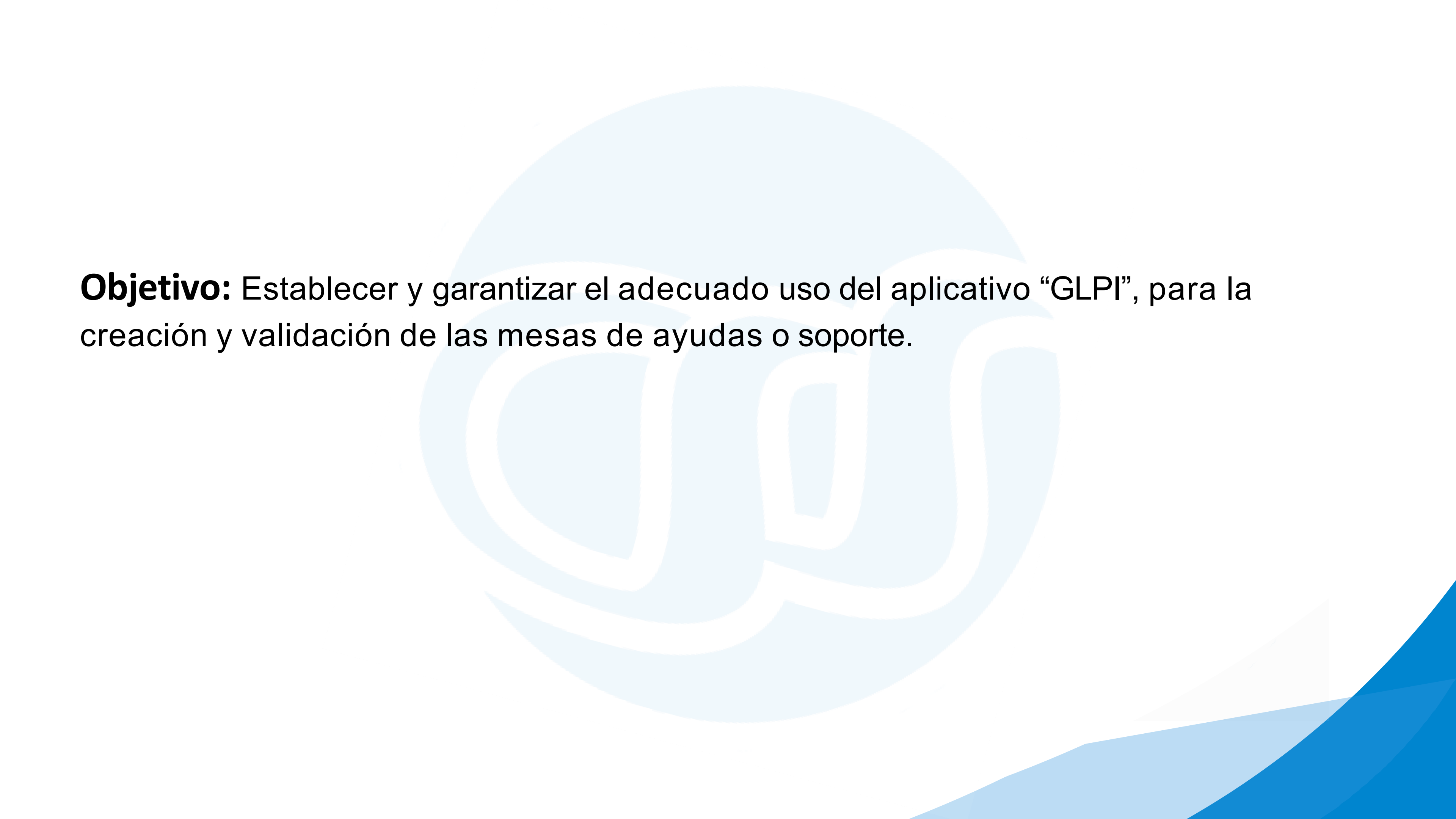


MANUAL GLPI

CLÍNICA SANTA SOFÍA DEL PACÍFICO





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.

1.1 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.clinicasantasofia.com/> ingresando usuario y contraseña suministrada por el área de Gestión TICs.

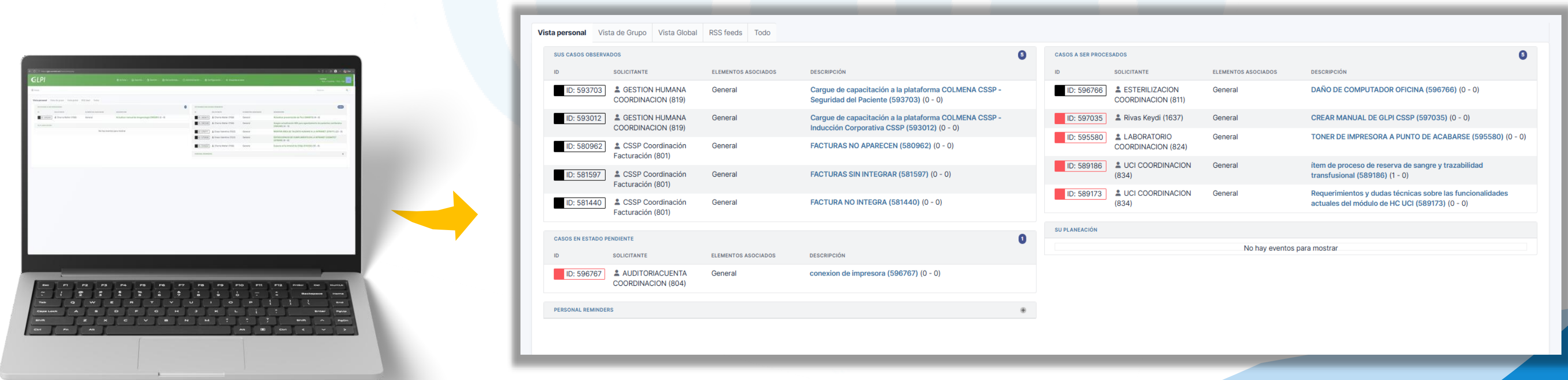


o también ingresando directamente a través del link:

<https://glpi.cosmitet.net/>

1.2 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.



1.3 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.



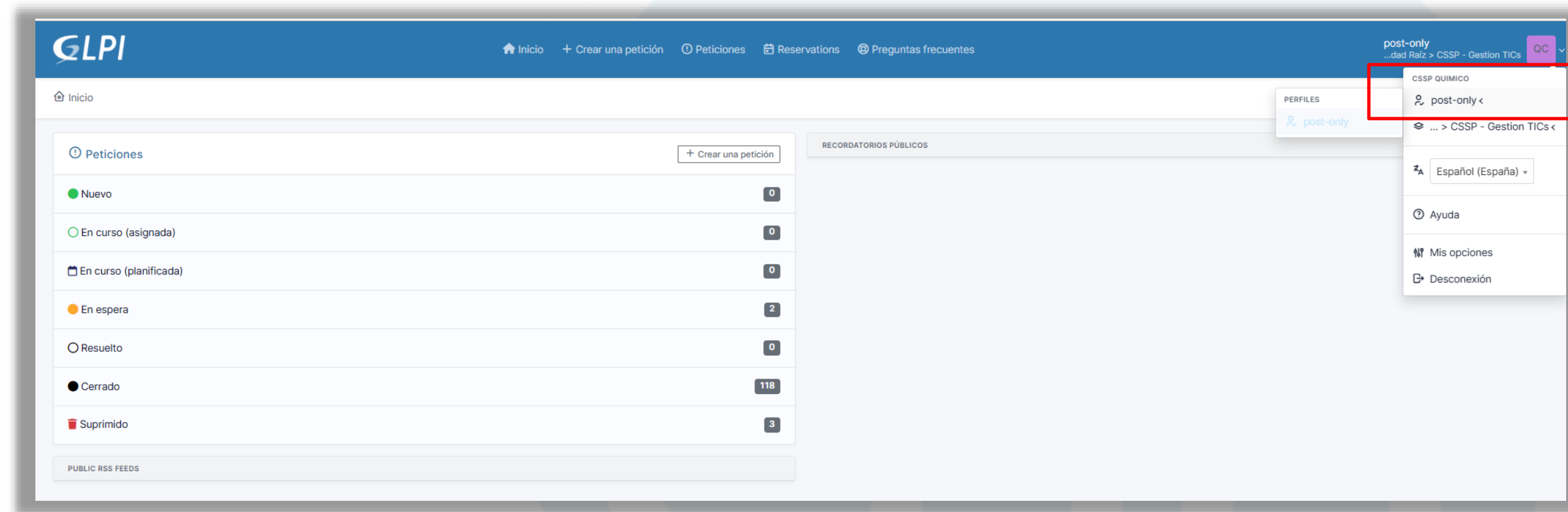
Requerimiento: Es todo requerimiento o ajuste de algo ya existente, o solicitud para generar una nueva funcionalidad, tarea, equipo, etc.



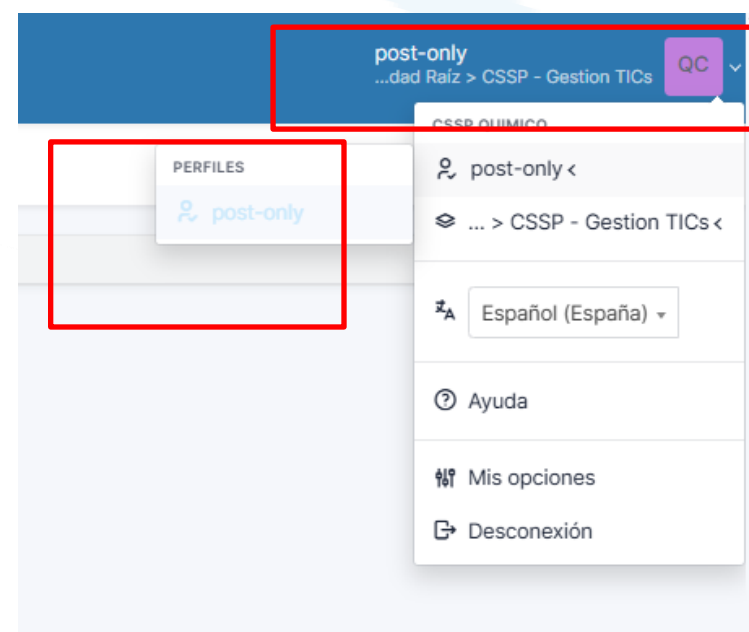
Incidencia: Es todo aquello que puede causar una interrupción o afectar la calidad al momento de efectuar las tareas de los usuarios.

2. Creación mesa de ayuda.

Cambio de perfil, en el menú del usuario



Seleccionar el usuario correspondiente Normal, post-only(para luego buscar la entidad correspondiente)



2.1 Creación mesa de ayuda.

Es importante Seleccionar la Entidad RAIZ, del área a quien va dirigido el reporte o solicitud, para que así se pueda evidenciar en área correspondiente.

Ejemplo: si la mesa de ayuda va dirigida al área de Sistemas, en este caso se debe seleccionar la opción; **Cssp - Gestion TICS**

The screenshot displays the GLPI web interface. The top navigation bar includes links for 'Inicio', '+ Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservations', and 'Preguntas frecuentes'. The main content area is titled 'Peticiones' and features a table with filters for request status: 'Nuevo' (0), 'En curso (asignada)' (0), 'En curso (planificada)' (0), 'En espera' (2), 'Resuelto' (0), 'Cerrado' (118), and 'Suprimido' (3). A modal window titled 'Seleccionar la entidad deseada' is open, showing a search bar and a list of entities: 'Entidad Raíz', 'CSSP - Gestion TICS' (highlighted with a red box), 'Cssp - Mto Fisico', and 'Cssp-Biomedico'. A red arrow points from the 'CSSP - Gestion TICS' option in the modal to the breadcrumb navigation in the top right corner, which shows the path: 'post-only > ...dad Raíz > CSSP - Gestion TICS'. Another red arrow points from the 'CSSP - Gestion TICS' option in the modal to the 'CSSP - Gestion TICS' option in the breadcrumb path.

2.2 Creación mesa de ayuda.

Es importante Seleccionar la Entidad RAIZ, del área a quien va dirigido el reporte o solicitud, para que así se pueda evidenciar en área correspondiente.

Ejemplo: si la mesa de ayuda va dirigida al área de Biomedico, en este caso se debe seleccionar la opción; **Cssp - Biomedico**

The screenshot displays the GLPI web interface. On the left, the 'Petitiones' (Petitions) section is visible, showing a list of petition statuses: Nuevo (0), En curso (asignada) (0), En curso (planificada) (0), En espera (0), Resuelto (0), Cerrado (0), and Suprimido (0). A red arrow points from the 'Cssp-Biomedico' option in the 'Seleccionar la entidad deseada' modal to the 'En curso (asignada)' status in the petition list.

The 'Seleccionar la entidad deseada' (Select the desired entity) modal is open, showing a search bar and a list of entities. The entity 'Cssp-Biomedico' is highlighted. A red arrow points from the 'Cssp-Biomedico' option in the modal to the 'En curso (asignada)' status in the petition list.

The modal also includes a sidebar with the following options: CSSP QUIMICO, post-only <, ... > Cssp-Biomedico < (highlighted with a red box), Español (España) v, Ayuda, Mis opciones, and Desconexión.

2.3 Creación mesa de ayuda.

Es importante Seleccionar la Entidad RAIZ, del área a quien va dirigido el reporte ó solicitud, para que así se pueda evidenciar en área correspondiente.

Ejemplo: si la mesa de ayuda va dirigida al área de Mantenimiento Fisico, en este caso se debe seleccionar la opción; **Cssp – Mto Fisico**

The screenshot displays the GLPI web interface. On the left, the 'Inicio' (Home) page shows a 'Petición' (Request) status summary table:

Peticiones	+ Crear una petición
Nuevo	0
En curso (asignada)	2
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	14
Suprimido	0

Below this is a 'PUBLIC RSS FEEDS' section. On the right, a modal window titled 'Seleccionar la entidad deseada' (Select the desired entity) is open. It contains a search bar and a list of entities:

- Entidad Raíz
- CSSP - Gestion TICs
- Cssp - Mto Fisico** (highlighted with a red box and a red arrow)
- Cssp-Biomedico

At the top right of the interface, a breadcrumb trail shows the current path: 'post-only > ...tidad Raíz > Cssp - Mto Fisico'. A red arrow points to the 'Cssp - Mto Fisico' link in this trail. Another red arrow points to the 'Cssp - Mto Fisico' option in the entity selection modal.

2.4 Creación mesa de ayuda.

Una vez seleccionada la entidad RAIZ al área requerida, en este caso nos encontramos en Cssp – Gestion TICs, se debe dar clic en “Crear una petición”, en la opción señalada de la imagen

The screenshot displays the GLPI (Gestion Libre de Projets et d'Incidents) web interface. The top navigation bar is blue and contains the GLPI logo on the left and several navigation links: Inicio, + Crear una petición, Peticiones, Reservations, and Preguntas frecuentes. On the right side of the top bar, the user 'post-only' is logged in, and the current page is identified as '...dad Raíz > C SSP - Gestion TICs'. Below the navigation bar, the main content area is divided into two sections. On the left, there is a sidebar with a list of petition statuses: Nuevo (0), En curso (asignada) (0), En curso (planificada) (0), En espera (2), Resuelto (0), Cerrado (118), and Suprimido (3). A red arrow points from the 'Petitions' header to the '+ Crear una petición' button, which is highlighted with a red box. On the right side of the main content area, there is a section titled 'RECORDATORIOS PÚBLICOS'.

2.5 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.
- **Observadores:** No es necesario cambiar.
- **Localizaciones:** Es necesario poner en que piso se encuentra ubicado.
- **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 el problema/acción

Tipo	Incidencia
Categoría	----- i
Urgencia	Mediana
Observadores	
Localizaciones	----- i
Título	
Descripción *	Párrafo B I ...
Archivo(s) (2 Mb max) i Arrastrar su archivo aquí, o Elegir archivos Ningún archivo seleccionado	
+ Enviar mensaje	

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

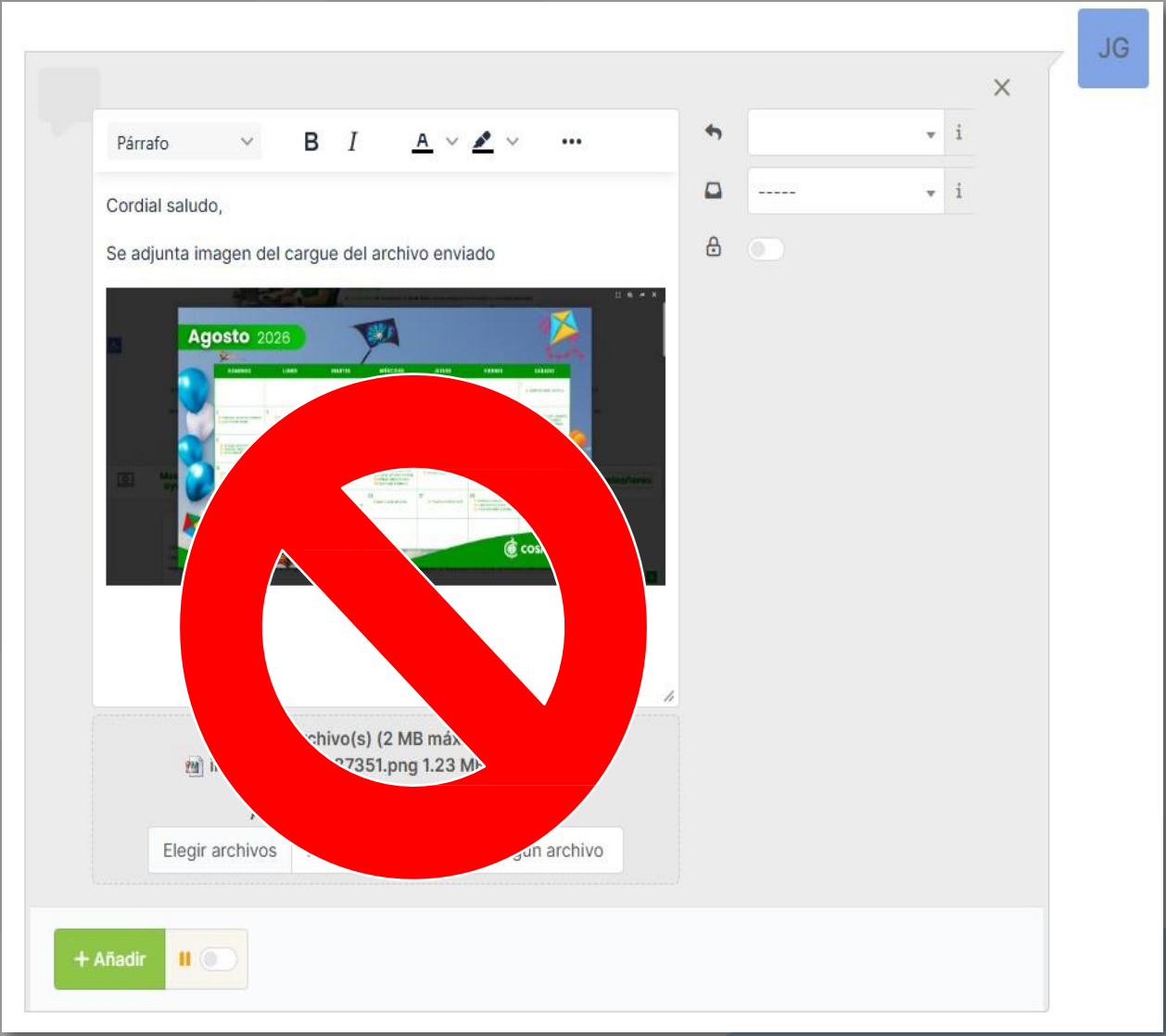
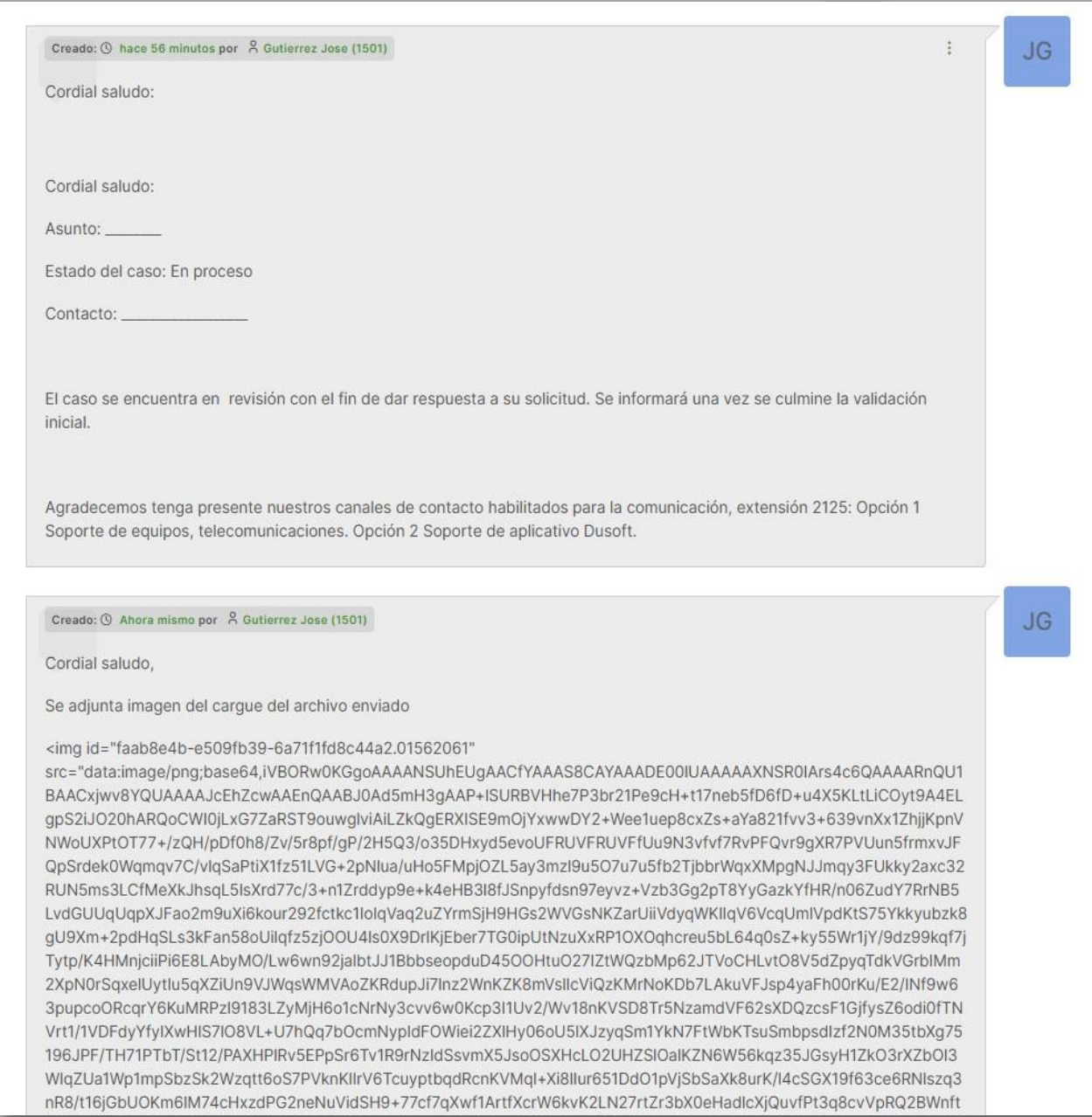
Finalizar y crear la solicitud.

3.1 Información de la mesa de ayuda.

Ten en cuenta al momento de adjuntar imágenes.

Para adjuntar imágenes y que no queden de la siguiente forma:

No copie y pegue las imágenes en la descripción del ticket.



3.2. Notificación de registro de ticket de mesa de ayuda.

Una vez enviado el formulario en la mesa de ayuda GLPI, usted recibirá un correo de confirmación de registro exitoso. Por favor, manténgase atento a su correo electrónico corporativo; el sistema le notificará automáticamente cada vez que el técnico responsable registre un avance, modifique el estado del ticket o brinde la solución definitiva a su requerimiento o incidencia



[GLPI #0602438] Hemos recibido tu solicitud: Espacio en disco insuficiente

External

GLPI x

Mesa de Ayuda Cosmitet <glpi@mg.cosmitet.net>

para mí ▾

CSSP - Gestion TICs

Ticket registrado

Hola CSSP Coordinación Facturación,

Tu solicitud ha sido registrada exitosamente en nuestra Mesa de Ayuda. Un técnico la revisará a la brevedad y te mantendremos informado de cualquier novedad. 🙌

N° de ticket	0602438
Asunto	Espacio en disco insuficiente
Categoría	Sin categoría asignada
Prioridad	Media
Estado actual	Nuevo
Fecha de apertura	2026-09-23 10:35

Descripción de la solicitud

Cordial saludo

Solicito su colaboración revisando la siguiente IP se apaga a menudo por que dice que tiene espacio insuficiente en el disco.

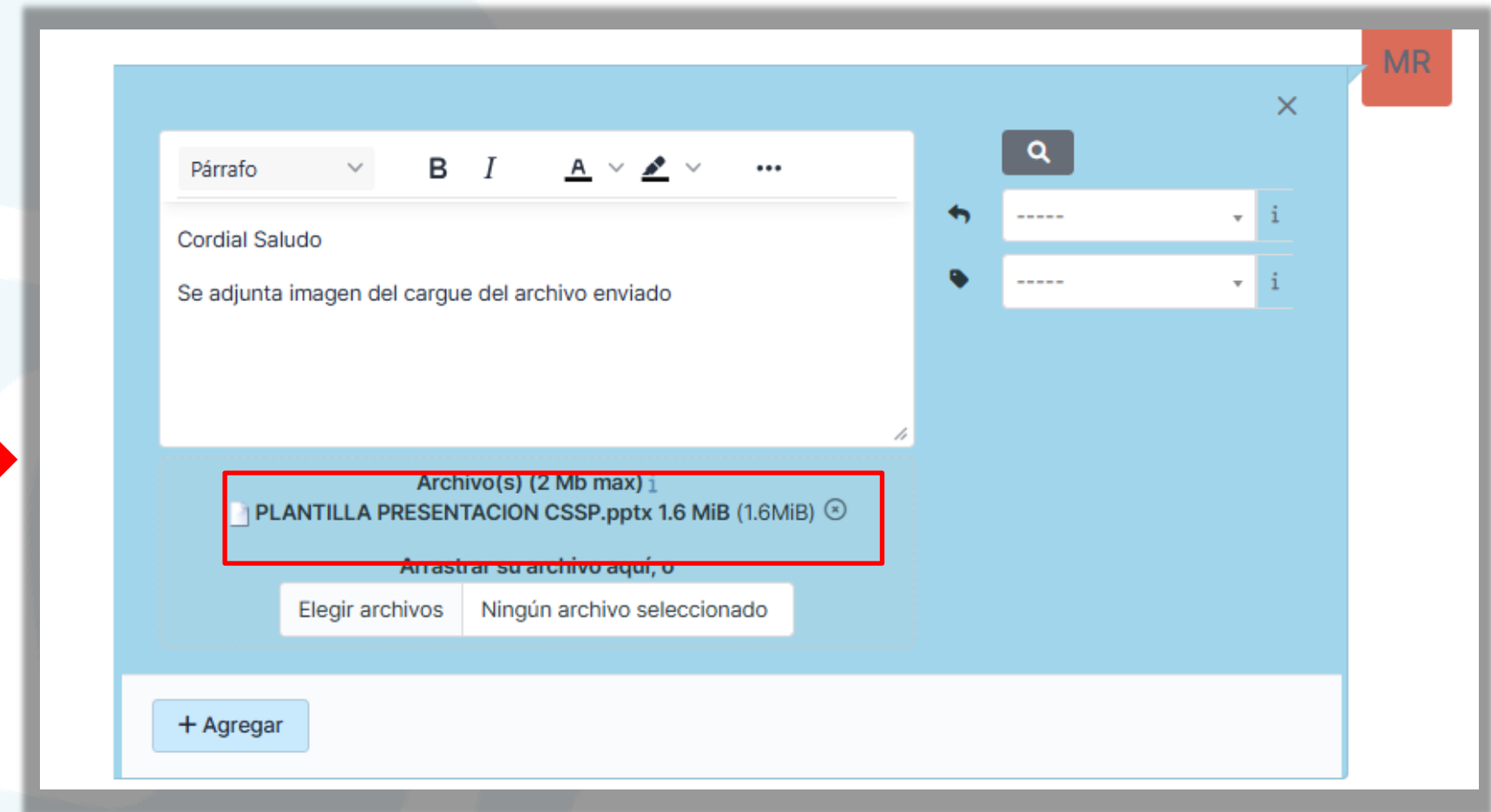
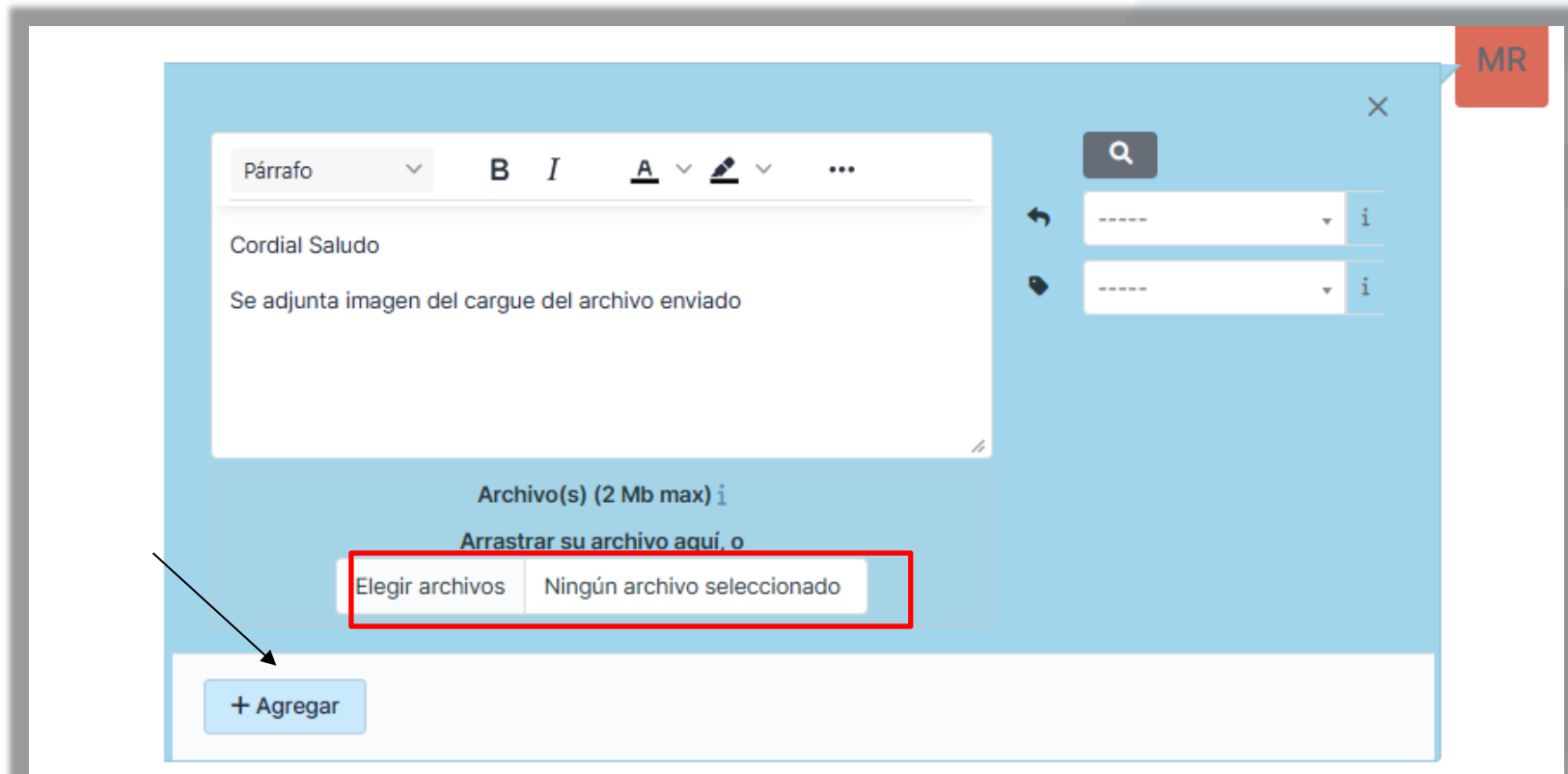
IP10.0.9.108

Por favor colocarle la vista previa para revisar los scanner

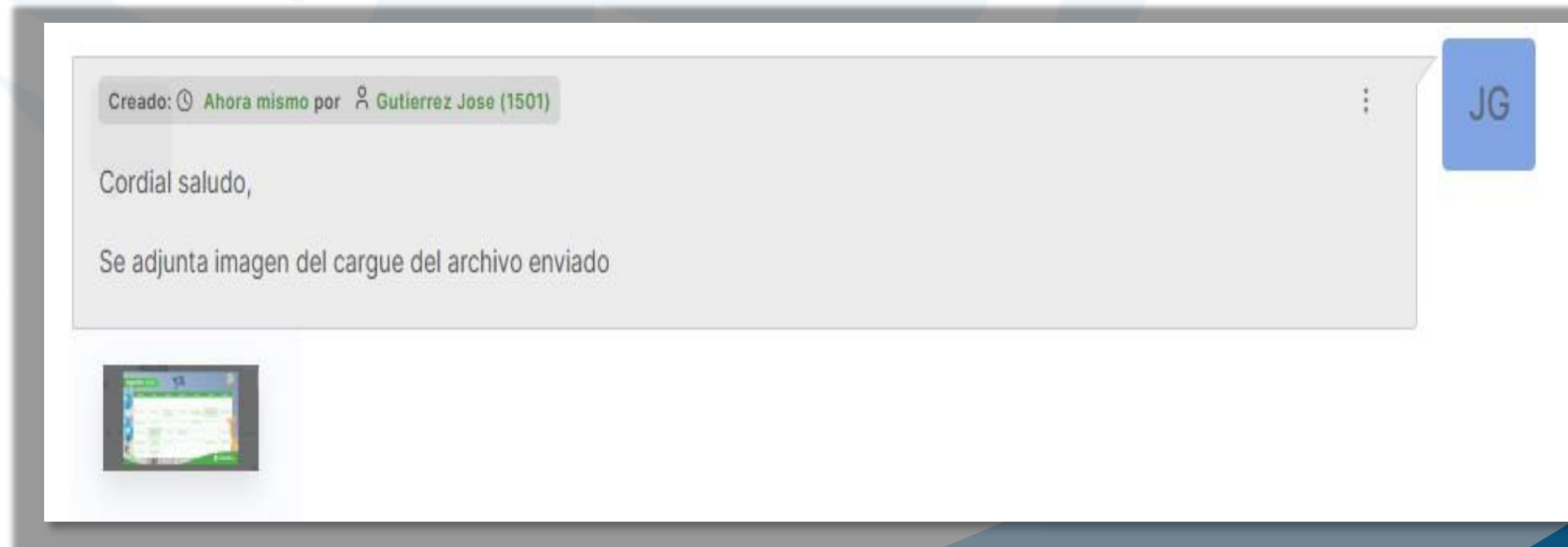
3.3 Información de la mesa de ayuda.

Ten en cuenta al momento de adjuntar imágenes.

Adjúntelas como archivo para conservar su calidad y facilitar el análisis del caso.



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



3.4 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.

Vista personalVista de GrupoVista GlobalRSS feedsTodo

SUS CASOS OBSERVADOS

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 593703	GESTION HUMANA COORDINACION (819)	General	Cargue de capacitación a la plataforma COLMENA CSSP - Seguridad del Paciente (593703) (0 - 0)
ID: 593012	GESTION HUMANA COORDINACION (819)	General	Cargue de capacitación a la plataforma COLMENA CSSP - Inducción Corporativa CSSP (593012) (0 - 0)
ID: 580962	CSSP Coordinación Facturación (801)	General	FACTURAS NO APARECEN (580962) (0 - 0)
ID: 581597	CSSP Coordinación Facturación (801)	General	FACTURAS SIN INTEGRAR (581597) (0 - 0)
ID: 581440	CSSP Coordinación Facturación (801)	General	FACTURA NO INTEGRA (581440) (0 - 0)

CASOS EN ESTADO PENDIENTE

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 596767	AUDITORIA CUENTA COORDINACION (804)	General	conexion de impresora (596767) (0 - 0)

PERSONAL REMINDERS

CASOS A SER PROCESADOS

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 596766	ESTERILIZACION COORDINACION (811)	General	DAÑO DE COMPUTADOR OFICINA (596766) (0 - 0)
ID: 597035	Rivas Keydi (1637)	General	CREAR MANUAL DE GLPI CSSP (597035) (0 - 0)
ID: 595580	LABORATORIO COORDINACION (824)	General	TONER DE IMPRESORA A PUNTO DE ACABARSE (595580) (0 - 0)
ID: 589186	UCI COORDINACION (834)	General	ítem de proceso de reserva de sangre y trazabilidad transfusional (589186) (1 - 0)
ID: 589173	UCI COORDINACION (834)	General	Requerimientos y dudas técnicas sobre las funcionalidades actuales del módulo de HC UCI (589173) (0 - 0)

SU PLANEACION

No hay eventos para mostrar

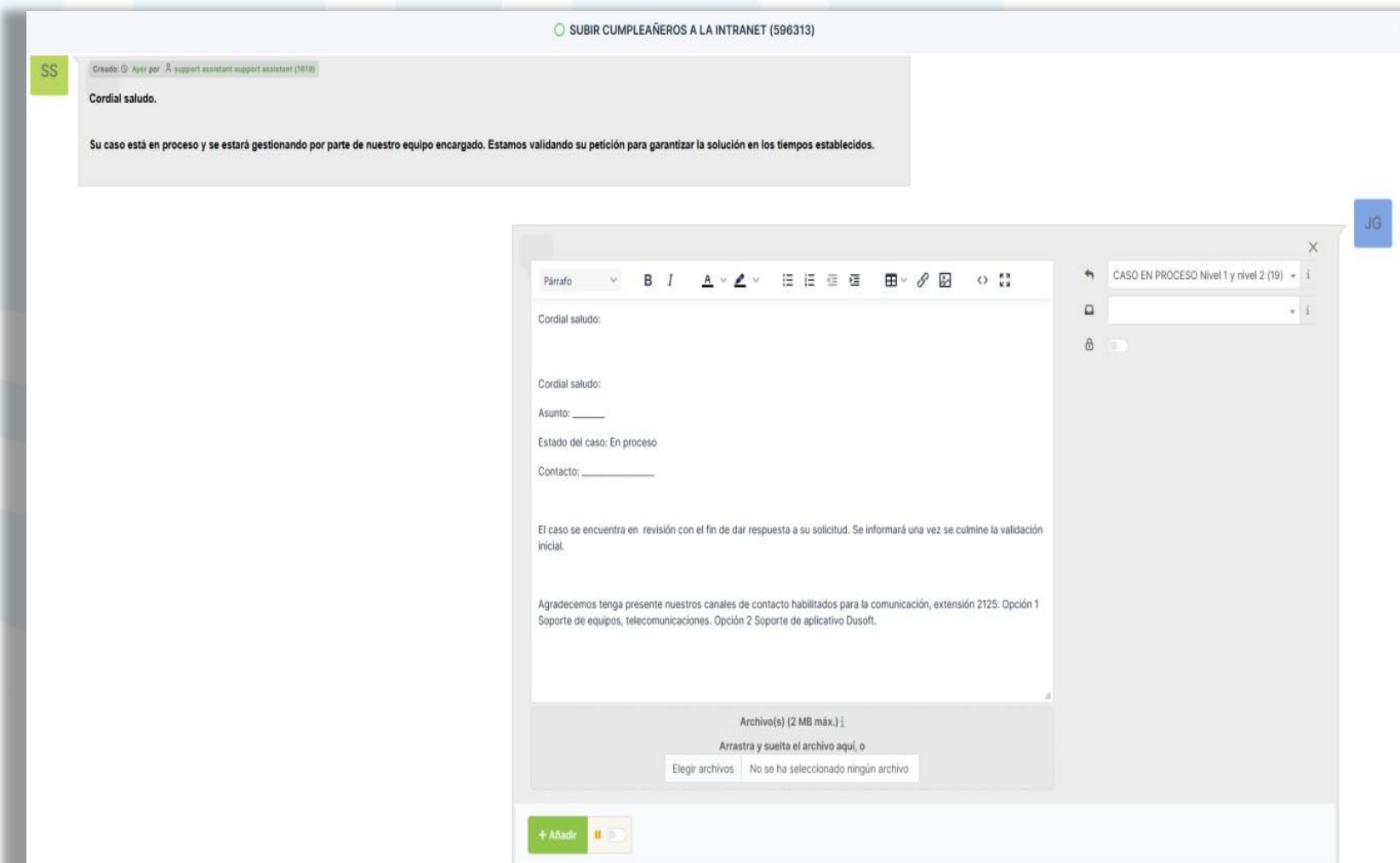
3.5 Consulta Mesa de ayuda

1. 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.



3.6 Consulta Mesa de ayuda

2. Seguimiento

VE

Creado: Ayer por Eraso Valentina (1522) Última actualización: Ahora mismo a Gutierrez Jose (1501)

SUBIR CUMPLEAÑEROS A LA INTRANET

Cordial saludo, solicito amablemente el cargue del archivo de los cumpleaños a la intranet

VE

Creado: Ayer por Eraso Valentina (1522)

 CALENDARIO CUMPLEAÑEROS COSMITET.png914,14 KB

SS

Creado: Ayer por support assistant support assistant (1619)

Cordial saludo.

Su caso está en proceso y se estará gestionando por parte de nuestro equipo encargado. Estamos validando su petición para garantizar la solución en los tiempos establecidos.

Creado: Ahora mismo por Gutierrez Jose (1501)

Cordial saludo:

Cordial saludo:

Asunto: _____

Estado del caso: En proceso

Contacto: _____

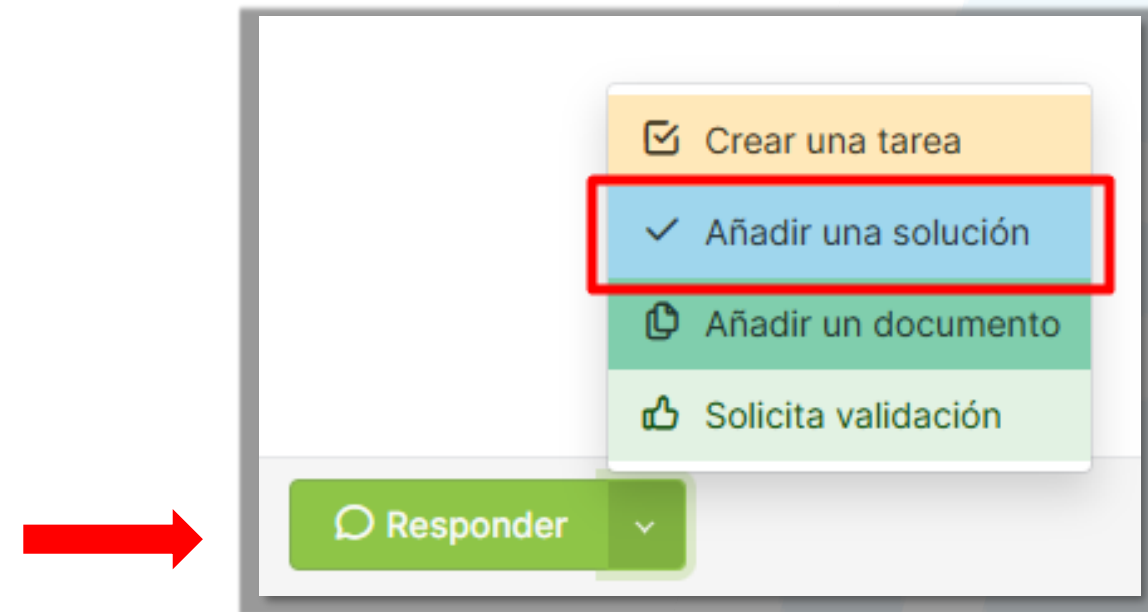
El caso se encuentra en revisión con el fin de dar respuesta a su solicitud. Se informará una vez se culmine la validación inicial.

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.

JG

4. Respuesta mesa ayuda

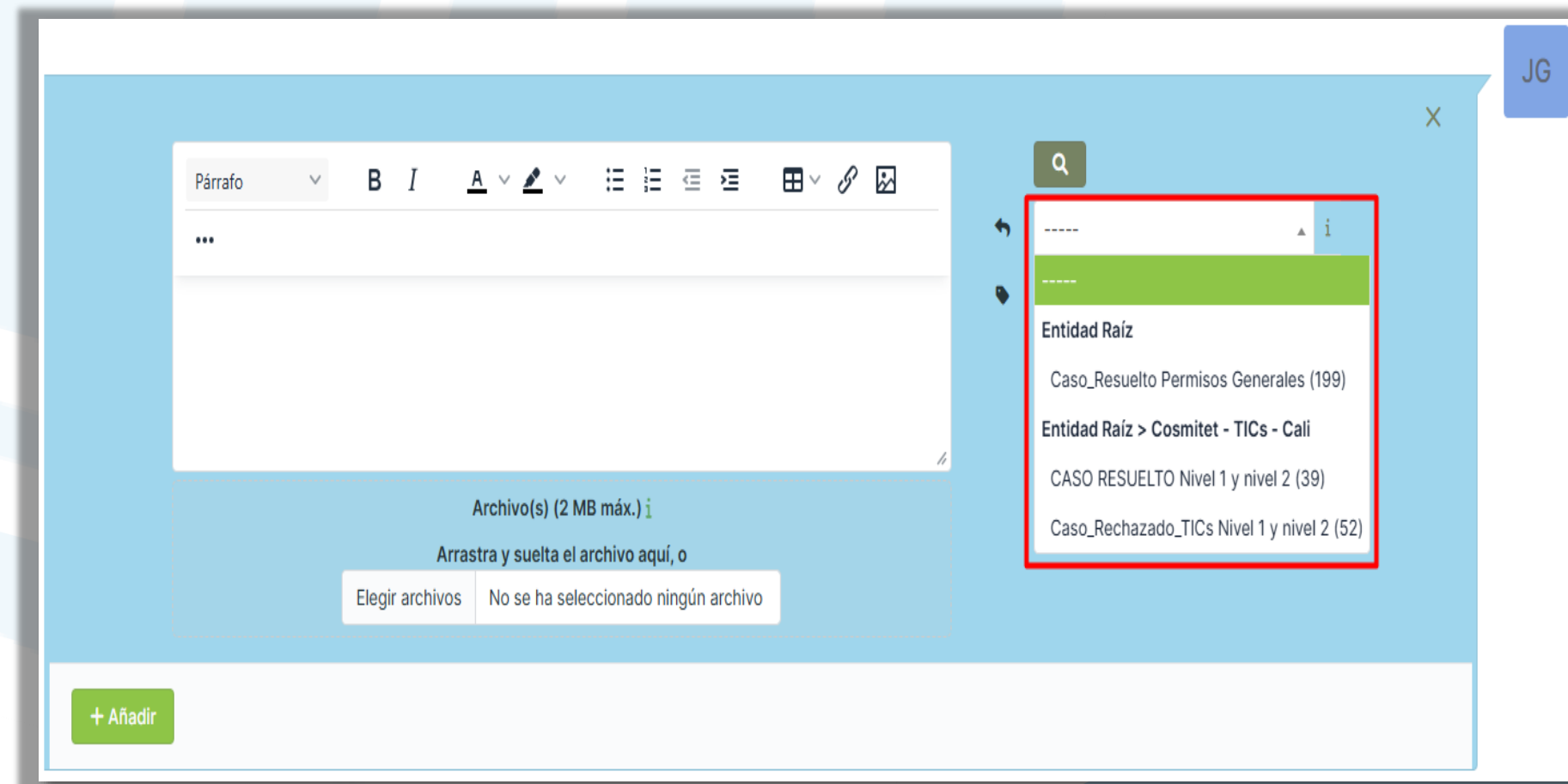
Registro en el ticket mediante la cual el área de Gestión TIC's brinda información, orientación o solución al usuario. Debe ser clara, completa y oportuna, permitiendo dar continuidad, validar conformidad o proceder al cierre de la solicitud.



Para dar una solución has clic en la lista desplegable que se encuentra dentro del botón Responder y selecciona Añadir una solución

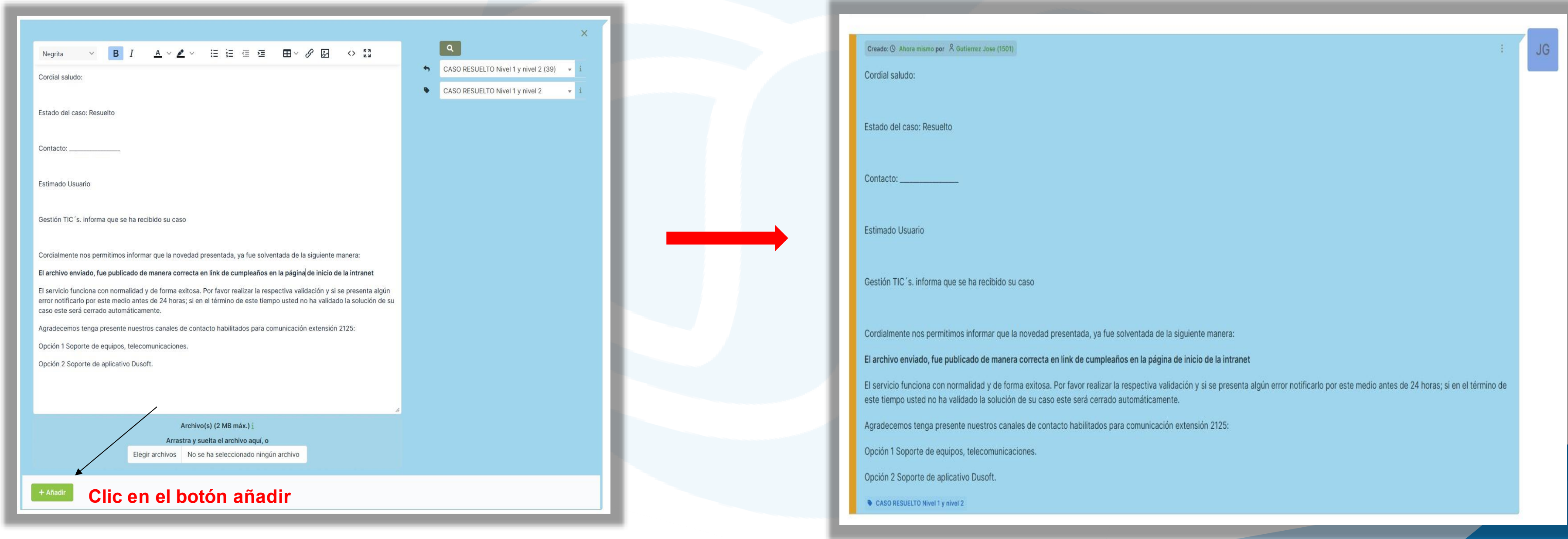
Cargue de Plantilla de solución (opcional):

Uso de respuestas Previamente configuradas para optimizar tiempos y estandarizar la comunicación con el usuario.



4.1 Respuesta mesa ayuda

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



4.2.Respuesta mesa ayuda

Quedando de la siguiente forma la solución dada a la mesa de ayuda

Creado: Ahora mismo por Gutierrez Jose (1501)

...

JG

Cordial saludo:

Estado del caso: Resuelto

Contacto: _____

Estimado Usuario

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

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

El archivo enviado, fue publicado de manera correcta en link de cumpleaños en la página de inicio de la intranet

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.

CASO RESUELTO Nivel 1 y nivel 2

4.3 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.

WC

Creado: hace 1 minutos por Charria Walter (1158)

Cordial saludo:

Estado del caso: Resuelto

Contacto: Jose Gutierrez Almeida

Estimado Usuario

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

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

Se da solución de acuerdo a lo establecido por el usuario.

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.

CASO RESUELTO Nivel 1 y nivel 2

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

JG

Validación de la solución

Comentarios ?

Párrafo

B I

Muchas Gracias,
La solución dada fue acuerdo a lo solicitado,

Archivo(s) (2 MB máx.)

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Elegir archivos

No se ha seleccionado ningún archivo

X Rechazar

✓ Aprobar

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..

JG

Validación de la solución

Comentarios ?

Párrafo

B I

Cordial saludo
La solución dada no cumple con lo solicitado,
pendiente el envío del archivo correspondiente
quedo atento

Archivo(s) (2 MB máx.)

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Elegir archivos

No se ha seleccionado ningún archivo

X Rechazar

✓ Aprobar

GRACIAS

