

INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA USO Y MANEJO ADECUADO DE GLPI

Dirección de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones

Marzo 2023

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha	Responsable del Cambio
1.0	Versión Original	10-03-2023	Tnlgo. Byron Rodrigo Acero Reinoso

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
(Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)

Código postal: 170702 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-383 4037

www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec



República
del Ecuador

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. BASE LEGAL	1
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
4.1. DEFINICIONES	2
4.2. ABREVIATURAS.....	3
5. LINEAMIENTOS	3
5.1. INGRESAR AL SISTEMA GLPI.....	3
5.2. INICIO DE SESIÓN.....	4
5.3. ABRIR UN INCIDENTE	5
5.4. ACTUALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.....	10
5.5. SEGUIMIENTO.....	14
5.6. FINALIZACIÓN DE LA INCIDENCIA	15
6. DIAGRAMA DE FLUJO	18
6.1. FLUJOGRAMA DE REQUERIMIENTO DE MESA DE SERVICIO.....	18
6.2. FLUJOGRAMA DEL INSTRUCTIVO DE USO Y MANEJO ADECUADO DE GESTIÓN LIBRE DE PARQUES INFORMÁTICOS (GLPI)	19
7. FIRMAS Y APROBACIONES.....	20

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
(Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)

Código postal: 170702 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-383 4037

www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Acceso al sistema	4
Ilustración 2: Lista de incidencia	5
Ilustración 3: Abrir un incidente.....	5
Ilustración 4: Crear solicitud de servicio	6
Ilustración 5: Tipos de acción.....	6
Ilustración 6: Listado de categorías.....	7
Ilustración 7: Nivel de incidencia	7
Ilustración 8: Seguimiento de la solicitud	8
Ilustración 9: Ubicación del usuario.....	9
Ilustración 10: Selección de otro usuario a revisar el requerimiento solicitado	9
Ilustración 11: Título del requerimiento	10
Ilustración 12: Descripción del requerimiento.....	10
Ilustración 13: Estado de solicitud de respaldo	11
Ilustración 14: Generación de Tiquete.....	11
Ilustración 15: Selección de incidencia a modificar	12
Ilustración 16: El usuario desea agregar el correo electrónico.....	13
Ilustración 17: Confirmación de modificación	13
Ilustración 18: El usuario desea actualizar el título	14
Ilustración 19: Seguimiento del incidente solicitado	14
Ilustración 20: Incidente solicitado	15
Ilustración 21: Seguimiento del incidente	15
Ilustración 22: Selección del título del incidente.	16
Ilustración 23: Pasa de estar "En curso" a "Resuelto"	16
Ilustración 24: Ventana para aprobar la solución por parte del usuario	17

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
(Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)

Código postal: 170702 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-383 4037

www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec



República
del Ecuador

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	1

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir en el uso y manejo de la herramienta **GLPI** (Gestión Libre del Parque Informático), referente a una solicitud de requerimientos del servicio tecnológico por parte de los usuarios a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades (SGDPN).

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable para todos los servidores públicos activos de la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades que están en funciones dentro de esta Cartera de Estado. Comprende desde el ingreso al sistema GLPI, hasta la finalización del servicio de soporte solicitado por el servidor público o usuario.

3. BASE LEGAL

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PUBLICO Y PERSONAS JURIDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS, CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.

Oficio No. 22784 SGEN

Quito, 2 de diciembre del 2009.

410 TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

410-09 Mantenimiento y control de la infraestructura tecnológica

La Unidad de Tecnología de Información de cada organización definirá y regulará los procedimientos que garanticen el mantenimiento y uso adecuado de la infraestructura tecnológica de las entidades. Para lo cual, se debe considerar:

- 1. Definición de procedimientos para mantenimiento y liberación de software de aplicación por planeación, por cambios a las disposiciones legales y normativas, por corrección y mejoramiento de los mismos o por requerimientos de los usuarios.*
- 2. Los cambios que se realicen en procedimientos, procesos, sistemas y acuerdos de servicios serán registrados, evaluados y autorizados de forma previa a su implantación a fin de disminuir los riesgos de integridad del ambiente de producción. El detalle e información de estas modificaciones serán registrados en su correspondiente bitácora e informados a todos los actores y usuarios finales relacionados, adjuntando las respectivas evidencias.*

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
(Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)

Código postal: 170702 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-383 4037

www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec



Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	2

3. *Control y registro de las versiones del software que ingresa a producción.*
4. *Actualización de los manuales técnicos y de usuario por cada cambio o mantenimiento que se realice, los mismos que estarán en constante difusión y publicación.*
5. *Se establecerán ambientes de desarrollo/pruebas y de producción independientes; se implementarán medidas y mecanismos lógicos y físicos de seguridad para proteger los recursos y garantizar su integridad y disponibilidad a fin de proporcionar una infraestructura de tecnología de información confiable y segura.*
6. *Se elaborará un plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura tecnológica sustentado en revisiones periódicas y monitoreo en función de las necesidades organizacionales (principalmente en las aplicaciones críticas de la organización), estrategias de actualización de hardware y software, riesgos, evaluación de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad.*
7. *Se mantendrá el control de los bienes informáticos a través de un inventario actualizado con el detalle de las características y responsables a cargo, conciliado con los registros contables.*
8. *El mantenimiento de los bienes que se encuentren en garantía será proporcionado por el proveedor, sin costo adicional para la entidad.*

Resolución Nro. SGPDPN-2022-021, Estatuto de Gestión Organizacional por Proceso de la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades, establece en su apartado de la Gestión Interna de Soporte Técnico a Usuarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, cómo entregables:

1. *Informe de reporte de incidentes atribuidos al soporte de servicio de TI.*
2. *Informes técnicos de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de ofimática-institucionales.*

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. DEFINICIONES

GLPI: Es una herramienta web que permite generar ticket de servicios tecnológicos, referente a las incidencias que los usuarios requieran, y poder gestionarlas de una manera ordenada y rápida.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	3

Requerimiento: Solicitud que ingresa el usuario a través del sistema GLPI. Otras denominaciones que se emplearán para hacer mención a un requerimiento pueden ser Servicio o Incidente.

Servidor público: Toda persona que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan su cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Solicitud: Documento en el que se refiere formalmente algún tipo de motivación o voluntad, de lo cual se obtendrá una respuesta sea positiva o negativa.

Soporte técnico: es un servicio que se encarga de darle al usuario un soporte por diferentes medios para buscar una solución al problema del mismo, ya sean físicas (hardware) o lógicas (software) de cualquier tipo de dispositivo electrónico.

4.2. ABREVIATURAS

- **GLPI:** Gestión Libre de Parques Informáticos
- **SGDPN:** Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades.

5. LINEAMIENTOS

Para efectos de este instructivo se denominará “Activo” al servidor público que tenga las siguientes características:

- Se encuentre trabajando en la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades.
- Posea un usuario y contraseña válida en el computador portátil o de escritorio de la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades.
- Tenga acceso al equipo informático de la institución.

5.1. INGRESAR AL SISTEMA GLPI

Para acceder al sistema de **GLPI**, abrir cualquier navegador web e ingresar la siguiente dirección: <https://glpi.sgdpn.gob.ec>, se despliega una pantalla de identificación en la cual se debe ingresar el usuario y contraseña del sistema.

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
 (Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)
 Código postal: 170702 / Quito-Ecuador
 Teléfono: +593-383 4037
www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	4

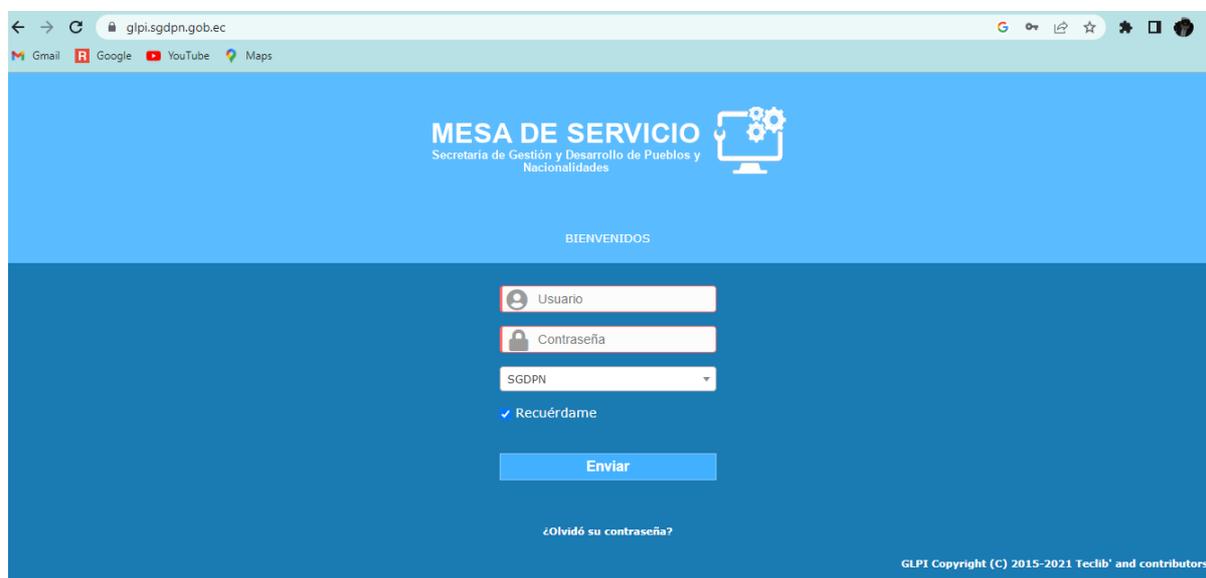
5.2. INICIO DE SESIÓN

Usuario: nombre.apellido (es el mismo usuario de tu cuenta del equipo informático institucional).

Contraseña: Su contraseña de usuario es el mismo de la computadora de escritorio o portátil de la Institución.

Como se indica en la siguiente ilustración:

Ilustración 1: Acceso al sistema



The screenshot shows a web browser window with the URL glpi.sgdpn.gob.ec. The page header includes the text "MESA DE SERVICIO" and "Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades" next to a gear icon. Below this, it says "BIENVENIDOS". The main content area features a login form with the following elements:

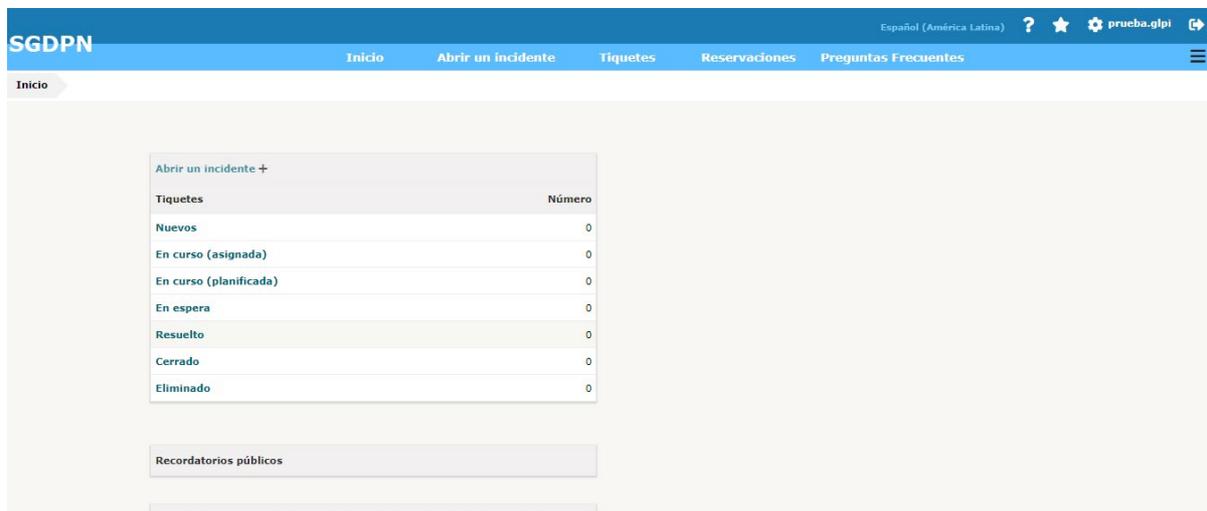
- A text input field labeled "Usuario" with a person icon.
- A password input field labeled "Contraseña" with a lock icon.
- A dropdown menu labeled "SGDPN".
- A checkbox labeled "Recuérdame" which is checked.
- A blue button labeled "Enviar".
- A link labeled "¿Olvidó su contraseña?".

 At the bottom right of the page, there is a copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors".

Una vez ingresado, podrá visualizar un resumen de las incidencias realizadas.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	5

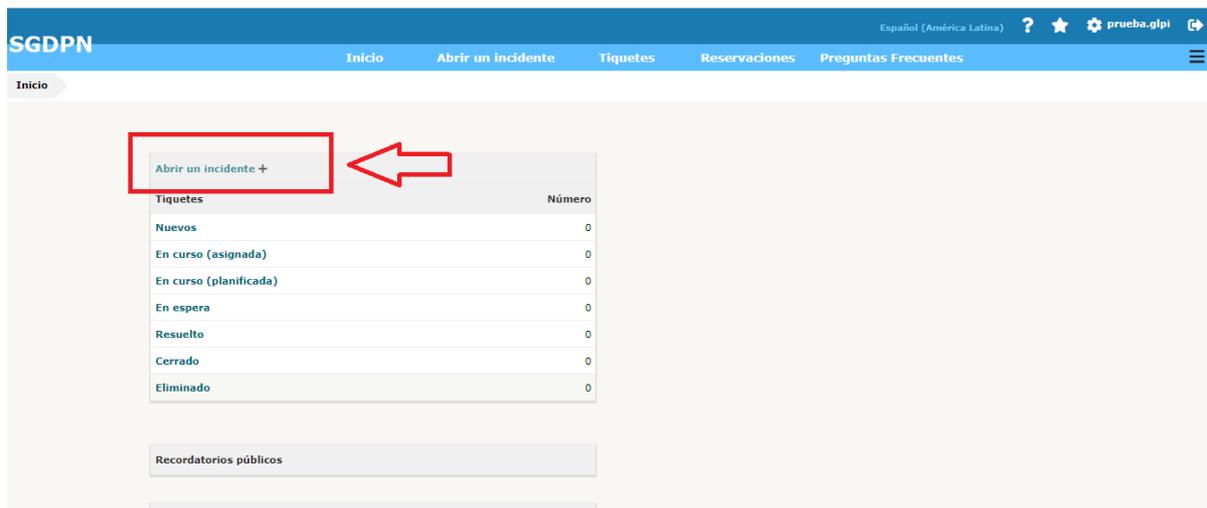
Ilustración 2: Lista de incidencia



5.3. ABRIR UN INCIDENTE

Presionando en la opción de “Abrir un Incidente” se podrá crear una solicitud del requerimiento de servicio.

Ilustración 3: Abrir un incidente



Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	6

Ilustración 4: Crear solicitud de servicio

Los datos que se debe proporcionar al sistema son:

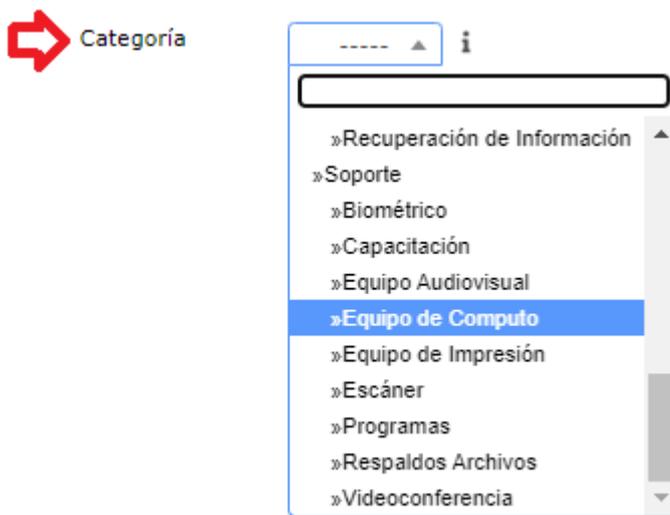
Type(Tipo): se debe especificar si es un incidente (problema, fallo en los servicios, equipo, entre otros.) o una solicitud (requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, entre otros.)

Ilustración 5: Tipos de acción

Categoría: Se debe especificar la categoría en que se encuentra su incidencia, por ejemplo, si es un problema en el equipo, escogeremos equipo de cómputo, entre otros.)

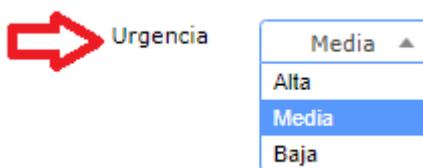
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	7

Ilustración 6: Listado de categorías



Urgencia: el sistema nos da la oportunidad de especificar nuestra urgencia, si es una incidencia alta, mediana o 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.

Ilustración 7: Nivel de incidencia



Informarme acerca de las acciones tomadas: en esta opción se debe especificar Sí o No, se requiere recibir notificaciones del incidente que se está solicitando. En general recibirá 4 tipos de notificaciones del incidente a través del correo ingresado:

- ✓ Apertura de incidencia.

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
(Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)
Código postal: 170702 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-383 4037
www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	8

- ✓ Modificación o actualización de la incidencia (asignación de técnico, clasificación o reclasificación de las categorías, entre otros.) cualquier cambio que tenga la incidencia le será notificado.
- ✓ Clausura de incidencia.
- ✓ Encuesta de satisfacción.

Ilustración 8: Seguimiento de la solicitud

Informarme acerca de las acciones tomadas Seguimiento por email

 Correo electrónico:



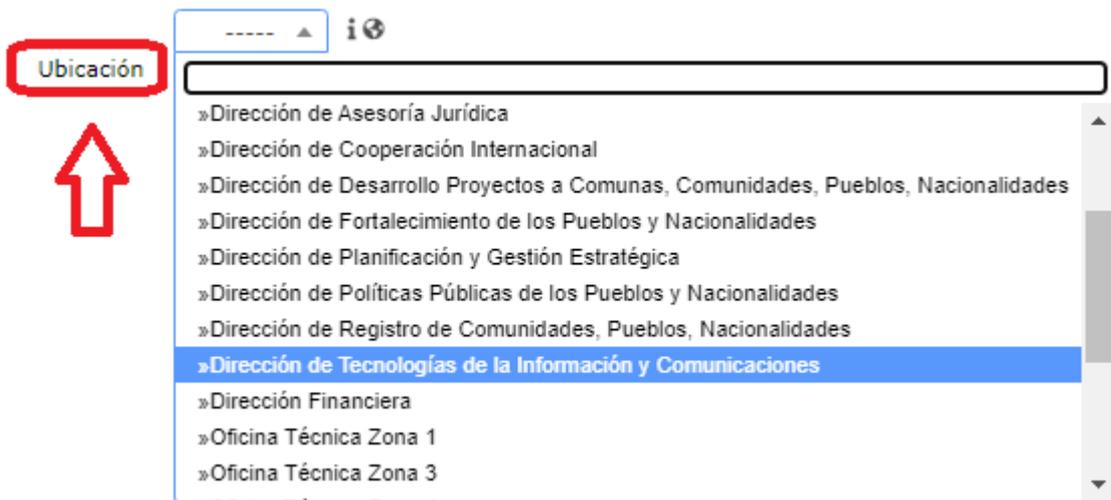
Elementos asociados: si su incidencia tiene que ver con algún equipo que ha pedido en reserva y está en su poder, puede escoger en mis dispositivos, caso contrario, no se escoge nada.


 Elementos asociados Mis dispositivos

Ubicación: Este ítem indica el lugar o departamento en que se encuentre el servidor público, se ha pre configurado y se le ha asignado un lugar según como se encuentra en la estructura orgánica como en el que se encuentra configurado en el directorio activo de la SGDPN.

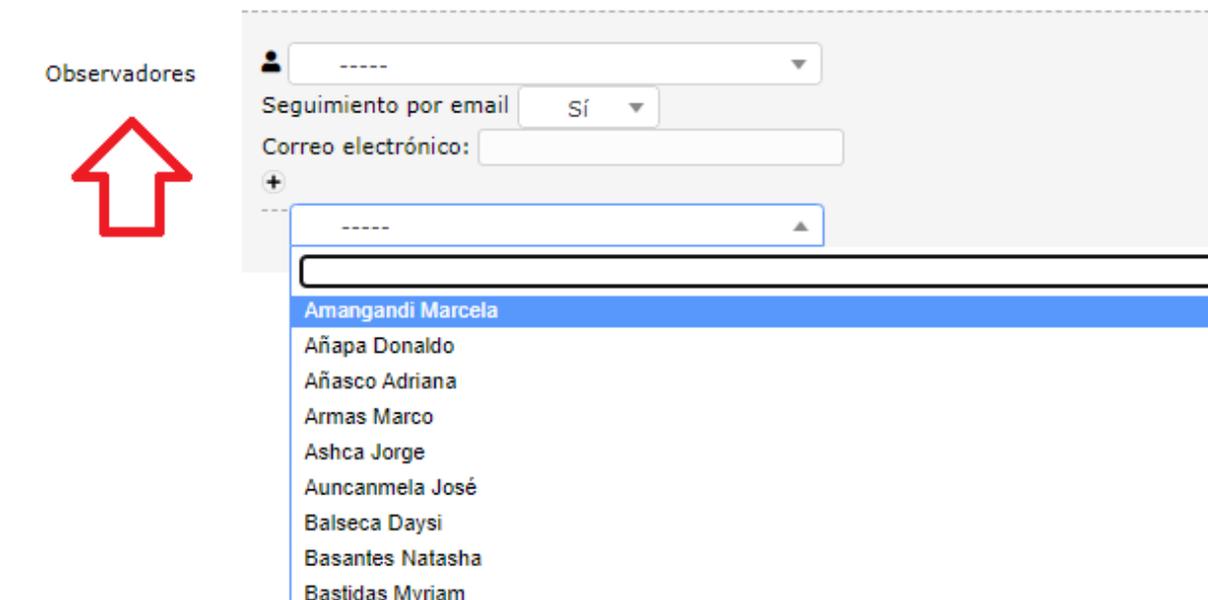
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	9

Ilustración 9: Ubicación del usuario



Observadores: Aquí podemos seleccionar otros usuarios sin límite como observadores quienes podrán revisar o recibir a través del correo electrónico institucional notificaciones del estado en el que se encuentra el soporte técnico del solicitante.

Ilustración 10: Selección de otro usuario a revisar el requerimiento solicitado



Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
 (Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)
 Código postal: 170702 / Quito-Ecuador
 Teléfono: +593-383 4037
 www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	10

Título: Aquí debemos especificar una idea general sobre su incidencia o solicitud.

Ilustración 11: Título del requerimiento

Título



Descripción: En este apartado es muy importante llenar, aquí se realiza una descripción más explícita sobre su requerimiento o a su vez adjuntar algún archivo como justificativo referente a la solicitud. Una vez realizada la descripción se procede a dar clic en “*Enviar mensaje*”.

Ilustración 12: Descripción del requerimiento

Formatos ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾         

Descripción *

Arrastre y coloque su archivo aquí o
 Ninguno archivo selec.

5.4. ACTUALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.

Al inicio luego de autenticarnos en el sistema nos muestra la siguiente ventana.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	11

Ilustración 13: Estado de solicitud de respaldo

Abrir un incidente +	
Tiquetes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

Dar click en **Tiquetes** y se puede observar el requerimiento y el ticket generado que se desea verificar o modificar, en este caso se deberá seleccionar el que se requiera.

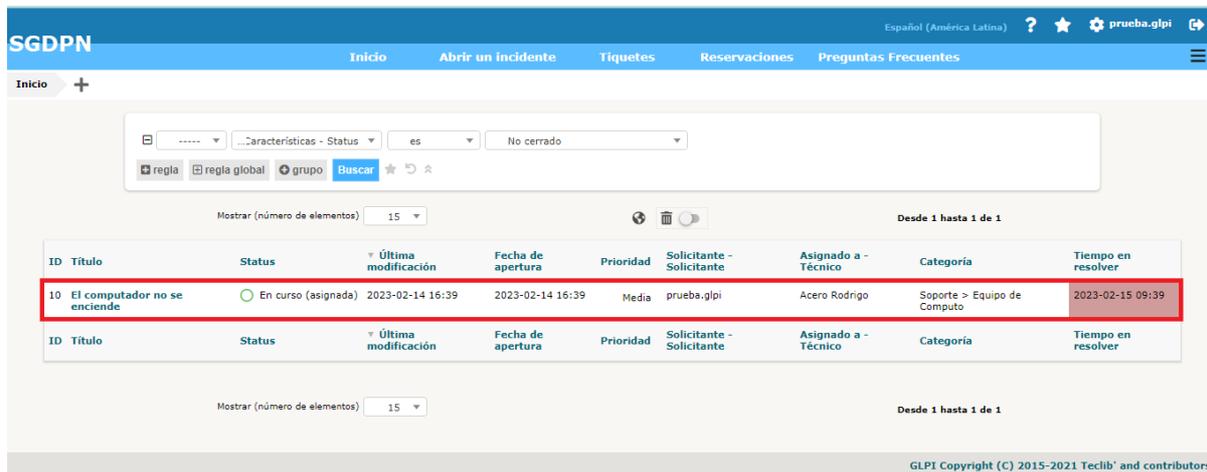
Ilustración 14: Generación de Tiquete

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Cate
10	El computador no se enciende	En curso (asignada)	2023-02-14 16:39	2023-02-14 16:39	Media	prueba.glpi	Acero Rodrigo	Sopt Com

Dar click sobre el dato de la incidencia que se desea modificar o visualizar.

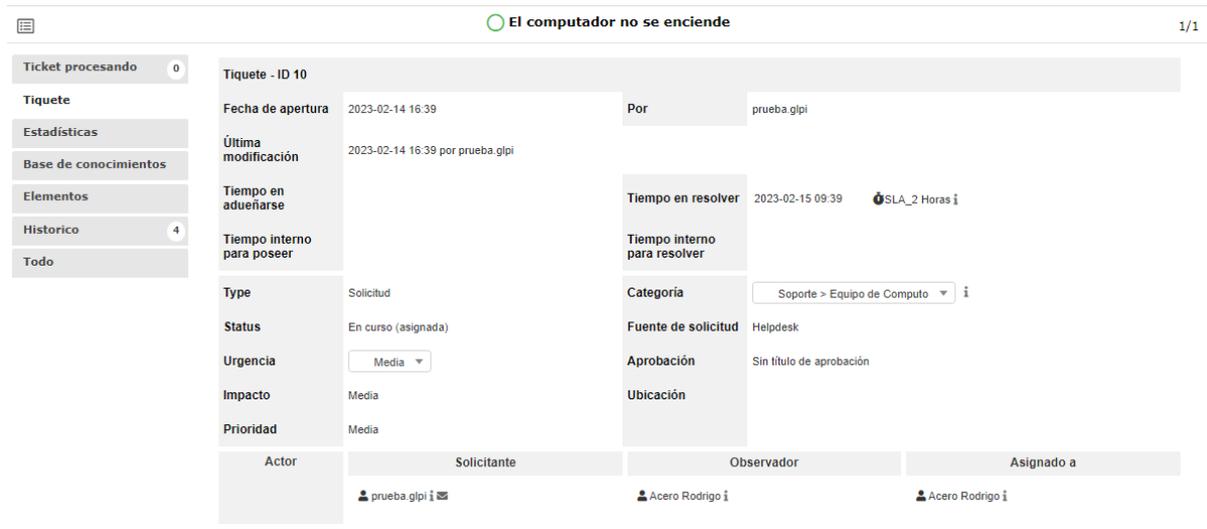
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI		Página: 12

Ilustración 15: Selección de incidencia a modificar



The screenshot shows the GLPI interface with a search bar and a table of tickets. The first ticket is highlighted with a red border:

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver
10	El computador no se enciende	En curso (asignada)	2023-02-14 16:39	2023-02-14 16:39	Media	prueba.glp	Acero Rodrigo	Soporte > Equipo de Computo	2023-02-15 09:39



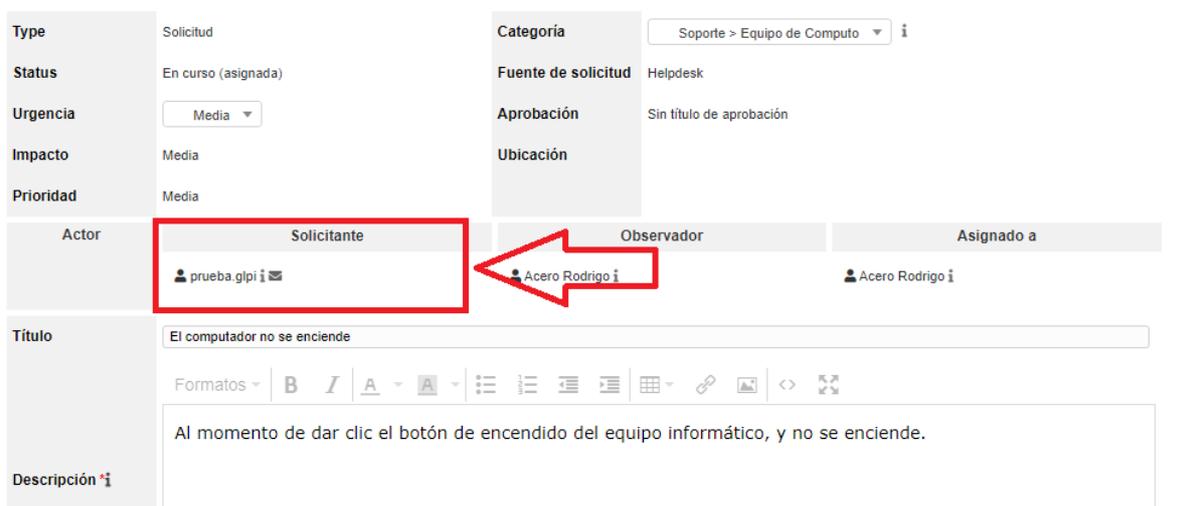
The screenshot shows the details of the selected ticket 'El computador no se enciende'. The ticket is in the 'En curso (asignada)' status. The details are as follows:

Ticket procesando	0
Tickete	Tickete - ID 10
Fecha de apertura	2023-02-14 16:39
Última modificación	2023-02-14 16:39 por prueba.glp
Tiempo en adueñarse	
Tiempo interno para poseer	
Type	Solicitud
Status	En curso (asignada)
Urgencia	Media
Impacto	Media
Prioridad	Media
Por	prueba.glp
Tiempo en resolver	2023-02-15 09:39 SLA_2 Horas
Tiempo interno para resolver	
Categoría	Soporte > Equipo de Computo
Fuente de solicitud	Helpdesk
Aprobación	Sin título de aprobación
Ubicación	
Actor	Solicitante
	prueba.glp
	Observador
	Acero Rodrigo
	Asignado a
	Acero Rodrigo

Si se requiere, se puede modificar la urgencia de la incidencia, si desea modificar el recibir o no las notificaciones de la incidencia por correo, hacer click en:

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI		Página: 13

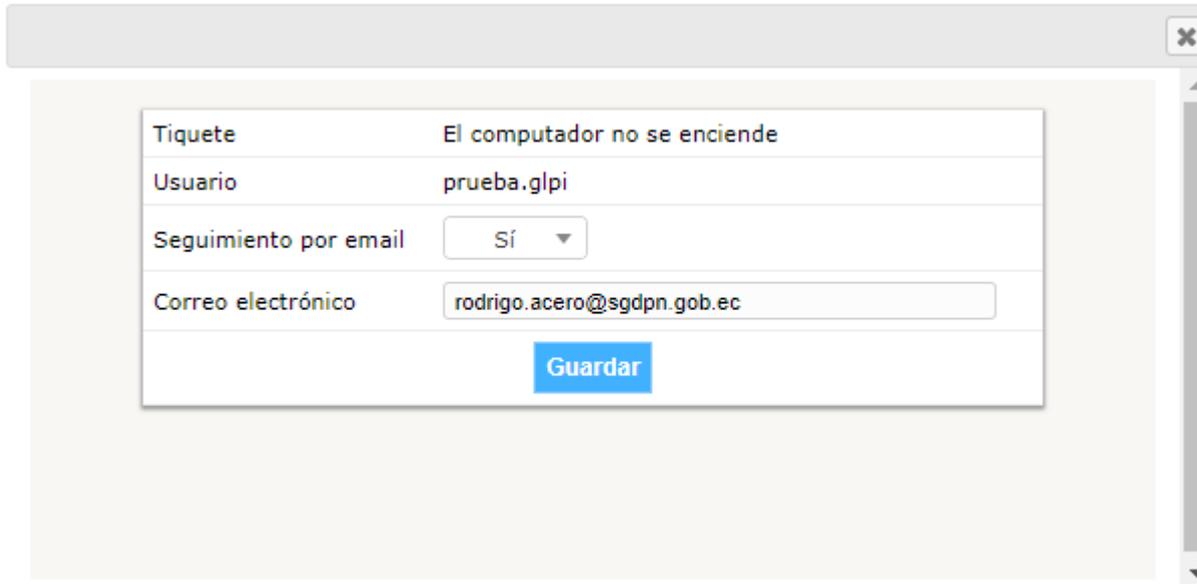
Ilustración 16: El usuario desea agregar el correo electrónico.



The screenshot shows a GLPI ticket form. The 'Actor' section has three columns: 'Solicitante', 'Observador', and 'Asignado a'. The 'Solicitante' column contains the email 'prueba.gipi'. The 'Observador' column contains the name 'Acero Rodrigo'. A red box highlights the 'Solicitante' field, and a red arrow points to the 'Observador' field. The 'Título' field contains 'El computador no se enciende' and the 'Descripción' field contains 'Al momento de dar clic el botón de encendido del equipo informático, y no se enciende.'

Aparecerá la siguiente ventana, ahí se podrá modificar Si o No, según sea el caso.

Ilustración 17: Confirmación de modificación



The screenshot shows a confirmation dialog box with the following fields: 'Tiquete' (El computador no se enciende), 'Usuario' (prueba.gipi), 'Seguimiento por email' (SÍ), and 'Correo electrónico' (rodrigo.acero@sgdpm.gob.ec). A blue 'Guardar' button is at the bottom.

También se puede modificar el título, la descripción y la categoría del requerimiento o incidente.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	14

Ilustración 18: El usuario desea actualizar el título

Título



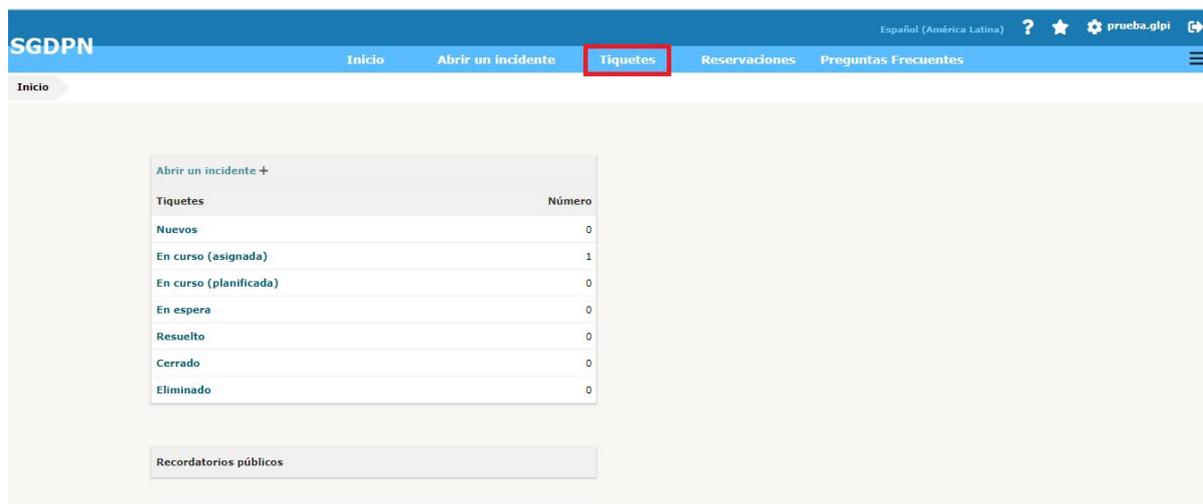
Una vez realizado los cambios en la actualización del incidente se procede a guardar.

5.5. SEGUIMIENTO

El usuario podrá visualizar el detalle el estado de su incidencia. Además, recibirá un correo del estado de su incidencia, según se vaya procesando.

Para lo cual, se debe ingresar al menú **Tiquetes** y aparecerá el listado de las incidencias solicitadas con toda la información incluido el estado de la misma.

Ilustración 19: Seguimiento del incidente solicitado



SGDPN Español (América Latina) ? ★ prueba.glpi ↻

Inicio **Tiquetes** Reservaciones Preguntas Frecuentes

Inicio

Abrir un incidente +	
Tiquetes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

Recordatorios públicos

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	15

Ilustración 20: Incidente solicitado

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver
10	El computador no se enciende	En curso (asignada)	2023-02-14 16:39	2023-02-14 16:39	Media	prueba:glpi	Acero Rodrigo	Soporte > Equipo de Computo	2023-02-15 09:39

A través de este apartado puede consultar al técnico en qué estado se encuentra su solicitud.

Ilustración 21: Seguimiento del incidente

5.6. FINALIZACIÓN DE LA INCIDENCIA

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
(Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)

Código postal: 170702 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-383 4037

www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec

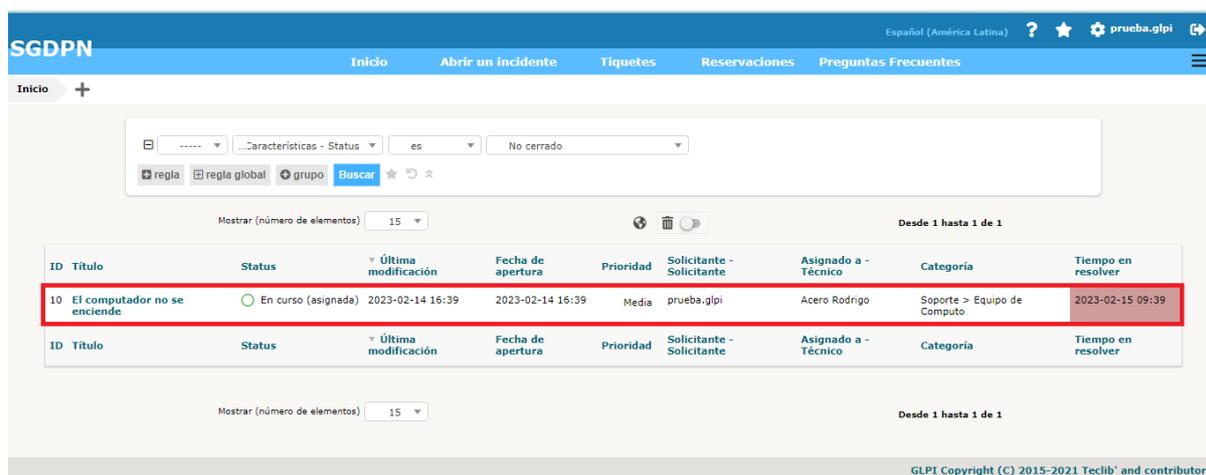


República del Ecuador

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI		Página: 16

Una vez atendido el incidente por parte del técnico asignado se observará que el pedido pasa del estado “En curso” a “Resuelto” dentro de incidentes y también se podrá observar en la página de inicio.

Ilustración 22: Selección del título del incidente.



The screenshot shows the GLPI interface with a search bar and a table of incidents. The first row of the table is highlighted with a red border:

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver
10	El computador no se enciende	En curso (asignada)	2023-02-14 16:39	2023-02-14 16:39	Media	prueba.glp	Acero Rodrigo	Soporte > Equipo de Computo	2023-02-15 09:39

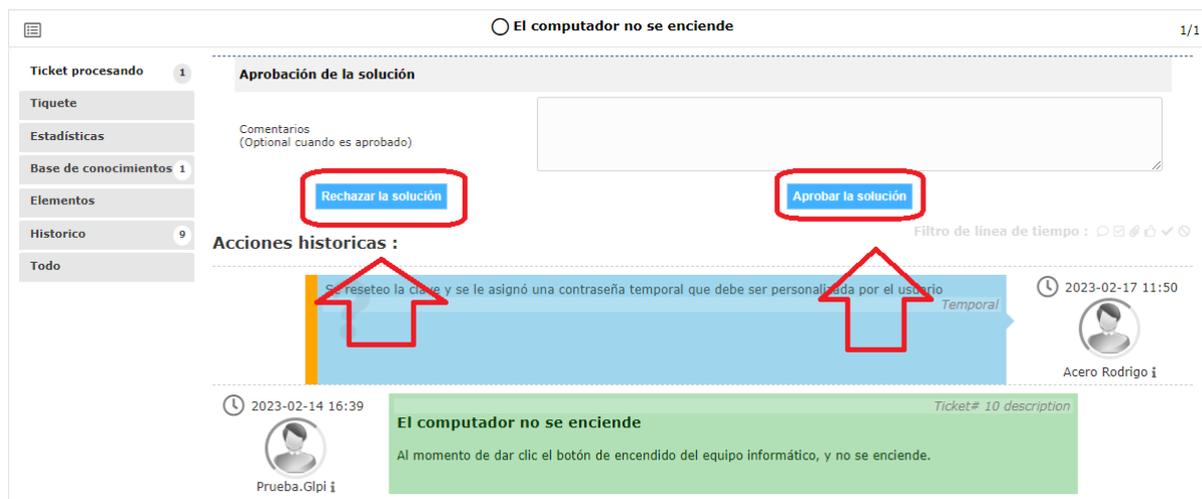
Ilustración 23: Pasa de estar "En curso" a "Resuelto".

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver
11	Problemas en el audio en el computador y conexión a la red de la SGDPN	Resuelto	2023-03-03 08:53	2023-02-27 10:42	Media	prueba.glp	Acero Rodrigo	Soporte > Equipo de Computo	2023-02-27 12:42
10	El computador no se enciende	Resuelto	2023-02-17 11:50	2023-02-14 16:39	Media	prueba.glp	Acero Rodrigo	Soporte > Equipo de Computo	2023-02-15 09:39

Para cerrar la incidencia es necesario que el usuario apruebe o rechace la solución; para lo cual se debe dirigir al panel izquierdo del **Ticket** seleccionar la opción “**Ticket procesando**” y seleccionar “**Aprobar la solución**” en caso de estar de acuerdo con la solución del técnico, en caso de no estar de acuerdo debe “**Rechazar la solución**” para lo cual debe describir el motivo del rechazo y nuevamente vuelve asignarse al técnico.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI		Página: 17

Ilustración 24: Ventana para aprobar la solución por parte del usuario

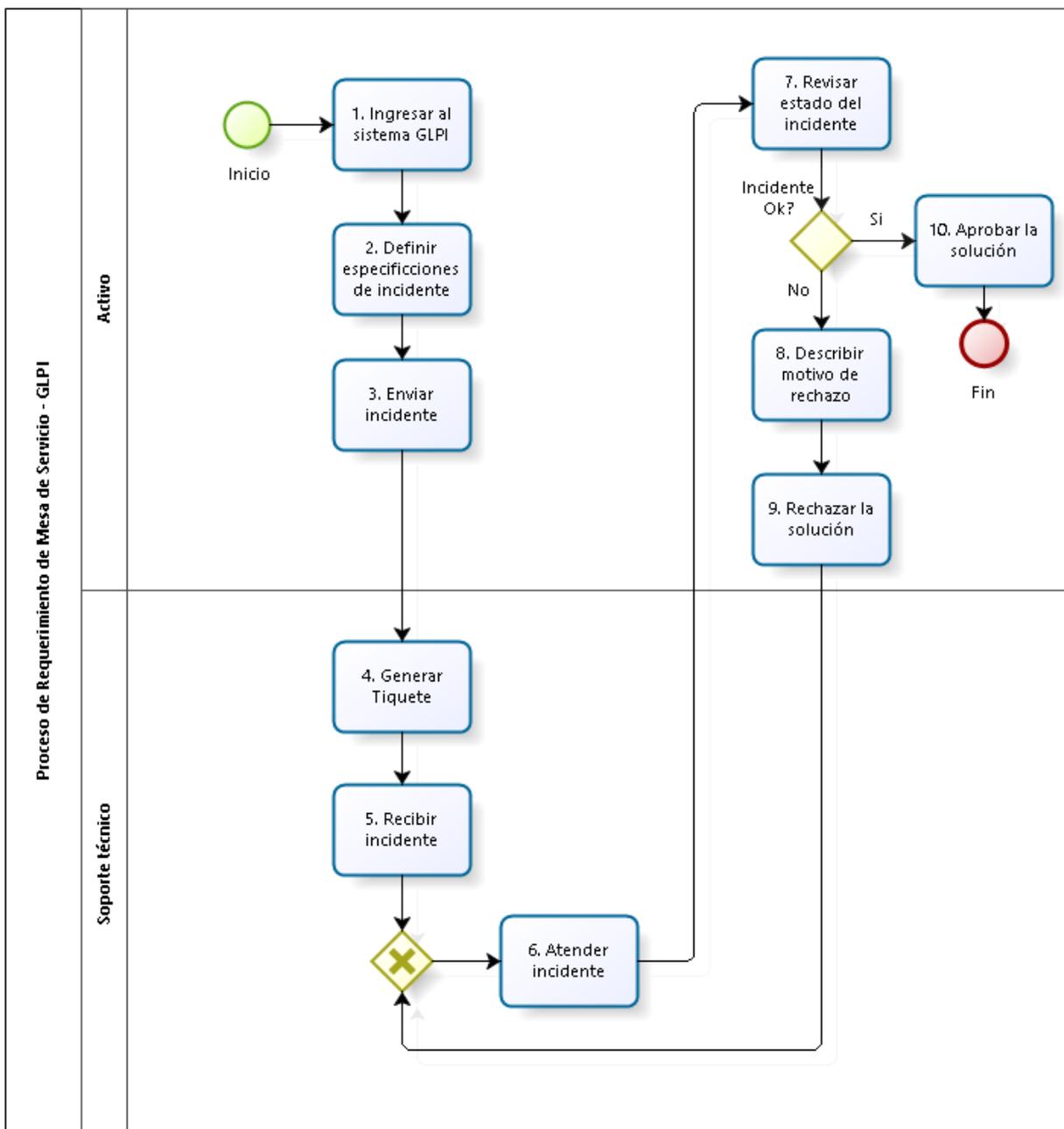


The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "El computador no se enciende". On the left is a sidebar with navigation options like "Ticket procesando", "Tiquete", "Estadísticas", "Base de conocimientos", "Elementos", "Historico", and "Todo". The main area is titled "Aprobación de la solución" and contains a text input field for "Comentarios (Optional cuando es aprobado)". Below this are two buttons: "Rechazar la solución" and "Aprobar la solución", both highlighted with red boxes. Underneath is the "Acciones historicas" section, which shows a list of actions. A blue action entry from 2023-02-17 11:50 by "Acero Rodrigo" states: "Se reseteo la clave y se le asignó una contraseña temporal que debe ser personalizada por el usuario". Below that is a green action entry from 2023-02-14 16:39 by "Prueba.Glpi" with the title "El computador no se enciende" and description: "Al momento de dar clic el botón de encendido del equipo informático, y no se enciende."

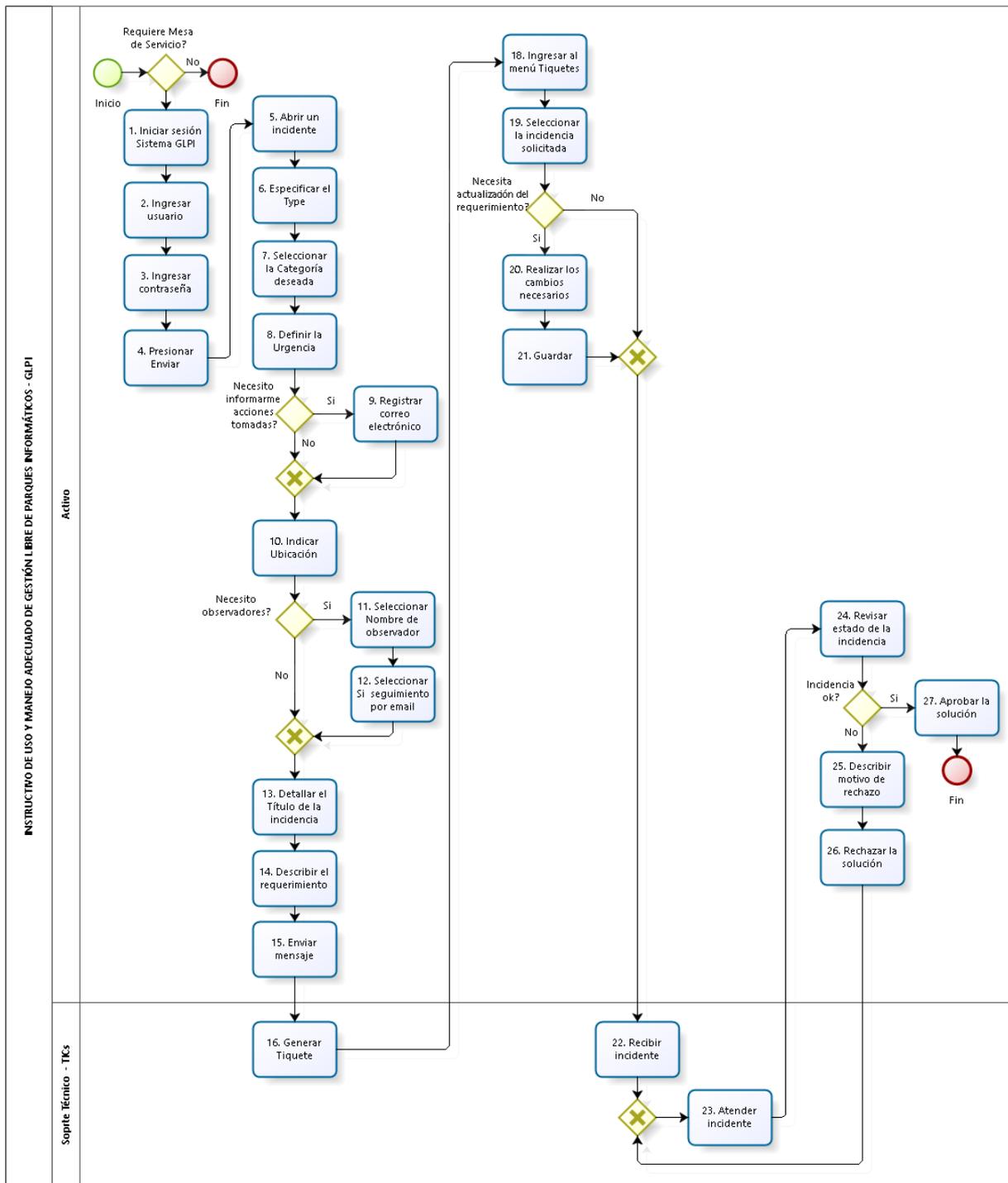
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	18

6. DIAGRAMA DE FLUJO

6.1. FLUJOGRAMA DE REQUERIMIENTO DE MESA DE SERVICIO



6.2. FLUJOGRAMA DEL INSTRUCTIVO DE USO Y MANEJO ADECUADO DE GESTIÓN LIBRE DE PARQUES INFORMÁTICOS (GLPI)



Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código:	DTIC-PA-P002-LI-2023
	Versión:	1.0
Instructivo de usuario para uso y manejo adecuado de GLPI	Página:	20

7. FIRMAS Y APROBACIONES

ACCIÓN	NOMBRE/CARGO	SUMILLA
Elaborado por:	Rodrigo Acero Reinoso Analista de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 1	
	Diana Guevara Miranda Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2	
Revisado y aprobado por:	Edwin Jorge Tinajero Andrade Director de Planificación y Gestión Estratégica	
	Juan Carlos Vargas Espín Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan
 (Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social del Sur)
 Código postal: 170702 / Quito-Ecuador
 Teléfono: +593-383 4037
www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec