

GLPI: GESTIÓN DE PETICIONES (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 peticiones** (incidencias), **consultar el inventario** e **inventariar equipos de forma manual**.

- **Es obligatorio e imprescindible que estén inventariados todos los equipos informáticos de los centros educativos, incluyendo impresoras, proyectores y pizarras digitales interactivas.**
- **La empresa de mantenimiento no atenderá ninguna incidencia si no tiene asociada el equipo averiado.**
- **Hay que abrir una petición por cada equipo averiado (no se puede abrir una sólo incidencia para varios equipos)**

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 petición (incidencia) como para consultar y hacer un seguimiento de las peticiones (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 PETICIÓN (INCIDENCIA) NUEVA

1. Entrar en el perfil “**Incidencias hardware**”.
2. Clicar sobre el menú “**Crear una petición**”
3. Seleccionar la “**Categoría**”
4. Seleccionar el “**Tipo de hardware**”:
 - **Dispositivo**: proyectores y pizarras digitales interactivas
 - **Computador**: ordenador, portátil, etc
 - **Impresora**
 - **Monitor**
5. **Asociar obligatoriamente a la petición un elemento previamente inventariado**, seleccionándolo del listado que aparece al pinchar sobre el desplegable, y dándole al botón “**Añadir**”.
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.

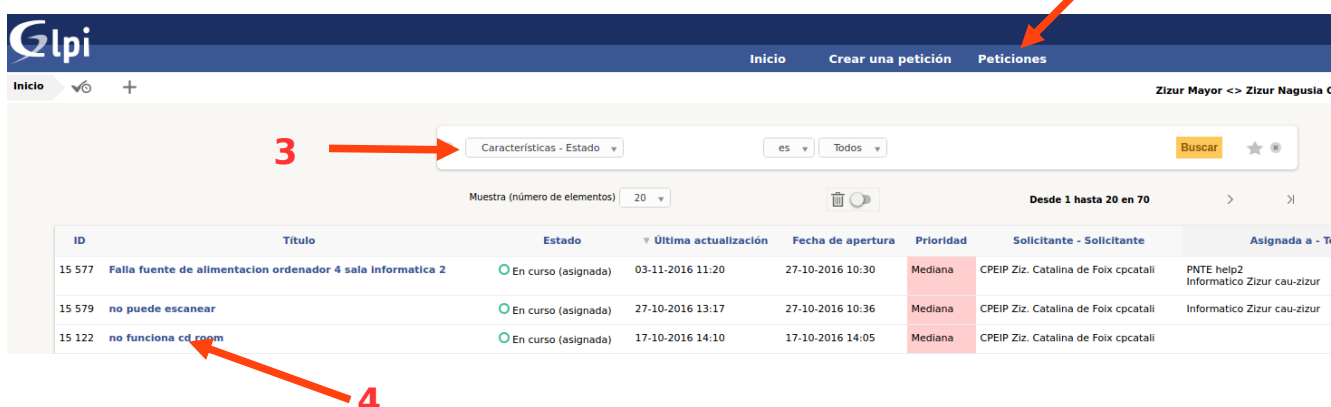
The screenshot shows the 'Crear una petición' form with the following fields and annotations:

- Inicio** (Navigation menu)
- Crear una petición** (Navigation menu)
- Peticiones** (Navigation menu)
- Describe la incidencia o la solicitud** (Entity root > Centros > Zizur Mayor <> Zizur Nagusia CEIF)
- Tipo**: Incidencia
- Categoría**: [Red arrow 3 points here]
- Urgencia**: Mediana
- Infórmeme sobre las acciones tomadas**: Seguimiento por correo: Sí; Correo electrónico: cp.catalinadefoix@educacion.na
- Tipo de hardware***: [Red arrow 4 points here]
- Tipo de hardware***: 1CATALINA-004 - CZC8423CYB [Red arrow 5 points here]
- Ubicación**: [Red arrow 5 points here]
- Observadores**: [Red arrow 5 points here]
- Título***: [Red arrow 6 points here]
- Descripción***: [Red arrow 7 points here]
- Archivo** (150 MB max)
- Arrastrar y soltar el archivo aquí, o**
- Seleccionar archivo** / Ningún archivo seleccionado
- Enviar mensaje** (Yellow button)

SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES EXISTENTES

Para ver el estado de una petición o incidencia, así como para añadir o leer las observaciones (“seguimientos”) de dicha incidencia, hay que proceder de la siguiente manera:

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



The screenshot shows the Gipi web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Crear una petición', and 'Peticiones'. Below this, there is a search bar with a dropdown menu set to 'Características - Estado'. A table of incidents is displayed with columns for ID, Título, Estado, Última actualización, Fecha de apertura, Prioridad, Solicitante - Solicitante, and Asignada a - T. Three red arrows point to specific elements: arrow 2 points to the 'Peticiones' menu, arrow 3 points to the 'Características - Estado' dropdown, and arrow 4 points to the first row of the incident table.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - T
15 577	Falla fuente de alimentacion ordenador 4 sala Informatica 2	En curso (asignada)	03-11-2016 11:20	27-10-2016 10:30	Mediana	CPEIP Ziz. Catalina de Foix cpcatali	PNTE help2 Informatico Zizur cau-zizur
15 579	no puede escanear	En curso (asignada)	27-10-2016 13:17	27-10-2016 10:36	Mediana	CPEIP Ziz. Catalina de Foix cpcatali	Informatico Zizur cau-zizur
15 122	no funciona cd rom	En curso (asignada)	17-10-2016 14:10	17-10-2016 14:05	Mediana	CPEIP Ziz. Catalina de Foix cpcatali	

5. En el apartado “**Procesando petición**” el centro podrá añadir “**Seguimientos**” a la petición, como por ejemplo para añadir nueva información, o para reclamar lo que estime oportuno.



The screenshot shows the 'Procesando petición' interface. On the left, there is a sidebar with various menu items. The main area has an 'Añadir:' section with four buttons: 'Seguimiento', 'Tarea', 'Documento', and 'Solución'. Below this is a 'Histórico de acciones:' section. A red arrow points to the 'Seguimiento' button. The 'Histórico de acciones:' section shows a recent action: 'Se sustituye fuente de alimentación Atx 500w'. Below that, there is a detailed incident entry for 'Incidencia fuente de alimentación' with a description, location, contact person, and center hours.

Añadir :

Seguimiento Tarea Documento Solución

Histórico de acciones :

Se sustituye fuente de alimentación Atx 500w

25-10-2016 12:53

MARIA ANA SANZ
lesmaria (197) (197)

Incidencia fuente de alimentación

1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA
LA fuente de alimentación falla a veces provocando errores de SO. La fuente hace un ruido como de chisporroteo constante.

2.- UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO
Aula A16 Equipo E10

3.- PERSONA DE CONTACTO EN EL CENTRO:
Alberto Isaba

4.- Horario del centro:
8-15h
Teléfono: (si es distinto al general del centro)
Email: (si se desea usar una cuenta distinta a la general del centro)

Dicho “Seguimiento” generará un correo que se enviará automáticamente al PNTE y a la empresa de mantenimiento que tiene asignada la petición.

CIERRE DE LAS PETICIONES (incidencias)

Una vez resuelta la incidencia por parte de la empresa de mantenimiento, el centro deberá comprobar que se ha solucionado satisfactoriamente, y **cerrar** dicha incidencia.

Para ello tendrá que seleccionar el desplegable indicado a continuación, y cambiar el estado de la petición de “resuelta” a “cerrada”.

The screenshot displays the details of a request (ID: 15541) for a food source incident at IES María Ana Sanz. The interface includes a breadcrumb trail: **Lista** > **Petición - Incidencia fuente de alimentación - ID 15541 (Entidad raíz > Centros > Pamplona <> Iruña IES María Ana Sanz)**. The main content area shows the following details:

- Petición - ID: 15541 (Entidad raíz > Centros > Pamplona <> Iruña IES María Ana Sanz)**
- Fecha de apertura:** 25-10-2016 12:53
- Tiempo de propiedad:** --
- Por:** MARIA ANA SANZ iesmaria (197)
- Fecha de resolución:** 06-11-2016 21:58
- Tiempo de resolución:** --
- Última actualización:** 06-11-2016 21:58 por Conatel conatel (358)
- Tipo:** Incidencia
- Estado:** Resuelto (indicated by a red arrow)
- Urgencia:** Mediana
- Impacto:** Medio
- Prioridad:** Mediana
- Categoría:** Incidencia > Avería de equipo informático
- Origen de la petición:** ----
- Validación:** No está sujeto a validación
- Ubicación:** iesmaria
- Elementos asociados*:** O búsqueda completa

At the bottom right, there is an **Añadir** button and a search bar with the text "Computador - A16E10 (7610)".

En caso contrario, el centro deberá añadir un seguimiento (tal y como se ha explicado en el punto anterior), y desde el PNTE se volverá a reabrir dicha incidencia.

CONSULTAR LOS EQUIPOS INVENTARIADOS

1. Entrar en el perfil “**General**”
2. Clicar sobre el menú:
 - **Activos > Computadores**: 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 Gipi web interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Activos', 'Computadores', 'Soporte', and 'Herramientas'. The 'Activos' menu is highlighted with a red arrow labeled '2'. Below the navigation, there is a search bar and a table of computer assets. The table has columns for 'Nombre', 'Entidad', 'Sistema operativo', 'Componentes - Procesador', 'Componentes - Memoria (MB)', and 'Componentes - Tamaño de disco duro'. The first row is highlighted with a red arrow labeled '3'. At the bottom right of the table area, there is a pagination indicator 'Desde 1 hasta 20 en 90' with a red arrow pointing to it.

Nombre	Entidad	Sistema operativo	Componentes - Procesador	Componentes - Memoria (MB)	Componentes - Tamaño de disco duro
1Camino201Eusk	Entidad raíz > Centros > Zizur Mayor <-> Zizur Nagusia CEIP Catalina de Foix	Linux Mint 17.1 Rebecca	Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80GHz	1 536 MB	1
1CATALINA-004	Entidad raíz > Centros > Zizur Mayor <-> Zizur Nagusia CEIP Catalina de Foix	Microsoft Windows XP Professional	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E8400 @ 3.00GHz	2 048 MB	238 472 MB
1CATALINA-005	Entidad raíz > Centros > Zizur Mayor <-> Zizur Nagusia CEIP Catalina de Foix	Microsoft Windows XP Professional	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E8400 @ 3.00GHz	2 048 MB	238 417 MB
1CATALINA-017	Entidad raíz > Centros > Zizur Mayor <-> Zizur Nagusia CEIP Catalina de Foix	Microsoft Windows XP Professional	Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80GHz [2 core(s) x86]	2 048 MB	152 586 MB

Aquí se indica el número de equipos inventariados en el centro

INVENTARIAR UN EQUIPO MANUALMENTE

Si un equipo no está inventariado, y no se le puede meter el agente de inventario OCS (porque el ordenador 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 > Computadores**: 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 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 desplegables se pueden detallar en el apartado de “**comentarios**”). Si se rellena el **número de serie** posibilitará averiguar si el equipo está en garantía.

Nuevo elemento - Computador		Entidad raíz	Entidades hijas
Nombre*	<input type="text"/>	Estado	----- ▾ ⓘ
Ubicación	----- ▾ ⓘ	Tipo	----- ▾ ⓘ
Técnico a cargo del hardware	----- ▾ ⓘ	Fabricante	----- ▾ ⓘ
Grupo a cargo del hardware	----- ▾ ⓘ	Modelo	----- ▾ ⓘ
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	----- ▾ ⓘ	Red	----- ▾ ⓘ
Grupo	----- ▾ ⓘ	Comentarios	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
Dominio	----- ▾ ⓘ		
UUID	<input type="text"/>		
Fuente de actualización	----- ▾ ⓘ		

Añadir

5. Clicar en el botón “**Añadir**”