



---

**INSTRUCTIVO TÉCNICO  
SISTEMA DE TICKET  
ACCIONES SOPORTE REGIONAL  
PERFIL: PROFESIONAL / TÉCNICO  
UPLAE**

---

PCG-IT-2.3.1.2-1

## 1. OBJETIVO:

Este Instructivo Técnico señala la forma en que se deben gestionar las solicitudes ingresadas al sistema de ticket.

## 2. ALCANCE:

Este instructivo Técnico estará dirigido a los **Profesionales/Técnicos de la Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)**, y será ejecutado a nivel Regional.

## 3. RESPONSABILIDADES:

- **Usuario UPLAE:**

- Solo podrá modificar las siguientes solicitudes, siempre y cuando el mes encuentre abierto:

- Elimina Persona Relacionada
- Abrir PII
- Eliminar PII
- Eliminar Ingreso
- Egreso Abrir
- Cambio de Calidad Jurídica

Aquellas solicitudes que la UPLAE no pueda modificar, deberán ser transferidas a la **Mesa Nacional**, siguiendo los pasos indicados en el instructivo PCG-IT-2.3.1.2.

- Velar por el correcto cumplimiento de este instructivo.

**Nota:** Este instructivo técnico es un complemento del instructivo de Gestión de Solicitudes Soporte Regional (UPLAE) PCG-IT-2.3.1.2, y solo se podrá llevar a cabo para las solicitudes mencionadas anteriormente y durante el mes abierto.

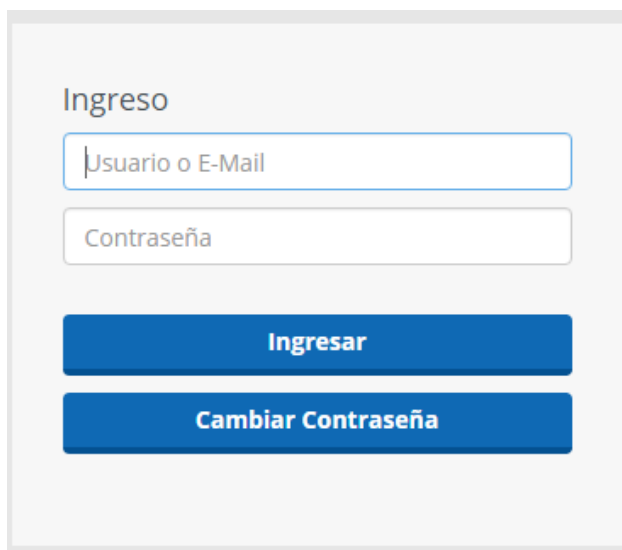
#### 4. PROCEDIMIENTO

##### 4.1. Actividad:

Gestionar y analizar las solicitudes ingresadas al Sistema de Tickets, cuyo responsable será **Profesional/Técnico de la Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)**.

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

**Imagen N°1: Ingreso de Usuario SENAINFO**



Ingreso

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

### Imagen N°2: Ingreso a SENAINFO Tickets



d) Se desplegarán todas las solicitudes que están asociadas a su región. Para visualizar el detalle de cada una, presione el botón “Ver” (Ver Imagen N°3).

### Imagen N°3: Listado de Solicitudes

Sistema de Tickets :: Listar Tickets

| Mis Tickets         | Mesa Ayuda Regional | Histórico              |                        |              |        |          |        |
|---------------------|---------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------|----------|--------|
| Abiertos (8)        | Asignados (5)       | ▼ Cerrados             |                        |              |        |          |        |
| ▼ Búsqueda Avanzada | Actualizar          | + Crear Ticket         |                        |              |        |          |        |
| # Ticket            | Asunto              | Fecha Creación         | Actualizado            | Cód.Proyecto | Modelo | Estado   | Acción |
| 84992-10            | Eliminar PII        | 17-12-2018<br>10:49:10 | 17-12-2018<br>10:49:10 |              | PPF    | Abierto  | Ver    |
| 84993-20            | eliminar ingreso    | 17-12-2018<br>10:35:45 | 17-12-2018<br>10:38:22 |              | PPF    | Asignado | Ver    |

Para realizar la búsqueda de solicitudes en el menú, Ud. debe tener en cuenta lo siguiente:

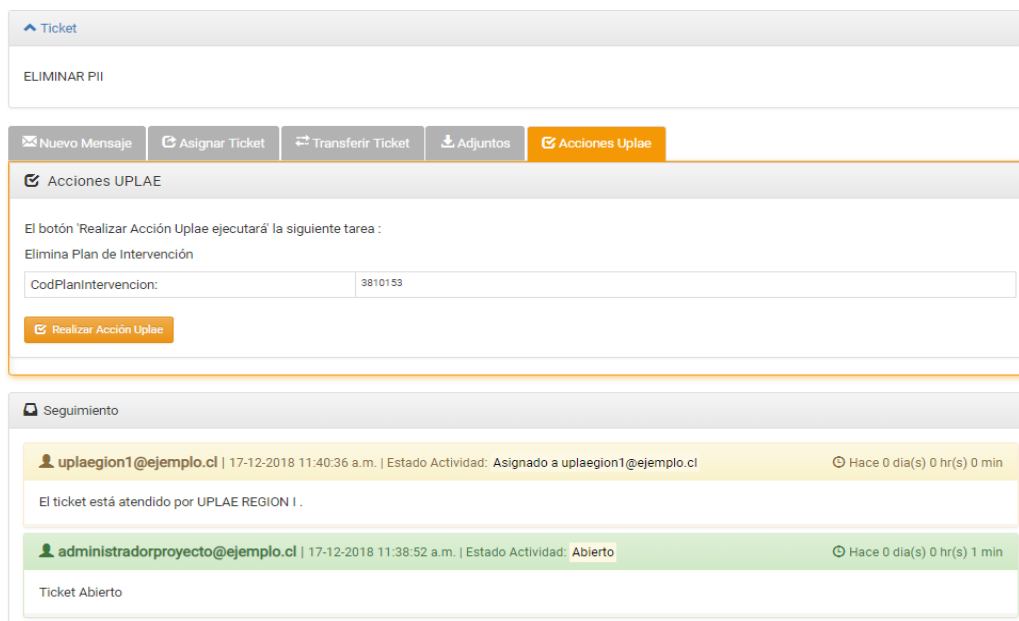
- ✓ En el botón **Abiertos**, podrá visualizar todas las solicitudes que se encuentren es estado abierto.
- ✓ En el botón **Abiertos** (con filtro), solo podrá visualizar las solicitudes que se encuentren **“Abiertas”**.
- ✓ En el botón **Cerrados** (con filtro), solo podrá visualizar las solicitudes que se encuentren **“Cerradas”**.
- ✓ En el botón **Búsqueda Avanzada**, podrá realizar una búsqueda filtrando sus solicitudes por **“Número de Ticket, Tipo de Solicitud, Estado o Asunto de la Solicitud”** o **“Código de Proyecto”**.

e) Luego, para poder gestionar las solicitudes, deberá hacer clic en el botón **Atender Ticket**. De esta manera el ticket quedará automáticamente atendido por el Profesional/Técnico que esta revisando el **Sistema de Tickets**, y podrá visualizar toda la información que presenta el requerimiento.

f) Luego de atender el ticket, si la solicitud puede ser realizada por la o el Profesional/Técnico, deberá hacer clic en la pestaña

**Acciones Uplae** y posteriormente presionar el botón **Realizar Acción Uplae** (Ver imagen N°4):

#### Imagen N°4: Acciones de la UPLAE



**Acciones UPLAE**

El botón 'Realizar Acción Uplae' ejecutará la siguiente tarea :


Elimina Plan de Intervención

CodPlanIntervencion: 3810153

**Realizar Acción Uplae**

**Seguimiento**

|  |                          |  |                             |
|--|--------------------------|--|-----------------------------|
| uplaegion1@ejemplo.cl                        | 17-12-2018 11:40:36 a.m. | Estado Actividad: Asignado a uplaegion1@ejemplo.cl | Hace 0 día(s) 0 hr(s) 0 min |
| El ticket está atendido por UPLAE REGION I . |                          |  |                             |
| administradorproyecto@ejemplo.cl             | 17-12-2018 11:38:52 a.m. | Estado Actividad: Abierto                          | Hace 0 día(s) 0 hr(s) 1 min |
| Ticket Abierto                               |                          |  |                             |

- g) Luego de presionar el botón , el sistema automáticamente realizará el procedimiento, siempre y cuando el mes se encuentre abierto. Por lo tanto, si la acción fue exitosa, se mostrará el siguiente mensaje (**Ver Imagen N°5**):


### Imagen N°5: Acción exitosa

⚠ Se eliminó el PII del NNA (Código : 1)

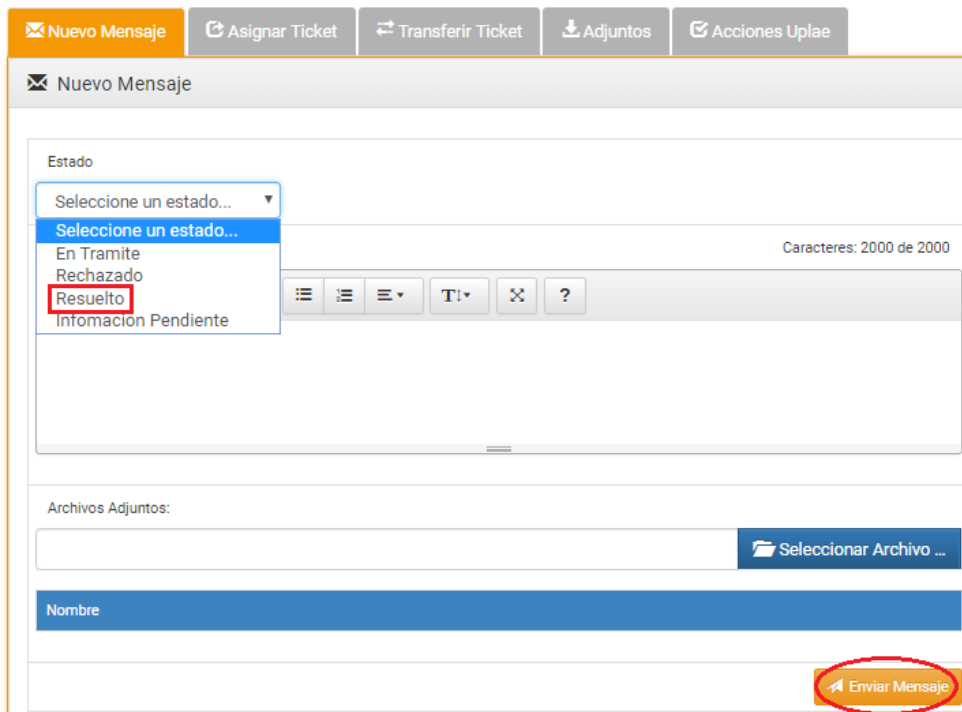
Si el mes se encuentra cerrado, se mostrará el siguiente mensaje (**Ver Imagen N°6**):

### Imagen N°6: Acción no exitosa

⚠ (ERROR) - No se encuentra autorizado para eliminar en un mes cerrado (Código : -1)

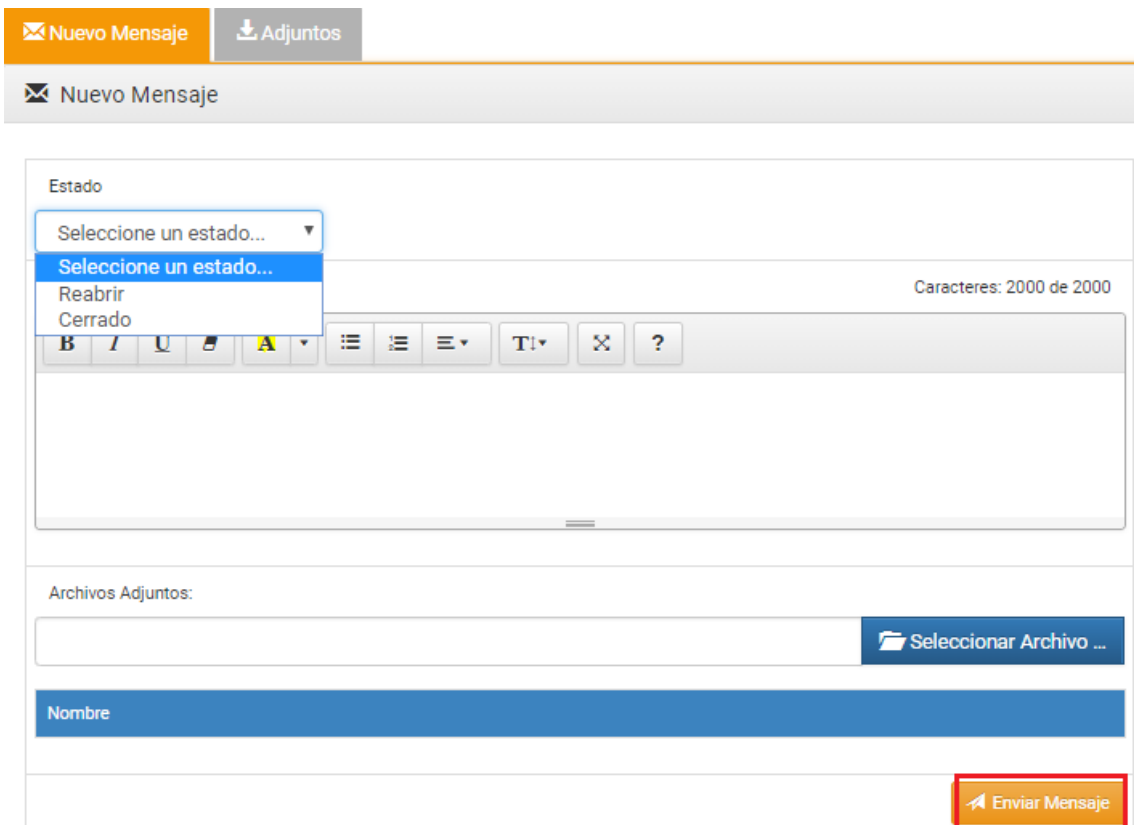
- h) De ser correcta la acción, el o la Profesional/Técnico debe presionar  con la finalidad de indicarle al proyecto que el ticket se encuentra resuelto, para que el proyecto pueda realizar el cierre de la solicitud (**Ver Imagen N°7**):

### Imagen N°7: Mensaje de ticket resuelto




- i) El proyecto debe recibir el ticket y de estar correcta la modificación debe seleccionar el estado “**Cerrado**”, de lo contrario presione “**Reabrir**” (Ver Imagen N°8).

### Imagen N°8: Cierre de Solicitud




The screenshot displays a web form for sending a message. At the top, there are two buttons: 'Nuevo Mensaje' (highlighted in orange) and 'Adjuntos'. Below this is a header bar with 'Nuevo Mensaje' and a mail icon. The main content area includes a dropdown menu labeled 'Estado' with a list of options: 'Seleccione un estado...', 'Reabrir', and 'Cerrado'. To the right of the dropdown is a character count: 'Caracteres: 2000 de 2000'. Below the dropdown is a rich text editor with various formatting icons. Underneath the editor is an 'Archivos Adjuntos:' section with a 'Seleccionar Archivo ...' button. A blue bar labeled 'Nombre' is positioned below the attachments section. At the bottom right, there is a red-bordered button labeled 'Enviar Mensaje' with a paper plane icon.

- j) Luego de seleccionar el estado y para finalizar la solicitud presione el botón .

#### Nota:

- La acción de cambio de calidad jurídica está orientada solo para proyectos de protección.
- Las modificaciones solo son para meses abiertos.

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
|  | <b>Gestión de Solicitudes Soporte Regional<br/>Acciones (UPLAE)</b> | REF:<br><b>PCG-IT-2.3.1.2-1</b> |
|  |   | <b>N° Revisión: 1</b>           |
|  | <b>Departamento de Planificación y Control de Gestión</b>           | <b>Página 7 de 6</b>            |

## **5. Control de Cambios:**

Versión N°1

Fecha modificación: 27-07-2020

Detalle: Se incorpora nueva acción "Cambio de Calidad Jurídica".