


|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <b>ATENCIÓN DE INCIDENTES /<br/>REQUERIMIENTOS</b> | Código: P-GTIC-03 |
|  |  | Versión: 01       |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                               | Fecha: 16/08/2023 |
|  |  | Página: 1 de 5    |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el soporte y monitoreo de la infraestructura de red y recursos de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se inicia desde la identificación de las necesidades de formación de los graduados, sectores económicos, empresariales, educativos y la comunidad hasta la ejecución, evaluación y ajuste de los programas.

## 3. RESPONSABLE

Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación

## 4. DEFINICIONES

**4.1. CASO:** Un caso es una secuencia de transacciones que son desarrolladas por un sistema en respuesta a un evento que inicia algún usuario sobre el propio sistema.

**4.2. CENTRO DE SISTEMAS (CDS):** Área responsable del desarrollo y mantenimiento del software disponible para la institución y de mantener la disponibilidad de la plataforma de servicios, tanto de su hardware y del software de los servidores.

**4.3. GLPI:** Es una aplicación web diseñada para el registro y administración de inventarios de todos los recursos tecnológicos pertenecientes a la empresa (hardware y software), además de gestionar tareas administrativas y financieras.

**4.4. HARDWARE:** Se refiere a todas las partes físicas de un sistema informático; sus componentes son eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

**4.5. INCIDENTE:** Es aquello que acontece en el curso de un asunto y que cambia su devenir.


**4.6. LOGUEO:** Momento de autenticación al ingresar a un servicio o sistema informático, por medio de un usuario y contraseña.

**4.7. MIGRACIÓN DE DATOS:** Transferencia de materiales digitales de un origen de datos a otro, transformando la forma lógica del ente digital de modo que el objeto conceptual pueda ser restituido o presentado por un nuevo equipo o programa informático.

**4.8. NODO:** En una red de computadores es cada una de las máquinas conectadas a dicha red.

**4.9. PERIFÉRICO:** Dispositivo exterior conectado a un ordenador, que no forma parte de la unidad central de memoria y de tratamiento, y que sirve para la entrada y la salida de información, como la pantalla, el escáner o la impresora.

**4.10. RACK:** Armario metálico destinado a alojar equipos informáticos, electrónicos y de comunicaciones.

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <b>ATENCIÓN DE INCIDENTES /<br/>REQUERIMIENTOS</b> | Código: P-GTIC-03 |
|  |  | Versión: 01       |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                               | Fecha: 16/08/2023 |
|  |  | Página: 2 de 5    |

**4.11. RECURSOS INFORMÁTICOS:** Son todos los equipos informáticos (servidores, computadores de escritorio, portátiles, impresoras y demás periféricos), infraestructura de comunicaciones (módems, routers, switches, access point y cableado físico de datos), software adquirido (operativo, de oficina y utilitario) y software desarrollado para uso de la Universidad, plataforma de servicios para la Comunidad iserista (correos electrónicos, aulas virtuales, bases de datos documentales y bibliográficas y servicios de información) y documentos electrónicos e información contenida en toda la plataforma tecnológica de la Institución.

**4.12. RED DE ÁREA DE ALMACENAMIENTO (SAN – STORAGE AREA NETWORK):** Espacio de almacenamiento de datos conectada a la infraestructura de comunicaciones de la empresa.

**4.13. RED DE ÁREA EXTENDIDA GEOGRÁFICAMENTE - WAN - WIDE AREA NETWORK:** Es una red que cubre distancias más grandes que la red local, generalmente se usan equipos de terceros o aprovechan la Internet para a través de ella conectar varias dependencias geográficamente dispersas.

**4.14. RED DE ÁREA LOCAL - LAN - LOCAL AREA NETWORK:** Interconexión de dos o más computadores a través de medios físicos dentro de un área limitada, con equipos generalmente administrados por la misma institución.

**4.15. RED DE DATOS:** Es el sistema de comunicación (hardware y software) que permite a todos los equipos de la institución conectarse entre sí, alámbrica o inalámbricamente, para compartir información, aprovechar recursos y acceder a la plataforma de servicios interna o externa de la institución.

**4.16. REPARACIÓN:** Incluye la atención a actividades de mantenimiento recurrente (tareas cotidianas de limpieza) y preventivo (actividades para prevenir deterioro y conservar la infraestructura existente en su estado original, previniendo al máximo su deterioro). En algunos casos estas reparaciones se vuelven intervenciones correctivas o de rehabilitación.

**4.17. REPORTE:** Un reporte es un informe o noticia que pretende transmitir una información.


**4.18. SERVIDOR:** Equipo informático que forma parte de una red y provee recursos y servicios a otros equipos de la Institución generalmente denominados clientes.

**4.19. SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA (UPS - UNINTERRUPTIBLE POWER SUPPLY):** Es un equipo de suministro de energía formado por un estabilizador y unas baterías internas. Protege a los equipos de variaciones de tensión eléctrica y de cortes de energía.

**4.20. SISTEMA OPERATIVO:** Software que gestiona y administra el hardware de un computador para proveer los servicios a los programas de aplicación.

**4.21. SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Combinación de hardware y software relacionado que recolectan, recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Institución.

**4.22. SOFTWARE:** Toda la información procesada por los sistemas informáticos: incluyendo programas y datos. Se refiere a la parte intangible en un sistema de información.

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <b>ATENCIÓN DE INCIDENTES /<br/>REQUERIMIENTOS</b> | Código: P-GTIC-03 |
|  |  | Versión: 01       |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                               | Fecha: 16/08/2023 |
|  |  | Página: 3 de 5    |

**4.23. SOPORTE:** Tipo de asistencia especializada que se le proporciona a un producto o un servicio, con el fin de que se haga un uso adecuado de los mismos.

**4.24. TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## 5. MARCO LEGAL

**5.1.** Constitución Política de Colombia 1991

**5.2.** Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el Servicio Público de la Educación Superior.

**5.3.** Ley 115 de 1994, por la cual se expide la ley general de educación.

**5.4.** Ley 749 de 2002, por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones.

**5.5.** Decreto Nacional 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**5.6.** Acuerdo 016 de 2020, por el cual se adopta la Política de Renovación de Infraestructura Física y Tecnológica del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

## 6. GENERALIDADES

**6.1.** Todo incidente / requerimiento TIC debe ser reportado por parte del usuario a través del sistema de información definido por el Instituto.


**6.2.** El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación no atiende incidentes o requerimientos que no se encuentren reportados a través del sistema de información habilitado para este fin.

**6.3.** El cierre de los incidentes / requerimientos lo puede realizar únicamente el Técnico asignado al incidente / requerimiento.


**6.4.** Semestralmente, el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación debe generar el Informe Estadístico de uso de salas / laboratorios TIC.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | RESPONSABLE | REGISTROS                             |
|-----|---|-------------|---------------------------------------|
| 1   | <b>Reportar incidente / requerimiento:</b><br>Reportar el incidente / requerimiento presentado en los servicios TIC de la Institución, a través del sistema de información definido para tal fin. | Usuario     | Registro en el sistema de información |

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <b>ATENCIÓN DE INCIDENTES /<br/>REQUERIMIENTOS</b> | Código: P-GTIC-03 |
|  |  | Versión: 01       |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                               | Fecha: 16/08/2023 |
|  |  | Página: 4 de 5    |

|   |   |   |                                       |
|---|---|---|---------------------------------------|
| 2 | <p><b>Asignar incidente / requerimiento:</b> Realizar la asignación del incidente / requerimiento al técnico correspondiente, a través del sistema de información definido, dependiendo del tipo de incidente / requerimiento y del nivel de complejidad de este.</p>   | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación | Registro en el sistema de información |
| 3 | <p><b>Atender incidente / requerimiento:</b> Evaluar la situación presentada y dar solución al incidente / requerimiento reportado.</p> <p>Posteriormente, se debe describir la solución dada al incidente / requerimiento a través de la plataforma institucional dispuesta.</p>   | Técnico asignado  | Registro en el sistema de información |
| 4 | <p><b>Valorar solución del incidente / requerimiento:</b> Revisar la solución del incidente / requerimiento y reportar a través del sistema de información su estado.</p> <p>Cuando el usuario determina que el incidente / requerimiento no fue aprobado, debe desarrollar la siguiente actividad 3; en caso contrario, debe desarrollar la siguiente actividad.</p>                   | Usuario   | Registro en el sistema de información |
| 5 | <p><b>Cerrar incidente / requerimiento:</b> Validar la aprobación de la solución al incidente / requerimiento emitida por parte del usuario y realizar el cierre de este.</p> <p>Cuando el incidente / requerimiento se refiere al préstamo o uso de salas y/o laboratorios TIC, se debe desarrollar la siguiente actividad; en caso contrario, se debe finalizar el procedimiento.</p> | Técnico asignado  | Registro en el sistema de información |
| 6 | <p><b>Evaluar servicio TIC:</b> Dar respuesta a la encuesta formulada por parte del proceso en relación con el servicio y uso de las salas / laboratorios TIC.</p>  | Usuario   | Encuesta                              |

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <b>ATENCIÓN DE INCIDENTES /<br/>REQUERIMIENTOS</b> | Código: P-GTIC-03 |
|  |  | Versión: 01       |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                               | Fecha: 16/08/2023 |
|  |  | Página: 5 de 5    |

|   |  |                  |                     |
|---|--|------------------|---------------------|
| 7 | <b>Consolidar resultados de la encuesta:</b><br>Consolidar y realizar le análisis de los datos obtenidos producto de la aplicación de la encuesta a usuarios, donde se refleje el uso y tiempos de uso de estas. | Técnico asignado | Informe Estadístico |
|---|--|------------------|---------------------|

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

M-GTIC-01 Uso de la plataforma de Gestión de Incidencias GLPI  
 Anexo 1. Reglamento de Uso de Salas / Laboratorios TIC

## 9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

| FECHA      | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  |
|------------|---------|---|
| 16/08/2023 | 01      | Creación del documento con el propósito de estandarizar el reporte y atención de incidentes y requerimientos TIC. |

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

*José Darío Guerrero Silva*

*Mónica Enith Salanueva Abril*

Profesional Universitario adscrito al proceso  
de Gestión de Tecnologías de la Información  
y la Comunicación

Profesional Especializado adscrito al  
proceso de Direccionamiento Estratégico

## ANEXO 1. REGLAMENTO DE USO DE SALAS / LABORATORIOS TIC

Para el uso adecuado de los ambientes de aprendizaje, el Instituto Superior de Educación Rural – ISER ha definido el siguiente reglamento de obligatorio cumplimiento:

### 1. Disposiciones Generales

- ✓ Se considera usuario de los ambientes de aprendizaje a toda aquella persona que utilice las instalaciones, material y equipo de cómputo con fines académicos.
- ✓ Al solicitar el uso de los ambientes de aprendizaje, material y equipo dentro y fuera del horario de clases, se debe diligenciar el formulario digital generado mediante la plataforma Google Forms, el cual se puede visualizar en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/ZYrPBs6EEQjHJhsH6>;

En él se responsabiliza al usuario de su buen uso, cuidado y responsabilidad ante cualquier evento de deterioro o daño presentado. Los usuarios acceden a dicho formulario por medio del QR generado e instalado en cada una de las salas de software para que sea escaneado y a su vez diligenciado.

### 2. De las Instalaciones

- ✓ Se prohíbe fumar, ingerir e introducir alimentos, bebidas y mascotas a ambientes de aprendizaje.
- ✓ Con el fin de optimizar el uso de ambientes de aprendizaje, queda prohibido permanecer en ellos después de la hora(s) de clase(s) asignada(s).
- ✓ Los ambientes de aprendizaje se abren en un lapso de 15 minutos del inicio de las actividades programadas.
- ✓ Los ambientes de aprendizaje deben entregarse en las mismas condiciones como los usuarios las reciben.

### 3. Del equipo y su uso

- ✓ El usuario solo puede utilizar el equipo asignado por el personal responsable del ambiente de aprendizaje.
- ✓ Los usuarios pueden utilizar únicamente el software autorizado e instalado en los equipos de cómputo del ambiente de aprendizaje.
- ✓ Los usuarios no pueden realizar copias o modificar el software instalado en los equipos de los ambientes de aprendizaje.
- ✓ Es prohibido la ejecución de juegos, redes sociales y/o software que no sean de carácter educativo.
- ✓ Se prohíbe la asignación de usuarios y contraseñas a los equipos de cómputo de los ambientes de aprendizaje por parte de los usuarios.
- ✓ Como medida preventiva, los usuarios, previo uso de memorias USB y/o discos extraíbles, debe solicitar al personal responsable su revisión y aprobación de uso.

- ✓ Antes y después del uso de los equipos de cómputo, debe validarse que estos se encuentren en buenas condiciones; cuando se identifiquen irregularidades, el usuario debe notificar al responsable del ambiente de aprendizaje de manera inmediata la novedad.
- ✓ Cuando no se reportan fallas en los equipos de cómputo y se detecten daños en estos, es responsabilidad del usuario asignado dar solución a las novedades presentadas.
- ✓ Los usuarios, bajo ninguna condición, pueden modificar las conexiones instaladas en los ambientes de aprendizaje.

#### **4. De los Profesores**

- ✓ Durante las horas asignadas para el uso de los ambientes de aprendizaje, el profesor es responsable de vigilar el comportamiento de los estudiantes y del buen uso de los equipos de cómputo e infraestructura dispuesta.
- ✓ Cuando el profesor requiere la instalación de un software específico para el desarrollo de sus actividades académicas, debe solicitar su instalación y configuración al personal encargado del ambiente de aprendizaje.
- ✓ Cualquier software requerido en el ambiente de aprendizaje debe reportarse como mínimo con dos (2) días antes del desarrollo de las actividades, a través de la plataforma de incidencias y requerimientos GLPI.
- ✓ Los ambientes de aprendizaje deben quedar en total orden una vez se finalice la actividad programada.
- ✓ Al finalizar la clase o práctica programada, el profesor debe realizar entrega del ambiente de aprendizaje al personal responsable, quién debe verificar su estado.

#### **5. Sanciones**

- ✓ El usuario que dañe o destruya materiales, equipos o insumos de los ambientes de aprendizaje, se hace responsable de su reparación y/o reposición respectiva.