

# Acción Ciudadana

## Manual del Ciudadano



Versión del documento: 1.0

Fecha del documento: Noviembre 2011

# 1. Índice



<b>1. Índice .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Introducción .....</b>	<b>3</b>
Iconos usados en este manual.....	3
<b>3. Acción Ciudadana.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Ingreso al sistema.....</b>	<b>5</b>
4.1 Registro de usuario .....	6
<b>5. Pantalla de Inicio.....</b>	<b>7</b>
5.1 Reclamos activos .....	8
5.2 Últimas modificaciones de reclamos .....	9
5.3 Ubicación de reclamos .....	10
<b>6. Perfil.....</b>	<b>11</b>
6.1 Modificación del Perfil .....	12
<b>7. Reclamos.....</b>	<b>13</b>
7.1 Alta de reclamos .....	14
7.2 Listado de reclamos .....	16
7.2.1 Filtros de búsqueda .....	17
7.2.2 Grilla de reclamos.....	18
7.2.3 Detalle de reclamo .....	19
7.2.4 Modificar reclamo .....	20
7.2.5 Cancelar reclamo.....	21
7.2.6 Reclamo repetido y unificado.....	22
<b>8. Descarga de la aplicación “Acción Ciudadana” para Android. ....</b>	<b>23</b>

## 2. Introducción

El propósito de este Manual es explicar y facilitar la interacción del usuario con las diferentes pantallas e información que encontrara en Acción Ciudadana.

### Iconos usados en este manual

En los márgenes de este manual verá algunos iconos útiles que podrán ayudar a identificar determinados tipos de información:

	Aclaración acerca de un punto determinado.
	Información de relevancia acerca de un determinado aspecto que brinda una explicación de valor agregado.

### 3. Acción Ciudadana

Acción Ciudadana es una herramienta que ayuda a los ciudadanos a denunciar fallas en la infraestructura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por un lado permite al ciudadano iniciar un reclamo por deficiencias en el mantenimiento del espacio público relacionada con: alumbrado público, arbolado, autos abandonados, baches, recolección de residuos, semáforos y señales de tránsito, entre otros. Pudiendo luego hacer un seguimiento de su denuncia y las acciones que se llevaron a cabo para su atención y resolución.

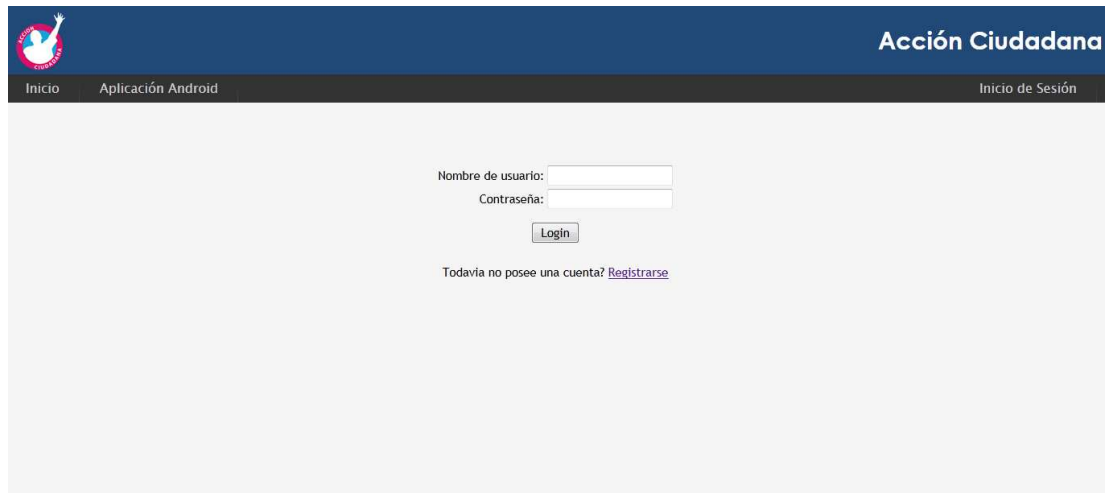
También permite el incremento del registro de incidentes para el Gobierno, para poder luego atenderlos rápida y eficientemente, ya que Acción Ciudadana permite la categorización, priorización y realizar un análisis geo-espacial de los incidentes reportados.

Por otro lado permite al gobierno de Buenos Aires crear un mecanismo de comunicación con los ciudadanos para gestionar las tareas de atención de los incidentes en el mantenimiento del espacio público de manera centralizada.

## 4. Ingreso al sistema

Para utilizar el sistema, debe dirigirse a [www.accion-ciudadana.com.ar](http://www.accion-ciudadana.com.ar)

El ciudadano debe iniciar sesión con su nombre de usuario y la contraseña, obtenida en el registro del usuario al sistema.



The screenshot shows the login interface of the 'Acción Ciudadana' website. At the top, there is a dark blue header with the 'Acción Ciudadana' logo on the left and the text 'Acción Ciudadana' on the right. Below the header is a dark grey navigation bar containing the links 'Inicio', 'Aplicación Android', and 'Inicio de Sesión'. The main content area is light grey and features a login form centered on the page. The form includes two input fields: 'Nombre de usuario:' and 'Contraseña:'. Below these fields is a 'Login' button. At the bottom of the form, there is a link that says 'Todavía no posee una cuenta? [Regístrase](#)'.

## 4.1 Registro de usuario

En la pantalla de registro del ciudadano, se observan los campos a ser completados por el nuevo usuario.



**Acción Ciudadana**

Inicio    Aplicación Android    Inicio de Sesión

### Registro de Ciudadano

\* Estos campos son requeridos.

\* Nombre: Roberto

\* Apellido: Paredes

\* Nombre de Usuario: rparedes

\* Contraseña: ••••

\* Repetir contraseña: ••••

DNI: 33000222

\* E-Mail: rparedes@gmail.com

\* Repetir E-Mail: rparedes@gmail.com

Teléfono: 1511223344

Registrar

El ciudadano deberá ingresar la siguiente información:

<b>Nombre:</b>	Nombre del usuario.
<b>Apellido:</b>	Apellido del usuario.
<b>Usuario:</b>	Nombre de usuario con el que se autenticará en el sistema. Solo puede contener minúsculas sin espacios.
<b>Contraseña:</b>	Contraseña que usara para autenticarse en el sistema. Solo puede contener minúsculas sin espacios.
<b>Repetir Contraseña:</b>	Se repite la contraseña por motivos de seguridad en la registración.
<b>DNI:</b>	Documento Nacional de Identidad a registrar por el usuario.
<b>E-Mail:</b>	Dirección de correo del usuario.
<b>Repetir E-Mail:</b>	Se repite el e-mail por motivos de seguridad en la registración.
<b>Teléfono:</b>	Número de teléfono a registrar por el usuario.



Los campos obligatorios están señalados con un asterisco de color rojo

Una vez completados todos los campos, se debe presionar el botón Registrar. Con el usuario ya creado, le llegará un e-mail de bienvenida al sistema.

Luego de esto, puede volver a la pantalla de inicio de sesión, ingresar su nombre de usuario y contraseña, y utilizar el sistema de Acción Ciudadana.

## 5. Pantalla de Inicio

En la pantalla de inicio se pueden observar tres zonas que brindan distinta información al ciudadano, la grilla de reclamos actuales, la grilla de últimos reclamos modificados y el mapa de ubicación de reclamos.

**Acción Ciudadana**

Inicio Perfil Reclamos Aplicación Android Ayuda Usuario: rparedes Fin de Sesión

**Reclamos actuales**

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Prioridad	Estado
No Records Found						

**Últimos reclamos modificados**

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de modificacion	Tipo	Prioridad	Estado
No Records Found						

Mapa de Buenos Aires mostrando la ubicación de los reclamos.

## 5.1 Reclamos activos

En esta grilla se puede observar todos los reclamos que se encuentran activos en el sistema pertenecientes al ciudadano. Estos incidentes son los que se marcan en el mapa con su correspondiente ubicación.

Reclamos actuales						
Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Prioridad	Estado
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Activo
Showing 1 to 1 of 1					<< < 1 > >>	



Nota

Los reclamos activos en el sistema son los que poseen estado Activo, En Progreso, Suspendido o Demorado, ya que todavía no llegaron al fin del proceso de reparación de dicho incidente, como lo son los estados Cancelado y Terminado



## 5.2 Últimas modificaciones de reclamos

En esta grilla se puede observar todos los reclamos pertenecientes al ciudadano de acuerdo al orden de modificación de los mismos. Sirve como historial de las modificaciones realizadas a los reclamos del ciudadano, desde el más actual hasta el más antiguo.

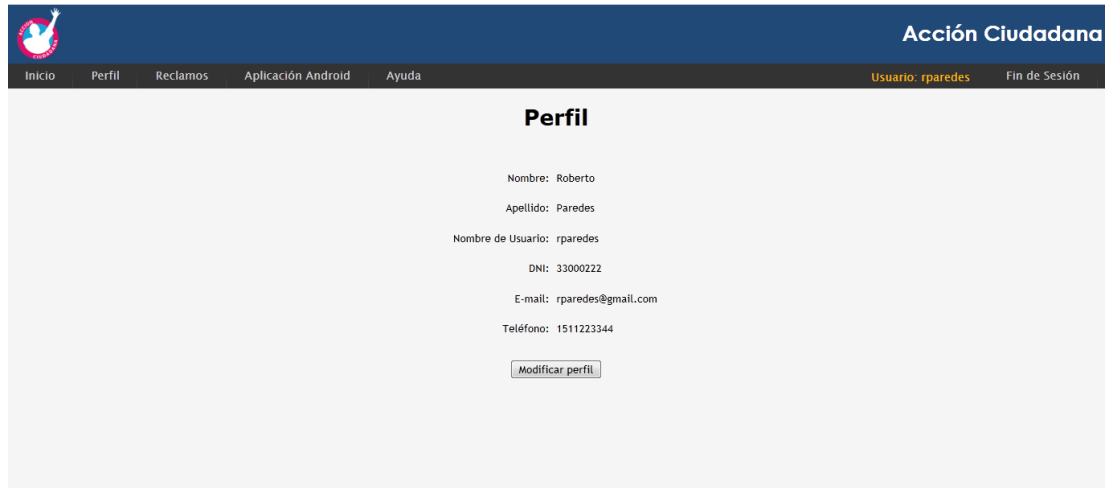
Últimos reclamos modificados						
Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de modificacion	Tipo	Prioridad	Estado
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Activo
Showing 1 to 1 of 1				<< < 1 > >>		

En esta sección se pueden observar todos los reclamos que se encuentran activos en el sistema pertenecientes al ciudadano marcados en su correspondiente ubicación, proporcionada por el ciudadano.



## 6. Perfil

Cuando un usuario selecciona Perfil desde la barra de menú, accederá a la información personal que introdujo el ciudadano a la hora de registrarse. Si desea modificar o actualizar algún dato, presione Modificar perfil.



## 6.1 Modificación del Perfil

A la hora de modificar o actualizar el perfil del usuario, se observarán los mismos campos de la pantalla de registro (algunos completados con los datos ya ingresados). Para guardar los cambios realizados, presione el botón Modificar, para volver a la pantalla anterior, presione Volver.



The screenshot shows the 'Modificación de perfil del usuario' (User Profile Modification) page. At the top, there is a dark blue header with the 'Acción Ciudadana' logo and navigation links: Inicio, Perfil, Reclamos, Aplicación Android, and Ayuda. On the right side of the header, it says 'Usuario: rparedes' and 'Fin de Sesión'. The main content area has a light gray background and is titled 'Modificación de perfil del usuario'. Below the title, there is a note: '\* Estos campos son requeridos.' (These fields are required). The form contains several input fields, each preceded by a red asterisk indicating it is required. The fields are: Nombre (Roberto), Apellido (Paredes), Contraseña, Repetir contraseña, DNI (33000222), E-Mail (rparedes@gmail.com), Repetir E-Mail, and Teléfono (1511223344). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Modificar' and 'Volver'.



Los campos obligatorios están señalados con un asterisco de color rojo

## 7. Reclamos

Para realizar reclamos o hacer un seguimiento de los mismos observando el listado, se debe acceder a la opción correspondiente posando el cursor sobre el menú de Reclamos.

The screenshot shows the 'Acción Ciudadana' web application interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Perfil', 'Reclamos' (highlighted), 'Aplicación Android', and 'Ayuda'. The user is logged in as 'rparedes' and can click 'Fin de Sesión'. A dropdown menu for 'Reclamos' shows 'Alta de Reclamos' and 'Listado de Reclamos'. The main content area displays two tables of claims.

**Reclamos actuales**

Calle del incidente	Altura	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	900	Comuna 5	27/10/2011	Rotura Elem. Publico	No asignada	Activo

Showing 1 to 1 of 1

**Últimos reclamos modificados**

Calle del incidente	Altura	Comuna	Fecha de modifc	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	900	Comuna 5	27/10/2011	Rotura Elem. Publico	No asignada	Activo
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Cancelado

Showing 1 to 2 of 2

On the right side of the interface is a map of Buenos Aires with a red pin indicating the location of the first claim on Medrano street.

## 7.1 Alta de reclamos

En la pantalla de Alta de reclamo, se observan los campos a ser completados para la creación del nuevo reclamo.

El usuario deberá ingresar la siguiente información:

- \* **Calle:** Se debe ingresar la calle donde se encuentra el problema.



Debe tener cuidado al ingresar una dirección, ya que el servicio de Google Maps puede no encontrarla, por diversos motivos. Por ej: falta Av. delante del nombre de la avenida, nombre incompleto, cambio de nombre de la calle, etc. Si esto ocurre, por favor, visite [maps.google.com](https://maps.google.com) y verifique el nombre de la calle

- \* **Altura:** Se debe ingresar la altura aproximada donde se encuentra el incidente.

- \* **Tipo de incidente:** Selecciona el tipo de incidente a reportar. Las opciones disponibles son: ABL, Bache, Rotura de elementos públicos, Elementos Viales, Inundaciones, Transporte Público y Accesibilidad.

- \* **Barrio:** Se selecciona el barrio donde ocurrió el incidente.

**Observaciones:** campo que sirve para ingresar alguna descripción particular del incidente.

**Imagen:** se puede anexar una imagen al reclamo para observar la criticidad del incidente.



La imagen debe tener extensión JPG, PNG, BMP o GIF. De lo contrario, no será aceptada.




Los campos obligatorios están señalados con un asterisco de color rojo

Una vez completados todos los campos, se debe presionar el botón Alta de reclamo, si no desea iniciar este reclamo, presione Cancelar.

Una vez guardado el reclamo, se enviará un e-mail a la casilla de correo electrónico del usuario para informarle sobre la activación del reclamo.

Así mismo, al dirigirse a la pantalla de Inicio, verá que se agregó este nuevo reclamo a las grillas (activos y últimos modificados) y se ubicó en el mapa.



Inicio   Perfil   Reclamos   Aplicación Android   Ayuda

Usuario: rparedes   Fin de Sesión

### Reclamos actuales


Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Prioridad	Estado
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Activo

Showing 1 to 1 of 1

### Últimos reclamos modificados

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de modificación	Tipo	Prioridad	Estado
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Activo

Showing 1 to 1 of 1



## 7.2 Listado de reclamos

En la pantalla de Listado de reclamos, se pueden observar los filtros para la búsqueda de reclamos, una grilla que contiene todos los reclamos del usuario, y botones de acciones sobre los reclamos de la grilla.


Acción Ciudadana

[Inicio](#)
[Perfil](#)
[Reclamos](#)
[Aplicación Android](#)
[Ayuda](#)
Usuario: rparedes
[Fin de Sesión](#)

### Listado de Reclamos

Calle - Altura  -

Tipo de Incidente

Fecha del Incidente (dd/mm/aaaa)

Barrio

Estado

Fecha de ultima modificacion del Reclamo (dd/mm/aaaa)

Comuna

Prioridad

Calle del Incidente	Altura	Barrio	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Estado	Prioridad	Ciudadano	Observaciones
Segurola	320	Floresta	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	Activo	No asignada	rparedes	Falta de rampas en las esquinas

Showing 1 to 1 of 1
<< < 1 > >>



## 7.2.1 Filtros de búsqueda

Los filtros de búsqueda incluyen todas las propiedades que tiene un reclamo, como son:

**Calle y altura**

**Barrio**

**Comuna a la que pertenece**

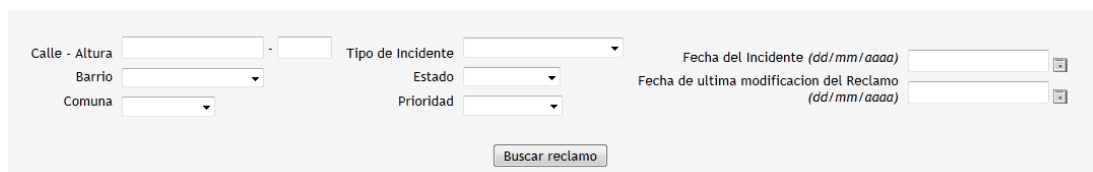
**Tipo de incidente**

**Estado del reclamo**

**Prioridad asignada**

**Fecha de alta del reclamo**

**Fecha de modificación del reclamo** (ya sea de alguna propiedad o de estado y prioridad)



Formulario de filtros de búsqueda:

- Calle - Altura:  -
- Barrio:
- Comuna:
- Tipo de Incidente:
- Estado:
- Prioridad:
- Fecha del Incidente (dd/mm/aaaa):
- Fecha de última modificación del Reclamo (dd/mm/aaaa):
- Botón:

Luego de establecer el filtro deseado, presionar Buscar reclamo y en la grilla aparecerán los reclamos deseados correspondientes a la búsqueda.



Nota

Si se dejan todos los filtros vacíos y se presiona Buscar reclamo, aparecerá el listado completo nuevamente.

## 7.2.2 Grilla de reclamos

En la grilla de reclamos se puede apreciar un detalle reducido y de fácil interpretación del reclamo, permitiendo observar los detalles de la búsqueda realizada. En dicha grilla se puede apreciar la ubicación del incidente ingresada por el usuario, el barrio y la comuna a la que pertenece, fecha de alta, el tipo de incidente, estado y prioridad actual, usuario y observaciones. La grilla muestra de a 10 reclamos por página.

Calle del Incidente	Altura	Barrio	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Estado	Prioridad	Ciudadano	Observaciones
Segurola	320	Floresta	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	Activo	No asignada	rparedes	Falta de rampas en las esquinas
Showing 1 to 1 of 1									
<< < 1 > >>									

### 7.2.3 Detalle de reclamo

Para ver el Detalle de un reclamo, se debe seleccionar uno en la grilla y presionar el botón de Detalle. Al hacerlo, se verá una pantalla en la que se describe, de izquierda a derecha:

#### Detalle del reclamo:

- Calle y altura
- Coordenadas Latitud y Longitud
- Ciudadano
- Fecha de alta
- Fecha de modificación
- Barrio
- Comuna
- Prioridad
- Estado
- Tipo de incidente
- Observaciones

#### Ubicación del reclamo en un mapa de Google Maps

#### Imagen adjunta del reclamo (si existiera).

Si se desea volver a la pantalla de Listado de reclamos, presione Volver, si quiere modificar el detalle del reclamo, presione Modificar reclamo.



## 7.2.4 Modificar reclamo

En la pantalla de Modificación de reclamo, se puede observar una pantalla igual a la de Alta, pero que contiene los campos ya cargados, para poder modificarlos / actualizarlos o agregar detalles nuevos.

Para guardar los cambios, presione Actualizar reclamo, caso contrario, presione Cancelar.



The screenshot shows the 'Modificación de Reclamo' (Modify Complaint) form. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Perfil', 'Reclamos', 'Aplicación Android', and 'Ayuda'. On the right, it says 'Acción Ciudadana' and 'Usuario: rparedes' with a 'Fin de Sesión' link. The form itself has a title 'Modificación de Reclamo'. Below the title, there is a note: '\* Estos campos son requeridos.' (These fields are required). The form contains several fields: 'Calle - Altura' with a dropdown menu showing 'Seguro' and a text box with '320'; 'Ciudadano' with a text box containing 'rparedes'; 'Tipo de Incidente' with a dropdown menu showing 'Accesibilidad'; and 'Barrio' with a dropdown menu showing 'Floresta'. There is also a text box for 'Observaciones' with the placeholder text 'Falta de rampas en las esquinas'. To the right of the form, there is a section for uploading a photo, labeled 'Seleccione el archivo:' with a text box and an 'Examinar...' button. Below this is a photo of a person in a wheelchair on a sidewalk. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Actualizar reclamo' and 'Cancelar'.



Los campos obligatorios están señalados con un asterisco de color rojo

## 7.2.5 Cancelar reclamo

En la pantalla de Listado de reclamos, se pueden cancelar los reclamos. Para ello, seleccionar un reclamo, presionar el botón de cancelar, aparecerá un diálogo pidiendo confirmación de la acción.

The screenshot shows the 'Listado de Reclamos' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Perfil', 'Reclamos', 'Aplicación Android', and 'Ayuda'. The user is logged in as 'rparedes'. A modal dialog box is centered on the screen, asking '¿Está seguro que desea cancelar este reclamo?' with 'Si' and 'No' buttons. Below the dialog, a table lists the claims. The first claim is highlighted.

Calle del Incidente	Altura	Barrio	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Estado	Prioridad	Ciudadano	Observaciones
Segurola	320	Floresta	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	Activo	No asignada	rparedes	Falta de rampas en las esquinas

Showing 1 to 1 of 1

Buttons: Detalle del reclamo, Cancelar Reclamo

Si se selecciona No, vuelve al listado. Si se selecciona Si, el reclamo pasa a estar en estado Cancelado. Se envía un mail al usuario con dicho cambio.

The screenshot shows the 'Listado de Reclamos' interface after the claim has been canceled. The modal dialog is no longer present. The table now shows the claim with the status 'Cancelado'.

Calle del Incidente	Altura	Barrio	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Estado	Prioridad	Ciudadano	Observaciones
Segurola	320	Floresta	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	Cancelado	No asignada	rparedes	Falta de rampas en las esquinas

Showing 1 to 1 of 1

Buttons: Detalle del reclamo, Cancelar Reclamo

## 7.2.6 Reclamo repetido y unificado

En la pantalla de Listado de reclamos, algunos reclamos podrán tener el estado Asociado. Este estado lo adopta cuando existe más de un reclamo que posee la misma calle, una diferencia de una cuadra de distancia entre ambos reclamos, el mismo barrio, la misma comuna, el mismo tipo de reclamo y ambos reclamos deben estar activos para el sistema.

Calle del Incidente	Altura	Barrio	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Estado	Prioridad	Ciudadano	Observaciones
Segurola	320	Floresta	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	Cancelado	No asignada	rparedes	Falta de rampas en las esquinas
Medrano	960	Almagro	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	Activo	No asignada	Usuario eliminado	
Medrano	950	Almagro	Comuna 5	27/10/2011	Rotura Elem. Publicos	Asociado	No asignada	luis.suarez	Caída de árbol
Medrano	900	Almagro	Comuna 5	27/10/2011	Rotura Elem. Publicos	Activo	No asignada	rparedes	Se cayo un arbol en la puerta de mi casa

Showing 1 to 4 of 4

Al seleccionar dicho reclamo, y presionar el botón de detalle, podemos observar que en vez de tener un botón de Modificar reclamo, se puede acceder al detalle del reclamo Padre, es decir, el que contiene el reclamo asociado.

**Acción Ciudadana**

Inicio Perfil Usuarios Reclamos Aplicación Android Configuración Ayuda Usuario: luis.suarez Fin de Sesión

### Detalle de Reclamo

Calle y Altura: Medrano 950  
 Coordenadas Latitud y Longitud: -34.5986085 , -58.4203001  
 Ciudadano: luis.suarez  
 Fecha del reclamo: 27/10/2011  
 Última modificación: 27/10/2011  
 Barrio: Almagro  
 Comuna: Comuna 5  
 Prioridad: No asignada  
 Estado: Asociado  
 Tipo de Incidente: Rotura Elem. Publicos  
 Observaciones: Caída de árbol

Map data ©2011 Google, InavGeosistemas SRL, Sardin

[Detalle del padre](#) [Volver](#)

Al presionar dicho botón, podemos ver el detalle del reclamo que va a tomar curso en el sistema, con todo su detalle.

**Acción Ciudadana**

Inicio Perfil Usuarios Reclamos Aplicación Android Configuración Ayuda Usuario: luis.suarez Fin de Sesión

### Detalle de Reclamo

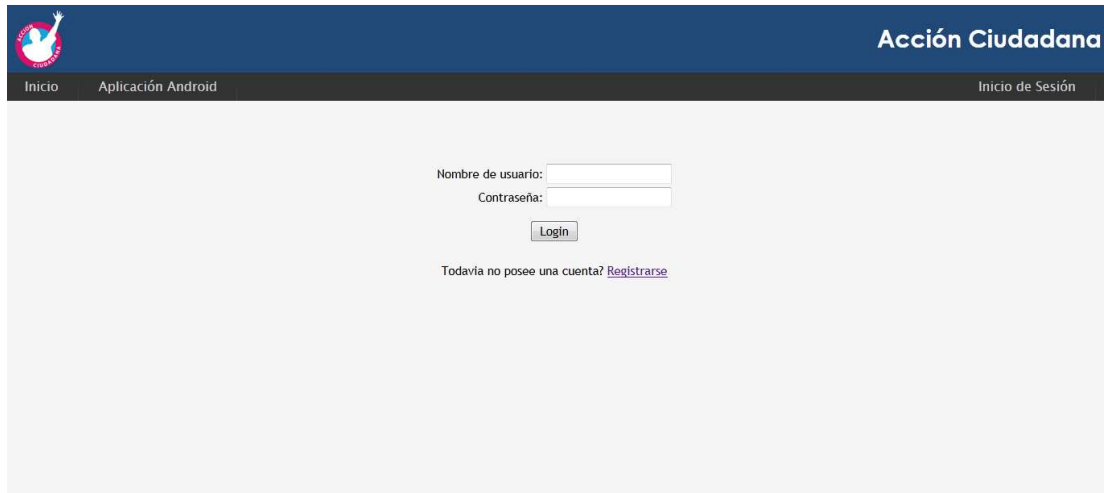
Cantidad de reclamos asociados: 1  
 Calle y Altura: Medrano 900  
 Coordenadas Latitud y Longitud: -34.5995113 , -58.4204726  
 Fecha del reclamo: 27/10/2011  
 Última modificación: 27/10/2011  
 Barrio: Almagro  
 Comuna: Comuna 5  
 Prioridad: No asignada  
 Estado: Activo  
 Tipo de Incidente: Rotura Elem. Publicos  
 Observaciones: Se cayo un arbol en la puerta de mi casa

Map data ©2011 Google, InavGeosistemas SRL, Sardin

[Detalle del padre](#) [Volver](#)

## 8. Descarga de la aplicación “Acción Ciudadana” para Android.

Para descargar la aplicación de Acción Ciudadana para Android, debe presionar la opción correspondiente en el menú. Al hacerlo, aparecerá un diálogo para confirmar la descarga.



The screenshot shows the login page of the Acción Ciudadana website. At the top, there is a dark blue header with the website's logo on the left and the text "Acción Ciudadana" on the right. Below the header is a dark navigation bar with three links: "Inicio", "Aplicación Android", and "Inicio de Sesión". The main content area is light gray and contains a login form with two input fields labeled "Nombre de usuario:" and "Contraseña:", a "Login" button, and a link "Regístrate" for users who do not have an account.



La aplicación es compatible con la versión 2.2 de Android o superior.