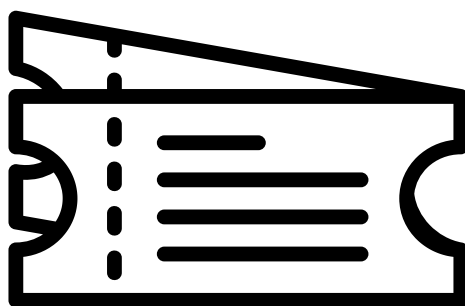


SISTEMA DE TOMA TURNO



Manual De Usuario Cliente



Uso del Sistema de Toma Turno

Este manual es una demostración del sistema de toma ticket como proyecto de mejora a la atención al cliente gestión ;

trámites que gestiona las diferentes direcciones en atención al cliente del Instituto de la Propiedad.

- **Catastro**
- **Regularización Predial**
- **Propiedad Intelectual**
- **Registro de la Propiedad inmueble**

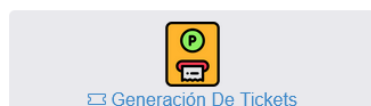
Este sistema agilizará los procesos de espera y llamado a las diferentes ventanillas y almacenará información relevante para la generación de reportes

Funcionamiento general del sistema de toma tickets a nivel de Usuario.

En la pantalla principal existen tres botones, con estos botones podremos acceder a las distintas partes del sistema en este manual nos enfocaremos en el botón **Generación de Tickets**.



Ilustración #1 -Sitio Web portal_sistema_tickets.



Para mostrar el flujo general del sistema, primero accederemos a la pantalla de generación de tickets, esta es la pantalla que usará el cliente y que se encargará de tomarle los datos e imprimir el ticket..

El cliente seleccionará su opción según sea el caso ,



Ilustración #2 -Pantalla Preferencial

luego de eso seleccionará una de las distintas áreas y el trámite que realizará correspondientemente a la unidad que visitará.



Ilustración #3 -Pantalla Direcciones por area

cada boton tiene un icono funcional para verificar la información de Dirección o trámite

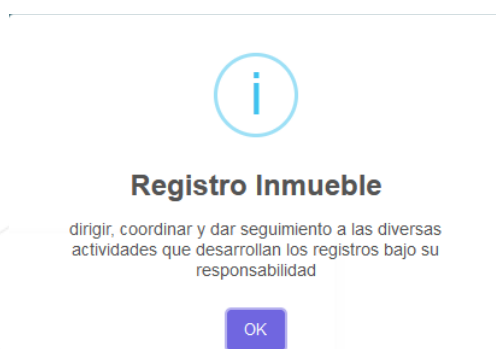


Ilustración #4 -botón Informativo

El cliente seleccionará el trámite que desea realizar en la unidad seleccionada



Ilustración #5-Pantalla de trámites por cada área

Se le solicitará al cliente que ingrese su número de identificación con el fin de llevar un registro de su visita



Ilustración #6-Pantalla ingreso identidad cliente

NOTA

En caso que el cliente ya haya visitado la institución y ya se haya registrado , imprimirá el ticket automáticamente.

De lo contrario le pedirá que ingrese los siguientes datos , al ingresar la identidad y presionar el botón de **Aceptar** le desplegará una ventana.

los campos **segundo nombre** y **segundo apellido** no es obligatorio ingresarlos

Por Favor Proporcione los Siguientes Datos

Nombre:

Primer nombre Segundo Nombre

Apellido:

Primer Apellido Segundo Apellido

123 Celular:

Celular


Correo Electronico:

Correo Electronico

Ilustración #7 -Pantalla ingreso datos cliente

En caso que el cliente haya otorgado sus datos antes, imprimirá el ticket automaticamente. con este ticket el cliente esperará ser llamado a una ventanilla.

El cliente espera su turno verificando las pantallas que se instalan en la sala para ser atendidos en la dirección y trámite correspondiente



Historial de Tickets

TICKET	VENTANILLA
undefined001	1




Ilustración #8 -Pantalla Visualización de llamado a ventanilla

Funcionamiento del Login de Receptor



El empleado de ventanilla será el encargado de llamar a este cliente. Para esto, anteriormente se le fue asignado una ventanilla con una dirección y uno o más trámites de los cuales podrá atender.

Una simulación de una interfaz de usuario para una ventanilla. En la parte superior derecha hay un botón "Cerrar Sesión". Debajo, a la derecha, un botón "Escaneo Manual". El texto principal indica "Ventanilla 1 / tecnico tecnico" y "09:30:37 AM". Debajo de eso, "Registro Inmueble / Presentacion Poderes y Sentencias" y "Personas en espera: 1". Hay un botón "Otro Trámite" con un icono de teléfono. En el centro, el word "TICKET" está rodeado por tres puntos horizontales y tres puntos verticales. En la parte inferior, hay cuatro botones: "Pausar" (con un icono de pausa), "Siguiente" (con un icono de teléfono), "Reasignar" (con un icono de flecha) y "Rellamado" (con un icono de teléfono).

Ilustración #9 -Pantalla asignación de Tickets en ventanilla

El usuario de ventanilla podrá llamar un ticket con el botón de siguiente. El sistema se encargará de llamar un ticket de la dirección y trámite correspondiente.



The screenshot shows a user interface for a technical window. At the top right, there is a 'Cerrar Sesión' button. Below it is an 'Escaneo Manual' button. The main header area displays 'Ventanilla 1 / tecnico tecnico' and the time '09:52:56 AM'. The central section shows 'Registro Inmueble / Presentacion Poderes y Sentencias' and 'Personas en espera: 0'. Below this is an 'Otro Trámite' button. The main content area displays 'Llamando Pamela Rivera' and 'Llamados restantes: 2'. A large 'TICKET RI001' is prominently displayed in the center. At the bottom, there are four buttons: 'Pausar', 'Siguiente', 'Reasignar', and 'Rellamado'.

Ilustración #10 -Pantalla de llamado según número de Tickets

El usuario de ventanilla podrá llamar un ticket con el botón de siguiente. El sistema se encargará de llamar un ticket de la dirección y trámite correspondiente.

**Introduzca el Id de ticket que
se encuentra arriba del QR:**

Aceptar

Cancel

Ilustración #11 -Ventana de ingreso manual con el id de Tickets

Una vez llamado, el empleado podrá empezar a atender este ticket ya sea escaneando el código **QR** con el escáner o introduciendo el id impreso en el ticket manualmente.

Una vez el usuario empieza a atender un ticket se guarda la hora a la que se empezó a atender el ticket, y a darle al botón de terminar se guarda la hora a la que finalizó de atenderlo.

Con un ticket el empleado puede marcarlo para rellamarlo a las misma ventanilla, también puede reasignarlo a otra área y otro trámite.



Instituto de la Propiedad

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA