

# 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. Módulo OAC  | 6  |
| 2.1 Gestión de Solicitudes   | 6  |
| 2.2 Reportes del Módulo de Atención al Ciudadano   | 11 |
| 2.3 Cronograma de actividades  | 13 |
| 3. Configuración   | 15 |
| 3.1 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano                             | 15 |
| 3.2 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano                             | 16 |
| 4. Preguntas Frecuentes  | 20 |

# 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

- Julie Vera (jvera@cenditel.gob.ve)
- María Laura González (mgonzalez@cenditel.gob.ve)
- María Rujano (mrujano@cenditel.gob.ve)
- Mariangel Molero (mmolero@cenditel.gob.ve)
- Francisco Berbesí (fberbesi@cenditel.gob.ve)
- Luis Ramírez (lgramirez@cenditel.gob.ve)
- Hildayra Colmenares (hcolmenares@cenditel.gob.ve)
- Kleivymar Montilla (kmontilla@cenditel.gob.ve)

#### Manuales

- Luis Ramírez (lgramirez@cenditel.gob.ve)
- Marilyn Caballero (mcaballero@cenditel.gob.ve)

## Desarrolladores

- William Paéz (wpaez@cenditel.gob.ve)
- 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)
- José Puentes (jpuentes@cenditel.gob.ve)
- Daniel Contreras (dcontreras@cenditel.gob.ve)
- Miguel Narváez (mnarvaez@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. Módulo OAC

### 2.1 Gestión de Solicitudes



#### 2.1.1 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   |           |                        |                       |  |
|---|-----------|------------------------|-----------------------|--|
| <div> <div>Buscar:</div> <div>Search query</div> </div> |           |                        |                       |  |
| Solicitado por  | Motivo    | Estado de la solicitud | Fecha de la solicitud | Acción   |
| LUIS RAMIREZ  | SOLICITUD | Pendiente              | 2021-03-17            | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |
| LUIS RAMIREZ  | SOLICITUD | Pendiente              | 2021-03-17            | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |

**Figura 1: Solicitudes**

#### Crear 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.
- Completar el formulario de la solicitud.
- Presionar el botón **Guardar**  y verificar que se muestre en la tabla de registros en la sección de **Solicitudes**

#### Datos del formulario

En el formulario de la solicitud se incluyen los datos asociados al solicitante, para añadir **números telefónicos** presione el botón **Agregar** para los diferentes números de contacto.



**DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE**



Fecha

2021-03-18 \*

Nombres

\*

Apellidos


\*

Cédula de identidad

\*

Correo electrónico

\*

**NÚMEROS TELEFÓNICOS** 


País

Seleccione... \*

Estado

\*

Ciudad



Municipio

\*

Dirección

\*


Motivo de la solicitud

\*

Tipo de solicitud

Seleccione... \*

Institución

SI 

**Datos de la institución**

Nombre de la institución

\*




RIF

J000000000 \*

Dirección de la institución

\*

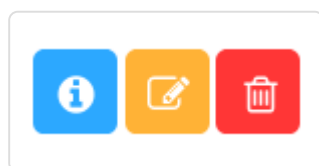
Dirección web

**Figura 2: Formulario de solicitud**

### Gestión de registros

Para **Ver información detallada**, **Editar** o **Eliminar** un registro se debe hacer uso de los botones ubicados en la columna titulada **Acción** de la tabla de registros en la sección de **Solicitudes**.





## 2.1.2 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                                  |           |                        |                       |  |
|---|-----------|------------------------|-----------------------|--|
| <div> <div>Buscar:</div> <div>Search query</div> </div> |           |                        |                       |  |
| Solicitado por  | Motivo    | Estado de la solicitud | Fecha de la solicitud | Acción                                 |
| LUIS RAMIREZ  | SOLICITUD | Pendiente              | 2021-03-17            | <div> <div>✓</div> <div>✗</div> </div> |
| LUIS RAMIREZ  | SOLICITUD | Pendiente              | 2021-03-17            | <div> <div>✓</div> <div>✗</div> </div> |

**Figura 3: Solicitudes Pendientes**

Para **aprobar** o **rechazar** una solicitud el jefe de oficina de atención al ciudadano o usuario con permisos especiales, hace uso de los botones ubicados en la columna titulada **Acción** de la tabla de **Solicitudes Pendientes**.

Una vez es aprobada una solicitud, el registro cambia su estado de **Pendiente** a **Iniciado**.

## 2.1.3 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                                   |                        |                       |                           |
|---|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| <div> <div>Buscar:</div> <div>Search query</div> </div> |                        |                       |                           |
| Solicitado por  | Estado de la Solicitud | Fecha de la Solicitud | Acción                    |
| LUIS GERARDO RAMÍREZ SALCEDO                            | Iniciado               | 2020-06-03            | <div> <div>U</div> </div> |


**Figura 4: 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 5: 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**.

## 2.2 Reportes del Módulo de Atención al Ciudadano

---



### 2.2.1 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 6: 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**.

## 2.3 Cronograma de actividades



### 2.3.1 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:

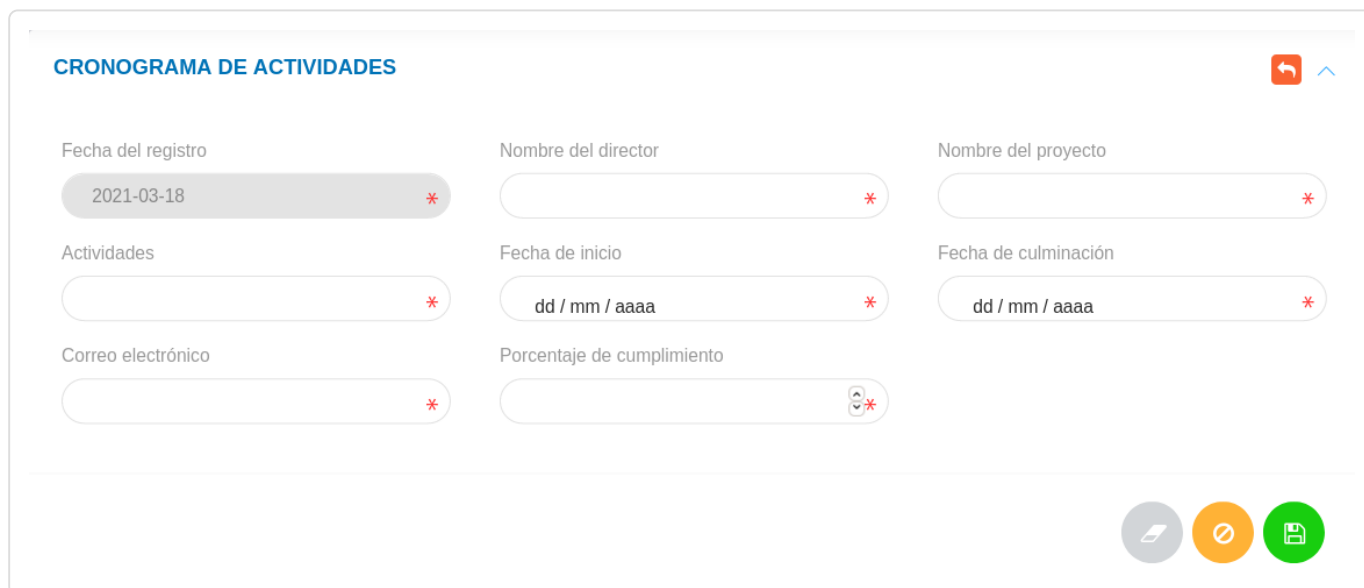
| Nombre del director | Fecha del registro | Nombre del proyecto | Actividades | Correo del responsable | Acción  |
|---------------------|--------------------|---------------------|-------------|------------------------|---|
| DIRECTOR            | 2021-03-18         | PROYECTO            | ACTIVIDAD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

**Figura 7: Cronograma**

#### Crear un nuevo registro

- 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**.

Presionar el botón **Guardar**  y verificar el registro en la sección **Cronograma**.



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Fecha del registro: 2021-03-18 \*

Nombre del director: \*

Nombre del proyecto: \*




Actividades: \*

Fecha de inicio: dd / mm / aaaa \*

Fecha de culminación: dd / mm / aaaa \*

Correo electrónico: \*

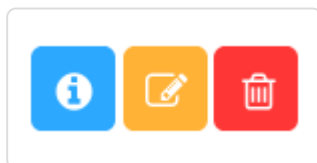
Porcentaje de cumplimiento: \*

Botones:   

**Figura 8: Formulario de Cronograma de Actividades**

#### Gestión de registros

Para **Ver información detallada**, **Editar** o **Eliminar** un registro se debe hacer uso de los botones ubicados en la columna titulada **Acción** de la tabla de registros en la sección de **Cronograma**.



## 3. Configuración

---

### 3.1 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano

---



#### 3.1.1 Formatos de Códigos

La sección de **Formatos de Códigos** permite establecer un código de referencia para los registros posteriores, para completar esta configuración debemos dirigirnos al **Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano**, luego a **Configuración** y ubicarnos en la sección **Formatos de Códigos**.

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 registros como REG-00000000-YYYY. REG hace referencia al prefijo registro, 00000000 será el número del registro y YYYY corresponde al año.

Una vez se establezca el formato de códigos deseado se puede ejecutar cualquier cambio haciendo uso de los **Botones de Acciones de Formulario**, ya sea **Guardar**, **Cancelar** o **Borrar datos del formulario**.



## 3.2 Configuración Módulo de Oficina de Atención al Ciudadano



### 3.2.1 Registros comunes

A través de esta sección se lleva a cabo la gestión de los datos comunes a utilizar en las demás secciones del módulo.




#### Tipo de solicitud

Desde esta sección se registran los tipos de solicitudes según los servicios que ofrece la organización.

##### REGISTRAR TIPO DE SOLICITUD

- Dirigirse a la **Configuración** del módulo de **Oficina de Atención al Ciudadano**.
- Ingresar a **Tipo de Solicitud** en la sección **Registros Comunes**.
- Completar el formulario ingresando el nombre, la descripción y requerimientos de la solicitud.
- Presionar el botón **Guardar** y verificar que se haya almacenado.




**TIPO DE SOLICITUD**
✕

Nombre:

Descripción:

Requerimientos de solicitud:

Cerrar
Cancelar
Guardar

### REGISTROS

Buscar:









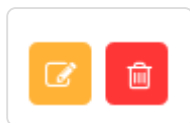
| Nombre                            | Descripción | Requerimientos de solicitud | Acción  |
|-----------------------------------|-------------|-----------------------------|---|
| Soporte técnico                   |             |                             |   |
| Migración a software libre        |             |                             |   |
| Talleres de formación - asesorías |             |                             |   |
| Desarrollo de software libre      |             |                             |   |

Figura 9: Tipo de Solicitud

## GESTIÓN DE REGISTROS

Para **Editar** o **Eliminar** un registro se debe hacer uso de los botones ubicados en la columna titulada Acción de la tabla de Registros.




## Departamentos

Desde esta sección se registran los departamentos o las diferentes direcciones en la que se distribuye la organización.

## REGISTRAR UN DEPARTAMENTO

- Dirigirse a la **Configuración** del módulo de **Oficina de Atención al Ciudadano**.
- Ingresar a **Departamentos** en la sección **Registros Comunes**.
- Completar el formulario ingresando el nombre y descripción del departamento.
- Presionar el botón **Guardar** y verificar que se haya almacenado.


**DEPARTAMENTOS**
✕



Nombre:

Descripción:

Cerrar
Cancelar
Guardar

**REGISTROS**

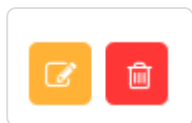
Buscar:

| Nombre       | Descripción | Acción  |
|--------------|-------------|---|
| DEPARTAMENTO | DESCRIPCIÓN |   |

**Figura 10: Tipo de Solicitud**

## GESTIÓN DE REGISTROS

Para **Editar** o **Eliminar** un registro se debe hacer uso de los botones ubicados en la columna titulada Acción de la tabla de Registros.



## 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**.