

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 1 de 9

1. OBJETIVO

Proveer la información correspondiente para el ingreso y manejo adecuado de la plataforma de gestión de incidencias GLPI, desde su acceso al sistema, creación de formularios PQRSF, además de creación y seguimiento de casos.

2. ALCANCE

Inicia con la creación del usuario, el cual le permite el acceso al sistema de incidencias GLPI y termina con la solución aprobada del caso manifestado en la plataforma.

3. RESPONSABLE

Profesional Universitario de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Usuarios

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. COPIA DE SEGURIDAD: En informática, la copia de seguridad (de respaldo), es la copia total o parcial de información importante como respaldo frente a eventualidades.

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: Componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora: discos, unidades de disco, monitor, teclado, Mouse, impresora, placas, chips y demás periféricos.

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

4.6. INVENTARIO: Se compone por un registro que se lleva de los equipos, herramientas y consumibles de los que dispone la empresa.

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

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

4.9. 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.

4.10. USUARIO: Persona que utiliza habitualmente ciertos, programas y/o aplicaciones de un sistema, generando contenido constantemente.

5. MARCO LEGAL

5.1. Resolución No. 454 de 2007. Por la cual se aprueban y se adoptan las políticas y normatividad para el uso de los recursos y servicios informáticos del ISER.

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 2 de 9

Este sistema se rige bajo la licencia GPL ya que la plataforma de incidencias GLPI esta creada bajo un software libre de código abierto, permitiendo ampliamente su uso.

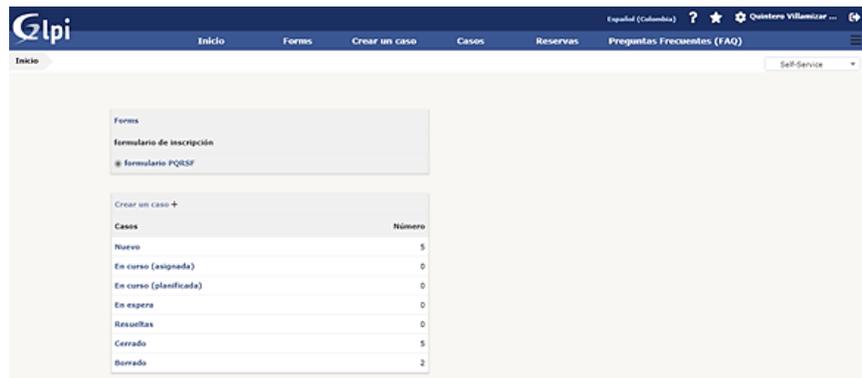
6. GENERALIDADES

6.1. Las actividades del instructivo se realizan según lo fijado en el calendario académico del periodo, el cual es emitido por el consejo académico y está sujeto a cambios según sea requerido por el órgano Colegiado.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. INGRESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS GLPI

Se ingresa digitando el siguiente URL en el navegador web www.apps.iser.edu.co/glpi. El usuario accede a la plataforma GLPI con el usuario y contraseña que se le asigno el equipo del proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación, dicho usuario y contraseña.



7.2. DILIGENCIAR FORMULARIO PQRS

Para crear un formulario PQRSF se hace a través de la barra de menú en la opción "Forms". A continuación, la plataforma nos dirige a una nueva interfaz donde el usuario selecciona la opción Formulario PQRSF.

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 3 de 9

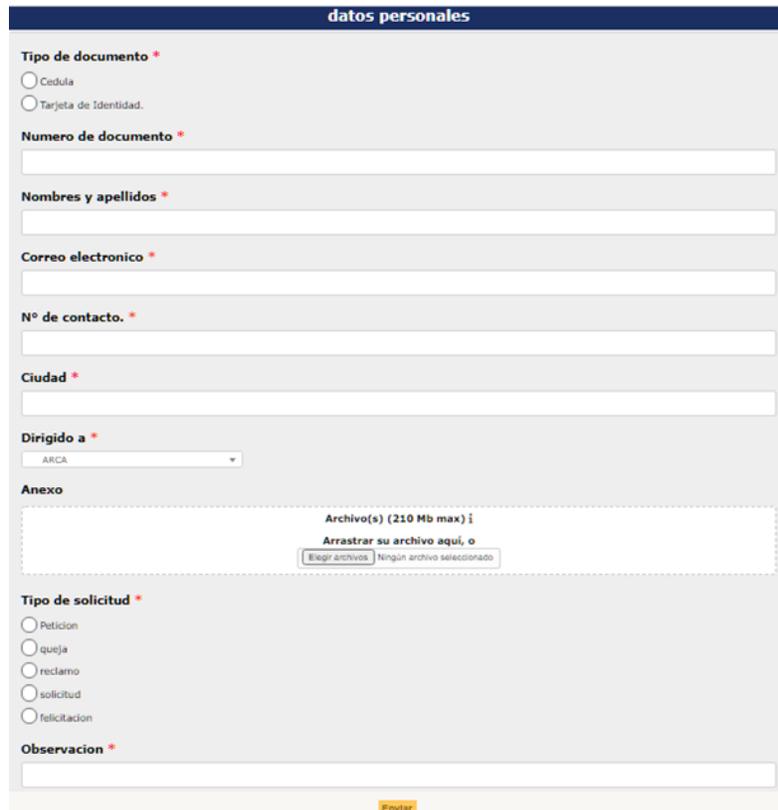


El sistema nos dirigirá al formulario PQRS, en donde se diligencian los campos con los datos que son solicitados:

- ✓ Tipo de documento
- ✓ Numero de documento
- ✓ Nombres y apellidos
- ✓ Correo electrónico
- ✓ No. de contacto: Número telefónico del usuario que realiza la PQRS.
- ✓ Ciudad
- ✓ Dirigido a: Proceso al cual va destinada la PQRS.
- ✓ Anexo: Si se desea adjuntar a la PQRS, bien sea alguna imagen o documento.
- ✓ Tipo de solicitud: La clase de solicitud se está realizando (petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación).
- ✓ Observación.

Por último, se da clic en el botón “Enviar” para que sea guardado y enviado el formulario de PQRS.

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 4 de 9



datos personales

Tipo de documento *

Cedula

Tarjeta de Identidad.

Numero de documento *

Nombres y apellidos *

Correo electronico *

Nº de contacto. *

Ciudad *

Dirigido a *

ARCA

Anexo

Archivo(s) (210 Mb max) |

Arrastrar su archivo aquí, o

Ningun archivo seleccionado

Tipo de solicitud *

Petición

queja

reclamo

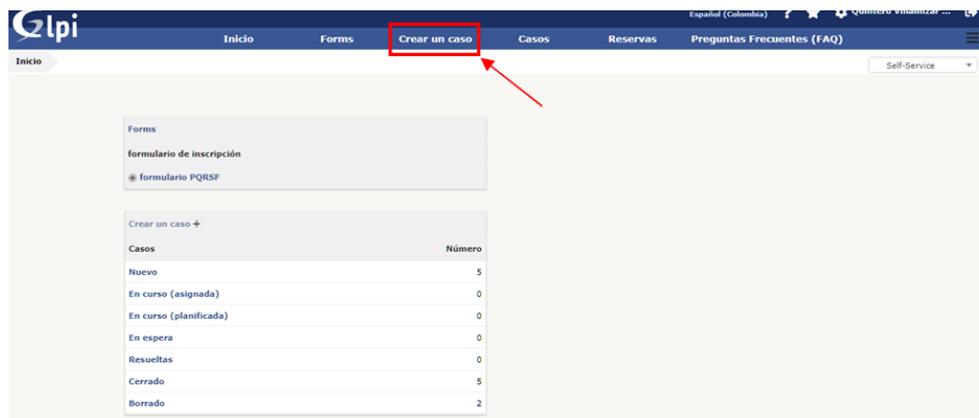
solicitud

felicitacion

Observacion *

7.3. CREAR CASOS EN EL SISTEMA DE INCIDENCIAS

Para crear un nuevo caso (incidencia) o requerimiento se hace a través de la barra de menú en la opción “Crear un caso”.



Se abre un formulario donde se podrá describir el problema o la acción. Los datos que se debe proporcionar al sistema para la creación de un nuevo caso son:

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 5 de 9

- ✓ Tipo: Se debe especificar el tipo de caso que se está generando, ya sea una incidencia (problema que se está presentando con respecto a algún equipo o servicio) o un requerimiento (solicitud de un equipo o servicio).

Describe el problema/acción

Tipo

Categoría

- ✓ Categoría: Se especifica la categoría en que se encuentra el caso, si es un mantenimiento preventivo o correctivo de algún equipo perteneciente a la institución, infraestructura física, automotor entre otros.

Categoría

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Elementos asociados

Localización

Observadores

- » Mantenimiento correctivo
 - » Cámara
 - » Equipo computacional
 - » Escáner
 - » Micrófono
 - » Multifuncional
 - » Plotter
 - » Video beam
 - » Mantenimiento infraestructura física

- ✓ Urgencia: Se especifica si es una incidencia muy alta, alta, mediana, baja o muy baja; todo depende del caso que se esté exponiendo se seleccionará que tan urgente puede ser para ser tomada como prioridad antes los demás casos enviados por otros usuarios.

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Elementos asociados

Informarme de las acciones realizadas: Si desea realizar seguimiento al caso, la información se le enviará al correo electrónico cada vez que ocurra alguna novedad con el mismo.

- ✓ Elementos asociados: Hace referencia al computador desde donde se está remitiendo la incidencia.
- ✓ Localización: Indica el proceso en donde se está presentando el caso.

Informarme de las acciones realizadas

Correo electrónico:

Elementos asociados

0 casos en progreso o resueltos recientemente sobre este elemento

Localización

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 6 de 9

- ✓ Observadores: Ingeniero encargado del proceso de medios tecnológicos.
- ✓ Título: Se coloca una idea concreta sobre el caso que se está presentando.
- ✓ Descripción: Aquí se realiza una descripción más explícita sobre la incidencia o requerimiento.

Observadores

silva jose dario

Seguimiento por correo electrónico: Si

Correo electrónico: mtic@iser.edu.co

Título

mantenimiento preventivo

Formatos

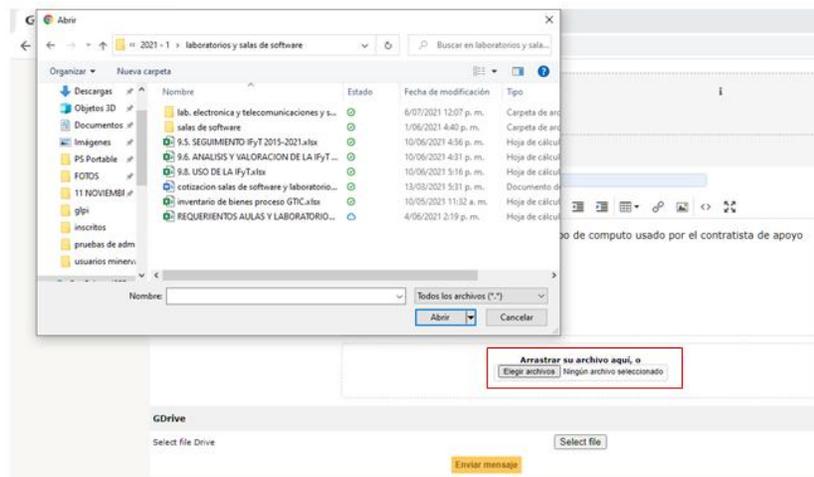
realizar mantenimiento preventivo al equipo de computo usado por el contratista de apoyo en el proceso de GTIC

Descripción

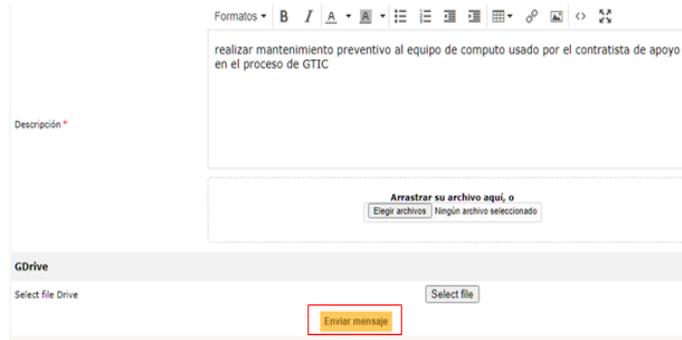
Arrastrar su archivo aquí, o
Elegir archivos | Ningún archivo seleccionado

- ✓ Archivo: Nos permite adjuntar archivos tales como imágenes y/o documentos como evidencia a la solicitud.

Finalmente se debe dar clic en el botón “Enviar mensaje” para que la incidencia que realizamos sea guardada y enviada.



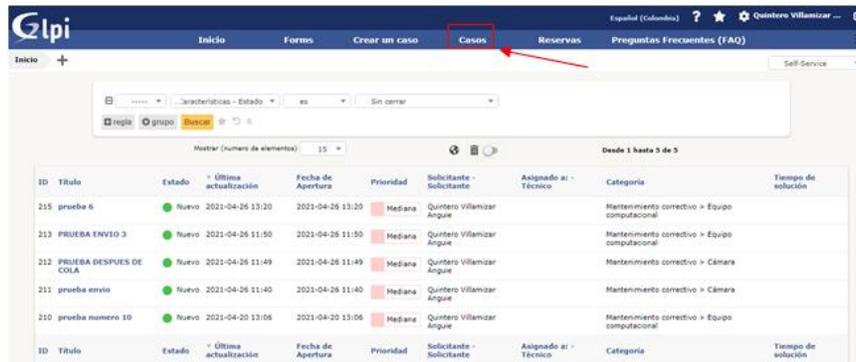
	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 7 de 9



7.4. REALIZAR SEGUIMIENTO A CASOS

Para poder visualizar los casos, el usuario se ubica sobre la opción “Casos” en la barra de menú y da clic sobre la misma, a continuación, el sistema de incidencias le mostrara una lista de los casos que han sido solicitados.

Pulsando sobre una de ellas, puede consultar la información presente el caso registrado, agregar o modificar información, u observar que novedades ha tenido cada solicitud.

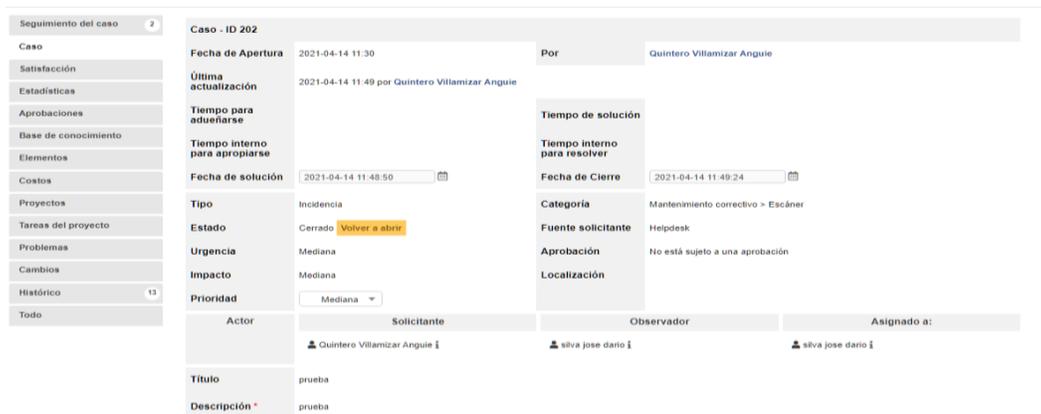


Al hacer clic en el título del caso, en la opción “Seguimiento del caso” se mostrarán las distintas tareas que están realizando los técnicos sobre la misma.



En la opción “Caso” se puede observar toda la información correspondiente de la incidencia o requerimiento realizado.

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 8 de 9



Seguimiento del caso 2

Caso - ID 202

Fecha de Apertura: 2021-04-14 11:30 Por: Quintero Villamizar Angue I

Última actualización: 2021-04-14 11:49 por Quintero Villamizar Angue I

Tiempo para adueñarse: [input type="text"]

Tiempo interno para apropiarse: [input type="text"]

Fecha de solución: 2021-04-14 11:48:50 [calendar icon]

Tiempo de solución: [input type="text"]

Tiempo interno para resolver: [input type="text"]

Fecha de Cierre: 2021-04-14 11:49:24 [calendar icon]

Tipo: Incidencia

Estado: Cerrado **Volver a abrir**

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

Actor: Solicitante: Quintero Villamizar Angue I; Observador: silva jose dario I; Asignado a: silva jose dario I

Título: prueba

Descripción: prueba

7.5. FINALIZAR CASO

Una vez solucionado el inconveniente por parte del técnico, el estado del caso pasa de estar en “Nuevo” a “Cerrado”.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría
215	prueba 6	Nuevo	2021-04-26 13:20	2021-04-26 13:20	Mediana	Quintero Villamizar Angue I		Mantenimiento correctivo > Equipo computacional
157	prueba	Cerrado	2021-04-26 13:15	2021-04-13 11:56	Mediana	glpi I	silva jose dario I	
213	PRUEBA ENVIO 3	Nuevo	2021-04-26 11:50	2021-04-26 11:50	Mediana	Quintero Villamizar Angue I		Mantenimiento correctivo > Equipo computacional

Para cerrar la incidencia, el usuario debe entrar en la incidencia que desea cerrar y seleccionar “Aprobar la solución” o “Rechazar la solución”. Puede también, opcionalmente, dejar un comentario.



Aprobación de la Solución

Comentarios (Opcional cuando se aprueba): [input type="text"]

Rechazar la solución **Aprobar la solución**

Historial de acciones:

- 2021-04-26 13:20: prueba 6 (Quintero Villamizar Angue I)
- 2021-07-23 17:17: Ticket# 215 description (Quintero Villamizar Angue I)

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
-------	---------	------------------------

	USO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	Código: M-GTIC-01
		Versión: 01
	MANUAL	Fecha: 07/09/2021
		Página: 9 de 9

07/09/2021	01	Creación del documento por modificación del Mapa de Procesos Institucional.
------------	----	---

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaborado por: José Darío Guerrero Silva	Aprobado por: Mónica Enith Salanueva Abril	Aprobado por: Gloria Yubid Coronado Sepúlveda
		
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Cargo: Profesional Universitario de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Cargo: Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	Cargo: Secretaria General
Fecha: 07/09/2021	Fecha: 07/09/2021	Fecha: 07/09/2021