



## Guía para la solicitud de tickets

Código	GUI-SS-01
Versión	01
Página	1 de 5



*Comprometidos con la Aplicación Transparente  
de los Acuerdos Comerciales Internacionales*

### Guía

## Guía para la solicitud de Tickets GUI-SS-01 Versión 1

	<b>Guía para la solicitud de tickets</b>	Código	GUI-SS-01
		Versión	01
		Página	2 de 5

## 1 **PROPÓSITO**

Establecer la metodología para solicitar tickets de cuestiones internas y a la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía.

## 2 **ALCANCE**

Solicitudes de tickets de la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE)

## 3 **DEFINICIONES**

**DACE:** Dirección de Administración del Comercio Exterior

**DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información

**Tickets: Solicitud** en forma electrónica sobre una necesidad de un usuario de la DACE, la cual es resuelta por un asesor de DTI.

## 4 **RESPONSABILIDADES**

### **Dueños de Proceso**

Son responsables de realizar, revisar y dar seguimiento a los tickets enviados a DTI.

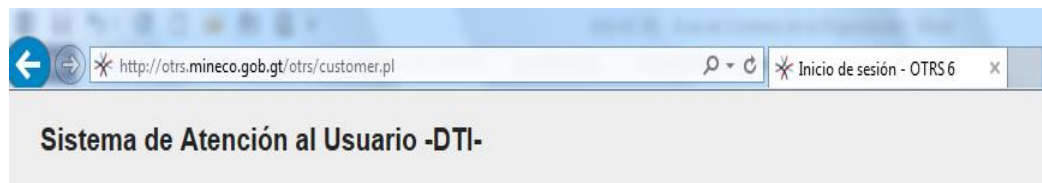
## 5 **ACCIONES**

### 5.1 **Condiciones generales**

#### **Paso 1: Ingreso a sitio OTR**


Ingresar Al sistema de Atención al Usuario DTI por medio del enlace:

<http://otrs.mineco.gob.gt/otrs/customer.pl>



#### **Inicio de sesión**

<input type="text" value="Nombre de usuario"/>	<input type="password" value="Contraseña"/>	<input type="button" value="Iniciar sesión"/>
--	---	---

	<b>Guía para la solicitud de tickets</b>	Código	GUI-SS-01
		Versión	01
		Página	3 de 5

**Paso 2:** Ingresar nombre y contraseña de su máquina

### Sistema de Atención al Usuario -DTI-


Inicio de sesión

<input style="width: 95%;" type="text" value="jzarceno"/>	×	<input style="width: 95%;" type="password" value="●●●●●●●●"/>	<input type="button" value="Iniciar sesión"/>
---	---	---	---

**Paso 3:** Ingresar a nuevo ticket

## Sistema de Atención al Usuario -DTI-

Tickets	FAQ
Nuevo Ticket	Mis Tickets (0)   Cerrado (64)
Tickets de Empresa	TÍTULO
Buscar	11 traslado - Estimado(a) Joaquin Arturo ZarceÃ±o
	04 colocaci3n de internet - Estimado(a) Joaquin A






















































	<b>Guía para la solicitud de tickets</b>	Código	GUI-SS-01
		Versión	01
		Página	4 de 5

**Paso 4:** Se ingresa toda la información: el asunto; la descripción, la prioridad en orden de 1 a 5 y el nivel de la ubicación en el edificio central del MINECO.


**Sistema de Atención al Usuario -DTI-**

Tickets FAQ

Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

<b>* Para:</b>	<input type="text" value="DTI_SD"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: x-small;">           Esto podría ser No se encuentra texto.         </div>
<b>* Asunto:</b>	<input type="text" value="solicitud de internet"/>	
<b>* Texto:</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: x-small;"> <b>B I U S</b>                                                                               </p> <p style="font-size: x-small;">           Formato -   Fuente -   Tam... -    -  -       Fuente HTML                                   </p> </div> <p style="margin-top: 10px;">favor de colocar internet a partir de las 8:00 horas en salón DACE.</p>	
Archivos adjuntos:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">  <p style="font-size: x-small; color: #666;">Click to select files or just drop them here.</p> </div>	
Prioridad:	<input type="text" value="4 alta"/>	
<b>* Nivel en el que se encuentra:</b>	<input type="text" value="(5) Quinto nivel"/>	
<b>* Ubicación:</b>	<input type="text" value="(A) Mineco central"/>	

**Paso 5:** se confirma el ticket por parte de DTI por medio de un correo.


sáb 08/12/2018 05:19 p.m.  
**Sistema de Atención al Usuario -DTI- <servicedesk@mineco>**  
 [Ticket#2018120833000011] Confirmación envío de ticket

para: Joaquín Arturo Zarceño Alay

Estimado(a) Joaquín Arturo Zarceño Alay,

Le informamos que su ticket No. 2018120833000011 ha sido enviado correctamente.

Asunto: solicitud de internet [...]

--  
 Información de contacto:

Email: [otrs@me-s-otrs.mineco.gob.gt](mailto:otrs@me-s-otrs.mineco.gob.gt)

Ubicación: Dirección de Tecnologías de la Información, Primer nivel (Oficina Central).

Sitio web: <http://www.mineco.gob.gt>

--



## Guía para la solicitud de tickets

Código	GUI-SS-01
Versión	01
Página	5 de 5

### REFERENCIA DE DOCUMENTOS

- Solicitud de ticket electrónico

### CONTROL Y REVISIÓN DE CAMBIOS

Correlativo	Fecha	No. Versión	Cambio	Realizado Por