



IPAPEDI

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE Y
DE INVESTIGACION DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

MANUAL DE USUARIO

Sistema de Gestión de Solicitudes



Tabla de Contenido

Acerca de este documento	3
Requisitos del sistema	3
Inicio de sesión.....	3
Vista de solicitudes	4
Detalle de solicitudes	5
Historial de acciones de una solicitud	6
Gestión de solicitudes.....	8
Gestión de AGENTES	9
Registro de un AGENTE.....	9
Remoción de AGENTES	10
Configuración del Sistema	10
Estatus de solicitudes.....	11
Montos solicitados.....	12
Lapso entre solicitudes	12
Consultas avanzadas	13
Reporte de solicitudes cerradas	16



Acerca de este documento

El presente manual lo ayudará a conocer de manera ágil y sencilla las funcionalidades y características del uso del sistema de gestión de solicitudes en línea para lograr una utilización correcta y eficiente del servicio.

Requisitos del sistema

- Conexión a internet de ancho de banda superior a 120 Kb/s
- Navegador Internet Explorer 11.0 / Google Chrome 22.0 / Safari 6.2 / Mozilla Firefox 22.0 o versiones superiores.
- En caso de dispositivos móviles, Android 4.2 / iOS 7.0 o versiones superiores.

De no cumplir con estos requisitos, el sistema avisará al usuario de la incompatibilidad presentada.

Inicio de sesión

Para ingresar sesión como Administrador, debe dirigirse a la dirección www.enlinea.ipapedi.com/administracion, la cual mostrará la siguiente vista:

© IPAPEDI 2017 - Todos los Derechos Reservados.
Esta página utiliza Bootstrap v3.3.2 propiedad de Twitter, Inc. Derechos Reservados.

En el campo de ID de Administrador (1) debe ingresar su nombre de usuario, el cual no debe contener espacios en blanco. En el campo de contraseña (2), especifique la contraseña asociada a su cuenta. Luego, haga clic en Iniciar Sesión (3) para acceder al sistema.



Una vez que haya ingresado sesión, utilice el menú de opciones lateral para escoger “Gestión de Solicitudes de Préstamo”, lo cual lo llevará a la vista de solicitudes del sistema descrito en la siguiente sección.

Vista de solicitudes

Al ingresar a la vista, automáticamente cargarán todas aquellas solicitudes aún por atender.

IMPORTANTE

El sistema mostrará al GERENTE únicamente solicitudes que ya han sido validadas

Gestión de Solicitudes



BÚSQUEDA AVANZADA (2) ☐

REPORTE DE SOLICITUDES (3) ☐

SOLICITUDES PENDIENTES (1) ☒

PRÉSTAMOS PERSONALES

VALES DE CAJA







© IPAPEDI 2017 - Todos los derechos reservados



Como se observa en la imagen, se tienen acceso a las solicitudes pendientes (1) (de cualquier solicitante), ordenadas de la más antigua a la más reciente. Al seleccionar algún tipo de préstamo se desplegarán las solicitudes correspondientes.

Adicionalmente, al hacer clic en (2) se pueden realizar consultas avanzadas a las solicitudes.

En (3), se generan reportes de las solicitudes cerradas (con estatus APROBADA o RECHAZADA).

Finalmente, en (4), se pueden realizar gestiones del sistema.  para gestionar a los usuarios AGENTES.  para configurar algunos parámetros del sistema.  para obtener ayuda acerca de qué hacer en el momento presentado o descargar el manual.  para cerrar sesión.

Detalle de solicitudes

Al elegir alguna solicitud de la lista, se mostrará toda la información asociada a dicha solicitud:



© IPAPEDI 2017 - Todos los derechos reservados

Para ver los detalles de una solicitud, haga clic en algún tipo de préstamo presentado en (1) para desplegar la lista de solicitudes de dicho tipo de préstamo. Cada solicitud será representada por su propio identificador único.



Al escoger alguna solicitud, se mostrará inmediatamente la información asociada a ella:

(2) Fecha en la cual realizó la solicitud, monto solicitado y de existir, un comentario u observación referente a la solicitud.

(3) El estatus de la solicitud e información referente al estatus.

(4) La cantidad de dinero a pagar por cada cuota, así como la cantidad de cuotas a pagar.

(5) Número telefónico de contacto, como medio de comunicación directa.


(6) Correo electrónico de contacto, para informar acerca de las actualizaciones referentes a la solicitud.

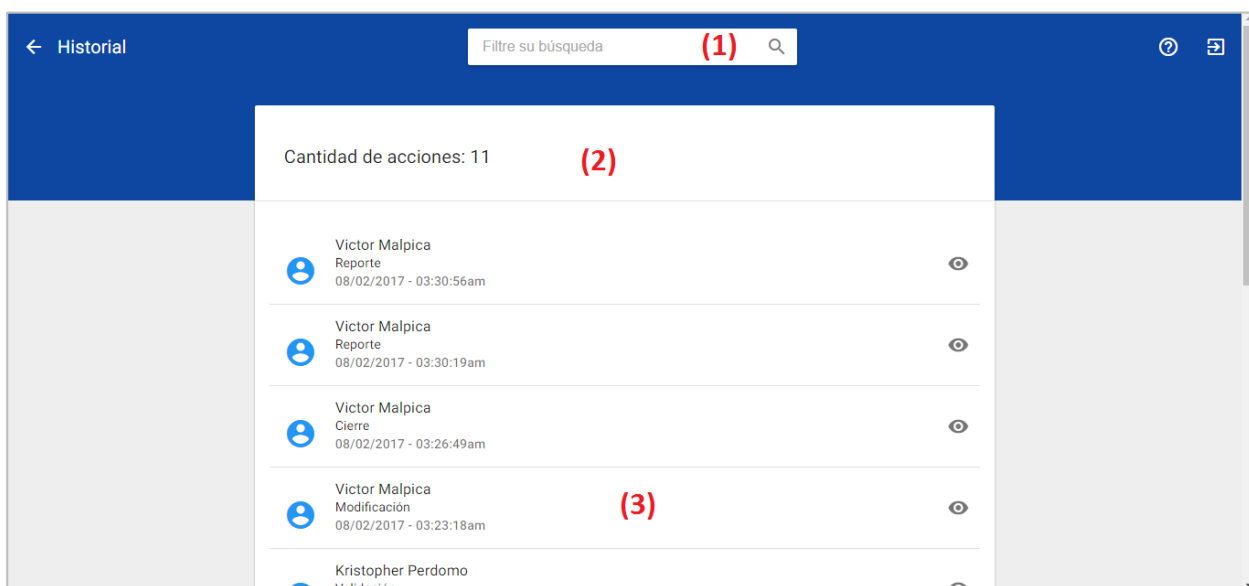
(7) Documento declarativo referente a la solicitud, creado al momento de realizar la solicitud. Se puede ver/descargar haciendo clic encima de él.











Si existen más documentos adjuntos a la solicitud (agregados por alguno de nuestros agentes), se mostrarán de la misma forma y debajo de éste.

En el lado superior derecho de los detalles de la solicitud, se encuentran una serie de acciones, donde se pueden ver los datos del solicitante, historial de la solicitud, gestionarla, o descargar todos los documentos adjuntos haciendo clic en (8), (9), (10) y (11) respectivamente.

Historial de acciones de una solicitud

Al hacer clic en  el sistema lo llevará al historial de acciones de dicha solicitud



← Historial				Filtre su búsqueda (1)	?	📄
Cantidad de acciones: 11 (2)						
	Victor Malpica	Reporte	08/02/2017 - 03:30:56am			
	Victor Malpica	Reporte	08/02/2017 - 03:30:19am			
	Victor Malpica	Cierre	08/02/2017 - 03:26:49am			
	Victor Malpica	Modificación	08/02/2017 - 03:23:18am	(3)		
	Kristopher Perdomo	Validación				



Como puede observar, se listan todas las acciones realizadas (2) sobre la solicitud en cuestión, especificando para cada acción el nombre del responsable, acción realizada y fecha – hora en la que fue realizada dicha acción.

En ocasiones, puede resultar útil filtrar las acciones listadas para buscar alguna en concreto. Dicho filtrado se realiza por contenido clave relacionada a la acción como, por ejemplo, responsable, acción o fecha/hora de la acción.

Al hacer clic en cualquier acción listada, el sistema mostrará los detalles de dicha acción. Por ejemplo, para (3):

The screenshot shows the 'Historial' (History) page in the IPAPEDI system. At the top, there is a search bar labeled 'Filtre su búsqueda'. Below the search bar, a grey box indicates 'Cantidad de acciones: 11'. A table lists three actions performed by Victor Malpica:


Responsable	Acción	Fecha y Hora	Ver
Victor Malpica	Reporte	08/02/2017 - 03:30:56am	
Victor Malpica	Reporte	08/02/2017 - 03:30:19am	
Victor Malpica	Cierre		


Below the table, the 'Detalle de acciones' (Details of actions) section shows the first action: '1 - Cambio de estatus. Nuevo estatus: En Progreso'.

Detallando así que la modificación realizada fue el cambio de estatus de solicitud a En Progreso.

Gestión de solicitudes

IMPORTANTE

Las solicitudes cerradas (en estatus Aprobada o Rechazada) no pueden modificarse, por lo que la opción de gestionar no estará habilitada y por ende,  no estará disponible.

Al hacer clic en  aparecerá un diálogo como el siguiente:

Edición de solicitud

Comentario

Sin comentario

(1)

Estatus

Aprobada

(2)

Nº de Reunión

Ej: 325

(3)

Monto aprobado (Bs) *

450000

(4)

ACTUALIZAR


CANCELAR

Al gestionar la solicitud, se puede realizar un comentario/observación (1) y cambiar el estatus de la misma (2). Si el nuevo estatus es Rechazada, aparecerá un campo adicional para especificar el número de reunión en la cual fue definida (3). En caso de que el nuevo estatus sea Aprobada, aparecerá, al igual que en el caso anterior, el campo para especificar el número de reunión (3) y el campo para especificar el monto aprobado (4) que, por defecto, el sistema llenará con la cantidad de dinero solicitado; sin embargo, puede ser editado al monto que sea apropiado.

Al hacer clic en ACTUALIZAR, el sistema almacenará los cambios y se enviará un correo electrónico a la dirección de correo asociada a la solicitud para notificar de la información actualizada.

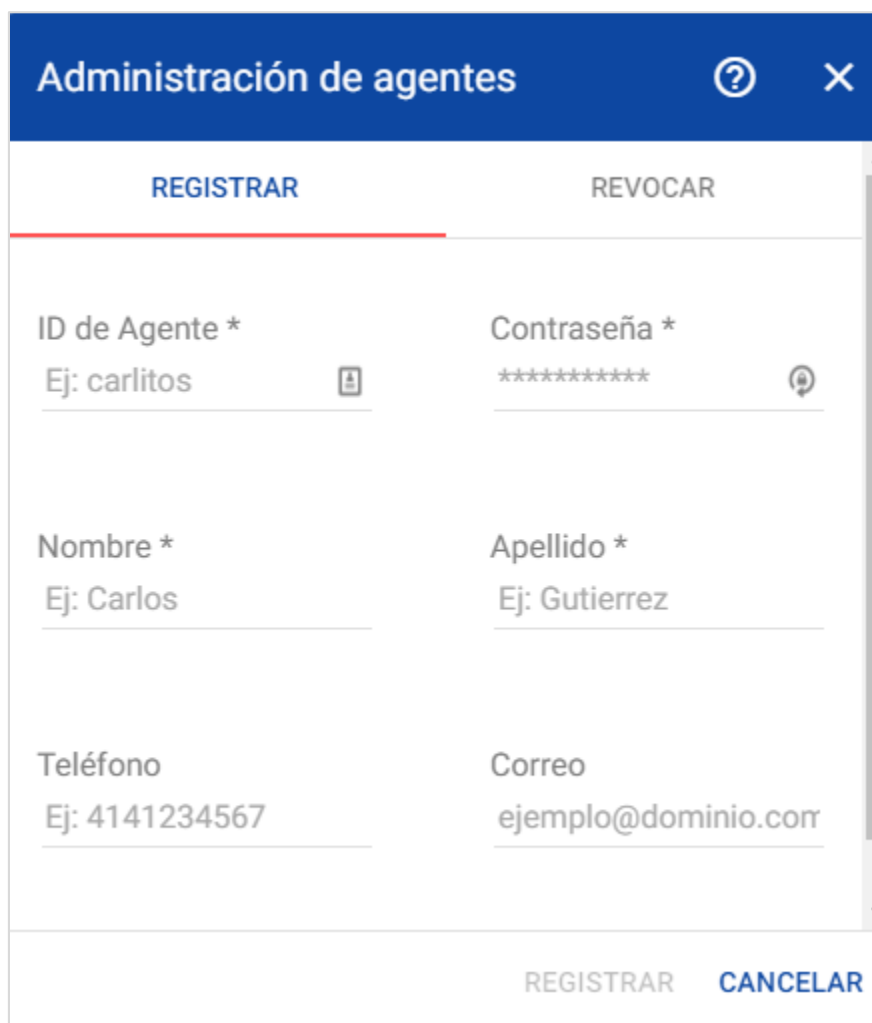


Gestión de AGENTES

Al hacer clic en  ubicado la esquina derecha superior de la pantalla (en la barra de herramientas), aparecerá un diálogo donde se puede realizar el registro de un nuevo usuario AGENTE, o la remoción de los permisos de AGENTE a algún usuario.

Registro de un AGENTE

Para registrar un usuario AGENTE, debe asegurarse que la pestaña REGISTRAR del diálogo de administración de gestores esté seleccionada.



The screenshot shows a dialog box titled "Administración de agentes" with a blue header bar containing a question mark icon and a close button (X). Below the header, there are two tabs: "REGISTRAR" (highlighted with a red underline) and "REVOCAR". The "REGISTRAR" tab contains a form with the following fields:

- ID de Agente ***: Input field with the example "Ej: carlitos" and a small user icon.
- Contraseña ***: Password input field with masked characters "*****" and a small user icon.
- Nombre ***: Input field with the example "Ej: Carlos".
- Apellido ***: Input field with the example "Ej: Gutierrez".
- Teléfono**: Input field with the example "Ej: 4141234567".
- Correo**: Input field with the example "ejemplo@dominio.cor".

At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "REGISTRAR" (highlighted in blue) and "CANCELAR".

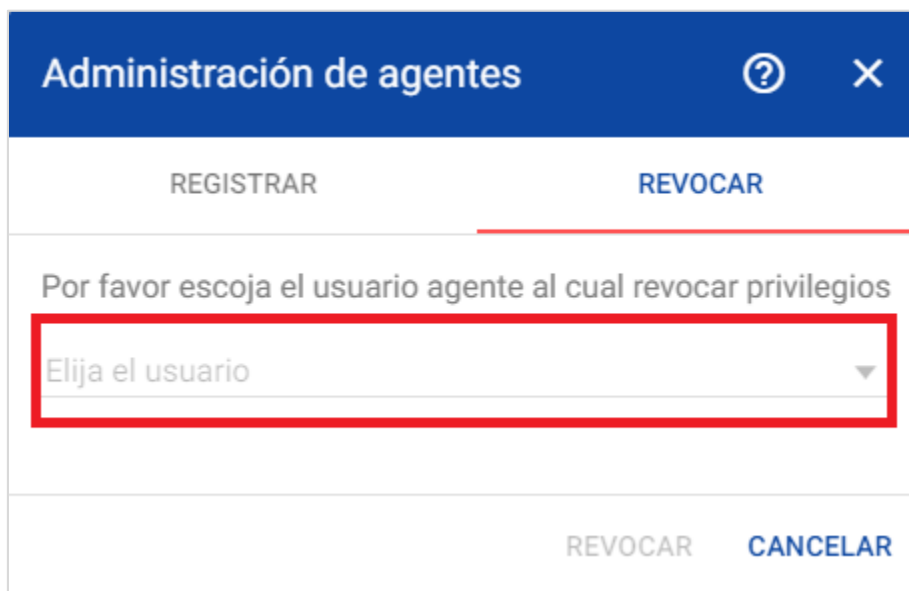
En dicha pestaña se podrá visualizar un formulario donde deberá ID del agente (sin espacios), contraseña, nombre y apellido del nuevo usuario AGENTE de forma **obligatoria** y el

teléfono y correo de forma opcional. Tras proveer la información, se debe hacer clic en REGISTRAR para que el sistema genere el nuevo usuario AGENTE.

En caso de que el usuario especificado ya se encuentre registrado, el sistema simplemente avisará que dicho usuario ya se encuentra registrado.

Remoción de AGENTES


Para revocar los permisos de AGENTE un usuario, debe asegurarse que la pestaña REVOCAR del diálogo de administración de gestores esté seleccionada.



En dicha pestaña se debe elegir el usuario AGENTE al cual se le desea revocar sus privilegios. Para elegir dicho AGENTE, se debe hacer clic en el campo resaltado en la imagen, lo cual desplegará la lista de usuarios AGENTES registrados en el sistema.

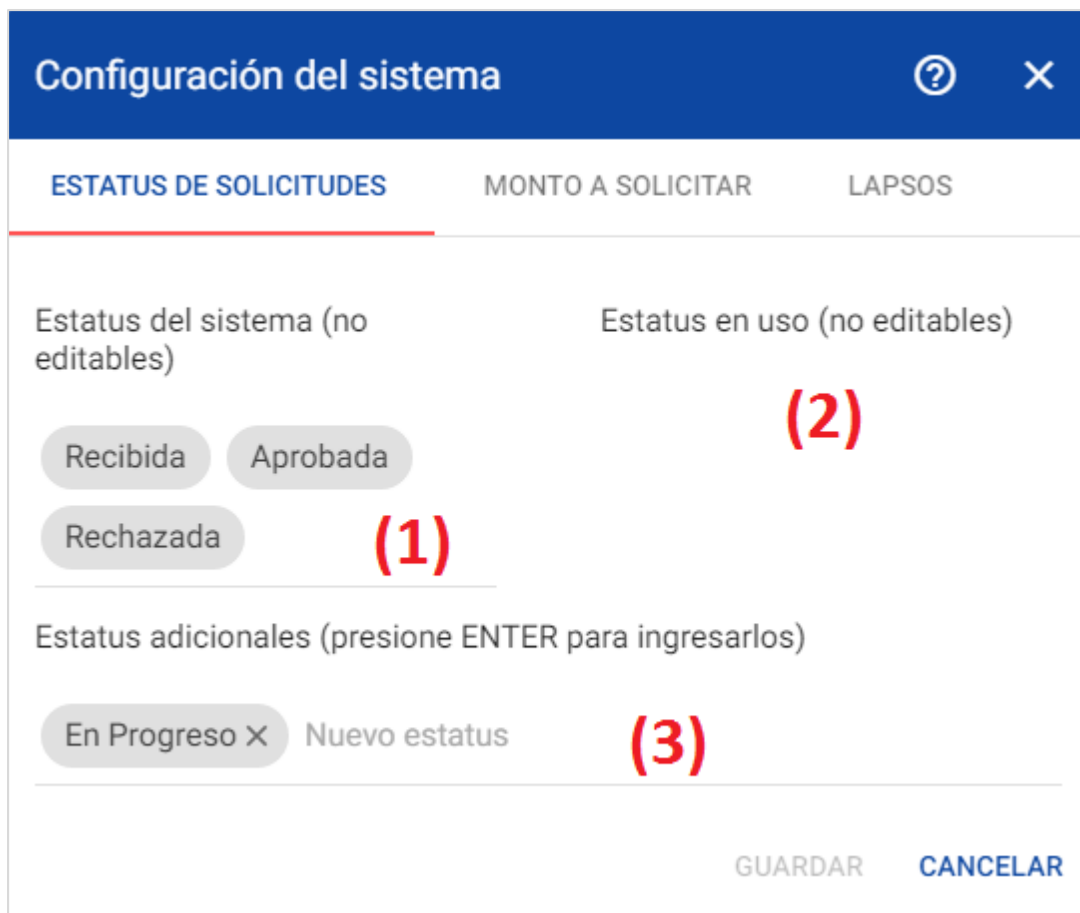
Tras realizar la elección, se podrá hacer clic en REVOCAR para realizar la correspondiente remoción de privilegios, dejando la cuenta de dicho AGENTE como inactiva. Para volverla a activar, sólo debe hacer el registro de un nuevo agente con el mismo ID de Agente.

Configuración del Sistema

Al hacer clic en  ubicado la esquina derecha superior de la pantalla (en la barra de herramientas), aparecerá un diálogo donde se pueden realizar distintas configuraciones al sistema, descritas a continuación:

Estatus de solicitudes

Para configurar los estatus de las solicitudes, debe asegurarse que la pestaña ESTATUS DE SOLICITUDES del diálogo de configuración del sistema esté seleccionada.



The screenshot shows a configuration window titled 'Configuración del sistema' with a blue header bar containing a question mark icon and a close button (X). Below the header are three tabs: 'ESTATUS DE SOLICITUDES' (selected), 'MONTO A SOLICITAR', and 'LAPSOS'. The main content area is divided into two sections. The first section, 'Estatus del sistema (no editables)', contains three buttons: 'Recibida', 'Aprobada', and 'Rechazada'. A red '(1)' is placed next to the 'Rechazada' button. The second section, 'Estatus en uso (no editables)', contains a red '(2)'. Below these sections is a section titled 'Estatus adicionales (presione ENTER para ingresarlos)' which contains a button 'En Progreso X' and a text input field labeled 'Nuevo estatus'. A red '(3)' is placed next to the input field. At the bottom right are two buttons: 'GUARDAR' and 'CANCELAR'.

En ella, se mostrarán los estatus del sistema (1) los cuales no pueden ser editados, ya que muchas funcionalidades del sistema dependen de ellas.

Los estatus en uso (2) son estatus que fueron creados a través de esta configuración y existe al menos una solicitud con dicho estatus, por lo cual no puede ser editada ya que, de permitirse, el sistema quedaría en un estado de inconsistencia.

Finalmente, en (3) se pueden eliminar (borrándolos con el teclado o haciendo clic en la x) los estatus adicionales creados a través de esta configuración que no estén en uso, además de poder agregar nuevos estatus adicionales. Para agregar un nuevo estatus, el usuario debe escribir el nombre del estatus y presionar ENTER.



Tras realizar la configuración, se debe hacer clic en GUARDAR para almacenar los cambios en el sistema.

Montos solicitados

Para configurar los montos solicitados, debe asegurarse que la pestaña MONTO A SOLICITAR del diálogo de configuración del sistema esté seleccionada.

The screenshot shows a dialog box titled 'Configuración del sistema' with a question mark icon and a close button (X). Below the title bar, there are three tabs: '< DES', 'MONTO A SOLICITAR' (which is selected and underlined in red), and 'LAPSC >'. The 'MONTO A SOLICITAR' tab contains two input fields. The first is labeled 'Monto mínimo (Bs)' and has the value '130000'. The second is labeled 'Monto máximo (Bs)' and has the value '500000'. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: 'GUARDAR' and 'CANCELAR'.

En dicha pestaña sólo debe especificar el monto mínimo y máximo que un afiliado puede solicitar. Una vez que se hayan proporcionado montos válidos (el monto mínimo debe ser menor al monto máximo) debe hacer clic en GUARDAR para almacenar la configuración en el sistema.

Lapso entre solicitudes

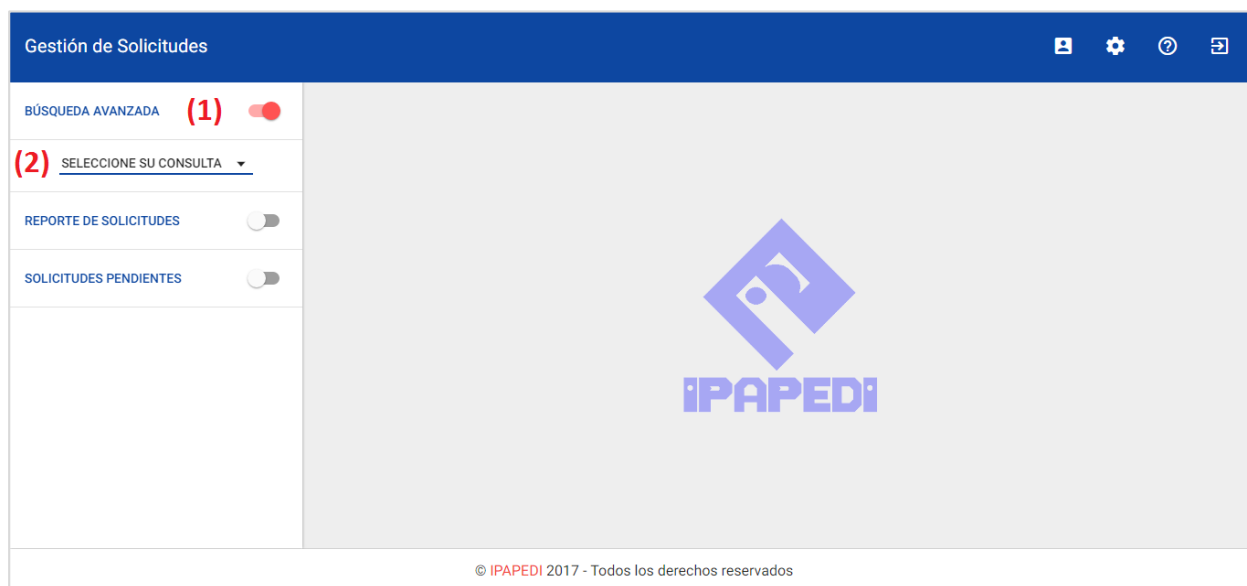
Para configurar los lapsos entre solicitudes, debe asegurarse que la pestaña LAPSOS del diálogo de configuración del sistema esté seleccionada.



En dicha pestaña se mostrará un campo donde debe ingresar la cantidad en meses que deben transcurrir entre la aprobación de un tipo específico de solicitud y otro. Por ejemplo, para el caso de la imagen mostrada se configuró un lapso de tres meses, implicando que cuando un AFILIADO desee crear una solicitud del tipo VALE DE CAJA, el sistema verificará la fecha más reciente de aprobación para una solicitud de VALE DE CAJA del usuario. Si han transcurrido tres meses desde su aprobación, el sistema permitirá al AFILIADO crear otra solicitud. De lo contrario, el sistema avisará que no es posible realizar dicha solicitud.

Consultas avanzadas

Se pueden consultar solicitudes en base a otros criterios.

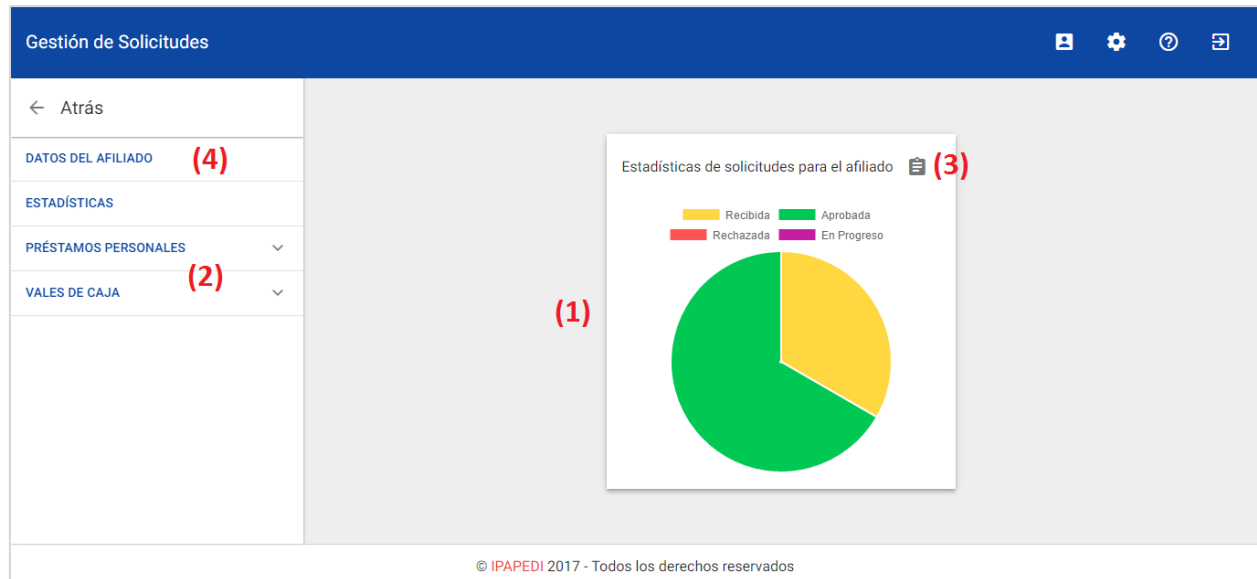



Para ello, se debe habilitar la búsqueda avanzada en el panel izquierdo (1) haciendo clic encima de dicha opción. Al habilitarlo, deberá elegir el criterio a utilizar para realizar la búsqueda (2).

Las búsquedas disponibles por el sistema son las siguientes:


- Solicitud por ID: Consulta los detalles de la solicitud perteneciente al ID correspondiente.
- Solicitudes por cédula de identidad: Consulta todas las solicitudes realizadas por un afiliado específico, para lo cual se debe ingresar su cédula de identidad.
- Solicitudes por estatus: Consulta todas aquellas solicitudes con un estatus específico.
- Solicitudes por tipo: Consulta todas las solicitudes de un tipo específico, por ejemplo, de Préstamo Personal.
- Solicitudes por atender: Consulta todas las solicitudes que aún no han sido atendidas (con estatus distintas a Rechazada o Aprobada).
- Solicitudes creadas dentro de un intervalo de fecha, para el cual se debe especificar la fecha inicio y fin de la búsqueda.
- Solicitudes creadas en una fecha exacta, para el cual se debe especificar dicha fecha.

Al realizar la consulta correspondiente, se mostrarán los resultados en pantalla:



Como se puede apreciar, el sistema responderá con una gráfica mostrando las estadísticas de las solicitudes resultantes en base a sus estatus (1), el listado de solicitudes (2), y la posibilidad de descargar un reporte en formato EXCEL de dichas solicitudes haciendo clic en  (3). Por ejemplo, para el caso de solicitudes pertenecientes a un afiliado específico, dicho formato se vería similar a la siguiente imagen:

1	SGDP - IPAPEDI								
2	FECHA Y HORA DE GENERACIÓN DE REPORTE: 20/02/2017 - 02:07:19am								
3									
4	SOLICITUDES DEL AFILIADO V24553543 - KRISTOPHER PERDOMO								
5									
6	Nro.	Identificador	Tipo	Fecha de creación	Estatus	Nro. de Reunión	Monto solicitado (Bs)	Monto aprobado (Bs)	Comentario
7	1	405	VALE DE CAJA	08/02/2017	Aprobada	44	350,000.00	350,000.00	
8	2	406	PRÉSTAMO PERSONAL	08/02/2017	Recibida		500,000.00		
9	3	414	VALE DE CAJA	09/02/2017	Aprobada		420,000.00	420,000.00	
10							Monto solicitado total	1,270,000.00	
11							Monto aprobado total	770,000.00	
12	ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES DEL AFILIADO								
13									
14	Estatus	Cantidad	Porcentaje						
15	Recibida	1	33.33						
16	Aprobada	2	66.67						
17	Rechazada	0	0						
18	En Progreso	0	0						
19									
20									
21									
22									
23									

En caso de que las solicitudes consultadas pertenezcan a específicamente un afiliado (Búsqueda de solicitudes por cédula de identidad), se pueden consultar los datos de dicho afiliado haciendo clic en  ubicado en la vista de los detalles de alguna solicitud.



Adicionalmente, se pueden consultar los montos aprobados bajo ciertos criterios mencionados a continuación. Cabe destacar que estas consultas sólo mostrarán el monto aprobado total calculado, por lo cual no mostrará lista de solicitudes, estadísticas ni la opción de descargar reporte.

- Monto aprobado por intervalo de fecha: Muestra el monto aprobado total de las solicitudes cerradas dentro de un intervalo de fecha específico, para lo cual se debe especificar la fecha inicio y fin del intervalo.
- Monto aprobado por cédula de identidad: Muestra el monto aprobado total de las solicitudes realizadas por un afiliado en particular, para lo cual se debe ingresar su cédula de identidad.

Al realizar la consulta correspondiente, se mostrarán los resultados en pantalla:

Gestión de Solicitudes

BÚSQUEDA AVANZADA

POR CÉDULA

Ingrese cédula de identidad

V 24553543

CONSULTAR

REPORTE DE SOLICITUDES

SOLICITUDES PENDIENTES

Monto aprobado total para Kristopher Perdomo:

Bs 770,000.00

© IPAPEDI 2017 - Todos los derechos reservados

Reporte de solicitudes cerradas

Se obtiene el reporte en formato EXCEL de solicitudes cerradas. Para ello, se debe habilitar la opción de reporte de solicitudes en el panel izquierdo de la pantalla.



Una vez habilitada dicha opción, deberá seleccionar el rango de la búsqueda de solicitudes para generar el reporte, entre los cuales se encuentran:

- **Semana actual:** Generará los reportes de aquellas solicitudes que fueron cerradas (Aprobadas o Rechazadas) dentro de la semana vigente. De esta forma, si se solicitó dicho reporte el día viernes, las solicitudes involucradas comprenderán aquellas que fueron cerradas entre el lunes y el viernes de la semana vigente.
- **Por intervalo de fecha:** En este caso el sistema generará los reportes de aquellas solicitudes que fueron cerradas (Aprobadas o Rechazadas) dentro del intervalo de fecha especificado, para lo cual se deberá especificar la fecha inicio y fin de dicho intervalo.

Al realizar la solicitud correspondiente, automáticamente se iniciará la descarga del reporte generado por el sistema.