



Manual de uso del nuevo sistema de Tickets

GLPI 11

Fecha: 20 de abril de 2026

Sistemas

Índice

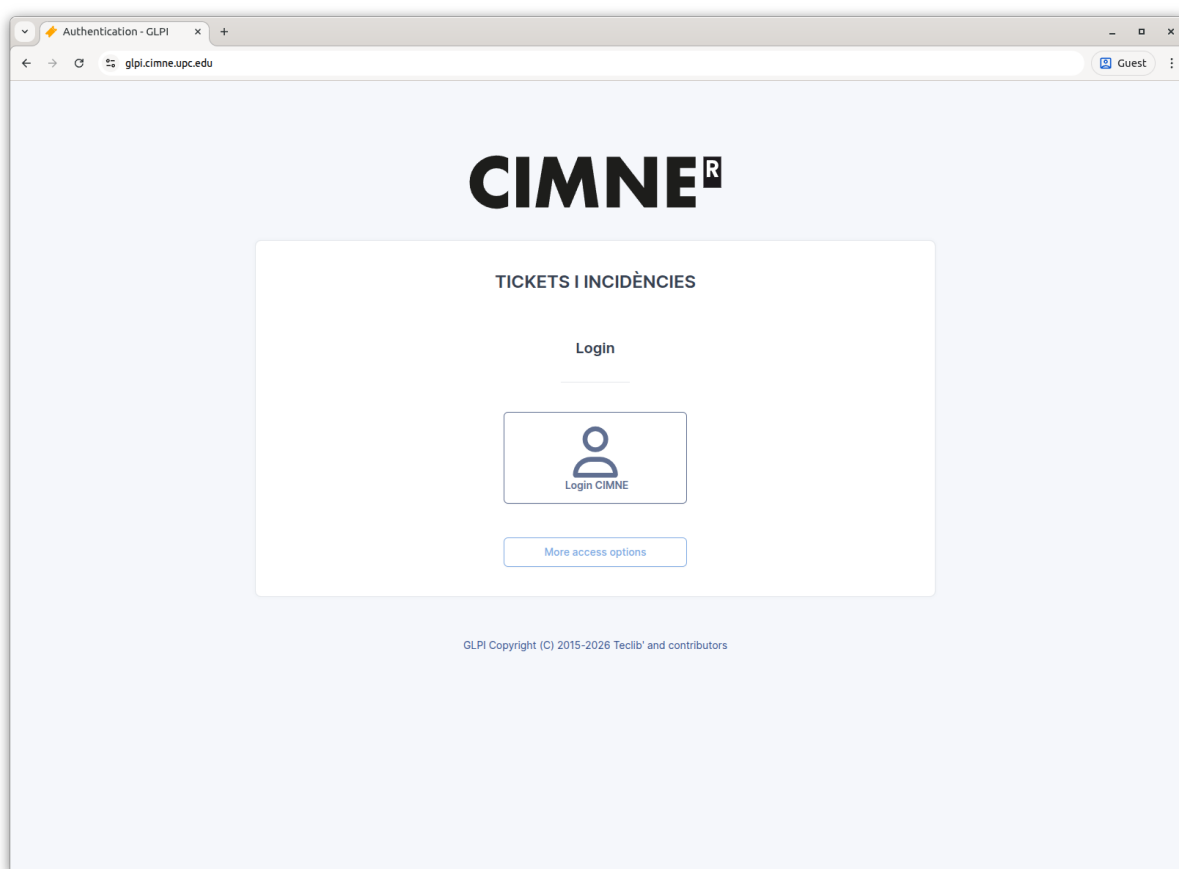
1. Acceso a Tickets	2
1.1. Acceso web	2
1.2. Nueva autenticación	2
2. Crear un ticket	4
2.1. Página de inicio	4
2.2. Nuevos formularios	6
2.3. Tickets por correo	7
3. Consultar tickets	8
4. Otros servicios	9
4.1. Correos de notificación	9
4.2. Reservas	9
5. Enlaces útiles	11

1. Acceso a Tickets

Es **importante** destacar que el nuevo sistema de tickets solo permitirá el acceso a usuarios individuales, y no a cuentas genéricas de departamentos o grupos. Por tanto, a partir de ahora no se pueden crear tickets desde direcciones de correo genéricas de departamentos o grupos, sino que debe hacerse desde cuentas individuales.

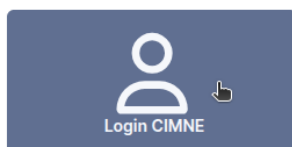
1.1. Acceso web

Accede al portal de tickets mediante el navegador utilizando el siguiente enlace: <https://tickets.cimne.upc.edu>

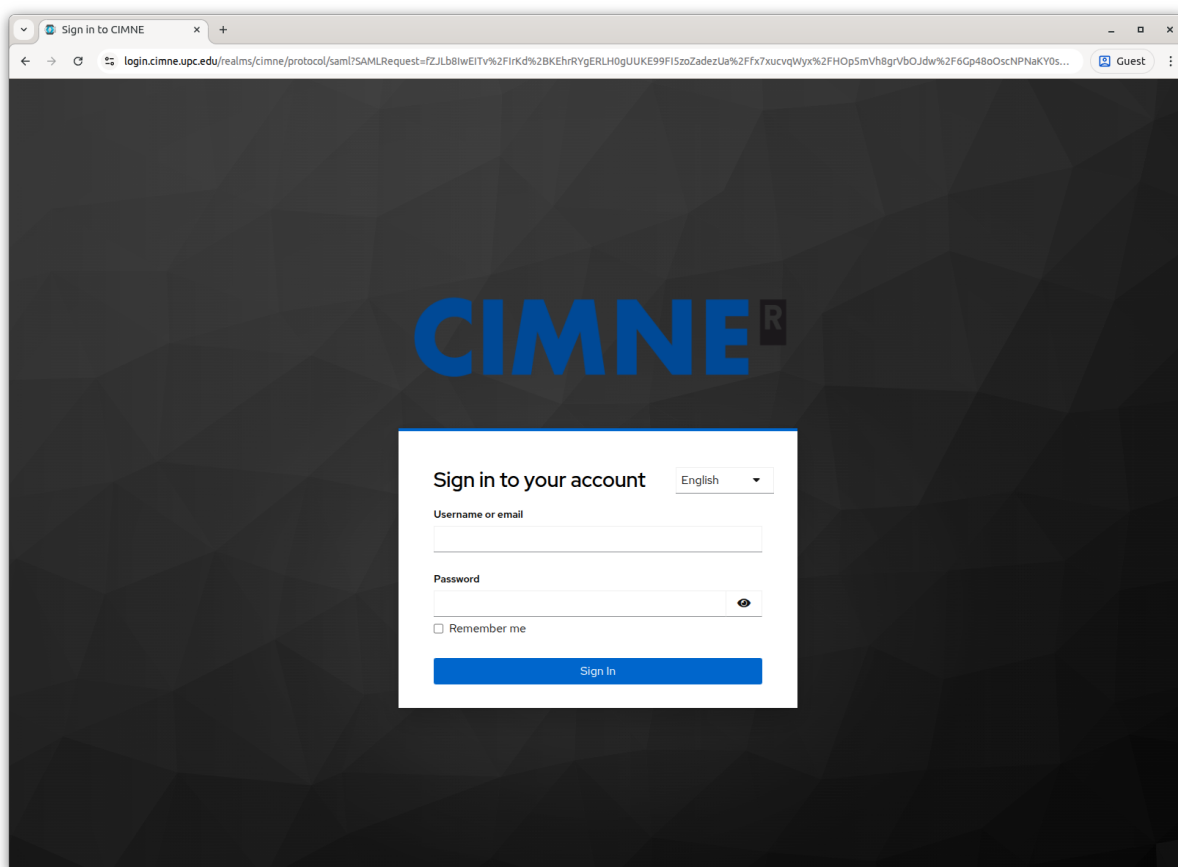


1.2. Nueva autenticación

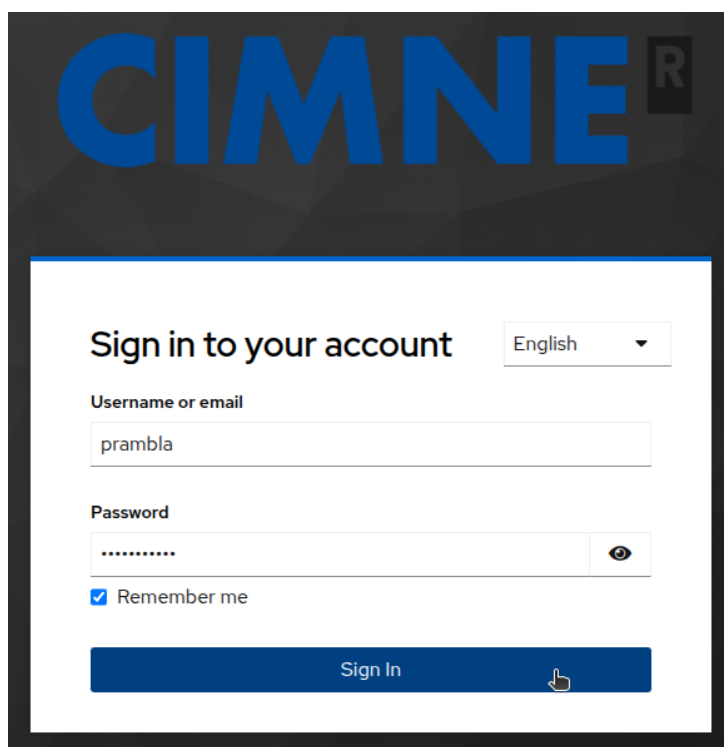
El sistema de tickets utiliza un sistema de autenticación centralizado (*SSO*). Para iniciar sesión, utiliza el botón **Login CIMNE**:



Te redirigirá a la página de autenticación del sistema *SSO* (Keycloak), que presenta el siguiente aspecto:



Será necesario que introduzcas tus credenciales de CIMNE:

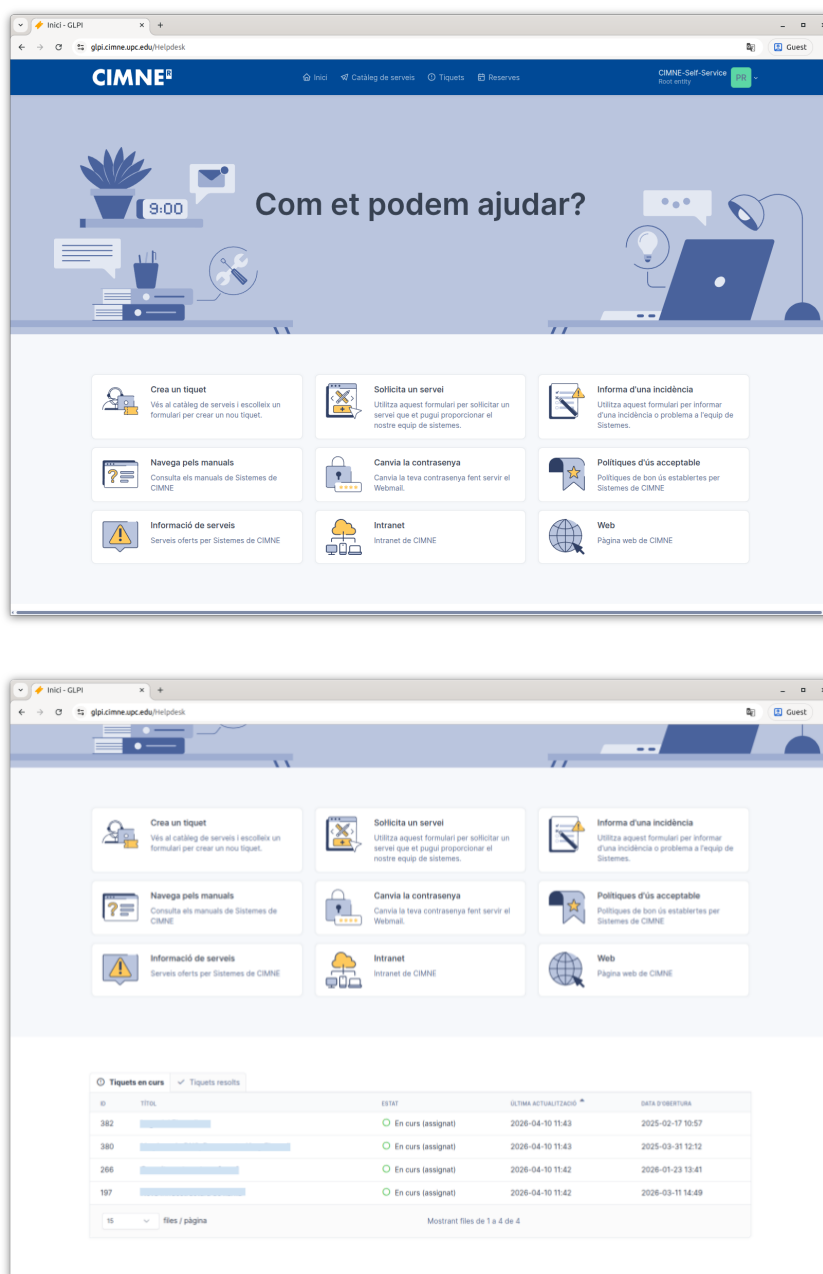


2. Crear un ticket

Si todo va bien y has podido iniciar sesión, accederás a la página de inicio del sistema de tickets.

2.1. Página de inicio

La nueva página de inicio que encontraremos una vez iniciada la sesión es la siguiente:



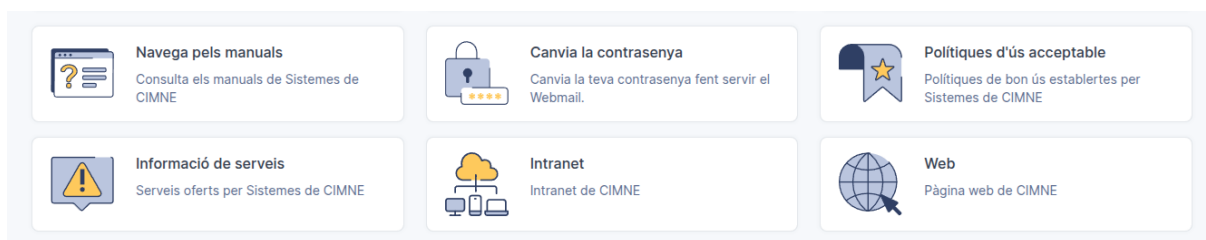
En esta pantalla de inicio podrás seleccionar entre diferentes opciones.

Las 3 primeras opciones te permiten:

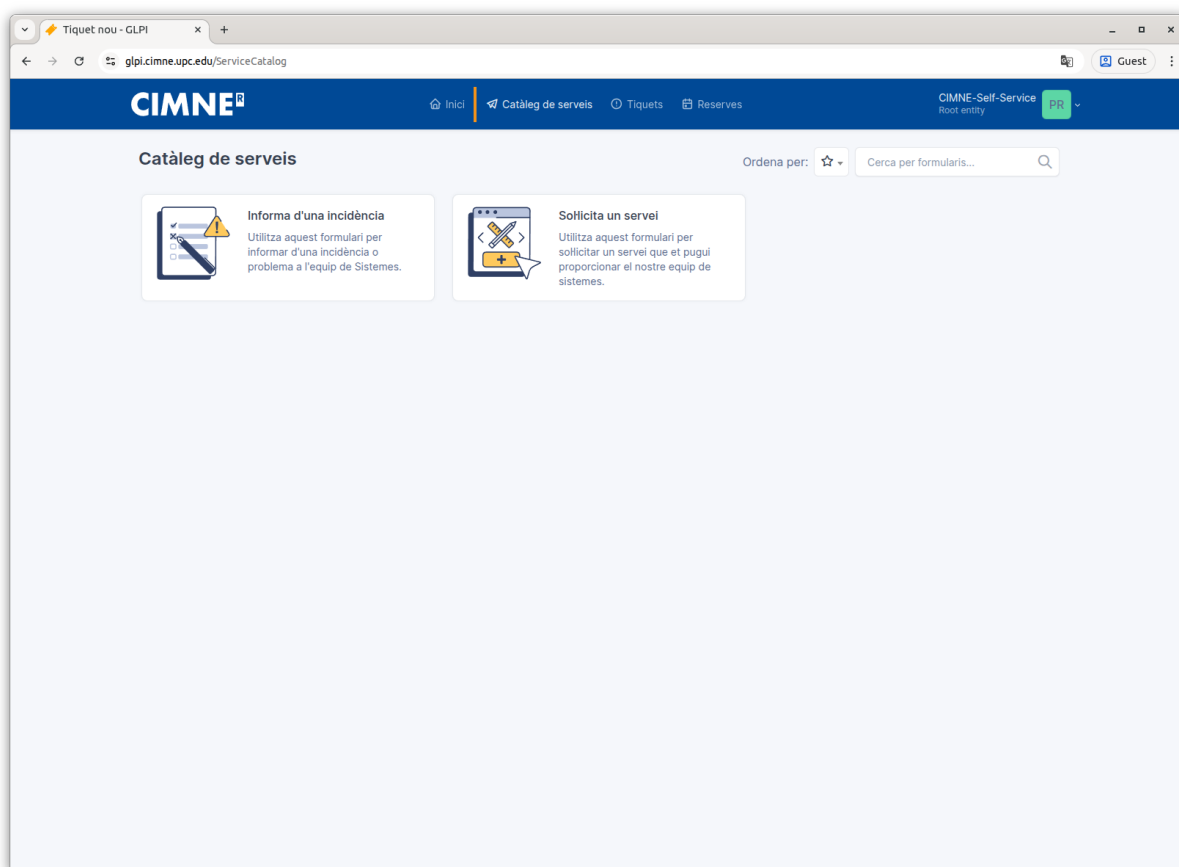


- **Crear un nuevo ticket.** Te dirigirá a la página de servicios [2.1](#).
- **Solicitar un servicio.** Te redirigirá directamente al formulario de solicitud de servicio [2.2](#). Este formulario sirve para rellenar cualquier petición a Sistemas que no sea una incidencia. Dispone de diferentes categorías que puedes seleccionar para clasificar tu petición.
- **Informar de una incidencia.** Te redirigirá directamente al formulario de informar incidencias [2.2](#). Este formulario sirve para rellenar cualquier petición a Sistemas que sea una incidencia. Dispone de diferentes categorías que puedes seleccionar para clasificar tu petición en función de la incidencia con la que te encuentres.

Las otras opciones te permiten acceder a otros enlaces de sistemas o de CIMNE (ver [5](#)):



Esta es la página de servicios, donde podrás seleccionar nuevamente entre diferentes formularios para crear un ticket:



2.2. Nuevos formularios

Los nuevos formularios de tickets son más sencillos e intuitivos, y disponen de categorías y ubicaciones actualizadas para clasificar las peticiones.

Formulario *Solicita un servicio* Este formulario sirve para solicitar peticiones como la modificación de permisos de carpetas compartidas, solicitudes de cuentas de correo o listas de distribución, mejoras de hardware o software, credenciales VPN, peticiones relacionadas con servidores virtuales o el HPC, entre otros.

The form titled 'Solicita un servei' is used for requesting services. It includes fields for 'Categoria' (Category) and 'Ubicació' (Location), both with dropdown menus and instructions. Below these is a 'Títol' (Title) text field. The 'Descripció' (Description) section features a rich text editor with a toolbar containing options for paragraph, bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and code. At the bottom, there is an 'Adjunts' (Attachments) section with a file upload area, a 'Fitxers (2 MB max)' limit, and a 'Choose File' button. A blue 'Envia' (Send) button is located at the bottom right.

Formulario *Informa de una incidencia* Con este formulario podrás informar de incidencias relacionadas con los servicios que ofrece el departamento de Sistemas, como incidencias con el correo electrónico, con el hardware (PCs, portátiles, periféricos, impresoras, etc.), con la red y la VPN, con el HPC, problemas de seguridad o de acceso, entre otros.

The form titled 'Informa d'una incidència' is used for reporting incidents. It includes fields for 'Categoria' (Category) and 'Ubicació' (Location), both with dropdown menus and instructions. Below these is a 'Títol' (Title) text field. The 'Descripció' (Description) section features a rich text editor with a toolbar containing options for paragraph, bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and code. At the bottom, there is an 'Adjunts' (Attachments) section with a file upload area, a 'Fitxers (2 MB max)' limit, and a 'Choose File' button. A blue 'Envia' (Send) button is located at the bottom right.

El resumen de los formularios es el siguiente:

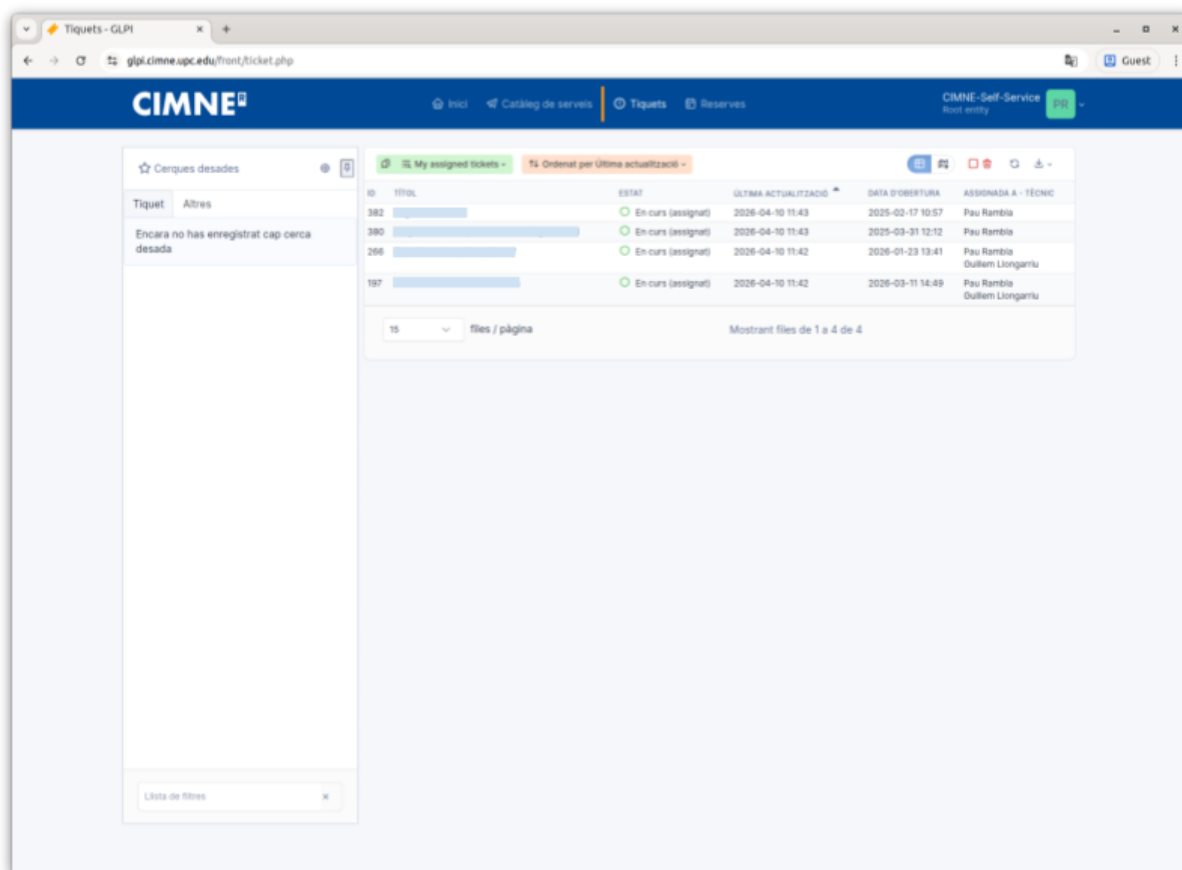
- **Formulario *Solicita un servicio***: para solicitar peticiones a Sistemas.
- **Formulario *Informa de una incidencia***: para informar incidencias a Sistemas.

2.3. Tickets por correo

También se pueden crear tickets enviando un correo electrónico a <mailto:cau@cimne.upc.edu>. Recomendamos utilizar esta opción solo en casos puntuales, ya que el formulario web es más completo y nos permite clasificar mejor las peticiones recibidas.

3. Consultar tickets

Puedes consultar tus tickets desde la sección Tickets, donde podrás ver el estado de tus peticiones y las respuestas del departamento de Sistemas.:



The screenshot shows the 'CIMNE Self-Service' portal. The main navigation bar includes 'Inici', 'Catàleg de serveis', 'Tickets', and 'Reserves'. The 'Tickets' section is active, showing 'My assigned tickets' and a filter '15 Ordenat per Última actualització'. The table below lists the tickets:

ID	TITOL	ESTAT	ULTIMA ACTUALITZACIÓ	DATA D'OBERTURA	ASSIGNADA A - TÈCNIC
382		En curs (assignat)	2026-04-10 11:43	2025-02-17 10:57	Pau Rambla
380		En curs (assignat)	2026-04-10 11:43	2025-03-31 12:12	Pau Rambla
266		En curs (assignat)	2026-04-10 11:42	2026-01-23 13:41	Pau Rambla Guillem Llongariu
197		En curs (assignat)	2026-04-10 11:42	2026-03-11 14:49	Pau Rambla Guillem Llongariu

At the bottom of the table, it says '15 files / pàgina' and 'Mostrant files de 1 a 4 de 4'. On the left side, there is a sidebar with 'Cerques desades' and a message 'Encara no has enregistrat cap cerca desada'.

4. Otros servicios

4.1. Correos de notificación

Recibirás notificaciones por correo con el estado de tus tickets, como ya ocurría con el sistema anterior, pero con un formato más moderno y visual.

Títol: Títol problema

[View Ticket in GLPI](#)

Sol·licitants:	Pau Rambla
Estat:	Nou
Origen de les sol·licituds:	Helpdesk
Categoria:	Incidències > Maquinari > Impressora
Data d'obertura:	2026-04-20 07:19

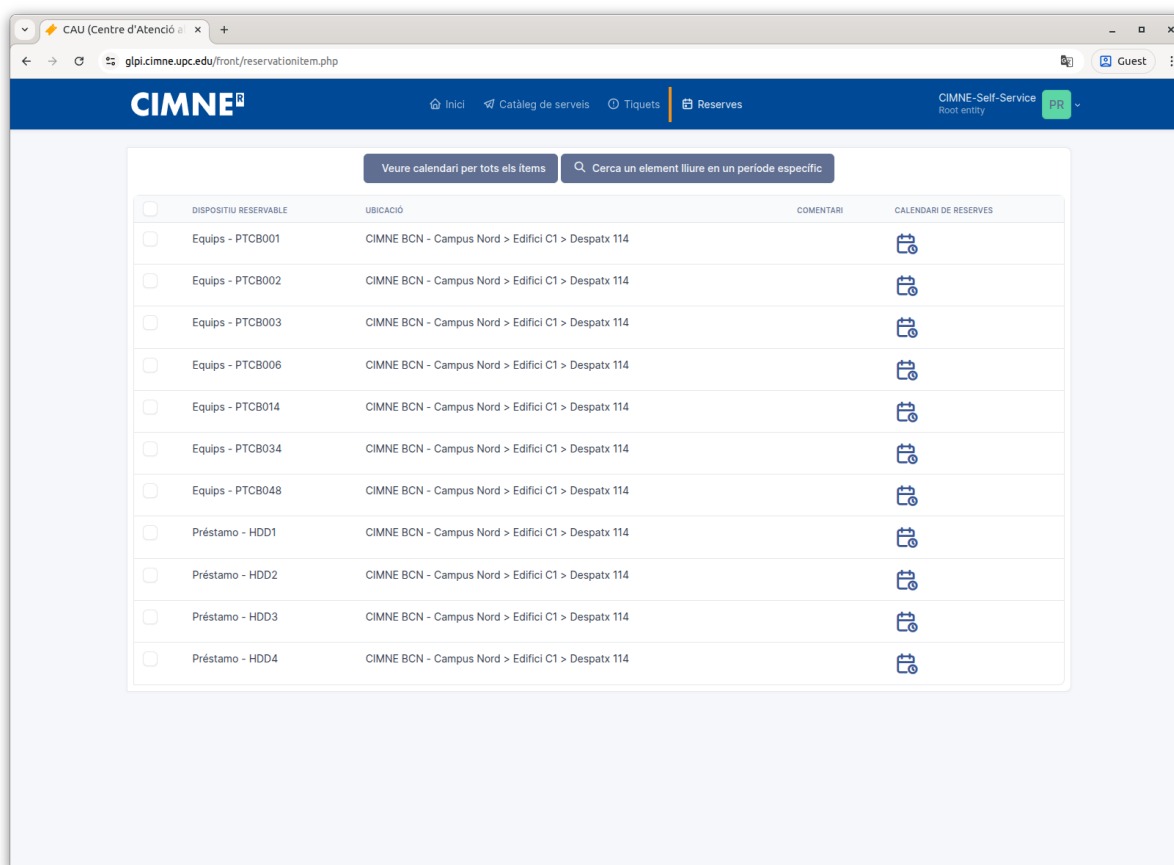
Tiquet: Descripció

Descripció problema

Nombre de seguiments : 0 | Nombre de tasques : 0

4.2. Reservas

El sistema de tickets también permite visualizar las reservas de material. Las reservas las gestionará el departamento de Sistemas, pero se pueden consultar desde el mismo portal de tickets:



The screenshot displays the CIMNE Self-Service web application. The browser address bar shows the URL `glpi.cimne.upc.edu/front/reservationitem.php`. The page header includes the CIMNE logo, navigation links (Inici, Catàleg de serveis, Tickets, Reserves), and user information (CIMNE-Self-Service, Root entity, Guest, PR).

Below the header, there are two buttons: "Veure calendari per tots els ítems" and "Cerca un element lliure en un període específic".

The main content area features a table with the following columns: **DISPOSITIU RESERVABLE**, **UBICACIÓ**, **COMENTARI**, and **CALENDARI DE RESERVES**.

DISPOSITIU RESERVABLE	UBICACIÓ	COMENTARI	CALENDARI DE RESERVES
☐ Equips - PTCB001	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Equips - PTCB002	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Equips - PTCB003	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Equips - PTCB006	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Equips - PTCB014	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Equips - PTCB034	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Equips - PTCB048	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Préstamo - HDD1	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Préstamo - HDD2	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Préstamo - HDD3	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐ Préstamo - HDD4	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		

5. Enlaces útiles

Otros enlaces útiles del departamento de Sistemas o CIMNE que puedes encontrar interesantes.

- Manuales: <https://web.cimne.upc.edu/groups/sistemas/>
- Webmail: <https://webmail.cimne.upc.edu/>
- Cambio de contraseña: <https://registme.cimne.upc.edu/>
- HPC: <https://hpc.cimne.upc.edu/>
- GitLab: <https://gitlab.cimne.upc.edu/>
- Intranet: <https://intranet.cimne.com/>
- Web: <https://www.cimne.com/>