



# PLATAFORMA CIUDADANÍA DIGITAL

## MANUAL DE USUARIO COORDINACIÓN

## Contenido

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Registro</b>	<b>4</b>
<b>Inicio de Sesión</b>	<b>5</b>
<b>Tablero Coordinación</b>	<b>6</b>
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>7</b>
<b>Seguimiento de las Solicitudes</b>	<b>9</b>
<b>Recuperar contraseña</b>	<b>13</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

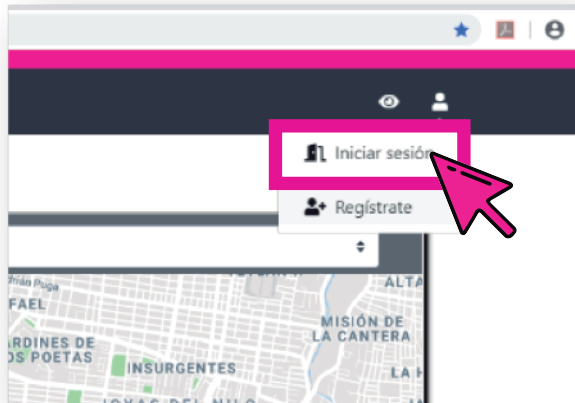
La Dirección de Recursos Humanos será quien le asignará su usuario y contraseña para acceder al Sistema de Ciudadanía Digital (Correo electrónico que se registro para su credencial).



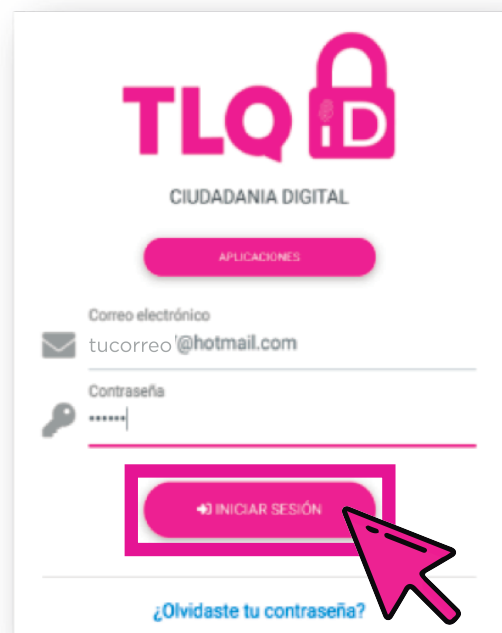
## Inicio de Sesión

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**.



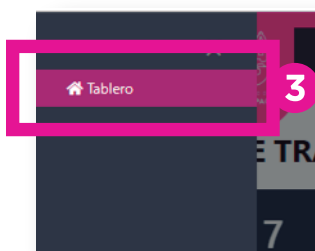
## Tablero Coordinación

Al ingresar al sistema se muestra el tablero **Usuario Coordinación** en el cual se visualizarán las solicitudes en primer plano y en los recuadros de colores **Menús** el seguimiento a las solicitudes (**Total**, **Recibidas**, **Asignadas**, **En proceso**, **Suspendidas** y **Concluidas**).

En la parte superior en la franja negra encontramos en ambas laterales dos íconos, el de la derecha utilizado para **Cerrar la sesión** **1** y el de la izquierda el **Menú de opciones** **2** dentro de este Menú tenemos la opción de **Tablero** **3**



# Solicitud	Acciones	Estatus	Descripción	Dirección	Medio	Fecha Registro	Fecha Concluido
28		Asignada	Detalles del servicio	Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-27 12:04:17	0000-00-00 00:00:00
26		Asignada	Detalles del servicio	Alamo, 45567 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-26 13:32:53	0000-00-00 00:00:00
25		Asignada	Detalles del servicio	Alamo, 45560 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-26 11:34:54	0000-00-00 00:00:00
23		Asignada	Detalles del servicio	45500 San Pedro Tlaquepaque, Jal, Mexico	Internet	2019-05-31 12:26:38	0000-00-00 00:00:00
22		Asignada	Detalles del servicio	Ejidal, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, Mexico	Internet	2019-05-31 12:29:10	0000-00-00 00:00:00



## Estado de las Solicitudes

En la pantalla de “Inicio” observaremos 6 recuadros de diferentes colores **Menús:**  
**Total**(Al seleccionar se visualizan todas las solicitudes),  
**Recibidas**(Al seleccionar se visualizan las nuevas solicitudes recibidas)  
**Asignadas**(Al seleccionar se visualizan las solicitudes que ya se asignaron a un trabajador),  
**En proceso**(Al seleccionar se visualizan las solicitudes que se están trabajando),  
**Suspendidas**(Al seleccionar se visualizan las solicitudes que se han pausado),  
**Concluidas**(Al seleccionar se visualizan las solicitudes que ya se han terminado).

En esta pantalla se visualizan 10 solicitudes recibidas **1** :




**COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION E INNOVACION GUBERNAMENTAL**

10 Total, 1 Recibidas, 9 Asignadas, 6 En Proceso, 0 Suspendidas, 3 Concluidas

# Solicitud	Acciones	Estatus	Descripción	Dirección	Medio	Fecha Registro	Fecha Concluido
26		Asignada	Detalles del servicio	Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-26 13:32:53	0000-00-00 00:00:00
25		Asignada	Detalles del servicio	Alamo, 45567 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-26 11:34:54	0000-00-00 00:00:00
23		Asignada	Detalles del servicio	45500 San Pedro Tlaquepaque, Jal, Mexico	Internet	2019-05-31 12:26:38	0000-00-00 00:00:00
22		Asignada	Detalles del servicio	Ejidal, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, Mexico	Internet	2019-05-31 12:29:10	0000-00-00 00:00:00

La tabla de solicitudes recibidas tiene columnas que indican el número de solicitud, acciones, estatus, descripción de la solicitud, dirección, medio, fecha de registro y fecha de concluido **2**

- **#Solicitud:** Número que se asigna a la solicitud del ciudadano.
- **Acciones:** Compuesto por un ícono , se utiliza para ver el seguimiento de la solicitud.
- **Estatus:** Indica el estado en el que se encuentra la solicitud entre ellas están (Recibida, Asignada).
- **Descripción:** Se visualiza la descripción de la solicitud.
- **Dirección:** Se visualiza la dirección exacta de donde se tiene que atender la solicitud.
- **Medio:** Se visualiza el medio por el cual se levantó la solicitud (Personal, Internet, Teléfono, etc.).
- **Fecha Registro:** Se visualiza la fecha y hora en que se recibe, se asigna, se da algún seguimiento o se suspende.
- **Fecha Concluido:** Se visualiza la fecha y hora en que se concluye la solicitud.


## Seguimiento de las Solicitudes

Las funciones principales de un Coordinador dentro del sistema es revisar y dar seguimiento a las solicitudes a sus jefes de área emitiendo comentarios a las solicitudes, usted no podrá asignar solicitudes. Entre a la bandeja de **Recibidas** para visualizar las solicitudes nuevas recibidas, una vez que el jefe de área asigne la solicitud, automáticamente desaparecerá de esta bandeja y se irá al menú **Asignadas**.

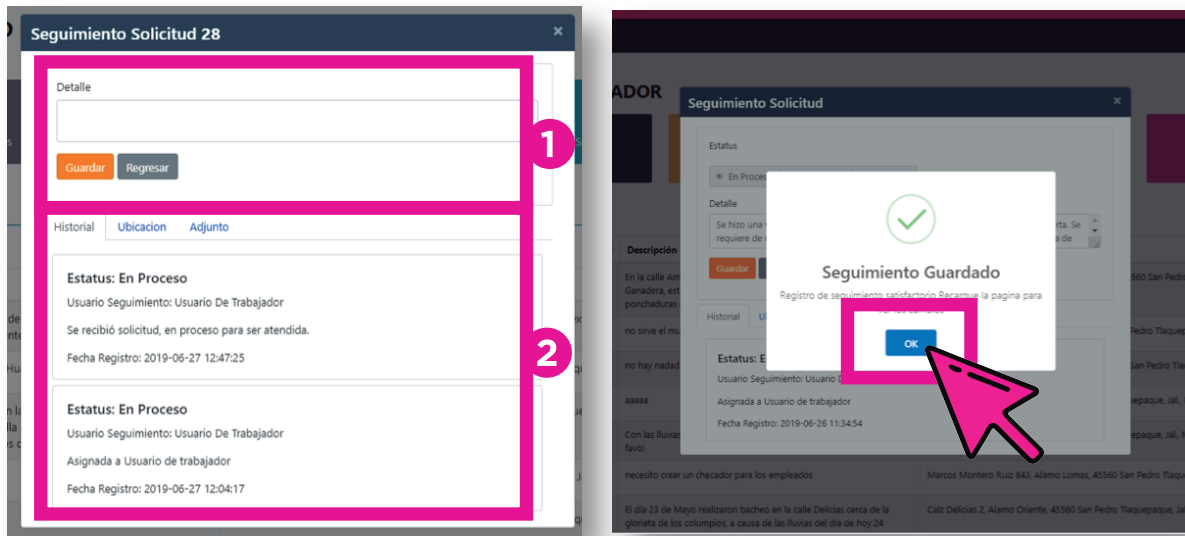
En el tablero puede encontrar fácilmente las solicitudes en proceso en el recuadro de color amarillo identificado como **En Proceso**. Oprima el botón para visualizar, como se muestra a continuación:



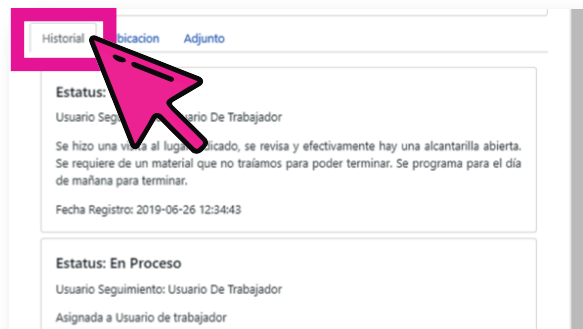
# Solicitud	Acciones	Estatus	Descripción	Dirección	Medio	Fecha Registro	Fecha Concluido
28		Asignada	Detalles del servicio	Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-27 12:04:17	0000-00-00 00:00:00
26		Asignada	Detalles del servicio	Alamo, 45567 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-26 13:32:53	0000-00-00 00:00:00
25		Asignada	Detalles del servicio	Alamo, 45560 San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-26 11:34:54	0000-00-00 00:00:00
23		Asignada	Detalles del servicio	45500 San Pedro Tlaquepaque, Jal, Mexico	Internet	2019-05-31 12:26:38	0000-00-00 00:00:00
22		Asignada	Detalles del servicio	Ejidal, 45589 San Pedro Tlaquepaque, Jal, Mexico	Internet	2019-05-31 12:29:10	0000-00-00 00:00:00

Para dar seguimiento a las solicitudes oprima el ícono  y se mostrará la siguiente pantalla:

En el recuadro en blanco debajo del título **Detalle** puede escribir algún comentario al trabajador/jefe de área con respecto a la solicitud **1** Oprima el botón **Guardar** por cada comentario que realice, sus comentarios se enlistarán en la pestaña de **Historial**, después visualizará una pantalla que indica que su seguimiento fue guardado, oprima el botón de **OK** para continuar.



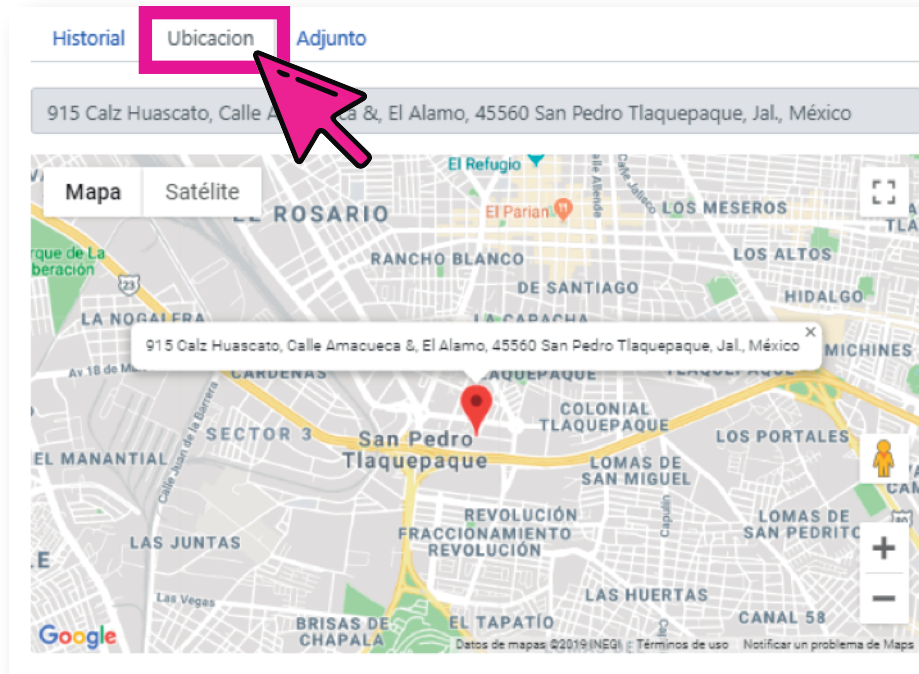
En la pestaña **Historial** podrá ver sus comentarios, los del trabajador y jefe de área (Usuarios seguimiento), el estatus de la solicitud, fecha y hora del seguimiento, etc. **2**



Existen 3 tipos de **Estatus** que usted podrá visualizar de acuerdo al seguimiento que el trabajador y usted hace a la solicitud:

- En Proceso: La solicitud se está atendiendo.
- Suspendida: Una solicitud puede moverse a este estatus por diferentes situaciones una de ellas puede ser falta de material para reparar un bache, falta de algún foco para una luminaria, etc.
- Concluida: La solicitud fue exitosamente terminada.

En la segunda pestaña **Ubicación** visualizará la dirección de atención de la solicitud



En la tercera pestaña **Adjunto** podrá visualizar la imagen que se anexó a su solicitud y/o el URL del video que se anexó (puede no haber ningún anexo)





Si el trabajador suspendió alguna solicitud podrá ubicarlas en el tablero en el menú **Suspendidas**.

**NOTA:** El trabajador es el único que puede reanudar una solicitud.



**COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION E INNOVACION GUBERNAMENTAL**

10 Total | 1 Recibidas | 9 Asignadas | 5 En Proceso | **1 Suspendidas** | 3 Concluidas

Solicitudes Suspendidas

Mostrar 10 solicitudes

# Solicitud	Acciones	Descripción	Dirección	Medio	Fecha Registro	Fecha Concluido
28			San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-27 12:04:17	0000-00-00 00:00:00

Mostrando del 1 al 1 de un total de 1

En el tablero puede encontrar las solicitudes terminadas en el recuadro de color rosa identificado como **Concluidas**. Oprima el botón para visualizar, como se muestra a continuación:



**COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION E INNOVACION GUBERNAMENTAL**

10 Total | 1 Recibidas | 9 Asignadas | 5 En Proceso | 1 Suspendidas | **3 Concluidas**

Solicitudes Suspendidas

Mostrar 10 solicitudes

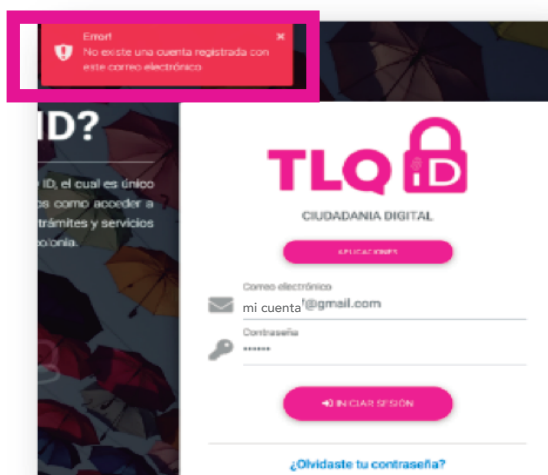
# Solicitud	Acciones	Descripción	Dirección	Medio	Fecha Registro	Fecha Concluido
28			San Pedro Tlaquepaque, Jal, México	Internet	2019-06-27 12:04:17	0000-00-00 00:00:00

Mostrando del 1 al 1 de un total de 1

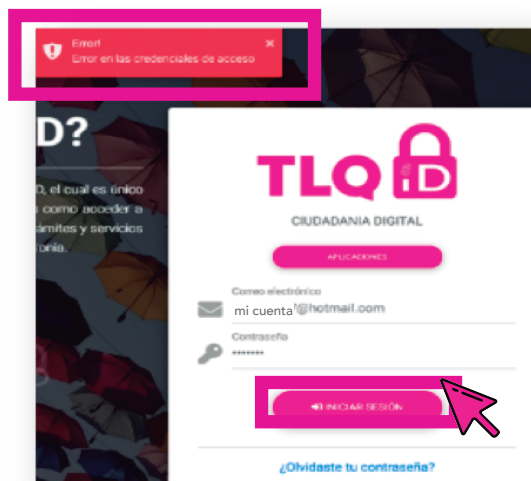


## Recuperar Contraseña

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

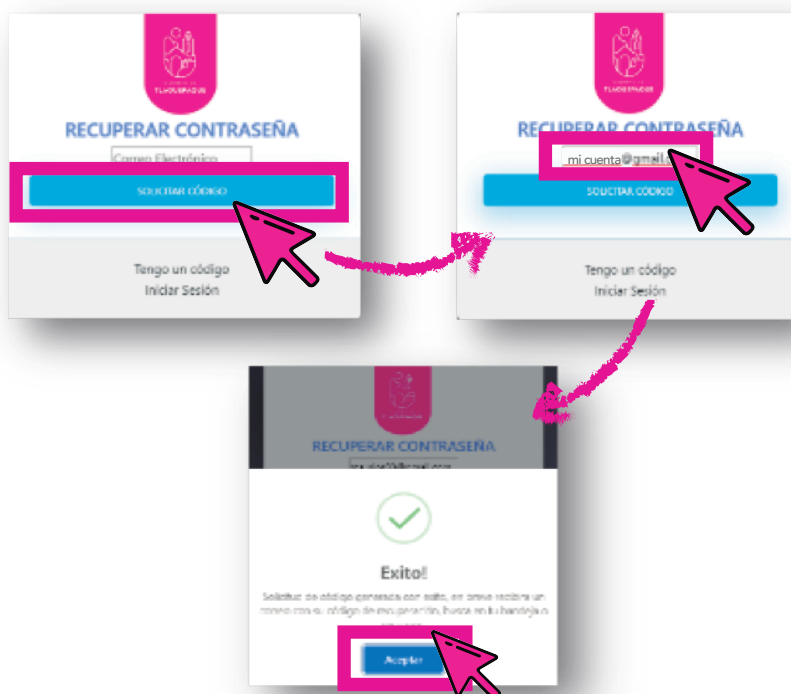


**Error al ingresar un correo no registrado.**

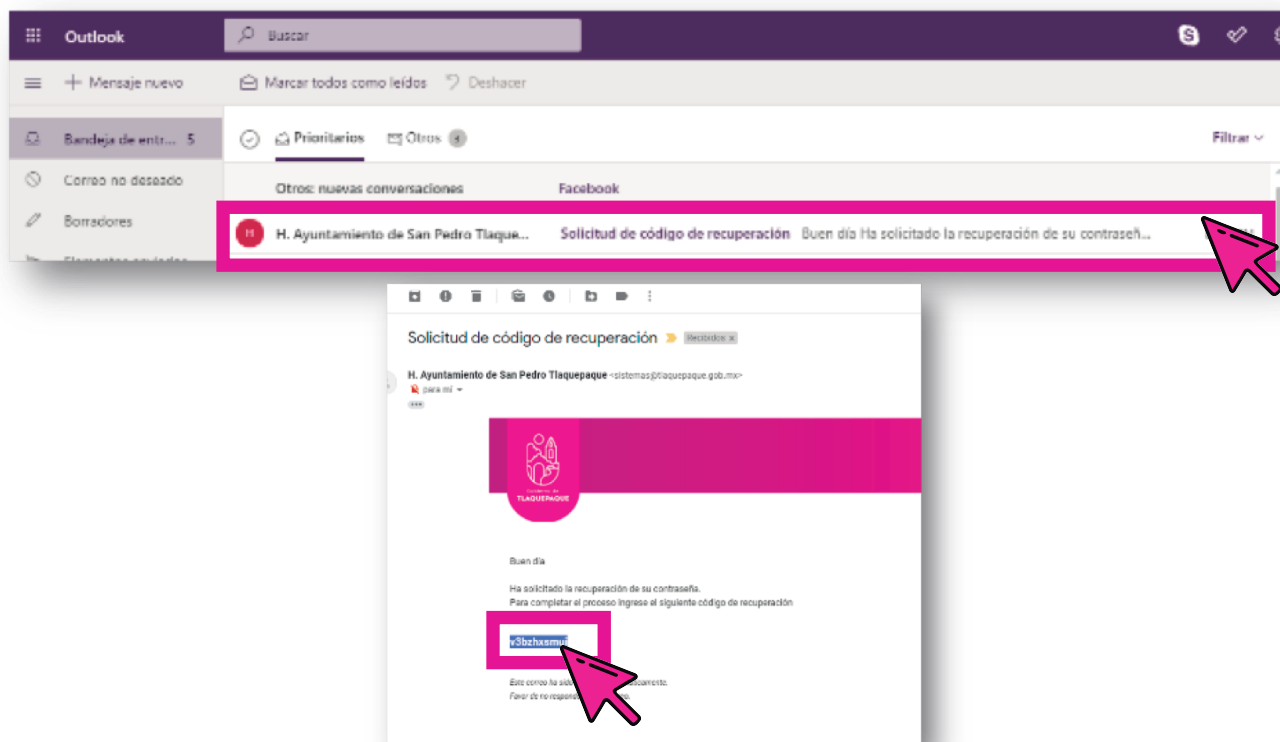


**Error al ingresar una contraseña incorrecta.**

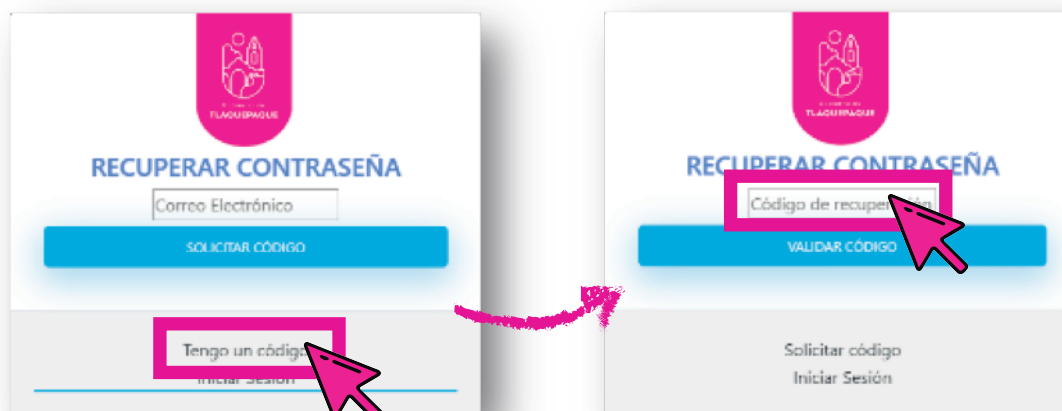
•**NOTA:** Si olvidó la contraseña oprima el botón en el enlace **¿Olvidaste tu contraseña?** para recuperar la contraseña. Teclee su correo electrónico registrado y oprima el botón **Solicitar Código**.



- 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 **Exito** y por último oprima el botón **Aceptar**.

