



Programa de Capacitación

“Sistema de Atención Ciudadana” MOP

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software



AGENDA DE CAPACITACIÓN

- 1 Objetivo
- 2 Metodología
- 3 Presentación Preliminar
- 4 Módulo de Ingreso
 - Ingreso Ciudadano
 - Ingreso Funcionario
- 5 Módulo de Tratamiento
 - Flujo Ley 18.990
 - Flujo Ley 20.285
- 5 Funcionalidades Nuevas

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

OBJETIVO CAPACITACIÓN

Programa de Modernización

✓ Conozcan la nueva versión

"Sistema de Atención Ciudadana"

✓ Incluye el flujo de trabajo bajo las Leyes 18.980 y 20.285

✓ Conocer los nuevos flujos de proceso

✓ Ingreso de Solicitud Ciudadano Funcionario

✓ Tratamiento de una Solicitud de acuerdo a los roles.

Amisoft
ingeniería de software

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

METODOLOGÍA

Programa de Modernización

Módulos

Sesión 1: Módulo Ingreso

Sesión 2: Módulo Tratamiento Parte 1

Sesión 3: Módulo Tratamiento Parte 2

Sesión 4: Módulo Nuevas Funcionalidades

Tiempo

120 minutos de Exposición y Ejercicios

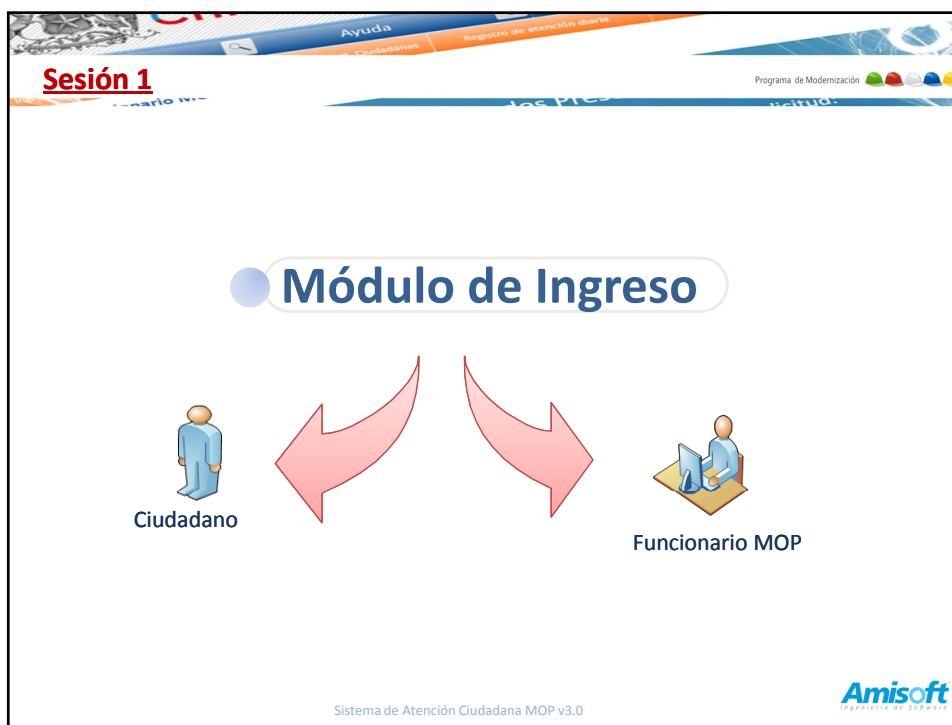
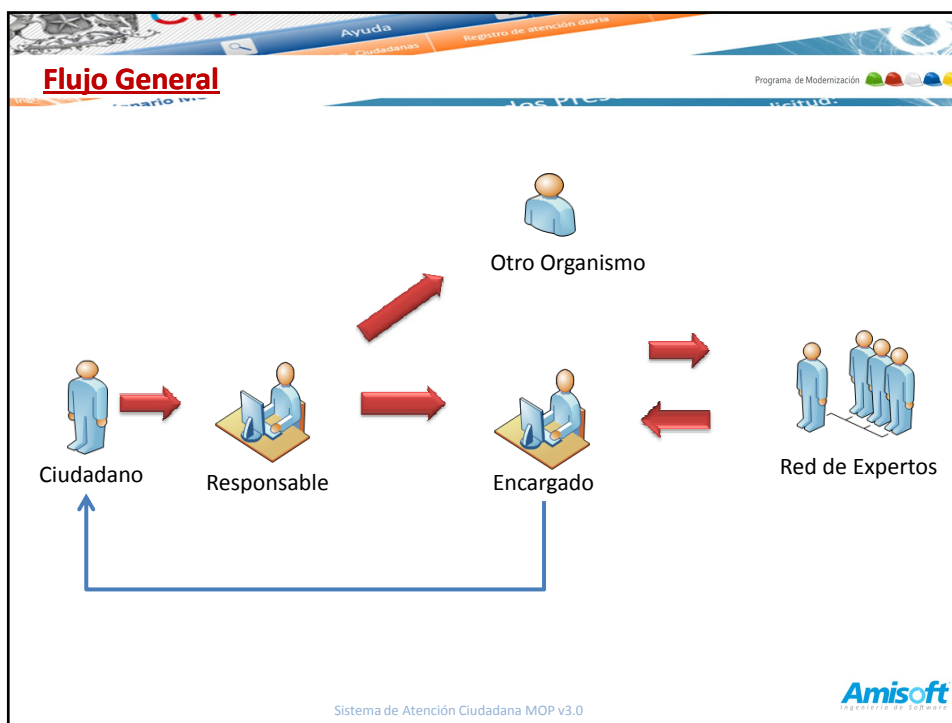
?

Aclaración y/o Consultas

Amisoft
ingeniería de software

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0





Sesión 1

Ingreso Ciudadano

Esta aquí: [Ingreso](#)

Íconos de Discapacidad e Impresión

Atención Ciudadana MOP

Paso 1: Defina la solicitud

Paso 2: Ingrese sus datos

Paso 3: Detalle solicitud

Revise el estado de su solicitud

Acceso Funcionarios

1. Defina la solicitud

☐ Consulta
 ☐ Reclamo
 ☐ Sugerencia
 ☐ Felicitación

☐ Petición de información Pública

A quién dirige la Consulta *

Seleccione Servicio/Dirección

Tema de la Consulta *

Seleccione tema

A que región asocia la Consulta *

Seleccione región

* campos obligatorios

Ingreso Funcionario

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

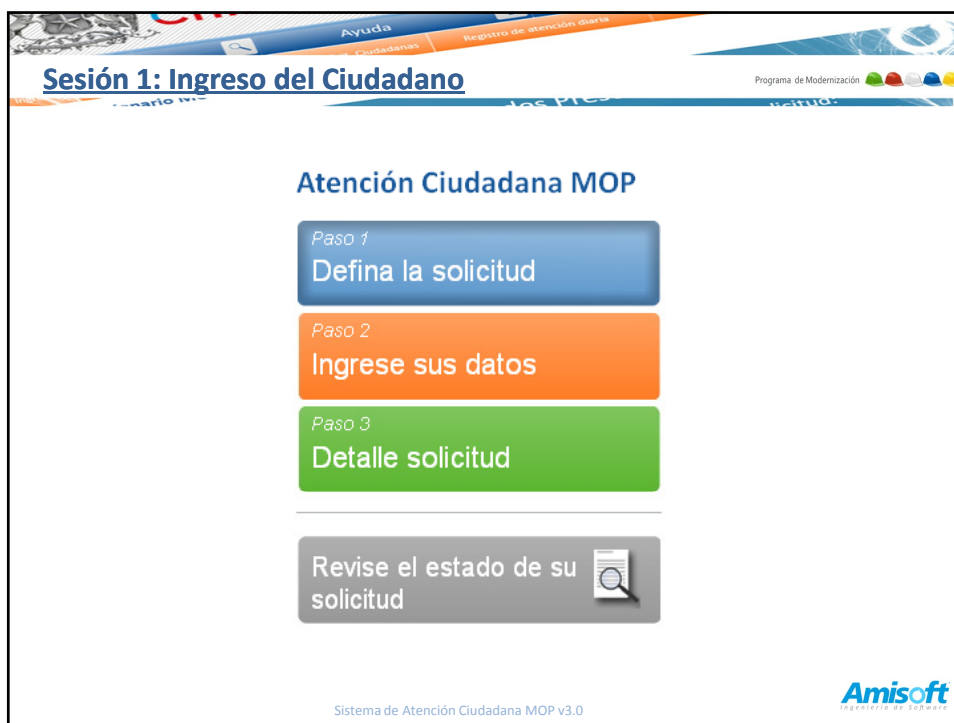
Amisoft
ingeniería de software

Objetivo de Ingreso Ciudadano

- Conocer la propuesta de ingreso de solicitudes del ciudadano en la nueva versión.
- Nueva funcionalidad de seguimiento de solicitud.

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software



Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Paso 2

Programa de Modernización

Atención Ciudadana MOP

Paso 1
Defina la solicitud

**Paso 2
Ingrese sus datos**

Paso 3
Detalle solicitud

Revise el estado de su solicitud

Acceso Funcionarios

2. Ingrese sus datos

16-11-2010

País *
CHILE

RUT *

Nombre *

Apellido Paterno *

Apellido Materno

Sexo *
☒ Masculino ☐ Femenino

Edad *
Seleccione edad

Ocupación *
Seleccione opción

En Representación de
Seleccione opción

Nombre Institución

Fono Contacto *

Correo Electrónico *

Región *
Seleccione región

Comuna *
Seleccione comuna

Dirección *

* campos obligatorios

Anterior Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Paso 3

Programa de Modernización

Atención Ciudadana MOP

Paso 1
Defina la solicitud

Paso 2
Ingrese sus datos

**Paso 3
Detalle solicitud**

Revise el estado de su solicitud

Acceso Funcionarios

3. Detalle solicitud

Ingrese la Solicitud

0/10000

Adjuntar Antecedentes (Peso máximo: 10 MB)

Examinar... Eliminar

Anterior Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Confirmación Programa de Modernización

¿Son correctos estos datos?

Solicitud	Reclamo
¿A quien dirige su Reclamo?	
Dirección General de Aguas	
Tema de su Reclamo	
Organizaciones de usuario(a)s	
¿A que región asocia su Reclamo?	Atacama (III)
País	CHILE
RUT	14-429.853-5
Nombre	Pablo
Apellido Paterno	Gómez
Apellido Materno	Iturra
Sexo	Masculino
Edad	27-39
Actividad u Oficio	Empleado
En Representación	Empresa pública
Nombre Institución	Institución Pública
Fono Contacto	56-2-12345687
Correo Electrónico	correo@prueba.cl
Región	Atacama (III)
Comuna	CHANARAL
Dirección	Chanaral 159

Ingreso del Detalle de la Solicitud requerida

Aceptar Modificar

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0 Amisoft

Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Confirmación Programa de Modernización

Esta aquí: [Ingreso](#) - [Comprobante Ingreso](#)

Atención Ciudadana MOP

Paso 1: Defina la solicitud

Paso 2: Ingrese sus datos

Paso 3: Escribanos

Revise el estado de su solicitud

Acceso Funcionarios

Sr. (a)
Pablo Gómez Iturra
Presente

Hemos recibido su Reclamo ingresada con fecha 16/11/2010, a través del formulario de registro de solicitudes Nro. **11752**, dirigida a la Dirección General de Aguas.

Ud. nos ha planteado: **Ingreso del Detalle de la Solicitud requerida** la cual responderemos a la brevedad posible.

Ante cualquier consulta comuníquese al teléfono (56-2) 449 4000 o al sitio institucional <http://www.mop.gov.cl/oirs/>

Se despide atentamente a usted.

Dirección General de Aguas
Ministerio de Obras Públicas

Imprimir Salir

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0 Amisoft

Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Revisión Solicitud Programa de Modernización

Atención Ciudadana MOP

Paso 1
Defina la solicitud

Paso 2
Ingrese sus datos

Paso 3
Detalle solicitud

Revise el estado de su solicitud

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software

Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Revisión Solicitud Programa de Modernización

Consulte por su solicitud

RUT * 16137476-8
(Ej: 12345678-9)

Nº Solicitud * 20

Buscar Volver

* Campos Obligatorios

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software

Sesión 1: Ingreso del Ciudadano → Revisión Solicitud Programa de Modernización

▼ Datos del Ciudadano

RUT	16137476-8	Región:	Biobío (VII)
Nombres:	Marcelo	Comuna:	LAJA
Apellidos:	Rosales Oviedo	País:	CHILE
Dirección:	Paseo Arica 7, Laja	Actividad u Oficio:	Profesional
Teléfono:	2646700	En representación:	Ministerios y servicios públicos
Correo electrónico:	marcelo.rosales01@gmail.com	Nombre institución:	
Sexo:	Masculino	Placa patente:	
Edad:	15 - 18	Rol propiedad:	

▼ Detalle de la Solicitud

Número solicitud:	20	Estado solicitud:	Evaluando Coordinador
Tipo de solicitud:	Consulta	Fecha ingreso:	07/09/2010 18:27:20
Dirección MOP:	Dirección General de Aguas	Canal de ingreso:	Web
Tema solicitud:	Autorizaciones	Vía de entrega:	Correo electrónico

Detalle solicitud
Sol 2 prueba

Documentos asociados

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Video Ingreso Ciudadano



Seguimiento Solicitud



Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Ejercicios: Ingreso del Ciudadano

Programa de Modernización

Pasos a Seguir

- 1. Paso 1: Defina su Solicitud**
 - a) Marque "Consulta"
 - b) Seleccione a quien dirige la consulta (Dirección MOP del usuario asignado, encargado dir.)
 - c) Seleccione Tema de la Consulta "Tramite"
 - d) Seleccione a quien asocia la consulta (Región del usuario asignado, responsable y enc. SOP)
 - e) Presione botón "Siguiente"
- 2. Paso 2: Ingrese sus datos**
 - a) Ingresar todos los datos personales de uno de los integrantes del grupo.
 - b) Ingresar el correo institucional MOP asignado.
 - c) Presione botón "Siguiente"
- 3. Paso 3: Detalle su solicitud**
 - a) Ingrese el detalle de la solicitud "Prueba de Solicitud Capacitación MOP"
 - b) Adjuntar el archivo "mop.JPG" que se encuentra en la carpeta Mis Documentos
 - c) Presione botón "Siguiente"
- 4. Confirmación de Datos**
 - a) Presionar el botón "Aceptar"

NOTA: Recordar el N° de solicitud generado por el sistema.

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software

Ingreso Funcionario



Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software



Objetivo Ingreso Registro y Tratamiento

Programa de Modernización

- Permitir al funcionario el ingreso de solicitudes del ciudadano para su tratamiento.
- Presentar nuevas opciones de trabajo.

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Tratamiento → Paso Selección

Programa de Modernización

Registro y tratamiento de solicitudes

Funcionario/a : Funcionario MOP 1

Vía recepción de solicitud *

Dirección : Dirección General de Aguas

Región : Tarapacá (I)

Fecha : 17-11-2010

Seleccione

Número proceso SSD

NOTA: Si la atención presencial involucra documentos ingresados al SSD debe ingresar el número de proceso.

* campos obligatorios

Limpiar Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Tratamiento → Paso 1

Programa de Modernización

1. Defina la solicitud

☒ Consulta
 ☐ Reclamo
 ☐ Sugerencia
 ☐ Felicitación
 ☐ Petición de Información Pública

A quién dirige la Consulta *

Seleccione Servicio/Dirección

Tema de la Consulta *

Seleccione tema

A que región asocia la Consulta *

Seleccione región

* campos obligatorios

Anterior Limpiar Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Tratamiento → Paso 2

Programa de Modernización

2. Datos del Ciudadano

Fecha de Atención : 17-11-2010

País
 Apellido Materno
 En Representación de
 Dirección *

RUT *
 Sexo * ☒ Masculino ☐ Femenino
 Nombre Institución
 Región *

Nombre *
 Edad *
 Correo Electrónico *
 Comuna *

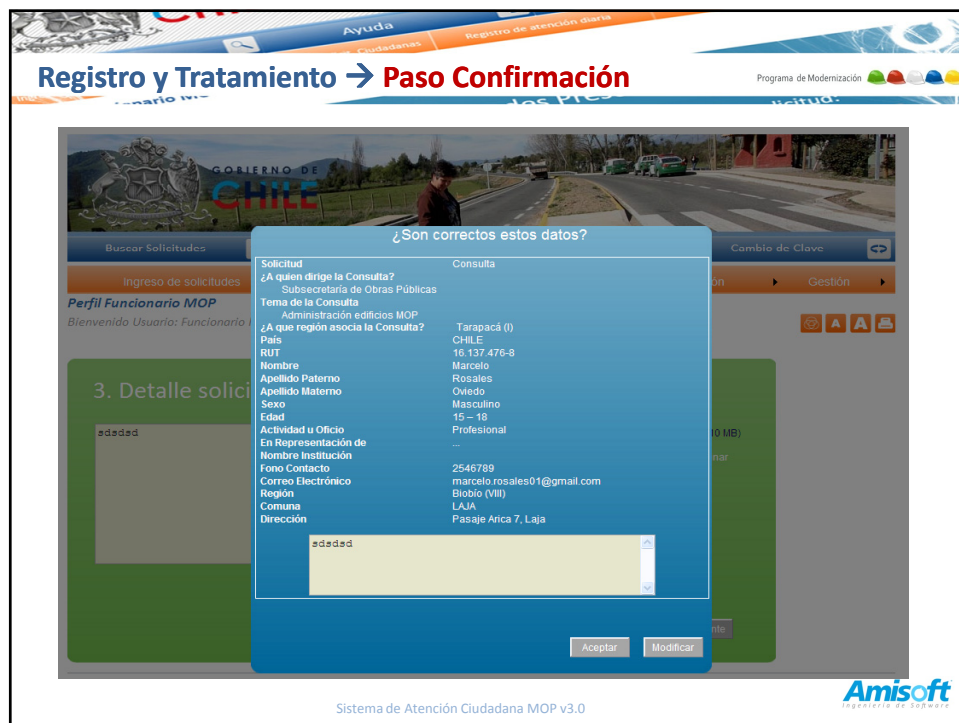
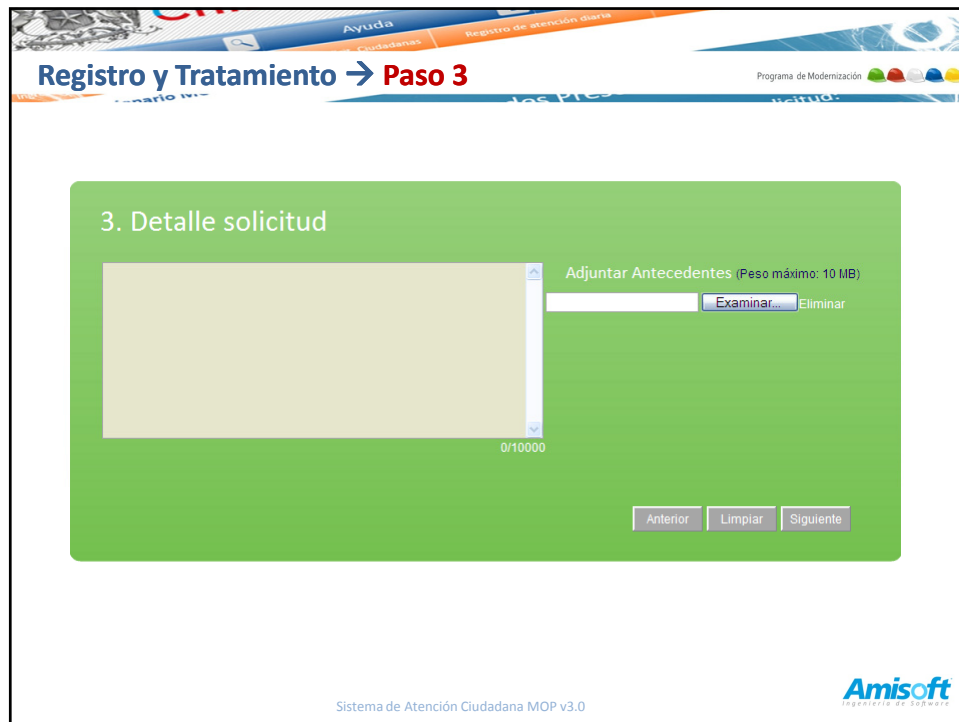
Apellido Paterno *
 Ocupación *
 Fono Contacto *

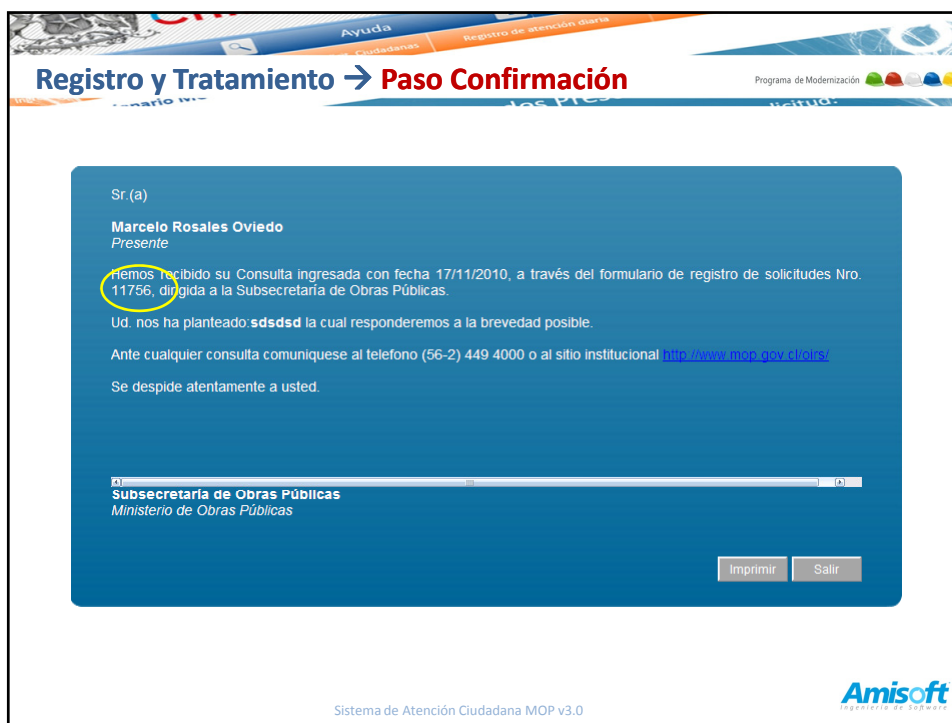
* campos obligatorios

Anterior Limpiar Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software





Ejercicios: Registro y Tratamiento

Pasos a Seguir

- Seleccione vía de recepción de solicitud "Oficina de Partes"
- Ingrese número de SSD "1234567"
- Presione botón "Siguiente"

- Paso 1: Defina su Solicitud**
 - Marque "Reclamo"
 - Seleccione a quien dirige el Reclamo (Dirección MOP del usuario asignado, encargado dir.)
 - Seleccione Tema del Reclamo "Emergencia"
 - Seleccione a quien asocia el Reclamo (Región del usuario asignado, responsable y enc. SOP)
 - Presione botón "Siguiente"
- Paso 2: Ingrese sus datos**
 - Ingresar todos los datos personales de uno de los integrantes del grupo.
 - Ingresar el correo institucional MOP asignado.
 - Presione botón "Siguiente"
- Paso 3: Detalle su solicitud**
 - Ingrese el detalle de la solicitud "Prueba de Solicitud Ingreso Registro y Tratamiento"
 - Adjuntar el archivo "mop.JPG" que se encuentra en la carpeta Mis Documentos
 - Presione botón "Siguiente"
- Confirmación de Datos**
 - Presionar el botón "Aceptar"

NOTA: Recordar el N° de solicitud generado por el sistema.

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0



Objetivo Ingreso Registro y Atención Diaria

Programa de Modernización

■ Permitir registrar atenciones realizadas a solicitudes sin tratamiento.

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Atención Diaria → Paso 1

Programa de Modernización

Registro de atención diaria

Servicio/Dirección: Dirección General de Aguas
 Funcionario/a: Funcionario MOP 1

☐ Ubicación oficina MOP
☐ Ubicación funcionario/a MOP
☐ Ubicación otras reparticiones publicas

Observaciones

Unidad: Seleccione Servicio/Dirección
 Tema: Seleccione tema
 Tiempo respuesta: Seleccione
 Canal de ingreso: Seleccione

Sexo:

☐ Masculino ☐ Femenino

 Consultas:

☐ Derivadas ☐ Terminadas

 RUT:

 Nombre:

 Ap. Paterno:

 Ap. Materno:

 En representación de: Seleccione

 Nombre institución:

 Ocupación: Seleccione

 Dirección:

 Correo Electrónico:

 Fono:

 Volver Grabar

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Atención Diaria → Paso 1

Programa de Modernización

Registro de atención diaria

Servicio/Dirección: Dirección General de Aguas
 Funcionario/a: Funcionario MOP 1

☒ Ubicación oficina MOP
☐ Ubicación funcionario/a MOP
☐ Ubicación otras reparticiones publicas

Observaciones
 Ingrese observación requerida
 0/500

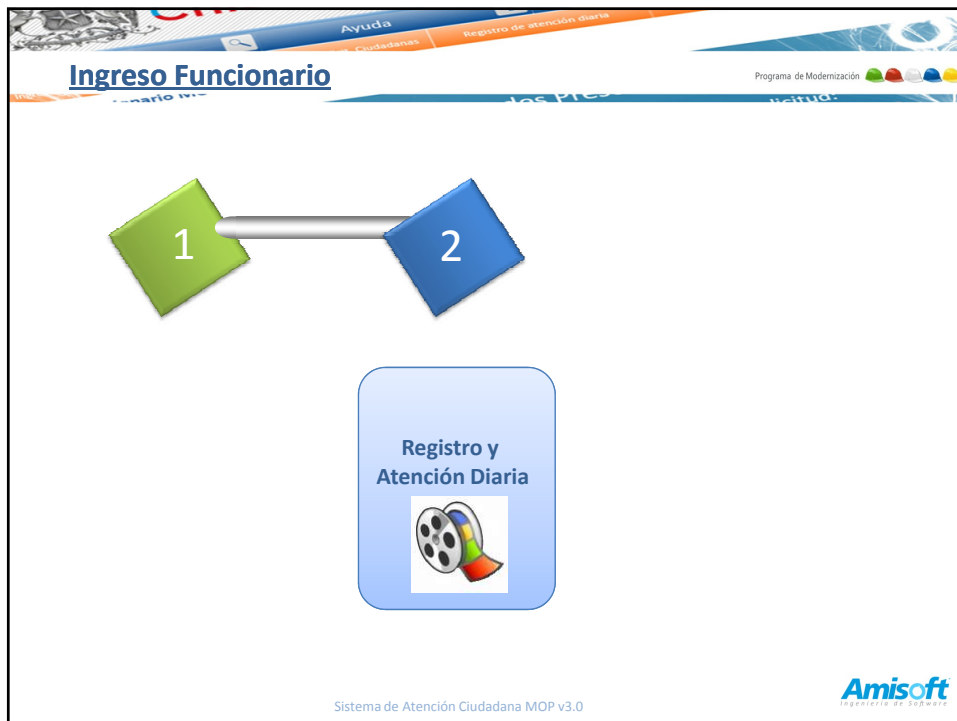
Unidad: Subsecretaría de Obras Públicas
 Tema: Administración edificios MOP
 Tiempo respuesta: 6 a 10 Minutos
 Canal de ingreso: Correo Electrónico

Mensaje
 Su solicitud fue ingresada y cerrada en el sistema registrandose con número 3
 Ok

Ap. Materno: Apellido Materno
 En representación de: Empresa privada
 Nombre institución: Privada
 Ocupación: Dueña de casa
 Dirección: Particular
 Correo Electrónico: dtdt@dfsdf.cl Fono: 343434
 Volver Grabar

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
 Ingeniería de Software



Ejercicios: Registro y Atención Diaria

Programa de Modernización

Pasos a Seguir

- 1. Paso 1: Ingreso de Datos**
 - a) Seleccione la dirección MOP correspondiente a unos de los integrantes del grupo
 - b) Seleccionar el tema "Licitación"
 - c) Seleccione tiempo de respuesta "0 a 5 Minutos"
 - d) Seleccione canal de ingreso "Teléfono"
 - e) Marque el sexo de uno de los integrantes del grupo
 - f) En Consultas marque la opción "Derivadas"
 - g) Ingrese RUT, nombre, apellidos y correo electrónica de uno de los integrantes del grupo
- 4. Guardar Datos**
 - a) Presionar el botón "Grabar"

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software



Objetivo Ingreso Registro y Cierre

Programa de Modernización

■ Permitir el ingreso de solicitudes formales del ciudadano, con respuesta inmediata.

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Cierre → Paso 1

Programa de Modernización

Registro y cierre de solicitudes

Funcionario/a : Funcionario MOP 1

Dirección : Dirección General de Aguas

Región : Tarapacá (I)

Fecha : 17-11-2010

Vía recepción de solicitud *

Seleccione

Número proceso SSD

NOTA: Si la atención presencial involucra documentos ingresados al SSD debe ingresar el número de proceso.

* campos obligatorios

Limpiar Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
ingeniería de software

Registro y Cierre → Paso 2

Programa de Modernización

2. Datos del Ciudadano

Fecha de Atención : 17-11-2010

País CHILE	Apellido Materno	En Representación de Seleccione opción	Dirección *
RUT *	Sexo * ☒ Masculino ☐ Femenino	Nombre Institución	Región * Seleccione región
Nombre *	Edad * Seleccione edad	Correo Electrónico *	Comuna * Seleccione comuna
Apellido Paterno *	Ocupación * Seleccione opción	Fono Contacto *	

* campos obligatorios

Anterior Limpiar Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software

Registro y Cierre → Paso 3

Programa de Modernización

3. Detalle solicitud

Respuesta

0/10000	0/10000
Examinar...	Examinar...

Anterior Limpiar Siguiente

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software



Ejercicios: Registro y Cierre

Pasos a Seguir

- Seleccione vía de recepción de solicitud "Centro Documentación"
- Presione botón "Siguiente"

1. Paso 1: Defina su Solicitud

- Marque "Sugerencia"
- Seleccione a quien dirige la sugerencia (Dirección MOP del usuario asignado, encargado dir.)
- Seleccione Tema del Reclamo "Peajes"
- Seleccione a quien asocia la sugerencia (Región del usuario asignado, responsable y enc. SOP)
- Presione botón "Siguiente"

2. Paso 2: Ingrese sus datos

- Ingresar todos los datos personales de uno de los integrantes del grupo.
- Ingresar el correo institucional MOP asignado.
- Presione botón "Siguiente"

3. Paso 3: Detalle su solicitud

- Ingrese el detalle de la solicitud "Prueba de Solicitud Ingreso Registro y Cierre"
- Adjuntar el archivo "mop.JPG" que se encuentra en la carpeta Mis Documentos
- Ingrese el detalle de la respuesta "Respuesta registro y cierre"
- Adjuntar el archivo "mop.JPG" que se encuentra en la carpeta Mis Documentos
- Presione botón "Siguiente"

4. Confirmación de Datos

- Presionar el botón "Aceptar"

Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Consultas Generales



Sistema de Atención Ciudadana MOP v3.0

Amisoft
Ingeniería de Software

