



Proceso Apoyo Tecnológico TIC
**GUIA PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO, MANTENIMIENTO
O REPORTE DE INCIDENTE**

Página 1 de 4

Código: TI-G01

Versión: 02

Fecha: 20/12/2021

Objetivo

Informar a la Comunidad Universitaria en general cuales son los pasos para solicitar mantenimiento a su dispositivo tecnológico o el reporte de un incidente en la infraestructura Tecnológica a través de los canales establecidos.

Responsable

El responsable de esta guía es el profesional especializado, coordinador del grupo de servicios tecnológicos.

Generalidades del procedimiento

- Esta guía está dirigida a todos los miembros de la Comunidad Universitaria que hagan uso de los recursos informáticos y dispongan de una cuenta institucional registrada en el Directorio Activo de la Institución.
- Las solicitudes de mantenimiento preventivo o correctivo como son; configuración y reparación de impresoras, equipos de cómputo, e instalación de puntos de RED de Voz y Datos, entre otros. Estos se hacen a través del Módulo del **AMSI** de acuerdo a lo establecido en los documentos [AD-P01 Procedimiento de mantenimiento](#) y [AD-I05 Instructivo para solicitudes de mantenimiento](#). Las solicitudes concernientes están obligadas a tramitarse por este medio.
- Solo algunas solicitudes de acuerdo a los servicios que ofrece el **Grupo De Servicios Tecnológicos** de la Universidad del Magdalena, los cuales, se encuentran descritos en nuestro catálogo de servicios [TI-G06 Portafolio de servicios del grupo de servicios TIC](#), se pueden realizar a través del correo electrónico denominado grupotic@unimagdalena.edu.co o vía telefónica llamando a la extensión que se encuentra en el directorio telefónico de la página institucional <https://unimagdalena.edu.co/Publico/DirectorioTelefonico>.
- Si en algunas circunstancias ya sean internas o externas no se puedan realizar las solicitudes a través del software de mantenimiento AMSI, el Grupo de Servicios Tecnológicos las podrá recepcionar por medio de los canales antes mencionados.

Contenido de la guía

Información requerida para solicitar mantenimiento o reporte de incidente

Para la solicitud de un mantenimiento o el reporte de un incidente se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El usuario debe tener cierta información básica a la mano al momento de solicitar el mantenimiento o realizar el reporte, como es:
 - a. Código de bienes e inmuebles (obligatorio siempre y cuando el sticker este pegado)
 - b. Número del Serial o Service Tag del equipo a reportar (solo en caso de que el sticker no esté pegado al bien o inmueble).
 - c. Información concreta sobre el problema presentado.
 - d. Ubicación del equipo y/o daño presentado.
 - e. Teléfono de contacto (extensión telefónica o celular)

2. Las solicitudes o reportes se realizan marcando la extensión del Grupo de Servicios Tecnológicos que se encuentra en el directorio telefónico de la página institucional <https://unimagdalena.edu.co/Publico/DirectorioTelefonico>, enviando un correo a grupotic@unimagdalena.edu.co o a través del software de mantenimiento AM-AMSI (<http://amsi.unimagdalena.edu.co>) y deberán corresponder única y exclusivamente a un incidente relacionado con los servicios contemplados en el Catálogo de Servicios TIC [TI-G06 Portafolio de servicios del grupo de servicios TIC](#), que podrá encontrar en la página web del Sistema de Gestión Integral – COGUI - <http://cogui.unimagdalena.edu.co>.

3. Los reportes deben ser realizados directamente por la persona que utiliza el equipo o recurso y obligatoriamente debe disponer de una cuenta institucional (Ej. Luis Pérez: lperez@unimagdalena.edu.co).

Pasos para la solicitud del mantenimiento o reporte de un incidente

Una vez cumpla con los requerimientos antes mencionados se deben seguir los siguientes pasos:

1. El usuario se comunica con la oficina
 - Si se encuentra fuera de la Universidad al llamar al teléfono (5) 4381000 serán atendidos por la contestadora automática y deberán marcar la extensión de la oficina.
 - Si la llamada la realiza desde una extensión IP interna, solo marcara el número de la extensión [Ext 8000](#)
 - También puede enviar un correo al Grupo de servicios Tecnológicos grupotic@unimagdalena.edu.co.

2. El usuario debe identificarse con nombre completo, cargo y dependencia a la que se encuentra adscrito ante la mesa de ayuda del Grupo de Servicios Tecnológicos que atenderá su solicitud. Éste procederá en primera instancia a verificar si el servicio solicitado se tramita a través del software de mantenimiento AMSI o si continua con el trámite, la persona de la mesa ayuda le brindará las indicaciones.

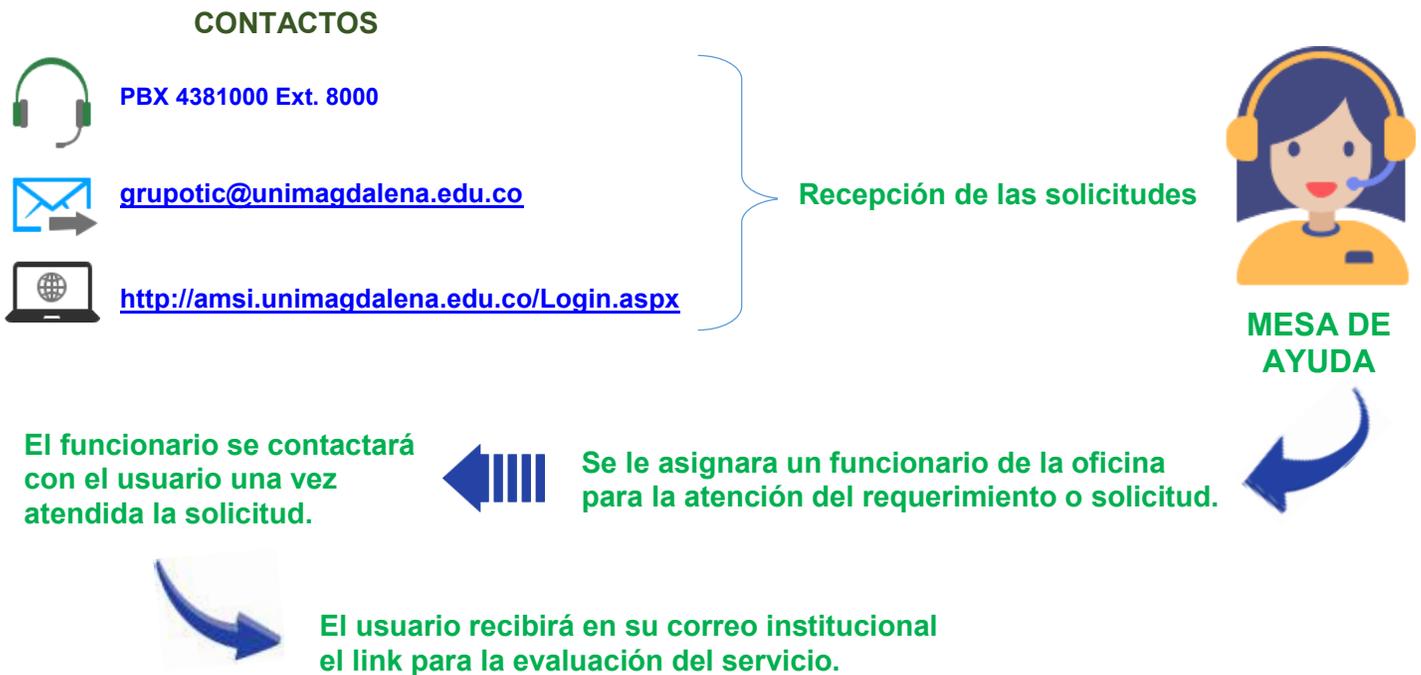
3. El usuario solicitante por cualquiera de los dos canales (vía telefónica o correo electrónico) está obligado a entregar la información básica que debe tener a la mano como se menciona en el punto **(1)** Información requerida para solicitar mantenimiento o reporte de incidente ante la mesa de ayuda quien tramitara su solicitud.

4. El usuario Brindara de forma clara y concreta el problema o inconveniente presentado con su dispositivo tecnológico.
5. Una vez recopilada la información la persona de la mesa de ayuda del Grupo de Servicios Tecnológicos le entregara la información o reporte al personal de soporte para su atención.

Notas:

- La única línea de atención es la Extensión 8000 y cuenta con un único operador que registra los incidentes. Si al llamar se encuentra ocupada, agradecemos mantenerse en línea para esperar su turno.
- Los requerimientos serán atendidos en un tiempo máximo de dos días hábiles, tiempo durante el cual se realizará una primera atención, en la cual dependiendo de la magnitud del incidente o los insumos requeridos se podrá o no extender el tiempo para dar solución al mismo.

Esquema de solicitud



Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	3/10/2013	Titulo	Se unen las guías TI-G01 Guía para el reporte de incidentes y TI-G02 Guía para la recepción de incidentes, quedado como título guía para la solicitud de servicio, mantenimiento o reporte de incidente
		Contenido	Se actualizó de acuerdo a los actuales lineamientos para la operación y se agregó otro medio para registrar y recibir el servicio.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<i>Equipo de trabajo del proceso de Apoyo Tecnológico TIC 15/12/2021</i>	<i>Yineth Pérez Torres Responsable mejora continua Sistema COGUI+ Profesional Universitario 17/12/2021</i>	<i>Hildemar Quintana Hernández Responsable del proceso de Apoyo Tecnológico TIC 20/12/2021</i>