

Manual de usuario: encargado

Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología

Grupo 3CM2

Escuela Superior de Cómputo, Instituto Politécnico Nacional

18 de diciembre de 2017

1. Uso General Del Sistema	1
1.1. Entorno De Trabajo	1
1.1.1. Diseño	1
1.1.2. Iconografía	1
1.1.3. Organización	3
1.1.4. Componentes Utilizados	4
2. Proceso Iniciar Sesión	5
2.1. Paso 1. Iniciar sesión	5
2.1.1. Subpaso 1-A: Ingresar credenciales	5
2.1.2. Error E1-A: usuario no registrado	5
2.1.3. Error E1-B: contraseña equivocada	5
2.1.4. Bienvenida del encargado del Departamento de Apoyo Técnico	5
3. Proceso Terminar préstamo	7
3.1. Paso 1 de Terminar préstamo. Dar por terminado un préstamo en curso	7
3.1.1. Subpaso 1-A: Terminar préstamo	7
4. Proceso Sancionar solicitante	8
4.1. Paso 1 Sancionar solicitante. Iniciar sanción	8
4.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar sanción para el solicitante	8
4.2. Paso 2 Sancionar solicitante. Ingresar sanción	9
4.2.1. Subpaso 2-A: Ingresar sanción para el solicitante	9
4.2.2. Subpaso 2-B: ER01. Los datos no han sido llenados correctamente	10
5. Proceso Buscar Préstamo	11
5.1. Paso 1 de Registrar préstamo de sala vía web. Iniciar reservación	11
5.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar búsqueda por medio de ID	11
5.1.2. Subpaso 1-B: Iniciar búsqueda por medio de fecha	12

6. Proceso de Registrar a un usuario	14
6.1. Paso 1 de Registrar a un usuario	14
6.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar registro de un usuario	14
6.2. Paso 2 Agregar datos del Usuario	14
6.2.1. Subpaso 2-A: Ingresar datos del usuario	14
7. Proceso Cerrar sesión	16
7.1. Paso 1 de Cerrar sesión. Localizar botón	16
8. Proceso Extender el tiempo de préstamo de una sala	17
8.1. Paso 1. Buscar tarjeta de préstamo	17
8.1.1. Subpaso 1-A: pantalla de bienvenida	17
8.2. Paso 2. Ingresar tiempo adicional al préstamo	17
8.2.1. Subpaso 2-A: Ingresar el tiempo adicional al préstamo	17
9. Proceso Consultar Estadísticas	18
9.1. Por mes.	18
9.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar estadísticas por mes	18
9.1.2. Subpaso 1-B: Muestra de Estadísticas	20
9.2. Por años	20
9.2.1. Subpaso 1-A: Iniciar estadísticas por años	20
9.2.2. Subpaso 1-B: Muestra de Estadísticas	20
9.3. Por todos los años	20
9.3.1. Subpaso 1-A: Iniciar estadísticas por años	20
9.3.2. Subpaso 1-B: Muestra de Estadísticas	20
10. Proceso Cancelar préstamo	31
10.1. Paso 1 de Cancelar préstamo. Cancelar un préstamo previamente solicitado	31
10.1.1. Subpaso 1-A: Cancelar préstamo	31
10.1.2. Subpaso 2-A: Confirmar Cancelación	31
10.1.3. Subpaso 2-B: Conservar Reservación	31
11. Proceso Buscar un Usuario	32
11.1. Paso 1. Bienvenida	32
11.1.1. Bienvenida	32
11.1.2. Pantalla Gestionar usuario	32
11.2. Paso 2. Gestionar Usuario	32
11.2.1. Subpaso 1-A: Buscar	32
11.2.2. Error E1-A: usuario no encontrado	35
11.3. Paso 3. Resultado	35
11.3.1. Subpaso 2-A: Solicitante	35
11.3.2. Subpaso 2-B: Encargado o Administrador	35
12. Proceso Contestar encuesta	37
12.1. Paso 1 de Contestar encuesta. Consultar si existen encuestas pendientes	37
12.1.1. Subpaso 1-A: Consultar Encuesta	37
12.2. Paso 2 de Contestar encuesta. Contestar encuesta sobre el servicio de préstamos	37
12.2.1. Subpaso 1-A: Contestar preguntas de la encuesta de calidad	37
12.2.2. ER-01: Cancelar envío de las respuestas de la encuesta	38
12.2.3. ER-02: Dejar campos incompletos	38





1.1. Entorno De Trabajo

En esta sección se describe el entorno de trabajo del sistema, se explica la disposición de los elementos principales y comunes de las pantallas, los colores, la iconografía, componentes, etc. utilizados dentro del sistema y el uso general del sistema.

1.1.1. Diseño

1.1.2. Iconografía

En el sistema se utilizan iconos para denotar las diferentes operaciones que el usuario puede realizar en el sistema. Los iconos utilizados se describen a continuación: Nota: Desarrollo tiene que tener sus íconos para que el equipo de plantillas pueda generar el comando específico

-  Icono de Ejemplo
-  Permite cancelar un proceso en el momento que el usuario lo desee.
-  Permite confirmar los datos ingresados por el usuario.
-  Permite generar y consultar estadísticas con base en los préstamos efectuados.

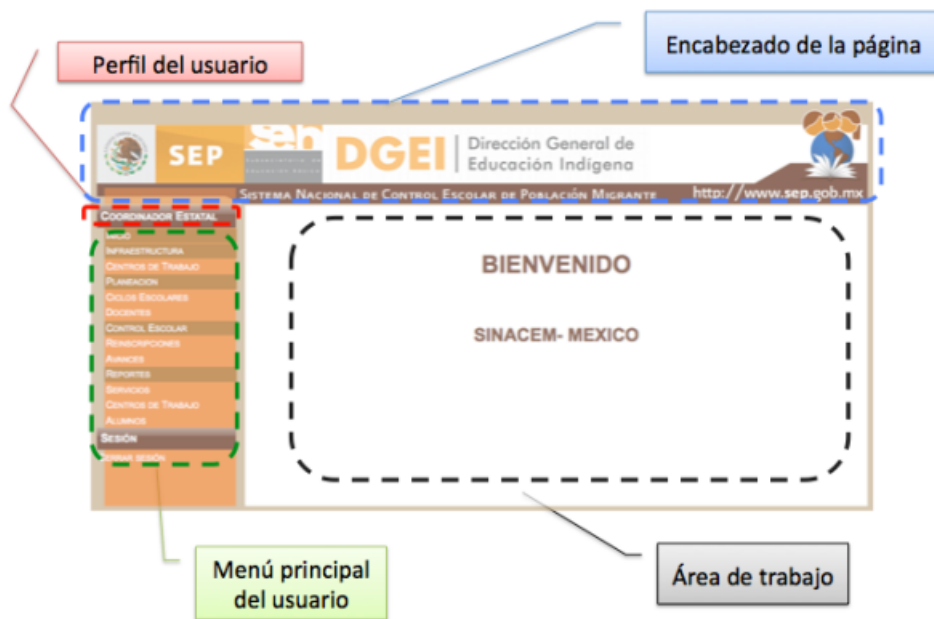















Figura 1.1: Ejemplo de figura

-  Icono principal de inicio de sesión
-  Hace referencia al campo de correo electrónico
-  Accede a la gestión de préstamos
-  Accede a la gestión de recursos
-  Hace referencia a los horarios disponibles de reservación

-
-  Realiza una referencia a la pagina de inicio o home
 -  Denota el campo o apartado de texto
 -  Denota el campo o apartado de password
 -  Hace referencia a un calendario, donde se podrá seleccionar una fecha
 -  Hace referencia a una sala de estudio.
 -  Hace referencia a una sala de exposiciones.
 -  Hace referencia a una sala de trabajo
 -  Permite cerrar la sesión del usuario en cuestión.
 -  Hace referencia a la cuenta del usuario.

1.1.3. Organización

Las funcionalidades del sistema se encuentran organizadas por un menú que se localiza en la parte lateral izquierda, el cual contiene lo siguiente:

1. Inicio

-
2. Gestionar usuarios
 3. Gestionar préstamos
 4. Consultar estadísticas
 5. Salir

1.1.4. Componentes Utilizados

En esta sección se explican los diferentes componentes que se utilizan para capturar o mostrar información en el sistema.

Componente de Ejemplo

El formulario 'Agregar Acción' contiene los siguientes elementos:

- Datos generales:** Encabezado de la sección.
- Nombre:** Campo de texto vacío.
- Estrategia asociada:** Selector de lista desplegable con 'Control' seleccionado.
- Temas transversales:** Grupo de opciones de selección:
 - ☒ Planeación
 - ☒ Regulación Ambiental
 - ☐ Impulso a la cultura ambiental
 - ☐ Impulso a la ciencia e investigación
- Descripción:** Área de texto grande para el contenido.
- Horario:** Grupo de botones de radio:
 - ☐ Matutino
 - ☒ Vespertino
 - ☐ Mixto

Figura 1.2: Componente de ejemplo

Se describe el componente.

Este capítulo explica el proceso que se lleva a cabo para ingresar al sistema con un identificador y una contraseña. Se tiene la siguiente interfaz:

2.1. Paso 1. Iniciar sesión

Se ingresan los datos de identificación para iniciar una sesión.

2.1.1. Subpaso 1-A: Ingresar credenciales

- Ingrese identificador.
- Ingrese contraseña.
- Presione el botón **Entrar**. Este paso puede derivar en los errores **Error E1-A** y **Error E1-B**.

Observación 1: un identificador está compuesto por seis letras seguidas de cuatro dígitos.

2.1.2. Error E1-A: usuario no registrado

El identificador que se ingresó no se encuentra registrado en el sistema.

- Presionar **Aceptar** en la ventana emergente **IUGS-30: usuario no registrado**

2.1.3. Error E1-B: contraseña equivocada

La contraseña que ingresó no concuerda con el valor que se tiene almacenado.

- Presionar **Aceptar** en la ventana emergente **IUGS-31: contraseña equivocada**

2.1.4. Bienvenida del encargado del Departamento de Apoyo Técnico

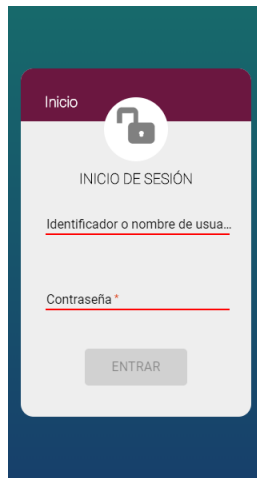


Figura 2.1: Iniciar sesión

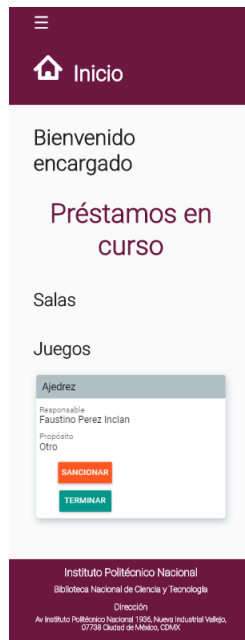


Figura 2.2: Bienvenida para encargado

Los préstamos de sala se cambian automáticamente cuando llega la hora de término; sin embargo, puede cambiar el estado del préstamo antes al presionar el botón **Terminar**. Los préstamos de juego, al no tener una duración determinada, no cambian automáticamente, por lo que es necesario presionar el botón **Terminar** cuando el recurso sea indefinido. fghjkluyuiopo

3.1. Paso 1 de Terminar préstamo. Dar por terminado un préstamo en curso

Para terminar un préstamo se selecciona cuál de los préstamos en curso mostrados se desea y se siguen los siguientes pasos.

3.1.1. Subpaso 1-A: Terminar préstamo

1. Presione el botón **Terminar** en la tarjeta del préstamo correspondiente en la interfaz **IUGS-10 Bienvenida de encargado**



Figura 3.1: Bienvenida para encargado

Proceso Sancionar solicitante

Cuando un solicitante hace mal uso de lo que le fue prestado, se deberá **sancionar**, realizando los siguientes pasos.

4.1. Paso 1 Sancionar solicitante. Iniciar sanción

4.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar sanción para el solicitante

Una vez buscado el solicitante nos muestra la siguiente interfaz

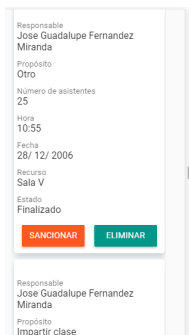


Figura 4.1: Búsqueda Solicitante

Para acceder a sancionar a un solicitante se puede ingresar de tres maneras:

1. presione el botón **Sancionar** que corresponda al responsable a sancionar, este botón aparece en la parte inferior de la interfaz

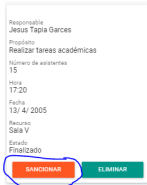


Figura 4.2: Sancionar Solicitante

4.2. Paso 2 Sancionar solicitante. Ingresar sanción

4.2.1. Subpaso 2-A: Ingresar sanción para el solicitante

Para la sanción del solicitante se mostrará la interfaz



Figura 4.3: Sancionar Solicitante

Se deberá seleccionar una de las opciones por la cual ha sido el solicitante sancionado y la descripción de la misma.

1. seleccione motivo de la sanción.
2. Ingrese la descripción de la sanción. (**Veáse error ER01**)
3. presiona el botón **Sancionar**.



Figura 4.4: Sancionar Solicitante

Cuando al sanción se haya registrado se mostrará el siguiente mensaje: *Usted se encuentra sancionado por [motivo] y debe cumplir con [penalización]. [Si existe, mostrar duración de la sanción]. Diríjase al DAT para mayor información.*

Observación 1. El solicitante no debe tener una reservación hecha previamente, en caso contrario, esta se cancelará.

4.2.2. Subpaso 2-B: ER01. Los datos no han sido llenados correctamente

Se mostrará el siguiente mensaje cuando todos los campos no hayan llenados.

No se han llenado todos los campos del formulario

Se deberán ingresar todos los campos para continuar con la sanción.

Permite al personal de la DAT consultar los préstamos efectuados por un solicitante especificando el ID del mismo o especificando una fecha determinada

5.1. Paso 1 de Registrar préstamo de sala vía web. Iniciar reservación

Para acceder a sancionar a un solicitante se da click en el botón **Gestionar Prestamos** localizado en la parte izquierda del menú de hamburguesa

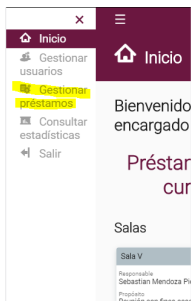


Figura 5.1: Bienvenida

Para iniciar el proceso de búsqueda de préstamos es necesario seleccionar el método de búsqueda a emplear, ya sea por: ID de préstamo o por fecha.

5.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar búsqueda por medio de ID

1. Seleccione el radio botón **Búsqueda por ID** en la interfaz **IUGS-17 Gestionar préstamos**.
2. Ingrese el identificador a solicitar en el campo de texto.
3. Presione el botón **Buscar**.

Figura 5.2: Gestionar Préstamo con Identificador

4. Los resultados obtenidos son mostrados en la interfaz **IUGS-18 Préstamos encontrados**.

5.1.2. Subpaso 1-B: Iniciar búsqueda por medio de fecha

1. Seleccione el radio botón **Búsqueda por fecha** en la interfaz **IUGS-17 Gestionar préstamos**.

Figura 5.3: Gestionar Préstamo con Fecha

2. Seleccione la fecha a solicitar en el calendario mostrado.
3. Presione el botón **Buscar**.

Figura 5.4: Gestionar Préstamo Botón Buscar

4. Los resultados obtenidos son mostrados en la interfaz **IUGS-18 Préstamos encontrados**.

Responsable	Jose Guadalupe Fernandez Miranda
Propósito	Otro
Número de asistentes	25
Hora	10:55
Fecha	28/ 12/ 2006
Recurso	Sala V
Estado	Finalizado
<div><div>SANCIONAR</div><div>ELIMINAR</div></div>	
Responsable	Jose Guadalupe Fernandez Miranda
Propósito	Impartir clase

Figura 5.5: Busqueda Solicitante

Proceso de Registrar a un usuario

Si el administrador del Departamento Técnico quiere registrar un usuario nuevo.

6.1. Paso 1 de Registrar a un usuario

6.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar registro de un usuario

1. presione el botón **Agregar nuevo usuario** ubicado en la parte superior derecha de la interfaz **IUGS-07 Gestionar Usuario**.

6.2. Paso 2 Agregar datos del Usuario

6.2.1. Subpaso 2-A: Ingresar datos del usuario

Para poder registrar a un usuario nuevo se tienen que ingresar los siguientes datos en la interfaz **IUGS-08 Registrar Usuario**.

1. Ingrese el tipo de Usuario.
 - Solicitante
 - Encargado
 - Administrador
2. Ingrese el nombre completo del usuario.
3. Ingrese la procedencia del usuario
4. Ingrese el rol dentro del IPN del usuario
5. Ingrese el ID de un usuario.
 - Boleta

-
- Numero de Empleado
6. Ingresar el teléfono del usuario
 7. Ingresar el correo electrónico del usuario.
 8. presionar el botón **Registrar Usuario**.
 9. En la pantalla nos mostrara un mensaje de **Usuario registrado exitosamente** en caso de ningun error, de lo contrario mostrará donde hubo un error.

De ser necesario cerrar la sesión activa, se deben seguir los siguientes pasos:

7.1. Paso 1 de Cerrar sesión. Localizar botón

Se cerrará la sesión activa, por lo que para poder realizar cambios será necesario iniciar sesión nuevamente.

1. presione el botón **Salir** localizado en la parte inferior izquierda, dentro del menú.



Figura 7.1: Bienvenida para encargado

Proceso Extender el tiempo de préstamo de una sala

Permite aumentar el tiempo que se le prestará a un solicitante el préstamo de sala que tiene en curso al presionar un botón en la tarjeta de la pantalla de bienvenida.

8.1. Paso 1. Buscar tarjeta de préstamo

Para poder agregar tiempo a un préstamo en estado en curso, se tiene que buscar la tarjeta del préstamo en cuestión en la pantalla de Bienvenida.

8.1.1. Subpaso 1-A: pantalla de bienvenida

En la pantalla de Bienvenida se muestran las tarjetas de todos los préstamos en curso.

1. Presione el icono de Inicio en el menú principal.
2. En la pantalla de bienvenida **IUGS10-Bienvenida de encargado**, busque la tarjeta de la sala a la que se le quiere agregar tiempo.
3. Presione el botón + en la tarjeta.

8.2. Paso 2. Ingresar tiempo adicional al préstamo

Se agrega el tiempo deseado, siempre y cuando no se traslape con otro préstamo o la hora de cierre de la Biblioteca, para el préstamo seleccionado.

8.2.1. Subpaso 2-A: Ingresar el tiempo adicional al préstamo

1. Ingrese en la ventana emergente **IUGS10B Tiempo disponible** el tiempo que se desea agregar.
2. Presione **Agregar** en la ventana emergente.
3. Presione **Aceptar** en el mensaje de confirmación.

Proceso Consultar Estadísticas

Para acceder a consultar las estadísticas se selecciona el botón **Consultar Estadísticas** localizado en el menú de la interfaz de Bienvenida

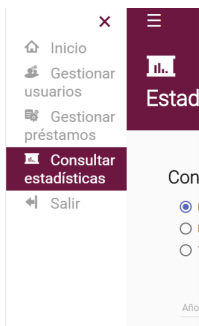


Figura 9.1: Bienvenida

Mostrando la siguiente interfaz para seleccionar las siguientes opciones:

- Por mes
- Por años
- Todos los años

9.1. Por mes.

9.1.1. Subpaso 1-A: Iniciar estadísticas por mes



Figura 9.2: Consultar Estadísticas

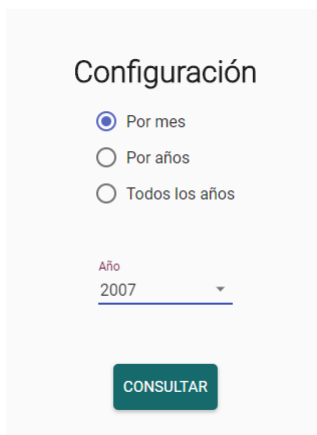


Figura 9.3: Configuración por Mes

En la configuración de las estadísticas se tiene que seleccionar el inciso **Por mes** y el año que desea la estadística.

A continuación se aprieta el botón **Consultar**

9.1.2. Subpaso 1-B: Muestra de Estadísticas

Se mostrará la siguiente interfaz con las siguientes estadísticas:

- Las estadísticas que se mostraran son las siguientes:
 1. Número de préstamos de recursos
 2. Número de préstamos de salas
 3. Número de préstamos de juegos
 4. Encuesta de calidad: promedio
 5. Número de sanciones

9.2. Por años

9.2.1. Subpaso 1-A: Iniciar estadísticas por años

En la configuración de las estadísticas se tiene que seleccionar el inciso **Años** y el año o años(puede seleccionar uno o mas) que desea consultar.

A continuación se aprieta el botón **Consultar**

9.2.2. Subpaso 1-B: Muestra de Estadísticas

Se mostrará la siguiente interfaz con las siguientes estadísticas:

- Las estadísticas que se mostraran son las siguientes:
 1. Número de préstamos de recursos
 2. Número de préstamos de salas
 3. Número de préstamos de salas
 4. Encuesta de calidad: promedio
 5. Número de sanciones

9.3. Por todos los años

9.3.1. Subpaso 1-A: Iniciar estadísticas por años

En la configuración de las estadísticas se tiene que seleccionar el inciso **Todos los años**.

A continuación se aprieta el botón **Consultar**

9.3.2. Subpaso 1-B: Muestra de Estadísticas

Se mostrará la siguiente interfaz con las siguientes estadísticas:

- Las estadísticas que se mostraran son las siguientes:
 1. Número de préstamos de recursos
 2. Número de préstamos de salas
 3. Número de préstamos de salas
 4. Encuesta de calidad: promedio
 5. Número de sanciones



Estadísticas

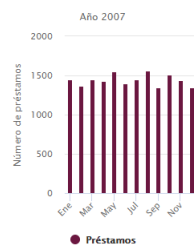
Configuración

- ☒ Por mes
- ☐ Por años
- ☐ Todos los años

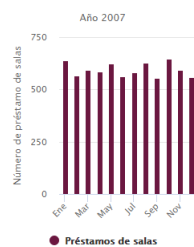
Año
2007

CONSULTAR

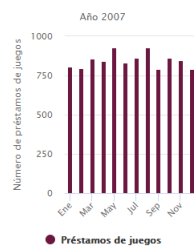
Número de préstamos de recursos mensuales



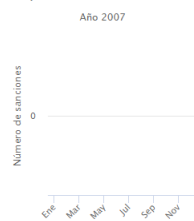
Número de préstamos de salas mensuales



Número de préstamos de juegos mensuales



Encuesta de calidad: promedio mensuales



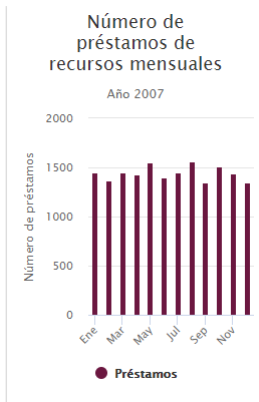


Figura 9.5: Número de préstamos de recursos

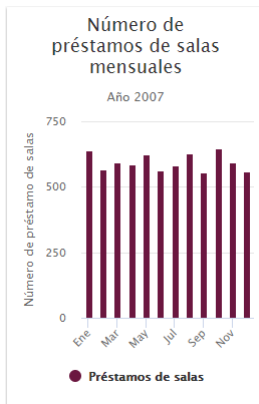


Figura 9.6: Número de préstamos de salas

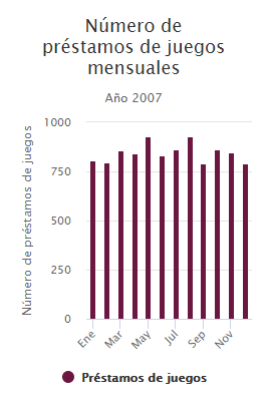


Figura 9.7: Número de préstamos de juegos

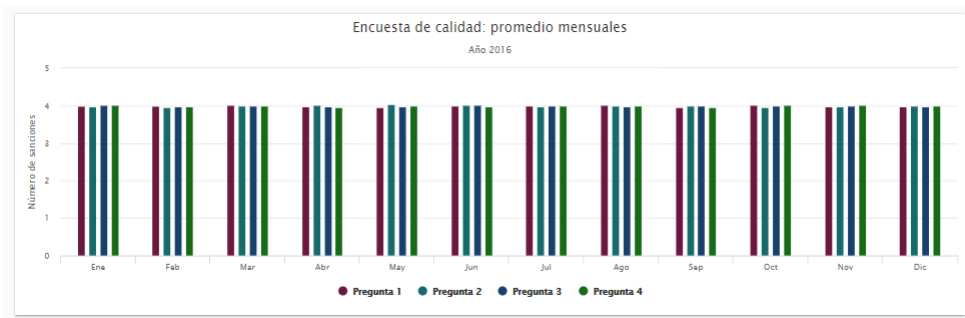


Figura 9.8: Encuesta de calidad: promedio

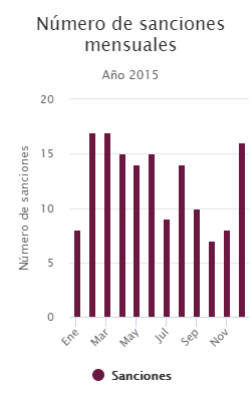


Figura 9.9: Número de sanciones

Configuración

☐ Por mes
☒ Por años
☐ Todos los años

☐ 2014
☒ 2015
☐ 2016
☒ 2017
☐ 2018

CONSULTAR

Figura 9.10: Configuración por Años



Estadísticas

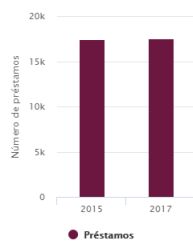
Configuración

- ☐ Por mes
- ☒ Por años
- ☐ Todos los años

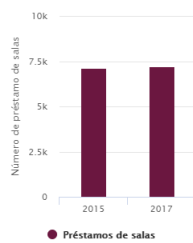
- ☐ 2014
- ☒ 2015
- ☐ 2016
- ☒ 2017
- ☐ 2018

CONSULTAR

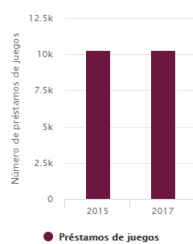
Número de préstamos de recursos anuales



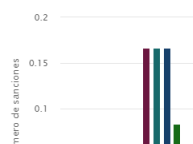
Número de préstamos de salas anuales



Número de préstamos de juegos anuales



Encuesta de calidad: promedio anuales



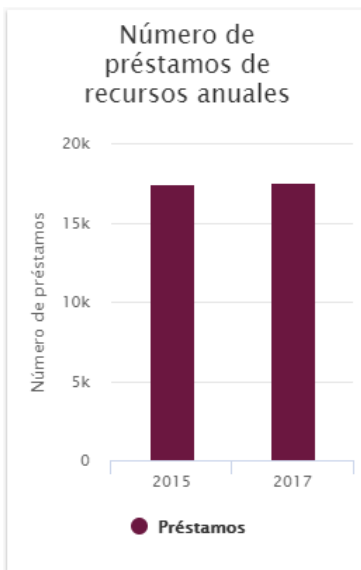


Figura 9.12: Número de préstamos de recursos

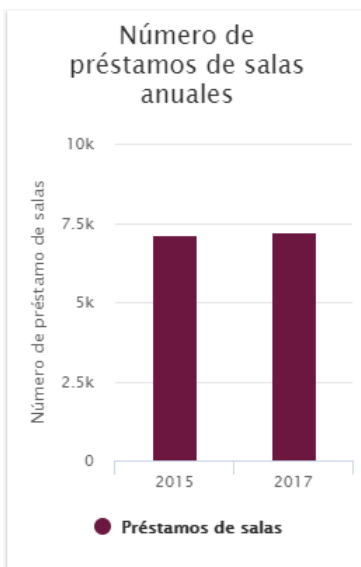


Figura 9.13: Número de préstamos de salas

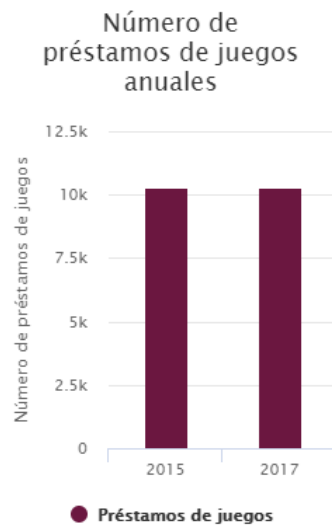


Figura 9.14: Número de préstamos de juegos

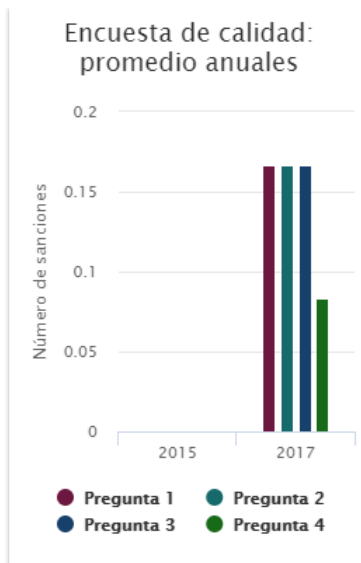


Figura 9.15: Encuesta de calidad: promedio

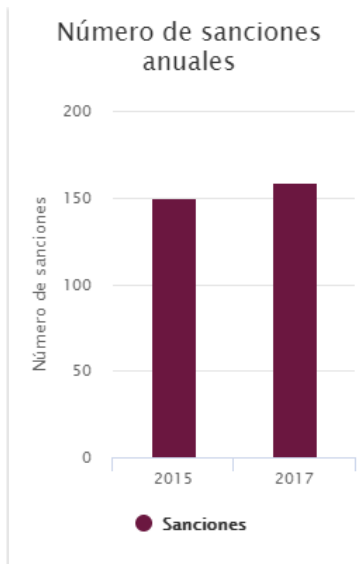


Figura 9.16: Número de sanciones

Configuración

☐ Por mes

☐ Por años

☒ Todos los años

CONSULTAR

Figura 9.17: Configuración por Todos los Años



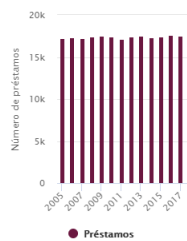
Estadísticas

Configuración

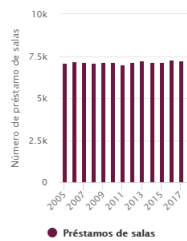
- ☐ Por mes
- ☐ Por años
- ☒ Todos los años

CONSULTAR

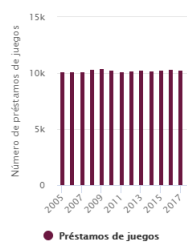
Número de préstamos de recursos anuales



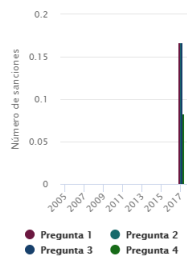
Número de préstamos de salas anuales



Número de préstamos de juegos anuales



Encuesta de calidad: promedio anuales



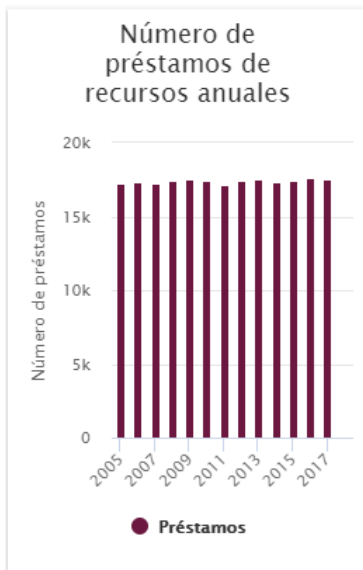


Figura 9.19: Número de préstamos de recursos

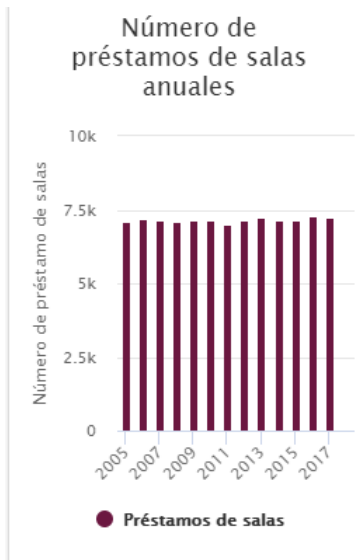


Figura 9.20: Número de préstamos de salas

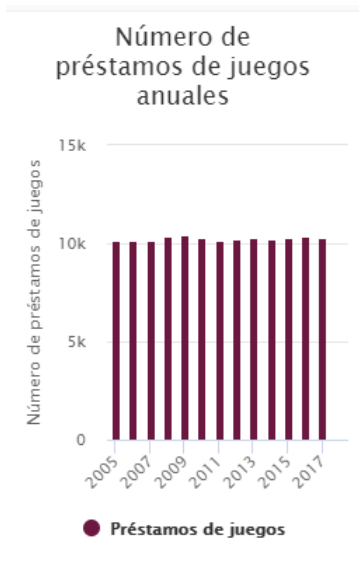


Figura 9.21: Número de préstamos de juegos

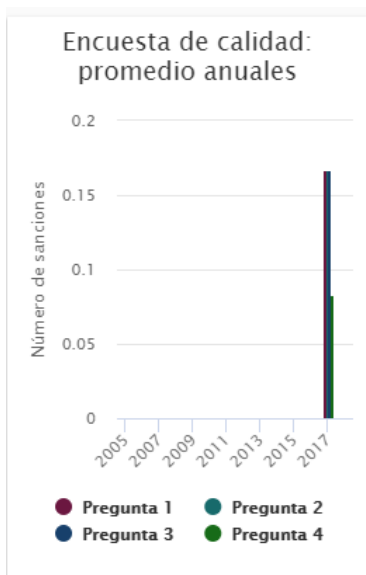


Figura 9.22: Encuesta de calidad: promedio

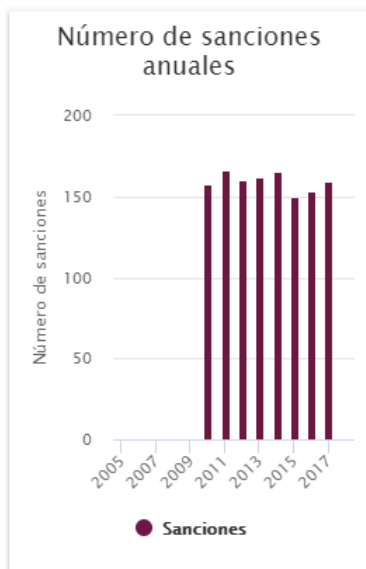


Figura 9.23: Número de sanciones

Permite a un miembro del personal del DAT cancelar el préstamo de algún recurso previamente requerido por un solicitante.

10.1. Paso 1 de Cancelar préstamo. Cancelar un préstamo previamente solicitado

Un usuario puede cancelar un préstamo si considera que es pertinente, liberando de esta manera el recurso seleccionado.

10.1.1. Subpaso 1-A: Cancelar préstamo

1. Presione el botón **Cancelar Reservación** en la interfaz **IUGS-18 Préstamos encontrados**.

Restricción 1. Debe existir un préstamo con estado reservado. Permite confirmar la cancelación de un préstamo o conservar el préstamo si el usuario apretó erróneamente el botón.

10.1.2. Subpaso 2-A: Confirmar Cancelación

1. Presione el botón **Sí, deseo cancelar la reservación** si es que desea confirmar su cancelación en la interfaz **IUGS-19 Cancelación** para eliminar la reservación.

10.1.3. Subpaso 2-B: Conservar Reservación

1. Presione el botón **Conservar reservación** en la interfaz **IUGS-19 Cancelación** si es que desea continuar con la reservación.

Este capítulo explica el proceso que se lleva a cabo para buscar un determinado usuario en el sistema, y así mostrar los siguientes datos:

- Nombre
- Institución
- Rol
- Tipo
- Estado
- Fecha de Expiración

Se tiene la interfaz de bienvenida:

11.1. Paso 1. Bienvenida

11.1.1. Bienvenida

Se tiene la interfaz de bienvenida donde se tiene que presionar el botón **Gestionar usuarios** ubicado en el menú del lado izquierdo:

11.1.2. Pantalla Gestionar usuario

Se muestra la siguiente interfaz donde se gestionan los usuarios

11.2. Paso 2. Gestionar Usuario

Se ingresa el identificador a ser buscado.

11.2.1. Subpaso 1-A: Buscar

1. Ingrese identificador.
2. Presione el botón **Buscar**. Este paso puede derivar al error **Error E1-A**.

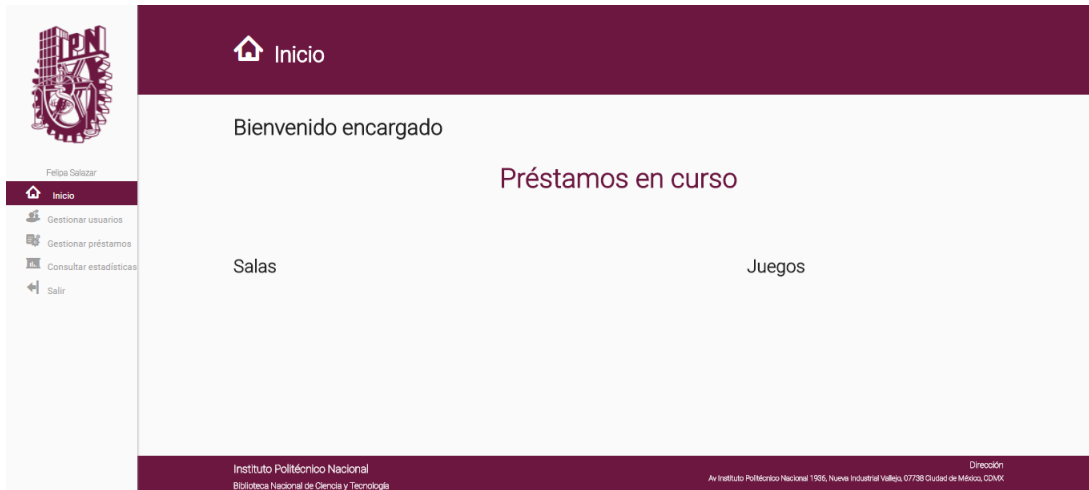


Figura 11.1: Bienvenida Encargado



Figura 11.2: Bienvenida Encargado

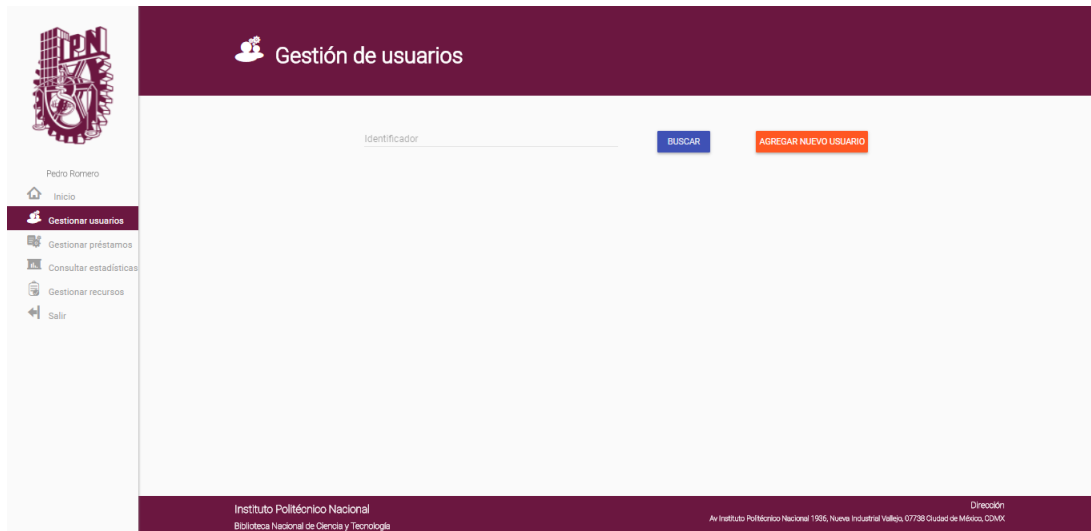


Figura 11.3: Gestionar Usuarios



Figura 11.4: Gestionar Usuario

11.2.2. Error E1-A: usuario no encontrado

El identificador que se ingresó no se encuentra en el sistema, debe verificarlo.

- Presionar **Aceptar** en la ventana emergente **MAT-48 Usuario no encontrado**

11.3. Paso 3. Resultado

Resultado de la búsqueda según el identificador proporcionado con los datos

11.3.1. Subpaso 2-A: Solicitante

1. Nombre
2. Institución
3. Rol
4. Tipo
5. Estado
6. Fecha de Expiración

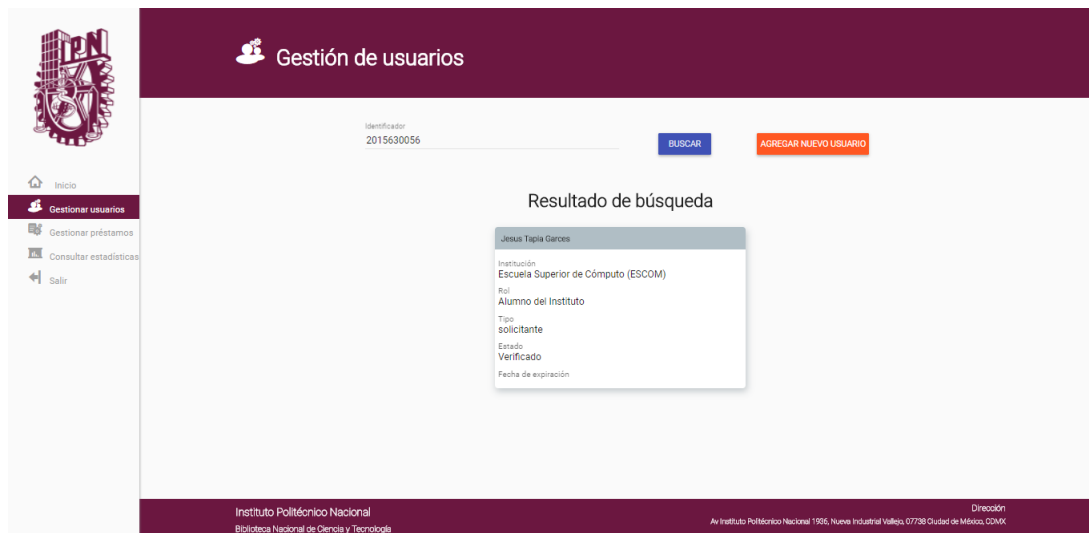


Figura 11.5: Búsqueda de un Solicitante

11.3.2. Subpaso 2-B: Encargado o Administrador

1. Nombre
2. Institución
3. Rol
4. Tipo

5. Estado

6. Fecha de Expiración



Figura 11.6: Búsqueda de un Encargado

Permite a un solicitante contestar varias preguntas sobre el servicio de préstamos de recursos para que miembros de la DAT puedan evaluarlas y mejorar la calidad del mismo.

12.1. Paso 1 de Contestar encuesta. Consultar si existen encuestas pendientes

Un solicitante consulta las encuestas pendientes que tenga si es que previamente pidió una reservación que se llevó a cabo exitosamente y ahora está en estado finalizado.

12.1.1. Subpaso 1-A: Consultar Encuesta

Este paso aplica para solicitantes que tengan alguna reservación finalizada, y por lo tanto cuenten con encuestas pendientes.

1. Presione el botón **Contestar** en la interfaz **IUGS-31 Bienvenida de solicitante con encuestas pendientes**.

Restricción 1. Debe existir un préstamo con estado finalizado.

12.2. Paso 2 de Contestar encuesta. Contestar encuesta sobre el servicio de préstamos

Un solicitante llena una encuesta de calidad, para que el administrador del Departamento de Apoyo Técnico consulte las estadísticas de calidad y así pueda mejorar el servicio.

12.2.1. Subpaso 1-A: Contestar preguntas de la encuesta de calidad

1. Seleccione la respuesta que considere correcta de cada campo (pregunta) en la interfaz **IUGS-27 Encuesta**.
2. Presione el botón **Enviar**. (Véase errores ER01 y ER02)

12.2.2. ER-01: Cancelar envío de las respuestas de la encuesta

1. Presione el botón **Cancelar** para continuar en el *SUBCUAT-01 Armar interfaz de inicio*.

12.2.3. ER-02: Dejar campos incompletos

1. Acepte el mensaje emergente **MAT-35 Datos incompletos en la encuesta**.
2. Repita el subpaso 1-A.