

# INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA EL ÁREA TI.

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Código:  
GTC-004-I

Versión:  
0.3

Fecha:  
03/08/2020

Página  
1 de 8

## 1. OBJETIVO

Definir el instructivo 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 instructivo 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 TI 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 mi" 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: Coordinador de TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias	Aprobado: Coordinadora SIG Natalia Lopez Marín
--	--	--

# INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA 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
<b>MODIFICAR DATOS PERSONALES Y CONTRACTUALES</b>	8 horas.	8 horas.	8 horas.	Para solicitar se modifique la información personal de cada usuario.
<b>MODIFICAR PERMISOS USUARIO</b>	4 horas.	4 horas.	4 horas.	Para solicitar se le se le modifiquen los permisos de cada usuario.
<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	2 horas.	3 horas.	4 horas.	Para solicitar apoyo para la atención de algún soporte relacionado con <b>Mántum</b>
<b>OTRO</b>	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
<b>INCIDENTES</b>	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
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	24 horas.	24 horas.	24 horas.	Nuevos servicios o tecnología en la que tenga que intervenir el área de sistemas
<b>OTRAS SOLICITUDES</b>	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

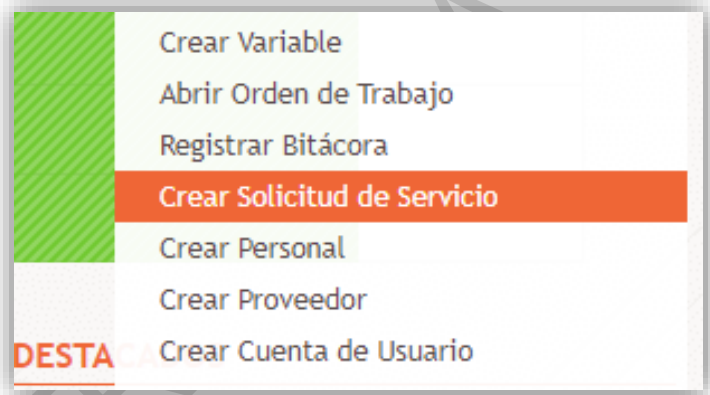
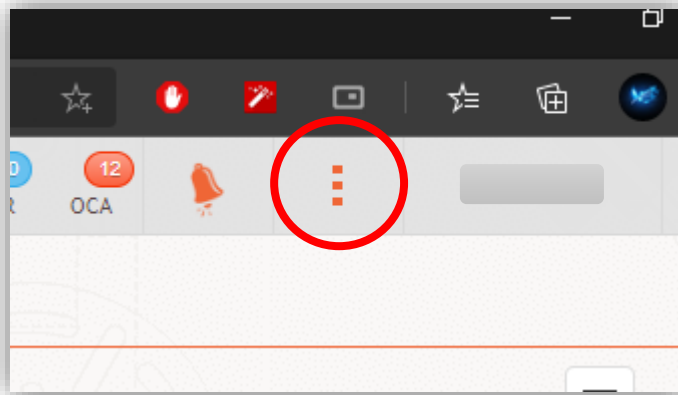
Elaborado:  
Soporte TI  
John Bayron Rivera Morales

Revisado:  
Coordinador de TI  
Giovanny Alfonso Martínez Tapias

Aprobado:  
Coordinadora SIG  
Natalia Lopez Marín

## 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.

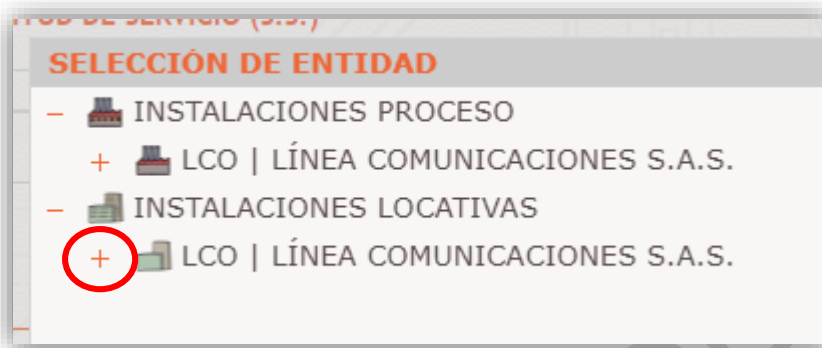
1. Entidad.
2. Área.
3. Tipo de Solicitud.
4. Prioridad.
5. Descripción.

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

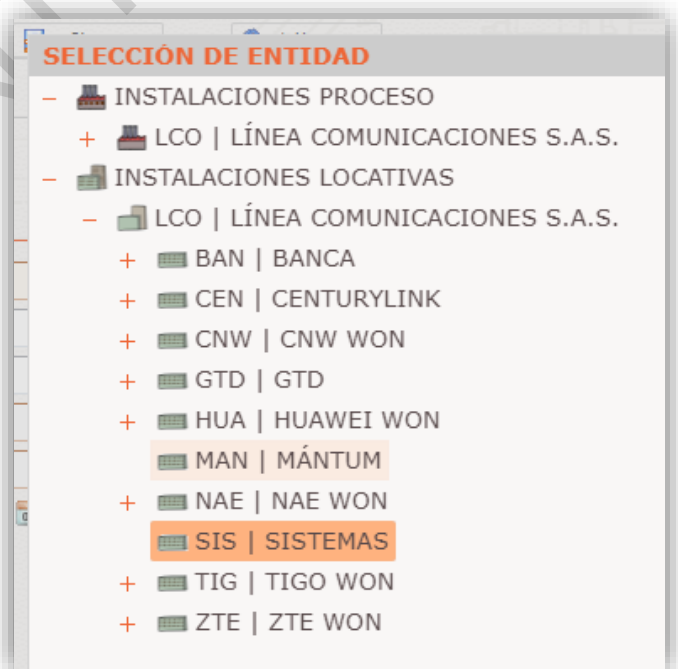
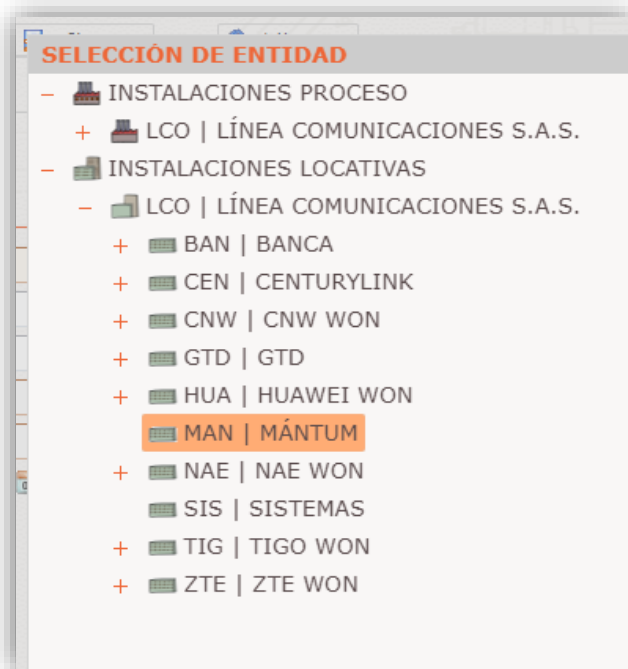
Información General de la S.S. ▶

Código:	212535
Código Externo:	
Código Externo 2:	
Entidad:	- Tipo de la Entidad Asociada -
Tipo Entidad:	- Seleccione la Entidad Asociada -
Fecha Esperada:	<input type="text"/>

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**.



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**".

Fecha Creación: \* 2020-07-31 12:57

Estado S.S.: Creada

**Área:** - Seleccione Área -

Proyecto: - Seleccione un Proyecto -

Centro Operación: - Seleccione un centro de operaciones -

Sitio: - Seleccione un Sitio -

Cobertura: - Seleccione una Cobertura -

Tipo S.S.: \* Correctiva Programada

Prioridad: \* Media

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

Área: - Seleccione Área -

Proyecto: - Seleccione Área -

Centro Operación: A-008 | SOLICITUDES INTERNAS - SISTEMAS

Sitio: A-010 | CENTURYLINK

Cobertura: A-011 | GTD

Tipo S.S.: \* A-014 | CNW

Prioridad: \* A-015 | NAE

A-016 | MÁNTUM

A-017 | TIGO

# INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA EL ÁREA TI.

**INSTRUCTIVO**

**COPIA CONTROLADA**

**Código:**  
GTC-004-I

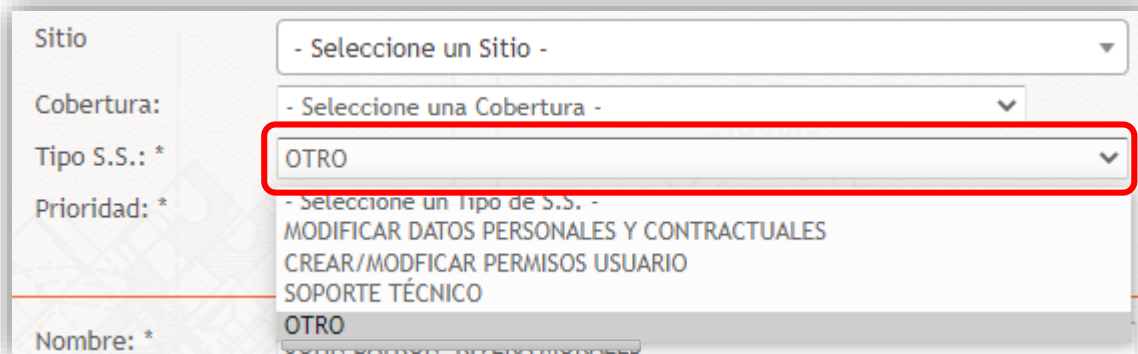
**Versión:**  
0.3

**Fecha:**  
03/08/2020

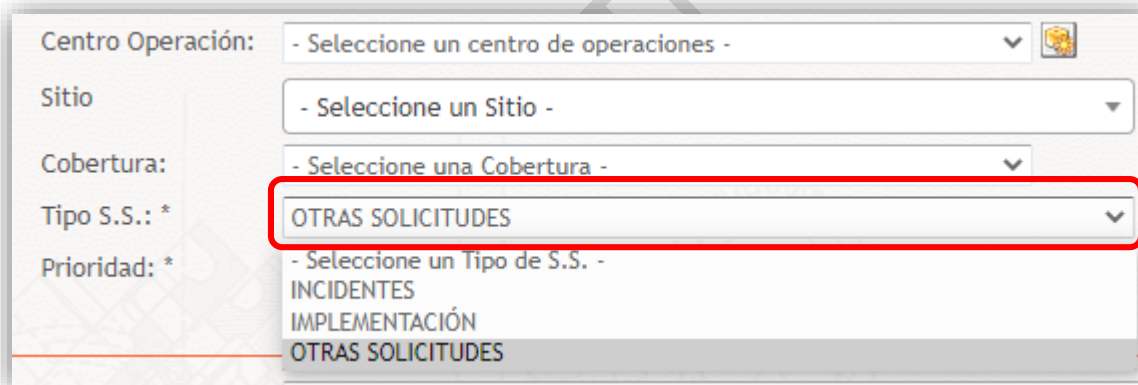
**Página**  
6 de 8

**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:  
 Coordinador de TI  
 Giovanni Alfonso Martínez Tapias

Aprobado:  
 Coordinadora SIG  
 Natalia Lopez Marín

# INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA 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**".

Tipo S.S.: \* OTRO

Prioridad: \* Media

- Seleccione una prioridad -

Alta

Media

Baja

Nombre: \*

**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.

**Descripción de la Solicitud**

Descripción: \*

# INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA EL ÁREA TI.

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

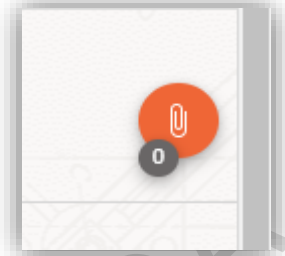
Código:  
GTC-004-I

Versión:  
0.3

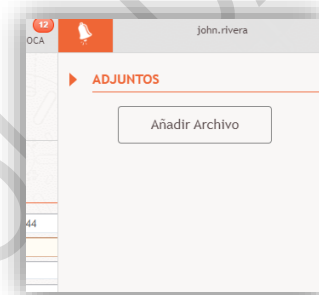
Fecha:  
03/08/2020

Página  
8 de 8

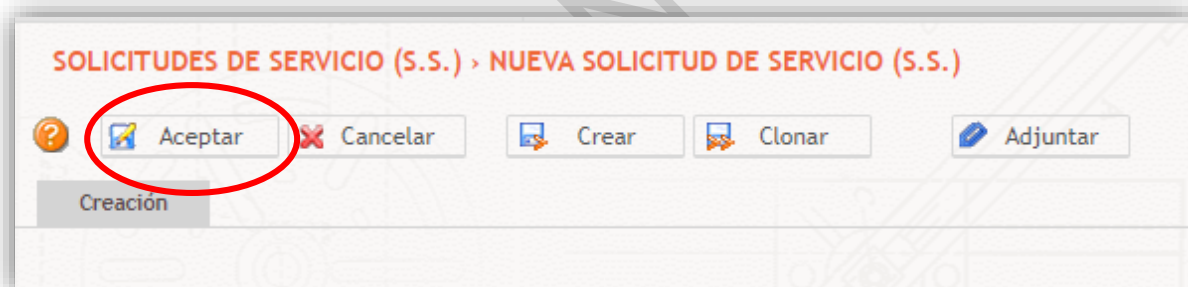
En caso de querer adjuntar alguna imagen o archivo en la solicitud, debemos dar clic en el botón naranja que tenemos en la parte superior derecha de la interfaz de creación de solicitudes.



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.



Elaborado:  
Soporte TI  
John Bayron Rivera Morales

Revisado:  
Coordinador de TI  
Giovanny Alfonso Martínez Tapias

Aprobado:  
Coordinadora SIG  
Natalia Lopez Marín