



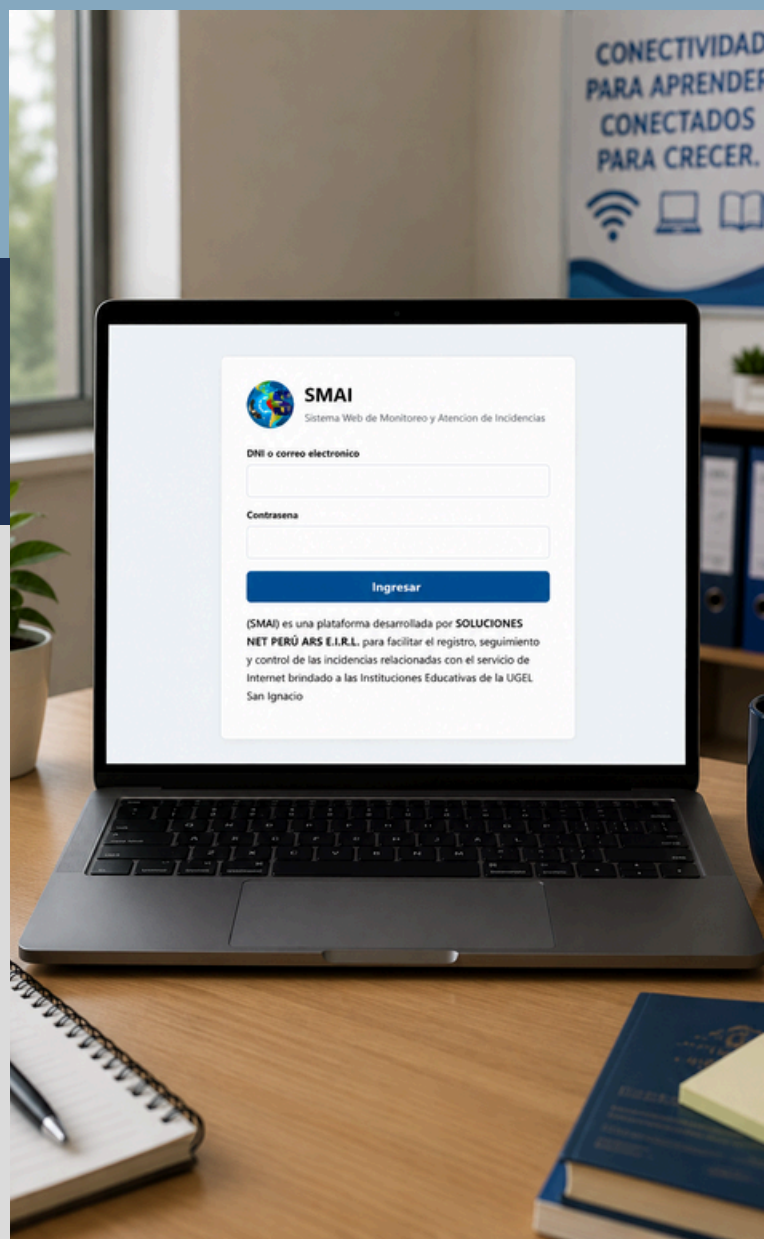
SOLUCIONES NET PERU ARS E.I.R.L

“GUÍA PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS”

SMAI

Sistema Web de Monitoreo y Atención de Incidencias

Dirigida a Directores de Instituciones Educativas del Distrito de: Chirinos / Huarango / Coipa y Tabaconas



Convocatoria: Servicio de Internet para Instituciones Educativas de la UGEL San Ignacio - Item II

Empresa:
SOLUCIONES NET PERÚ

Versión: 1.0

Año: 2026

SMAI

¿Qué es el Sistema Web de Monitoreo y Atención de Incidencias (SMAI)?

El Sistema Web de Monitoreo y Atención de Incidencias (SMAI) es una plataforma desarrollada por SOLUCIONES NET PERÚ ARS E.I.R.L. para facilitar el registro, seguimiento y control de las incidencias relacionadas con el servicio de Internet brindado a las Instituciones Educativas de la UGEL San Ignacio.

A través de esta plataforma, los Directores podrán reportar cualquier inconveniente de manera rápida y realizar el seguimiento de su atención hasta su solución.



REGISTRE INCIDENCIAS

CONSULTE EL ESTADO DE SUS TICKETS

y realice el seguimiento del servicio de Internet de su Institución Educativa de forma rápida, segura y en tiempo real."



OBJETIVO

Brindar una herramienta digital que permita a los **Directores y docentes responsables:**



1. Reportar incidencias del servicio de Internet.



2. Dar seguimiento a los tickets registrados.



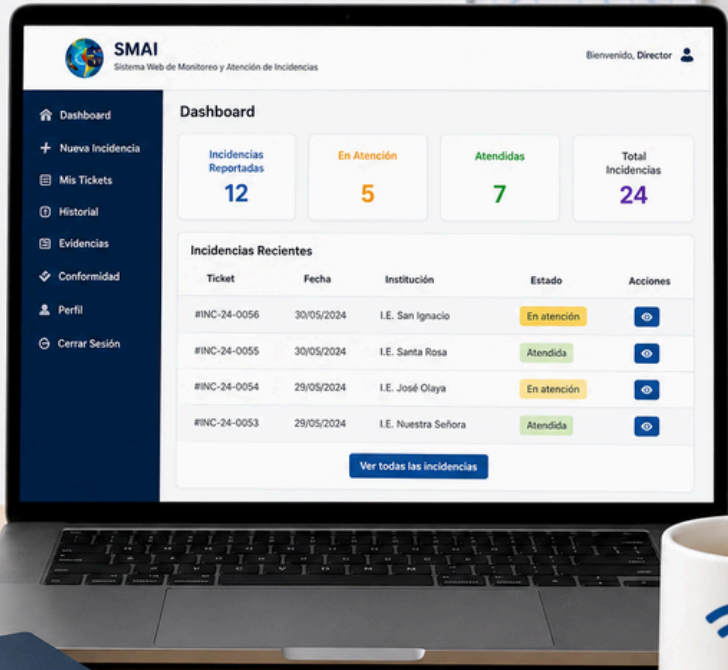
3. Consultar el historial de incidencias.



4. Revisar las evidencias de atención.



5. Registrar la conformidad del servicio.



GUÍA DE ACCESO E INICIO DE SESIÓN



ACCESO AL SISTEMA

Ingrese desde cualquier navegador a:

<https://www.solucionesnetperu.com>



REQUISITOS



Conexión a Internet.



DNI del usuario.



Contraseña asignada.



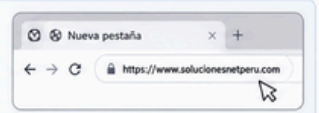
IMPORTANTE: Mantenga su información de acceso segura y confidencial.



INICIO DE SESIÓN

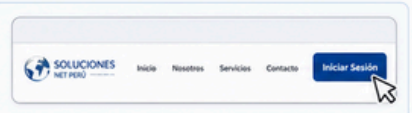
Paso 1

Ingrese a:
<https://www.solucionesnetperu.com>



Paso 2

Seleccione
Iniciar Sesión.



Paso 3

Ingrese:
• DNI
• Contraseña



Paso 4

Presione
Ingresar.



¿Necesitas ayuda?
Contáctanos, estamos para apoyarte.



Acceso seguro



Disponible
24/7



Desde cualquier
dispositivo



Soporte
continuo

GUÍA DE USO – PANEL PRINCIPAL



PANEL PRINCIPAL

Al ingresar al sistema encontrará el Panel Principal.

Desde esta pantalla podrá visualizar:



- ✓ **Total de incidencias registradas.**
Muestra el total de incidencias registradas en el sistema.



- ✓ **Incidencias pendientes.**
Muestra las incidencias que aún están pendientes de atención.



- ✓ **Incidencias en proceso.**
Muestra las incidencias que se encuentran actualmente en proceso de atención.



- ✓ **Incidencias atendidas.**
Muestra las incidencias que ya han sido atendidas.



- ✓ **Actividad reciente.**
Muestra las últimas acciones realizadas en el sistema.



- ✓ **Notificaciones del sistema.**
Muestra las notificaciones y avisos más recientes del sistema.

NETPERU SISTEMAS

SOLUCIONES NET PERU S.R.L.
Productos de Software e Telecomunicaciones

Ubicación: Calle Dos de Mayo 118 - 1908 | WhatsApp: 973 873 381 | Teléfono: (01) 201 1111 | servicio@solucionesnetperu.com

Panel principal (Bienvenido! Aquí está su resumen)

TOTAL INCIDENCIAS	PENDIENTES	EN PROCESO	ATENDIDAS/CERRADAS
1	1	0	0

Actividad reciente

- Nueva incidencia - INC-2024-001
Hace 2 horas 30 minutos **Pendiente**

Notificaciones

Perfil | Nuevo seguimiento

Panel principal

- Incidentes
- Instituciones
- Usuarios
- Roles y permisos
- Inventario
- Comunicación
- Reportes
- Auditoría
- Mi perfil

Cerrar sesión



¿PARA QUÉ SIRVE?



Permite conocer rápidamente el estado actual de las incidencias de la Institución Educativa.



Acceso seguro
Tus datos están protegidos.



Disponible 24/7
Accede cuando lo necesites.



Desde cualquier dispositivo
Compatible con PC, tablet y móvil.



Soporte continuo
Estamos para ayudarte.

GUÍA DE USO – REGISTRAR UNA NUEVA INCIDENCIA



1 Seleccione el botón:

+ Nuevo Seguimiento

o ingrese al módulo:

TK Incidencias

2 Complete la información solicitada:

- Tipo de incidencia.
- Descripción del problema.
- Fecha y hora.
- Adjunte fotografías si es necesario.

3 Finalmente haga clic en:

Registrar Incidencia

4 El sistema generará automáticamente un número de Ticket para realizar el seguimiento.

NETPERU SISTEMAS

SOLUCIONES NET PERU S.R.L.
Profesionales en Servicios de Telecomunicaciones

Ubicación: Calle Dos de Mayo 111 - 1908 | WhatsApp: 973 873 381 | Usuario: 973 881 381 | servicio@solucionesnetperu.com

Incidentes (Listado de incidencias registradas)

Filtros | Nuevo seguimiento

Nueva incidencia

Tipo de incidencia *
Seleccione un tipo

Descripción del problema *
Describa detalladamente el problema...

Fecha y hora *
27/06/2026 10:47 AM

Adjuntar fotografías (opcional)
Arrastre las imágenes aquí o haga clic para seleccionar
Formatos permitidos: JPG, PNG (Máx. 5MB c/u)

Cancelar | Registrar Incidencia

¡Incidencia registrada correctamente!
Su número de Ticket es:
INC-2026-0001
Guarde este número para realizar el seguimiento de su incidencia.



Acceso seguro
Tus datos están protegidos.



Disponible 24/7
Accede cuando lo necesites.



Desde cualquier dispositivo
Compatible con PC, tablet y móvil.



Soporte continuo
Estamos para ayudarte.

CONSULTAR EL ESTADO DEL TICKET



1 Ingrese al módulo:



TK Incidencias

2 Podrá visualizar:



- Número de Ticket.
- Fecha de registro.
- Estado.
- Técnico asignado.
- Observaciones.
- Evidencias.
- Fecha de atención.



Revise la información del ticket y su estado de atención.

NETPERU SISTEMAS

- Panel principal
- TK Incidencias**
- Instituciones
- Usuarios
- Roles y permisos
- Inventario
- Reportes
- Auditoría
- Mi perfil

Cerrar sesión

SOLUCIONES NET PERU s.a.
Profesionales en Servicios de Telecomunicaciones

Ubicación: Calle Dos de Mayo 111 - Miraflores WhatsApp: 975 575 258 Línea: 01 761 52 52 serviciosnetperu@gmail.com

Detalle del Ticket

Consulte el estado y la información de su incidencia.

← Volver

- 1 **Número de Ticket:** INC-2026-0001
- 2 **Fecha de registro:** 27/06/2026 10:47 AM
- 3 **Estado:** En Proceso
- 4 **Técnico asignado:** Juan Pérez
Soporte Técnico
- 5 **Observaciones:** Se está verificando la conexión del equipo reportado. Se realizará prueba de comunicación remota.
- 6 **Evidencias:**
 - foto_001.jpg 245 KB
 - captura_error.png 180 KB
 - reporte_log.pdf 320 KB
- 7 **Fecha de atención:** 28/06/2026 02:35 PM

El estado del ticket se actualizará conforme el técnico registre avances en la atención.



Accese seguro
Tus datos están protegidos.



Disponible 24/7
Accede cuando lo necesites.



Desde cualquier dispositivo
Compatible con PC, tablet y móvil.



Soporte continuo
Estamos para ayudarte.

REVISAR EVIDENCIAS



Cuando el técnico concluya la atención podrá revisar:



Fotografías.

Revise las imágenes adjuntas como evidencia de la atención realizada.



Comentarios.

Lea los comentarios del técnico sobre la solución aplicada.



Actividades realizadas.

Consulte el detalle de las actividades que se ejecutaron para resolver la incidencia.



Fecha de solución.

Verifique la fecha y hora en que se solucionó la incidencia.



Esto permitirá verificar que el problema fue resuelto correctamente.

NETPERU SISTEMAS

- Panel principal
- TK Incidencias**
- Instituciones
- Usuarios
- Roles y permisos
- Inventario
- Reportes
- Auditoría
- Mi perfil

Cerrar sesión

SOLUCIONES NET PERU s.a.
Profesionales en Servicios de Telecomunicaciones

Ubicación: Calle Dos de Mayo 111 - Miraflores WhatsApp: 975 575 258 Línea: 01 761 52 52 serviciosnetperu@gmail.com

Detalle del Ticket

Revisa las evidencias y la información registrada por el técnico.

← Volver

- Número de Ticket:** INC-2026-0001
- Fotografías:**
- Comentarios del técnico:** Se restableció la conexión de red. Se reemplazó el cable de red defectuoso y se verificó la conectividad. Equipo quedó operativo.
- Actividades realizadas:**
 - Diagnóstico de conexión.
 - Revisión de cableado.
 - Reemplazo de cable de red.
 - Pruebas de conectividad.
 - Verificación final del servicio.
- Fecha de solución:** 28/06/2026 02:35 PM



La incidencia ha sido atendida y solucionada correctamente.



Acceso seguro
Tus datos están protegidos.



Disponible 24/7
Accede cuando lo necesites.



Desde cualquier dispositivo
Compatible con PC, tablet y móvil.

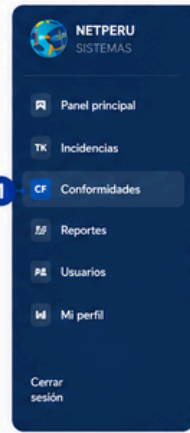


Soporte continuo
Estamos para ayudarte.

REGISTRAR LA CONFORMIDAD



- 1 Ingrese al módulo:**
 CF Conformidades
 - 2 Seleccione el mes correspondiente.**
 - 3 Revise la información.**
Verifique los servicios atendidos en el mes seleccionado.
 - 4 Si está conforme con el servicio:**
 Seleccione **Conforme**.
 - 5 Si el sistema lo solicita:**
 - Adjunte el documento firmado.
 - Adjunte fotografías (opcional).
 - 6 Finalmente presione:**
 Guardar Conformidad
- La conformidad quedará registrada para su validación.



SOLUCIONES NET PERU s.a.
Profesionales en Servicios de Telecomunicaciones

Ubicación: Calle Dos de Mayo 111 - **San Juan** | WhatsApp: 975 575 258 | Línea: 01 761 52 52 | serviciosnetperu@gmail.com

Conformidades

Registre la conformidad de los servicios brindados. **2** Mes: **Junio 2026**

Servicios del mes: **Junio 2026**

N° Ticket	Fecha de atención	Servicio / Descripción	Técnico	Estado
INC-2026-0001	28/06/2026	Revisión de conexión de red y reemplazo de cableado.	Juan Pérez	Atendido

3

Conformidad del servicio

¿Está conforme con el servicio recibido?

Conforme No conforme

4

Documentos y evidencias

Adjunte los documentos solicitados.

5

Documento firmado *

Arrastre su archivo aquí o haga clic para seleccionar
Formatos permitidos: PDF (máx. 10MB)

Fotografías (opcional)

Arrastre sus imágenes aquí o haga clic para seleccionar
Formatos permitidos: JPG, PNG (máx. 10MB c/u)

6 **Guardar Conformidad** Cancelar



Acceso seguro

Tus datos están protegidos.



Disponible 24/7

Accede cuando lo necesites.



Desde cualquier dispositivo

Compatible con PC, tablet y móvil.



Soporte continuo

Estamos para ayudarte.

Mi Perfil

Desde este módulo podrá:

- Consultar sus datos.
- Cambiar contraseña.
- Actualizar información personal.



1. Consultar sus datos

En la sección "Datos personales" podrá visualizar su información registrada:

- Nombre, teléfono, DNI y correo.
- Revise que sus datos estén correctos y actualizados.

Datos personales

Nombre	Telefono
Liliana Lizeth Correa Leonardo	976 123 456
DNI	Correo
00000000	liliana.correa@netperu.local

2. Cambiar contraseña

Para cambiar su contraseña:

- Escriba su nueva contraseña en el campo "Nueva contraseña".
- Asegúrese de elegir una contraseña segura.
- Haga clic en "Actualizar perfil".

Nueva contraseña

Actualizar perfil

3. Actualizar información personal

Si necesita actualizar su información personal:

- Edite los campos correspondientes.
- Verifique que los datos sean correctos.
- Haga clic en "Actualizar perfil" para guardar los cambios.

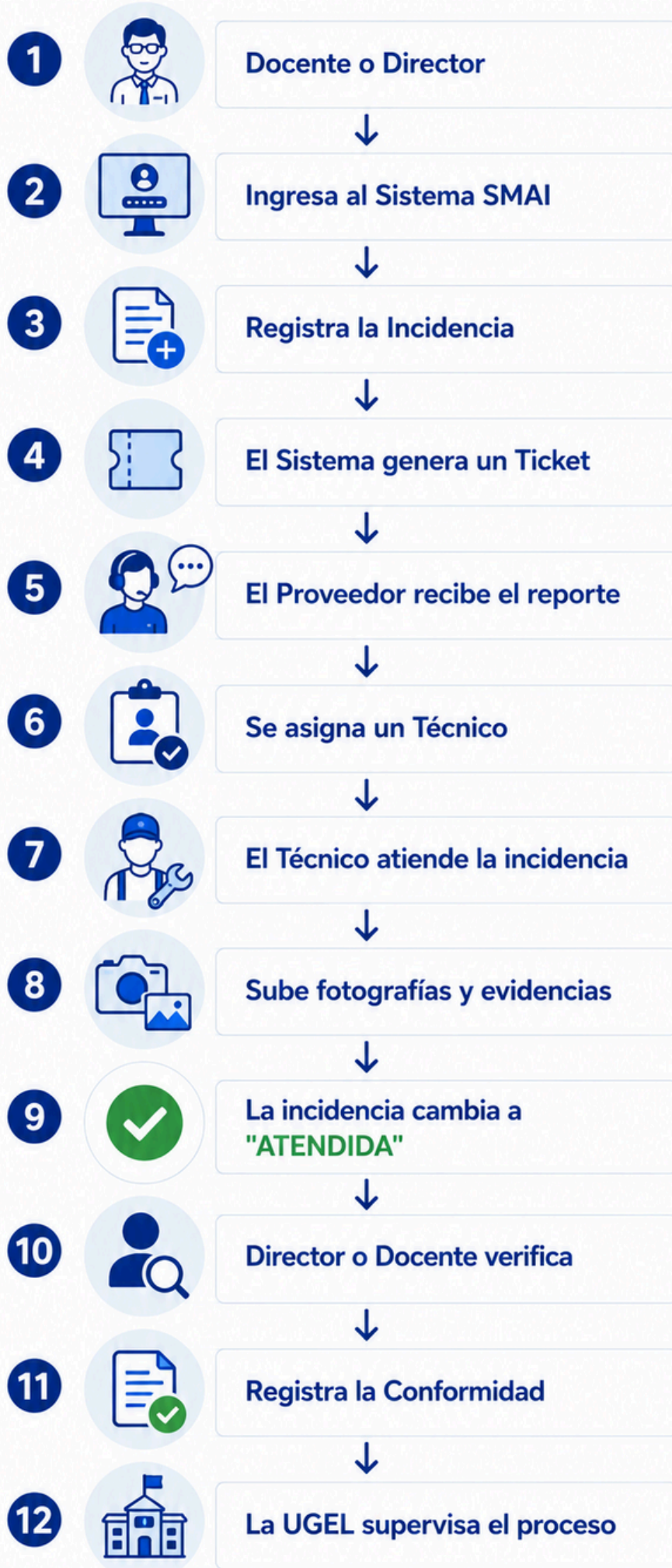
Datos personales

Nombre	Telefono
Liliana Lizeth Correa Leonardo	976 123 456
DNI	Correo
00000000	liliana.correa@netperu.local

Actualizar perfil

Mantener su información actualizada y su contraseña segura nos ayuda a proteger su cuenta y sus datos.

FLUJO DEL REPORTE



TÉCNICO:



RECOMENDACIONES

Antes de registrar una incidencia:



- 1 Verifique que el router esté encendido.



- 2 Revise los cables de alimentación y red.



- 3 Reinicie el equipo **una sola vez**.



- 4 Espere aproximadamente **3 minutos**.



Si el problema continúa, registre **inmediatamente** la incidencia.



Buenas Prácticas

- Describa claramente el problema.
- Adjunte fotografías cuando sea posible.
- No registre la misma incidencia más de una vez.
- Revise periódicamente el estado de sus tickets.
- Registre la conformidad únicamente después de verificar que el servicio fue restablecido.

SOLUCIONES NETPERU

GESTION DE INCIDENCIAS EDUCATIVAS

Soporte Técnico

En caso de presentar inconvenientes para acceder al sistema o registrar incidencias, comuníquese con:



Llamadas y WhatsApp

921 444 720



Solo llamadas:

900 535 919

SOPORTE TÉCNICO

Estamos para ayudarte. Nuestro equipo de soporte técnico está disponible para atender y resolver tus incidencias de manera rápida y eficiente.



ATENCIÓN PERSONALIZADA
Brindamos soluciones adaptadas a tus necesidades.



RESPUESTA RÁPIDA
Gestionamos tus incidencias en el menor tiempo posible.



CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
Trabajamos para garantizar la continuidad de tu servicio.



¿Necesitas ayuda?

Contáctanos, estamos para apoyarte.

