

Manual de Usuario

Plataforma de Tickets - INJUV

1. Acceso a la plataforma



1. Ingrese a la siguiente dirección web:
<https://tickets.injuv.gob.cl>
2. Seleccione **"Ingreso Funcionarios"**.
3. Inicie sesión utilizando:
 - **Usuario:** su nombre de usuario institucional
 - **Contraseña:** la misma que utiliza para iniciar sesión en su **computador institucional INJUV**

Importante:

- El usuario **no corresponde a su correo electrónico, RUT ni nombre completo**.
- Ejemplo: si su correo es jperez@injuv.gob.cl, su usuario es **jperez**, no su correo INJUV.

2. Ingreso a la plataforma



The screenshot shows the login interface of the INJUV institutional ticket system. At the top, there is a dark blue header with the INJUV logo and the text 'Ministerio de Desarrollo Social y Familia'. On the right side of the header, there are links: 'Inicio', 'Ingreso Funcionarios', 'Mis Tickets', and 'Unidad de Informática'. Below the header, there is a central graphic showing stylized human figures. The main heading is 'Solicitud de ticket', followed by 'Instrucciones de Acceso'. The instructions state that users must use their institutional username and password. An important note specifies that the username is the full name and the password is the institutional credential, not the RUT. An example of a username is provided: 'jperez'. Below the instructions, there are two input fields: 'Nombre de usuario' and 'Contraseña'. At the bottom, there is a blue 'Acceder' button.

INJUV
Ministerio de Desarrollo Social y Familia

[Inicio](#)
[Ingreso Funcionarios](#)
[Mis Tickets](#)
[Unidad de Informática](#)

Solicitud de ticket
Instrucciones de Acceso

Para ingresar al sistema de tickets, debe utilizar su nombre de usuario y contraseña institucional, los mismos que emplea para iniciar sesión en su computador INJUV.

⚠ Importante:
*Su usuario no corresponde a su nombre completo, correo electrónico ni RUT.
Su contraseña es su credencial a su computador.*

🌿 Ejemplo de nombre de usuario:
Su nombre de usuario es simplemente **jperez** – si su correo es **jperez@injuv.gob.cl** – no es su correo.

Nombre de usuario

Contraseña

Acceder

Una vez autenticado correctamente, el sistema le permitirá acceder a las opciones principales:

- **Lista de Tickets**
- **Nuevo Ticket**
- **Mi Perfil**

3. Creación de un Nuevo Ticket

INJUV
Ministerio de Desarrollo Social y Familia

[Inicio](#)
[Ingreso Funcionarios](#)
[Mis Tickets](#)
[Unidad de Informática](#)

[Lista de Tickets](#) **[Nuevo Ticket](#)** [Mi Perfil](#) [Cerrar sesión](#)

Categoría *
Por favor seleccione categoría

Prioridad *
Por favor seleccione prioridad

Tema
Breve descripción del ticket

Descripción *
Descripción detallada del ticket si requiere CLAVE ÚNICA considere tiempos adicionales

Adjuntar archivos
Puede cargar archivos máximo de tamaño 20 mb de tipos jpg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx

☐ Entiendo que mi información personal como nombre, dirección de correo electrónico, dirección IP e información de navegación, se almacenarán en una base de datos de uso laboral para el Instituto Nacional de la Juventud.

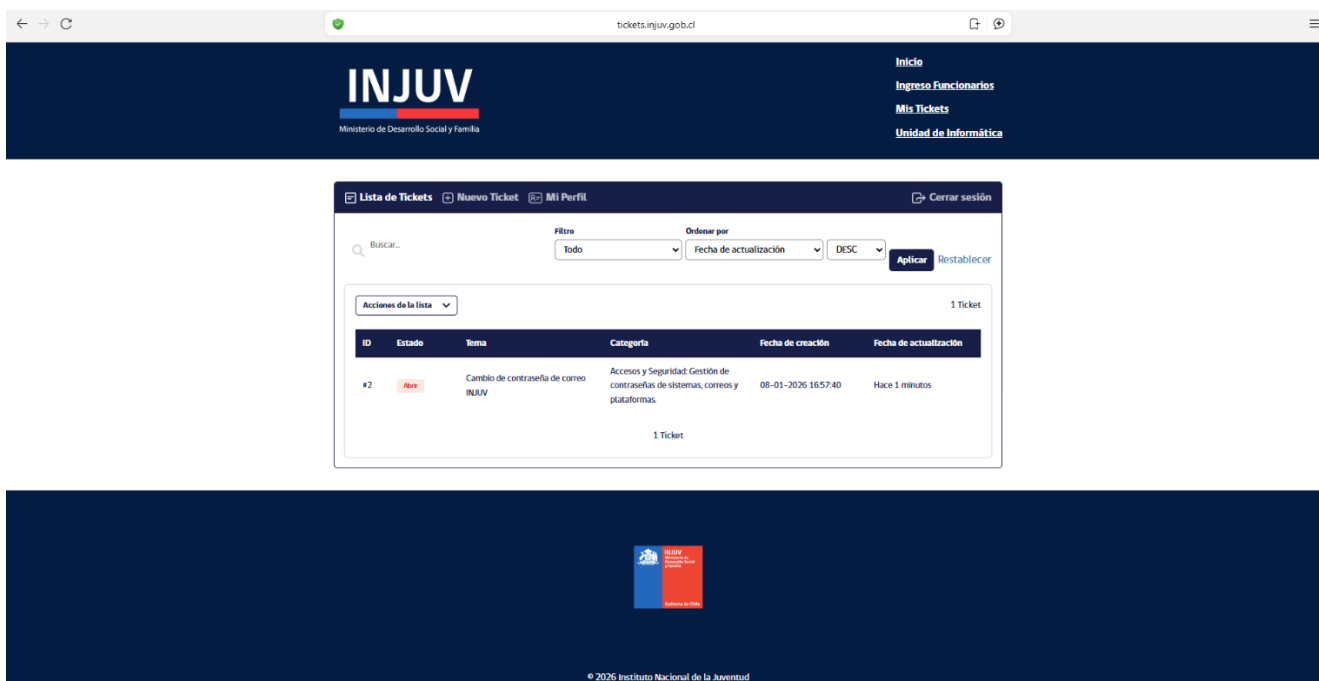
☐ Acepto las condiciones respecto a "Considerar que la obtención de clave única tiene un tiempo estimado de 2 semanas como mínimo."

[Enviar](#) [Restablecer formulario](#)

Para registrar una solicitud, siga los siguientes pasos:

1. Seleccione la opción **"Nuevo Ticket"**.
2. Complete los campos obligatorios:
 - **Categoría:** seleccione el tipo de solicitud.
 - **Prioridad:** indique el nivel de urgencia.
 - **Tema:** escriba un asunto breve del ticket.
 - **Descripción:** detalle claramente el problema o requerimiento.
3. (Opcional) Adjunte archivos de apoyo, si corresponde.
4. Marque las casillas de:
 - Aceptación del tratamiento de información.
 - Condiciones relacionadas con Clave Única, si aplica.
5. Presione **"Enviar"**.

4. Confirmación del Ticket



- Al enviar el ticket:
 - Recibirá un **correo electrónico de confirmación**.
 - El ticket quedará visible en la sección **“Lista de Tickets”**.
- Desde allí podrá:
 - Revisar el estado.
 - Ver respuestas del equipo de soporte.
 - Dar seguimiento a su solicitud.

5. Seguimiento y Respuesta

- El equipo de la **Unidad de Informática** revisará su solicitud según prioridad.
- Las respuestas se informarán:
 - Directamente en la plataforma.
 - Mediante notificación por correo electrónico.
- Se recomienda revisar periódicamente la **Lista de Tickets** para verificar avances.

6. Consideraciones Generales

- Utilice un ticket por cada requerimiento.
- Entregue información clara y completa para agilizar la atención.
- Para incidencias críticas, seleccione correctamente la prioridad.