

# Plataforma Virtual de Atención al Usuario



Soluciones de **TI** que brindamos  
a nuestros usuarios



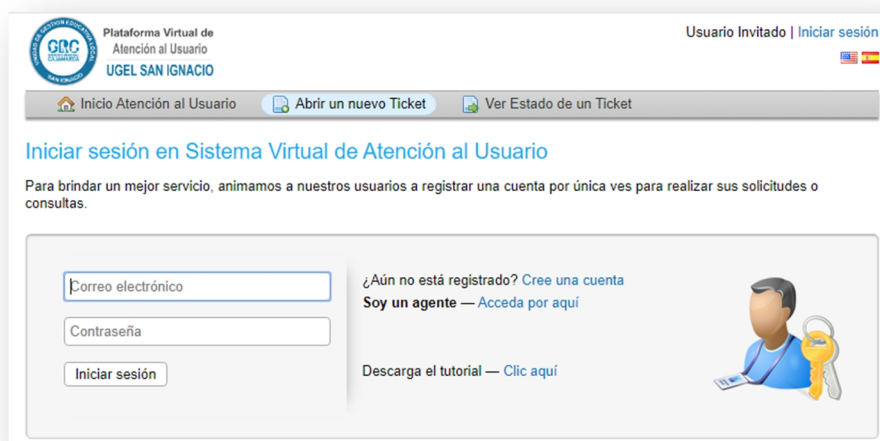
Oficina  
De Informática

## INTRODUCCIÓN

La UGEL San Ignacio viene implementando una serie de mecanismos y estrategias que permiten establecer una comunicación más estrecha con nuestros usuarios a través del uso de las tecnologías de la Información y Comunicación (Tics), una de ellas es la **Plataforma Virtual de Atención al Usuario**, herramienta que permite al usuario canalizar sus solicitudes a través de un medio virtual, sin la necesidad de realizarlo en forma presencial o física, para luego ser atendida en un plazo determinado por el personal a cargo.

### ¿Qué es la Plataforma Virtual de Atención al Usuario?

Es un sistema automatizado de atención al usuario, fácil de usar y en un solo lugar, estos pueden ser creados vía correo electrónico o por formulario web dentro de una interface web simple, en ambos casos, los usuarios, al abrir una consulta recibirán un correo electrónico de auto-respuesta. Los usuarios podrán ver el estado de los tickets que han abierto y su historial en línea, utilizando para ello su número de consulta donde un agente o personal de la UGEL San Ignacio atenderá dicha consulta o solicitud, o te guiará para que puedas realizar tus trámites respectivos sin inconvenientes.



### Requisitos

Es importante tener en cuenta algunos requisitos previos antes de comenzar con el uso:

- Acceso a Internet
- La plataforma necesita de un navegador web para su funcionamiento, recomienda los siguientes:
  - Google Chrome
  - Mozilla Firefox
  - Edge
  - Opera
- Correo electrónico

Antes de comenzar a utilizar es necesario tener en cuenta nuestra velocidad de Internet, y que este sea estable para evitar problemas o inconvenientes durante el proceso.

- Contar con una velocidad de Internet de 1 Mb/s o superior, realiza un tés de velocidad mediante este enlace: <https://fast.com/es/>

## Glosario de términos

Es importante manejar algunos términos para entender con más claridad el funcionamiento de la plataforma, a continuación mencionamos los más relevantes:

- **Ticket.-** Es un código único, el cual identifica a una solicitud o consulta.
- **Usuario.-** Persona que luego de su registro genera o crea tickets dentro del **Front-End** de la Plataforma para su atención.
- **Navegador Web.-** Un navegador web es un software, aplicación o programa que permite el acceso a la Web, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que estos puedan ser vistos.
- **Inicio de sesión.-** identificación para el uso de un servicio o sistema en particular a través de una cuenta específica, en este caso a través del correo electrónico y contraseña las cuales fueron proporcionadas durante el registro del usuario o agente.
- **Front-End.-** En diseño de software el **Front-End** es la parte del software que interactúa con los usuarios.

**Sin más, vamos al uso de la misma**

Para ingresar a la **Plataforma Virtual de Atención al Usuario**, nos dirigimos a:

<https://www.appsugelsanignacio.info/>, luego Atención al Usuario

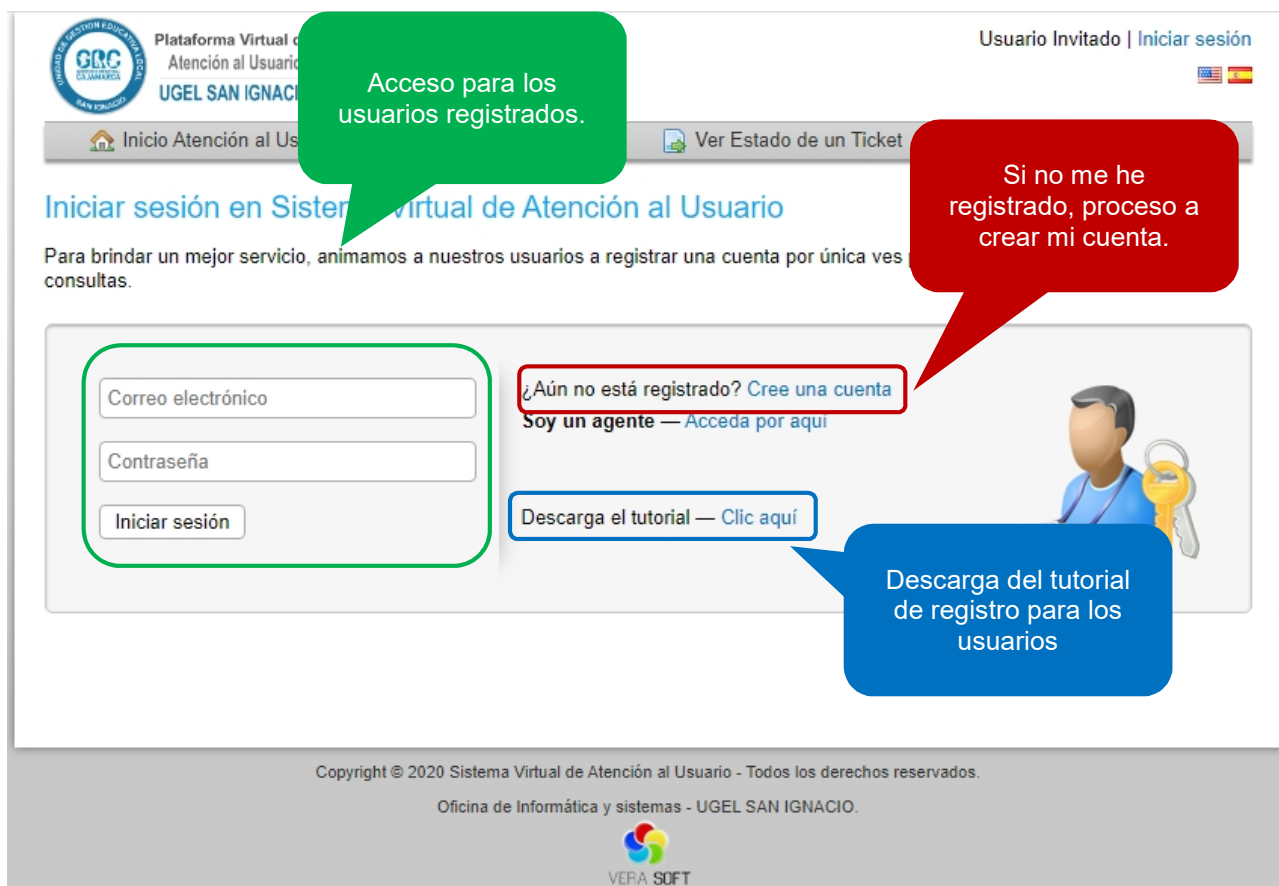


Imagen de la página de inicio de acceso a la Plataforma Virtual de Atención al Usuario

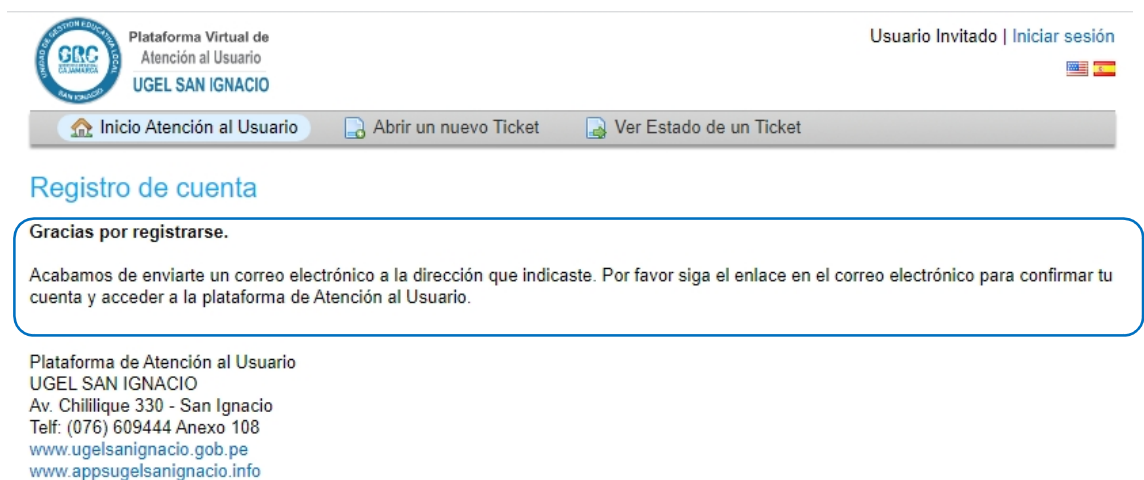
## Registro de nuevo usuario

- Si aún no me he registrado proceso a crear mi cuenta.

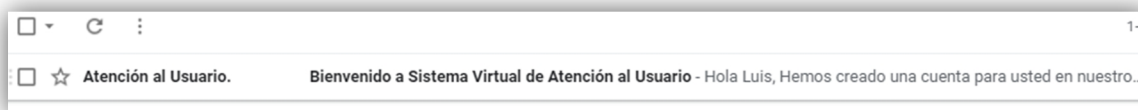
The screenshot shows the 'Registro de la cuenta' page. It includes a header with the logo of UGEL SAN IGNACIO and navigation links. The main form is divided into several sections:

- Información de contacto:** Fields for 'Documento de identidad', 'Nombres y Apellidos', 'Correo Electrónico' (with callout: 'El correo electrónico debe ser válido y en uso'), 'Teléfono Móvil (Celular)', 'Dirección' (with callout: 'Se procede a ingresar los datos personales'), and 'Municipio'.
- Declaración de datos:** A checkbox and text stating 'Asumo plena responsabilidad de la exactitud de los datos consignados en el presente formulario, acogiéndome al marco legal vigente y de Procedimientos Administrativos en general.' (with callout: 'Declaración de datos, confirmar si lo datos ingresados son válidos').
- Preferencias:** Fields for 'Zona Horaria' and 'Ahorro de luz'.
- Credenciales de acceso:** Fields for 'Crear una contraseña' and 'Confirmar nueva contraseña' (with callout: 'Creamos y confirmamos nuestra contraseña').
- Buttons:** 'Registrar' and 'Cancelar' (with callout: 'Por último clic en Registrar').

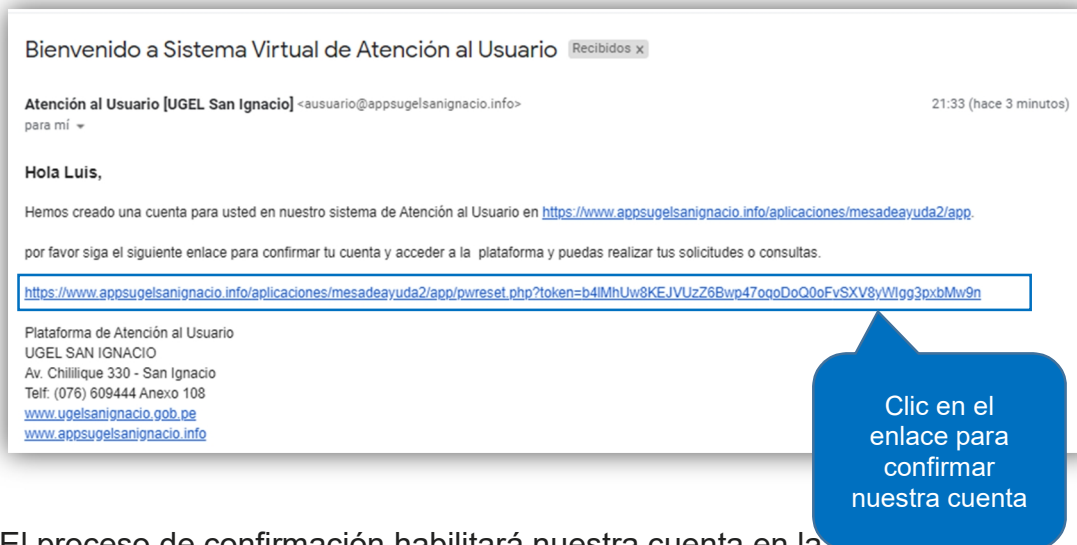
- Una vez completado el registro, nos muestra un mensaje, tal y como se aprecia en la siguiente imagen.



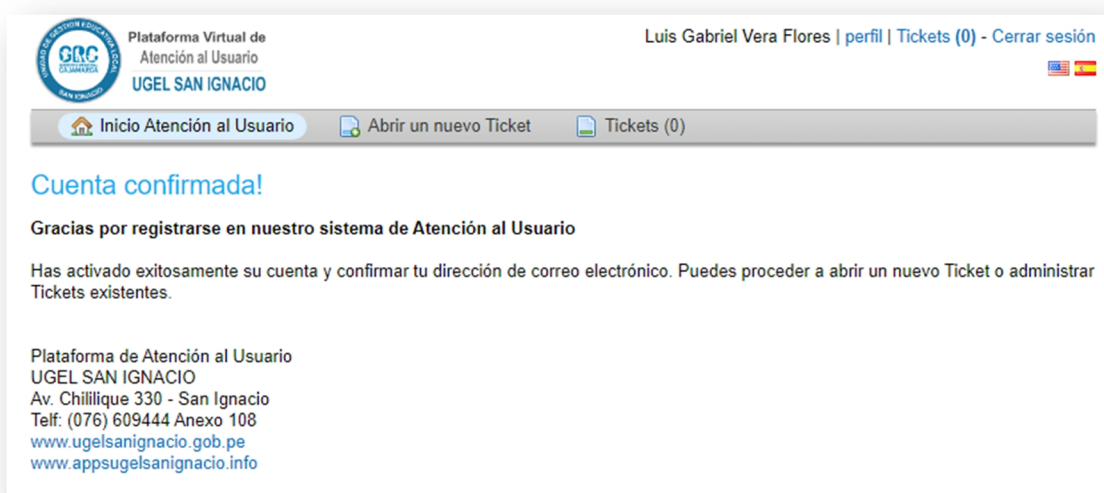
- Luego del registro y como muestra el mensaje, el sistema nos enviará una notificación a nuestro correo antes consignado, este proceso y último consiste en la validación de la cuenta de correo, ingresamos a nuestro correo electrónico.



- Como podemos apreciar en la imagen siguiente, el correo de notificación de creación de la cuenta ha llegado a nuestra bandeja, sólo queda confirmar a través del enlace.



- El proceso de confirmación habilitará nuestra cuenta en la **Plataforma Virtual de Atención al Usuario**.
- Luego de dar clic en el enlace de confirmación, accedemos automáticamente al sistema, donde este nos dice que la cuenta ha sido confirmada, con esto ya nos hemos registrado.



## Panel de usuario

Es en esta sección donde podemos consultar o generar nuestros tickets o solicitudes, a continuación vemos como está conformado el **Front-End**

The screenshot shows the user interface of the 'Plataforma Virtual de Atención al Usuario UGEL SAN IGNACIO'. At the top right, the user is logged in as 'Luis Gabriel Vera Flores' with options for 'perfil' and 'Tickets (0) - Cerrar sesión'. A main navigation bar contains 'Inicio Atención al Usuario', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (0)'. A blue callout box points to the 'Abrir un nuevo Ticket' button with the text 'Abrir o crear un ticket o solicitud'. Another blue callout box points to the 'Tickets (0)' button with the text 'Consultar los tickets o solicitudes'. A third blue callout box points to the top right navigation area with the text 'Menú principal'. The main content area displays 'Cuenta confirmada!' and a welcome message. Contact information for UGEL SAN IGNACIO is provided at the bottom of the main content area.

## Menú principal

- Perfil, muestra nuestra información personal, la cual podemos editar si fuera necesario, por ejemplo si necesitamos cambiar nuestro correo electrónico y nuestra contraseña.

The screenshot shows the 'Administrar la información de tu perfil' page. It includes a sub-header 'Administrar la información de tu perfil' and a note: 'Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta'. The page is divided into three main sections: 'Información de contacto', 'Preferencias', and 'Credenciales de acceso'. The 'Información de contacto' section contains fields for 'Documento de identidad', 'Nombres y Apellidos', 'Correo Electrónico', 'Teléfono Móvil (Celular)', 'Número de teléfono (Fijo)', 'Dirección', and 'Distrito'. The 'Preferencias' section includes 'Zona Horaria', 'Ahorro de luz', and 'Idioma preferido'. The 'Credenciales de acceso' section has fields for 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Confirmar nueva contraseña'. A blue callout box points to the bottom right of the page with the text 'Luego actualizamos la información'.



- Tickets, muestra la cantidad de tickets que hemos creado
- Cerrar sesión, permite salir del sistema.

### Crear un ticket o solicitud

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' form. Callout 1 points to the 'Temas de ayuda' dropdown menu. Callout 2 points to the 'Asunto' field. Callout 3 points to the 'Descripción del asunto' text area. Callout 4 points to the 'Agregar archivos' button. A blue box explains that the help topic must be a reference to the request. Another blue box notes that PDF files can be attached to the ticket.

**1** Temas de ayuda:

**2** Datos del Ticket  
Asunto:

**3** Descripción del asunto:

**4** Agregar archivos aquí o elegirlos

Tema de ayuda: Debe ser referencia a nuestra solicitud para mejorar la atención de la misma.

Podemos adjuntar archivos a nuestro ticket, solicitud o consulta, se recomienda en formato PDF

En la siguiente imagen podemos ver un ejemplo.

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' form with the following details:

- Temas de ayuda:** Acceso a Boletas Electrónicas
- Email:** soporte@ugelsanignacio.gob.pe
- Usuario:** Luis Gabriel Vera Flores
- Asunto:** Solicito acceso mis boletas electrónicas
- Descripción del asunto:** Por medio del presente solicito se me genere el acceso al sistema de boletas electrónicas, para tal fin adjunto la copia de mi DNI escaneado en formato PDF. Muchas gracias
- Archivos adjuntos:** copia de DNI.pdf 773kB

## Ya tenemos el ticket creado

The screenshot shows the 'Plataforma Virtual de Atención al Usuario' interface. A callout bubble on the left points to the ticket number 'Ticket #853142'. Another callout bubble on the right points to the ticket details table. A third callout bubble on the right points to the 'Escriba una respuesta' section.

Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Luis Gabriel Vera Flores
Departamento:	Atención al Usuario	Email:	soporte@ugelsanignacio.gob.pe
Creado en:	14/05/20 10:07 pm	Teléfono:	

Asunto: **Solicito acceso mis boletas electrónicas**

14/05/20 10:07 pm Luis Gabriel Vera Flores

Por medio del presente solicito se me genere el acceso al sistema de boletas electrónicas, para tal fin adjunto la copia de DNI escaneado en **formato PDF**

**Muchas gracias**

📎 copia de DNI.pdf (772,8 kb)

**Escriba una respuesta**

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

Publicar Respuesta Restablecer Cancelar

En cuanto hayamos creado un ticket nos llegará una **notificación al correo electrónico**, esta notificación **no debe ser respondida**. En caso de que sea respondida por un personal de la UGEL San Ignacio, llegará otro correo.

The screenshot shows an email notification from 'Atención al Usuario [UGEL San Ignacio]'. A callout bubble points to a link in the email body.

Ticket de Atención al Usuario Abierto [#853142] Recibidos x

Atención al Usuario [UGEL San Ignacio] <ausuario@appsugelsanignacio.info> 22:07 (hace 1 hora)

Estimado(a) Luis,

Se acaba de crear el Ticket #853142 asignado a tu solicitud en nuestra [Plataforma Virtual de Atención al Usuario](#). Un representante se contactará con usted tan pronto como sea posible, recuerda que el tiempo de atención del Ticket es de 24 a 72 horas. Puedes [ver el progreso de este Ticket en línea](#).

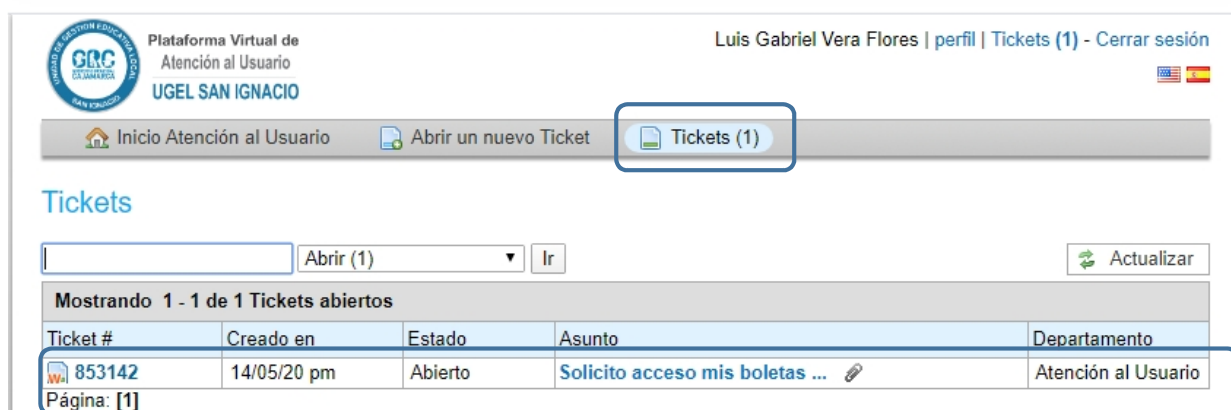
Plataforma de Atención al Usuario  
UGEL SAN IGNACIO  
Av. Chillique 330 - San Ignacio  
Telf: (076) 609444 Anexo 108  
[www.ugelsanignacio.gob.pe](http://www.ugelsanignacio.gob.pe)  
[www.appsugelsanignacio.info](http://www.appsugelsanignacio.info)

si desea proporcionar información respecto al tema o comentarios adicionales, por favor, responda a este correo electrónico o [ingresar a tu cuenta](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

## Respuesta a nuestra solicitud

Una vez que hayamos creado nuestro ticket, esperamos que este sea atendido por parte del personal de la UGEL San Ignacio, el tiempo máximo es de 72 horas para recibir una respuesta.

La respuesta la podemos visualizar en **la misma plataforma web** o en **nuestro correo electrónico**, en las imágenes siguientes podemos ver la respuesta, tanto al correo como a la plataforma web.



Podemos ver la respuesta a nuestro ticket o solicitud.

Plataforma Virtual de Atención al Usuario  
UGEL SAN IGNACIO

Luis Gabriel Vera Flores | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Atención al Usuario | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

**Ticket #853142**

Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Luis Gabriel Vera Flores
Departamento:	Atención al Usuario	Email:	soporte@ugelsanignacio.gob.pe
Creado en:	14/05/20 10:07 pm	Teléfono:	

**Asunto: Solicito acceso mis boletas electrónicas**

14/05/20 10:07 pm Luis Gabriel Vera Flores

Por medio del presente solicito se me genere el acceso al sistema de boletas electrónicas, para tal fin adjunto la copia de mi DNI escaneado en **formato PDF**

**Muchas gracias**

📎 copia de DNI.pdf (772,8 kb)

14/05/20 11:35 pm Luis Gabriel Vera Flores

Se procedió a crear las credenciales de acceso al sistema de boletas electrónicas:

Usuario: Prueba  
Clave: @?adminer2//&/

- Para poder tener acceso ingrese a cualquier de las siguientes direcciones web: [www.ugelsanignacio.gob.pe](http://www.ugelsanignacio.gob.pe) o [appsugelsanignacio.info](http://appsugelsanignacio.info)
- Clic en el icono o enlace **Sistema de Boletas Electrónicas**

Actualiza tus datos personales y cambia la clave por seguridad, recuerda poner una contraseña segura. **Ejemplo: Javier123?**

Ⓢ

Que tenga un buen día

Respuesta a la plataforma web por parte de UGEL

**Nota.-** Es importante que si con la respuesta dada no han atendido nuestra solicitud, debemos responder a este mismo, solicitando o exponiendo el motivo que hemos sido atendidos, por ningún motivo debemos generar uno nuevo, se genera uno nuevo cuando se requiere solicitar otro tipo de pedido.

**Escriba una respuesta**

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

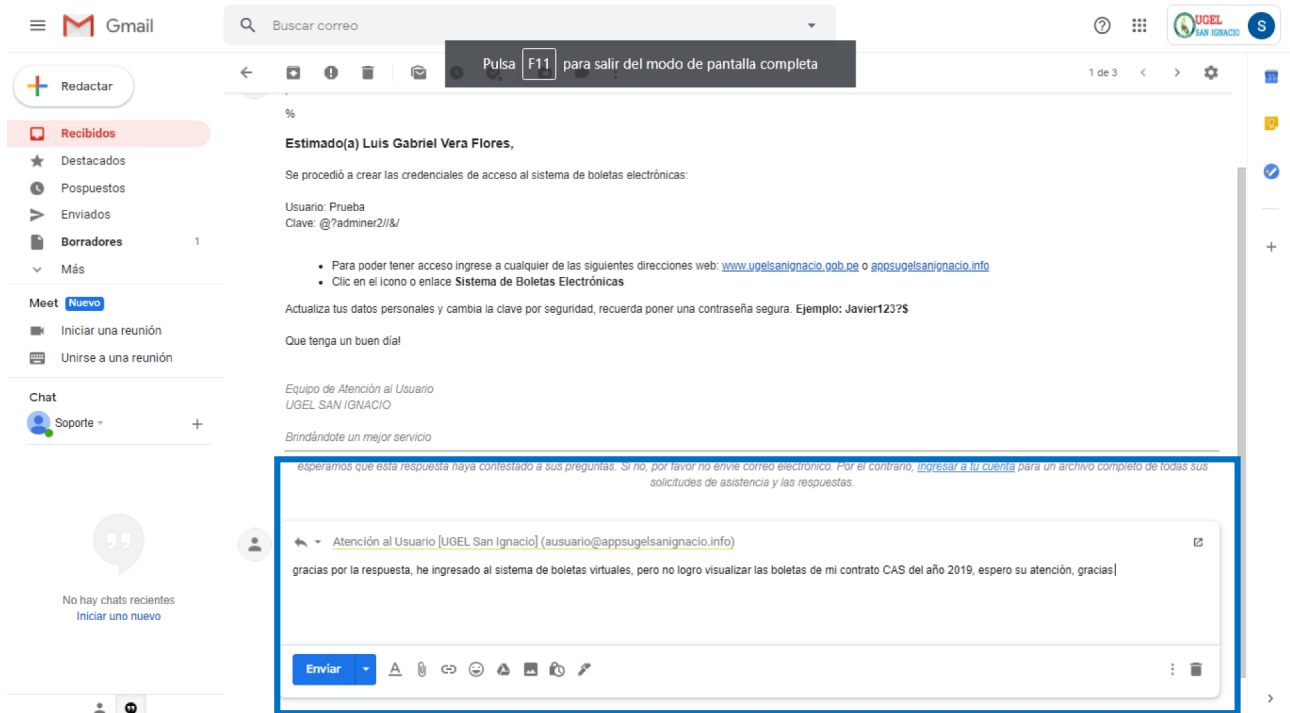
gracias por la respuesta, he ingresado al sistema de boletas virtuales, pero no logro visualizar las boletas de mi contrato CAS del año 2019, espero su atención, gracias|

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

Publicar Respuesta | Restablecer | Cancelar

Respondemos al mismo ticket creado anteriormente que tenemos algunos inconvenientes

La respuesta debe ser al mismo ticket, asimismo lo podemos hacer mediante el correo electrónico.



En la siguiente imagen podemos ver el hilo del ticket hasta la última respuesta que hemos recibido, donde indican que ya está atendido por completa nuestra solicitud.

14/05/20 11:35 pm Luis Gabriel Vera Flores

Se procedió a crear las credenciales de acceso al sistema de boletas electrónicas:

Usuario: Prueba  
Clave: @?adminer2//&/

- Para poder tener acceso ingrese a cualquier de las siguientes direcciones web: [www.ugelsanignacio.gob.pe](http://www.ugelsanignacio.gob.pe) o [appsugelsanignacio.info](http://appsugelsanignacio.info)
- Clic en el icono o enlace **Sistema de Boletas Electrónicas**

Actualiza tus datos personales y cambia la clave por seguridad, recuerda poner una contraseña segura. **Ejemplo: Javier123? \$**

Que tenga un buen día!

---

14/05/20 11:52 pm Luis Gabriel Vera Flores

gracias por la respuesta, he ingresado al sistema de boletas virtuales, pero no logro visualizar las boletas de mi contrato CAS del año 2019, espero su atención, gracias

---

14/05/20 11:53 pm Luis Gabriel Vera Flores

Se verifico la información y se procedió a consolidar la información del 2019, ya puede visualizar sus boletas de dicho año. Que tenga buen día.

Este ticket esta marcado como cerrado y no se puede reabrir.

El estado pasa a Cerrado (Atendido), es decir ya no podremos realizar más respuestas.

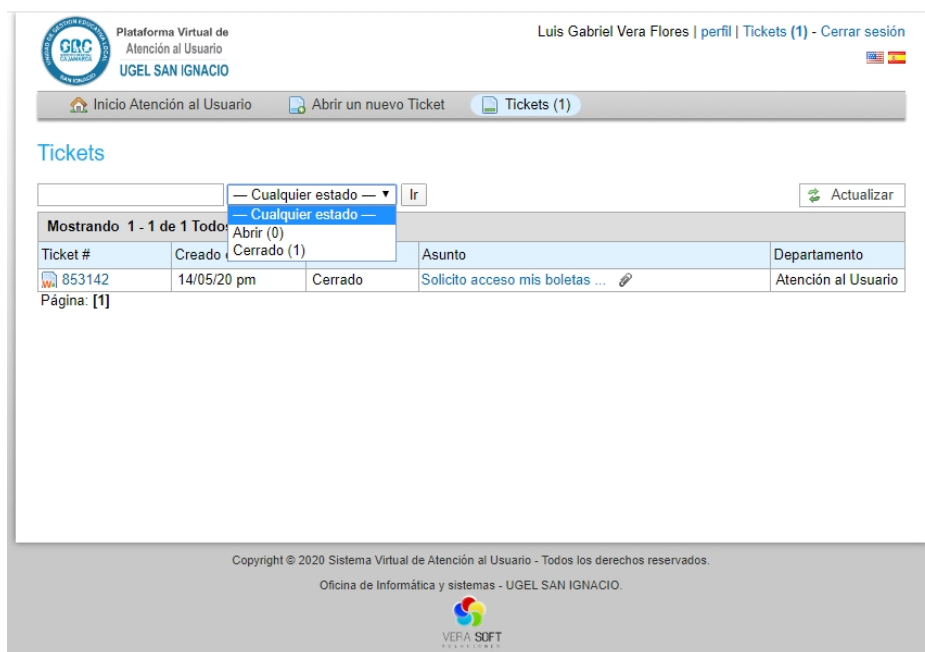
Cada ticket generado y sus respuestas serán notificados a nuestro correo.

### Elimine mis correos como hago para ver el historial de tickets

Suele suceder que por motivos de gestión de nuestro buzón eliminemos los correos, si necesitamos ver el historial de nuestros tickets ingresamos a la plataforma web y los podemos visualizar.

Vamos a la opción tickets, podemos filtrar el estado según:

- **Abrir**, el ticket o solicitud aún no ha sido atendido.
- **Cerrado**, el ticket o solicitud se encuentra atendido.



### No recuerdo mi contraseña

Para recuperar nuestra contraseña no es necesario contactarse con el personal de UGEL San Ignacio, la Plataforma Virtual de Atención al Usuario cuenta con un mecanismo de recuperación, a continuación explicamos el procedimiento.



Ingresamos nuestro correo electrónico con el que registramos nuestro usuario.

## Olvidé mi contraseña

Introduzca su nombre de usuario o dirección de email en el siguiente formulario y pulse el Env una contraseña restablezca el enlace enviado a su cuenta de correo electrónico en el archivo.

A continuación Ingrese su nombre de usuario o dirección de correo electrónico

Nombre de usuario:  
soporte@ugelsanignacio.gob.pe|

Enviar Email

Clic, Enviar al correo electrónico

## Olvidé mi contraseña

Introduzca su nombre de usuario o dirección de email en el siguiente formulario y pulse e una contraseña restablezca el enlace enviado a su cuenta de correo electrónico en el arc

Te hemos enviado un email de reajuste a la dirección de email que tienes archivada para su cuenta. Si usted no recibe el email o no puede restablecer la contraseña, por favor envíe un Ticket para tener tu cuenta abierta.

Este procedimiento permite validar la cuenta de correo electrónico como media de seguridad, luego vamos a nuestra bandeja de correo.

Sistema Virtual de Atención al Usuario Acceso al sistema de soporte Recibidos x

Atención al Usuario [UGEL San Ignacio] <ausuario@appsugelsanignacio.info>  
para mí

0:14 (hace 0 minutos) ☆ ↶

Hola Luis,

Una solicitud de restablecimiento de contraseña se ha enviado en su nombre por el sistema de soporte en <https://www.appsugelsanignacio.info/aplicaciones/mesadeayuda2/app>.

Si esto se ha hecho por error, borre este email. Su cuenta sigue siendo segura y nadie ha tenido acceso a la misma. No está cerrada y la contraseña no se ha restablecido. Alguien podría haber introducido por error su dirección de correo electrónico.

Siga el enlace de abajo para acceder al panel de ayuda y cambiar su contraseña.

<https://www.appsugelsanignacio.info/aplicaciones/mesadeayuda2/app/pwreset.php?token=hZiPLZ0mdq0DLu0cVeL8lle6l4r9WYNYgl8Pllb5gOa09rU2>

Plataforma de Atención al Usuario  
UGEL SAN IGNACIO  
Av. Chillique 330 - San Ignacio  
Telf. (076) 609444 Anexo 108  
[www.ugelsanignacio.gob.pe](http://www.ugelsanignacio.gob.pe)  
[www.appsugelsanignacio.info](http://www.appsugelsanignacio.info)

Clic en el enlace para restablecer nuestra contraseña, luego ingresamos nuestro correo.

**Cambio de contraseña necesario para continuar**

**Administrar la información de tu perfil**

Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta

---

**Información de contacto**

Documento de identidad: 42236584 \*

Nombres y Apellidos: Luis Gabriel Vera Flores \*

Correo Electrónico: soporte@ugelsanignacio.gob \*

Teléfono Móvil (Celular): 947838174 \*

Número de teléfono (Fijo):

Dirección: Jr. Atahualpa 125 \*

Distrito: SAN IGNACIO \*

Declaración de datos:  Asumo plena responsabilidad de la exactitud de los datos consignados en el presente formulario, acogiéndome al marco legal vigente y de Procedimientos Administrativos en general.

---

**Preferencias**

Zona Horaria: GMT -5.0 - Eastern Time (US & Canada), Bogota, Lima

Ahorro de luz:  Observar la hora de verano (Hora actual: 15/05/20 6:16 am)

Idioma preferido: — Utilice las preferencias del navegador —

---

**Credenciales de acceso**

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

Ahora ya podemos cambiar nuestra contraseña, luego actualizar y listo.

**UGEL SAN IGNACIO**

**Brindándote un mejor servicio!**

Luis Gabriel Vera Flores  
**Oficina de Informática y Sistemas**  
 Anexo 107  
 luisvera@ugelsanignacio.gob.pe