Versión 001

# **MANUAL DE USUARIO**

# SISTEMA DE TICKET

## 1. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE TICKETS.

Navegador: Chrome o Edge.

### 2. COMO ACCEDER AL SISTEMA DE TICKETS

Para ingresar al sistema de tickets hay dos formas:

- a. Puede ingresar directamente a través del siguiente enlace: <u>https://soporte.apci.gob.pe</u>
- b. O puede ingresar a través del icono (Mesa de Ayuda) que se encuentra en el escritorio remoto:



#### 3. INICIAR SESSION.

El Sistema de Ticket solicitará un usuario y contraseña por medidas de seguridad.



4. REGISTRARUNNUEVOTICKET.Para registrar un nuevo ticket, deberá ingresar a la opción "nuevo ticket",<br/>en la cual deberá ingresar los campos solicitados en la pantalla, luego<br/>deberá hacer clic en el botón "enviar solicitud".TICKET.

- 0 ×								
🔄 🔆 O 🛱 soporte apolgobjetimice, systephy 🕆 🕐 r Ď   🖬 👫 Rever despendent i								
Mesa de Ayuda	=					🗮 APCI 🚨		
📰 Nuevo Ticket	Nuevo ticket					Inicio / Nuevo ticket		
Mis Tickets	Fecha	Colaborador		Oficina				
🎒 Asignar Ticket	04/04/2024	EISTEIN, DOLORES TARAZONA	*	UNIDAD DE SISTEMAS E INFORMATICA				
L Tickets Asignados	Asunto							
Tickets por Estado	Tipo de Solicitud		Prioridad de atención		Adjuntar Archivo			
	Seleccione	•	Seleccione		Selecciona el archivo	1		
	Requirimiento							
	es et Pande v B I Ø II v II v E E I Ø II v II v E E II Ø							
	Requerimiento					ENVIARSOLICITUD		

5. **VISUALIZAR LOS TICKETS GENERADOS.** Para visualizar los tickets deberá hacer clic en la opción "mis tickets" en la que podrá visualizar todos los tickets generados con su respectivo estado. Así mismo, en caso de ver la atención deberá hacer en el icono "interrogación" para ver el detalle.

E Main & Argunda MC   Marriel X +								
🗧 🤄 🕫 😤 koporte apolitacija (ju ju j								
Mesa de Ayuda	=					•	🗱 APC	ı 👛 İ
🔤 Nuevo Ticket	Mis Tickets						Inicio / N	1is tickets
🔁 Mis Tickets	Filtrado Por:							
	TODOS 🗸							
	Busar Par							
	Nº Ticket	Fecha Ticket	Asunto	Тіро	Asignado a:	Fecha	Estado :: Ticket	
	2024-000682	04/04/2024 12:14:26	FUNDACION OXFAM INTERMON - 6027	SIGCTI	jaquiles	04/04/2024 15:17:24	Derivado	i
	2024-000681	04/04/2024 12:12:38	FUNDACION OXFAM INTERMON - 6240	SIGCTI	ealarcon	04/04/2024 15:24:37	Cerrado	i
	2024-000680	04/04/2024 11:51:41	FUNDACION PARA LA CONSERVACION Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE PERU - 11990 y 11436	SIGCTI	ealarcon	04/04/2024 12:19:01	Cerrado	i
	2024-000616	27/03/2024 10:45:12	Atender SIGCTI - Carta 1693-2024-APCI-DOC	SIGCTI	jaquiles	27/03/2024 15:20:40	Cerrado	i
	2024-000614	27/03/2024 10:18:11	Plan International - 9208	SIGCTI	ealarcon	27/03/2024 17:06:26	Cerrado	i
	2024-000611	27/03/2024 09:37:14	MUNDO DE NIÑOS E.V.	SIGCTI	ealarcon	27/03/2024 12:57:45	Cerrado	i
	2024-000598	26/03/2024 10:44:59	SODI5 - 826	SIGCTI	ealarcon	26/03/2024 13:54:01	Cerrado	i
	2024-000597	26/03/2024 09:58:05	tnc-11948	SIGCTI	ealarcon	26/03/2024 13:54:20	Cerrado	i
	2024-000595	26/03/2024 09:26:07	CEDEPAS NORTE - 6194	SIGCTI	ealarcon	26/03/2024 15:49:59	Cerrado	i
	2024-000581	25/03/2024 11:59:49	Fundacion Conservacion Internacional - 9908, 9905, 9907	SIGCTI	ealarcon	25/03/2024 15:51:23	Cerrado	i
	2024-000580	25/03/2024 11:48:51	Intervencion 4471	SIGCTI	ealarcon	25/03/2024 14:56:06	Cerrado	i
	2024-000567	22/03/2024 17:08:31	Entidad no gubernamental	SIGCTI	jequites	25/03/2024 15:00:44	Cerrado	i
	2024-000560	22/03/2024 13:13:12	Reg. Inf. Compl. D.A. 2021 - FOVIDA	SIGCTI	ealarcon	25/03/2024 15:01:30	Cerrado	i
	2024-000558	22/03/2024 12:23:53	Certificado RENIEC	RE-FIRMA (FIRMA DIGITAL)	agoicochea	25/03/2024 20:36:22	Cerrado	i
	2024-000550	21/03/2024 11:20:40	Entided ejecutors	SIGCTI	ealarcon	21/03/2024 14:52:13	Cerrado	i
					A	interior 1 2 3 4	5 6 Sig	ulente

6. **VISUALIZAR ESTADO Y ATENCIÓN DEL TICKET.** Para visualizar el detalle de atención del Ticket, deberá hacer clic en el icono que se presenta en la siguiente imagen.

							1000	
Mesa de Ayuda	=						APC	E
o Ticket	Mis Tickets					1	Inicio /	Mis t
ckets	Filtrado Por:			Pa ate	ra visualizar el detalle de nción del ticket			
	TODOS 👻							
						Buscar Por:		
	Nº Ticket	Fecha Ticket	Asunto	П	1 Asignado a:	Fecha	Estado Ticket	
	2024-000682	04/04/2024 12:14:26	FUNDACION CIXFAM INTERMON - 6027	SIGCTI	jaquites	04/04/2024 15:17:3	Derivado	1
	2024-000681	04/04/2024 12:12:38	FUNDACION OXFAM INTERMON - 6240	SIGCTI	ealarcon	04/04/2024 15:24:37	Gerrado	- 3
	2024-000680	04/04/2024 11:51:41	FUNDACION PARA LA CONSERVACION Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE PERU - 11990 y 11436	SIGCTI	estarcon	04/04/2024 12:19:01	Cerrado	C
	2024-000616	27/03/2024 10:45:12	Atender SIGCTI - Carta 1693-2024-APCI-DOC	SIGCTI	jaquiles	27/03/2024 15:20:40	Cerrado	1
	2024-000614	27/03/2024 10:18:11	Ptan international - 9208	sigetti	estarcon	27/03/2024 17:06:26	Cerrado	9
	2024-000611	27/03/2024 09:37:14	MUNDO DE NIÑOS EV.	SIGCTI	ealarcon	27/03/2024 12:57:43	Cerrado	9
	2024-000598	26/03/2024 10:44:59	SODIS - 826	SIGCTI	estarcon	26/03/2024 13:54:01	Cerrado	1
	2024-000597	26/03/2024 09:58:05	tnc-11948	SIGCTI	ealarcon	26/03/2024 13:54:20	Cerrado	3
	2024-000595	26/03/2024 09:26:07	CEDEPAS NORTE - 6194	SIGCTI	estarcon	26/03/2024 15:49:59	Cerrado	3
	2024-000581	25/03/2024 11:59:49	Fundacion Conservacion Internacional - 9908, 9905, 9907	SIGCTI	ealarcon	25/03/2024 15:51:23	Cerrado	4
	2024-000580	25/03/2024 11:48:51	Intervencion 4471	SIGCTI	ealarcon	25/03/2024 14:56:06	Cerrado	ġ
	2024-000567	22/03/2024 17:08:31	Ensidad no gubernamental	sigen	jaquites	25/05/2024 15:00:44	Cerrado	3
	2024-000560	22/03/2024 13:13:12	Reg. Inf. Compl. D.A. 2021 - FOVIDA	SIGCTI	estarcon	25/03/2024 15:01:30	Cerrado	4
	2024-000358	22/03/2024 12:23:53	Certificado RENIEC	RE-FIRMA (FIRMA DIGITAL)	agoicochea	25/03/2024 20:36:22	Cerrado	1
	2024-000550	21/03/2024 11/20:40	Foridad electron	SIGCTI	estarcon	21.03/2024 14:52:13	Cerrado	

El sistema mostrará la siguiente pantalla, en la que podrá visualizar; las derivaciones, atenciones y fecha de atención.

Mesa de Ayuda	=	APCI 😩
🎫 Nuevo Ticket	Seguimiento de Ticket	Inicio / Seguimiento de ticket
Mis Tickets	Ticket Nº 2024-000680	← VOLVER
	Solicitado por: DIANA ELIZABETH ASTORATME SUPRO: 04/04/2024 11:51:41. Asunto: FUNDACION PARA LA CONSERVACION Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE PERU - 11990 y 11:436 Detalle de la incidencia: SIGCT: La FUNDACION PARA LA CONSERVACION Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE PERU, se inscribió en la APCI en el año 2023. Sin embargo, inscribió en el RNI 2 intervenciones que iniciam en el 2022, de códigos 11990 y 11:436. Esas O2 intervenciones no puede declarartas en el 2023. No le aparece las citadas intervenciones cuando realiza la solicitud de información complementaria D. Favor de revisac. Atentamente, MARCON - SAGAGOST EL BION ELLARCON ELLARCON MARCON - SAGAGOST EL BION MARCON - SAGAGOST EL BION DEMARCON ENDOLOST EL BION MARCON - SAGAGOST EL BI	A. 2023.
	ealarcon  EALARCON + 84,04/2021 ± 2:11:52  Se atendió lo solicitado	
	Tipo de Denominación Fecha de Fecha de Bol de Estado	
	Image: Control Coll Stock Field: Post-Licence ALDAR Advisor     Execution     Execution     Execution     Execution       Image: Control Coll Stock Field: Post-Licence ALDAR Advisor     Out 200222     BV/12/0224     Execution     Execution       Image: Control Coll Stock Field: Post-Licence ALDAR Dir Down     Out 200222     BV/12/0224     Execution     Execution       Image: Control Coll Stock Field: Post-Licence ALDAR Dir Down     Out 200222     BV/12/0224     Execution     Execution       Image: Control Coll Stock Field: Advisor Down     Advisor Advisor Dir Down     Execution     Out 200222     BV/12/0224     Execution     Execution       Image: Control Coll Stock Field: Advisor Dir Down     Advisor Field Dir Down     Execution     Out 200222     BV/12/0224     Execution     Execution	
	1000 IS 1000 1000 IS 1000C BE ANNEE DE LA MINERÍA ALUMAR LEGAL DI LA 1000 IS 1000 ANAZONÁ 1000 ANAZONÁ 1000 INCOMENTA FONDER SE INSCRUZONA (UNICA HELIOZO) 1000 INCOMENTA FONDER SE INSCRUZONA 1000 INCOMENTA FONDER SE INSCRUZONA	
	V Se finalize et ticket   CALACCH • SEGNODE ± 13801   Atendido conformell   KALACCH • SEGNODE ± 13801   Se clerra et ticket	