



## Guía para generar Ticket en la Plataforma de Atención al usuario

El siguiente tutorial ha sido elaborado por la Oficina de Informática con la finalidad de orientar paso a paso la creación de un Ticket desde el usuario agente (personal interno) en la Plataforma de Atención al usuario, cuya solicitud viene de las siguientes fuentes:

- Vía Teléfono.
- Vía WhatsApp.
- Correo.
- Otro medio.

Requisitos: contar con una cuenta como agente en la Plataforma de Atención al Usuario.

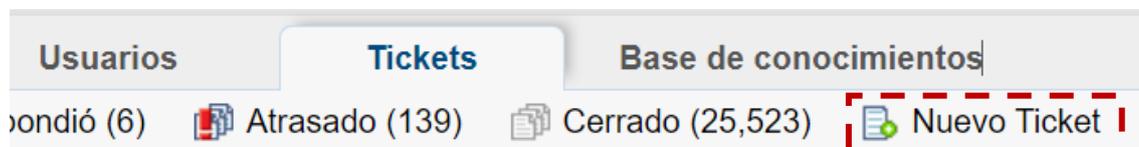
### 1. Acceder a la Plataforma

Ingresamos a: <https://intranet.appsugelsanignacio.info/pau/>

### 2. Iniciamos sesión

Usar las credenciales

### 3. Ir al menú Tickets / Nuevo (creamos el Ticket)



### Buscar o crear un usuario

Buscar usuarios o añadir uno nuevo.

- rufina\_2012@hotmail.com - JORGE LUIS GARCÍA PEÑA
- jorgarpe\_39@hotmail.com - JORGE LUIS GARCÍA PEÑA
- civerperalta1408@gmail.com - JORGE LUIS PERALTA IDROGO
- jlgd\_2004@yahoo.es - Jorge Luis Guevara Delgado
- jorlui5\_1@hotmail.com - Jorge Luis Matta Fernandez
- Joseluisrg\_puma@hotmail.com - Jose luis rodriguez giron
- ariasadrianzen@hotmail.com - LUIS ALBERTO ARIAS ADRIANZEN
- lualdies26@gmail.com - LUIS ALBERTO DIAZ ESTELA

**Distrito:**  \*  
*Si corresponde otro distrito, llenar el siguiente campo*

**Región\Provincia\Distrito:**

**Dirección:**  \*

**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.*

Digitamos y seleccionamos el usuario solicitante

Luego clic en añadir usuario

En caso que no se encuentre el usuario se procede a registrarlo.

#### Abrir un nuevo Ticket

### Nuevo Ticket

**Información de usuario:**

Usuario:

Aviso de Ticket:  Enviar aviso al usuario

**Información y opciones del Ticket:**

**Fuente del Ticket:**  \*

**Temas de ayuda:**  \*

**Departamento:**

**Plan de SLA:**

**Fecha de Vencimiento:**  El tiempo se basa en

**Asignar a:**

**Datos del Ticket:** Por favor, describa su consulta

**Asunto:**

**Descripción del asunto:**

**Seleccionamos:** fuente, tema de ayuda y si nos corresponde atenderlo en asignar seleccionamos nuestro usuario, caso contrario a quien corresponda.

Ingresamos el asunto y la descripción, donde detallamos lo que

Adjuntamos la documentación necesaria



Seleccionamos la prioridad

\* Nivel de prioridad:

Archivos adjuntos:

**Por último, clic en el botón abrir para generar el Ticket**

Abrir para generar el Ticket

Luis Gabriel Vera Flores  
Oficina de Informática | OPDI  
[luisvera@ugelsanignacio.gob.pe](mailto:luisvera@ugelsanignacio.gob.pe)  
Anexo 107