



**MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE MESA DE AYUDA - GLPI
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAYLLOMA**

Objetivo:

Este documento tiene como objetivo describir los pasos para la correcta utilización y operación del sistema GLPI, el cual está diseñado principalmente para el registro de incidencias y la recepción de solicitudes, requerimientos o peticiones relacionadas con necesidades o servicios de TI, por parte de los usuarios de las distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Caylloma. Adicionalmente, se incluyen lineamientos para garantizar un uso eficiente y alineado con los procedimientos establecidos, promoviendo así una gestión más efectiva de los recursos tecnológicos y administrativos.

Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas:

GLPI: Solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información.

MPC: Municipalidad Provincial de Caylloma.

USUARIO: Persona que interactúa con el sistema.

INCIDENTE: Un incidente de acuerdo a ITIL 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.

REQUERIMIENTO: 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.

TÉCNICO: Usuario responsable de la atención de la incidencia o requerimiento.

ACCESO AL SISTEMA GLPI

En esta sección se detalla cómo acceder al sistema y cómo salir del mismo, los pasos a seguir para la creación o actualización de la contraseña del usuario, así como el procedimiento para recuperarla en caso de olvido.

Ingreso al Sistema

El acceso al sistema GLPI se realiza ingresando a la siguiente dirección desde cualquier navegador web: <http://soporteTI.municaylloma.gob.pe/glpi/> Seguidamente se desplegará la siguiente pantalla :

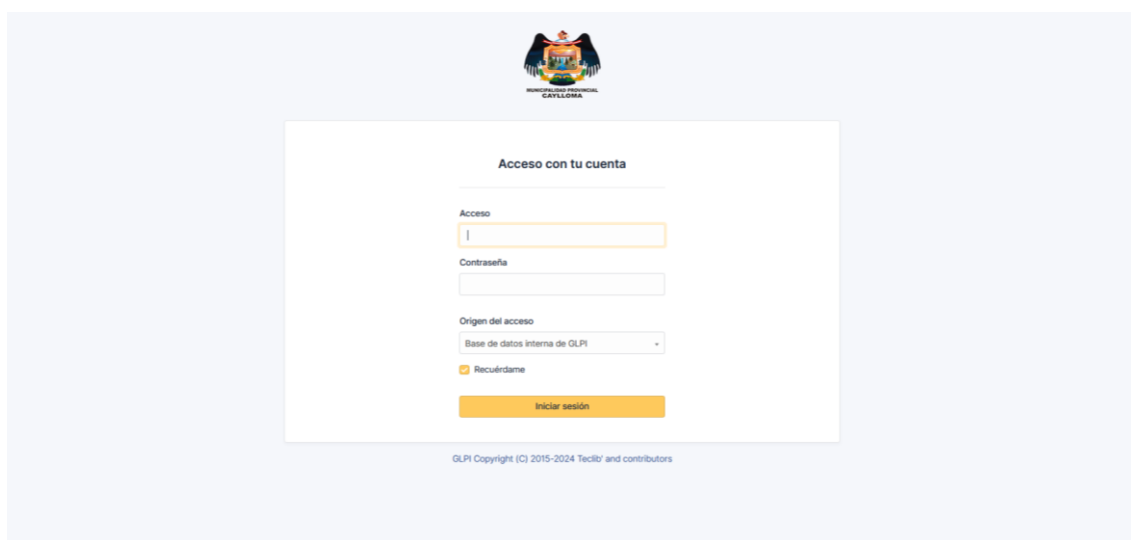
La imagen muestra la interfaz de usuario para el acceso al sistema GLPI. En la parte superior, hay un escudo de armas con el texto "MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAYLLOMA" debajo. El título principal es "Acceso con tu cuenta". Hay tres campos de entrada: "Acceso" (con un ícono de usuario), "Contraseña" (con un ícono de candado) y "Origen del acceso" (un menú desplegable que muestra "Base de datos interna de GLPI"). Debajo de estos campos hay un checkbox "Recuérdame" y un botón naranja "Iniciar sesión". En la parte inferior, hay un pie de página que dice "GLPI Copyright (C) 2015-2024 TecLib' and contributors".

Figura 1: Pantalla de Autenticación

Para ingresar al sistema deberá completar los siguientes datos:

Usuario: Corresponderá al primer apellido seguido de los 4 últimos dígitos del número del DNI, para aquellos casos donde no se cuente con el acceso deberá solicitarse a la Oficina de Tecnologías de Información de la MPC.

Contraseña: Para el primer ingreso esta será numérica del 1 al 6, luego esta deberá ser cambiada cumpliendo con las siguientes políticas de seguridad de contraseñas: 8 caracteres como máximo, entre los cuales deberá contener un dígito, una minúscula y una mayúscula.

Una vez completados los datos debe hacer clic sobre el botón **Iniciar Sesión**

Si los datos ingresados en la pantalla de la Figura 1 son correctos, se accede al sistema visualizando la pantalla de inicio como se muestra a continuación:

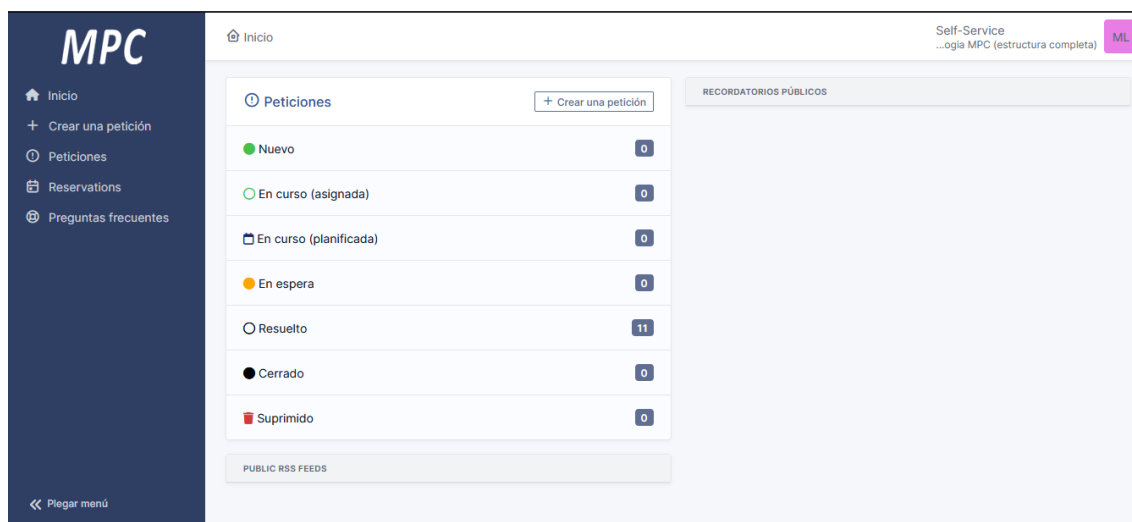


Figura 2: Pantalla de Inicio del sistema GLPI

Esta pantalla se compone de la forma siguiente:

1. Menú Principal

El menú principal se encuentra en la parte superior de la pantalla y se compone de las siguientes alternativas:

- **Inicio:** Cambio que posibilita regresar a la pantalla inicial tal como se representa en la Figura 2.
- **Crear una petición:** Desde esta alternativa, el usuario tiene la posibilidad de acceder al formulario para registrar una nueva petición. Esta misma alternativa puede ser observada en el encabezado. del bloque de la Figura 2 izquierdo.
- **Peticiones:** Desde esta alternativa se puede acceder al listado de las peticiones registradas en el sistema, donde el usuario podrá observar las peticiones mediante la aplicación de diversos filtros de búsqueda.
- **Preguntas Frecuentes:** Desde esta alternativa del menú, el usuario tiene la posibilidad de explorar una serie de temas vinculados a las respuestas a las peticiones más comunes o más populares, a las mejoras y los circuitos de los sistemas.

2. Cuenta de usuario del sistema:

- **Mis Preferencias:** Desde esta alternativa, el usuario tiene la posibilidad de cambiar sus datos personales, correo electrónico, añadir una imagen para su perfil, cambiar su contraseña (considerando las políticas de seguridad de contraseñas mencionadas en la sección 2.1), personalizar el idioma (por defecto se establece español (Peru), el color y otros datos adicionales. La principal función de esta alternativa será para llevar a cabo la modificación de la contraseña.
- **Ayuda:** Desde esta alternativa, el usuario tiene la posibilidad de obtener ayuda en línea proporcionada por el mismo sistema GLPI.
- **Desconexión:** Esta alternativa posibilita que el usuario finalice su sesión y pueda salir de manera adecuada del sistema GLP.

3. Bloque Principal – Peticiones

En este bloque se presentan las peticiones categorizados por estado y situación, los cuales se describen de la siguiente manera:

- **Nuevo:** Una petición se halla en estado Nuevo inmediatamente después de ser emitida.
- **En curso (asignado):** Una petición se traslada automáticamente al estado En curso. (asignado) cuando se le asigna a un técnico y/o equipo de trabajo del departamento de TI. para recibir atención. Además, se encuentra en este estado cuando el emisor de la solicitud rechaza la solución proporcionada por el técnico/equipo laboral responsable de la atención de la petición.
- **En curso (Planificado):** Una petición se traslada automáticamente al estado curso (planificado) cuando se vinculan tareas con una planificación específica.
- **En Espera:** Una petición se traslada al estado de espera cuando el técnico o equipo designado no se puede seguir atendiendo el requerimiento ya que se deben llevar a cabo las tareas correspondientes anteriores. Por ejemplo: creación de scripts, mejoras del sistema, etc.
- **Resuelto:** Una petición se traslada automáticamente al estado Resuelto cuando el técnico o el responsable técnico asignado al requisito registra la solución.
- **Cerrado:** Una petición pasa automáticamente al estado Cerrado. Por lo general, cuando el Autor del requerimiento ratifica la respuesta proporcionada por el técnico/equipo de trabajo que se encarga de cumplir con la exigencia.

Actualizar Contraseña

El sistema GLPI ofrece a cada usuario la posibilidad de cambiar su contraseña. Para ello, se debe ingresar a la cuenta del usuario (en la esquina superior derecha del menú principal) y posteriormente a la alternativa Mis opciones, tal como se ilustra en la siguiente figura:

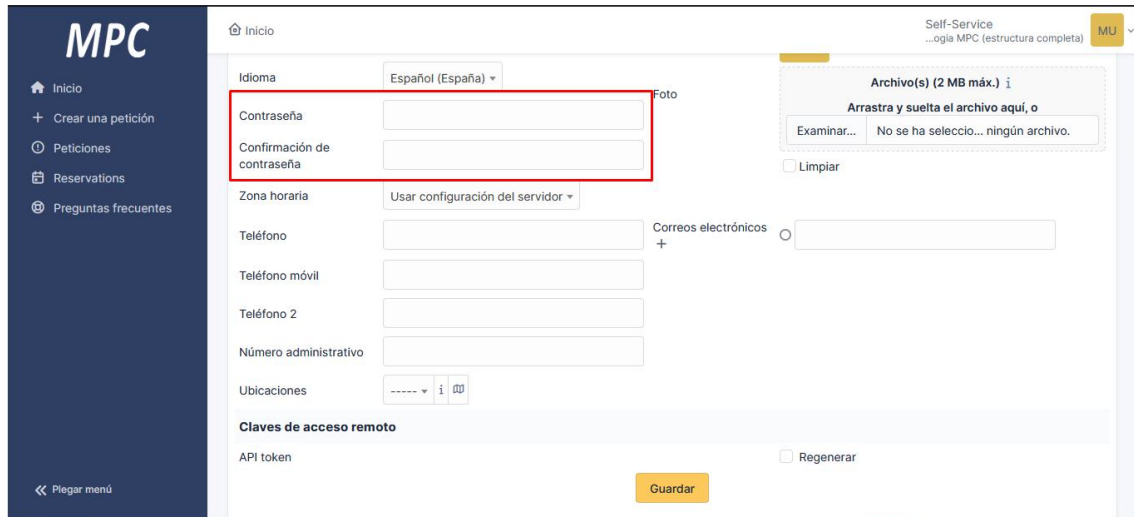
The image shows a screenshot of the GLPI user interface. On the left is a dark blue sidebar with the 'MPC' logo and a menu with options like 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservations', and 'Preguntas frecuentes'. The main content area is white. At the top right, there's a 'Self-Service' header and a user profile icon labeled 'MU'. Below this, the 'Idioma' is set to 'Español (España)'. The 'Actualizar contraseña' section is highlighted with a red rectangle, containing two input fields: 'Contraseña' and 'Confirmación de contraseña'. Other sections include 'Zona horaria' (set to 'Usar configuración del servidor'), 'Teléfono' fields, 'Número administrativo', 'Ubicaciones', and 'Claves de acceso remoto' with an 'API token' field. A 'Guardar' button is at the bottom right of the form.

Figura 3: Mis preferencias. Actualizar contraseña.

A partir de esta pantalla, en la solapa principal, necesita completar los siguientes datos para cambiar la contraseña:

- **Contraseña:** Introducir la nueva clave. Esta debe respetar las siguientes directrices de seguridad: al menos 8 caracteres, un carácter numérico, una letra minúscula y una mayúscula.
- **Confirmar la contraseña:** Ingresar nuevamente la nueva contraseña para verificar.

Para almacenar la modificación de la contraseña, se debe pulsar el botón Guardar. Si todo va bien, el sistema lanza el siguiente mensaje de confirmación: **“Elemento guardado exitosamente”**

Salir del Sistema

Para abandonar el sistema GLPI, es necesario hacer clic en la alternativa Desconexión. Después de realizar esto, el sistema regresará a la pantalla de acceso (Figura 1).

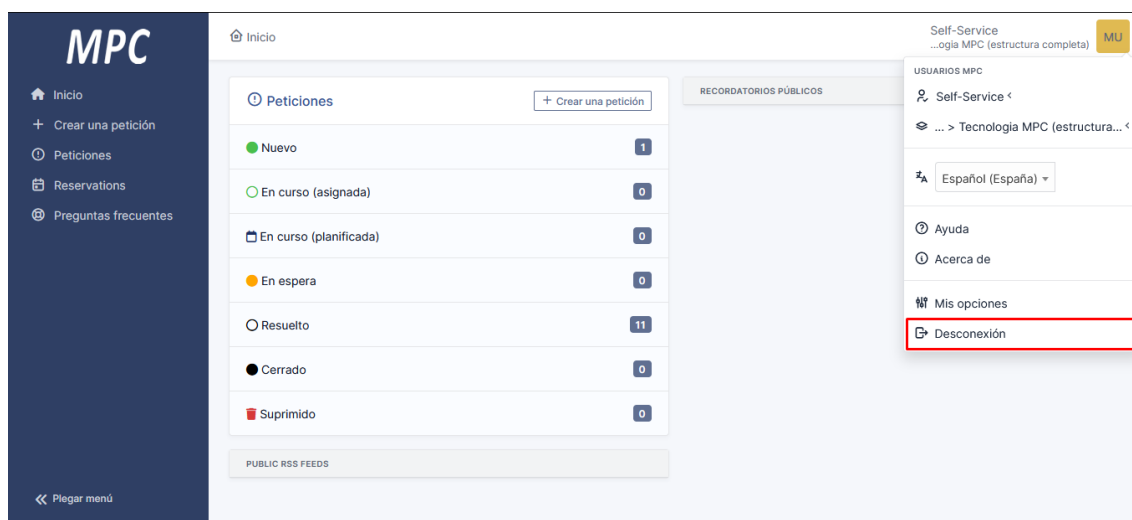


Figura 3: Desconexión del sistema.

FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

En esta parte se detallan las acciones que el usuario podrá llevar a cabo al acceder al sistema.

Crear una nueva petición

A través de una petición del GLPI, el usuario podrá reportar errores que le surjan al usar los sistemas, hacer consultas sobre alguna operación y también efectuar peticiones de listados

Desde la pantalla principal, se puede registrar una nueva petición presionando la opción de menú o desde el botón con la leyenda **" + Crear una petición "**, tal como se ilustra en la pantalla siguiente:

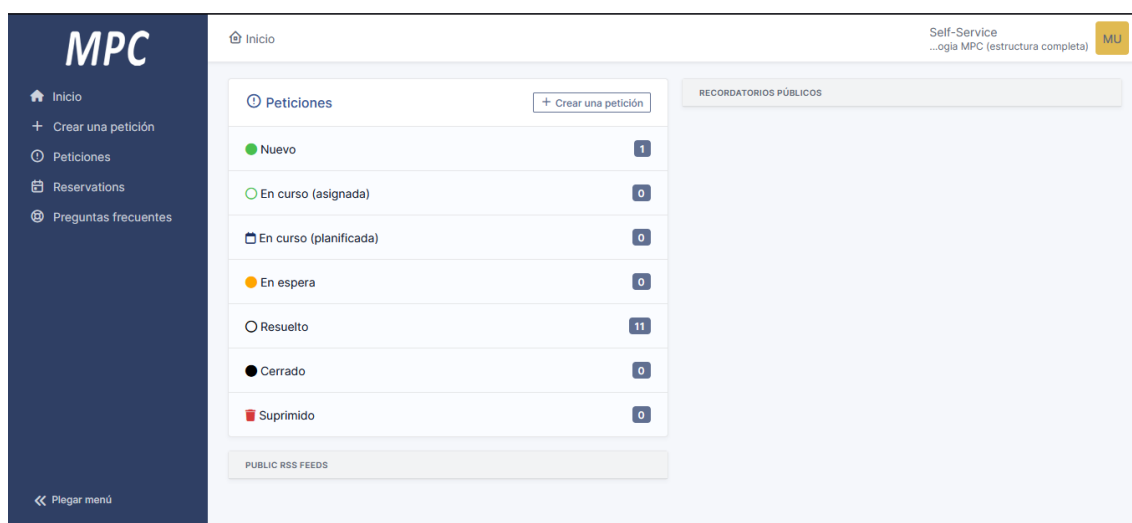


Figura 4: Crear una petición

El siguiente es el formulario a completar para establecer una nueva petición:

Describe la incidencia o la petición

Tipo: Petición

Categoría: -----

Urgencia: Media

Elementos asociados: +

Observadores:

Título:

Descripción:
Párrafo **B** *I* ...

Archivo(s) (2 MB máx.)
Arrastra y suelta el archivo aquí, o
Examinar... No se han seleccionado archivos.

+ Enviar mensaje

Figura 5: Crear petición. Completar datos

Esta pantalla requerirá la introducción de los siguientes datos:

- **Tipo:** Hace referencia al tipo de solicitud a registrar. En nuestra situación, todos los requisitos a registrar se clasificarán como "Peticiones e Incidencias".
- **Categoría:** Esta información facilita la categorización de las peticiones o incidencias y su agrupación según su tipo.
- **Urgencia:** A partir de esta lista, se puede elegir el valor que determine la urgencia para atender el requerimiento que se está registrando. El valor de urgencia incorrecto será "Media". Otras posibles alternativas que se podrán seleccionar son: **Alta, Muy Alta, Media, Baja, Muy Baja.**
- **Título (*):** Se debe proporcionar un título conciso y representativo del problema o consulta vinculada con la petición que se está registrando.
- **Descripción (*):** Indicar con precisión qué problema o consulta deseas documentar. Es necesario especificar datos específicos, documentación vinculada, circuitos implicados y otros datos que sean relevantes contribuyan al estudio del problema o consulta informada.
- **Archivo (10 MB máximo):** En esta sección es posible cargar uno o varios archivos (fotos, documentos, etc.) que se añadirán a la petición

correspondiente. Cada vez que se requiera cargar un archivo, se debe pulsar el botón de Examinar.

Si la petición está registrada con éxito, el sistema emitirá el siguiente mensaje de confirmación:

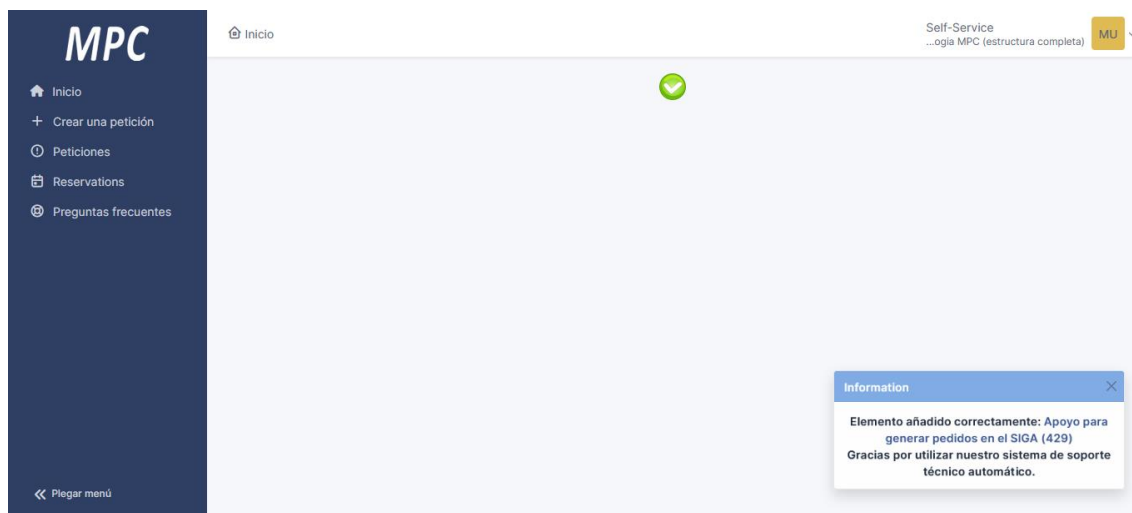


Figura 6: Crear petición. Mensaje de confirmación.

El mensaje de confirmación de la Figura 6 presenta el título y número de la petición. El número es un identificador exclusivo que el sistema asigna de manera automática al requisito tras ser registrado.

Consultar peticiones

Para revisar las peticiones registradas en el sistema, es necesario visitar la página de Inicio y seleccionar una de las alternativas que se encuentran en rojo, tal como se ilustra en la siguiente figura:

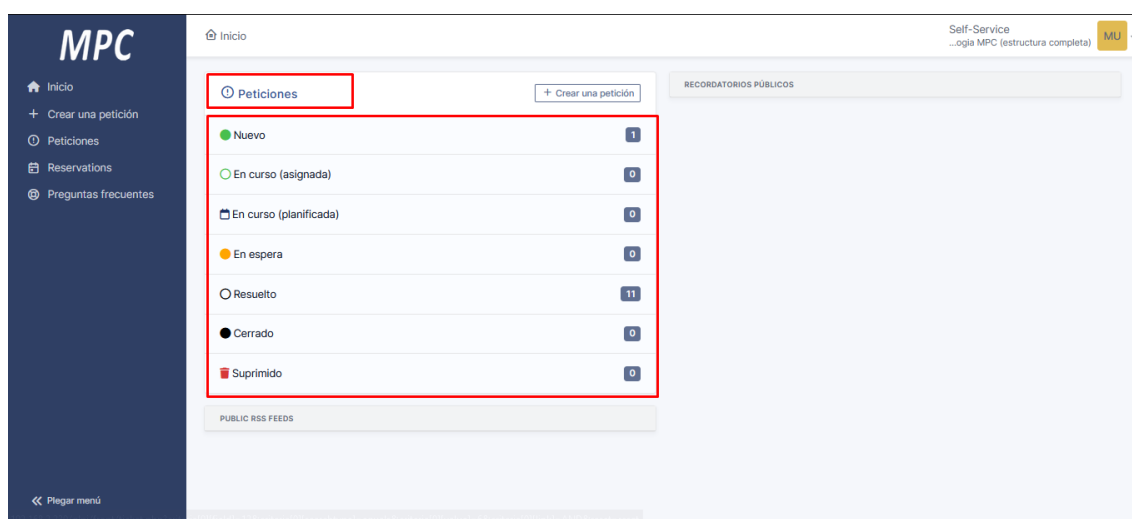


Figura 7: Consultar peticiones.

Al ingresar desde cualquiera de las alternativas, el sistema desplegará una pantalla nueva en la que se presentará el listado de las peticiones:

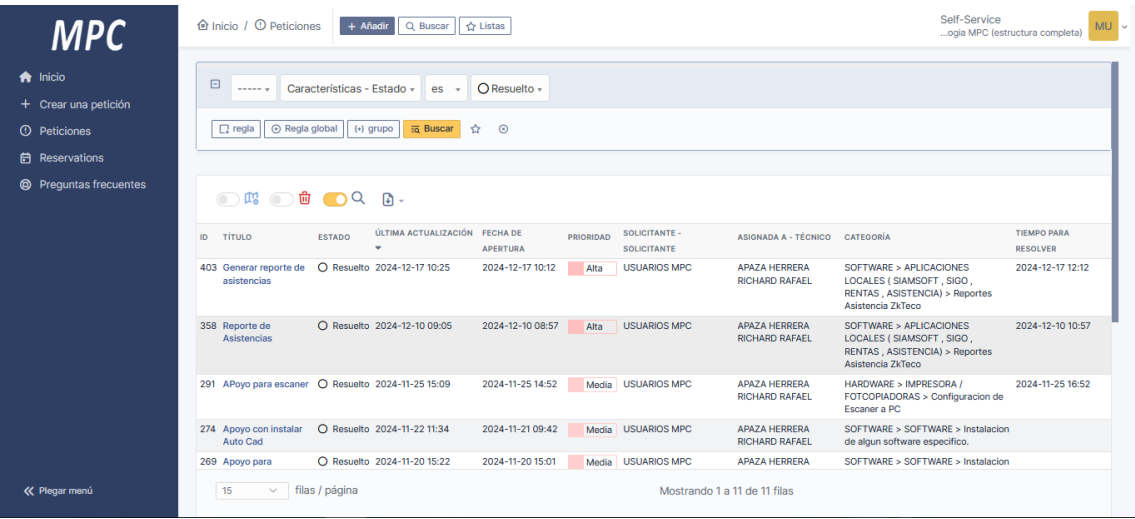


Figura 7: Listado de peticiones.

Ver o modificar Peticiones

Después de que el usuario registre una petición, al hacerlo, aparecerá una pantalla parecida a la siguiente:



Figura 7: Consultar peticiones

La pantalla central de la Figura 7 mostrará el contenido de la elección elegida en el lado izquierdo. Si se elige la opción Peticiones en el lado izquierdo, en la sección central se mostrará el contenido del requerimiento y todas las acciones que tanto el usuario como el equipo de soporte y los técnicos designados realicen.

Agregar más descripción a la petición

Si se requiere completar la descripción de la petición dado que no es posible cambiar directamente, se deberá pulsar el botón Responder de la Figura 7. Esto desplegará en el centro una diminuta pantalla tal como se ilustra a continuación:

Figura 8: Modificar requerimiento - Desde botón Responder.

Desde esta pantalla se añade el texto requerido, se puede modificar desde la barra de herramientas, y también es posible añadir archivos eligiéndolos o seleccionándolos hasta situarlos en el sitio que se muestra en la pantalla de la Figura 8. Tras incluir los datos requeridos, es necesario hacer clic en el botón **Añadir**.

Figura 8: Modificar requerimiento ya generado.

