

Carta N°73-2026-FARESOFT

Señor
LORGIO VITALIANO QUISPE ARAGON
Instituto Macusani
Presente.

Asunto: Sistema de Gestión de Tickets

De nuestra consideración:

Es grato saludarles cordialmente y, a la vez, poner en su conocimiento que, a partir de la fecha, se pone a su disposición el Sistema de Gestión de Tickets, orientado a optimizar la gestión y el seguimiento de las solicitudes de soporte técnico formuladas por nuestros clientes y usuarios institucionales.

En ese sentido, se adjunta el enlace (<https://soporte.faresoft-solutions.com>), mediante el cual deberán completar el formulario correspondiente para la aprobación de sus credenciales para el acceso al sistema. Asimismo, se adjunta el manual de uso, a fin de facilitar su correcta implementación y manejo. Finalmente, se precisa que todo ticket deberá ser canalizada a través del responsable del área de Tecnologías de la Información (TI) de su institución.

Sin otro particular, hacemos propicia la ocasión para reiterarles los sentimientos de nuestra especial consideración y estima.



.....
FERNANDO EMILIO ESCUDERO VILCHEZ
GERENTE GENERAL
FARESOFT SOLUTIONS S.A.C.
RUC: 20614218909

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 1 de 11

Sistema de Tickets

Documento: Manual de Cliente



	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 2 de 11

ÍNDICE

Dashboard	3
• Menú lateral izquierdo	3
• Resumen de tickets	4
• Listado de Tickets Totales	5
• Listado de Tickets Resueltos.....	5
• Listado de Tickets En Proceso	6
• Ver Detalles.....	7
• Valorar	8
Nuevo Ticket	9
Descargar Manual	10
Ver Perfil	10

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 3 de 11

Dashboard

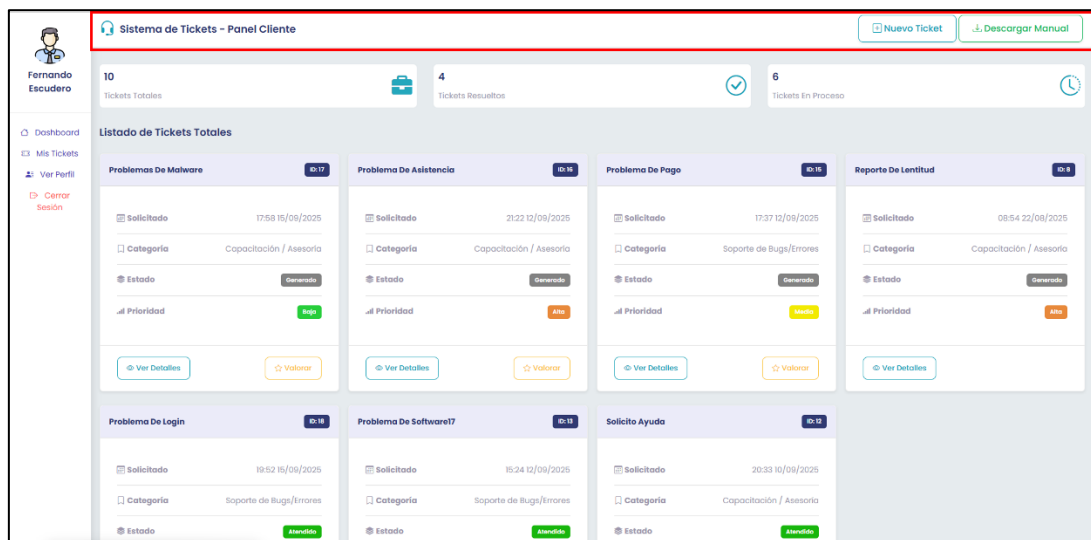
Esta es la pantalla principal del Sistema de Tickets – Panel Cliente.

Desde aquí el usuario puede ver un resumen de sus tickets, revisar el detalle de cada uno y acceder a las opciones principales del sistema.

- Encabezado superior

En la parte superior se muestra:

- Nombre del sistema: “Sistema de Tickets – Panel Cliente”.
- Botón “Nuevo Ticket”: Permite registrar un nuevo ticket para reportar un problema, incidencia o solicitud de soporte.
- Botón “Descargar Manual”: Descarga el manual de usuario del sistema en formato PDF u otro formato disponible.



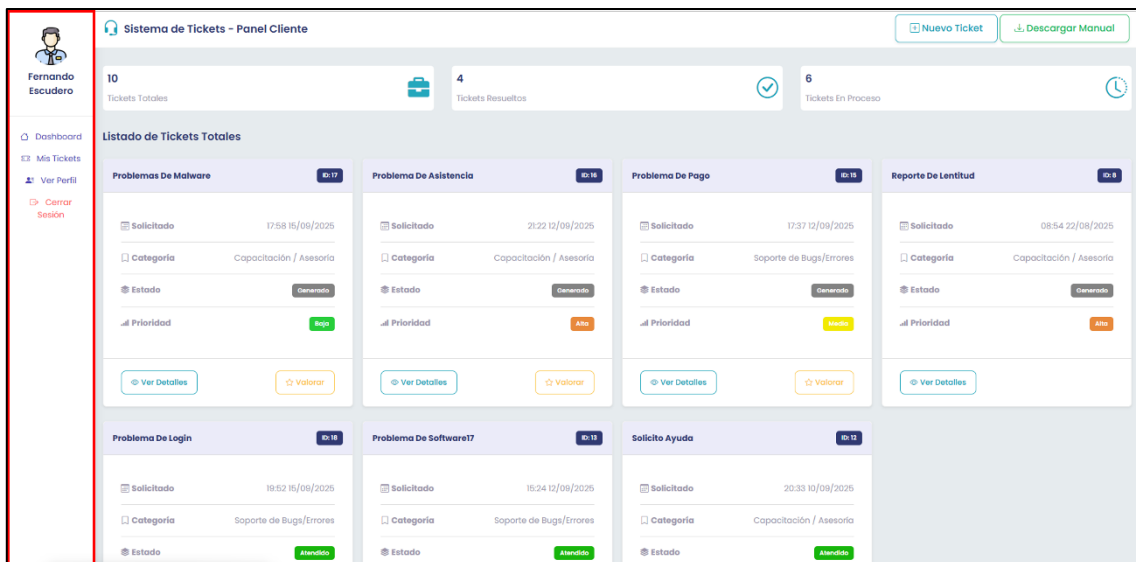
- Menú lateral izquierdo

En la columna izquierda aparece el menú con el usuario conectado y las opciones:

- Nombre del usuario y avatar.
- Dashboard: Lleva al panel principal
- Mis Tickets: Muestra únicamente los tickets creados por el usuario.
- Ver Perfil: Permite visualizar y, según configuración, actualizar los datos personales del usuario.

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 4 de 11

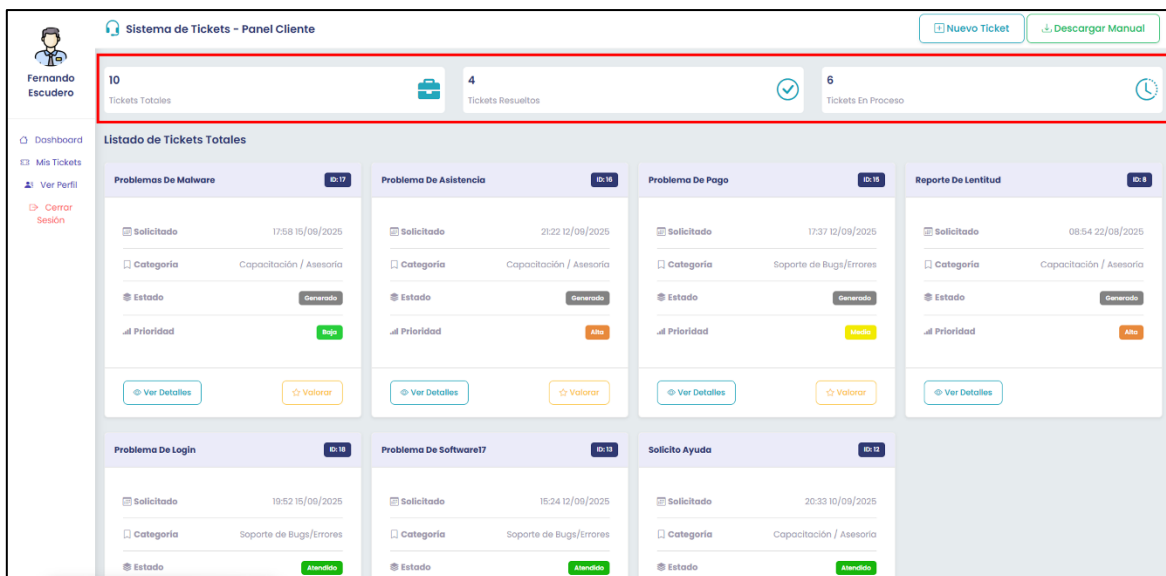
- Cerrar Sesión: Finaliza la sesión en el sistema y devuelve a la pantalla de inicio de sesión.



- Resumen de tickets

Bajo el encabezado se muestran tarjetas de resumen con indicadores:

- Tickets Totales: Número total de tickets registrados por el usuario.
- Tickets Resueltos: Cantidad de tickets que ya han sido atendidos y marcados como resueltos.
- Tickets En Proceso: Tickets que todavía están siendo gestionados por el área de soporte.



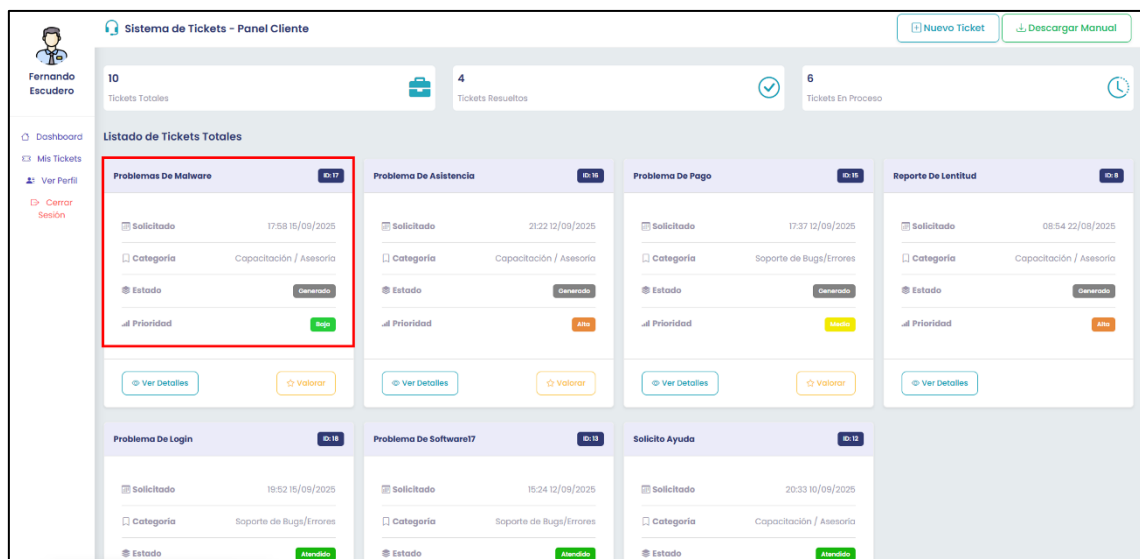

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 5 de 11

- Listado de Tickets Totales

En la sección “Listado de Tickets Totales” se muestran todas las solicitudes del usuario en formato de tarjetas.

Cada tarjeta corresponde a un ticket y contiene la siguiente información:

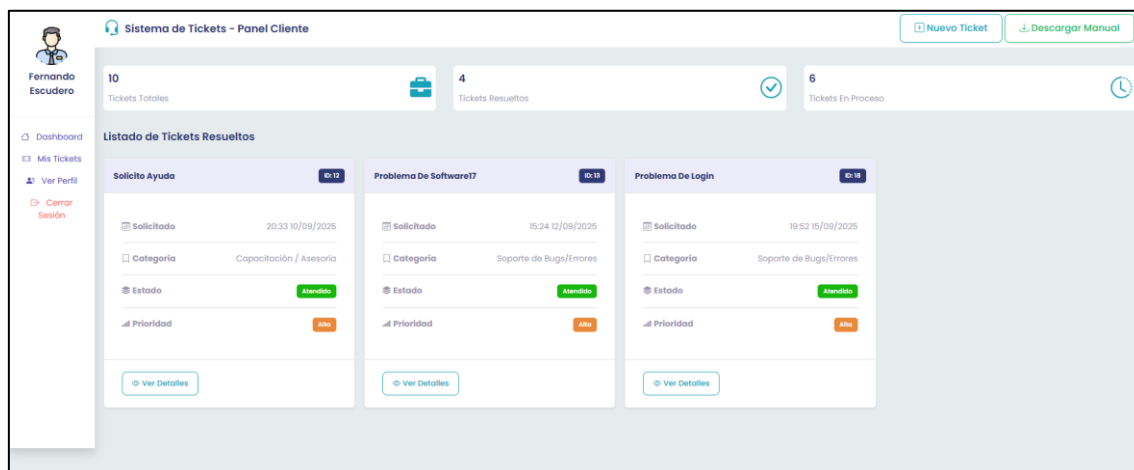
- Título del ticket: Describe el problema o solicitud.
- ID del ticket: Número único que identifica el ticket.
- Solicitado: Muestra la fecha y hora en que el ticket fue registrado.
- Categoría: Indica el tipo de servicio o área relacionada al ticket.
- Estado: Muestra el estado actual del ticket mediante una etiqueta.
- Prioridad: Indica la urgencia del ticket



- Listado de Tickets Resueltos

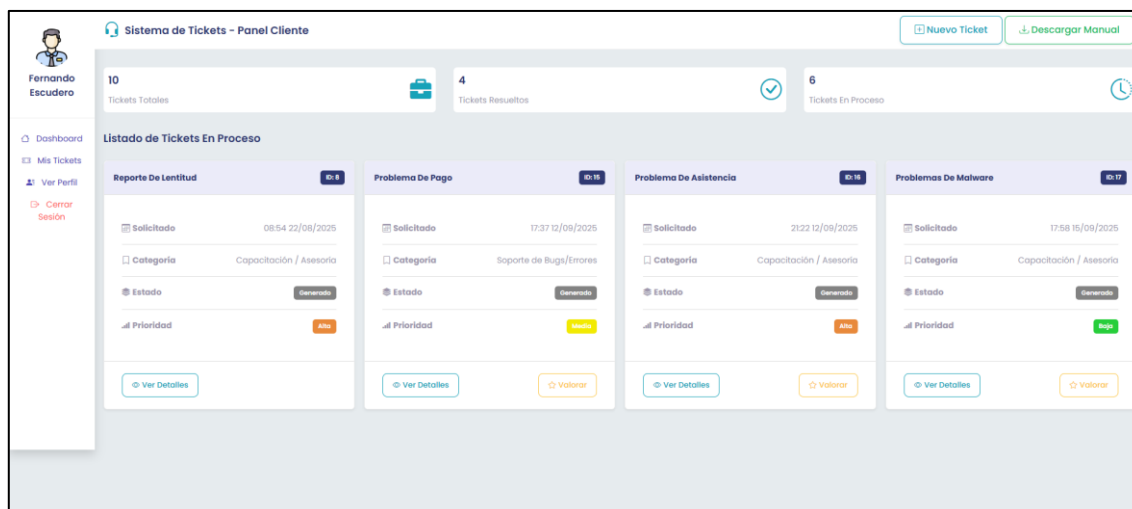
En el apartado “Listado de Tickets Resueltos” se muestran únicamente los tickets que ya han sido atendidos por el área de soporte. Cada tarjeta representa un ticket resuelto e incluye el título del incidente, su ID, la fecha y hora en que fue solicitado, la categoría del servicio, el estado marcado como “Atendido” en color verde y la prioridad con la que fue registrado. Desde esta misma vista, el usuario puede hacer clic en el botón “Ver Detalles” para revisar la información completa del caso, los comentarios del equipo de soporte y el historial de atención de cada ticket resuelto.

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 6 de 11



- Listado de Tickets En Proceso

En el apartado “Listado de Tickets En Proceso” se muestran todos los tickets que aún están siendo gestionados por el equipo de soporte. Cada tarjeta corresponde a un ticket en curso e incluye el título del reporte, su ID, la fecha y hora en que fue solicitado, la categoría del servicio, el estado actual marcado como “Generado” y la prioridad asignada. Desde esta vista, el usuario puede hacer clic en “Ver Detalles” para revisar la información completa del ticket y el avance de la atención; en algunos casos también se habilita el botón “Valorar”, que permitirá registrar la satisfacción del usuario cuando el servicio haya sido prácticamente completado, aun cuando el ticket continúe en proceso administrativo dentro del sistema.

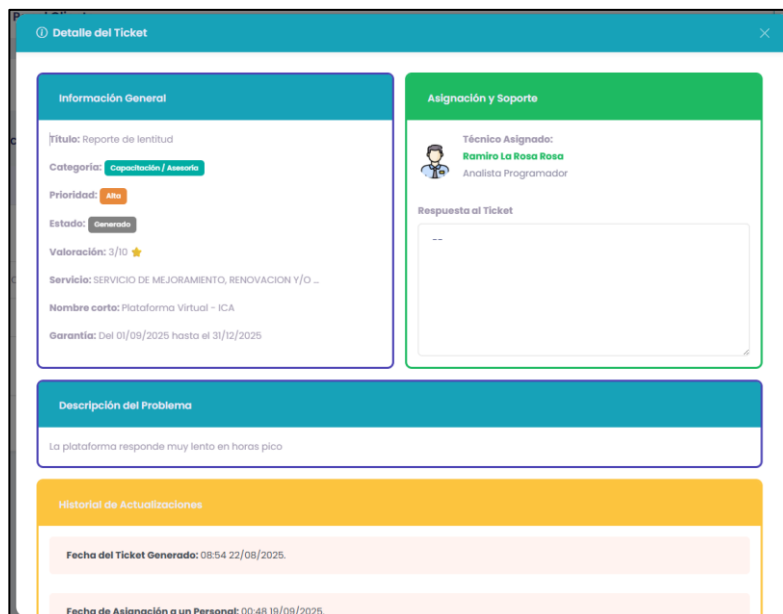


	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 7 de 11

- Ver Detalles

Al hacer clic en el botón “Ver Detalles” de un ticket, se abre la ventana “Detalle del Ticket”, donde el usuario puede consultar toda la información relacionada con su solicitud. En la parte superior se muestra la Información General del ticket, incluyendo el título del reporte, la categoría del servicio, la prioridad, el estado actual, la valoración que el usuario haya otorgado, el servicio asociado, el nombre corto de la plataforma y el periodo de garantía. A la derecha se encuentra el apartado de Asignación y Soporte, donde se indica el técnico asignado (nombre y cargo) y un cuadro de texto con la respuesta al ticket, en el que el personal de soporte registra la solución, comentarios o indicaciones para el usuario.

Debajo de estos bloques se presenta la Descripción del Problema, que muestra el texto exacto ingresado por el usuario al crear la solicitud, y finalmente el Historial de Actualizaciones, donde se detalla la línea de tiempo del ticket: fecha en que fue generado, fecha de asignación a un personal de soporte, fecha de respuesta y fecha de finalización. De esta manera, el usuario puede revisar de forma clara tanto el contenido de su reporte como todas las acciones realizadas durante el proceso de atención.



Detalle del Ticket

Información General

Título: Reporte de lentitud

Categoría: Capacitación / Asesoría

Prioridad: Alta

Estado: Generado

Valoración: 3/10

Servicio: SERVICIO DE MEJORAMIENTO, RENOVACION Y/O ...

Nombre corto: Plataforma Virtual - ICA

Garantía: Del 01/09/2025 hasta el 31/12/2025

Asignación y Soporte

Técnico Asignado: **Ramiro La Rosa Rosa**
Analista Programador

Respuesta al Ticket

Descripción del Problema

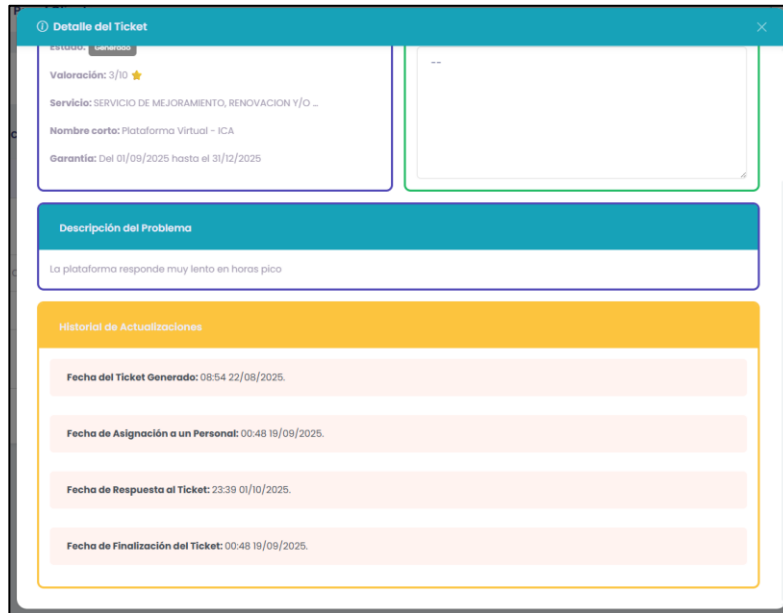
La plataforma responde muy lento en horas pico

Historial de Actualizaciones

Fecha del Ticket Generado: 08:54 22/08/2025.

Fecha de Asignación a un Personal: 00:48 19/09/2025.

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 8 de 11



Detalle del Ticket

ESTADO: Resuelto

Valoración: 3/10 ★

Servicio: SERVICIO DE MEJORAMIENTO, RENOVACION Y/O ...

Nombre corto: Plataforma Virtual - ICA

Garantía: Del 01/09/2025 hasta el 31/12/2025

Descripción del Problema

La plataforma responde muy lento en horas pico

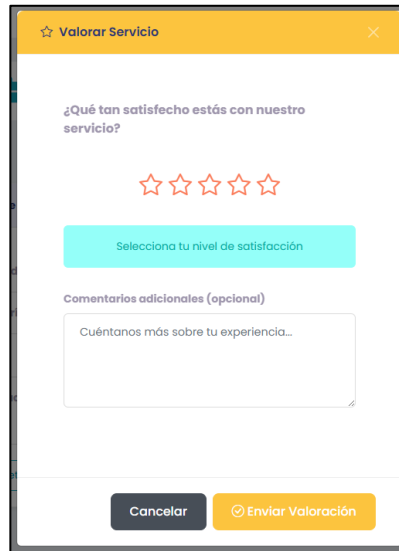
Historial de Actualizaciones

- Fecha del Ticket Generada: 08:54 22/08/2025.
- Fecha de Asignación a un Personal: 00:48 19/09/2025.
- Fecha de Respuesta al Ticket: 23:39 01/10/2025.
- Fecha de Finalización del Ticket: 00:48 19/09/2025.

- **Valorar**

Al hacer clic en el botón “Valorar” de un ticket atendido, se muestra la ventana “Valorar Servicio”, donde el usuario puede registrar su nivel de satisfacción con la atención recibida. En la parte superior se presenta la pregunta “¿Qué tan satisfecho estás con nuestro servicio?” junto a cinco estrellas, que el usuario debe seleccionar para indicar su valoración (de menor a mayor satisfacción). Debajo se encuentra el botón “Selecciona tu nivel de satisfacción”, que refuerza la acción a realizar, y un campo de comentarios adicionales, donde el usuario puede escribir observaciones o detalles sobre su experiencia. Finalmente, se dispone de dos botones de acción: “Cancelar”, que cierra la ventana sin guardar cambios, y “Enviar Valoración”, que registra la calificación y los comentarios en el sistema.

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 9 de 11

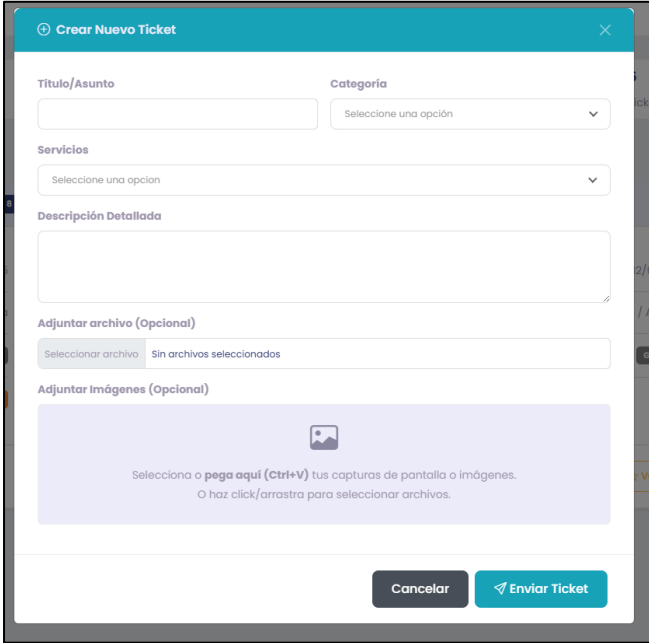


Nuevo Ticket

Al hacer clic en el botón “Nuevo Ticket” se abre la ventana “Crear Nuevo Ticket”, donde el usuario registra una nueva solicitud de soporte. En la parte superior se debe ingresar el Título/Asunto, que resume el problema o requerimiento, y seleccionar la Categoría correspondiente desde la lista desplegable. Luego, en el campo Servicios, se elige el servicio específico asociado al incidente. A continuación se encuentra el cuadro de Descripción Detallada, donde el usuario describe con la mayor precisión posible la situación que desea reportar (pasos realizados, mensajes de error, impacto, etc.).

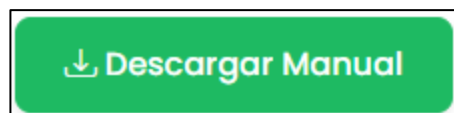
Debajo se dispone de opciones para adjuntar evidencia. El apartado Adjuntar archivo (Opcional) permite seleccionar un documento desde el equipo (por ejemplo, un PDF o un archivo de texto), mientras que Adjuntar Imágenes (Opcional) ofrece un área para arrastrar y soltar archivos, hacer clic para seleccionarlos o pegar directamente capturas de pantalla. Finalmente, en la parte inferior se encuentran los botones “Cancelar”, que cierra la ventana sin guardar la información, y “Enviar Ticket”, que registra la solicitud en el sistema y la envía al área de soporte para su atención.

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 10 de 11



Descargar Manual

El botón “Descargar Manual”, ubicado en la parte superior derecha de la pantalla principal, permite al usuario obtener el manual de uso del sistema en formato digital (por ejemplo, PDF). Al hacer clic sobre este botón, se inicia la descarga del archivo en el dispositivo, de modo que el usuario pueda consultarlo cuando lo necesite, incluso sin estar conectado al sistema. Este manual contiene la descripción de las pantallas, pasos para registrar y gestionar tickets, así como recomendaciones para utilizar correctamente la plataforma de soporte.

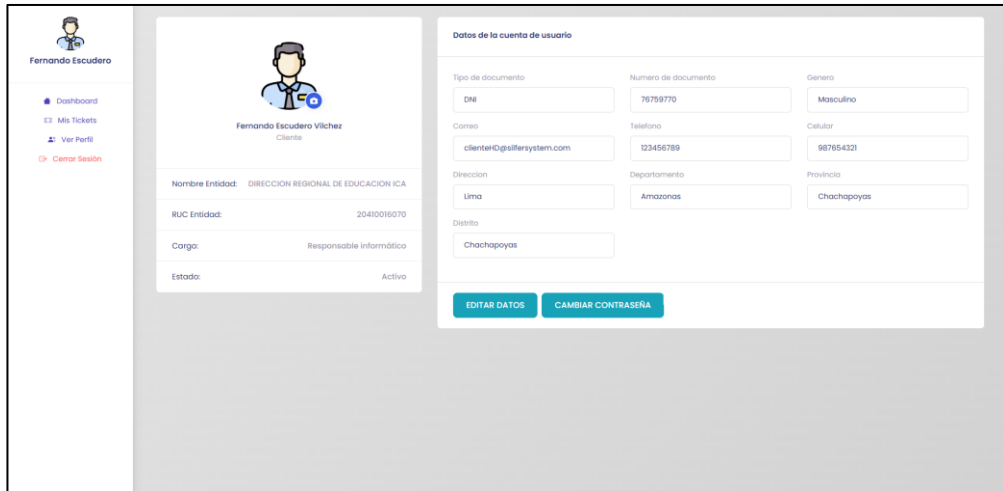


Ver Perfil

En la opción “Ver Perfil” se muestra la ficha del usuario registrado en el sistema. En el panel izquierdo se visualizan el nombre completo, el rol, la entidad a la que pertenece, el RUC de la entidad, el cargo que ocupa y el estado de la cuenta. En el panel derecho se presentan los datos de la cuenta de usuario, como tipo y número de documento, género, correo electrónico, teléfono, celular, dirección, departamento, provincia y distrito. En la parte inferior se encuentran dos botones de acción: “Editar Datos”, que

	FORMATO	Código: MA-001
	Manual de Usuario Cliente	Revisión: 01 Aprobado: Jefe de proyecto Fecha: 27/11/2025 Página: 11 de 11

permite actualizar la información de contacto o datos personales autorizados, y “Cambiar Contraseña”, desde donde el usuario puede modificar la clave de acceso a la plataforma de forma segura.



Fernando Escudero

- Dashboard
- Mis Tickets
- Ver Perfil
- Cerrar Sesión

Fernando Escudero Vilchez
Cliente

Nombre Entidad: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION ICA
RUC Entidad: 20400016070
Cargo: Responsable Informático
Estado: Activo

Datos de la cuenta de usuario

Tipo de documento: DNI
Numero de documento: 76759770
Genero: Masculino

Correo: cliente@dgsoftsystem.com
Telefono: 023456789
Celular: 987654321

Direccion: Lima
Departamento: Amazonas
Provincia: Chachapoyas

Distrito: Chachapoyas

[EDITAR DATOS](#) [CAMBIAR CONTRASEÑA](#)