



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

PCG-IT-2.3.1.2

18 DE ABRIL DE 2017
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

1. OBJETIVO:

Este Instructivo Técnico señala la forma en que se deben gestionar las solicitudes ingresadas al Sistema de Tickets, teniendo en cuenta las responsabilidades de los usuarios.

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:**

- Deberá ejecutar las solicitudes siempre y cuando el requerimiento sea del mes en curso.
- Velar por el correcto cumplimiento de este instructivo.
- Evaluar la incorporación de una nueva Categoría o Tipo de Solicitud para el Sistema de Tickets. Si estima conveniente la creación de una de éstas, el Profesional/Técnico debe informar al **Departamento de Planificación y Control de Gestión (DEPLAE)**, así como también debe indicarle, en caso de creación, a los Usuarios de Proyecto respecto a solicitudes usando la nueva categoría.
- En caso de recibir una solicitud que no corresponda con la categoría del tema de ayuda, deberá rechazarla automáticamente, e indicar al usuario de proyecto en el texto del ticket de rechazo, la categoría correcta.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Actividad:

Gestionar y analizar las solicitudes ingresadas al Sistema de Tickets y 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 presione “**Ingresar**” (Ver Imagen N°1).

Imagen N°1: Ingreso de Usuario SENAINFO



- 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 ver el detalle de cada una, visualice la(s) solicitud(es) y presione el botón “Ver” (Ver Imagen N°3).

Imagen N°3: Listado de Solicitudes

Mis Tickets		Mesa Ayuda Regional		
▼ Todos ▼ Abiertos ▼ Cerrados ▼ Búsqueda Avanzada ↻ Actualizar + Crear Ticket				
# Ticket	Asunto	Fecha	Estado	Acción
66189-5	Ticket de Prueba	29-12-2016 19:40:25	Resuelto	
5928-3	Verificar estado de ticket - Test	29-12-2016 14:57:47	Resuelto	

Ud. podrá realizar la búsqueda de solicitudes en el menú, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ En el botón , podrá visualizar todas las solicitudes que se encuentren en cualquier estado.
- ✓ En el botón , solo podrá visualizar las solicitudes que se encuentren “**Abiertas**”.
- ✓ En el botón , solo podrá visualizar las solicitudes que se encuentren “**Cerradas**”.
- ✓ En el botón , podrá realizar una búsqueda filtrando sus solicitudes por “**Número de Ticket, Tipo de Solicitud, Estado o Asunto de la Solicitud**”.

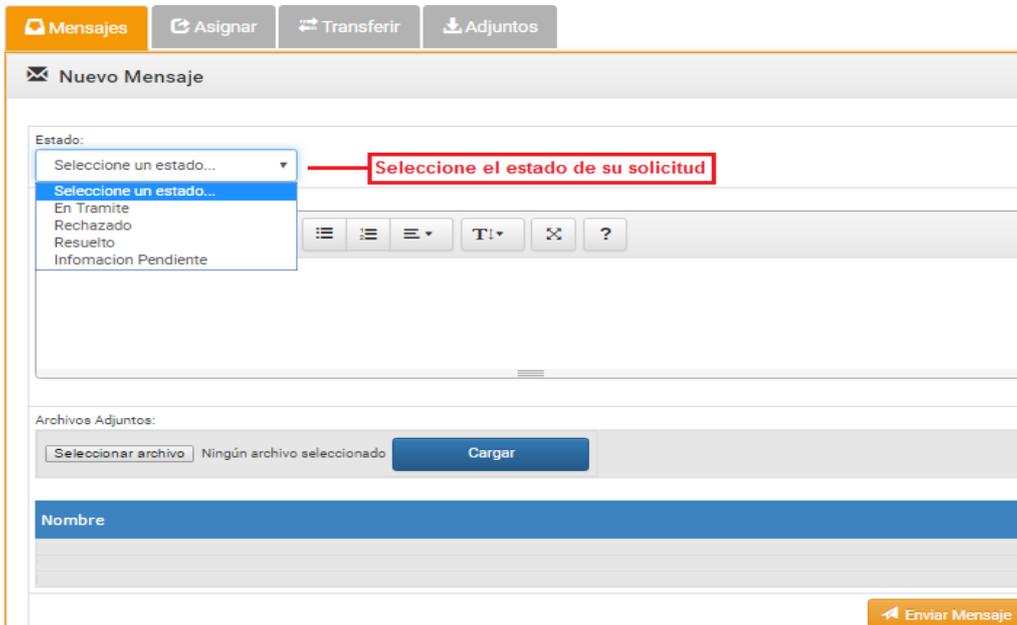
- e) Después de presionar el botón “Ver”, para poder gestionar las solicitudes, se debe hacer clic en el botón . De esta manera el ticket quedará automáticamente atendido por el Profesional/Técnico que esta revisando el **Sistema de Tickets**, y podrá visualizar toda la información que presenta el requerimiento.

f) Al atender el ticket, se debe analizar el requerimiento y dependiendo del estado en que se encuentre, despliegue el listado de opciones (**Ver Imagen N°4**) y presione el que se adapte según los siguientes estados:

- ✓ **En trámite:** solicitud se encuentra en proceso de ejecución.
- ✓ **Rechazado:** solicitud rechazada por formato o contenido.
- ✓ **Resuelto:** solicitud ejecutada.
- ✓ **Información pendiente:** solicitud en espera de información solicitada.

- **Nota:** En caso de recibir una solicitud que no corresponda con la categoría del tema de ayuda, deberá rechazarla automáticamente, e indicar al usuario de proyecto en el texto del ticket de rechazo, la categoría correcta.

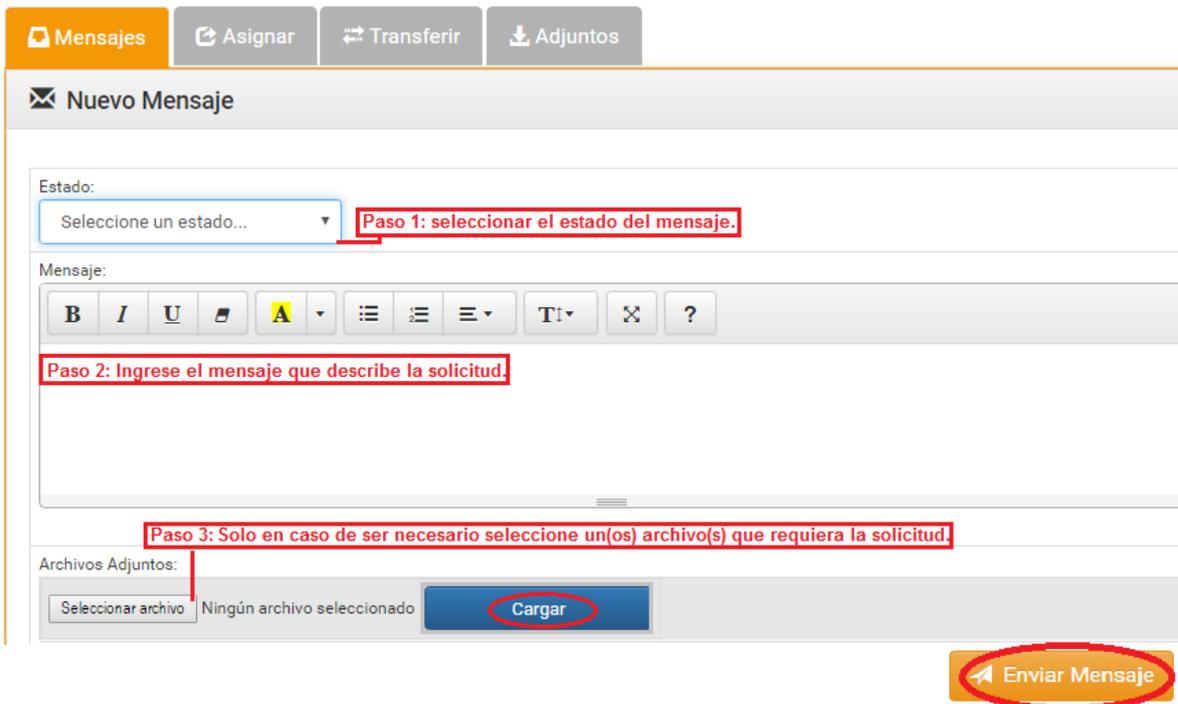
Imagen N°4: Listado de Opciones de Estado



The image shows a web interface for creating a new message. At the top, there are buttons for 'Mensajes', 'Asignar', 'Transferir', and 'Adjuntos'. Below these is a 'Nuevo Mensaje' section. The 'Estado' dropdown menu is open, showing options: 'Seleccione un estado...', 'En Trámite', 'Rechazado', 'Resuelto', and 'Información Pendiente'. A red box highlights the dropdown with the text 'Seleccione el estado de su solicitud'. Below the dropdown is a toolbar with icons for list, list with dropdown, text, link, and help. At the bottom, there is a section for 'Archivos Adjuntos' with a 'Seleccionar archivo' button, 'Ningún archivo seleccionado' text, and a 'Cargar' button. At the very bottom right, there is an 'Enviar Mensaje' button.

- a) Luego de seleccionar el estado adecuado, puede continuar ingresando el mensaje que detallará la solicitud. Si es necesario, puede adjuntar documentación faltante haciendo clic en “**Seleccionar Archivo**”, y luego presione el botón **Cargar** (**Ver Imagen N°5**).

Imagen N°5: Ingreso de Mensaje de Solicitud



Mensajes | **Asignar** | **Transferir** | **Adjuntos**

Nuevo Mensaje

Estado:
 Seleccione un estado... **Paso 1: seleccionar el estado del mensaje.**

Mensaje:
 B I U **A** [Listas] [Bulleted] [Text] [Link] [Help]
Paso 2: Ingrese el mensaje que describe la solicitud.

Paso 3: Solo en caso de ser necesario seleccione un(os) archivo(s) que requiera la solicitud.

Archivos Adjuntos:
 Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado | **Cargar**

Enviar Mensaje

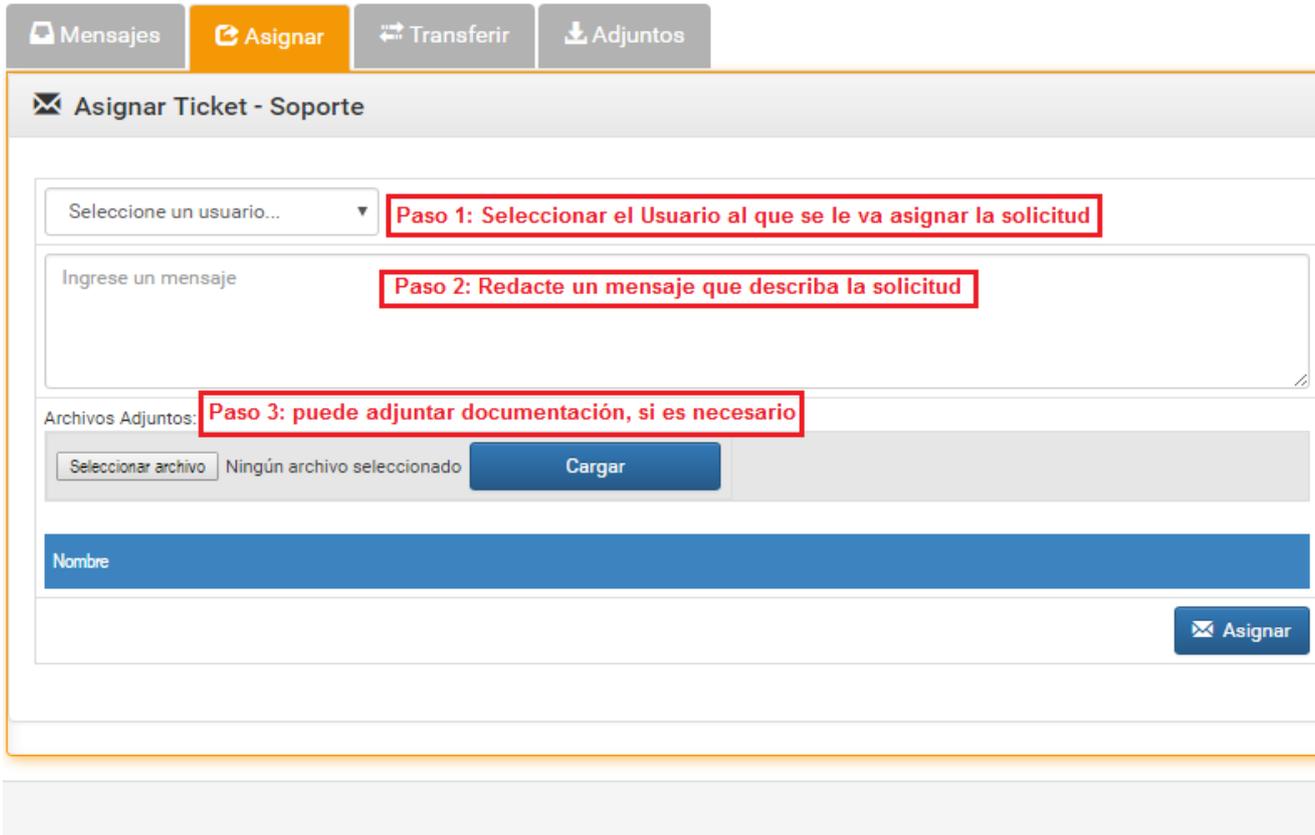
Importante: Solo se podrán adjuntar los siguientes archivos: .gif, .jpg, .jpeg, .pdf, .doc, .png, .docx, .xlsx, .xls, .txt, .msg y en caso de existir documentos adjuntos se debe verificar que se encuentren cargados respetando la capacidad máxima de 3,5 MB

- b) Puede continuar con la solicitud haciendo clic en “Enviar Mensaje”, con lo cual se envía al usuario el estatus en que se encuentra su requerimiento.

Nota: Solo para los estados **Rechazado**, **Resuelto** e **Información Pendiente** se le enviará un correo electrónico al Usuario Solicitante.

- c) Los usuarios de la **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)**, podrán “Asignar” internamente las solicitudes, haciendo clic en el botón **Asignar**. Luego deberá desplegar el listado de usuarios que podrán ejecutarlo, con la finalidad de gestionar y agilizar los requerimientos. De esta manera, la solicitud quedará bajo un responsable de la **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)**. (Ver Imagen N°6).

Imagen N°6: Asignar Usuario a la Solicitud



Mensajes Asignar Transferir Adjuntos

✉ Asignar Ticket - Soporte

Seleccione un usuario... **Paso 1: Seleccionar el Usuario al que se le va asignar la solicitud**

Ingrese un mensaje **Paso 2: Redacte un mensaje que describa la solicitud**

Archivos Adjuntos: **Paso 3: puede adjuntar documentación, si es necesario**

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Cargar

Nombre

✉ Asignar

4.2. Transferencia de Solicitudes a Mesa de Ayuda Nacional

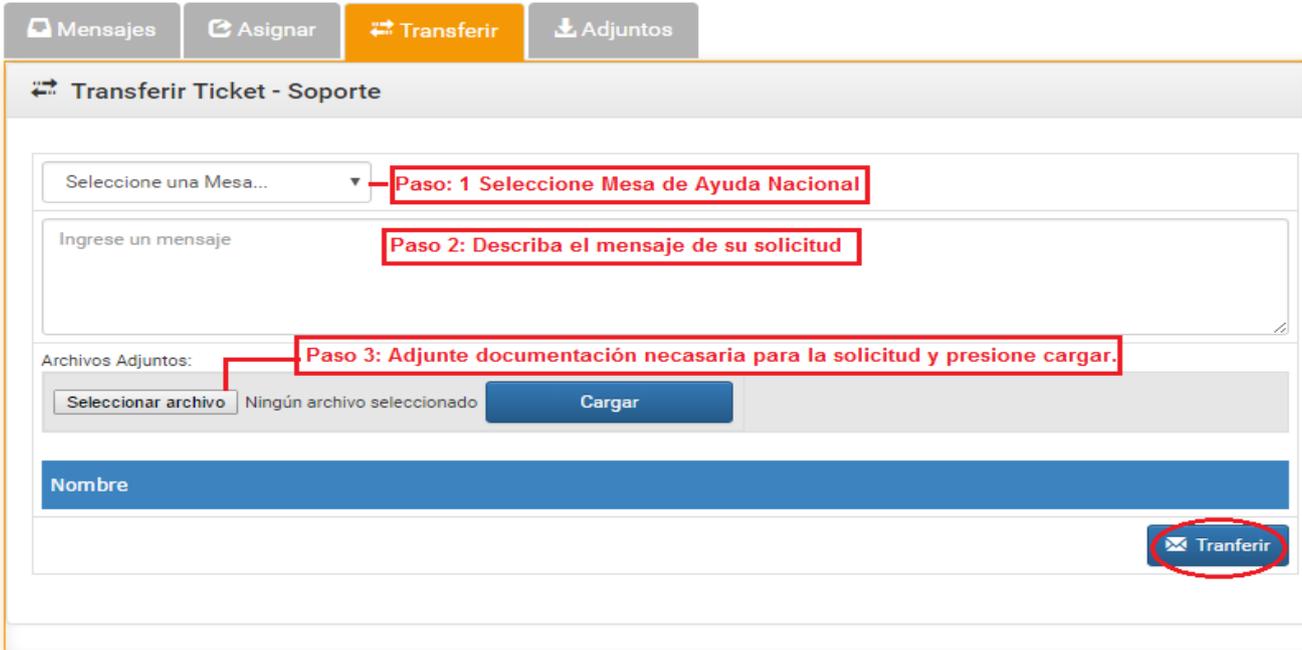
Para Gestionar y Analizar las solicitudes que serán **“Transferidas”** a **“Mesa de Ayuda Nacional”**, debe realizar los siguientes pasos:

- a) Sí, la solicitud no puede ser ejecutada por **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)** debido a que es un requerimiento que ocasiona la apertura de un mes entre otros aspectos, haga clic en **“Transferir”** y despliegue las alternativas. De ella debe seleccionar **“Mesa de Ayuda Nacional”** (Ver Imagen N°7).

Al momento de asignar una solicitud, debe ingresar un mensaje, donde indique el estado en que se encuentra el requerimiento.

Importante: Los requerimientos de **Rendiciones de Cuentas** serán transferidos a la Mesa de Ayuda Regional USUFI cuando proceda (ver Instructivo Sistema Tickets USUFI)

Imagen N°7: Transferir Solicitud a Mesa de Ayuda Nacional



The screenshot shows the 'Transferir Ticket - Soporte' interface. At the top, there are buttons for 'Mensajes', 'Asignar', 'Transferir', and 'Adjuntos'. The main form area is titled 'Transferir Ticket - Soporte' and contains the following elements:

- A dropdown menu labeled 'Seleccione una Mesa...' with a red box around it and the text 'Paso 1: Seleccione Mesa de Ayuda Nacional'.
- A text input field labeled 'Ingrese un mensaje' with a red box around it and the text 'Paso 2: Describa el mensaje de su solicitud'.
- An 'Archivos Adjuntos:' section with a 'Seleccionar archivo' button, the text 'Ningún archivo seleccionado', and a 'Cargar' button. A red box around this section contains the text 'Paso 3: Adjunte documentación necesaria para la solicitud y presione cargar.'
- A blue bar labeled 'Nombre'.
- A 'Transferir' button with an envelope icon, circled in red.

b) Para finalizar haga clic en el botón “**Transferir**”, con lo cual dicha solicitud llegará a la **Mesa Ayuda Nacional** quien gestionará el requerimiento.

5. ANEXOS:

- Modelo Memorándum Apertura de Asistencia (Anexo N°1)
- Modelo Memorándum Apertura de Mes (Anexo N°2)

Anexo N°1

MEMORÁNDUM N° _____

Región, día/mes /año

De: **Nombre y Apellido**
Director(a) Regional

A: **Nombre y Apellido**
Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión

Requerimiento: Apertura de Asistencia en Mes no Cerrado

Explicación del motivo del requerimiento:

Información requerida:

- Nombre Proyecto: _____
- Código Proyecto: _____
- Día del mes actual para modificación: _____
- Motivo/Justificación (Detallada): _____
- Información/Descripción: _____
- Nombres NNA: _____
- Apellido Paterno NNA: _____
- Apellido Materno NNA: _____
- RUN NNA: _____

- Fecha de Nacimiento NNA: _____
- Sexo NNA: _____
- Nacionalidad NNA: _____
- Etnia NNA: _____
- RUC NNA: _____
- RITNNA: _____
- Codnino NNA: _____
- Icodie NNA: _____
- Códigos específicos acordes al requerimiento (PII, Eventos Proyecto, Intervenciones, etc.): _____

Firma

Nombre: Supervisor(a) Técnico(a)
Servicio Nacional de Menores

Firma

Nombre: Coordinador(a) Técnico(a)
Servicio Nacional de Menores

Firma

Nombre: Supervisor/a Financiero/a
(solo si corresponde)
Servicio Nacional de Menores

Firma

Nombre: Coordinador/a UPLAE
Servicio Nacional de Menores

Firma

Nombre: Director(a) Regional
Servicio Nacional de Menores

Anexo N°2

MEMORÁNDUM N° _____

Región, día/mes /año

De: Nombre y Apellido
Director(a) Regional

A: Nombre y Apellido
Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión

Requerimiento: Apertura de(los) Mes(es)

Explicación de motivo del requerimiento:

Información requerida:

- Nombre Proyecto: _____
- Código Proyecto: _____
- Periodo (mes) de Apertura: _____
- Motivo/Justificación (Detallada): _____
- Información/Descripción: _____
- Nombres NNA: _____
- Apellido Paterno NNA: _____
- Apellido Materno NNA: _____
- RUN NNA: _____
- Fecha de Nacimiento NNA: _____

- Sexo NNA: _____
- Nacionalidad NNA: _____
- Etnia NNA: _____
- RUC NNA: _____
- RITNNA: _____
- Codnino NNA: _____
- Icodie NNA: _____
- Códigos específicos acordes al requerimiento (PII, Eventos Proyecto, Intervenciones, etc.): _____

Firma
Nombre: Supervisor(a) Técnico(a)
Servicio Nacional de Menores

Firma
Nombre: Coordinador(a) Técnico(a)
Servicio Nacional de Menores

Firma
Nombre: Supervisor/a Financiero/a
(solo si corresponde)
Servicio Nacional de Menores

Firma
Nombre: Coordinador/a UPLAE
Servicio Nacional de Menores

Firma
Nombre: Director(a) Regional
Servicio Nacional de Menores

	Gestión de Solicitudes Soporte Regional (UPLAE)	REF:
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	PCG-IT-2.3.1.2
		N° Revisión: 2
		Página 12 de 12

Historial de Cambios:

Versión 2: Se agrega nota de rechazo de tickets en caso de ser creados en categorías erróneas