



REPÚBLICA  
DEL ECUADOR

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARI O	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISIÓN: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 1 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

NOMBRE	DESCRIPCION
<b>TITULO DE DOCUMENTO</b>	Manual De Usuario Para Levantar Incidencias de Soporte Técnico por el sistema GLPI De La Dirección Distrital 07d05 Arenillas-Huaquillas- Las Lajas-Salud
<b>PROPIETARIO</b>	Dirección Distrital 07d05 Arenillas-Huaquillas- Las Lajas-Salud Gestión Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>MEDIO DE DISTRIBUCIÓN</b>	Electrónica
<b>VERSIÓN</b>	1.0.0
<b>REVISIÓN</b>	0.0.1

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARI O	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001  FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	MANUAL Nro: 001  PAGINAS 2 DE 10	REVISIÓN Nro: 001
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

## MANUAL DE USUARIO GLPI - 07D05

GLPI, es un sistema que nos permitirá tener un mejor control sobre las incidencias o requerimientos de los usuarios, de tal manera poder receptar todos los requerimientos y poder gestionarlas de una manera ordenada y rápida. El usuario podrá registrar sus incidencias de varias formas:

- A. Creación de incidencias directamente del el sistema GLPI.
- B. Creación de incidencias mediante correo electrónico.
- C. Creación de incidencias telefónicamente.
- D. Creación de incidencias verbalmente.

La creación de la incidencia mediante el literal A y B, lo hace directamente el usuario final.

La creación de la incidencia mediante el literal C y D, se la hace a través del personal de soporte.

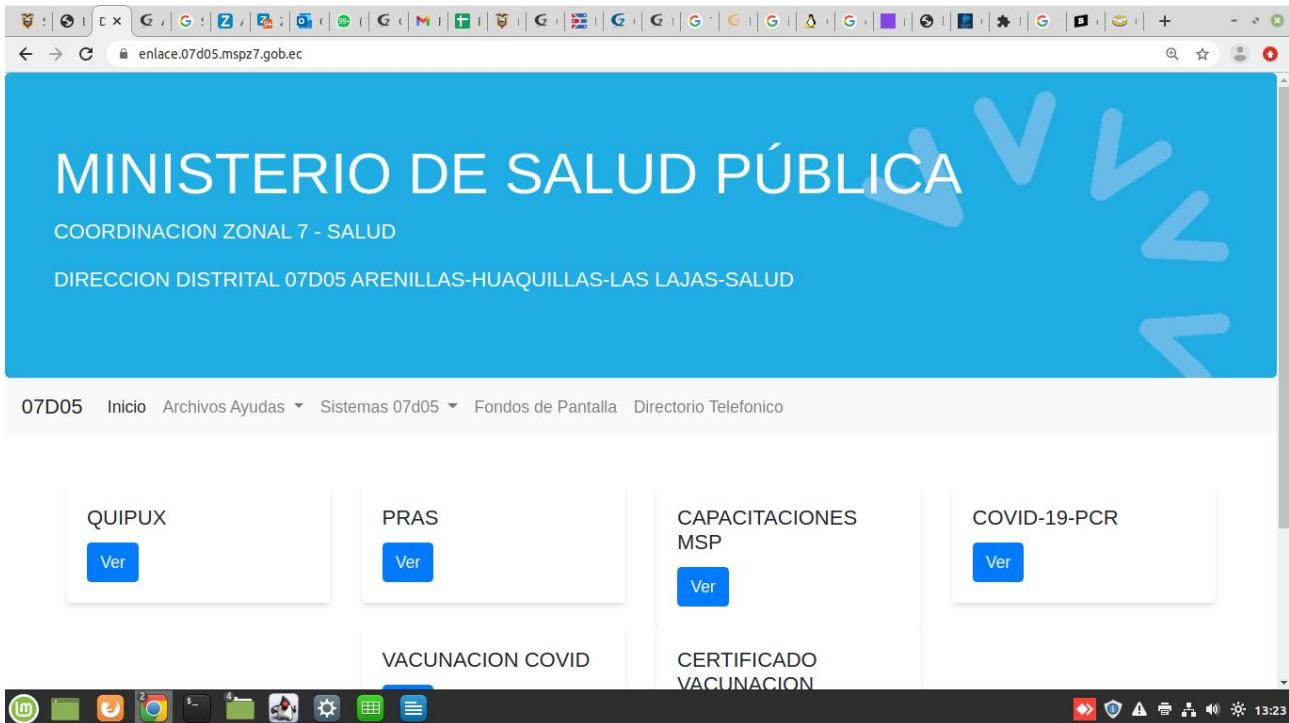
Le recordamos que es preferible que el usuario ingrese sus propias incidencias, para que quede como respaldo de su solicitud, si es un caso de fuerza mayor y no puede el usuario directamente ingresar sus incidencias, se procederá hacer el ingreso de la incidencia a través del personal de soporte.

### A. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI

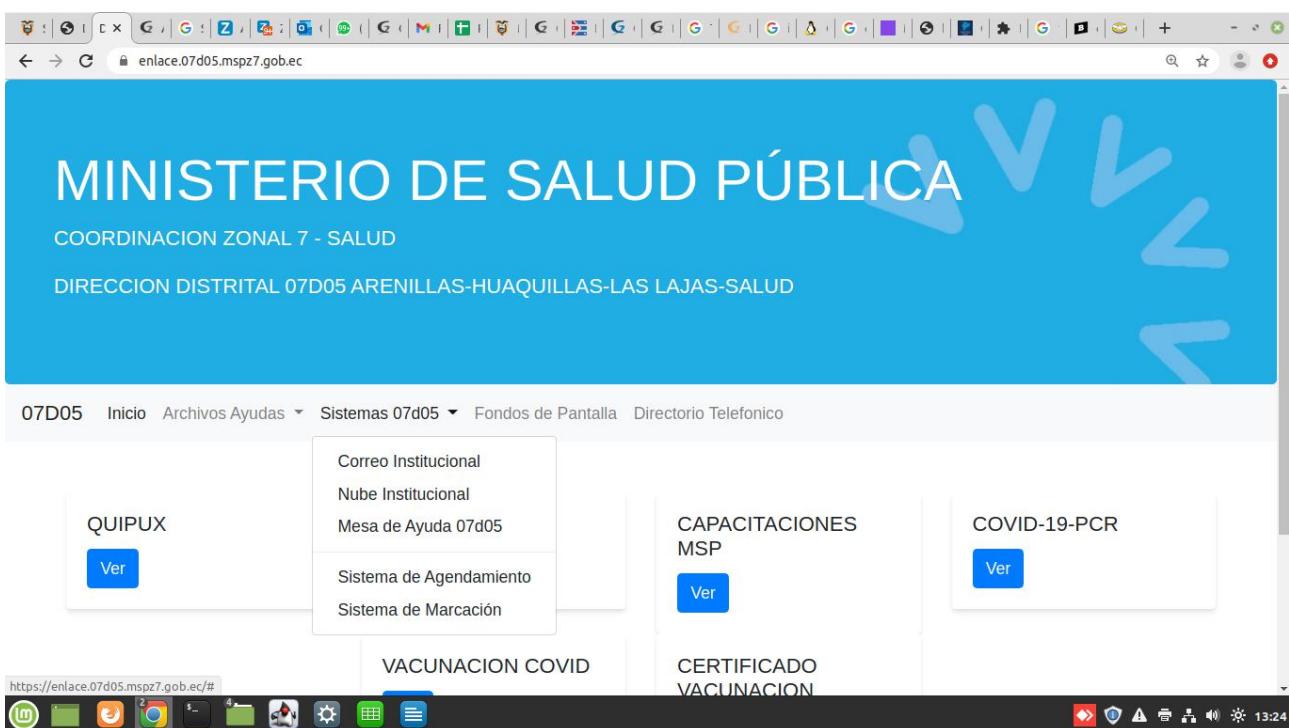
1. Inicio ingreso al sistema mediante el explorador Google Chrome, mediante la siguiente dirección:

<https://enlace.07d05.mspz7.gob.ec/>

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARI O	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001 FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			
			PAGINAS 3 DE 10	



En el menu horizontal click **Sistemas 07d05**.

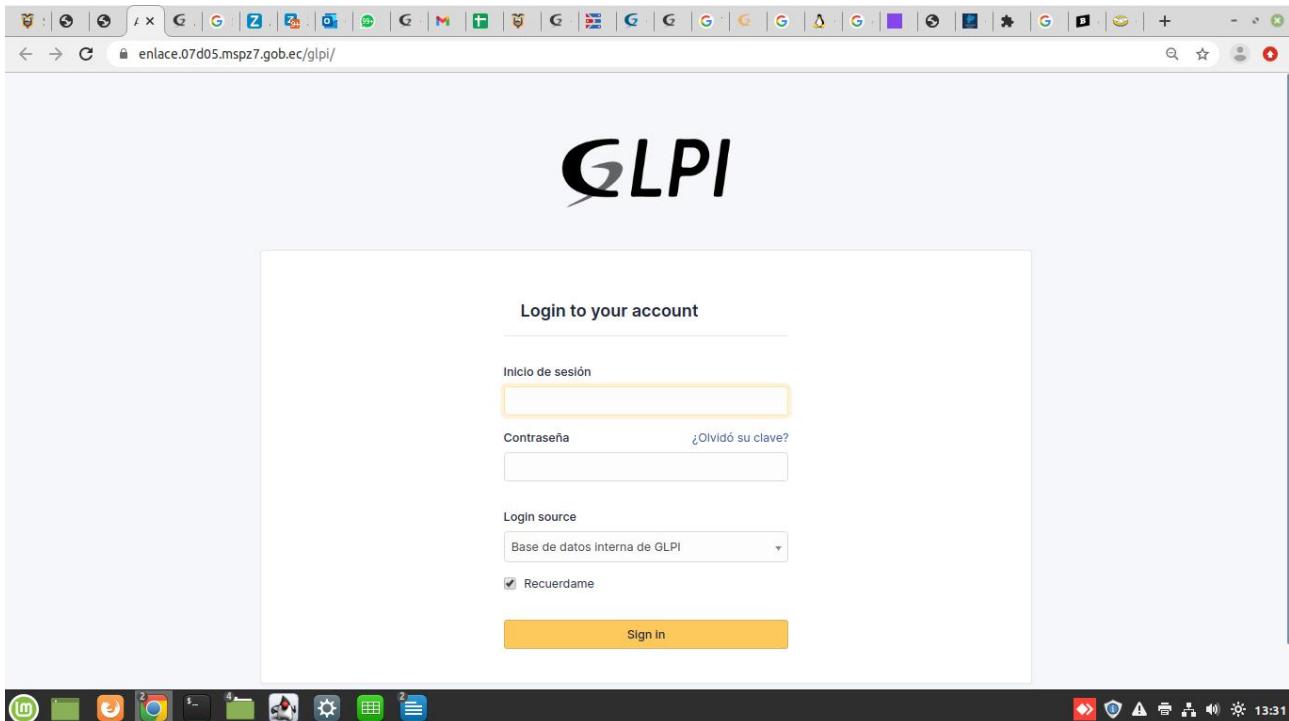


Se hace clic en **Mesa de Ayuda 07d05**.

Se va abrir una nueva ventana.

**Dirección:** Sucre e. Cotopaxi y Tungurahua.  
**Código Postal:** 070501/Huaquillas Ecuador  
**Teléfono:** 593-7-2511-182 - [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec)

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARI O	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISIÓN: 2 DE JULIO DE 2024		PAGINAS 4 DE 10
		MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD		

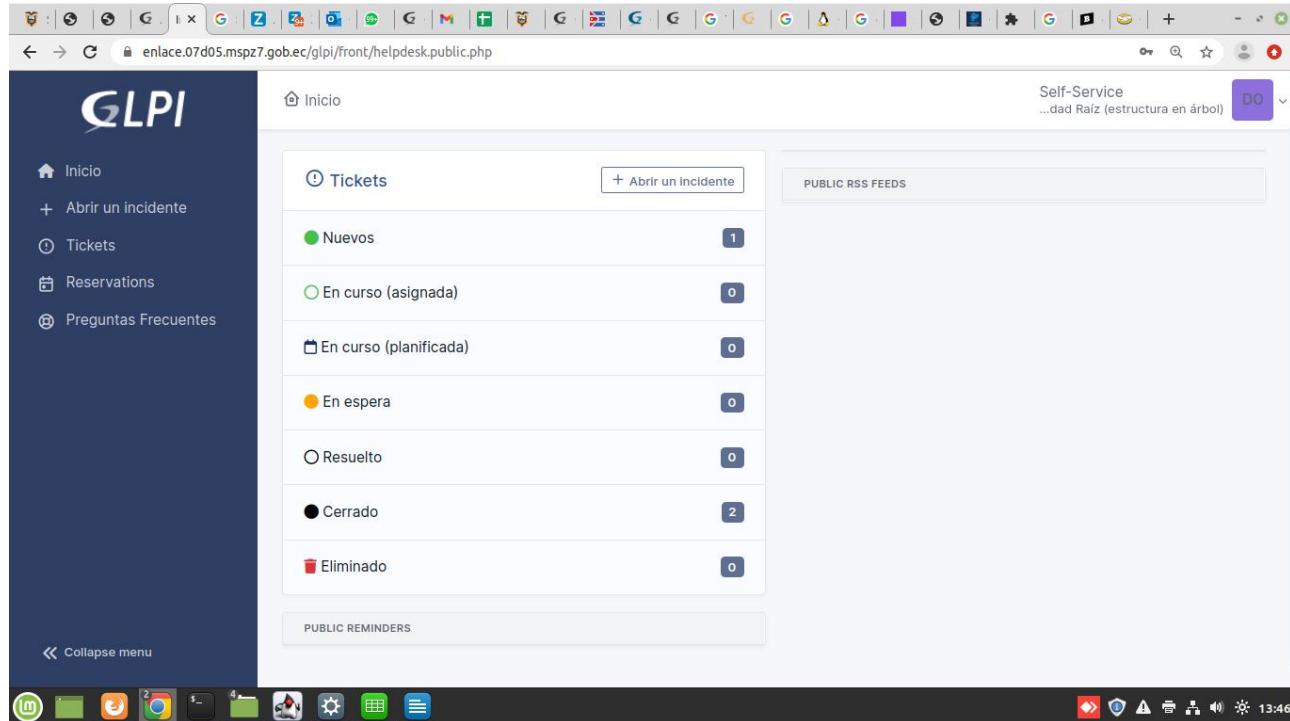


Tambien la ruta directa es <https://enlace.07d05.mspz7.gob.ec/glpi/>

El usuario es su **primernombre.primerapellido** y la clave es la entregada por el correo institucional por GDTICS.

Si no recuerda la clave hace clic en **olvido su clave** y el sistema automáticamente le envía un correo a su correo institucional, para establecer una nueva clave.

<b>Ministerio de Salud Pública</b>	<b>MANUAL DE USUARI O</b>	<b>CODIGO Nro:</b> MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001 <b>FECHA DE EMISION:</b> 2 DE JULIO DE 2024	<b>MANUAL Nro:</b> 001	<b>REVISIÓN Nro:</b> 001
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			
	PAGINAS 5 DE 10			



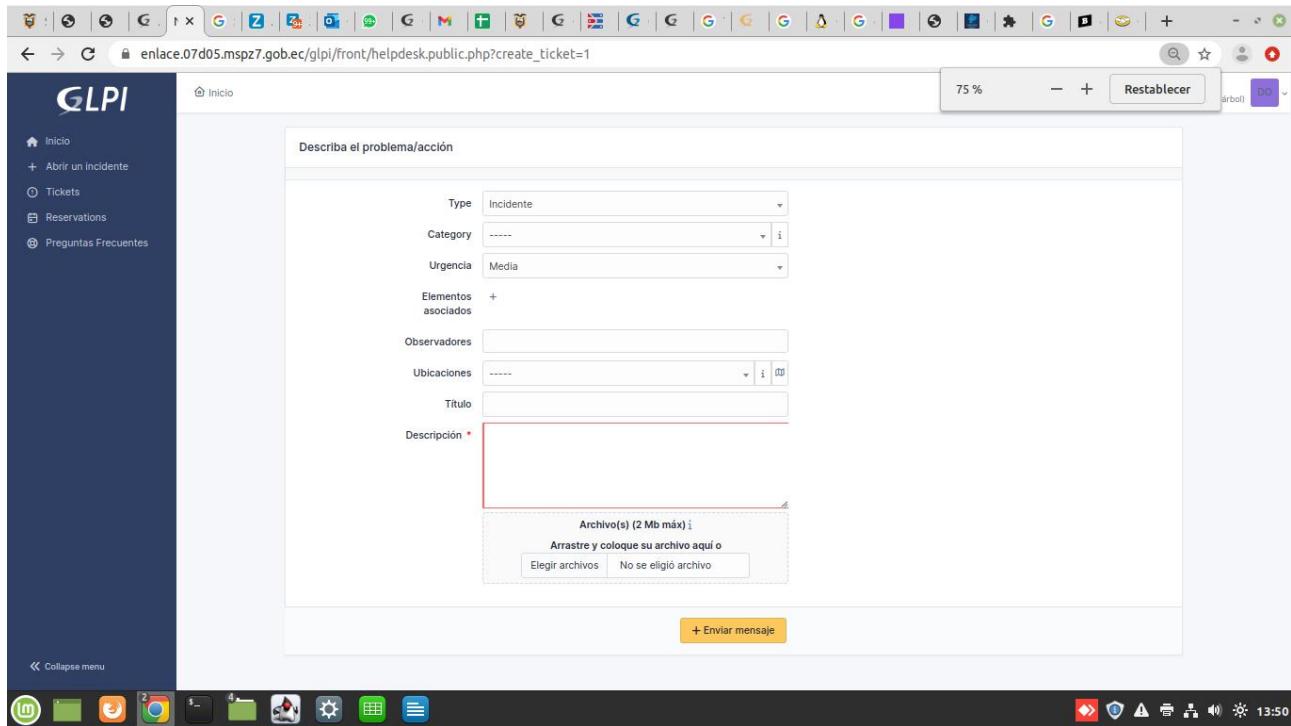
The screenshot shows the GLPI helpdesk interface. On the left, a sidebar menu includes: Inicio, Abrir un incidente, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes. Below the menu is a "Collapse menu" link. The main content area is titled "Inicio" and shows a summary of ticket statuses: Nuevos (1), En curso (asignada) (0), En curso (planificada) (0), En espera (0), Resuelto (0), Cerrado (2), and Eliminado (0). A "PUBLIC RSS FEEDS" section is also present. The bottom of the screen shows a standard Linux desktop taskbar with various icons and the system tray.

Luego de ingresar al sistema se observa los tickets abiertos por el usuario autenticado y los estados de los mismos.

## 2.- Abrir una incidencia

Presionando el botón **Abrir un incidente**, se podrá realizar el requerimiento.

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARI O	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001 FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
			PAGINAS 6 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			



enlace.07d05.msp7.gob.ec/glpi/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=1

Inicio

Describa el problema/acción

Type: Incidente

Category: -----

Urgencia: Media

Elementos asociados: +

Observadores: -----

Ubicaciones: -----

Título: -----

Descripción \*: (Redacted)

Archivo(s) (2 Mb máx):  
Arrastre y coloque su archivo aquí o  
Elegir archivos No se eligió archivo

+ Enviar mensaje

Debe llenar los campos:

**Type:** Escoger si es un incidente o una solicitud, dependiendo de lo que se escoga se desplegará las categorías.

**Categorías:** Son categorías distribuidas en base a los incidentes o solicitudes que se generan en el Distrito 07d05. Ejemplo: Olvido la Contraseña de Correo institucional

**Urgencia:** Seleccionar el tipo de urgencia.

**Observador:** Seleccionar otro usuario si desea que observe la gestión que se realiza con la incidencia reportada, ejemplo un jefe inmediato.

**Ubicación:** Selecciona la unidad de salud desde donde se genera la solicitud.

**Título:** Coloca un título reportando la solicitud.

**Observación:** Campo obligatorio, se debe detallar la solicitud para poder reconocer el problema a resolver.

Luego de llenar los datos se presiona **Enviar Mensaje**.

### 3.- Actualización de Requerimiento



Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISIÓN: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 7 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. On the left, a dark sidebar menu includes 'Inicio', '+ Abrir un incidente', 'Tickets' (which is selected and highlighted in orange), 'Reservations', and 'Preguntas Frecuentes'. The main content area is titled 'Tickets' and shows a list of open tickets. The table columns are: ID, TÍTULO, STATUS, ÚLTIMA MODIFICACIÓN, FECHA DE APERTURA, PRIORIDAD, SOLICITANTE, TÉCNICO, and CATEGORY. One ticket is listed: '2 CAPACITACION HOJAS DE CALCULO' with status 'Nuevos'. The ticket details show it was modified on 2022-05-06 15:44, opened on 2022-05-05 14:28, and assigned to 'Media'. The category is 'GESTION > CAPACITACION > INDUCCION PERSONAL NUEVO'. At the bottom of the list, there are buttons for '15 rows / page' and 'Showing 1 to 1 of 1 rows'.

En la parte izquierda hace click en el menu **Tickets**

Se podra observar los tickets abiertos, si por algún motivo desea realizar algún tipo de modificación se lo podra realizar en este menu.

#### 4.- Reservas

El servidor público podra realizar reserva de algún equipamiento que se encuentre en esta categoria, tomar en cuenta para la reserva el traslado del bien.

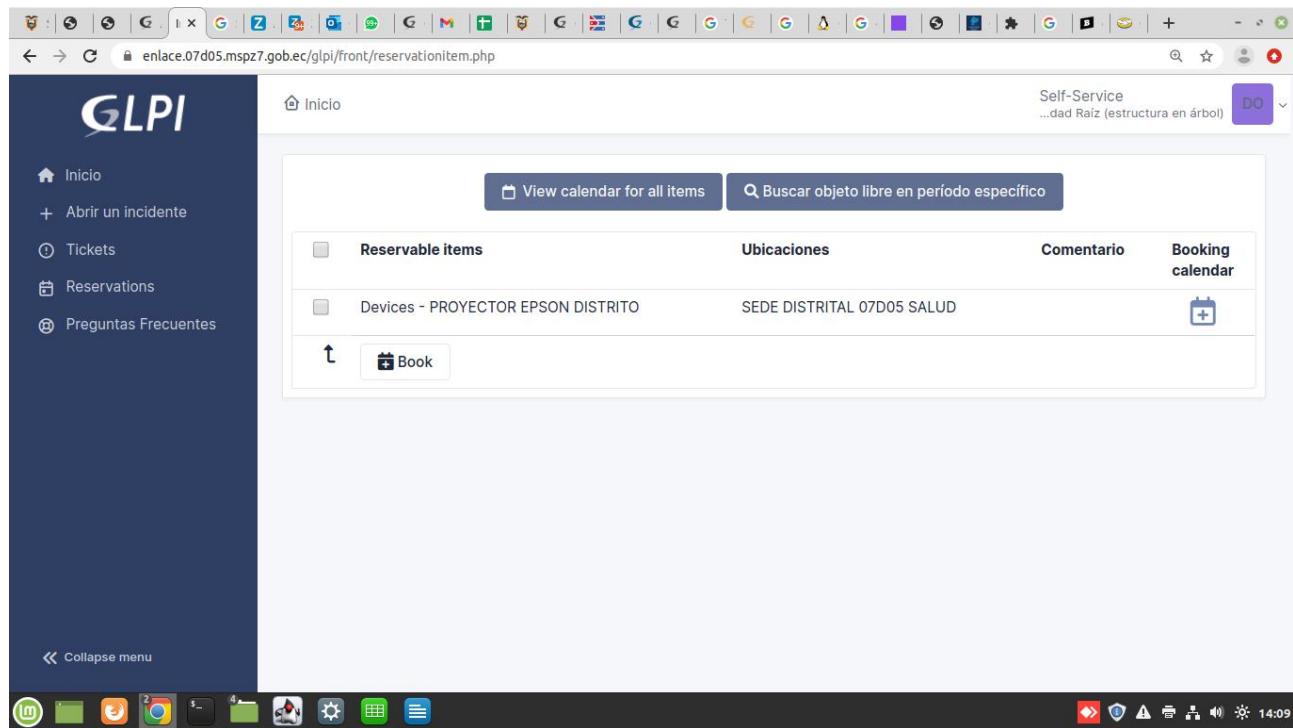
The screenshot shows the GLPI reservation management interface. The sidebar menu is identical to the ticket interface. The main content area is titled 'Reservations' and shows a list of reservation status categories. The table columns are: TÍTULO (Status name) and CANTIDAD (Count). The categories listed are: 'Nuevos' (1), 'En curso (asignada)' (0), 'En curso (planificada)' (0), 'En espera' (0), 'Resuelto' (0), 'Cerrado' (2), and 'Eliminado' (0). At the bottom, there are sections for 'PUBLIC RSS FEEDS' and 'PUBLIC REMINDERS'.

**Dirección:** Sucre e. Cotopaxi y Tungurahua.  
**Código Postal:** 070501/Huaquillas Ecuador  
**Teléfono:** 593-7-2511-182 - [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec)



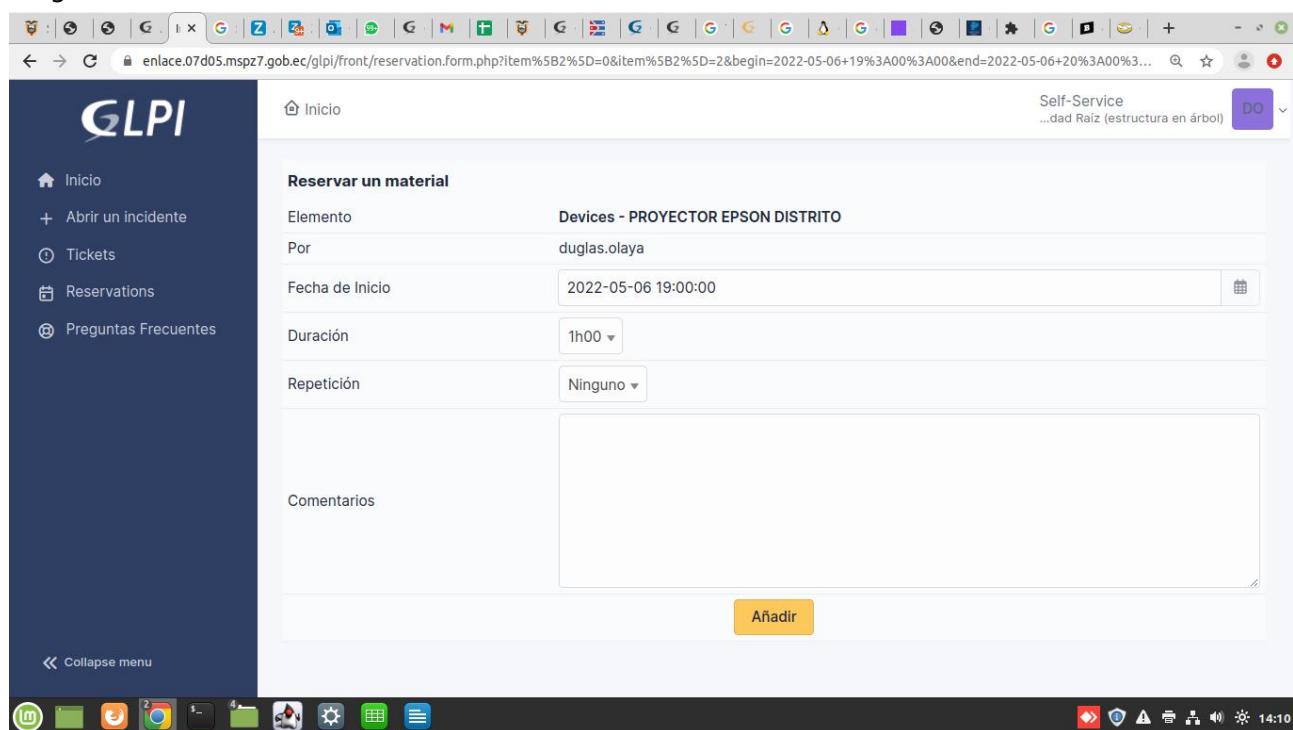
<b>Ministerio de Salud Pública</b>	<b>MANUAL DE USUARI O</b>	<b>CODIGO Nro:</b> MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001 <b>FECHA DE EMISION:</b> 2 DE JULIO DE 2024	<b>MANUAL Nro:</b> 001	<b>REVISIÓN Nro:</b> 001
			<b>PAGINAS</b> 8 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

En la parte izquierda se encuentra el menu Reservación, se hace clic en este enlace



The screenshot shows the GLPI self-service interface. On the left, there is a sidebar with links: Inicio, Abrir un incidente, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes. The main content area is titled 'Inicio' and shows a list of reservable items. One item is listed: 'Devices - PROYECTOR EPSON DISTRITO' located at 'SEDE DISTRITAL 07D05 SALUD'. Below the list is a 'Book' button. At the top, there are buttons for 'View calendar for all items' and 'Buscar objeto libre en período específico'. The top right corner shows 'Self-Service ...dad Raíz (estructura en árbol)' and a user icon.

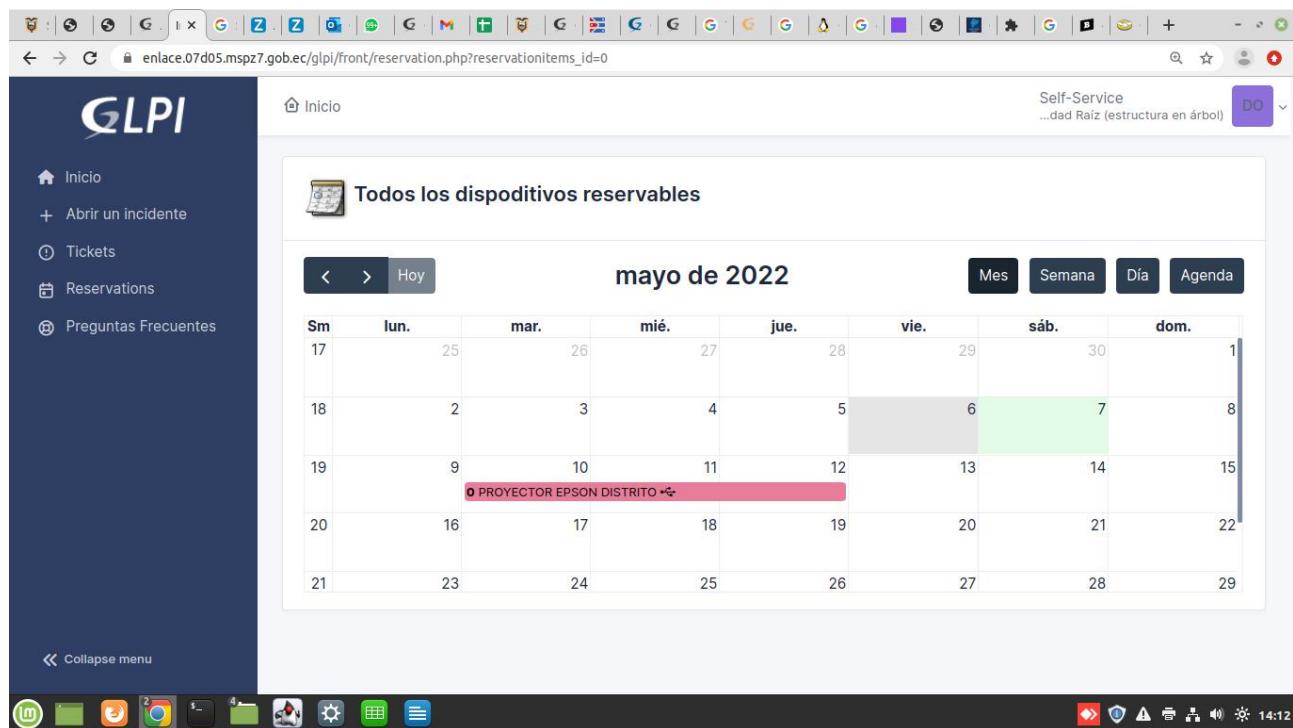
Se puede observar los dispositivos que se pueden reservar, se hace clic en el dispositivo, y luego en el botón **Book**



The screenshot shows the 'Reservar un material' (Reserve a material) form. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main form has the following fields: 'Elemento' (Devices - PROYECTOR EPSON DISTRITO), 'Por' (duglas.olaya), 'Fecha de Inicio' (2022-05-06 19:00:00), 'Duración' (1h00), and 'Repetición' (Ninguno). Below these fields is a large 'Comentarios' (Comments) text area. At the bottom right of the form is a yellow 'Añadir' (Add) button. The top right corner shows 'Self-Service ...dad Raíz (estructura en árbol)' and a user icon. The bottom of the screen shows a standard Linux desktop taskbar with various icons.

<b>Ministerio de Salud Pública</b>	<b>MANUAL DE USUARI O</b>	<b>CODIGO Nro:</b> MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	<b>MANUAL Nro:</b> 001	<b>REVISIÓN Nro:</b> 001
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 2 DE JULIO DE 2024		<b>PAGINAS</b> 9 DE 10
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

Si desea observar los días que ya fue reservado el dispositivo, se hace clic en la opción Ver Calendario de todos los dispositivos (View Calendar for all items).



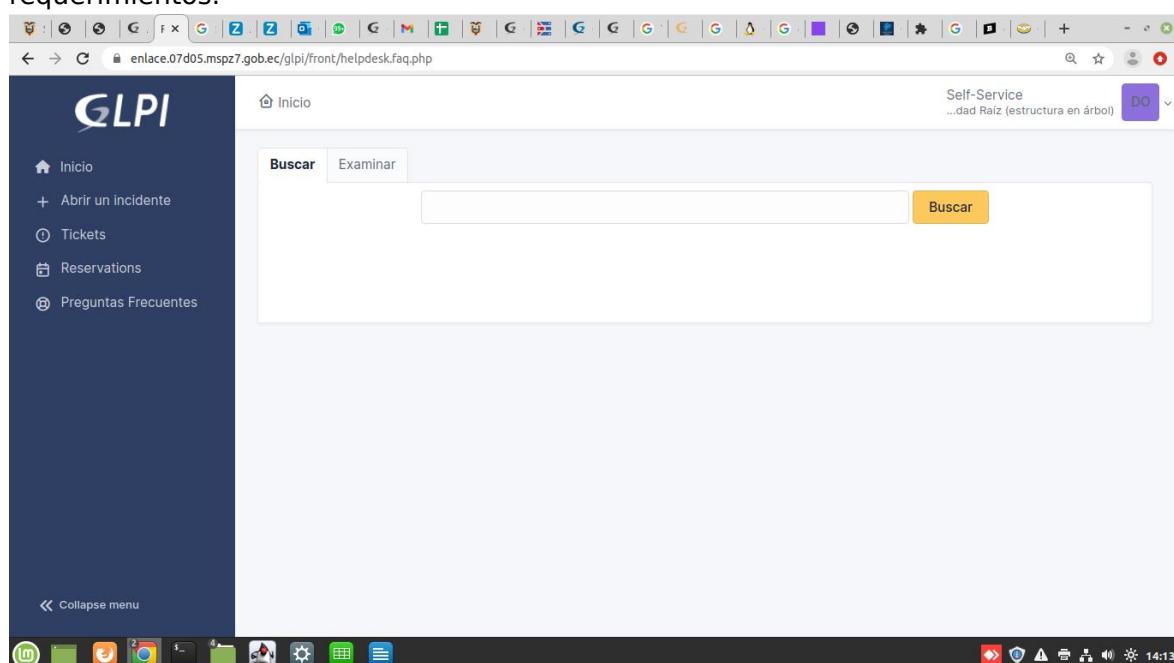
**Todos los dispositivos reservables**

**mayo de 2022**

Sm	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
17	25	26	27	28	29	30	1
18	2	3	4	5	6	7	8
19	9	10	11	12	13	14	15
20	16	17	18	19	20	21	22
21	23	24	25	26	27	28	29

## 5.- Preguntas Frecuentes

Este es un repositorio de temas frecuentes que suelen suceder en el día a día, de tal manera que tal vez la duda o requerimiento que Ud. desea hacer ya esté resuelta en este repositorio, esto se irá alimentando por el departamento de soporte según se vayan presentando los requerimientos.



**Buscar** **Examinar**

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARI O	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001  FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	MANUAL Nro: 001  PAGINAS 10 DE 10	REVISIÓN Nro: 001
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

## B. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DESDE EL CORREO ELECTRONICO

1. Cuando el usuario necesite un soporte, debe enviar un correo a la dirección oficial de soporte que es [soporte.tics@07d05.mspz7.gob.ec](mailto:soporte.tics@07d05.mspz7.gob.ec).

El correo debe ser lo más explicito posible, para que se pueda dar una ayuda eficaz y lo más pronto posible, es decir, por ejemplo, se debe especificar:

Asunto: una idea resumida que abarque o caracterice la necesidad principal, por ejemplo si no se puede imprimir desde su equipo, el asunto debería indicar algo así: ERROR AL IMPRIMIR.

### Mensaje:

**Área en la que trabaja:** Centro de Salud Palmales.

**Área:** Odontología.

**Detalle de requerimiento:** Estimados, por favor su ayuda con mi equipo, no puedo imprimir desde el día de hoy; la impresora se encuentra ubicada en estadística.

2. Cuando envíe su correo recibirá un correo de confirmación que se recepta su requerimiento, con un link que le llevará al sistema GLPI (Sistema de mesa de ayuda), que le permitirá verificar el estado de su requerimiento. De igual forma cualquier cambio de su requerimiento o ticket será notificado a su correo.

Si Ud. desea realizar un cambio a un requerimiento ya creado puede ingresar al sistema como se indica en el literal A. y hacer las modificaciones respectivas.

Si su problema es que no puede ingresar a su bandeja de entrada de correo, puede crear su requerimiento ingresando directamente al sistema como se indica en el literal A.

## E. Creación de incidencias telefónicamente.

Si su problema es, el no tener equipo, o no tiene red y no puede ingresar al sistema de tickets para notificarlo, debe comunicarse al departamento de soporte 0725111928-072511182 y su ticket o requerimiento será creado telefónicamente.

## F. Creación de incidencias verbalmente.

Actualmente se receptan requerimientos verbalmente, la idea de recibir requerimientos verbalmente se debe ir reduciendo, ya que al recibir estos requerimientos de esta forma provoca que no puedan ser atendidos todos los requerimientos por olvido involuntario, lo que ocasiona malestar en los usuarios. De tal forma se solicita de la mejor manera ingresar sus requerimientos mediante el sistema, para que su solicitud pueda ser atendida.

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Ing. Jorge Luis Duran Apolo <b>Responsable de Gestión Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	Dra. Karla Esthefania Pesantes Calle <b>Directora Distrital 07d05 Arenillas- Huaquillas-Las Lajas-Salud</b>