

**Objetivo:**

Gestionar los requerimientos e incidencias, para asegurar la adecuada operación de las tecnologías de la información - TI de la Lotería de Bogotá, mediante los recursos tecnológicos y humanos dispuestos para tal fin.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios, contratistas de la entidad. La mesa de servicio inicia con la recepción y registro de las solicitudes de los requerimientos e incidencias realizadas por los usuarios y finaliza con el registro y cierre de la solicitud.

**Definiciones:**

- 1 **Sistema GLPI** : Sistema de Información para registrar las solicitudes de requerimientos e incidencias de los usuarios.
- 2 **Incidencia**: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio.
- 3 **Requerimiento**: Solicitud de servicio orientado a los usuarios finales concerniente a los manejos tecnológicos.
- 4 **Usuario**: Son todos los funcionarios, contratistas, aprendiz, pasantes que hacen uso de los sistemas de información o servicios tecnológicos de la Lotería de Bogotá.
- 5 **GLPI**: Es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información, un sistema de registro, seguimiento y solución incidencias o requerimientos.
- 6 **ANS**: Acuerdo de nivel de servicio, es un acuerdo definido para dar solución del caso y poder calificar la oportunidad de la solución.
- 7 **Numero de Ticket o Caso**: Consecutivo generado automáticamente en el sistema GLPI al registrar una incidencia o requerimiento.
- 8 **Ticket o caso**: Corresponde a la información registrada por el usuario a la mesa de servicio, en el cual se registra el seguimiento y cierre de la incidencia o requerimiento.

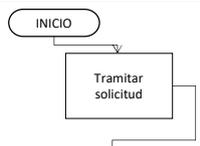
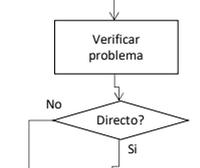
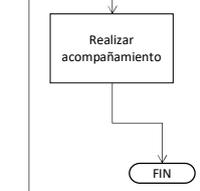
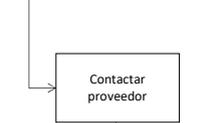
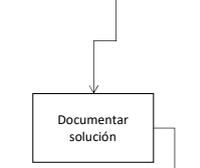
**Políticas de Operación:**

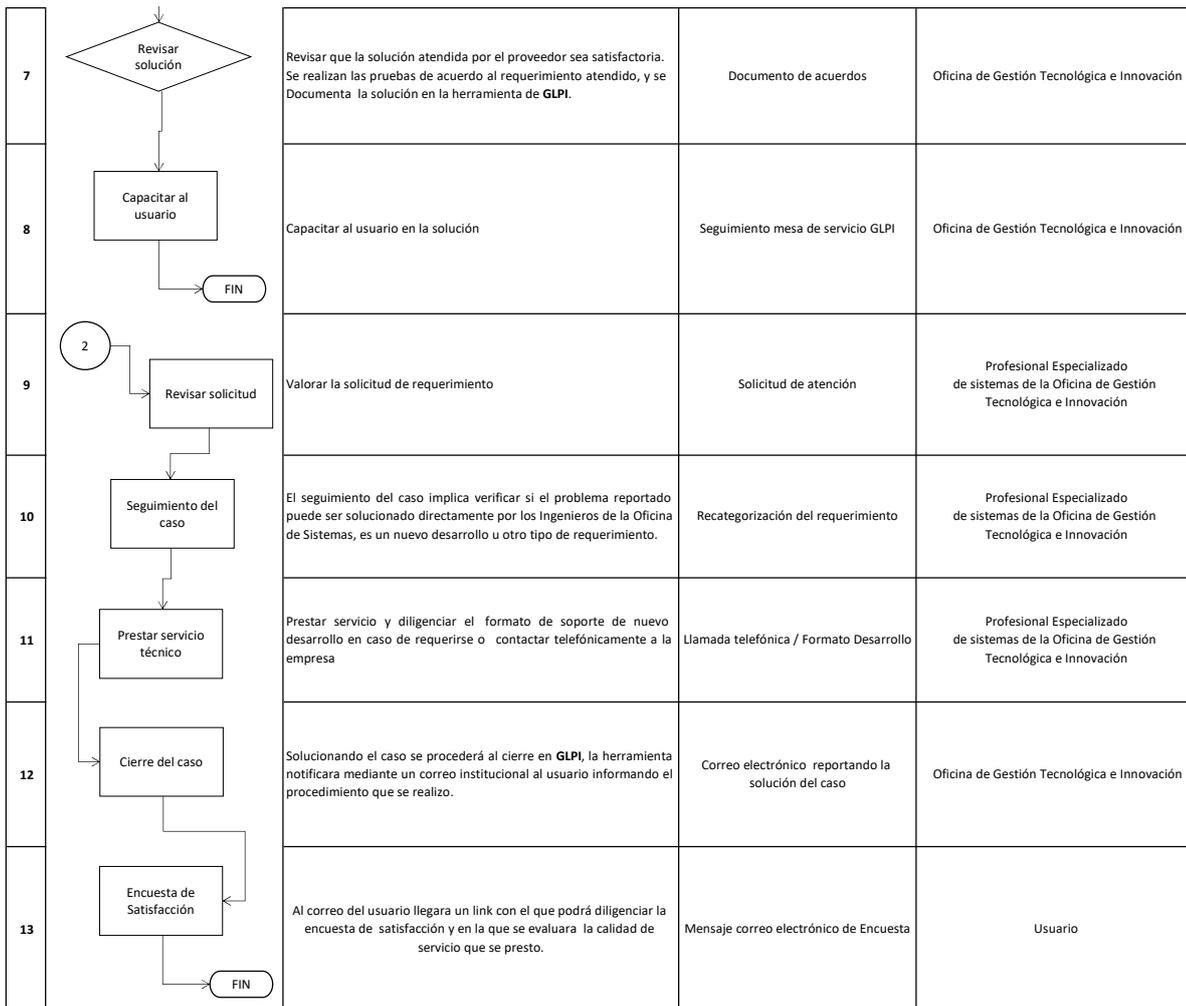
- 1 Proveer una herramienta centralizada en donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- 2 Atender todas las solicitudes referente a los sistemas de información, equipos de computo y periféricos de forma oportuna y eficiente.
- 3 El seguimiento a los casos permite crear una base de conocimiento.
- 4 La mesa de servicio, permite generar Informes periódicos, que reflejan las actividades realizadas y el nivel de cumplimiento de las mismas

**Documentos de soporte:**

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
		Lotería de Bogotá

**Actividades**

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Registro del caso en la mesa de servicio	Correo electrónico mesadeservicio@loteriadebogota.com	Usuario
2		Categorizar y Asignar la solicitud : el administrador del GLPI asignara el caso al profesional idóneo para resolver la solicitud. Si el caso es un requerimiento nuevo de desarrollo continuar con la actividad 9	Asignación del caso en GLPI	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
3		Verificar si la incidencia reportada puede ser solucionado directamente por los Ingenieros de la Oficina de Sistemas o por proveedor	Solicitud GLPI	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
4		Realizar el seguimiento del caso al usuario para resolver los inconvenientes y dar las instrucciones necesarias para su manejo y capacitación. Solucionar el problema reportado, Realizar las pruebas y validar el funcionamiento. Documentar la solución en la herramienta de GLPI de acuerdo a los ANS	Documentar el cierre	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
5		Asignar al proveedor la incidencia identificando detalladamente el problema y ANS de solución.	Correo electrónico reportando el inconveniente al proveedor por GLPI.	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
6		Documentar la solución entregada por el proveedor e informar al usuario final.	Seguimiento en GLPI	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación



**Relación de registros**

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Solicitud de soporte		X
N/A	Creación del caso		X
N/A	Herramienta de GLPI		X

**Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
13/07/2020	Creación del procedimiento	1
31/08/2020	Se incluyen políticas de operación, se identifican puntos de control y se actualiza nuevo logo de la Lotería de Bogotá.	2
12/10/2023	Se actualiza en el marco de la certificación en norma ISO37001	3
11/06/2025	Se actualiza lo correspondiente al Responsable	4

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
Yolanda Patricia Gallego Galvis Profesional Especializado	Jesús Eduardo Méndez Garzon Jefe Oficina Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño