

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA GLPI TIC				
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-P11	VIGENCIA: 30/11/2023	V1	PÁGINA 1 de 4	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos, misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Gestionar y solucionar las solicitudes de requerimientos e incidentes relacionadas con departamento de TI de manera integral, cumpliendo con los niveles de servicios establecidos y las políticas de seguridad de la información con el fin de prestar un servicio de soporte efectivo a los recursos tecnológicos de la ESE Carmen Emilia Ospina garantizando la continuidad del servicio.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Analizar e identificar una herramienta tecnológica que permita la gestión de incidentes que se presentan en la entidad, relacionada con el Área TI.	Registro plataforma GLPI	Área TIC
2	H	Implementar y socializar plataforma GLPI en la entidad.	Acta de asistencia	Área TIC
3	H	Radicar las solicitudes de los incidentes y requerimientos tecnológicos en la plataforma GLPI, para ser gestionado y atendido por el área.	Registro plataforma GLPI	Personal ESE CEO
4	H	Categorizar la solicitud de acuerdo al nivel de servicio y la prioridad del mismo.	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema TI
5	H	Atender al requerimiento o incidencia reportada (Soporte primer nivel). El personal que se encuentre designado para la atención de la solicitud, se desplazará al sitio (área de trabajo) donde se requiere la atención, para brindar la solución requerida. (Si el incidente fue atendido ir al	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de soporte

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA GLPI TIC				
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-P11	VIGENCIA: 30/11/2023	V1	PÁGINA 2 de 4	

		numeral 7, Si el incidente no fue atendido seguir con el numeral 6).		
6	H	Direccionar la solicitud al área de competencia, en la plataforma GLPI o por medio de Correo electrónico si corresponde a un tercero; se transfiere la solicitud del servicio al área competente para su posterior solución (Soporte segundo Nivel). (Si el incidente fue atendido ir al numeral 7, Si el incidente no fue atendido seguir con el numeral 8.)	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de soporte
7	H	Documentar y cerrar ticket, El profesional o técnico de soporte que atiende el requerimiento o incidencia, reportará a través del GLPI el estado del ticket, dando por terminada la gestión.	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de soporte
8	H	Escalar requerimiento (Tercer nivel), El personal que se encuentra atendiendo el caso escala el requerimiento al tercer nivel de servicio (proveedores) y registra la justificación del escalamiento en el GLPI designado, informando nuevamente al usuario el estado del ticket.	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de soporte
9	H	Solicitar autorización al proveedor. El proveedor revisará las condiciones que soportan la garantía o el soporte solicitado,	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA GLPI TIC				
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-P11	VIGENCIA: 30/11/2023	V1	PÁGINA 3 de 4	

		bajo la coordinación del personal especializado de la mesa de ayuda para emitir la autorización de reemplazos (RMA) o garantía según la necesidad.		soporte
10	H	Programar Instalación, Realizar plan de trabajo o para la configuración, instalación y puesta en marcha del servicio o componente afectado	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de soporte
11	V	Verificar y validar funcionamiento, Se realizará la verificación y el correcto funcionamiento del servicio o componente afectado de acuerdo a los requerimientos establecidos para cada uno de ellos. (Si el incidente fue atendido regresar al numeral 5, Si el incidente no fue atendido seguir con el numeral 10).	Registro plataforma GLPI	Administrador del Sistema / Ingeniero de soporte
12	A	De encontrar inconsistencias en el desarrollo del procedimiento se elaborara el respectivo plan de mejoramiento para el ajuste del mismo	GC-S3-F17 Plan demejora	Dueño del proceso
CONSIDERACIONES ESPECIALES				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
MESA DE AYUDA GLPI TIC

mipg

PROCESO:
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
Y LA INNOVACIÓN

CODIGO: GCI-S1-P11

VIGENCIA: 30/11/2023

V1

PÁGINA 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de Gestionar y solucionar las solicitudes de requerimientos e incidentes relacionadas con departamento de TI de manera integral y así mismo lograr una mejora continua en el subproceso "Sistemas Informáticos".	30/11/2023
Nombre: Martha Patricia Plazas Zambrano. Cargo: Coordinadora área Sistemas de Información Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Agremiado Asistir. Elaboró	Nombre: Milvia Inés Pérez Agremiada Asistir Revisó	Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente. Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina