

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

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

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 2 DE 10	
	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.

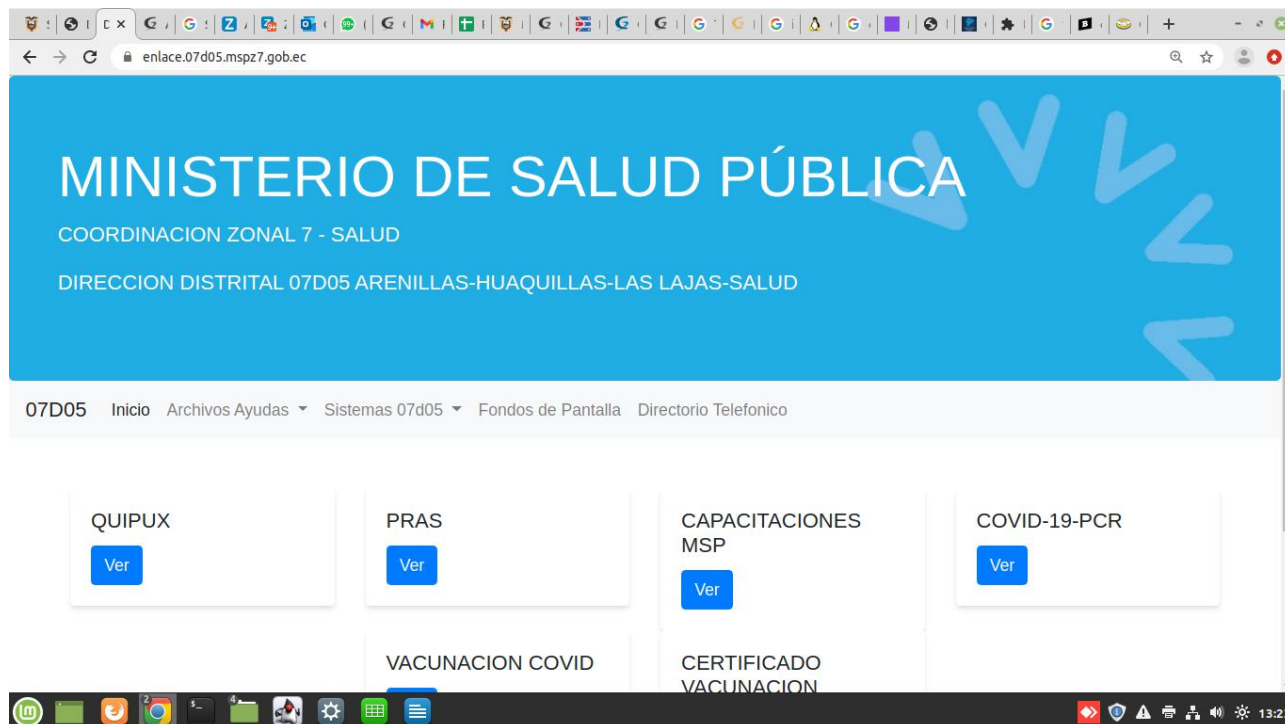
Le recordamos que es preferible que el usuario ingrese sus propias incidencias, para que quede como respaldo de su solicitud, si es un caso de fuerza mayor y no puede el usuario directamente ingresar sus incidencias, se procederá hacer el ingreso de la incidencia a través del personal de soporte.

A. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI

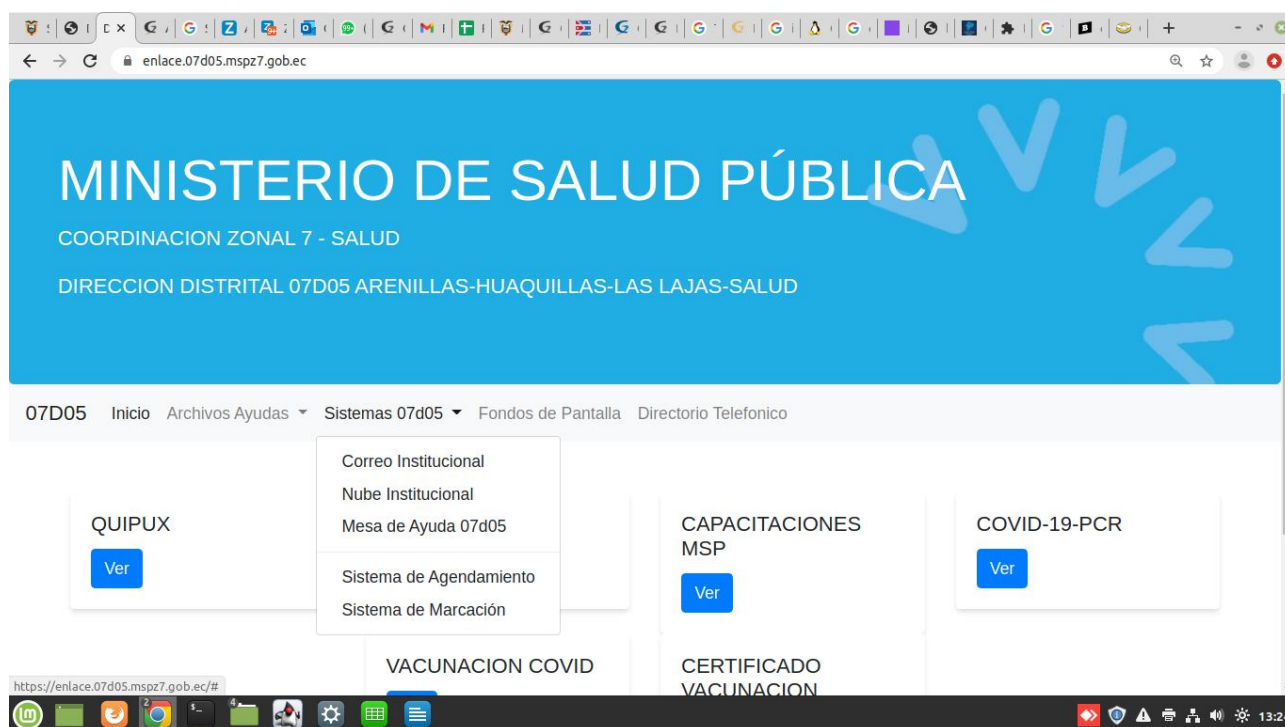
1. Inicio ingreso al sistema mediante el explorador Google Chrome, mediante la siguiente dirección:

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

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



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

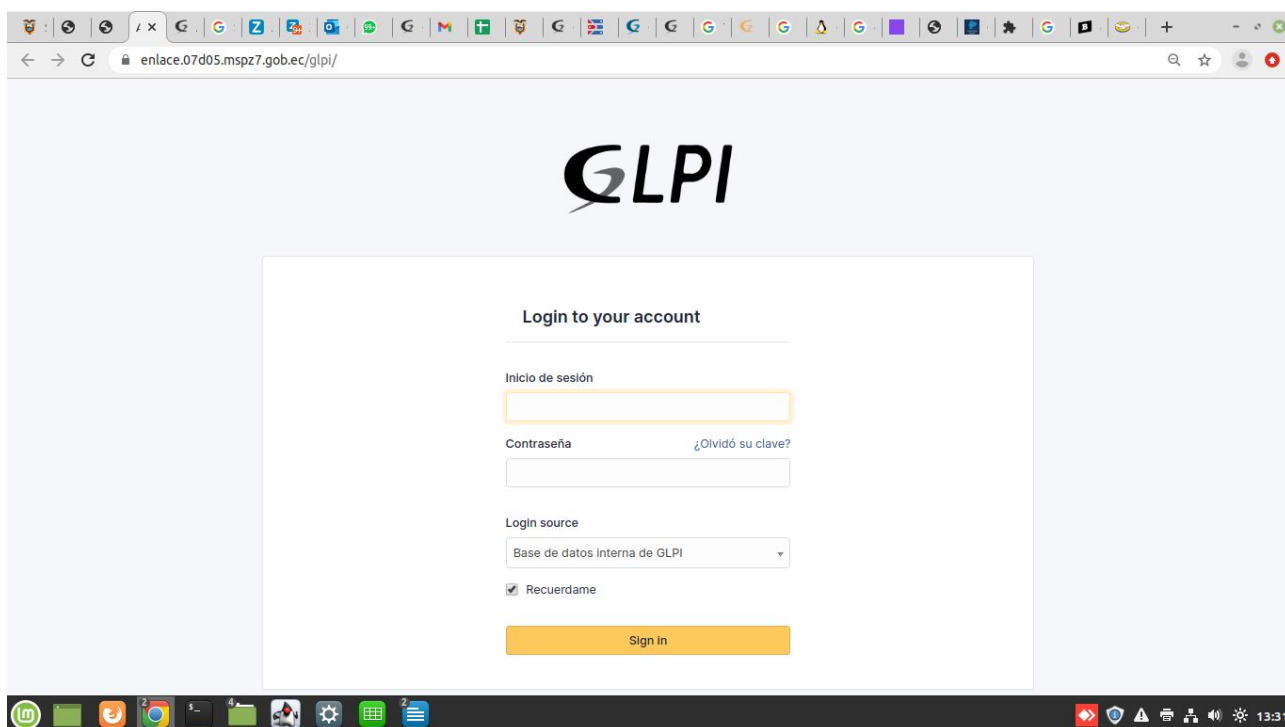


Se hace clic en **Mesa de Ayuda 07d05**.

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

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 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			



enlace.07d05.mspz7.gob.ec/glpi/

GLPI

Login to your account

Inicio de sesión

Contraseña [¿Olvidó su clave?](#)

Login source

Base de datos interna de GLPI

☒ Recuerdame

Sign in

También 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.



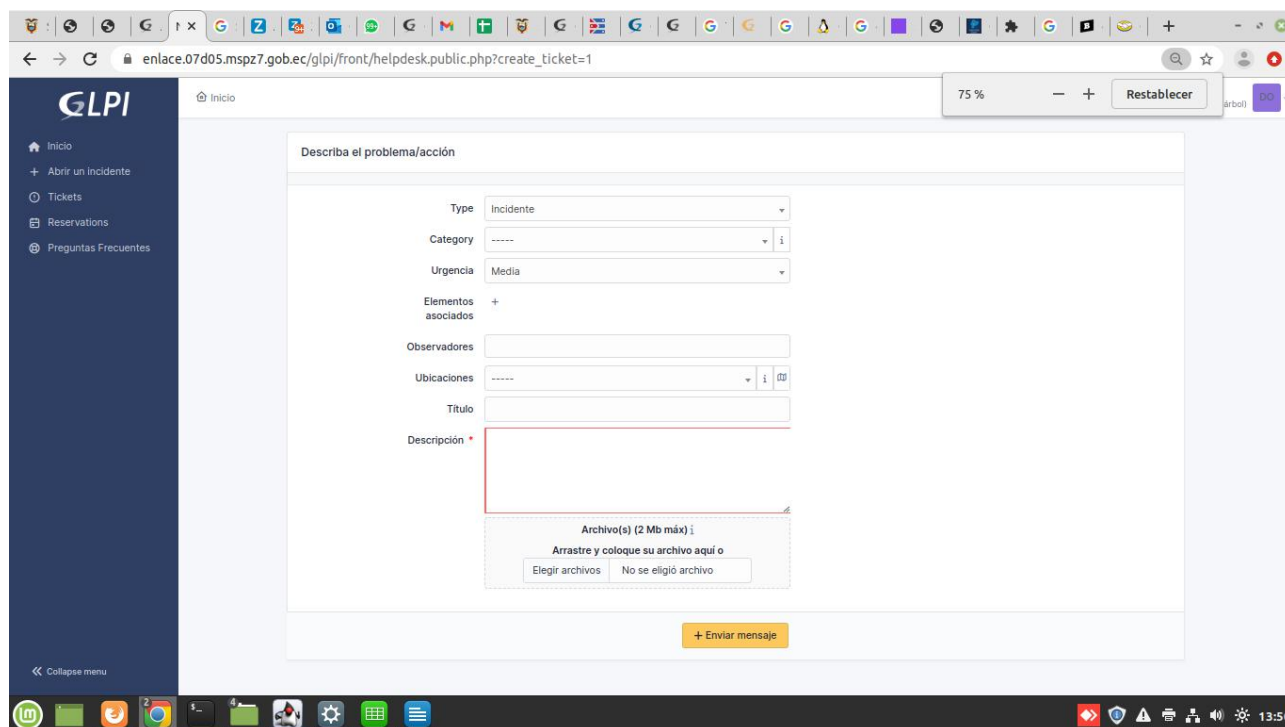
Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 5 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

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 boton **Abrir un incidente**, se podra realizar el requerimiento.

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 6 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 web interface in a browser. The left sidebar contains navigation links: Inicio, Abrir un incidente, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes. The main content area is titled 'Describe el problema/acción' and contains the following fields:

- Type: Incidente (dropdown)
- Category: (dropdown)
- Urgencia: Media (dropdown)
- Elementos asociados: + (button)
- Observadores: (text input)
- Ubicaciones: (dropdown)
- Título: (text input)
- Descripción: (text area)
- File upload section: Archivo(s) (2 Mb máx), Arrastre y coloque su archivo aquí o, with buttons 'Elegir archivos' and 'No se eligió archivo'.
- Enviar mensaje button at the bottom right.

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.

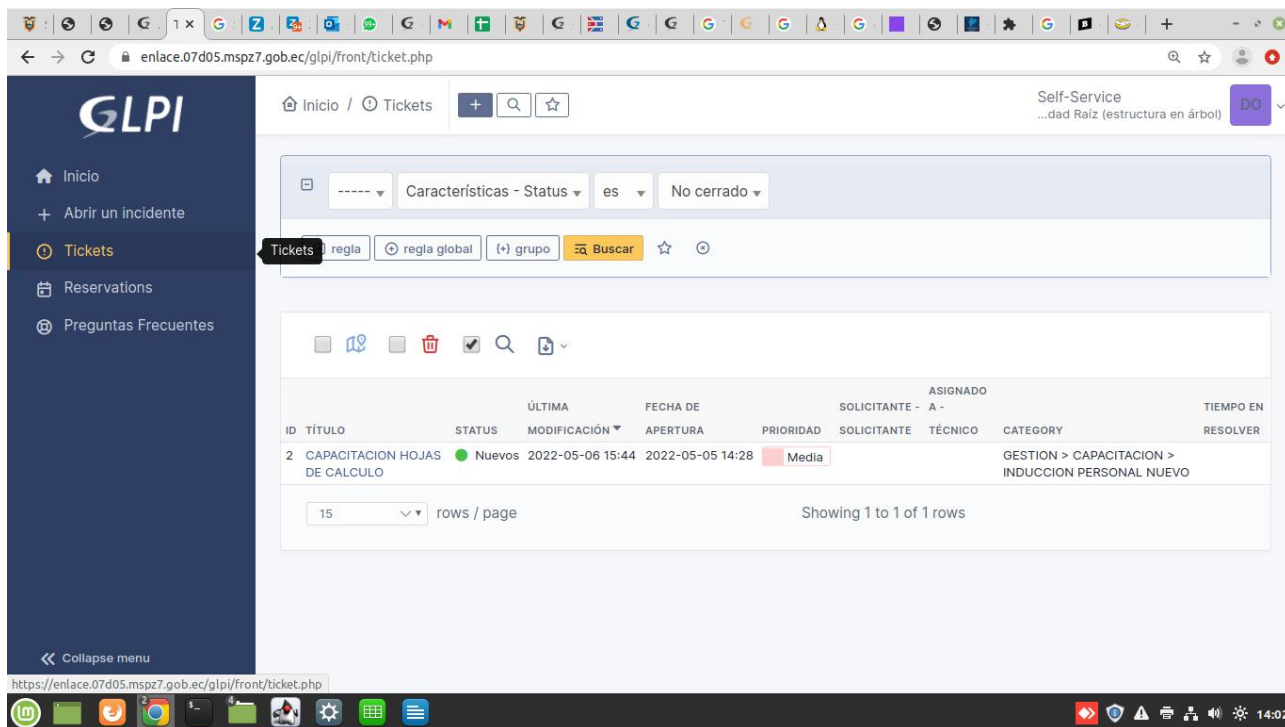
Título: Coloca un título reportando la solicitud.

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 EMISION: 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			

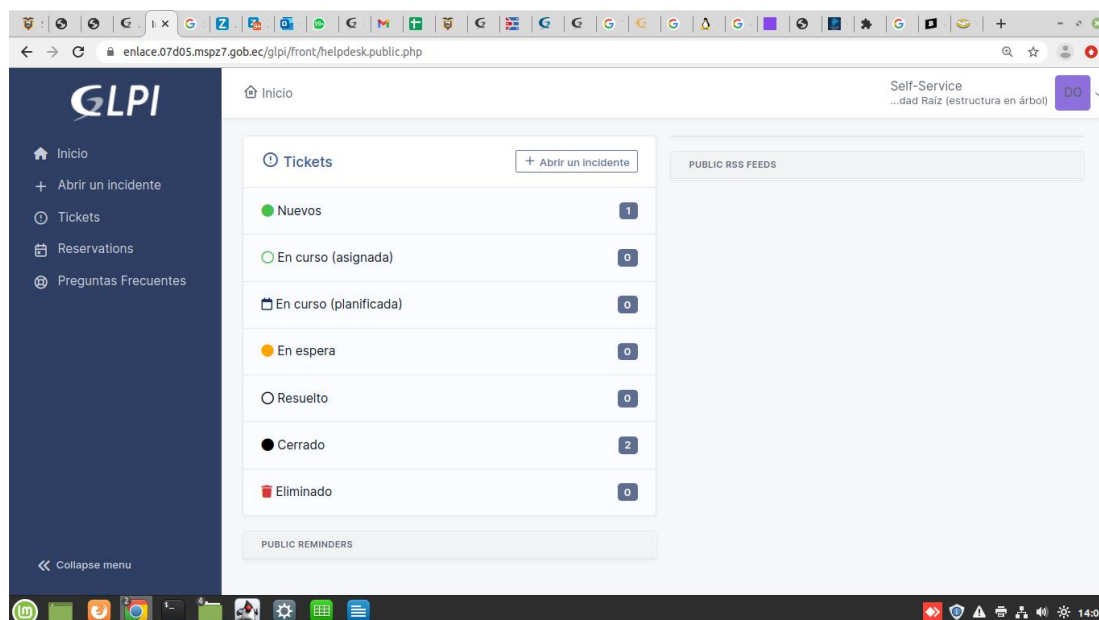


En la parte izquierda hace click en el menu **Tickets**

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

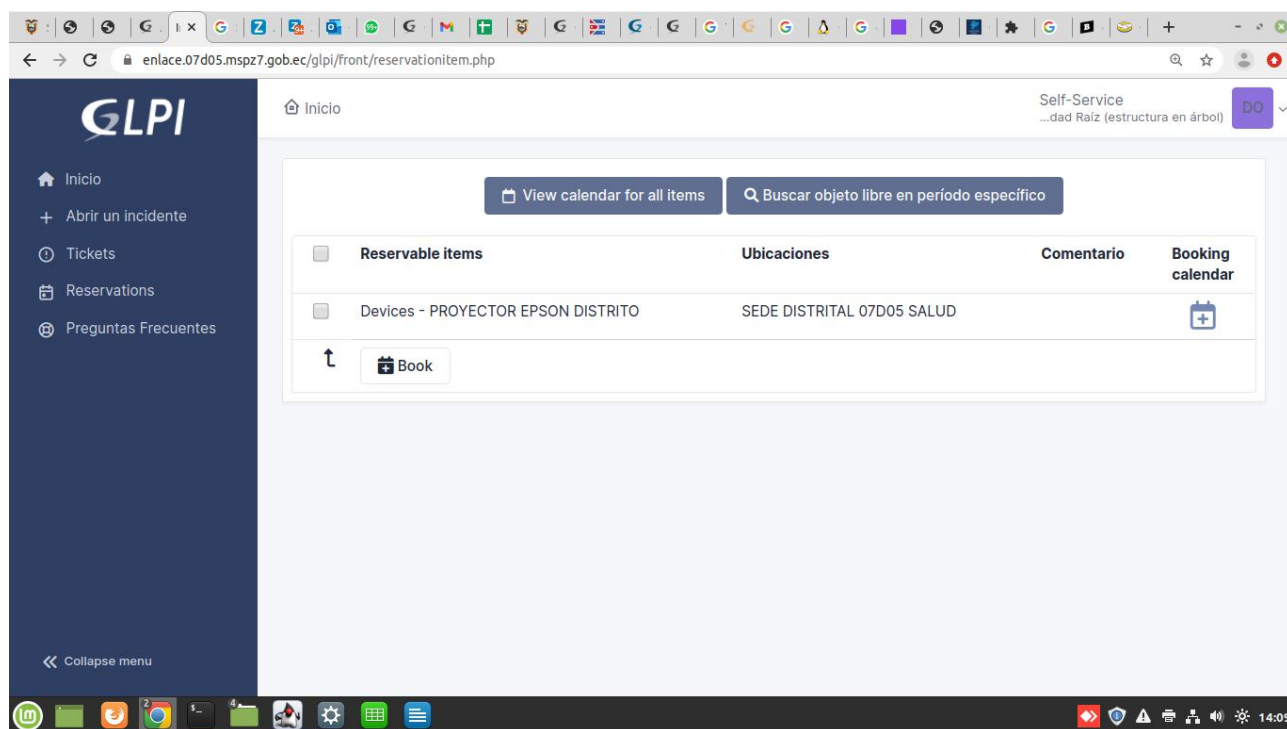
4.- Reservas

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.



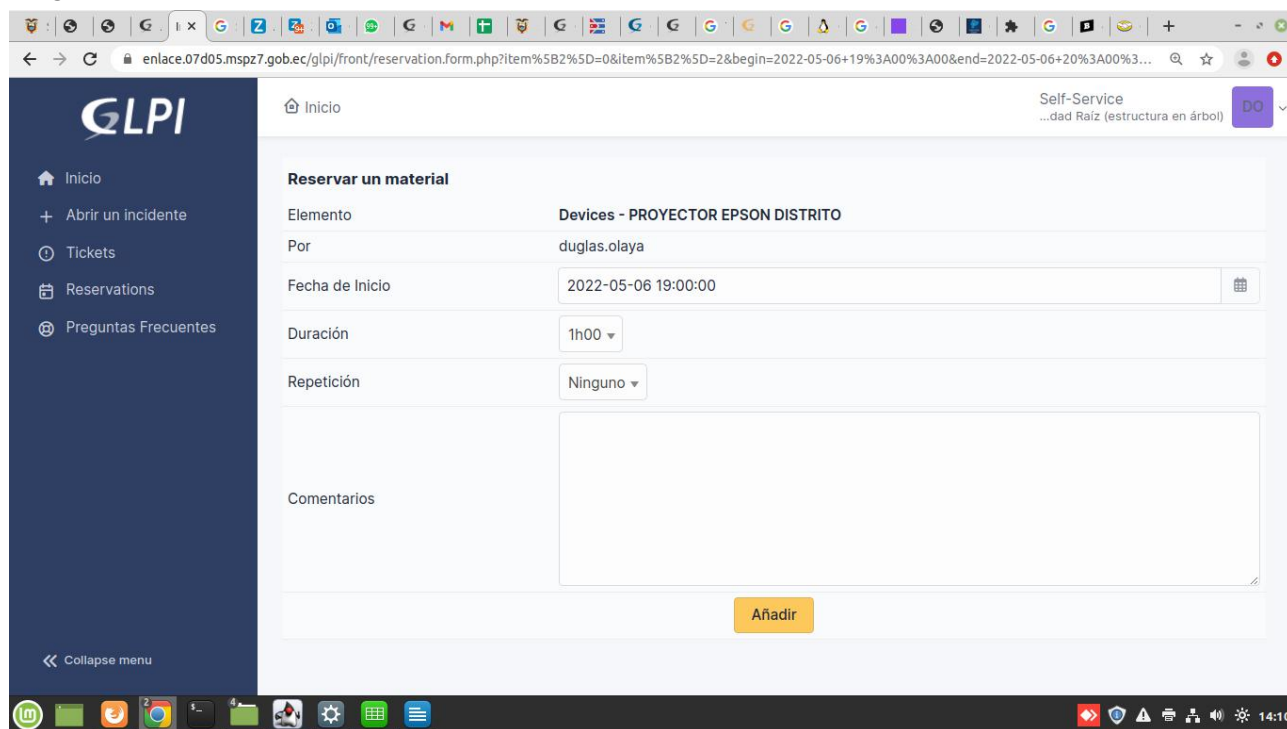
Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 8 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

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



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left, a dark blue sidebar contains the 'GLPI' logo and a menu with options: 'Inicio', 'Abrir un incidente', 'Tickets', 'Reservations', and 'Preguntas Frecuentes'. The main content area has a header with 'Inicio' and 'Self-Service'. Below the header, there are two buttons: 'View calendar for all items' and 'Buscar objeto libre en período específico'. A table lists 'Reservable items' with columns for 'Ubicaciones', 'Comentario', and 'Booking calendar'. The first item is 'Devices - PROYECTOR EPSON DISTRITO' located at 'SEDE DISTRITAL 07D05 SALUD'. At the bottom of the table, there is a 'Book' button.

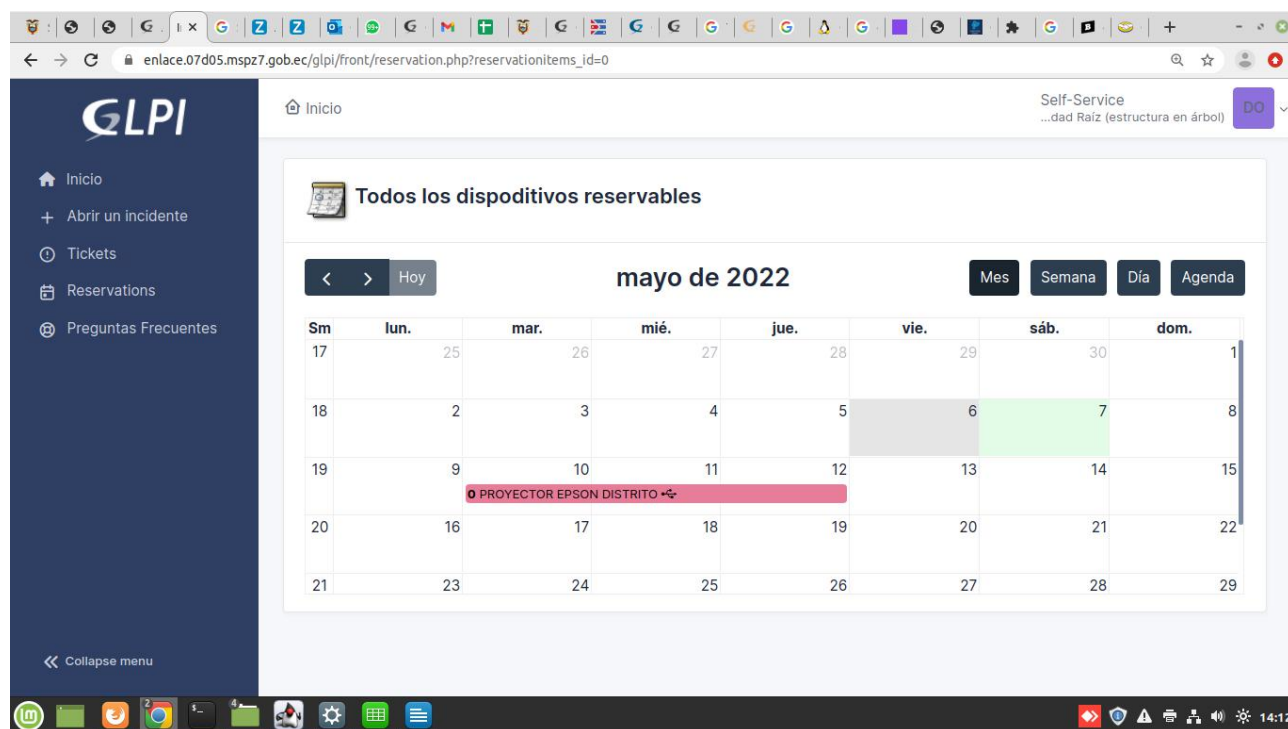
Se puede observar los dispositivos que se pueden reservar, se hace clic en el dispositivo, y luego en el botón **Book**



The screenshot shows the 'Reservar un material' form in the GLPI interface. The form has the following fields: 'Elemento' (filled with 'Devices - PROYECTOR EPSON DISTRITO'), 'Por' (filled with 'duglas.olaya'), 'Fecha de Inicio' (filled with '2022-05-06 19:00:00'), 'Duración' (dropdown menu set to '1h00'), and 'Repetición' (dropdown menu set to 'Ninguno'). There is a large text area for 'Comentarios'. At the bottom right of the form is an 'Añadir' button.

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 9 DE 10	
	MANUAL DE USUARIO PARA LEVANTAR SOPORTES MEDIANTE EL SISTEMA GLPI DE LA DIRECCION DISTRITAL 07D05 ARENILLAS-HUAQUILLAS-LAS LAJAS-SALUD			

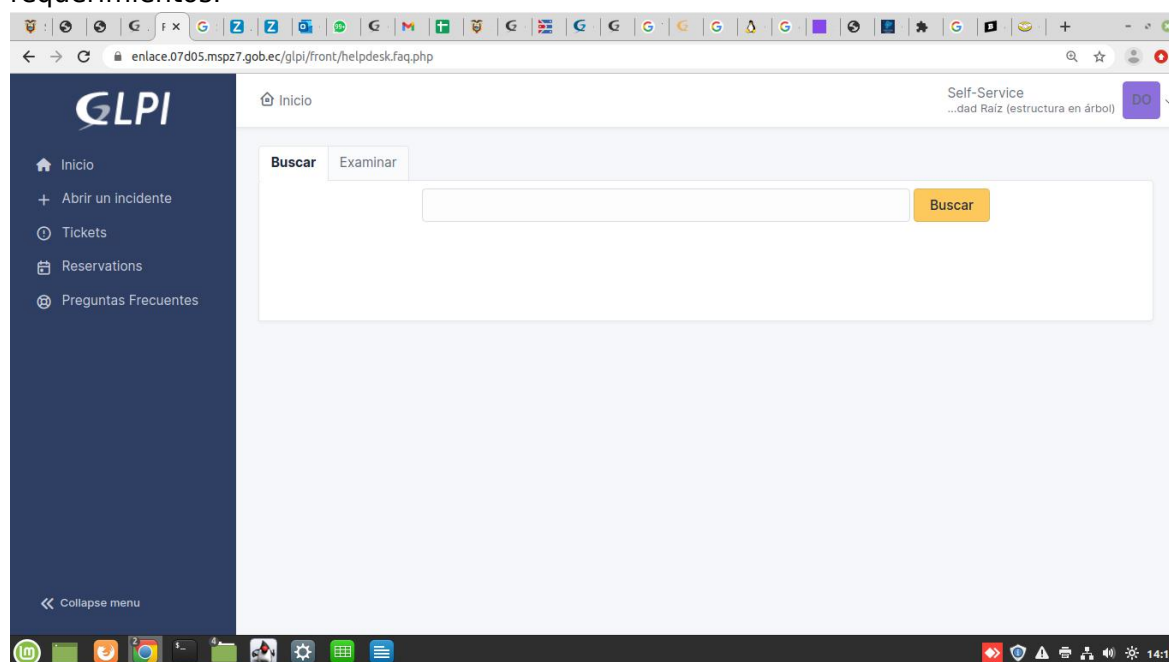
Si desea observar los días que ya fue reservado el dispositivo, se hace clic en la opción Ver Calendario de todos los dispositivos(View Calendar for alla items).



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a sidebar with navigation links: Inicio, Abrir un incidente, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes. The main content area is titled 'Todos los dispositivos reservables' and displays a calendar for May 2022. The calendar shows days from 17 to 29. A reservation for 'PROYECTOR EPSON DISTRITO' is highlighted in pink on May 10th. Navigation buttons for 'Mes', 'Semana', 'Día', and 'Agenda' are visible at the top of the calendar view.

5.- Preguntas Frecuentes

Este es un repositorio de temas frecuentes que suelen suceder en el día 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.



The screenshot shows the GLPI helpdesk FAQ interface. The sidebar on the left is identical to the previous screenshot. The main content area has a search bar with the text 'Buscar' and 'Examinar'. Below the search bar is a large empty text input field and a yellow 'Buscar' button. The top right corner shows 'Self-Service' and a user profile icon.

Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE USUARIO	CODIGO Nro: MSP-CZ7-07D05-MU-2024-001	MANUAL Nro: 001	REVISIÓN Nro: 001
		FECHA DE EMISION: 2 DE JULIO DE 2024	PAGINAS 10 DE 10	
	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.

El correo debe ser lo más explícito 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.

Area: 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 recepto 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 Responsable de Gestión Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dra. Karla Esthefania Pesantes Calle Directora Distrital 07d05 Arenillas-Huaquillas-Las Lajas-Salud