



MANUAL DE USUARIO

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONAGOPARE PICHINCHA

Este manual ayudara al usuario a gestionar los requerimientos, es un sistema web compatible con dispositivos móviles.

Índice

TABLA DE CONTENIDO

Índice.....	1
Índice de ilustraciones	3
Introducción	4
Ingreso.....	5
Autenticación de usuarios	5
Recuperar clave	6
Menú.....	6
Nuevo Requerimiento.....	6
Buscar Requerimiento.....	7
Rapid Req.....	7
Resolver Requerimientos.....	7
Mis Requerimientos	7
Requerimientos de mi equipo.....	7
Mis Solicitudes	7
Opciones de resolución de requerimiento	8
Detalles Generales	8
Solución	8
Actividades.....	8
Historial	9
Opciones.....	9
Usuarios	9
Permisos	9
Estaciones	11
Servicios	12
Documento.....	13
Directorio.....	14
Reportes	15
Resolver requerimientos	16
Mis requerimientos	16
Requerimientos de mi equipo.....	16
Mis Solicitudes	16
Opciones de Resolver requerimiento.....	16

Asignarse	16
Quitar	16
Editar	16
Salir.....	16

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Imagen de ingreso.....	5
Ilustración 2: Ingreso de usuarios	5
Ilustración 3: imagen de busqueda.....	7
Ilustración 4: Actividades dentro de requerimiento	8
Ilustración 5: Opciones de Tipo Usuario	9
Ilustración 6: PErmisos y designacion de departamentos para resolucion	10
Ilustración 7: estaciones o departamentos	11
Ilustración 8: Servicios de departamento.....	12
Ilustración 9: auto numérico para memos y oficios	13
Ilustración 10: Directorio de usuarios de Requerimientos.....	14
Ilustración 11: Nueva entrada de directorio	14
Ilustración 12: Reporte y sus Formatos de entrega principales	15

MANUAL DE USUARIO

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONAGOPARE PICHINCHA

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión tiene como fin tener registrado la actividades relacionadas a requerimientos de trabajo, mejorar los tiempos de respuesta al generar un seguimiento efectivo a cada requerimiento por medio de la asignación de un único número, definir áreas de conflicto o usuarios especiales, un mejor servicio al cliente final por medio de entrega de información en tiempo real del estado de los requerimientos y además teniendo en la plataforma los archivos relacionados a cada requerimiento por separado.

MANUAL DE USUARIO

El sistema está diseñado para ver en dispositivos móviles como son iPhone, Android y Windows Mobile,

INGRESO

Al sistema de documentación de la Conagopare pichincha se puede acceder por medio del siguiente enlace:

<http://gestion.ecuatask.com/>

AUTENTICACIÓN DE USUARIOS

Al ingresar solicitara un usuario y una clave, debe dar clic en Ingresar.

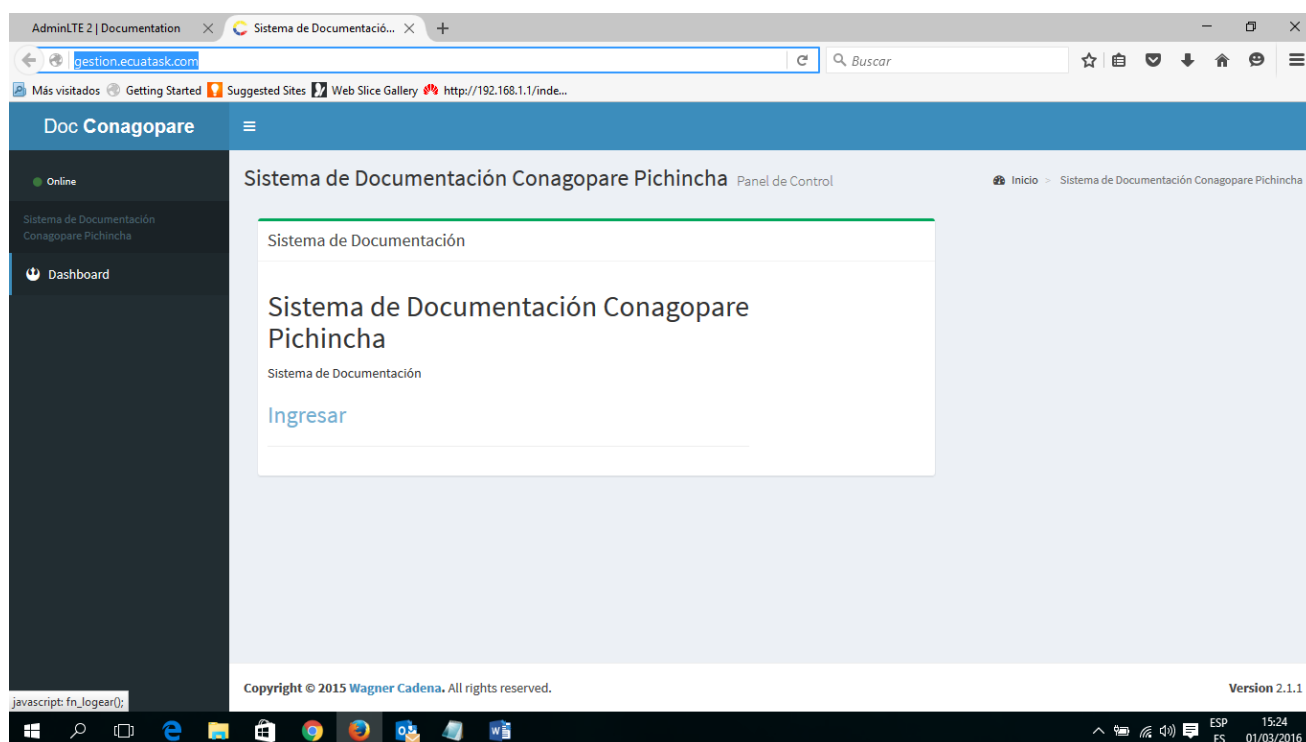


ILUSTRACIÓN 1: IMAGEN DE INGRESO

Como podemos ver la pantalla de ingreso es un link con la inscripción ingresar.

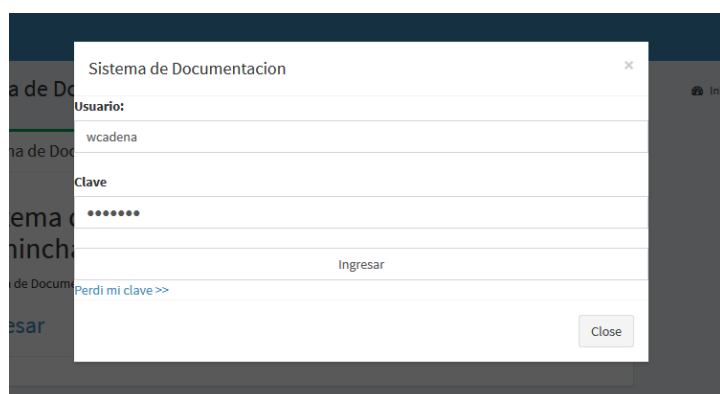


ILUSTRACIÓN 2: INGRESO DE USUARIOS

Se llena los datos de usuario y clave, en el caso de perder la clave, el usuario puede recuperar la calve aquí

RECUPERAR CLAVE

Para recuperar clave necesita el usuario y el correo corporativo para que se envíe la clave al correo del usuario.

MENÚ

El menú de navegación del sistema se encuentra en la parte Izquierda

Tiene las siguientes opciones:

- Dashboard
 - Nuevo Requerimiento
 - Buscar Requerimiento
 - Rapid Req
- Resolver Requerimientos
 - Mis Requerimientos
 - Requerimientos de mi equipo
 - Mis Solicitudes
- Opciones
 - Usuarios
 - Estaciones
 - Documento
 - Directorio
- Reportes
 - Reporte total
- Salir
- Documentación

NUEVO REQUERIMIENTO

Aquí el usuario llenara los siguientes datos:

- Nombre del Solicitante
 - Nombre de que o que organización solicita
- Requerimiento:
 - Título del requerimiento
- Observación:
 - Descripción del requerimiento en detalle
- Departamento:
 - Departamento que atenderá el requerimiento
- Estado:
 - El tipo de estado de criticidad que se le da al requerimiento
- Teléfono de Contacto:
 - Teléfono para facilitar contacto
- Celular:
 - Teléfono para facilitar contacto
- Correo Destinatario:

- Correo para facilitar contacto
- Archivos:
 - Archivos de requerimiento relacionados solo con este requerimiento.

BUSCAR REQUERIMIENTO

Aquí se coloca el número de requerimiento, presenta al requerimiento

Doc Conagopare

Sistema de Documentación Conagopare Pichincha Panel de Control

Inicio > Sistema de Documentación Conagopare Pichincha

Sistema de Documentación

Buscar por número de Requerimiento:

61

Buscar

Correo	Prioridad	Estado	Fecha pedido	Edición
cretariageneral@conagoparepichincha.gob.ec	ALTO	EN PROCESO	2016-02-23 12:58:02	Editar

Copyright © 2015 Wagner Cadena. All rights reserved. Version 2.1.1

ILUSTRACIÓN 3: IMAGEN DE BUSQUEDA

En la imagen de búsqueda se puede ver el requerimiento para ingresar se da en Editar

RAPID REQ

Es una opción para ingresar un requerimiento rápido, creado desde usuario a usuario.

RESOLVER REQUERIMIENTOS

Tiene tres opciones:

Mis Requerimientos

Requerimientos que tiene que resolver el usuario.

Requerimientos de mi equipo

Son todos los requerimientos de todo el sistema

Mis Solicitudes

Son las solicitudes creadas por el usuario.

OPCIONES DE RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTO

Las opciones de resolución y seguimiento de cada requerimiento son:

- Detalles Generales
- Solución
- Actividades
- Historial

Que se detalla a continuación.

Detalles Generales

Es donde describe los datos descritos en Nuevo requerimiento los campos de color verde indican que no se pueden cambiar, estos campos son únicos en el proceso, cambiar significaría cambiar el proceso, como se vio en la definición de procesos

Solución

La opción de solución muestra dos campos uno es la resolución y solución, la resolución es lo que se envía a los clientes como información y la solución es lo que se maneja dentro de la gestión.

La solución es lo que maneja internamente la gestión, la resolución es el mensaje que se envía al cliente, puede ser un mensaje breve de notificación

Actividades

La aplicación tiene la opción de registrar actividades de los actores de la aplicación

Dashboard

✓ Resolver Requerimientos

Mis Requerimientos

Requerimientos de mi equipo

Mis Solicitudes

Opciones

Reportes

Salir

Documentación

Alertas

Important

Warning

Information

Detalles Generales Solucion Actividades Historial

Usuario Solicitante:

Itoapanta

Buscar

wcadena

Hora de inicio:

03/01/2016 20:30

Hora de fin:

03/01/2016 21:15

Total:

00:45

Descripción:

Descripción

Agregar

Usuario	Hora de inicio	Hora de fin	Total	Descripción	Acción
ptonato					Borrar

Copyright © 2015 Wagner Cadena. All rights reserved.

Version 2.1.1

ILUSTRACIÓN 4: ACTIVIDADES DENTRO DE REQUERIMIENTO

Se puede apreciar la pantalla que nos permite aumentar actividades con los siguientes parámetros:

- Fecha de inicio

- Fecha de finalización
- Total de trabajadas
- Descripción de la actividad.

La actividad es una intervención significativa dentro del requerimiento

Historial

Además del registro de actividades se tiene la opción de historial de las mismas, la cual es parte del registro de actividades, se define que no se puede cambiar o editar las actividades realizadas, si se desea cambiar, se debe borrar la actividad y volver a crear la actividad.

Este historial de cambios o acciones del requerimiento se mantiene guardados en el historial del requerimiento.

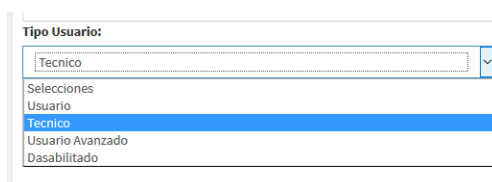
OPCIONES

Es el lugar donde se administra los datos de uso del aplicativo.

Usuarios

Administración de usuarios, se guardan los datos relevantes de los usuarios

Al crear se crea como usuario, para poder utilizar la aplicación se debe cambiar el tipo de usuario



Tipo Usuario:

Tecnico	▼
Selecciones	
Usuario	
Tecnico	
Usuario Avanzado	
Desabilitado	

ILUSTRACIÓN 5: OPCIONES DE TIPO USUARIO

Los tipos de usuarios son:

Usuario.- es el usuario de la aplicación en general, para ver los requerimientos

Técnico.- es el usuario que hace cambios en los requerimientos y reportes

Usuario Avanzado.- usuarios que tienen acceso a reportes

Deshabilitado.- Usuarios que ya no están activos.

Permisos

Son los permisos a la aplicación también como asignar responsables de departamento

Usuarios

Estaciones

Documento

Directorio

Reportes

Salir

Documentación

Alertas

Important

Warning

Information

Clave:

Nombre:

Apellido:

Correo Corporativo:

Correo Personal:

Telefono:

Celular Corporativo:

Celular Personal:

Tipo Usuario:

Permisos>>

Ingrese datos

Copyright © 2015 Ws

Wacadena

Clave:

Nombre:

Apellido:

Correo Corporativo:

Correo Personal:

Telefono:

Celular Corporativo:

Celular Personal:

Tipo Usuario:

Permisos>>

Ingrese datos

Copyright © 2015 Ws

Sistema de Documentacion

Permisos:

☒ Nuevo Requerimiento
☒ Buscar requerimientos
☒ Usuarios
☒ Llamada de Telefono
☒ Reportes
☒ Atender Requerimientos
☒ Edicion
☒ Tecnico
☒ edicion usuario
☒ Opciones

Manejo de archivos

Cargar permisos

Permisos:

☐ iop(HYUI)
☐ PHC(Capacitacion Externa Financiera)
☐ PHC(Capacitacion Externa Juridica)
☐ PHC(Capacitacion Interna Comunicacion)
☐ PHC(Capacitacion Externa Gestion)
☐ PHC(Capacitacion Interna Financiera)
☐ PHC(Capacitacion Interna Contable)
☐ PHC(Capacitacion Interna Juridica)
☐ PHC(Capacitacion Interna Gestion)
☐ PHC(Eventos Culturales Auspicios)
☐ PHC(Contratos)
☐ PHC(Capacitacion Externa Contable)
☐ PHC(Capacitacion Externa Comunicacion)
☐ PHC(Invitaciones)
☐ PHC(Fortalecimiento Externa Comunicacion)
☐ PHC(Fortalecimiento Externa Contable)
☐ PHC(Fortalecimiento Externa Financiera)
☐ PHC(Fortalecimiento Externa Juridica)

Version 2.1.1

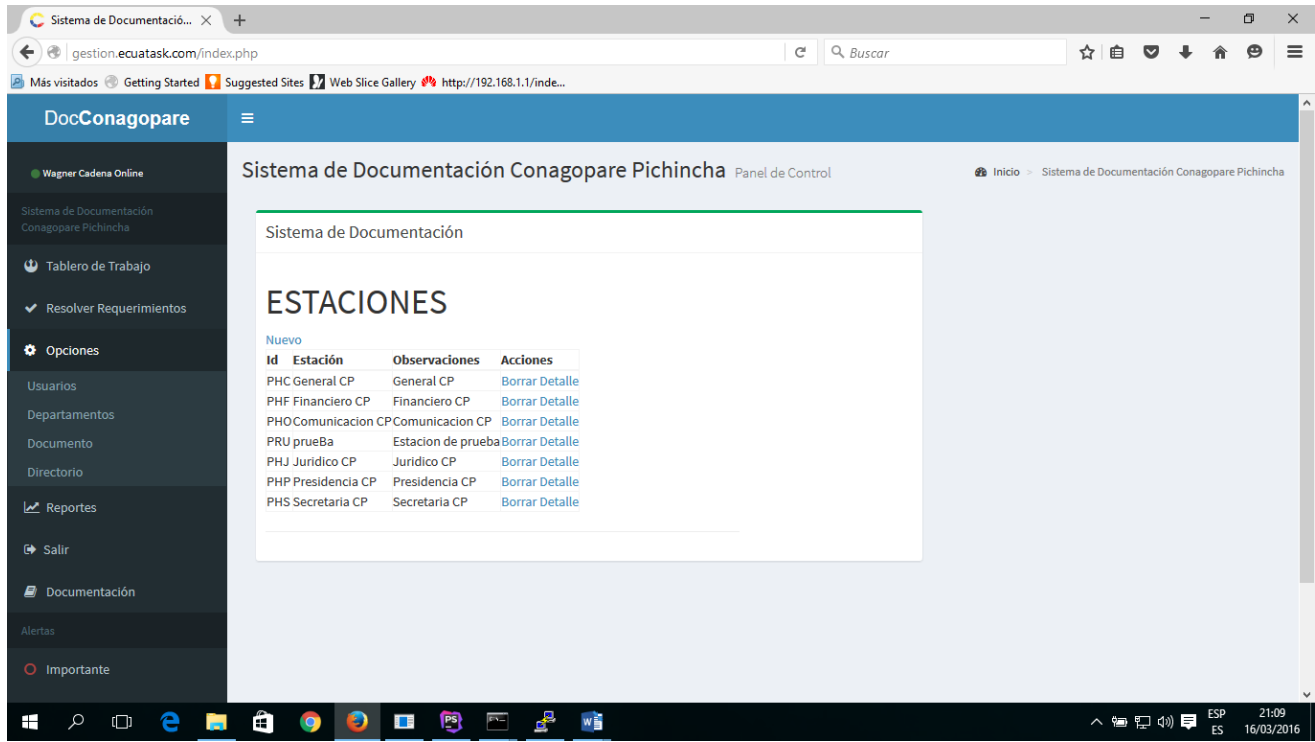
ILUSTRACIÓN 6: PERMISOS Y DESIGNACION DE DEPARTAMENTOS PARA RESOLUCION

En esta opción se asigna los grupos de departamento que enviaran correos cuando exista un requerimiento para su área.

Estaciones

También se pueden ver como departamentos o segmentos de oficina que generan algún tipo de servicio específico medible

En nuestro ejemplo tenemos:



Sistema de Documentación Conagopare Pichincha Panel de Control

Sistema de Documentación

ESTACIONES

Nuevo

Id	Estación	Observaciones	Acciones
PHC General CP	General CP		Borrar Detalle
PHF Financiero CP	Financiero CP		Borrar Detalle
PHO Comunicación CP	Comunicación CP		Borrar Detalle
PRU prueba	Estación de prueba		Borrar Detalle
PHJ Jurídico CP	Jurídico CP		Borrar Detalle
PHP Presidencia CP	Presidencia CP		Borrar Detalle
PHS Secretaría CP	Secretaría CP		Borrar Detalle

ILUSTRACIÓN 7: ESTACIONES O DEPARTAMENTOS

Dentro de cada estación o departamentos tiene actividades, o responsabilidades, esta opción se ingresa en el botón detalles

Servicios

Los servicios son actividades, procesos definidos pequeños medibles

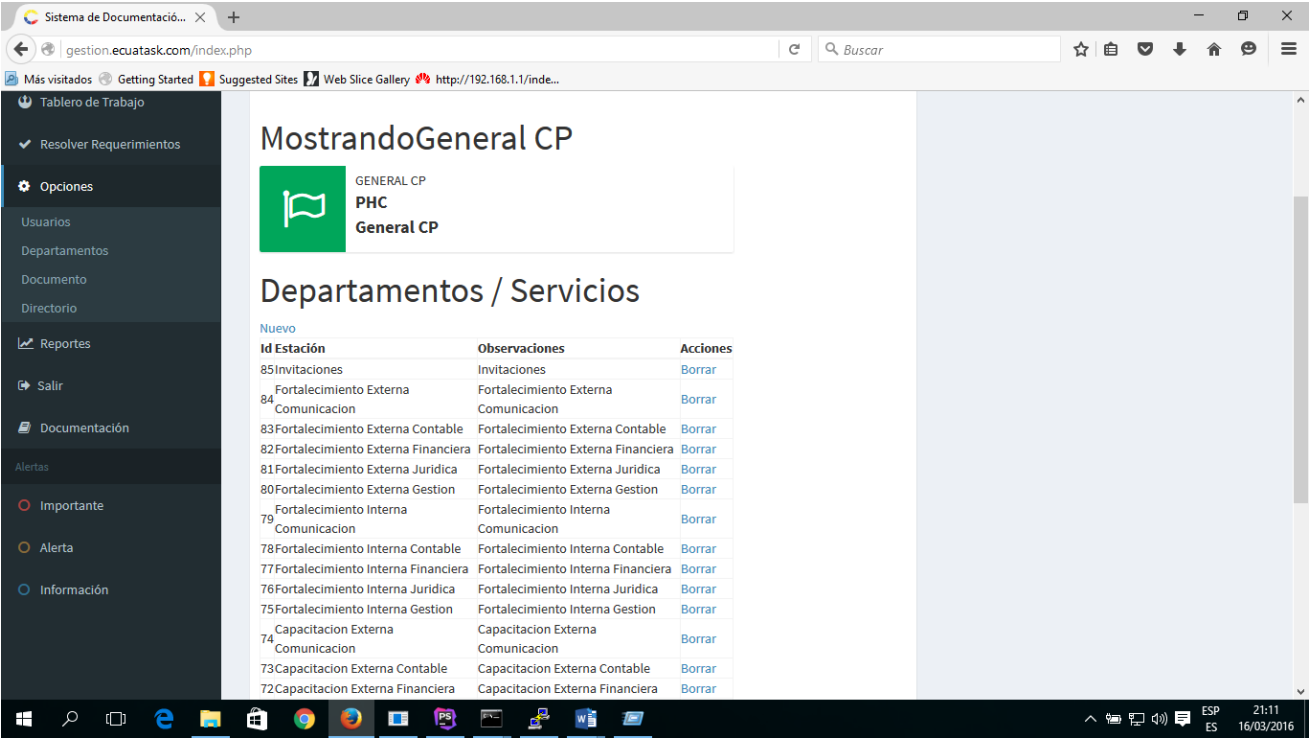


ILUSTRACIÓN 8: SERVICIOS DE DEPARTAMENTO

Documento

Es un auto numérico para memos y oficios.

Sistema de Documentación

Estados

Nuevo

Identificador	Solicitante	Observaciones
OFF000018	wcadena	OFF000018 987987987987
OFF000017	wcadena	
OFF000016	wcadena	
OFF000015	wcadena	
OFF000014		
OFF000013		
OFF000012		
OFF000011		
OFF000010		
OFF000009		
OFF000008		
OFF000007		
OFF-000003		asdasdad
OFF-0000001	WCADENA@Outlook.com	
MEM000006		oficio

[Proximo](#)

Copyright © 2015 Wagner Cadena. Todos los derechos reservados. Version 2.2.1

ILUSTRACIÓN 9: AUTO NUMÉRICO PARA MEMOS Y OFICIOS

Directorio

Este formulario es para guardar los datos de auto llenado de directorio de la creación de Requerimientos.

Nombre	Correo	Teléfono	Celular	Acciones
GAD ALANGASI	juntalangasi@hotmail.com	02-2787-647098-5488-780		Borrar
GAD AMAGUANAGOBAMAGUANA	gobamaguana@hotmail.com	02-2877-189 / 2877-265	099-2177-581	Borrar
GAD ATAHUALPA	gatahualpacn@gmail.com	02-2304-755099-3937-500		Borrar
GAD CALACALI	gpcalacali@hotmail.es	02-2306-378098-0410-122		Borrar
GAD CALDERON	asistente.presidencia@gobiernopcalderon.gob.ec, myry2102@gmail.com	02-2826-023 / 2821-018 / 2821-414	099-2876-332 / 098-6627-875	Borrar
GAD CONOCOTO	juntaconocoto@andinanet.net, adrycnc@hotmail.com	02-2349-582099-7877-502		Borrar
GAD CUMBAYA	carly032008@hotmail.com	02-2895-586099-9170-230		Borrar
GAD CHAVEZPAMBA	gadchavezpamba@hotmail.es	02-2782-138099-9458-266		Borrar
GAD CHECA	secretariacheca@gmail.com	02-2300-055099-7645-017		Borrar
GAD EL QUINCHE	dj-arteaga@hotmail.com, javier230611@hotmail.com	02-2387-181096-8780-793 / 2388-414	099-6351-891	Borrar
GAD GUALEA	juntaparroquialguallea@hotmail.es	02-3629-869 / 098-509-1683	099-5797-235	Borrar
GAD	jpguangopolo@yahoo.es,	02-2095-389098-5656-183		Borrar

ILUSTRACIÓN 10: DIRECTORIO DE USUARIOS DE REQUERIMIENTOS

Para crear una nueva entrada se da clic en nuevo

Crear entrada de directorio

Nombre de Contacto o Institución:

Correo Principal de contacto:

Teléfono de contacto:

Celular:

[Crear entrada de directorio](#)

ILUSTRACIÓN 11: NUEVA ENTRADA DE DIRECTORIO

En la nueva entrada de directorio se ingresa nombre de contacto o institución, correo principal de contacto, teléfono de contacto y celular.

REPORTES

Los reportes entregan información de la gestión

El reporte busca todos los requerimientos ingresados en un lapso de tiempo, si están resueltos indica la fecha de solución, el reporte lo entrega en tres formatos principalmente

- HTML
- PDF
- EXCEL de Microsoft Office

El formato de fecha es importante dd-mm-yyyy

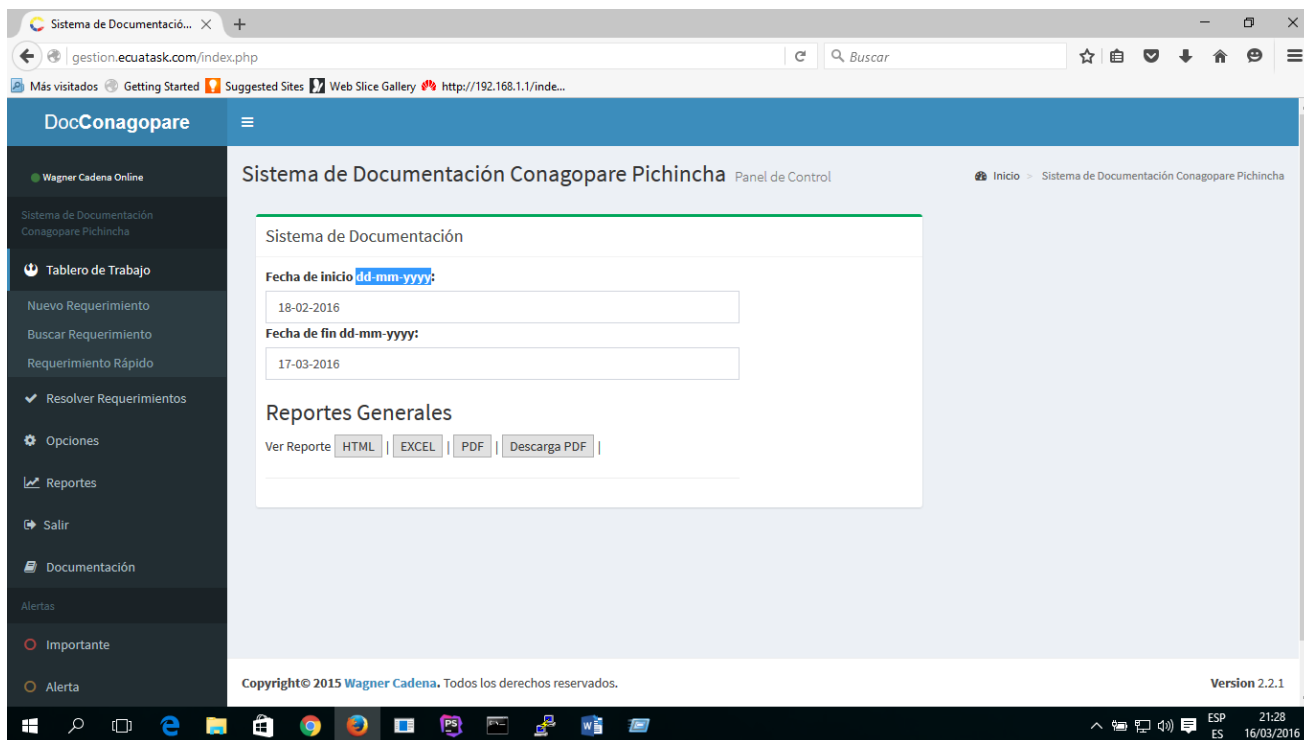


ILUSTRACIÓN 12: REPORTE Y SUS FORMATOS DE ENTREGA PRINCIPALES

Por el momento estos datos están disponibles.

Campo	Tipo	Tipo de Datos	Vacio
ID_PETICION	int(11)		NO
USUARIO	varchar(100)	latin1_swedish_ci	YES
DESCRIPCION	varchar(100)	latin1_swedish_ci	YES
TITULO	varchar(150)	latin1_swedish_ci	YES
PROBLEMA	varchar(1000)	latin1_swedish_ci	YES
FECHA_PEDIDO	datetime		YES
FECHA_SOLUCION	datetime		YES
ID_USUARIOS_asignado	bigint(11)		YES
PRIORIDAD	varchar(30)	latin1_swedish_ci	YES
TIEMPO_ROJO	time		YES
TIEMPO_AMARILLO	time		YES
HORAS	time		YES

RESOLVER REQUERIMIENTOS

Para resolver requerimientos tenemos tres categorías

- Los requerimientos que están asignados a él usuarios
- Todos los requerimientos del equipo de trabajo
- Requerimientos solicitados

Mis requerimientos

Requerimientos que están asignados al usuario que está conectado al sistema, o que tienen algún tipo de acción en el requerimiento (Véase actividades en opciones de requerimiento).

Requerimientos de mi equipo

Todos los requerimientos del equipo de trabajo

Mis Solicitudes

Todos los requerimientos pendientes que el usuario que está conectado ha solicitado, pueden ser requerimientos dirigidos a cualquier usuario, incluyendo a sí mismo.

Opciones de Resolver requerimiento

Tiene tres acciones principalmente

- Asignarse un requerimiento para su atención
- Quitar asignación para un requerimiento
- Editar el requerimiento

Asignarse

Se asigna para atención o trabajo un requerimiento, lo asigna como usuario principal o dueño del requerimiento

Quitar

Quita la asignación como dueño del Requerimiento, esta acción se registra en historial de requerimiento.

Editar

Editar el requerimiento

SALIR

Esta opción saca del sistema.