

	<h1>Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.</h1>		INSTRUCTIVO	
			COPIA CONTROLADA	
			Código: GTC-004-I	Versión: 0.3
			Fecha: 03/08/2020	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento de manera clara y concisa de la gestión de solicitudes al área de infraestructura (S.S) en el módulo Mántum para brindar un mejor servicio al cliente interno, y de forma indirecta impactara al cliente externo.

Llevar una gestión transparente y controlada evidenciando la trazabilidad de las partes involucradas.

Crear indicadores de gestión, donde se puedan realizar mejoras y mediciones para la toma oportuna de decisiones.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo soporte o implementación que debe ser tramitada por el Área de Infraestructura, debe ser solicitado a través de Mántum, por parte del empleado.

3. DESCRIPCIÓN

El usuario interesado creara la solicitud con la descripción de las fallas, mantenimientos, implementaciones, mejoras, otros.

Desde el Área de Infraestructura, el analista gestionará dicha solicitud, manteniendo informado al empleado, y se le notificará a través del correo si su solicitud está en proceso y/o fue realizada. De igual forma, el solicitante podrá observar el estado de su solicitud de Mántum en la sección "Solicitadas por mí" los cuales son: (Creada, Ejecutada, Leída, Validada, Reciba a satisfacción y Evaluada).

4. IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se describe el paso a paso para la generación de solicitudes de servicio que toma aproximadamente 30 segundos.

Del mismo, el área de TI establece unos tiempos de respuesta, los cuales se relacionan en la tabla de a continuación:

Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales	Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales
--	---	---

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Código:
GTC-004-I

Versión:
0.3

Fecha:
03/08/2020

Página
2 de 8

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.

MÁNTUM

Tipo de Solicitud	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja	Descripción
MODIFICAR DATOS PERSONALES Y CONTRACTUALES	8 horas.	8 horas.	8 horas.	Para solicitar se modifique la información personal de cada usuario.
MODIFICAR PERMISOS USUARIO	4 horas.	4 horas.	4 horas.	Para solicitar se le se le modifiquen los permisos de cada usuario.
SOPORTE TÉCNICO	2 horas.	3 horas.	4 horas.	Para solicitar apoyo para la atención de algún soporte relacionado con Mántum
OTRO	48 horas.	48 horas.	48 horas.	Cualquier servicio diferente a los mencionados en el listado

SOLICITUDES INTERNAS - SISTEMAS

Tipo de Solicitud	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja	Descripción
INCIDENTES	24 horas.	24 horas.	24 horas.	Cualquier interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC. El fallo de un (CI) elemento de configuración que aún no ha impactado servicio es también un incidente
IMPLEMENTACIÓN	24 horas.	24 horas.	24 horas.	Nuevos servicios o tecnología en la que tenga que intervenir el área de sistemas
OTRAS SOLICITUDES	24 horas.	24 horas.	24 horas.	Cualquier solicitud, en la que tenga que intervenir el área de sistemas, que no sean implementaciones o incidentes. Solicitudes tales como: Creación de usuarios para accesos a las plataformas, creación de correo corporativos

Elaborado:
Soporte TI
John Bayron Rivera Morales

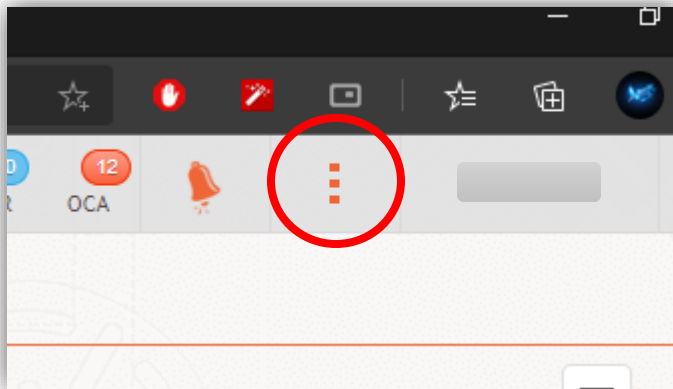
Revisado:
Líder TI
Giovanny Alfonso Martínez Tapias

Aprobado:
Soporte TI
John Bayron Rivera Morales

	Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.		INSTRUCTIVO	
			COPIA CONTROLADA	
			Código: GTC-004-I	Versión: 0.3
			Fecha: 03/08/2020	Página 3 de 8

CREAR SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA SISTEMAS.

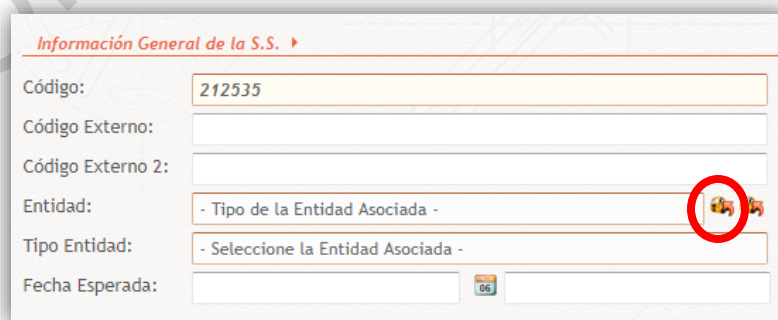
Para ir hacia la interfaz de creación de solicitudes de servicio tenemos varias opciones, la más rápida es dar clic en los tres puntos en vertical que tenemos en la parte superior derecha de nuestra cuenta de usuario. Una vez hecho esto, iremos hasta la opción llamada **“Crear Solicitud de Servicio”**.



Esto nos dejará en la interfaz para crear solicitudes de servicio, debemos diligenciar cinco campos, los cuales son sumamente importantes a la hora de crear una solicitud de servicio.

1. Entidad.
2. Área.
3. Tipo de Solicitud.
4. Prioridad.
5. Descripción.

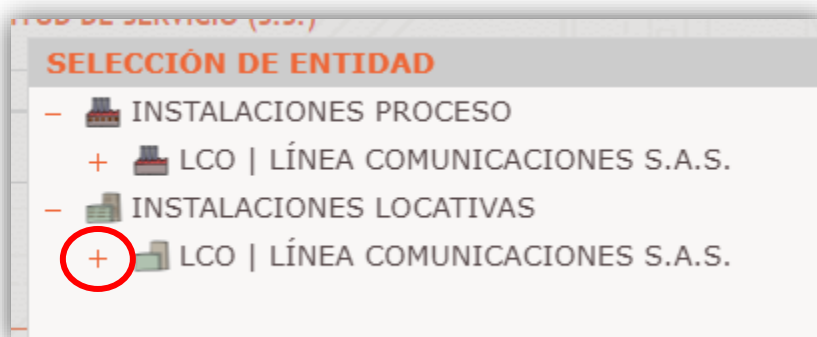
Entidad: Para diligenciar la entidad debemos dar clic en el primer botón que está en frente del campo llamado **“Entidad”**.



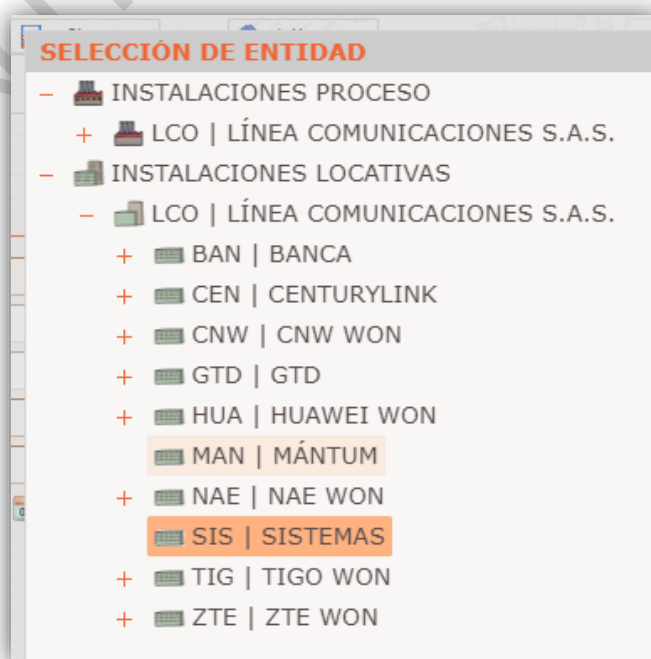
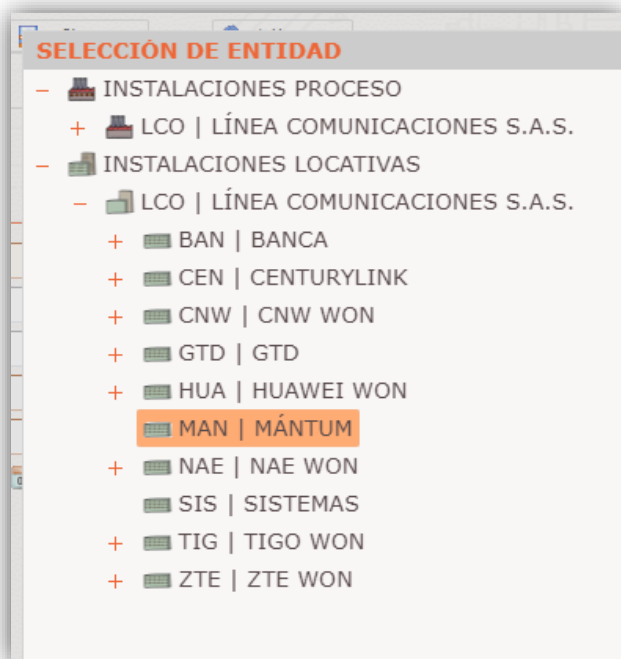
Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales	Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales
--	---	---

	Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.		INSTRUCTIVO
			COPIA CONTROLADA
	Código: GTC-004-I	Versión: 0.3	
	Fecha: 03/08/2020	Página 4 de 8	

Una vez hecho esto se nos desplegará una interfaz en la cual debemos dar clic en el símbolo de **suma**, que está en frente de la entidad **INSTALACIONES LOCATIVAS**.



Ahora daremos dependiendo a donde queramos hacer la solicitud seleccionaremos la entidad **MÁNTUM** o **SISTEMAS**.



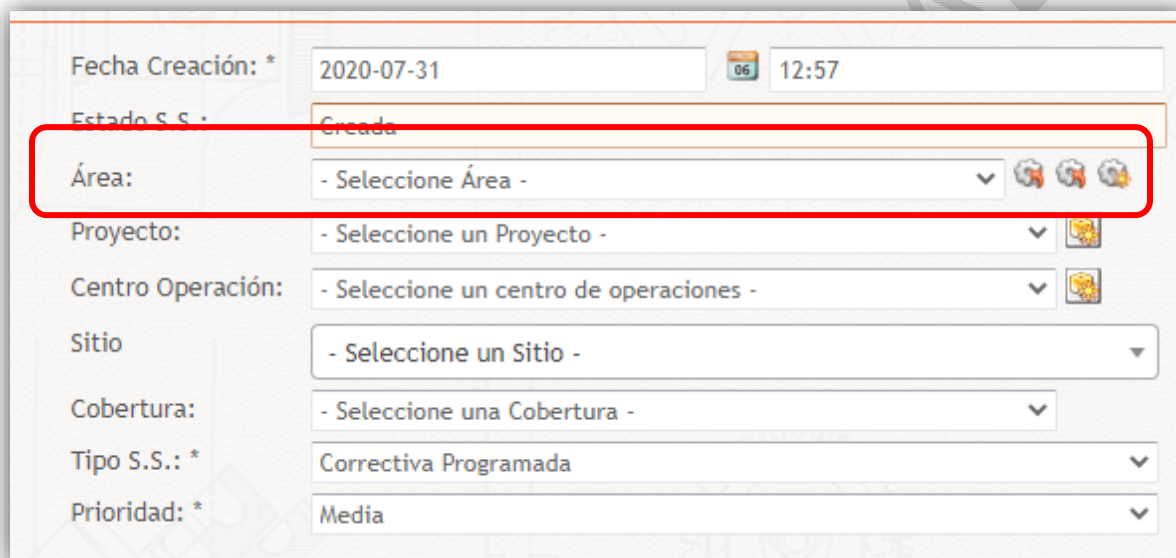
Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales	Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales
--	---	---

	Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.		INSTRUCTIVO	
			COPIA CONTROLADA	
	Código: GTC-004-I		Versión: 0.3	
	Fecha: 03/08/2020		Página 5 de 8	

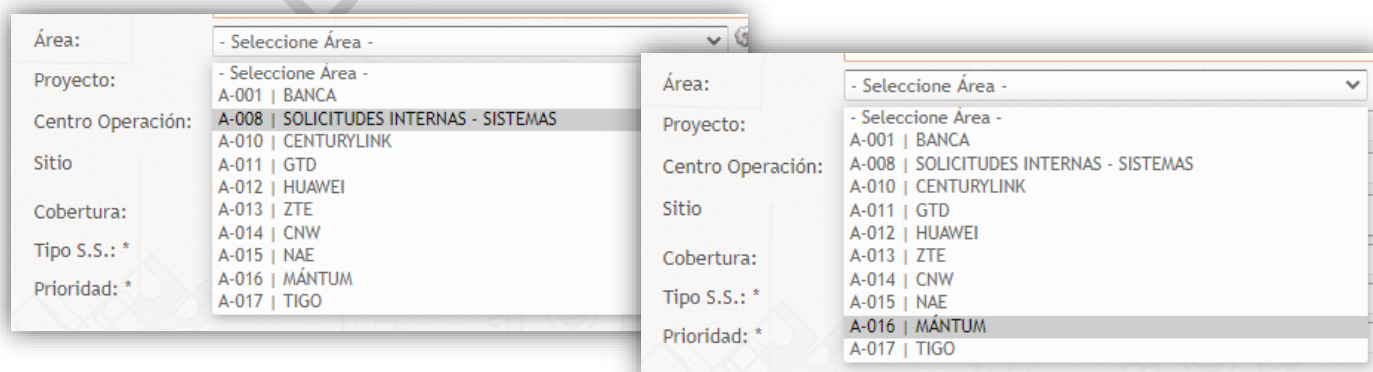
Recordemos que, en caso de necesitar crear cuentas de usuario, modificar perfiles de Mántum, reportar inconvenientes con equipos, problemas con la bitácora, entre otros. La entidad que debemos seleccionar es Mántum.

En caso de ser algo con el **correo electrónico corporativo**, el acceso a la **plataforma educativa**, la **VPN**, el **ERP**, entre otros. La entidad es Sistemas.

Área: Ahora debemos seleccionar el área a la cual va esta solicitud, daremos clic sobre el campo que dice **"Seleccione Área"**.



Una vez clicado este campo debemos seleccionar de igual forma hacia que **área** queremos que vaya la solicitud.

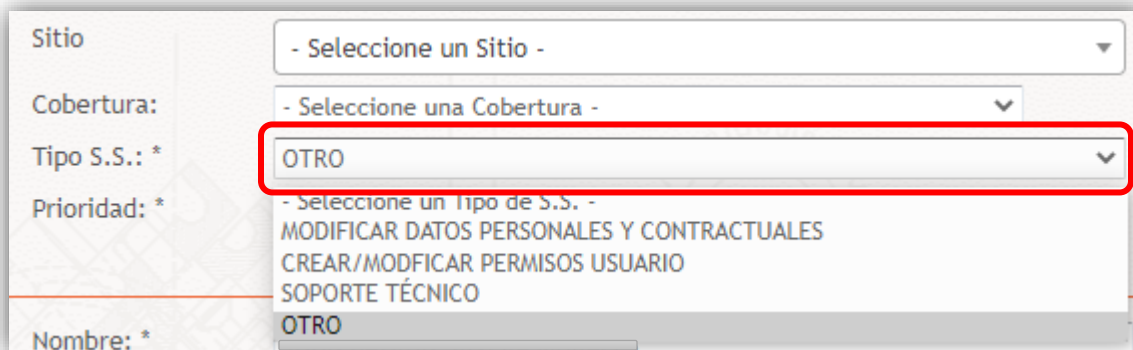


Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales	Revisado: Líder TI Giovanni Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales
--	---	---

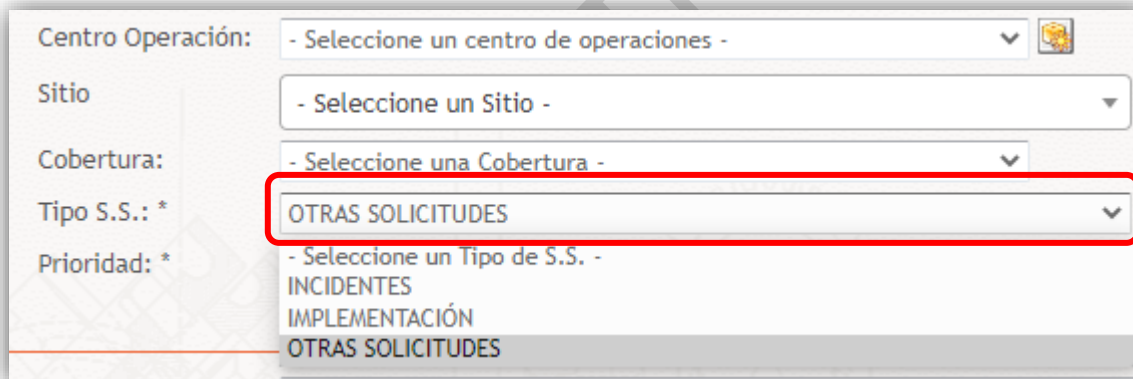
	Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.		INSTRUCTIVO	
			COPIA CONTROLADA	
	Código: GTC-004-I		Versión: 0.3	
	Fecha: 03/08/2020		Página 6 de 8	

Tipo de Solicitud: Ahora debemos seleccionar el tipo de solicitud de servicio que requerimos, dependiendo del área que seleccionemos serán el tipo de solicitudes que se desplegarán en el campo "**Tipo S.S.**"

TIPOS DE SOLICITUD PARA MÁNTUM:



TIPOS DE SOLICITUD PARA SISTEMAS:



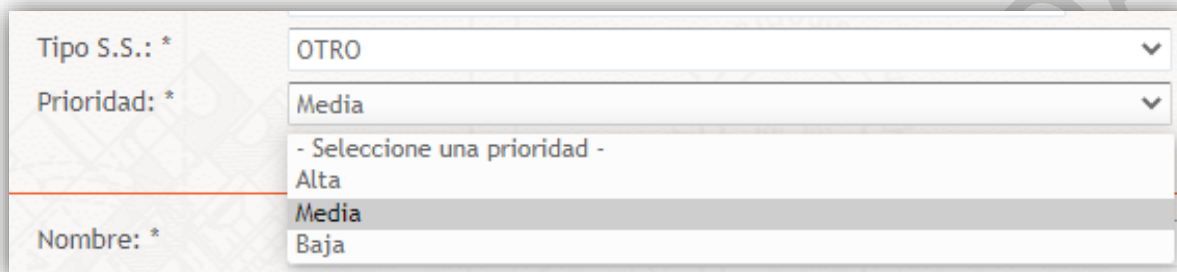
Si no seleccionamos ningún tipo de solicitud de servicio, por defecto se colocará la última opción que es "**OTRO**". Este tipo de solicitud es la que tiene más tiempo de espera para ser resuelta.

Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales	Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales
--	---	---

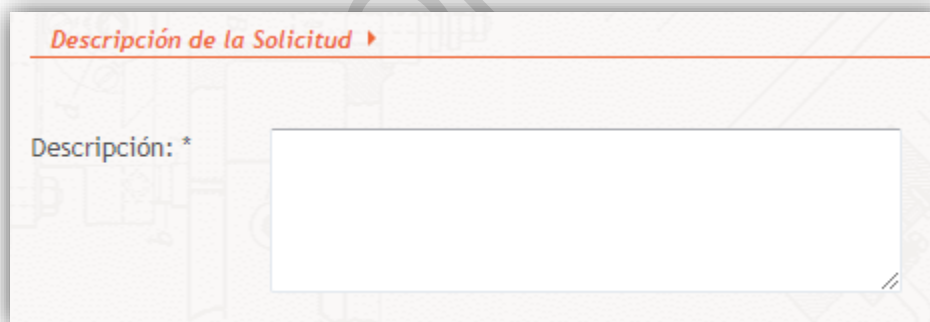
	Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.		INSTRUCTIVO
			COPIA CONTROLADA
		Código: GTC-004-I	Versión: 0.3
		Fecha: 03/08/2020	Página 7 de 8

Prioridad: La prioridad será la urgencia con la cual está solicitud debe de ser resuelta. Por favor tener sensatez a la hora de catalogar la prioridad de una solicitud, ya que se entiende que, para todos, su inconveniente será de prioridad alta.

En caso de no seleccionar una prioridad, por defecto se colocará como "**Media**".



Descripción: Ahora solo nos falta diligenciar la descripción del inconveniente que estamos teniendo. El campo descripción está en la parte baja de la interfaz de creación de solicitudes de servicio.



Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales	Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales
--	---	---

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

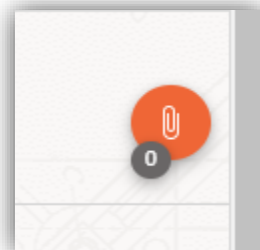
Código:
GTC-004-I

Versión:
0.3

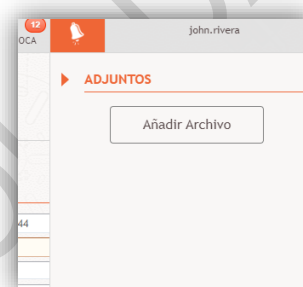
Fecha:
03/08/2020

Página
8 de 8

En caso de querer adjuntar alguna imagen o archivo en la solicitud, debemos dar clic en el botón naranja que tenemos en la parte superior derecha de la interfaz de creación de solicitudes.



Esto nos desplegará una interfaz en la cual daremos clic en el botón "Añadir archivos" y podremos adjuntar todo lo que veamos necesario para describir el problema que se nos está presentando.



Ahora solo queda crear la solicitud de servicio y todo estará listo.

