



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

**INSTRUCTIVO TÉCNICO
SISTEMA DE TICKETS
INGRESO DE SOLICITUDES
PERFIL: USUARIO PROYECTO**

PCG-IT-2.3.1.1

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

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDADES	2
El Usuario del Proyecto:	2
Campos Obligatorios	3
4. PROCEDIMIENTO	4
5. HISTORIAL DE CAMBIOS	24

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usuario Proyecto Departamento de Planificación y Control de Gestión	REF: PCG-IT-2.3.1.1
		N° Revisión: 3
		Página 2 de 24

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 los Proyectos**, ya sea de AADD (Centro de Administraciones Directas) u OCAS (Organismos Colaboradores Acreditados), en las distintas regiones del país.

3. RESPONSABILIDADES

El Usuario del Proyecto:

- El Usuario del Proyecto tendrá 48 horas para confirmar las solicitudes procesadas por la **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE) o el Departamento de planificación y Control de Gestión (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.
- Si el Usuario va realizar algún requerimiento que no se encuentre incluido en los “Tipos de Solicitud” del Sistema de Ticket, el mismo debe enviar un correo electrónico a la Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE) de su región, con finalidad de ser evaluada la solicitud para luego incluirla en el Sistema de Tickets.

Posteriormente a la creación de la categoría y tipo de solicitud para el requerimiento, el Usuario del Proyecto podrá ingresar una solicitud al Sistema de Ticket.

- Si el usuario crea la solicitud en una categoría que no corresponde con lo que requiere el ticket esta será rechazada por la Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE), debiendo elaborarla nuevamente en la categoría correcta para que pueda ser resuelta.

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usuario Proyecto Departamento de Planificación y Control de Gestión	REF: PCG-IT-2.3.1.1
		N° Revisión: 3
		Página 3 de 24

Campos Obligatorios

Cuando el Usuario del Proyecto 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°2**).
- 3) **Institución y Proyecto:**
El Usuario debe hacer elección de la institución y Proyecto a la que se le realizará la solicitud.
- 4) **Asunto:**
El Usuario debe ingresar en el asunto el “**Tipo de Solicitud**” al que se le hará el requerimiento.
- 5) **Detalle de la Solicitud:**
El Usuario debe ingresar un mensaje que describa su requerimiento, colocando toda la información obligatoria que se describe en la (**Tabla N°2**) según el “**Tipo de Solicitud**”.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Actividad:

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/>

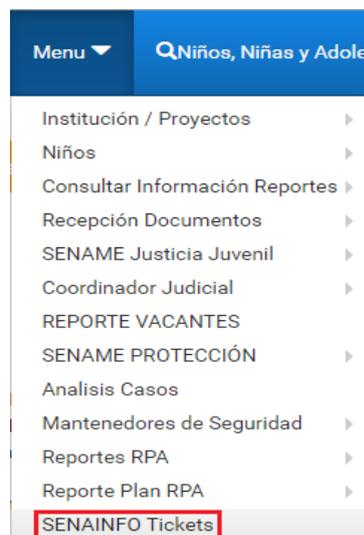
b) Incorpore su “Usuario” y “Contraseña”, seguidamente presione “Ingresar” (Ver Imagen N°1).

Imagen N°1: Ingreso de Usuario SENAINFO



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

Sistema de Tickets :: Listar Tickets

Mis Tickets

+ Crear Ticket

# Ticket	Asunto	Fecha	Estado	Acción
67225-2	eliminar Ingreso	30-12-2016 9:02:02	Resuelto	Ver

e) Posteriormente debe indicar el tipo de solicitud, teniendo en cuenta las categorías que presenta cada perfil del usuario que está creando el ticket (Tema de Ayuda) (Ver Tabla N°1):

Tabla N°1: Listado de todas las Categorías y tipo de solicitudes

Número	Categoría	Tipo de Solicitud
1	Trabajadores	Crear Trabajador
		Cambio de Clave o Problemas de acceso
		Actualiza Información del Trabajador
		Relación Trabajador Proyecto
		Cambio de Perfil
2	Cierre	Actualización Resumen de Atención Mensual
		Asistencia (RAM)
3	Rendiciones	Apertura y/o Habilitación de Rendiciones
		Modificación Financiera
4	Diagnóstico	Abrir, Modificar o Eliminar D. Salud
		Abrir, Modificar o Eliminar Escolar
		Abrir, Modificar o Eliminar D. Maltrato
		Abrir, Modificar o Eliminar D. Droga
		Abrir, Modificar o Eliminar D. Psicología
		Abrir, Modificar o Eliminar Social
		Abrir, Modificar o Eliminar S. Laboral
		Abrir, Modificar o Eliminar DPFTI
		Abrir, Modificar o Eliminar Hechos Judiciales
		Abrir, Modificar o Eliminar Informe Diagnostico
		5
6	Eventos Intervención	Modificar o Eliminar Tipo de Evento
		Modificar o Eliminar Fecha de Evento
		Modificar o Eliminar Descripción.

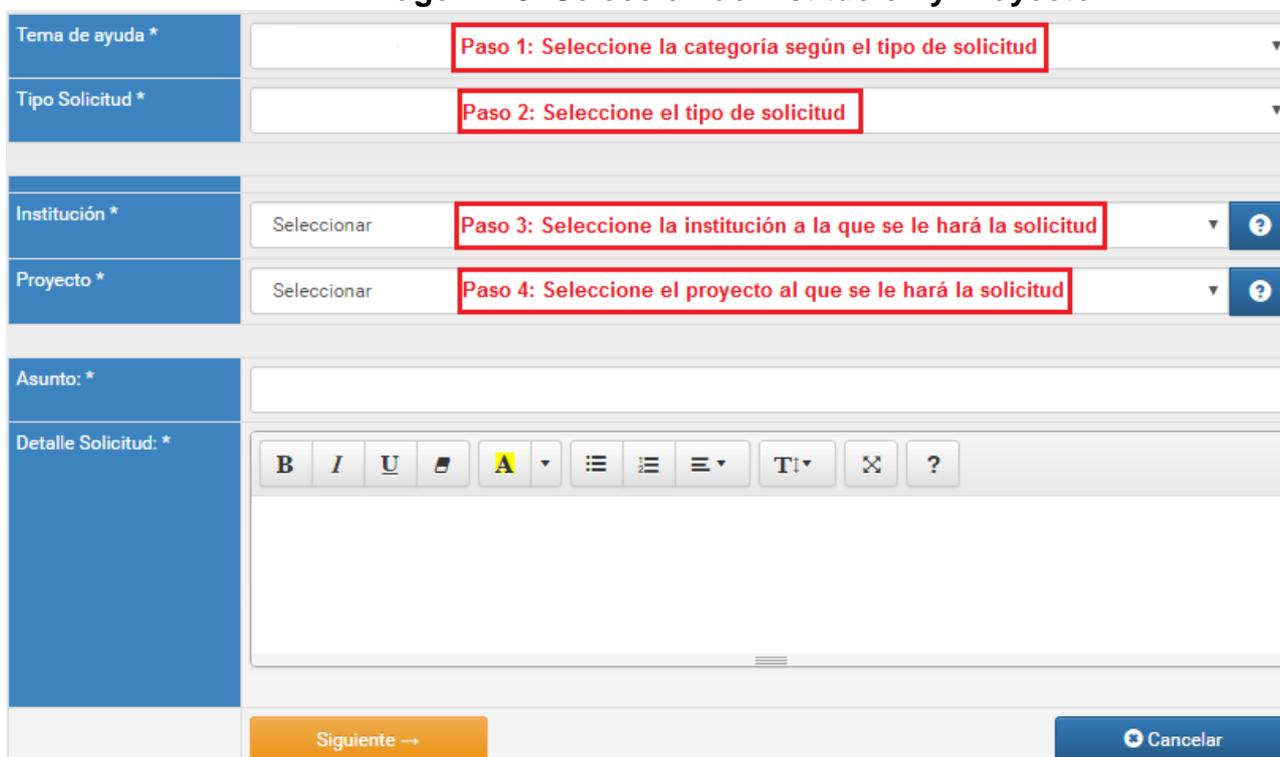
Tabla N°1: Listado de todas las Categorías y tipo de solicitudes (continuación)

7	Lista de Espera	Actualizar Datos de la Lista de Espera
8	Niños, niñas y/o adolescentes	Actualizar Datos Niños, Niñas y/o Adolescentes
9	Orden de Tribunal	Modificar o Eliminar Orden de Tribunal
10	Persona Relacionada	Modificar o Eliminar Persona Relacionada
11	Plan de Intervención	Abrir Plan de Intervención
		Elimina Plan de Intervención
		Modifica Plan de Intervención
12	Sanciones	Actualizar Datos de Sanciones
13	Ingreso y Egreso	Actualizar Dirección Niños, Niñas y/o Adolescentes
		Actualizar Fecha Ingreso
		Eliminar Ingreso
		Abrir Egreso
		Modificar Causal de Ingreso
		Modificar Causal de Egreso
		Modificar Calidad Jurídica
Ingreso Especial NNA sin RUT		
14	Migraciones	Migrar datos de un Proyecto Terminado a uno Licitado
15	Proyectos	Modificar Datos del Proyecto
		Modificar Evento de Proyecto
		Modifica Talleres
		Modifica Resgistro de Fomento a la Participación
		Autoevaluaciones
16	Condiciones de RPA	Modifica datos de Instituciones
		Beneficios de Salidas 134 bis
		Plan Motivacional
17	Solo Consultas	Flexibilización
		Consulta de Trabajadores
		Consulta de Cierre
		Consulta de Rendiciones
		Consulta de Diagnóstico
		Consulta de Diligencia
		Consulta de Eventos Intervención
		Consulta de Lista de Espera
		Consulta de Niños, niñas y/o adolescentes
		Consulta de Orden de Tribunal
		Consulta de Persona Relacionada
		Consulta de Plan de Intervención
		Consulta de Sanciones
		Consulta de Ingreso y Egreso
Consulta de Migraciones		
Consulta de Proyectos		
18	índice de la Calidad de la Información	Consulta de Condiciones de RPA
		Solicitud de excepción en ICI
		Respuesta a la inconsistencia ICI

NOTA: Si el usuario crea la solicitud en una categoría que no corresponde con lo que requiere el ticket esta será rechazada por la Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE), debiendo elaborarla nuevamente en la categoría correcta para que pueda ser resuelta.

- f) Luego de haber ubicado en que categoría se encuentra su solicitud, seleccione la **“Institución”** y el **“Proyecto”** a los que se le hará el requerimiento, (**Ver Imagen N°5**).

Imagen N°5: Selección de Institución y Proyecto



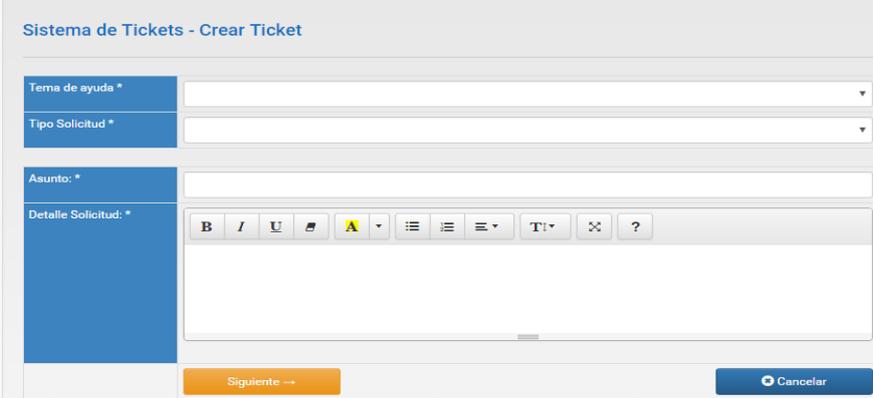
The form contains the following elements:

- Tema de ayuda ***: Dropdown menu with instruction: **Paso 1: Seleccione la categoría según el tipo de solicitud**.
- Tipo Solicitud ***: Dropdown menu with instruction: **Paso 2: Seleccione el tipo de solicitud**.
- Institución ***: Dropdown menu with 'Seleccionar' and instruction: **Paso 3: Seleccione la institución a la que se le hará la solicitud**.
- Proyecto ***: Dropdown menu with 'Seleccionar' and instruction: **Paso 4: Seleccione el proyecto al que se le hará la solicitud**.
- Asunto: ***: Text input field.
- Detalle Solicitud: ***: Rich text editor with formatting tools (B, I, U, A, list, indent, T, X, ?).
- Siguiete →**: Orange button.
- Cancelar**: Blue button.

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

Para la solicitud **Cambio de Clave o Problemas de Acceso**, no se visualizará en el formulario **“Sistema de Ticket – Crear Ticket”** las opciones de **“Institución”** y **“Proyecto”** debido a que no lo requieren (**Ver Imagen N°6**).

Imagen N°6: Para Cambio de Clave o Problemas de Acceso



g) Digite el asunto del requerimiento, y detalle la solicitud, completándola de acuerdo a lo indicado en la **Tabla N°2**:

Tabla N°2: Información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
1	Crear Trabajador	Nombre Completo
		Correo Electrónico
		RUT
		Rol o Perfil
		Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto
		Institución
		Motivo/Justificación detallada
2	Cambio de Clave o Problemas de acceso	Profesión
		Nombre Completo
		Icode del Trabajador
		RUT
		Motivo/Justificación detallada
3	Actualiza Información del Trabajador	Correo Electrónico
		Nombre Completo
		Icode del Trabajador
		RUT
		Motivo/Justificación detallada
4	Relación Trabajador Proyecto	Cargo
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		RUT
		Motivo/Justificación detallada
5	Cambio de Perfil	Cargo
		Código del Proyecto Nuevo
		Nombre Completo
		RUT
		Motivo/Justificación detallada
		Perfil Nuevo

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
6	Actualización Resumen de Atención Mensual	Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto
		Periodo (mes) de Apertura
		Motivo/Justificación detallada
		Información Descripción
		Nombres del NNA
		Apellido Paterno del NNA
		Apellido Materno NNA
		RUN NNA
		Fecha de Nacimiento del NNA
		Sexo NNA
		Nacionalidad del NNA
		Etnia del NNA
		RUC del NNA
		RIT del NNA
Codnino del NNA		
Icodie del NNA		
7	Asistencia - Registro de Atención Mensual (RAM)	Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto
		Día del mes actual para la modificación
		Motivo/Justificación detallada
		Información Descripción
		Nombres del NNA
		Apellido Paterno del NNA
		Apellido Materno NNA
		RUN NNA
		Fecha de Nacimiento del NNA
		Sexo NNA
		Nacionalidad del NNA
		Etnia del NNA
		RUC del NNA
		RIT del NNA
Codnino del NNA		
Icodie del NNA		
8	Apertura y/o Habilitación de Rendiciones	Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto y/o Institución
		Mes/Año de apertura
		Poseer autorización del(la) Supervisor(a) Financiero Nacional y Regional
		Verificar en qué estado se encuentra, si Vigente o Caducado
Motivo/Justificación detallada		

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
9	Modificación Financiera	Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto y/o Institución
		Mes/Año de apertura
		Poseer autorización del(la) Supervisor(a) Financiero Nacional y Regional
		Verificar en qué estado se encuentra, si Vigente o Caducado
		Motivo/Justificación detallada
10	Abrir, Modificar o Eliminar D. Salud	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
11	Abrir, Modificar o Eliminar Escolar	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
12	Abrir, Modificar o Eliminar D. Maltrato	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
13	Abrir, Modificar o Eliminar D. Droga	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
14	Abrir, Modificar o Eliminar D. Psicología	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
15	Abrir, Modificar o Eliminar Social	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
16	Abrir, Modificar o Eliminar S. Laboral	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
17	Abrir, Modificar o Eliminar DPFTI	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
18	Abrir, Modificar o Eliminar Hechos Judiciales	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
19	Abrir, Modificar o Eliminar Informe Diagnostico	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diagnóstico
20	Abrir, Modificar o Eliminar Diligencia	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		Código Diligencia
21	Modificar o Eliminar Tipo de Evento	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Fecha de Evento
		Motivo/Justificación detallada
Tipo de Evento		

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
22	Modificar o Eliminar Fecha de Evento	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Fecha de Evento
		Motivo/Justificación detallada
		Tipo de Evento
23	Modificar o Eliminar Descripción.	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Descripción del Evento
		Fecha de Evento
		Motivo/Justificación detallada
Tipo de Evento		
24	Actualizar Datos de la Lista de Espera	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Código de la Lista de Espera
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie (Si lo posee)
25	Actualizar Datos Niños, Niñas y/o Adolescentes	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		RUT
26	Modificar o Eliminar Orden de Tribunal	Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie
27	Modifica o Elimina Persona Relacionada	Código Persona Relacionada
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Codnino
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Proyecto
28	Abrir Plan de Intervención	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Código del PII

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
29	Elimina Plan de Intervención	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Código del PII
30	Modifica Plan de Intervención	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Código del PII
31	Actualiza Dirección de NNA	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Dirección Nueva
32	Actualiza Fecha de Ingreso	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Fecha de Ingreso Nueva
33	Eliminar Ingreso	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie
34	Eliminar Ingreso	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie
35	Ingreso Especial NNA sin RUT	Nombre completo
		Sexo
		Nacionalidad: (La que aplique indicando gentilicio)
		Fecha de Nacimiento: (dd/mm/aaaa)

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
36	Modificar: Calidad Jurídica	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Calidad Juridica
37	Modificar: Causal Ingreso	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Icodie
		Motivo/Justificación detallada
		Calidad Juridica
38	Modificar: Causal de Egreso	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie
		Calidad Juridica
39	Migrar datos de un Proyecto Terminado a uno Licitado	Fecha de término del proyecto <u>debe ser igual</u> a la fecha de inicio del nuevo.
		REPORTE de los NNA con todos los códigos
		Nombre Completo
		Icodie
		Codnino
		Motivo/Justificación detallada
		PII
		RUT
40	Beneficios de Salidas 134 bis	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie
41	Plan Motivacional	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie
42	Flexibilización	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Icodie

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
43	Modifica Datos de Proyectos	Nombre de Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Código de Proyecto
44	Modificar Evento de Proyecto	Código de Proyecto
		Tipo de Evento
		Código del Evento de Proyecto
		Fecha
		Motivo/Justificación detallada
		Descripción
45	Modifica Talleres	Código de Proyecto
		Tipo de Taller
		Fecha del Taller
		Motivo/Justificación detallada
		Descripción
46	Modifica Registro de Fomento a la Participación	Código de Proyecto
		Fecha del Registro
		Tipo de Fomento
		Icodie
47	Modifica datos de Instituciones	Nombre
		Código de la Institución
		Motivo/Justificación detallada
48	Autoevaluación	Nombre de Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Código de Proyecto
49	Consulta de Trabajadores	Nombre Completo
		RUT
		Código del Proyecto
		Consulta detallada
50	Consulta de Cierre	Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto
		Periodo (mes) de Consulta
51	Consulta de Rendiciones	Nombre del Proyecto
		Código del Proyecto y/o Institución
		Mes/Año de Consulta
52	Consulta de Diagnóstico	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Código Diagnóstico

Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
53	Consulta de Diligencia	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
		Consulta detallada
		Código Diligencia
54	Consulta de Eventos Intervención	Icodie
		Código del Proyecto
		Nombre Completo
		Codnino
55	Consulta de Lista de Espera	Consulta detallada
		CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Código de la Lista de Espera
56	Consulta de Niños, niñas y/o adolescentes	Consulta detallada
		CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
57	Consulta de Orden de Tribunal	Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Consulta detallada
		Icodie
58	Consulta de Persona Relacionada	Código Persona Relacionada
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Codnino
		Icodie
59	Consulta de Plan de Intervención	Consulta detallada
		CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Icodie
60	Consulta de Sanciones	Consulta detallada
		Código del PII
		CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Icodie
Código de la Sanción		

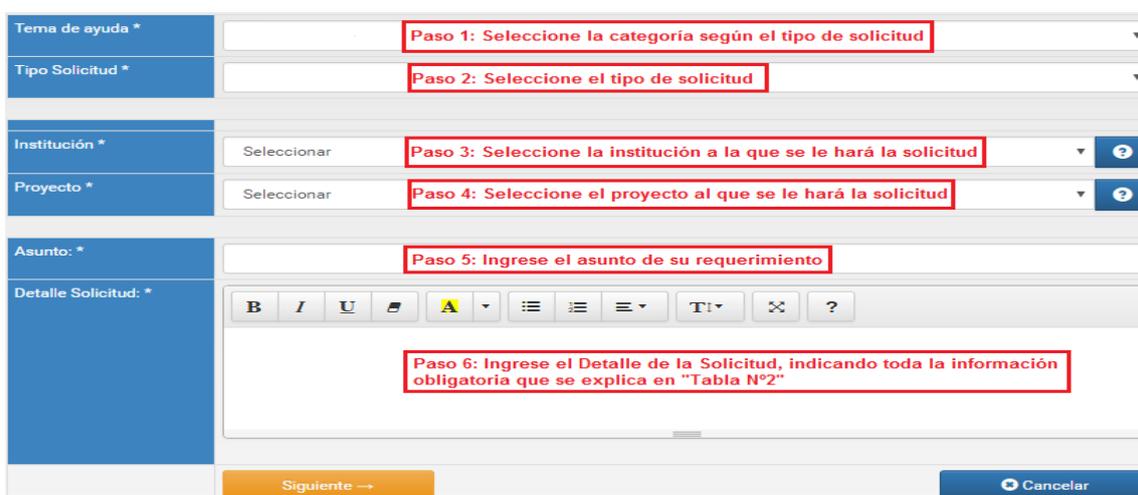
Tabla N°2: información Obligatorio por cada Tipo de Solicitud (Continuación)

Número	Tipo de Solicitud	Información Obligatoria
61	Consulta de Ingreso y Egreso	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		RUT
		Icodie
		Consulta detallada
62	Consulta de Proyectos	Nombre de Proyecto
		Consulta detallada
		Código de Proyecto
63	Consulta de Migraciones	Nombre Completo
		Icodie
		Codnino
		Consulta detallada
		PII
		RUT
64	Consulta de Condiciones de RPA	CodNINO
		Nombre Completo
		Código del Proyecto
		Consulta detallada
		Icodie
65	Solicitud de excepción en ICI	Nombre de Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Código de Proyecto
66	Respuesta a Inconsistencias ICI	Nombre de Proyecto
		Motivo/Justificación detallada
		Código de Proyecto

h) Luego de haber ingresado el mensaje de su solicitud, colocando toda la información obligatoria que se explica en la **Tabla N°2**, continúe haciendo clic en **Siguiente →** (**Ver Imagen N°7**).

Si el detalle de la solicitud no cumple con lo establecido en la “**Tabla N°2**”, su solicitud no podrá ser ejecutada por falta de información y será rechazada en el **Sistema de Tickets**.

Imagen N°7: Ingreso de Asunto y Detalle de la Solicitud



The screenshot shows a web form with the following fields and instructions:

- Tema de ayuda ***: Paso 1: Seleccione la categoría según el tipo de solicitud
- Tipo Solicitud ***: Paso 2: Seleccione el tipo de solicitud
- Institución ***: Paso 3: Seleccione la institución a la que se le hará la solicitud
- Proyecto ***: Paso 4: Seleccione el proyecto al que se le hará la solicitud
- Asunto: ***: Paso 5: Ingrese el asunto de su requerimiento
- Detalle Solicitud: ***: Paso 6: Ingrese el Detalle de la Solicitud, indicando toda la información obligatoria que se explica en "Tabla N°2"

Buttons: **Siguiente →** (orange), **Cancelar** (blue).

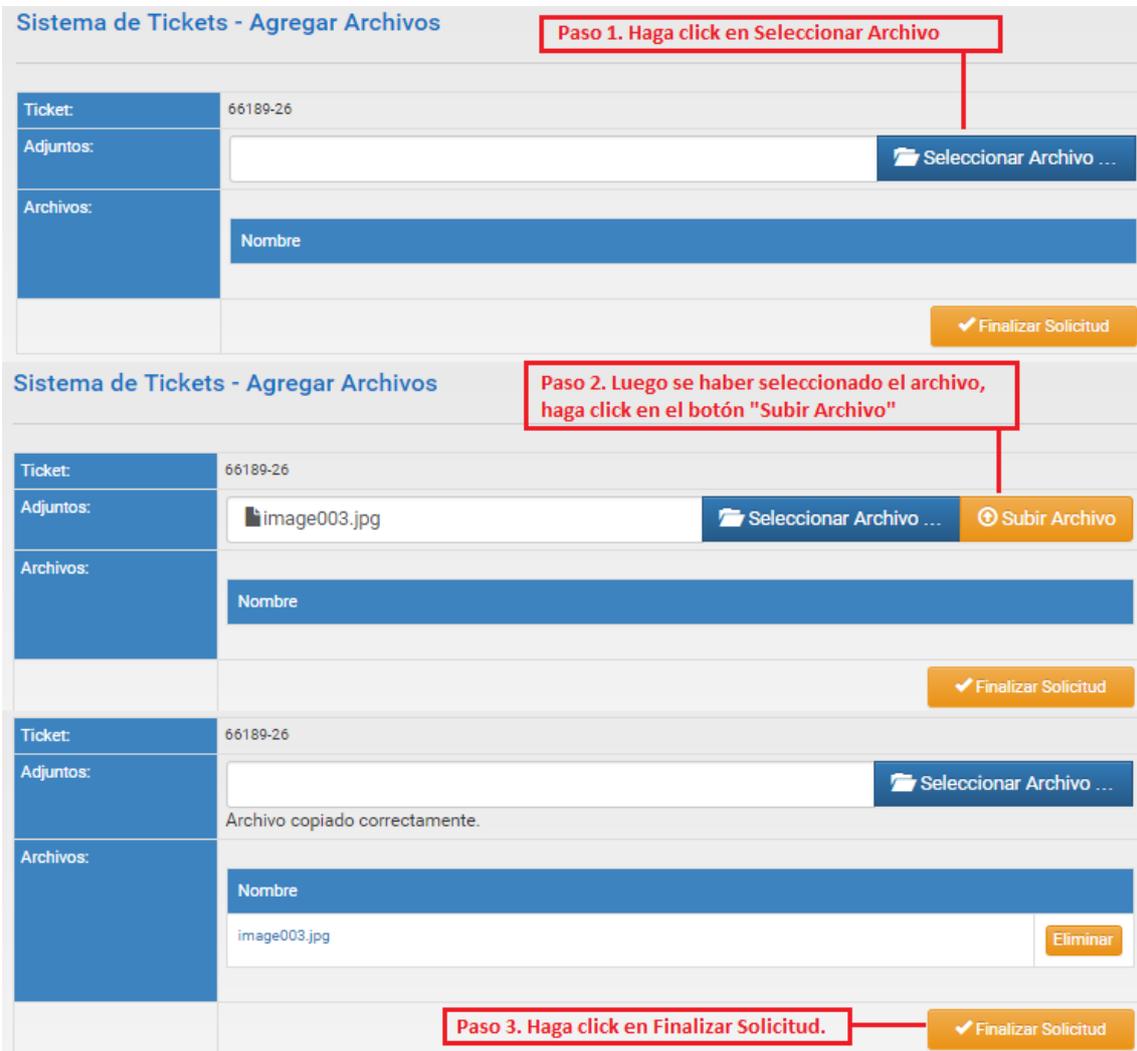
Campos Obligatorios: debe ingresar toda información en los campos obligatorios, según lo siguiente:

- 5) **Tema de Ayuda:**
El Usuario debe seleccionar la categoría a la que pertenece su solicitud, siguiendo lo establecido en la **Tabla N°1**.
- 6) **Tipo de Solicitud:**
El Usuario debe seleccionar el tipo de solicitud, de acuerdo al tipo de categoría escogida (**Tabla N°2**).
- 7) **Institución y Proyecto:**
El Usuario debe hacer elección de la institución y Proyecto a la que se le realizará la solicitud.
- 8) **Asunto:**
El Usuario debe ingresar en el asunto el “**Tipo de Solicitud**” a la que se le hará el requerimiento.
- 9) **Detalle de la Solicitud:**

El Usuario debe ingresar un mensaje que describa su requerimiento, colocando toda la información obligatoria que se describe en la **Tabla N°2** según el “**Tipo de Solicitud**”.

- i) Luego de hacer clic en **Siguiente →**, sí 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°8**.

Imagen N°8: 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 de haber seleccionado el archivo, haga click en el botón "Subir Archivo"

Ticket: 66189-26

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

Archivos:

Finalizar Solicitud

Sistema de Tickets - Agregar Archivos

Paso 3. Haga click en Finalizar Solicitud.

Ticket: 66189-26

Adjuntos: **Seleccionar Archivo ...**

Archivo copiado correctamente.

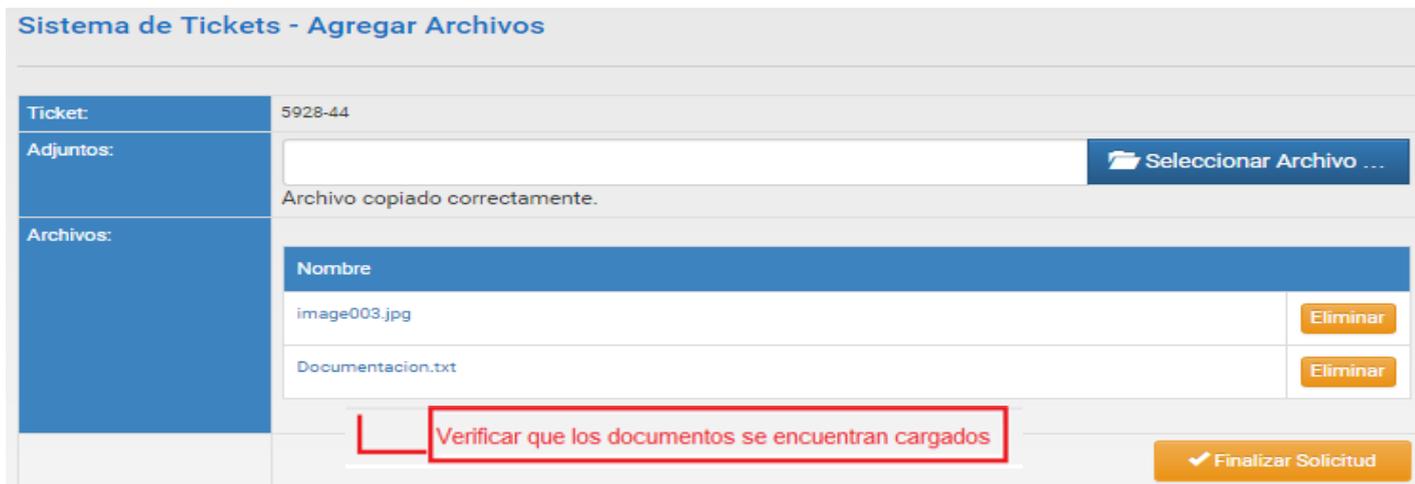
Archivos:
 Eliminar

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.

- j) Verificar que los documentos seleccionados anteriormente se encuentren cargados, según como se muestra en la **(Imagen N°9)**

Imagen N°9: 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.

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



4.2. Verificación:

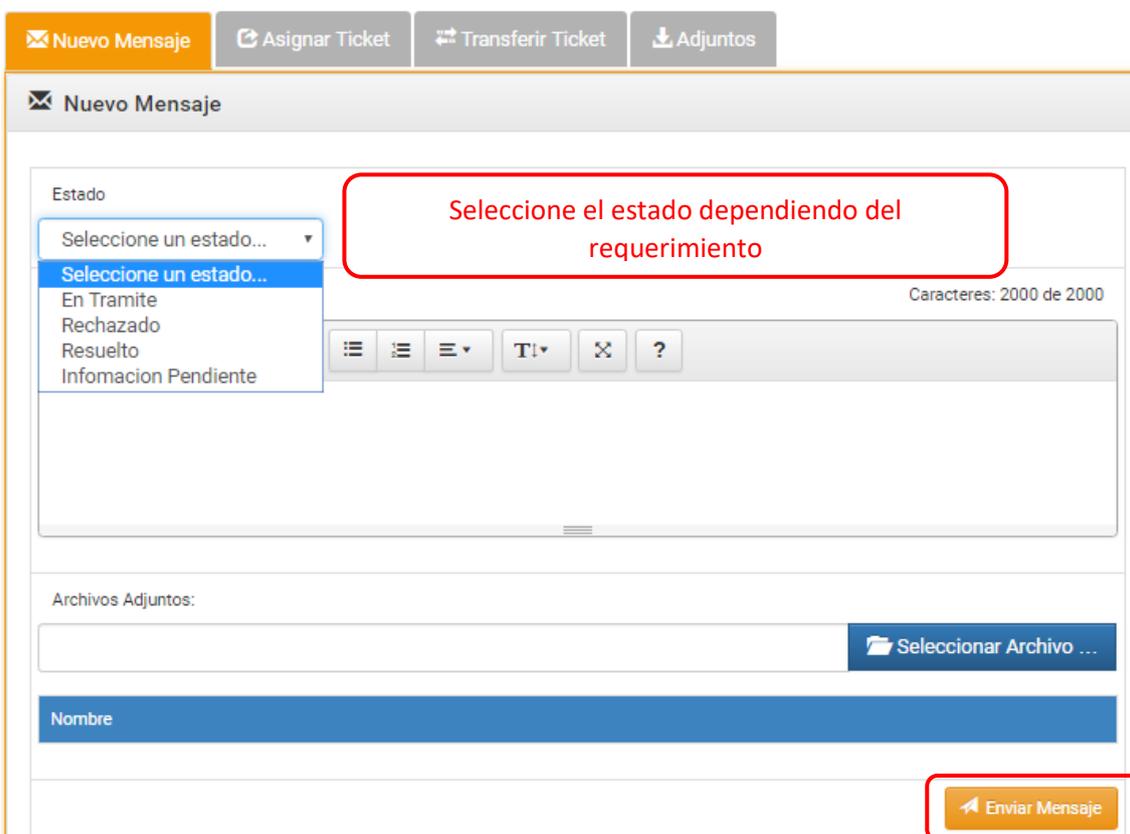
Para verificar las solicitudes ingresadas por los Usuarios del Proyecto y cuyo responsable será el **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)** se debe realizar los siguientes pasos:

- Recibe solicitud por parte del usuario del proyecto mediante el Sistema de Ticket.
- Analiza la solicitud del usuario teniendo en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Si la solicitud se encuentra correcta, proceda a ejecutar e indicar al usuario del proyecto, que su requerimiento está en estado **“Resuelto”**
 - ✓ Si la solicitud es inválida, o no corresponde el requerimiento, proceda a indicar al usuario del proyecto que su solicitud está en estado **“Rechazada”**

- ✓ Si la solicitud le falta información o algún documento, proceda a indicar al usuario del proyecto la documentación faltante y que la misma se encuentra en estado “**Información Pendiente**”

Lo anteriormente mencionado se puede apreciar en la (Imagen N°10):

Imagen N°10: Verificación de la Solicitud



The screenshot shows a web interface for sending a message. At the top, there are buttons for 'Nuevo Mensaje', 'Asignar Ticket', 'Transferir Ticket', and 'Adjuntos'. Below these is a 'Nuevo Mensaje' section. On the left, there is a dropdown menu for 'Estado' with the following options: 'Seleccione un estado...', 'En Tramite', 'Rechazado', 'Resuelto', and 'Infomacion Pendiente'. A red box highlights this dropdown menu with the text 'Seleccione el estado dependiendo del requerimiento'. Below the dropdown menu is a text area for the message content, with a character count of 'Caracteres: 2000 de 2000'. Below the text area is a section for 'Archivos Adjuntos' with a 'Seleccionar Archivo ...' button. At the bottom right, there is a red box highlighting the 'Enviar Mensaje' button.

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

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usuario Proyecto Departamento de Planificación y Control de Gestión	REF: PCG-IT-2.3.1.1
		N° Revisión: 3
		Página 22 de 24

c) Para finalizar la verificación, haga clic en el botón, “**Enviar Mensaje**”

4.3. Respuesta de Usuario SENAINFO:

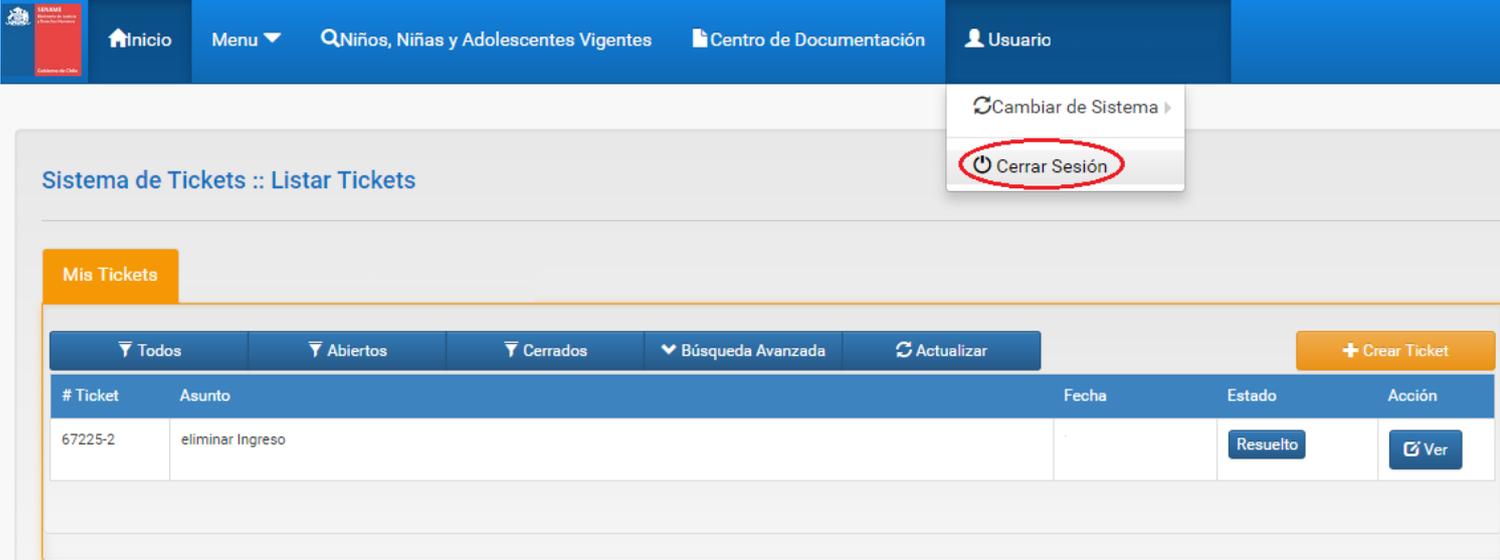
Para responder al análisis de las solicitudes hechas por la **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)** o el **Departamento de Planificación y Control de Gestión (DEPLAE)** cuyo responsable será el **Usuario SENAINFO** se debe realizar los siguientes pasos:

- a) Recibe notificación por medio del Sistema de Ticket del estado en que se encuentra la solicitud, teniendo en cuenta lo siguiente:
- Si la solicitud está en estado “**Resuelta**”, analice si su requerimiento fue solucionado correctamente, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - ✓ De estar conforme, coloque su requerimiento en estado “**Cerrado**”.
 - ✓ De no estar conforme, coloque su requerimiento en estado “**Abierto**” y fundamente casos de reapertura del ticket.
 - Si su solicitud está en estado “**Información Pendiente**”, debe verificar la documentación faltante para ser anexada y luego reenvíe la solicitud a la **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)**.
 - Si su solicitud se encuentra en estado “**Abierto**” Espere a que su ticket sea resuelto por la Región correspondiente.
 - Si su solicitud fue solucionada por otros medios, coloque su requerimiento en estado “**Cancelado**”.

Nota: - El Usuario del Proyecto tendrá 48 horas para confirmar las solicitudes procesadas por la **Unidad de Planificación y Control de Gestión Regional (UPLAE)** o el **Departamento de planificación y Control de Gestión (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.

b) Para finalizar haga clic en “**Usuario**” y luego en “**Cerrar Sesión**” (Ver Imagen N°11).

Imagen N°11 Cerrar Sesión del Sistema Ticket



Sistema de Tickets :: Listar Tickets

Mis Tickets

# Ticket	Asunto	Fecha	Estado	Acción
67225-2	eliminar Ingreso		Resuelto	Ver

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usuario Proyecto Departamento de Planificación y Control de Gestión	REF: PCG-IT-2.3.1.1
		N° Revisión: 3
		Página 24 de 24

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

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

Versión 3: Se actualizaron las categorías y tipos de solicitud.