



**Escuela Superior  
Politécnica de Chimborazo**

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

**EFREN JUNIOR PIDRU CHIRIAP**

**CODIGO:**

**2850**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**MANUAL DE USARIO**

**FECHA:**

**3/2/2025**



## 1.1 SISTEMA DE TICKETS

La aplicación OsTicket es un software de código abierto diseñado para centralizar, priorizar y automatizar solicitudes de soporte. Este sistema unifica en una interfaz web sencilla todos los tickets creados por correo electrónico o formularios, gestionando su ciclo de vida con reglas claras y métricas.

La implementación del sistema de tickets OsTicket tiene como objetivo llevar un control detallado de todos los requerimientos e incidencias que se presentan en los sistemas de la Gobernación de Morona Santiago. Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los usuarios, el sistema cuenta con mesa de ayuda la cual permite recibir el requerimiento / incidencia y reducir los tiempos de respuesta del área de TI y atenderlos de forma oportuna.

Dentro de las características más importantes podemos mencionar las siguientes:

**Auto respuesta:** Envía un mensaje de creación de ticket al usuario y al área de TI responsable de atender el requerimiento.

**Servicio Multiplataforma:** Debido que el sistema puede ser utilizado desde cualquier navegador, usted podrá acceder desde cualquier navegador y desde cualquier dispositivo que cuente con un navegador (Tablet, Laptop, Desktop, Celular, etc.).

**Seguimiento de ticket:** El sistema permite dar seguimiento al ticket, asimismo permite agregar notas de seguimiento.

**Historial de ticket:** Permite documentar cada una de las solicitudes e incidencias, asimismo crear indicadores los cuales permiten medir la atención al usuario.

## 1.2 SISTEMA DE TICKETS

En primer lugar, es necesario ingresar al siguiente link que muestra a continuación copiando el link e ingresando en el navegador y pegando en la barra de navegación o dando clic al mismo:

<https://soporte.gms.gob.ec/soporte/>



Al ingresar, usted podrá visualizar la pantalla de ingresar al sistema como se muestra a continuación:

**SUPPORT CENTER**  
Support Ticket System

Inicia Sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Bienvenido al Centro de Soporte

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y un mejor servicio, utilizamos un sistema de ticket de soporte. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su información le proporcionamos la historia de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de email válida para enviar un ticket.

Abrir un nuevo Ticket  
Ver Estado de un Ticket

Seguidamente, debemos ingresar las credenciales dadas por la Unidad de TICS.

### 1.3 INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS

Se debe dar clic en el botón Inicia Sesión.

**SUPPORT CENTER**  
Support Ticket System

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Bienvenido al Centro de Soporte

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y un mejor servicio, utilizamos un sistema de ticket de soporte. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su información le proporcionamos la historia de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de email válida para enviar un ticket.

Abrir un nuevo Ticket  
Ver Estado de un Ticket

Además, realizar el ingreso del correo electrónico y contraseña.



## SUPPORT CENTER

Support Ticket System

SECRETARIO DE GUALAQUIZA | Perfil | Tickets (5) - Cerrar sesión

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(5\)](#)

### Iniciar sesión en Gobernación de Morona Santiago

Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.



Soy un agente — [Acceda aquí](#)



## 1.4 CREACIÓN DE UN TICKET

En la sección de “Temas de Ayuda”, elija el servicio tecnológico a requerir.

Automáticamente será redirigido.

---

### Temas de ayuda

Problema de computadoras / Problemas en el teclado  \*

---

### Catálogo de servicios

#### Selecciones el servicio \*

Soporte técnico 

---

Llenar toda la información solicitada del formulario y dar clic en “Crear Ticket”.



Resumen del problema \*

Problema de teclado

Incidencias relacionadas con el mal funcionamiento del teclado del equipo de cómputo, tales como teclas que no responden, teclas dañadas, escritura incorrecta de caracteres o fallas por suciedad, desgaste o uso inadecuado del dispositivo.

todos los cambios guardados •

Soltar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

## 1.5 DAR SEGUIMIENTO A UN TICKET

Al ingresar al sistema, el sistema desplegará todos los tickets asociados a su usuario por lo que para ver el estado del ticket deberá colocar el número de ticket en la sección “Buscar” y dar clic en el botón del mismo nombre. Dar clic en el número de ticket o en el asunto del ticket.

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Tickets (4)

Buscar

Limpiar todos los filtros y ordenar

Temas de ayuda: Problema en las impresoras / Disponibilidad de las impresoras (1) ▾

**Solicitudes** Cerrado (1)

Mostrando 1 - 1 de 1 Solicitud Cerradas

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
04	29/12/25	Cerrado	No dispongo de una impresora	Unidad de TICS

Página: [1]

Se da seguimiento al ticket para visualizar si se cerró correctamente la petición. En este ejemplo se muestra cómo funciona el sistema.



## SUPPORT CENTER

Support Ticket System

SECRETARIA DE MACAS | [Perfil](#) | [Tickets \(4\)](#) - Cerrar sesión

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(4\)](#)

[Imprimir](#) [Editar](#)

**No dispongo de una impresora #04**

Información básica del ticket	Información de usuario
Estado de la solicitud: Cerrado	Nombre: Secretaría De Macas
Departamento: Unidad de TICS	Correo electrónico: zvelin@gms.gob.ec
Creado en: 29/12/25 12:09	Teléfono:

 **SECRETARIA DE MACAS** publicado 29/12/25 12:09

Actualmente no dispongo de una impresora asignada o disponible para realizar impresiones.

 Creado por  **SECRETARIA DE MACAS** 29/12/25 12:09

 **SECRETARIA DE MACAS** publicado 29/12/25 12:11

Al intentar imprimir documentos necesarios para mis actividades, no existe ningún equipo de impresión

### 1.6 CONCLUSIÓN

La implementación del sistema de tickets OsTicket, basado en la metodología **ITIL v4**, permitió establecer un proceso estructurado para la gestión de incidencias de mantenimiento de equipos de cómputo, logrando mejorar el control, registro y seguimiento de los requerimientos tecnológicos. Antes de la implementación, la gestión de incidencias se realizaba de manera manual mediante herramientas como WhatsApp y hojas de cálculo, lo que generaba desorganización, pérdida de información y retrasos en la atención de los usuarios.

Con la puesta en marcha del sistema, se logró centralizar todas las solicitudes de soporte en una única plataforma, permitiendo su clasificación, priorización y atención de forma oportuna. Asimismo, el uso de OsTicket facilitó la documentación del historial de incidencias, la generación de métricas y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), contribuyendo a una toma de decisiones más informada por parte del área de TI.