vida computadores</b>, por cada equipo de escritorio o portátil que se le realice mantenimiento preventivo.</li> <li>• <b>FGT02 Hoja de vida impresora</b>, por cada impresora que se realice mantenimiento preventivo.</li> <li>• <b>FTG03 Hoja de vida video proyector</b>, para video beam que se realice mantenimiento preventivo.</li> </ul>	Equipo de soporte técnico	Mesa de ayuda
	Verificar y evaluar el servicio	El técnico luego de hacer el mantenimiento debe proceder a contactar al usuario con el fin entregar el reporte de lo realizado.	Equipo de soporte técnico / Colaborador	Mesa de ayuda

03		<p><b>Nota 01:</b> El técnico deberá solicitar la evaluación del servicio por medio de la mesa de ayuda.</p> <p><b>Nota 02:</b> Si la calificación es mala se procederá con la evaluación del caso y el desarrollo de un plan de mejoramiento.</p>		
----	--	--	--	--

## 6

### ANEXOS

N/A

## 7

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo Superior N° 008 2017 - Política de uso de las TIC en la Fundación Universitaria Claretiana.
- PGM-01 Elaboración y control de la información documentada

## 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICÓ	APROBÓ	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## 9

### RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Elaboró/Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Néstor Ramos Arteaga	Director TIC	En Físico	26/08/2019
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N° 20	01/10/2019
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°20	01/10/2019
<b>Vigente a partir de: 09/10/2019</b>			