



Manual de usuario

Creación:	26/01/2016	Autor:	SP
Revisado:		Aprobado:	
Versión:	1.18	Plantilla:	
Código:	AG-SAE-MU-01-ES	Página:	1 de 92

Índice de contenido

1	Introducción	5
2	Requerimientos	6
2.1	Navegadores soportados	6
3	Acceso a la interfaz de administración del sistema	7
3.1	Inicio de sesión con CDA	7
3.2	Inicio de sesión sin CDA	8
3.3	Luego del inicio de sesión	8
3.4	Seleccionar una agenda	13
3.5	Seleccionar recurso	14
4	Gestión de Empresas	15
4.1	Creación de una empresa	15
4.1.1	Creación del esquema en la base de datos para la empresa	15
4.1.2	Registro de la empresa en el sistema	15
4.2	Configuración de la empresa inicial	18
4.3	Listado, modificación y eliminación de empresas	18
5	Gestión de usuarios para la empresa actualmente seleccionada	20
5.1	Creación de un usuario	20
5.2	Listado, modificación y eliminación de usuarios	23
5.3	Sobre los usuarios superadministradores	24
6	Gestión de Agendas para la empresa actualmente seleccionada	25
6.1	Creación de una agenda	25
6.2	Listado, modificación y eliminación de agendas	26
6.3	Modificación de los textos de una agenda	27
7	Gestión de recursos para la agenda actualmente seleccionada	32
7.1	Creación de un recurso	32
7.2	Listado, modificación y eliminación de recursos	36
7.3	Modificación de los textos de un recurso	38
7.4	Exportación e importación de recursos	38
7.4.1	Exportación de recursos	38
7.4.2	Importación de recursos	39
8	Gestión de datos a solicitar del recurso actualmente seleccionado	40
8.1	Gestión de agrupaciones de datos	40
8.2	Creación de un dato a solicitar	41
8.3	Listado, modificación y eliminación de datos a solicitar	43

9	Gestión de validaciones personalizadas	45
9.1	Programación de una validación	45
9.2	Registro de una validación en la aplicación	46
9.3	Asociación de una validación a un recurso	48
10	Gestión de acciones personalizadas	50
10.1	Programación de una acción	50
10.2	Registro de una acción en la aplicación	51
10.3	Asociación de una acción a un recurso	53
11	Gestión de disponibilidades para el recurso actualmente seleccionado	55
11.1	Generación de disponibilidades para un día	55
11.2	Generar disponibilidad para un período basado en una fecha (copiar día)	57
11.3	Modificación de las disponibilidades de un día	57
11.4	Eliminación de disponibilidades de una semana	59
11.5	Eliminación de disponibilidades de un período	59
11.6	Consulta de disponibilidades para un período	60
12	Gestión de reservas	62
12.1	Creación de una reserva	62
12.2	Cancelación de una reserva	67
12.3	Cancelación de reservas en forma masiva	69
12.4	Atención presencial	70
12.5	Autenticación mediante CDA	71
13	Gestión de la lista de espera y el llamador	72
13.1	Lista de espera, llamadas y atenciones	72
13.2	Despliegue del llamador	73
14	Realización de consultas y reportes	75
14.1	Consultar reserva por identificador	75
14.2	Consultar reserva por fecha, hora y número	75
14.3	Consultar reservas por datos	76
14.4	Reporte de reservas por período y estado	77
14.5	Reporte de asistencias por período	78
14.6	Reporte de atención de funcionario y período	78
14.7	Reporte de tiempo de atención de funcionarios por período	79
14.8	Reporte de atención presencial	80
15	Integración con otras aplicaciones	82

16	Integración con el Sistema de Trazabilidad.....	83
17	Sobre los idiomas.....	84
18	Servicios web REST de consultas.....	85
18.1	Gestión de tokens.....	85
18.2	Servicios web REST.....	85
18.2.1	Reservas por agenda y documento.....	86
18.2.2	Reservas por agenda y documento (datos completos).....	86
19	Matriz funcionalidades – roles.....	88
20	Historial de cambios.....	91

1 Introducción

Este documento presenta una descripción de las distintas funcionalidades de la aplicación Sistema de Agenda Electrónica (SAE) para AGESIC. Esta es una aplicación que permite gestionar la reserva de números para un servicio o trámite de una organización. Entre otras cosas permite gestionar los horarios de atención de las oficinas, los cupos, las reservas y la recepción posterior de los ciudadanos que realizan dichas reservas.

El sistema es multiorganismo (multitenant), por lo que un usuario podrá trabajar en distintas organizaciones a las que pertenezca con una misma instalación del software. Las configuraciones que se realizan para un organismo se mantienen aisladas de las configuraciones del resto de los organismos, por lo que a nivel práctico es como si se tuvieran múltiples instalaciones de la aplicación, pero con la facilidad de contar con solo una.

Cada agenda configurada tiene su espacio de trabajo propio y personalizado, y puede estar dividida en diferentes recursos. Siendo, por ejemplo, cada recurso una sucursal u oficina de atención distinta de ese servicio o trámite particular. El sistema permite configurar para cada recurso sus cupos y disponibilidad horaria de manera independiente.

La aplicación puede integrarse con el Sistema de Control de Acceso de AGESIC (CDA) o utilizar un mecanismo de gestión de usuarios propio.

En este manual se explicará cómo un administrador debe utilizar el sistema para configurar las empresas, agendas y recursos, su disponibilidad horaria y el sistema de reservas.

2 Requerimientos

2.1 Navegadores soportados

Cualquiera de los navegadores web más difundidos en la actualidad debería ser adecuado para utilizar la aplicación SAE, tanto en su interfaz de administración privada como para el módulo público utilizado por los ciudadanos. Sin embargo, las versiones mínimas para las cuales se asegura que la aplicación funciona correctamente son las siguientes:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox 44.0
- Google Chrome 48.0

De encontrarse algún problema en la aplicación cuando se utiliza uno de los navegadores mencionados debe reportarse a Agesic mediante correo electrónico a soporte@agesic.gub.uy.

3 Acceso a la interfaz de administración del sistema

Para ingresar al sistema se debe utilizar un navegador web, como Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox o Google Chrome, entre otros. Una vez ingresada la URL de la aplicación, se despliega la pantalla de inicio de sesión, donde el usuario debe ingresar su código de usuario y la contraseña correspondiente.

La aplicación puede ser configurada para realizar la validación de las credenciales (código de usuario y contraseña) contra el sistema de Control de Acceso de Agesic (CDA/Coesys), contra la base de datos local de la propia aplicación o contra un servidor LDAP. Esta configuración queda a criterio del administrador de sistemas que realiza la instalación. Según la opción elegida, la pantalla de inicio de sesión puede ser diferente. A continuación se describen las alternativas.

Es importante aclarar que la elección de un mecanismo de control de acceso aplica a toda la instalación, y por tanto todas las empresas que se configuren en la aplicación deberán utilizar el mismo mecanismo.

3.1 Inicio de sesión con CDA

Cuando la aplicación está configurada para realizar la validación de los usuarios contra CDA, la pantalla que se visualiza es la siguiente:



En este caso para poder realizar la autenticación el usuario debe estar registrado tanto en CDA como en la propia aplicación. Si no está registrado en CDA puede hacerlo en el momento (mediante el enlace “Registrarse”); si no está registrado en la aplicación debe solicitar a un administrador de la aplicación que lo registre. En cualquier caso la contraseña que debe especificar el usuario es la correspondiente a CDA.

3.2 Inicio de sesión sin CDA

Cuando no se utiliza CDA la pantalla de inicio de sesión es la siguiente:

SAE - Sistema de Agenda Electrónica



Ingrese al Sistema de Agenda electrónica

Ingreso de usuario

Cédula de identidad:

Contraseña:

Si olvidó su contraseña póngase en contacto con soporte@agesic.com.uy

Versión 1.8

Si la aplicación está configurada para validar las credenciales contra la base de datos local, la contraseña que debe especificarse es la asignada por el sistema al momento de registrar al usuario en la misma; si la aplicación está configurada para validar las credenciales contra un servidor LDAP la contraseña que se debe especificar es la gestionada por dicho servidor LDAP.

3.3 Luego del inicio de sesión

Una vez que el usuario se ha autenticado correctamente el sistema despliega la pantalla de inicio con la siguiente estructura:

- **Cabezal superior:**
 - Logo y nombre de la empresa en la cual el usuario está trabajando.
 - Otros logos establecidos por Agesic.
- **Cuerpo de la página:**
 - **Barra de selección:**
 - **Fecha y hora actual.** Esta información no se despliega en la configuración de fábrica pero puede habilitarse cambiando a “true” el valor de la propiedad MOSTRAR_FECHA_ACTUAL en la tabla ae_configuración del esquema global (consultar al administrador de sistemas para establecer esta configuración). Es importante tener en cuenta que la hora desplegada corresponde a la hora real del servidor ajustada por el huso horario de la empresa o agenda seleccionadas.
 - **Idioma** en que se visualiza la aplicación. Los idiomas disponibles son todos aquellos que están habilitados para la instalación, aunque depende de la existencia de las traducciones de todos los textos al idioma particular seleccionado para poder visualizar la aplicación en dicho idioma; en caso de no

existir tal traducción los textos se continuarán desplegando en el idioma español. Esta opción no estará disponible si solo existe un idioma habilitado.

- **Nombre de empresa** en la que el usuario está trabajando.
- Posibilidad de **seleccionar una agenda y un recurso** para trabajar con ellos.
- Enlace para **cerrar la sesión** y salir del sistema.
- **Menú de navegación** (vertical), en la parte izquierda de la página. Consiste de una lista de selección que permite seleccionar la empresa en la cual se trabajará; estas empresas son aquellas a las cuales el usuario está asociado, aunque los usuarios superadministradores podrán verlas todas. Esta lista se despliega solo si hay más de una empresa disponible para el usuario. En este menú también se encuentran todas las opciones para administrar el sistema, agrupado por secciones, aunque las opciones desplegadas dependerán del perfil del usuario:
 - **Empresas:** permite gestionar las empresas registradas en la aplicación; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Crear empresa:** permite realizar el registro de una nueva empresa. Ver la sección 4.1.
 - **Consultar empresas:** permite listar las empresas actualmente registradas (y no eliminadas) y acceder a la pantalla de modificación de cada una de ellas. Ver la sección 4.3.
 - **Usuarios:** permite gestionar los usuarios registrados en la aplicación; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Crear usuario:** permite realizar el registro de un nuevo usuario en la empresa actualmente seleccionada. Ver la sección 5.1.
 - **Consultar usuarios:** permite listar los usuarios actualmente registrados en la empresa actualmente seleccionada y acceder a la pantalla de modificación de cada una de ellos. Ver la sección 5.2.
 - **Gestionar tokens:** permite gestionar los tokens que serán necesario proporcionar al momento de invocar los servicios web REST ofrecidos por la aplicación. Ver la sección 18.
 - **Agendas:** permite gestionar las agendas para la empresa seleccionada actualmente; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Crear agenda:** permite crear una nueva agenda en la empresa actualmente seleccionada. Ver la sección 6.1.

- **Consultar agendas:** permite listar las agendas creadas y no eliminadas en la empresa actualmente seleccionada y acceder a la pantalla de modificación de cada una de ellas. Ver la sección 6.2.
- **Modificar textos de agendas:** permite modificar los textos que se desplegarán a los ciudadanos cuando accedan a la página de reserva para realizar una reserva en la agenda actualmente seleccionada. Ver la sección 6.3.
- **Recursos:** permite gestionar los recursos para la agenda seleccionada actualmente; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Crear recurso:** permite crear un nuevo recurso en la agenda actualmente seleccionada. Ver la sección 7.1.
 - **Consultar recursos:** permite listar los recursos creados y no eliminados en la agenda actualmente seleccionada y acceder a la pantalla de modificación y exportación de cada una de ellos. Ver la sección 7.2.
 - **Modificar textos de recursos:** permite modificar los textos que se desplegarán a los ciudadanos cuando accedan a la página de reserva para realizar una reserva en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 7.3.
 - **Importar recursos:** permite crear un recurso a partir de un archivo XML generado como la exportación de otro recurso. Ver la sección 7.4.
- **Datos a solicitar:** permite gestionar los datos que se le solicitarán a los ciudadanos cuando deseen realizar una reserva para el recurso seleccionado actualmente; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Agrupaciones:** permite gestionar las agrupaciones de datos a solicitar para el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 8.1.
 - **Crear dato:** permite crear un dato a solicitar para el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 8.2.
 - **Consultar datos:** permite listar los datos a solicitar definidos para el recurso actualmente seleccionado y acceder a la pantalla de modificación de cada una de ellos. Ver la sección 8.3.
- **Validaciones:** permite gestionar las validaciones personalizadas para la empresa seleccionada actualmente; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:

- **Definir:** permite definir validaciones personalizadas que quedarán disponibles para ser utilizadas en los recursos de las agendas de la empresa actualmente seleccionada. Ver la sección 9.2.
- **Asociar:** permite asociar una validación personalizada previamente definida a un recurso de la agenda actualmente seleccionada. Ver la sección 9.3.
- **Acciones:** permite gestionar las acciones personalizadas para la empresa seleccionada actualmente; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Definir:** permite definir acciones personalizadas que quedarán disponibles para ser utilizadas en los recursos de las agendas de la empresa actualmente seleccionada. Ver la sección 10.2.
 - **Asociar:** permite asociar una acción personalizada previamente definida a un recurso de la agenda actualmente seleccionada. Ver la sección 10.3.
- **Disponibilidades:** permite gestionar las disponibilidades para el recurso seleccionado actualmente; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores o planificadores. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Consultar disponibilidades:** permite consultar las disponibilidades para un período en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 11.6.
 - **Generar un día:** permite generar disponibilidades para un día en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 11.1.
 - **Copiar un día:** permite generar disponibilidades para un período en el recurso actualmente seleccionado mediante la replicación de las disponibilidades de un día modelo a todos los días del período especificado. Ver la sección 11.2.
 - **Modificar cupos:** permite modificar las disponibilidades para todos los días de un período especificado en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 11.3.
 - **Eliminar semana:** permite eliminar las disponibilidades para una semana en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 11.4.
 - **Eliminar período:** permite eliminar las disponibilidades para un período en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 11.5.
- **Reservas:** permite realizar y cancelar reservas por parte de usuarios registrados en la aplicación en nombre de ciudadanos, por ejemplo, vía atención telefónica; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores o de call center. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:

- **Reservar:** permite que un usuario de la aplicación realice una reserva en nombre de un ciudadano en la agenda actualmente seleccionada. Ver la sección 12.1.
- **Cancelar:** permite que un usuario de la aplicación cancele una reserva en nombre de un ciudadano en la agenda actualmente seleccionada. Ver la sección 12.2.
- **Atención presencial:** permite que un usuario de la aplicación realice una reserva para el día actual para un ciudadano en la agenda y recurso actualmente seleccionados. Requiere que el recurso soporte la atención presencial. Ver la sección 12.4.
- **Cancelar reservas por período:** permite que un usuario de la aplicación cancele todas las reservas existentes en un período especificado, eliminando también las disponibilidades. Ver la sección 12.3.
- **Llamador:** permite acceder a la pantalla del llamador para el recurso seleccionado actualmente y realizar las llamadas de las reservas agendadas para el día; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores o de atención, o para el rol especial llamador. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Lista de espera:** permite acceder a la lista de espera de ciudadanos con reservas para el día actual en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 13.1
 - **Abrir llamador:** permite abrir el llamador que muestra la lista de llamadas realizadas en el recurso actualmente seleccionado. Ver la sección 13.2.
- **Consultas:** permite acceder a diferentes consultas sobre las reservas; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores, funcionarios de call center y para los usuarios que tengan el rol de emisores de reportes para el recurso seleccionado. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:
 - **Reserva por id:** permite buscar una reserva del recurso actualmente seleccionado mediante la especificación de su identificador. Ver la sección 14.1.
 - **Reserva por número:** permite buscar una reserva del recurso actualmente seleccionado mediante la especificación de la fecha, la hora y el número. Ver la sección 14.2.
 - **Reserva por datos:** permite buscar una reserva del recurso actualmente seleccionado mediante los datos ingresados por el ciudadano. Ver la sección 14.3.
- **Reportes:** permite acceder a diferentes reportes sobre las reservas y atenciones; este grupo solo está disponible para los usuarios administradores y

para los usuarios que tengan el rol de emisores de reportes para el recurso seleccionado. Las opciones dentro de esta sección son las siguientes:

- **Reporte de reservas:** permite obtener el listado de reservas pendientes en un período para el recurso actualmente seleccionado, para la agenda actualmente seleccionada o para la empresa actualmente seleccionada. Ver la sección 14.4.
 - **Reporte de asistencias:** permite obtener el listado de las asistencias y no asistencias en un período para el recurso actualmente seleccionado, para la agenda actualmente seleccionada o para la empresa actualmente seleccionada. Ver la sección 14.5.
 - **Reporte de atención por funcionario:** permite obtener el listado de atenciones realizadas por cada funcionario en un período para el recurso actualmente seleccionado, para la agenda actualmente seleccionada, para la empresa actualmente seleccionada o para toda la instalación de la aplicación. Ver la sección 14.6.
 - **Reporte de tiempo de atención por funcionario:** permite obtener el listado de los tiempos asignados en las atenciones realizadas por cada funcionario en un período para el recurso actualmente seleccionado, para la agenda actualmente seleccionada, para la empresa actualmente seleccionada o para toda la instalación de la aplicación. Ver la sección 14.7.
- **Área de trabajo,** donde se despliega el contenido dependiente de la funcionalidad accedida.

3.4 Seleccionar una agenda

La mayoría de las funcionalidades que ofrece el sistema están vinculadas con una agenda o un recurso particular, es decir, para poder utilizarlas es preciso seleccionar previamente una agenda o recurso para indicar que dicha funcionalidad se debe aplicar a esa agenda o recurso. Por ejemplo, al definir los centros de atención donde se puede realizar un trámite (“recursos”) se debe indicar previamente la agenda para la cual se definirán los recursos. Para ello el usuario debe hacer clic en el enlace “**Agenda: seleccionar**” en la barra de selección del cabezal, y luego seleccionar la agenda correspondiente, haciendo clic en la casilla circular que antecede a la agenda deseada. Si ya hay una agenda seleccionada el enlace en lugar de tener el texto “seleccionar” tendrá el nombre de dicha agenda.

Una vez hecho clic la fila de la agenda correspondiente, se mostrará el nombre de la agenda seleccionada en la parte superior.

Empresa: MSP

Idioma: español

Empresa: MSP

Agenda: **Seleccionar...**

Recurso: Seleccionar...

Usuario: ABC 88888889

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Selección de Agenda y Recurso

Agendas

	Nombre	Descripción
<input checked="" type="radio"/>	Ninguna	Ninguna
<input type="radio"/>	Tramitar el certificado de aptitud física	Copia 1 de Obtener camé de salud
<input type="radio"/>	Tramitar el camé de salud	Obtener camé de salud

Recursos

	Nombre	Descripción
<input type="radio"/>	Ninguno	Ninguno

3.5 Seleccionar recurso

Para comenzar a trabajar con un recurso, por ejemplo para definir los textos personalizados, o para crear disponibilidades y ver las reservas, es necesario seleccionarlo primero. Para ello el usuario debe hacer clic en el enlace **"Recurso: seleccionar"** en la barra de selección del cabezal, y luego hacer clic en la casilla circular que antecede al recurso deseado. Si aún no hay una agenda seleccionada se debe seleccionarla previamente. Una vez hecho se cambiará el texto "Seleccionar" por el nombre del recurso seleccionado. Si ya hay un recurso seleccionado el enlace en lugar de tener el texto "seleccionar" tendrá el nombre de dicho recurso.

Empresa: MSP

Idioma: español

Empresa: MSP

Agenda: Tramitar el camé de salud

Recurso: **Seleccionar...**

Usuario: ABC 88888889

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Crear recurso

Consultar recursos

Modificar textos de recursos

Importar recurso

Datos a solicitar

Disponibilidades

Selección de Agenda y Recurso

Agendas

	Nombre	Descripción
<input type="radio"/>	Ninguna	Ninguna
<input type="radio"/>	Tramitar el certificado de aptitud física	Copia 1 de Obtener camé de salud
<input checked="" type="radio"/>	Tramitar el camé de salud	Obtener camé de salud

Recursos

	Nombre	Descripción
<input type="radio"/>	Ninguno	Ninguno
<input type="radio"/>	Centro de Salud 1	Oficina 3
<input type="radio"/>	Hospital de Clínicas	Oficina 1
<input checked="" type="radio"/>	Policlínica Centro	Oficina 1

4 Gestión de Empresas

Una empresa representa un organismo, unidad ejecutora, ente, división o departamento en la aplicación. Los usuarios serán luego asociados a la empresas creadas. Solo los usuarios superadministradores podrán crear, borrar o modificar empresas.

4.1 Creación de una empresa

La creación de una empresa consiste en dos tareas, una de las cuales puede ser realizada desde la propia aplicación mientras que la otra requiere de la participación de un administrador de bases de datos.

4.1.1 Creación del esquema en la base de datos para la empresa

Previo a registrar la empresa en el sistema se debe solicitarle a un administrador que cree el esquema correspondiente en la base de datos. El nombre de la misma debe estar compuesto solo por letras y números en minúsculas, comenzando por una letra, sin contener espacios ni otros caracteres diferentes a los mencionados. El administrador de bases de datos debe realizar lo siguiente:

1. Verificar que el nombre del esquema cumple con las condiciones indicadas y que no existe ya un esquema con dicho nombre.
2. Hacer una copia del archivo *“esquema-template.sql”*, cambiándole el nombre, sustituyendo el texto *“template”* por el indicado (este archivo es entregado como parte de la solución). Por ejemplo, si el nombre solicitado es *“agesic”*, el archivo debe llamarse *“esquema-agesic.sql”*.
3. Abrir el archivo y remplazar el texto *“{esquema}”* por el nombre del esquema solicitado. Para esto es recomendable utilizar la funcionalidad *“buscar y remplazar”* del editor de texto.
4. Ejecutar el archivo modificado en la base de datos, para lo cual es necesario iniciar sesión con un usuario autorizado a crear esquemas, tablas e índices. Es muy importante asegurarse que este script se ejecuta en la base de datos propia de la aplicación.
5. Comunicar al usuario solicitante que el esquema está creado para que pueda continuar con el procedimiento de registro de la empresa.

4.1.2 Registro de la empresa en el sistema

Para acceder a esta funcionalidad el usuario debe hacer clic en **“Crear Empresas”** del menú lateral izquierdo, dentro de la sección **“Empresas”**. En ella se observan tres secciones: datos de la empresa, datos para la cláusula de consentimiento y personalización de la apariencia.

Datos de la Empresa

Empresa: A-INTENDEN

Idioma: español

Empresa: A-INTENDENCIA 1

Agenda: [Seleccionar](#)

Recurso: [Seleccionar](#)

Usuario: admin

Empresas

+ Crear empresa

Consultar empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Modificar/Crear empresa

Datos de la empresa

Identificador:

Organismo: Sin especificar

Código

Nombre

Recargar listado

Unidad ejecutora: Sin especificar

Código

Nombre

Recargar listado

*Nombre:

*OID:

Este dato puede consultarlo en <http://unaoid.gub.uy>

Logo: + Seleccionar

Texto alternativo del logo:

Zona horaria: America/Montevideo (GMT-3:0)

Formato de fecha: Día/Mes/Año

Formato de hora: 24 horas

*Origen de datos:

En dicha sección se encuentran los siguientes campos:

- **Identificador:** en este campo se observa el identificador numérico asignado por el sistema a la empresa. Es un campo no editable.
- **Organismo:** se debe seleccionar un organismo al que se le asociará la empresa. Una vez hecho esto se cargará automáticamente el código del mismo y su nombre. Si el organismo buscado no figura en el listado la opción “Sin especificar” permite ingresar el código y nombre manualmente. El enlace “Recargar organismos” que figura a la derecha permite solicitar al sistema que consulte a TrámitesUy para obtener la lista de organismos nuevamente. Es un dato obligatorio.
- **Unidad ejecutora:** se debe seleccionar una unidad ejecutora. Al seleccionarla automáticamente se cargará el código y su nombre. Si la unidad ejecutora buscada no figura en el listado la opción “Sin especificar” permite ingresar el código y nombre manualmente. El enlace “Recargar unidades ejecutoras” que figura a la derecha permite solicitar al sistema que consulte a TrámitesUy para obtener la lista de unidades ejecutoras nuevamente.
- **Nombre:** se debe ingresar el nombre con el cual la empresa se registrará en el sistema. Es un dato obligatorio.
- **OID:** se debe ingresar el identificador único del organismo en el Estado (OID). Este dato se puede obtener del sitio <http://unaoid.gub.uy>. Es un dato obligatorio, aunque en el caso de no pretender integrar a la aplicación con el Sistema de Trazabilidad puede ponerse cualquier valor en este campo ya que no será usado (este campo solo se utiliza al momento de registrar las reservas en el Sistema de Trazabilidad).
- **Logo:** se puede cargar una imagen para ser utilizada como el logo de la empresa. No es obligatorio.

- **Texto alternativo del logo:** se debe ingresar un texto alternativo si por algún motivo el logo no se puede mostrar. Es un dato obligatorio.
- **Zona horaria:** se debe indicar la zona horaria en la cual se mostrarán los turnos disponibles para las reservas. Es un dato obligatorio.
- **Formato de fecha:** se debe seleccionar el formato en el cual se desplegarán las fechas en el sistema. Es un dato obligatorio.
- **Formato de hora:** se debe seleccionar el formato en el cual se desplegarán las horas en el sistema. Es un dato obligatorio.
- **Origen de datos:** se debe ingresar el nombre del esquema de base de datos en la cual se almacenarán los datos de la empresa que estamos creando. Debe ser exactamente el mismo que se le indicó al administrador de bases de datos al momento de la creación del esquema (ver la sección 4.1.1).
Nota importante: el valor especificado en el campo origen de datos debe corresponderse con un esquema existente en la base de datos y que no esté aún en uso por otra empresa (esto significa que no pueden haber dos empresas utilizando el mismo esquema en la base de datos). Una excepción a esta última regla es cuando para una empresa se especifica el nombre de un esquema de bases de datos que está asociado a otra empresa, pero esta empresa fue eliminada previamente; en este caso sí se puede "reutilizar" el esquema, pero se debe tener en cuenta que todos los datos creados para la empresa anterior (esto incluye agendas, recursos, disponibilidades y reservas, entre otros) serán recuperadas para la nueva empresa, como si fueran propios de ella. Por esta razón no se recomienda reutilizar esquemas que correspondían a empresas eliminadas y en cambio siempre crear un esquema nuevo para cada empresa.

Datos para la cláusula de consentimiento

En esta pantalla se deben definir los datos específicos que serán utilizados para desplegar el texto de la cláusula de consentimiento informado que define la Ley 18.331.

Datos para la cláusula de consentimiento

*Finalidad:

*Responsable:

*Dirección:

En esta pantalla se debe completar los siguientes campos:

- **Finalidad:** se debe ingresar la finalidad para la cual se utilizarán los datos que los usuarios ingresan. Es un dato obligatorio.
- **Responsable:** se debe ingresar la persona u organismo responsable de administrar los datos. Es un dato obligatorio.

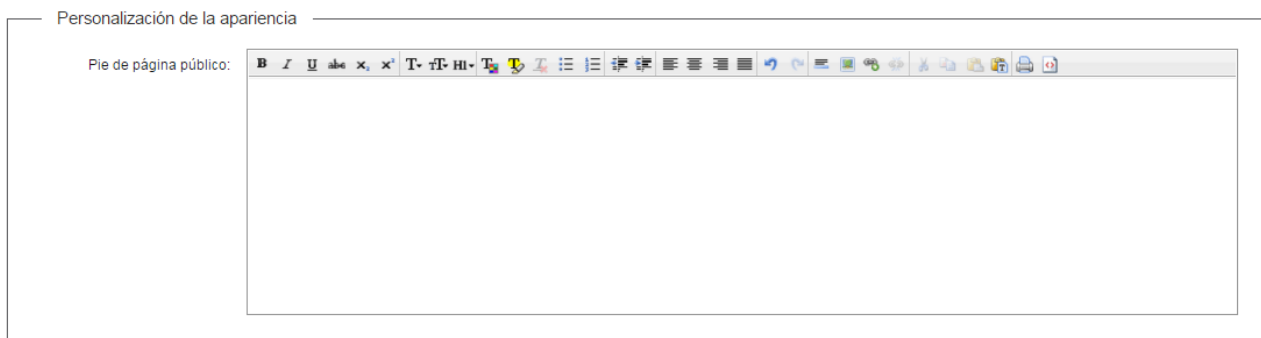
- **Dirección:** se debe ingresar la dirección física del organismo o persona responsable de administración de los datos. Es un dato obligatorio.

Personalización de la apariencia

En esta pantalla se puede especificar el texto HTML que será utilizado como pie de página.

Personalización de la apariencia

Pie de página público:



En dicha sección se debe completar los siguientes campos:

- **Pie de página público:** en dicho campo se debe ingresar el texto (HTML) que luego será mostrado en el pie de página de las reservas y cancelaciones públicas.

Nota importante: el valor que se ingrese en este campo será colocado en el pie de página público, que puede afectar la accesibilidad y visualización de las páginas públicas.

4.2 Configuración de la empresa inicial

Como parte del proceso de la instalación se requiere la creación de una empresa inicial; de otra forma, el usuario superadministrador no podrá iniciar sesión en la aplicación, o no tendrá actividades disponibles. En el manual de la instalación de la aplicación se brinda información sobre como crear esta empresa adicional, lo que el administrador de la instalación ya debe haber hecho; sin embargo, los datos utilizados son genéricos (en general, todos dicen "Sin configurar"). Se recomienda realizar la configuración de esta empresa para adaptarla a las necesidades antes de continuar con las siguientes tareas de administración.

4.3 Listado, modificación y eliminación de empresas


A través de esta funcionalidad el usuario superadministrador puede visualizar, editar y eliminar empresas. Para acceder el usuario debe hacer clic en "**Consultar Empresas**" desde menú lateral izquierdo, dentro de la sección "**Empresas**".


Empresa: A-INTENDEN	Idioma: español	Empresa: A-INTENDENCIA 1	Agenda: Seleccionar...	Recurso: Seleccionar...	Usuario: admin
Consultar empresas					
(1 of 1) 1					
Identificador	Nombre	Origen de datos	Acciones		
9	ahoraSi	empresa1			
1000002	EMPRESA 2	empresa2			
1000003	EMPRESA 3	empresa3			
10	empresa 5	ynwy			
11	empresa 6	gwrg			
4	EmpresaPrueba	empresa1			
5	empresaPrueba2	empresa1			
6	empresaPrueba3	empresa1			
7	empresaPrueba4	empresa1			
8	lolo	empresa1			
12	sas	empresa2			
(1 of 1) 1					

En esta funcionalidad permite visualizar todas las empresas registradas (y no eliminadas) en la aplicación. Para cada empresa se muestra:

- **Identificador:** número identificador de la empresa en el sistema.
- **Nombre:** nombre con el cual se registró la empresa.
- **Origen de los datos:** nombre del esquema en la base de datos donde se almacenan los datos de la empresa.

Luego hay una columna de acciones :

 **(modificar)** Haciendo clic en este ícono se puede acceder a la página de modificación de datos de la empresa para cambiar los campos explicados en la funcionalidad de creación de la empresa, excepto el identificador y el esquema de la base de datos utilizado.

 **(eliminar)** Por medio de este ícono se puede eliminar la empresa correspondiente; no deben haber reservas confirmadas y pendientes de atención para poder eliminarla. Siempre debe haber una empresa viva para poder acceder al sistema, por lo que la aplicación no permitirá eliminar la última empresa.

5 Gestión de usuarios para la empresa actualmente seleccionada

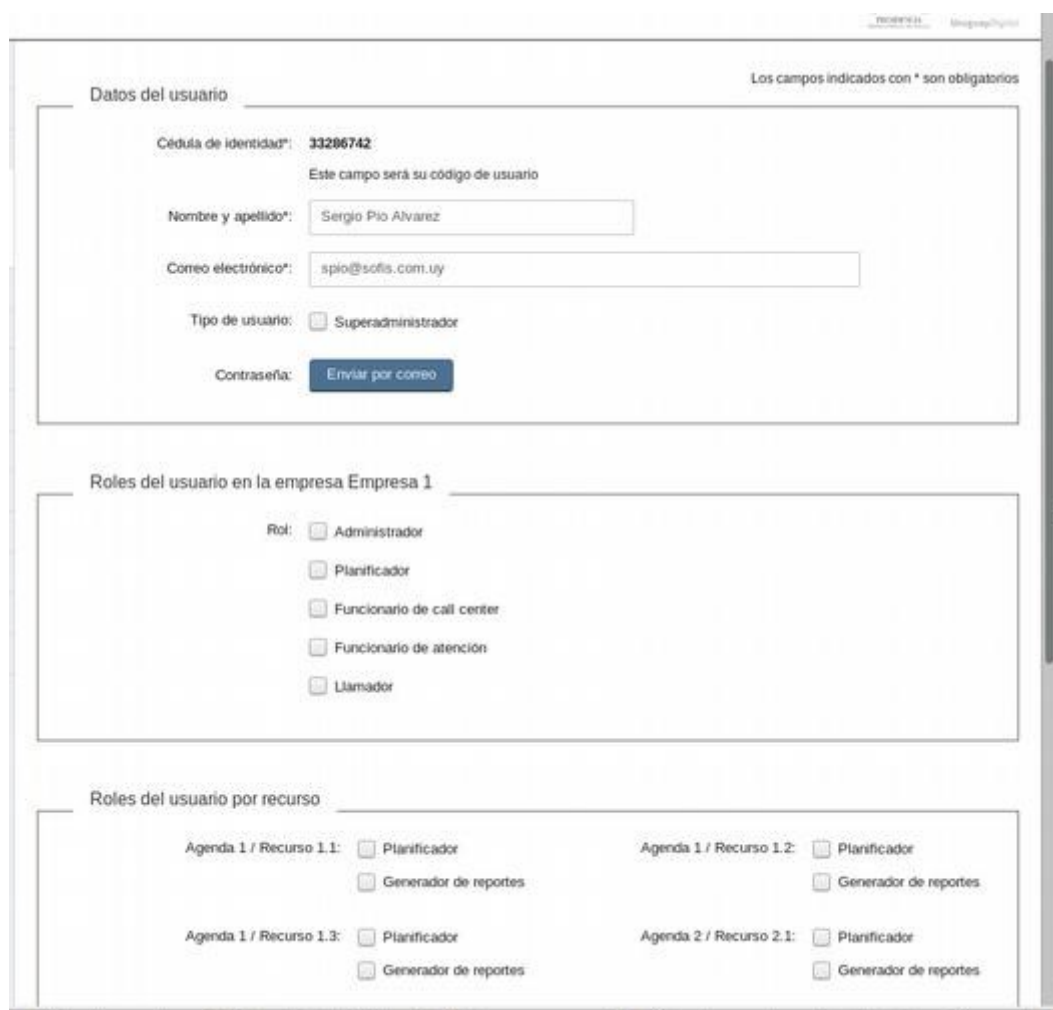
El sistema permite al administrador gestionar los usuarios para la empresa actualmente seleccionada.

Si la aplicación está integrada con el sistema de Control de Acceso de AGESIC, todos los usuarios que se registren en la aplicación deben estar también registrados en dicho sistema, utilizando su número de documento como identificador. Por ejemplo, si en la aplicación se registra un usuario con cédula de identidad “88888889”, entonces necesariamente debe haber un usuario registrado en CDA con la misma cédula. De igual manera, si la aplicación está integrada con un servidor LDAP, todos los usuarios almacenados en dicho servidor que deban acceder a la aplicación también deben registrarse en la aplicación utilizando como código de usuario su “CN” o “UID” (según lo haya definido el usuario administrador).

5.1 Creación de un usuario

Desde esta pantalla se puede crear usuarios para la empresa seleccionada actualmente (indicada en el combo del menú vertical). Los campos distinguidos por un asterisco (*) son obligatorios y deben ser completados para poder continuar.

Para acceder, el usuario debe hacer clic en “**Crear usuario**” en el menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Usuarios**”.



Los campos indicados con * son obligatorios

Datos del usuario

Cédula de identidad*: 33206742
Este campo será su código de usuario

Nombre y apellido*: Sergio Pío Alvarez

Correo electrónico*: spio@sofis.com.uy

Tipo de usuario: ☐ Superadministrador

Contraseña:

Roles del usuario en la empresa Empresa 1

Rol: ☐ Administrador
☐ Planificador
☐ Funcionario de call center
☐ Funcionario de atención
☐ Llamador

Roles del usuario por recurso

Agenda 1 / Recurso 1.1: ☐ Planificador
☐ Generador de reportes

Agenda 1 / Recurso 1.2: ☐ Planificador
☐ Generador de reportes

Agenda 1 / Recurso 1.3: ☐ Planificador
☐ Generador de reportes

Agenda 2 / Recurso 2.1: ☐ Planificador
☐ Generador de reportes

La pantalla se divide en tres secciones:

- **Datos del Usuario:**

- **Cédula Identidad.** Cédula de identidad que será usado como código del usuario (no es estrictamente necesario que sea una cédula de identidad uruguaya válida). Si luego de ingresar un valor en este campo la aplicación detecta que ya existe un usuario con el mismo documento (tal vez registrado en otra empresa) entonces completa automáticamente los restantes datos del usuario de esta misma sección. Si el sistema está integrado con CDA debe corresponder a un número de documento registrado en dicho sistema. Es un dato obligatorio. No pueden haber dos usuarios diferentes con la misma cédula de identidad.
- **Nombre y apellido.** Nombre y apellido del usuario. Es un dato obligatorio. Pueden haber dos usuarios diferentes con el mismo nombre y apellido.

- **Correo electrónico.** Correo electrónico del usuario. Es un dato obligatorio. Pueden haber dos o más usuarios con el mismo correo electrónico.
- **Tipo de usuario: superadministrador.** Si se marca esta casilla el usuario adquiere todos los permisos y accesos a las funcionalidades que ofrece el sistema, sin restricciones. Este campo solo puede ser modificado por un usuario que también sea superadministrador.

Nota importante: siempre debería existir al menos un usuario superadministrador en el sistema. Cuando se quita la marca de superadministrador a un usuario cualquiera y resulta ser que dicho usuario es el último usuario superadministrador el sistema mostrará una advertencia alertando de la situación, pero no impedirá la acción.

- **Roles del usuario en la Empresa:**

- En esta sección se puede indicar cuales roles tendrá el usuario para la empresa en la cual se está trabajando (un mismo usuario puede tener más de un rol dentro de una empresa, y a la vez puede tener distintos roles en diferentes empresas). Los campos en esta sección solo pueden ser modificados si el usuario que se está editando (o creando) no está marcado como superadministrador. Los roles que puede tener un usuario son los siguientes:
 - **Administrador:** accede a tareas administrativas (crear, modificar y eliminar) sobre las agendas, recursos, disponibilidades y reservas, correspondiente a una empresa particular. Tendrá acceso a todos los módulos excepto la gestión de Empresas.
 - **Planificador:** el usuario podrá realizar tareas de planificación sobre los recursos de una agenda para una empresa en particular. Podrá crear disponibilidades para los diferentes recursos, por lo que tendrá acceso a los módulos de recursos y disponibilidades.
 - **Funcionario de call center:** podrá efectuar reservas en nombre de los ciudadanos ante la solicitud de éstos, por ejemplo en forma telefónica. Solo puede acceder al módulo de reservas.
 - **Funcionario de atención:** solo adquiere permisos para realizar las llamadas de los ciudadanos que tienen reserva para un cierto recurso. Se encargará de realizar la atención de ciudadanos y marcar si se presentaron (asistencia) o no (ausencia). Accede únicamente al módulo Llamador.
 - **Llamador:** el usuario solo tendrá acceso a la pantalla que despliega información sobre los últimos llamados y los siguientes que se encuentran en la gestión del Llamador.

- **Roles del usuario por recurso**

- Además de los roles que pueden ser asignados a los usuarios en relación con una empresa particular, existen también ciertos roles que pueden ser asignados en

relación con un recurso específico. Esto significa que un usuario podrá tener un rol determinado para algunos recursos seleccionados, pero no para otros. Los campos en esta sección solo pueden ser modificados si el usuario que se está editando (o creando) no está marcado como superadministrador. Los roles que puede tener un usuario asociados a cada recurso en forma individual son los siguientes:

- **Planificador:** el usuario podrá realizar tareas de planificación (creación, modificación y eliminación de disponibilidades) para el recurso correspondiente. Si el usuario tiene el rol Planificador a nivel de la empresa marcar o no esta casilla no tiene efecto alguno.
- **Generador de reportes:** el usuario puede emitir algunos de los reportes que ofrece la aplicación, pero únicamente con datos correspondientes al recurso actualmente seleccionado y solo si tiene este rol en relación con dicho recurso.

5.2 Listado, modificación y eliminación de usuarios

A través de esta función se puede visualizar, editar y eliminar los usuarios registrados en la empresa actualmente seleccionada. Para acceder, se debe seleccionar la opción “**Consultar usuarios**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Usuarios**”.

Empresa: EMPRESA 1

Idioma: español

Empresa: EMPRESA 2

Agenda: Seleccionar

Recurso: Seleccionar

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Crear usuario

Consultar usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Consultar usuarios

(1 of 1) 1

Cédula de identidad	Nombre y apellido	Correo electrónico	Acciones
111	Usuario 1	aa	<div><div></div><div></div></div>


(1 of 1) 1

En el listado se visualizan todos los usuarios asociados a la empresa actualmente seleccionada.

Sobre cada usuario se muestra la siguiente información:

- **Cédula de Identidad.** Cédula de identidad del usuario.
- **Nombre y Apellido.** Nombre y apellido del usuario.
- **Correo electrónico.** Correo electrónico del usuario.

Luego hay una columna de acciones :

 **(modificar)** Este ícono permite ir a la página de modificación de usuarios, donde se puede modificar el nombre, la dirección de correo electrónico y los roles asignados al usuario en la empresa actualmente seleccionada.



(eliminar) Este ícono permite eliminar el usuario. La eliminación consiste únicamente en quitar la asociación entre el usuario y la empresa, pero los datos del usuario no se eliminan de la base de datos. Esto significa que si el usuario está al mismo tiempo asociado a otra empresa, lo seguirá estando y no habrá cambios en dicha asociación. Si el usuario no es superadministrador y no está asociado a ninguna empresa no podrá acceder a la interfaz de administración de la aplicación.

Nota: en el listado de usuarios es posible que no figuren los usuarios superadministradores como se explica en la sección 5.3.

5.3 Sobre los usuarios superadministradores

Todos los usuarios pueden marcarse como superadministradores, para lo cual es suficiente marcar la casilla “**Tipo de usuario: superadministrador**” al crearlos o editarlos. Se debe tener en cuenta que al marcar a un usuario específico como tal, tendrá ese papel para todo el sistema, no siendo exclusivo para la empresa actualmente seleccionada. Solo un usuario superadministrador puede marcar o desmarcar esta casilla.

Los usuarios superadministradores no necesitan estar registrados en una empresa para poder realizar tareas en ella; de hecho, el sistema no verifica ningún permiso cuando un usuario está marcado de esta manera. Por esta razón, es posible que los usuarios superadministradores no aparezcan en ningún listado de usuarios, ya que siempre estos se realizan en el contexto de la configuración de una empresa específica, y si un usuario superadministrador no está registrado en dicha empresa entonces no figurará en el listado.

6 Gestión de Agendas para la empresa actualmente seleccionada

Una agenda se asocia a un trámite o servicio para el cual los usuarios deben reservar día y hora para su atención. Las funcionalidades de gestión de agendas serán accedidas solo por los usuarios con rol administrador (y los superadministradores).

En esta sección se describe como se realiza la gestión de agendas.

6.1 Creación de una agenda

Esta funcionalidad permite crear agendas para la empresa actualmente seleccionada. Los campos distinguidos con asterisco (*) son obligatorios.

Para acceder el usuario debe seleccionar la opción “**Crear agenda**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Agendas**”.

Crear agenda

Datos de la agenda Los campos indicados con * son obligatorios

Nombre:	<input type="text"/>
Descripción:	<input type="text"/>
Control de acceso:	<input type="checkbox"/> Requerido
Seguimiento del trámite:	<input type="checkbox"/> Integrar con trazabilidad
Notificaciones:	<input type="checkbox"/> Publicar en PDI
Zona horaria:	Misma que la de la empresa
Idiomas soportados:	<input type="checkbox"/> Spanish

Trámites asociados

No hay datos para mostrar [Recargar trámites](#)

[Cancelar](#) [Guardar](#)

Los datos para ingresar de la agenda son los siguientes:

- **Nombre:** en este campo se define el nombre de la nueva agenda. Es un campo obligatorio. No pueden haber dos agendas, dentro de la misma empresa, con el mismo nombre. No hay restricciones en cuanto a los caracteres a utilizar (puede haber tildes, espacios y otros símbolos).
- **Descripción:** se debe ingresar la descripción de la nueva agenda.
- **Control de acceso: Requerido:** si se marca esta casilla el ciudadano que desee realizar una reserva deberá autenticarse ante el Sistema de Control de Acceso de AGESIC para realizar una reserva o cancelación en el módulo público. Para esto deberá

estar registrado en dicho sistema y proporcionar sus credenciales (número de cédula y contraseña) o contar con una Cédula de Identidad electrónica y un lector de tal dispositivo en el equipo.

- **Seguimiento del trámite: integrar con trazabilidad:** si se marca esta casilla se registrará la actividad de los ciudadanos en el Sistema de Trazabilidad de AGESIC.
- **Novedades: publicar en PDI:** si se marca esta casilla se registrará la actividad de los ciudadanos en el Sistema de Notificaciones de AGESIC.
- **Zona horaria:** permite seleccionar una zona horaria distinta a la de la empresa que se está trabajando o dejar la de la empresa. Es útil por ejemplo cuando el trámite se debe realizar en el exterior.
- **Idiomas soportados:** permite definir cuáles idiomas serán soportados para la agenda que se está creando. Se debe seleccionar al menos un idioma. Si se requiere soportar un idioma que no figura en el listado se debe solicitar al administrador de sistemas que lo añada y además realizar la traducción de todos los textos como se explica en el manual de instalación.
- **Trámites asociados:** se debe asociar a la Agenda al menos un trámite de TrámitesUy o generar uno personalizado. El enlace “Agregar trámite” permite agregar un trámite a la lista de trámites asociados a la agenda. Para cada trámite se puede seleccionar un trámite en la lista de trámites o, si el trámite buscado no figura en ella, ingresar manualmente el código y el nombre. El enlace “Recargar trámites” permite solicitar a la aplicación que consulte a TrámitesUy para obtener un nuevo listado de trámites correspondientes al organismo y unidad ejecutora asociadas a la empresa en la cual se está trabajando. Nota importante: si se asocia más de un trámite a la agenda, en el paso 3 de la reserva el ciudadano deberá seleccionar en forma obligatoria uno de dichos trámites. El enlace “Quitar trámite” que figura junto a cada trámite permite quitar dicho trámite de la lista de trámites asociados a la agenda.

6.2 Listado, modificación y eliminación de agendas

Esta funcionalidad permite visualizar, editar o eliminar agendas. Para acceder el usuario debe seleccionar la opción “**Consultar agendas**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Agendas**”.

Empresa:

ahoraSi

Idioma:

español

Empresa:

ahoraSi

Agenda:

Seleccionar...

Recurso:

Seleccionar...

Usuario:

admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Crear agenda

Consultar agendas

Modificar textos de agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Consultar agenda

(1 of 1)


1


Identificador	Nombre	Descripción	Acciones
19	Acceso a la Información	<p>El objetivo de la Unidad de Acceso a la Información es promover la transparencia de la Administración Departamental de Montevideo según lo indicado en la Ley 18.381 Derecho de Acceso a la Información Pública.</p> <p>La Ley 18.381 reconoce el derecho de todas las personas, sin discriminación por razón de nacionalidad o carácter del solicitante, de acceder a la información pública.</p> <p>Se considera información pública toda la que emane o esté en posesión de cualquier organismo público (en este caso, la Intendencia de Montevideo y los ocho Municipios existentes en el Departamento).</p>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
52	Copia 1 de Acceso a la Información	<p>Copia 1 de</p> <p>El objetivo de la Unidad de Acceso a la Información es promover la transparencia de la Administración Departamental de Montevideo según lo indicado en la Ley 18.381 Derecho de Acceso a la Información Pública.</p> <p>La Ley 18.381 reconoce el derecho de todas las personas, sin discriminación por razón de nacionalidad o carácter del solicitante, de acceder a la información pública.</p> <p>Se considera información pública toda la que emane o esté en posesión de cualquier organismo público (en este caso, la Intendencia de Montevideo y los ocho Municipios existentes en el Departamento).</p>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
15	Copia 1 de Copia 1 de Copia de Copia de Copia de Copia de Copia de emp1	Copia 1 de Copia 1 de Copia de Copia de Copia de Copia de Copia de emp1	<div><div></div><div></div><div></div></div>


El listado muestra todas las agendas creadas en la empresa actual. Para cada una se muestran los siguientes datos:

- **Identificador:** identificador único de la agenda. Este dato es fundamental para construir la URL a la cual deben acceder los ciudadanos para realizar reservas y cancelaciones.
- **Nombre:** nombre de la agenda.
- **Descripción:** descripción de la agenda.

Luego hay una columna de acciones :

 **(modificar)** Este ícono permite ir a la página de modificación de la agenda donde se puede editar todos los datos de la agenda excepto su identificador.

 **(copiar)** Este ícono permite generar una nueva agenda haciendo una copia de la seleccionada; también se copian los recursos asociados a la agenda y sus disponibilidades, no así las reservas.

 **(eliminar)** Este ícono permite eliminar la agenda junto con los recursos asociados. La eliminación se llevará a cabo solo si no existen reservas asociadas en ninguno de los recursos.

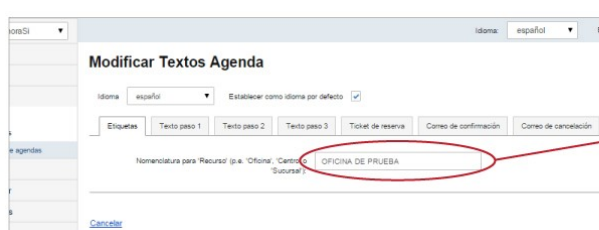
6.3 Modificación de los textos de una agenda

Desde la opción “**Modificar textos**” del menú lateral, dentro de la sección “**Agendas**”, se pueden editar los textos personalizados que aparecerán en las pantallas del proceso de reserva. Los textos que se ingresen en estos espacios aparecerán en todas las reservas de todos los recursos de la agenda seleccionada. Además en esta sección se puede definir el texto del correo electrónico de confirmación y de cancelación de las reservas.

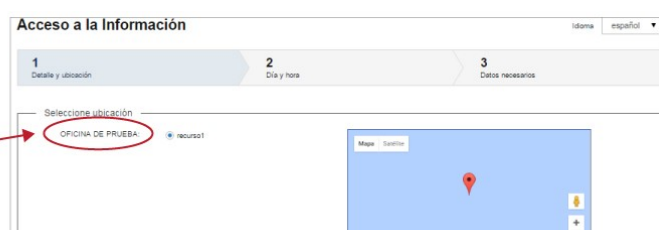
Para acceder el usuario debe seleccionar la opción “**Modificar textos de agendas**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Agendas**”.

A continuación se describen los textos que se pueden especificar. En todos los casos, excepto en la etiqueta de selección de recurso, se admite el ingreso de código HTML (aunque no hay un editor de tipo RichText para ello) el cual será desplegado en forma apropiada en el formulario correspondiente.

Etiqueta de selección del recurso

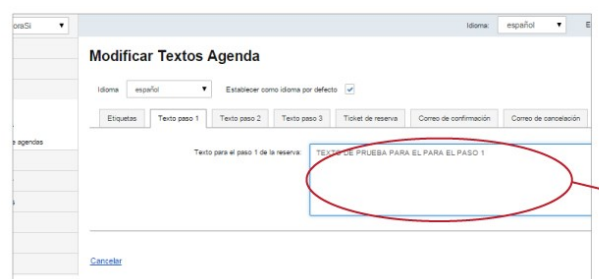


Modificar textos agenda

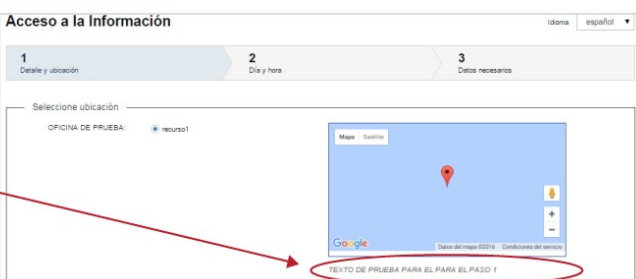


Reserva Paso1

Texto en el paso 1



Modificar textos agenda

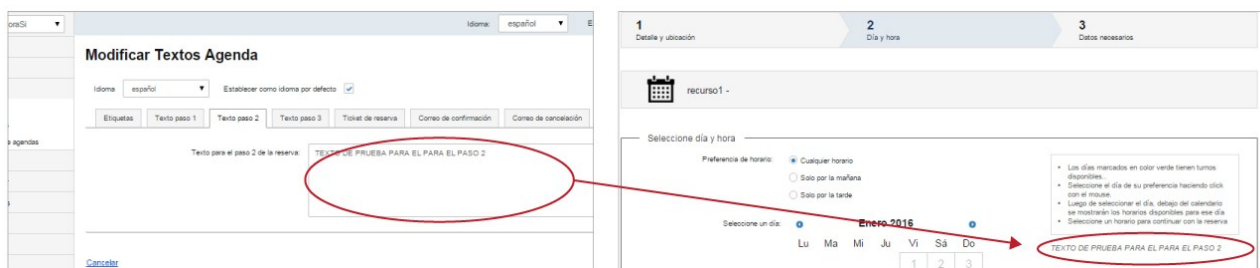


Reserva Paso1

Texto en el paso 2

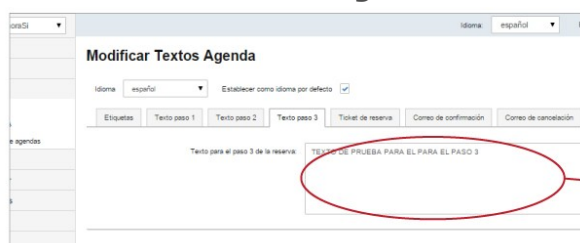
Modificar textos agenda

Reserva Paso2

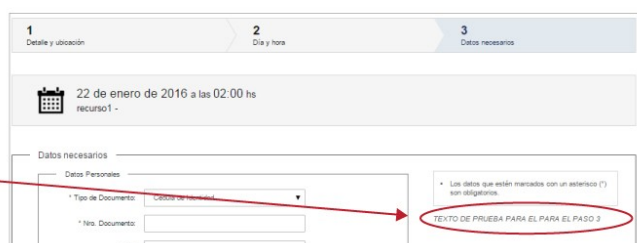


Textos en el paso 3

Modificar textos agenda

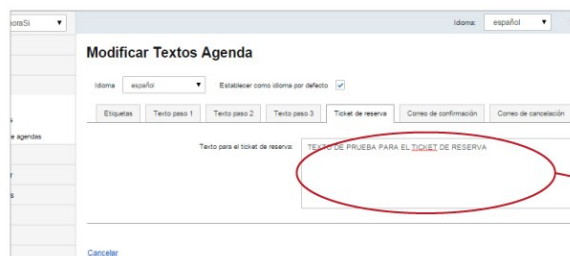


Reserva Paso3



Texto en la página de confirmación de la reserva

Modificar textos agenda

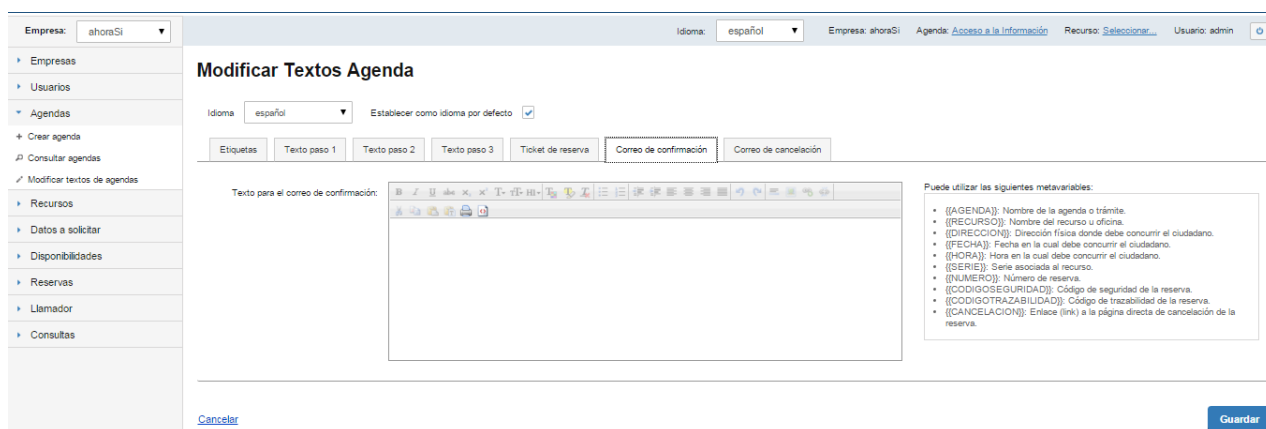


Reserva Confirmación



Correo de confirmación

Al momento de definir el texto del correo electrónico de confirmación se puede utilizar las meta-variables mostradas a la derecha. Cuando la aplicación deba enviar un correo electrónico sustituirá cada meta-variable por el valor correspondiente.



Nota: en el cuadro de texto puede ingresarse código HTML, especialmente enlaces (links). El siguiente texto es un ejemplo:

**<h1>Su reserva está confirmada</h1>
Agenda: {{AGENDA}}
Oficina: {{RECURSO}}
Trámite: {{TRAMITE}}
Debe presentarse en {{DIRECCION}}, el día {{FECHA}}, a la hora {{HORA}}; tiene el número {{SERIE}} {{NUMERO}}
Identificador de la reserva: {{IDRESERVA}}
Para realizar el seguimiento de su trámite en el sistema de Trazabilidad del Estado utilice el siguiente código de trazabilidad: {{CODIGOTRAZABILIDAD}}
Si desea cancelar la reserva haga clic en el siguiente enlace {{CANCELACION}}; deberá proporcionar el siguiente código de cancelación: {{CODIGOSEGURIDAD}}
**

Nota importante: es muy importante definir el textos del correo electrónico de confirmaciónpues de no hacerlo nunca se enviarán mensajes a los ciudadanos que realicen reservas.

Correo de cancelación

Al momento de definir el texto del correo electrónico de cancelación se puede utilizar las meta-variables mostradas a la derecha. Cuando la aplicación deba enviar un correo electrónico sustituirá cada meta-variable por el valor correspondiente.

7 Gestión de recursos para la agenda actualmente seleccionada

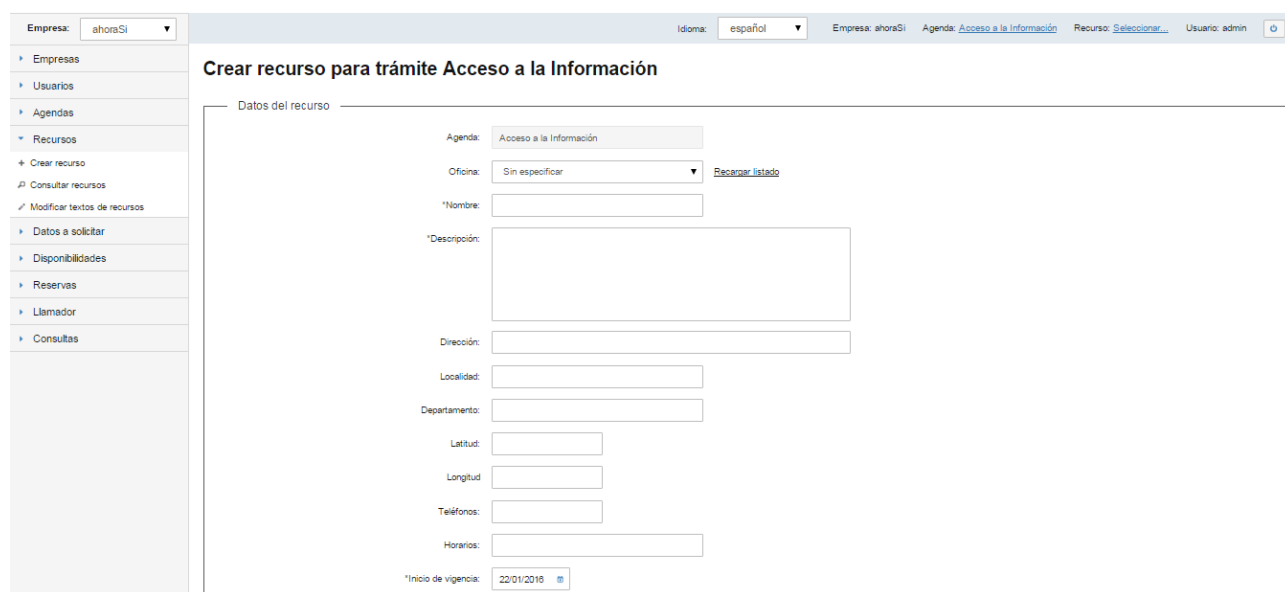
Se entiende por recurso a las oficinas o sucursales de la empresa que tienen una disponibilidad horaria de atención del trámite o servicio asociado a la agenda.

A continuación se describe como se gestionan los recursos en el sistema.

7.1 Creación de un recurso

Esta funcionalidad permite crear nuevos recursos para la agenda actualmente seleccionada. Para acceder el usuario debe seleccionar la opción “**Crear recurso**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Recursos**”. Debe haber una agenda seleccionada (ver la sección 3.5).

La pantalla contiene campos distinguidos con asterisco(*) indicando que son obligatorios.



Los campos que se deben completar son los siguientes:

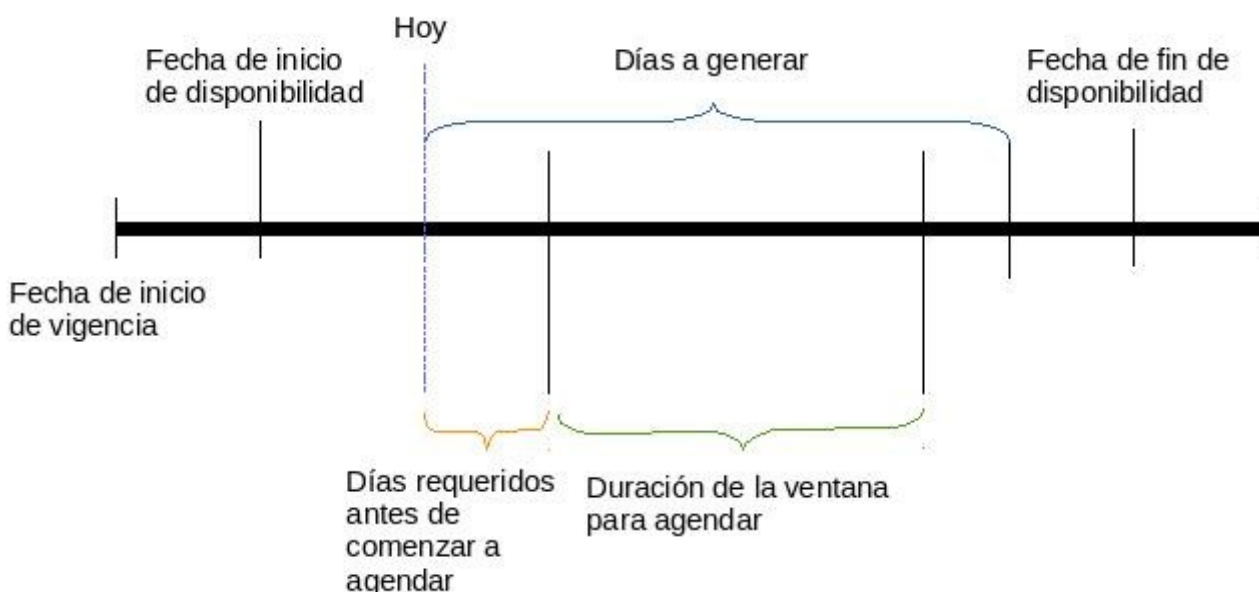
- **Datos del recurso:** esta sección permite configurar los datos básicos del recurso.
- **Agenda:** muestra el nombre de la agenda actualmente seleccionada (este campo no es editable).
- **Oficina:** se puede seleccionar una oficina para asociar al recurso. No es un campo obligatorio. Las oficinas que se listan son la unión de las oficinas de todos los trámites asociados a la agenda. El enlace “Recargar oficinas” permite solicitar a la aplicación que consulte a TrámitesUy para obtener nuevamente el listado de oficinas.

- **Nombre:** se debe ingresar el nombre del recurso. Es un campo obligatorio. No pueden haber dos recursos con el mismo nombre para la misma agenda.
- **Descripción:** se debe ingresar una descripción para el recurso. Es un campo obligatorio.
- **Dirección:** se debe ingresar una dirección física de la oficina. No es un campo obligatorio.
- **Localidad:** se debe ingresar la localidad de la oficina. No es un campo obligatorio.
- **Departamento:** se debe ingresar el departamento al que pertenece la oficina. No es un campo obligatorio.
- **Latitud:** se debe ingresar la latitud para poder ubicar el recurso en el mapa. No es un campo obligatorio.
- **Longitud:** se debe ingresar la longitud para poder ubicar el recurso en el mapa. No es un campo obligatorio.
- **Teléfonos:** se debe ingresar el o los teléfonos de la oficina. No es un campo obligatorio.
- **Horarios:** se debe ingresar los horarios de la oficina (solo para mostrar a los ciudadanos, el sistema no realiza ninguna validación respecto de las disponibilidades). No es un campo obligatorio.
- **Inicio de vigencia:** se debe especificar la fechas desde la cual el recurso estará vigente. Es un campo obligatorio.
- **Fin de vigencia:** se debe especificar la fecha hasta la cual el recurso estará vigente. Es un campo obligatorio.
- **Inicio de atención al público:** se debe especificar la fecha a partir de la cual los ciudadanos podrán agendar un horario para el trámite o servicio de la agenda del recurso. No se podrán generar disponibilidades para días anteriores a esta fecha. Es un dato obligatorio. Debe ser igual o posterior a la fecha de inicio de vigencia.
- **Fin de atención al público:** se debe especificar la fecha hasta la cual los ciudadanos podrán agendar un horario para el trámite o servicio de la agenda del recurso. No se podrán generar disponibilidades para días posteriores a esta fecha. Es un dato obligatorio. Debe ser igual o anterior a la fecha de fin de vigencia.
- **Recurso: visible en Internet:** se se marca esta casilla el recurso estará visible en la aplicación pública (la que utilizan los ciudadanos a través de Internet) y por lo tanto los propios ciudadanos podrán realizar sus reservas. Si no se marca esta casilla las reservas solo podrán ser realizadas a través de funcionarios de call center.

- **Sábado: considerar como día hábil:** se debe indicar si el sábado se considera como un día hábil o no.
- **Domingo: considerar como día hábil:** se debe indicar si el domingo se considera como un día hábil o no.
- **Cantidad de días a generar:** se debe especificar la cantidad máxima de días para los cuales puede generarse disponibilidades por adelantado. Por ejemplo, si se ingresa "5" significa que cada día se podrán crear disponibilidades para a lo sumo los 5 días (hábiles) siguientes.
- **Configuración para intranet:** esta sección permite configurar los datos correspondientes a las reservas realizadas desde la interfaz de administración de la aplicación, y por tanto aplica únicamente para la reserva realizada por usuarios de call-center.
 - **Días requeridos antes de comenzar a agendar:** distancia al primer día que un usuario de call-center puede seleccionar para reservar desde la interfaz de administración. El primer día que se mostrará disponible al usuario se calcula como "fecha de hoy" + "días requeridos antes de comenzar a agendar". Por ejemplo, si se ingresa "0" los usuarios pueden reservar para el mismo día en que acceden al sistema, y si se ingresa "1" podrán reservar para el día siguiente como mínimo.
 - **Duración de la ventana para agendar:** permite calcular la fecha máxima para la cual un usuario de call-center puede realizar una reserva desde la interfaz de administración a partir del inicio de la ventana. El último día que se mostrará disponible para el usuario se calcula como "fecha de hoy" + "días requeridos antes de comenzar a agendar" + "duración de la ventana para agendar".
- **Configuración para internet:** esta sección permite configurar los datos correspondientes a las reservas realizadas desde la interfaz pública de la aplicación y solo aplica si está marcada la casilla "Recurso: visible en Internet" como se indica más arriba.
 - **Días requeridos antes de comenzar a agendar:** distancia al primer día que un ciudadano puede seleccionar para reservar desde la interfaz pública de reservas. El primer día que se mostrará disponible al usuario se calcula como "fecha de hoy" + "días requeridos antes de comenzar a agendar". Por ejemplo, si se ingresa "0" los ciudadanos pueden reservar para el mismo día en que acceden al sistema, y si se ingresa "1" podrán reservar para el día siguiente como mínimo.
 - **Duración de la ventana para agendar:** permite calcular la fecha máxima para la cual un ciudadano puede realizar una reserva desde la interfaz pública de reservas a partir del inicio de la ventana. El último día que se mostrará disponible para el ciudadano se calcula como "fecha de hoy" + "días requeridos antes de comenzar a agendar" + "duración de la ventana para agendar".

- **Configuración del llamador:** esta sección permite configurar los datos correspondientes al llamador.
 - **Serie:** la serie asociada a los números de reserva.
 - **Número de filas en la lista de espera:** la cantidad de filas a desplegar en la lista de espera. Es un dato obligatorio.
- **Configuración del ticket:** esta sección permite configurar los datos correspondientes al ticket que se permite imprimir a los ciudadanos
 - **Ticket de reserva:**
 - **Mostrar serie y número:** marcar esta casilla si se desea que la serie y el número de la reserva sean visibles en el Ticket.
 - **Mostrar identificador de la reserva:** marcar esta casilla si se desea que el identificador interno y único (dentro de la empresa) de la reserva sea visible en el ticket.
 - **Fuente:** seleccionar el tipo de fuente para los textos en el ticket.
 - **Tamaño de la fuente chica:** seleccionar el tamaño de la fuente que será utilizada para imprimir el pie del ticket (conteniendo información sobre la fecha de generación de la reserva y el identificador de la reserva, si corresponde).
 - **Tamaño de la fuente normal:** seleccionar el tamaño de la fuente que será utilizada para imprimir los datos propios de la reserva, como fecha, hora y número.
 - **Tamaño de la fuente grande:** seleccionar el tamaño de la fuente que será utilizada para imprimir los datos del cabezal del ticket, incluyendo el nombre de la agenda y el recurso..
- **Configuración de atención presencial:** esta sección permite configurar los datos relativos a la atención presencial de los usuarios (cuando un ciudadano llega a una oficina, o recurso, sin tener una reserva previa).
 - **Atención presencial: admite atención presencial:** marcar esta casilla si se desea que el recurso admita atención presencial. Si esta casilla está marcada, se puede completar el resto de los datos de esta sección, en otro caso no.
 - **Cupos por día:** cantidad máxima de personas que pueden ser atendidas sin haber hecho una reserva previa.
 - **Días a los cuales aplicar:** marcar las casillas correspondientes a los días de la semana en los cuales se desea permitir la atención presencial.

La siguiente figura la relación entre las propiedades “fecha de inicio de vigencia”, “fecha de fin de vigencia”, “fecha de inicio de disponibilidad”, “fecha de fin de disponibilidad”, “días a generar”, “días requeridos antes de comenzar a agendar” y “duración de la ventana para agendar” en relación con un día específico (“hoy”).



Importante: al crear un recurso a la vez se creará una agrupación de datos a solicitar asociada a éste. Dicha agrupación se llamará “Datos Personales” y contendrá tres datos a solicitar asociados, los cuales no podrán ser eliminados (aunque sí es posible modificar la etiqueta utilizada para desplegarlos y cambiar la configuración relativa a si son obligatorios y/o claves):

- **Tipo de Documento:** inicialmente contiene solo tres valores (“Cédula de identidad”, “Pasaporte” y “Otro”), aunque es posible añadir o quitar valores. El valor de la opción “Cédula de identidad” es originalmente “CI”; se recomienda no cambiar este valor ya que es utilizado por el sistema para determinar si debe realizar una validación del dígito del documento ingresado o no.
- **Número de documento:** número de documento. Si al momento de ingresar los datos el ciudadano selecciona como tipo de documento “Cédula de identidad” (y el valor “CI” no fue alterado), el valor ingresado en este campo debe ser una cédula de identidad uruguaya, debiendo validar el dígito verificador.
- **Correo electrónico:** dirección de correo electrónico.

7.2 Listado, modificación y eliminación de recursos

Esta funcionalidad permite visualizar, editar y eliminar recursos.

Para acceder el usuario debe seleccionar la opción “**Consultar Recursos**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Recursos**”.

Empresa:

ahoraSi

Idioma:

español

Empresa: ahoraSi

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [Seleccionar...](#)

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

+ Crear recurso

+ Consultar recursos

+ Modificar textos de recursos

Consultar recurso para trámite Acceso a la Información

(1 of 1)

1

Identificador	Nombre	Descripción	Inicio de vigencia	Fin de vigencia	Inicio de disponibilidad	Fin de disponibilidad	Acciones
402	recurso1	sabido pelo	18/01/2018	31/01/2018	18/01/2018	31/01/2018	<div><div></div><div></div><div></div></div>


(1 of 1)


1


Al acceder se listan todos los recursos asociados a la agenda actualmente seleccionada. Para cada uno se muestran los siguientes datos:


- **Identificador:** identificador que el recurso tiene en el sistema. Este dato es fundamental para construir la URL a la cual deben acceder los ciudadanos para realizar reservas y cancelaciones.
- **Nombre:** nombre del recurso.
- **Descripción:** descripción del recurso.
- **Inicio de vigencia:** fecha de inicio de vigencia del recurso.
- **Fin de vigencia:** fecha de fin de vigencia del recurso.
- **Inicio de atención al público:** fecha de inicio de la disponibilidad del recurso.
- **Fin de atención al público:** fecha de fin de la disponibilidad del recurso.

Luego hay una columna de acciones :

 **(editar)** Este ícono permite ir a la página de modificación del recurso, donde se puede editar todos los campos del recurso con excepción del identificador y la agenda a la cual pertenece.

 **(copiar)** Este ícono permite generar un nuevo recurso a partir de uno ya existente.

 **(eliminar)** Este ícono permite eliminar el recurso deseado junto con las disponibilidades y los datos a solicitar asociados. La eliminación se lleva a cabo solo si no existen reservas pendientes.

 **(exportar)** Este ícono permite exportar la definición del recurso a un archivo XML; este archivo podrá ser utilizado posteriormente para importar la definición del recurso en la misma o en otra agenda, incluso de empresas diferentes (ver la sección 7.4).

Importante: Se recomienda completar un recurso (datos a solicitar, agrupaciones, etc) antes de crear una copia del mismo. No se replicarán en las copias las modificaciones posteriores del recurso original.


7.3 Modificación de los textos de un recurso

Desde la opción “**Modificar textos de recursos**” del menú lateral, dentro de la sección “**Recursos**”, se puede configurar los textos personalizados que aparecerán en las pantallas del proceso de reserva de cada recurso (ver la sección 12). Los textos que se ingresan en estos espacios aparecerán en todas las reservas del recurso.

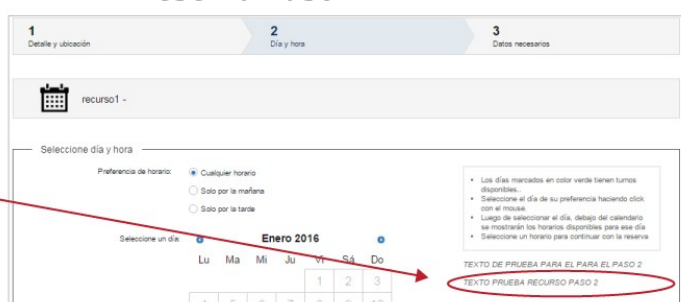
A continuación se describen los textos que se pueden especificar. En todos los casos se admite el ingreso de código HTML (aunque no hay un editor de tipo RichText para ello) el cual será desplegado en forma apropiada en el formulario correspondiente.

Texto en el paso 2

Modificar textos Recurso



Reserva Paso2

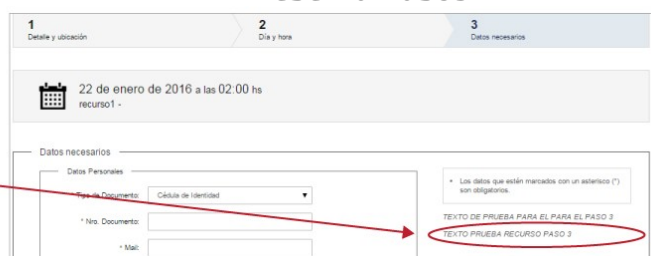


Textos en el paso 3

Modificar textos Recurso



Reserva Paso3



7.4 Exportación e importación de recursos

La aplicación provee un mecanismo de exportación e importación de definiciones de recursos, de forma de permitir copiar recursos dentro de la misma agenda, de una agenda a otra, incluso entre diferentes empresas o hasta instalaciones de SAE (siempre que sean de la misma versión).

7.4.1 Exportación de recursos

La exportación consiste en almacenar en un archivo XML la definición completa del recurso; esto incluye todos sus datos básicos (nombre, descripción, fechas de vigencia y validez, configuraciones de intranet e internet, etc), sus textos y sus datos a solicitar; no se incluyen las disponibilidades ni las reservas realizadas.

Para exportar un recurso se debe utilizar la funcionalidad de consulta de recursos y utilizar el botón “Exportar” de la fila correspondiente al recurso deseado (ver la sección 7.2). Esto generará un archivo XML que puede ser descargado.

7.4.2 Importación de recursos

Desde la opción “**Importar**” del menú lateral, en la sección “**Recursos**”, se puede realizar la importación de un recurso a partir de un archivo XML correspondiente a una exportación previa. La importación de un recurso consiste en la creación de un recurso en base a los datos almacenados en el archivo XML. La importación puede ser realizada en cualquier agenda, ya sea en la misma empresa o en otra, incluso en la misma agenda a la cual pertenece el recurso, aunque en este caso será obligatorio editar antes el archivo para cambiar el nombre del recurso (en caso contrario, al intentar la importación se obtendrá un error diciendo que ya existe otro recurso con el mismo nombre).

El procedimiento de importación consiste en seleccionar el archivo que contiene la definición del recurso (este archivo puede ser modificado manualmente para hacer los cambios que se consideren convenientes, teniendo cuidado de mantener el formato correcto) haciendo clic en el botón etiquetado “**Subir archivo**” y luego confirmar la importación haciendo clic en el botón “**Importar**”.

Nota importante: los datos sobre el recurso almacenados en el archivo XML descargado mediante la funcionalidad de exportación del recurso pueden depender de la versión de la aplicación. Esto implica que no siempre será posible importar en una instalación de la aplicación un archivo generado con una versión diferente.

8 Gestión de datos a solicitar del recurso actualmente seleccionado

En general, además de la elección del día y hora, para realizar una reserva suele ser necesario el ingreso de datos adicionales importantes para comenzar un trámite. Esta información que se le solicitará al ciudadano depende fuertemente del trámite para el cual está realizando la reserva, y en ocasiones también del lugar donde se realizará el trámite. A modo de ejemplo, podría solicitarse el ingreso del nombre, apellido y teléfono de contacto. Estos datos a solicitar están asociados a un recurso particular, pudiendo dos recursos diferentes, aunque pertenezcan a la misma agenda, requerir datos diferentes (por ejemplo, en el interior del país se podría solicitar la localidad y el departamento, que no es necesario solicitar en la capital).

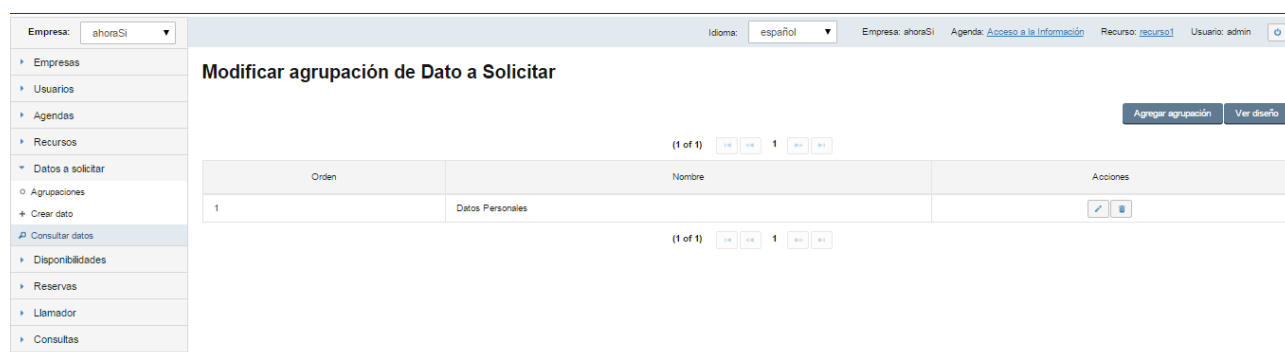
El sistema cuenta con la posibilidad de definir el formato de ingreso (tipo de datos), pudiendo seleccionar entre campos de texto, numéricos, fechas, casillas de selección (sí/no) o listas desplegables.



Estos campos pueden ser agrupados por área temática ("agrupaciones de datos") pudiendo definir además su posición en el formulario. Adicionalmente, para cada dato a solicitar se puede indicar si son obligatorios (deben ser completados por el ciudadano) y si son clave (no se admiten dos reservas para el mismo día que tengan exactamente los mismos valores en todos los campos clave).

Como se mencionó en la creación del recurso, al crear un recurso también se crean, asociados al mismo, una agrupación llamada "Datos personales", con tres datos: "Tipo de documento", "Número de documento" y "Correo electrónico"; esta agrupación y sus datos no pueden ser eliminados, aunque sí es posible editar el texto se le despliega a los usuarios (la "etiqueta").

8.1 Gestión de agrupaciones de datos

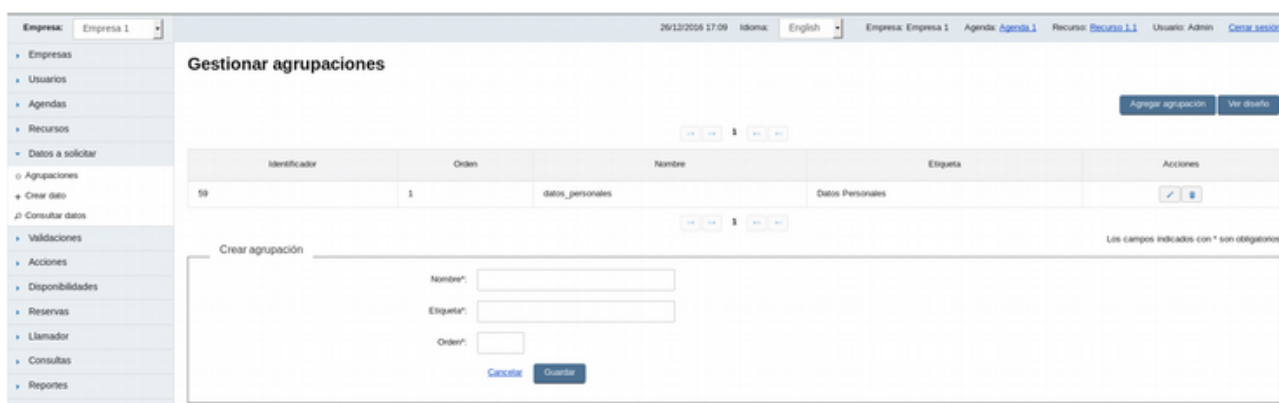
Para crear una agrupación de datos se debe seleccionar la opción "**Agrupaciones**", en la sección "**Datos a solicitar**" del menú de la izquierda. Luego se debe hacer clic en el botón "**Agregar agrupación**" en la parte superior derecha de la pantalla. Debe haber un recurso seleccionado (ver la sección 3.5).





Orden	Nombre	Acciones
1	Datos Personales	 

Se desplegará un formulario en el que se debe completar el nombre de la agrupación, la etiqueta (el texto que verá el usuario) y el orden en que se desea que aparezcan esos datos en

el formulario. El nombre de la agrupación debe estar compuesto solo por letras, números y guiones bajos, y no puede comenzar con un número; además no pueden haber dos agrupaciones en el mismo recurso con el mismo nombre. Luego de hacer clic en el botón **“Guardar”** la agrupación aparecerá en la tabla y se podrá editarla o eliminarla haciendo clic en los íconos correspondientes. Si se especifica el mismo orden para dos agrupaciones diferentes el comportamiento no es predecible (podría en una oportunidad mostrarse una agrupación antes que la otra y en la siguiente en el orden inverso).



Gestionar agrupaciones

Identificador	Orden	Nombre	Etiqueta	Acciones
59	1	datos_personales	Datos Personales	 

Crear agrupación

Nombre*

Etiqueta*

Orden*

Los campos indicados con * son obligatorios

8.2 Creación de un dato a solicitar

Para crear un dato a solicitar se debe seleccionar la opción **“Crear dato”** del menú lateral izquierdo en la sección **“Datos a solicitar”**. Debe haber un recurso seleccionado (ver la sección 3.5).

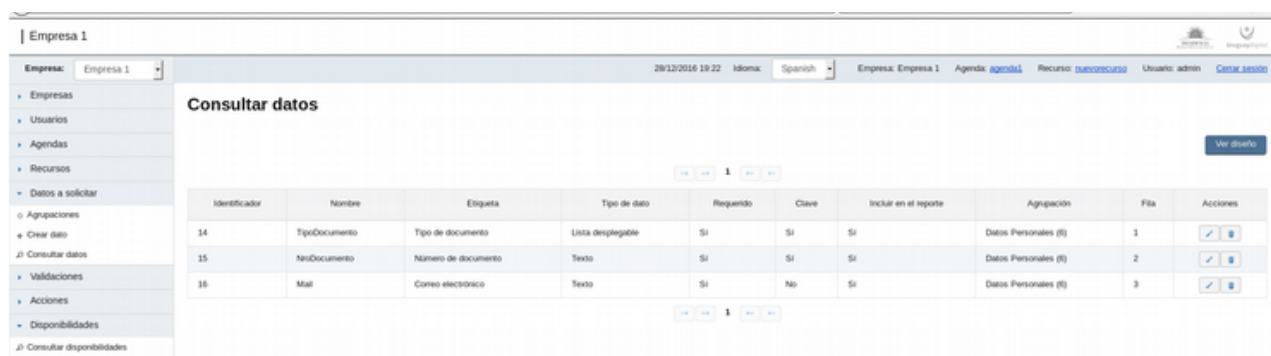
guardar el nuevo dato a solicitar, se podrá definir los valores posibles del dato a solicitar (para lo cual se deberá acceder a la opción “**Consultar datos**”, identificar el dato a solicitar al cual se desea configurar las opciones y hacer clic sobre el ícono de **modificar**).

- **Largo máximo:** se debe indicar el largo máximo del valor que podrá ingresar quien realiza la reserva (en caso de ser un dato tipo texto o numérico).
- **Este dato es:**
 - **Clave:** se debe marcar esta casilla si el dato forma parte de la clave de la reserva; el sistema no admitirá dos reservas diferentes para el mismo día que tengan exactamente el mismo valor en todos los campos marcados como clave.
 - **Requerido:** se debe marcar esta opción si es un dato obligatorio y debe ser necesariamente completado por el ciudadano.
 - **Solo lectura si se especifica el valor en la URL:** si se marca esta casilla, cuando un ciudadano acceda a la página pública de reserva utilizando una URL generada por otra aplicación en la cual se incluyan datos para cargar en el formulario que debe completar en el paso 3 (mediante el parámetro “p”) los campos para los cuales se haya especificado valores quedarán inhabilitados para realizar modificaciones (solo lectura); en el caso de que un campo esté marcado de esta manera pero en la URL no se incluya un valor para el mismo el campo será editable normalmente.
- **Fila:** se debe indicar el orden en que aparecerá este dato respecto a los demás dentro de la misma agrupación. En caso de existir dos o más datos a solicitar con el mismo valor en este campo no está garantizado el orden en que se muestran entre ellos.
- **Incluir en el reporte:** marcar esta casilla si se debe incluir este dato en los reportes generados de la sección “Consultas y reportes” (ver la sección 14).
- **Ancho:** indicar el ancho de la columna que ocupará este dato en el reporte si se incluye en el mismo.

El botón etiquetado “**Ver diseño**” que se muestra en la parte superior derecha permite acceder a una vista previa del formulario.

8.3 Listado, modificación y eliminación de datos a solicitar

Esta funcionalidad permite, visualizar, editar y eliminar datos a solicitar para el recurso seleccionado. Para acceder se debe seleccionar la opción “**Consultar datos**” del menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Datos a solicitar**”.



Identificador	Nombre	Etiqueta	Tipo de dato	Requerido	Clave	Incluir en el reporte	Agrupación	Fila	Acciones
14	TipoDocumento	Tipo de documento	Lista desplegable	Si	Si	Si	Datos Personales (R)	1	[editar] [eliminar]
15	NumDocumento	Número de documento	Texto	Si	Si	Si	Datos Personales (R)	2	[editar] [eliminar]
16	Mail	Correo electrónico	Texto	Si	No	Si	Datos Personales (R)	3	[editar] [eliminar]

En la tabla que se visualiza se muestra para cada dato a solicitar los siguientes datos:

- **Nombre:** nombre del dato.
- **Etiqueta:** texto que se mostrará a los ciudadanos y usuarios durante la reserva
- **Tipo de dato:** tipo del dato (texto, número, fecha, sí/no o lista).
- **Requerido:** indica si es o no es obligatorio.
- **Clave:** indica si es o no clave.
- **Incluir en el reporte:** indica si se incluye en el reporte.
- **Agrupación:** muestra la etiqueta de la agrupación a la que pertenece el dato a solicitar.
- **Fila:** indica el orden en que se mostrará el dato dentro de la agrupación. En el caso de haber dos o más datos dentro de la misma agrupación con el mismo valor en este campo el orden de dichos campos no está especificado.

Luego hay una columna de acciones :



(editar) Este ícono permite ir a la página de modificación del dato a solicitar.



(eliminar) Este ícono permite eliminar el dato a solicitar. No es posible eliminar los datos que fueron creados automáticamente al crear el recurso (tipo de documento, número de documento y correo electrónico).

9 Gestión de validaciones personalizadas

Según se explica en la sección 8 la aplicación permite definir los datos que se le solicitarán a los ciudadanos al momento de realizar una reserva. Para cada dato el usuario que realiza la configuración debe indicar el nombre y el tipo de dato (texto, número, fecha o sí/no) y también debe indicar si el dato es requerido (debe ser completado obligatoriamente por el ciudadano) o no. Cuando se crea un recurso automáticamente se crean tres datos a solicitar que no pueden ser eliminados: el tipo de documento, el número de documento y el correo electrónico.

Luego, cuando el ciudadano realiza una reserva la aplicación SAE hace validaciones básicas sobre los datos ingresados:

- Verifica que todos los datos requeridos tengan un valor asignado.
- Verifica que el valor ingresado para cada campo coincida con el tipo de datos definido.
- En el caso de que el tipo de documento sea "CI" (cédula de identidad) verifica que el número de documento sea un número de cédula válido (debe validar el dígito verificador).
- En el caso del correo electrónico verifica que tenga un formato correcto.

Además de dichas validaciones, la aplicación permite incorporar validaciones personalizadas. Al igual que con las validaciones estándar, en el caso de que alguna de las validaciones personalizadas falle (según el criterio establecido por la validación) la aplicación no permitirá continuar con el proceso de reserva.

La definición de validaciones personalizadas consta de tres fases:

1. La programación de la validación.
2. El registro de la validación en la aplicación.
3. La asociación de una validación a un recurso.

9.1 Programación de una validación

Para crear una validación personalizada se debe programar un EJB (Enterprise Java Bean) que implemente una interfaz definida, empaquetarlo en un archivo EAR (Enterprise Application) e instalarlo en el servidor de aplicaciones JavaEE (este procedimiento es explicado a continuación).

Nota importante: el procedimiento descrito en esta sección requiere de conocimientos de programación en el lenguaje Java, y particularmente en la tecnología JavaEE, relativamente avanzados.

A continuación se describe el procedimiento para crear una validación personalizada utilizando el entorno de desarrollo Eclipse (con otros entornos de desarrollo, como Netbeans o IntelliJ, no debería ser muy diferente el procedimiento):

1. Crear un proyecto de tipo EJB. No crear un proyecto EAR aún.
2. Añadir al class-path del proyecto el archivo sae-validaciones-ejbclient.jar (este archivo puede obtenerse haciendo un build del proyecto SAE-Validaciones-EJBClient).
3. Programar en el proyecto un Stateless Session Bean que implemente además la interfaz `uy.gub.imm.sae.validaciones.business.ejb.ValidadorReservaRemote`. Esto exigirá que se implemente el método `public ResultadoValidacion validarDatosReserva(String nombreValidacion, Map<String, Object> params)`, donde el mapa `params` contiene todos los parámetros que sean configurados por el usuario administrador que registre la validación en la aplicación (ver el manual de usuario).
4. Crear un proyecto de tipo EAR conteniendo únicamente al proyecto creado en el punto 1.
5. Crear una carpeta con el nombre “lib” dentro de la carpeta `EarContent` del proyecto EAR y colocar en ella a los archivos `sae-ejb-client.jar` (este archivo puede obtenerse haciendo un build del proyecto SAE-EJBClient) y `sae-validaciones-ejbclient.jar` (el mismo usado en el punto 2).
6. Generar el archivo EAR. Debería obtenerse un archivo con extensión `.ear` conteniendo un archivo con extensión `.jar` (el proyecto EJB creado en el punto 1) y una carpeta llamada `lib` (con los dos archivos mencionados en el punto 5).
7. Solicitar al administrador de sistemas que instale el archivo EAR en el servidor de aplicaciones. El administrador de sistemas debería informar, como resultado, el nombre JNDI asignado al EJB que corresponde a la validación.

Nota: pueden crearse múltiples validaciones dentro del mismo proyecto EJB, siempre que tengan nombres diferentes.

9.2 Registro de una validación en la aplicación

Una vez que se ha instalado correctamente la validación en el servidor de aplicaciones se puede proceder a registrarlo en la aplicación (para la empresa actualmente seleccionada). Para esto se debe seleccionar la opción “**Definir**” dentro de la sección “**Validaciones**” del menú de la izquierda.

La aplicación mostrará las validaciones registradas previamente mostrando el nombre propio de la validación y el nombre JNDI del EJB que la implementa. Además ofrece dos acciones:



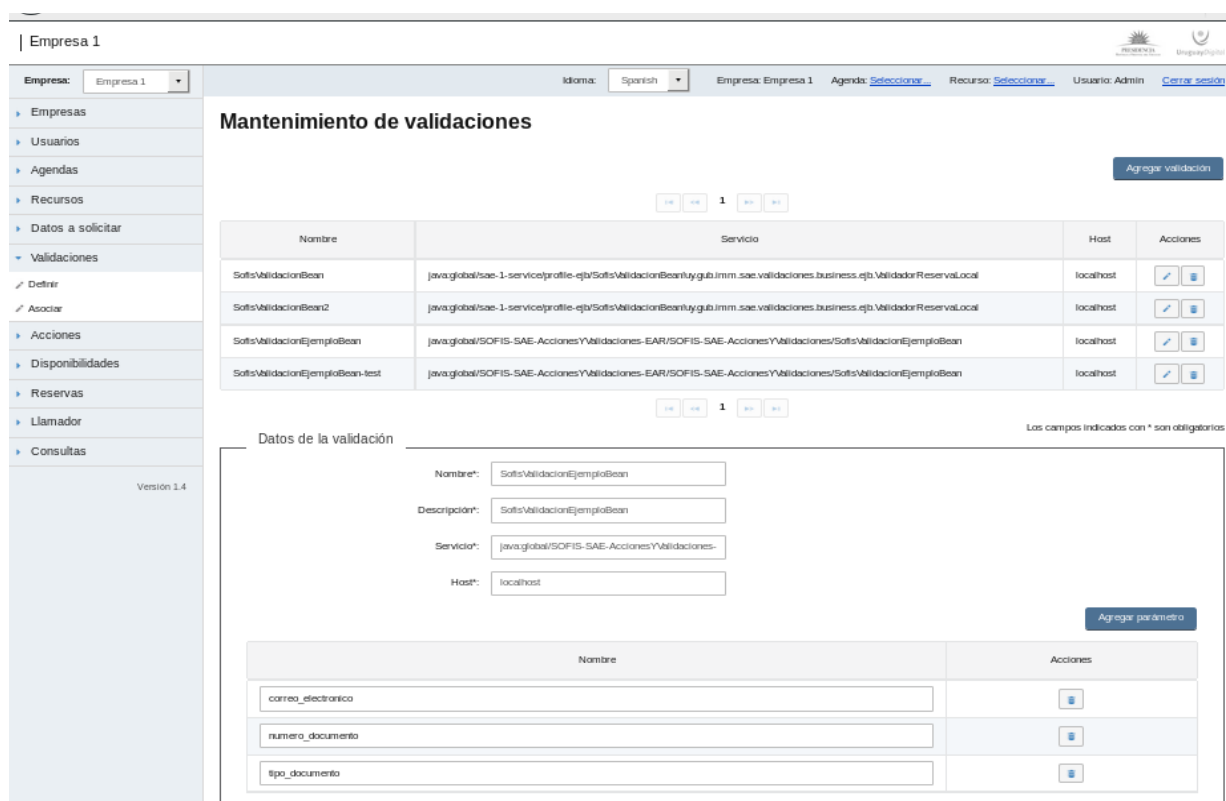
(editar) Este ícono permite ir a la página de modificación de la validación.



(eliminar) Este ícono permite eliminar la validación. Solo se puede eliminar una validación si no está asociada a ningún recurso.

Además, permite añadir una nueva validación con el botón “**Agregar validación**”.

Tanto en el caso del registro de una validación nueva, o de la edición de una validación existente, la pantalla que se visualizará es la siguiente:



Mantenimiento de validaciones

Empresa: Empresa 1 Idioma: Spanish Empresa: Empresa 1 Agenda: [Seleccionar...](#) Recurso: [Seleccionar...](#) Usuario: Admin [Cerrar sesión](#)

[Agregar validación](#)

Nombre	Servicio	Host	Acciones
SoIsValidacionBean	java:global/sae-1-service/profile-rgb/SoIsValidacionBean?gubim.sae.validaciones.business.rgb.ValidadorReservaLocal	localhost	Editar Eliminar
SoIsValidacionBean2	java:global/sae-1-service/profile-rgb/SoIsValidacionBean?gubim.sae.validaciones.business.rgb.ValidadorReservaLocal	localhost	Editar Eliminar
SoIsValidacionEjemploBean	java:global/SOFIS-SAE-Acciones/YValidaciones-EAR/SOFIS-SAE-Acciones/YValidaciones/SoIsValidacionEjemploBean	localhost	Editar Eliminar
SoIsValidacionEjemploBean-test	java:global/SOFIS-SAE-Acciones/YValidaciones-EAR/SOFIS-SAE-Acciones/YValidaciones/SoIsValidacionEjemploBean	localhost	Editar Eliminar

[Agregar validación](#)

Datos de la validación

Nombre*:

Descripción*:

Servicio*:

Host*:

[Agregar parámetro](#)

Nombre	Acciones
correo_electronico	Eliminar
numero_documento	Eliminar
tipo_documento	Eliminar

Para la validación se deben completar los siguientes campos:

- **Nombre:** nombre de la validación. No pueden haber dos validaciones con el mismo nombre para la misma empresa. Es un dato obligatorio.
- **Descripción:** descripción de la validación. Es un dato obligatorio.
- **Servicio:** nombre JNDI del EJB que implementa la validación (obtenido como resultado del punto 7 de la sección 9.1).
- **Host:** nombre del servidor donde se encuentra la aplicación. Actualmente solo se acepta el valor “localhost”.

Además, para la validación pueden definirse parámetros que deberán ser configurados al momento de la asociación de la validación a un recurso; estos parámetros serán recibidos por el EJB que implementa la validación. Lo único que debe definirse de cada parámetro es el nombre, que depende de la codificación realizada en el punto 3 de la sección 9.1.


Luego de completar todos los datos que definen a la validación, incluyendo sus parámetros, se debe hacer clic en el botón **“Guardar”** para confirmar el registro o la modificación de la validación en la empresa.


Nota importante: no se puede modificar la definición de una validación si la misma está asociada a un recurso; en el caso de necesitar modificar una validación que se encuentra asociada a al menos un recurso es necesario quitar todas las asociaciones, hacer la modificación y finalmente volver a crear las asociaciones entre la validación y el recurso.

9.3 Asociación de una validación a un recurso

Luego de que se ha registrado una validación para la empresa puede asociarse a los recursos definidos para las agendas de la misma, de forma que cada vez que un ciudadano o un usuario de call-center pretenda realizar una reserva dicha validación sea aplicada antes de proceder a la confirmación de la reserva. Para esto se debe seleccionar la opción **“Asociar”** dentro de la sección **“Validaciones”** del menú de la izquierda. Se debe tener un recurso seleccionado (ver la sección 3.5).

La aplicación mostrará las validaciones asociadas previamente al recurso actualmente seleccionado, mostrando el nombre de la validación y el orden en que debe ser ejecutado respecto de otras validaciones asociadas al mismo recurso. Además ofrece dos acciones:

 **(editar)** Este ícono permite ir a la página de modificación de la asociación al recurso actualmente seleccionado.

 **(eliminar)** Este ícono permite eliminar la asociación de la validación al recurso actualmente seleccionado.

Además, permite añadir una nueva validación con el botón **“Agregar validación”**.

Tanto en el caso de la realización de una nueva asociación al recurso actualmente seleccionado, o de la edición de una asociación existente, la pantalla que se visualizará es la siguiente:

Empresa 1





Empresa: Empresa 1

- Empresas
- Usuarios
- Agendas
- Recursos
- Datos a solicitar
- Validaciones
 - Definir
 - Asociar
- Acciones
- Disponibilidades
- Reservas
- Llamador
- Consultas

1

<1

>1

Nombre	Orden de ejecución	Acciones
SofisValidacionEjemploBean-test	1	 

1

<1


>1

Datos de la asignación

Validación*: SofisValidacionEjemploBean-test

Orden de ejecución*: 1

Agregar parámetro

Dato a solicitar	Parámetro	Acciones
NroDocumento	test	

Para asociar la validación al recurso se deben completar los siguientes campos:

- **Validación:** debe seleccionarse la validación a asociar entre las validaciones definidas previamente (ver la sección 9.2).
- **Orden de ejecución:** debe ingresarse el orden en que se ejecutará la validación respecto de otras validaciones definidas para el mismo recurso. En el caso de que se definan dos validaciones con el mismo valor no está definido el orden de ejecución entre ellas.

Además deben vincularse los parámetros definidos por la validación con los datos a solicitar que serán introducidos por los ciudadanos. Para esto debe utilizarse el botón “Agregar parámetro” tantas veces como sea necesario (normalmente habrá una fila para cada parámetro definido en la validación) y seleccionar en las respectivas listas los valores apropiados:

- **Dato a solicitar:** debe seleccionarse uno de los datos a solicitar definidos para el recurso actualmente seleccionado.
- **Parámetro:** debe seleccionarse uno de los parámetros definidos para la validación.

Luego de completar todos los datos que definen la asociación de la validación con el recurso se debe hacer clic en el botón “**Guardar**” para confirmar la asociación.

10 Gestión de acciones personalizadas

En cada oportunidad que se confirma o se cancela una reserva la aplicación toma determinadas acciones según la configuración que haya realizado el administrador:

- Si la agenda está integrada al Sistema de Trazabilidad, la aplicación notifica a dicho sistema del hecho.
- Si la agenda está integrada al Sistema de Novedades de AGESIC, la aplicación notifica a dicho sistema del hecho.
- Si están definidos los textos para los correos electrónicos de confirmación y cancelación de las reservas la aplicación envía el mensaje correspondiente al ciudadano.

Además de dichas acciones, la aplicación permite incorporar acciones personalizadas, tanto para la confirmación de las reservas como para la cancelación. La definición de acciones personalizadas consta de tres fases:

1. La programación de la acción.
2. El registro de la acción en la aplicación.
3. La asociación de una acción a un recurso.

10.1 Programación de una acción

Para crear una acción personalizada se debe programar un EJB (Enterprise Java Bean) que implemente una interfaz definida, empaquetarlo en un archivo EAR (Enterprise Application) e instalarlo en el servidor de aplicaciones JavaEE (este procedimiento es explicado a continuación).

Nota importante: el procedimiento descrito en esta sección requiere de conocimientos de programación en el lenguaje Java, y particularmente en la tecnología JavaEE, relativamente avanzados.

A continuación se describe el procedimiento para crear una validación personalizada utilizando el entorno de desarrollo Eclipse (con otros entornos de desarrollo, como Netbeans o IntelliJ, no debería ser muy diferente el procedimiento):

1. Crear un proyecto de tipo EJB. No crear un proyecto EAR aún.
2. Añadir al class-path del proyecto el archivo sae-acciones-ejbclient.jar (este archivo puede obtenerse haciendo un build del proyecto SAE-Acciones-EJBClient).
3. Programar en el proyecto un Stateless Session Bean que implemente además la interfaz `uy.gub.sae.acciones.business.ejb.EjecutorAccionRemote`. Esto exigirá que se implemente el método `public ResultadoAccion ejecutar(String nombreAccion, Map<String, Object> params)`, donde el mapa `params` contiene todos los parámetros

que sean configurados por el usuario administrador que registre la acción en la aplicación (ver el manual de usuario).

4. Crear un proyecto de tipo EAR conteniendo únicamente al proyecto creado en el punto 1.
5. Crear una carpeta con el nombre “lib” dentro de la carpeta EarContent del proyecto EAR y colocar en ella a los archivos sae-ejb-client.jar (este archivo puede obtenerse haciendo un build del proyecto SAE-EJBClient) y sae-acciones-ejbclient.jar (el mismo usado en el punto 2).
6. Generar el archivo EAR. Debería obtenerse un archivo con extensión .ear conteniendo un archivo con extensión .jar (el proyecto EJB creado en el punto 1) y una carpeta llamada lib (con los dos archivos mencionados en el punto 5).
7. Solicitar al administrador de sistemas que instale el archivo EAR en el servidor de aplicaciones. El administrador de sistemas debería informar, como resultado, el nombre JNDI asignado al EJB que corresponde a la validación.

Nota: pueden crearse múltiples acciones dentro del mismo proyecto EJB, siempre que tengan nombres diferentes.

10.2 Registro de una acción en la aplicación

Una vez que se ha instalado correctamente la acción en el servidor de aplicaciones se puede proceder a registrarla en la aplicación (para la empresa actualmente seleccionada). Para esto se debe seleccionar la opción “**Definir**” dentro de la sección “**Acciones**” del menú de la izquierda.

La aplicación mostrará las acciones registradas previamente mostrando el nombre propio de la acción y el nombre JNDI del EJB que la implementa. Además ofrece dos acciones:



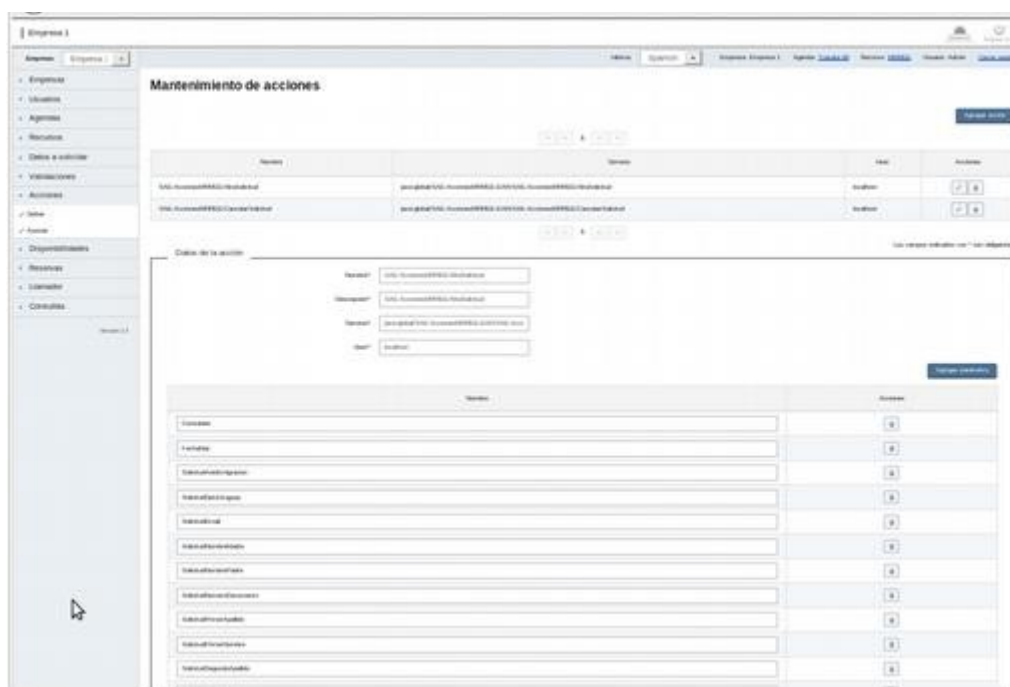
(**editar**) Este ícono permite ir a la página de modificación de la acción.



(**eliminar**) Este ícono permite eliminar la acción. Solo se puede eliminar una acción si no está asociada a ningún recurso.

Además, permite añadir una nueva acción con el botón “**Agregar acción**”.

Tanto en el caso del registro de una acción nueva, o de la edición de una acción existente, la pantalla que se visualizará es la siguiente:



Para la acción se deben completar los siguientes campos:

- **Nombre:** nombre de la acción. No pueden haber dos acciones con el mismo nombre para la misma empresa. Es un dato obligatorio.
- **Descripción:** descripción de la acción. Es un dato obligatorio.
- **Servicio:** nombre JNDI del EJB que implementa la acción (obtenido como resultado del punto 7 de la sección 10.1). Es un dato obligatorio.
- **Host:** nombre del servidor donde se encuentra la acción. Actualmente solo se acepta el valor "localhost". Es un dato obligatorio.

Además, para la acción pueden definirse parámetros que deberán ser configurados al momento de la asociación de la acción a un recurso; estos parámetros serán recibidos por el EJB que implementa la acción. Lo único que debe definirse de cada parámetro es el nombre, que depende de la codificación realizada en el punto 3 de la sección 10.1.


Luego de completar todos los datos que definen a la acción, incluyendo sus parámetros, se debe hacer clic en el botón "**Guardar**" para confirmar el registro o la modificación de la acción en la empresa.


Nota importante: no se puede modificar la definición de una acción si la misma está asociada a un recurso; en el caso de necesitar modificar una acción que se encuentra asociada a al menos un recurso es necesario quitar todas las asociaciones, hacer la modificación y finalmente volver a crear las asociaciones entre la acción y el recurso.

10.3 Asociación de una acción a un recurso

Luego de que se ha registrado una acción para la empresa puede asociarse a los recursos definidos para las agendas de la misma, de forma que cada vez que un ciudadano o un usuario de call-center pretenda realizar o cancelar una reserva dicha acción sea ejecutada. Para esto se debe seleccionar la opción “**Asociar**” dentro de la sección “**Acciones**” del menú de la izquierda. Se debe tener un recurso seleccionado (ver la sección 3.5).

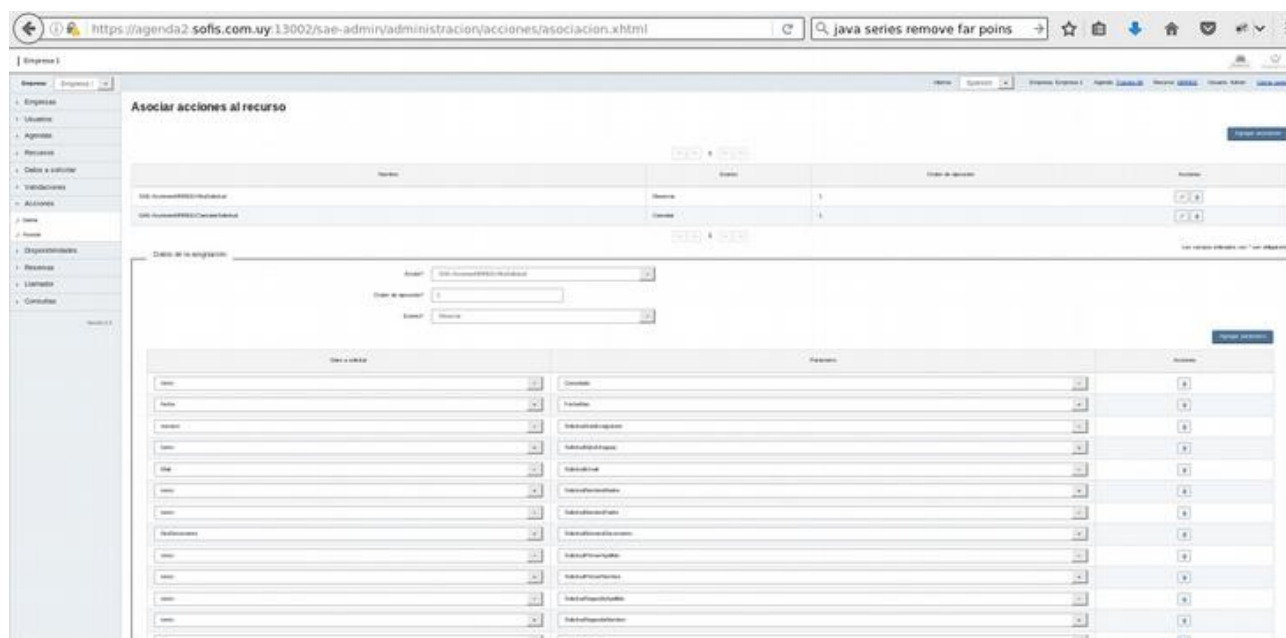
La aplicación mostrará las acciones asociadas previamente al recurso actualmente seleccionado, mostrando el nombre de la acción y el orden en que debe ser ejecutado respecto de otras acciones asociadas al mismo recurso. Además ofrece dos acciones:

 (**editar**) Este ícono permite ir a la página de modificación de la asociación al recurso actualmente seleccionado.

 (**eliminar**) Este ícono permite eliminar la asociación de la acción al recurso seleccionado.

Además, permite añadir una nueva acción con el botón “**Agregar acción**”.

Tanto en el caso de la realización de una nueva asociación al recurso actualmente seleccionado, o de la edición de una asociación existente, la pantalla que se visualizará es la siguiente:



Para asociar la acción al recurso se deben completar los siguientes campos:

- **Acción:** debe seleccionarse la acción a asociar entre las acciones definidas previamente (ver la sección 10.2).
- **Orden de ejecución:** debe ingresarse el orden en que se ejecutará la acción respecto de otras acciones definidas para el mismo recurso. En el caso de que se definan dos acciones con el mismo valor no está definido el orden de ejecución entre ellas.

Además deben vincularse los parámetros definidos por la acción con los datos a solicitar que serán introducidos por los ciudadanos. Para esto debe utilizarse el botón “Agregar parámetro” tantas veces como sea necesario (normalmente habrá una fila para cada parámetro definido en la acción) y seleccionar en las respectivas listas los valores apropiados:

- **Dato a solicitar:** debe seleccionarse uno de los datos a solicitar definidos para el recurso actualmente seleccionado.
- **Parámetro:** debe seleccionarse uno de los parámetros definidos para la acción.

Luego de completar todos los datos que definen la asociación de la acción con el recurso se debe hacer clic en el botón “**Guardar**” para confirmar la asociación.

11 Gestión de disponibilidades para el recurso actualmente seleccionado

Para que los ciudadanos puedan efectivamente realizar reservas es necesario definir las disponibilidades horarias de los mismos, indicando el cupo y la frecuencia de atención para cada uno según sea necesario. Cada recurso puede tener disponibilidades diferentes al resto.

Para trabajar con cualquiera de las opciones de disponibilidad se debe seleccionar una agenda (ver la sección 3.4) y un recurso (ver la sección 3.5) y luego desplegar la sección “**Disponibilidades**” del menú lateral izquierdo.

Básicamente, la aplicación permite realizar las siguientes actividades:

- **Generar disponibilidades** para un día en particular.
- **Copiar disponibilidades de un día “modelo”**.
- **Modificar disponibilidades** generadas previamente.

La modalidad de trabajo sugerida es la siguiente:

1. Generar un día “modelo” según las necesidades.
2. Copiar el día “modelo” tantos días a futuro como sea necesario.
3. Editar las disponibilidades de cada día según las características específicas del mismo.

Nota importante: en ningún caso las disponibilidades correspondientes a la atención presencial son configuradas o visualizadas mediante estas funcionalidades. Para admitir disponibilidad presencial solo es necesario marcar en la configuración del recurso la casilla correspondiente, sin necesidad de generar las disponibilidades asociadas.

11.1 Generación de disponibilidades para un día

Para crear disponibilidades para una fecha se debe seleccionar la opción “**Generar un día**” del menú lateral en la sección “**Disponibilidades**”. Se desplegará un formulario en el cual se debe seleccionar la fecha, definir la hora de inicio y finalización de la atención, indicar la frecuencia en minutos con la que se reinicia el contador de cupos, y cuantos cupos habrá en cada intervalo.

Empresa:

ahoraSi

Idioma:

español

Empresa:

ahoraSi

Agenda:

[Acceso a la información](#)

Recurso:

[recurso1](#)

Usuario:

admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Consultar disponibilidades

Generar un día

Copiar día

Modificar cupos

Eliminar disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Generar Disponibilidades para un Día

Fecha para la cual generar

Fecha:

25/01/2016

La fecha debe estar comprendida en el periodo 15/01/2016 a 30/01/2016

Consultar disponibilidades

Por la mañana

Hora de inicio	Cupos totales	Cantidad de reservas
No hay datos para mostrar		

Por la tarde

Hora de inicio	Cupos totales	Cantidad de reservas
No hay datos para mostrar		

Nuevas disponibilidades para la fecha consultada

* Hora de inicio:

11

:

00

Zona horaria:

America/Montevideo

* Hora de fin:

17

:

00

Zona horaria:

America/Montevideo

* Frecuencia:

60

* Cupos totales:

6

Crear disponibilidades

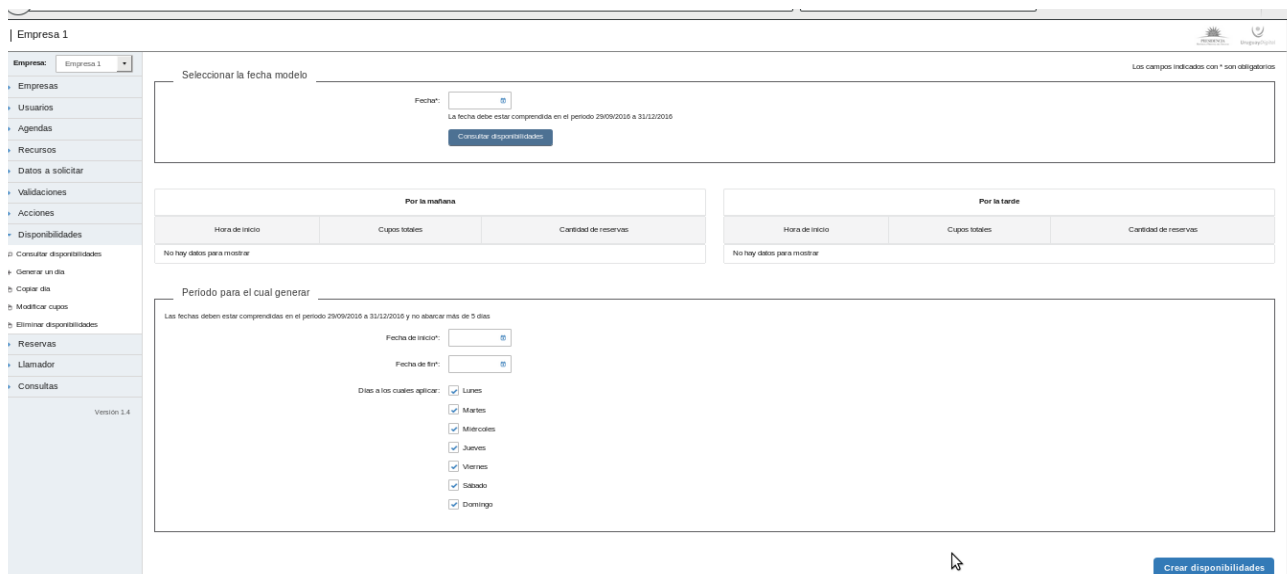
A modo de ejemplo si un centro de atención (recurso) tiene la capacidad de atender a 10 personas por hora, es una buena medida establecer como frecuencia "60" (minutos) y como cupo "10". Esto implica que se entregarán 10 números para cada hora.

Nota importante: la hora de finalización de la atención no es la hora en que los puestos de atención dejan de atender al público, sino la última hora para la cual se entregan números. Por ejemplo, si se indica que la hora de finalización es "16:00" significa que los últimos cupos se entregan para las 16.00 por lo que la atención personal terminará probablemente a las 17:00 según lo que se demore en atender a los últimos ciudadanos.

Para crear las disponibilidades se debe hacer clic en el botón "**Crear disponibilidades**". Si ya existían disponibilidades para el día seleccionado, en aquellos "minutos" para los cuales colisionan no se creará ninguna, pero para aquellos en los cuales no hay colisiones, sí se crearán. Por ejemplo, si había disponibilidades creadas para las 10:00 y las 11:00, y ahora se pide crear disponibilidades con un período de 30 minutos, no se crearán (ni modificarán) las disponibilidades correspondientes a las horas en punto (10:00 y 11:00, pues ya existen) pero sí para las medias (10:30, 11:30, etc).

11.2 Generar disponibilidad para un período basado en una fecha (copiar día)

La aplicación permite copiar las disponibilidades de un día para generar un período de tiempo mayor con idéntica distribución de disponibilidades (luego se puede modificar cada día en forma independiente). Para ello se debe seleccionar la opción “**Copiar día**” del menú lateral, dentro de la sección “**Disponibilidades**”.



Luego se debe seleccionar en el campo “**Fecha modelo**” la fecha del día que se desea utilizar como modelo, seleccionar las fechas de inicio y finalización del período e indicar los días de la semana para los cuales se desea generar las disponibilidades (notar que sábado y domingo sólo estarán disponibles si el recurso fue configurado para considerar dichos días como hábiles). Finalmente se debe hacer clic en el botón “**Generar disponibilidades**”.

Al igual que sucede al crear disponibilidades para un solo día, en aquellas horas de los días en los cuales se presente alguna colisión con disponibilidades existentes previamente no se crearán las nuevas disponibilidades, pero sí en las que no exista tal colisión.

11.3 Modificación de las disponibilidades de un día

Para modificar cupos de un día particular se debe seleccionar la opción “**Modificar cupos**” del menú lateral dentro de la sección “**Disponibilidades**”. Se debe seleccionar la fecha del día que se desea modificar y hacer clic en el botón “**Consultar**” para obtener la lista de disponibilidades existentes actualmente para el día seleccionado. Luego se debe seleccionar los horarios que se desean modificar, tras lo cual aparecerá un formulario solicitando la acción a realizar (aumentar, reducir, o establecer un valor fijo) y el valor a aplicar.

Empresa:

ahoraSi

Idioma:

español

Empresa:

ahoraSi

Agenda:

Aseso a la Información

Recurso:

recurso1

Usuario:

admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Consultar disponibilidades

Generar un día

Copiar día

Modificar cupos

Eliminar disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Modificar Cupos de un día

Fecha para la cual modificar

*Fecha:

2001/2016

Consultar

Por la mañana

	Hora de inicio	Cupos totales	Cantidad de reservas
<input checked="" type="checkbox"/>	12:00	40	0
<input checked="" type="checkbox"/>	13:00	40	0

Por la tarde

	Hora de inicio	Cupos totales	Cantidad de reservas
<input checked="" type="checkbox"/>	14:00	40	0
<input checked="" type="checkbox"/>	15:00	40	0
<input checked="" type="checkbox"/>	16:00	40	0
<input checked="" type="checkbox"/>	17:00	40	0

Modificación de disponibilidades para las horas seleccionadas

*Horarios seleccionados:

10:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00

*Operación a realizar:

Aumentar disponibilidades en la cantidad especificada

*Cantidad de cupos:

0

Aplicar a todos los días subsiguientes:

☐

Cancelar

Modificar

- **Horas seleccionadas:** muestra el listado de las disponibilidades seleccionadas.
- **Operación a realizar:** se debe indicar el tipo de operación que desea realizar con los cupos seleccionados:
 - **Aumentar disponibilidades en la cantidad especificado:** se sumará el valor que se indique en el campo "Cantidad de cupos" a todos los cupos de las disponibilidades seleccionadas.
 - **Disminuir disponibilidades en la cantidad especificado:** se restará el valor que se indique en el campo "Cantidad de cupos" a todos los cupos de las disponibilidades seleccionadas. Si el valor a restar es mayor a la cantidad de cupos que tiene la disponibilidad seleccionada quedará en cero el valor de cupos para esta (no pueden haber cupos negativos).
 - **Establecer disponibilidades en la cantidad especificada:** se establecerá el valor que se indique en el campo "Cantidad de cupos" a todos los cupos de las disponibilidades seleccionadas.
- **Cantidad de cupos:** valor que se usará para modificar los cupos de las disponibilidades seleccionadas, en las distintas operaciones.
- **Aplicar a todos los días subsiguientes:** si se selecciona este campo se modificarán además de los cupos de las disponibilidades seleccionadas para el día seleccionado, también se modificarán los cupos de las disponibilidades de todas las fechas posteriores a la seleccionada que coincidan con los horarios de las disponibilidades seleccionadas. También se puede indicar para cuáles días de la semana se desea aplicar la modificación (notar que los días sábado y domingo solo estarán disponibles si el recurso fue configurado para considerar esos días como hábiles).

Versión: 1.18 Código: AG-SAE-MU-01-ES

Página: 58 de 92

Nota importante: bajo ningún motivo se permite que luego de modificar disponibilidades resulte algún día/hora con menos cupos que la cantidad de reservas existentes para ese día y hora; en los casos en los cuales el cupo resultante sea menor que la cantidad de reservas (y solo en estos casos) el nuevo cupo para ese día y hora será igual a la cantidad de reservas existentes.

11.4 Eliminación de disponibilidades de una semana

Para eliminar disponibilidades para toda una semana se debe seleccionar la opción “**Eliminar semana**” del menú lateral en la sección “**Disponibilidades**”. Luego se debe seleccionar en el formulario desplegado la semana a eliminar y hacer clic en el botón “**Consultar**”. Aparecerá una tabla con la disponibilidad de la semana completa. Finalmente, se debe hacer clic en el botón “**Eliminar disponibilidades de toda la semana**” para confirmar la acción.

Empresa: ahoraSI

Idioma: español

Empresa: ahoraSI

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [recursos2](#)

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Consultar disponibilidades

Generar un día

Copiar día

Modificar cupos

Eliminar disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Eliminar disponibilidades por semana

Seleccionar semana

* Semana:

11/02/2016

Consultar disponibilidades

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
10:00	20		20	20	20		
10:40	20		20	20	20		
11:20	20		20	20	20		
12:00	20		20	20	20		
12:40	20		20	20	20		
13:20	20		20	20	20		
14:00	20		20	20	20		
14:40	20		20	20	20		
15:20	20		20	20	20		
16:00							

Eliminar disponibilidades de toda la semana

Nota importante: no se permite eliminar disponibilidades si existe alguna reserva confirmada para la semana.

11.5 Eliminación de disponibilidades de un período

Para eliminar disponibilidades para un período especificado por dos fechas (inicio y fin) se debe seleccionar la opción “**Eliminar período**” del menú lateral en la sección “**Disponibilidades**”. Luego se debe especificar en el formulario desplegado las fechas de inicio y fin que definen el período y hacer clic en el botón “**Consultar**”. Aparecerá una tabla con las disponibilidades comprendidas en el período especificado. Finalmente, se debe hacer clic en el botón “**Eliminar disponibilidades del período**” para confirmar la acción.

Empresa: Empresa 3 (AF) | **Informe:** Empresa - Empresa 3 (AFE) | **Agente:** Agente 1 | **Reporte:** Reporte 1.2 | **Usuario:** Admin

Eliminar disponibilidades por periodo

Los campos indicados con * son obligatorios.

Periodo a consultar:

Desde: 19/12/2016 Hasta: 21/12/2016 Consultar

Fecha	Cupos disponibles	Cantidad de reservas
20/12/2016 10:00	20	0
20/12/2016 11:00	20	0
20/12/2016 12:00	20	0
20/12/2016 13:00	20	0
20/12/2016 14:00	20	0
20/12/2016 15:00	20	0
20/12/2016 16:00	20	1
20/12/2016 17:00	20	1
20/12/2016 18:00	20	0
21/12/2016 10:00	4	0
21/12/2016 11:00	4	1
21/12/2016 12:00	4	1
21/12/2016 13:00	4	1
21/12/2016 14:00	4	0
21/12/2016 15:00	4	0
21/12/2016 16:00	4	0
21/12/2016 17:00	4	0
21/12/2016 18:00	4	0

Eliminar disponibilidades de todo el periodo

Nota importante: no se permite eliminar disponibilidades si existe alguna reserva confirmada para el período especificado.

11.6 Consulta de disponibilidades para un período

Para consultar la disponibilidad de un período de tiempo se debe seleccionar la opción **“Consultar disponibilidades”** del menú lateral en la sección **“Disponibilidades”**. En el formulario se debe seleccionar las fechas que definen el período a consultar y hacer clic en el botón **“Consultar”**.

Empresa:

ahoraSi

Idioma:

español

Empresa:

ahoraSi

Agenda:

[Acceso a la información](#)

Recurso:

[recurso2](#)

Usuario:

admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Consultar disponibilidades

Generar un día

Copiar día

Modificar cupos

Eliminar disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Consultar disponibilidades

Periodo a consultar

Desde:

20/01/2016

Hasta:

30/01/2016

Consultar

Fecha	Cupos disponibles	Acciones
20/01/2016	1000	D
27/01/2016	1000	D
28/01/2016	1000	D
29/01/2016	1000	D

Se desplegará una tabla con los cupos disponibles para cada día del período consultado. La última columna contiene un conjunto de botones que permiten realizar ciertas acciones.



(visualizar) Este ícono permite ver el detalle de las disponibilidades para el día seleccionado.

Empresa: ahoraSi

Idioma: español

Empresa: ahoraSi

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [recurso2](#)

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Consultar disponibilidades

Generar un día

Copiar día

Modificar cupos

Eliminar disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Consultar disponibilidades por día

Disponibilidades para el día 01 de febrero de 2016

Por la mañana

Hora de inicio	Cupos totales	Cantidad de reservas
No hay datos para mostrar		

Por la tarde

Hora de inicio	Cupos totales	Cantidad de reservas
14:00	20	0
14:40	20	0
15:20	20	0

[Volver](#)

12 Gestión de reservas

La aplicación SAE está pensada para que los ciudadanos puedan reservar hora o cancelar reservas desde Internet o bien acudir a algún funcionario de la organización y que éste lo haga por él (presencialmente o vía telefónica). Por lo tanto hay dos formas de acceder a la funcionalidad de reservas:

- **La reserva “pública”:** es la que el ciudadano puede acceder desde su casa mediante una dirección de Internet para que él mismo realice la reserva o la cancelación de la misma.
- **La reserva “privada”:** es la que puede acceder un funcionario de la organización iniciando sesión en el Sistema (debe tener el rol “Funcionario de call center”), y accediendo por intermedio del menú lateral en la sección de “Reservas”

12.1 Creación de una reserva

El acceso a la creación de la reserva “pública” es por intermedio de una URL que tiene la siguiente forma:

`https://host:port/sae/agendarReserva/Paso1.xhtml?e=<idempresa>&a=<idagenda>&r=<idrecurso>`

donde “host” y “port” corresponden a los datos para acceder al servidor donde reside la aplicación (por ejemplo, “reservasonline.gub.uy:443” (el puerto puede omitirse si es 443), y el resto de los parámetros utilizados son los siguientes:

- **<idempresa>:** identificador de la empresa. Puede verse el identificador de cada empresa usando la funcionalidad de consulta de empresas (ver la sección 4.3).
- **<idagenda>:** identificador de la agenda. Puede verse el identificador de cada agenda reserva usando la funcionalidad de consulta de agendas (ver la sección 6.2).
- **<idrecurso>:** identificador del recurso. Puede verse el identificador de cada recurso usando la funcionalidad de consulta de recursos (ver la sección 7.2). Este parámetro es opcional, y si no se incluye la aplicación seleccionará el primero de los recursos disponibles en forma automática.

Nota importante: en la sección 15 se describen otros parámetros que pueden utilizarse para armar la URL de la reserva pública, tales como “u” para indicar una URL de retorno una vez que el usuario confirma la reserva y “p” para indicar valores para cargar inicialmente el formulario que el usuario debe completar.

En el caso de la reserva “privada” un usuario debidamente autenticado en el sistema y con el perfil “Funcionario de call center” debe seleccionar la agenda (ver la sección 3.4) y recurso (ver la sección 3.5) correspondientes, luego ir al menú lateral y seleccionar “**Reservar**” en la sección “**Reservas**”.

En cualquiera de los dos casos la reserva consiste en 3 pasos:

- **Paso 1:** Elección del recurso para el que se desea reservar.
- **Paso 2:** Elección del día y la hora.
- **Paso 3:** Ingreso de los datos particulares para la reserva.

Paso 1

En esta pantalla el ciudadano o el usuario debe elegir el recurso en el cual se va a hacer la reserva y hacer clic en el botón **“Elegir día y hora”** para continuar al siguiente paso.

1
Detalle y ubicación

2
Día y hora


3
Datos necesarios

Seleccione ubicación

OFICINA DE PRUEBA:

☐ recurso2

☒ recurso1



TEXTO DE PRUEBA PARA EL PASO 1

Información adicional:

- Prueba Etiqueta: prueba

[Elegir día y hora >](#)

Paso 2

En este paso el ciudadano debe:

- **Indicar preferencia de horario:**
 - **Cualquier horario:** podrá seleccionar tanto horarios de la mañana como de la tarde
 - **Solo por la mañana:** solo podrá seleccionar horarios de la mañana
 - **Solo por la tarde:** solo podrá seleccionar horarios de la tarde
- **Seleccionar un día:** tendrá disponible un calendario en pantalla, con los días con disponibilidad en color verde. Al seleccionar una fecha de color verde, se desplegará los horarios para ese día.
- **Seleccionar el horario de su preferencia:** seleccionar una hora para la reserva, para lo cual podrá ver cuantos lugares disponibles habrá en cada horario. Es importante

notar que las horas desplegadas corresponden a la zona horaria indicada a la izquierda de las mismas (que no necesariamente debe coincidir con la zona horaria del ciudadano).

Luego debe hacer clic en el botón **“Completar datos”** para continuar al paso 3.

Selección de día y hora

Preferencia de horario: ☒ Cualquier horario
☐ Solo por la mañana
☐ Solo por la tarde

Seleccione un día: **Enero 2016**

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

26 de Enero 2016

Horarios disponibles:
Zona horaria: America/Montevideo

Por la mañana

- ☐ 12:00 - 15 lugares
- ☐ 12:30 - 15 lugares
- ☐ 13:00 - 15 lugares
- ☐ 13:30 - 15 lugares

Por la tarde

- ☐ 14:00 - 15 lugares
- ☐ 14:30 - 15 lugares
- ☐ 15:00 - 15 lugares
- ☐ 15:30 - 15 lugares
- ☐ 16:00 - 15 lugares
- ☐ 16:30 - 15 lugares
- ☐ 17:00 - 15 lugares
- ☐ 17:30 - 15 lugares

Los días marcados en color verde tienen turnos disponibles..
 Seleccione el día de su preferencia haciendo click con el mouse..
 Luego de seleccionar el día, debajo del calendario se mostrarán los horarios disponibles para ese día..
 Seleccione un horario para continuar con la reserva

TEXTO DE PRUEBA PARA EL PASO 2

[Detalle y ubicación](#)

Completar datos

Paso 3

En este paso el ciudadano o el usuario debe seleccionar el trámite para el cual desea agendarse, e ingresar los datos solicitados; aquellos campos marcados con un asterisco son obligatorios (no es posible confirmar la reserva si no ingresa valores en los mismos). En el caso de que la agenda esté asociada a un único trámite la selección del trámite no es necesaria y no será desplegada. Por otra parte, si en el campo “Tipo de documento” el ciudadano o el usuario selecciona “Cédula de identidad” el valor ingresado en el campo “Número de documento” debe ser una cédula de identidad uruguaya válida (si el identificador asociado a ese valor no fue modificado de “CI”).

En el caso de la reserva pública, aquellos campos que hayan sido marcados como “Solo lectura si se especifica el valor en la URL” y para los cuales además se haya especificado un valor inicial utilizando el parámetro “p” en la URL quedarán en modo “solo lectura”, es decir, no podrán ser modificados por el ciudadano.

Luego de completar los datos solicitados, el ciudadano debe leer y aceptar los términos de la cláusula de consentimiento informada; en el caso de la reserva privada, el funcionario de call center debe leerle al ciudadano los términos y preguntarle si está de acuerdo con los mismos.

Sólo en el caso de la reserva pública el ciudadano debe responder una pregunta de seguridad (esto es a los efectos de asegurar que sea una persona la que está completando el formulario).

Datos necesarios

Los campos indicados con * son obligatorios.

* Los datos que están marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Trámite

Trámite:

Datos Personales

Tipo de documento*:

Número de documento*:

Correo electrónico*:

Otros datos

Nota*:

Número*:

Fecha*:

Cláusula de consentimiento informado

De conformidad con la Ley N° 16.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPCDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: No configurado. Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitados al usuario. El responsable de la base de datos es No configurado y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es No configurado, según lo establecido en la LPCDP.

Términos de la cláusula: ☐ Acepto los términos ☐ No acepto los términos

Verificación de seguridad

Comprobación de seguridad*: ¿Cuál es el penúltimo mes del año?

[Sollicitar otra frase](#)

[Volver a inicio](#) [Confirmar reserva](#)

Luego de ingresar todos estos datos el ciudadano o el usuario debe hacer clic en el botón **“Confirmar reserva”**. Al hacer esto la aplicación procederá a verificar los datos ingresados, aplicando las siguientes validaciones:


- Se ha seleccionado un trámite (solo si la agenda está asociada a más de un trámite).
- Se han completado todos los datos obligatorios (los marcados con un asterisco).
- Si se ha seleccionado “Cédula de identidad” en el campo “Tipo de documento” el valor ingresado en el campo “Número de documento” es una cédula de identidad válida.

- Si se ha ingresado un valor en el campo “Correo electrónico”, dicho valor tiene el formato correcto para una dirección de correo electrónico.
- Todas las validaciones personalizadas definidas por el administrador y asociadas al recurso seleccionado por el ciudadano (ver la sección 9).
- No existe otra reserva previa para el mismo recurso, para el mismo día y para el mismo trámite cuyos valores de datos a solicitar marcados como clave coincidan con los ingresados (esto es, no se permite realizar dos veces la misma reserva). Por ejemplo, si el tipo de documento y el número de documento son los únicos datos clave entonces no podrán haber dos reservas para el mismo día, recurso y trámite con los mismos valores en dichos campos. Si el sistema detecta que ya existe una reserva previa para la misma fecha, recurso y trámite que coincida en todos los campos claves mostrará un mensaje de advertencia y permitirá al ciudadano volver al paso anterior para seleccionar otro día (pudiendo, si lo desea, volver otro paso hacia atrás y seleccionar otro recurso).

En el caso de que falle alguna de las validaciones la aplicación desplegará un mensaje de aviso en la parte superior, indicado cada uno de los problemas encontrados; aquellos problemas que correspondan a valores incorrectos en los campos de datos solicitados harán que dichos campos también aparezcan resaltados en color rojo. La aplicación no permitirá confirmar la reserva mientras alguna de las validaciones falle.

Cuando todas las validaciones sobre los datos se ejecutan satisfactoriamente la aplicación intentará ejecutar las acciones personalizadas asociadas al recurso seleccionado por el ciudadano y correspondientes a la acción “Reserva” (ver la sección 9). Si alguna de estas acciones no puede ejecutarse, o su ejecución produce un error, la aplicación mostrará dicho error en la pantalla y no permitirá continuar con el proceso de reserva (tal vez se trate de un problema con los datos que el ciudadano puede corregir y volver a intentar, o tal vez sea un problema técnico que no depende de quien realiza la reserva).

Luego de que la reserva se realice correctamente se desplegará una pantalla de confirmación con los datos de la reserva, en la cual se encuentra el código de cancelación de la reserva, necesaria para la cancelación de la reserva. Para la reserva “pública” en la misma pantalla el ciudadano podrá guardar o imprimir el ticket y además tendrá la opción de cancelar la reserva recientemente confirmada. Si la reserva la realizó un funcionario del organismo éste debe comunicarle al ciudadano el código de cancelación de la reserva, para la posterior cancelación de la misma si el ciudadano así lo desea. En el caso de la reserva pública, si la misma se hizo partiendo de otro sistema que ha especificado el parámetro “u” (para indicar una URL a la cual retornar luego de confirmar la reserva, la aplicación también ofrecerá la opción de retornar a dicha URL.



Su reserva está confirmada
26 de enero de 2016 a las 12:00, No. 1
recurso3 -
Código de trazabilidad:
Código de seguridad:86826

Su reserva está confirmada

TEXTO DE PRUEBA PARA EL TICKET DE RESERVA

[Guardar ticket](#) [Imprimir ticket](#) [Cancelar reserva](#)

Si se han configurado los textos correspondientes a los correos electrónicos de confirmación y cancelación de reservas, el sistema enviará al ciudadano (a la dirección ingresada en el campo “Correo electrónico” en el paso 3) un correo conteniendo los datos que se hayan configurado, entre los cuales deberían constar, como mínimo, el nombre de la agenda y el recurso, la dirección, el día y la hora de la reserva. Este mensaje también puede incluir una URL de cancelación que puede ser usada por el ciudadano para cancelar la reserva.

12.2 Cancelación de una reserva

La cancelación de reservas, al igual que la reservación, también puede realizarse en forma pública por el ciudadano o privada por un funcionario de call-center registrado en la aplicación.

El acceso a la creación de la cancelación “pública” es por intermedio de cualquiera de las dos URLs siguientes:

1. **`https://host:port/sae/cancelarReserva/Paso1.xhtml?e=<idempresa>&a=<idagenda>&ri=<idreserva>`**
2. **`https://host:port/sae/cancelarReserva/Paso1.xhtml?e=<idempresa>&a=<idagenda>&r=<idrecurso>`**

Los parámetros utilizados en las URLs son:

- **<idempresa>**: identificador de la empresa. Puede verse el identificador de cada empresa usando la funcionalidad de consulta de empresas (ver la sección 4.3).
- **<idagenda>**: identificador de la agenda. Puede verse el identificador de cada agenda usando la funcionalidad de consulta de agendas (ver la sección 6.2).
- **<idrecurso>**: identificador del recurso. Puede verse el identificador de cada recurso usando la funcionalidad de consulta de recursos (ver la sección 7.2).

- **<idreserva>**: identificador de la reserva. Es impresa en el ticket de confirmación y está disponible para ser enviada por correo electrónico al ciudadano.

La URL 1 corresponde a la cancelación de una reserva específica (ya que se indica el identificador de la misma). Esta URL puede ser enviada en el correo electrónico de confirmación de la reserva (si así fue configurado el texto por el usuario administrador que creó la agenda). En este caso, el ciudadano debe ingresar su número de documento como forma de garantizar que es él mismo quien desea realizar la cancelación y no otra persona en su nombre.

Si se accede a la cancelación por intermedio de la URL 2 el ciudadano debe ingresar alguno de los datos personales que usó para realizar la reserva, tras lo cual el sistema buscará todas las reservas que coincidan con dichos datos y se las mostrará para que el ciudadano seleccione aquella que desea cancelar.

En cualquier caso es necesario especificar también el **código de cancelación**; sin este código no es posible realizar la cancelación de la reserva. Esto es para evitar que terceros cancelen sin autorización reservas hechas por otros ciudadanos.

Para el caso de la cancelación “privada” el usuario debe seleccionar una agenda (ver la sección 3.4) y un recurso (ver la sección 3.5). Luego en el menú lateral debe seleccionar “**Cancelar reserva**” en la sección “**Reservas**”. La aplicación mostrará la pantalla de cancelación de reservas en la cual el usuario podrá ingresar algunos datos del ciudadano para buscar la reserva que desea cancelar.

Datos Personales

Tipo de Documento:

Cédula de Identidad

Nro. Documento:

3456857

Mail:


sofis@gmail.com

Código de seguridad de la reserva

Ingrese el código de seguridad:

38309

Continuar >>

 Su reserva
26 de enero de 2016 a las 12:00.
recurso3

Cancelar reserva

En cualquier caso, luego de encontrada la reserva, el ciudadano el usuario debe hacer clic sobre el botón “**Cancelar reserva**” para confirmar la cancelación.

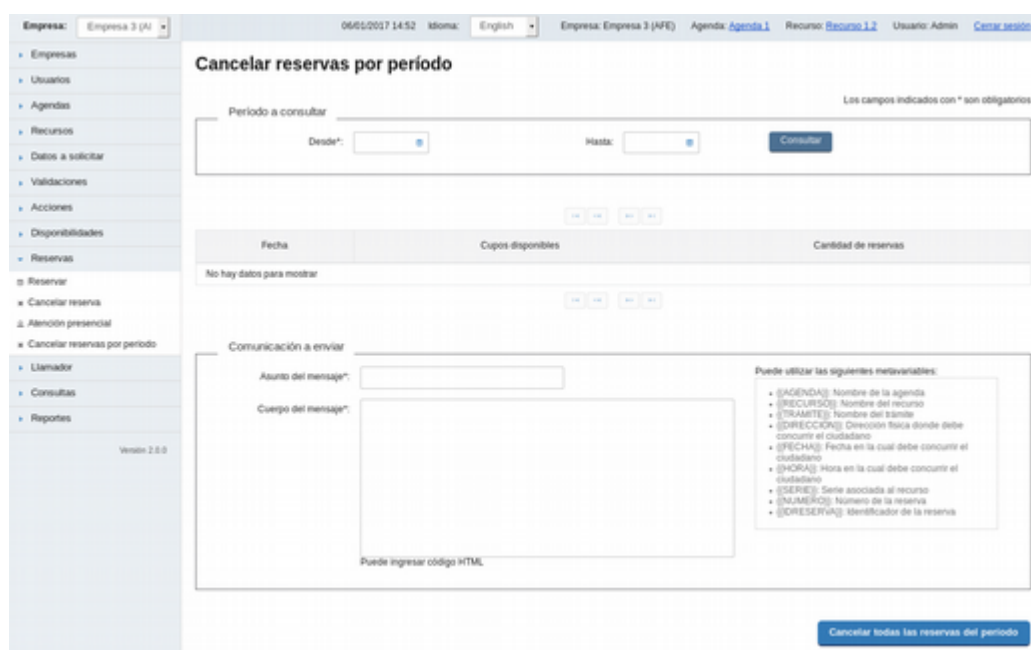
Antes de proceder a cancelar la reserva la aplicación intentará ejecutar las acciones personalizadas asociadas al recurso y correspondientes a la acción “Cancelación” (ver la

sección 10.3). Si alguna de dichas acciones falla la aplicación no permitirá cancelar la reserva; en caso contrario la reserva será cancelada definitivamente.

Nota: no es posible cancelar reservas vencidas (cuya fecha de atención sea anterior a la fecha actual).

12.3 Cancelación de reservas en forma masiva

Accediendo a la opción “**Cancelar reservas por período**” dentro de la sección “**Reservas**” del menú lateral de la izquierda (esta opción solo está disponible para usuarios administradores), como se describe en la sección 3.3, los usuarios de la aplicación podrán cancelar todas las reservas existentes para un período dado. Para esto, el usuario deberá especificar dos fechas (inicio y fin del período) y el texto del correo electrónico que se enviará a cada uno de los ciudadanos a los cuales corresponden las reservas; luego la aplicación le solicitará confirmación al usuario para proceder a realizar la cancelación, y en caso de que éste acepte la aplicación cancelará todas las reservas encontradas para el período especificado, enviando un correo electrónico a cada uno de los ciudadanos, y luego eliminará también todas las disponibilidades para el período de forma que no pueda generarse ninguna otra reserva. En el caso de que la aplicación no pueda enviar un correo electrónico para algunas reservas, éstas se cancelarán igualmente pero se desplegará en la pantalla sus identificadores para que el usuario pueda tomar alguna acción apropiada. Al redactar el mensaje de correo electrónico a enviar puede utilizarse las metavariabes mostradas a la derecha del campo (solo en el cuerpo, no en el asunto).



Cancelar reservas por período

Los campos indicados con * son obligatorios

Período a consultar

Desde*: Hasta*:

Fecha Cupos disponibles Cantidad de reservas

No hay datos para mostrar

Comunicación a enviar

Asunto del mensaje*:

Cuerpo del mensaje*:

Puede utilizar las siguientes metavariabes:

- {AGENDA}: Nombre de la agenda
- {RECURSO}: Nombre del recurso
- {TRAMITE}: Nombre del trámite
- {DIRECCION}: Dirección física donde debe concurrir el ciudadano
- {FECHA}: Fecha en la cual debe concurrir el ciudadano
- {HORA}: Hora en la cual debe concurrir el ciudadano
- {SERIE}: Serie asociada al recurso
- {NUMERO}: Número de la reserva
- {CONSERV}: Identificador de la reserva

Puede ingresar código HTML

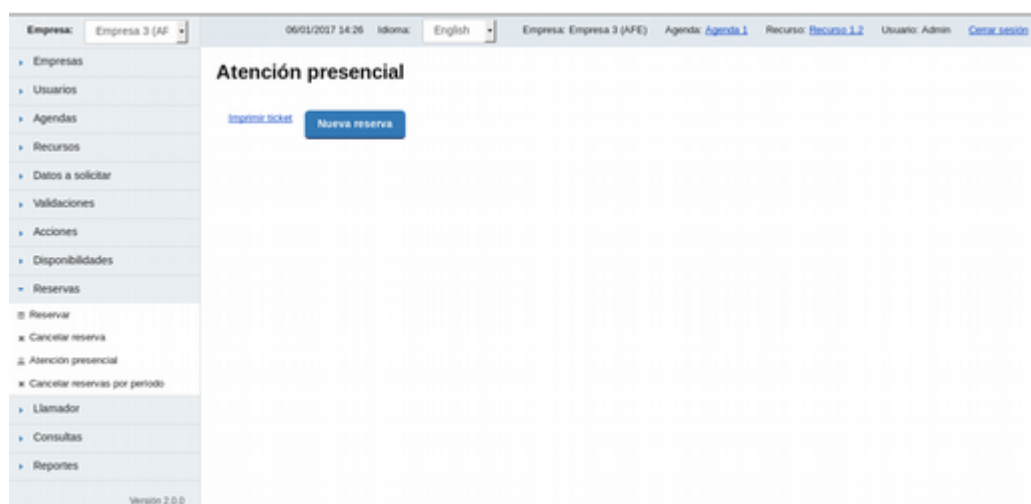
Nota: no es posible cancelar reservas vencidas (cuya fecha de atención sea anterior a la fecha actual).

12.4 Atención presencial

Accediendo a la opción “**Atención presencial**” dentro de la sección “**Reservas**” del menú lateral de la izquierda (esta opción solo está disponible para usuarios administradores y de call-center), como se describe en la sección 3.3, los usuarios de la aplicación podrán generar reservas instantáneas para los ciudadanos que se acerquen sin tener una reserva previa. Para esto deben cumplirse dos condiciones a la vez:

1. Debe haber un recurso seleccionado, y dicho recurso debe estar configurado para admitir atenciones presenciales, como se explica en la sección 7.1
2. El cupo asignado al recurso seleccionado debe ser mayor que la cantidad de ciudadanos atendidos previamente en el día (la aplicación no permite atender en forma presencial a más ciudadanos de los configurados para el recurso), como también se explica en la sección 7.1

En este caso la generación de la reserva solo consta de un paso, ya que no es necesario seleccionar el recurso (la aplicación toma el recurso seleccionado en el momento) ni la fecha y hora (la fecha es la del día, y la hora no tiene importancia porque serán los funcionarios de atención quienes decidirán cuándo harán las llamadas). Solo debe completarse el formulario de ingreso de datos, que es exactamente el mismo que se completaría en el caso de la reserva privada. Luego de la reserva la aplicación ofrecerá la opción de imprimir el ticket para que el ciudadano conozca el número por el cual lo llamarán (la serie siempre será “AP”). Si no se desea imprimir el ticket bastará con indicarle al ciudadano la serie y el número que le corresponden.



Nota: en el caso de la atención presencial no se controla la duplicación de los valores de los datos clave, ya sea con otras atenciones presenciales o con reservas. Esto significa que podría atenderse a un ciudadano para el cual exista una reserva previa (coincidente en todos los campos marcados como clave).

12.5 Autenticación mediante CDA

En el caso de la reserva pública si el usuario administrador que configuró la agenda estableció que ésta requiere control de acceso mediante CDA, antes de proceder con el paso 1 es necesario realizar la autenticación ante CDA; para ello el ciudadano debe estar registrado en el sistema CDA o registrarse en el momento (a diferencia de los usuarios propios de la aplicación no es necesario que esté registrado en la aplicación). El ciudadano será dirigido automáticamente a la página de inicio de sesión de CDA donde deberá ingresar sus credenciales y, si estas son válidas, será redirigido nuevamente a la aplicación.

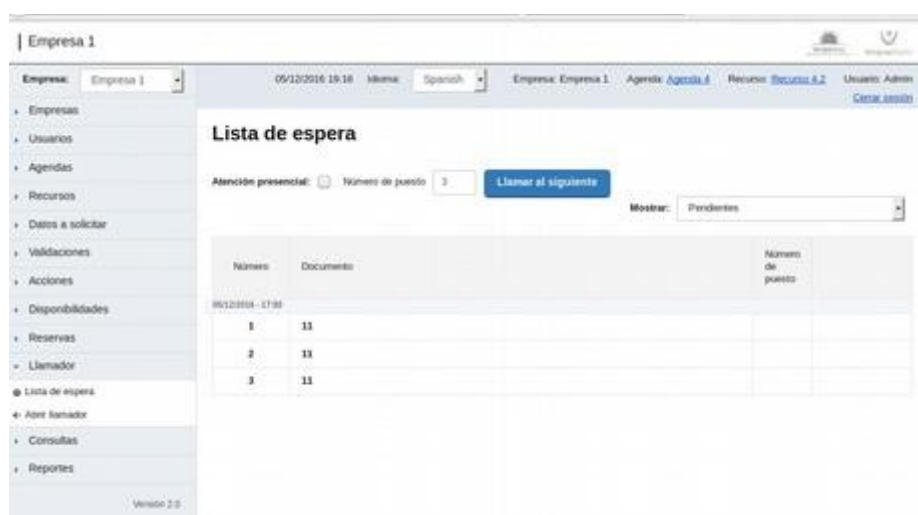
Nota importante: para que la autenticación con CDA sea aplicada es necesario que la válvula de integración con CDA esté correctamente configurada según se explica en el manual de instalación (correspondiente a la parte pública de la aplicación). Si dicha válvula no está configurada, aunque se marque la casilla “Control de acceso: requerido” la aplicación no enforzará la autenticación con CDA.

13 Gestión de la lista de espera y el llamador

El sistema permite administrar la lista de espera y el llamador de las oficinas de atención. Para ello, se debe desplegar la opción “**Llamador**” del menú lateral.

13.1 Lista de espera, llamadas y atenciones

Para gestionar la lista de espera se debe seleccionar la opción “**Lista de Espera**” del menú lateral dentro de la sección “**Llamador**”. Aparecerá una lista ordenada por horas y número de la reserva de las reservas del día de la fecha. Es necesario tener seleccionado una agenda (ver la sección 3.4) y un recurso (ver la sección 3.5).



La casilla de selección junto a la etiqueta “**Atención presencial**” permite cambiar el listado de reservas: si no está marcado se listan todas las reservas comunes pendientes (ya sea que se hayan realizado en forma pública o a través del call-center), mientras que si está marcada se listan solo las reservas hechas en forma presencial.

Para llamar al siguiente número se debe ingresar en el campo “**Puesto N°**” el número de mostrador o puesto de atención dentro de la oficina o sucursal y hacer clic en el botón “**Llamar al siguiente**”. El concepto de puesto de atención se asocia al escritorio dentro del local donde se está atendiendo a los ciudadanos. Según se tenga seleccionada la casilla “Atención presencial” o no se llamará a la siguiente persona en espera que corresponda a atención presencial o común respectivamente. En cualquier caso se desplegará una pantalla con los datos de la reserva y dos botones para indicar si la persona asistió o no a la cita.

Nota importante: la marca de asistencia o ausencia (presionando el botón correspondiente luego de haber realizado una llamada) debería hacerse al terminar de atender al ciudadano, de forma de que la aplicación pueda estimar en forma adecuada la duración de las atenciones. Este dato podría ser utilizado posteriormente para regular la asignación de cupos según los días y la cantidad de funcionarios de atención disponibles.

Lista de espera

Puesto N°:

Número: 3 - Documento: 34568575
26 de enero de 2016, 12:00.

Faltó

Asistió

Datos Personales

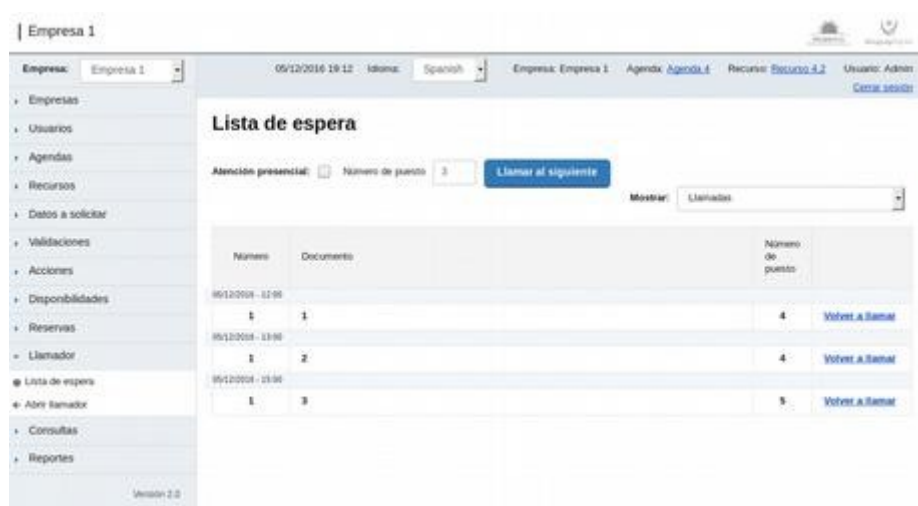
Tipo de Documento:

Nro. Documento:

Mail:

Luego de indicar si asistió o no el sistema vuelve a la lista de espera para poder hacer un nuevo llamado. Sin importar si el funcionario marcó asistencia o no asistencia para un ciudadano particular siempre puede volver a llamarlo si fuese necesario (esto se explica a continuación).

La lista de espera tiene la opción de mostrar las reservas pendientes de ser llamadas (seleccionando en el campo mostrar el valor "**Pendientes**") o las reservas ya llamadas (seleccionando en el campo mostrar el valor "**Llamadas**") para poder volver a llamar a un ciudadano llamado anteriormente. En el caso de seleccionar la opción "Llamadas" la aplicación mostrará para cada una de las reservas si el ciudadano asistió o no (esto puede ser utilizado para determinar los ciudadanos que no asistieron al ser llamados y volver a llamarlos si surge la oportunidad).



Empresa 1

05/12/2016 19:12 Idioma: Spanish Empresa: Empresa 1 Agenda: Agenda 1 Recurso: Recurso 1.2 Usuario: Admin

Lista de espera

Atención presencial: ☐ Número de puesto: Llamar al siguiente

Mostrar:

Número	Documento	Número de puesto	
05/12/2016 - 12:00	1	4	Volver a llamar
05/12/2016 - 13:00	2	4	Volver a llamar
05/12/2016 - 14:00	3	5	Volver a llamar

Version 2.0

13.2 Despliegue del llamador

El sistema cuenta con la opción de desplegar la pantalla con la lista de llamadas en un monitor. Para ello, se debe seleccionar la opción "**Abrir llamador**" del menú lateral, dentro de la sección "**Llamador**". Es necesario tener seleccionado una agenda (ver la sección 3.4) y un recurso (ver la sección 3.5).

Empresa: ahoraSi

Idioma: español

Empresa: ahoraSi

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [recursos](#)

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Lista de espera

Abrir llamador

Consultas

Configuración del Llamador

Tamaño de la pantalla: 17" Abrir llamador

Luego de seleccionar el tamaño de pantalla se debe hacer clic en el botón “**Abrir Llamador**”.

no configurado			
19:18			
NÚMERO DE PUESTO	DOCUMENTO	SERIE	NÚMERO
Atención presencial			
	2	AP	Nº 2
13:00			
4	2	R	Nº 1
15:00			
5	3	R	Nº 1
12:00			

En el llamador se muestra el número de puesto, el documento del ciudadano y la serie y el número correspondiente a la reserva. Las filas que no muestran número de puesto corresponden a un puesto que hizo la llamada y luego de esperar algún tiempo hizo otra llamada. En el ejemplo de la imagen, el ciudadano con documento 2 (atendido en forma presencial) fue llamado desde algún puesto de atención, que puede ser el 4 o 5, pero al no acudir en un tiempo prudencial ese mismo puesto hizo otra llamada. Luego, el mismo ciudadano fue llamado desde el puesto 4, esta vez por una reserva común.


Nota importante: la pantalla del llamador debería siempre abrirse en un navegador web diferente al utilizado para acceder al resto de las funcionalidades, en particular para visualizar la lista de reservas y llamadas. Esto es debido a que esta pantalla se está refrescando periódicamente en forma automática, y podría afectar la ejecución de otras funcionalidades. En particular se ha detectado que en algunos casos, si se utilizan dos pestañas diferentes del mismo navegador web, una para visualizar la lista de reservas pendientes y otra para el llamador, la primera de las pantallas puede no desplegar correctamente la lista de llamadas, o no actualizarse en forma acorde según las llamadas realizadas en este navegador y en otros.

14 Realización de consultas y reportes

El sistema permite realizar consultas para recabar datos de las reservas, de las asistencias de los ciudadanos, y de las atenciones de los funcionarios. Los resultados de estas consultas pueden ser visualizados en línea o generar reportes para su impresión. Para realizar las consultas o reportes se debe desplegar la sección “**Consultas**” del menú lateral.

14.1 Consultar reserva por identificador

Para hacer una consulta por el identificador de reserva, se debe seleccionar la opción “**Por Id**”, ingresar el identificador de la reserva y hacer clic en el botón “**Consultar**”. Aparecerán en la agrupación “Datos de la reserva” los datos de la reserva buscada; además, si el recurso seleccionado tiene datos a solicitar éstos se mostrarán con su correspondiente agrupación. Si el sistema no encuentra ninguna reserva que coincida con los datos ingresados, mostrará un mensaje de aviso.



The screenshot shows the 'Consultar reserva por Id.' form. At the top, there is a header bar with the following information: Empresa: ahoraSi, Idioma: español, Empresa: ahoraSi, Agenda: Acceso a la Información, Recurso: recurso3, Usuario: admin. On the left, there is a sidebar menu with the following items: Empresas, Usuarios, Agendas, Recursos, Datos a solicitar, Disponibilidades, Reservas, Llamador, Consultas (expanded), Por Id. (selected), Por Número, Por Datos, Reporte, Reporte Asistencia, Reporte Atención Funcionario, Reporte Tiempo Atención Funcionario. The main content area is titled 'Consultar reserva por Id.' and contains the following fields: 'Número de la reserva' (text input), '* Id. de la reserva:' (text input), 'Fecha:' (date picker), 'Hora:' (time picker), 'Número:' (text input) with '(Id.)' next to it, 'Estado:' (text input), 'Observaciones:' (text input), and 'Fecha de Creación:' (date picker). A blue 'Consultar' button is located to the right of the 'Número de la reserva' field.

14.2 Consultar reserva por fecha, hora y número

Empresa:

ahoraSi

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Por Id.

Por Número

Por Datos

Reporte

Reporte Asistencia

Reporte Atención Funcionario

Reporte Tiempo Atención Funcionario

Fecha y número de la reserva

* Fecha:

27/01/2016

* Hora de inicio:

12

:

00

Zona horaria: America/Montevideo

* Número:

1

Datos de la reserva

Fecha:

29/01/2016

Hora:

14:00

Número:

1

(01:40:4)

Estado:

Usada

Observaciones:

Fecha de Creación:

25/01/2016

Datos Personales

Tipo de Documento:

Cédula de Identidad

Nro. Documento:

430000467

Para hacer una consulta por el número de reserva, se debe seleccionar la opción “**Por número**”, ingresar la fecha, la hora de inicio, el número de reserva y hacer clic en el botón “**Consultar**”. Aparecerán en la agrupación “Datos de la reserva” los datos de la reserva buscada; además, si el recurso seleccionado tiene datos a solicitar éstos se mostrarán con su correspondiente agrupación. Si el sistema no encuentra ninguna reserva que coincida con los datos ingresados, mostrará un mensaje de aviso.

14.3 Consultar reservas por datos

Para consultar una reserva por los datos se debe seleccionar la opción **“Por datos”**. Los criterios de búsqueda posibles dependerán de los datos a solicitar de cada recurso particular. Para realizar la consulta se puede cualesquiera de los filtros de búsqueda y hacer clic en el botón **“Consultar”**, tras lo cual se desplegará una tabla con los resultados encontrados. Si no se ingresa ningún valor en ninguno de los campos se desplegarán todas las reservas existentes, sin ningún filtro. Seleccionando un reserva y haciendo clic en el ícono **“Ver detalle”** que aparece en la parte derecha de la tabla se podrán ver los datos de la reserva seleccionada.

Empresa: ahoraSi

Idioma: español

Empresa: ahoraSi

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [recurso3](#)

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Por Id.

Por Número

Por Datos

Reporte

Reporte Asistencia

Reporte Atención Funcionario

Reporte Tiempo Atención Funcionario

Consultar reserva por Datos de Reserva

Datos Personales

Tipo de Documento: Cédula de Identidad

Nro. Documento: 15248968

Mail:

Consultar

(1 of 1)

Id	Número	Fecha Creación	Estado	Usuario Creación	Origen	Acción
409	1	26/01/2016 13:23	Reservada	admin	C	P

(1 of 1)

14.4 Reporte de reservas por período y estado

Para generar un reporte de las reservas realizadas en un determinado período de tiempo y según su estado se debe seleccionar la opción “**Reporte de reservas**” del menú lateral. Indicando la fecha de inicio y finalización del período a reportar, el estado de la reserva y haciendo clic en el botón “**Consultar**” la aplicación creará un archivo CSV que se podrá descargar.

Empresa: ahoraSi

Idioma: español

Empresa: ahoraSi

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [recurso3](#)

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Por Id.

Por Número

Por Datos

Reporte

Reporte Asistencia

Reporte Atención Funcionario

Reporte Tiempo Atención Funcionario

Consultar reserva por período

Reporte Reserva por Periodo y Estado

Fecha Desde: 01/01/2016

Fecha Hasta: 31/01/2016

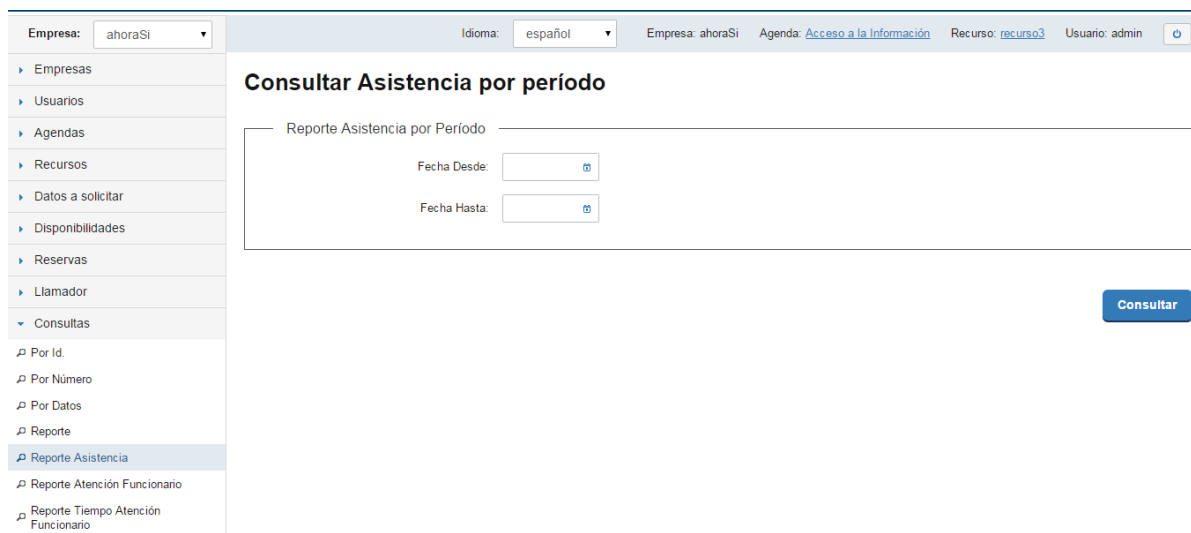
Estado: Reservada

Consultar

Nota importante: si al momento de generar el reporte hay una agenda seleccionada, el reporte estará restringido a dicha agenda; en otro caso el reporte considerará todas las agendas de la empresa actualmente seleccionada.

14.5 Reporte de asistencias por período

Para generar un reporte de las asistencias en un período de tiempo se debe seleccionar la opción “**Reporte de asistencias**” en el menú lateral. Se debe seleccionar el período de tiempo y hacer clic en el botón “**Consultar**” para que la aplicación genere un archivo CSV que se podrá descargar.



Nota importante: si al momento de generar el reporte hay una agenda seleccionada, el reporte estará restringido a dicha agenda; en otro caso el reporte considerará todas las agendas de la empresa actualmente seleccionada.

14.6 Reporte de atención de funcionario y período

Para generar un reporte de las atenciones realizadas por cada funcionario se debe seleccionar la opción “**Reporte de atención por funcionario**” en el menú lateral. Se debe seleccionar el período de tiempo y hacer clic en el botón “Consultar” para que se genere un archivo CSV con esos datos.

Empresa: ahoraSi

Idioma: español

Empresa: ahoraSi

Agenda: [Acceso a la Información](#)

Recurso: [recurso3](#)

Usuario: admin o

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Por Id.

Por Número

Por Datos

Reporte

Reporte Asistencia

Reporte Atención Funcionario

Reporte Tiempo Atención Funcionario

Consultar Atención Funcionarios

Reporte Asistencia por Período

Fecha Desde:

Fecha Hasta:

Considerar todas las empresas: ☐

Consultar

El archivo CSV mostrará para cada agenda el total de atenciones que realizó cada funcionario y de ese total de atenciones la cantidad que corresponde a asistencias y a inasistencias. Este reporte tiene una opción adicional solo para usuarios superadministradores, y es la opción de mostrar los datos sin considerar el filtro de la empresa: si se marca la casilla “**Empresas: considerar todas**” el reporte no se limitará únicamente a la empresa actualmente seleccionada sino a todas las empresas registradas en el sistema.

Nota importante: si al momento de generar el reporte hay una agenda seleccionada, el reporte estará restringido a dicha agenda; en otro caso el reporte considerará todas las agendas de la empresa actualmente seleccionada.

14.7 Reporte de tiempo de atención de funcionarios por período

Para generar un reporte de los tiempos de atención de los funcionarios en un período de tiempo se debe seleccionar la opción “**Reporte de tiempo de atención por funcionario**” en el menú lateral. Se debe seleccionar el período de tiempo y hacer clic en el botón “**Consultar**” para que se genere un archivo CSV con esos datos.

Empresa: ahoraSi

Idioma: español

Empresa: ahoraSi

Agenda: Seleccionar...

Recurso: Seleccionar...

Usuario: admin

Empresas

Usuarios

Agendas

Recursos

Datos a solicitar

Disponibilidades

Reservas

Llamador

Consultas

Por Id.

Por Número

Por Datos

Reporte

Reporte Asistencia

Reporte Atención Funcionario

Reporte Tiempo Atención Funcionario

Consultar Tiempo de Atención Funcionarios

Reporte Tiempos de Atención

Fecha Desde:

Fecha Hasta:

Considerar todas las empresas: ☐

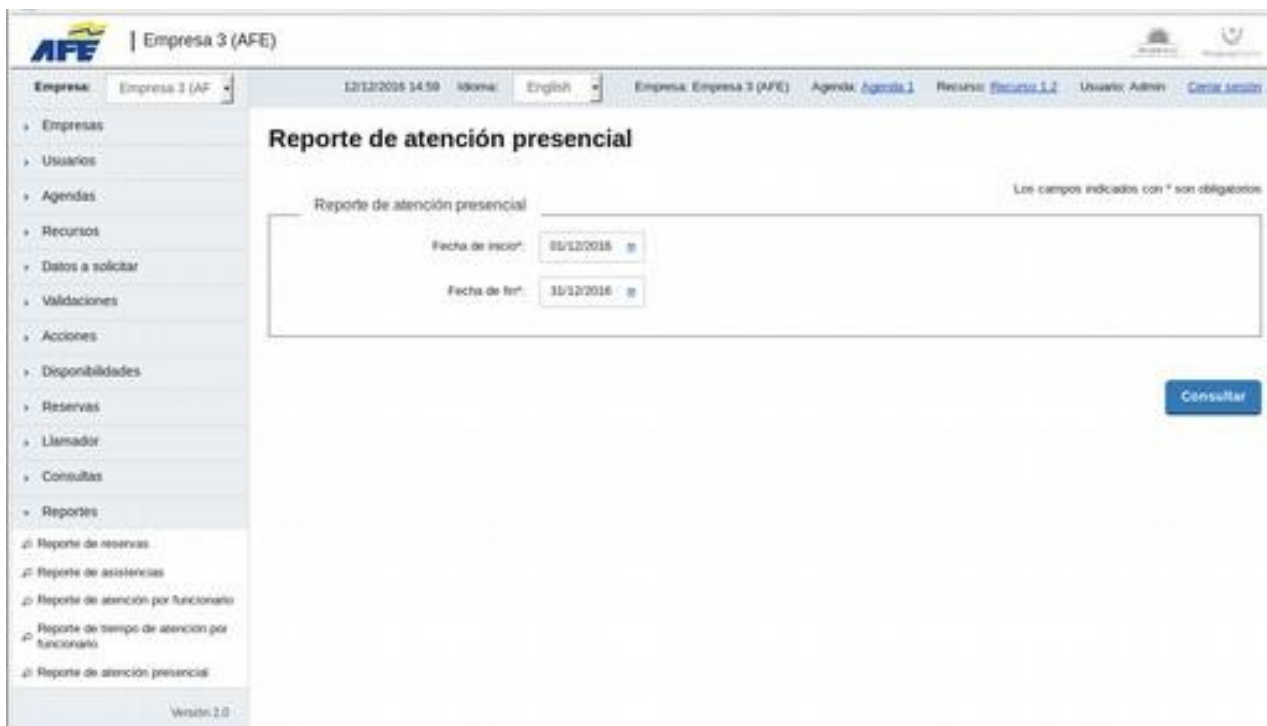
Consultar

El archivo mostrará, por agenda y recurso, el tiempo en minutos desde que un ciudadano fue llamado hasta que el funcionario indicó si asistió o no. Si el funcionario no indicó si asistió o no, se muestra el puesto desde que se hizo el llamado y se indica que no hubo resolución. Este reporte tiene una opción adicional solo para usuarios superadministradores, y es la opción de mostrar los datos por empresa: si se marca la casilla “**Empresas: considerar todas**” el reporte no se limitará únicamente a la empresa actualmente seleccionada sino a todas las empresas registradas en el sistema.

Nota importante: si al momento de generar el reporte hay una agenda seleccionada, el reporte estará restringido a dicha agenda; en otro caso el reporte considerará todas las agendas de la empresa actualmente seleccionada.

14.8 Reporte de atención presencial

Para generar un reporte de las atenciones presenciales realizadas en el recurso seleccionado se debe seleccionar la opción “**Reporte de atención presencial**” en el menú lateral. Se debe seleccionar el período de tiempo y hacer clic en el botón “Consultar” para que se genere un archivo CSV con esos datos.



The screenshot shows the 'Reporte de atención presencial' form in the AFE system. The interface includes a top navigation bar with the AFE logo, the company name 'Empresa 3 (AFE)', the date and time '12/12/2016 14:59', the language 'Idioma: English', and the user 'Usuario: Admin'. A left sidebar contains a menu with options like 'Empresas', 'Usuarios', 'Agendas', 'Recursos', 'Datos a solicitar', 'Validaciones', 'Acciones', 'Disponibilidades', 'Reservas', 'Llamador', 'Consultas', and 'Reportes'. The main content area is titled 'Reporte de atención presencial' and includes a sub-header 'Reporte de atención presencial' and a note 'Los campos indicados con * son obligatorios'. The form contains two date fields: 'Fecha de inicio*' with the value '01/12/2016' and 'Fecha de fin*' with the value '31/12/2016'. A 'Consultar' button is located at the bottom right of the form.

Reporte de atención presencial

Reporte de atención presencial

Los campos indicados con * son obligatorios

Fecha de inicio*: 01/12/2016

Fecha de fin*: 31/12/2016

Consultar

15 Integración con otras aplicaciones

Es posible que otras aplicaciones requieran que, como parte de cierta funcionalidad que ofrecen, el usuario deba agendarse para realizar algún trámite en un cierto organismo. Para esto dichas aplicaciones deben generar una URL determinada para el acceso a la Agenda, la cual puede contener información sobre la aplicación "llamadora". Para esto, además de los parámetros explicados en la sección 12.1 ("e" para indicar la empresa, "a" para indicar la agenda, y "r" para indicar el recurso), están disponibles los siguientes parámetros que pueden añadirse a los anteriores:

- Parámetro **t** ("trazabilidad"): código de trazabilidad y paso padre; debe ser de la forma `<guid>-<paso>`, donde `<guid>` es el código de trazabilidad correspondiente a la traza generada por la aplicación llamadora, y `<paso>` el número de paso que generó la invocación a Agenda. Por ejemplo, "ABC123-3".
- Parámetro **u** ("URL de retorno"): URL completa (en formato url-encoded) a la cual se debe permitir retornar al usuario luego de confirmar la reserva. Si este parámetro está presente, luego de que el ciudadano confirme la reserva la aplicación desplegará un enlace adicional que lo redireccionará a la URL especificada.
- Parámetro **p** ("parámetros"): lista de parámetros que la aplicación llamadora desea pasarle a la agenda para que aparezcan precargados en el formulario que debe completar el ciudadano para confirmar la reserva. Debe ser una lista de valores de la forma `<agrupación>.<parámetro>.valor`, donde `<agrupación>` y `<parámetro>` pueden ser indicado tanto por su nombre o por su identificador (utilizar el nombre es más ventajoso ya que el identificador de cada agrupación y dato puede cambiar en cada recurso, mientras que el nombre puede ser el mismo; utilizar el identificador tiene la ventaja de hacer la URL más cortas). Ejemplos válidos serían "1.23.abc" (esto indica que el campo del formulario cuyo identificador es "23" y que pertenece a la agrupación cuyo id es "1" debe tener el valor "abc") y "datos_personales.NroDocumento.789456" (esto indica que el campo del formulario cuyo nombre es "NroDocumento" y que pertenece a la agrupación cuyo nombre es "datos_personales" debe tener el valor "789456"); los nombres e identificadores de la agrupación y del campo pueden obtenerse de los correspondientes listados según se explica en las secciones 8.1 y 8.3. Si hubiese más de un parámetro deben ser separados por punto y coma, por ejemplo `"p=1.23.abc;4.56.cde"` o `p=datos_personales.NroDocumento.789456;datos_personales.TipoDocumento.P"`.
- Parámetro **q** ("qué"): código del trámite para el cual el ciudadano debe agendarse. En el caso de las agendas asociadas a más de un trámite, si se especifica un valor para este parámetro que coincida con el código de alguno de ellos entonces la reserva estará asociada automáticamente al trámite correspondiente y el ciudadano no podrá especificar otro trámite diferente (no verá la lista de selección). Si el valor indicado no corresponde a ninguno de los trámites asociados a la agenda se ignorará el parámetro y el ciudadano deberá seleccionar un trámite de la lista. En el caso de que la agenda esté asociada a un único trámite la reserva quedará asociada a dicho trámite y el ciudadano no verá las opciones, aún si el código especificado en la URL no corresponde a ese único trámite.

16 Integración con el Sistema de Trazabilidad

Si la aplicación está configurada para integrarse con el Sistema de Trazabilidad entonces en ciertos momentos registrará trazas sobre la actividad de los usuarios. Esta configuración se realiza a nivel de cada Agenda, según el campo “Seguimiento del trámite: integrar con trazabilidad” explicado en la sección 6.1.

En particular, la aplicación registrará trazas en los siguientes casos:

- Al momento de confirmar una reserva (ya sea hecha a través del módulo público o el privado). En este caso la aplicación intentará registrar un cabezal en el acto, con el objetivo de obtener el código de trazabilidad (GUID), y encolará el registro de una línea para que sea realizado más adelante. En el caso de registrar correctamente el cabezal desplegará el código devuelto por el Sistema de Trazabilidad en la pantalla de confirmación de la reserva y en el ticket; si corresponde, también será enviado por correo electrónico (si el administrador de la agenda así lo especificó). Si no puede registrar el cabezal y por tanto no puede obtener un código de trazabilidad continuará intentándolo luego de la confirmación de la reserva (hasta un cierto número de veces configurado por el administrador de la agenda) aunque no podrá mostrarlo al usuario. El cabezal indica que el proceso está iniciado.
- Al momento de cancelar una reserva (tanto desde el módulo público como privado). En este caso solo registra una línea para el mismo cabezal creado durante la confirmación de la reserva, indicando que el trámite está finalizado.
- Al momento de que un usuario indique en la aplicación que el ciudadano fue atendido o que no se presentó al ser llamado. En este caso solo registra una línea para el mismo cabezal creado durante la confirmación de la reserva, indicando que el trámite está finalizado.

En el caso de que la reserva sea confirmada utilizando el módulo público, y que el inicio de la reserva haya sido comenzado por otra aplicación, y que ésta haya indicado un código de trazabilidad padre (utilizando el parámetro t, como se indica en la sección 15), al momento de registrar el cabezal se indicará que este cabezal es descendiente del cabezal indicado por la otra aplicación.

17 Sobre los idiomas

La aplicación está diseñada para permitir desplegar la información en múltiples idiomas, de forma de que el usuario que la utiliza pueda seleccionar en cuál idioma desea visualizarla. De fábrica solo existen textos en español, pero el administrador de la instalación podría realizar la traducción de los textos a otros idiomas.

En la interfaz pública los idiomas disponibles son aquellos que el administrador de la agenda decide dar soporte; si más de un texto estuviese habilitado para una agenda específica, el usuario que realiza la reserva (o la cancelación) podría seleccionar uno de esos idiomas, y la aplicación mostrará los textos en dicho idioma (si las traducciones correspondientes fueron hechas previamente). Si alguna traducción faltase, el texto se mostrará en idioma español.

En el caso de la interfaz privada los idiomas disponibles son todos los que soporta la instalación, como en cualquier otra sección.

18 Servicios web REST de consultas

La aplicación ofrece algunos servicios web REST para permitir que otros sistemas obtengan información sobre las reservas realizadas por los ciudadanos. Estos servicios web no requieren autenticación para poder ser invocados, pero sí exigen que en cada invocación el invocante se identifique a través de una cadena de caracteres, llamada “token”, que debe ser previamente solicitada al administrador de la instalación y es dependiente de la empresa (esto significa que para realizar consultas sobre diferentes empresas se debe contar con diferentes tokens).

18.1 Gestión de tokens

Todos los servicios web de consultas expuestos por la aplicación tienen como uno de sus parámetros un token, que identifica al invocante. Este token debe ser creado por un administrador de la instalación de SAE o de la empresa correspondiente. Para crear un token se debe acceder a la aplicación con un usuario que sea superadministrador o en su defecto tenga el rol Administrador en la empresa para la cual se desea generar el token; luego debe hacer clic en “**Gestionar tokens**” en el menú lateral izquierdo, dentro de la sección “**Usuarios**”. Se visualizará el listado de tokens generados para la empresa actual (pudiendo eliminarlos) y debajo de éste un formulario donde se debe completar los campos “nombre” (el nombre del solicitante, que puede ser la persona o el organismo para el cual lo hace) y “correo electrónico” (un correo electrónico de contacto).

Empresa:

MSP

Idioma:

English

Empresa:

MSP

Agenda:

[Seleccionar...](#)

Recurso:

[Seleccionar...](#)

Usuario:

ABC 88888889

[Cerrar sesión](#)

Empresas

+ Crear empresa

Consultar empresas

Usuarios

+ Crear usuario

Consultar usuarios

Gestionar tokens

Agendas

+ Crear agenda

Consultar agendas

Modificar textos de agendas

Recursos

+ Crear recurso

Consultar recursos

Modificar textos de recursos

Importar recurso

Datos a solicitar

Gestionar tokens

1

Token	Nombre	Correo electrónico	Acciones
dtoc5AwtZFUWXbyK70IS8YnqP	AGESIC	info@agesic.com.uy	
1MzRww3Z9vL1oMJx8wQ4ebdS	Sofis	info@sofis.com.uy	

1

Crear token

Token:

dtoc5AwtZFUWXbyK70IS8YnqP

Nombre*:

AGESIC

Correo electrónico*:

info@agesic.com.uy

Crear token

[Cancelar](#)

18.2 Servicios web REST

A continuación se describen los servicios web REST disponibles para ser invocados; para cada uno se describe su objetivo, los parámetros, y se muestra un ejemplo de entrada y respuesta.

18.2.1 Reservas por agenda y documento

Este servicio web permite consultas todas las reservas que tiene una persona, identificada por su documento, para realizar un trámite (agenda) en una oficina (recurso) particular.

La URL para acceder al servicio es la siguiente:

`https://host:port/sae-admin/rest/consultas/reservas-por-agenda-y-documento`

donde “host” y “port” corresponden a los datos para acceder al servidor donde reside la aplicación (por ejemplo, “reservasonline.gub.uy:443” (el puerto puede omitirse si es 443).

Los parámetros, que deben ser pasados utilizando el método POST, son los siguientes:

- **token:** debe corresponderse con un token registrado en la aplicación (como se explicó en la sección 18.1). Es un parámetro obligatorio.
- **idAgenda:** identificador de la agenda para la cual se desea consultar las reservas. Es un parámetro obligatorio.
- **idRecurso:** identificador del recurso para el cual se desea consultar las reservas. Es un parámetro opcional; si no se especifica se consideran todos los recursos de la agenda especificada por el parámetro idAgenda.
- **tipoDocumento:** código del tipo de documento de la persona para la cual se desea consultar las reservas. Los valores aceptables dependen de la configuración que haya realizado el administrador en la sección “Datos a solicitar” para el recurso considerado. Es un parámetro obligatorio.
- **numeroDocumento:** número de documento de la persona para la cual se desea consultar las reservas. Es un parámetro obligatorio.

El siguiente es un ejemplo de entrada:

```
{"token":"tDiq29mYOIIBQpQk4r3fZq6bi", "idAgenda":"29", "idRecurso":"3",  
"tipoDocumento":"CI", "numeroDocumento":"12345678"}
```

La salida consiste en una lista de fechas (en formato “'fecha_agenda': 'yyyyMMdd HH:mm'”) para las cuales la persona consultada tiene reservas, indicando el recurso para el cual es válida y el código de cancelación. El siguiente es un ejemplo de salida:

```
[{'fecha_agenda': '20151211 09:00', 'nombre_recurso': 'recurso1', 'codigo_cancelacion':  
'15739'},{'fecha_agenda': '20151222 11:00', 'nombre_recurso': 'recurso1', 'codigo_cancelacion':  
'63917'},{'fecha_agenda': '20151224 09:00', 'nombre_recurso': 'recurso2', 'codigo_cancelacion':  
'55823'}]
```

18.2.2 Reservas por agenda y documento (datos completos)

Este servicio web permite consultas todos los datos de todas las reservas que ha realizado una persona, identificada por su documento, para realizar un trámite (agenda) en una oficina (recurso) particular.

La URL para acceder al servicio es la siguiente:

https://host:port/sae-admin/rest/consultas/reservas-por-agenda-y-documento-full

donde “host” y “port” corresponden a los datos para acceder al servidor donde reside la aplicación (por ejemplo, “reservasonline.gub.uy:443” (el puerto puede omitirse si es 443).

Los parámetros, que deben ser pasados utilizando el método POST, son los siguientes:

- **token:** debe corresponderse con un token registrado en la aplicación (como se explicó en la sección 18.1). Es un parámetro obligatorio.
- **idAgenda:** identificador de la agenda para la cual se desea consultar las reservas. Es un parámetro obligatorio.
- **idRecurso:** identificador del recurso para el cual se desea consultar las reservas. Es un parámetro opcional; si no se especifica se consideran todos los recursos de la agenda especificada por el parámetro idAgenda.
- **tipoDocumento:** código del tipo de documento de la persona para la cual se desea consultar las reservas. Los valores aceptables dependen de la configuración que haya realizado el administrador en la sección “Datos a solicitar” para el recurso considerado. Es un parámetro obligatorio.
- **numeroDocumento:** número de documento de la persona para la cual se desea consultar las reservas. Es un parámetro obligatorio.

El siguiente es un ejemplo de entrada:

```
{ "token": "tDiq29mYOIIBQpQk4r3fZq6bi", "idAgenda": "29", "idRecurso": "3",  
  "tipoDocumento": "CI", "numeroDocumento": "12345678" }
```

La salida consiste en una lista de “reservas” correspondientes a la persona consultada, tanto pasadas como futuras, conteniendo todos los datos de cada una de ellas, incluyendo los datos básicos, el estado y la situación (si la persona se presentó al ser llamada o no) y los datos proporcionados durante la reserva mediante el formulario. El siguiente es un ejemplo de salida:

```
{ "reservas": [ { "reservald": "368", "estado": "reservada", "serie": "", "numero":  
  "1", "codigoCancelacion": "49450", "codigoTrazabilidad": "---", "codigoTramite":  
  "3127", "nombreTramite": "Autorización - Realizar Rifas", "fechaHora": "2017-06-23  
  18:00:00.0", "presencial": "no", "recurso": "recurso1", "agenda": "agenda1", "funcionario":  
  "", "asistio": "", "datos": { "Correo electrónico": "test@ejemplo.com", "Tipo de documento":  
  "CI", "Número de documento": "11111111" } }, { "reservald": "421", "estado": "reservada", "serie":  
  "", "numero": "1", "codigoCancelacion": "83355", "codigoTrazabilidad": "---", "codigoTramite":  
  "4059", "nombreTramite": "Certificado de Recepción de Obra", "fechaHora": "2017-06-26  
  11:00:00.0", "presencial": "no", "recurso": "recurso1", "agenda": "agenda1", "funcionario":  
  "", "asistio": "", "datos": { "Correo electrónico": "test@ejemplo.com", "Tipo de documento":  
  "CI", "Número de documento": "11111111" } }, { "reservald": "471", "estado": "usada", "serie":  
  "", "numero": "1", "codigoCancelacion": "63070", "codigoTrazabilidad": "---", "codigoTramite":  
  "4059", "nombreTramite": "Certificado de Recepción de Obra", "fechaHora": "2017-07-03
```

```
15:00:00.0","presencial": "no","recurso": "recurso1","agenda": "agenda1","funcionario":
"","asistio": "","datos":{"Tipo de documento": "CI","Número de documento":
"11111111","Número": "123","Correo electrónico": "test@ejemplo.com","Fecha": "Tue Apr 29
00:00:00 GMT 1980"}},"cantidad": 3 }
```

19 Matriz funcionalidades - roles

A continuación se muestra en forma de matriz la relación entre las funcionalidades que ofrece el sistema y los roles requeridos para accederlas.

Nota importante: los usuarios marcados como superadministradores (como se explica en la sección 5.3) pueden acceder a todas las funcionalidades sin necesidad de tener asignado ningún rol particular. Además, existen algunas funcionalidades (como las relacionadas con la creación y modificación de empresas) que sólo pueden ser accedidas por los usuarios superadministradores.

	Administrador	Planificador	Funcionario de call center	Funcionario de atención	Planificador por recurso	Generador de reportes por recurso
Empresas - Crear empresa						
Empresas - Consultar empresas						
Usuarios - Crear usuario	✓					
Usuarios - Consultar usuarios	✓					
Usuarios - Gestionar tokens	✓					
Agendas - Crear agenda	✓					
Agendas - Consultar agendas	✓					
Agendas - Modificar textos	✓					
Recursos - Crear recurso	✓					
Recursos - Consultar recursos	✓					
Recursos - Modificar textos	✓					
Recursos - importar recurso	✓					
Datos a solicitar - agrupaciones	✓					

Datos a solicitar - Crear dato	✓					
Datos a solicitar - Consultar datos	✓					
Validaciones - Definir	✓					
Validaciones - Consultar	✓					
Acciones - Definir	✓					
Acciones - Consultar	✓					
Disponibilidades - Consultar disponibilidades	✓	✓				
Disponibilidades - Generar un día	✓	✓				X
Disponibilidades - Copiar día	✓	✓				X
Disponibilidades - Modificar cupos	✓	✓				X
Disponibilidades - Eliminar disponibilidades	✓	✓				X
Reservar - Reservar	✓		✓			
Reservar - Cancelar reserva	✓		✓			
Reservar - Atención presencial	✓		✓			
Reservar - Cancelar reserva por período	✓					
Llamador - Lista de espera	✓			✓		
Llamador - Abrir llamador	✓			✓		
Consultas - Reserva por Id	✓		✓			X
Consultas - Reserva por número	✓		✓			X
Consultas - Reserva por datos	✓		✓			X
Reportes - Reporte de reservas	✓					X
Reportes - Reporte de asistencias	✓					X
Reportes - Reporte de	✓					

atenciones por funcionario						
Reportes – Reporte de tiempos de atención por funcionario	✓					
Reportes – Reporte de atenciones presenciales	✓					

Referencias:

- El símbolo ✓ Indica que un usuario debe tener el rol indicado por la columna asociado a la empresa seleccionada para poder acceder a la funcionalidad indicada por la fila en dicha empresa.
- El símbolo ✗ Indica que un usuario debe tener el rol indicado por la columna asociado al recurso seleccionado para poder ejecutar la funcionalidad indicada por la fila en dicho recurso.

20 Historial de cambios

Versión	Vers. Ap.	Fecha	Autor	Detalle
1.0	0.1	26/01/2016	GL	Primera versión del documento
1.1	0.5	05/04/2016	GL/SP	Correcciones varias
1.2	0.7	28/04/2016	SL/SP	Revisión de estilo y redacción; algunos cambios para reflejar modificaciones hechas al software desde la versión anterior.
1.3	0.8	27/05/2016	SP	Revisión general, correcciones de estilo. Añadido la integración con CDA.
1.4	1.0	08/06/2016	SP	Añadido configuración de parámetros para integración con otros sistemas y funcionamiento de la integración con Trazabilidad.
1.5	1.1	13/06/2016	SP	Añadida información sobre los idiomas y aclaración sobre la reutilización de esquemas de base de datos correspondientes a empresas eliminadas. Se incluye la configuración de la empresa inicial.
1.6	1.2	03/08/2016	SP/MG	Ajustes por cambios en la interfaz gráfica. Incorporación de la sección de servicios web REST y la funcionalidad de exportación/importación de recursos. Corrección en la descripción de la oficina al crear un recurso.
1.7	1.3	12/09/2016	MG/SP	Ajustes por nueva versión del software
1.8	1.3	22/09/2016	SP	Añadido de información sobre los servicios web REST.
1.9	1.4	05/10/2016	SP	Ajustes por nueva versión del software
1.10	1.4	10/10/2016	SP	Correcciones menores.
1.11	1.5	19/10/2016	SP	Cambios por nueva versión de la aplicación y otros ajustes.
1.12	1.5	17/11/2016	SP	Cambios por nueva versión de la aplicación y otros ajustes.
1.13	2.0.0	05/01/2017	SP	Añadidas las secciones de roles de usuario por recurso,

				atención presencial, eliminación de disponibilidades por período y cancelación de reservas por período. Se añadió la matriz relación entre los roles y las funcionalidades. Se añadió la sección de requerimientos.
1.14	2.0.1	02/02/2016	SP	Cambios menores.
1.15	2.0.2	06/02/2016	SP	Cambios menores.
1.16	2.0.3		SP	Cambios menores.
1.17	2.0.4	04/07/2017	SP	Se incorporó la descripción del servicio web REST de consulta de datos completos de reservas ("Reservas por agenda y documento (datos completos)") y se modificó la descripción del otro servicio web REST ("Reservas por agenda y documento"). Se actualizaron las secciones "Luego del inicio de sesión", "Modificación de los textos de una agenda" y "Modificación de los textos de un recurso".
1.18	2.0.5	10/07/2016	SP	Sin cambios.