

2012

Manual de Usuario

Sistema de Atención a la Población



Contenido

1. Introducción	3
1.1 Aspectos generales.....	3
1.2 Roles de Usuarios para operar el Sistema.....	3
2. Acceso al sistema	3
3. Gestión del Planteamiento.....	5
3.1 Inserción del Planteamiento	5
3.1 Edición del Planteamiento	7
4. Informes de Salida.....	8
4.1 Informe Entregado a	10
5. Administración de los Clasificadores.....	11

1. Introducción

El Sistema de Atención a la Población del Mitrans es una aplicación Web que permite a los especialistas que interactúan con el sistema la gestión del proceso que se ejecuta cuando son recibidos los planteamientos en esta oficina ,así como de los clasificadores que intervienen en este proceso (provincia, estado del planteamiento, etc.).

Este sistema permite la elaboración de reportes de salida que facilitan contabilizar diversos aspectos que son empleados con regularidad por el personal que interactúa con el sistema.

1.1 Aspectos generales

El sistema está compuesto por dos módulos:

- **Planteamiento:** Proceso de gestión de los Planteamientos que se reciben en la Oficina de Atención a la Población del Mitrans y listados de resultados obtenidos en la búsquedas avanzada.
- **Informes:** Elaboración de informes de salida que son empleados con gran regularidad por los especialistas del departamento.

1.2 Roles de Usuarios para operar el Sistema

Los Roles de Usuario son el papel que juegan los usuarios para operar el sistema.

Definiciones: Roles de Usuarios para operar el sistema.

- **Administrador:** Gestiona los clasificadores y los usuarios que interactúan con el sistema.
- **Visualizador:** Solo puede ver los informes de salida y los detalles de los planteamientos que se encuentran almacenados en el sistema.
- **Editor:** Puede adicionar un nuevo planteamiento, así como editar un planteamiento ya existente.

2. Acceso al sistema

Para acceder al sistema se debe contar con una conexión de red a la Intranet del MITRANS y un navegador Web, se recomienda para una mejor visualización y rendimiento del sistema utilizar **Mozilla Firefox**. La dirección publica del mismo es: <http://sl.mitrans/Ap>, una vez que se haya accedido se mostrará una vista en la que se

debe especificar el usuario y la contraseña del usuario que intente acceder. (Ver Fig. 2.1).

The screenshot shows the login interface for the DAP (Departamento de Atención a la Población) system. At the top left is the DAP logo. Below it is a navigation bar with an 'Inicio' button. The main content area is divided into two sections: 'Formulario de acceso' and 'Información organizacional'. The 'Formulario de acceso' section contains a 'Usuario' field, a 'Contraseña' field, a 'Recordarme' checkbox, and an 'Iniciar sesión' button. Callout boxes highlight the 'Usuario' and 'Contraseña' fields. The 'Información organizacional' section contains a description of the department's role and a list of functions.

Formulario de acceso

Usuario

Contraseña

Recordarme

Información organizacional

Funciones:

1. Dirigir y controlar la atención a las quejas de la población en todo el sistema del MITRANS.
2. Ejecutar directamente la recepción, clasificación, atención, tramitación, respuestas y su control de todas las quejas que se reciban dirigidas al Ministro de Transporte, Viceministros y Directores del Organismo Central, así como las que se reciban del CCPCC, Consejo de Estado, Contraloría General, las publicaciones de la Prensa. Entre otros por provincias y entidades.
3. Atender a todas las personas que acuden al Ministerio y las que soliciten entrevistarse con el Ministro, VMS y Directores Nacionales.

Fig.2.1 Autenticación.

Si no se especifica el usuario o la contraseña, es decir, se deja algún campo vacío, o estos datos son incorrectos aparecerá según el error cometido, uno de los mensajes que se muestran en la Fig. 2.2

The screenshot shows the same login interface as Fig. 2.1, but with an error message displayed in a red box: 'No se permite una contraseña vacía.' Below the error message, the login form is shown with the 'Usuario' and 'Contraseña' fields empty. The 'Iniciar sesión' button is still visible.

No se permite una contraseña vacía.

Nombre

Usuario

Contraseña

Fig.2.2 Autenticación.

Si el usuario y la contraseña especificados son correctos se accede directamente a la página **Listado**, donde el usuario puede visualizar un listado de los planteamientos

que se han recibido y realizar búsquedas avanzadas para obtener un planteamiento en específico. (Ver fig. 2.3)

Filtrar por

Nombre Iniciales CI: Provincia

Tipo de Planteamiento Atendido por Entregado a Estado

Contenido Carácter Recibido a Través Organismo al que pertenece:

Folio

Click Búsqueda

Listado de Planteamientos

Folio	Nombre y Apellidos	Provincia	Fecha a responder	Estado
P-2012/0722	FRAGA BELTRAN YOSIEL	MAYABEQUE	2012-06-30	PENDIENTE
P-2011/0722	NADAL MORA FRANCISCO	SANTIAGO DE CUBA	2011-10-10	TERMINADO C/SOLUCIÓN
P-2010/0722	HERMOSO GALÁN ANTONIO CAMPO p-680-04	CIUDAD DE LA HABANA	2010-08-10	TERMINADO S/SOLUCIÓN
P-2009/0722	VELIZ JIMENEZ EDUARDO	CIUDAD DE LA HABANA	2009-07-30	TERMINADO C/SOLUCIÓN
P-2008/0722	LABARTA BECEIRO GUALBERTO 285-2686	CIUDAD DE LA HABANA	2008-08-25	TERMINADO C/SOLUCIÓN
P-2007/0722	RODRIGUEZ SOA VICTOR	CIUDAD DE LA HABANA	2007-09-05	TERMINADO S/SOLUCIÓN
P-2006/0722	GOMEZ ADAMS DENEZ	CIUDAD DE LA HABANA	2006-09-30	TERMINADO C/SOLUCIÓN
P-2005/0722	JOVEN RODRIGUEZ ROGELIO	SANTI SPIRITU	2005-07-30	TRASLADADO
P-2004/0722	ALVAREZ RANGEL EDUARDO M.	CIUDAD DE LA HABANA	2004-12-20	CON RAZÓN EN PARTE
P-2003/0722	FERNANDEZ NIEVES ROSAIDA	SANTIAGO DE CUBA	2003-07-30	TERMINADO C/SOLUCIÓN
P-2002/0722	RODRIGUEZ ACOSTA EDUARDO	LA HABANA	2002-11-15	TRASLADADO
P-2001/0722	PUENTES SOLIS ANTONIO	HOLGUIN	2001-11-30	TERMINADO C/SOLUCIÓN
P-1999/0722	UGALDE MEDINA WILLIAM	CIUDAD DE LA HABANA	2000-01-25	TERMINADO S/SOLUCIÓN

PDF

Fig. 2.3 Listado de Planteamientos

Para realizar estas búsquedas se especifica porque campo o campos desea filtrar y luego de hace clic en el botón **Buscar** se listan los resultados deseados. En esta imagen se puede apreciar el resultado de la búsqueda realizada donde se listan todos los planteamientos que presentan en su folio la numeración "0722" y se puede confeccionar un informe el cual se genera en formato PDF.

3. Gestión del Planteamiento

3.1 Inserción del Planteamiento

Cuando los especialistas deseen adicionar un nuevo planteamiento deben dirigirse al menú **Planteamiento** y seleccionar la opción de **Nuevo**. (Ver fig.2.4)



Fig. 2.4 Selección de crear nuevo planteamiento.

Al dar clic sobre esta opción se les visualizara una planilla que cumple con en formato definido de los datos que son archivados para la inserción de un nuevo planteamiento. (Ver fig.2.5)

Fig.2.5 Planilla de Inserción.

Después de insertar los campos que son obligatorios para salvar los datos se debe dar clic en el botón **Guardar Planteamiento**.

3.1 Edición del Planteamiento

Para realizar la edición de un planteamiento en específico debe ir al **Listado** de los planteamientos y realizar la búsqueda especificando los aspectos conocidos de este, luego al obtener el resultado se debe dar un clic sobre el icono que se encuentra a la derecha de los datos del planteamiento deseado. (Ver fig.2.6)

Inicio ▶ Planteamientos ▶ Listado

Filtrar por

Nombre:

Iniciales:

CI:

Provincia:

Tipo de Planteamiento:

Atendido por:

Entregado a:

Estado:

Contenido:

Carácter:

Recibido a Través:

Organismo al que pertenece:

Folio:

Listado de Planteamientos

Folio	Nombre y Apellidos	Provincia	Fecha a responder	Estado	
P-2012/0733	trfg	LA HABANA	2012-11-28	ATENDIDO	<input type="button" value="Editar"/>

Fig.2.6 Resultado de la Búsqueda.

Al dar clic en el icono de edición se muestra el planteamiento con todos sus datos para realizar las modificaciones deseadas, las cuales para ser almacenadas en el sistema se debe dar clic en el botón de **Modificar Planteamiento**.

Inicio	Planteamientos	Planteamientos recibidos	Planteamientos pendientes	Distribución de Planteamiento	Tendencia
--------	----------------	--------------------------	---------------------------	-------------------------------	-----------

Planilla de Planteamiento

Año: Atención a Planteamiento Folio:

<p>Remitente</p> <p>Nombre y Apellidos: <input type="text" value="trfg"/></p> <p>Iniciales: <input type="text" value="yt"/></p> <p>CI: <input type="text" value="67667"/></p> <p>Dirección: <input type="text" value="ghrt zyg"/></p> <p>Provincia: <input type="text" value="LA HABANA"/></p> <p>Organismo: <input type="text" value="aaaa"/></p>	<p>Control del Planteamiento</p> <p>Atendido por: <input type="text" value="AREA"/></p> <p>Entregado a: <input type="text" value="Seleccione"/></p> <p>Fecha a responder: <input type="text" value="2012-11-28"/></p> <p>Trámites seguidos: <input type="text"/></p> <p>Estado: <input type="text" value="ATENDIDO"/></p>
<p>Planteamiento</p> <p>Tipo: <input type="text" value="SOLICITUDES VIAJES"/></p> <p>Contenido: <input type="text" value="IMPORTACION DE ARTICULOS"/></p> <p>Resumen: <input type="text" value="zgtz brtg"/></p> <p>Síntesis: <input type="text" value="tg bt"/></p> <p>Recibido a través: <input type="text" value="CECM"/></p> <p>Carácter: <input type="text" value="AROCHA"/></p> <p>No Indica: <input type="text"/></p>	<p>Atenciones</p> <p>Tipo de atención: <input type="text" value="Seleccione"/></p> <p>Observaciones: <input type="text"/></p> <p>Fecha de atención: <input type="text"/></p> <p>Atenciones a este planteamiento: Carta: 0 Teléfono: 0 Personal: 1</p> <p>Clasificación</p> <p>Consecutivo: <input type="text" value="5656"/></p> <p>Fecha de recepción: <input type="text" value="2012-11-26"/></p> <p>Carpeta: <input type="text" value="okigh"/></p>

[Modificar Planteamiento](#)

Fig.2.7 Edición de un Planteamiento.

4. Informes de Salida

Los informes de salida del sistema fueron agrupados en cuatro categorías, las cuales son:

1. **Planteamientos Recibidos.**
2. **Planteamientos Pendientes.**
3. **Distribución de los Planteamientos.**
4. **Tendencias.**

Cada una de estas categorías tiene asociados una serie de informes de salida como se muestra en la siguiente imagen. (Ver fig. 2.8)



Fig.2.8 Menú Planteamientos Recibidos.

En esta imagen se pueden ver los siete reportes de salida que se encuentran agrupados dentro del menú de Planteamientos Recibidos, cada uno de estos informes fueron desarrollados siguiendo una misma metodología la cual será descrita a continuación.

1. **Planteamientos recibidos:** Lista todos los planteamientos que son recibidos en la oficina de Atención a la Población teniendo en cuenta cinco criterios de búsqueda:
 - **Entregado a:** Muestra todos los planteamientos que son entregados a una persona en específico en un tiempo determinado.
 - **Estado:** Lista todos los planteamientos que se encuentran en un estado y un rango de fecha específico.
 - **Tipo de Planteamiento:** Visualiza cada uno de los planteamientos acorde a los filtros de búsqueda que son el tipo de planteamiento y el rango de fecha.
 - **Vía de recepción:** Lista todos los planteamientos que son recibidos por una vía específica (por ejemplo: personal, carta, teléfono).
 - **Por provincia:** Visualiza cada uno de los planteamientos que son enviados según la provincia especificada.
 - **Informe General:** Lista todos los planteamientos que se encuentran en estado pendiente especificando en cada uno de ellos a cuantos días se encuentra de su fecha de respuesta, clasificándolos en fuera de término, entran en la semana y en tiempo.
 - **Informe General Ministro:** Lista todos los planteamientos que se encuentran en estado pendiente especificando en cada uno de ellos

a cuantos días se encuentra de su fecha de respuesta, clasificándolos en fuera de término y entran en la semana.

4.1 Informe Entregado a

Filtrar por

Desde: Hasta: Entregado A:

Listado de Planteamientos

Folio	Nombre y Apellidos	Provincia	Fecha a responder	Estado
P-20120727	VAZQUEZ HERNANDEZ LIKA ESTHER	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120726	VEGA DELGADO FIDEL JUAN	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120725	ALONSO RODRIGUEZ RAUL	SANTISPIRITU	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120724	TRABAJADORES DE LA UB	SANTIAGO DE CUBA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120723	REYES GOMEZ DAGOBERTO	PINAR DEL RIO	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120722	FRAGA BELTRAN YOSIEL	MAYABQUE	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120721	ANONIMO	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120720	DELAHAYE PATRICK	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120719	ANONIMO (C.Estado pkle respuest)	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120718	PEDOSO VALDES LAZARA	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120717	REYES ZAYAS PABLO P-1179-12	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120716	ANÓNIMO	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120715	BARO PEDROSO GUILLERMO ARISTIDES	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120714	FLEITAS GONZALEZ LUIS (Ojo 698)	CIENFUEGOS	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120713	LABOR DE CAMPOS MARIA AMELIA	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120712	FELIU PEDRAZA LUCIA	CIENFUEGOS	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120711	MEDINA PEREZ MIGUEL ANGEL	SANTISPIRITU	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120710	MARTINEZ MARTINEZ YAMIR	LA HABANA	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120709	PEREZ RODRIGUEZ JESUS	CAMAGUEY	2012-06-30	PENDIENTE
P-20120708	SANCHEZ ROLDAN MARCOS OMELIO	CAMAGUEY	2012-06-30	PENDIENTE

« Inicio Previo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sigiente Fin »

Fig. 2.9 Informe Entregado a

Inicialmente se muestran todos los planteamientos que se encuentran almacenados en la Base de Datos del Sistema, para realizar una búsqueda se debe especificar a quien fue entregado el o los planteamientos en un período de fechas y dar clic en el botón **Buscar**. Si desea generar un informe en formato PDF de los resultados de esta búsqueda debe dar clic en el botón **Generar Informe**.

- 2. Planteamientos pendientes:** Muestra todos los planteamiento que fueron presentados pero siguen pendientes teniendo en cuenta cinco filtro de búsqueda, los cuales son:

- **Anteriores a una fecha:** Planteamientos que deben tener respuesta antes de una fecha específica.
- **En fecha de respuesta:** Planteamientos que deben tener respuesta en una fecha específica.
- **Pendientes en el año:** Planteamientos que quedan pendientes en el año.
- **Vía de recepción:** Lista todos los planteamientos pendientes que son recibidos por una vía específica (por ejemplo: personal, carta, teléfono).
- **Por provincia:** Visualiza cada uno de los planteamientos pendientes que son enviados según la provincia especificada.

3. Distribución de Planteamientos: Lista la distribución de los planteamientos recibidos en un rango de fecha especificado, teniendo en cuenta otros criterios de búsqueda, entre los cuales se encuentra:

- **Por provincias, según su estado**
- **Por área de atención**
- **Por vía de recepción**
- **Por tipo y contenido del planteamiento**
- **Por tipo del planteamiento, según el estado**
- **Por contenido del planteamiento**
- **Anónimos, según el contenido del planteamiento**

4. Tendencia de Planteamientos: Muestra una gráfica de las tendencias de los planteamientos que son recibidos en la oficina de Atención a la Población, estos resultados se obtienen desglosados por los meses del año seleccionado teniendo en cuenta tres aspectos:

- **Según el tipo de planteamiento**
- **Según principales contenidos recibidos**
- **Según localización del planteamiento**

5. Administración de los Clasificadores

El sistema para gestionar los planteamientos que se presentan en el Departamento de Atención cuenta con varios clasificadores, los cuales son administrados por un usuario en específico el cual es del rol de Administrador del Sistema, el cual es el encargado de insertar, eliminar y modificar cada uno de estos clasificadores, para ello debe acceder a el back end del sistema mediante la URL

<http://sl.mitrans.cu/Ap/administrador> donde podrá visualizar un formulario de autenticación como se muestra a continuación e ingresar el usuario y la contraseña correspondiente. (Ver fig. 2.10)

Acceso a la Administración de Joomla!

Usar un nombre de usuario y contraseña válido para poder tener acceso a la Administración..

[Ir a la página principal del sitio.](#)



Nombre Usuario

Contraseña

Idioma

Acceso 

Fig. 2.10 Formulario de Autenticación

Una vez dentro se puede ver el Panel de Control de la Administración del Sitio. (Ver fig. 2.11)

Sitio	Usuarios	Menús	Contenido	Componentes	Extensiones	Ayuda	
-------	----------	-------	-----------	-------------	-------------	-------	--

 Añadir un nuevo Artículo	 Gestor de Artículos	 Gestor de Categorías	 Gestor Multimedia	 Gestor de Menús
 Gestor de Usuarios	 Gestor de Módulos	 Gestor de extensiones	 Gestor de Idiomas	 Configuración Global
 Gestor de plantillas	 Editar perfil	 Joomla! esta al día	 Las extensiones están actualizadas	

Fig. 2.11 Panel de Control de la Administración.

Para poder gestionar los clasificadores debemos ir al menú **Componentes** **>Atención a la Población** (Ver fig. 2.12)



Fig. 2.11 Selección de menú Atención a la Población

Al dar clic sobre este menú se muestran todos los clasificadores que son empleados por el sistema (Ver fig. 2.12)

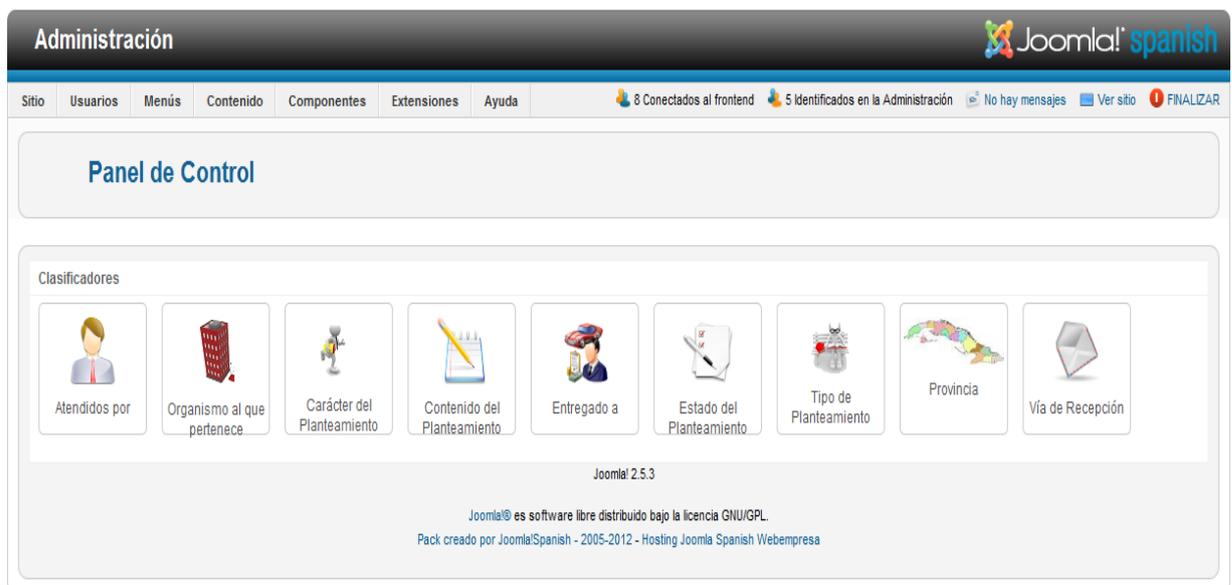


Fig.2.12 Clasificadores que emplea el sistema.

Para gestionar algún clasificador en particular se da clic sobre este y se visualizara un listado de los valores que presenta este clasificador hasta el momento, dando la posibilidad de editar, eliminar e insertar un nuevo valor para este nomenclador. (Ver fig.2.13)

 **Atendido por**

   
Nuevo Editar Eliminar Close

Filtro:

NUM		Atendido por
1		AREA
2		CAP
3		MINISTRO
4		OTRO ORGANISMO
5		Seguridad Vial
6		SNTT

Fig. 2.13 Clasificador Atendido Por.