


	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Instructivo de Uso Procedimientos Automatizados del CIDC

Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

OBJETIVO

Establecer el uso y correcto funcionamiento de los Procedimientos automatizados a través de la plataforma tecnológica con el fin de optimizar los procedimientos del CIDC y llevar la trazabilidad de las solicitudes realizadas.

ALCANCE

Este Instructivo inicia con la visualización del Índice de Iconos y finaliza con las instrucciones para solicitar Información a otras Dependencias.

BASE LEGAL

Decreto Nacional 19/2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Directiva Presidencial 04/2012, eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.

Resolución Rectoría 551/2012, por la cual se expide el reglamento interno de trámites de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



DEFINICIONES

Acción de Mejora: Es una notificación que indica si uno de los participantes en el procedimiento puede realizar alguna actividad de una forma más eficiente para la mejora continua del Proceso de Investigaciones.

Adelantar llamada: Evento que permite registrar el historico de llamadas, asi como toda la información asociada a ésta, con el fin de dar trazabilidad a la infomación suministrada telefonicamente al Requiriente por parte del CIDC.

Ampliación de términos: Actividad que tiene como finalidad aumentar el tiempo disponible para dar solución al trámite correspondiente por parte del CIDC.

Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico, CIDC: Unidad académica y administrativa responsable de la orientación del trabajo y desempeño investigativo de los profesores de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Derecho de Petición: Hace referencia a presentar peticiones respetuosas, ante las autoridades de la Universidad en los términos señalados en la ley por razones de interés general o particular con el objeto de obtener una pronta respuesta.

Medio: Forma de presentación de la solicitud.

Revisar y Documentar: Actividad en la cual se indica si el caso ha sido documentado correctamente y se indican las lecciones aprendidas del respectivo caso.

Solicitante: Es la persona que realiza la solicitud.

Solicitud: Petición presentada para hacer un requerimiento.

Solicitudes a otras dependencias: Subprocedimiento en el que se solicita información o se hace algún requerimiento adicional a otra Dependencia con el fin de dar continuidad o solución satisfactoria al trámite.



Solución Inmediata: Es un tipo de solución que se le da al Requiriente cuando su solicitud es tramitada al instante con una respuesta satisfactoria.

Sugerencia: Propuesta, idea o indicación que se presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un trámite, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de la función pública.

Validar solución: Actividad en la que se verifica que la solución proporcionada por el CIDC es correcta o responde a la solicitud realizada.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud será gestionada a través del sistema BPM del CIDC.
- Toda solicitud debe ser radicada en la Recepción del CIDC.
- No se recibirá solicitudes que no vengán acompañadas con los documentos soportes necesarios para dar inicio al trámite.
- Toda persona que realice alguna solicitud al CIDC deberá dejar nombre completo, número de documento, dirección de correspondencia, número telefónico fijo o móvil y correo electrónico, en caso de ser necesario contactarle.



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

RESPONSABLE

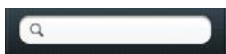
Funcionario o Contratista CIDC

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Astrid Julieth Martínez C.	Nombre: José Nelson Pérez Castillo	Nombre: Borys Rafael Bustamante Bohorquez
Cargo: Contratista OPS	Cargo: Director del Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico	Cargo: Vicerrector Académico
Fecha: 09/09/2014	Fecha: 18/02/2015	Fecha: 18/02/2015

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Indice de Iconos



← **Cuadro de Búsqueda:** Permite realizar búsquedas dentro de Bizagi de acuerdo a la(s) palabra(s) claves dadas.



← **Icono (Nuevo):** Permite crear nuevos casos de atención de acciones ciudadanas o contratación.



← **Icono (Inbox):** Permite acceder a la bandeja de entrada de los casos del Usuario.



← **Icono Reportes:** Permite visualizar y generar reportes de acuerdo a las indicaciones dadas por el Usuario.





← **Icono de Consultas:** Permite realizar búsquedas de casos específicos, de acuerdo a los datos que sean suministrados.



← **Icono Admin:** Permite realizar cambios generales a Bizagi, presentación colores, iconos, entre otros.



← **Icono de Preferencias:** Permite cambiar su nombre, foto, correo electrónico y otra información personal.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



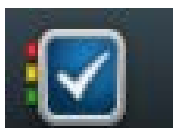
← **Icono fuente:** Permite realizar cambios al tamaño de la fuente.



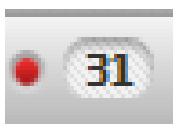
← **Icono Salir:** Permite terminar la sesión en Bizagi.



← **Icono Acerca de:** Muestra la versión actual del programa



← **Icono de Actividades :** Muestra las actividades pendientes del usuario.



← **Icono de Casos Vencidos:** Este elemento incluye los casos y las actividades cuya duración en tiempo ha expirado.



← **Icono Casos Hoy:** Este elemento incluye los casos y las actividades que se vencen durante el mismo día.





← **Iconos Casos Futuros:** Este elemento incluye las actividades que se vencen en el futuro (dentro de 1 día o más).



← **Icono de Favoritos:** Muestra los casos marcados como favoritos





← **Icono de Consulta Grafica:** Muestra en graficas el estado actual de su caso.



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Contenido

1.	Ingreso a la Plataforma Bizagi	8
2.	Inicio de Sesión	8
2.1.	Cambiar Clave.....	9
2.2.	Recuperar Clave	10
3.	Pantalla Principal.....	11
3.1.	Menú Principal.....	11
3.1.1.	Crear Caso:	11
3.1.2.	Revisar Bandeja de Entrada (Inbox):.....	12
3.1.3.	Generar Reportes:	12
3.1.4.	Realizar Consultas:.....	13
3.1.5.	Modifique sus Preferencias:.....	16
3.1.6.	Modificar tamaño letra:	16
3.1.7.	Cerrar Sesión:	16
3.1.8.	Buscar Casos:	16
3.2.	Área de Casos	17
3.2.1.	Casos Bizagi:.....	17
3.3.	Área de Trabajo	18
3.3.1.	Cambiar Visualización Área de Trabajo:	18
3.3.2.	Cuadro de Advertencia:	21
3.3.3.	Impresión:.....	21
3.3.4.	Log o Registro de eventos:	23
3.3.5.	Consulta Grafica:.....	25
3.3.6.	¿Cómo crear un nuevo usuario?:.....	27
3.3.7.	Asignar un responsable:.....	30
3.3.8.	Como escalar un caso.....	30

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

3.3.9. Solicitar información al solicitante:	32
3.3.10. Solicitar información a otras dependencias:.....	33

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

INSTRUCTIVO DE USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC.

En este Instructivo podrá encontrar paso a paso las diferentes acciones que podrá llevar a cabo en los distintos Procedimientos automatizados en la herramienta Bizagi, teniendo en cuenta su rol para acceder a algunos componentes del Sistema.

Este Instructivo está dirigido al equipo del Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico (CIDC) quienes serán los que inicien y ejecuten los casos en el Sistema y todos aquellos Usuarios que utilicen la herramienta Bizagi.



1. Ingreso a la Plataforma Bizagi

Para Ingresar a la herramienta Bizagi, entre al Explorador de su preferencia y acceda al siguiente link:

<http://200.69.103.26:7001/BizAgi-war/>


2. Inicio de Sesión

Para Iniciar Sesión, ingrese el *Usuario* y *Clave*, que le ha sido asignada previamente y dé click en el botón *Ingresar*.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	





2.1. Cambiar Clave


Para cambiar la clave de su cuenta dé click en . Ingrese el nombre de usuario, dominio y contraseña actual. A continuación, escriba una contraseña nueva. Si la opción pregunta secreta está activada, dé una pregunta y su respectiva respuesta.

Al hacer click en el botón *Cambiar clave*, el sistema la cambiará o mostrará un mensaje en letras rojas, en caso de que exista algún problema.





	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

2.2. Recuperar Clave

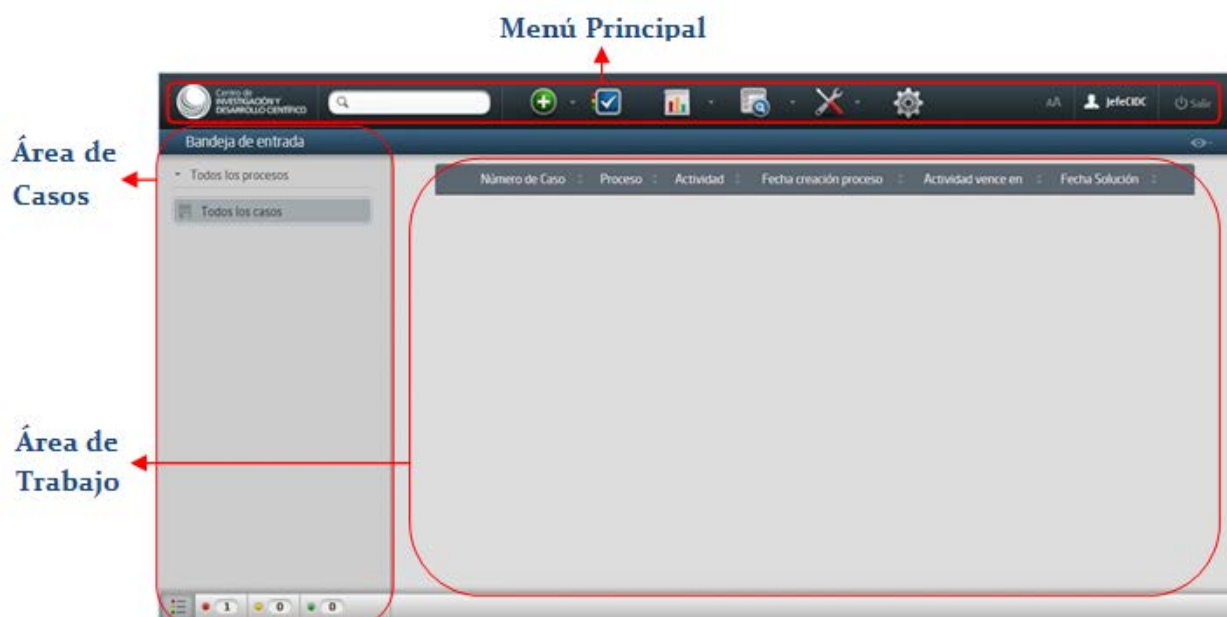
Al olvidar su Clave, dé click en . El sistema requerirá la respuesta exacta a la pregunta secreta, si ha sido habilitada y posteriormente la contraseña será enviada a su dirección de correo electrónico.



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	


3. Pantalla Principal



En la pantalla principal podrá ver las novedades de cada usuario, los casos pendientes por revisión y las opciones disponibles a utilizar, de acuerdo al rol de usuario que le haya sido asignado.

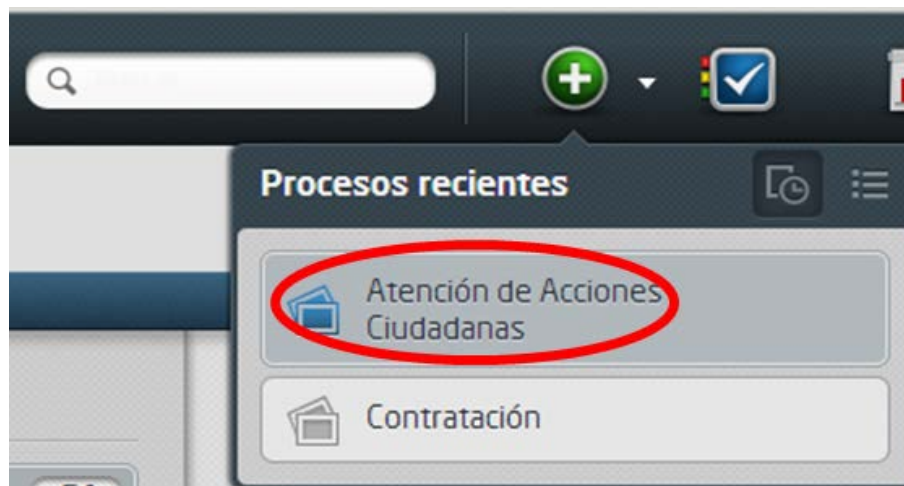


3.1. Menú Principal


3.1.1. Crear Caso:

Dé Click en  para generar un nuevo caso, del proceso seleccionado.


	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

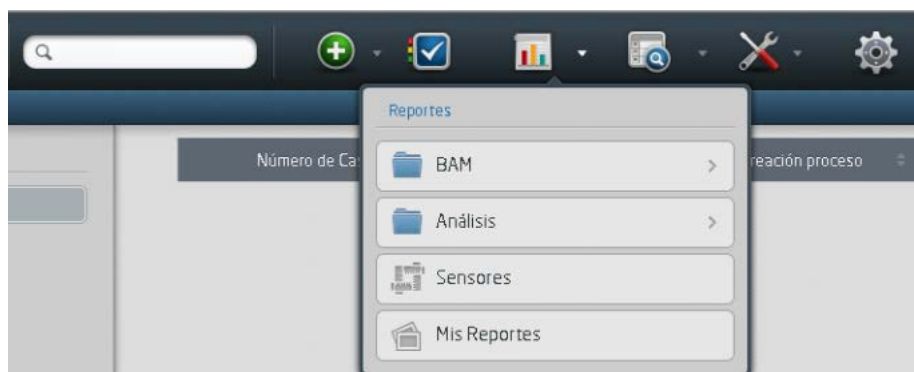




3.1.2. Revisar Bandeja de Entrada (Inbox):

Dé Click en  para ver las actividades pendientes y el estado de cada una. Puede encontrarlas en tres Estados: A tiempo, en color verde, En riesgo: en color amarillo y Expirado o Vencido en color rojo.

3.1.3. Generar Reportes:

Dé Click en  para acceder al menú de acceso a los informes de rendimiento de los procesos. Este icono será visible solo para aquellos usuarios que tengan habilitados los permisos. Estos son algunos reportes que podrá encontrar:



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

BAM:

- Procesos: El BAM de procesos le permite analizar el estado de casos activos.
- Tareas: El BAM de tareas le permite analizar el estado de actividades pendientes.
- Monitor de recursos: El Monitor de Recursos le permite analizar la carga y desempeño de usuarios y grupos de trabajo.


Análisis:

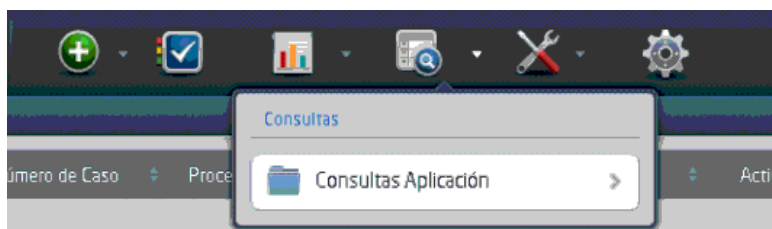
- Procesos: El Análisis de Procesos presenta un resumen de casos y actividades cerrados.
- Tareas: El Análisis de Tareas presenta información de Actividades que pertenecen a casos cerrados.



Sensores: Los Sensores le proporcionan información de los caminos y contadores definidos por el usuario.

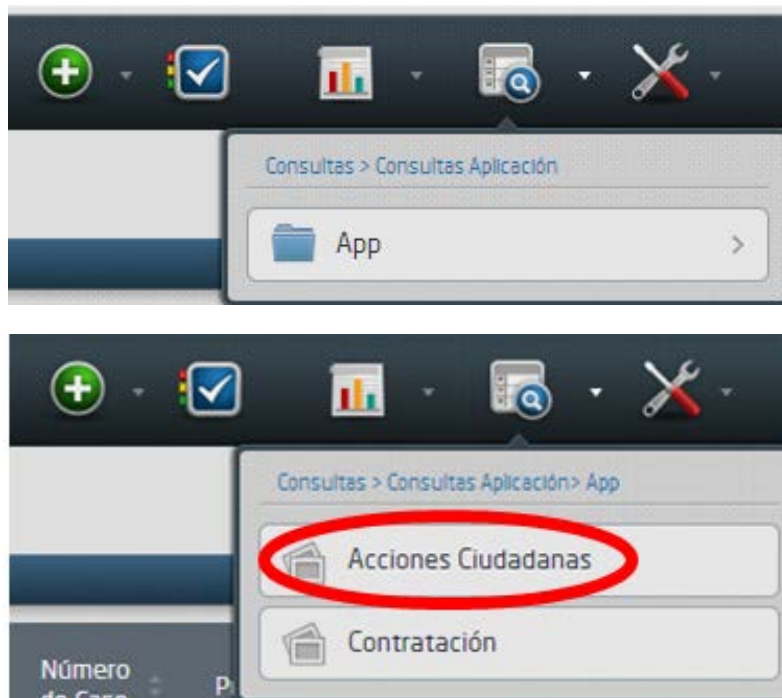
Mis Reportes: Mis reportes le dan acceso a los reportes guardados por usted.

3.1.4. Realizar Consultas:



Dé Click en  para acceder a la información de los casos de forma personalizada, entre a Consultas de Aplicación, posteriormente a App y finalmente seleccione el Procedimiento que desea consultar.



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



En este momento le aparecerá una ventana en la que podrá ingresar información relacionada con el caso.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Búsquedas - Acciones Ciudadanas Agregar a resultados

Datos del Caso

Id Caso:

Número de Radicación:

Creador del Caso:

Actividad Actual:

Usuario Actual:

Proceso: Atención de Acciones Ciudadanas

Datos de la Solicitud

Tipo de Requerimiento:

Responsable:

Asignado Original:

Proyecto de Investigación

Facultad:

Proyecto de Investigación:

Otros

Medio de Recepción: Teléfono Carta Correo Electrónico Web Verbal

Solicitar info. a Otras Dependencia: SI No

Escalado de Otra Dependencia?: SI No

Solicitar información a Requirente?: SI No

Solución Aceptada?: SI No

Solución Inmediata?: SI No

Términos Extendidos?: SI No

Enviar Solicitud de Mejora?: SI No

Datos del Solicitante

Dependencia Solicitante:

Tipo de Persona:

Persona:

Nombre / Razón Social:



Representante Legal:

Documento de Identidad / NIT:

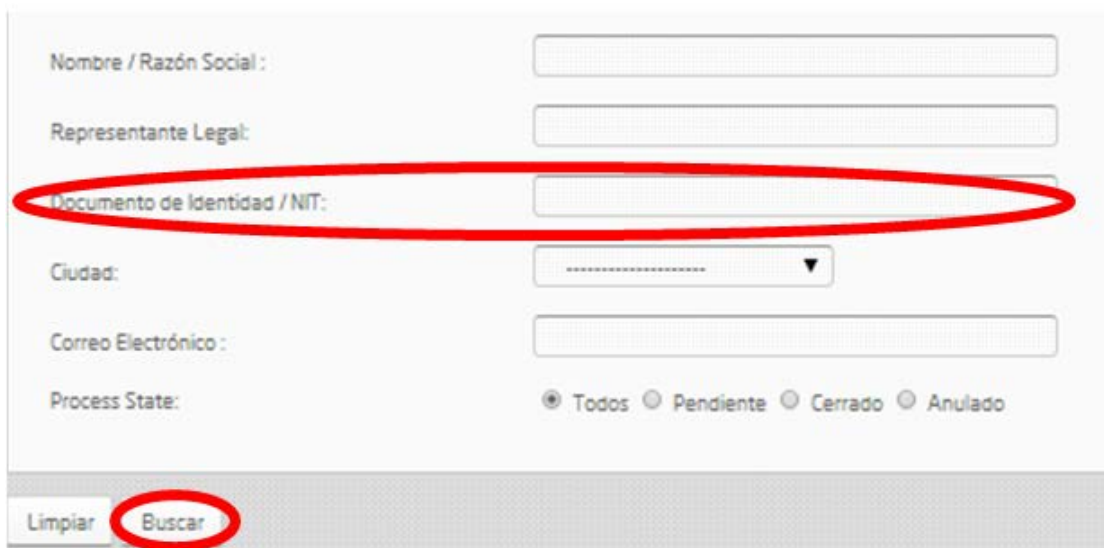
Ciudad:

Correo Electrónico:

Process State: Todos Pendiente Cerrado Anulado

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Se le sugiere ingresar el número de *Documento de Identidad* ó el *Nit*, para obtener rápidamente la información del caso, finalmente dé Click en *Buscar*.



Nombre / Razón Social :

Representante Legal:

Documento de Identidad / NIT:


Ciudad:

Correo Electrónico :


Process State: Todos Pendiente Cerrado Anulado

Limpiar

3.1.5. Modifique sus Preferencias:

Dé Click en  para actualizar información de perfil del usuario. La información modificable puede ser Nombre, Email, Usuario delegado, Idioma y Celular, de acuerdo a los permisos concedidos al Usuario.

3.1.6. Modificar tamaño letra:

Dé Click en  para cambiar el tamaño de fuente del Portal de Trabajo, en el que podrá optar por tres tamaños.



3.1.7. Cerrar Cesión:

Dé Click en  para cerrar la cesión en el portal de trabajo.

3.1.8. Buscar Casos:

Ingrese el numero específico del Caso del que desea obtener información en




	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	


3.2. Área de Casos

Esta área incluye los componentes de la organización. Permite ver la distribución de los casos por procesos implementados o todos los casos, para ver los casos en el área de trabajo se debe seleccionar el elemento según se quiera ver.






3.2.1. Casos Bizagi: Dé Click en  para conocer los casos vencidos, en riesgo y que se vencerán en el futuro. Estos casos no se actualizan automáticamente, para poder observar la información actualizada de los casos, es necesario hacer click en el botón refrescar.




Casos Vencidos:  Este elemento incluye los casos y las actividades cuya duración en tiempo ha expirado.

Casos que vencen hoy:  Este elemento incluye los casos y las actividades que se vencen durante el mismo día.

Casos que se vencen en el futuro:  Este elemento incluye las actividades que se vencen en el futuro (dentro de 1 día o más).

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Casos favoritos:  Puede filtrar su Inbox para mostrar los casos marcados como favoritos haciendo click en el icono de estrella.

3.3. Área de Trabajo

En esta sección, puede administrar todos los casos asignados. Por defecto se encuentran las siguientes columnas que contienen la información principal:

- **Número de caso:** Identificador del caso
- **Proceso:** Proceso al que pertenece la actividad
- **Actividad:** Nombre de la actividad y su estado. Los estados se muestran por colores determinados por el tiempo de duración de cada una.



Indica que la actividad está a tiempo.




Indica que la actividad expira hoy, por lo tanto está en riesgo.





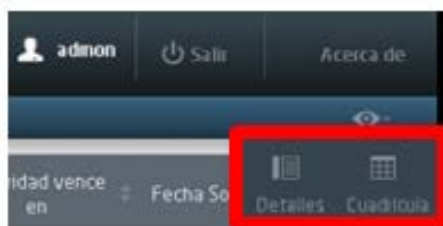
Indica que la actividad ya ha expirado.

- **Fecha de creación de proceso:** Fecha de creación del caso.
- **Actividad vence en:** Fecha de expiración de la actividad.

3.3.1. Cambiar Visualización Área de Trabajo:

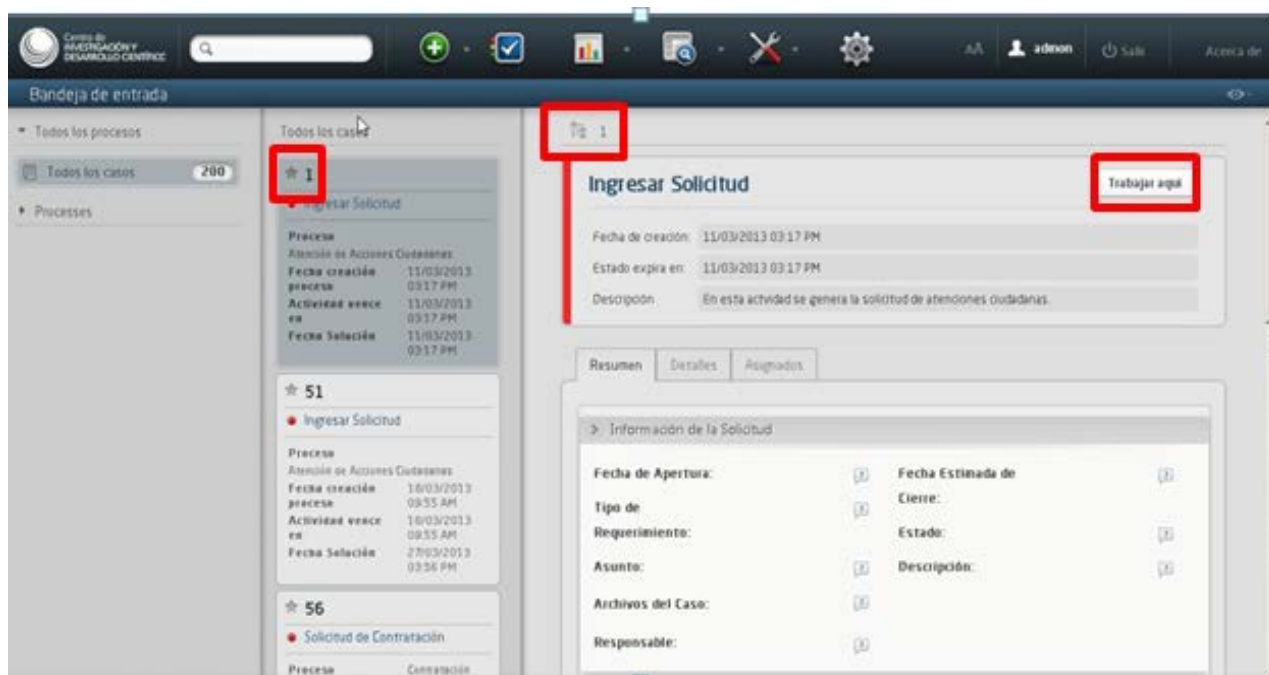
Dé click en  para escoger la forma en que quiere ver su área de trabajo. La información de los casos se puede visualizar de dos maneras diferentes, que se pueden cambiar en cualquier momento seleccionando el icono de vista situado debajo de la opción Salir. Las vistas son *Detalles* y *Cuadrícula*.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	





- **Vista detalles**

En la vista Detalles puede ver información detallada sobre un caso en particular. Puede navegar por los casos pendientes a la izquierda de la pantalla. Haga clic en un caso para mostrar la información del resumen y al log de asignados en las pestañas.



- Para acceder al caso de click en *Trabajar aquí*.
- Para marcar un caso como Favorito de click en la estrella en la esquina superior izquierda de la caja del caso.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

- Para ver la consulta gráfica, de click en el icono de la esquina superior izquierda de la vista resumen.



En esta vista puede ver el camino que ha seguido el caso al igual que su estado actual, de manera gráfica.

• Vista cuadrícula

La vista de Cuadrícula muestra la información principal del Inbox. Cada fila de la tabla es una actividad pendiente. Puede hacer clic en el icono para obtener más información sobre un asunto determinado, sin tener que acceder al caso.

	Número de Caso	Proceso	Actividad	Fecha creación proceso	Actividad vence en	Fecha Solución
 	1	Atención de Acciones Ciudadanas	Ingresar Solicitud	11/03/2013 03:17 PM	11/03/2013 03:17 PM	11/03/2013 03:17 PM
 	51	Atención de Acciones Ciudadanas	Ingresar Solicitud	18/03/2013 09:55 AM	18/03/2013 09:55 AM	27/03/2013 03:56 PM
 	56	Contratación	Solicitud de Contratación	18/03/2013 01:39 PM	18/03/2013 01:39 PM	6/05/2013 09:00 AM
 	57	Contratación	Solicitud de Contratación	18/03/2013 01:50 PM	18/03/2013 01:50 PM	6/05/2013 09:00 AM

- Para acceder y trabajar en un caso de click en el enlace de la tarea, para este ejemplo *Ingresar Solicitud*.
- Usted puede marcar un caso como Favorito dando click en la estrella en la primera columna del caso en cuestión.
- Usted puede acceder a la consulta gráfica dando click en el icono junto a la estrella.
- Para ver más actividades dé click en las páginas al final de la pantalla.


	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



3.3.2. Cuadro de Advertencia:

Es importante tener en cuenta este cuadro de mensajes con las advertencias, las cuales se muestran al seleccionar “Siguiente” el asistente mostrará los errores que puedan haber en el registro de la información y debe diligenciarse para poder continuar.



3.3.3. Impresión:

Dé click en  para imprimir la información que aparece en la Forma actual. Al hacer click en este icono, una ventana de vista previa mostrará el número del caso, creador, información de la solicitud, historial, datos del solicitante entre otros.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

< Detalles
Comentarios
Asignados
Eventos >

El proceso inicia con una Solicitud, la cual puede ser generada a través de la página web del CIDC, telefónicamente, por correo electrónico o puede ser recibida directamente por la persona encargada, quien la registra directamente en el sistema. Si la solicitud es una Sugerencia, es registrada y respondida inmediatamente. Si es una Petición, Queja o Reclamo se registra en el sistema y se brinda una respuesta inmediata si es posible, de lo contrario, se solicita información al Solicitante en caso de ser insuficiente o se escala el caso al área o persona apropiada para su atención. Una vez se ha encontrado una solución, ésta será notificada por el medio adecuado, ya sea de forma escrita (si la solución es simple y sus efectos conocidos) o telefónica (si requiere de alguna atención especial o seguimiento a su efectividad), o según lo indicado por el solicitante y se hará una revisión con el fin de evaluar su desarrollo. De esta manera se pueden identificar fallas o inconsistencias que deban ser mejoradas para así tomar acciones de mejora en la sección de la dependencia requerida. Estas mejoras se podrán notificar a través de un correo electrónico a aquellas personas que puedan evaluarlas e implementarias. Finalmente si la solución aplica para ser documentada en la base de datos de conocimiento, se registran los detalles de dicha documentación. Posteriormente el caso se cierra.



Fecha de creación: 14/07/2014 04:14 PM



Creado por: Administrador bizagi

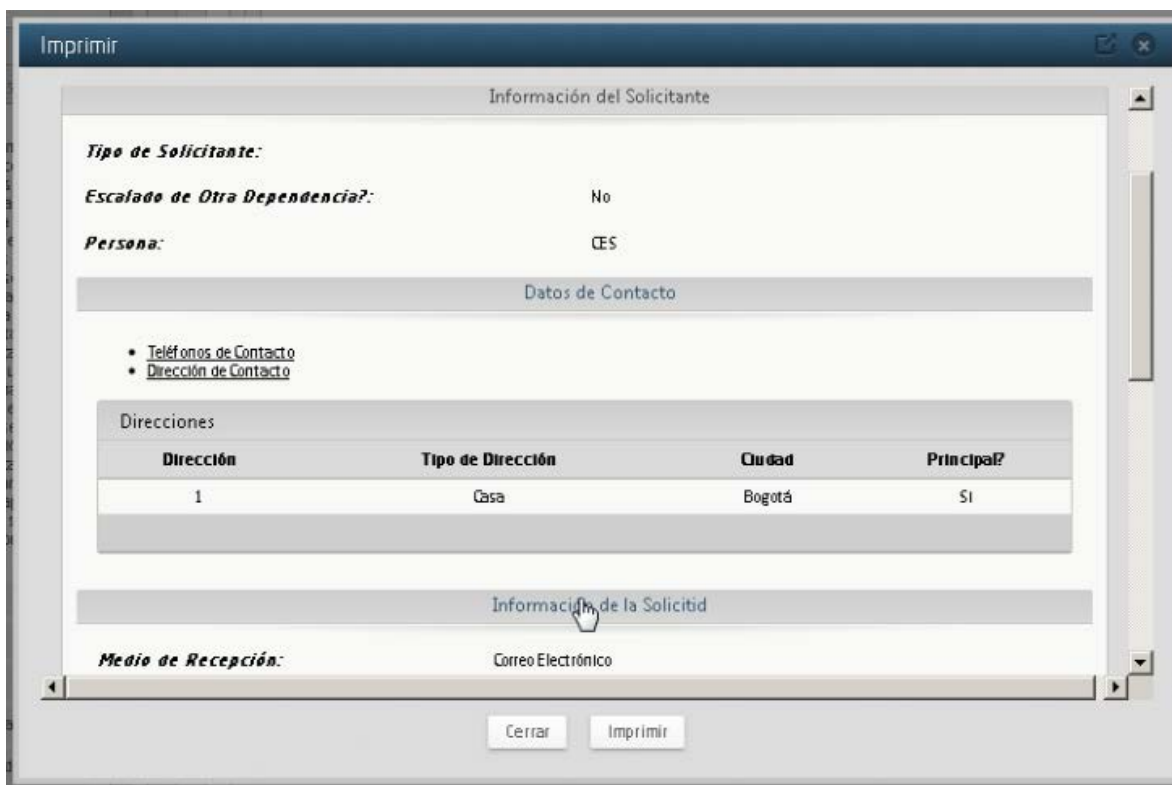
Número de caso: 3101

Proceso: Atención de Acciones Ciudadanas

Ruta de proceso: App > Processes > Atención de Acciones Ciudadanas

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



Información del Solicitante

Tipo de Solicitante:

Eskalado de Otra Dependencia?: No

Persona: CES

Datos de Contacto

- [Teléfonos de Contacto](#)
- [Dirección de Contacto](#)

Direcciones


Dirección	Tipo de Dirección	Ciudad	Principal?
1	Casa	Bogotá	SI

Información de la Solicitud



Medio de Recepción: Correo Electrónico

Cerrar Imprimir

3.3.4. Log o Registro de eventos:

Dé click en  para visualizar la información de las actividades por las cuales ha pasado el flujo del proceso, con el nombre del usuario que la realizó y la fecha en que se activó.

Al seleccionar detalles verá específicamente la información registrada en los campos de la actividad.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



<
Detalles
Comentarios
Asignados
Eventos
>

El proceso inicia con una Solicitud, la cual puede ser generada a través de la página web del CIDC, telefónicamente, por correo electrónico o puede ser recibida directamente por la persona encargada, quien la registra directamente en el sistema. Si la solicitud es una Sugerencia, es registrada y respondida inmediatamente. Si es una Petición, Queja o Reclamo se registra en el sistema y se brinda una respuesta inmediata si es posible, de lo contrario, se solicita información al Solicitante en caso de ser insuficiente o se escala el caso al área o persona apropiada para su atención. Una vez se ha encontrado una solución, ésta será notificada por el medio adecuado, ya sea de forma escrita (si la solución es simple y sus efectos conocidos) o telefónica (si requiere de alguna atención especial o seguimiento a su efectividad), o según lo indicado por el solicitante y se hará una revisión con el fin de evaluar su desarrollo. De esta manera se pueden identificar fallas o inconsistencias que deban ser mejoradas para así tomar acciones de mejora en la sección de la dependencia requerida. Estas mejoras se podrán notificar a través de un correo electrónico a aquellas personas que puedan evaluarlas e implementarlas. Finalmente si la solución aplica para ser documentada en la base de datos de conocimiento, se registran los detalles de dicha documentación. Posteriormente el caso se cierra.

Fecha de creación: 14/07/2014 04:14 PM
Creado por: Administrador bizagi
Número de caso: 3101
Proceso: Atención de Acciones Ciudadanas
Ruta de proceso: App > Processes > Atención de Acciones Ciudadanas

Log				
Por actividades Administración				
Número de Creación		3101		
Log de Actividades				
Detalle	Desde	Hacia	Usuario	Fecha
	Inicio	Tipo de Registro	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 04:05 p.m.
Detalles	Tipo de Registro	Ingresar Solicitud	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 04:05 p.m.
Detalles	Ingresar Solicitud		Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles		Tipo de Solicitud	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles	Tipo de Solicitud	Notificar Inicio de Caso a Solicitante	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles	Notificar Inicio de Caso a Solicitante	Habilitar Eventos	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles	Habilitar Eventos		Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles		Ampliar Terminos	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles		Solucionado	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles	Habilitar Eventos		Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles		Solucionar	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles	Habilitar Eventos		Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles			Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles		Cancelar Alarma	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles		Alarma Fecha de Venimiento	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.
Detalles	Habilitar Eventos	Cancelar Caso	Administrador bizagi	Julio 14, 2014 05:02 p.m.

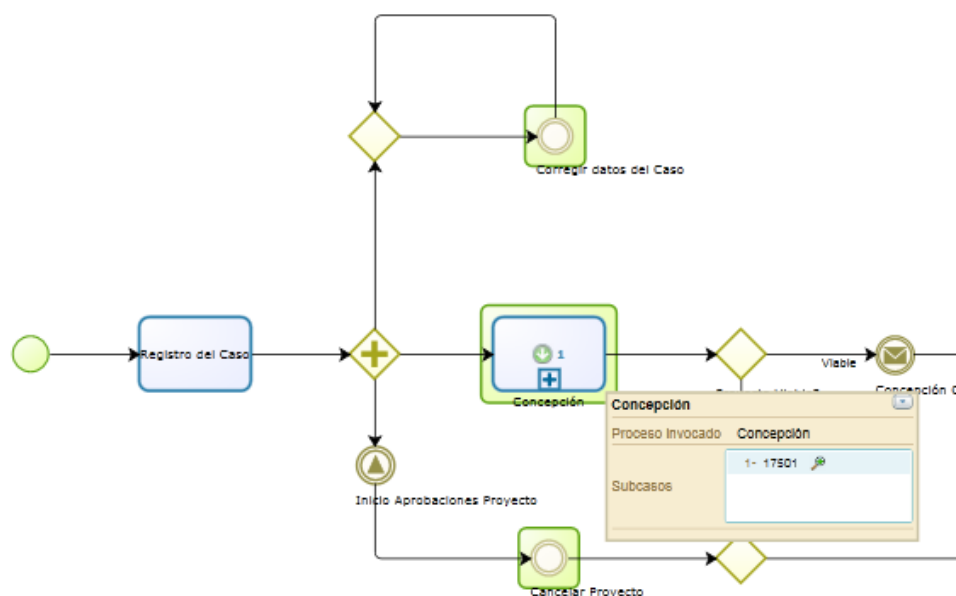
Este documento es propiedad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa Autorización.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	




En la parte izquierda se tiene dos opciones “Regresar al caso” que mostrará de nuevo la información de la actividad a realizar y “Consulta gráfica” que mostrará la consulta.

3.3.5. Consulta Grafica:



Dé click en el botón *Consultar gráfica* que se encuentra en la parte inferior del Log, para visualizar el flujo del proceso y seguir las actividades que se han trabajado.





Nota: es necesario instalar la aplicación Silverlight de Microsoft para poder ver el diagrama y debe desbloquear los pop ups.

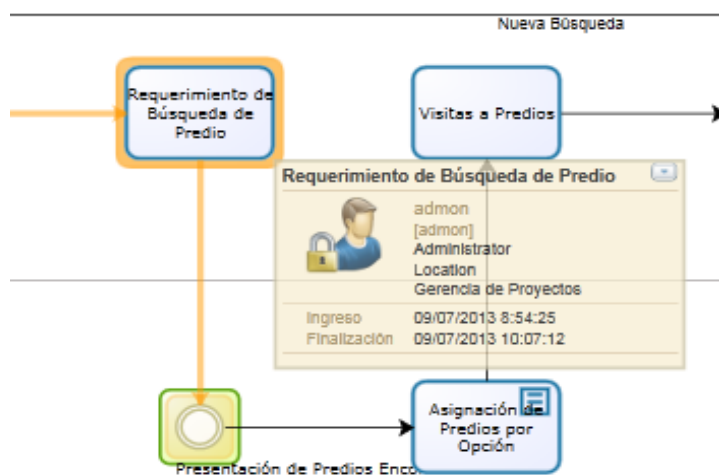
Caso actual 17501	Caso padre 17501			
Usuario creador [admon]: admon	Proceso Concepción		Ruta	Estado actual
Fecha creación 09/07/2013 8:57:00	Tarea Buscar Predios			

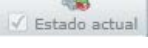
En la parte inferior de la gráfica se observa una cinta con la información del caso.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



En caso de que se encuentre en un subproceso, aparecerá el ícono  para volver al Proceso principal.

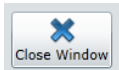
También podrá dar click en el ícono (Path)  el cual permite ver el paso a paso del proceso. Cabe destacar que al seleccionar esta opción, se resalta la traza del flujo de proceso y al ubicar el cursor sobre cualquiera de la actividades resaltadas del flujo, podrá ver la información del usuario asignado, la fecha en que recibió la actividad y la fecha en que el usuario le dio siguiente para concluirarla.




También podrá dar click en el ícono (Current status)  que resalta las actividades, compuertas y eventos en los que se encuentra actualmente el flujo del proceso.

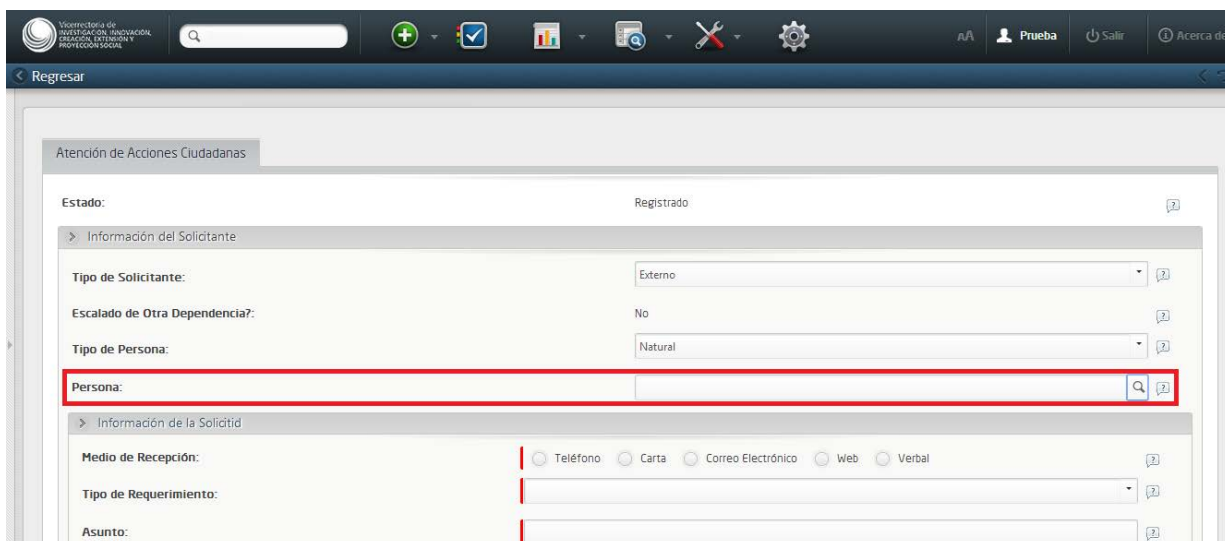




	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

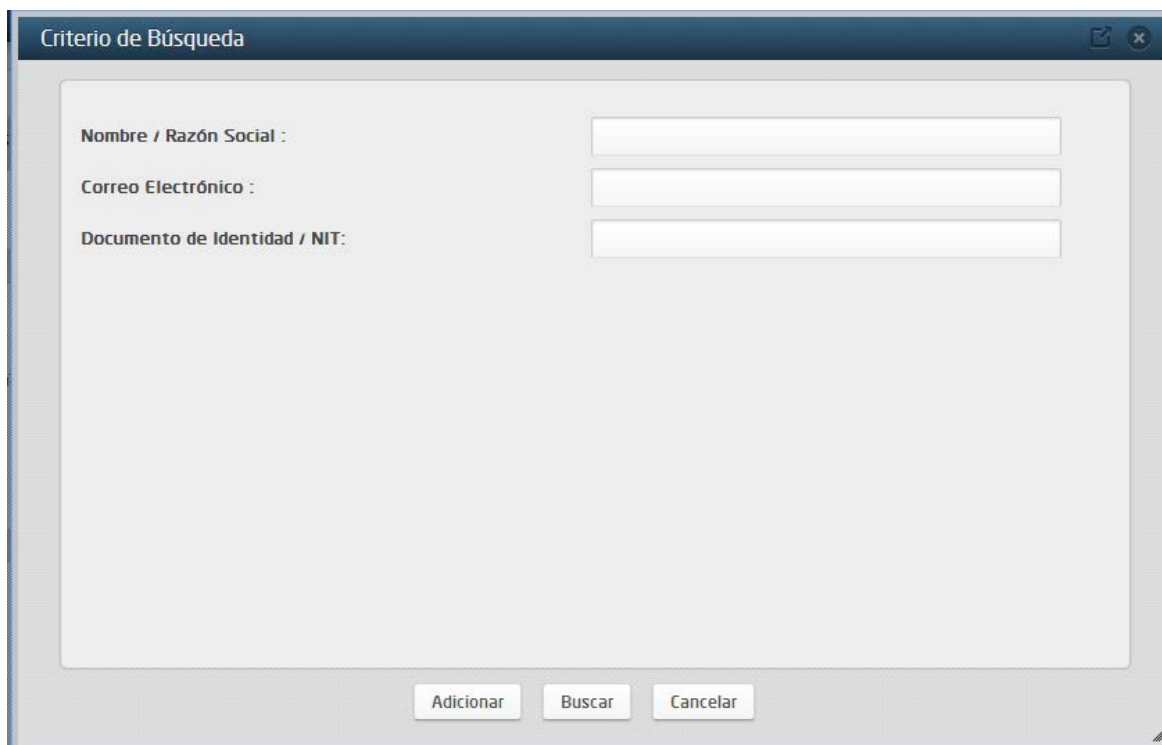
Finalmente puede cerrar la visualización del proceso en el icono  el cual lo regresara a la pantalla de la información de la solicitud.

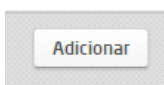
3.3.6. ¿Cómo crear un nuevo usuario?:



Al crear un nuevo caso, en el icono de persona, se da click en  el cual los llevara a la pantalla de criterio de búsqueda.



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	



En esta pantalla para registrar a un nuevo usuario debe dar click en  donde se desplegará la pantalla para crear un nuevo registro.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Crear un nuevo registro

Tipo de Persona: ?

Tipo de Documento: ?

Documento de Identidad / NIT: ?

Expedida en: ?

Título: ?

Nombre / Razón Social : ?

Representante Legal: ?

Contacto: ?



Dirección : ?

Teléfono Móvil : ?

Guardar Cancelar

Los campos de registro obligatorios aparecen con una franja roja.

Finalmente después de guardar los datos del nuevo registro, podrá adicionar los datos de la persona a la solicitud.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Criterio de Búsqueda

Nombre / Razón Social : Prueba

Correo Electrónico : prueba@prueba.com

Documento de Identidad / NIT: 1016000627

Seleccione un ítem					
Nombre / Razón Social	Correo Electrónico	Tipo de Persona	Tipo de Documento	Documento de Identidad / NIT	Ciudad
Prueba	prueba@prueba.com	Natural	Cédula de Ciudadanía	1016000627	Bogotá

Adicionar Buscar Cancelar

3.3.7. Asignar un responsable:

Al momento de registrar el caso, en la casilla de Responsable aparecerá una lista desplegable con los usuarios que pueden dar seguimiento al caso.

Regresar

Tipo de Requerimiento: Queja

Asunto: Prueba de queja

Descripción: Esto es una prueba

Archivos del Caso:

Solución Inmediata?: Sí No

Seleccione al Responsable del Caso:



Medio de Notificación Preferido por Solicitante:

Recibir Notificaciones por Correo?:

- Prueba
- Cesar
- Astrid Julieth Martinez Castellanos
- admon
- Recepción

3.3.8. Como escalar un caso.

Cuando no se pueda dar solución a un caso o no sea de su competencia, se debe realizar



	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

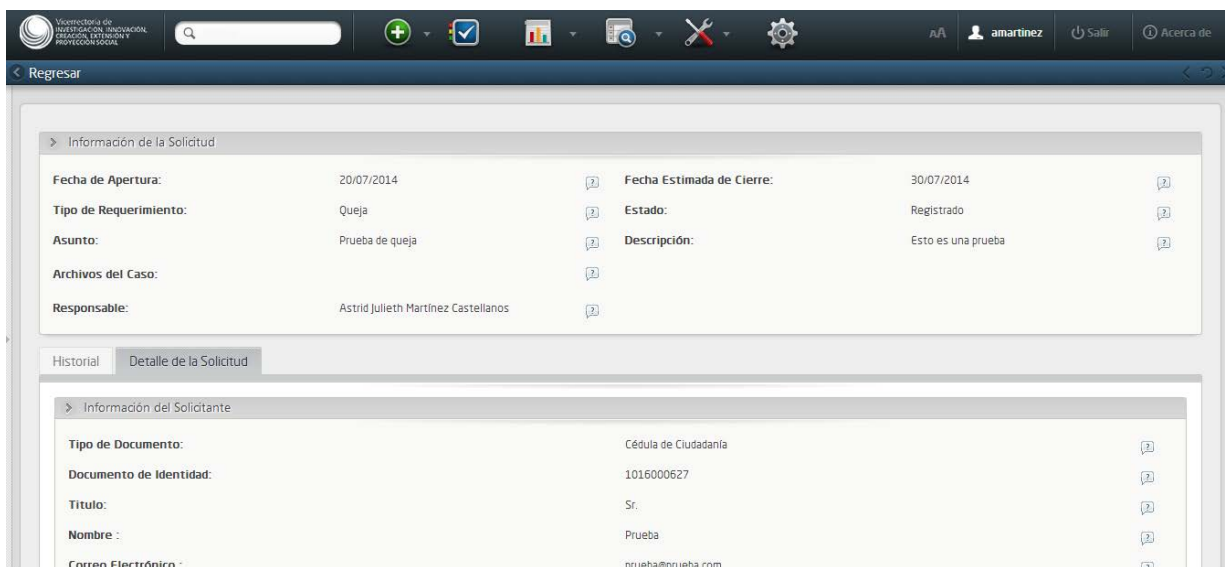
un escalamiento del caso, para esto en la pantalla del caso damos la opción NO en la casilla de Solucionar caso, de igual manera pueden solicitar más información del caso en la casilla correspondiente.

Al dar NO en Pedir más Información, aparecerá una nueva opción llamada Escalar/Asignar, donde al seleccionar si aparecerá los datos o la persona a la que se escalará el caso.

Acción	Fecha	Usuario
Apertura	20/07/2014	Prueba

Para este caso se diligenciará la casilla de funcionario y los comentarios de escalamiento del caso ya que es un campo obligatorio. Finalmente dan click en el botón siguiente donde encontrarán toda la información de la solicitud.

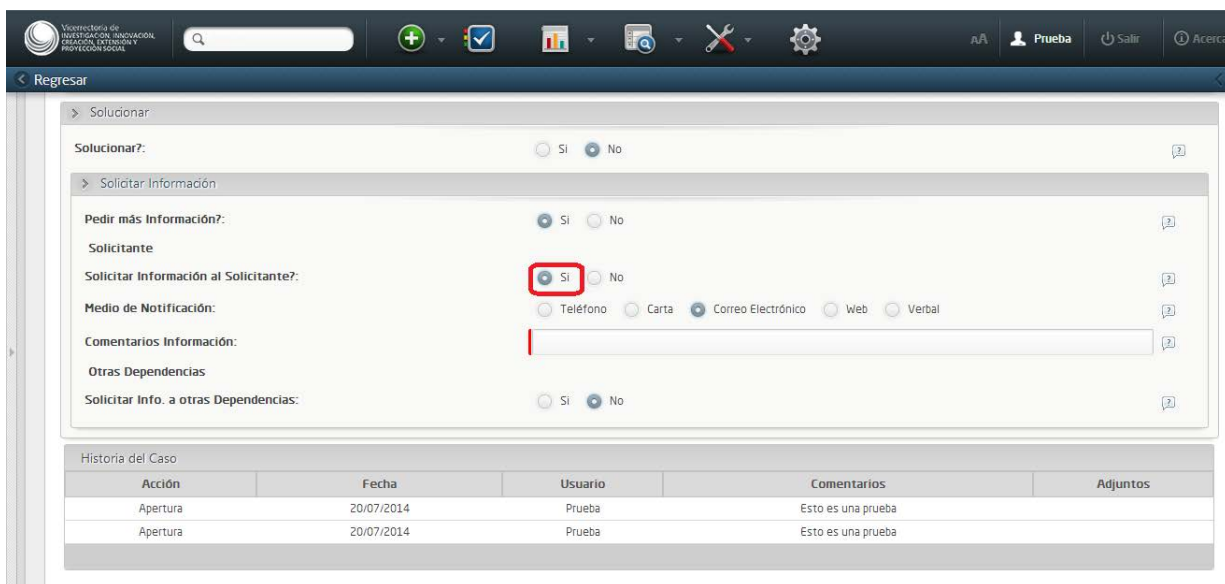
	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	





Para solicitar más información del caso, aparecerán dos opciones:

3.3.9. Solicitar información al solicitante:

Al seleccionar la opción *SI* se desplegará una ventana de información para identificar el medio de notificación e incluir los comentarios respectivos.

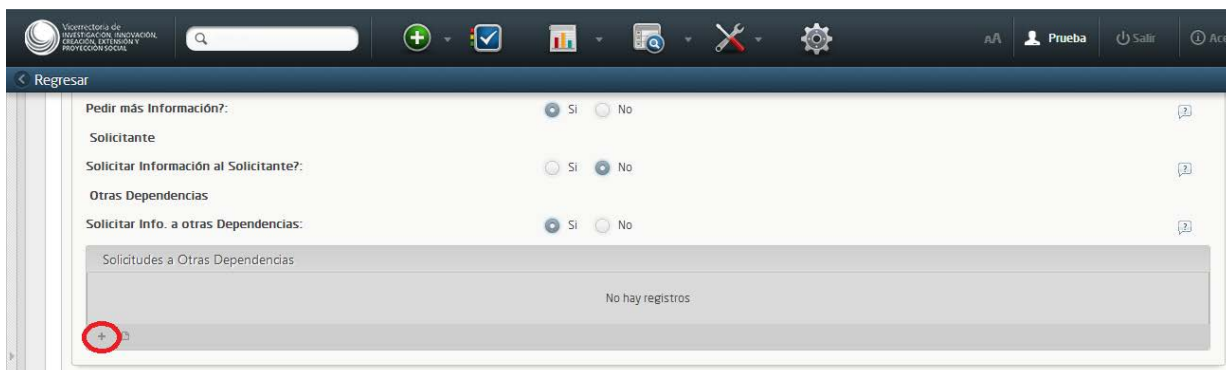


Acción	Fecha	Usuario	Comentarios	Adjuntos
Apertura	20/07/2014	Prueba	Esto es una prueba	
Apertura	20/07/2014	Prueba	Esto es una prueba	

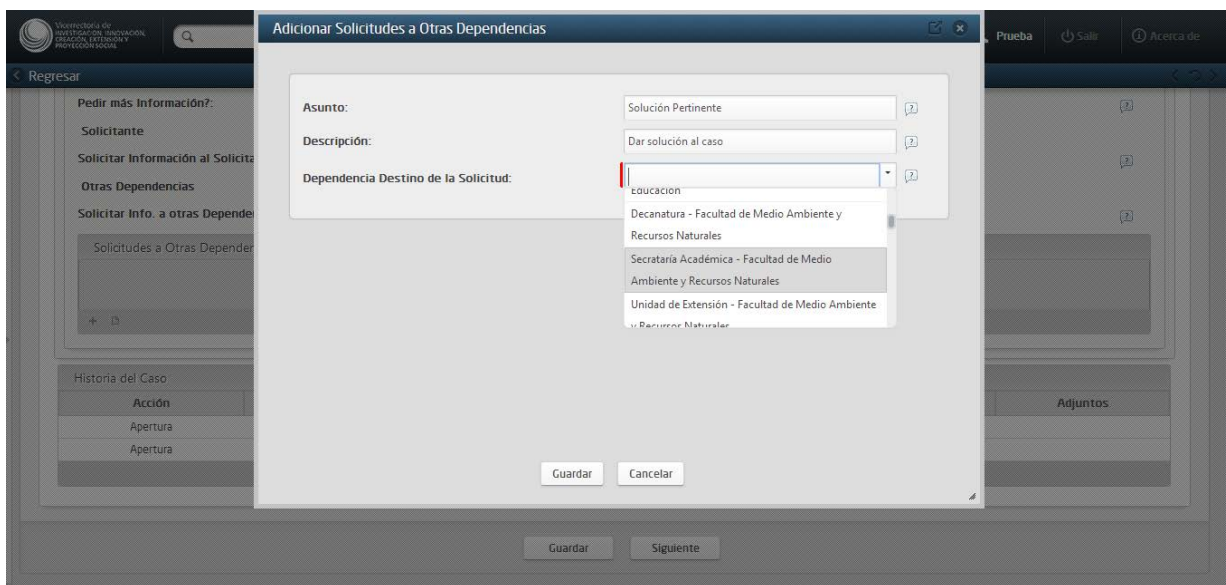
	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

3.3.10. Solicitar información a otras dependencias:



Al seleccionar esta opción debemos dar click en el icono  para poder adicionar la solicitud a otra dependencia.



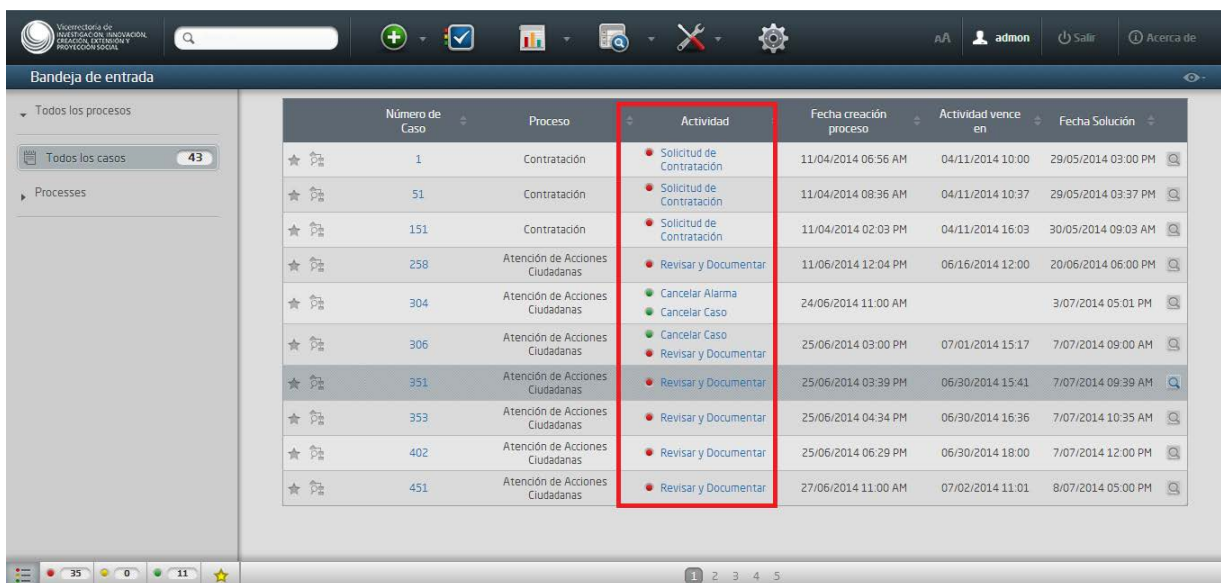
Al ingresar se solicitarán los datos de la dependencia a la que se asignará el caso



Nota: Tenga en cuenta que la asignación a otras dependencias es solo de carácter informativo, ya que el programa Bizagi no enviará los comunicados virtuales a las demás dependencias, ustedes deben hacer llegar el caso de manera física o por correo electrónico.

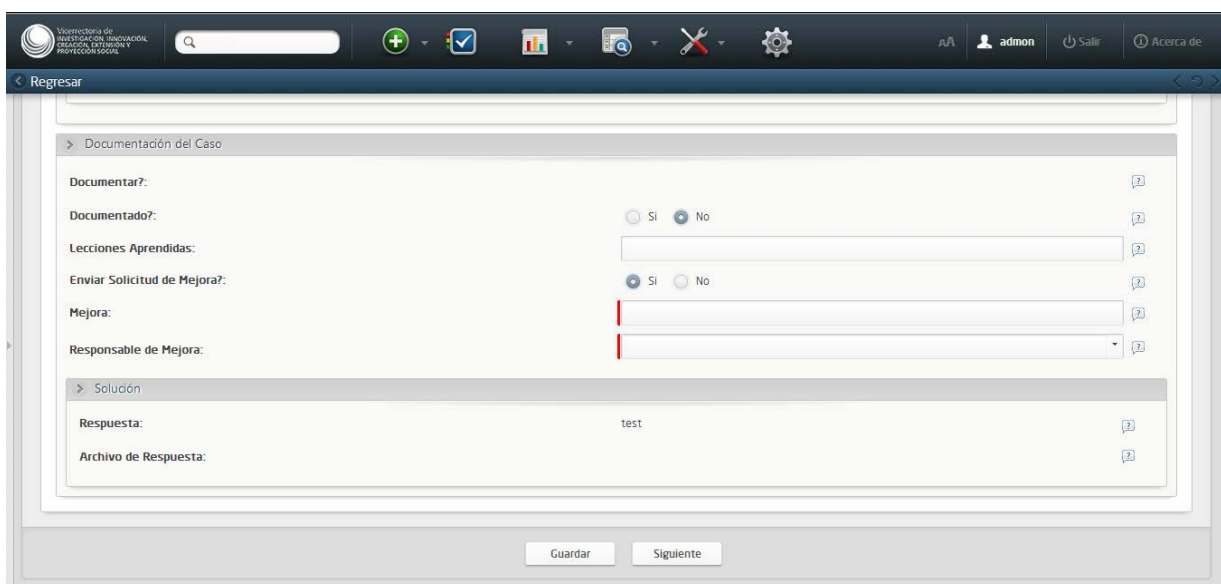
	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

Actividades: En el Inbox aparecerán las actividades de los casos que tienen asignados,



Número de Caso	Proceso	Actividad	Fecha creación proceso	Actividad vence en	Fecha Solución
1	Contratación	Solicitud de Contratación	11/04/2014 06:56 AM	04/11/2014 10:00	29/05/2014 03:00 PM
51	Contratación	Solicitud de Contratación	11/04/2014 08:36 AM	04/11/2014 10:37	29/05/2014 03:37 PM
151	Contratación	Solicitud de Contratación	11/04/2014 02:03 PM	04/11/2014 16:03	30/05/2014 09:03 AM
258	Atención de Acciones Ciudadanas	Revisar y Documentar	11/06/2014 12:04 PM	06/16/2014 12:00	20/06/2014 06:00 PM
304	Atención de Acciones Ciudadanas	Cancelar Alarma Cancelar Caso	24/06/2014 11:00 AM		3/07/2014 05:01 PM
306	Atención de Acciones Ciudadanas	Cancelar Caso Revisar y Documentar	25/06/2014 03:00 PM	07/01/2014 15:17	7/07/2014 09:00 AM
351	Atención de Acciones Ciudadanas	Revisar y Documentar	25/06/2014 03:39 PM	06/30/2014 15:41	7/07/2014 09:39 AM
353	Atención de Acciones Ciudadanas	Revisar y Documentar	25/06/2014 04:34 PM	06/30/2014 16:36	7/07/2014 10:35 AM
402	Atención de Acciones Ciudadanas	Revisar y Documentar	25/06/2014 06:29 PM	06/30/2014 18:00	7/07/2014 12:00 PM
451	Atención de Acciones Ciudadanas	Revisar y Documentar	27/06/2014 11:00 AM	07/02/2014 11:01	8/07/2014 05:00 PM

Cuando ya se dé solución a un caso, en el inbox de la persona asignada como responsable, aparecerá la actividad “Revisar y Documentar”, al seleccionarla mostrara la información del caso y con ella un cuadro de “Documentación del caso”



Documentación del Caso

Documentar?: SI No

Documentado?: SI No

Lecciones Aprendidas:

Enviar Solicitud de Mejora?: SI No

Mejora:

Responsable de Mejora:

Solución



Respuesta: test

Archivo de Respuesta:

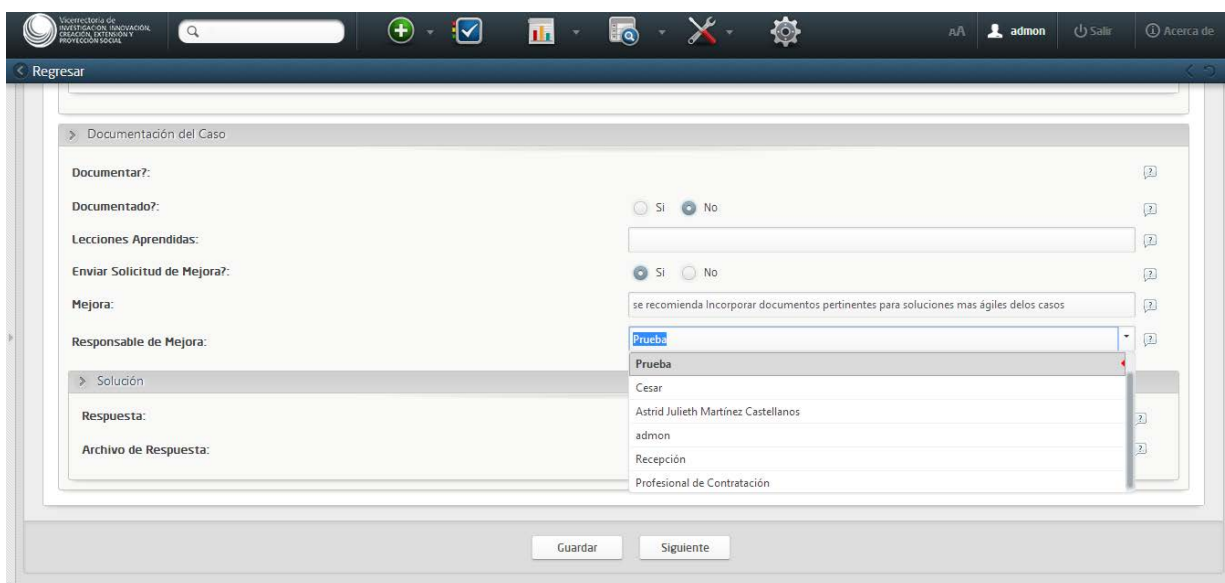
Guardar Siguiente

Si el caso cuenta con documentos, se debe seleccionar la opción SI, también se pueden registrar las lecciones aprendidas durante el desarrollo del caso, cuando aplique se

Este documento es propiedad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa Autorización.

	INSTRUCTIVO: USO PROCEDIMIENTOS AUTOMATIZADOS DEL CIDC	GI-PR-016-IN-026	
	Macroproceso: Gestión Académica	Versión: 01	
	Proceso: Gestión De Investigación	Fecha de Aprobación: 18/02/2015	

pueden registrar las solicitudes de Mejora, en caso que se haya identificado que algún responsable pueda mejorar en alguna actividad, para esto se deben registrar los datos solicitados.

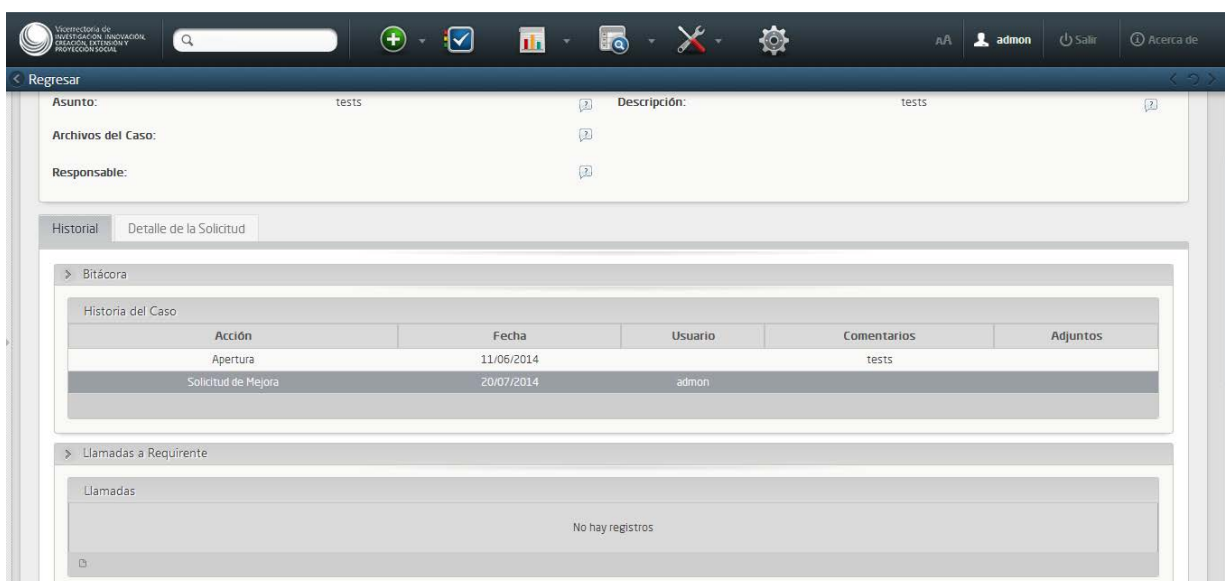


The screenshot shows a web form titled 'Documentación del Caso' with the following fields and options:

- Documentar?:** [?] (input field)
- Documentado?:** Sí No [?]
- Lecciones Aprendidas:** [?] (input field)
- Enviar Solicitud de Mejora?:** Sí No [?]
- Mejora:** se recomienda incorporar documentos pertinentes para soluciones mas ágiles delos casos [?]
- Responsable de Mejora:** [?] (dropdown menu with options: Prueba, Cesar, Astrid Julieth Martínez Castellanos, admon, Recepción, Profesional de Contratación)
- Solución:** [?] (input field)
- Respuesta:** [?] (input field)
- Archivo de Respuesta:** [?] (input field)

Buttons at the bottom: Guardar, Siguiente

Al dar siguiente quedara registrada la solicitud de mejora en el historial del caso.



The screenshot shows the 'Historial' section of the case, with the following details:

- Asunto:** tests [?]
- Descripción:** tests [?]
- Archivos del Caso:** [?]
- Responsable:** [?]

Historial (Detalle de la Solicitud)

Bitácora

Historia del Caso				
Acción	Fecha	Usuario	Comentarios	Adjuntos
Apertura	11/06/2014		tests	
Solicitud de Mejora	20/07/2014	admon		

Llamadas a Requeriente

Llamadas

No hay registros