

Documentación de Usuario.

KAVAC - Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano

Table of contents

1. Manual de Documentación de Usuario para el Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano	3
1.1 Módulo de atención al ciudadano	3
1.2 Sobre los usuarios	4
1.3 Funcionalidades	4
1.4 Licencia	4
2. Configuración	7
2.1 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano	7
2.2 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano	9
3. Módulo OAC	13
3.1 Gestión de Solicitudes	13
3.2 Reportes del Módulo de Atención al Ciudadano	22
3.3 Cronograma de actividades	24
4. Preguntas Frecuentes	30

1. Manual de Documentación de Usuario para el Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano



El Manual de Documentación del sistema KAVAC a nivel de usuario tiene como objetivo facilitar la tarea de conocimiento, uso y aprendizaje del sistema desarrollado. Presenta información acerca de todas las operaciones básicas que el sistema ofrece, así como capturas de pantallas útiles para el seguimiento de la explicación de los procesos. A continuación, se muestra la documentación de usuario para el módulo de oficina de atención al ciudadano, dicho módulo está orientado a la gestión de solicitudes, generación de reportes con base a las solicitudes recibidas por la organización y la gestión de actividades laborales a través de un cronograma. Los requerimientos de cada institución para la gestión de solicitudes, pueden ser ajustados a través de la configuración del módulo. En este manual se presenta una descripción de las opciones de este módulo, como usarlo y como ajustarlo a una institución u organización.

1.1 Módulo de atención al ciudadano

El módulo de oficina de atención al ciudadano (OAC), tiene como función gestionar las diferentes solicitudes que se hacen a la organización. Incorpora además una sección para asignar actividades laborales a través de un cronograma de actividades.

En la **Configuración** del módulo se suministran todos los datos necesarios para cada gestión en las diferentes secciones, permitiendo así, ajustar el módulo a las necesidades de la organización usuaria. A través de esta sección se configura los códigos asociados a los registros de solicitudes, se gestionan los tipos de solicitudes y se gestionan los departamentos asociados a la organización.

A través de la sección **Solicitudes** se formalizan las diferentes peticiones hacia la organización, pueden ser solicitudes internas o externas. Desde esta sección el jefe de oficina de atención al ciudadano puede hacer seguimiento y gestionar las diferentes solicitudes.

El módulo incluye una sección para **Reportes**, con la finalidad de generar un informe sobre las diferentes solicitudes.

La sección **Ingresar Cronograma** permite la gestión de actividades laborales, desde esta sección es posible asignar actividades y enviar notificaciones en tiempo real a los usuarios responsables.

1.2 Sobre los usuarios

Los usuarios que interactúan en este módulo, serán todos aquellos usuarios con roles y permisos sobre el módulo de oficina de atención al ciudadano, previamente gestionados por el usuario con el rol de administrador. Para conocer mas sobre la gestión de roles y permisos visite el **Manual de Documentación del Sistema KAVAC**.

1.3 Funcionalidades

- Gestión de solicitudes.
- Seguimiento de solicitudes.
- Generación de reportes asociados a las diferentes solicitudes.
- Gestión de actividades laborales a través de un cronograma.

1.4 Licencia

Nombre del producto: KAVAC 'Sistema de Gestión de Recursos'

Nombre del licenciante y año: Licencia Combinada de Software y Contenidos de la Fundación CENDITEL.
Versión 1.2 Año: (2015).

Créditos:

Líder de proyecto / Diseño / Desarrollo / Autor / Director de Desarrollo (2021)

- Roldan Vargas (rvargas@cenditel.gob.ve | roldandvg@gmail.com)

Analistas

Analistas Activos

- Mariangel Molero (mmolero@cenditel.gob.ve)
- Kleivymar Montilla (kmontilla@cenditel.gob.ve)
- María Auxiliadora Morales (mmorales@cenditel.gob.ve)
- Ramón Gil (rgil@cenditel.gob.ve)
- Hildayra Colmenares (hcolmenares@cenditel.gob.ve)

Analistas Inactivos

- Luis Ramírez (lgramirez@cenditel.gob.ve)
- Marilyn Caballero (mcaballero@cenditel.gob.ve)
- Julie Vera (jvera@cenditel.gob.ve)
- María Laura Gonzalez (mgonzalez@cenditel.gob.ve)
- Francisco Berbesi (fberbesi@cenditel.gob.ve)

Desarrolladores

Desarrolladores Activos

- Henry Paredes (henryp2804@gmail.com)
- Juan Rosas (jrosas@cenditel.gob.ve)
- Yennifer Ramírez (yramirez@cenditel.gob.ve)
- Pedro Buitrago (pbuitrago@cenditel.gob.ve)
- Angelo Osorio (adosorio@cenditel.gob.ve)
- Daniel Contreras (dcontreras@cenditel.gob.ve)
- Miguel Narváez (mnarvaez@cenditel.gob.ve)
- Argenis Osorio (aosorio@cenditel.gob.ve)
- Francisco Ruiz (fruiz@cenditel.gob.ve)
- Francisco Escala (fescala@cenditel.gob.ve)
- José Briceño (jbriceno@cenditel.gob.ve)
- Pedro Contreras (pcontreras@cenditel.gob.ve)
- Oscar Josue González (ojgonzalez@cenditel.gob.ve)
- Juan Vizcarrondo (jvizcarrondo@cenditel.gob.ve)

Desarrolladores Inactivos

- William Paéz (wpaez@cenditel.gob.ve)
- José Puentes (jpuentes@cenditel.gob.ve)

Director de Desarrollo (2018-2019)

- Argenis Osorio (aosorio@cenditel.gob.ve)

Director de Desarrollo (2020)

- Laura Colina (lcolina@cenditel.gob.ve)

Colaborador

- Santiago Roca (sroca@cenditel.gob.ve)

Licencia Combinada de Software y Contenidos de la Fundación CENDITEL (2015)

La Fundación Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Tecnologías Libres (CENDITEL), ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología (Mincyt), concede permiso, para usar, copiar, modificar y distribuir libremente y sin fines comerciales el Software KAVAC ‘Sistema de Gestión de Recursos’ (sin garantía alguna) asimismo permite, copiar, adaptar, publicar y comunicar los contenidos, preservando en ambos casos los derechos morales de los autores y manteniendo los mismos principios para las obras derivadas, de conformidad con los términos y condiciones de las licencias de software y contenidos de la Fundación CENDITEL.

Cada vez que copie y distribuya este producto debe acompañarlo de una copia de las licencias. Para más información sobre los términos y condiciones de las licencias visite las siguientes direcciones electrónicas:

[Licencia de Software](#)

Licencia de Contenidos



2. Configuración

2.1 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano



El usuario selecciona el módulo de Compras en el menú lateral de los módulos del sistema, ahí visualizará las opciones **Configuración**, **Solicitudes**, **Reportes** y **Ingresar cronograma**, debiendo pulsar **Configuración**



Figura 1: Menú del Módulo de OAC

2.1.1 Formatos de Códigos

La sección de **Formatos de Códigos** permite establecer un código de referencia para los registros posteriores que corresponden a: código de solicitudes.






Cada código debe establecerse de acuerdo a un formato específico el cual se divide en tres (3) secciones: prefijo-dígitos-año.

- **Prefijo:** debe contener entre 1 a 3 caracteres y debe ser único.
- **Dígitos:** Establece el número del registro y comprende una longitud de entre 4 a 8 caracteres como máximo. Para establecer la longitud de la numeración se debe indicar con ceros (0) de acuerdo a la cantidad de dígitos máximos que se desea registrar.
- **Año:** Indica el formato del año para el código el cual se debe indicar con la letra "Y" de acuerdo al formato deseado. Los valores posibles son: **YY** para formato de año corto y **YYYY** para el formato de año largo.

Por Ejemplo:

Figura 2: Formato de códigos del módulo de OAC

Una vez se establezca el formato de códigos deseado se puede ejecutar cualquier cambio haciendo uso de los **Botones de Acciones de Formulario:**

- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.
- Presione el botón **Cancelar**  para cancelar registro y regresar a la ruta anterior.
- Presione el botón **Borrar**  para eliminar datos del formulario.
- Si desea recibir ayuda guiada, presione el botón .
- Para retornar a la ruta anterior, presione el botón .

2.2 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano



El usuario selecciona el módulo de Compras en el menú lateral de los módulos del sistema, ahí visualizará las opciones **Configuración**, **Solicitudes**, **Reportes** y **Ingresar cronograma**, debiendo pulsar **Configuración**



Figura 3: Menú del Módulo de OAC

2.2.1 Registros comunes

La sección de registros comunes es una herramienta de la **Configuración del Módulo de OAC** que permite al administrador o un usuario con permisos especiales sobre el módulo de OAC, ajustar el módulo a la organización usuaria a través de parámetros configurables. Los datos registrados en esta sección serán considerados en todas las funcionalidades del módulo.

El usuario ingresará a **Registros Comunes**, visualizando 2 iconos **Departamentos** y **Tipos de Solicitud**

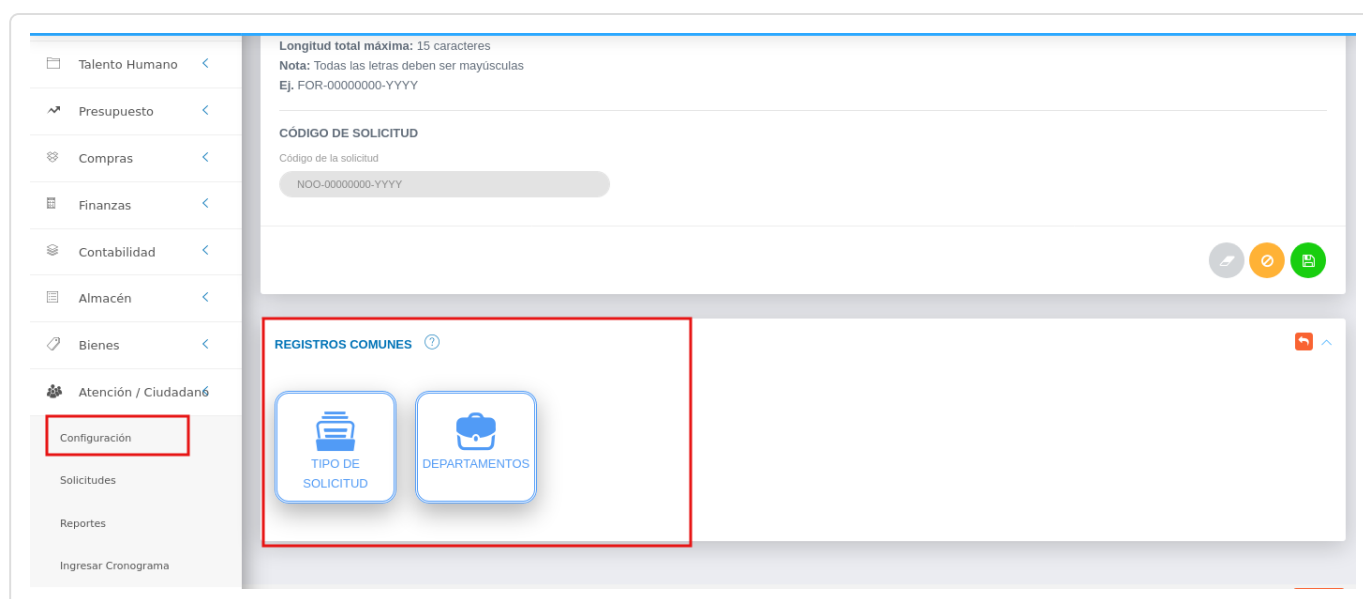
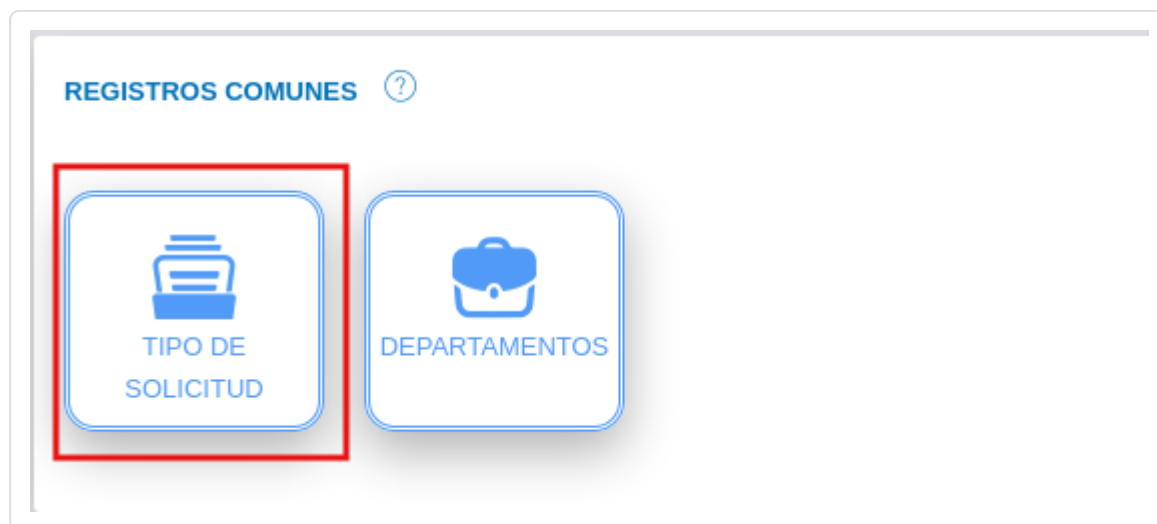


Figura 4: Registros comunes del Módulo de OAC

Tipo de solicitud

A través de esta funcionalidad se gestiona información sobre los diferentes tipos de solicitudes según los servicios que ofrece la organización. Los registros realizados en esta sección corresponden a datos a incluir en la información en la gestión de solicitudes del módulo de OAC.

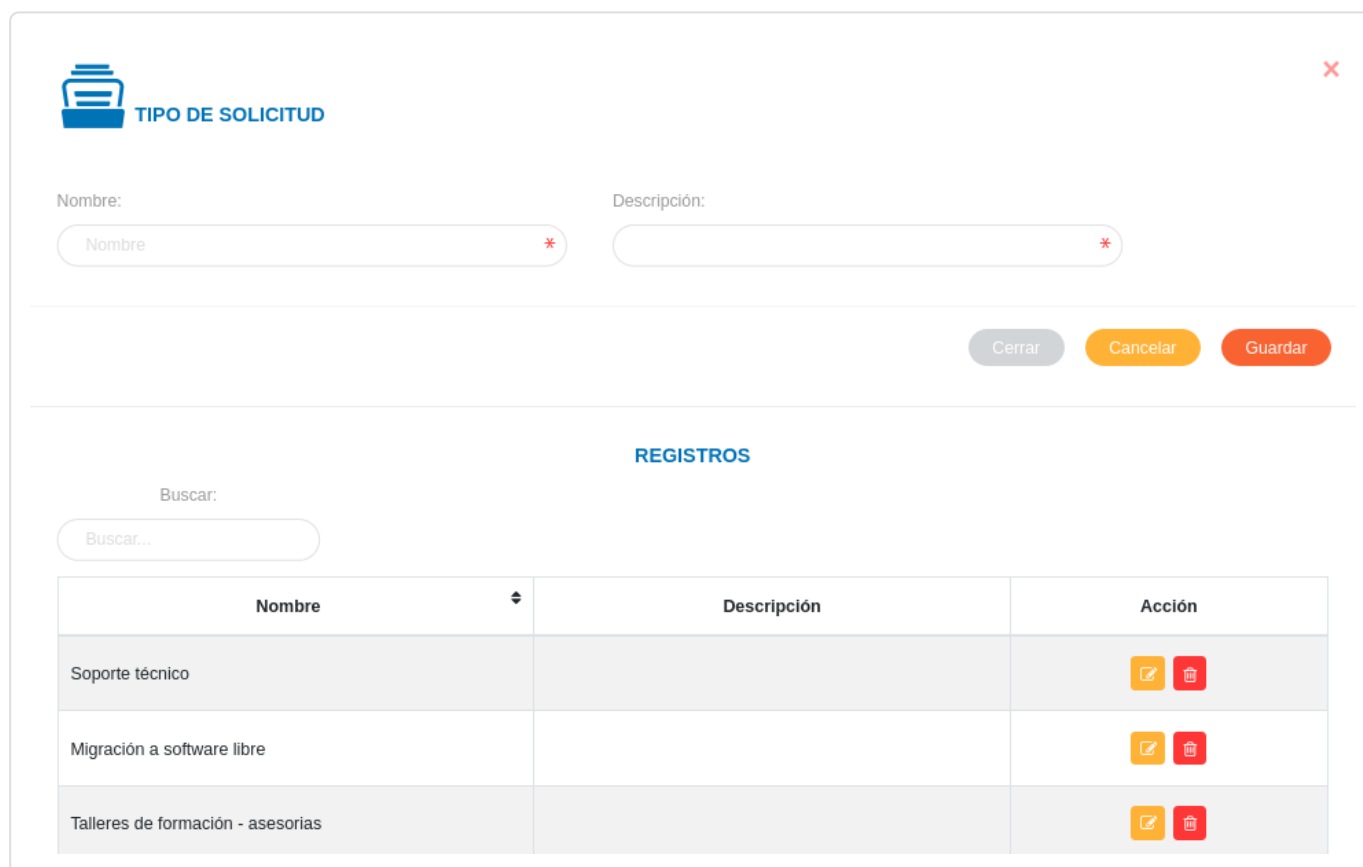
El usuario selecciona el icono de **Tipo de solicitud**



REGISTRO DE TIPO DE SOLICITUD

- Complete el formulario **Tipo de Solicitud** (ver Figura 5). Asigne un nombre y una descripción para el tipo de solicitud a través de los campos **Nombre** y **Descripción**
- Presione el botón **Guardar** para registrar los cambios efectuados.
- Presione el botón **Cancelar** para limpiar datos del formulario.

- Presione el botón  **Cerrar** para cerrar el formulario.



TIPO DE SOLICITUD

Nombre: * Descripción:

REGISTROS

Buscar:









Nombre	Descripción	Acción
Soporte técnico		 
Migración a software libre		 
Talleres de formación - asesorías		 

Figura 5: Tipo de Solicitud

Gestión de registros de tipo de solicitud




- Para editar un registro de **Tipo de solicitud** presione el botón **Editar**  del registro seleccionado de la tabla **Registros**. A continuación complete el formulario **Tipo de solicitud** y presione el botón **Guardar** para almacenar los cambios efectuados.
- Para eliminar un registro de **Tipo de solicitud** presione el botón **Eliminar**  del registro seleccionado de la tabla **Registros**.

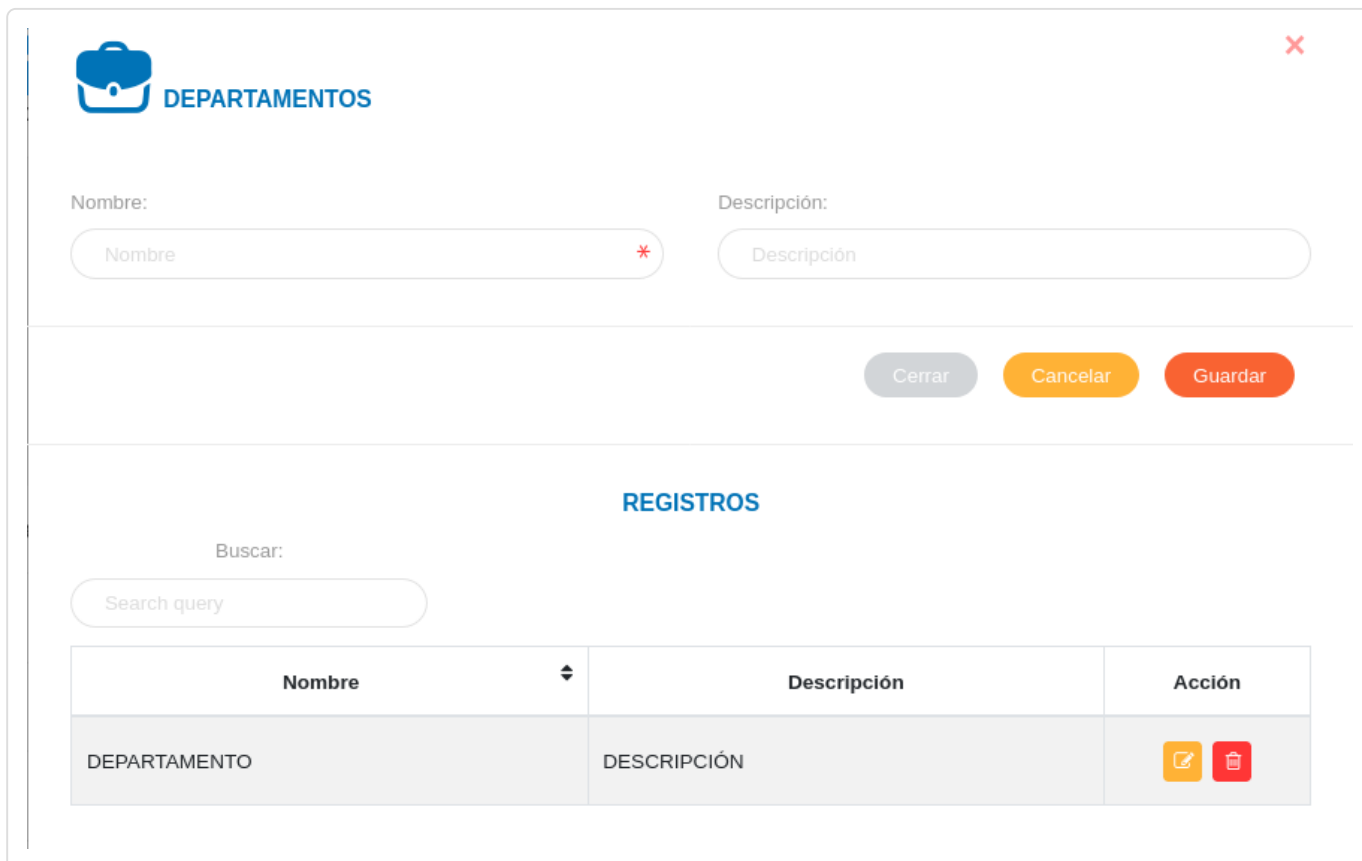
Departamentos

Desde esta sección se registran los departamentos o las diferentes direcciones en la que se distribuye la organización. Los registros realizados en esta sección corresponden a datos a incluir en la información en la gestión de solicitudes del módulo de OAC.

REGISTRO DE UN DEPARTAMENTO

- Complete el formulario **Departamento** (ver Figura 6). Asigne un nombre y una descripción del departamento a través de los campos **Nombre** y **Descripción**.

- Presione el botón  **Guardar** para registrar los cambios efectuados.
- Presione el botón  **Cancelar** para limpiar datos del formulario.
- Presione el botón  **Cerrar** para cerrar el formulario.



DEPARTAMENTOS

Nombre: * Descripción:

REGISTROS

Buscar:





Nombre	Descripción	Acción
DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN	 

Figura 6: Tipo de Solicitud

Gestión de registros de departamentos

- Para editar un registro de **Departamentos** presione el botón **Editar**  del registro seleccionado de la tabla **Registros**. A continuación complete el formulario **Departamentos** y presione el botón **Guardar** para almacenar los cambios efectuados.
- Para eliminar un registro de **Departamentos** presione el botón **Eliminar**  del registro seleccionado de la tabla **Registros**.

3. Módulo OAC

3.1 Gestión de Solicitudes



El usuario selecciona el módulo de Compras en el menú lateral de los módulos del sistema, ahí visualizará las opciones **Configuración**, **Solicitudes**, **Reportes** y **Ingresar cronograma**, debiendo pulsar **Solicitudes**



Figura 7: Menú del Módulo de OAC

3.1.1 Solicitudes

En esta sección se listan todos los registros de solicitudes realizadas y permite formular una nueva solicitud. Desde la tabla de registros se puede gestionar la información sobre la solicitud haciendo uso de los botones ubicados en la columna titulada **Acción** que permiten: ver información detallada, editar o eliminar el registro.

SOLICITUDES


Buscar:

Buscar...

Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Observación de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Taleir de software libre	Pendiente	No definido	2022-11-03	  

Figura 8: Tabla de Solicitudes del módulo de OAC

Registrar una nueva solicitud

- Dirigirse al **Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano** e ingresar en **Solicitudes**.
- Ubicarse en la sección **Solicitudes**.
- Presionar el botón **Crear**  ubicado en la esquina superior derecha de esta sección.
- Complete el formulario de solicitudes. Tenga en consideración completar los campos obligatorios que son requeridos para el registro de una nueva solicitud.

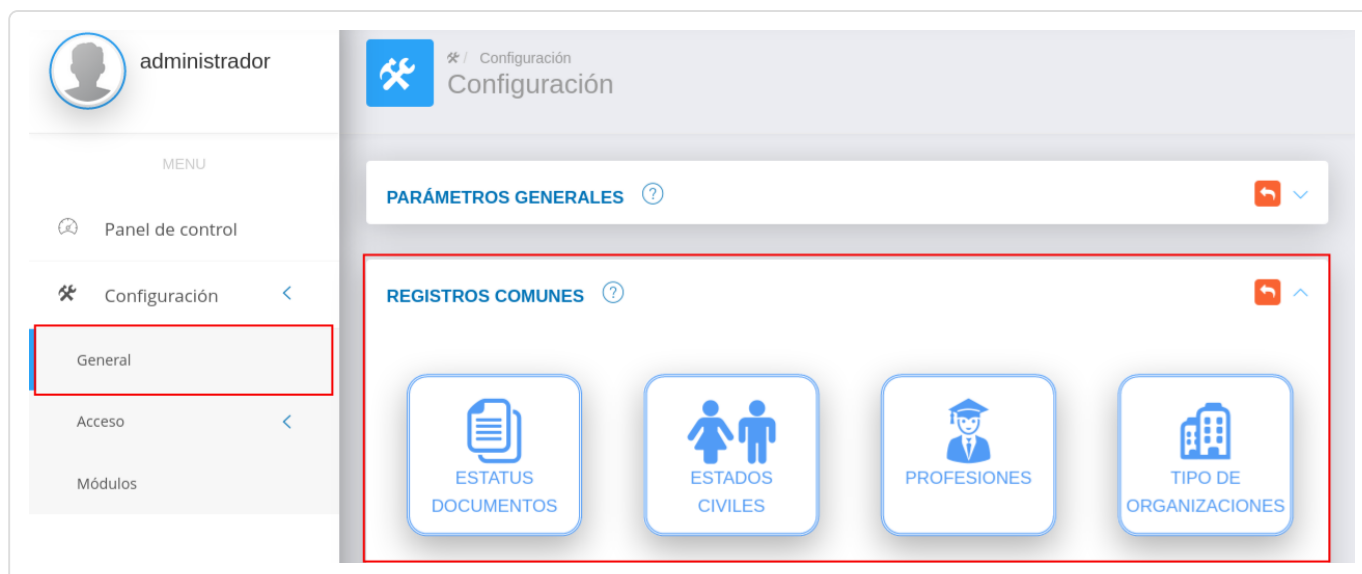
DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

- Complete el formulario del apartado **Datos de la persona solicitante**. Tenga en consideración completar los campos obligatorios que son requeridos para el registro de una solicitud.

Nota

Los campos en la selección del apartado **Datos de la persona solicitante** incluyen configurada previamente a través de los registros comunes del módulo de OAC y del sistema en general. Si se requiere incluir información diferente a la que se encuentra por defecto, se recomienda agregar estos registros en al configuración de registros comunes.

Para agregar registros comunes del sistema acceda a **Configuración > General > Registros Comunes**.



- **País:** Para crear un nuevo registro de país acceda a **Configuración > General > Registros Comunes > Países**.
- **Estado:** Para crear un nuevo registro de estado acceda a **Configuración > General > Registros Comunes > Estados**.
- **Municipio:** Para crear un nuevo registro de municipio acceda a **Configuración > General > Registros Comunes > Municipios**.
- **Ciudad:** Para crear un nuevo registro de ciudad acceda a **Configuración > General > Registros Comunes > Ciudades**.
- **Parroquia:** Para crear un nuevo registro de parroquia acceda a **Configuración > General > Registros Comunes > Parroquia**.

Para agregar registros comunes del módulo de OAC, acceda a **Atención/Ciudadano > Configuración > Registros comunes**.

The screenshot shows a web application interface. On the left is a sidebar menu with items: Talento Humano, Presupuesto, Compras, Finanzas, Contabilidad, Almacén, Bienes, and Atención / Ciudadano. The 'Atención / Ciudadano' item is expanded, showing sub-items: Configuración (highlighted with a red box), Solicitudes, Reportes, and Ingresar Cronograma. The main content area has a header with a note: 'Longitud total máxima: 15 caracteres. Nota: Todas las letras deben ser mayúsculas. Ej. FOR-00000000-YYYY'. Below this is a section titled 'CÓDIGO DE SOLICITUD' with a text input field containing 'N00-00000000-YYYY'. At the bottom, there is a section titled 'REGISTROS COMUNES' containing two buttons: 'TIPO DE SOLICITUD' and 'DEPARTAMENTOS'. To the right of these buttons are three circular icons: a grey one with a pencil, an orange one with a circle and slash, and a green one with a document icon.






- **Tipo de solicitud:** Para crear un nuevo registro de tipo de solicitud acceda a **Atención/Ciudadano > Configuración > Registros Comunes > Tipo de solicitud**.
- **Departamento:** Para crear un nuevo registro de departamento acceda a **Atención/Ciudadano > Configuración > Registros Comunes > Departamento***.

INSTITUCIÓN (SI O NO)

Si la persona pertenece a una institución u organización debe presionar el switch **Institución**

A switch control labeled 'Institución' with a green toggle switch turned on.

ubicado en la parte inferior del formulario de registro.

- Complete el formulario del apartado **Institución**.
- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.
- Presione el botón **Cancelar**  para cancelar registro y regresar a la ruta anterior.
- Presione el botón **Borrar**  para eliminar datos del formulario.
- Si desea recibir ayuda guiada presione el botón .
- Para retornar a la ruta anterior presione el botón .

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Fecha

2022-11-03

Cédula de identidad

11659874

Nombres

Mariangel

Apellidos

Molero

Correo electrónico

mariangel.1808@gmail.com

NÚMEROS TELEFÓNICOS

Pais

Venezuela

Estado

Mérida

Ciudad

Mérida

Municipio

Campo Elías

Parroquia

Montalbán

Dirección

Ejido

Motivo de la solicitud

Taller de software libre

Atributos de la solicitud

Taller para el personal sobre el software libre

Tipo de solicitud

Talleres de formación - asesorías

Departamento

Presidencia

Institución

Figura 9: Formulario de solicitud de OAC

Gestionar solicitudes

La gestión de solicitudes se lleva a cabo a través del apartado **Solicitudes**.

- Para acceder a esta sección debe dirigirse a **Atención/Ciudadano** y ubicarse en la sección **Solicitudes** apartado **Solicitudes** (ver Figura 10).

A través del apartado **Solicitudes** se listan los registros de **Solicitudes** en una tabla.

Desde este apartado se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Registrar solicitudes.**
- **Consultar registros.**
- **Editar registros.**
- **Eliminar registros.**
- **Solicitudes pendientes.**
- **Cierre de solicitudes.**



SOLICITUDES

Buscar:

Buscar...

Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Observación de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Talelr de software libre	Pendiente	No definido	2022-11-03	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Figura 10: Solicitudes Registradas**Registrar solicitud**

- Presione el botón **Crear registro**  ubicado en la parte superior derecha del apartado **Solicitudes** (ver Figura 11)
- A continuación complete el formulario siguiendo los pasos descritos en el apartado [Registrar una nueva solicitud](#).
- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.




SOLICITUDES

Buscar:

Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Observación de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Taleir de software libre	Pendiente	No definido	2022-11-03	

Figura 11: Registrar solicitudes**Consultar registros**

- Presione el botón **Consultar registro**  ubicado en la columna titulada **Acción** de un registro de solicitudes que se prefiere consultar.




SOLICITUDES


Buscar:


Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Observación de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Taleir de software libre	Pendiente	No definido	2022-11-03	

Figura 12: Consultar Registros de solicitudes

- A continuación el sistema despliega una sección donde se describen los datos de la solicitud seleccionada.


INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD REGISTRADA
✕


Información general


Información de contacto

Información de la institución

Información de archivos

Fecha de la solicitud
2022-11-03

Motivo de la solicitud
Taller de software libre

Atributos
Taller para el personal sobre el software libre


Tipo de solicitud
Talleres de formación - asesorías

Dirección de departamento
Presidencia

Cerrar

Figura 13: Datos de la solicitud

Editar registros


- Presione el botón **Editar registro**  ubicado en la columna titulada **Acción** del registro de la solicitud que se desee seleccionar para actualizar datos.

SOLICITUDES
🔍 ⚙️ ↗️


Buscar:

Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Observación de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Taller de software libre	Pendiente	No definido	2022-11-03	  

Figura 14: Editar Registros de solicitudes

- Actualice los datos del formulario siguiendo los pasos descritos en el apartado [Registrar solicitud](#).
- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.

Eliminar registros

- Presione el botón **Eliminar registro**  ubicado en la columna titulada **Acción** del registro de una solicitud que se desee seleccionar para eliminar del sistema.

SOLICITUDES

Buscar:



Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Observación de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Taleir de software libre	Pendiente	No definido	2022-11-03	   

Figura 15: Eliminar Registros de solicitud

- Confirme que esta seguro de eliminar el registro seleccionado a través de la ventana emergente, mediante el botón **Confirmar** y efectue los cambios.

3.1.2 Solicitudes Pendientes



Una vez se genera una nueva solicitud, además de añadirse a la tabla **Solicitudes**, el registro se almacena en la tabla de **Solicitudes Pendientes**, desde esta sección se gestiona la aprobación o rechazo de solicitud.

SOLICITUDES PENDIENTES

Buscar:



Solicitado por	Motivo	Estado de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Taleir de software libre	Pendiente	2022-11-03	 

Figura 16: Solicitudes Pendientes

- Presione el botón **Aprobar**  para aprobar una solicitud de OAC, seguidamente agregue un comentario u obsevación referente a la solicitud. Una vez es aprobada una solicitud, el registro cambia su estado de **Pendiente** a **Iniciado**
- Presione el botón **Cancelar**  para negar una solicitud de OAC.

3.1.3 Cierre de solicitudes

Una vez la solicitud ha sido aprobada, este registro cambia su estado como **Iniciado**. Luego de que la solicitud ha sido atendida, desde la sección **Cierre de Solicitud** se culmina el proceso haciendo uso del botón **Cerrar** ubicado en la columna titulada **Acción** de esta tabla de registros.

CIERRE DE SOLICITUDES



Buscar:

Solicitado por	Estado de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
Mariangel Molero	Aceptado	2022-11-03	



Figura 17: Cierre de Solicitudes

Una vez se inicia el cierre de solicitud se muestra una ventana emergente, en la que el jefe de oficina de atención al ciudadano o usuario con permisos especiales debe realizar las siguientes acciones:

- Indicar la fecha de verificación.
- Subir uno o varios archivos asociados a la solicitud.
- Guardar el registro para dar cierre a la solicitud.

Advertencia

Los formatos permitidos para la carga de archivos son **.doc**, **.docx**, **.odt**, **.pdf**, **.png**, **.jpeg** y **.jpg**


ADJUNTAR INFORMACIÓN


Fecha de verificación



Buscar:

Archivo	Tamaño	Estado	Acción
No existen registros			

Figura 18: Cierre de Solicitud

Una vez la solicitud ha sido ejecutada y se completa el cierre de solicitud, el registro cambia su estado de **Iniciado** a **Culminado**.

3.2 Reportes del Módulo de Atención al Ciudadano



El usuario selecciona el módulo de Compras en el menú lateral de los módulos del sistema, ahí visualizará las opciones **Configuración**, **Solicitudes**, **Reportes** y **Ingresar cronograma**, debiendo pulsar **Reportes**



Figura 34: Menú del Módulo de OAC

3.2.1 Generar reportes

Desde la sección de **Reportes** se generan informes sobre las solicitudes realizadas, esta sección incorpora una funcionalidad para filtrar todos los registros de solicitudes, a partir del tipo de solicitud y estado de la solicitud. Además, a través de los botones de selección es posible realizar la búsqueda por periodo o por una fecha específica.

Nota

Los campos de selección **Tipo de solicitud** y **Estado de solicitud** permiten elegir varias opciones para filtrar los registros.

REPORTES

Tipo de solicitud: Soporte técnico x Migración a software libre x Talleres de formación - asesorías x *

Estado de la solicitud: Iniciado x Culminado x *

Busqueda por periodo: SI Busqueda por fecha: NO

Desde: 01 / 03 / 2021 Hasta: 18 / 03 / 2021

Buscar:






Solicitado por	Tipos de solicitud	Estado de la solicitud	Fecha de la solicitud	Acción
LUIS RAMIREZ	1	Culminado	2021-03-17	
LUIS RAMIREZ	3	Culminado	2021-03-17	
sd sd	2	Iniciado	2021-03-17	

Figura 35: Reportes

Para generar un reporte:

- Dirigirse al **Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano** e ingresar en la opción **Reportes**.
- Seleccione la opción de búsqueda en los campos de selección **Tipo de solicitud** y **Estado de solicitud**.
- Seleccione a través de los botones de selección una búsqueda por periodo o por una fecha específica.
- Presione el botón **Buscar**  para filtrar los registros.

Para generar un reporte de cualquiera de los registros, presione el botón **Generar reporte**  ubicado en la columna titulada **Acción**.

3.3 Cronograma de actividades



El usuario selecciona el módulo de Compras en el menú lateral de los módulos del sistema, ahí visualizará las opciones **Configuración**, **Solicitudes**, **Reportes** y **Ingresar cronograma**, debiendo pulsar **Ingresar Cronograma**



Figura 21: Menú del Módulo de OAC

3.3.1 Cronograma de actividades

En la sección **Cronograma** se listan todas las actividades asignadas que han sido formuladas desde el módulo de oficina de atención al ciudadano (OAC). La tabla de registros incluye información detallada sobre la asignación de actividades como el nombre del director, fecha de asignación, nombre del proyecto, actividades y la dirección de correo electrónico del responsable.

CRONOGRAMA






Buscar:

Search query

Nombre del director	Fecha del registro	Nombre del proyecto	Actividades	Correo del responsable	Acción
DIRECTOR	2021-03-18	PROYECTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE@MAIL.COM	  

Figura 22: Cronograma

Registrar cronograma de actividades

- Dirigirse al **Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano**, luego a **Cronograma de Actividades** y ubicarse en la sección **Cronograma**.
- Haciendo uso del botón **Crear**  ubicado en la esquina superior derecha de esta sección, se procede a realizar un nuevo registro.
- Completar el formulario de la sección **Cronograma de actividades**.

Para agregar personal o responsable acceda a **Talento Humano > Expediente > Datos Personales y Datos Laborales**.








- **Datos personales:** Para crear un nuevo registro de datos personales acceda a **Talento Humano > Expediente > Datos personales**.
- **Datos laborales:** Para crear un nuevo registro de datos laborales acceda a **Talento Humano > Expediente > Datos laborales**

CRONOGRAMA

Buscar:

Fecha del registro	Nombre del director	Nombre del proyecto	Actividades	Acción
2022-11-03	Mariangel Molero Hernández	KAVAC	Especificación de requerimientos	  

Figura 23: Formulario de Cronograma de Actividades

- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.
- Presione el botón **Cancelar**  para cancelar registro y regresar a la ruta anterior.
- Presione el botón **Borrar**  para eliminar datos del formulario.
- Si desea recibir ayuda guiada presione el botón .
- Para retornar a la ruta anterior presione el botón .

Gestionar cronograma de actividades

La gestión de cronograma de actividades se lleva a cabo a través del apartado **Cronograma de actividades**.

- Para acceder a esta sección debe dirigirse a **atención/ciudadano** y ubicarse en la sección **Ingresar cronograma** apartado **Cronograma** (ver Figura 22).

A través del apartado **Cronograma** se listan los registros de **Cronograma de actividades** en una tabla.


Desde este apartado se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:


- **Registrar cronograma.**
- **Consultar registros.**
- **Editar registros.**
- **Eliminar registros.**

CRONOGRAMA					
<div> <div>Buscar:</div> <div>Search query</div> </div>					
Nombre del director	Fecha del registro	Nombre del proyecto	Actividades	Correo del responsable	Acción
DIRECTOR	2021-03-18	PROYECTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE@MAIL.COM	  

Figura 23: Cronograma de actividades registrados

Registrar cronograma de actividades

- Presione el botón **Crear registro**  ubicado en la parte superior derecha del apartado **Cronograma de actividades** (ver Figura 11)

- A continuación complete el formulario siguiendo los pasos descritos en el apartado [Registrar cronograma de actividades](#).
- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.

CRONOGRAMA

Buscar:





Fecha del registro	Nombre del director	Nombre del proyecto	Actividades	Acción
2022-11-03	Mariangel Molero Hernández	KAVAC	Especificación de requerimientos	  

Figura 24: Registrar cronograma

Consultar registros

- Presione el botón **Consultar registro**  ubicado en la columna titulada **Acción** de un registro de cronograma de actividades que se prefiere consultar.

CRONOGRAMA

Buscar:




Fecha del registro	Nombre del director	Nombre del proyecto	Actividades	Acción
2022-11-03	Mariangel Molero Hernández	KAVAC	Especificación de requerimientos	  

Figura 25: Consultar Registros de cronogramas

- A continuación el sistema despliega una sección donde se describen los datos del cronograma seleccionado.


CRONOGRAMA

Buscar:

Fecha del registro	Nombre del director	Nombre del proyecto	Actividades	Acción
2022-11-03	Mariangel Molero Hernández	KAVAC	Especificación de requerimientos	  

Figura 26: Datos del cronograma

Editar registros


- Presione el botón **Editar registro**  ubicado en la columna titulada **Acción** del registro de cronograma de actividades que se desee seleccionar para actualizar datos.

CRONOGRAMA


Buscar:

Fecha del registro	Nombre del director	Nombre del proyecto	Actividades	Acción
2022-11-03	Mariangel Molero Hernández	KAVAC	Especificación de requerimientos	  

Figura 29: Editar Registros de cronograma de actividades

- Actualice los datos del formulario siguiendo los pasos descritos en el apartado [Registrar cronograma de actividades](#).
- Presione el botón **Guardar**  para registrar los cambios efectuados.

Eliminar registros

- Presione el botón **Eliminar registro**  ubicado en la columna titulada **Acción** del registro de cronograma de actividades que se desee seleccionar para eliminar del sistema.

CRONOGRAMA

Buscar:

Fecha del registro	Nombre del director	Nombre del proyecto	Actividades	Acción
2022-11-03	Mariangel Molero Hernández	KAVAC	Especificación de requerimientos	  

Figura 30: Eliminar Registros de cronograma de actividades

- Confirme que esta seguro de eliminar el registro seleccionado a través de la ventana emergente, mediante el botón **Confirmar** y efectue los cambios.

4. Preguntas Frecuentes

? ¿Cómo usar la funcionalidad de registro de formato de códigos?

El **Formato de Códigos** es una funcionalidad que posee la mayoría de módulos del sistema, se usa para generar referencias sobre los registros. Cada sección de **Formato de Códigos** posee una descripción de los parámetros a seguir para establecer un formato.

Cada código debe establecerse de acuerdo a un formato específico el cual se divide en tres (3) secciones: prefijo-dígitos-año.

- **Prefijo:** debe contener entre 1 a 3 caracteres y debe ser único.
- **Dígitos:** Establece el número del registro y comprende una longitud de entre 4 a 8 caracteres como máximo. Para establecer la longitud de la numeración se debe indicar con ceros (0) de acuerdo a la cantidad de dígitos máximos que se desea registrar.
- **Año:** Indica el formato del año para el código el cual se debe indicar con la letra "Y" de acuerdo al formato deseado. Los valores posibles son: **YY** para formato de año corto y **YYYY** para el formato de año largo.

Por Ejemplo: Se podría establecer un formato para solicitudes como SOL-00000000-YYYY. **SOL** hace referencia al prefijo de la solicitud, **00000000** será el número de la solicitud de 8 caracteres de longitud máxima y **YYYY** corresponde al formato del año.

? ¿Por qué al momento de procesar información de un formulario el sistema muestra o indica un mensaje de alerta indicando que los datos que se están intentando registrar ya existen?

Cuando el sistema emite un mensaje de alerta indicando que los datos que se están intentando registrar ya existen, se debe a dos posibles situaciones:

1. Alguno de los campos contiene información única que ya se encuentra registrada en el sistema y por tanto no permitirá realizar el registro.
2. Ya existe un registro con la misma información, sin embargo fue eliminado del sistema pero sigue estando en la base de datos; por lo que se debe proceder a restaurar el registro a través de la sección **Restaurar Registros Eliminados** del **Panel de Control**.