**TABLA DE CONTENIDO**

[**1.**](#_gjdgxs) **INTRODUCCIÓN** 2

[**2.**](#_30j0zll) **OBJETIVO** 2

[**3.**](#_1fob9te) **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS** 2

[**4.**](#_3znysh7) **LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN** 3

[**4.1.**](#_2et92p0) **RESPONSABLES Y ROLES DE LA MESA DE AYUDA** 3

[**4.2.**](#_tyjcwt) **RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE UN TICKET** 3

[**5.**](#_17dp8vu) **DESARROLLO** 4

[**5.1.**](#_3dy6vkm) **NIVELES DE ESCALAMIENTO** 4

[**5.2.**](#_4d34og8) **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** 5

[**5.3.**](#_3rdcrjn) **APLICATIVO GLPI** 5

[**5.3.1.**](#_26in1rg) **Ingreso al aplicativo** 5

[**5.3.2.**](#_lnxbz9) **Menú principal – Inicio** 6

[**5.3.3.**](#_35nkun2) **Crear un caso** 7

[**5.3.4.**](#_1ksv4uv) **CASOS** 11

[**5.3.5.**](#_44sinio) **SEGUIMIENTO DEL CASO** 13

[**6.3.6**](#_2jxsxqh) **CIERRE DE CASOS** 15

[**6.3.7. ENCUESTA DE SATISFACCION** 17](#_z337ya)

[**6.3.8. PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)** 19](#_3j2qqm3)

[**6.**](#_4i7ojhp) **CONTROL DE CAMBIOS** 19

# **INTRODUCCIÓN**

El aplicativo GLPI es una herramienta que recibe y da seguimiento a las incidencias y/o requerimientos que los funcionarios y contratistas realizan a través del aplicativo mediante tickets, los cuales permiten mantener una organización y facilita establecer prioridades.

A través de los tickets generados los responsables de la atención dan seguimiento y solución y las solicitudes recibidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos para la Entidad, con el fin de que sea pronto y eficiente.

Para utilizar el aplicativo GLPI es importante que los usuarios funcionarios y contratistas de Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenten con permiso de acceso al aplicativo, el cual es otorgado por el Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con previo aviso por parte del Coordinador o Supervisor del área del usuario.

# **OBJETIVO**

Describir a los usuarios el paso a paso para realizar solicitudes a través de la mesa de ayuda mediante el aplicativo GLPI y conocer los tiempos de atención de solicitudes de servicio de tecnología de la información.

# **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

| **Administrador Mesa de ayuda:** | Responsable de dar prioridades a las solicitudes hacerles seguimiento, y realizar redireccionamiento de acuerdo a la ubicación geográfica y tipo de solicitud, con el fin de dar trámite a las solicitudes. |
| --- | --- |
| **ANS** | (Acuerdo de Nivel de Servicio): Convenio formal celebrado entre dos partes con el fin de establecer las características de un servicio; así como las responsabilidades y las prioridades de las partes. |
| **Incidencia:** | Situación imprevista que afecta el funcionamiento los bienes y servicios de TI, (hardware o software) ejemplo: se dañó el mouse, se bloqueó el sistema operativo (Windows). |
| **GTIC:** | Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| **Mesa de ayuda:** | Un centro de ayuda que recibe y da seguimiento a las peticiones de los usuarios a través de tickets. Estos permiten mantener una buena organización y facilitan establecer prioridades. |
| **PNNC:** | Parques Nacionales Naturales de Colombia. |
| **Observadores:** | Persona adicional que realiza seguimiento al avance de la solicitud realizada a través del aplicativo GLPI. |
| **Requerimiento:** | Necesidad que tiene un usuario que no es imprevista, pero requiere atención. Ejemplo: trasladar un equipo, restablecer contraseñas, asignar un nuevo elemento tecnológico. |
| **Solicitud o caso:** | Solicitud registrada en la mesa de ayuda por parte de los usuarios. Esta solicitud tiene un número que lo identifica y puede ser un requerimiento o una incidencia. |
| **Técnico / Ingeniero de soporte:** | Persona encargadas de dar respuesta a los incidentes, dependiendo de tipo de solicitud o problema que se presente, para que se brinde una solución final o temporal, hasta que se dé por cerrado el caso. |
| **Ticket:** | Es el registro de un servicio al cliente realizado dentro de un sistema para este propósito. |
| **Usuario:** | Funcionarios y contratistas de PNNC en cualquiera de sus niveles de gestión, que hace uso del recurso informático interno. |

# **LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

## 

## **RESPONSABLES Y ROLES DE LA MESA DE AYUDA**

El Grupo TIC cuenta con equipos de trabajo de ingenieros para suplir las necesidades en línea con las políticas de Gobierno Digital, algunos de los cuales, la Mesa de ayuda se ven representados en cuatro grupos para la correcta prestación del servicio:

1. **Grupo de desarrolladores:** Personas encargadas de dar soporte sobre las aplicaciones que se encuentran en funcionamiento en la Entidad, sus funciones son: tramitar solicitudes de análisis diseño, programación, documentación, implementación y mantenimiento.
2. **Grupo de Infraestructura**: Personas encargadas de la administración y gestión de servidores, infraestructura de Red, y permisos.
3. **Soporte técnico:** Personas encargadas del soporte a usuarios, manejo de incidencias con equipos y periféricos, tales como de programas de ofimática, software, hardware y red local.
4. **Responsable de la Mesa de Ayuda:** Persona encargada del rol de administrador funcional de la herramienta GLPI. Generalmente comparte Rol con el grupo de soporte técnico.

## **RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE UN TICKET**

El ticket está compuesto por el siguiente ciclo de responsabilidades:

1. **Creación del ticket**: Usuario solicitante.
2. **Asignación del ticket**: Gestor de Servicio TI
3. **Solución**: Gestores de Servicio TI
4. **Cierre del ticket**: Usuario solicitante.
5. **Encuesta de satisfacción**: Usuario solicitante.

**Nota:** El usuario tiene la obligación de hacer seguimiento de manera diaria y oportuna a los tickets creados, así mismo la responsabilidad de cerrarlos y responder la encuesta de satisfacción de cada ticket.

## **NIVELES DE ESCALAMIENTO**

Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC adopta el escalamiento de las solicitudes de acuerdo con el Gráfico 1, descrito a continuación como herramientapara agilizar la solución oportuna de incidentes y requerimientos de los usuarios en cualquiera de sus Niveles de Gestión. Este proceso de escalamiento se lleva a cabo cuando un Nivel de Soporte transfiere la solicitud hacía el siguiente nivel, por:

* Falta de conocimientos / Poca experiencia especializada
* Falta de las herramientas o permisos requeridos
* Competencia de otro grupo de trabajo

|  | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |  |

**Gráfico 1 –** Niveles de escalamiento PNNC

## **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC adopta un esquema de Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS (SLA por sus siglas en inglés) basado en el usuario, para la prestación de los servicios de solicitudes tipo incidente y requerimiento dirigido a los usuarios internos de la entidad. En la siguiente tabla, se enuncian los ANS:

| **Nivel 1 y Nivel 2** | **ANS Usuario normal**  **(funcionarios – contratistas)** | | **Servicios Infraestructura** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Incidente** | **Requerimiento** | **Incidente** | **Requerimiento** |
| **1,5 horas hábiles** | **2,5 horas hábiles** | **45 minutos** | **1 hora  hábil** |
| **Nivel 3** | De acuerdo con los tiempos establecidos por el proveedor externo, términos de garantías o ajustes o nuevos desarrollos de aplicaciones. | | | |

**Tabla 1.** ANS definidos en PNNC.

# **DESARROLLO**

## **APLICATIVO GLPI**

### **Ingreso al aplicativo**

Para acceder al aplicativo de GLPI, digite en el explorador la siguiente dirección <https://glpi.parquesnacionales.gov.co/> y continúe con los siguientes pasos:

* Ingrese el usuario de red asignado por el Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones “usuario.apellido”, ejemplo “juan.perez”.
* Seguido ingrese contraseña con la que ingresa a la intranet de la Entidad.
* Validar que en la lista desplegable se encuentre en PNNC.LOCAL

**IMPORTANTE:** En caso no contar con usuario en la Intranet de la Entidad por favor realice la solicitud al Grupo de Tecnologías de la Información comunicaciones a los correo soporteit.central[@parquesnacionales.gov.co](about:blank).

Para finalizar hacer clic en el botón Aceptar como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 1. Formulario de ingreso.

### **Menú principal – Inicio**

Al ingresar al aplicativo en la parte superior se visualiza el menú general como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Teams

Descripción generada automáticamente

Imagen 2. Pantalla principal del aplicativo.

La pantalla principal presenta la información de la siguiente manera:

1. En la parte izquierda de la pantalla se muestra la opción de ***Crear un caso+***. En el capítulo 6.3.3.se explica cómo crear el caso.
2. Adicionalmente cuantifica el resumen y número de casos que desde su usuario se hayan solicitado a través del aplicativo GLPI.

### **Crear un caso**

El usuario cuenta con dos opciones para crear un caso en la herramienta GLPI.

1. En la pantalla principal en la parte izquierdas de la pantalla se presenta la opción ***Crear un caso+*** o,
2. En la parte superior de la pantalla la opción ***Crear un caso*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 3. Crear un caso

Para **Crear un caso** ya sea un requerimiento o incidencia es importante tener en cuenta las observaciones de los siguientes campos:

1. Utilice la lista desplegable del campo ***Tipo*** y seleccione la opción de la lista xcomo se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

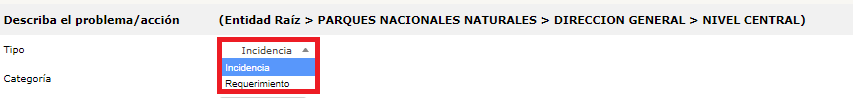


Imagen 4. Tipo de solicitud

**Nota:** Para seleccionar adecuadamente la solicitud revisar las definiciones entre Incidencia y Requerimientos dirigirsese al punto 3 DEFINICION DE TERMINOS.

1. La opción Categoría permite clasificar la solicitud del usuario para que se asigne un responsable de gestionar el caso, seleccione de la lista desplegable la categoría de la solicitud como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

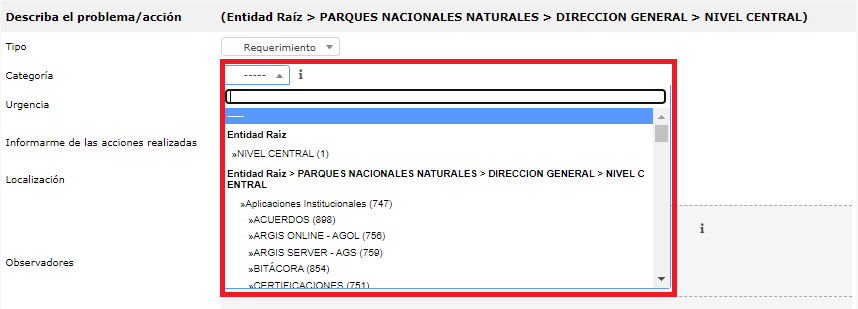


Imagen 5. Categoría de solicitud

**IMPORTANTE:** El campo categoría no debe quedar en blanco debido a que se retrasará el tiempo de respuesta para gestionar la solicitud.

1. Para el campo***Urgencia*,** seleccione de la lista desplegable como se observa en la imagen el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 6. Campo urgencia.

1. Automáticamente el aplicativo enviara notificaciones al correo de cada seguimiento o solución del caso, en la opción **Informarme de las acciones realizadas**, en el campo ***Seguimiento por correo electrónico.*** seleccione la lista desplegable la opción **SI** o **NO** y digite el correo electrónico, como se visualiza en el recuadro bordeado de color rojo.

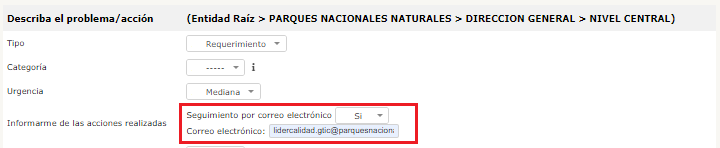


Imagen 7. Campo Informarme de las acciones realizadas.

1. Utilizando la lista desplegable del campo ***Localización,*** seleccione la Dirección Territorial, Área Protegida o Grupo de Nivel Central donde se encuentra ubicado como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 8. Campo localización.

1. Si requiere observadores para que realicen seguimiento a la solicitud que está adelantando, realice la búsqueda del usuario por **apellido** y seleccione de la lista desplegable como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

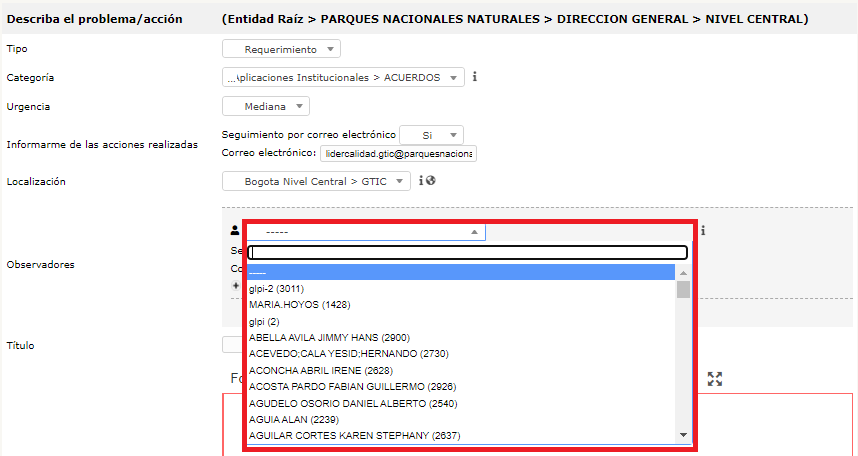


Imagen 9. Campos observadores

1. Posteriormente diligencie el campo **Titulo** donde se coloca una breve referencia sobre la solicitud como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

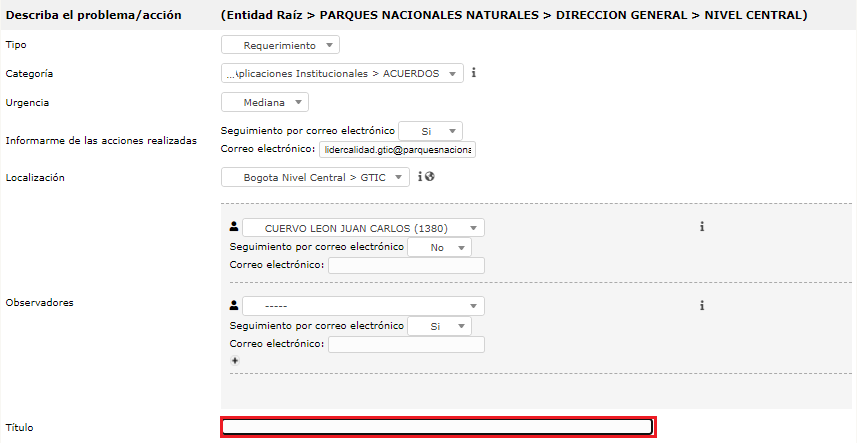


Imagen 10. Campo título.

1. Para ampliar el detalle de la solicitud utilice el campo Descripción como se observa en recuadro bordeado de color rojo.

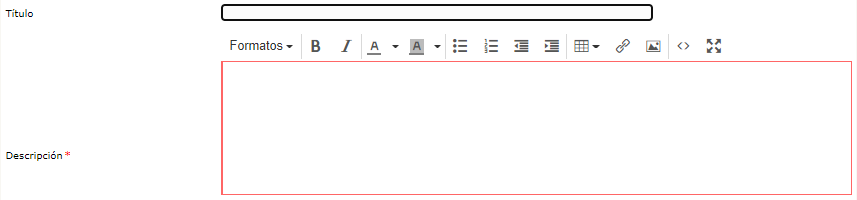


Imagen 11. Campo descripción.

1. En caso que se requiera adjuntar un archivo (Pantallazos, imágenes, fotografías, pdf, etc.), en la parte inferior se encuentra la opción ***Elegir Archivo*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo, esta opción permite adjuntar archivos con peso máximo de 20 megas en cualquier tipo de formato que permite ampliar la información del caso que está solicitando.



Imagen 12. Botón elegir archivo.

1. Para finalizar con la creación del caso, hacer clic en el botón ***Enviar mensaje*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 13. Enviar mensaje.

1. Se desplegará una notificación en la parte inferior derecha de la pantalla con el número del radicado (ticket) como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

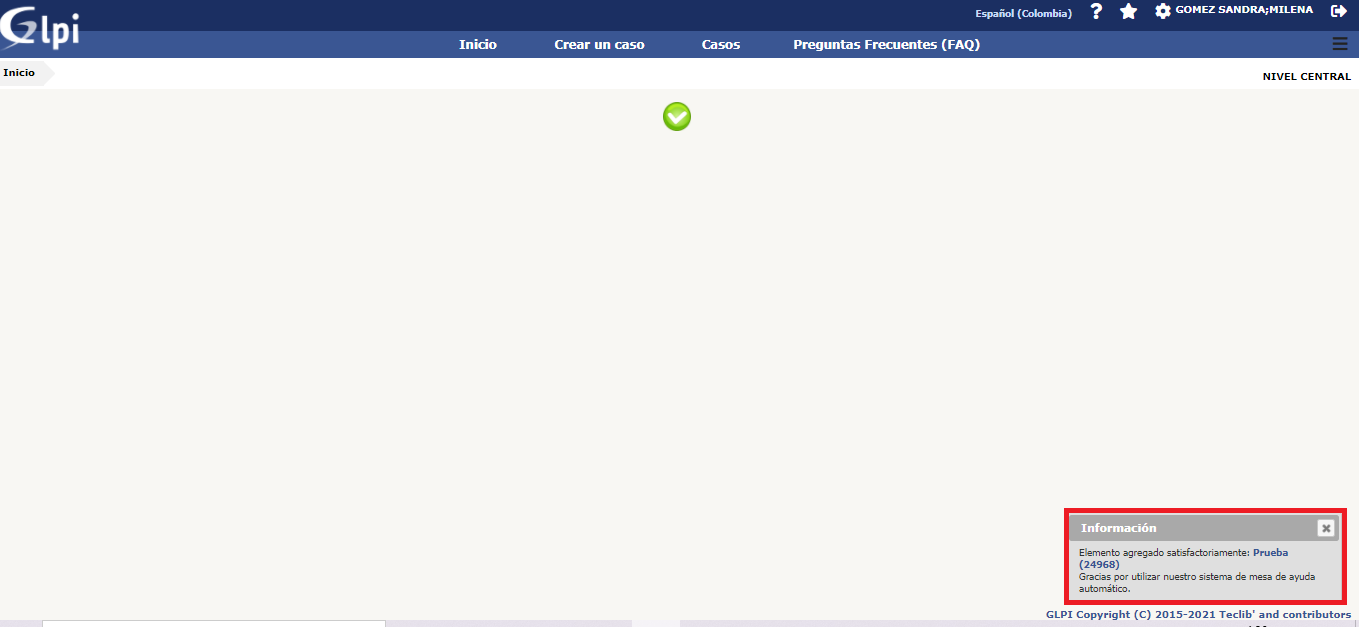


Imagen 14: Notificación de envío de solicitud.

### **CASOS**

1. Para realizar seguimiento a los casos, seleccione de la parte superior la opción ***Casos*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

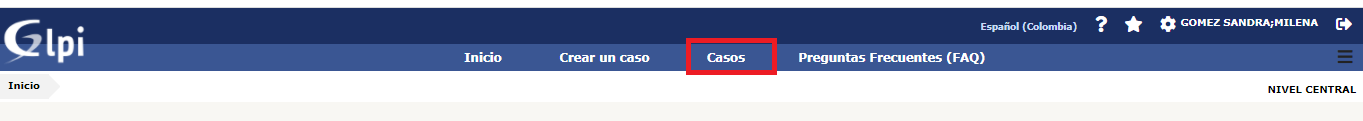


Imagen 15: Pestaña casos.

1. Se despliega una ventana con el listado de los casos creados como se visualiza en la siguiente imagen.



Imagen 16: Listado de casos.

1. Para realizar el seguimiento a un caso, haga clic sobre el título del caso que va a consultar como se observa en el recuadro bordeado de color rojo



Imagen 17: Pestaña título caso.

1. A continuación, se despliega la información del caso como se observa en la siguiente imagen.

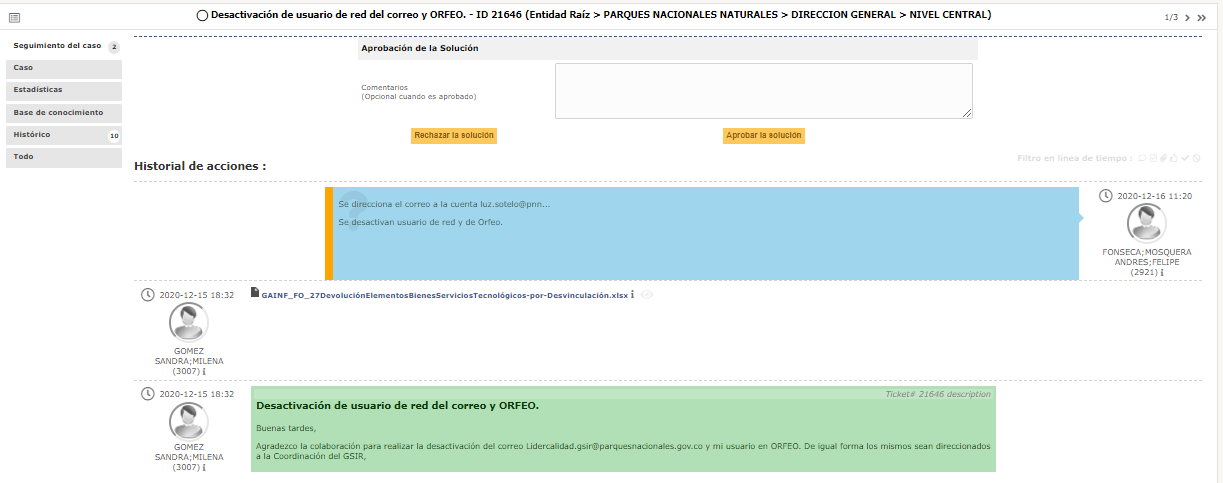


Imagen 18: Información del caso.

### **SEGUIMIENTO DEL CASO**

1. En el menú denominado ***Seguimiento del caso*** se presentan las siguientes opciones para realizar seguimiento como se visualiza en la siguiente imagen:

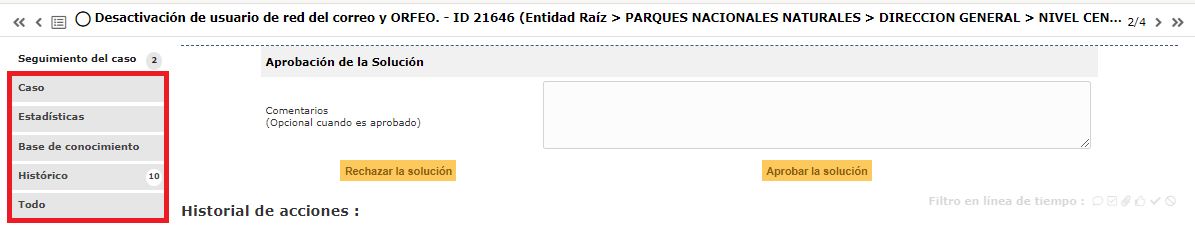


Imagen 19: Opciones seguimiento del caso.

* 1. **CASO:** Permite visualizar la información general de la solicitud como: fecha de apertura, categoría, estado, título y descripción, etc., hacer clic en la pestaña ***Caso*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

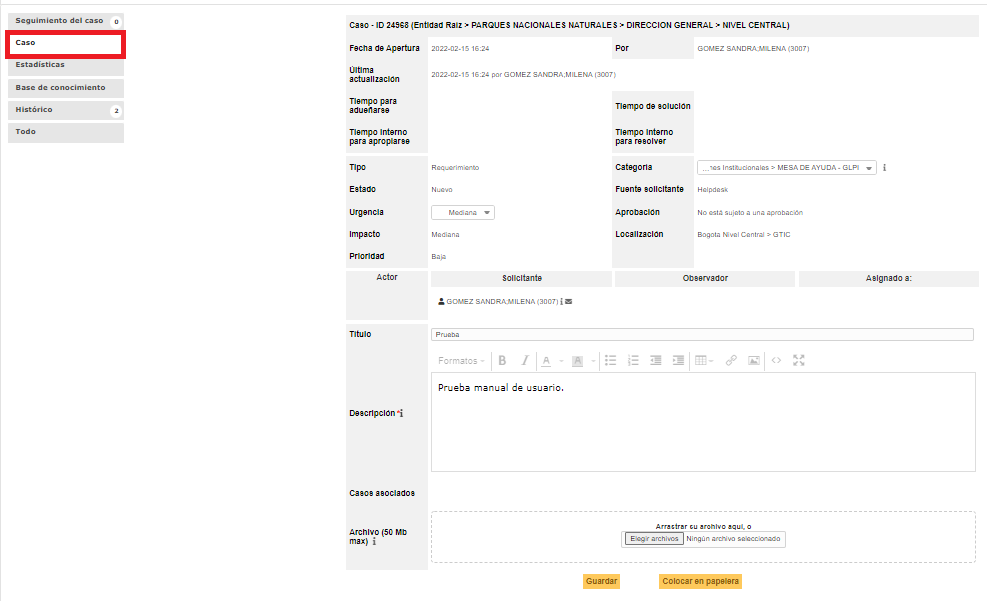
****

Imagen 20. Seguimiento al caso - Caso

* 1. **ESTADISTICAS:** En esta pestaña se puede visualizar los tiempos de respuesta que se han realizado frente a la solicitud, hacer clic en la pestaña ***Estadísticas*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

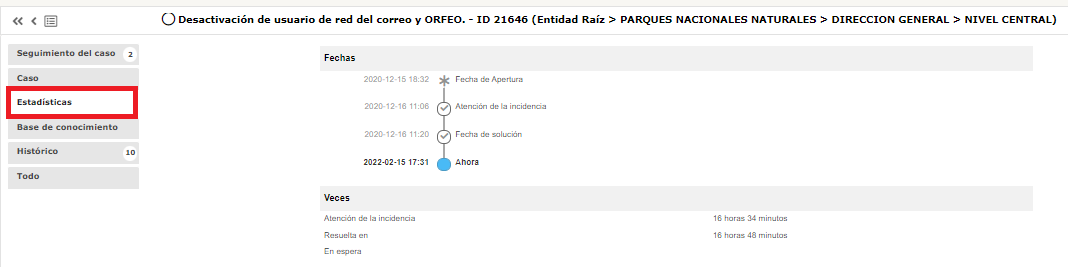
****

Imagen 21. Seguimiento al caso – Estadísticas.

* 1. **HISTORICO:** Permite visualizar el histórico de los registros realizados en el caso y los usuarios que han realizados registros sobre el caso, hacer clic en la pestaña ***Histórico*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

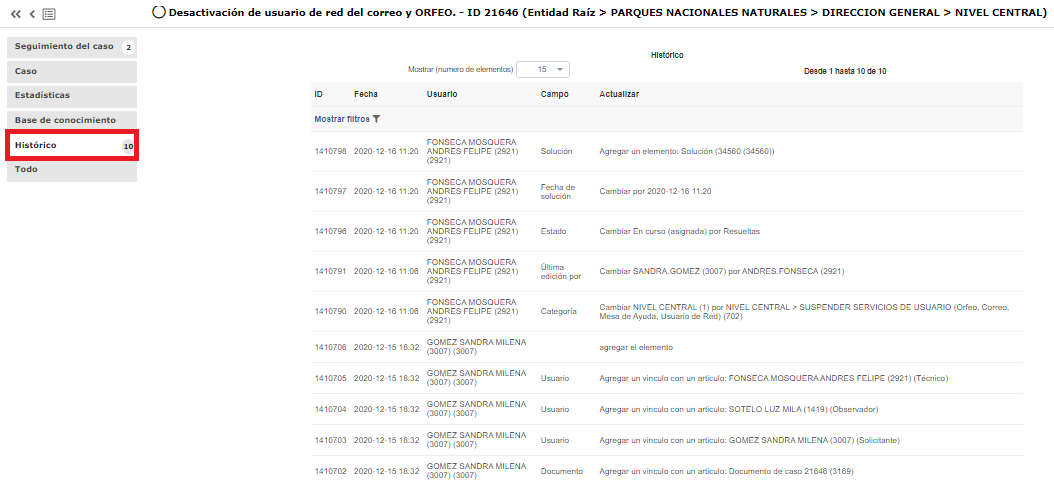
****

Imagen 22. Seguimiento al caso – Histórico.

* 1. **TODO:** Esta pestaña permite visualizar todas las acciones realizadas sobre el caso descritas anteriormente, hacer clic en la pestaña ***Todo*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

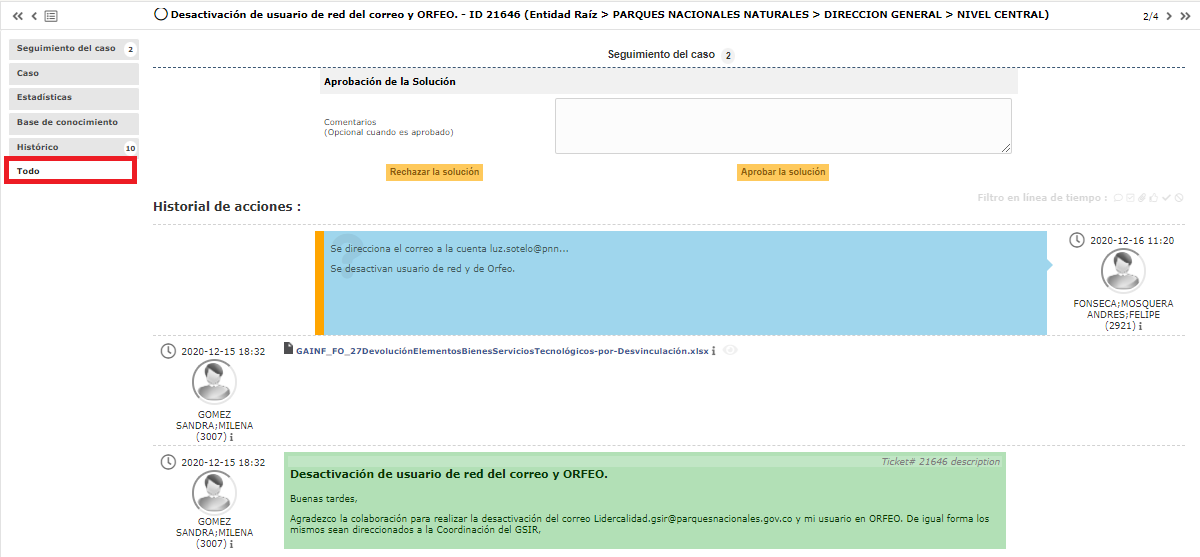
****

Imagen 23. Seguimiento al caso – Todo.

### **5.3.6 CIERRE DE CASOS**

**Importante:** Una vez la solicitud quede resuelta por parte del responsable de su gestión, el usuario debe ingresar al aplicativo validar la solución entregada y cerrar el caso.

1. Para realizar el cierre del caso el usuario deberá ingresar a la página de ***Inicio*** del aplicativo, hacer clic en la pestaña ***Resueltas*** como se visualiza en siguiente imagen bordeado de color rojo.

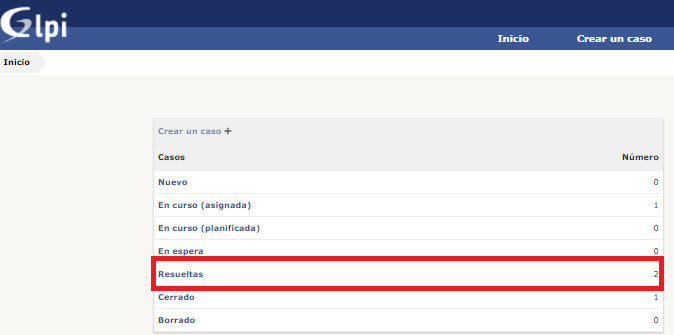


Imagen 24. Inicio – Resueltas.

1. Se despliega la ventana con los casos resueltos, hacer clic sobre el título del caso como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 25. Listado de casos resueltos.

1. Se despliega la ventana que permite revisar el historial del caso con las siguientes dos opciones:

* **Aprobar la solicitud:** Usuario acepta la solución entregada y se da por cerrado el caso.
* **Rechazar la solución**: Usuario no se encuentra satisfecho con la solución entregada y se retorna la solicitud nuevamente al responsable asignado lo que hará que el caso quede nuevamente en *curso (asignada)* para que sea atendida nuevamente.

**Importante:** Si requiere agregar una nota para cualquiera de las opciones utilice el campo ***Comentarios***.

1. De acuerdo a la solución entregada seleccione la opción como se observa en la imagen del recuadro bordeado en color rojo.

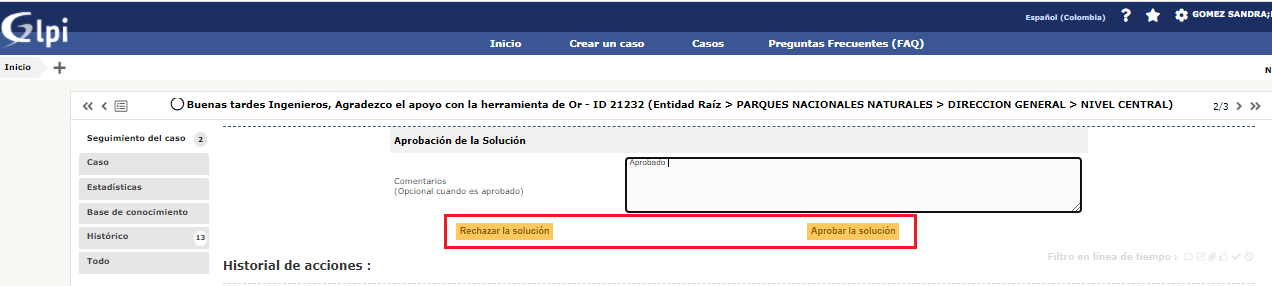


Imagen 26. Botón aprobar o rechazar solicitud.

### **5.3.7. ENCUESTA DE SATISFACCION**

Después de cerrar el caso es importante que el usuario diligencie la encuesta de satisfacción ya que esta permite calificar el servicio y establecer oportunidades de mejora que permitan brindar siempre el mejor servicio.

1. En la ventana de ***Inicio*,** seleccione de la pestaña ***Encuesta de satisfacción*** el caso que va a calificar, hacer el clic sobre el título como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.

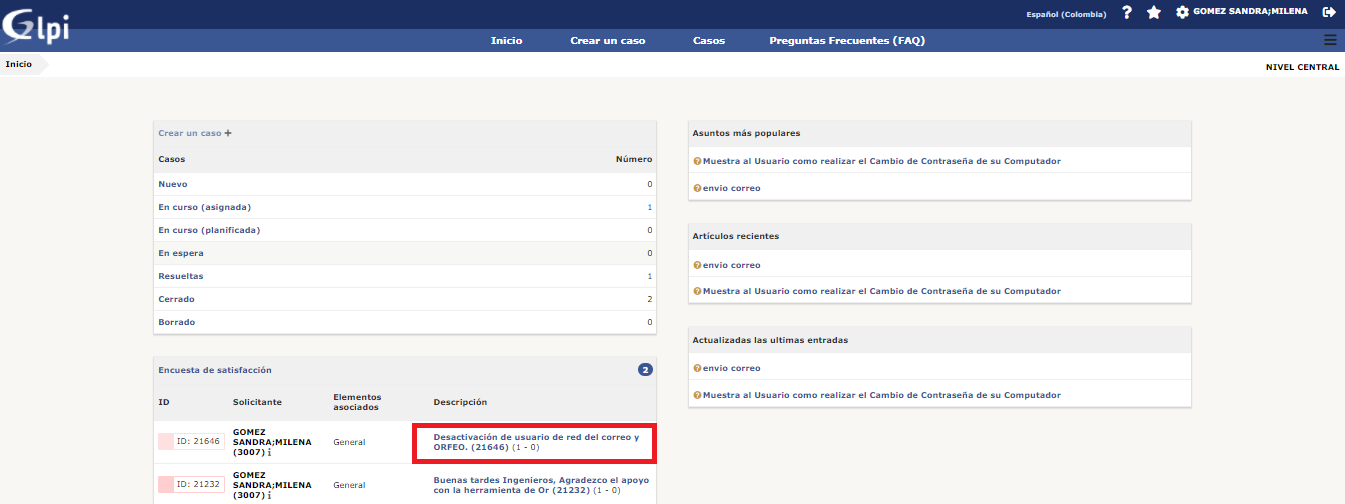


Imagen 22. Encuesta de satisfacción – lista de casos.

1. Se despliega la ventana que permite calificar el estado de satisfacción seleccionado la cantidad de estrellas teniendo en cuenta la valoración de cada una:

* 1 estrella muy insatisfecho.
* 2 estrella insatisfecho
* 3 estrella neutral
* 4 estrella satisfecho
* 5 estrella muy satisfecho

**Nota:** Si requiere realizar un comentario utilice el espacio para este fin, para finalizar hacer clic ***Guardar*** como se observa en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 23. Ventana calificación caso.

### **5.3.8. PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)**

1. Para conocer sobre el aplicativo GLPI, hacer clic en la pestaña superior ***Preguntas frecuentes (FAQ),*** como se visualiza en el recuadro bordeado de color rojo.



Imagen 24. Pestaña preguntas frecuentes (FAQ).

1. Se despliega información sobre preguntas que se presentan frecuentemente y resolver dudas relacionadas con el soporte de TI, como se observa en la siguiente imagen.

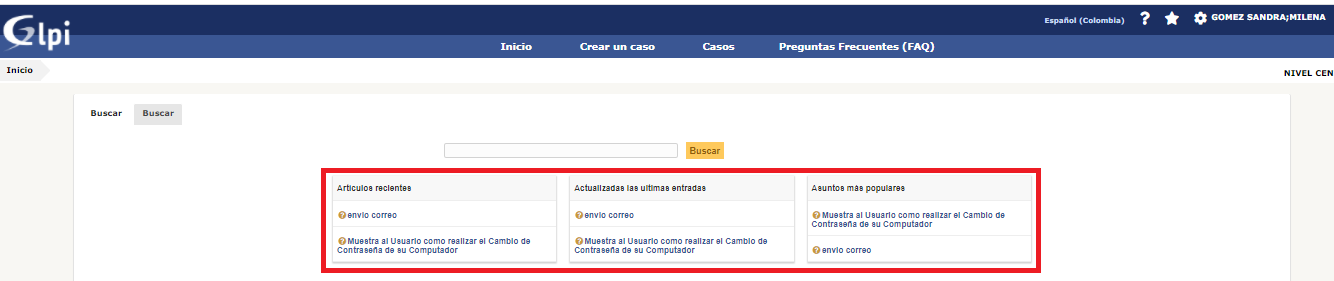


Imagen 25. Respuestas a preguntas frecuentes (FAQ).

# **CONTROL DE CAMBIOS**

| **FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR** | **VERSIÓN ANTERIOR** | **MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| 18/10/2022 | 1 | Se realiza la unificación del GTS\_IN\_04 Instructivo solicitudes de servicio de tecnologías de la Información – TI en el manual del GLPI para actualizar en el aplicativo y derogar el documento en el SGI. |
|  |  |  |

| **CRÉDITOS** | | |
| --- | --- | --- |
| Elaboró o Actualización | Nombre | Hector Duban Chacon Motato  Edison Garzón Ruiz |
| Cargo | Técnico Contratista  Técnico Administrativo |
| Fecha | 18/10/2022 |
| Revisó | Nombre | Adriana Lorena Bernal |
| Cargo | Profesional Contratista |
| Fecha: | 18/10/2022 |
| Aprobó | Nombre | Carlos Arturo Sáenz Barón |
| Cargo | Coordinador Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| Fecha: | 18/10/2022 |