



Gobierno de  
**TLAQUEPAQUE**

Dirección de Procesos e Informática

# PLATAFORMA CIUDADANÍA DIGITAL

## MANUAL DE USUARIO DIRECCIÓN

**H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.**  
Independencia #58 Centro.  
San Pedro Tlaquepaque  
Conmutador 1057.6000





## Contenido

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Registro</b>	<b>4</b>
<b>Inicio de Sesión</b>	<b>5</b>
<b>Seguimiento Solicitud</b>	<b>6</b>
<b>Reasignar solicitud</b>	<b>9</b>
<b>Recuperar contraseña</b>	<b>11</b>

## Introducción

La plataforma de Ciudadana Digital es una herramienta que le permitirá al ciudadano generar solicitudes de servicios, y al Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque gestionar de una manera ágil, fácil y segura.

Por medio de la web, desde su computadora o dispositivo móvil usted podrá verificar a través del Sistema de Ciudadanía Digital el seguimiento de sus solicitudes.

Es requisito registrarse para utilizar este servicio, sus datos personales serán tratados con privacidad y de acuerdo a la Ley.





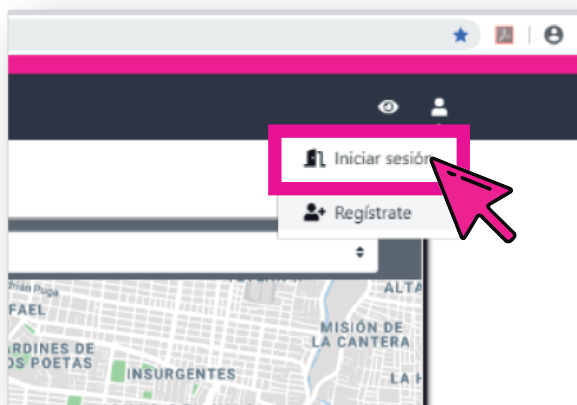
## Registro

La Dirección de Recursos Humanos será quien le asignará su usuario y contraseña para acceder al Sistema de Ciudadanía Digital (Correo electrónico que se registro para su credencial).

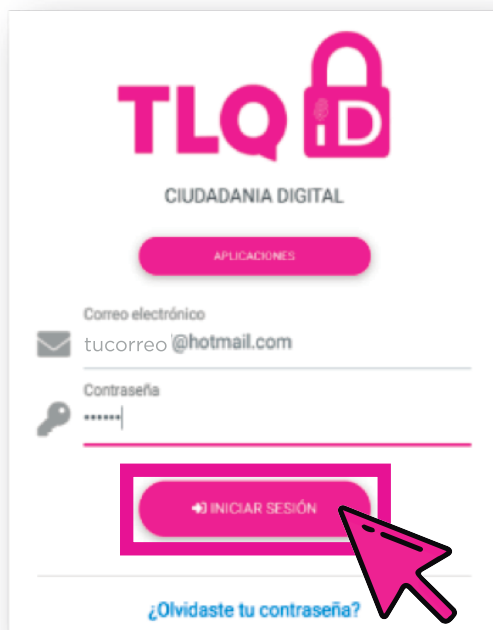
## Inicio de Sesión

Para ingresar solo es necesario que:

- Oprima el ícono ubicado en la parte superior derecha de su pantalla y seleccione la opción **Iniciar sesión** como se muestra a continuación:

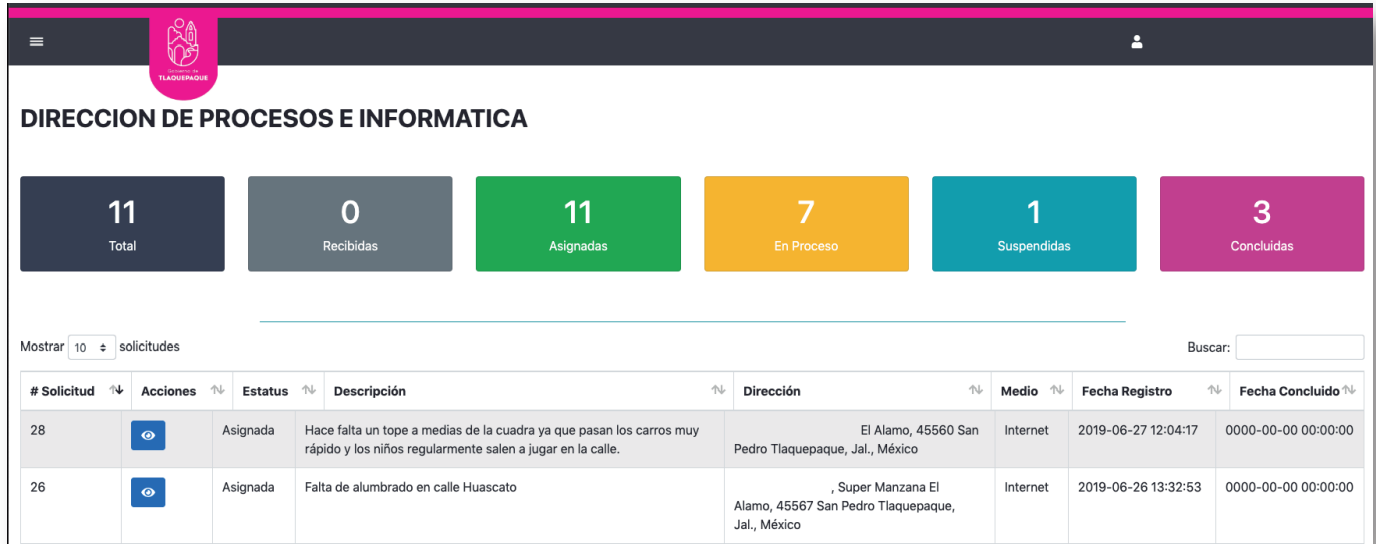


- La siguiente pantalla solicitará nuestras credenciales de acceso: Escriba su correo electrónico y la contraseña, para poder ingresar oprima el botón **Iniciar sesión**.



## Seguimiento de Solicitud

Al ingresar se presentará la siguiente pantalla con una tabla con todas las solicitudes que ya han sido asignadas.



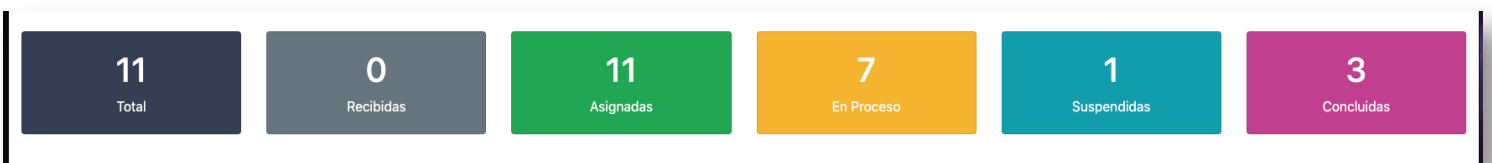
**DIRECCION DE PROCESOS E INFORMATICA**

11 Total    0 Recibidas    11 Asignadas    7 En Proceso    1 Suspensas    3 Concluidas

Mostrar 10 solicitudes    Buscar:

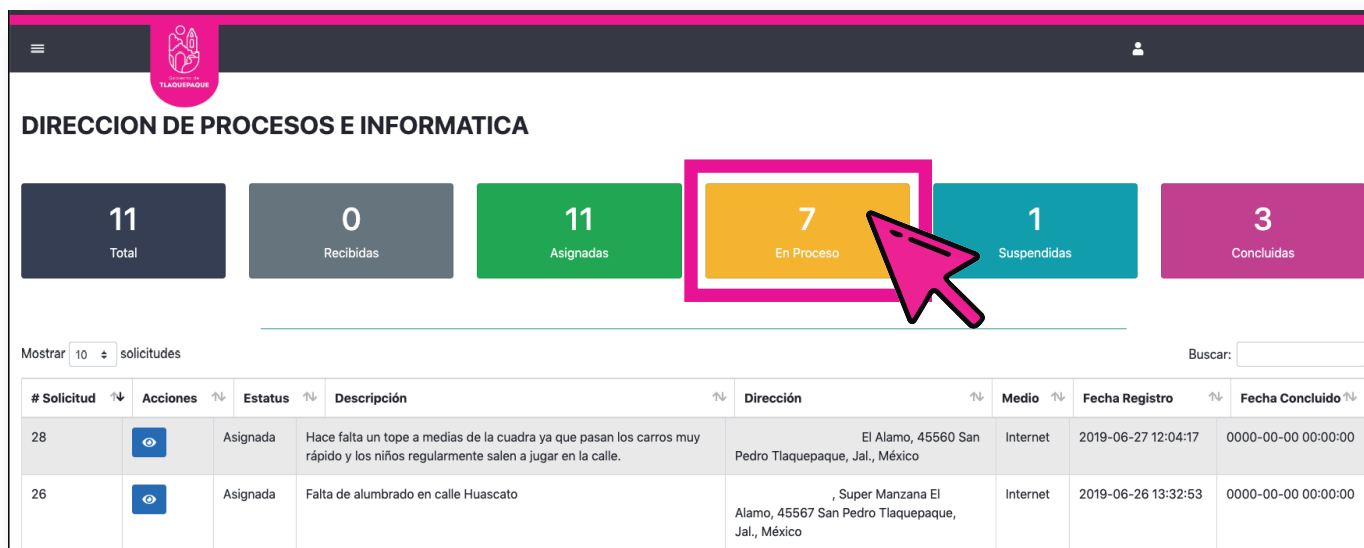
# Solicitud	Acciones	Estatus	Descripción	Dirección	Medio	Fecha Registro	Fecha Concluido
28		Asignada	Hace falta un tope a medias de la cuadra ya que pasan los carros muy rápido y los niños regularmente salen a jugar en la calle.	El Alamo, 45560 San Pedro Tlaquepaque, Jal., México	Internet	2019-06-27 12:04:17	0000-00-00 00:00:00
26		Asignada	Falta de alumbrado en calle Huascato	, Super Manzana El Alamo, 45567 San Pedro Tlaquepaque, Jal., México	Internet	2019-06-26 13:32:53	0000-00-00 00:00:00


En el tablero que se encuentra al inicio de la pagina se presentan varios cuadros de colores, estos te muestran el total de solicitudes que han sido asignadas. Depende el estatus en el que se encuentre la solicitud estaran ubicadas en cada uno de estos campos (**Total**, **Recibidas**, **Asignadas**, **En Proceso**, **Suspensas** y **Concluidas**).

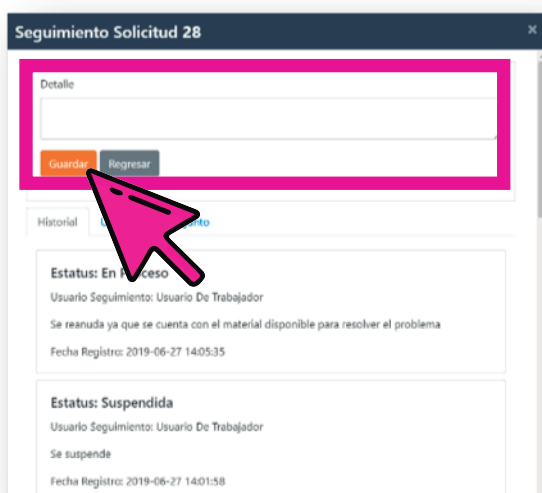
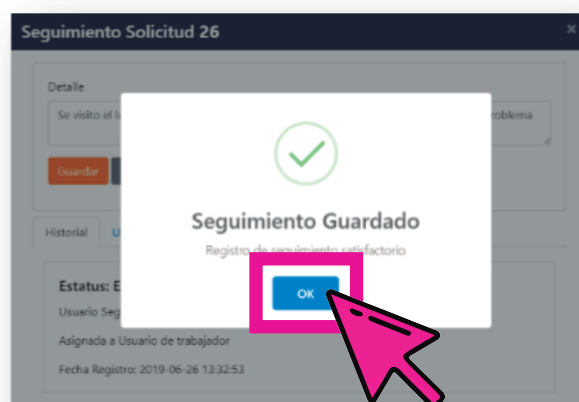


11 Total    0 Recibidas    11 Asignadas    7 En Proceso    1 Suspensas    3 Concluidas

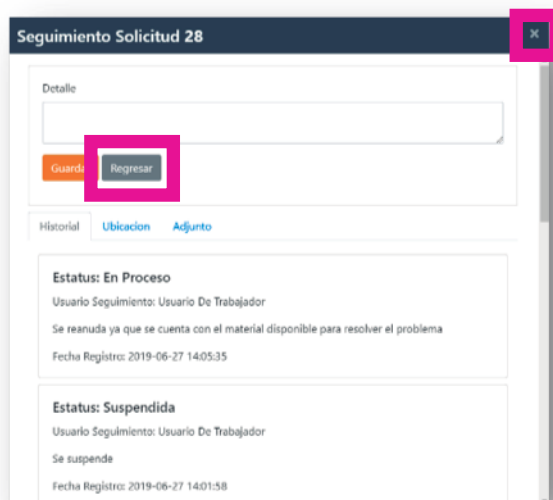
Al seleccionar alguno de estos cuadros, te muestra las solicitudes que se encuentran en este Estatus.



En todos los campos las solicitudes contienen la columna **Acciones**, en la cual se observa el icono  en el cual al dar clic te muestra otra pantalla. En el campo **Detalle** es posible añadirle un seguimiento u observación a la solicitud, si deseas hacerlo solo escribela y presiona el botón **Guardar**.

Si no deseas hacerlo, para regresar al tablero solo debes dar clic en el botón **Regresar** o clic en la **X** que se encuentra en la parte superior derecha del cuadro.





## Reasignar Solicitud


Al seleccionar en la tabla el cuadro verde **Asignada**, en la columna de acciones se encuentran dos iconos:








El icono de seguimiento

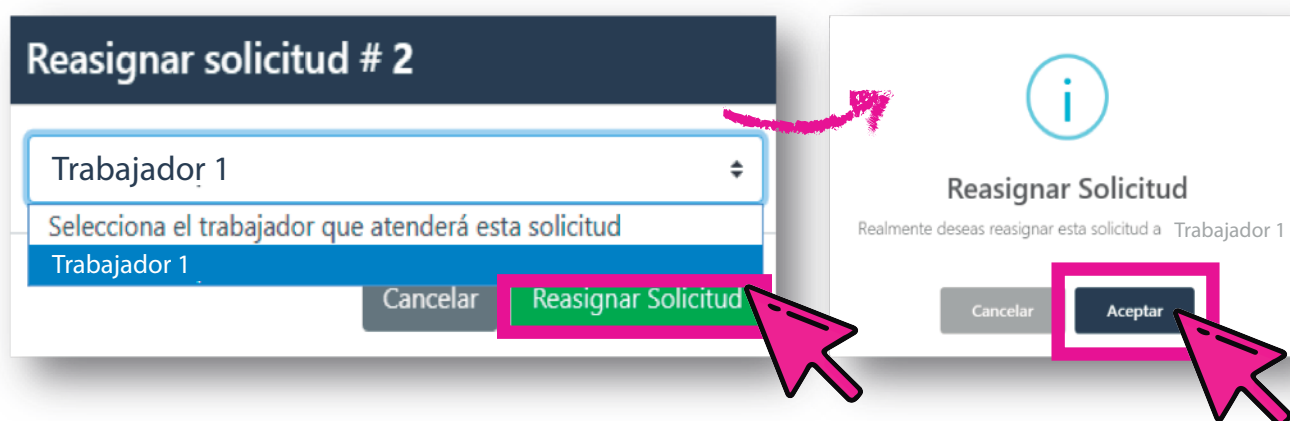


El icono de reasignar solicitud

Si la persona a la cual se le asignó la solicitud por algún motivo no puede seguir trabajando con el servicio, al dar clic en el icono  te servirá para reasignar el servicio a otro trabajador, este atenderá y dará seguimiento a la solicitud reemplazando al trabajador que desde un inicio fue asignado.

# Solicitud	Acciones	Descripción	Dirección
3	 	no hay patrullas .	El Vergel, 45595 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México
2	 	REPORTA UNA LAMPARA QUE NO PRENDE	, Las Huertas, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México
2	 	REPORTA UNA LAMPARA QUE NO PRENDE	Gardenia 29, Las Huertas, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México
2	 	REPORTA UNA LAMPARA QUE NO PRENDE	Gardenia 29, Las Huertas, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México
2	 	REPORTA UNA LAMPARA QUE NO PRENDE	Gardenia 29, Las Huertas, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México
2	 	REPORTA UNA LAMPARA QUE NO PRENDE	Gardenia 29, Las Huertas, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México
2	 	REPORTA UNA LAMPARA QUE NO PRENDE	Gardenia 29, Las Huertas, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México

Después de dar clic en el icono  , aparecerá el cuadro **Reasignar solicitud** dentro de este cuadro se encuentra un espacio **Selecciona el trabajador que atenderá esta solicitud**. Con las flechas que se encuentran en el campo en la parte derecha dando clic se desplegará un listado con los nombres de los trabajadores, necesitas buscar el nombre del nuevo trabajador que le dará seguimiento a el servicio y seleccionarlo, después presiona **Reasignar solicitud** y por último da clic en **Aceptar**.

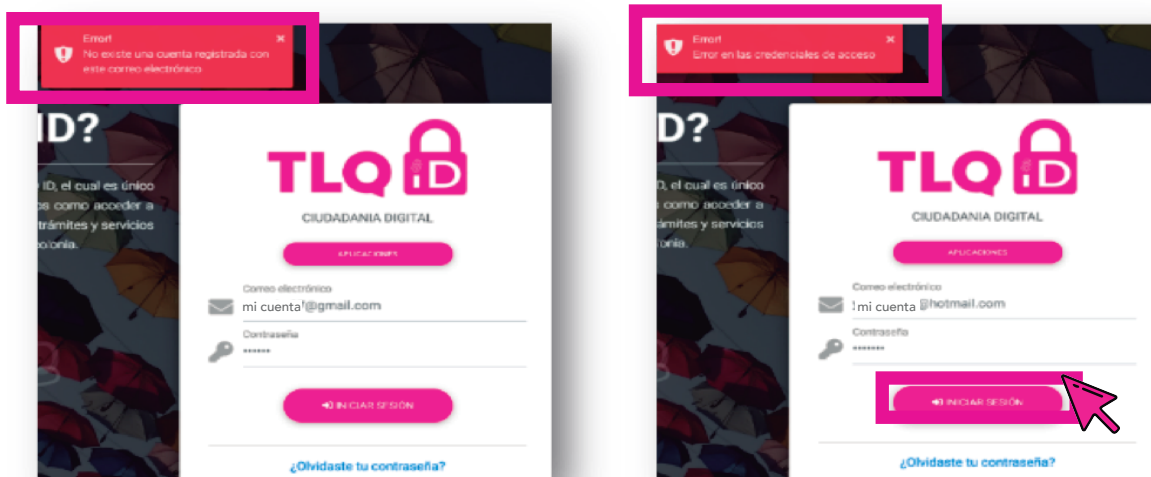


**NOTA:** Si al momento de seleccionar un trabajador tuviste un error, solo presiona **Cancelar** y se regresará al cuadro en donde se encuentra el listado de los trabajadores. Busca el nombre del trabajador y selecciona **Reasignar solicitud** y por último **Aceptar**.



## Recuperar Contraseña

La siguiente pantalla nos indica cuando hemos introducido un usuario o contraseña incorrectos oprima el botón aceptar y verifique sus datos.



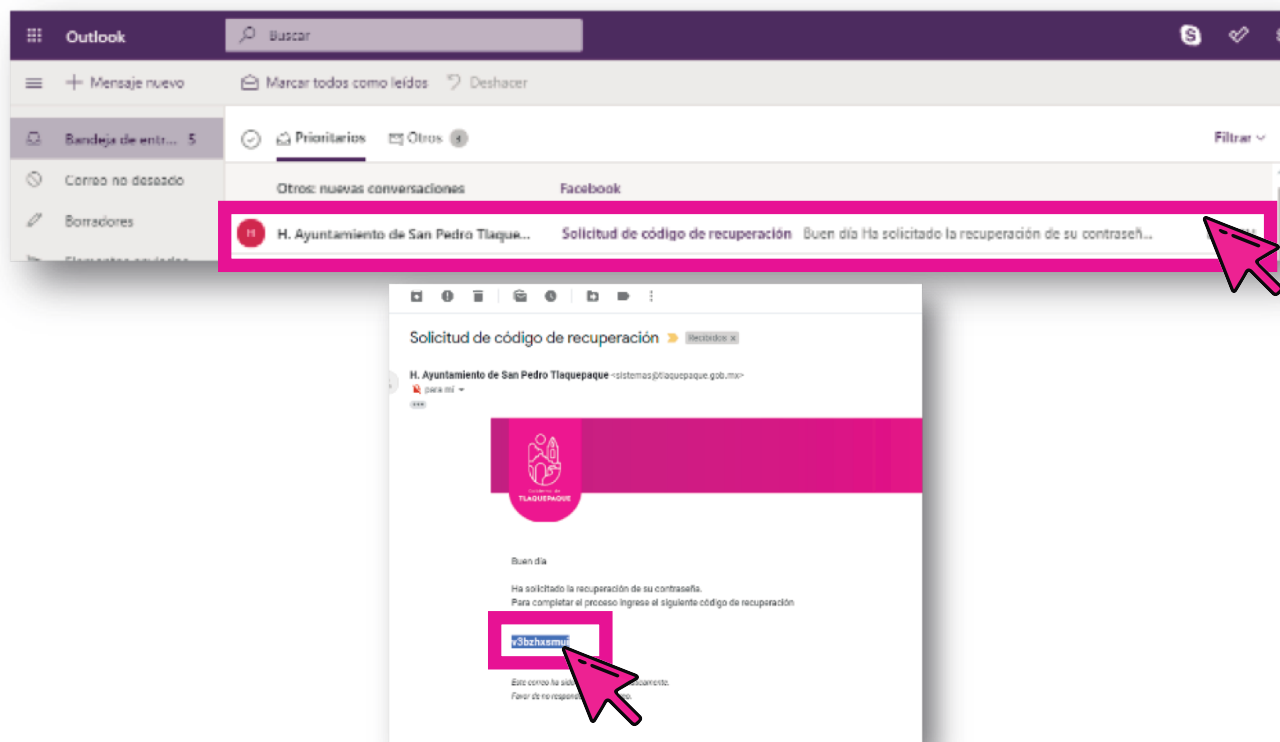
Error al ingresar un correo no registrado.

Error al ingresar una contraseña incorrecta

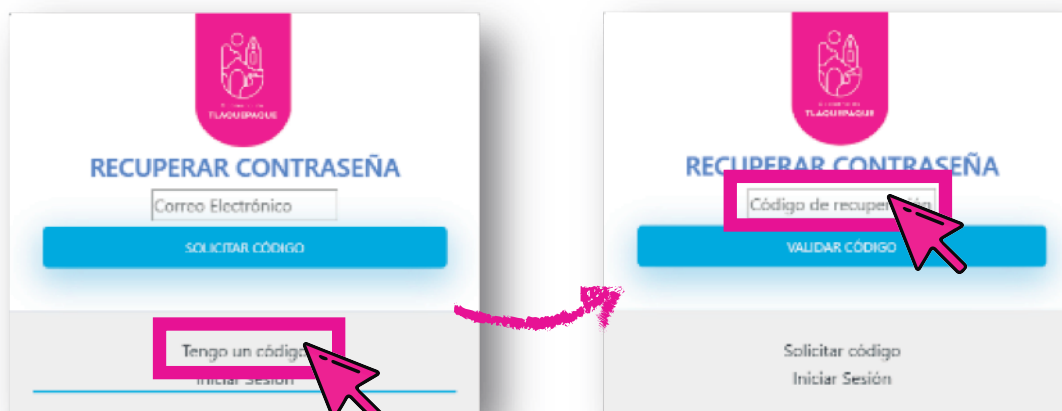
•**NOTA:** Si olvidó la contraseña oprima el botón en el enlace **¿Olvidaste tu contraseña?** para recuperar la contraseña. Teclee su correo electrónico registrado y oprima el botón **Solicitar Código**.



- Ingrese a su correo y busque en la bandeja de entrada un correo registrado, abra el correo con el asunto **Solicitud de código de recuperación** y copie el código de recuperación.



- Regrese a la página y oprima el botón **Tengo un código** a continuación, pegue el código en el espacio marcado y oprima el botón **Validar código**.





- Se mostrará la primera pantalla cuando el código se valida correctamente, oprima **Aceptar** para poder cambiar la contraseña.
- Escriba la nueva contraseña en el espacio en blanco y oprima **Guardar contraseña** (La contraseña no puede ser la misma que la anterior, marcará un mensaje de error si se escribe la misma).
- Aparecerá el mensaje **Éxito** y por último oprima el botón **Aceptar**.

