

Retroalimentación Ciudadana

Manual de Usuario

Asignatura:	Taller de Ingeniería de Software 1.
Código:	IN1080C.
Profesor:	Lorenzo Paredes.
Integrantes:	Felipe Arrans. Christopher Moyano. Damián Pantoja. José Rivas.
Fecha:	1/12/2023.

Índice

introducción.....	2
Módulos y Funcionalidades la plataforma:.....	3
Registro de Usuario.....	3
Inicio de Sesión.....	3
Cierre de Sesión.....	4
Gestión de Perfil de Usuario.....	4
Acceso al Perfil de Usuario.....	4
Descripción de la Página Principal.....	5
Mapa de Municipalidades:.....	5
Seguimiento de Tickets:.....	5
Creación de Nuevo Ticket y Agendamiento de Visitas:.....	5
Gestión de Tickets en "Retroalimentación Ciudadana".....	6
Visualización y Seguimiento de Tickets.....	7
Gestión Administrativa:.....	8
Gestión de Calificaciones en "Retroalimentación Ciudadana".....	8
Proceso de Calificación.....	9
Visualización de Calificaciones.....	9
Administración y Estadísticas.....	9
Gestión de Agendamiento de Horas en "Retroalimentación Ciudadana".....	10
Gestión de Proyectos Municipales en "Retroalimentación Ciudadana".....	12
Descripción General de los Mantenedores en el Sistema.....	13
Exportación a CSV:.....	14

Introducción:

Nombre del Proyecto: Retroalimentación Ciudadana

Responsable del Proyecto: Damián Pantoja

El proyecto "Retroalimentación Ciudadana" nace con la misión de transformar y agilizar la interacción entre las personas y las municipalidades de Chile. A través de una avanzada plataforma en línea, tipo aplicación web, esta iniciativa busca simplificar el proceso de envío y gestión de felicitaciones, reclamos y sugerencias. El propósito es hacer más transparente y trazable la comunicación entre ciudadanos y entidades municipales, así como registrar eficientemente cada intercambio.

La implementación de esta plataforma trae consigo múltiples ventajas:

Para los Ciudadanos: Facilita la comunicación con el equipo municipal, reduciendo significativamente los tiempos de espera y aportando una vía directa y efectiva para hacer llegar sus inquietudes.

Para las Municipalidades: Permite unificar y centralizar las felicitaciones, reclamos y sugerencias en un solo lugar, optimizando la gestión y seguimiento de cada caso.

Para la Comunidad: Al mantener un registro accesible al público de las interacciones, se promueve una mayor transparencia y se fortalece la relación entre la comunidad y sus representantes municipales.

"Retroalimentación Ciudadana" se materializa en una plataforma web intuitiva y accesible, destinada a ser un puente entre las personas naturales y sus respectivas municipalidades. A través de ella, los usuarios pueden emitir opiniones, sugerencias o reclamos relacionados con procedimientos municipales, situaciones de sus comunas o interacciones con el cuerpo municipal. Además, la plataforma permite a los usuarios hacer seguimiento del progreso de sus solicitudes, asegurando una respuesta y gestión efectiva por parte de las autoridades locales.

Si bien este proyecto no es esencial para el funcionamiento cotidiano de las municipalidades, responde a una necesidad latente de mejorar los canales de comunicación entre los ciudadanos y sus representantes locales. La existencia de un descontento generalizado con los métodos actuales de retroalimentación justifica la implementación de esta solución. "Retroalimentación Ciudadana" no solo proporciona una herramienta eficaz para los ciudadanos, aliviando la carga de los métodos tradicionales, sino que también beneficia a las municipalidades al proporcionar una plataforma unificada que detalla información clave para una gestión más eficiente. En resumen, este proyecto es un paso hacia una comunicación más fluida y efectiva entre ciudadanos y municipalidades.

Módulos y Funcionalidades la plataforma:

Registro de Usuario

El proceso de registro en Retroalimentación Ciudadana es simple y seguro. Sigue estos pasos para crear una nueva cuenta:

- **Acceder al formulario de registro:** En la página principal, haz clic en el enlace "Regístrate aquí".
- **Completar los datos personales:** Deberás ingresar tu RUT, nombre, contraseña, correo electrónico, y si deseas; un número de teléfono propio, uno de contacto de un tercero, y un correo electrónico de un tercero. Es importante ingresar los datos correctamente para asegurar la veracidad de tu cuenta.
- **Validación del RUT:** El sistema verifica automáticamente si el RUT ingresado ya está registrado. Si es así, se mostrará un mensaje indicando que el RUT ya está en uso.
- **Envío del formulario:** Una vez completados todos los campos, haz clic en el botón "Registrarse".
- **Confirmación de registro:** Si el registro es exitoso, verás un mensaje de confirmación con un enlace para iniciar sesión.

Inicio de Sesión

- **Para acceder a tu cuenta en Retroalimentación Ciudadana, sigue estos pasos:**
- **Ir a la página de inicio de sesión:** Haz clic en el enlace "Inicia Sesión" en el lado derecho de la barra de navegación hallada en la página principal. Serás llevado al formulario de inicio de sesión
- **Ingresar tus credenciales:** Escribe tu RUT y contraseña en los campos correspondientes.
- **Acceder a tu cuenta:** Haz clic en el botón "Entrar". Si tus credenciales son correctas, serás redirigido a la página principal de la aplicación web: Home.php.

Cierre de Sesión

- Para cerrar tu sesión de manera segura, sigue estos pasos:
- Ir a la barra de navegación: En la parte superior de la pantalla, busca la opción para cerrar sesión.
- Cerrar sesión: Haz clic en esta opción. Serás redirigido automáticamente a la página principal y tu sesión se cerrará.

Gestión de Perfil de Usuario

En la plataforma "Retroalimentación Ciudadana", cada usuario tiene la capacidad de ver y actualizar sus datos personales a través de su perfil. A continuación, se detalla cómo acceder y modificar esta información.

Acceso al Perfil de Usuario

Inicio de Sesión: Primero, debes iniciar sesión con tu RUT y contraseña.

Navegación al Perfil: Una vez dentro, navega hacia la sección de perfil. Esto se suele hacer a través de un enlace o botón claramente marcado en la página principal o en la barra de navegación.

Visualización y Edición de Datos Personales

Al acceder a tu perfil, podrás visualizar tus datos personales, incluyendo tu nombre, correo electrónico, teléfono, entre otros.

Revisión de Datos Actuales: Una vez en tu perfil, verás un resumen de tus datos actuales. Estos datos estarán deshabilitados para la edición de forma predeterminada.

Activación de la Edición: Si deseas editar algún dato, haz clic en el botón "Activar edición de datos". Esto habilitará los campos de texto para que puedas realizar cambios.

Edición de Datos: Una vez activada la edición, modifica la información que desees cambiar. Puedes editar tu nombre, correo electrónico, teléfono y otros datos personales.

Guardado de Cambios: Después de realizar las ediciones necesarias, presiona el botón "Actualizar Datos Perfil" para guardar los cambios.

- **Seguridad y Privacidad:** Al editar tus datos, la plataforma garantiza que tu información se manejará con total seguridad y privacidad.
- **Todos los cambios se reflejarán en la base de datos de manera inmediata y segura.**
- **Consideraciones Adicionales:** Es importante mantener tu información personal actualizada para asegurar una comunicación efectiva con las municipalidades.

Descripción de la Página Principal

La página principal de "Retroalimentación Ciudadana" ofrece una serie de funcionalidades y módulos interactivos para mejorar la experiencia del usuario y facilitar la comunicación con las municipalidades. A continuación, se describe cada uno de los componentes clave de esta página.

Mapa de Municipalidades:

Un mapa interactivo muestra la ubicación de las diferentes municipalidades ingresadas en el sistema.

Al hacer clic en un marcador del mapa, se despliega información detallada sobre la municipalidad seleccionada, como dirección, correo electrónico y número de departamentos.

Seguimiento de Tickets:

Los usuarios pueden realizar un seguimiento de sus tickets ingresando el código del ticket en un campo de búsqueda.

Dependiendo de si el usuario ha iniciado sesión o no, el sistema busca el ticket de formas ligeramente diferentes, asegurando la privacidad y la seguridad de la información.

Creación de Nuevo Ticket y Agendamiento de Visitas:

Los usuarios tienen la opción de crear un nuevo ticket para enviar sus sugerencias, reclamos o felicitaciones.

Además, pueden agendar una visita a una municipalidad específica, facilitando la interacción directa con las autoridades municipales.

Bienvenida Personalizada:

Al ingresar a la página principal, los usuarios reciben un saludo personalizado que incluye su nombre, si han iniciado sesión.

- **Funcionalidad de Búsqueda de Tickets**

Para Usuarios con Sesión: Al ingresar el número de ticket, el sistema verifica si el ticket pertenece al usuario o si el usuario tiene un rol administrativo para visualizarlo.

Para Usuarios sin Sesión: La búsqueda se limita a tickets que tengan una visibilidad pública.

- **Uso del Mapa**

El mapa se carga con información de las municipalidades, incluyendo su ubicación geográfica y datos relevantes.

Al hacer clic en un marcador, se muestra información detallada, promoviendo una interacción más rica y significativa con el mapa.

Gestión de Tickets en "Retroalimentación Ciudadana"

La funcionalidad de gestión de tickets es un componente crucial de "Retroalimentación Ciudadana". Permite a los usuarios enviar y hacer seguimiento de sus solicitudes, reclamos, felicitaciones o sugerencias a las municipalidades. A continuación, se detalla cómo funciona esta característica.

Creación de Tickets

Acceso a la Creación de Tickets:

Los usuarios pueden acceder a la opción de crear un nuevo ticket desde la página principal o desde la sección de tickets.

Formulario de Nuevo Ticket:

El formulario solicita información específica sobre el tipo de solicitud (felicitación, reclamo, sugerencia), el asunto del ticket, detalles adicionales, y la municipalidad o departamento al que se dirige.

Los usuarios pueden adjuntar una ubicación específica, lo que facilita la comprensión y resolución del ticket por parte de las municipalidades.

Envío y Confirmación:

Una vez completado el formulario, el usuario envía el ticket. El sistema verifica automáticamente el contenido para asegurarse de que no incluya lenguaje ofensivo.

Tras enviar el ticket, el usuario recibe una confirmación y un código de seguimiento para futuras consultas.

Visualización y Seguimiento de Tickets

Acceso a los Tickets:

Los usuarios pueden ver los tickets que han enviado a través de la sección de tickets en el sistema.

Filtrado y Búsqueda:

Los usuarios pueden filtrar los tickets por departamento, tipo de solicitud y estado (abierto, cerrado, etc.).

Además, pueden buscar un ticket específico mediante su código de seguimiento.

Detalles y Respuestas:

Al seleccionar un ticket, se muestran detalles como el estado actual, respuestas de la municipalidad y cualquier cambio relevante.

Los usuarios pueden responder a los tickets y, dependiendo de sus permisos, cambiar su estado o derivarlos a otro departamento.

Gestión Administrativa:

Gestión de Estados y Departamentos:

Los administradores pueden modificar el estado de un ticket (por ejemplo, de "abierto" a "cerrado") y cambiar el departamento responsable de su gestión.

Notificaciones por Email:

Tanto los creadores de tickets como los usuarios suscritos a las notificaciones reciben actualizaciones por correo electrónico cada vez que hay cambios o respuestas en un ticket.

Historial de Actividades:

Un timeline o historial muestra todos los cambios y respuestas asociados a cada ticket, proporcionando una vista detallada y cronológica de las interacciones.

Suscripción a Notificaciones:

Los usuarios pueden optar por recibir notificaciones por email sobre actualizaciones en tickets específicos. Esta función es especialmente útil para seguir el progreso de asuntos de interés o de impacto comunitario.

Esta funcionalidad es el núcleo de "Retroalimentación Ciudadana" y está diseñada para ser intuitiva y eficiente, asegurando una comunicación efectiva y transparente entre los ciudadanos y las municipalidades. Si requieres más detalles o ajustes específicos en esta descripción, por favor indícalo para realizar las modificaciones pertinentes.

Gestión de Calificaciones en "Retroalimentación Ciudadana"

La funcionalidad de calificaciones permite a los usuarios evaluar tanto la usabilidad del sistema como la calidad de la atención recibida a través de los tickets. Este proceso contribuye a mejorar continuamente la plataforma y el servicio brindado por las municipalidades.

Proceso de Calificación

Acceso a Calificaciones:

Los usuarios pueden acceder a sus calificaciones pendientes a través de la sección de calificaciones en el sistema.

Calificación del Sistema:

Tras enviar un ticket, los usuarios pueden calificar la facilidad y eficiencia del sistema para ofrecer retroalimentación.

La calificación se realiza mediante un sistema de estrellas y permite añadir comentarios detallados sobre la experiencia de uso.

Calificación de la Atención:

Una vez que un ticket ha sido cerrado, los usuarios tienen la opción de calificar la calidad de la atención recibida.

Al igual que en la calificación del sistema, se utiliza un sistema de estrellas y se pueden añadir comentarios detallados.

Visualización de Calificaciones

Los usuarios pueden ver una lista de sus tickets, con la opción de calificar el sistema y la atención recibida para cada uno de ellos.

Se indican claramente los tickets que ya han sido calificados y aquellos para los cuales aún se puede emitir una calificación.

Administración y Estadísticas

Acceso Administrativo:

Los administradores tienen acceso a estadísticas detalladas sobre las calificaciones ingresadas al sistema, separadas por municipalidad y departamento.

Informes de Calificaciones:

Se pueden generar informes con los promedios de calificaciones y comentarios específicos, lo que permite a las autoridades municipales comprender mejor las áreas de mejora y las expectativas de los usuarios.

Detalle por Municipalidad:

Los administradores pueden ver detalles específicos de las calificaciones para una municipalidad seleccionada, proporcionando una visión más profunda del rendimiento de diferentes departamentos.

Modal de Detalles

Se incluye un modal de detalles que se activa al seleccionar "Ver Detalle" en la interfaz de estadísticas, mostrando información específica sobre calificaciones de atención y sistema para cada departamento.

Scripts y Funciones

La plataforma incluye scripts y funciones que facilitan la visualización y manipulación de datos de calificaciones, como la creación de tablas dinámicas y la generación de modales para mostrar detalles específicos.

Gestión de Agendamiento de Horas en "Retroalimentación Ciudadana"

La funcionalidad de agendamiento de horas permite a los usuarios programar citas en las municipalidades. Esto facilita la interacción directa para casos en los que la plataforma no proporciona la ayuda requerida o cuando se necesita atención personalizada.

Proceso de Agendamiento

Solicitud de Agendamiento:

Los usuarios pueden solicitar una cita a través de un formulario en la plataforma, proporcionando su nombre, RUT, fecha y hora deseada para la cita.

Registro en la Base de Datos:

La solicitud se registra en la base de datos y se confirma al usuario si la fecha y hora están disponibles.

Listado de Eventos:

Una vez agendada, la cita aparece en un listado de eventos, donde cada entrada muestra detalles como la hora de inicio y fin, y el RUT del usuario agendado.

Visualización en la Agenda:

Los eventos agendados se pueden ver en la sección de agenda, donde se listan todas las citas programadas, facilitando la gestión y seguimiento por parte de los usuarios y el personal de la municipalidad.

Acciones sobre las Citas:

Los usuarios pueden revisar y, si es necesario, eliminar sus citas agendadas.

Interfaz de Usuario

La interfaz de la agenda es clara y fácil de navegar, con opciones para agregar nuevas citas y visualizar las ya programadas.

Las citas se muestran en una tabla con columnas que incluyen número de cita, departamento, RUT y nombre del usuario, fecha y hora, así como acciones para revisar o eliminar la cita.

Administración y Control

Los administradores tienen acceso al listado completo de citas, permitiendo una gestión eficiente y la capacidad de realizar ajustes según sea necesario.

Se incluye la funcionalidad para revisar detalles específicos de cada cita y realizar operaciones como la cancelación o reprogramación.

Gestión de Proyectos Municipales en "Retroalimentación Ciudadana"

La funcionalidad de gestión de proyectos permite a las municipalidades mostrar sus proyectos actuales y futuros en un calendario accesible para los usuarios. Esto fomenta la transparencia y el compromiso ciudadano con las actividades municipales.

Proceso de Gestión de Proyectos

Acceso a Proyectos:

Los usuarios administrativos pueden acceder al listado de proyectos, visualizar detalles, editar o eliminar proyectos existentes.

Registro de Proyectos:

A través de un formulario, los administradores pueden agregar nuevos proyectos, especificando detalles como el nombre, la descripción, la fecha de inicio, y la fecha estimada de término.

Visualización en Calendario:

Los proyectos se visualizan en un calendario, permitiendo a los usuarios ver los eventos programados y acceder a información detallada sobre cada proyecto.

Interfaz de Usuario:

La interfaz para la gestión de proyectos es intuitiva y fácil de usar, con una tabla que muestra un resumen de cada proyecto y opciones para editar o eliminar.

Acciones sobre Proyectos:

Los proyectos pueden ser editados para actualizar la información o eliminados si ya no son relevantes o han sido completados.

Funcionalidades Clave

Listado Completo de Proyectos: Permite a los usuarios ver todos los proyectos actuales y futuros en un formato de tabla clara y detallada.

Formulario de Edición: Para actualizar la información de los

proyectos existentes.

Modal de Confirmación: Para confirmar la eliminación de un proyecto, asegurando que no se eliminen proyectos accidentalmente.

Integración con Calendario: Visualiza los proyectos en un formato de calendario, mejorando la visibilidad y el seguimiento de las actividades municipales.

Validación de Fechas: Asegura que las fechas de inicio y término de los proyectos sean coherentes y lógicas.

Descripción General de los Mantenedores en el Sistema

Todos los mantenedores en el sistema comparten un patrón común en su funcionamiento y estructura. Cada uno de ellos dispone de un conjunto de páginas PHP (index.php, create.php, edit.php) y una carpeta actions que incluye delete.php, store.php, y update.php.

Funcionalidades Comunes:

DataTables para Visualización de Datos:

Cada mantenedor utiliza DataTables para mostrar los registros en una tabla con opciones de filtrado por columnas y búsqueda directa.

CRUD (Crear, Leer, Actualizar, Eliminar):

Los usuarios pueden agregar registros nuevos, editar registros existentes y eliminar registros.

create.php se utiliza para añadir nuevos registros.

edit.php permite modificar los datos existentes.

delete.php en la carpeta actions se encarga de la eliminación de registros.

Modal de Confirmación de Eliminación:

Antes de eliminar un registro, se muestra un modal de confirmación para evitar eliminaciones accidentales.

Chequeo de Clave Foránea:

Antes de eliminar, se verifica si el registro es una clave foránea en otras tablas para

prevenir la eliminación de datos importantes.

Exportación a CSV:

El script proporcionado en `tickets/index.php` está diseñado para exportar los datos de los tickets mostrados en una tabla `DataTable` a un archivo CSV. Este proceso se realiza a través de una función `exportarCSV()`, que se detalla a continuación:

Obtención de Datos de la DataTable:

La función comienza obteniendo una referencia a la tabla `DataTable` mediante `$('#example').DataTable()`.

Se intenta recuperar los datos de las filas de la tabla utilizando `tabla.rows().data().toArray()`. Esto se hace dentro de un bloque try-catch para manejar posibles errores al obtener los datos.

Verificación de Datos:

La función verifica si hay datos para exportar. Si `datos.length` es igual a 0, significa que no hay datos y finaliza la ejecución.

Creación del Contenido del Archivo CSV:

Se inicializa una cadena `contenidoCSV` con el formato adecuado para un archivo CSV (`'data:text/csv;charset=utf-8,'`).

Se añaden los encabezados de las columnas al CSV. En tu caso, los encabezados son 'Codigo Ticket', 'Departamento', 'Tipo Solicitud', 'Estado Solicitud', 'Fecha y Hora Envio', y 'Visibilidad'.

Agregación de Datos a CSV:

Utiliza un bucle `forEach` para iterar sobre cada fila (row) en `datos`.

Cada fila se concatena a `contenidoCSV`, separando los valores con un punto y coma `;`.

Creación y Descarga del Archivo CSV:

Se utiliza `encodeURIComponent(contenidoCSV)` para codificar la cadena CSV en una URI.

Se crea un elemento de enlace (`<a>`) y se configura con el atributo `href` para apuntar a la URI del CSV y `download` para asignar un nombre al archivo descargado (`'datos_tickets.csv'`).

Finalmente, se simula un clic en este enlace para iniciar la descarga del archivo.

Uso:

Para utilizar esta función, puedes llamar a `exportarCSV()` desde el menú de tickets en la página web. Cuando se activa, la función recopila los datos de la tabla, crea un archivo CSV y lo descarga automáticamente al dispositivo del usuario.

Formato esperado CSV:

	A	B	C	D	E	F
1	Codigo Ticket	Departamento	Tipo Solicitud	Estado Solicitud	Fecha y Hora Envio	Visibilidad
2	40	Departamento de Obras P	Reclamo	Pendiente de Revisi	01-12-2023 0:28	Privado
3	41	Departamento de Obras P	Felicitation	Pendiente de Revisi	01-12-2023 7:01	Privado
4	42	Departamento de Obras P	Sugerencia	Pendiente de Revisi	01-12-2023 7:02	Privado
5						