may 28, 2026

Revision GLPI

Invitado Jaime Alexander Méndez Pulecio jestrada@alcaldiabogota.gov.co
Faver Perez Gutierrez amespitia@alcaldiabogota.gov.co

Archivos adjuntos Revision GLPI

Registros de la reunión Transcripción Grabación

Resumen

La sesión abordó la automatización de tickets y la compleja integración técnica con servicios de correo.

Automatización del sistema GLPI
Se validó la recepción de correos y se configuró la ejecución por CLI. La automatización del proceso quedó establecida.

Configuración de credenciales externas
La integración requirió gestionar credenciales en Google Cloud Console. Se inició el registro de la aplicación para habilitar permisos.

Desafíos de conectividad técnica
Problemas con dominios y redirecciones limitaron la validación. Se acordó continuar de forma independiente ante la complejidad hallada.

Califica este resumen: Útil o Poco útil

Próximos pasos

- [ ] [Jaime Alexander Méndez Pulecio, Faver Perez Gutierrez] Configurar correo soporte: Cambiar la configuracion de recepcion de correo en GLPI por la direccion de soporte.
- [ ] [Faver Perez Gutierrez] Validar directorio activo: Verificar en el directorio activo si existe el usuario GLPI y si tiene vinculado el correo electronico correcto.
- [ ] [Jaime Alexander Méndez Pulecio] Configurar plantillas: Establecer y configurar las plantillas necesarias dentro del sistema GLPI.
- [ ] [Jaime Alexander Méndez Pulecio] Activar encuesta: Habilitar y configurar la encuesta de satisfaccion para el cierre de tickets en la plataforma.
- [ ] [Faver Perez Gutierrez] Contactar Royaltech: Solicitar asesoria a Royaltech para completar la integracion de Google API.
- [ ] [Faver Perez Gutierrez] Contactar a Hector: Solicitar la asignacion de personal para apoyar con las tareas pendientes. Enviar un mensaje a Hector para gestionar el requerimiento.
- [ ] [Jaime Alexander Méndez Pulecio] Agendar reunion: Escribir por WhatsApp a Jhosua para coordinar una nueva sesion de trabajo. Gestionar el contacto tras revisar los temas pendientes.

Detalles

- **Pruebas de recepción de tickets por correo electrónico**: Jaime Alexander Méndez Pulecio realizó una prueba enviando un correo a la dirección de soporte configurada para validar si el mensaje llegaba correctamente al sistema GLPI (00:05:38). Jhosua Estrada ayudó a verificar la recepción dentro de la plataforma en la sección de "casos entrantes" (00:06:32). Al notar que el sistema no estaba recuperando los correos automáticamente, ambos participantes confirmaron que el proceso de creación de tickets no se estaba ejecutando de forma automatizada en ese momento (00:07:35).
- **Configuración de la automatización en GLPI**: Jhosua Estrada guió a Jaime Alexander Méndez Pulecio para automatizar la tarea de recepción de correos ingresando a la sección de "Administración" y "acciones automáticas" en GLPI, donde configuraron el modo de ejecución por CLI. También ajustaron la frecuencia de ejecución y eliminaron el registro de la "última ejecución" para forzar una actualización y probar nuevamente la creación de tickets

(00:08:41). Faver Perez Gutierrez sugirió configurar directamente el correo de soporte, aunque Jaime Alexander Méndez Pulecio prefirió esperar a tener el sistema GLPI correctamente ajustado para evitar la acumulación de datos innecesarios (00:10:16).

- **Revisión de plantillas y encuestas de satisfacción**: Jaime Alexander Méndez Pulecio señaló que aún falta configurar las plantillas y las encuestas de satisfacción para el cierre de tickets, elementos críticos que aún estaban pendientes (00:11:16). Jhosua Estrada aclaró cómo funcionan las encuestas de satisfacción en GLPI, donde los usuarios seleccionan una calificación de estrellas y dejan un comentario al cerrar un caso (00:12:15).
- **Búsqueda e instalación de plugins**: Los participantes procedieron a buscar en el mercado (marketplace) de GLPI los complementos necesarios para habilitar las funcionalidades requeridas. Jaime Alexander Méndez Pulecio eclosionó la necesidad de registrarse en el servicio y configurarlo adecuadamente, identificando que la conexión con el correo de Google requeriría pasos adicionales de autenticación (00:13:52).
- **Desafíos de autenticación y credenciales**: Jaime Alexander Méndez Pulecio se registró en el sistema del plugin utilizando las credenciales del correo electrónico de GLPI (00:16:06) (00:21:38). Durante el proceso, el equipo se encontró con dificultades técnicas al requerirse un "Client ID" y un "Client Secret" para autorizar la conexión con el servicio de correo, datos que debían extraerse de la consola de administración de Google (00:17:30) (00:26:13).
- **Gestión de acceso a la consola de Google Cloud**: Jaime Alexander Méndez Pulecio, Jhosua Estrada y Faver Perez Gutierrez intentaron acceder a la consola de Google para generar las llaves de acceso necesarias para la integración. Faver Perez Gutierrez gestionó el acceso a la cuenta de correo GLPI, lo cual requirió verificación telefónica debido a las restricciones de seguridad (00:27:29). Intentaron generar contraseñas de aplicación y llaves de acceso, determinando que el sistema requería configurar una aplicación en la consola de Google Cloud para obtener los identificadores de cliente correctos (00:29:26) (00:31:41).
- **Configuración de la pantalla de consentimiento de API**: Jaime Alexander Méndez Pulecio avanzó en la configuración de la pantalla de consentimiento de OAuth en Google Cloud Console para la aplicación GLPI. Definieron los parámetros iniciales de la aplicación y buscaron cómo agregar los permisos ("scopes") necesarios para que el sistema pudiera interactuar con Gmail, siguiendo el paso a paso técnico (00:43:12) (00:45:21).
- **Limitaciones técnicas y cierre de la sesión**: Durante la configuración de redireccionamiento, el equipo identificó problemas con los dominios

autorizados y la naturaleza interna de la IP del servidor, lo cual dificultaba la validación. Jhosua Estrada sugirió evaluar si el problema radicaba en la falta de un dominio público para la redirección (00:46:44). Ante la complejidad técnica persistente, Jaime Alexander Méndez Pulecio decidió continuar el trabajo de forma independiente y contactar a proveedores externos (Royaltech) si fuera necesario, agradeciendo a Jhosua Estrada por su apoyo y dando por finalizada la reunión (00:53:26).

Revisa las notas de Gemini para asegurarte de que sean precisas. Obtén sugerencias y descubre cómo Gemini toma notas

*Cómo es la calidad de **estas notas específicas?** Responde una breve encuesta para darnos tu opinión; por ejemplo, cuán útiles te resultaron las notas.*