

Acción Ciudadana

Manual del Operador



Versión del documento: 1.0

Fecha del documento: Noviembre 2011

1. Índice



1. Índice	2
2. Introducción	3
Iconos usados en este manual.....	3
3. Acción Ciudadana.....	4
4. Inicio de sesión	5
5. Pantalla de Inicio.....	6
5.1 Reclamos activos.....	7
5.2 Últimas modificaciones de reclamos	8
5.3 Ubicación de reclamos.....	9
6. Perfil.....	10
6.1 Modificación del Perfil	11
7. Reclamos.....	12
7.1 Alta de reclamos	13
7.2 Listado de reclamos	15
7.2.1 Filtros de búsqueda	16
7.2.2 Grilla de reclamos.....	17
7.2.3 Detalle de reclamo.....	18
7.2.4 Modificar reclamo	19
7.2.5 Cancelar reclamo.....	20
7.2.6 Unificar reclamos	21
7.2.7 Exportar listado de reclamos a PDF.....	22
8. Descarga de la aplicación “Acción Ciudadana” para Android.	23

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.

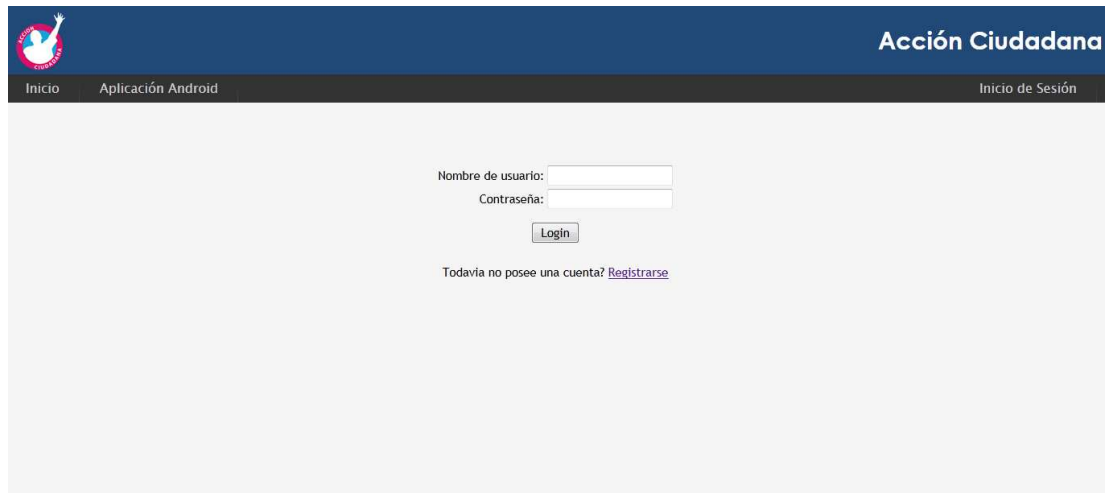
También permite el incremento del registro de incidentes para el Gobierno, para poder luego atenderlos rápida y eficientemente, ya que Acción Ciudadana permite la categorización, priorización y realizar un análisis geo-espacial de los incidentes reportados.

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. Inicio de sesión

Para utilizar el sistema, debe dirigirse a www.accion-ciudadana.com.ar

El operador debe iniciar sesión con su nombre de usuario y la contraseña, que se la debe proporcionar un Administrador.



The screenshot shows the login interface of the 'Acción Ciudadana' system. 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 contains a login form. The form has 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](#)'.

5. Pantalla de Inicio

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

Acción Ciudadana

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

Reclamos actuales

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alto	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo

Showing 1 to 1 of 1

Últimos reclamos modificados

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de mo	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Cancelado

Showing 1 to 2 of 2

5.1 Reclamos activos

En esta grilla se puede observar todos los reclamos que se encuentran activos en el sistema. Estos incidentes son los que se utilizan para generar las estadísticas y mostrarlas en el mapa de comunas con colores de criticidad.

Reclamos actuales						
Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo
Showing 1 to 1 of 1				<< < 1 > >>		



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.

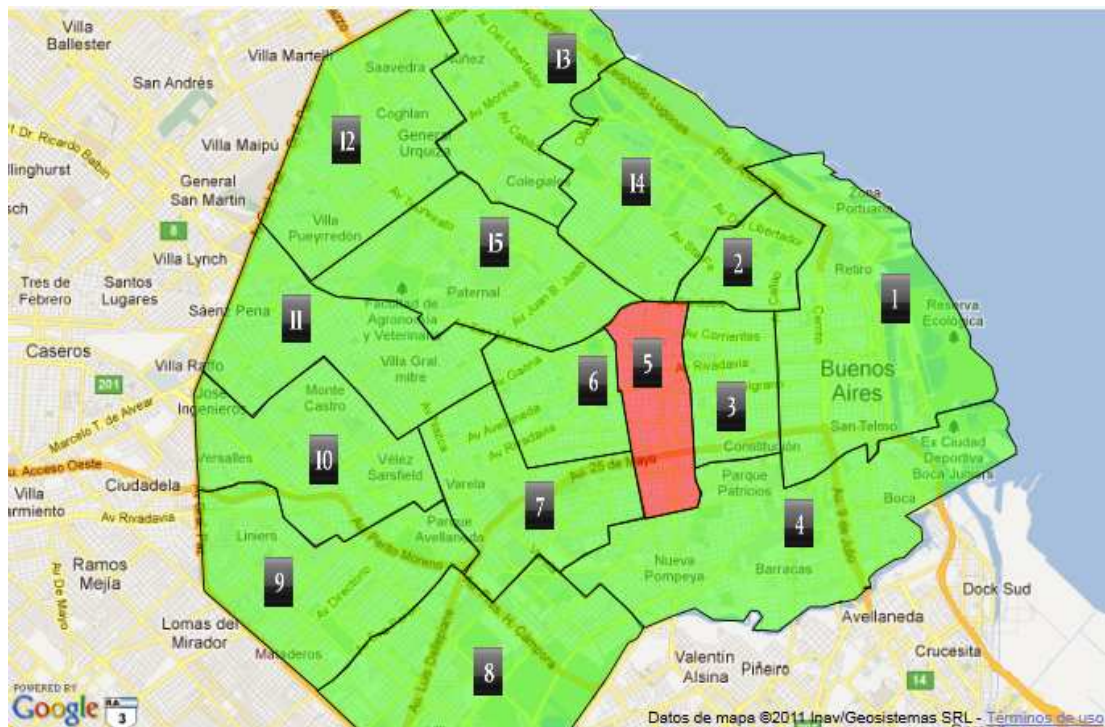
5.2 Últimas modificaciones de reclamos

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

Últimos reclamos modificados							
Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de mo	Tipo	Prioridad	Estado	
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo	
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Cancelado	
Showing 1 to 2 of 2					<< < 1 > >>		

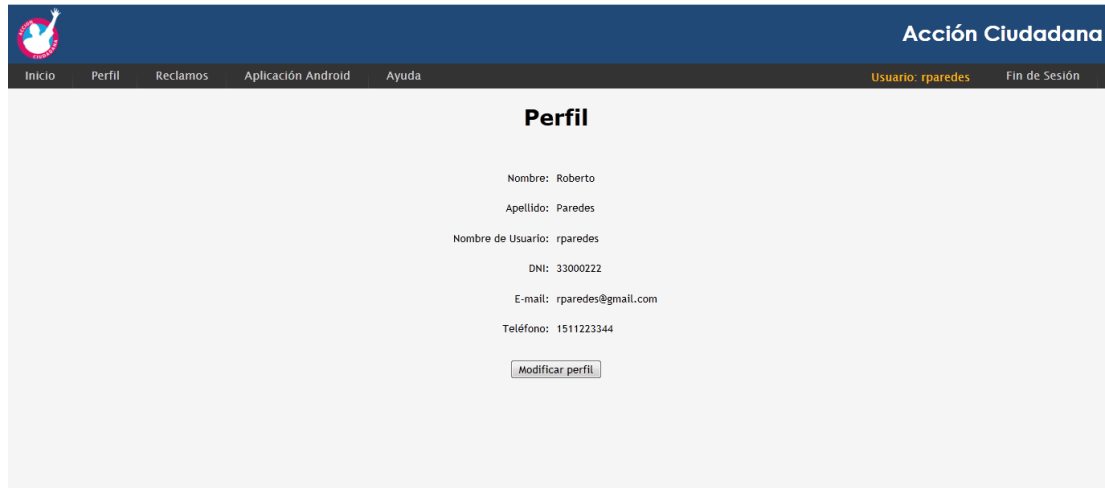
5.3 Ubicación de reclamos

En esta sección se puede observar el mapa de las comunas de la Ciudad de Buenos Aires. Cada comuna se encuentra coloreada de acuerdo a la criticidad que adopta por la cantidad de reclamos activos que posee con respecto a la cantidad total en toda la ciudad.



6. Perfil

Cuando un usuario selecciona Perfil desde la barra de menú, accederá a la información personal que introdujo el usuario 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 navigation bar with the 'Acción Ciudadana' logo and links for 'Inicio', 'Perfil', 'Reclamos', 'Aplicación Android', and 'Ayuda'. The user is logged in as 'rparedes' and can click 'Fin de Sesión'. The main heading is 'Modificación de perfil del usuario'. Below it, a note states '* Estos campos son requeridos.' (These fields are required). The form contains the following fields:

- * Nombre: Roberto
- * Apellido: Paredes
- * Contraseña: (empty)
- * Repetir contraseña: (empty)
- DNI: 33000222
- * E-Mail: rparedes@gmail.com
- * Repetir E-Mail: (empty)
- Teléfono: 1511223344

 At the bottom of the form are two buttons: 'Modificar' and 'Volver'.



Los campos obligatorios están señalados con un asterisco

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 links for Inicio, Perfil, Usuarios, Reclamos (highlighted), Aplicación Android, Configuración, and Ayuda. The user is logged in as 'Usuario: luis.suarez' with a 'Fin de Sesión' link.

Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'Reclamos' with options 'Alta de Reclamos' and 'Listado de Reclamos'. The 'Listado de Reclamos' is currently selected, displaying two tables of claims.

Reclamos actuales

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alti	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo
Medrano	900	Comuna 5	27/10/2011	Rotura Elem. Publico	No asignada	Activo

Showing 1 to 2 of 2

Últimos reclamos modificados

Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de mo	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	900	Comuna 5	27/10/2011	Rotura Elem. Publico	No asignada	Activo
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo
Segurola	320	Comuna 10	27/10/2011	Accesibilidad	No asignada	Cancelado

Showing 1 to 4 of 4

On the right side of the interface, there is a map of Buenos Aires with numbered markers (1-15) indicating the locations of the reported incidents. The map is sourced from Google Maps.

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 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.



Acción Ciudadana

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

Reclamos actuales

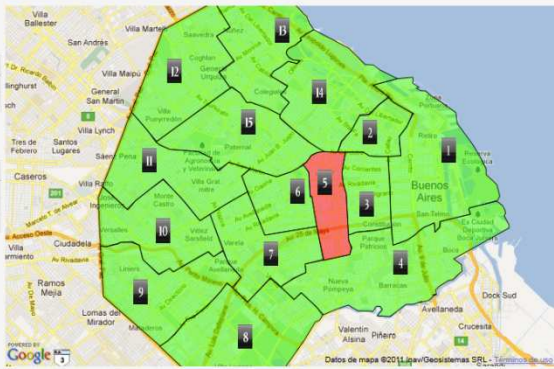
Calle del Incidente	Altura	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Prioridad	Estado
Medrano	960	Comuna 5	27/10/2011	Inundaciones	No asignada	Activo

Showing 1 to 1 of 1 << 1 >>

Últimos reclamos modificados

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

Showing 1 to 2 of 2 << 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 Usuarios Reclamos Aplicación Android Configuración Ayuda Usuario: luis.suarez Fin de Sesión

Listado de Reclamos

Calle - Altura - Tipo de Incidente Fecha del Incidente (dd/mm/aaaa)

Barrio Estado Fecha de última modificación del Reclamo (dd/mm/aaaa)

Comuna Prioridad Usuario

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

Showing 1 to 1 of 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)

Usuario

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

Calle - Altura	Seguro/a	-		Tipo de Incidente		Fecha del Incidente (dd/mm/aaaa)		
Barrio				Estado		Fecha de última modificación del Reclamo (dd/mm/aaaa)		
Comuna				Prioridad		Usuario		
<input type="button" value="Buscar reclamo"/>								



Nota

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

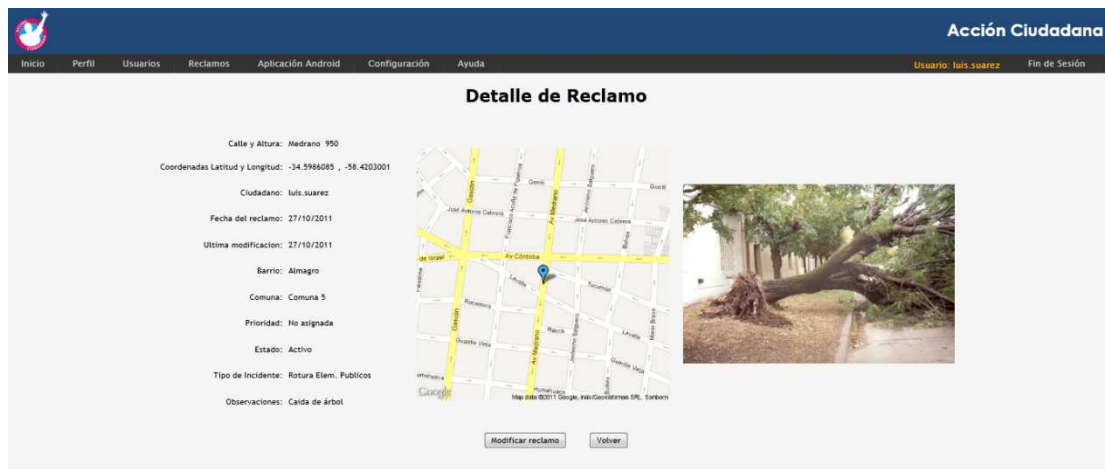
7.2.2 Grilla de reclamos

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	Cancelado	No asignada	rparedes	Falta de rampas en las esquinas
Showing 1 to 1 of 1									<< < 1 > >>
<div>Detalle del reclamo</div> <div>Cancelar Reclamo</div> <div>Unificar reclamos</div> <div>Exportar listado actual</div>									

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).

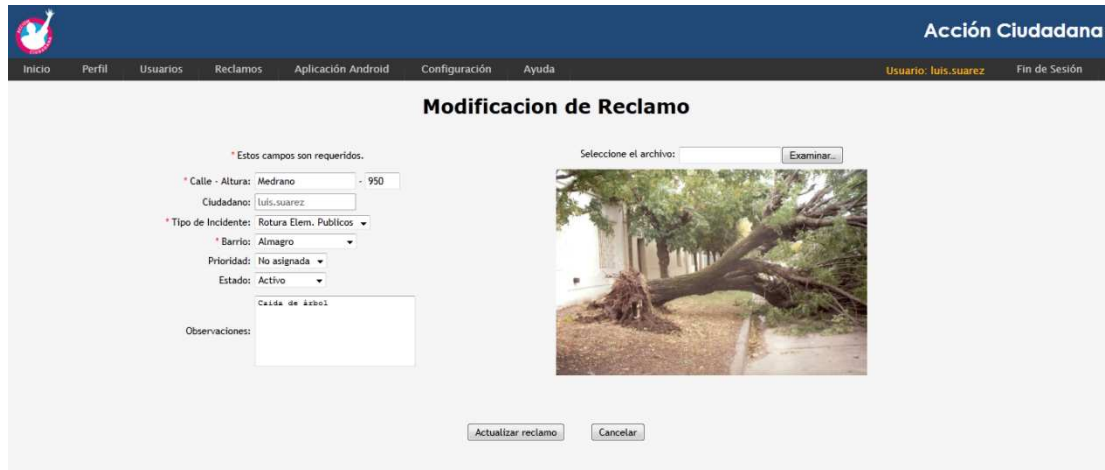
Si se desea volver a la pantalla de Listado de reclamos, presione Volver, si quiere modificar el detalle del reclamo, presione Modificar reclamo.

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.

En esta pantalla, el operador puede modificar el estado y asignar una prioridad al reclamo. Al modificar cualquiera de estas dos opciones, se le enviará un e-mail al usuario detallándole la información actualizada de su reclamo.

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 links: Inicio, Perfil, Usuarios, Reclamos, Aplicación Android, Configuración, and Ayuda. The user is logged in as 'Usuario: luis.suarez' and can click 'Fin de Sesión'. The form title is 'Modificación de Reclamo'. It includes a note: '* Estos campos son requeridos.' (These fields are required). The form fields are: '* Calle - Altura: Medrano' (with a dropdown arrow) and '950'; 'Ciudadano: luis.suarez'; '* Tipo de Incidente: Rotura Elem. Públicos' (with a dropdown arrow); '* Barrio: Almagro' (with a dropdown arrow); 'Prioridad: No asignada' (with a dropdown arrow); 'Estado: Activo' (with a dropdown arrow); and 'Caida de árbol' (with a dropdown arrow). There is an 'Observaciones:' text area. To the right, there is a file upload section: 'Seleccione el archivo:' with an 'Examinar...' button and a photo of a fallen tree. At the bottom, 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
Segurolo	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 shows the claim with the status 'Cancelado'.

Calle del Incidente	Altura	Barrio	Comuna	Fecha de alta	Tipo	Estado	Prioridad	Ciudadano	Observaciones
Segurolo	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 Unificar reclamos

En la pantalla de Listado de reclamos, se podrá unificar reclamos seleccionando dos en la grilla de reclamos y presionando el botón de Unificar reclamos.

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
Segurota	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

Mapa de Google Maps showing the location of the incident.

[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

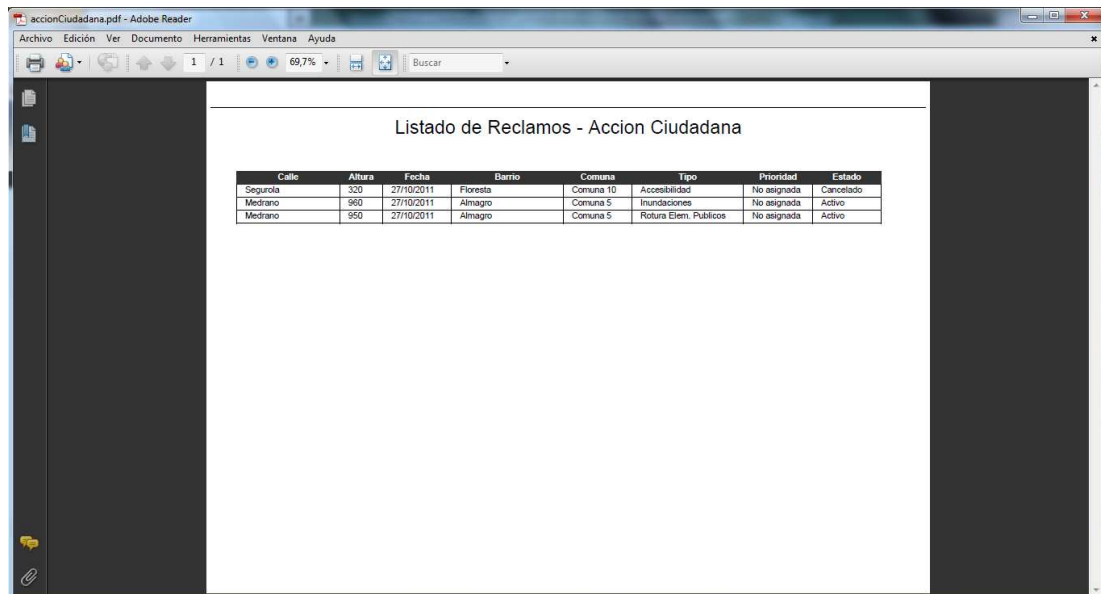
Cantidad de reclamos asociados: 1
 Calle y Altura: Medrano 900
 Coordenadas Latitud y Longitud: -34.5995113 , -58.4204726
 Fecha del reclamo: 27/10/2011
 Última modificación: 27/10/2011
 Barrio: Almagro
 Comuna: Comuna 5
 Prioridad: No asignada
 Estado: Activo
 Tipo de Incidente: Rotura Elem. Publicos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

Mapa de Google Maps showing the location of the incident.

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

7.2.7 Exportar listado de reclamos a PDF

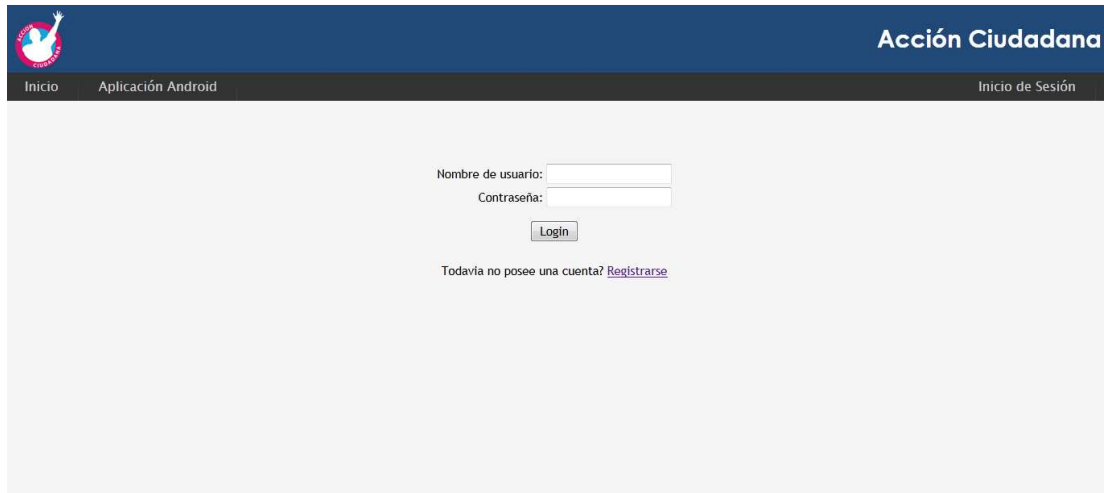
En la pantalla de Listado de reclamos, se puede presionar el botón de Exportar listado. Esto hará que se tome el listado actual (con reclamos filtrados o no), y se despliegue un diálogo confirmando la descarga. Al abrir el archivo PDF, se podrá ver una tabla con los reclamos y su detalle simplificado.



Calle	Altura	Fecha	Barrio	Comuna	Tipo	Prioridad	Estado
Segunda	330	27/10/2011	Floreña	Comuna 10	Accesibilidad	No asignada	Cancelado
Medrano	960	27/10/2011	Almagro	Comuna 5	Inundaciones	No asignada	Activo
Medrano	950	27/10/2011	Almagro	Comuna 5	Rotura Elem. Públicos	No asignada	Activo

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 'Acción Ciudadana' 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 the following elements: 'Nombre de usuario:' followed by a text input field, 'Contraseña:' followed by a password input field, a 'Login' button, and a link that says 'Todavía no posee una cuenta? [Regístrase](#)'.



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