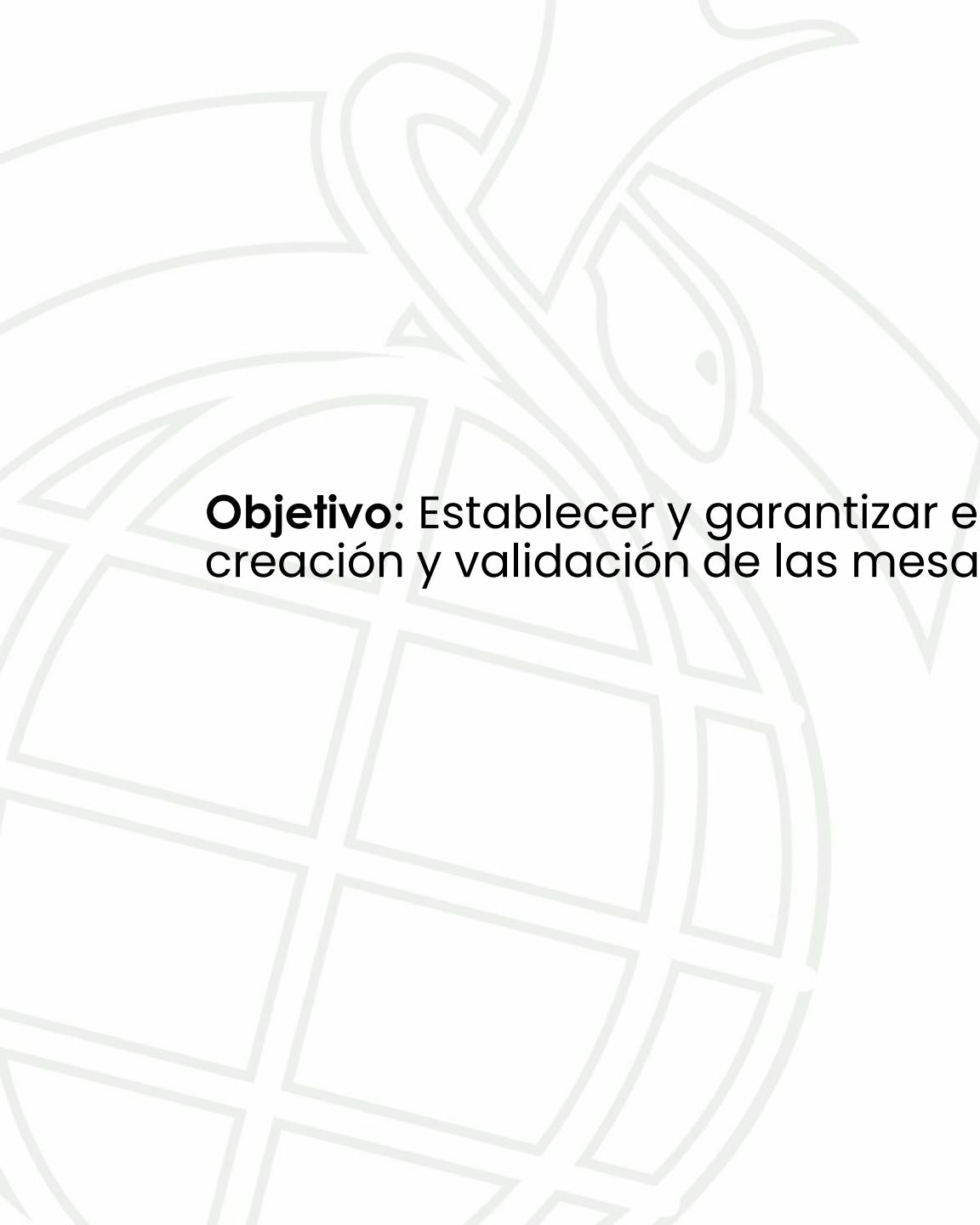


MANUAL GLPI



COSMITET LTDA.



Objetivo: Establecer y garantizar el adecuado uso del aplicativo “GLPI”, para la creación y validación de las mesas de ayudas o soporte.

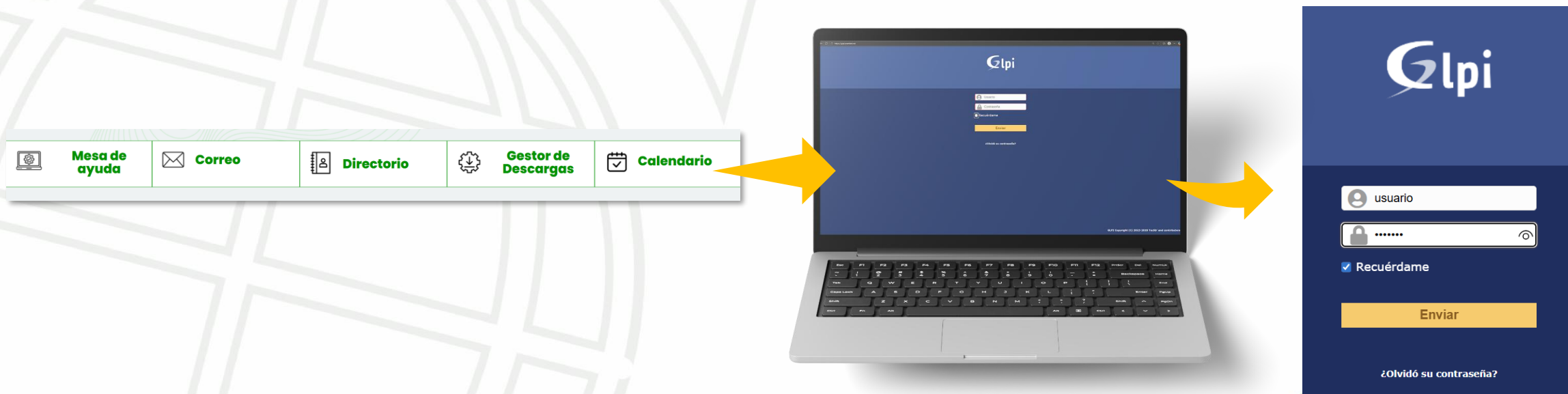
1. Manejo de mesa de ayuda.

- **GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique).** MESA DE AYUDA: Es un recurso de información y asistencia para tramitar solicitudes e incidencias.

1. Manejo de mesa de ayuda.

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique). MESA DE AYUDA: Es un recurso de información y asistencia para tramitar solicitudes e incidencias.

Se accede desde el siguiente link en la intranet: <https://intranet.cosmitet.com/> ingresando usuario y contraseña suministrada por el área de Gestión TICs.

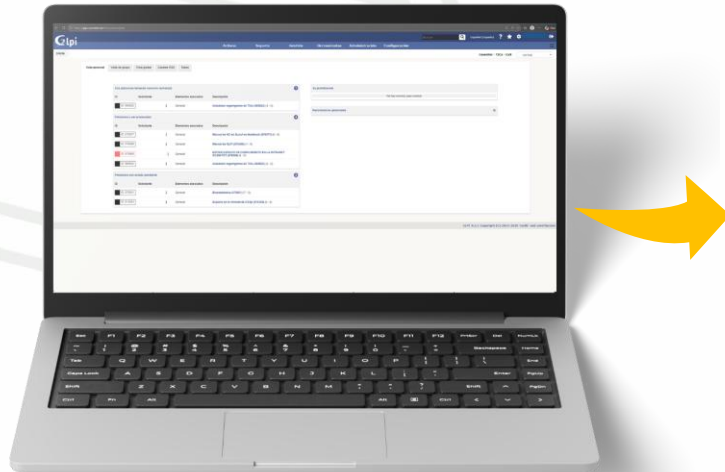


o también ingresando directamente a través del link: <https://glpi.cosmitet.net/>

1. Manejo de mesa de ayuda.

Pantalla Principal – Vista del Usuario

- **Peticiones a ser procesadas:** Tickets recién creados, Aún no han sido asignados a un técnico, Se encuentran en estado Nuevo o se encuentran en proceso.
- **Peticiones con estado pendiente:** Tickets que están en proceso, Pueden estar: En espera de información del usuario. Estado común: En proceso o En espera.
- **Peticiones con solución rechazada:** El técnico marcó el ticket como resuelto ; El usuario no estuvo conforme con la solución el ticket se reabre automáticamente y requiere nueva revisión por parte del soporte.



Vista personal Vista de grupo Vista global Canales RSS Todos

Sus peticiones teniendo solución rechazada 1			
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 569522	i	General	Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0)
Peticiones a ser procesadas 4			
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 576977	i	General	Manual de HC en Duso en Notebook (576977) (0 - 0)
ID: 576599	i	General	Manual de GLPI (576599) (1 - 0)
ID: 575908	i	General	EDITAR ESPACIO DE CUMPLIMIENTO EN LA INTRANET COSMITET (575908) (6 - 0)
ID: 569522	i	General	Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0)
Peticiones con estado pendiente 2			
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 370531	i	General	Bioestadística (370531) (7 - 0)
ID: 514354	i	General	Espacio en la intranet de CSSp (514354) (8 - 0)

1. Manejo de mesa de ayuda.

Tipos de solicitudes.

Los tipos de solicitudes en la Mesa de Ayuda permiten categorizar y priorizar los requerimientos de los usuarios, garantizando una atención eficiente, controlada y alineada con los niveles de servicio establecidos.



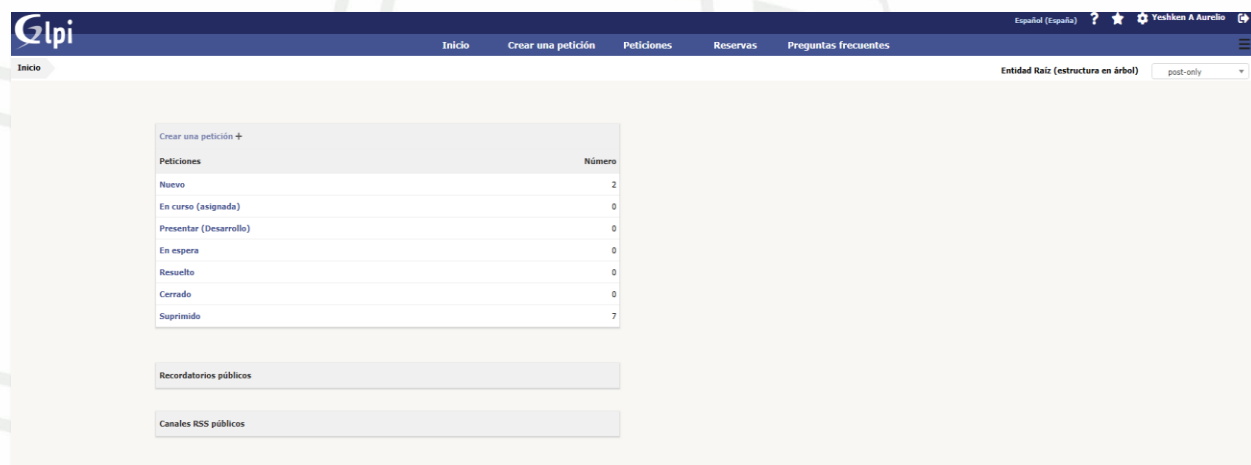
Solicitud: Es todo requerimiento o ajuste de algo ya existente, o solicitud para generar una nueva funcionalidad, tarea, equipo, etc.

Incidencia: Es todo aquello que puede causar una interrupción o afectar la calidad al momento de efectuar las tareas de los usuarios.



2. Creación mesa de ayuda.

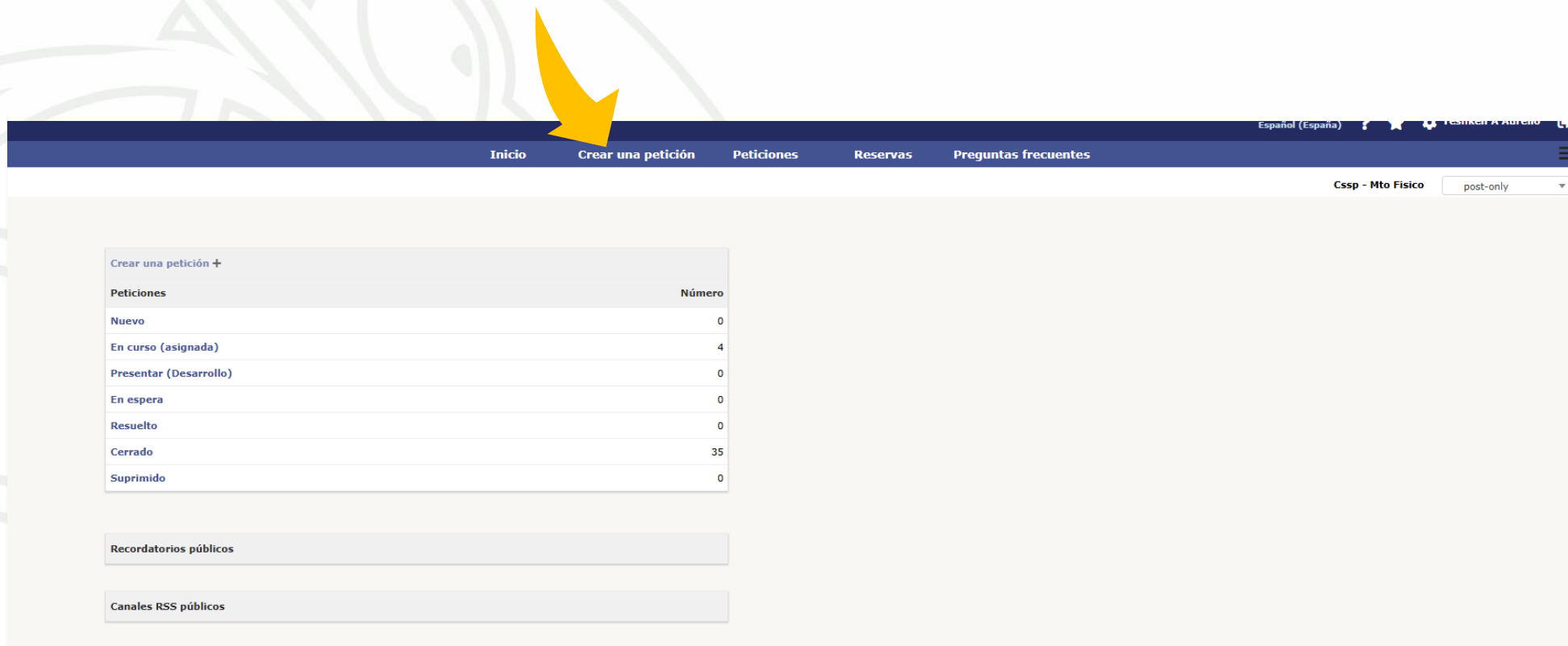
Selecciona la entidad Raíz del área a quien va dirigido el reporte. Dar clic en la opción entidad RAIZ.



Seleccionar la entidad RAIZ, del área a quien va dirigido el reporte o solicitud. (Sistemas, M. Fisico o M. Biomedico)

2. Creación mesa de ayuda.

Una vez seleccionada la entidad RAIZ, en este caso estoy en MANTENIMIENTO FISICO, se debe dar clic en "Crear una petición", opción señalada en la imagen



The screenshot displays the RAIZ system interface. At the top, a dark blue navigation bar contains the following links: Inicio, **Crear una petición** (highlighted with a yellow arrow), Peticiones, Reservas, and Preguntas frecuentes. The top right corner shows the language 'Español (España)' and a user profile 'Resnik A. Arreola'. Below the navigation bar, the main content area has a header with 'Cssp - Mto Fisico' and a dropdown menu set to 'post-only'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a section titled 'Crear una petición +' with a table of petition statuses. The right column is currently empty.

Peticiones	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	4
Presentar (Desarrollo)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	35
Suprimido	0

Below the table, there are two sections: 'Recordatorios públicos' and 'Canales RSS públicos', each with a corresponding input field.

2. Creación mesa de ayuda.

- Es importante que al momento de llenar los datos, sea redactado de una manera clara y precisa, además del usuario y área o servicio que reporta.
- **Tipo:** Si es una solicitud o Incidencia.
- **Categoría:** No es necesario cambiar.
- **Urgencia:** Urgencias o prioridad del caso.
- **Informe sobre.....:** No es necesario cambiar.
- **Ubicación:** No es necesario cambiar.
- **Observadores:** No es necesario cambiar.
- **Título:** Título descriptivo y preciso sobre el problema.
- **Descripción:** Descripción clara y precisa de la solicitud, además de información de la persona “nombre, ext” que reporta y el área que tiene el problema.

Describe la incidencia o la solicitud (Entidad Raíz > Cssp - Mto Físico)

Tipo: Incidencia

Categoría: -----

Urgencia: Media

Informe sobre las acciones tomadas: Seguimiento por correo: Sí

Correo electrónico: -----

Ubicación: -----

Observadores: -----

Título: -----

Descripción: Se adjunta soporte o evidencia del problema, solo en casos que se ameriten.

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Enviar mensaje

Finalizar y crear la solicitud.

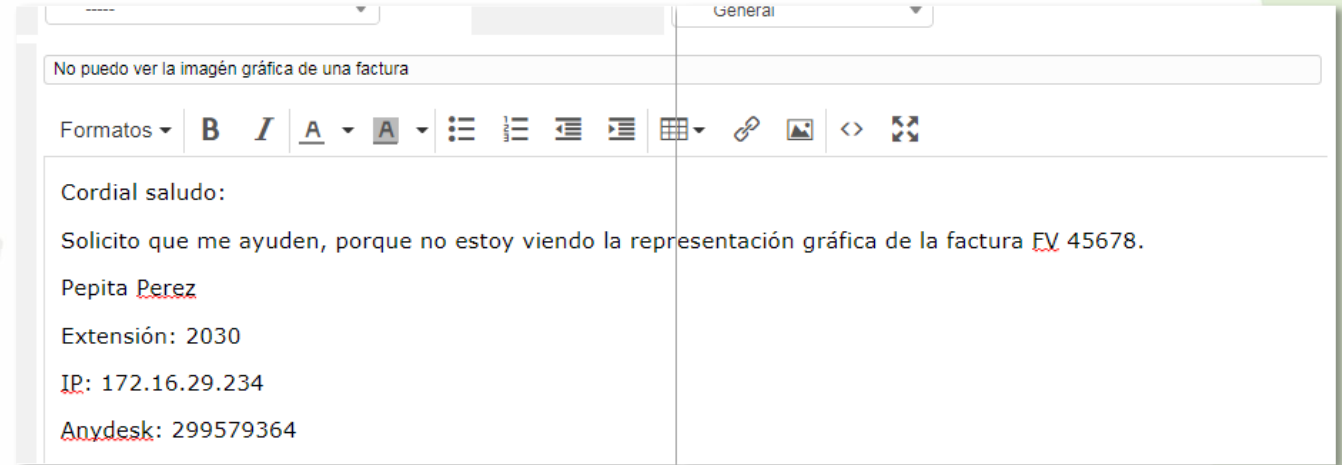
3. Información de la mesa de ayuda.

Información necesaria para escalar la mesa de ayuda:

Título: Título para identificar el caso.

Descripción:

1. Información clara de la incidencia o solicitud reportada.
2. Nombre del colaborador que reporta el caso.
3. Número de extensión teléfono fijo o celular.
4. IP o Anydesk del equipo.
5. La IP se ubica en el escritorio, en la parte superior derecha de la pantalla de los equipos



General

No puedo ver la imagen gráfica de una factura

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

Cordial saludo:

Solicito que me ayuden, porque no estoy viendo la representación gráfica de la factura EV 45678.

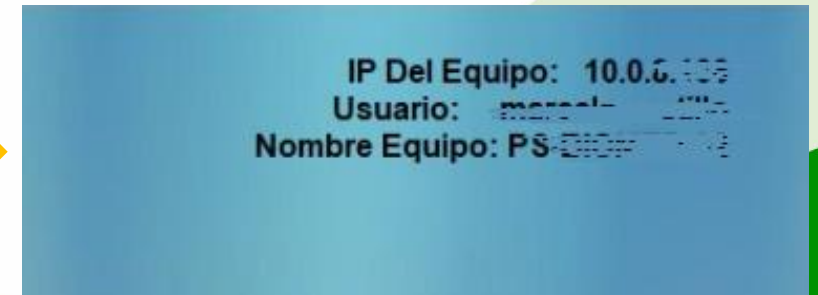
Pepita Perez

Extensión: 2030

IP: 172.16.29.234

Anydesk: 299579364

IP DEL EQUIPO

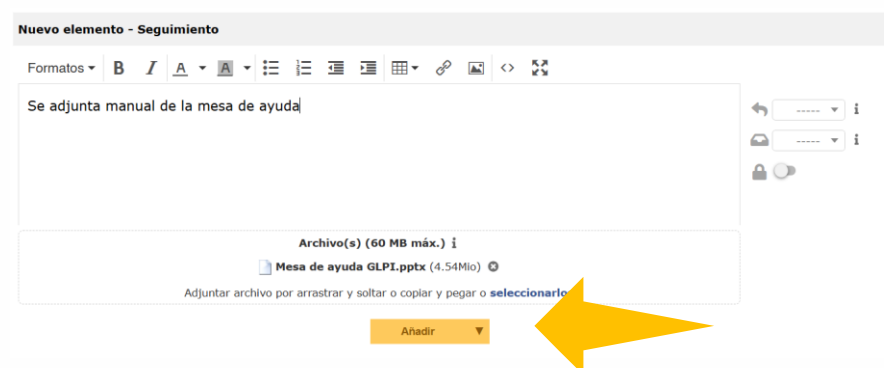
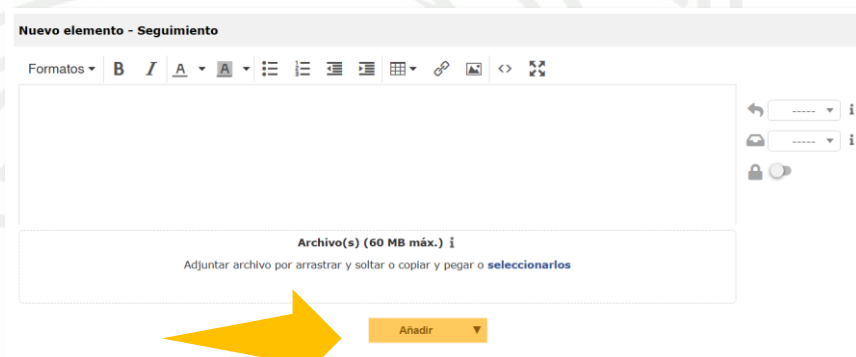


IP Del Equipo: 10.0.0.106
Usuario: mrcela
Nombre Equipo: PS-0106-106

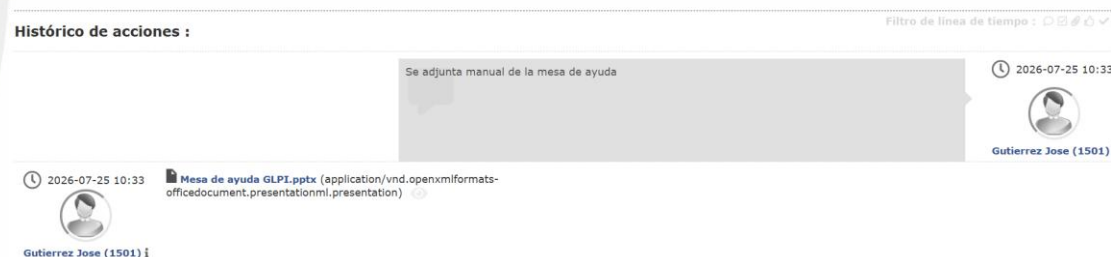
3. Información de la mesa de ayuda.

Ten en cuenta al momento de adjuntar imágenes.

No copie y pegue las imágenes en la descripción del ticket. Adjúntelas como archivo para conservar su calidad y facilitar el análisis del caso.



El documento, archivo o imagen quedará de la siguiente forma:



4. Consulta Mesa de ayuda

La gestión de una consulta no termina al momento de registrarla. Es fundamental realizar seguimiento continuo hasta su cierre definitivo.

1. Revisión de Estados

Durante el ciclo de vida de la consulta se deben monitorear los siguientes estados:

- Nuevo: Consulta recién registrada.
- En proceso: Está siendo atendida por el área de Gestión Tic's.
- En espera: Pendiente de información del usuario o de un tercero.
- Resuelto: Se brindó respuesta o solución.
- Cerrado: El usuario confirma conformidad.

Revisar el estado permite conocer el avance y evitar retrasos en la atención.



Sus peticiones teniendo solución rechazada 1			
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 569522		General	Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0)
Peticiones a ser procesadas 4			
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 576977		General	Manual de HC en Dufos en Notebook (576977) (1 - 0)
ID: 576599		General	Manual de GLPI (576599) (1 - 0)
ID: 575908		General	EDITAR ESPACIO DE CUMPLIMIENTO EN LA INTRANET COSMITET (575908) (6 - 0)
ID: 569522		General	Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0)
Peticiones con estado pendiente 2			
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 370531		General	Bioestadística (370531) (7 - 0)
ID: 514354		General	Espacio en la intranet de CSSp (514354) (8 - 0)

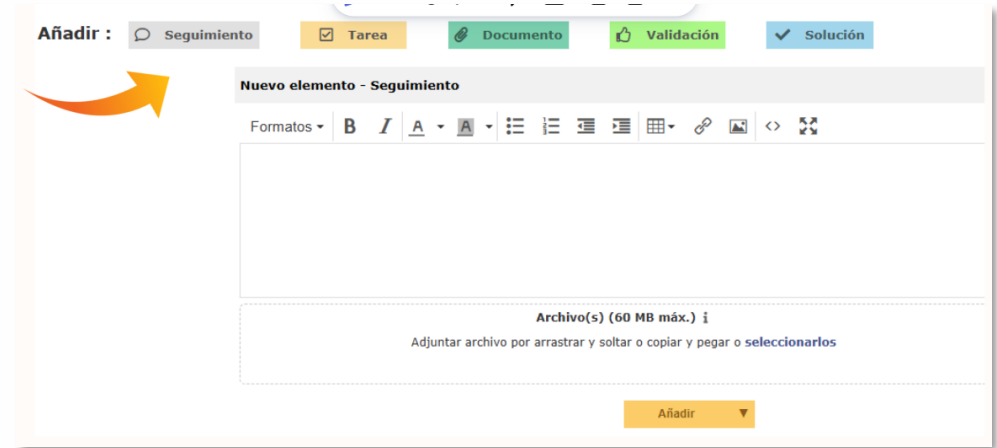
4. Consulta Mesa de ayuda

2. Seguimiento

El seguimiento garantiza calidad en el servicio:

- Verificar tiempos de respuesta.
- Validar que el usuario haya recibido la información.
- Registrar comentarios o avances.
- Reabrir la consulta si la respuesta no fue satisfactoria.

Recuerde que si ya hay un caso abierto, no es necesario crear otro, por la opción de seguimiento se pueden agregar observaciones adicionales.



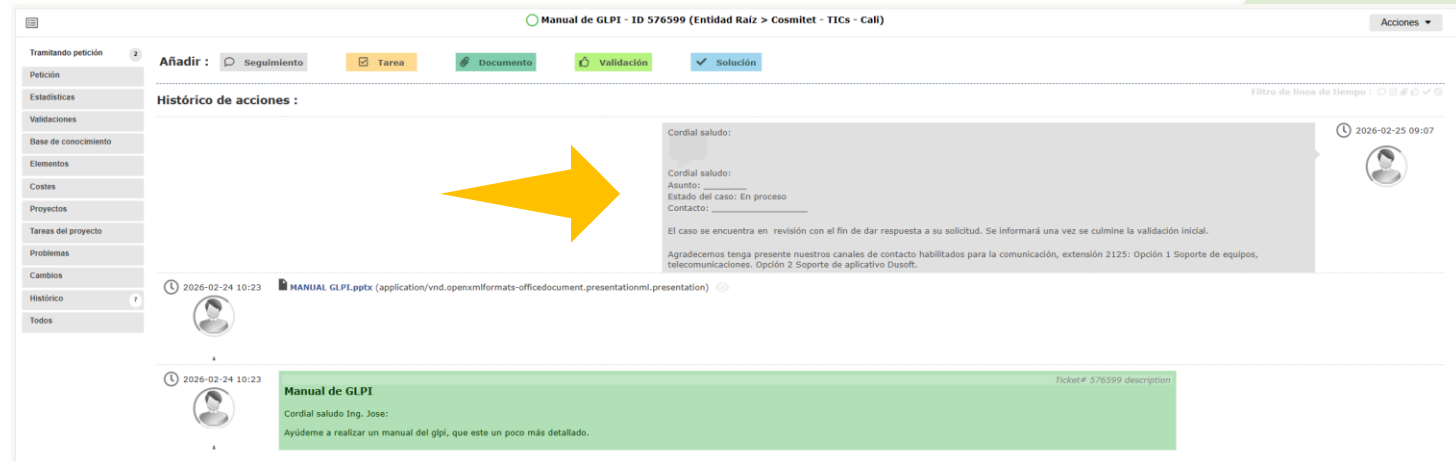
Añadir : Seguimiento Tarea Documento Validación Solución

Nuevo elemento - Seguimiento

Formatos B I A A [List Icons]

Archivo(s) (60 MB máx.)
Adjuntar archivo por arrastrar y soltar o copiar y pegar o [seleccionarlos](#)

Añadir



Manual de GLPI - ID 576599 (Entidad Raíz > Cosmitet - TICs - Cali)

Añadir : Seguimiento Tarea Documento Validación Solución

Histórico de acciones :

2026-02-24 10:23 [User Icon] MANUAL GLPI.pptx (application/vnd.openxmlformats-officedocument.presentationml.presentation)

2026-02-24 10:23 [User Icon] Manual de GLPI
Cordial saludo Ing. Jose:
Ayúdeme a realizar un manual del glpi, que este un poco más detallado.

Cordial saludo:
Cordial saludo:
Asunto: _____
Estado del caso: En proceso
Contacto: _____
El caso se encuentra en revisión con el fin de dar respuesta a su solicitud. Se informará una vez se culmine la validación inicial.
Agradecemos tenga presente nuestros canales de contacto habilitados para la comunicación, extensión 2125: Opción 1 Soporte de equipos, telecomunicaciones. Opción 2 Soporte de aplicativo Dusoft.

2026-02-25 09:07 [User Icon]

Ticket# 576599 description

5. Respuesta mesa ayuda

Registro en el ticket mediante la cual el área de Gestión TIC's brinda información, orientación o solución al usuario. Debe ser clara, completa y oportuna, permitiendo dar continuidad, validar conformidad o proceder al cierre de la solicitud.

Añadir :  Seguimiento  Tarea  Documento  Validación  Solución



Cargue de Plantilla de solución (opcional): Uso de respuestas previamente configuradas para optimizar tiempos y estandarizar la comunicación con el usuario.

Nuevo elemento - Solución

Plantilla de solución

Tipo de solución

Descripción

Buscar una solución

Entidad Raíz

- Caso_Resuelto Permisos Generales (199)
- Entidad Raíz > Cosmitet - TICs - Cali
- CASO RESUELTO Nivel 1 y nivel 2 (39)
- Caso_Rechazado_TICs Nivel 1 y nivel 2 (52)

+ Añadir

5. Respuesta mesa ayuda

Luego del cargue de la plantilla se coloca la solución al caso

Nuevo elemento - Solución

Plantilla de solución: CASO RESUELTO Nivel 1 y nivel 2 (39)   Buscar una solución

Tipo de solución: CASO RESUELTO Nivel 1 y nivel 2 (5)  

Formatos:  **B** *I* A              

Cordial saludo:

Estado del caso: Resuelto

Contacto: _____

Estimado Usuario

Gestión TIC´s. informa que se ha recibido su caso

Descripción

Cordialmente nos permitimos informar que la novedad presentada, ya fue solventada de la siguiente manera:

Solución al caso de la mesa de ayuda

El servicio funciona con normalidad y de forma exitosa. Por favor realizar la respectiva validación y si se presenta algún error notificarlo por este medio antes de 24 horas; si en el término de este tiempo usted no ha validado la solución de su caso este será cerrado automáticamente.

Agradecemos tenga presente nuestros canales de contacto habilitados para comunicación extensión 2125:

Opción 1 Soporte de equipos, telecomunicaciones.

Opción 2 Soporte de aplicativo Dusoft.

 Añadir



Escoge esta opción cuando estés conforme con la repuesta del caso y este se cerrará automáticamente.

Validación de la solución

Comentarios (Opcional cuando es validada)



 Rechazar la solución  Validar la solución

Escoge esta opción cuando la respuesta del caso inicial no sea acorde con tu solicitud o persista la novedad. Y el caso regresará para que finalicen o den respuesta acorde.

Validación de la solución

Comentarios (Opcional cuando es validada)



 Rechazar la solución  Validar la solución



COSMITET LTDA.