

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 1 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

1. OBJETIVO:

Orientar a los usuarios del Instituto de Tránsito de Boyacá, mediante esta guía para el uso y manejo de la herramienta GLPI, que como mesa de ayuda habilita la opción para soporte, mantenimiento y solicitudes que involucren la plataforma tecnológica del ITBOY, por parte del personal técnico del área de sistemas quienes han dispuesto de este recurso para hacer seguimientos, mantener trazabilidad y generar estadísticas para la toma de decisiones.

2. ALCANCE

Usuarios del Instituto de Tránsito de Boyacá que requieran soporte para la atención por fallas en Hardware y Software y solicitudes en la administración de la plataforma.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha Aprobación
0	Guía emitida en Versión 0 para prueba.	28-05-2019

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1 GLPI: (Gestionnaire libre de parc informatique) es una herramienta web en software libre (licencia GPL) que ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidencias (ticketing / helpdesk)

4.2 Incidente: Un incidente es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio, un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio IT.

4.3 Mesa de Ayuda: (En inglés: *Help Desk*, a veces traducido como 'Escritorio de ayuda'), o **Mesa de Servicio** (*Service Desk*), o simplemente CAU **Centro de Atención al Usuario** es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

4.4 Solicitud de servicio: Una solicitud de servicio en primer lugar no es **una interrupción de un servicio**, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.

4.5 Ticket: Es el registro, producto de una consulta, solicitud o incidencia a través del cual es posible hacer seguimiento y trazabilidad, una vez generado el requerimiento GLPI identifica la petición con un número que lo identifica.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 2 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

5. PRESENTACIÓN GLPI



GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique por su nombre en Francés) es una solución de código abierto para la gestión de activos de TI y mesa de servicio, GLPI es una aplicación web completa para manejar todos sus problemas de TI de gestión de activos: la gestión del inventario de los componentes de hardware y software de la plataforma tecnológica, gestión de apoyo a los usuarios.

5.1 Funcionalidades GLPI

La mesa de ayuda GLPI proporciona las siguientes funcionalidades para la atención de incidencias y solicitudes:

- ServiceDesk (helpdesk, SLA .)
- Gestión y seguimiento de los recursos de TI
- Gestión y seguimiento de las licencias
- Gestión y seguimiento de los consumibles
- Base de conocimientos
- Gestión de Reservas
- Automatizado de inventario
-

5.2 Ventajas de GLPI

La utilización de esta herramienta de manera eficiente representa mejoras en los procesos del Instituto de Tránsito de Boyacá, permitiendo obtener las siguientes ventajas.

- Reducción de costos
- Optimización de recursos
- Rigurosa gestión de licencias
- Alta calidad
- Usabilidad satisfactoria
- Seguridad

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 3 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

5.3 Requisitos para la Instalación

La aplicación está totalmente escrita en PHP y requiere de un servidor Apache con soporte para PHP4 como mínimo, aunque se recomienda PHP5, así como una base de datos de MySQL 4.1.2.

6. COMO ACCEDER A LA MESA DE AYUDA

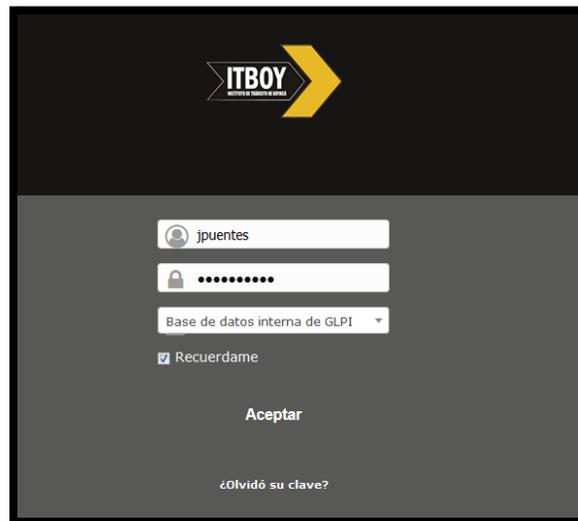
Una vez identificado el requerimiento discriminado por incidencia o solicitud, se accede al sistema de dos formas a saber:

a. Internet.

Ingrese a través del sitio web del Itboy link GLPI <https://www.itboy.gov.co/glpi/>

b. Intranet.

Ingrese a la dirección <http://192.168.1.76/glpi/index.php>



Se inicia con la autenticación del usuario asignado (de acuerdo a los lineamientos del procedimiento “PD-GET-03 ADMON USUARIOS Y RED”) primera letra del nombre seguido del primer apellido, y contraseña que es personal, única e intransferible.

7. Creación de un Ticket

Es fundamental tener clara la diferencia entre incidencia y solicitud, como ya se describió en el numeral 4 de esta guía.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 4 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

- Haga clic sobre la opción abrir un incidente
- Seleccione Solicitud o incidencia
- Categoría, selección el tipo de requerimiento

[Acceso](#)

[Acceso > Elemento](#)

[Acceso > Elemento > Elemento Beam](#)

[Acceso > Elemento > Equipo de terceros](#)

[Acceso > Elemento > Impresora de red](#)

[Acceso > Elemento > Plataforma Tecnológica](#)

[Acceso > Elemento > Red Interna IP](#)

[Acceso > Elemento > Servidores](#)

[Acceso > Elemento > Telefonía](#)

[Acceso > Permisos](#)

[Acceso > Permisos > Aplicación Sw de proceso de apoyo](#)

[Acceso > Permisos > Aplicación Sw de proceso estratégico](#)

[Acceso > Permisos > Aplicación Sw de proceso misional](#)

[Acceso > Permisos > Cambio de rol y permisos de acceso](#)

[Acceso > Permisos > Creación de usuarios](#)

[Acceso > Permisos > Desactivación de permisos de acceso](#)

[Acceso > Permisos > Renovación de permisos de acceso](#)

[Acceso > Servicio](#)

[Acceso > Servicio > Correo electrónico institucional](#)

[Acceso > Servicio > Internet](#)

[Acceso > Servicio > Intranet](#)

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 5 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

[Acceso > Servicio > Red social](#)

[Acceso > Servicio > Sitio web](#)

[Calidad SGI](#)

[Calidad SGI > Asesoría en documentación](#)

[Capacidad](#)

[Capacidad > Cambio de requisito de aplicación de Sw](#)

[Capacidad > Cambio de requisito de sitio web institucional](#)

[Capacidad > Cambio de requisito en dispositivo Hardware](#)

[Capacidad > Escalabilidad de aplicación Sw](#)

[Capacidad > Rendimiento](#)

[Capacidad > Rendimiento > Computador](#)

[Capacidad > Rendimiento > D-Aplicación Sw de proceso de apoyo](#)

[Capacidad > Rendimiento > D-Aplicación Sw de proceso estratégico](#)

[Capacidad > Rendimiento > D-Aplicación Sw de proceso misional](#)

[Capacidad > Rendimiento > D-Internet](#)

[Capacidad > Rendimiento > D-Intranet](#)

[Conocimiento](#)

[Conocimiento > Asesoría en adquisición de tecnología TIC](#)

[Conocimiento > Asesoría en aplicación de políticas de seguridad de la información](#)

[Conocimiento > Asesoría en disposición en requisitos de hardware](#)

[Conocimiento > Capacitación sobre nuevo sistema de información](#)

[Conocimiento > Capacitación virtual](#)

[Conocimiento > Chat en línea](#)

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 6 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

[Conocimiento > D-Registro de derechos de autor de aplicación de Sw](#)

[Conocimiento > D-Uso de una función específica de aplicación de Sw](#)

[Conocimiento > Glpi](#)

[Conocimiento > Orfeo](#)

[Conocimiento > Siitboy](#)

[Disponibilidad](#)

[Disponibilidad > D-Almacenamiento](#)

[Disponibilidad > D-Almacenamiento > centralización de información crucial](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Aplicación Sw de proceso misional](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Aplicación Sw de proceso de apoyo](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Aplicación Sw de proceso estratégico](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Computador](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Correo electrónico institucional](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > D2-Plataforma tecnológica](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Escaner](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Impresora](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Internet](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Monitor](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Portal Web](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Red interna / Intranet](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Sitio web institucional](#)

[Disponibilidad > Funcionalidad > Software ofimática](#)

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 7 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

[Disponibilidad > Funcionalidad > Teléfono/ Fax](#)

[Procesamiento](#)

[Procesamiento > Ajuste de registro en aplicación por error en operación](#)

[Procesamiento > Asesoría y apoyo en procesamiento documental](#)

[Procesamiento > D-Devolución de estado de un documento de archivo](#)

[Procesamiento > D-Visualización de un documento de archivo](#)

[Procesamiento > Nuevo dato base en lista de una aplicación de Sw](#)

[Procesamiento > Publicación de información en portal web institucional](#)

[Procesamiento > Publicación de noticia o información de la intranet](#)

[Procesamiento > Reporte de datos de sistemas o aplicación](#)

[Seguridad](#)

[Seguridad > Acceso biométrico](#)

[Seguridad > Acceso de vehículos](#)

[Seguridad > Control de incidente de la seguridad de la información](#)

[Seguridad > Funcionalidad de antivirus](#)

[Seguridad > licenciamiento de aplicación o software](#)

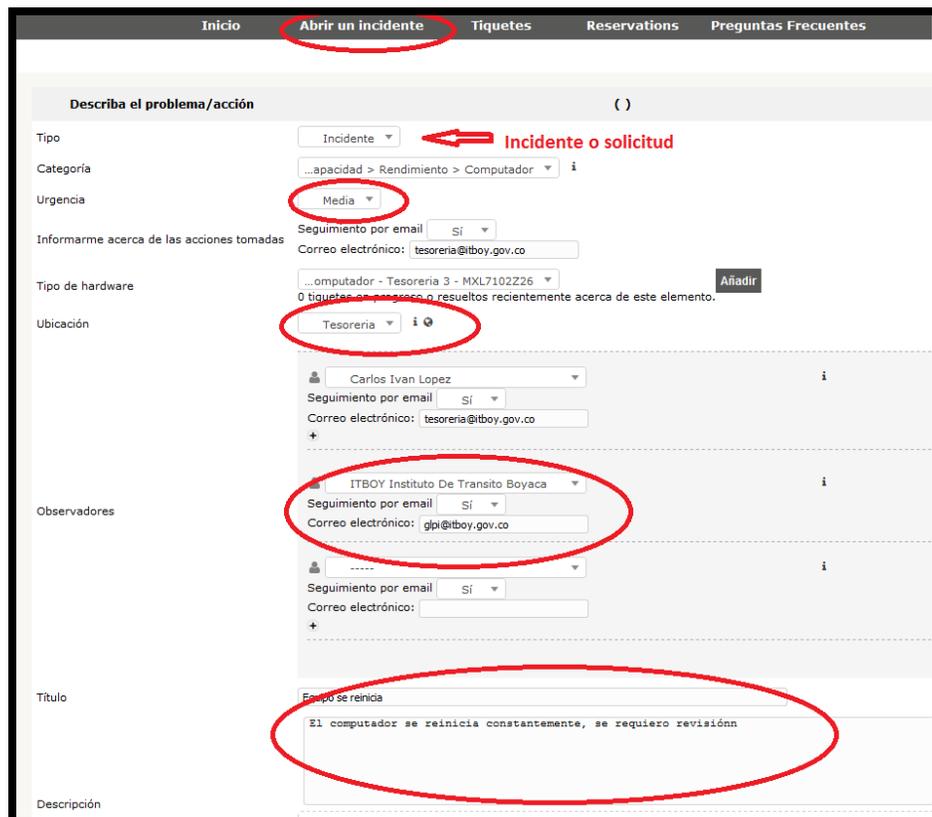
[Seguridad > Limpieza de virus](#)

- Urgencia (Alta-Media-Baja): El usuario establece la urgencia dependiendo de los tiempos de respuesta establecidos en el procedimiento “**PD-GET-05 MANT PREVENTIVO Y CORRECTIVO**”, sistemas confirma la prioridad de la solicitud.
- Seguimiento por email se debe relacionar el correo electrónico para recibir notificaciones
- Tipo de Hardware, el sistema genera una selección múltiple con los equipos inventariados al usuario, escoger el objeto de la incidencia.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 8 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

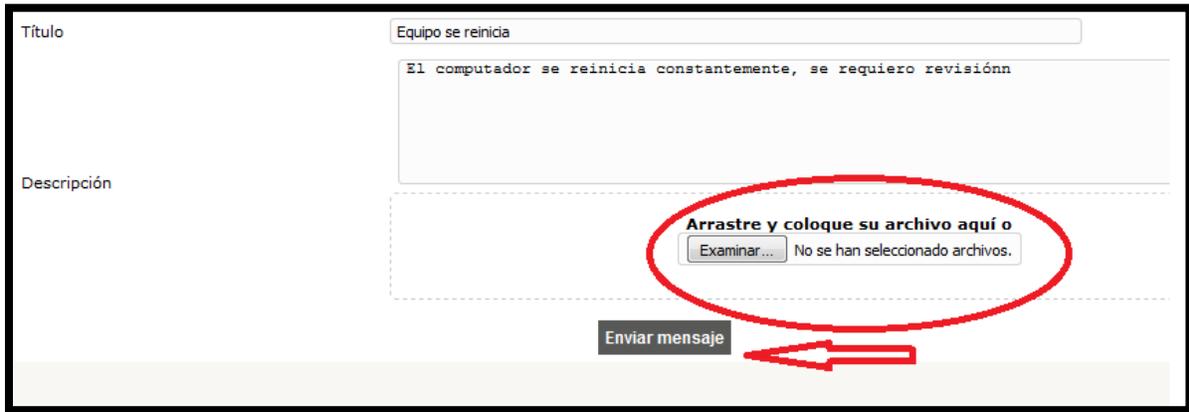
- Ubicación: Dependencia
- Observadores, ITBOY Instituto de tránsito de Boyacá
- Título, nombre de la solicitud o incidencia
- Descripción, detallada y puntual a la vez del requerimiento para orientar sobre la actuación de sistemas



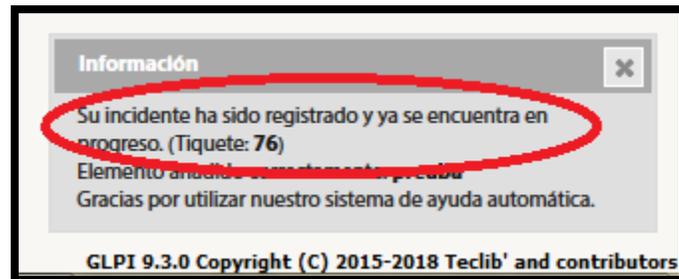
- Una vez relacionados los datos iniciales, si se cuenta con archivos para adjuntar como es el caso de las publicaciones al sitio web que deben estar en formato pdf como lo describe el procedimiento PD-GET-10 “Administración de la Pagina Web Institucional”, se adjunta y se envía con el botón “enviar mensaje”

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 9 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019



- El proceso termina cuando el sistema asigna número de ticket



- A partir de ese momento en la mesa de ayuda de GLPI se asigna el caso a quien corresponda en el área de sistemas y el usuario podrá hacer seguimiento de avance hasta que culmina en estado resuelto.

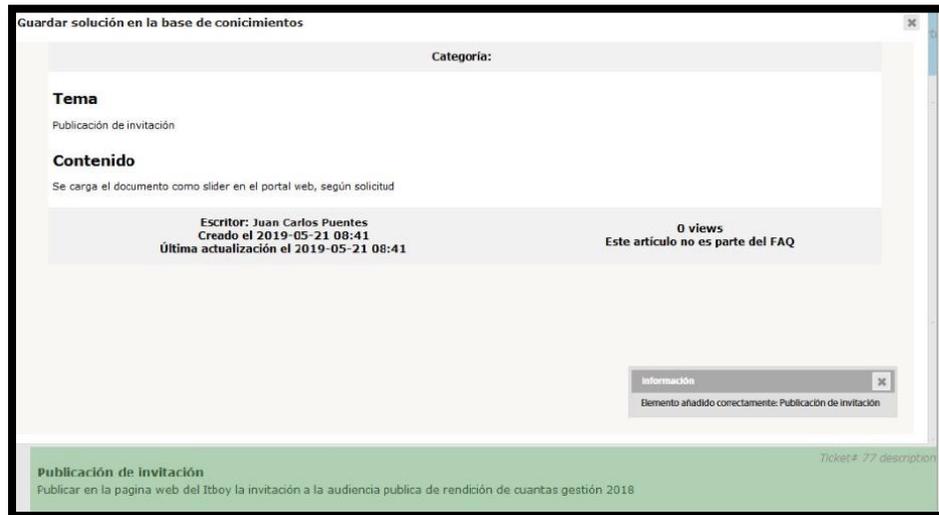


Tickets	Número
Nuevos	1
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	4
Cerrado	0
Eliminado	0

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: GI-GET-01
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 10 de 10
	GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI	Fecha Aprobación: 28-05-2019

- Recibirá un correo electrónico informando el estado actual de su requerimiento que puede llegar a ser rechazado o cerrado si procede la solicitud.



	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019