



Escuela
Superior Politécnica
de Chimborazo



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

NOMBRES Y APELLIDOS:

EFREN JUNIOR PIDRU CHIRIAP

CODIGO:

2850

TIPO DE DOUMENTO:

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 se en 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 carteristas 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

[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](#)

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  *

Catalogo 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 Solicitudes 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 \(4\)](#)

No dispongo de una impresora #04

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

Información básica del ticket

Estado de la solicitud: Cerrado
Departamento: Unidad de TICS
Creado en: 29/12/25 12:09

Información de usuario

Nombre: Secretaria De Macas
Correo electrónico: zvelin@gms.gob.ec
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.