



Secretaría del  
Agua

# MANUAL DEL USUARIO

---

## SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

## SISTEMA DE TICKETS

---

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN

---



## ANTECEDENTES

Mediante memorando nro. SENAGUA-DAJNL.1-2014-0119-M, la Dirección de Asesoría Jurídica y Normativa Legal da a conocer el Acuerdo no. 2014-1026 de 13 de noviembre de 2014, suscrito por la máxima autoridad de la institución, mediante el cual APRUEBA el Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, que se aplicará de manera obligatoria en las Subsecretarías, Coordinaciones Generales y Direcciones de Planta Central, así como en las Subsecretarías por Demarcación Hidrográfica.

Mediante memorando nro. SENAGUA-CGEP.3-2015-0005-M del 05 de enero de 2015, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica realiza la difusión del acuerdo ministerial No. 2014-1026.

El Acuerdo ministerial 2014-1026 en su Art. 2. Dispone a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del seguimiento, control y correcta difusión de la aplicación del manual que se aprueba, así como de impartir las instrucciones necesarias para lograr la adecuada implementación de los procedimientos tecnológicos prestados.

Mediante memorando nro. SENAGUA-DTIC.5-2015-0007-M de fecha 09 de enero, la Dirección de Tecnologías de la Información solicita a las Subsecretarías por Demarcación Hidrográfica la



designación de un responsable para la implementación del manual aprobado.

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de Usuario, tiene como finalidad dar a conocer de manera detallada y sencilla el sistema de tickets de soporte técnico informático de la Secretaría del Agua, el cual permite llevar un registro en línea de las incidencias de soporte técnico reportadas por el usuario.

Es sistema está basado en tecnología web y se encuentra disponible para todos los funcionarios de la Secretaría del Agua a nivel nacional.

## OBJETIVOS

Brindar una descripción clara y detallada sobre el funcionamiento y uso del sistema.

Guiar al usuario paso a paso en la creación de un nuevo ticket referente a soporte técnico de la Secretaría del Agua.



**PASO 1:** Ingresar al sitio web de soporte técnico, a la dirección:  
<http://soporte.senagua.gob.ec>

4

The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' (New Ticket) form on the website. The page header includes the Secretaría del Agua logo and the text 'DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN'. The form title is 'Nuevo Ticket' and the instruction is 'Por favor, llene el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket.' The form fields are: 'Nombre Completo:' (text input), 'Correo Electrónico:' (text input with '@senagua.gob.ec' pre-filled), 'Teléfono:' (text input with 'Ext' and another text input), 'Sitio de ayuda:' (dropdown menu), 'Departamento /Area /CAC :' (dropdown menu with 'Piso:' and a text input), 'Asunto:' (dropdown menu), and 'Mensaje:' (large text area). At the bottom of the form are three buttons: 'Enviar Ticket', 'Resetear', and 'Cancelar'. The footer of the page reads '— 2014 | Secretaría del Agua —'.



**PASO 2:** Llenar el **formulario** con su requerimiento. Ver Ejemplo:

**Nuevo Ticket**

Por favor, llene el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket.

**Nombre Completo:** Andrés Torres Zambrano \*

**Correo Electrónico:** andres.torres @senagua.gob.ec \*

**Teléfono:** 3815640 \* Ext 2115 \*

**Sitio de ayuda:** PLANTA CENTRAL \*

**Departamento /Area /CAC :** DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA \* Piso: 1 \*

**Asunto:** Reseteo de Claves \*

**Mensaje:** Favor resetear mi contraseña de Zimbra. Gracias.

**Enviar Ticket** **Reseteo** **Cancelar**

— 2014 | Secretaría del Agua —

5

El Asunto puede ser:

- Soporte Técnico.
- Préstamo de Equipos.
- Impresoras.
- Instalación de Programas.
- Reseteo de Claves.
- Quipux.
- Otros.



**PASO 3:** Click en botón **Enviar Ticket**. Aparecerá el siguiente mensaje.

**NUEVO TICKET GENERADO EXITOSAMENTE!**  
*Sistema de Tickets SENAGUA*

**Su ticket está siendo asignado y analizado para su pronta solución**

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

**NUEVO** **SALIR**

6

Una vez que el ticket ha sido enviado, este será verificado por el personal asignado para resolver la incidencia. A continuación se listan los contactos de los funcionarios responsables de resolver las incidencias en cada una de las Dependencias Institucionales, esto para que en caso de que la incidencia registrada no sea atendida se pueda contactar directamente.

Sub. Hidrográfica	Dem.	Nombre	Correo institucional	Teléfono Etensión
Mira		Álvaro Montoya Arévalo	<a href="mailto:alvaro.montoya@senagua.gob.ec">alvaro.montoya@senagua.gob.ec</a>	062955399 ext 217
Esmeraldas		Marco Cañadas Espinel	<a href="mailto:marco.canadas@senagua.gob.ec">marco.canadas@senagua.gob.ec</a>	023815640 ext 2607,2608
Napo		<b>No Asignado</b>		



Pastaza	Kléver Moreno Lema	<a href="mailto:klever.moreno@senagua.gob.ec">klever.moreno@senagua.gob.ec</a>	032960623 ext 101
Manabí	Mónica Barreiro Linzán	<a href="mailto:monica.barreiro@senagua.gob.ec">monica.barreiro@senagua.gob.ec</a>	052430807 et 162
Guayas	Oscar Álava Torres	<a href="mailto:oscar.alava@senagua.gob.ec">oscar.alava@senagua.gob.ec</a>	0422236100 ext 161
Santiago	Sebastian Meneses Palomeque	<a href="mailto:jorge.meneses@senagua.gob.ec">jorge.meneses@senagua.gob.ec</a>	072862672 et 850
Jubones	Cristhian Miro Pezo	<a href="mailto:cristhian.miro@senagua.gob.ec">cristhian.miro@senagua.gob.ec</a>	072930850 ext 122
Puyango-Catamayo	<b>No Asignado</b>		
Planta Central	Hugo Aguirre León	<a href="mailto:hugo.aguirre@senagua.gob.ec">hugo.aguirre@senagua.gob.ec</a>	023815640 ext 2114

## Contactos adicionales en Planta Central:

- Vinicio Macas Espinosa, Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, teléfono **023815640 ext 2110**.
- Franklin Arias Andino, Analista de Tecnologías de la Información, teléfono **023815640 ext 2112**.
- Valentín Toro Romero, Analista de Tecnologías de la Información, teléfono **023815640 ext 2113**.

## Información adicional de interés

Directorio telefónico institucional.

<http://intranet.senagua.gob.ec/index.php/telefonos>

