





Generalidades

La **Red Social de Atención al Ciudadano** es una aplicación WEB única en su mecanismo y forma de trabajo creada con la finalidad de brindar un servicio de calidad a las personas e instituciones de naturaleza pública o privada, a fin de agilizar, simplificar los trámites y realizar el seguimiento de los mismos, otorgando con ello mayor poder al pueblo soberano, al cual se debe atender con eficiencia y eficacia. La aplicación cuenta con un servicio dinámico, versátil y seguro para el envío de mensajes de texto.

El enfoque permite un trabajo compartido al establecer un nodo central de almacenamiento de datos al cual se puede acceder mediante una interconexión de computadores en red y/o desde la web con una plataforma segura y eficiente.

Objetivo General

Ofrecer un instrumento mediante el cual los usuarios puedan interactuar con los diferentes entes, a fin de mantener abierta una línea de información y comunicación que permita conocer de manera oportuna el estatus de sus trámites tanto como los comentarios o respuestas que se produzcan a los mismos.

Objetivos Específicos

- Generar solicitudes, reclamos, requerimientos y/o comentarios.
- Mantener un seguimiento constante a los requerimientos generados.
- Conocer en tiempo real, a que nivel se encuentra el requerimiento.
- Interactuar con la autoridad correspondiente, ejerciendo de esta manera una auditoría ciudadana permanente.
- Envío instantáneo de mensajes de texto.
- Gestión de contactos registrados.
- Estadística de requerimientos gestionados o por gestionar.
- Creación de grupos de contactos para una mejor administración de los mensajes.

La integración del modulo de mensajes permite mantener a los usuarios informados en cada instante administrativo de la solicitud formulada mediante el envío de mensajes de texto cada vez que el requerimiento cambia de estatus.

Esta integración añade un aspecto innovador y de gran importancia que garantiza el seguimiento efectivo a cada requerimiento. otorgándole de igual manera al ciudadano una



herramienta para ejercer controlaría social, eliminando tramites burocráticos y garantizando así mayor eficiencia y transparencia de los procesos.

La **Red Social de Atención al Soberano**, coloca a la disposición del pueblo la oportunidad de tener así mismo su propio muro de información y creación de grupos de amigos para compartir información y comentarios entre los diferentes usuarios (ciudadanos) registrados en esta red y en el mismo orden de ideas le facilita a la institución, organización, alcaldía, gobernación o estado en general, la oportunidad de medir la eficiencia y eficacia que debe manejar un ente que esta al servicio del pueblo, por el pueblo y para el pueblo.

Justificación

Las organizaciones tanto lucrativas como no lucrativas deben mantenerse a la vanguardia en sus diferentes campos de acción, y para poder realizar esto deben contar con lo último en sistemas de información que puedan cubrir las necesidades tanto de su entorno interior como de su entorno exterior. La creciente demanda de información de los ciudadanos en lo referido a sus trámites ante las diversas instituciones, obliga a las mismas a una adecuación de sus tecnologías o la incorporación de nuevas que permitan ofrecer respuestas oportunas a los requerimientos o solicitudes formuladas.

En este orden, la Red Social de Atención viene a representar una solución tecnológica a las necesidades de información y atención reportadas por los ciudadanos en el entendido que

Plan de Inversión

Para la instalación y puesta en marcha de la Red Social es necesaria la conformación de un centro de procesamiento de datos (CPD) para mantener en él los equipos electrónicos para garantizar el almacenamiento, administración y adecuado acceso a la aplicación y por ende a los datos de la misma. Así mismo la contratación de personal calificado para la ejecución de las tareas que garanticen la operatividad y máxima eficiencia en el uso de los recursos de conectividad.

Equipamiento de comunicaciones		
Cantidad	Descripción	Número de parte
2	Cisco Router 3945	CISCO3945/K9
3	Cisco switches catalyst 3750	WS-C3750V2-48TS-S



6	Transceiver Cisco GLC-LH-SM 1000BASE-LX/LH SFP	
3	Switch KVM Trendnet 8 puertos modelo TK-803R, VGA y USB conexiones al Server con 8 cables KVM USB/VGA Macho A Macho de 2 Mts. Modelo TK-CU10	TK-803R

Equipamiento de respaldo de energía

Cantidad	Descripción	Número de parte
3	APC Smart-UPS RM SMT1500RM2U 1000W/1440VA 2U Rackmount LCD UPS System	SMT1500RM2U
8	APC Smart-UPS RM SMT3000RM2U 2700W/3000VA 2U 120V LCD UPS System	SMT3000RM2U

Equipamiento de Electricidad

Cantidad	Descripción	Número de parte
4	Unidad PDU para rack básica de 1U, 30A, 120V, 10 entradas	AP9567

Equipamiento de Servidores		
Cantidad	Descripción	Número de parte
8	Servidor VIT Modelo NF8420M3-04 con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • 4 procesadores Intel Xeon E5-4650, 20 MB cache, 2.70 GHz. • Memoria RAM de 512 GB DDR3 1600 GHz • 8 Disco duros de 1 TB SAS 2.5 de 7200 RPM • Controlador de disco SAS en RAID 0/1/5/10/50 	NF8420M3-04
10	Computadores de Escritorio, Todo en Uno Modelo VIT A3310-03	A3310-03
9	Laptop Vit Modelo P3300-02	P3300-02

Equipamiento de Refrigeración		
Cantidad	Descripción	Número de parte
5	Aires Acondicionados de 18000 BTU tipo split	
5	Programadores de horario digital de bornera Exceline modelos GTC-B1L 220 S	GTC-B1L 220 S
5	Protectores de voltaje para aires acondicionados Exceline modelo GSM-R220B	GSM-R220B

Infraestructura		
Cantidad	Descripción	Número de parte
3	Rack de Gabinete APC de 19" de ancho y 42U de alto	AR3100
1	Rack de Gabinete para integración en red NetShelter SX de 42 U, 750 mm de ancho x 1070 mm de profundidad, con paneles laterales	AR3140
48 Metros	Escalerilla para cableado de 20 cms. de ancho por 10 cms. De alto	
3	Bobinas de cable UTP 5e.	
3	Patch panel de 48 puertos	
3	Organizadores de cable	

Para la ejecución del proyecto así como su mantenimiento, se cuenta con un equipo conformado por 5 programadores, 2 administradores de redes



certificados y 2 diseñadores gráficos.

Inicio

Para comenzar a conocer la plataforma de la **Red Social de Atención al Soberano** es necesario presentar la pantalla de inicio, esta es el resultado inicial de ejecutar en el navegador de internet, en la barra de direcciones la URL del servidor, como por ejemplo (<http://www.atencionalsoberano.com.ve>) donde esta alojado el sistema, Luego de ese proceso, el usuario podrá visualizar la pantalla principal del sistema que se visualiza a continuación.

RED SOCIAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Gobierno Eficiente y Transparente

BIENVENIDOS

Red Social de Atención al Ciudadano

Con el objeto de brindar un mejor servicio a los ciudadanos del Municipio Bolivariano de Guanare, la Alcaldía pone al alcance de todos una plataforma tecnológica dinámica y fácil de utilizar para **agilizar y simplificar los trámites** de competencia municipal, otorgando así mayor poder al pueblo soberano al cual se debe atender con prontitud.

Desde esta plataforma, el ciudadano puede:

- (*) Hacer sus solicitudes y/o reclamos.
- (*) Mantener un seguimiento constante a su solicitud y/o reclamo.
- (*) Conocer en tiempo real, a que nivel se encuentra su solicitud y/o reclamo.
- (*) Interactuar con la autoridad municipal, ejerciendo de esta manera una auditoría ciudadana permanente.

Contador de Visitas

Contador de Visitas	
000486	
Hoy	3
Ayer	2
Esta semana	5
Este mes	31
Total visitas	486

Red Social de Atención al Ciudadano
Gobierno Eficiente y Transparente

En esta interfaz principal se encuentra un menú del lado izquierdo, el cual le permite al usuario realizar las siguientes operaciones:

1. Inicio: punto de partida de los usuarios en el sistema.
2. Generar Solicitud: ingreso de una nueva solicitud al sistema.
3. Consultar Solicitud: verificación de estatus de una solicitud ingresada al sistema por medio del número de **Ticket (TAC)**.
4. Entrar al Sistema: permite el acceso al Muro de Interacción de los diferentes usuarios registrados en el sistema, bien sea operativo o usuario beneficiado.

Otra de las opciones con la que cuenta el sistema se puede visualizar al final del menú



lateral, un contador de visitas del sistema, herramienta fundamental para medir de manera inmediata casos posibles atendidos.

Generar Solicitud

En la opción del menú lateral izquierdo el ciudadano puede realizar una nueva solicitud, sin la necesidad de autenticarse en el sistema con su usuario previamente creado, para ello debes pulsar en la opción **Generar Solicitud** y se abrirá una interfaz, donde se debe indicar el número de cédula o rif del usuario que va a la solicitud, como se muestra a continuación:

RED SOCIAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Gobierno Eficiente y Transparente

GENERAR SOLICITUD

Para realizar la solicitud:

- 1- Ingrese el número de Cédula o RIF y luego presione click en Continuar.
- 2- Si es un nuevo usuario, complete los datos Básicos o Personales.
- 3- Hacer click en el tipo de solicitud y seleccione un trámite que se adapte al tipo de solicitud que va a realizar.
- 4- Luego complete los datos de información de su solicitud.

Dudas, Recomendaciones o Sugerencias a: sac@alcaldiaguanare.gob.ve

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

CÉDULA/RIF:

Red Social de Atención al Ciudadano
Gobierno Eficiente y Transparente

Es necesario resaltar, que el usuario debe cumplir con una serie de pasos fáciles para realizar su solicitud, en caso de que sea un nuevo usuario debe completar los datos básicos y personales del mismo los cuales serán solicitados en el formulario correspondiente. Luego es indispensable seleccionar un trámite que se adapte al tipo de solicitud que va a realizar; y por consiguiente completar los datos de información de su solicitud como se muestra en la figura.

Es importante destacar que la información a suministrar a de ser verídica y real ya que los mismos son los tomados en cuenta al momento de empezar a procesar todas y cada unas de



las solicitudes y/o reclamos que puedan ser realizado por el usuario.

REGISTRAR SOLICITUD

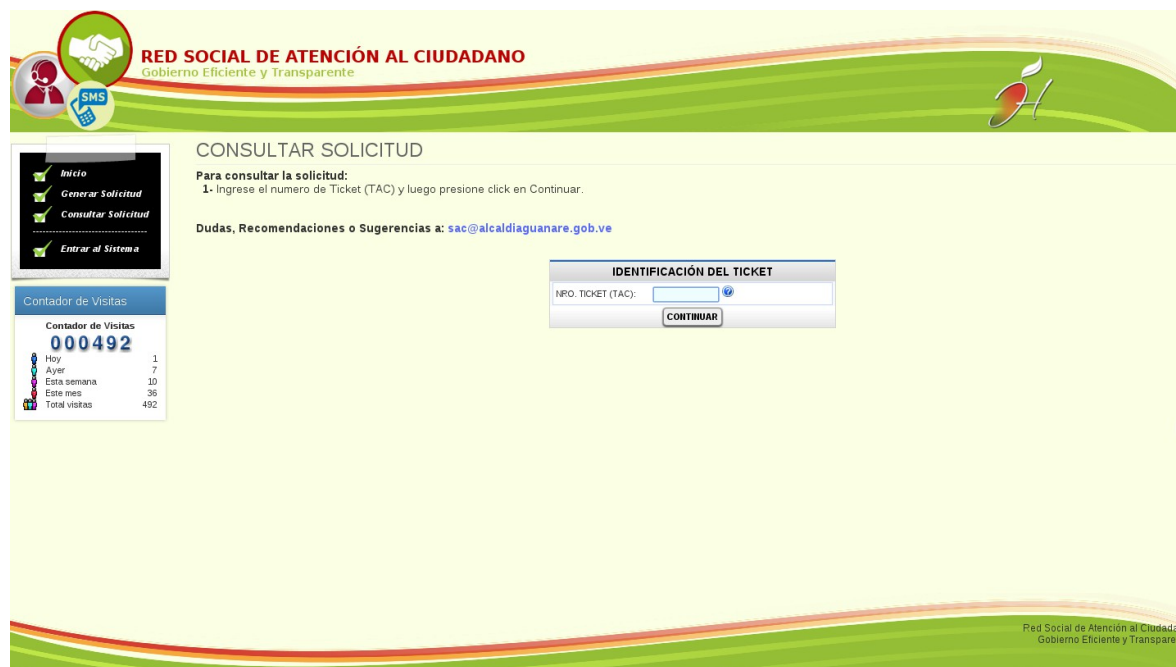
INFORMACION DE LA SOLICITUD	
Los campos con (*) son obligatorios	
Información Básica del Solicitante:	
CÉDULA / RIF: (*)	V-4747584
TIPO DE SOLICITANTE: (*)	---
NOMBRE DEL SOLICITANTE: (*)	
SEXO: (*)	--- FECHA NATAL/CONSTITUCIÓN:
Información del Ubicación del Solicitante:	
PARROQUIA: (*)	----
COMUNIDAD: (*)	----
DIRECCIÓN DE HABITACIÓN: (*)	
TELÉFONO HAB.: (0212)-1234567	TELÉFONO CEL.: (*) (0414)-1234567
CORREO ELECTRÓNICO: (*)	minombre@ejemplo.com
Información del Ticket de Atención al Ciudadano:	
TIPO DE SOLICITUD: (*)	---
TRAMITE TIPO DE SOLICITUD: (*)	---
UNIDAD Ó DEPENDENCIA: (*)	---
DESCRIPCION DEL TRAMITE: (*)	
PERSONA CONTACTO / DEP.:	
MONTO DE SOLICITUD: (*)	0.00
ADJUNTAR ARCHIVO:	Seleccionar archivo No se eligió archivo
<input type="checkbox"/> DECLARO QUE LOS DATOS SUMINISTRADOS SON VERDADEROS Y AUTORIZO COMPROBAR LA VERACIDAD DE LOS MISMOS.	
<div>Enviar Cerrar</div>	

Una vez completado todos los datos solicitados, se procede a enviar dicha información, de ser satisfactorio el proceso, el sistema indicará un número de **ticket o TAC**; el cual servirá como constancia de la solicitud generada y para futuras consultas de la misma.

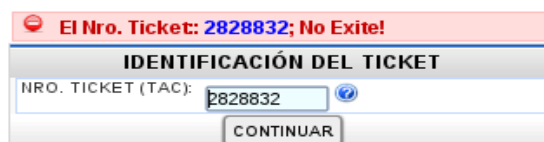
Es imprescindible en esta instancia ratificarle que la **Red Social de Atención al Ciudadano** cuenta con la opción de poder crear un registro de usuario que al entrar en el sistema con tu cuenta creada, contarás con todo un muro informativo y de comunicación con los demás usuarios del sistema.

Consultar Solicitud

Para consultar una solicitud, se realiza a través del número de **ticket o TAC**, el cual es arrojado cuando se genera cada nueva solicitud y puede ser visualizado en el parte superior derecha de cada ticket impreso.



En caso de que el número de ticket ingresado sea incorrecto o no exista aparecerá la siguiente pantalla:



De la misma manera, si el número de ticket se encuentra registrado, se mostrará los datos del ticket, el estado del mismo y la opción de poder imprimir nuevamente como se muestra a continuación.



IDENTIFICACIÓN DEL TICKET	
NRO. TICKET (TAC):	101403 
<input type="button" value="CONTINUAR"/>	

DATOS DE TICKET DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
N° TICKET	FECHA REGISTRO	UNIDAD INICIAL ASIGNADA	TRAMITE	ESTADO	ACCION
0000101403	18/03/2015 9:27 AM.	DIRECCION DE PLANIFICACIÓN URBANA	PERMISO	 ASG	

Los estados de los tramites pueden ser los siguientes:

SIGLAS	DESCRIPCIÓN
CAN	CANCELADO - NO SE PUEDE COMPLETAR
NUL	ANULADO
RDI	ASIGNACION ESCALADA A OTRA UNIDAD
DIF	SE REPROGRAMO ATENCION PARA NUEVA FECHA
PRG	SE PROGRAMO CITA CON UAC
ASG	ASIGNADO SIN CITA A UAC
NVO	NUEVA SOLICITUD EN LINEA
SI	COMPLETADO SATISFACTORIAMENTE



Entrar al Sistema

Los usuarios registrados (Personal de las Dependencias de la Alcaldía) deben identificarse para poder acceder al Sistema de Atención al Ciudadano, el cual sera a través de un **USUARIO** y **CONTRASEÑA**, previamente asignada por el administrador del sistema; de la misma forma deben ingresar un código aleatorio indicado por el sistema cada vez que se vaya a ingresar al mismo.

Acceso al Sistema

Bienvenid@!

Utilice un nombre de usuario la contraseña y el Código válidos para acceder al Sistema.

06 de Julio de 2015.

Usuario

Contraseña

Código:

Jft

Entrar

Una vez aportados los datos necesarios, se activa una búsqueda en la tabla de datos en la que están registrados aquellos usuarios que tienen autorización para ingresar al sistema, luego de dicha verificación la autenticidad del usuario, el mismo podrá ver su interfaz de trabajo o muro de información, dependiendo cual sea el caso.

Niveles de Usuarios

La **Red Social de Atención al Ciudadano** tiene a la disposición cuatro posibles tipos de usuarios que pueden interactuar con la misma, cada nivel de usuarios presenta distintos niveles de accesibilidad y privilegios con la aplicación, los cuales les permite contar con una **Red Social** segura y confiable para los usuarios y la institución en general.



Los diferentes tipos de usuarios pueden ser clasificados en dos grupos, el primero de ellos los Usuarios Operativos, esto son el **Administrador General**, **Atención al Ciudadano**, **Usuario de Departamento** y por ultimo el grupo de **Usuario Registrado**.

En esta capitulo del manual se pretende mostrar las diversas funcionalidades, estructurado bajo cada uno de los niveles de acceso con que cuenta la **Red Social de Atención al Ciudadano** otorgando así a cada usuario la facilidad de identificar claramente las opciones con la que puede contar cada usuario del sistema y conocer así mismo su rol dentro de la Red en caso de ser un usuario de carácter operativo.

- **Administrador General:** Este usuario es el encargado de vigilar la operatividad en auditoría general permanente, es el nivel máximo del sistema con plena libertad y acceso a cada modulo desarrollado del sistema.
- **Atención al ciudadano:** Este usuario esta creado para manejar las solicitudes y/o reclamos en la red, supervisa que cada solicitud se encuentre en el instancia indicada y esta en la capacidad de dar respuesta del estado de cada solicitud.



- **Usuario de Departamento:** Este nivel de acceso del sistema es el otorgado a cada dependencia que conforma la estructura organizativa de una institución, organización, alcaldía, gobernación o estado.
- **Usuario Registrado:** Este nivel de usuario esta desarrollado para el publico en general, es la interfaz desarrollada para que casa cliente o usuario pueda interactuar con los otros usuarios de esta aplicación en tiempo real.

Interfaz del Sistema

Después de autenticarse mediante el usuario y contraseña respectiva, y habiendo confirmado la autorización de ingreso, se muestra la interfaz de trabajo.



Asimismo la interfaz muestra (parte izquierda, abajo de la barra de menú) el nombre del usuario que se logueo, fecha y hora de su ultima visita al sistema; posteriormente aparece el nombre de la Unidad a la cual le fue Asignado el último ticket y en la misma dirección (lado derecho) se podrá observar el número del mismo.

En esta interfaz el **Administrador General** puede acceder a una gran variedad de opciones, en la parte superior se puede visualizar, una barra de Menú (Inicio, Archivos, Procesos, Reportes, Herramientas y Acerca de) la cual cuenta con diferentes opciones que contienen de forma organizada una gama de acciones a ejecutarse en este sistema como se muestra a continuación.

a) ARCHIVOS.

- a) Estados de Tramites.
- b) Categorías.
- c) Unidades.
- d) Tipos de Solicitantes.
- e) Comunidades.





b) PROCESOS.

- a) Gestión Búsqueda de Ticket.
- b) Registro de Ticket.
- c) Gestión de Ticket.
- d) Solicitantes.



c) REPORTEES.

a) Reportes Generales.

- Estados de lo Tramites.
- Comunidades.
- Categorías.
- Unidades.



b) Reportes Específicos.

- Estadísticos de Ticket de Unidad por Fecha.
- Estadísticos de Ticket por Año.



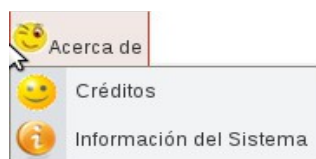
d) HERRAMIENTAS.

a) Gestionar Usuarios.



e) ACERCA DE.

- a) Créditos.
- b) Información del Sistema.





En la parte central de la Interfaz del Usuario Operativo (alineado a la izquierda) están los iconos de acceso directo a las diferentes funciones del sistema:

1. Registro de Tickets.
2. Gestión de Tickets.
3. Gestionar Búsqueda de Tickets.
4. Solicitantes.
5. Tipo de Solicitudes.
6. Perfil del Usuario.
7. Cambio de Clave.
8. SMS-Masivo.
9. SMS-Recibidos.
10. SMS-Por Enviar.
11. SMS-Enviados.
12. Salir.














De la misma forma, del lado derecho se muestra un cuadro con la información estadística de los ticket registrados por día, semana, mes y año; estos son clasificados en: Ticket registrados en UAC (Unidad de Atención al Ciudadano) y tickets registrados en línea.

La estructura de trabajo para los usuarios de tipo Operativo esta desarrollada de tal manera que pueda visualizar de manera rápida todas las opciones de trabajo con la que cuenta, en primer lugar toda opción del sistema le hará previamente un llamado a una tabla de gestión de datos la cual contendrá la información a la cual usted le hace el llamado mediante las opciones del menú, dicha tabla contiene adicionalmente un su ultima columna acciones que pueden ser aplicadas sobre un registro seleccionado.

En cada opción del sistema sera notorio que se encuentra acompañado con una imagen inherente a la acción a ejecutar, esto con la finalidad de facilitar el aprendizaje utilizando la Memoria Asociativa y la Memoria Fotografica, dando como resultado una herramienta mas fácil y empírica en su uso, en tal sentido daremos una breve explicación de las diferentes acciones que pueden ser ejecutadas en el sistema.



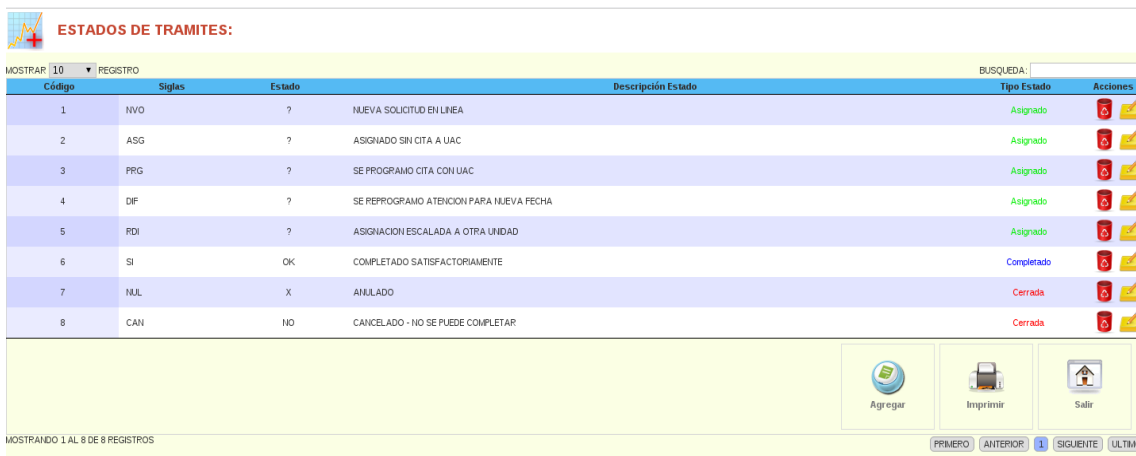
-  Botón desarrollado para Eliminar o Cancelar un Registro o Ticket.
-  Botón desarrollado para Modificar un Registro.
-  Botón desarrollado para realizar un Nuevo Registro o Programar una cita sobre un Ticket.
-  Botón desarrollado para realizar una gestión sobre una solicitud o ticket.
-  Botón desarrollado para Realizar la Impresión de la información solicitada.
-  Botón desarrollado para definir si un registro se encuentra activo en caso que el boton este de color verde o en caso contrario  para definir que el registro se encuentra desactivado.
-  Botón desarrollado para escalar o enviar una solicitud a una unidad distinta en caso de que este lo amerite.
-  Botón desarrollado para completar o aprobar un ticket o solicitud.
-  Botón desarrollado para Cancelar un ticket o solicitud.
-  Botón desarrollado para Descargar un Archivo para ser visualizado.

Ya terminando este capitulo se presentará en el capitulo siguiente una descripción de cada opción agrupadas por los distintos niveles de usuarios definidos y expuestos en el capitulo anterior, para que el usuario este en conocimiento de cómo y para qué sirve cada sección del sistema.

Descripción de la Interfaz del Usuario Administrador General

















1. ARCHIVOS

a. **Estados de Trámites:** Esta opción permite administrar La gestión de los trámites por los cuales pueden pasar los tickets. Cuando el usuario pulse sobre la opción **ARCHIVOS Estados de trámites**, que está en la barra de menú, se muestra la siguiente pantalla:






ESTADOS DE TRAMITES:

Mostrar: 10 REGISTRO BUSQUEDA:

Código	Siglas	Estado	Descripción Estado	Tipo Estado	Acciones
1	NVO	?	NUEVA SOLICITUD EN LINEA	Asignado	 
2	ASG	?	ASIGNADO SIN CITA A UAC	Asignado	 
3	PRG	?	SE PROGRAMO CITA CON UAC	Asignado	 
4	DIF	?	SE REPROGRAMO ATENCION PARA NUEVA FECHA	Asignado	 
5	PDI	?	ASIGNACION ESCALADA A OTRA UNIDAD	Asignado	 
6	SI	OK	COMPLETADO SATISFACTORIAMENTE	Completado	 
7	NUL	X	ANULADO	Cerrada	 
8	CAN	NO	CANCELADO - NO SE PUEDE COMPLETAR	Cerrada	 

Mostrando 1 al 8 de 8 registros

 Agregar
  Imprimir
  Salir

PRIMERO ANTERIOR 1 SIGUIENTE ULTIMO

En esta pantalla se puede visualizar, en la parte superior izquierda la cantidad de registros a ser mostrados en el listado general de los trámites, y en la parte superior derecha está la opción de **Búsqueda** para filtrar la información en caso que sea necesario obtener algún dato específico. Asimismo el listado general de los trámites contiene los siguientes datos: código del trámite, siglas, descripción, tipo de estado (asignado, completado o cerrada) y por último la columna de **ACCIONES** cuenta con dos opciones, **Eliminar** o **Editar** el registro.

En la parte inferior derecha está el ícono **Agregar**, que permite incluir un nuevo estado de trámite. También cuenta con un ícono de **Imprimir** para poder obtener en un archivo pdf. El listado de trámites registrados ya sea para observarlo o imprimirlo. Luego pulse **Salir** cuando termine de utilizar la opción.



Para agregar un tramite es necesario llenar todos los campos del formulario que se muestra a continuación;

 **ESTADOS DE LOS TRAMITES:**

 **INGRESAR DATOS DEL ESTADO DE TRAMITE**

Los campos con (*) son obligatorios

Datos del Estado de los Trmites:

SIGLAS: (*)


ESTADO: (*)

DESCRIPCIÓN: (*)































TIPO DE ESTADO: (*) ... ▼

Una vez indicado los datos solicitados, es indispensable pulsar el boton **Guardar** para que los datos queden registrados en la base de datos, y poder observarlo en el listado general de los tramites.

b. Categorías: Esta opción a l igual que la anterior muestra la administración general de todas la categorías que maneja el sistema para efecto de los directes ticks a relizar; asimismo cuenta la opción de Búsqueda en la parte superior derecha. En la columna de **ACCIONES** contiene las opciones de **Eliminar**, **Editar** y un botón de **Activación** o **Desactivación** de la categoría.

 **CATEGORIAS:**

MOstrar: 10 ▼ REGISTRO BUSQUEDA:


Código	Descripción Categoría	Acciones
13	PATENTES	  
14	PERMISOS PARA CONSTRUCCIONES	  
15	AUDIENCIA PUBLICAS	  
16	AYUDA	  
17	CURRICULUM	  
18	DENUNCIA	  
19	DONACION	  
20	INVITACIONES	  
21	PERMISO	  
22	ASESORIA	  


MOSTRANDO 1 AL 10 DE 31 REGISTROS



De la misma forma en la parte inferior estan los íconos de **Agregar** (registrar una nueva categoria) e **Imprimir** (observarlo en un archivo pdf; u obtenerlo en físico).

Para registrar una categoria se debe pulsar el ícono de **Agregar** y se mostrará la siguiente interfaz:


CATEGORIA:


INGRESAR DATOS DE LA CATEGORIA

Los campos con (*) son obligatorios

Datos de la Categoría:

DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORIA: (*)

INFORMACIÓN DE LA CATEGORIA ON-LINE

☐ La Categoría estará disponible On-Line:

En este formulario se debe indicar el nombre de la Categoría a registrar y luego pulsar el boton **Guardar** para que quede almacenado en el sistema.

c. **Unidades:** Esta opción muestra la gestión de unidades o dependencias, de una forma generalizada como se puede observar en la siguiente figura;


DEPENDENCIAS/UNIDADES:

MOSTRAR 10
REGISTRO

BUSQUEDA:

ID	SIGLAS	Responsable	Dirección	Horario	Acciones
5	AGRO	ING. FRANCISCO GALENO	PISO Nº 2 DIRECCION DE AGROAMBIENTA	8:00 - 11:30 AM 2:30 - 6:00 PM	    
6	COBRANZA	ORLANDO RODRIGUEZ	PLANTA BAJA FINAL PASILLO A LA IZQUIERDA		    
7	COMPRAS	FERNANDO GUEVARA	PISO Nº 4 A MANO DERECHA DIRECCION DE COMPRAS	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    
8	HACIENDA	LIC. LUZ CARRERO	PLANTA BAJA EDIFICIO RENTAL	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    
9	ADMIN	LIC LEONEL GUTIERREZ	PISO NO. 4 DIRECCION DE ADMINISTRACION	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    
10	PRESUPUES	LICDA YURIZAN PEREZ	PISO NO. 4 DIRECCION DE PRESUPUESTO	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    
11	TESORERIA	LCDA. ROSANGELA CHAVEZ	PLANTA BAJA JEFATURA DE TESORERIA	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00	    
13	OMDECU	JESUS ZABALETA	NIVEL MEZZANINA OFICINA DE OMDECU	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    
14	DIREC. GEN	ING. PABLO PACHECO	PISO nº 5 DIRECCION DE GESTION INTERNA	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    
15	CULTURA	T.S.U. RICHARD ROJAS	NIVEL MEZZANINA DIRECCION DE CULTURA	DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:30 AM Y DE 2:30 A 6:00 PM	    


Agregar



Imprimir


Salir



Esta gestión del sistema contiene de forma organizada la siguiente información de las Unidades o Dependencias; siglas de las unidades, Responsable, Dirección, Horario de trabajo y la columna de **ACCIONES** cuenta con la opción de **Eliminar**, **Editar**, **Gestionar** **Tramites** de la Unidad (permite asociar trámites a las unidades) **Visualizar** el registro, y un botón de **Activación** o **Desactivación** de la unidad.

Para incluir una nueva Unidad debe pulsar en el botón **Agregar** y abrirá una interfaz, donde debe completar todos los campos del formulario y luego seleccionar el botón Guardar para que los datos queden registrados en el sistema;

 **DEPARTAMENTO/UNIDAD:**

INGRESAR DATOS DE LA UNIDAD

Los campos con (*) son obligatorios

Datos de la Unidad:

SIGLAS:

DEPARTAMENTO/UNIDAD: (*)

DIRECCIÓN:

TELÉFONO 1:

TELÉFONO 2:


EMAIL:

HORARIO DE ATENCIÓN:

Datos del Responsable de la Unidad:

NOMBRE DEL RESPONSABLE: (*)

CARGO:

Por otra parte, al pulsar en el botón  en la pantalla de gestión general de **Unidades**, se podrán asignar los trámites correspondientes a la unidad seleccionada, y la interfaz para realizar dicho proceso es la siguiente;

 **TRAMITES DEL DEPARTAMENTO/UNIDAD:**

DATOS DEL DEPARTAMENTO/UNIDAD:

CODIGO: 5 SIGLAS: AGRO NOMBRE: AGROAMBIENTAL RESPONSABLE: ING. FRANCISCO GALENO


TRAMITES DEL DEPARTAMENTO/UNIDAD:


MOSTRAR: 10 REGISTRO BUSQUEDA:

Código	Categoría	Trámite	Descripción Trámite	Acciones
9	ASESORIA	ASESORIA TECNICA	ASESORIAS TECNICAS EN EL AMBITO AGRICOLA Y AMBIENTAL	  
10	PERMISO	AUTORIZACIÓN PARA CORTE	PERMISO DE AUTORIZACION DE CORTE PARA ARBOLES EN EL AREA URBANA Y RURAL	  
48	INVITACIONES	INVITACION	TODO LO QUE TENGA RELACION CON EL AREA AGRICOLA Y AMBIENTAL	  
164	SOLICITUD	LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO		  
189	RECEPCION	OFICIOS		  
216	RECEPCION	SOBRES		  
265	PERMISO	AUTORIZACIÓN PARA PODA		  
266	SOLICITUD	CERTIFICACIÓN DE TERRENO		  
320	PERMISO	AUTORIZACIÓN PARA TALAR		  
321	PERMISO	AUTORIZACIÓN PARA EXTRACCIÓN		  



En esta opción, se pueden **Activar** o **Desactivar** los tramites necesarios que se lleven a cabo por cada unidad (columna de **ACCIONES**); esto se realiza en el boton verde para Desactivar o el rojo para Activar; de la misma manera, si algun tramite necesita ser editado, tambien cuenta con un boton de **Modificación** del registro. Asimismo, en el icono **Agregar** se pueden incluir nuevos tramites que no se encuentren registrados y se deben llenar todos los campos del formulario y seleccionar el boton **Guardar** para que los datos sean procesados por el sistema como se muentra en siguiente figura.

 **DEPARTAMENTO/UNIDAD:**

 **INGRESAR DATOS DE LA UNIDAD**

Los campos con (*) son obligatorios

Datos de la Unidad:

SIGLAS:

DEPARTAMENTO/UNIDAD: (*)

DIRECCIÓN:

TELÉFONO 1:

TELÉFONO 2:

EMAIL:

HORARIO DE ATENCIÓN:

Datos del Responsable de la Unidad:

NOMBRE DEL RESPONSABLE: (*)

CARGO:

INFORMACIÓN DE LA CATEGORIA ON-LINE



☐ La Unidad estará disponible On-Line: (*)

d. Tipos de Solicitantes e. Comunidades: En esta opciones el procedimiento es muy similar, en el cual se muestra la gestión general de los tipos de solicitantes y comunidades, en la cual se detalla los datos de los mismos y tambien contienen una columna de **ACCIONES** en la que se puede visualizar dos iconos, que se encargan de **Eliminar** y **Editar** el registro;

 **TIPOS DE SOLICITANTES:**


MOSTRAR: 10 REGISTRO


BUSQUEDA:

Código	Descripción Tipo Solicitante	Acciones
2	EMPRESA COOPERATIVA	 
3	ASOCIACION CIVIL	 
4	ASOCIACION DE VECINOS	 
5	ESCUELA PUBLICA	 
6	ESCUELA PRIVADA	 
7	SOCIEDAD DE PADRES Y REPRESENTANTES	 
8	ORGANISMO GREMIAL	 
9	EMPRESA PRIVADA	 
10	GOBIERNO NACIONAL	 
11	GOBIERNO REGIONAL	 



En la parte inferior derecha de la pantalla está la opción de **Agregar** e Imprimir el listado de tipos de Solicitantes, así como la de comunidades. De la misma forma, al pulsar en botón agregar al igual que los otros registros se muestra una pantalla, en la cual se debe llenar los datos solicitados.

 **TIPOS DE SOLICITANTES:**


 **INGRESAR DATOS DEL TIPO DE SOLICITANTE**

Los campos con (*) son obligatorios




















Datos del tipo de Solicitante:




DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE SOLICITANTE: (*)

Una vez completado el formulario, es necesario seleccionar el botón **Guardar**, para que la información quede registrada en el sistema.


 **COMUNIDADES**


Mostrar 10 REGISTRO BUSQUEDA:

ID	Estado	Municipio	Parroquia	Comunidad	Acciones
5	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO LA ARENOSA	 
6	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	MATURIN 1	 
7	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO SANTA MARIA	 
8	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	URB. JUAN PABLO II	 
9	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO BRISAS DEL ESTE	 
10	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO UNION	 
11	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	URB. FERMIN TORO	 
12	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO LOS CORTUOS	 
13	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO LA VICTORIA	 
14	PORTUGUESA	GUANARE	GUANARE	BARRIO 10 DE ABRIL	 

En este formulario se pueden incluir, las nuevas comunidades, realizando la selección previa del Estado, Municipio y Parroquia. Una vez completada la información se debe proceder a **Guardar**.

 **COMUNIDAD:**

 **INGRESAR DATOS DE LA COMUNIDAD**

Los campos con (*) son obligatorios

Datos de la Comunidad:

ESTADO: (*) PORTUGUESA ▼

MUNICIPIO: (*) GUANARE ▼

PARROQUIA: (*) GUANARE ▼

COMUNIDAD: (*)

2.



PROCESOS:

a. **Gestión de Búsqueda de Ticket:** En esta Gestión se puede observar un listado general de los ticket registrados, en la parte superior, están unas opciones que permite realizar una búsqueda específica según el campo seleccionado, primeramente está el **Año** donde se puede seleccionar el mismo, para indicar el listado a mostrar según el año. Luego muestra la **Unidad/Dependencia**, por si el filtro a realizar es por este campo, y también se puede realizar la búsqueda por el **Estado de ticket** (Pendiente, Cancelado, Completado).

TICKETS:

AÑO: 2015 Unidad/Dependencia: TODAS LAS UNIDADES/DEPENDENCIAS ESTADO DEL TICKET: Pendiente

MOSTRAR 10 REGISTRO BUSQUEDA:

Nº TICKET	FECHA REGISTRO	SOLICITANTE	UNIDAD INICIAL ASIGNADA	TIPO TRAMITE	ESTADO
0000101463	20/03/2015 9:08 AM.	V9401302 - SANDRA JOSEFINA ANDUEZA	DESPACHO DEL ALCALDE	CONOCIMIENTO	ASG
0000101462	20/03/2015 9:02 AM.	V25315904 - MAICOR MIGUEL SOTO ARENAS	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101461	20/03/2015 9:02 AM.	V16409882 - DENNYZ CUBEROS	DESPACHO DEL ALCALDE	OFICIOS	ASG
0000101460	20/03/2015 8:59 AM.	V24026403 - NELSELYS RODRIGUEZ	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101459	20/03/2015 8:39 AM.	V11397178 - MARIA DE LA CRUZ GRATEROL	AGROAMBIENTAL	OFICIOS	ASG
0000101458	20/03/2015 8:34 AM.	J316710688 - CONSEJO COMUNAL B/ CEMENTERIO SECTOR 01	SINDICATURA MUNICIPAL	OFICIOS	ASG
0000101457	20/03/2015 8:33 AM.	J316710688 - CONSEJO COMUNAL B/ CEMENTERIO SECTOR 01	COMITE DE TIERRA URBANA	OFICIOS	ASG
0000101456	19/03/2015 2:55 PM.	J000976 - ESCUELA BASICA	JEFATURA DE PROTOCOLO	TOLDOS	ASG
0000101455	19/03/2015 2:39 PM.	E19309350 - RAUL EMILIO MOLINA	DESPACHO DEL ALCALDE	AUDIENCIAS PRIVADAS	ASG
0000101454	19/03/2015 12:17 PM.	J299993662 - CONSEJO COMUNAL SINAI EL CHAPARRAL	DIRECCION DE VIALIDAD	PATROL	ASG

Salir

En esta pantalla se puede visualizar en la columna **Nº Ticket** que algunos de ellos están en rojos, esto se debe a que dependiendo del color, indica el nivel de prioridad del ticket; De la misma forma en esta interfaz se muestra la fecha, el solicitante, la unidad inicial asignada, el tipo de trámite y el estado del ticket.

b. **Registro de Ticket:** Para el registro de un ticket lo primero que se debe indicar cuál es el Nº de Cédula de identidad o Rif del solicitante.


IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

CÉDULA/RIF:

Continuar



En el caso de que el solicitante ya este registrado, se mostrará los datos básicos; sino se debe llenar todo el formulario con los datos del solicitante para luego proceder a indicar la información de la nueva solicitud como se muestran en la figura;

 **NUEVA SOLICITUD DE ATENCIÓN**

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD


Los campos con (*) son obligatorios

Información Básica del Solicitante:

CÉDULA / RIF: (*) V-37373737

TIPO DE SOLICITANTE: (*) ----

NOMBRE DEL SOLICITANTE: (*)

SEXO: (*) NO APLICA ▼ FECHA NATAL/CONSTITUCIÓN: 

Información de Ubicación del Solicitante:

ESTADO: (*) ----

MUNICIPIO: (*) ----

PARROQUIA: (*) ----


COMUNIDAD: (*) ----

DIRECCIÓN DE HABITACIÓN: (*)

TELÉFONO HAB.: (0212)-1234567 TELÉFONO CEL.: (*) (0414)-1234567

CORREO ELECTRÓNICO: minombre@ejemplo.com

Información del Ticket de Atención al Ciudadano:


PERSONA CONTACTO / DEP.: 

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE: (*)

UNIDAD INICIAL DE ASIGNACIÓN (*)

TIPO DE TRAMITE: (*) ----

MONTO DE SOLICITUD: 0.00 

ADJUNTAR ARCHIVO: 

PRIORIDAD DEL TICKET: ☒ NORMAL ☐ ALTA ☐ URGENTE

Es importante señalar que los campos obligatorios del formulario deben ser completados para que el ticket pueda ser enviado y así quedar Registrado en el sistema.

c. Gestión de Ticket: Esta opción permite realizar una búsqueda de los tickets registrados de forma individual, una vez indicado en **Nº del ticket**, se abrirá una interfaz la cual contiene toda la información perteneciente a el ticket; y en la parte inferior se muestra los **Detalles de Actuaciones** del mismo con una breve descripción de la Fecha de asignación, el Estado, Unidad Encargada, Fecha de la Cita, Fecha de Atención de la Cita, y una columna de **ACCIÓN** que permite visualizar mejor las actuaciones del ticket.

IDENTIFICACIÓN DEL TICKET
 NRO. TICKET (TAC):

INFORMACIÓN DEL TICKET
 NRO. TICKET: 0000010146 FECHA EMISIÓN: 23/10/2006 PRIORIDAD: ☐ NORMAL ☐ ALTA ☒ URGENTE
 Información del Solicitante:
 CÉDULA / RIF: J-000444 NOMBRE DEL SOLICITANTE: JUNTA PARROQUIAL VIRGEN DE COROMOTO
 Información del Ticket de Atención al Ciudadano:
 DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE: LIMPIEZA, DEL CANAL DEL SECTOR SAN JOSE DE LA FLECHA, (SECTOR EZEQUIEL ZAMORA) DE DICHA PARROQUIA, YA QUE CADA VEZ QUE LLUEVE SE INUNDA PARTE DE DICHO SECTOR ,TLF Nº
 UNIDAD INICIAL ASIGNADA: DESPACHO DEL ALCALDE
 TIPO DE TRAMITE: OFICIOS
 MONTO DE SOLICITUD: 0.00 PERSONA CONTACTO / DEP.: ELSA GONZALEZ / PRESIDENTA
 Última actuación del ticket:
 FECHA ASIGNACIÓN: 06/12/2006 ÚLTIMA UNIDAD ENCARGADA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS
 ESTADO DEL TICKET: COMPLETADO SATISFACTORIAMENTE
 FECHA CITA: 23/02/2015 HORA PROGRAMADA: FECHA ATENCIÓN: 06/12/2006 HORA ATENCIÓN:
 SITUACIÓN ACTUAL: FUE ATENDIDA SATISFACTORIAMENTE LA SOLICITUD
 ACTUACIÓN: SE REALIZÓ LIMPIEZA DEL CANAL DEL SECTOR EZEQUIEL ZAMORA DE LA PARROQUIA VIRGEN DE COROMOTO EL DÍA 28/10/2006.
 MONTO DE AUTORIZADO: 0.00
 OBSERVACIONES:

DETALLES DE LAS ACTUACIONES DEL TICKET					
ASIGNACIÓN	ESTADO	UNIDAD ENCARGADA	CITA	ATENCIÓN	ACCIÓN
23/10/2006		DESPACHO DEL ALCALDE	23/02/2015 3:35 P.M.	30/10/2006 3:35 P.M.	
30/10/2006		DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	30/10/2006 3:35 P.M.	06/12/2006 3:35 P.M.	
06/12/2006		DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	23/02/2015 3:35 P.M.	06/12/2006 3:35 P.M.	

d. Solicitantes: En esta opción se puede realizar la búsqueda de los Solicitantes Registrados con sus respectivos tickets; asimismo se refleja detalladamente la información necesario de los mismos.

SOLICITANTE

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE
 CÉDULA/RIF:

DATOS DEL SOLICITANTE								
CÉDULA/RIF	NOMBRE DEL SOLICITANTE	SEXO	FECHA NATAL	TIPO SOLICITANTE	TÉLEFONO	CELULAR	EMAIL	ACCIONES
V-9401302	SAINDRA JOSEFINA ANDUEZA	F	03/04/1966	PERSONA NATURAL		(0426)-7511134		

DATOS DE TICKET DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
N° TICKET	FECHA REGISTRO	UNIDAD INICIAL ASIGNADA	TRAMITE	ESTADO	ACCIONES
0000101463	20/03/2015 9:08 AM.	DESPACHO DEL ALCALDE	CONOCIMIENTO		
0000100196	27/01/2015 12:00 AM.	DESPACHO DEL ALCALDE	OFICIOS		
0000084289	08/07/2013 12:00 AM.	AGROAMBIENTAL	INSPECCIÓN		
0000084287	08/07/2013 12:00 AM.	DIRECCION DE PLANIFICACIÓN URBANA	OFICIOS		
0000032632	18/09/2008 12:00 AM.	PROTECCION CIVIL	CERTIFICACIÓN DE RIESGO		

Como se puede observar primeramente se indican los datos del Solicitante con una columna de **ACCIONES** la cual contiene los iconos de Eliminar, Editar y Registrar un nuevo Ticket. Luego se muestra todos los Datos del Ticket (N° de Ticket, Fecha Registro, Unidad inicial Asignada, Trámite y Estado del ticket) asimismo contiene la columna **ACCIONES** en la que se puede **Gestionar el Ticket**, e **Imprimir** el registro.



En caso de que el solicitante no esté registrado se mostrará un mensaje, "La Cédula ó RIF: ; No Existe";

La Cédula ó RIF: V-4456783; No Existe!

 **SOLICITANTE**

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

CÉDULA/RIF: V-4456783

CONTINUAR AGREGAR REGISTRO

Si el Solicitante no existe, se puede pulsar el boton de **Agregar Registro** el cual permitirá abrir el siguiente formulario; este debe ser completado con todos los campos obligatorios, y luego proceder a **Guardar** para que el Solicitante quede registrado en el Sistema.

 **SOLICITANTE**

INGRESAR DATOS DEL SOLICITANTE

Los campos con (*) son obligatorios

Información Básica del Solicitante:

CÉDULA / RIF: (*) V-4456783 TIPO DE SOLICITANTE: (*) ---

NOMBRE DEL SOLICITANTE: (*)

SEXO: (*) --- FECHA NATAL: (*)

Información del Ubicación:

ESTADO: (*) PORTUGUESA

MUNICIPIO: (*) GUANARE

PARROQUIA: (*)

COMUNIDAD: (*)

DIRECCIÓN DE HABITACIÓN: (*)

TÉLEFONO HAB.: {0212}-1234567 TÉLEFONO CEL.: (*) {0414}-1234567

CORREO ELECTRÓNICO: minombre@ejemplo.com

Guardar Cerrar

3. REPORTES

Entre los reportes estan:

a. Reportes Generales: En esta opción se puede obtener un archivo pdf. con el listado general de los siguientes registros:

- Estados de Trámites.
- Comunidades.
- Categorías.
- Unidades.



b. Reportes Específicos: En estos reportes se puede tener acceso a:

- **Estadístico de Ticket de Unidad por fecha:** para esta opción se muestra la siguiente pantalla, donde se debe indicar el lapso de fechas (Inicio - Final) del cual se necesita el Reporte.

GESTIÓN DE REPORTE

ESTADISTICO DE TICKET POR FECHA

Los campos con (*) son obligatorios

Información Básica del Reporte:

RANGO DE FECHA: (*) FECHA INICIO: FECHA FINAL:

REPORTE Cerrar

- **Estadísticos de Ticket por Año:** al pulsar esta opción se abrirá una interfaz donde se puede seleccionar el año del cual se necesita el reportes como se refleja en la siguiente pantalla;

GESTIÓN DE REPORTE

ESTADISTICO DE TICKET POR AÑO

Los campos con (*) son obligatorios

Información Básica del Reporte:

SELECCIONE EL AÑO: (*) 2015 ▼

REPORTE Cerrar

4. HERRAMIENTAS

a. Gestión de Usuarios: Permite controlar todos los usuarios del sistema y sus niveles de acceso al mismo, para mayor seguridad de ingreso al sistema.

5. ACERCA DE

a. Créditos: Muestra el nombre de los Desarrolladores del Sistema.

b. Información del Sistema: Indica la información de PHP, Permisos de Directorios, entre otros aspectos importantes para conocimiento de los usuarios.



Interfaz Usuario de Atención

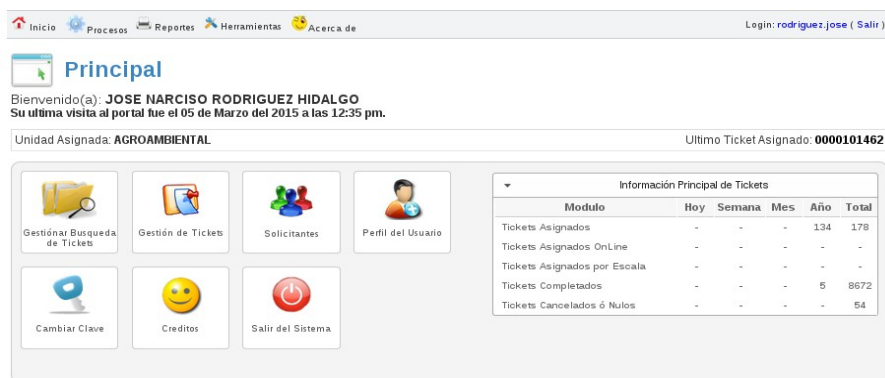
Después de autenticarse mediante el usuario y contraseña, y habiendo confirmado la autorización de ingreso, se muestra la interfaz de trabajo;

Modulo	Hoy	Semana	Mes	Año	Total
Tickets Registrados	-	-	-	1665	101440
Tickets Registrados en UAC	-	-	-	1665	101440
Tickets Registrados en Línea	-	-	-	-	-

Este Nivel de usuario es similar al Usuario Administrador, a diferencia que en la opción **Herramientas**, este solo puede Editar su perfil y Cambiar la clave en caso de que sea necesario. Ver Descripción de la Interfaz de Usuario del Administrador (Pág. 8-17)

Interfaz Usuario de Unidad

Después de autenticarse mediante el usuario y contraseña de la UNIDAD, y habiendo confirmado la autorización de ingreso, se muestra la interfaz de trabajo;



Modulo	Hoy	Semana	Mes	Año	Total
Tickets Asignados	-	-	-	134	178
Tickets Asignados OnLine	-	-	-	-	-
Tickets Asignados por Escala	-	-	-	-	-
Tickets Completados	-	-	-	5	9672
Tickets Cancelados ó Nulos	-	-	-	-	54

En esta interfaz el Usuario de UNIDAD puede acceder a una gran variedad de opciones, en la parte superior se puede visualizar, una barra de Menú (Inicio, Procesos, Reportes, Herramientas y Acerca de) la cual cada boton contienen de forma organizada una gama de acciones a ejecutarse en este sistema;

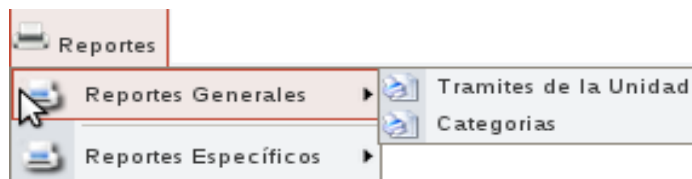
a) PROCESOS.

- Gestión Búsqueda de Ticket.
- Gestión de Ticket..
- Solicitantes.



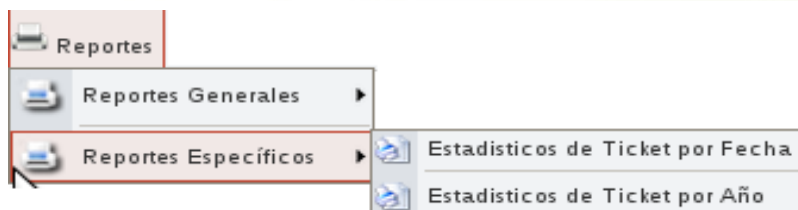
b) REPORTEES.

- Reportes Generales.
 - Tramites de la Unidad.
 - Categorías.



b) Reportes Específicos.

- Estadísticos de Ticket de Unidad por Fecha.
- Estadísticos de Ticket por Año.



c) HERRAMIENTAS.

- a) Editar Perfil de Usuario.
- b) Cambiar Clave de Usuario

d) ACERCA DE.

- a) Créditos.
- b) Información del Sistema.

La interfaz principal de las UNIDADES muestra en la parte izquierda, abajo de la barra de menú, el nombre del usuario que se logueó, fecha y hora de su ultima visita al sistema; posteriormente aparece el nombre de la Unidad y en la misma dirección (lado derecho) se podrá observar el número del último ticket asignado a la Unidad.

En la parte central de esta Interfaz (alineado a la izquierda) están los iconos de acceso directo a las diferentes funciones del sistema:

1. Gestionar Búsqueda de Tickets.
2. Gestión de Tickets.
3. Solicitantes.
4. Perfil del Usuario.
5. Cambio de Clave.

De la misma forma, del lado derecho se muestra un cuadro con la información estadística de los ticks registrados por día, semana, mes y año; estos son clasificados en: Ticks registrados en UAC (Unidad de Atención al Ciudadano) y ticks registrados en línea.

A continuación se presentará una descripción de cada opción, para que el usuario este en conocimiento de cómo y para qué sirve cada sección del sistema.

Descripción de la Interfaz de Usuario de Unidad

1. PROCESOS

a. Gestión de Búsqueda de Ticket: Esta Gestión es similar a la del Usuario Administrador General, en la parte superior, están unas opciones que permite realizar una búsqueda específica según el campo seleccionado, primeramente está el **Año** donde se puede seleccionar el mismo, para indicar el listado a mostrar según el año. Luego muestra la **Asignación a la Unidad** (Inical o Escalada), y también se puede realizar la búsqueda por el **Estado de ticket** (Pendiente, Cancelado, Completado).

 **TICKETS:**

AÑO: 2015 Asignación Unidad: INICIAL ESTADO DEL TICKET: Pendiente

Mostrar 10 REGISTRO BUSQUEDA:

Nº TICKET	FECHA REGISTRO	SOLICITANTE	UNIDAD INICIAL ASIGNADA	TIPO TRAMITE	ESTADO
0000101462	20/03/2015 9:02 AM.	V25315904 - MAICOR MIGUEL SOTO ARENAS	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101460	20/03/2015 8:59 AM.	V24026403 - NELSELYS RODRIGUEZ	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101459	20/03/2015 8:39 AM.	V11397178 - MARIA DE LA CRUZ GRATEROL	AGROAMBIENTAL	OFICIOS	ASG
0000101418	18/03/2015 10:51 AM.	V15798457 - MARIA ADELA CAHELOW PEREZ	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101414	18/03/2015 10:25 AM.	V10263376 - MARIA SILVA PACHECO	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101411	18/03/2015 10:13 AM.	V9408350 - MARIA DE LA CRUZ GONZALEZ	AGROAMBIENTAL	AUTORIZACIÓN PARA TALAR	ASG
0000101383	17/03/2015 11:00 AM.	V15350737 - MAGALYS DEL CARMEN MUJICA	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101374	17/03/2015 10:06 AM.	V22090221 - VICTOR MANUEL MORON	AGROAMBIENTAL	OFICIOS	ASG
0000101368	17/03/2015 9:37 AM.	V14732698 - MAURA ROSA GUEDEZ	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG
0000101363	17/03/2015 9:12 AM.	V12346799 - CARMEN PEÑA	AGROAMBIENTAL	CERTIFICACIÓN DE TERRENO	ASG

Al pulsar el número del ticket se abrirá una interfaz en donde se le puede dar las diferentes actuaciones al ticket como se muestra a continuación;

IDENTIFICACIÓN DEL TICKET

NRO. TICKET (TAC): 101462 CONTINUAR

INFORMACIÓN DEL TICKET

NRO. TICKET: 0000101462 FECHA EMISIÓN: 20/03/2015 PRIORIDAD: ☐ NORMAL ☐ ALTA ☒ URGENTE

Información del Solicitante:

CÉDULA / RIF: V-25315904 NOMBRE DEL SOLICITANTE: MAICOR MIGUEL SOTO ARENAS

Información del Ticket de Atención al Ciudadano:

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE: CERTIFICACIÓN DE TERRENO UBICADO EN EL CASERIO TIERRA BUENA, NO PRESENTA RIESGO DE DESLIZAMIENTO E INUNDACIONES, NI ESTA SITUADA EN ZONA

UNIDAD INICIAL ASIGNADA: AGROAMBIENTAL

TIPO DE TRAMITE: CERTIFICACIÓN DE TERRENO

MONTO DE SOLICITUD: 0.00 PERSONA CONTACTO / DEP.:

Última actuación del ticket:

FECHA ASIGNACIÓN: 20/03/2015 ÚLTIMA UNIDAD ENCARGADA: AGROAMBIENTAL

ESTADO DEL TICKET: ASIGNADO SIN CITA A UAC

FECHA CITA: HORA PROGRAMADA: FECHA ATENCIÓN: HORA ATENCIÓN:

SITUACIÓN ACTUAL:

ACTUACIÓN:

MONTO DE AUTORIZADO: 0.00

OBSERVACIONES:



DETALLES DE LAS ACTUACIONES DEL TICKET

ASIGNACIÓN	ESTADO	UNIDAD ENCARGADA	CITA	ATENCIÓN	ACCIÓN
20/03/2015	ASG	AGROAMBIENTAL			

En la parte inferior derecha, están los íconos que permiten realizar las diferentes actuaciones a los tickets, entre los cuales están;





- **Programar ticket;** Esta opción se utiliza en caso de que la solicitud requiera la programación de una cita para gestinar el trámite realizado; para ello es necesario completar el formulario siguiente, en donde se indiquen las razones por cuales se requiere de una cita.

- **Escalar Ticket:** En caso de que el tramite realizado no corresponda a la unidad asignada inicialmente o que requiera ser procesado por otra unidad es necesario hacer uso de esta opcion, en la que mostrará un formulario donde se le indicará a que unidad se va a escalar y las razones por lo cual se esta haciendo.

- **Completar Ticket:** pulse este icono para dar respuesta al trámite realizado y así finalizar efectivamente la solicitud, una vez realizada esta acción solo se puede visualizar e imprimir el ticket.

- **Cancelar Ticket:** En caso de que la respuesta al ticket no sea satisfactoria el mismo debe ser cancelado, para ello es necesario completar el formulario con las razones por las cuales se esta cancelando el ticket.



GESTIÓN DEL TICKET

CANCELAR ACTUACIÓN SOBRE EL TICKET

Los campos con (*) son obligatorios

NRO. TICKET: 0000101462 FECHA EMISIÓN: 20/03/2015 PRIORIDAD: ☐ NORMAL ☐ ALTA ☒ URGENTE

Información del Solicitante:

FECHA ASIGNACIÓN: 20/03/2015 ULTIMA UNIDAD ENCARGADA: AGROAMBIENTAL

Información del Ticket de Atención al Ciudadano:

SITUACIÓN ACTUAL: (*) LA SOLICITUD NO SE PUEDE COMPLETAR

ACTUACIÓN: (*) ESCRIBA AQUI LAS RAZONES POR LA QUE SE HACE NECESARIO CANCELAR EL REQUERIMIENTO

OBSERVACIONES:

- **Anular Ticket:**



GESTIÓN DEL TICKET

ANULAR ACTUACIÓN SOBRE EL TICKET

Los campos con (*) son obligatorios

NRO. TICKET: 0000101462 FECHA EMISIÓN: 20/03/2015 PRIORIDAD: ☐ NORMAL ☐ ALTA ☒ URGENTE

Información del Solicitante:

FECHA ASIGNACIÓN: 20/03/2015 ULTIMA UNIDAD ENCARGADA: AGROAMBIENTAL

Información del Ticket de Atención al Ciudadano:

SITUACIÓN ACTUAL: (*) REQUERIMIENTO ANULADO

ACTUACIÓN: (*) ESCRIBA AQUI LAS RAZONES POR LA QUE SE HACE NECESARIO ANULAR EL REQUERIMIENTO

OBSERVACIONES:

- **Imprimir Ticket:** Esta opción es utilizada para obtener en un archivo pdf. el ticket y poder reproducirlo en caso de que sea necesario.

b. Gestión de Ticket y c. Solicitantes: Estas opciones son similares a las realizadas en las interfaz del **Usuario Administrador** (Ver Pág. 14 y 15); a diferencia de que los Usuarios de Unidad en la opción Solicitante en **ACCIONES**, estos solo pueden Modificar los registros.

2. REPORTES.

Entre los reportes estan:

- Reportes Generales: En esta opción se puede obtener un archivo pdf. con el listado general de los siguiente información:
 - Tramites de la Unidad: Muestra el listado de Tramites por Dependencia o Unidad (Solo de la Unidad que se logueo en el Sistema)
 - Categorías: Muestra el listado de categorías de tramites.



- b) Reportes Específicos. (Ver Páginas 16. 17.)
 - Estadísticos de Ticket de Unidad por Fecha.
 - Estadísticos de Ticket por Año.

3. HERRAMIENTAS.

- a) Editar Perfil de Usuario: En caso de que el usuario presente algún error en el Nombre, Apellido o Login Usuario, este puede acceder a esta opción para modificarlo.
- b) Cambiar Clave de Usuario.

4. ACERCA DE. (Ver Pág. 17)

- a) Créditos.
- b) Información del Sistema.