

MANUAL DE USUARIO

**IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIO E
INCIDENTES CON GLPI (GESTIÓN LIBRE DE PARC INFORMATIQUE) PARA
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL CRISTO REY DE LA CIUDAD DE
PASTO**

FREDY ADELMO RUANO ASCUNTAR

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POSGRADOS
PASTO
2017**

MANUAL DE USUARIO

**IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIO E
INCIDENTES CON GLPI (GESTIÓN LIBRE DE PARC INFORMATIQUE) PARA
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL CRISTO REY DE LA CIUDAD DE
PASTO**

FREDY ADELMO RUANO ASCUNTAR

Directora: KAROL DALILA REYES DIAZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POSGRADOS
PASTO
2017**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
1. MANEJO DE USUARIOS.....	4
2. MANEJO DE INVENTARIOS	11
3. MANEJO DE CASOS (INCIDENCIAS).....	16

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Ingreso al sistema	4
Ilustración 2. Administración de usuarios	5
Ilustración 3. Administración de perfiles	5
Ilustración 4. Permisos de perfiles	6
Ilustración 5. Manejo de cuentas de usuario	6
Ilustración 6. Creación y modificación de usuarios	7
Ilustración 7. Configuración del usuario administrador	8
Ilustración 8. Configuración del usuario técnico	9
Ilustración 9. Desactivación de usuarios por defecto	9
Ilustración 10. Creación de usuario de soporte y reportes	10
Ilustración 11. Inventario, manejo de computadores	11
Ilustración 12. Funcionalidades sección, manejo de computadores	12
Ilustración 13. Manejo de plantillas	12
Ilustración 14. Formulario de creación de la plantilla	13
Ilustración 15. Menú de Plantillas	14
Ilustración 16. Formulario, creación de computadores	14
Ilustración 17. Formulario, modificar un computador	15
Ilustración 18. Acceso a la opción casos	16
Ilustración 19. Menú manejo de casos	17
Ilustración 20. Formulario, creación de casos	18
Ilustración 21. Notificación de incidencias asignadas	19
Ilustración 22. Formulario cambio de estado de la incidencia	20
Ilustración 23. Notificación de incidencias resueltas	21
Ilustración 24. Opción soporte de casos	21
Ilustración 25. Seguimiento del caso	22
Ilustración 26. Rechazo de la solución	22

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de inventarios GLPI ofrece una amplia gama de herramientas para mantener un adecuado control sobre el inventario de la institución, y dar una solución rápida y efectiva ante las incidencias o requerimientos encontrados por los usuarios, garantizando un apropiado funcionamiento de las actividades académicas y administrativas.

Este documento tiene como objetivo guiar a los usuarios de la institución educativa municipal Cristo Rey en el uso de las herramientas básicas del sistema GLPI que se ha implementado. Es preciso señalar que este manual únicamente se centrará en aquellas herramientas de GLPI que se ajustan a las necesidades de la institución, identificadas en el marco del proyecto **“IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIO E INCIDENTES CON GLPI (GESTIÓN LIBRE DE PARC INFORMATIQUE) PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL CRISTO REY DE LA CIUDAD DE PASTO”**.

1. MANEJO DE USUARIOS

Para empezar a usar el sistema, cada usuario deberá tener asignada una cuenta, con unos permisos determinados y una contraseña, los cuales le permitirán acceder a las herramientas de GLPI.

Ilustración 1. Ingreso al sistema



Fuente: Este estudio

Para el manejo de usuarios, hay dos secciones importantes que se deben configurar, la sección de '**Usuarios**', para la creación de las cuentas, y la sección de '**Perfiles**', pues cada cuenta tendrá un perfil con unos permisos preestablecidos, lo que determinará las herramientas a las que tendrá acceso esa cuenta. A continuación, se dará una vista rápida por la sección **Administración>Perfiles**.

Ilustración 2. Administración de usuarios



Fuente: Este estudio

El menú de **manejo de perfiles** permite la creación de nuevos perfiles y la modificación de los existentes por defecto, sin embargo, en este manual no se profundizará en ello.

Ilustración 3. Administración de perfiles



Fuente: Este estudio

Al crear un nuevo perfil o acceder a uno de los existentes, se podrá **modificar sus permisos** y las secciones a las que tendrán acceso los usuarios que pertenezcan a ese perfil.

Ilustración 4. Permisos de perfiles



Fuente: Este estudio

Por otra parte, el **manejo de las cuentas de usuario** se hace en la sección **Administración>Usuarios**.

Ilustración 5. Manejo de cuentas de usuario



Fuente: Este estudio

En este menú, se podrán crear nuevos **usuarios** y modificar los existentes. El sistema GLPI brinda unas cuentas por defecto, con sus permisos preestablecidos; en esta guía se modificara y hará uso de estas cuentas por defecto, a continuación se observa cuáles son y cómo se puede modificarlas:

Ilustración 6. Creación y modificación de usuarios



Fuente: Este estudio

Configuración de usuario administrador: El administrador por defecto de GLPI es el usuario del mismo nombre, al modificarlo, se accede al formulario con la información básica del usuario, donde se podrá hacer los cambios pertinentes.

Ilustración 7. Configuración del usuario administrador

The screenshot shows the 'Usuario - glpi' configuration page. A blue callout box with the text 'Cambiamos el nombre del usuario, la contraseña y agregamos la información pertinente.' has two red arrows pointing to the 'adminpc' text in the 'Usuario' field and the password input fields. Another red arrow points to the 'Aula 1 Portátiles' option in the 'Localización' dropdown menu. At the bottom, a blue callout box with the text 'Modifica al usuario.' has a red arrow pointing to the 'Guardar' button. The form includes fields for 'Apellido' (Ruano A.), 'Nombre' (Fredy A.), 'Activar' (Si), 'Número de celular' (3176801444), 'Título' (Ingeniero de Sistemas), 'Localización' (Aula 1 Portátiles), and 'Perfil predeterminado' (Super-Admin). There are also sections for 'Correos', 'Válido desde/hasta', 'Autenticación', 'Base de datos interna de GLPI', and 'Comentarios'.

Fuente: Este estudio

De forma similar, se modificará la cuenta 'tech' para que sea usada por los técnicos de la institución. Además, por cuestiones de seguridad, se desactivarán las cuentas 'post-only' y 'normal'.

Configuración de usuario Técnico:

Ilustración 8. Configuración del usuario técnico

Lista... Usuario - tech 4/4

Usuario

Usuario: Técnico

Apellido:

Nombre: Técnicos 2017

Contraseña:

Confirmar contraseña:

Activar: Si

Válido desde: Válido hasta:

Teléfono:

Número de celular:

Telefono 2:

Número administrativo:

Título:

Localización: Aula 1 Portátiles

Perfil predeterminado:

Imagen:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Limpiar

tec_jem_cristorey@gmail.com

Aún no autenticado

Categoría:

Comentarios:

Entidad por defecto: Root entity

Creado a las: Última actualización:

Guardar

Fuente: Este estudio

Desactivación de usuarios por defecto 'post-only' y 'normal':

Ilustración 9. Desactivación de usuarios por defecto

Continuar contraseña:

Activar: No

Válido desde: Válido hasta:

Teléfono:

Número de celular:

Telefono 2:

Número administrativo:

Título:

Localización:

Perfil predeterminado:

Autenticación: Aún no autenticado

Categoría:

Comentarios:

Entidad por defecto: Root entity

Creado a las: Última actualización:

Guardar

Fuente: Este estudio

Adicionalmente, se creará una cuenta de usuario extra llamada 'reporprofes', de perfil Técnico, para soporte en la apertura y solución de casos (incidencias).

Creación de usuario de soporte y reportes:

Ilustración 10. Creación de usuario de soporte y reportes

Usuario

Nuevo elemento - Usuario

Usuario: reporprofes

Apellido: Tutalcha

Nombre: Diego

Contraseña:

Confirmar contraseña:

Activar: Si

Correos: diegotutalcha@hotmail.com

Válido desde: [calendar icon]

Válido hasta: [calendar icon]

Teléfono: [input]

Número de celular: 3146437240

Categoría: [dropdown]

Comentarios: [text area]

Título: [dropdown]

Autorización

Recursivo: No

Entidad: Root entity

Perfil: Technician

Crear usuario tipo 'Técnico'. → Agregar

Fuente: Este estudio

Con los usuarios listos, se podrá acceder a las herramientas del sistema GLPI para manejo de inventarios e incidencias.

2. MANEJO DE INVENTARIOS

Actualmente el inventario de la institución contiene únicamente computadores, sin embargo, GLPI brinda la posibilidad de inventariar variedad de equipos y elementos; los procedimientos que se explican a continuación son similares para la creación y manejo de los otros elementos en inventario. Para acceder al menú de manejo de los computadores, el usuario debe dirigirse a **Inventario>Computadores**:

Ilustración 11. Inventario, manejo de computadores



Fuente: Este estudio

La sección de **manejo de computadores** del inventario, con las funcionalidades más relevantes, se describe a continuación:

Ilustración 12. Funcionalidades sección, manejo de computadores

Nombre	Estado	Fabricante	Número de serie	Tipo	Modelo	Sistema operativo - Sistema operativo - Nombre	Localización	Última actualización
01	Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39
02	Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39
03	Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39
04	Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39

Fuente: Este estudio

El menú de **manejo de plantillas** permite crear, modificar o eliminar plantillas de los diferentes ítems, en este caso, de computadores.

Ilustración 13. Manejo de plantillas

Computador

- Portatil Compumax
- Portatil HP

Plantillas

- Borrar permanentemente
- Borrar permanentemente
- Agregar una plantilla

Fuente: Este estudio

Tanto la opción de crear una nueva plantilla como la de modificar una preexistente conduce al usuario al mismo formulario, con la diferencia de que tendrá información previa o estará vacío. El **formulario de creación de la plantilla** es el siguiente:

Ilustración 14. Formulario de creación de la plantilla

The image shows a web form for creating a computer template. At the top, a blue box contains the text: "La creación de una plantilla requiere exactamente la misma información que requeriría crear un solo computador." The form fields are as follows:

- Nombre de plantilla: Portatil Compumax (highlighted with a yellow box)
- Nombre: [Empty text box]
- Localización: Aula 1 Portatiles (dropdown)
- Técnico a cargo del hardware: Tecnico (dropdown)
- Grupo a cargo del hardware: [Empty dropdown]
- Número de contacto: [Empty text box]
- Contacto: [Empty text box]
- Usuario: Ruano A. Fredy A. (dropdown)
- Grupo: [Empty dropdown]
- Dominio: [Empty dropdown]
- UUID: [Empty text box]
- Fuente de actualización: [Empty dropdown]
- Estado: Activo (dropdown)
- Tipo: [Empty dropdown]
- Manufacturador: Zona Franca S.A. (dropdown)
- Modelo: [Empty dropdown]
- Número de serie: R2A-00278 (text box)
- Número de inventario: [Empty text box]
- Red: [Empty dropdown]
- Comentarios: [Empty text area]

At the bottom, a grey bar shows "Creado a las 2017-12-21 16:37" and "Ultima actualización 2017-12-21 16:35". A blue box with the text "Creamos la plantilla, guardando la información suministrada." has a red arrow pointing to a yellow "Guardar" button.

Fuente: Este estudio

La opción de crear un nuevo computador conduce al usuario al **menú de plantillas**, podrá escoger alguna de las plantillas prediseñadas o crear uno desde cero. El menú de plantillas es el siguiente:

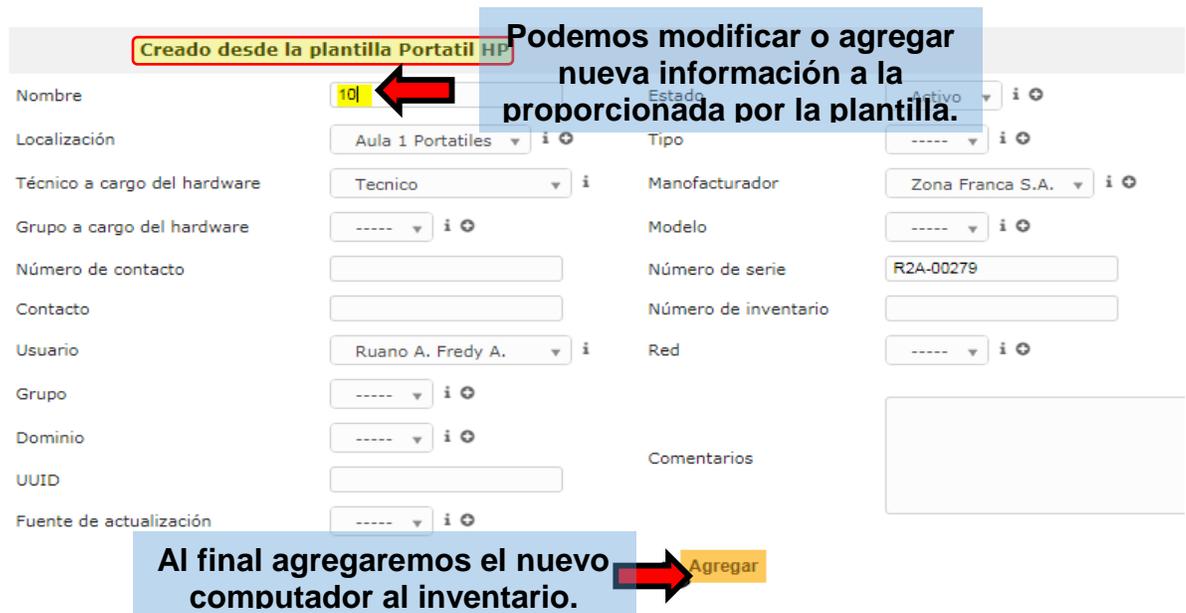
Ilustración 15. Menú de Plantillas



Fuente: Este estudio

Nuevamente, el formulario de **creación del nuevo computador** será el mismo con plantilla o sin ella, con la diferencia de que tendrá información por defecto o estará vacío respectivamente. El formulario de creación de computadores se presenta a continuación:

Ilustración 16. Formulario, creación de computadores



Fuente: Este estudio

La opción de **modificar un computador** preexistente conducirá al usuario a un formulario muy similar al de creación de computadores, lleno con la información con la cual ese computador fue creado y con una opción extra para eliminar el ítem del inventario.

Ilustración 17. Formulario, modificar un computador

The image shows a web form titled "Computador" with the following fields and annotations:

- Nombre:** 01
- Estado:** Activo
- Localización:** Aula 1 Portátiles
- Tipo:** -----
- Técnico a cargo del hardware:** Tecnico
- Fabricante:** Zona Franca S.A.
- Grupo a cargo del hardware:** -----
- Modelo:** -----
- Número de contacto:** (empty)
- Número de serie:** R2A-00279
- Nombre de usuario alternativo:** (empty)
- Número de inventario:** (empty)
- Usuario:** Ruano A. Fredy A.
- Red:** -----
- Grupo:** -----
- Dominio:** -----
- UUID:** (empty)
- Fuente de actualización:** -----
- Comentarios:** (empty text area)

At the bottom of the form, there is a metadata bar with the following text:

- Created at: 2017-12-21 16:39
- Last update: 2017-12-21 16:39
- Created from: plantilla Portatil HP

Annotations and actions:

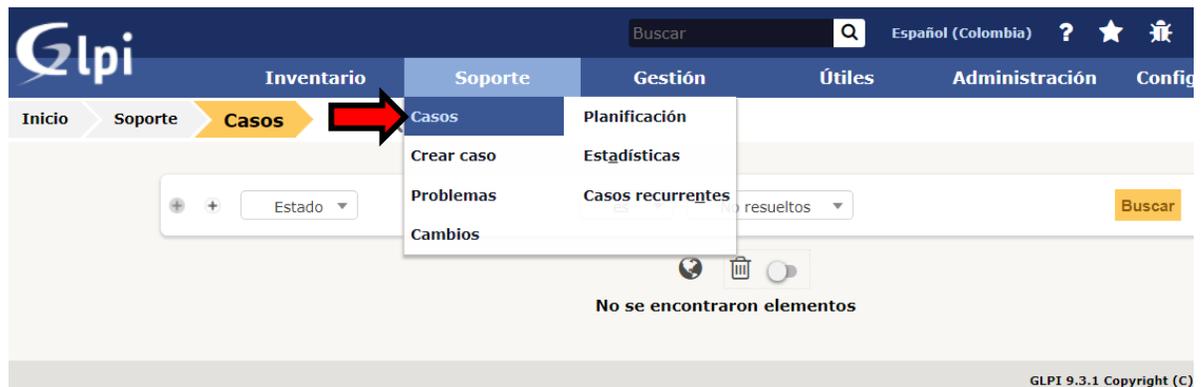
- A blue box on the left says "Actualizar la información de este computador." with a red arrow pointing to the "Guardar" button.
- A blue box on the right says "Eliminar este computador del inventario." with a red arrow pointing down to the "Colocar en papelera" button.

Fuente: Este estudio

3. MANEJO DE CASOS (INCIDENCIAS)

Cabe señalar que en las versiones más recientes de GLPI, lo que se conocía como 'Incidencia' ha tomado el nombre de '**Caso**', sin embargo, los tipos de caso (antes incidencia) permanecen iguales, cada caso podrá ser de tipo Incidencia o de tipo Requerimiento. Para acceder al menú de manejo de casos, el usuario debe dirigirse a **Soporte>Casos**.

Ilustración 18. Acceso a la opción casos



Fuente: Este estudio

El menú de **manejo de casos** ofrece una vista similar al de manejo de inventarios, el icono '+' permite crear un nuevo caso, dirigiendo al usuario al formulario de creación del mismo; una vez creado, se ubicará en la lista de casos, al acceder a cualquiera de ellos, se podrá modificar el formulario con la información del caso mediante el mismo formulario.

Ilustración 19. Menú manejo de casos



Fuente: Este estudio

El formulario de **creación de casos** permite añadir información muy específica para cada uno, este manual se centrará en la información más relevante. Formulario de creación de casos:

Ilustración 20. Formulario, creación de casos

Caso

Nuevo caso

Fecha de Apertura: 2018-09-20 14:31. **Marca el inicio del tiempo disponible para resolver el caso.**

Tiempo para adueñarse: [Empty field]

Tiempo de solución: 2017-12-31 17:00. **Fecha límite para resolver el caso.**

Tiempo interno para apropiarse: [Empty field]

Tiempo interno para resolver: [Empty field]

Tipo: Incidencia. **Tipos de casos a ser resueltos.**

Actor: Solicitante: Ruano A. Fredy A. (En curso: 0). Observador: Tatalcha Diego. Asignado: Tecnico (En curso: 0). **Cantidad de casos abiertos por el solicitante que aún están en curso.** **Cantidad de casos pendientes para el usuario asignado.**

Estado: En curso (asignada)

Urgencia: Baja. **Impacto:** Baja. **Prioridad:** Baja. **Características del problema encontrado.**

Fuente solicitante: E-Mail. **Solicitud de validación:** [Empty field]. **Localización:** Aula 1 Portatiles. **Lugar de ocurrencia del problema.**

Elementos asociados: General. **Agregar**

Duración total: [Empty field]

Título: Falla general

Descripción * i: Falla general en la configuración de fecha y hora de los computadores del aula 1. **Descripción del problema encontrado.**

Tiquetes asociados +: [Empty field]

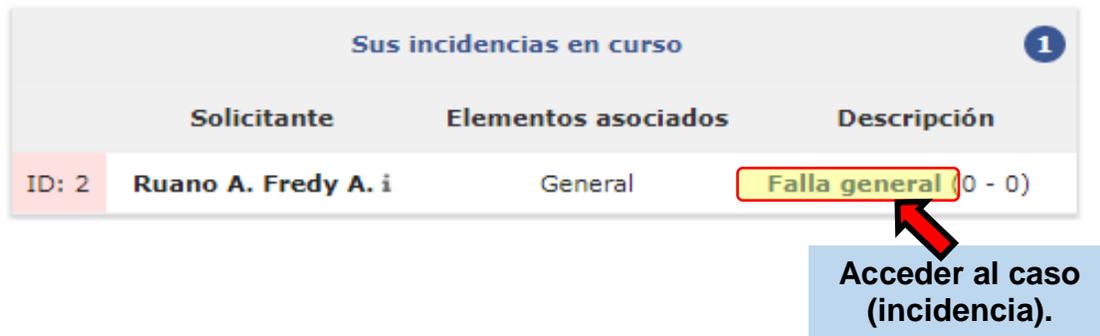
Archivo (2 Mb max) i: Arrastrar su archivo aquí, o Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Registro del caso. **Agregar**

Fuente: Este estudio

Notificación de incidencias asignadas: cuando una nueva incidencia sea asignada a un usuario, se le notificara en la bandeja de entrada de su cuenta de GLPI.

Ilustración 21. Notificación de incidencias asignadas



Sus incidencias en curso			1
	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 2	Ruano A. Fredy A. i	General	Falla general (0 - 0)

Acceder al caso (incidencia).

Fuente: Este estudio

El usuario 'Tecnico' podrá acceder a la incidencia y apropiarse del problema registrado. Una vez **solucionado**, podrá modificar el formulario de la incidencia para darla por resuelta, con una descripción del procedimiento que haya realizado.

Ilustración 22. Formulario cambio de estado de la incidencia

Tipo	Incidencia	Categoría	-----
Estado	Resueltas	Fuente solicitante	E-Mail
Urgencia	Baja	Aprobación	No está sujeto a una aprobación
Impacto	Baja	Localización	Aula 1 Portátiles
Prioridad	Baja	Elementos asociados	----- O búsqueda completa
Actor	Solicitante + Ruano A. Fredy A.	Observador + Tutalcha Diego	Asignado a: Tecnico
Título	Falla general		
Descripción * i	Se hizo cambio de pila a todos los portátiles del aula 1, y con ello se soluciono los errores de configuración en la fecha y hora que se estaban presentando		
Tiquetes asociados +			
Archivo (2 Mb max) i	Arrastrar su archivo aquí, o Elegir archivos Ningún archivo seleccionado		

Cambiar estado de la incidencia. (Annotated to the 'Resueltas' dropdown)

Procedimiento realizado por el técnico. (Annotated to the description text box)

Registrar solución de la incidencia. (Annotated to the 'Guardar' button)

Fuente: Este estudio

Notificación de incidencias resueltas: cuando un caso (incidencia) sea resuelto, se le notificará al solicitante, que tendrá que verificar si el problema fue resuelto y, de ser así, cerrar la incidencia.

Ilustración 23. Notificación de incidencias resueltas

Sus incidencias a cerrar		
Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 2	Ruano A. Fredy A. i	General
		Falla general (5/10)

Fuente: Este estudio

También es posible acceder a una lista de los casos registrados, con una información más detallada de cada uno. Para hacerlo, el usuario se debe dirigir a **Soporte>Casos**.

Ilustración 24. Opción soporte de casos

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría
1	Falla de computador	En curso (asignada)	2017-12-21 17:15	2017-12-21 17:00	Mediana	Ruano A. Fredy A. i	Tecnico i	

Fuente: Este estudio

Al acceder a la incidencia, se abre el formulario del caso (incidencia), donde se puede modificar la información registrada; sin embargo, también se muestra un menú lateral, desde el cual podemos acceder al menú de **Seguimiento del caso**.

Ilustración 25. Seguimiento del caso

The screenshot shows a web interface for a 'Falla general' (General Failure) case. The top bar includes a search icon and the title 'Falla general'. Below this, there's a 'Caso' section with a sidebar on the left containing buttons for 'Seguimiento del caso', 'Estadísticas', 'Aprobaciones', 'Base de conocimiento', 'Elementos', 'Costos', 'Tareas del proyecto', 'Problemas', and 'Cambios'. The main area displays case details: 'Caso - ID 3', 'Por: Ruano A. Fredy A.', 'Fecha de Apertura: 2018-09-21 18:14', 'Última actualización: 2018-09-21 18:15 por Ruano A. Fredy A.', 'Tiempo para adueñarse', 'Tiempo interno para apropiarse', 'Tipo: Incidencia', 'Estado: En curso (asignada)', 'Tiempo de solución: 2018-09-28 00:00', 'Tiempo interno para resolver', 'Categoría: -----', and 'Fuente solicitante: Helpdesk'. A red arrow points to the 'Seguimiento del caso' button in the sidebar.

Fuente: Este estudio

Desde la sección de Seguimiento de caso, se presenta un **historial de acciones** y procedimientos realizados por los técnicos para resolver la incidencia registrada.

Rechazo de solución: el administrador podrá verificar si la solución fue efectiva, y en caso de NO serlo, podrá rechazar la solución ofrecida y describir las fallas que persisten, ello provocará una nueva notificación para el técnico, quien tendrá que apropiarse nuevamente de la incidencia.

Ilustración 26. Rechazo de la solución

The screenshot shows the 'Aprobación de la Solución' (Solution Approval) section of a case management interface. At the top, there are buttons for 'Agregar : Documento' and 'Solución'. Below this, there's a 'Comentarios (Opcional cuando es aprobado)' section with a text input field containing the text 'Algunos de los computadores aun presentan errores en la configuración de fecha y hora'. Below the input field, there are two buttons: 'Aprobar la solución' and 'Rechazar la solución'. A red arrow points to the 'Rechazar la solución' button. Below the 'Aprobación de la Solución' section, there's a 'Historial de acciones :' section with a 'Filtro en línea de tiempo :'. The history shows an action from '2017-12-21 17:00' by 'Ruano A. Fredy A. i' with the title 'Falla general' and the description 'Se hizo cambio de pila a todos los portátiles del aula 1, y con ello se soluciono los errores de configuración en la fecha y hora que se estaban presentando'. The ticket number is 'Ticket# 2 description'.

Fuente: Este estudio

Aceptación de la solución: Si el administrador verifica que la solución del técnico fue satisfactoria, procederá a cerrar el caso, aceptando la solución.

Ilustración 27. Aceptación de la solución

Agregar : Documento Solución

Aprobación de la Solución

Comentarios (Opcional cuando es aprobado)

Los errores de configuración fueron corregidos satisfactoriamente.

Aprobar la solución Rechazar la solución

Filtro en línea de tiempo :

Historial de acciones :

2017-12-21 17:55 Algunos de los computadores aun presentan errores en la configuración de fecha y hora Helpdesk

Ruano A. Fredy A. i

2017-12-21 17:00 **Falla general** Ticket# 2 description

Se hizo cambio de pila a todos los portátiles del aula 1, y con ello se soluciono los errores de configuración en la fecha y hora que se estaban presentando. Sin embargo algunos computadores persisten en el error de configuración. Por ello se procedió a formatear aquellos computadores en los que persistía el problema, y se comprobó que el problema esta solucionado.

Ruano A. Fredy A. i

Fuente: Este estudio