

## GLPI: GESTIÓN DE INCIDENCIAS E INVENTARIADO DE EQUIPOS. MANUAL DEL CENTRO EDUCATIVO

A continuación se muestra un breve manual de la herramienta GLPI, que los centros deberán usar **para gestionar incidencias y para inventariar equipos de forma manual**.

### PERFILES EXISTENTES

Los centros educativos tienen dos perfiles distintos en la aplicación GLPI:

- **Incidencias Hardware:** Este es el perfil que se muestra por defecto al entrar en la aplicación GLPI, y sirve tanto para abrir una incidencia como para consultar y hacer un seguimiento de las incidencias del centro.
- **General:** Este perfil es algo más completo. Además de lo anterior, permite consultar los equipos inventariados en el centro, e inventariar de forma manual un equipo (como puede ser un proyector).

Para cambiar de un perfil a otro tan sólo hay que seleccionarlo en el siguiente menú desplegable:



### CREACIÓN DE UNA INCIDENCIA NUEVA

1. Entrar en el perfil "**Incidencias hardware**".
2. Clicar sobre el menú "**Crear una incidencia**".
3. Rellenar los campos mostrados en la pantalla.
4. Seleccionar el "**Tipo de hardware**":
  - **Dispositivo:** proyectores y pizarras digitales interactivas
  - **Equipo:** ordenador, portátil, etc
  - **Impresora**
  - **Monitor**
5. Asociar obligatoriamente la incidencia a un elemento previamente inventariado, seleccionándolo del listado que aparece al pinchar sobre el desplegable.
6. Escribir el "**Título de la incidencia**": Debe ser lo más claro y descriptivo posible.

7. **Descripción:** Completar este apartado con la mayor información posible, detallando el problema, indicando la ubicación de equipo y poniendo una persona y teléfono de contacto.

The screenshot shows the 'Crear una incidencia' form in the LPI system. Red arrows indicate the following steps:

- 2: Click on the 'Crear una incidencia' menu item.
- 4: Select the 'Tipo de hardware' dropdown menu.
- 5: Select the 'Ubicación' dropdown menu.
- 6: Enter the 'Título' (Title) in the text box.
- 7: Enter the 'Descripción' (Description) in the text area.

The form includes fields for 'Tipo', 'Categoría', 'Urgencia', 'Seguimiento por correo', 'Correo electrónico', 'Tipo de hardware\*', 'Ubicación', 'Observador', 'Título\*', and 'Descripción\*'. A text area for the description contains a template with three sections: '1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA', '2.- UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO', and '3.- PERSONA DE CONTACTO EN EL CENTRO:'. At the bottom, there is an 'Enviar mensaje' button.

### SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS EXISTENTES

1. Entrar en el perfil "Incidencias hardware".
2. Clicar sobre el menú "Incidencias".
3. Seleccionar sobre el desplegable el "Estado" de las incidencias que se quiere consultar: En curso (asignada), Resuelto, Cerrada, etc.
4. Clicar sobre la incidencia que se quiera, para ver los detalles de la misma.

The screenshot shows the 'Incidencias' list view in the LPI system. Red arrows indicate the following steps:

- 2: Click on the 'Incidencias' menu item.
- 3: Select the 'Estado' filter dropdown menu.
- 4: Click on a specific row in the table to view details.

The table displays a list of incidents with the following columns: ID, Título, Estado, Última actualización, Fecha de apertura, Prioridad, Solicitante, Técnico, Categoría, Fecha de vencimiento, and Duración. The table shows several incidents, including 'Estropeado cargador portátil de religión (11013)', 'Proyector estropeado falla ventilador (10850)', and 'Ordenador aula2 de informática (10996)'. The 'Estado' column shows 'En curso (asignada)' for most items.

## CONSULTAR LOS EQUIPOS INVENTARIADOS


1. Entrar en el perfil “**General**”.
2. Clicar sobre el menú:
  - **Activos > Equipos**: para ver los ordenadores de sobremesa y portátiles.
  - **Activos > Monitores**: para ver las pantallas de los ordenadores.
  - **Activos > Dispositivo**: para ver proyectores y pizarras digitales interactivas.
  - **Activos > Impresoras**
3. Clicar sobre el elemento que se quiera para ver sus características.

The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there are navigation tabs: 'Activos', 'Soporte', 'Herramientas', 'Complementos', and 'Administración'. Below these, there are sub-menus: 'Equipos', 'Monitores', 'Dispositivos', 'Impresoras', and 'Global'. A red arrow labeled '2' points to the 'Equipos' sub-menu. The main content area shows a list of inventory items with columns for 'Nombre', 'Entidad', 'Sistema operativo', and 'Fecha del ú'. A red arrow labeled '3' points to the first item in the list: '-HP-PC (23616)'. The table contains the following data:

Nombre	Entidad	Sistema operativo	Fecha del ú
-HP-PC (23616)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Microsoft Windows 7 Professional	10-12-2015 11:38
2NVIIIALM-SRW01 (Servidor-Centos) (23611)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada		
2NVIIAMV1-01 (19584)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-02 (17100)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-03 (19425)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	09-11-2015 18:30
2NVIIAMV1-04 (19580)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-05 (17498)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-06 (17885)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	09-11-2015 18:30
2NVIIAMV1-07 (20083)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-08 (20402)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	21-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-09 (17259)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-10 (18594)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-11 (20068)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-12 (20060)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-13 (17984)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	17-07-2015 11:17
2NVIIAMV1-14 (17242)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	25-10-2015 18:30
2NVIIAMV1-15 (20060)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	17-07-2015 11:18
2NVIIAMV1-16 (20059)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	25-10-2015 18:30
2NVIIAMV2-01 (19901)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	29-09-2015 18:30
2NVIIAMV2-02 (17835)	Entidad raiz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	Linux Mint 17.1 Rebecca	25-10-2015 18:30

## INVENTARIAR UN EQUIPO MANUALMENTE

Si un equipo no está inventariado, y no se le puede meter el agente de inventario OCS (porque el equipo está estropeado o porque se trata de un proyector, PDI o impresora), no queda más remedio que inventariar el equipo de forma manual.

1. Entrar en el perfil “**General**”.
2. Seleccionar el tipo de elemento que se quiere inventariar, clicando sobre el menú correspondiente:
  - **Activos > Equipos**: para ver los ordenadores de sobremesa y portátiles.
  - **Activos > Monitores**: para ver las pantallas de los ordenadores.
  - **Activos > Dispositivos**: para ver proyectores y pizarras digitales interactivas.
  - **Activos > Impresoras**
3. Clicar sobre el símbolo  (“añadir”).
4. Seleccionar “Plantilla vacía”, ponerle un nombre al equipo y completar el mayor número de datos posibles (los que no aparezcan en los desplegados se pueden detallar en el apartado de “comentarios”)



Nuevo elemento - Dispositivo		Entidad raíz > Centros > Pamplona <> Iruña IES Navarro Villoslada	
Nombre*	<input type="text" value="2NVIIIA09-PRO1"/>	Estado	<input type="text" value="Operativo (1)"/>
Ubicación	<input type="text" value="iesnavar (2)"/>	Tipo	<input type="text" value="Proyector (3)"/>
Técnico a cargo del hardware	<input type="text" value="-----"/>	Fabricante	<input type="text" value="CASIO COMPUTER CO., LTD. (2235)"/>
Grupo a cargo del hardware	<input type="text" value="-----"/>	Modelo	<input type="text" value="-----"/>
Número de nombre de usuario alternativo	<input type="text"/>	Número de serie	<input type="text"/>
Nombre de usuario alternativo	<input type="text"/>	Número de inventario*	<input type="text"/>
Usuario	<input type="text" value="-----"/>	Tipo de gestión	<input type="text" value="Gestión unitaria"/>
Grupo	<input type="text" value="-----"/>	Comentarios	<input type="text" value="Marca Casio, Colgado en soporte en aula, no se se número de serie"/>
Marca	<input type="text" value="Casio"/>		
Creado el 28-12-2015 11:56			
		<input type="button" value="Añadir"/>	

5. Clicar en el botón "Añadir"