



INSTRUCTIVO TÉCNICO SISTEMA DE TICKET INGRESO DE SOLICITUDES

DPC.IN.033

5 DE JUNIO DE 2019
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Tabla de contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
Responsabilidades	2
Usuario Senainfo:	2
Campos Obligatorios	3
Procedimiento	4

1. OBJETIVO

Este Instructivo Técnico señala la forma en que se debe realizar el Ingreso de una o varias solicitudes mediante el Sistema de Tickets, considerando las responsabilidades de los usuarios.

2. ALCANCE

Este instructivo técnico está dirigido a los **Usuarios de Fundaciones y/o Coordinadores del departamento de Adopción**, en las distintas regiones del país.

3. RESPONSABILIDADES

Usuario Senainfo:

- El usuario tendrá 48 horas para confirmar las solicitudes procesadas por el **Departamento de Planificación y Control de Gestión Regional (DEPLAE)**, ya que una vez recibida la respuesta de su solicitud mediante Sistema de Ticket y correo electrónico, el mismo usuario debe cerrarla, de lo contrario se cerrará automáticamente.
- Todas las solicitudes realizadas por el Usuario y/o Coordinador Regional, deben estar validadas mediante Sistema de Ticket por el encargo del departamento de Adopción a nivel nacional, para luego ser resueltas por la Mesa Nacional.
- Toda solicitud que requiera modificar un registro de un mes que se encuentra cerrado debe venir con **Memorándum de Apertura de Mes**, de lo contrario será rechazado el ticket.

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets	REF: DPC.IN.033
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	N° Revisión: 0
		Página 3 de 10

CAMPOS OBLIGATORIOS

Cuando el Coordinador realice una solicitud creando un ticket, debe ingresar toda información que se exige en cada punto obligatorio, que a continuación se explica:

1) Tema de Ayuda:

El Usuario debe seleccionar la categoría a la que pertenece su solicitud, siguiendo lo establecido en la (**Tabla N°1**).

2) Tipo de Solicitud:

El Usuario debe seleccionar el tipo de solicitud, de acuerdo al tipo de categoría escogida (**Tabla N°1**).

3) Asunto:

El Usuario debe ingresar en el asunto el “**Tipo de Solicitud**” al que se le hará el requerimiento.

4) Detalle de la Solicitud:

El Usuario debe ingresar un mensaje que describa su requerimiento.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Creación del Ticket:

Ingreso de solicitud mediante el sistema de ticket cuyo responsable será el **Usuario SENAINFO**

- a) Para ingresar al Sistema de Tickets primero debe identificarse en la plataforma SENAINFO accediendo mediante el siguiente link:
<https://www.senainfo.cl/>
- b) Incorpore su “Usuario” y “Contraseña”, seguidamente presione “Ingresar” (Ver Imagen N°1).

Imagen N°1: Ingreso de Usuario SENAINFO



The image shows a login form titled "Ingreso". It contains two input fields: "Usuario o E-Mail" and "Contraseña". Below the fields are two blue buttons: "Ingresar" and "Cambiar Contraseña".

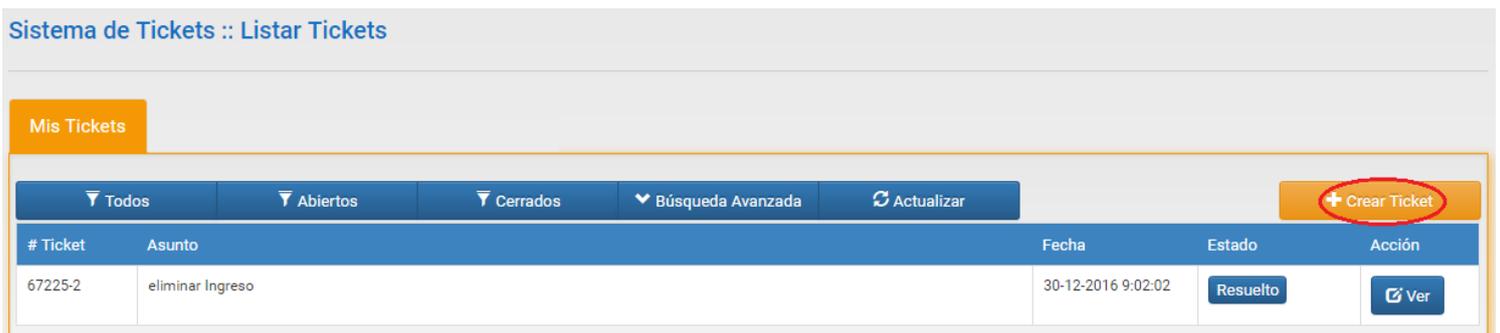
c) Presione “**Menú**”, posteriormente haga clic en la opción de “**SENAINFO Tickets**” (Ver Imagen N°2).

Imagen N°2: Ingreso a SENAINFO Tickets



d) Continúe haciendo clic en “**Crear Ticket**” (Ver Imagen N°3).

Imagen N°3: Creación de Tickets



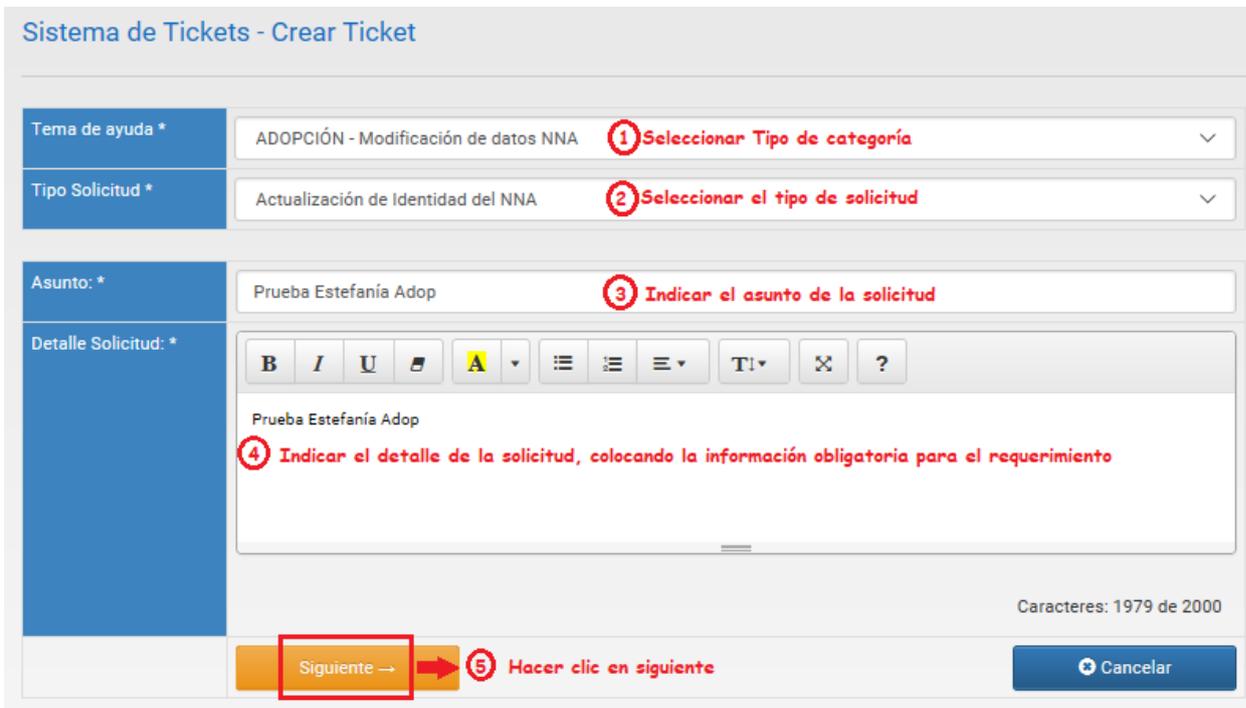
e) Posteriormente debe indicar el Tipo de Categoría (Tema de Ayuda) y Tipo de Solicitud, teniendo en cuenta (**Ver Tabla N°1**):

Tabla N°1: Listado de todas las Categorías y Tipos de Solicitud

Categorías	Tipo de Solicitud
Modificación de datos niño, niña y/o adolescente (ADOPCIÓN)	Modificación de Fecha de Nacimiento
	Modificación Sexo
	Modificación de Fecha de Enlace
	Modificación de Fecha de Declaración Susceptibilidad
	Modificación de Estado de Tramitación
Modificación de datos del Postulante (ADOPCIÓN)	Modificación de Fecha de Nacimiento
	Modificación Sexo
	Modificación de Fecha Postulación
	Modificación de datos del postulante
	Modificación de Estado de Tramitación
Modificación de Datos de Madre Biológica (ADOPCIÓN)	Modificación de nombre de la madre
	Modificación de edad de la madre
	Modificación estado civil de la madre
	Modificación de la fecha de entrevista de la madre
Modificación de Entrevistas (ADOPCIÓN)	Modificación de los datos de los entrevistados
	Modificación de la fecha de entrevista
Modificación de Regularizaciones (ADOPCIÓN)	Modificación de la fecha de regularización
Modificación de Declaración de Susceptibilidad (ADOPCIÓN)	Modificación de la fecha de declaración de susceptibilidad

- f) Luego de haber seleccionado la categoría y tipo de solicitud, debe ingresar el asunto y detalle del requerimiento, (**Ver Imagen N°4**).

Imagen N°4: Ingreso de Información Obligatoria

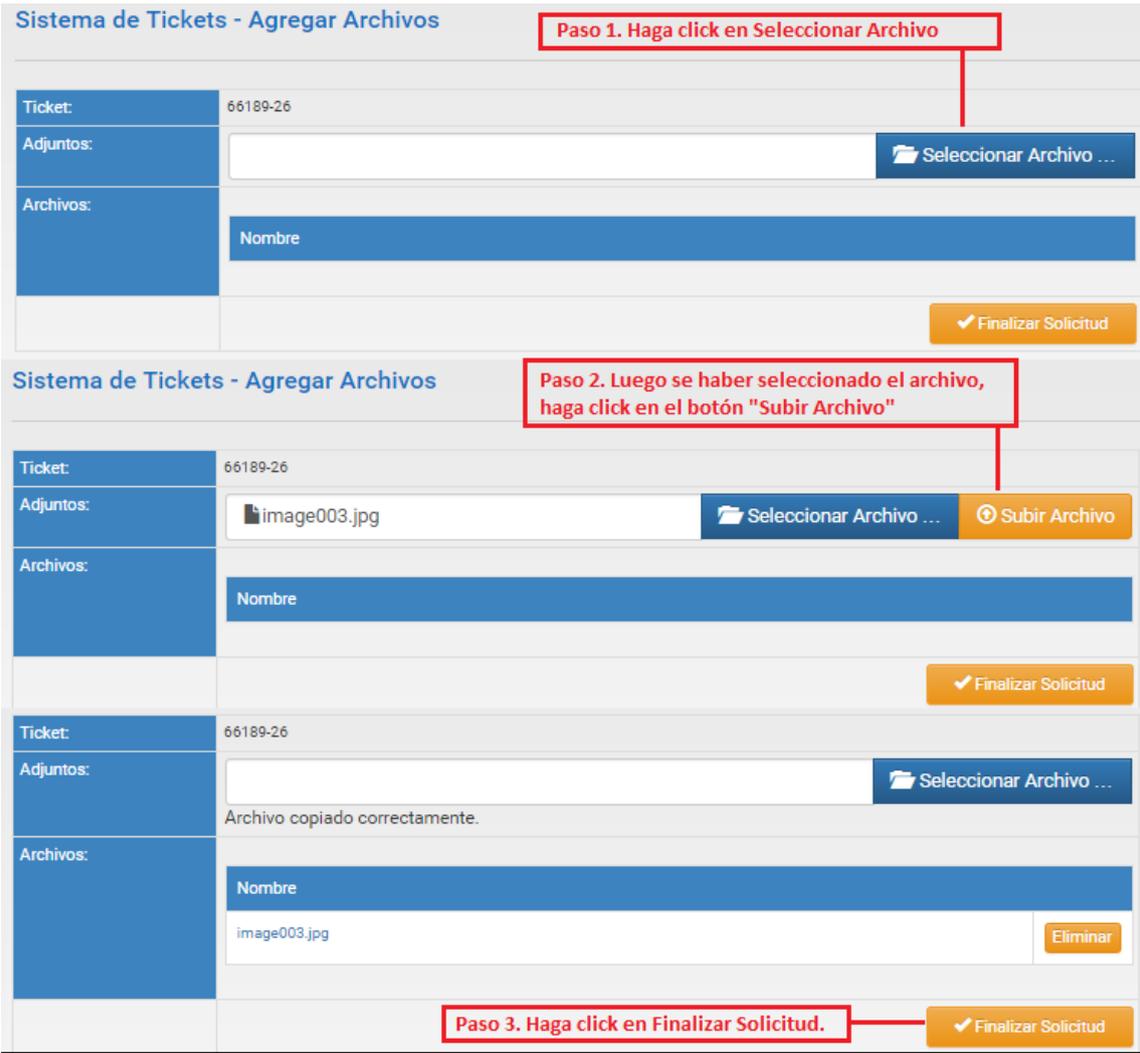


Importante: debe ingresar toda información en los campos obligatorios (*).

- g) Luego de haber ingresado el mensaje de su solicitud, colocando toda la información obligatoria, continúe haciendo clic en **Siguiete ->** .

- h) Luego de hacer clic en **Siguiente →**, si la solicitud requiere anexar o adjuntar algún documento, presione **“Seleccionar Archivo”** elige el documento y haga clic en **“Cargar”** según como se muestra en la **Imagen N°5**.

Imagen N°5: Archivos Adjuntos



Sistema de Tickets - Agregar Archivos Paso 1. Haga click en Seleccionar Archivo

Ticket: 66189-26

Adjuntos: **Seleccionar Archivo ...**

Archivos:

Finalizar Solicitud

Sistema de Tickets - Agregar Archivos Paso 2. Luego se haber seleccionado el archivo, haga click en el botón "Subir Archivo"

Ticket: 66189-26

Adjuntos: **Seleccionar Archivo ...** **Subir Archivo**

Archivos:

Finalizar Solicitud

Ticket: 66189-26

Adjuntos: **Seleccionar Archivo ...**

Archivo copiado correctamente.

Archivos:
 Eliminar

Paso 3. Haga click en Finalizar Solicitud. **Finalizar Solicitud**

Importante: Solo se podrán adjuntar los siguientes archivos: jpg, .jpeg, pdf, doc, png, .docx, .xlsx, .xls, .txt, .msg y respetando la capacidad máxima de 3,5 MB.

- i) Verificar que los documentos seleccionados anteriormente se encuentren cargados, según como se muestra en la **(Imagen N°6)**

Imagen N°6: Verificación de documentos adjuntos.

Sistema de Tickets - Agregar Archivos

Ticket: 5928-44

Adjuntos: Seleccionar Archivo ...

Archivo copiado correctamente.

Nombre	
image003.jpg	Eliminar
Documentacion.txt	Eliminar

Verificar que los documentos se encuentran cargados

Finalizar Solicitud

Nota: Se pueden cargar varios archivos en una misma solicitud.

- j) Para finalizar su solicitud haga clic en el botón.

Finalizar Solicitud

4.2. Respuesta de Usuario SENAINFO:

Para responder al análisis de las solicitudes hechas por el **Departamento de Planificación y Control de Gestión (DEPLAE)** cuyo responsable será el **Usuario SENAINFO** se debe realizar los siguientes pasos:

- a) Recibe notificación por medio del Sistema de Ticket y correo electrónico del requerimiento resuelto y presiona el botón **“Ver”** **(Ver imagen N°7):**

Imagen N°7: Respuesta de solicitud

Mis Tickets								
Abiertos (9)		Cerrados	Búsqueda Avanzada	Actualizar	+ Crear Ticket			
# Ticket	Asunto	Fecha Creación	Actualizado	Cód.Proyecto	Modelo	Estado	Acción	
4228		30-09-2019 10:41:17	01-10-2019 16:08:07	1131634		Resuelto	Hacer clic Ver	

b) Luego de hacer clic en el botón “Ver”, se debe verificar el requerimiento teniendo en cuenta (**Ver imagen N°8**):

- ✓ De estar conforme, coloque su requerimiento en estado “Cerrado”.
- ✓ De no estar conforme, coloque su requerimiento en estado “re-abrir” y fundamente la reapertura del ticket.

Imagen N°7: Respuesta de solicitud

The image shows a web interface for sending a message. At the top, there are buttons for 'Nuevo Mensaje' and 'Adjuntos'. Below this is a header 'Nuevo Mensaje'. The main form area has a section for 'Estado' with a dropdown menu showing 'Seleccione un estado...', 'Reabrir', and 'Cerrado'. A red arrow points from a red box labeled 'Estados del ticket' to the dropdown menu. Below the dropdown is a text area with a character count 'Caracteres: 2000 de 2000' and a rich text editor toolbar. Underneath is an 'Archivos Adjuntos' section with a 'Seleccionar Archivo ...' button. At the bottom, there is a 'Nombre' field containing 'P-458-2019 OFICIO.pdf' and a red-bordered button labeled 'Enviar Mensaje'.