 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Tecnología</small>	INSTRUCTIVO	
	CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	
Código INS003GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 1 de 6	

OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir por un agente de Mesa de Ayuda para realizar el registro de incidencias o requerimientos reportados a la Mesa de Ayuda haciendo uso de la herramienta gestión GLPI.

NORMATIVIDAD

Resolución No 0696 de 16 de Junio de 2005.

(Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de los Recursos Computacionales, Informáticos, Multimediales y de Comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional).

Resolución No 0582 de 03 de Junio de 2011.

“Por la cual se derogan las Resoluciones 966 del 2000, 1303 de 2003, 414 de 2004, 489 de 2004 y 599 de 2006 y se crea el Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”.

RESPONSABLE

Equipo Mesa de Ayuda.

Jefatura de la División de Gestión de Sistemas de Información.

APLICACIONES

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique).


DEFINICIONES

MESA DE AYUDA: Es un recurso de información y asistencia para resolver problemas con computadoras y productos similares. Se basa en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios informáticos.

GLPI: Es software libre distribuido bajo licencia GPL (Licencia Pública General), que facilita la administración de recursos informáticos. GLPI es una aplicación basada en Web escrita en PHP, que permite registrar y administrar los inventarios del hardware y el software de una empresa, optimizando el trabajo de los técnicos gracias a su diseño coherente.

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio.

CATEGORIA: Clasificación esquemática y técnica pre-establecida que enmarca dentro del sistema la petición, incidencia o requerimiento reportado.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	
Código INS003GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 2 de 6	

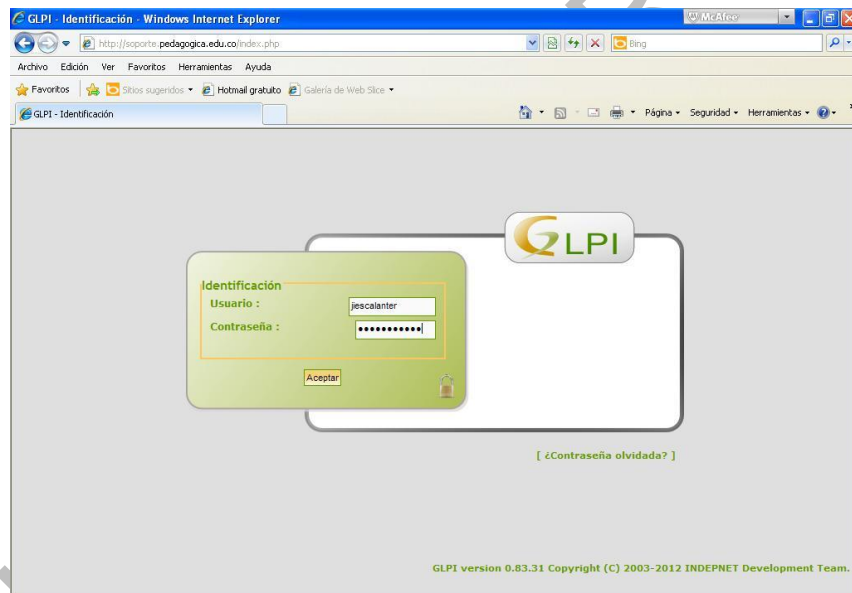
INCIDENCIA: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio prestado a través de las diferentes herramientas informáticas disponibles en la Universidad Pedagógica Nacional a sus usuarios y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

REQUERIMIENTO: Petición documentada que no forma parte o altera el desarrollo habitual del servicio prestado a los diferentes usuarios, que acceden a los recursos informáticos ofertados en la Universidad Pedagógica Nacional.


DESCRIPCIÓN:

Ingreso a la Herramienta GLPI

1. Ingresar a la herramienta de gestión a través de la siguiente dirección:
<http://soporte.pedagogica.edu.co>

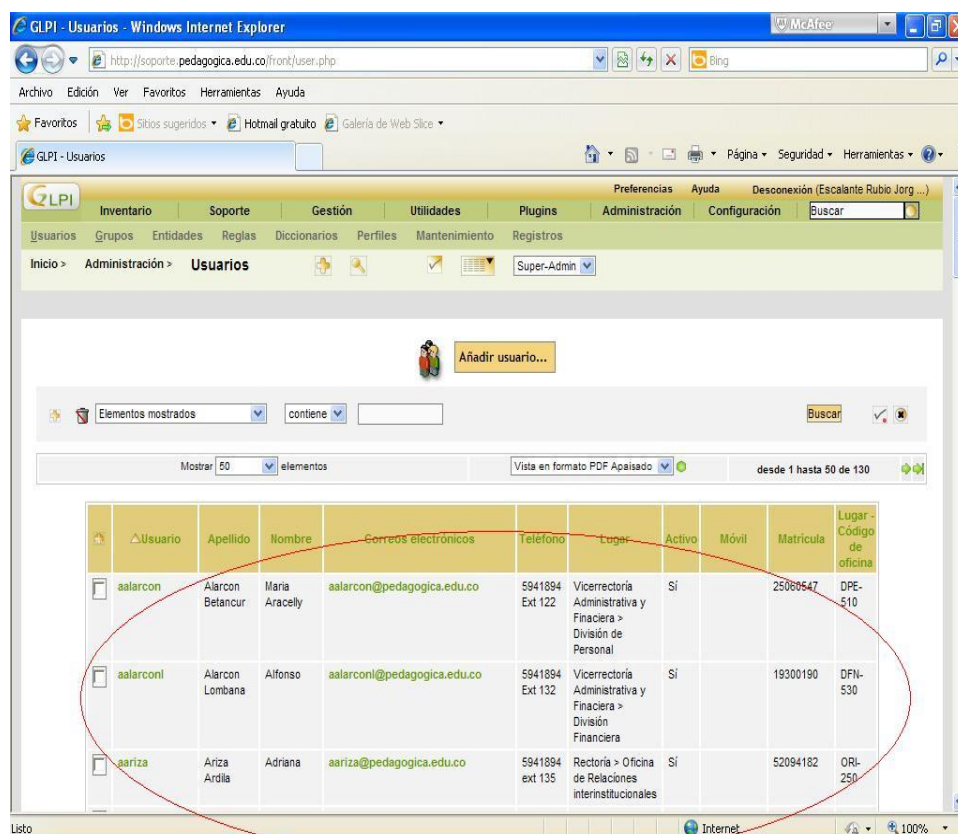


2. Digitar el usuario y contraseña asignado en la herramienta GLPI, al ingresar esto, se accede a diferentes funcionalidades.


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	INSTRUCTIVO
	CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI
Código INS003GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 3 de 6

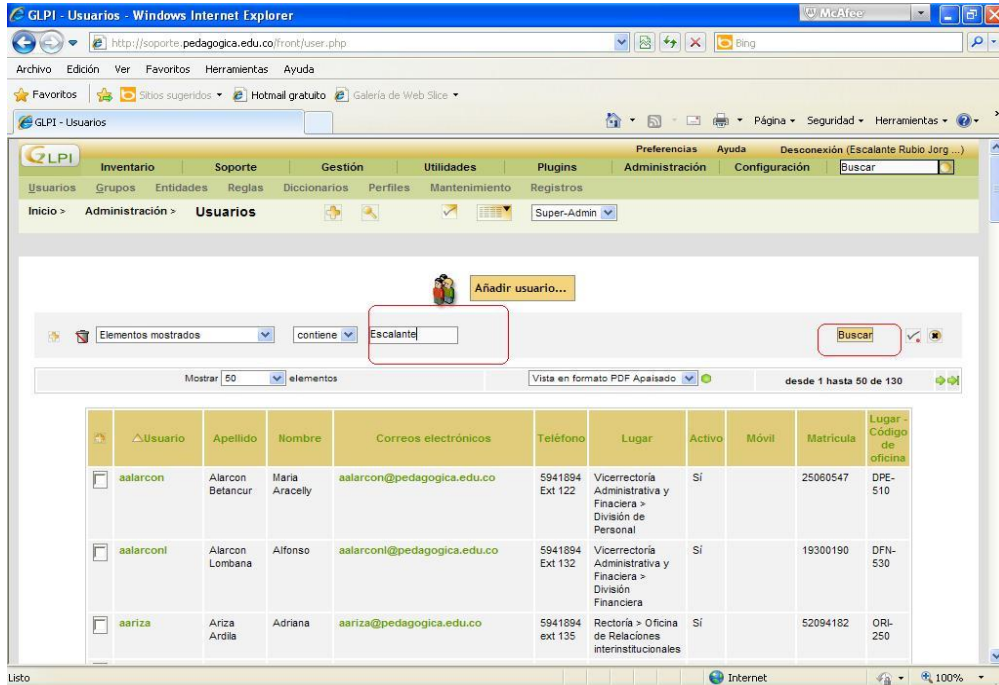
Creación de Incidencias en GLPI

1. Validado el usuario y su contraseña para ingresar a la herramienta, accedemos al menú administración en donde se debe seleccionar dando clic sobre el sub-menú usuarios, con lo cual se despliega un listado similar al mostrado a continuación.

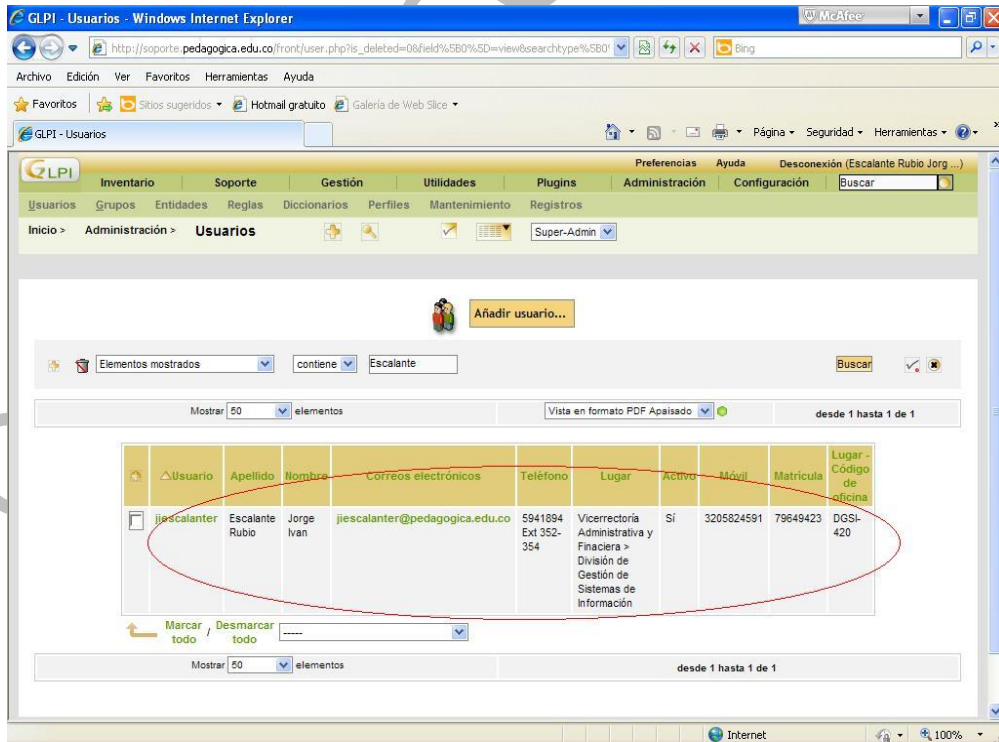



Usuario	Apellido	Nombre	Correos electrónicos	Telefono	Lugar	Activo	Móvil	Matricula	Lugar - Código de oficina
aalarcon	Alarcon Belancur	Maria Aracely	aalarcon@pedagogica.edu.co	5941894 Ext 122	Vicerrectoría Administrativa y Financiera > División de Personal	Sí		25080547	DPE-510
aalarconl	Alarcon Lombana	Alfonso	aalarconl@pedagogica.edu.co	5941894 Ext 132	Vicerrectoría Administrativa y Financiera > División Financiera	Sí		19300190	DFN-530
aariza	Ariza Ardila	Adriana	aariza@pedagogica.edu.co	5941894 ext 135	Rectoría > Oficina de Relaciones interinstitucionales	Sí		52094182	ORL-250

	INSTRUCTIVO
	CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI
Código INS003GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 4 de 6

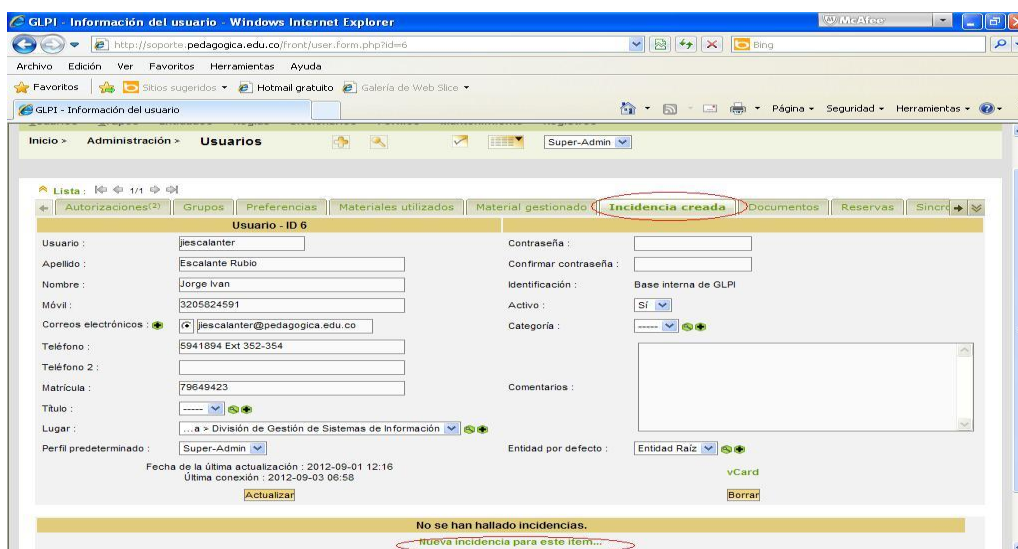


- Buscamos el usuario que solicita la incidencia; al oprimir el botón buscar cargara la siguiente pantalla:

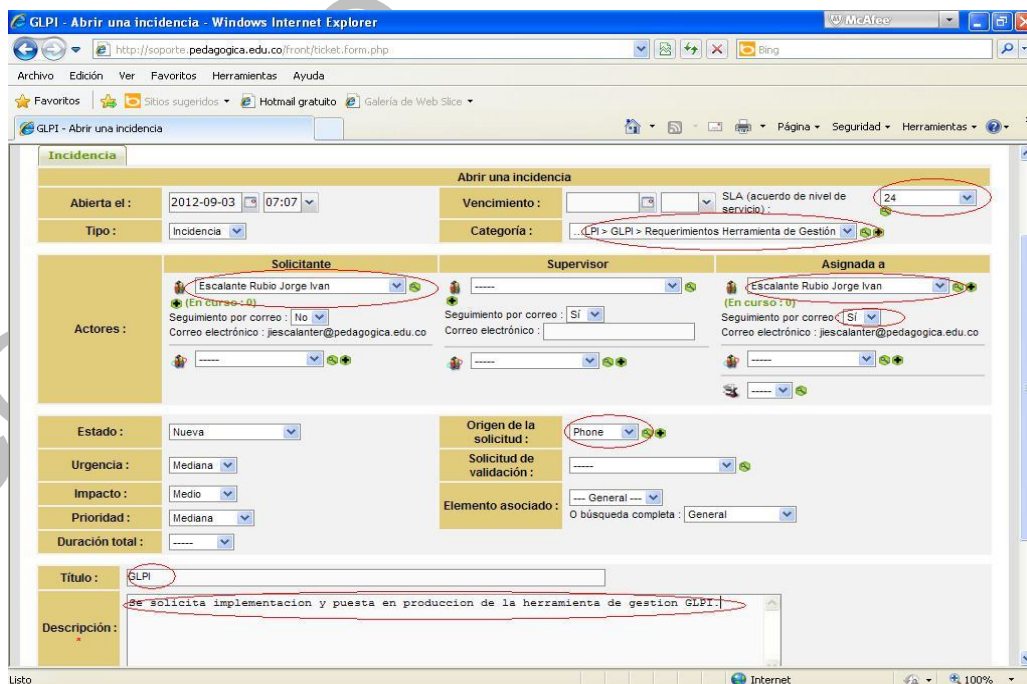



	INSTRUCTIVO
	CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI
Código INS003GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 5 de 6

3. Al seleccionar el usuario solicitante, aparecerá una pantalla, en la cual debe seleccionar la pestaña incidencia creada y en la parte inferior escogerá el botón nueva incidencia para este ítem.



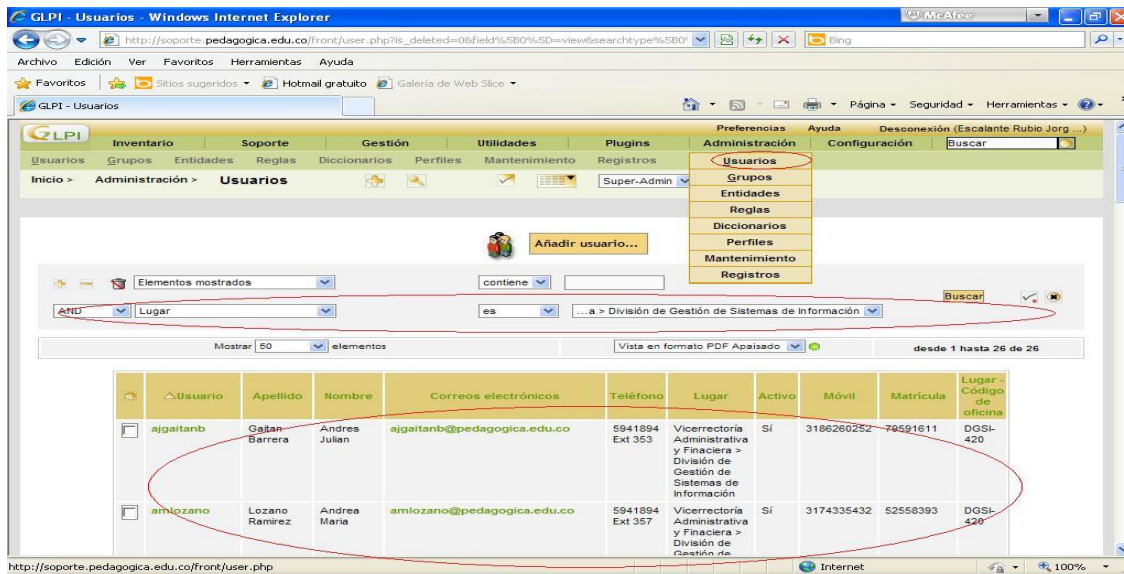
4. Ingresar los datos solicitados, como son: ANS, categoría, asignada a, seguimiento por correo, origen de la solicitud, título de la incidencia y descripción de la misma; por último se presiona el botón añadir, con lo cual la incidencia queda registrada en el sistema.



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	INSTRUCTIVO	
	CREACIÓN DE INCIDENCIAS GLPI	
Código INS003GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 6 de 6	

Consulta de Datos de Usuarios

Se utiliza esto con el propósito de ubicar los datos básicos de cualquier solicitante.



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
26-09-2013	01	Creación del documento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Trabajo - Mesa de Ayuda - DGSI	Ing. José Daniel González Vargas Jefe División de Sistemas de Información	Juan Carlos Orozco Cruz Rector