



Ayuda
Ciudadanos
Registro de atención ciudadana

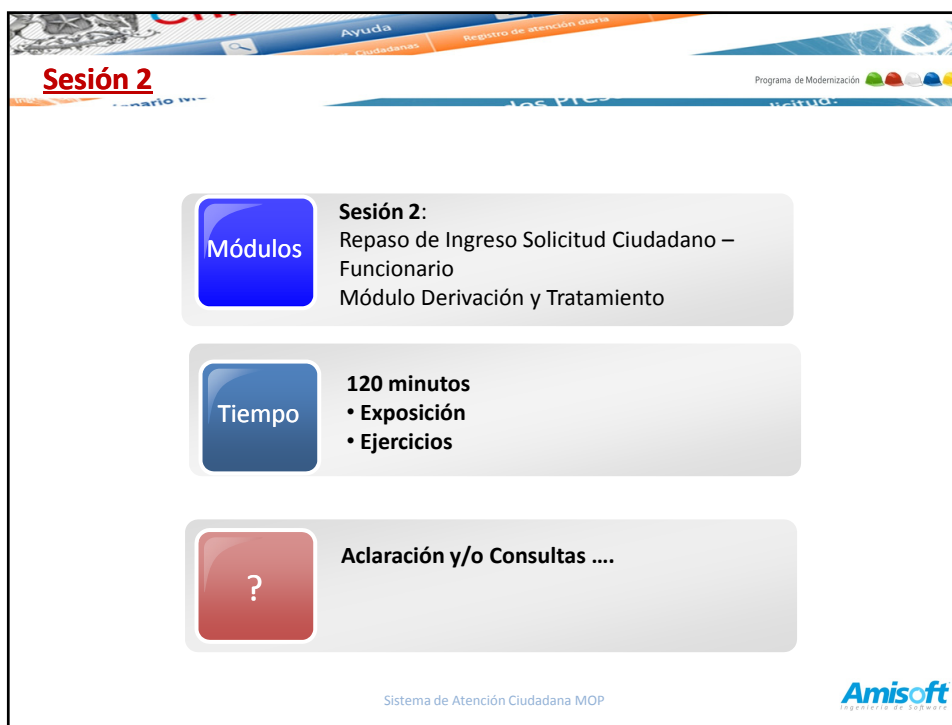
Programa de Modernización

Programa de Capacitación

“Sistema de Atención Ciudadana” MOP

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software



Ayuda
Ciudadanos
Registro de atención ciudadana

Programa de Modernización

Sesión 2

Módulos
Repaso de Ingreso Solicitud Ciudadano –
Funcionario
Módulo Derivación y Tratamiento

Tiempo
120 minutos
• Exposición
• Ejercicios

?
Aclaración y/o Consultas

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software

Sesión 2

Programa de Modernización

Módulo de Derivación y Tratamiento

- Derivación Responsable
- Derivación Encargado
- Derivación Experto

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
ingeniería de software

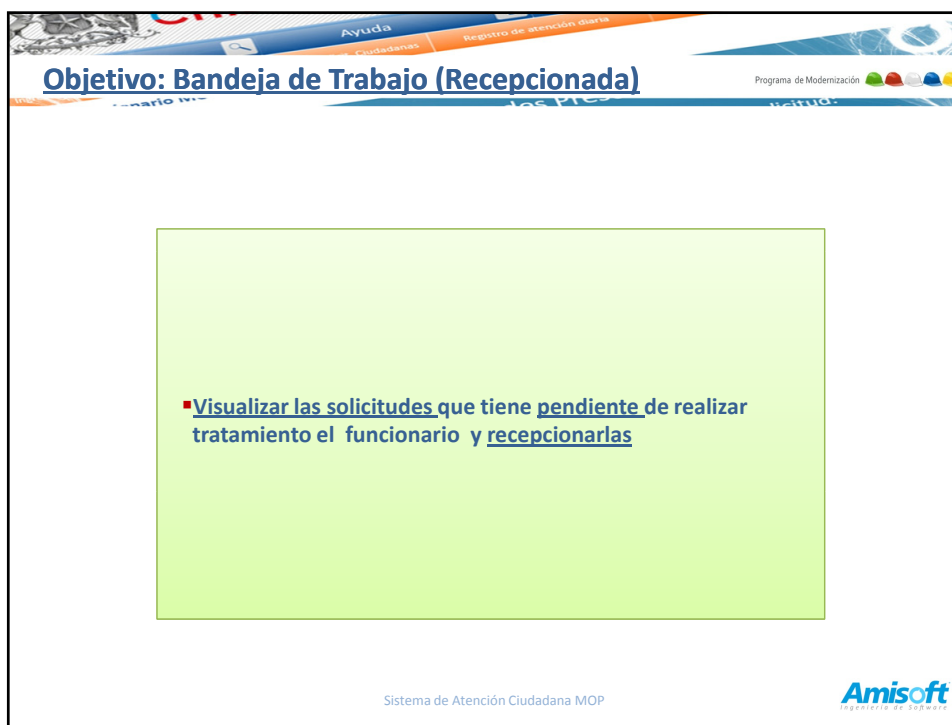
Módulo de Derivación

Programa de Modernización

```
graph LR; 1{1} --- 2{2}; 1 --- BT[Bandeja de Trabajo]; 2 --- TS[Tratamiento Solicitud]
```

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
ingeniería de software



Programa de Modernización

GOBIERNO DE CHILE

Buscar Solicitudes Ayuda Cerrar Sesión Cambio de Clave

Ingreso de solicitudes Evaluación y tratamiento Administración Gestión

Perfil Responsable y Encargado SOP
 Bienvenido Usuario: Funcionario 5 - Dirección: Dirección General de Aguas - Biobío (VIII)

Recepcionadas

Recibir	N° Solicitud	Dirección	Canal Entrada	Tipo Solicitud	Fecha de Ingreso	Plazo Respuesta	Tiempo Transcurrido	Estado Solicitud	Asignada a:	Multi. Deriv.	Respuesta
☐	11758	D. O. Hidráulicas	web	Sugerencia	17/11/2010	10	●	Ingresado	-		
☐	11757	D. O. Hidráulicas	Web	Reclamo	17/11/2010	10	●	Ingresado	-		

☐ Seleccionar Todas
 Recibir Ingresadas

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft

Programa de Modernización

GOBIERNO DE CHILE

Buscar Solicitudes Ayuda Cerrar Sesión Cambio de Clave

Ingreso de solicitudes Evaluación y tratamiento Administración Gestión

Perfil Responsable y Encargado SOP
 Bienvenido Usuario: Funcionario 5 - Dirección: Dirección General de Aguas - Biobío (VIII)

Recepcionadas

Recibir	N° Solicitud	Dirección	Canal Entrada	Tipo Solicitud	Fecha de Ingreso	Plazo Respuesta	Tiempo Transcurrido	Estado Solicitud	Asignada a:	Multi. Deriv.	Respuesta
☐	11758	D. O. Hidráulicas	Web	Sugerencia	17/11/2010	10	●	Ingresado	-		
☐	11757	D. O. Hidráulicas	Web	Reclamo	17/11/2010	10	●	Ingresado	-		

☐ Seleccionar Todas
 Recibir Ingresadas

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft

Ayuda Registro de atención ciudadana

Programa de Modernización

Datos del Ciudadano

Rut:	18137478-8	Comuna:	LAJA
Nombres:	Marcelo	País:	CHILE
Apellidos:	Rosales Oviedo	Sexo:	M
Dirección:	Paseo Arica 7, Laja	Edad:	15 - 18
Fono:	2546789	Actividad u Oficio:	Profesional
Correo Electrónico:	marcelo.rosales01@gmail.com	En Representación de:	Ministerios y servicios públicos
Región:	Bío Bío (VIII)	Nombre Institución:	

Datos de la Solicitud

Número Solicitud:	11758	Detalle Solicitud:	
Estado Solicitud:	Recepcionado Responsable		
Fecha Solicitud:	17/11/2010 14:29:33		
Nº Días Transcurridos:	0		
Tipo Solicitud Ciudadano:	Requerencia		
Tipo Canal:	Web		
Canal de Recepción:	Correo electrónico		
Dirección MOP:	Dirección de Obras Hidráulicas		
Tema Solicitud:	Control ambiental y manejo de DA		
Vía de Ingreso:	Web		
Nº Ingreso SSD:	0		
Nº Cierre SSD:	0		
Placa Patente:			
ROL Propiedad:			

Bitácora

Fecha y Hora	Emisor	Receptor	Días Trans.	Estado	Detalle Documentos
17/11/2010 14:45:53	Funcionario 5	Funcionario 5	0	Recepcionado Responsable	
17/11/2010 14:29:33	Marcelo Rosales Oviedo	Carolina Canales	0	Ingresada	

Volver Reclasificar Tratamiento

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft Ingeniería de Software



Objetivo: Módulo de Tratamiento

Programa de Modernización

- Que el funcionario pueda tramitar la solicitud y derivar al flujo de trabajo correspondiente
- Poder realizar una reclasificación de solicitud

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software

Tratamiento de la Solicitud

Programa de Modernización

Perfil Responsable y Encargado SOP

Bienvenido Usuario: Funcionario 5 - Dirección: Dirección General de Aguas - Biobío (VIII)

Buscar por: Seleccionar... [Buscar] [Borrar]

Pendientes: Derivadas: Respondidas:

Nº Solicitud	Dirección	Canal Entrada	Tipo Solicitud	Fecha de Ingreso	Plazo Respuesta	Tiempo Transcurrido	Estado Solicitud	Asignada a:	Multi. Deriv.	Respuesta
11758	D. O. Hidráulicas	Web	Sugerencia	17/11/2010	10	●	Recepcionado Responsable	Funcionario 5		✗
111	D. O. Hidráulicas	Oficina Partes	Consulta	20/10/2010	10	●	Recepcionado Responsable	Funcionario 5		✗

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software

Tratamiento de la Solicitud

Programa de Modernización

▼ Datos del Ciudadano

Rut:	16137476-8	Comuna:	LAJA
Nombres:	Marcelo	País:	CHILE
Apellidos:	Rosales Oviedo	Sexo:	M
Dirección:	Pasaje Arica 7, Laja	Edad:	15 - 18
Fono:	2546789	Actividad u Oficio:	Profesional
Correo Electrónico:	marcelo.rosales01@gmail.com	En Representación de:	Ministerios y servicios públicos
Región:	Biobío (VIII)	Nombre Institución:	

▼ Datos de la Solicitud

Número Solicitud:	11758	Detalle Solicitud
Estado Solicitud:	Recepcionado Responsable	Detalle de la Solicitud
Fecha Solicitud:	17/11/2010 14:29:33	
Nº Días Transcurridos:	0	
Tipo Solicitud Ciudadano:	Sugerencia	
Tipo Canal:	Web	
Canal de Recepción:	Correo electrónico	
Dirección MOP:	Dirección de Obras Hidráulicas	
Tema Solicitud:	Control aluvional y manejo de ca	
Vía de Ingreso:	Web	
Nº Ingreso SSD:	0	
Nº Cierre SSD:	0	
Placa Patente:		
ROL Propiedad:		

▼ Bitácora

Fecha y Hora	Emisor	Receptor	Días Trans.	Estado	Detalle Documentos
17/11/2010 14:45:53	Funcionario 5	Funcionario 5	0	Recepcionado Responsable	
17/11/2010 14:29:33	Marcelo Rosales Oviedo	Carolina Cervajel	0	Ingresado	

[Volver](#)
[Reclasificar](#)
[Tratamiento](#)

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
ingeniería de software

Tratamiento de la Solicitud

Programa de Modernización

▼ Datos del Ciudadano

Rut:	13026680-0	Comuna:	MELIPILLA
Nombres:	Manuel	País:	CHILE
Apellidos:	Soto Leal	Sexo:	M
Dirección:	alameda 123	Edad:	27 - 39
Fono:	22221111	Actividad u Oficio:	Empleado
Correo Electrónico:	prueba@p.cl	En Representación de:	
Región:	Metropolitana	Nombre Institución:	

▼ Datos de la Solicitud

Número Solicitud:	111	Detalle Solicitud
Estado Solicitud:	Recepcionado Responsable	sesada
Fecha Solicitud:	20/10/2010 14:29:29	
Nº Días Transcurridos:	26	
Tipo Solicitud Ciudadano:	Consulta	
Tipo Canal:	Oficina Partes	
Canal de Recepción:	Correo electrónico	
Dirección MOP:	Dirección de Obras Hidráulicas	
Tema Solicitud:	Obras fluviales	
Vía de Ingreso:	Oficina Partes	
Nº Ingreso SSD:	256	
Nº Cierre SSD:	0	
Placa Patente:		
ROL Propiedad:		

▼ Bitácora

Fecha y Hora	Emisor	Receptor	Días Trans.	Estado	Detalle Documentos
26/10/2010 16:06:42	Funcionario 5	Funcionario 5	6	Recepcionado Responsable	
20/10/2010 14:29:29	Funcionario MOP 1	Funcionario MOP 1	0	Ingresado	

[Volver](#)
[Reclasificar](#)
[Tratamiento](#)

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
ingeniería de software

Tratamiento de la Solicitud

Programa de Modernización

Perfil Responsable y Encargado SOP
 Bienvenido Usuario: Funcionario 5 - Dirección: Dirección General de Aguas - Biobío (VIII)

▼ Tratamiento a N° Solicitud 111

Ingrese Observaciones

0/10000

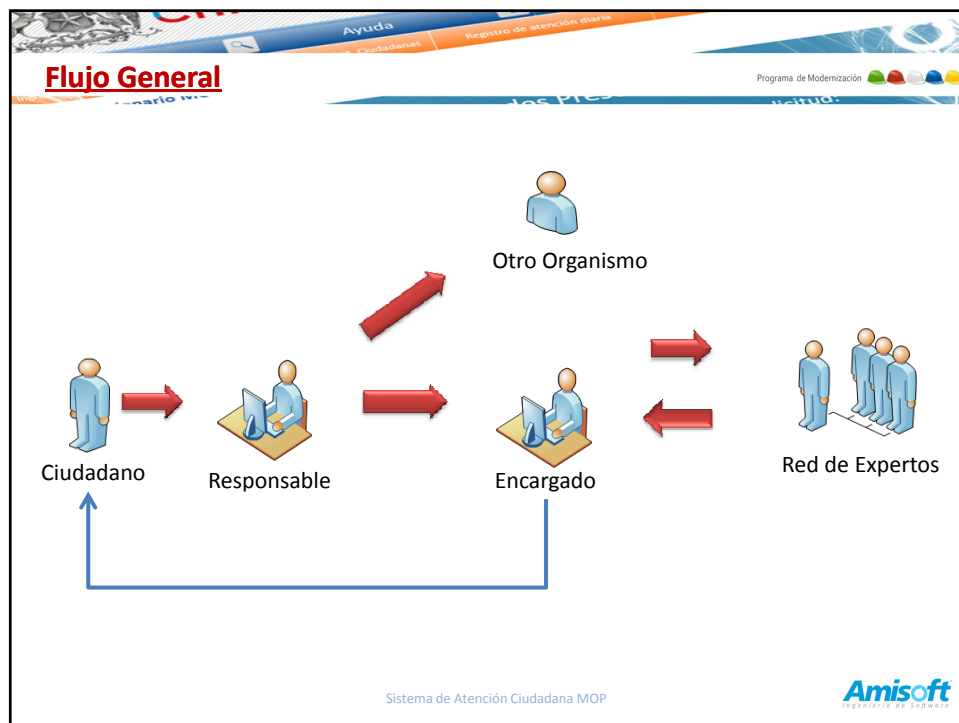
Asociar Proyecto MOP

Seleccione Tratamiento

Adjuntar Documentos

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software





Tipos de Derivaciones → Responsable a Encargado

Perfil Responsable y Encargado SOP
 Bienvenido Usuario: Carolina Carvajal Carvajal - Dirección: Dirección de Obras Hidráulicas - Biobío (VIII)

▼ Tratamiento a N° Solicitud 110

Ingrese Observaciones

0/10000

Asociar Proyecto MOP

Seleccione Tratamiento

Seleccione Tratamiento
 Derivar Encargado Dirección
 Evaluar Responsable
 Adjuntar Documentos

Examinar

Volver Enviar

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft

Tipos de Derivaciones → Responsable a Encargado

Perfil Responsable y Encargado SOP
 Bienvenido Usuario: Carolina Carvajal Carvajal - Dirección: Dirección de Obras Hidráulicas - Biobío (VIII)

▼ Tratamiento a N° Solicitud 110

Ingrese Observaciones

0/10000

Asociar Proyecto MOP

Seleccione Tratamiento

☐ Multiservicio

Adjuntar Documentos

Examinar

▼ Derivación Encargado Dirección

Región:
 Servicio:

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft

Tipos de Derivaciones → Responsable a Encargado

Programa de Modernización

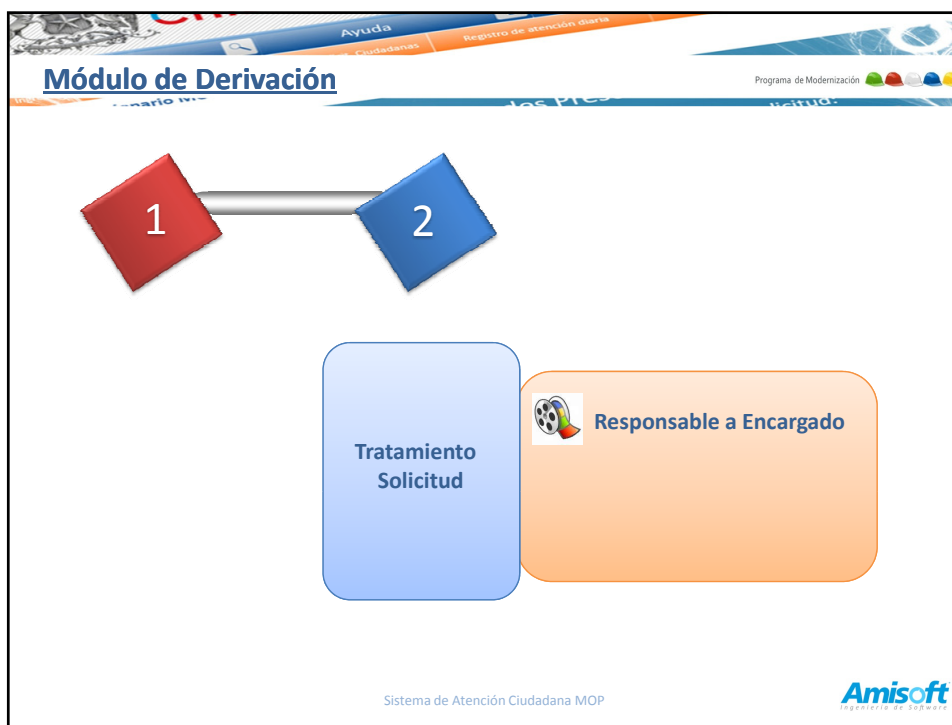
Perfil Responsable y Encargado SOP
Bienvenido Usuario: Carolina Carvajal Carvajal - Dirección: Dirección de Obras Hidráulicas - Biobío (VIII)

La solicitud Nro. 110 se ha enviado a encargado dirección.

[Volver](#)

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software





Tipos de Derivaciones → Encargado a Experto

Programa de Modernización

Perfil Encargado Direcciones
 Bienvenido Usuario: Patricia Contreras Venegas - Dirección: Dirección de Obras Hidráulicas - Biobío (VIII)

▼ Tratamiento a N° Solicitud 105

Ingrese Observaciones

Descripción Observación

23/10000

Asociar Proyecto MOP

Seleccione Tratamiento

- Seleccione Tratamiento...
- Seleccione Tratamiento...
- Solicitar Antecedentes a Ciudadano
- Derivar Experto**
- Responder a Ciudadano
- Derivar Externo
- Derivar Encargado Dirección

Examinar

Volver Emotar

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft

Tipos de Derivaciones → Derivación a Experto

Programa de Modernización

Perfil Encargado Direcciones
Bienvenido Usuario: Patricia Contreras Venegas - Dirección: Dirección de Obras Hidráulicas - Biobío (VIII)

La solicitud Nro. 105 se ha enviado a un experto.

Volver

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software





Tipos de Derivaciones → Experto a Encargado

Programa de Modernización

Perfil Encargado Direcciones
Bienvenido Usuario: Carlos Garrido Garrido - Dirección: Dirección de Obras Hidráulicas - Biobío (VIII)

▼ Tratamiento a N° Solicitud 105

Ingrese Observaciones

Seleccione Tratamiento

Seleccione Tratamiento...
Seleccione Tratamiento...
Responder a Encargado Dirección
Solicitar Antecedentes a Encargado Dirección
Adjuntar Documentos

Ver Examinar

0/10000

Asociar Proyecto MOP

Volver Enviar

Sistema de Atención Ciudadana MOP

Amisoft
Ingeniería de Software



