




INSTRUCTIVO TÉCNICO SISTEMA DE TICKET USUFI. INGRESO DE SOLICITUDES PERFIL: USUARIO USUFI

PCG-IT-2.3.1.5

3 DE OCTUBRE DE 2018
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDADES	2
El Usuario USUFI:.....	2
4. CAMPOS OBLIGATORIOS	2
5. PROCEDIMIENTO	3
5.1. ACTIVIDAD	3
5.2. VERIFICACIÓN	9
5.3. RESPUESTA DE USUARIO USUFI	12

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usufi Usuario USUFI	REF: PCG-IT-2.3.1.5
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	N° Revisión: 1
		2 de 16

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 Supervisión Financiera (USUFI)**, tanto Regional como Nacional.

3. RESPONSABILIDADES


El Usuario USUFI:

- Deberá atender todas las solicitudes recibidas. Así mismo, el Coordinador USUFI será el responsable de gestionar la Mesa Ayuda Regional USUFI.
- Velar por el correcto cumplimiento de este instructivo.

4. CAMPOS OBLIGATORIOS

Al crear el ticket, debe ingresar toda información la que se exige en cada punto obligatorio, y que a continuación se explica:

- **Tema de Ayuda:**
Los tickets creados por el usuario USUFI llegarán a su propia mesa, independiente del tipo de solicitud creada. A su vez, el ticket creado por la USUFI, deberá ser atendido por la misma mesa de Supervisión Financiera. En consecuencia, el Usuario USUFI debe seleccionar la categoría a la que pertenece su solicitud, siguiendo lo establecido en la (**Tabla N°1**).
- **Tipo de Solicitud:**
El Usuario USUFI debe seleccionar el tipo de solicitud, de acuerdo al tipo de categoría escogida (**Tabla N°2**).
- **Institución y Proyecto:**
El Usuario USUFI debe hacer elección de la institución y/o Proyecto a la que se le realizará la solicitud.
- **Asunto:**
El Usuario USUFI debe ingresar en el asunto el “**Tipo de Solicitud**” al que se le hará el requerimiento.

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usufi Usuario USUFI	REF: PCG-IT-2.3.1.5
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	N° Revisión: 1
		3 de 16

- **Detalle de la Solicitud:**
El Usuario USUFI 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”.

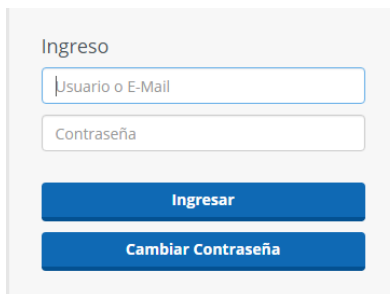
5. PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD

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

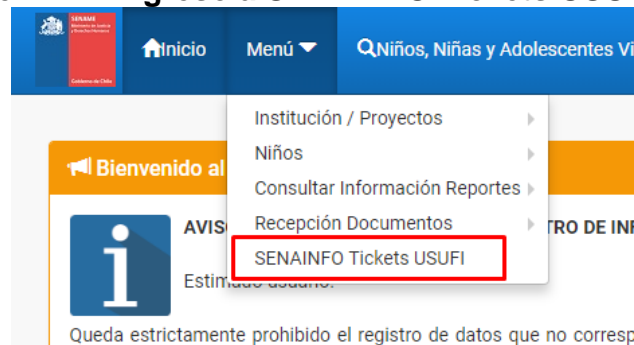
- Para ingresar al Sistema de Tickets primero debe identificarse en la plataforma SENAINFO accediendo mediante el siguiente link: <https://www.senainfo.cl/>
- Incorpore su “Usuario” y “Contraseña”, seguidamente presione “Ingresar” (Ver Imagen N°1).

Imagen N°1: Ingreso de Usuario USUFI



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

Imagen N°2: Ingreso a SENAINFO Tickets USUFI



- d) Continúe haciendo clic en **“Crear Ticket”** (Ver Imagen N°3).
Nota: El usuario USUFI es el único usuario en el sistema que puede crear ticket de proyectos finalizados y/o caducados, por lo que debe verificar si el proyecto seleccionado es el correcto.

Imagen N°3: Creación de Tickets

Sistema de Tickets :: Listar Tickets Financiero

Mis Tickets USUFI
Mesa Ayuda USUFI | TARAPACÁ
Histórico

Abiertos (2)
Asignados (0)
▼ Cerrados
▼ Búsqueda Avanzada
↻ Actualizar
+ Crear Ticket

# Ticket	Asunto	Fecha Creación	Actualizado	Cód.Proyecto	Modelo	Estado	Acción
83992-3	Visualizar proyecto	07-06-2018 11:25:17	07-06-2018 11:25:17	1010170	DAM	Abierto	

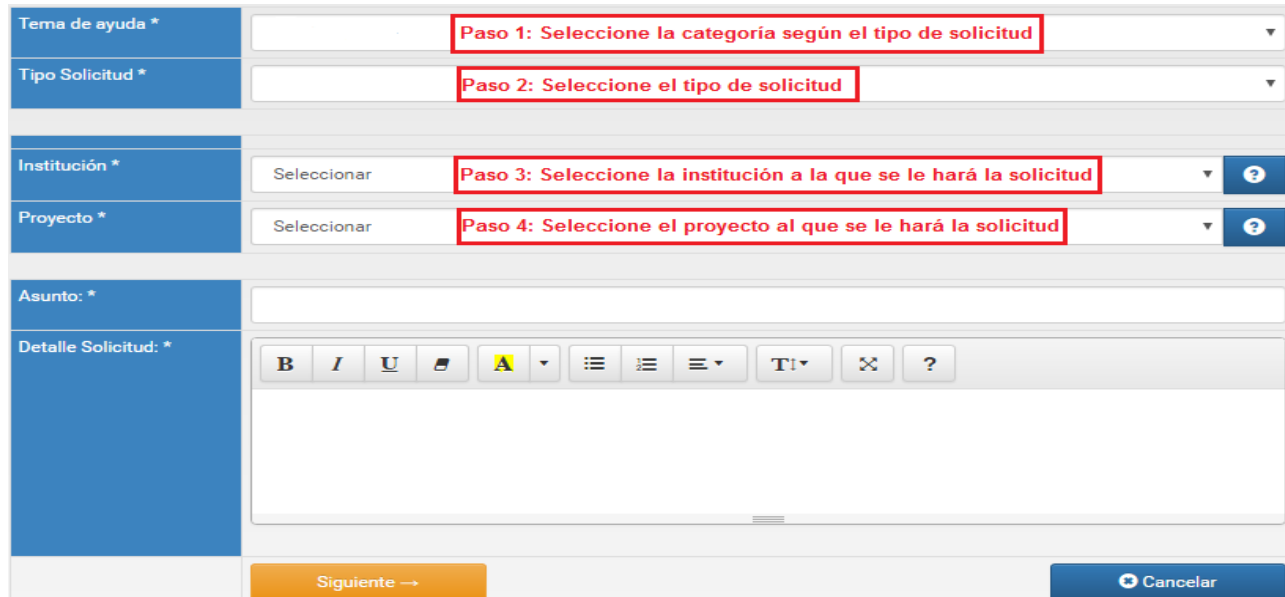
- e) Posteriormente debe indicar el tipo de solicitud, teniendo en cuenta las categorías que presenta cada perfil del usuario que está creando el ticket (Tema de Ayuda) (Ver Tabla N°1):

Tabla N°1: Listado de todas las Categorías

Número	Categoría	Tipo de Solicitud
1	Rendiciones	Visualización - Habilitación de Proyectos caducados
		Modificación Financiera en Mes actual

- 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°4).

Imagen N°4: Selección de Institución y Proyecto



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 ***: Selecionar. Paso 3: Seleccione la institución a la que se le hará la solicitud
- Proyecto ***: Selecionar. Paso 4: Seleccione el proyecto al que se le hará la solicitud
- Asunto: ***: Empty text input field
- Detalle Solicitud: ***: Rich text editor with a toolbar containing icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Bulleted List, Numbered List, Indent, Text Color, and Help (?).

At the bottom, there are two buttons: "Siguiente →" (Next) and "Cancelar" (Cancel).


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

- 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	Visualización - Habilitación de Proyectos caducados	Nombre del Proyecto y/o Institución
		Código del Proyecto y/o Institución
		Motivo/Justificación detallada
2	Modificación Financiera en Mes actual	Nombre del Proyecto y/o Institución
		Código del Proyecto y/o Institución
		Motivo/Justificación detallada

- 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°5**).

	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usufi Usuario USUFI	REF: PCG-IT-2.3.1.5
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	N° Revisión: 1
		6 de 16

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°5: Ingreso de Asunto y Detalle de la Solicitud

Tema de ayuda *	<input type="text"/> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">Paso 1: Seleccione la categoría según el tipo de solicitud</div>
Tipo Solicitud *	<input type="text"/> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">Paso 2: Seleccione el tipo de solicitud</div>
Institución *	<input type="text" value="Seleccionar"/> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">Paso 3: Seleccione la institución a la que se le hará la solicitud</div>
Proyecto *	<input type="text" value="Seleccionar"/> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">Paso 4: Seleccione el proyecto al que se le hará la solicitud</div>
Asunto: *	<input type="text"/> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">Paso 5: Ingrese el asunto de su requerimiento</div>
Detalle Solicitud: *	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red; font-weight: bold;">Paso 6: Ingrese el Detalle de la Solicitud, indicando toda la información obligatoria que se explica en "Tabla N°2"</div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> Siguiete → Cancelar </div>	

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

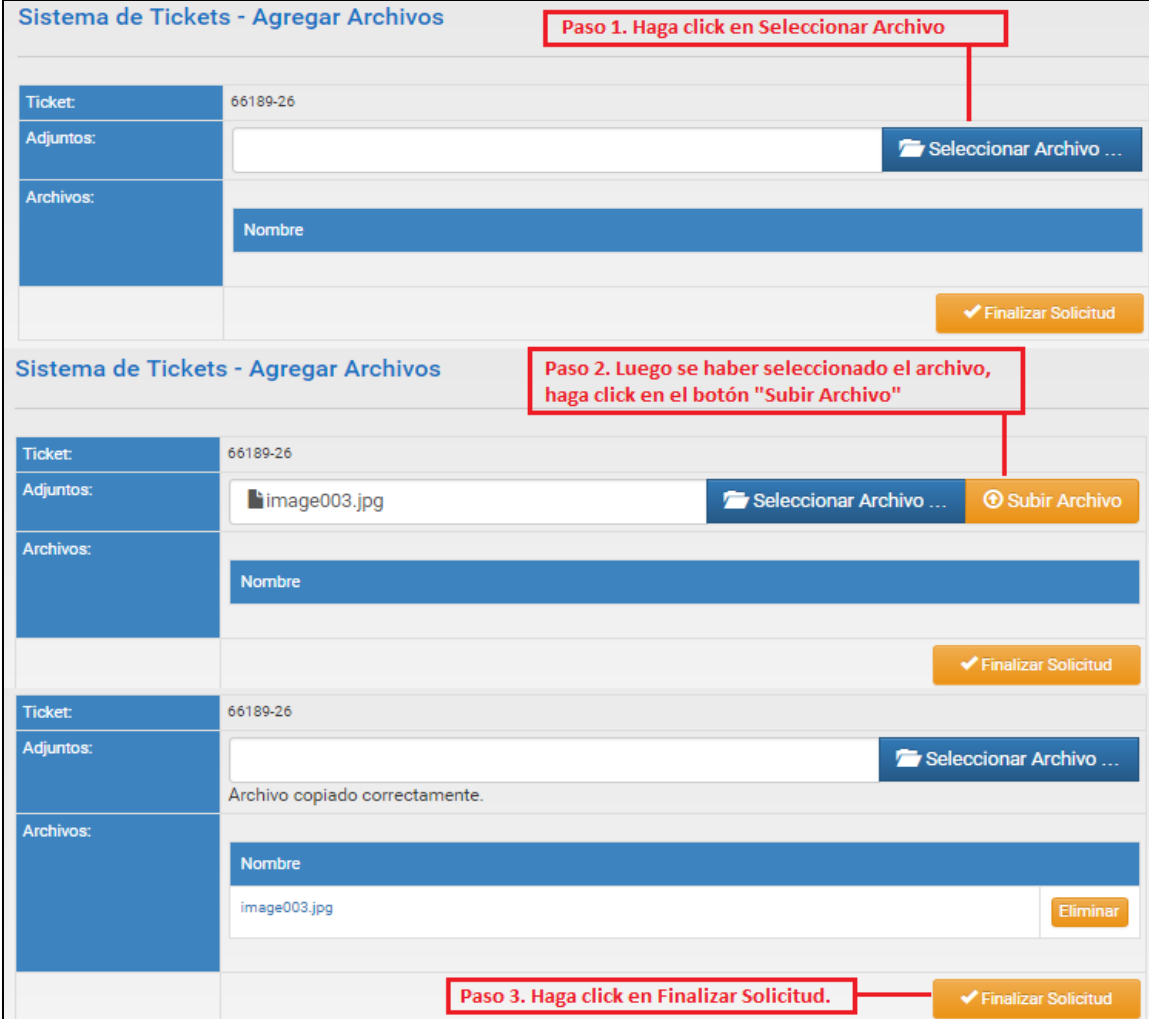
- **Tema de Ayuda:**
El Usuario USUFI debe seleccionar la categoría a la que pertenece su solicitud, siguiendo lo establecido en la **Tabla N°1**.
- **Tipo de Solicitud:**
El Usuario USUFI debe seleccionar el tipo de solicitud, de acuerdo al tipo de categoría escogida (**Tabla N°2**).
- **Institución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

- **Detalle de la Solicitud:**

El Usuario USUFI 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 →**, si la solicitud requiere anexar o adjuntar algún documento, presione “**Seleccionar Archivo**” elija el documento y haga clic en “**Cargar**” según como se muestra en la **Imagen N°6**.

Imagen N°6: Archivos Adjuntos



The image shows three sequential screenshots of the 'Sistema de Tickets - Agregar Archivos' interface, illustrating the process of uploading an attachment to a ticket.

Paso 1. Haga click en Seleccionar Archivo

The first screenshot shows the 'Adjuntos:' field with a 'Seleccionar Archivo ...' button. A red box highlights this button with the instruction: "Paso 1. Haga click en Seleccionar Archivo".

Paso 2. Luego de haber seleccionado el archivo, haga click en el botón "Subir Archivo"

The second screenshot shows the 'Adjuntos:' field with the file 'image003.jpg' selected. A red box highlights the 'Subir Archivo' button with the instruction: "Paso 2. Luego de haber seleccionado el archivo, haga click en el botón 'Subir Archivo'".

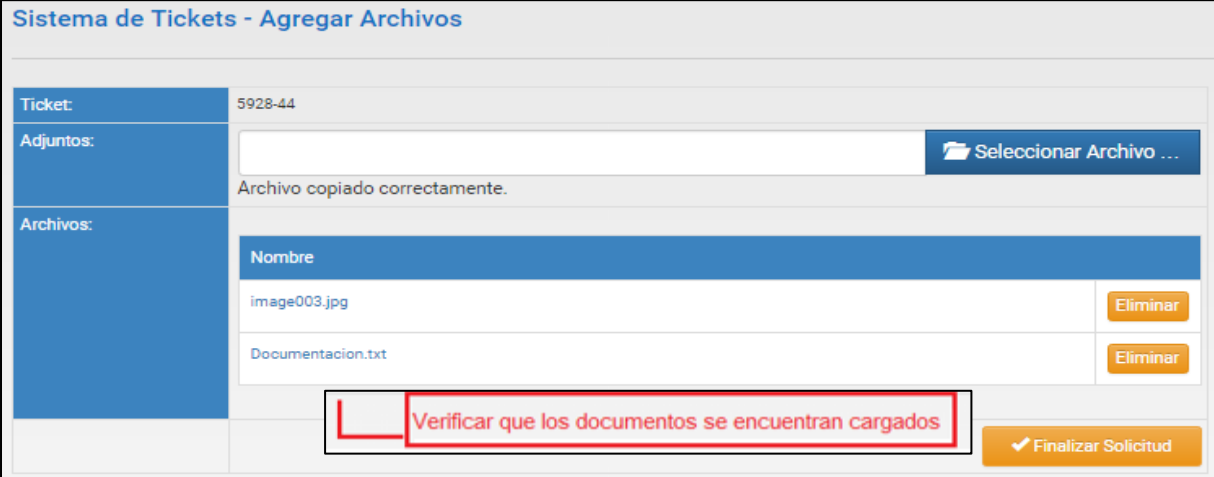
Paso 3. Haga click en Finalizar Solicitud.

The third screenshot shows the 'Adjuntos:' field with the file 'image003.jpg' listed and an 'Eliminar' button. A red box highlights the 'Finalizar Solicitud' button with the instruction: "Paso 3. Haga click en 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°7)**

Imagen N°7: Verificación de documentos adjuntos.



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

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



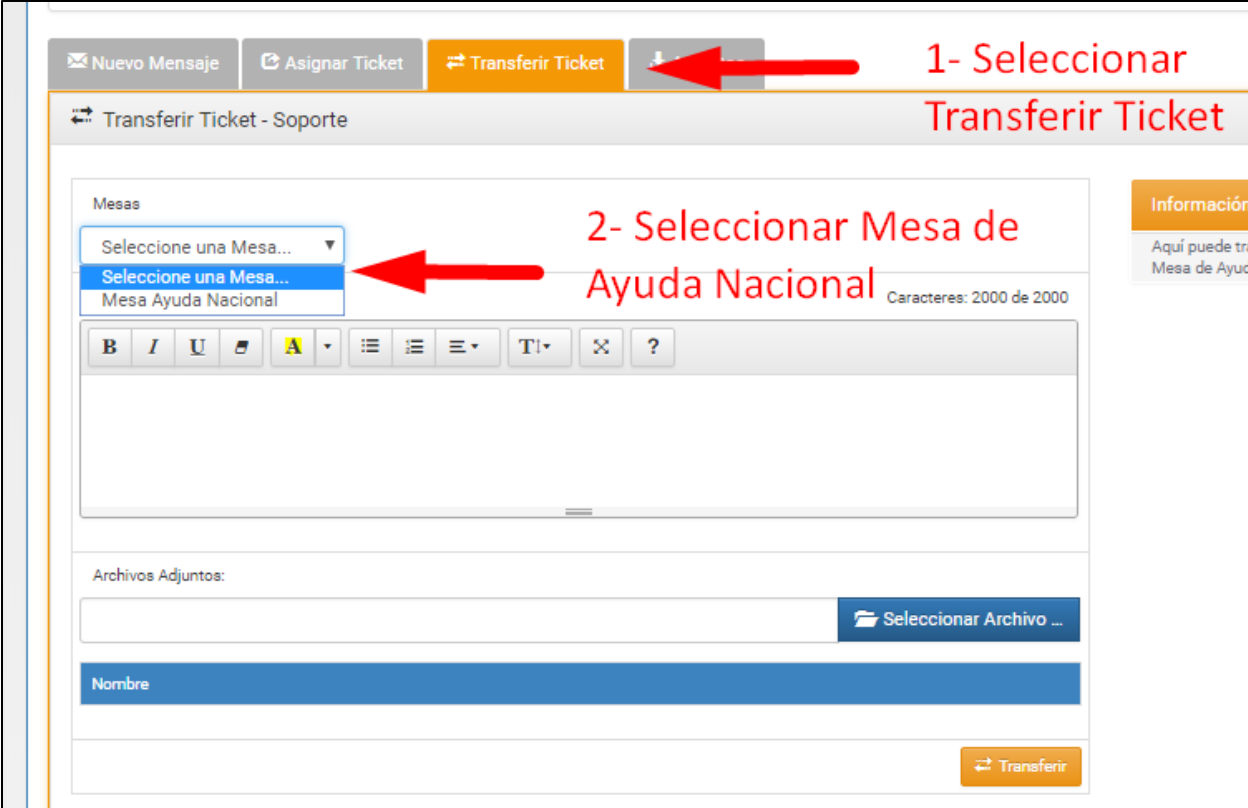
De esta forma, el ticket creado por usuario USUFI llegará a la Mesa Regional USUFI y es esta misma mesa quien debe transferir el ticket a Mesa de Ayuda Nacional si es requerido. Así, una vez finalizado el ticket, éste quedará en la Mesa de Ayuda USUFI en espera de ser atendido

5.2. VERIFICACIÓN

La **Mesa de Ayuda Regional USUFI** deberá verificar las solicitudes (*que pueden llegar desde los proyectos, luego de ser transferidos por la mesa UPLAE a la mesa USUFI, o que dicha solicitud sea creada por un usuario de Supervisión Financiera*), se debe realizar los siguientes pasos:

- a) Recibe solicitud por parte del usuario mediante el Sistema de Ticket USUFI.
- b) El USUFI al atender el ticket valida la solicitud y vuelve a reescribirla en términos que pueda ser procesada por la mesa de ayuda Nacional DEPLAE y procede a la transferencia del ticket a dicha mesa como lo indica la **Imagen N°8**

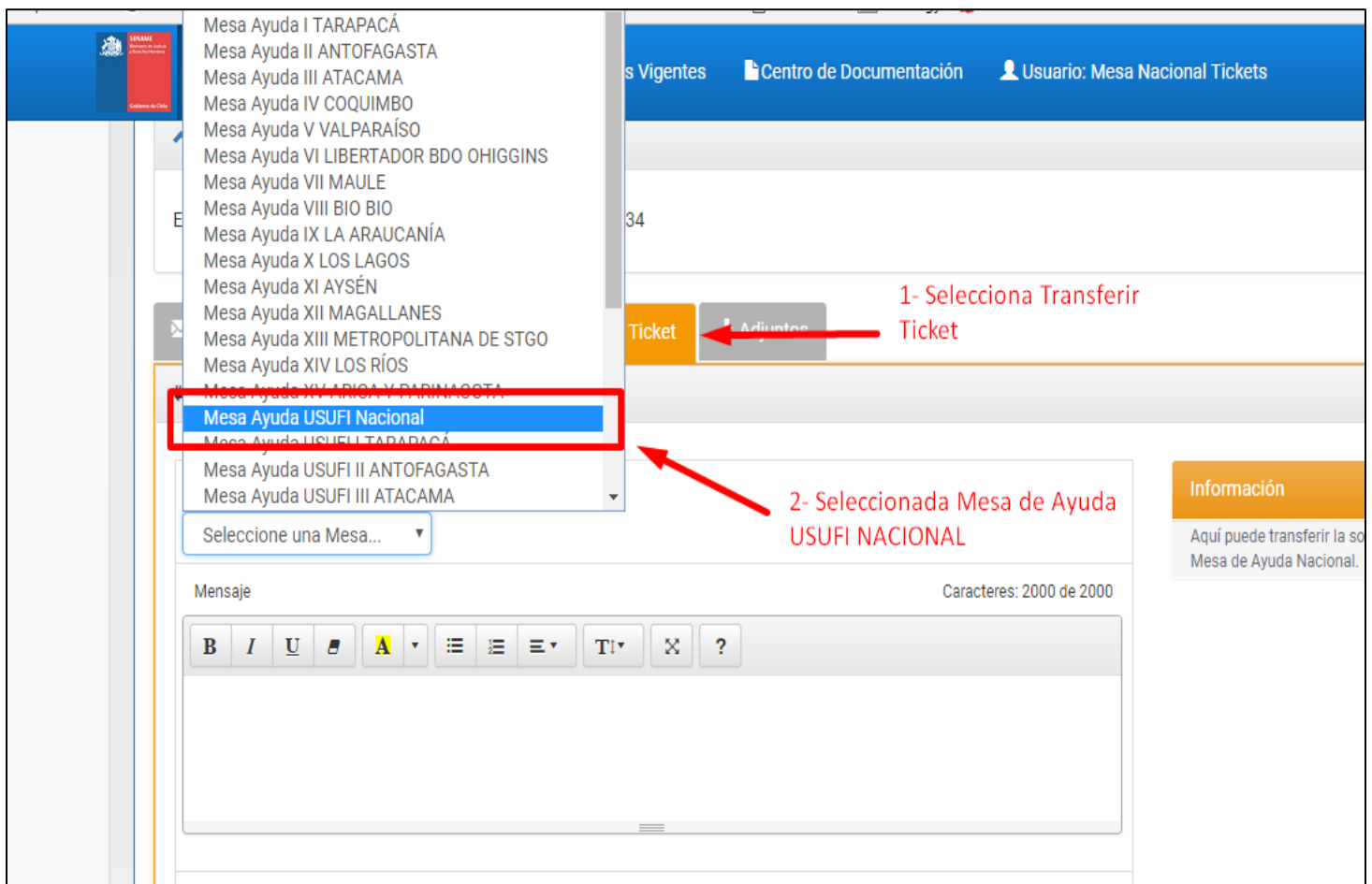
Imagen N°8: Transferencia de ticket a Mesa Nacional



The screenshot displays the 'Transferir Ticket' interface. At the top, there are buttons for 'Nuevo Mensaje', 'Asignar Ticket', and 'Transferir Ticket'. A red arrow points to the 'Transferir Ticket' button, with the text '1- Seleccionar Transferir Ticket' next to it. Below this, the 'Transferir Ticket - Soporte' section is visible. It contains a 'Mesas' dropdown menu with 'Seleccione una Mesa...' and 'Mesa Ayuda Nacional' options. A red arrow points to the 'Mesa Ayuda Nacional' option, with the text '2- Seleccionar Mesa de Ayuda Nacional' next to it. Below the dropdown is a text area with a rich text editor toolbar. At the bottom, there is an 'Archivos Adjuntos' section with a 'Seleccionar Archivo...' button and a 'Transferir' button.

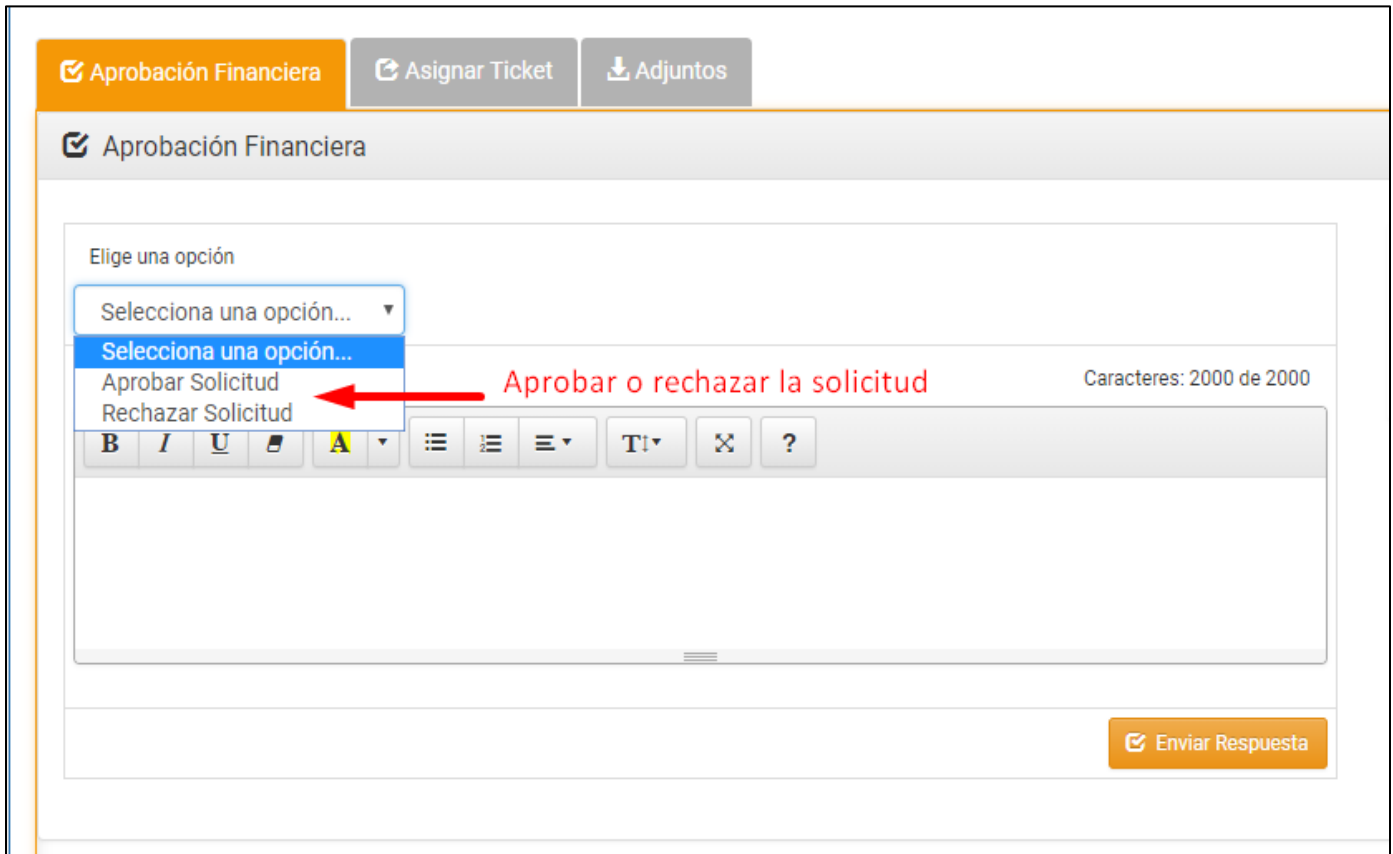
- c) La **Mesa de Ayuda Nacional DEPLAE** recibe el ticket y al requerir autorización por parte del **USUFI Nacional** transfiere el ticket a **Mesa de Ayuda Nacional USUFI** como lo indica la **Imagen N°9**

Imagen N°9: Transferencia de ticket a Mesa USUFI Nacional



- d) La **Mesa de Ayuda USUFI Nacional** revisará periódicamente el sistema en espera de atender un ticket y aprobar o rechazar la solicitud. En caso de aprobación deberá transferir el ticket de regreso a Mesa Nacional DEPLAE para completar su procesamiento como lo indica la **Imagen N°10**

Imagen N°10: Aprobación o rechazo de ticket a Mesa Nacional



The screenshot displays the 'Aprobación Financiera' section of a web application. At the top, there are three buttons: 'Aprobación Financiera' (highlighted in orange), 'Asignar Ticket', and 'Adjuntos'. Below these is a header for 'Aprobación Financiera'. The main area contains a form with the prompt 'Elige una opción'. A dropdown menu is open, showing 'Selecciona una opción...' at the top, followed by 'Aprobar Solicitud' and 'Rechazar Solicitud'. A red arrow points to 'Aprobar Solicitud' with the text 'Aprobar o rechazar la solicitud'. To the right of the dropdown is a character count 'Caracteres: 2000 de 2000'. Below the dropdown is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, text color, bulleted list, numbered list, indent, text style, link, and help. At the bottom right of the form is an orange button labeled 'Enviar Respuesta'.

- e) La **Mesa de Ayuda Nacional DEPLAE** resuelve la solicitud de acuerdo a lo indicado por el **USUFI Nacional**. De tener la solicitud aprobada se debe dar el ticket por **Resuelto**, en caso contrario se debe marcar como **Rechazado**, esto lo refleja la **Imagen N°11**.

Nota: *En caso de rechazar la solicitud, se debe indicar los motivos del rechazo, los cuales puede ser por Información Pendiente, o bien, que la solicitud sea improcedente. Mesa de Ayuda Nacional gestionará la respuesta de acuerdo al motivo indicado por la Mesa Nacional USUFI, ya sea transfiriendo, asignando, rechazando el ticket o solicitando la información adicional requerida por Supervisión Financiera Nacional, según corresponda*


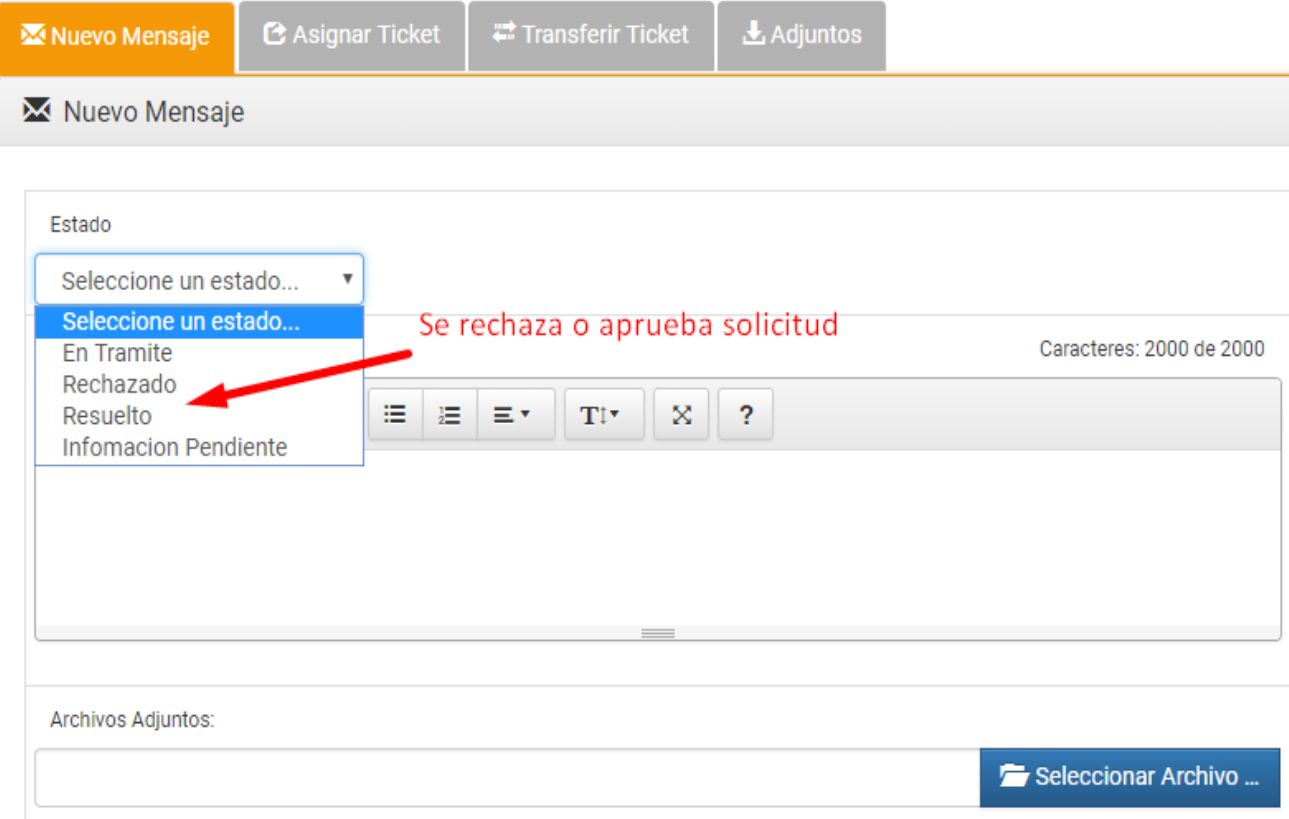
	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usufi Usuario USUFI	REF: PCG-IT-2.3.1.5
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	N° Revisión: 1
		12 de 16

Imagen N°11: Resolución de ticket por Mesa Nacional




The screenshot shows the 'Nuevo Mensaje' (New Message) form in the USUFI ticket system. At the top, there are four buttons: 'Nuevo Mensaje' (highlighted in orange), 'Asignar Ticket', 'Transferir Ticket', and 'Adjuntos'. Below these is a header bar with 'Nuevo Mensaje' and a message icon. The main form area has a 'Estado' (Status) dropdown menu with the following options: 'Seleccione un estado...', 'En Tramite', 'Rechazado', 'Resuelto', and 'Infomacion Pendiente'. A red arrow points to the 'Rechazado' option, with the text 'Se rechaza o aprueba solicitud' written in red next to it. To the right of the dropdown, it says 'Caracteres: 2000 de 2000'. Below the dropdown is a toolbar with icons for list, list with dropdown, list with dropdown and arrow, text, close, and help. At the bottom, there is an 'Archivos Adjuntos:' section with a 'Seleccionar Archivo ...' button.

5.3. RESPUESTA DE USUARIO USUFI

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

- a) Recibe notificación por medio del Sistema de Ticket USUFI 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:

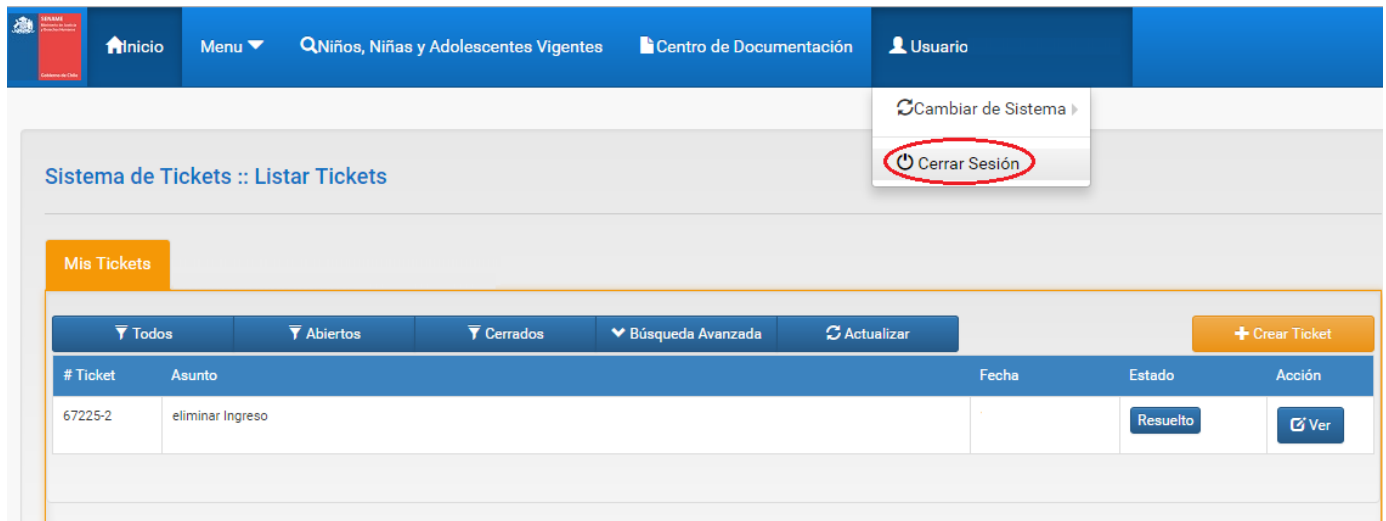
	Ingreso de Solicitudes mediante el Sistema de Tickets Usufi Usuario USUFI	REF: PCG-IT-2.3.1.5
	Departamento de Planificación y Control de Gestión	N° Revisión: 1
		13 de 16

- ✓ 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 *responda* la solicitud a la **Mesa Regional USUFI**
- Si su solicitud se encuentra en estado **“Abierto”** Espere a que su ticket sea resuelto por la **Mesa de Ayuda Nacional** correspondiente.
- Si su solicitud fue solucionada por otros medios, coloque su requerimiento en estado **“Cancelado”**.

Nota: - El Usuario solicitante del ticket tendrá 48 horas para confirmar las solicitudes procesadas por **Mesa Regional USUFI** 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°12).

Imagen N°12 Cerrar Sesión del Sistema Ticket



Sistema de Tickets :: Listar Tickets

Mis Tickets

Todos | Abiertos | Cerrados | Búsqueda Avanzada | Actualizar | + Crear Ticket

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