



HONDURAS COMPRA BIEN

MANUAL DE USUARIO INTERNO-GLPI-01

VERSIÓN: 001

FECHA:25/07/2019

Contenido

I. MANUAL DE USUARIO INTERNO DE GLPI.....	2
1. OBJETIVOS GENERALES	2
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
2. DEFINICIONES	2
3. EXPLICACIÓN DE FLUJO DE OPERACIÓN.....	3
4. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI.....	4
MEJORES PRACTICAS	15
HOJA DE CONTROL	18

QUEDA PROHIBIDO CUALQUIER TIPO DE EXPLOTACIÓN Y, EN PARTICULAR, LA REPRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, COMUNICACIÓN PÚBLICA Y/O TRANSFORMACIÓN, TOTAL O PARCIAL, POR CUALQUIER MEDIO, DE ESTE DOCUMENTO SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO EXPRESO Y POR ESCRITO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA.

I. MANUAL DE USUARIO INTERNO DE GLPI

1. OBJETIVOS GENERALES

Tener un canal único de comunicación entre los diferentes departamentos de ONCAE y los usuarios externos (Instituciones y Ciudadanía general), con el cual estos puedan realizar consultas/ solicitudes, donde permita tener una comunicación y gestión efectiva respuesta de incidentes y solicitudes al los usuarios externos.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Registrar y optimizar todas las solicitudes e incidencias de las diferentes Instituciones y Ciudadanía General a través de la herramienta sistemas tickets GLPI.
- Recolección de información de solicitudes e incidentes para el análisis e interpretación de datos.
- Llevar un registro histórico con las conformidades de los usuarios, tickets pendientes.

2. DEFINICIONES

GLPI: Es un sistema de solución de gestión de servicio de tecnología de la información que permitirá tener un mejor control sobre las solicitudes e incidencias de los usuarios, de tal manera poder receptar todos los requerimientos y poder gestionarla de una manera ordenada y rápida.

INCIDENTES: Es un acontecimiento repentino relacionado con el servicio que afecta negativamente la calidad del mismo ejemplo: es algún evento que sucedió, (se arruino un equipo, fallos en el servicio, problema en general)

SOLICITUDES: Es un requerimiento del usuario externo hacia el sistema de contrataciones y adquisiciones del estado para que este le ayude a resolver su problema., ejemplo es un requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.

SISTEMA DE TICKETS: Es un sistema que administra los incidentes y solicitudes emitidas.

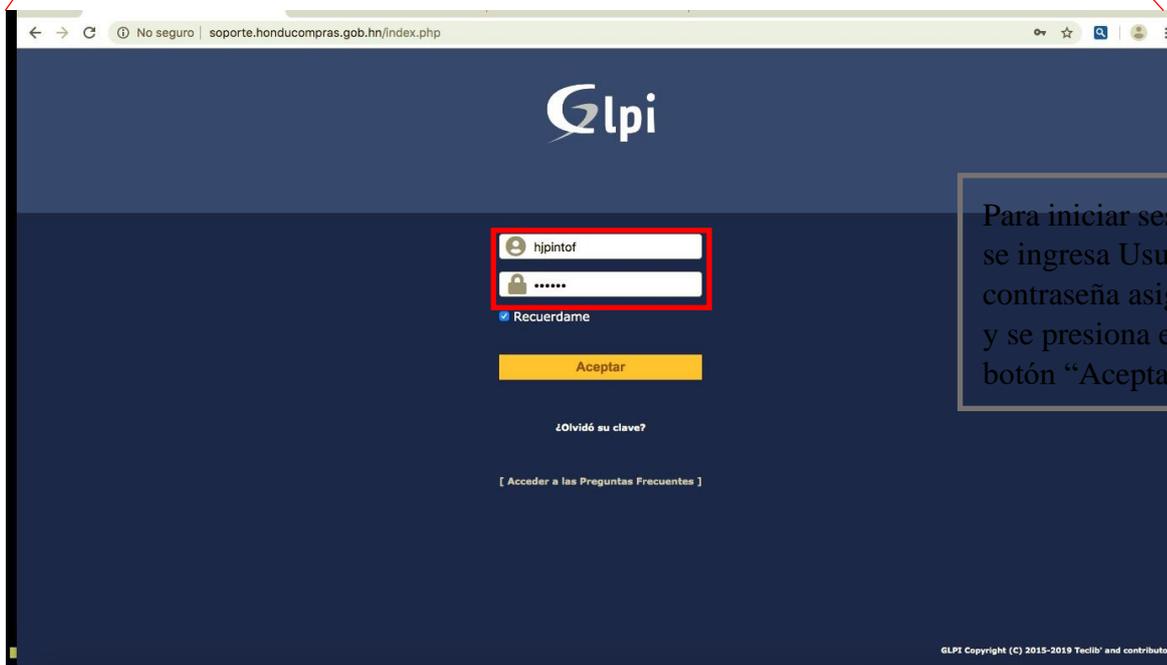
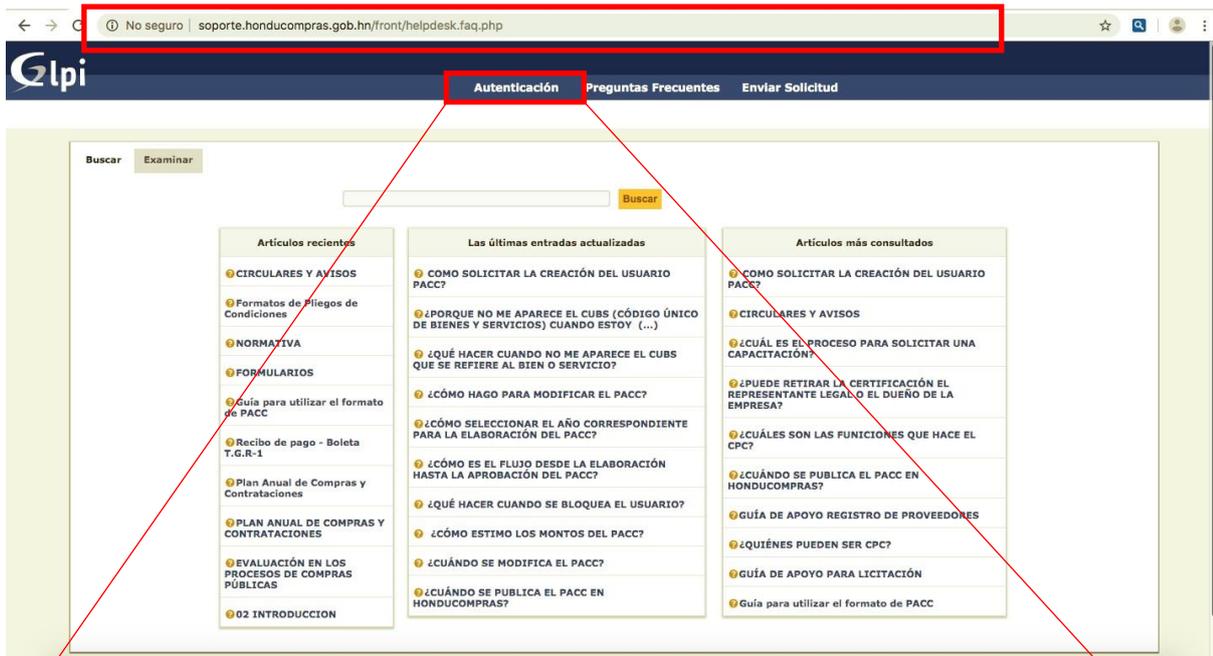
TICKETS: Es un número que se genera al momento de emitir un incidente o solicitudes.

USURIO EXTERNO: Todo aquel usuario que genera una consulta a través del sistema de tickets GLPI.

USUARIO INTERNO: Todo aquel usuario de cualquier departamento de ONCAE que recibe, un ticket GLPI, para brindar una respuesta al Usuario Externo.

PORTAL DE SOPORTE: Canal único de comunicación para reportar solicitudes e incidentes dentro de todos los sistemas y servicios que brinda ONCAE.

3. EXPLICACIÓN DE FLUJO DE OPERACIÓN



le dé la opción “desconexión” 

Nota: si se selecciona la casilla “Recordar mi ingreso” mantendrá iniciada la sesión hasta que se , de lo contrario a pesar de cerrar el navegador web, al volver a ingresar al link se abrirá la sesión actual, por seguridad se recomienda estar atentos a esta opción ya que la información publicada es confidencial.

1. ACCEDERÁ A LA PANTALLA PRINCIPAL

Le aparecerá la pantalla principal donde podrá visualizar todo el contenido de las acciones a realizar, se brindará una breve descripción de las funcionalidades de cada sección.

Abrir un incidente +	
Tiquetes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

1. En esta sección podrá ver el estatus de cada un de los TIQUETES , en este ejemplo no hay aun tiquetes realizados.
2. En esta sección podra ver los articulos **MAS CONSULTADOS** en orden descendente; al darle click a cualquiera de los articulos se le desplegara de la siguiente manera:

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Abrir un incidente', 'Tiquetes', 'Reservaciones', and 'Preguntas Frecuentes'. The main content area displays a FAQ article titled 'COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?'. The article is categorized under 'Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) > USUARIOS'. The 'Tema' is 'COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?'. The 'Contenido' section provides instructions on how to download and fill out form F-I-003. The article was created on 2019-02-22 23:59 and last updated on 2019-06-26 19:33. It has 32 views and is part of the FAQ. A sidebar on the left contains a 'Base de conocimientos' menu with options for 'Elementos asociados', 'Documentos', 'Historico' (4), and 'Todo'. The footer of the page indicates 'GLPI 9.4.3 Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors'.

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface with a list of recent articles and the latest updated entries. The 'Artículos recientes' section lists several articles, with a red '3' next to the 'FORMULARIOS' category. The 'Las últimas entradas actualizadas' section lists several articles, with a red '4' next to the article 'COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?'. The browser address bar shows 'soporte.honducopras.gob.hn/front/helpdesk.public.php'.

3. En esta sección podrá ver los artículos más **RECIENTES** en orden descendente; al darle click a cualquiera de los artículos se le desplegará de la siguiente manera:



4. En esta sección podrá ver los ultimas entradas actualizadas en orden descendente; al darle click a cualquiera de los articulos se le desplegara de la siguiente manera:



2. ABRIR UN INCIDENTE

Presionando la opción + un incidente podrá crear una solicitud una incidencia.

glpi

Buscar Español (América Latina) ? ★ ⚙️ glpi ↻

Activos Asistencia **Gestión** Herramientas Administración Configuración

Inicio Asistencia **Tiquetes** + 🔍 ☰ 🔄

ONCAE (estructura en árbol)

Añadir

----- ...Características - Estado es No resuelto

regla regla global grupo **Buscar** ★ 🔄 ↻

Mostrar (número de elementos) 20 Página actual en PDF paisaje Desde 1 hasta 20 de 49 > <

Acciones

ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver	Asignado a - Grupo técnico
369	Cierre de Cambio de precio	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 17:32	2019-07-25 17:28	Alta	Valladares Pon Alejandra Michelle i	Palma Ventura Ricardo Roberto i			
368	CATALOGO ELECTRONICO DE LLANTAS	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 16:54	2019-07-25 16:54	Alta	Alvarez Oyuela Jenny Marilu i				
367	favor publicar en la pagina web de www.oncae.gob.hn la opinión legal 0	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 15:12	2019-07-25 15:12	Alta	Rivera Miralda Fredy Antonio i		LEGAL		

El incidente será agregado a la entidad ONCAE

Fecha de apertura	<input type="text"/>	Tiempo en resolver	<input type="text"/>
Tiempo en adueñarse	<input type="text"/>	Tiempo interno para resolver	<input type="text"/>
Tiempo interno para poseer	<input type="text"/>	Categoría	<input type="text"/>
Tipo	Incidente		

Actor	Solicitante	Observador	Asignado a
	glpi (En curso: 0) Seguimiento por email <input type="checkbox"/> Sí Correo electrónico: rjguevara@gmail.com ONCAE Seguimiento por email <input type="checkbox"/> Sí Correo electrónico:	glpi (En curso: 0) Seguimiento por email <input type="checkbox"/> Sí Correo electrónico: rjguevara@gmail.com Seguimiento por email <input type="checkbox"/> Sí Correo electrónico:

Estado	Nuevos	Fuente de solicitud	Helpdesk
Urgencia	Media	Solicitud de aprobación
Impacto	Media	Ubicación
Prioridad	Media	Elementos asociados	Mis dispositivos O búsqueda completa General
Duración total	Añadir	
Título	<input type="text"/>		

Datos que debe proporcionar al sistema para abrir un incidente son:

Tipo :

¿Es un incidente o una solicitud?

- Un incidente es algún evento que sucedió, (se arruino un equipo, fallos en el servicio, problema en general)
- Una solicitud, es un requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.

Categoría :

¿Qué Categoría aplica?

- Se debe especificar la categoria en que se encuentra su incidencia, por ejemplo si es un problema en relacionado con el precios del convenio marco, escogemos Catalogo electronico, etc.

Urgencia:

¿Qué urgencia?

- el sistema nos da la oportunidad de especificar nuestra urgencia, si es una incidencia de muy alta, alta, mediana, baja y muy baja; solo para los casos que nuestra incidencia debe atenderse muy rápidamente se escogerá los niveles altos, caso contrario se ubicaría un nivel medio; tomando en cuenta que no es menos importante su incidencia, ya que todas las incidencias son importantes y se gestiona según van ingresando en el sistema.

La urgencia de resolución, por ejemplo, si es una solicitud del Ministerio de Publico en un tiempo limitado, es de urgencia Muy Alta

Título:

¿Que debo de poner en Título o el Asunto?

- Debe de ser una idea general sobre el ticket **Descripción**
- ¿Que debo de poner en Contenido?
- Una descripción explícita sobre el requerimiento, intentando agregar la más información posible

Deberá llenar los campos siguientes:

- Fecha de apertura: Fecha de creación del incidente, esta fecha la obtiene de manera automática por el sistema.
- Categoría: clase o agrupación mas cercana a la solicitud que se desea enviar
- Título: Nombre general que se le da al incidente o solicitud. • Descripción: Detalle paso a paso del incidente o solicitud.
- Archivo: documento o archivo que se adjunta con un tamaño máximo total de 30 MB, se puede anexar varios archivos en simultaneo.
- Estado: Es el estado del incidente (nuevo, en curso asignado, en curso planificado, espera, resuelto, cerrado), viene como primera opción “Nuevo”
- Datos preestablecidos: Estos datos ya vienen predefinidos como lo son: Actor con su respectivo grupo, grupo asignado, grupo observador.
- Seguimiento de correo: Si se desea o no recibir alguna notificación de este incidente, por lo general viene activado.
- Asignado: elegir el grupo o la persona que se le va a asignar, asignar el departamento quien debe de atender su solicitud
- Observador: elegir quien debe de estar observando esta incidencia

Este es la vista de un ejemplo de como se vera lleno el incidente:

GLPI | Español (América Latina)

Inicio > Asistencia > **Tiquetes**

Revisión de Equipo IT (ONCAE) 9/10

Tiquete - ID 89 (ONCAE)

Fecha de apertura: 2019-05-20 15:00
Por: Valladares Mejía Yordan Mauricio

Última modificación: 2019-05-28 21:11 por Figueroa Santín Roger Isaac

Tiempo en adueñarse: []
Tiempo interno para poseer: []

Tiempo en resolver: []
Tiempo interno para resolver: []

Tipo: Solicitud
Estado: En espera
Urgencia: Media
Impacto: Media
Prioridad: Media

Categoría: []
Fuente de solicitud: Helpdesk
Aprobación: Sin título de aprobación
Ubicación: []

Actor:
Solicitante +: Pinto Flores Henry Javier
Observador +: Valladares Mejía Yordan Mauricio
Asignado a + i: Figueroa Santín Roger Isaac

Título: Revisión de Equipo IT

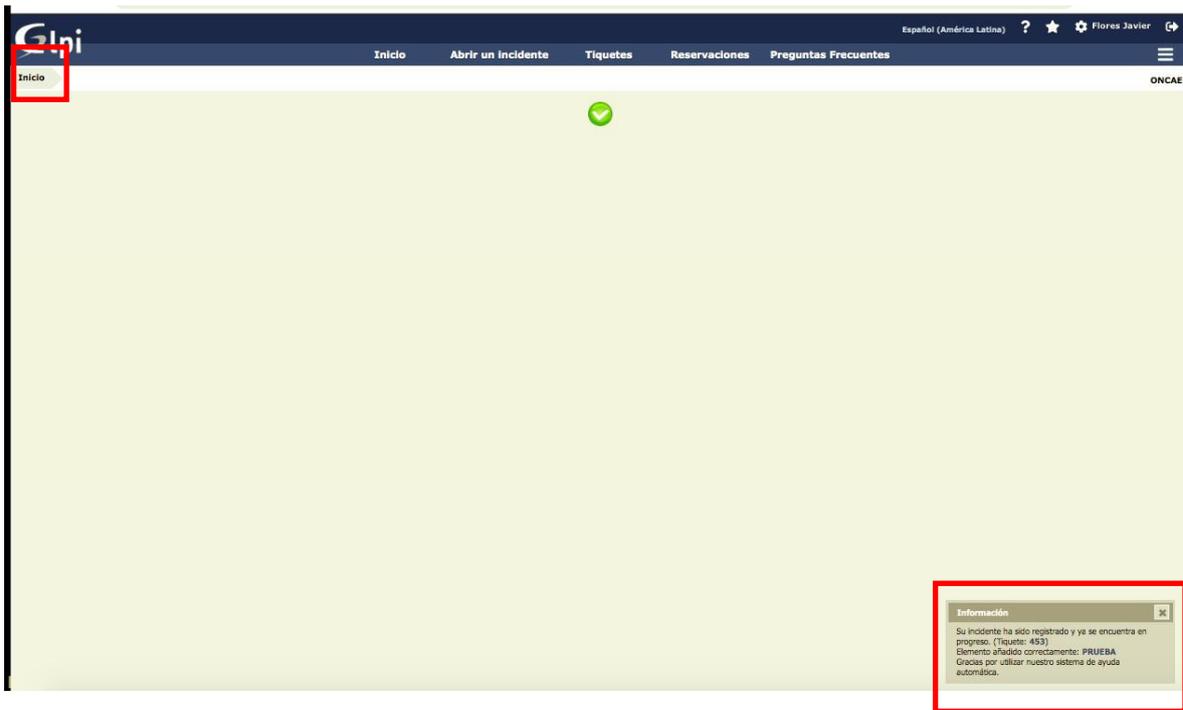
Descripción:
 Estimados, por este medio solicito a ustedes la revisión y diagnóstico del siguiente equipo: Laptop, marca: HP, modelo: HP ProBook 450 G5, con número de serie 5CD74259SK y número de ATN: CP-UAP-ATN-15390-010-2017 que estará siendo entregada por el señor Yordan Valladares a sus oficinas; dicho equipo incluye el cargador marca HP, número de serie CT:WFTLC0A5R89DWM y su respectivo maletín marca HP y su número de PN 689492-001.
 Así mismo, remito las especificaciones de un CPU modelo HP compaq, No. de inventario 4503513 y serial MXJ62004QR.
 Remito a Roger Figueroa para que realice el seguimiento de la misma.
 Muchas gracias, agradecería mucho la confirmación de recibido del equipo.
 Quedo al pendiente.

Tickets vinculados +

Archivo (30 Mb máx) i

Arrastre y coloque su archivo aquí o
Choose Files | No file chosen

Guardar **Colocar en la papelera**



Una vez que se ha ingresado la información le dara click en “Enviar Mensaje” le aparecera un mensaje como se muestra en la siguiente pantalla y luego le da INCIO para llevarlo a la pantalla principal .

Mensaje de Notificación por correo electrónico.

1. Se envía un breve detalle del estatus actual del incidente al correo electrónico al grupo de usuarios asociados al incidente. (Nota: por favor no responder este email ya que es solo informativo. Para cualquier duda por favor consultar con el administrador).

[GLPI #0000371] Cierre de un incidente Revision de Servicios Web >



3. VER UN INCIDENTE

Listado de todos los incidentes o solicitudes, para llegar a esta opción, se debe de escoger dentro de la pestaña ASISTENCIA y luego darle click en TICKET.

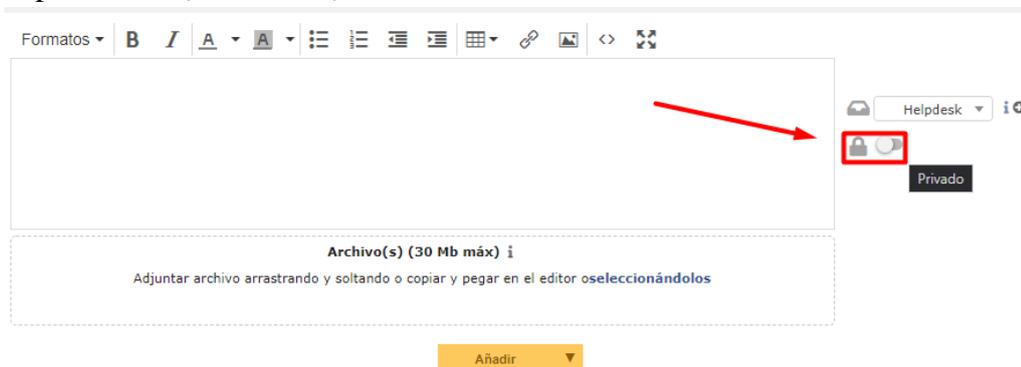
ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver	Asignado a - Grupo técnico
370	sOLICITUD DE ESQUELETO PARA BAJAS DE CONSUMIBLES TINTAS Y TONER	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 20:02	2019-07-25 20:02	Media	Valladares Pon Alejandra Michelle	Portillo Pinel Moises Hernan			
369	Cierre de Cambio de precio	ONCAE	En curso (asignada)	2019-07-25 17:32	2019-07-25 17:28	Alta	Valladares Pon Alejandra Michelle	Palma Ventura Ricardo Roberto			
368	CATALOGO ELECTRÓNICO DE LLANTAS	ONCAE	Nuevos	2019-07-25 16:54	2019-07-25 16:54	Alta	Alvarez Oyuela Jenny Marilu				

4. BUSCAR UN INCIDENTE

Usar la sección que se marca en rojo para utilizar los criterios que requiera para la búsqueda.

5. ACTIVAR OPCION PRIVADO

Para desactivar el envío de notificaciones a usuarios externos, solo es necesario activar el bloqueo de privacidad (PRIVADO) al momento de recatar nuestra solución.



MEJORES PRACTICAS

Situación Encontrada	Recomendación
Usuarios no asignan o asignan a más de UNA PERSONA en el área de asignado a (técnico a resolver ticket)	Que los usuarios asignen a UNA ÚNICA persona como Técnico para solucionar la solicitud o incidente. Los usuarios están haciendo una mala práctica dado que el asignado a resolver el ticket sólo deben ser una persona/ un área.
área de observador	No hay limite de observadores
Los usuarios internos reportan todos los tickets bajo una sola categoría, cuando existen dos Solicitudes e Incidentes.	Que los Usuarios analicen si es solicitud o incidente el que reportan.
Los usuarios internos no asignan un técnico u observador a su ticket (dejan los campos en blanco)	Cerciorarse de llenar correctamente su ticket o Incidente.
Usuario Solicitante no cierra sus tickets o incidencias solucionadas.	Se recomienda cerrar los tickets solucionados.
Título de ticket sin sentido, muy largo o copian y pegan el mismo texto de la descripción en el título.	Debe de ser una idea general sobre el ticket directo y explícito.
Usuarios internos no utilizan la sección de categoría para el ticket.	Buscar en la sección de categoría del ticket la categoría que más se adapte a su Solicitud o Incidente.
Usuarios solicitan ayuda sin haber creado un ticket.	Se solicita que primero se envíe el ticket con su incidente o Solicitud para ser atendida lo más pronto posible.
Usuarios no cambian el estado de sus tickets resueltos a Cerrados	Cada usuario será responsable de cerrar sus tickets al momento de esta ya resueltos.
Publicaciones en redes sociales	En caso de Solicitudes de Publicaciones en Redes, incluir la explicación de la fotografía, imagen, diagrama, gráfico o tabla que envían detalladamente.
Reasignación de tickets errónea	Por esa razón los usuarios a los que se les reasignan los tickets No los pueden visualizar. la manera correcta es asignar a un grupo como OBSERVADOR de esta manera todo el grupo podrá verlo.

Usuarios solicitan ayuda sin ticket Urgente.	Por entender que la solicitud es de carácter se atiende si ticket pero lo recomendable es siempre solicitar por ticket (glpi)
Tickets solucionados	No olvidar cerrar los tickets una vez que les llega confirmación de su realización exitosa; de lo contrario rechazar la respuesta y escribir las razones y el camino para solucionarlo.
Usuarios sin conocimiento de la plataforma glpi	Si algún colaborador o área no conoce al detalle el funcionamiento; pedir capacitación.
Nombre de solicitud incongruente o sin sentido	Que el nombre de la solicitud sea correcto, comprensible y lo más corto posible.
fechas mal seleccionadas	Usuarios seleccionan fechas que no son correctas de acuerdo a el día que solicitan un ticket
Usuarios no asigna tickets	Usuarios envían tickets sin asignado a por lo tanto el tickets no será procesado.

Error #1

Tipo	Incidente	Categoría	-----
Estado	En curso (asignada)	Fuente de solicitud	Helpdesk
Urgencia	Muy alta	Aprobación	Sin título de aprobación
Impacto	Muy alta	Ubicación	-----
Prioridad	Muy alta		
Actor	Solicitante +	Observador +	Asignado a + i
		Pinto Flores Henry Javier	Alvarez Espinal Nancy Yanoris Herrera Kenia Portillo Pinel Moises Herman

Error #2

Solicitante +	Observador +	Asignado a + i
	Herrera Kenia MESA DE AYUDA - i	Portillo Pinel Moises Herman Pinto Flores Henry Javier

Actor	Solicitante +	Observador +	Asignado a +
		Herrera Kenia Pinto Flores Henry Javier MESA DE AYUDA - i	Grupo ...CAE > TECNOLOGIAS DE INFORMACION (En curso: 3) Pinto Flores Henry Javier

Error #3

Error #4

Error #5

Actor	Solicitante +	Observador +	Asignado a +
		TECNOLOGIAS DE INFORMACION - i	Pinto Flores Henry Javier

Error # 6

Solicitante	Observador	Asignado a
	Flores Ordoñez Jacqueline Valladares Pon Alejandra Michelle Alvarez Oyuela Jenny Marilu	

Error # 7

Solicitante	Observador	Asignado a
	Herrera Kenia MESA DE AYUDA - i	Gonzales Matamoros Delmi Victoria

Error # 8

Solicitante +	Observador +	Asignado a + i
		Alvarez Espinal Nancy Yanoris CONVENIO MARCO - i

Error # 9

Solicitante	Observador	Asignado a
 	 Herrera Kenia 	 Porzio Fuentes Marcela Paola   Gonzales Matamoros Delmi Victoria   MESA DE AYUDA - 

Documento de Especificación de Requerimientos del Proyecto Departamento de Informática y Tecnología

HOJA DE CONTROL

ORGANISMO	ONCAE		
NOMBRE DERP	POLITICAS DE ONCAE		
ENTREGABLE			
AUTOR	RICARDO JOSE GUEVARA OCHOA		
VERSIÓN/EDICIÓN		FECHA VERSIÓN	25/07/2019
APROBADO POR		FECHA APROBACIÓN	DD/MM/2019
REVISADO POR		Nº TOTAL DE PÁGINAS	07
CORREGIDO POR			

REGISTRO DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAUSA DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
0001	VERSIÓN INICIAL		25/07/2019
0002	VERSIÓN MODIFICADA	HENRRY PINTO	7/08/2019

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE Y APELLIDOS