



**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL CARCHI
2015**

Plataforma de Atención Ciudadana

Manual Usuario

Septiembre 2015

Control del documento

Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	2015-09-14	Txema Laullón	Elaboración de manual
1.0	2015-07-		Revisión



Licencia Creative Commons
Esta obra está bajo una Licencia
[Creative Commons Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)¹

¹ <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Índice de contenido

1	Página de inicio.....	4
1.1	Audiencia: Realizar solicitud.....	5
1.2	Medio Ambiente: Realizar solicitud.....	7
1.3	Casa de la Juventud.....	8
2	Uso de la mensajería (Chat).....	10

GUÍA DEL USUARIO

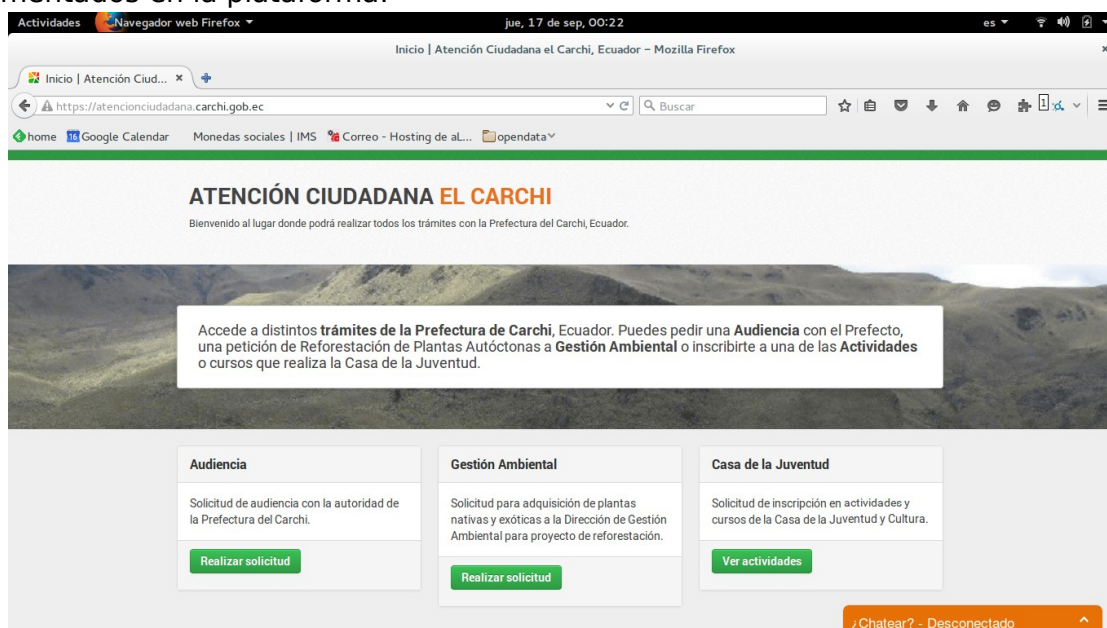
La Guía del usuario informa a los usuarios (ciudadanía) de la plataforma en del uso de la misma para realizar los trámites implementados.

1 PÁGINA DE INICIO.

El acceso a la plataforma/web de atención ciudadana, se realiza accediendo a la url: <https://atencionciudadana.carchi.gob.ec/>



Desde esta página el ciudadano podrá acceder a realizar cualquiera de los trámites implementados en la plataforma:



- **Audiencia:** Solicitud de audiencia con autoridades. Petición de audiencia con autoridades (Prefecto y Viceprefecta).
- **Gestión Ambiental:** Solicitud a la dirección del departamento de Medio Ambiente de plantas autóctonas para reforestación.
- **Casa de la Juventud:** Cursos Casa Juventud. Actividades gratuitas del Carchi de Informática, Danza, etc.

En los dos primeros casos (trámites de Audiencia y trámites de Medio Ambiente) se nos presenta un botón etiquetado como “Realizar Solicitud” que nos permitirá acceder al formulario de la solicitud de que se trate.

En el caso de la opción “Casa de la Juventud”, el botón que nos permitirá acceder al formulario de inscripción está etiquetado como “Ver actividades”. Será al hacer click sobre ese botón cuando podamos realizar la inscripción en la forma que se dirá más adelante.

1.1 AUDIENCIA: REALIZAR SOLICITUD

Al hacer click en el botón etiquetado como “Realizar solicitud” en la caja “Audiencia” (primera de la izquierda), accederemos al formulario que nos permitirá realizar la solicitud de audiencia con el Prefecto

Los campos que deberemos cumplimentar son:

- Cédula de identidad.
- Nombre.
- Apellido
- **Sexo**

- **Fecha de nacimiento**
- **Provincia**
- **Cantón**
- **Parroquia**
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico
- Motivo de la audiencia
- **Fecha y hora.**

Los campos Sexo, Fecha de nacimiento, Provincia, Cantón y Parroquia los completaremos seleccionando las opciones adecuadas de los menús desplegables.

La fecha y hora la seleccionaremos de entre las opciones que se nos ofrecen en el propio formulario: Al hacer click (seleccionar) sobre cualquier de las fechas que se nos ofrecen en el formulario se despliega una caja con los horarios disponibles para la fecha seleccionada:

Correo electrónico:

Petición de Audiencia con el Prefecto

Motivo de la Audiencia:

Fecha y Hora

Por favor selecciona un día y hora para la Audiencia.

22 de septiembre de 2015	08:00	08:30	09:00
17 de septiembre de 2015	09:30	10:00	10:30
29 de septiembre de 2015	11:00	11:30	12:00
24 de septiembre de 2015	12:30	13:00	13:30
	14:00	14:30	15:00
	15:30		

Dar de alta inscripción

¿Chatear? - Desconectado

Seleccionaremos la hora que mejor nos convenga y finalmente haremos click en el botón que se encuentra bajo el formulario etiquetado como “Create Inscripción” y el sistema nos evolverá a la página de inicio en la que podremos ver, justo bajo el/los Menú(s) el siguiente aviso: **“Revisaremos tu inscripción y te avisaremos el resultado dentro de unos días”**.



Al mismo tiempo, el sistema enviará un mensaje de correo a la dirección introducida en el formulario, informando al solicitante que su solicitud está “pendiente”.

Cuando el administrador correspondiente apruebe o deniegue la solicitud, el solicitante recibirá un nuevo correo electrónico en la misma dirección, informándole de que su solicitud ha sido aprobada o rechazada.

1.2 MEDIO AMBIENTE: REALIZAR SOLICITUD

El proceso para solicitar plantas al Departamento de Medio Ambiente es similar al que hemos visto para solicitar Audiencia en el apartado anterior. Es decir, al hacer click sobre el botón situado en la caja “Gestión Ambiental”, etiquetado como “Realizar solicitud”, nos llevará a un formulario en el que además de ingresar los datos personales (Cédula de identidad, Nombre, Apellido, Sexo, Fecha de nacimiento, Provincia, Cantón, Parroquia, Dirección, Teléfono y Correo electrónico) tendremos que completar los siguientes campos:

- **Ubicación de las plantas.** (Ubicación a la que van destinadas las plantas que se solicitan)
- **En representación de.** (La solicitud puede hacerse a título personal o en nombre y representación de una entidad/persona jurídica)
- **Especie.** (La seleccionaremos del menú desplegable en el que se nos mostrarán las especies disponibles)
- **Cantidad** (Número de plantas solicitadas).

Mediante las opciones de “+ agregar planta” y “quitar planta” podremos ir añadiendo especies de plantas a nuestra solicitud (o quitarlas).

The screenshot shows a web form titled "Plantas a solicitar". At the top, there is a text input field for "Correo electrónico:". Below this, the form is divided into two main sections. The first section, "Ubicación de las Plantas:", contains a large text area. The second section, "En representación de:", also contains a large text area. Below these, there are two input fields: "Especie" (a dropdown menu) and "Cantidad" (a text input). To the right of the "Cantidad" field is a red button labeled "x borrar planta". Below the "Especie" field is a green button labeled "+ agregar otra planta". At the bottom of the form is a large green button labeled "Dar de alta inscripción". In the bottom right corner of the page, there is an orange status bar that says "¿Chatear? - Desconectado" with an upward arrow icon.

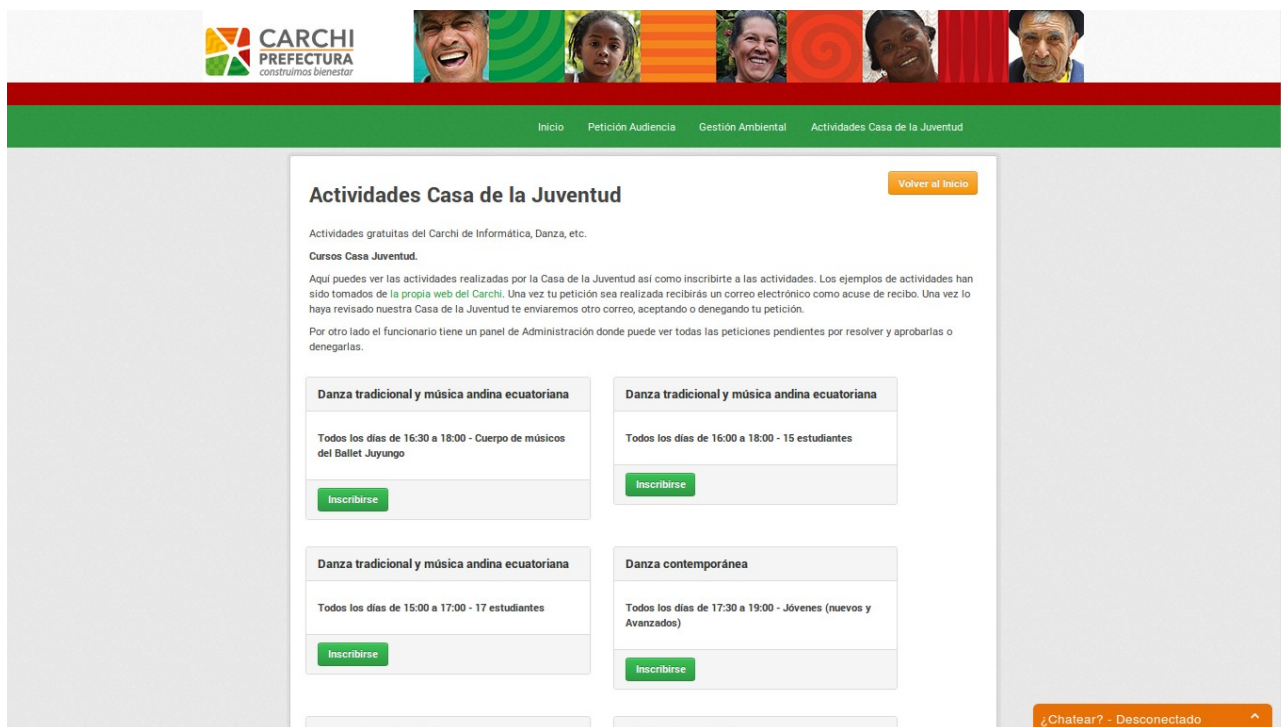
Finalmente haremos click en el botón situado bajo el formulario, a la izquierda, etiquetado como “Dar de alta Inscripción”, lo que nos devolverá a la página de inicio en el que podremos ver, bajo el Menú el siguiente aviso (o similar): “Revisaremos tu inscripción y te avisaremos el resultado dentro de unos días.”

Al mismo tiempo, el sistema nos enviará un mensaje de correo electrónico a la dirección que hayamos introducido en el formulario informándonos de que la solicitud ha sido recibida y está siendo procesada.

Una vez el administrador adecuado apruebe o deniegue nuestra solicitud recibiremos otro correo electrónico en el que se nos informará de la decisión adoptada y los detalles adecuados para proceder a la recogida/retirada de las plantas solicitadas.

1.3 CASA DE LA JUVENTUD

Para solicitar una inscripción en alguna actividad de la Casa de la Juventud, haremos click en el botón situado en la caja “Casa de la Juventud”, etiquetado como “Ver actividades”, lo que nos llevará a una página como esta:



En esa página podremos ver las actividades programas y realizar la solicitud de inscripción en las mismas.

Para ello deberemos hacer click en el botón etiquetado como “Inscribirse” en la caja de la actividad correspondiente, lo que nos llevará a una nueva página con información detallada de la actividad y el formulario correspondiente para solicitar la inscripción.

Los campos que deberemos completar en el formulario son:

- **Datos personales.** (Al igual que en el resto de formularios se nos pedirá el Número de Cédula, Nombre, Apellido, Sexo, Fecha de nacimiento, etc.)
- **Datos del representante legal.** Solo para el caso de que se realice la solicitud por un menor de edad. Se nos pedirán los datos personales del representante legal del menor así como los datos relativos al lugar del trabajo del mismo.

Datos del representante legal

Cédula de Identidad:

Nombre completo:

Sexo:

Título:

Teléfono domicilio:

Teléfono celular:

Provincia:

Cantón:

Parroquia:

Dirección:

Nombre de la empresa de trabajo:

Dirección de la empresa de trabajo:

Teléfono de la empresa de trabajo:

[Dar de alta inscripción](#)

¿Chatear? - Desconectado

Una vez completados todos los campos haremos click en el botón situado bajo el formulario y etiquetado como “Dar de alta inscripción” y se pondrá en marcha el mismo proceso de aviso y envío de correos electrónicos que en el resto de solicitudes.

2 USO DE LA MENSAJERÍA (CHAT)

Los usuarios de la web de Atención Ciudadana disponen de una aplicación de mensajería (chat) para poder contactar con los servidores públicos encargados de gestionar las solicitudes.

El acceso a la aplicación se encuentra en la parte inferior derecha de todas las páginas, en donde podemos ver una pestaña persistente, es decir, que permanece siempre en el mismo sitio de la página, etiquetada como “¿Chatear? - Desconectado” y es de color naranja.

Haciendo click sobre la pestaña, esta se despliega hacia arriba mostrando un pequeño formulario tal y como se ve en la siguiente imagen:

Inicio | Atención Ciudad... x

https://atencionciudadana.carchi.gob.ec

Buscar

CARCHI PREFECTURA construímos bienestar

Inicio Petición Audiencia Gestión Ambiental Actividades Casa de la Juventud

ATENCIÓN CIUDADANA EL CARCHI

Bienvenido al lugar donde podrá realizar todos los trámites con la Prefectura del Carchi, Ecuador.

Accede a distintos **trámites de la Prefectura de Carchi**, Ecuador. Puedes pedir una **Audiencia** con el... una petición de Reforestación de Plantas Autóctonas a **Gestión Ambiental** o inscribirte a una de las... o cursos que realiza la Casa de la Juventud.

Audiencia	Gestión Ambiental	Casa de la Juventud
Solicitud de audiencia con la autoridad de la Prefectura del Carchi.	Solicitud para adquisición de plantas nativas y exóticas a la Dirección de Gestión Ambiental para proyecto de reforestación.	Solicitud de inscripción en cursos de la Casa de la Ju
Realizar solicitud	Realizar solicitud	Ver actividades

¿Chatear? - Desconect... x

Rellene el formulario a continuación y le contestaremos lo antes posible.

* Nombre

* Correo electrónico

* Mensaje

[Enviar](#)

tawik.to

Deberemos completar ese formulario introduciendo los siguientes datos:

- Nombre.
- Correo electrónico.
- (Texto del) Mensaje.

Un vez completado el formulario haremos click sobre el botón que ocupa toda la parte inferior del formulario etiquetado como “Enviar” y el sistema nos informará de nuestro mensaje ha sido enviado.