

# GovApps - Plataforma de Administración Electrónica



## Manual de Usuario (Ciudadano)

---

Destinatario:	Sílice Tecnología y Servicios S.L.
Versión:	v1.0
Fecha:	23/07/2013
Código:	SIL-MUG

---

# Índice de contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Administración Govapps.....</b>	<b>4</b>
2.1. Acceso al sistema.....	4
2.2. Nuevo usuario.....	5
2.3. Organización del sistema.....	7
2.3.1. Menú del sistema:.....	7
<b>3. Inicio procesos.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Bandeja de entrada.....</b>	<b>9</b>
4.1. Detalle de un caso.....	10
4.1.1. Gestión tarea en ejecución.....	11
4.1.2. Hilo de comentarios.....	11
4.1.3. Revisión del caso.....	12
<b>5. Mis casos.....</b>	<b>15</b>
5.1. Detalle de un caso.....	16
5.1.1. Mostrar sólo casos abiertos.....	16
5.1.2. Mostrar casos archivados.....	17
<b>6. Buscar expediente.....</b>	<b>18</b>
6.1. Criterios de consulta.....	18
6.2. Listado de expedientes.....	19
6.3. Detalle del expediente.....	19
6.3.1. Información del procedimiento.....	20
6.3.2. Listado de actividades del procedimiento.....	21
6.3.3. Documentos del procedimiento.....	21
6.3.4. Mensajes del procedimiento.....	22
6.3.5. Botonera.....	22
<b>7. Buscar documento.....</b>	<b>24</b>
7.1. Criterios de consulta.....	24
7.2. Listado de documentos.....	25
<b>8. Mensajería.....</b>	<b>26</b>
8.1. Criterios de consulta.....	26
8.2. Listado de mensajes.....	27
8.3. Nuevo mensaje.....	28
8.4. Detalle de un Mensaje.....	29
8.4.1. Contestar a un mensaje.....	29
8.4.2. Seguimiento de un mensaje.....	31
<b>9. Mi perfil.....</b>	<b>32</b>
9.1. Cambiar contraseña.....	33
9.2. Cambiar pin.....	34

# 1. Introducción

El presente manual orienta a los usuarios empleados del sistema de gestión de expedientes Govapps en el correcto uso de las diferentes opciones de la herramienta.

Este documento va destinado a todos los usuarios que harán uso de la plataforma.

El objetivo de este manual es la descripción y comprensión de los usuarios de aquellos aspectos de la interfaz que irán apareciendo en el sistema.

Para ello, el manual recoge un capítulo para describir cada una de las funcionalidades:

- **Inicio procesos**
- **Bandeja de entrada**
- **Mis casos**
- **Buscar expediente**
- **Buscar Documento**
- **Mensajería**
- **Mi perfil**

## 2. Administración Govapps

### 2.1. Acceso al sistema

El acceso al sistema se realiza a través de una página web o url, por ejemplo:

**http://46.105.124.99:6080/govapps/console/login.jsp?redirectUrl=%2Fbonita%2Fconsole%2Fhomepage%3Fui%3Duser**

En el momento en el que el usuario llega a la pantalla de acceso debe identificarse con las credenciales nombre de usuario y contraseña.



govapps

Nombre de usuario:

Contraseña:

Login Nuevo usuario

Govapps 2013

*Ilustración 1: Acceso al sistema*

Una vez informadas las credenciales, pulsando el botón “Login”, se procede a la validación del usuario, si son correctas, se accede a la pantalla de inicio del sistema.

En caso de no ser válidas, se muestra aviso con el error producido.

**No se pudo autenticar. Por favor revise su nombre de usuario y contraseña.**

*Ilustración 2: Aviso credenciales no válidas*

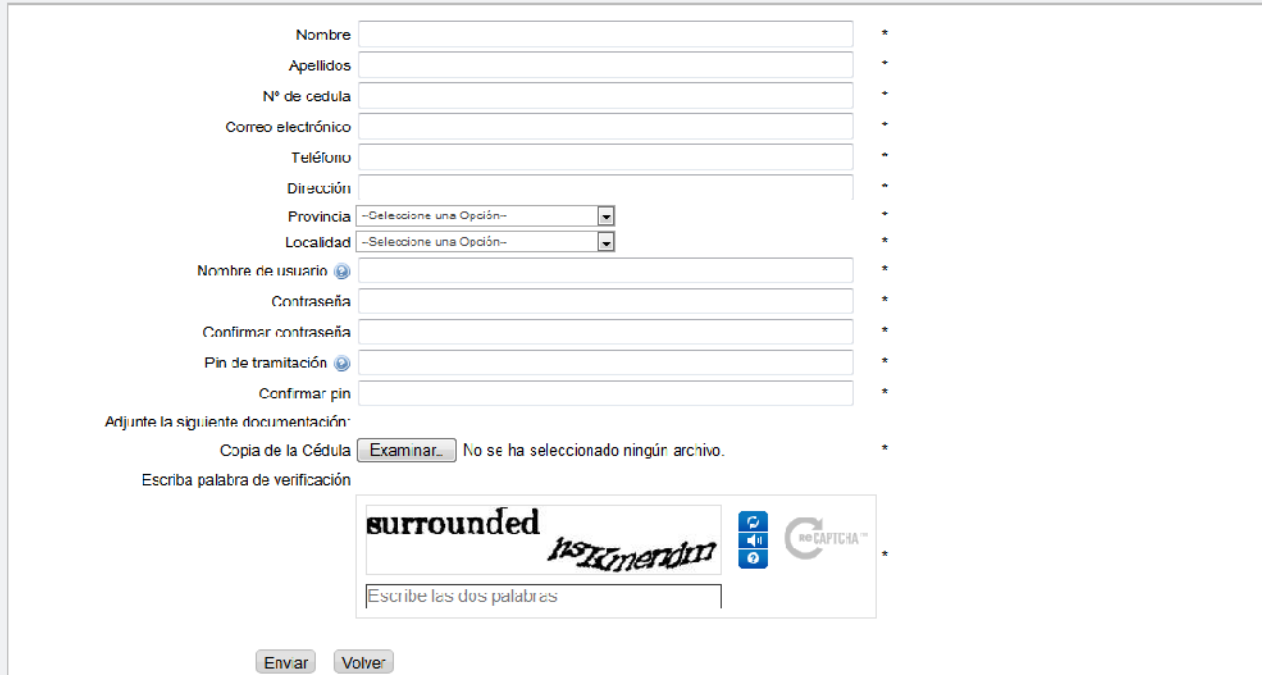
## 2.2. Nuevo usuario

Además de solicitar el alta del usuario al administrador, el empleado puede proceder al inicio de su proceso de alta a través de la opción “Nuevo usuario”.

Si se pulsa este botón, se nos muestra una nueva ventana donde el usuario debe informar sus datos de alta.

### Solicitud de alta de nuevo usuario

#### INFORMACIÓN DEL USUARIO



Formulario de solicitud de alta de nuevo usuario. El formulario contiene los siguientes campos obligatorios (indicados con \*):

- Nombre \*
- Apellidos \*
- Nº de cedula \*
- Correo electrónico \*
- Teléfono \*
- Dirección \*
- Provincia (lista desplegable: --Seleccione una Opción--) \*
- Localidad (lista desplegable: --Seleccione una Opción--) \*
- Nombre de usuario (con icono de ayuda) \*
- Contraseña \*
- Confirmar contraseña \*
- Pin de tramitación (con icono de ayuda) \*
- Confirmar pin \*

Además, se requiere adjuntar la siguiente documentación:

- Copia de la Cédula (botón "Examinar...") No se ha seleccionado ningún archivo. \*

Se debe escribir la palabra de verificación (captcha) que muestra la imagen: "surrounded" y "recomendation".

Botones: Enviar, Volver

Ilustración 3: Nuevo usuario

Los campos que debemos informar son los siguientes:

- ◆ **Nombre:** Nombre del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Apellidos:** Apellidos del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Nº de cedula:** Número de cédula del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Correo electrónico:** Correo electrónico del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Teléfono:** Teléfono del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Dirección:** Dirección del domicilio del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Provincia:** Provincia del domicilio del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Localidad:** Localidad del domicilio del usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Nombre del usuario:** Nombre o identificador del Usuario. Campo obligatorio.
- ◆ **Contraseña:** Contraseña para el acceso al sistema. Campo obligatorio.
- ◆ **Confirmar contraseña:** Campo de validación de la contraseña informada. Campo

obligatorio.

- ◆ **Pin de tramitación:** Código numérico de seis dígitos que será solicitado como seguridad de identificación del usuario a la hora de realizar determinados trámites. Campo obligatorio.
- ◆ **Confirmar pin:** Campo de verificación del pin informado. Campo obligatorio.
- ◆ **Adjuntar documentación:** Para iniciar el procedimiento de alta del usuario es necesario adjuntar una copia de la cédula.
- ◆ **Palabra de verificación:** Debemos escribir la misma palabra que se muestra en pantalla.

Una vez que hemos indicado todos los campos, seleccionando el botón “*Enviar*”, se envía la información iniciándose el procedimiento de alta del usuario.

Al finalizar el envío de la información, se nos informa del resultado del proceso.

#### Solicitud de alta de nuevo usuario

La solicitud de alta se ha realizado de forma correcta

Recibirá confirmación del alta en la dirección de correo proporcionada

#### INFORMACIÓN DEL USUARIO

Nombre	Pedro
Apellidos	Campo
Nº de cédula	464646
Correo electrónico	lcampo@milson.es
Teléfono	915454545
Dirección	Direccion
Provincia	COMARCA NGOBE-BUGLÉ
Localidad	KANKINTÚ
Nombre de usuario	pcampo

*Ilustración 4: Confirmación solicitud alta de usuario*

Aunque el inicio del alta ya ha sido iniciado el usuario aún no se encuentra activo en el sistema hasta que nos sea comunicado.

Cuando el procedimiento de alta sea confirmado por el administrador del sistema, recibiremos un correo electrónico a la dirección proporcionada en el formulario con la confirmación del alta. A partir de este momento, el usuario ya está activo en el sistema y podemos acceder al mismo.

## 2.3. Organización del sistema

Una vez el usuario ha sido identificado y se ha validado de forma correcta, accede a la página de inicio del sistema. Donde se muestran las distintas opciones del menú:



Ilustración 5: Página de inicio

### 2.3.1. Menú del sistema:

- **Inicio procesos:** permite acceder a un listado de procedimientos que pueden ser iniciados por el ciudadano.
- **Bandeja de entrada:** listado que permite gestionar y finalizar las tareas que, dentro de un expediente, debemos ejecutar.
- **Mis casos:** listado de casos o procedimientos iniciados por el ciudadano.

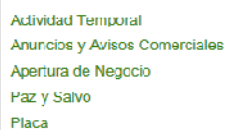
- **Buscar expediente:** permite realizar la búsqueda y gestión de un expediente.
- **Buscar documento:** permite realizar la búsqueda y gestión de los documentos almacenados en los expedientes de Govapps.
- **Mensajería:** permite la gestión de los mensajes recibidos.
- **Mi perfil:** podemos realizar el mantenimiento de los datos asociados a nuestro usuario.

### 3. Inicio procesos

En esta ventana vamos a ver un listado de los procedimientos o procesos administrativos definidos en Govapps que pueden ser iniciados por el ciudadano.

De este modo seleccionando la opción **Inicio procesos**, se accede a la pantalla que contiene el listado de los procedimientos administrativos disponibles.

#### Listado de procedimientos



Actividad Temporal  
Anuncios y Avisos Comerciales  
Apertura de Negocio  
Paz y Salvo  
Placa

*Ilustración 6: Listado Procedimientos*

Seleccionando cualquiera de los procedimientos, accedemos al formulario de inicio del mismo.

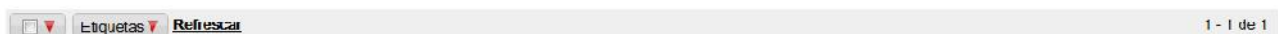


## 4. Bandeja de entrada

En esta ventana se muestra al ciudadano un listado con aquellas tareas o actividades dentro del expediente que deben ser gestionadas y finalizadas por él.


De este modo seleccionando la opción **Bandeja de entrada**, se accede a la pantalla de consulta que contiene el listado de las tareas disponibles.

### Bandeja de entrada



*Ilustración 7: Listado Tareas*

Como vemos en la *Ilustración 6*, en el listado se nos muestra determinada información de la tarea como son el nombre del procedimiento, número de referencia, usuario que lo pueden ejecutar, nombre de la tarea o actividad a ejecutar y fecha de activación de la misma.

Para saber el usuario que puede ejecutar el caso debemos posicionar el cursor del ratón sobre la imagen (  ) que aparece en el listado, de forma que, como el caso sólo puede ser ejecutado por el ciudadano tendremos:



Si seleccionamos una de las tareas del listado, pasamos a la ventana de detalle del caso y gestión de la misma.

## 4.1. Detalle de un caso

Bandeja de Entrada Apertura de Negocio - #1

9:22 26/7/13 ● - Num. Ref.: 2013-07-26-00111 - Recepción Requerimientos de Subsanción (john) Asignarmela(o) Prioridad

**Notificación de Subsanción**

Nº de Documento: 2013-07-26-00111      Nº de Entrada: 544 | 2013-07-26 | 21:21:26

Nombre: John      Apellidos: Doe      Cédula / 32154879  
R.U.C.:

Requerimientos de Subsanción: [Prueba\\_enivoPDF.pdf](#)

¿Desea Subsanciar?  Sí  No

Continuar

Asignarmela(o) Suspender Adicionar un comentario...

Hilo de comentarios

Adicionar un comentario...

Revisión del caso

historial  revisión

9:20 26/7/13	Caso iniciado por john.
9:21 26/7/13	El paso "Adjuntado de Documentos" ha sido completado.
9:22 26/7/13	El paso "Revisión de la Solicitud" ha sido completado.
9:22 26/7/13	El paso "Requerimientos de Subsanción" ha sido completado.

*Ilustración 8: Detalle de un caso*

En esta nueva pantalla vemos que tenemos tres apartados diferenciados:

- **Gestión tarea en ejecución.**
- **Hilo de comentarios.**
- **Revisión del caso.**

Vamos a ver cada parte mas en detalle.

### 4.1.1. Gestión tarea en ejecución

En esta parte podemos realizar la gestión integral de la tarea en ejecución del caso o instancia.

The screenshot shows a task management interface. At the top, it displays 'Bancoja de Entrada' and 'Apertura de Negocio - #1'. Below this, there is a header with the date '9:22 26/7/13', a status indicator, and a reference number 'Num. Ref.: 2013-07-26-00111 - Recapción Requerimientos de Subsanción (john)'. On the right side of the header, there are buttons for 'Asignarme(a)' and 'Prioridad'. The main content area is titled 'Notificación de Subsanción' and contains the following information: 'Nº de Documento: 2013-07-26-00111', 'Nº de Entrada: 544 | 2013-07-26 | 21:21:26', 'Nombre: John', 'Apellidos: Doe', and 'Cédula / 32154879 R.U.C.'. Below this, there is a section for 'Requerimientos de Subsanción' with a link to 'Prueba\_onivoPDF.pdf'. A question '¿Desea Subsanciar?' is followed by radio buttons for 'Si' and 'No'. A 'Continuar' button is located below the question. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Asignarme(a)', 'Suspender', and 'Adicionar un comentario...'. A small icon is visible in the bottom right corner.

Ilustración 9: Gestión tarea en ejecución

En este apartado se nos muestra por un lado información sobre el número de referencia y el ciudadano que debe ejecutar la tarea, por otro lado el formulario definido para la tarea en ejecución, de manera que podemos informar los campos del formulario y proceder a la finalización de la tarea para que continúe la ejecución del caso.

#### 4.1.1.1 Finalizar una tarea

Para finalizar la tarea en ejecución, simplemente, una vez informados los campos del formulario, debemos proceder al envío de la información seleccionada, en el ejemplo de la *Ilustración 8*, nuestro formulario tiene definido un botón "Enviar", de manera que, al pulsarlo, se procede a finalizar la tarea y continuar con la ejecución del caso.

### 4.1.2. Hilo de comentarios

Tanto en las distintas tareas como a nivel global en el caso, podemos adjuntar comentarios a nuestro expediente de manera que se va a ir creando un hilo de comentarios identificados por el

usuario que los ha realizado.

#### Hilo de comentarios

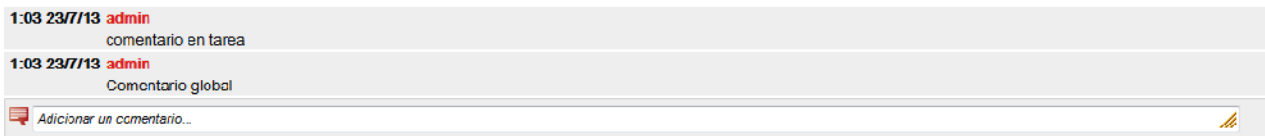


Ilustración 10: Hilo de comentarios

Para adjuntar un nuevo comentario, simplemente nos posicionamos sobre el campo de texto identificado con el literal “Adicionar un comentario”, al hacerlo, vemos que el campo modifica su aspecto.

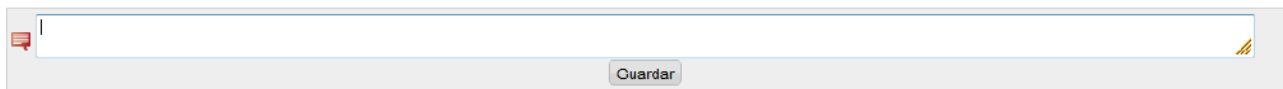


Ilustración 11: adjuntar comentario

Una vez que informemos el comentario, pulsando sobre el botón “Guardar”, enviamos la información quedando asociada al caso.

### 4.1.3. Revisión del caso

En el apartado de revisión de un caso tenemos la información, agrupada por tareas, que se ha ido guardando en el expediente o caso. De este modo, tenemos un listado con las tareas que han sido finalizadas por los distintos usuarios.

Cabe destacar que siempre, la primera línea del listado de revisión, viene informada con el usuario que ha iniciado el caso.

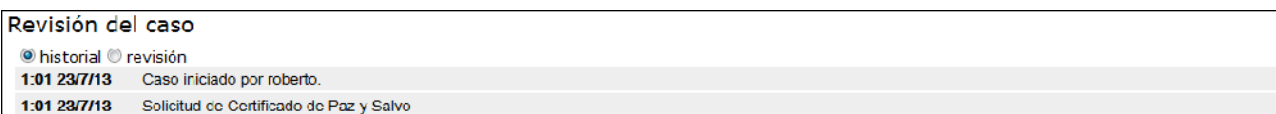


Ilustración 12: Revisión del caso

En este apartado podemos realizar las siguientes acciones:

- **Revisar el historial por tarea.**
- **Revisar la información global del caso.**

### 4.1.3.1 Revisar el historial por tarea

Si, teniendo seleccionado el radio “*historial*”, sobre el listado de revisión del caso, seleccionamos una de las tareas, se nos muestra el detalle de la información contenida en la misma, de manera que se nos abre un formulario con los datos enviados en esa tarea.

#### Revisión del caso

historial  revisión

1:01 23/7/13 Caso iniciado por roberto.

Solicitud de Certificado de Paz y Salvo

1:14 11/6/13 Solicitud de Certificado de Paz y Salvo (0 - ) Solicitud de Certificado de Paz y Salvo

**Solicitud : page 1 / 4**

apellidos : Garcia

cedula : 456465

distrito :

doc\_cedula : Prueba enivoPDF.pdf

doc\_cedula\_desc : Copia de la Cedula

doc\_PazySalvo :

doc\_PazySalvo\_desc : Certificado de Paz y Salvo

doc\_solicitud :

[Página siguiente](#)


 Adicionar un comentario...

Ilustración 13: Historial por tarea

### 4.1.3.1 Revisar la información global del caso

En este caso vamos a tener un formulario resumen con toda la información almacenada en el expediente o caso.

Para ver el detalle de esta información, simplemente debemos seleccionar el campo radio identificado como “*revisión*”.

## Revisión del caso

historial  revisión

iniciado por:admin 12:13 23/7/13

### Current state : Proceso Padre : page 1 / 4

apellidos :

cedula :

distrito :

doc\_cedula : [Prueba\\_enivoPDF.pdf](#)

doc\_cedula\_desc :

doc\_PazySalvo : [CertificadoPazYSalvo.pdf](#)

doc\_PazySalvo\_desc :

doc\_solicitud : [SolicitudPazYSalvo.pdf](#)

[Página siguiente](#)

*Ilustración 14: Revisión del caso*

## 5. Mis casos

En este apartado vamos a tener un listado de procedimientos o expedientes que han sido iniciados por el ciudadano.

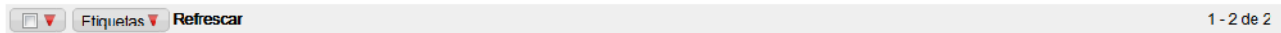
Vamos a tener tanto procedimientos en trámite como procedimientos que ya han sido procesados y finalizados en su totalidad, así mismo, podemos tener casos en los cuales la tarea a ejecutar le corresponda al ciudadano, como casos en los que no tiene tarea por ejecutar.

De este modo seleccionando la opción **Mis casos**, se accede a la pantalla de consulta que contiene el listado de los casos del ciudadano.

### Mis casos



<input type="checkbox"/>	Etiquetas	Actualizar	Mostrar sólo casos abiertos	1	2 de 2
<input type="checkbox"/>	Bandeja de Entrada	Apertura de Negocio - #1	Num. Ref.: 2013-07-26-00111 - Recepción Requerimientos de Subsanación	9:22	26/7/13
<input type="checkbox"/>		Actividad Temporal - #7	No mas pasos a ejecutar.	9:18	26/7/13



<input type="checkbox"/>	Etiquetas	Actualizar	Mostrar sólo casos abiertos	1	2 de 2
--------------------------	-----------	------------	-----------------------------	---	--------

Ilustración 15: Listado mis casos

Como vemos en la *Ilustración 14*, el listado es similar al que hemos visto en el apartado anterior (*Ver Capítulo 4 Bandeja de entrada*) y se nos muestra también determinada información de la tarea como son el nombre del procedimiento, número de referencia, usuario que lo tiene que ejecutar, nombre de la tarea o actividad a ejecutar y fecha de activación de la misma.

Por otro lado, en la cabecera del listado tenemos una lista desplegable donde podemos filtrar entre visualizar los casos en ejecución o los casos ya finalizados y archivados.

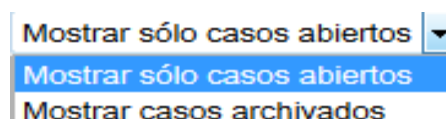


Ilustración 16: Listado mis casos - tipo listado

Por defecto, al entrar en la ventana, nos aparecen los casos en ejecución.

Al igual que en el caso de la bandeja de tareas, si seleccionamos una de las tareas del listado, pasamos a la ventana de detalle del caso.

## 5.1. Detalle de un caso

### 5.1.1. *Mostrar sólo casos abiertos*

En este caso vamos a tener los expedientes o procedimientos que se encuentran en ejecución y que son propiedad o han sido iniciados por el ciudadano.

Como hemos indicado, si bien en el caso de la bandeja de entrada sólo aparecen tareas que pueden ser tramitadas por el ciudadano, en este listado tenemos todos los procedimientos iniciados, incluidos aquellos en los que la tarea a ejecutar no se corresponda con el ciudadano.

Como podemos ver en la *ilustración 14*, este caso aparece en el listado pero viene identificado con el literal “*No mas pasos a ejecutar*”.

De este modo podemos tener dos tipos de línea:

- **Tareas por ejecutar:** Se tratan de los casos en los que el ciudadano tiene disponible una tarea para ejecutar.

Si seleccionamos uno de estos casos nos encontramos con la gestión del caso y de la tarea idéntica a la descrita en apartados anteriores (*Ver Capítulo 4.1 Detalle de un caso*), de manera que tenemos tres apartados diferenciados:

- **Gestión tarea en ejecución.**
- **Hilo de comentarios.**
- **Revisión del caso.**
- **No mas pasos a ejecutar:** Se tratan de los casos en los que el ciudadano no tiene tarea por ejecutar. De manera que el ciudadano puede ver el detalle de su caso pero no proseguir con su ejecución.

Si seleccionamos uno de estos casos vemos que, en el detalle, sólo se muestra el hilo de comentarios y la revisión del caso.



## Actividad Temporal - #7

### Hilo de comentarios

Añadir un comentario

### Revisión del caso

historial  revisión

9:17 26/7/13 Caso iniciado por jchr.

9:18 26/7/13 El paso "Adjuntado de Documentos" ha sido completado.

*Ilustración 17: Detalle de un caso – no mas pasos a ejecutar*

## 5.1.2. Mostrar casos archivados

En este caso vamos a tener los expedientes o procedimientos que ya han sido finalizados y archivados y que son propiedad o han sido iniciados por el ciudadano.

Si seleccionamos uno de estos casos vamos a tener acceso, al igual que ocurre en procedimientos que no tienen mas pasos a ejecutar, al detalle del caso.

## Paz y Salvo - #10

### Hilo de comentarios

No se han agregado comentarios a este caso.

### Revisión del caso

historial  revisión

1:53 25/7/13 Caso iniciado por fernando.

1:56 25/7/13 El paso "Adjuntado de Documentos" ha sido completado.

1:56 25/7/13 El paso "Revisión de la Solicitud" ha sido completado.

2:11 25/7/13 El paso "Requerimientos de Subsanación" ha sido completado.

2:13 26/7/13 El paso "Recepción Requerimientos de Subsanación" ha sido completado.

7:11 25/7/13 El paso "Resolución del Procedimiento" ha sido completado.

7:11 25/7/13 El paso "Num. Ref.: 2013-07-25-00090 - Archivo del Expediente (1)" ha sido completado.

*Ilustración 18: Detalle de un caso archivado*

## 6. Buscar expediente

Mediante este apartado vamos a poder buscar, consultar y gestionar aquellos expedientes o procedimientos del ciudadano en Govapps.


Seleccionando la opción **Buscar expediente**, se accede a la pantalla de consulta donde se nos muestra una serie de criterios de búsqueda.

### Búsqueda de expedientes

#### CRITERIOS DE BÚSQUEDA



Formulario de búsqueda de expedientes con los siguientes campos:

- N° Expediente:
- N° Registro:
- Fecha Inicio Desde:  
- Fecha Inicio Hasta:  

Botón:

*Ilustración 19: Buscar expediente*

### 6.1. Criterios de consulta

Podemos establecer distintos criterios de búsqueda para obtener un listado de acuerdo a nuestras necesidades.

De este modo, podemos filtrar nuestro listado por cualquiera de los siguientes parámetros:

- **Nº Expediente:** Número de referencia o expediente asignado al procedimiento.
- **Nº Registro:** Número de registro de entrada asignado al inicio del expediente.
- **Fecha Inicio Desde:** Fecha inicio de búsqueda.
- **Fecha Fin Hasta:** Fecha fin de búsqueda.

Una vez informados los campos que deseemos, pulsando el botón “*Buscar*”, se nos cargará el listado con aquellos expedientes que cumplen los criterios de búsqueda seleccionados.

Si no informamos ningún criterio, al pulsar el botón “*Buscar*”, se muestran todos los expedientes del ciudadano.

## 6.2. Listado de expedientes

En la parte inferior de la página de búsqueda de expedientes, se nos presenta el listado de los mismos, desde donde podemos acceder a la gestión de su detalle.

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

	Nº Expediente	Procedimiento	Nº Registro	Fecha Inicio	Fecha Fin
<input type="radio"/>	2013-07-26-00110	Actividad Temporal	543	26/07/2013	-
<input type="radio"/>	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544	26/07/2013	-

Se han encontrado 2 registros, registros. 1  Por página.

*Ilustración 20: Buscar expediente - Listado*

Del listado de expedientes obtenemos la siguiente información.

- ◆ **Nº de expediente:** Número de expediente del procedimiento.
- ◆ **Procedimiento:** Nombre del procedimiento administrativo asociado al expediente.
- ◆ **Nº Registro:** En caso de haber registrado la solicitud de inicio del expediente, viene informado con el número de registro de entrada correspondiente.
- ◆ **Fecha Inicio:** Fecha de inicio del expediente.
- ◆ **Fecha Fin:** En caso de que el expediente esté finalizado, viene informado con la fecha de finalización del mismo.

## 6.3. Detalle del expediente

En este apartado vamos a poder acceder a la toda la información almacenada para el expediente y poder realizar la gestión oportuna de la misma.

Para gestionar la información de un expediente, lo que debemos hacer es seleccionar el radio () junto al número del expediente del listado y pulsar el botón “Ver detalle”.

Se nos muestra una nueva ventana con toda información del expediente seleccionado.

## Búsqueda de expedientes






### INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


**Procedimiento:** Actividad Temporal  
**Estado:** En trámite  
**Nº Expediente:** 2013-07-25-00088  
**Nº Registro:** 511 | 2013-07-25 | 00:01:05  
**Fecha Inicio:** 25/07/2013  
**Fecha Fin:** -

### LISTADO DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO





Estado	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin
Finalizada	Inicio del expediente	25/07/2013	25/07/2013
Finalizada	Adjuntado de Documentos	25/07/2013	25/07/2013
Pendiente	Revisión de la Solicitud	25/07/2013	-

### DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Descargar	Nombre Documento	Fecha
	Certificado de Paz y Salvo	25/07/2013
	Copia de la Cedula	25/07/2013
	Permiso de la Policía	25/07/2013
	Pacto de Asociación	25/07/2013
	Solicitud de Actividad Temporal	25/07/2013

 Nuevo mensaje recibido

### MENSAJES DEL PROCEDIMIENTO

Detalle	Asignaciones	Nº expediente	Fecha Envío	Remitente	Destinatario	Gestor	Fecha Limite
		2013-07-25-00088	26/07/2013	Jack Doe	Empleado Govapps	Administrador GovApps	-
		2013-07-25-00088	26/07/2013	Administrador GovApps	Jack Doe	Administrador GovApps	-

[Nuevo mensaje](#)

[Volver](#)

*Ilustración 21: Detalle del expediente*

Como vemos en la *Ilustración 20*, tenemos distintos apartados que nos muestran la información del expediente.

### 6.3.1. Información del procedimiento

En este apartado se nos muestra la información que nos identifica el inicio del expediente:

### INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Procedimiento:** Actividad Temporal  
**Estado:** En trámite  
**Nº Expediente:** 2013-07-25-00088  
**Nº Registro:** 511 | 2013-07-25 | 00:01:05  
**Fecha Inicio:** 25/07/2013  
**Fecha Fin:** -

*Ilustración 22: Información del procedimiento*

- ◆ **Procedimiento:** Nombre del tipo de procedimiento.
- ◆ **Estado:** Estado del expediente. Podemos tener En trámite o Finalizado.
- ◆ **Nº Expediente:** Número de expediente asignado al procedimiento.
- ◆ **Nº Registro:** Número de registro de entrada asignado al expediente.
- ◆ **Fecha Inicio:** Fecha en la que fue iniciado el expediente.
- ◆ **Fecha Fin:** En caso de que el expediente ya esté finalizado, muestra la fecha fin del procedimiento.

### 6.3.2. Listado de actividades del procedimiento

Nos muestra el listado de las tareas que se han ido ejecutando o que se encuentran pendientes de ejecución.

#### LISTADO DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Estado	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin
Finalizada	Inicio del expediente	25/07/2013	25/07/2013
Finalizada	Adjuntado de Documentos	25/07/2013	25/07/2013
Pendiente	Revisión de la Solicitud	25/07/2013	-

*Ilustración 23: Listado de actividades del procedimiento*






Del listado obtenemos la siguiente información.

- ◆ **Estado:** Estado en el que se encuentra la tarea. Podemos tener
  - Finalizada: La tarea ha sido realizada y finalizada.
  - Pendiente: La tarea está activa y pendiente de ejecución.
- ◆ **Descripción:** Descripción de la tarea.
- ◆ **Fecha Inicio:** Fecha en la que la tarea pasó a estar en estado pendiente de ejecución.
- ◆ **Fecha Fin:** Fecha en la que se ha finalizado la ejecución de la tarea.

### 6.3.3. Documentos del procedimiento


Nos muestra el listado de todos los documentos que han sido almacenados en el expediente.

#### DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Descargar	Nombre Documento	Fecha
	Certificado de Paz y Salvo	25/07/2013
	Copia de la Cédula	25/07/2013
	Permiso de la Policía	25/07/2013
	Pacto de Asociación	25/07/2013
	Solicitud de Actividad Temporal	25/07/2013

*Ilustración 24: Listado de documentos del procedimiento*

Del listado obtenemos la siguiente información.

- ◆ **Descargar:** Al seleccionar la imagen (  ), se inicia la descarga del documento.
- ◆ **Nombre Documento:** Nombre del documento del expediente.
- ◆ **Fecha:** Fecha en la que el documento fue almacenado en el expediente.

### 6.3.4. Mensajes del procedimiento

Nos muestra el listado de todos los mensajes tramitados en el expediente (*ver apartado 8 Mensajería*).


■ Nuevo mensaje recibido

Mensajes del procedimiento

Detalle	Nº expediente	Fecha Envío	Remitente	Destinatario	Gestor	Fecha Limite
	2013-07-25-00068	26/07/2013	Jack Doe	Empleado Govapps	Administrador GovApps	-
	2013-07-25-00068	26/07/2013	Administrador GovApps	Jack Doe	Administrador GovApps	-

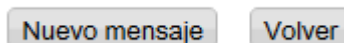
*Ilustración 25: Listado de mensajes del procedimiento*

Del listado obtenemos la siguiente información.

- ◆ **Detalle:** Al seleccionar la imagen (  ), pasamos a ver el detalle o hilera del mensaje.
- ◆ **Nº expediente:** Número de expediente para el que se envió el mensaje.
- ◆ **Fecha Envío:** Fecha de envío del mensaje o respuesta a un mensaje.
- ◆ **Remitente:** Usuario que ha enviado el último mensaje.
- ◆ **Destinatario:** Usuario receptor del último mensaje enviado.
- ◆ **Gestor:** Usuario gestor del mensaje.
- ◆ **Fecha Límite:** Vendrá informado con la fecha límite, en caso de haber enviado un mensaje con fecha límite de contestación.

### 6.3.5. Botonera

En la última parte de la ventana de detalle de un expediente, tenemos una serie de opciones con las cuales podemos gestionar y visualizar información adicional del expediente.




*Ilustración 26: Botonera detalle de un procedimiento*

### 6.3.6.1 Nuevo mensaje

Seleccionando el botón “Nuevo mensaje”, pasamos a la pantalla para inicio y envío de un nuevo mensaje asociado al expediente (ver apartado 8 Mensajería).

Mensajería

CONTESTAR MENSAJE



Nº expediente 2013-07-26-00110

Texto del mensaje

Enviar Volver

Ilustración 27: Detalle expediente - Nuevo mensaje

### 6.3.6.4 Volver

Seleccionando el botón “Volver”, se nos vuelve a mostrar la pantalla con el listado de expedientes.


## 7. Buscar documento

Mediante este apartado vamos a poder buscar, consultar y descargar aquellos documentos que forman parte de los expedientes iniciados en Govapps.

Seleccionando la opción **Buscar documento**, se accede a la pantalla de consulta donde se nos muestra una serie de criterios de búsqueda.

### Búsqueda de documentos

#### CRITERIOS DE BÚSQUEDA



Nombre Documento

Nº Expediente

Nº Registro

Fecha Creación Desde  


Fecha Creación Hasta  

Ilustración 28: Buscar documento

### 7.1. Criterios de consulta

Podemos establecer distintos criterios de búsqueda para obtener un listado de acuerdo a nuestras necesidades.

De este modo, podemos filtrar nuestro listado por cualquiera de los siguientes parámetros:

- **Nombre Documento:** Nombre de un documento.
- **Nº Expediente:** Número de referencia o expediente.
- **Nº Registro:** Número de registro asignado al documento.
- **Fecha Creación Desde:** Fecha inicio de búsqueda.
- **Fecha Creación Hasta:** Fecha fin de búsqueda.

Una vez informados los campos que deseemos, pulsando el botón *“Buscar”*, se nos cargará el listado con aquellos documentos que cumplen los criterios de búsqueda seleccionados.

Si no informamos ningún criterio, al pulsar el botón *“Buscar”*, se muestran todos los documentos.



## 7.2. Listado de documentos

En la parte inferior de la página de búsqueda de documentos, se nos presenta el listado de los mismos, desde donde podemos realizar la descarga de los mismos.


### RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

Descargar	Nombre Documento	Nº Expediente	Procedimiento	Nº Registro	Fecha Creación
	Pacto de Asociación	2013-07-26-00110	Actividad Temporal	543 - F	26/07/2013
	Permiso de la Policía	2013-07-26-00110	Actividad Temporal	543 - E	26/07/2013
	Certificado de Paz y Salvo	2013-07-26-00110	Actividad Temporal	543 - E	26/07/2013
	Solicitud de Actividad Temporal	2013-07-26-00110	Actividad Temporal	543 - E	26/07/2013
	Copa de la Cédula	2013-07-26-00110	Actividad Temporal	543 - E	26/07/2013
	Croquis de la Ubicación del Anuncio	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544 - E	26/07/2013
	Pacto de Asociación	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544 - E	26/07/2013
	Certificado de Paz y Salvo	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544 - E	26/07/2013
	Aviso de Operación	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544 - E	26/07/2013
	Solicitud de Apertura de Negocio	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544 - E	26/07/2013
	Copa de la Cédula	2013-07-26-00111	Apertura de Negocio	544 - E	26/07/2013

Se han encontrado 11 registros, registros. 1 | 20 | Por página.

*Ilustración 29: Buscar documento - Listado*

Del listado de documentos obtenemos la siguiente información:

- ◆ **Descargar:** Al seleccionar la imagen () , se inicia la descarga del documento seleccionado.
- ◆ **Nombre Documento:** Nombre del documento.
- ◆ **Nº de expediente:** Número de expediente donde se encuentra el documento.
- ◆ **Procedimiento:** Nombre del procedimiento administrativo asociado al expediente.
- ◆ **Nº Registro:** En caso de haber registrado el documento, viene informado con el número de registro correspondiente.
- ◆ **Fecha Creación:** Fecha de subida del documento al expediente.

## 8. Mensajería

Mediante esta funcionalidad vamos a poder enviar y/o contestar a aquellos mensajes que, asociados a un expediente, hemos enviado y/o nos han ido llegando.



Seleccionando la opción **Mensajería**, se accede a la pantalla de consulta donde se nos muestra una serie de criterios de búsqueda y, por defecto, un listado con los veinte últimos mensajes.

### Mensajería


#### CRITERIOS DE BÚSQUEDA



Formulario de búsqueda con los siguientes campos:

- Nº expediente:
- Fecha envío desde:  
- Fecha envío hasta:  
- Siendo:  

Botones:

 Nuevo mensaje recibido

#### LISTADO DE MENSAJES

	Nº expediente	Fecha Envío	Remitente	Destinatario	Fecha Límite
<input type="radio"/>	2013 06 11 00024	27/07/2013	James Doe	John Doe	09/08/2013
<input type="radio"/>	2013-06-11-00024	03/07/2013	James Doe	John Dce	-
<input type="radio"/>	2013-06-11-00024	03/07/2013	James Doe	John Dce	-

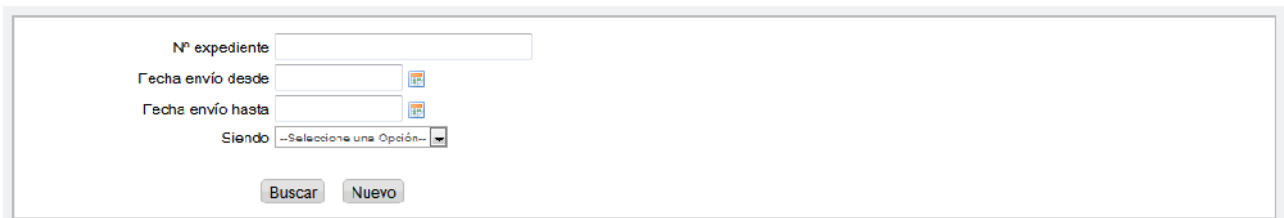
Se han encontrado 12 registros, registros. 1  Per pagina.

*Ilustración 30: Mensajería*




### 8.1. Criterios de consulta

Aunque nada más acceder a la pantalla de gestión de mensajes se nos muestra un listado de los mismos, podemos establecer distintos criterios de búsqueda para obtener un listado de acuerdo a nuestras necesidades.

#### CRITERIOS DE BÚSQUEDA



Formulario de búsqueda con los siguientes campos:

- Nº expediente:
- Fecha envío desde:  
- Fecha envío hasta:  
- Siendo:  

Botones:

*Ilustración 31: Mensajería – Criterios de Búsqueda*

De este modo, podemos filtrar nuestro listado por cualquiera de los siguientes parámetros:

- **Nº expediente:** Número de expediente para el que se ha enviado el mensaje.
- **Fecha envío desde:** Fecha de inicio del envío desde la que acotar la búsqueda.
- **Fecha envío hasta:** Fecha hasta del envío desde la que acotar la búsqueda.
- **Siendo:** Establece el tipo de actor en el mensaje, de manera que tenemos:
  - Destinatario: Somos el destinatario del último mensaje de la hilera.
  - Remitente: Somos el remitente del último mensaje de la hilera.

Una vez informados los campos que deseemos, pulsando el botón “*Buscar*”, se nos cargará el listado con aquellos mensajes que cumplen los criterios de búsqueda seleccionados.

Si no informamos ningún criterio, al pulsar el botón “*Buscar*”, se muestran todos los mensajes que tenemos asignados.

## 8.2. Listado de mensajes

En la parte inferior de la página de gestión de mensajes, se nos presenta el listado de los mismos, desde donde podemos acceder a la gestión y/o contestación de los mismos.

■ Nuevo mensaje recibido

LISTADO DE MENSAJES

	Nº expediente	Fecha Envío	Remitente	Destinatario	Fecha Limite
●	2013-06-11-00024	27/07/2013	James Doe	John Doe	09/08/2013
●	2013-06-11-00024	03/07/2013	James Doe	John Doe	-
●	2013-06-11-00024	03/07/2013	James Doe	John Doe	-

Se han encontrado 12 registros, registros. 1  Por pagina.

[Ver detalle](#)

*Ilustración 32: Mensajería - Listado*

En la *Ilustración 31* podemos ver que los mensajes que tenemos pueden venir identificados de acuerdo a:

- **Nuevo mensaje recibido:** Identifican que hemos recibido contestación a nuestro mensaje.
- **Mensaje normal:** Son las líneas que vienen identificadas sin ningún color y se tratan de mensajes al que ya hemos dado contestación.

### 8.3. Nuevo mensaje

Seleccionando el botón “*Nuevo*”, accedemos a una nueva pantalla donde podemos realizar el envío de un nuevo mensaje.

#### Mensajería

CONTESTAR MENSAJE

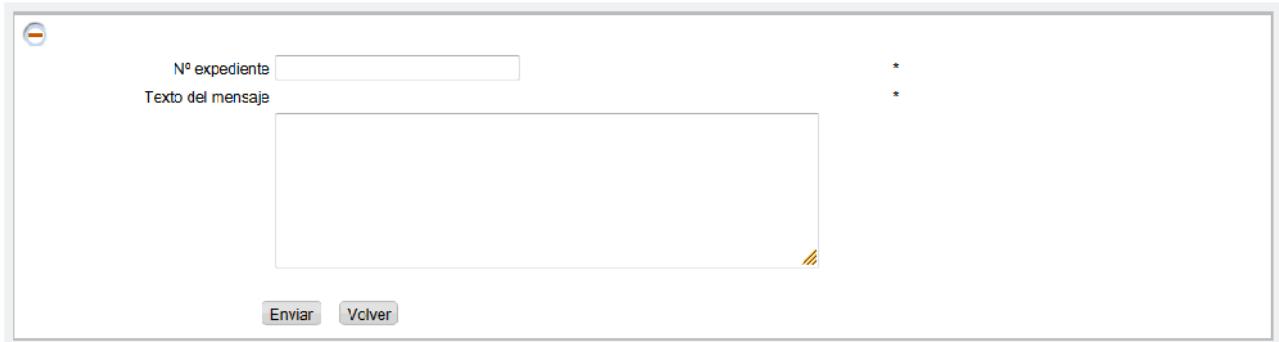
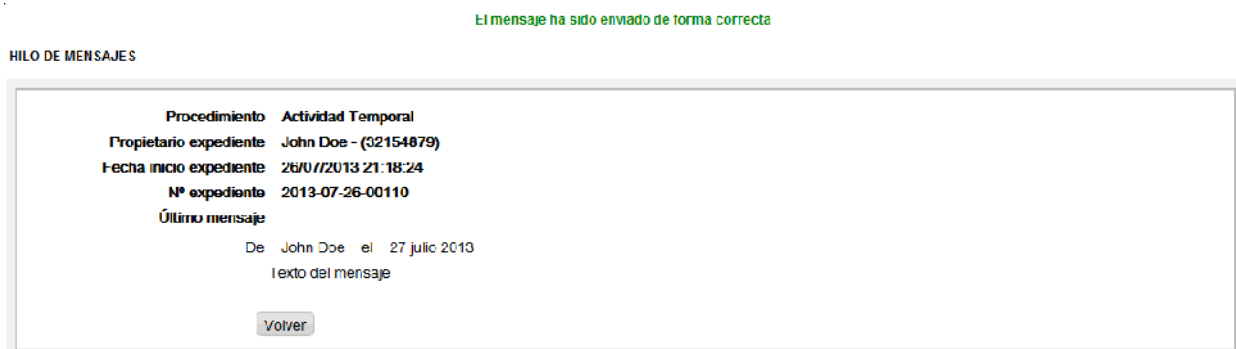


Ilustración 33: Nuevo mensaje

Los campos que debemos informar son los siguientes:

- ◆ **Nº expediente:** Número de expediente para el que se define el mensaje a enviar. Campo obligatorio.
- ◆ **Texto del mensaje:** Mensaje que se envía. Campo obligatorio.

Una vez que hemos indicado todos los campos, seleccionando el botón “*Enviar*”, se realiza el envío del mensaje y, si el ciudadano es propietario del expediente, se nos informa del resultado del proceso.



Procedimiento	Actividad Temporal
Propietario expediente	John Doe - (32154879)
Fecha inicio expediente	26/07/2013 21:18:24
Nº expediente	2013-07-26-00110
Último mensaje	
De	John Doe el 27 julio 2013
Texto del mensaje	

Ilustración 34: Resultado Envío Mensaje

En caso de seleccionar un número de expediente del que no es propietario el ciudadano se nos presenta un aviso con el error producido.

**No es propietario del expediente seleccionado**

## 8.4. Detalle de un Mensaje

En este apartado vamos a poder acceder a la información del mensaje y, dependiendo del estado del mismo, dar contestación o simplemente ver el detalle del mensaje enviado.

Para gestionar la información de un mensaje, lo que debemos hacer es seleccionar el radio (●) junto al número de expediente y pulsar el botón “Ver detalle”.

A continuación se nos mostrará una nueva ventana donde podemos realizar la gestión del mensaje.

### 8.4.1. Contestar a un mensaje

Cuando recibimos la contestación de un nuevo mensaje, pasamos a una nueva ventana donde podemos, por un lado contestar al mensaje y por otro lado ver la hilera de mensajes.

#### Mensajería

##### CONTESTAR MENSAJE

Procedimiento	Actividad Temporal
Propietario expediente	Jack Doe - (21548795)
Fecha inicio expediente	25/07/2013 00:00:59
N° expediente	2013-07-25-00088

Texto del mensaje

Enviar Volver

##### HILO DE MENSAJES

Procedimiento	Actividad Temporal
Propietario expediente	Jack Doe - (21548795)
Fecha inicio expediente	25/07/2013 00:00:59
N° expediente	2013-07-25-00088

Último mensaje

De Jack Doe a Administrador GovApps el 26 julio 2013 Fecha Límite 09 agosto 2013  
Contestación del ciudadano

De Administrador GovApps a Jack Doe el 26 julio 2013  
Contestación al mensaje

De Jack Doe a Administrador GovApps el 26 julio 2013  
Mensaje inicio

Volver

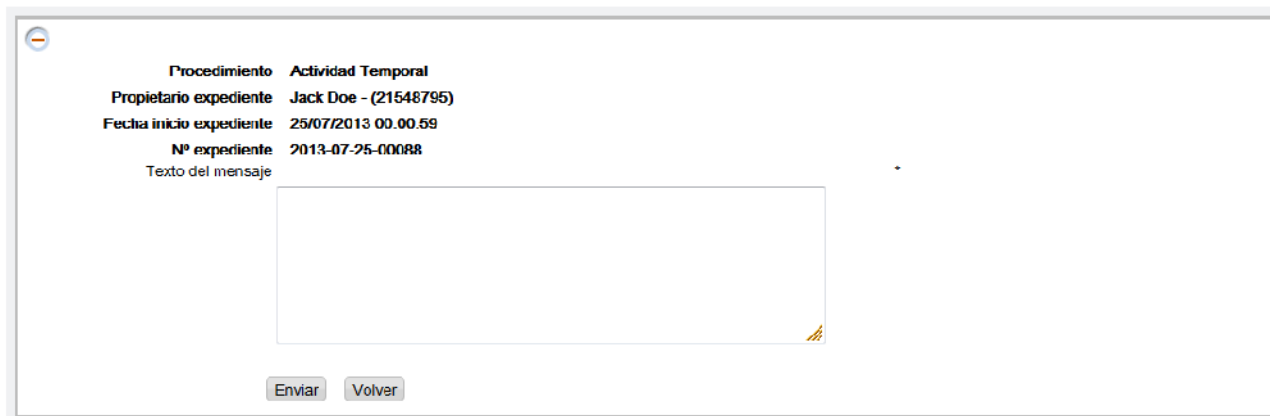
Ilustración 35: Detalle mensaje - Contestar mensaje

Vemos que tenemos dos partes diferenciadas:

### 8.4.4.1 Contestar mensaje

Se trata del formulario donde vamos a poder dar contestación al mensaje recibido.

CONTESTAR MENSAJE



<b>Procedimiento</b>	Actividad Temporal
<b>Propietario expediente</b>	Jack Doe - (21548795)
<b>Fecha inicio expediente</b>	25/07/2013 00:00:59
<b>Nº expediente</b>	2013-07-25-00088

Texto del mensaje

Enviar Volver

Ilustración 36: Contestar mensaje

Una vez informados los campos de contestación, pulsando el botón “*Enviar*”, se procede al envío de la contestación.

### 8.4.4.2 Hilo de mensajes

En este caso vemos que tenemos la hilera con los distintos mensajes y contestaciones realizadas entre los usuarios.

HILERO DE MENSAJES



<b>Procedimiento</b>	Actividad Temporal
<b>Propietario expediente</b>	Jack Doe (21548795)
<b>Fecha inicio expediente</b>	25/07/2013 00:00:59
<b>Nº expediente</b>	2013-07-25-00088

**Último mensaje**

De Jack Doe a Administrador GovApps el 26 julio 2013 Fecha Límite 09 agosto 2013  
Contestación del ciudadano

---

De Administrador GovApps a Jack Doe el 26 julio 2013  
Contestación al mensaje

---

De Jack Doe a Administrador GovApps el 26 julio 2013  
Mensaje inicio

Volver

Ilustración 37: Contestar mensaje -Hilo de mensajes

## 8.4.2. Seguimiento de un mensaje

Cuando hemos enviado un mensaje y éste, aún no ha sido asignado ni contestado, sólo podemos tener acceso al detalle de lo que hemos enviado, sin poder, aún, realizar ninguna contestación.

### HILO DE MENSAJES

<b>Procedimiento</b>	Proceso Padre
<b>Propietario expediente</b>	John Doe - (123456798)
<b>Fecha inicio expediente</b>	11/06/2013 14:17:01
<b>Nº expediente</b>	2013-06-11-00024
<b>Último mensaje</b>	
De	John Doe el 03 julio 2013
	envío
<a href="#">Volver</a>	

*Ilustración 38: Seguimiento de mensaje*

## 9. Mi perfil

En este apartado vamos a poder acceder a la información propia del ciudadano y poder gestionar nuestra información personal.

Seleccionando la opción **Mi perfil**, se accede a la pantalla de gestión donde se nos muestra la información almacena del ciudadano.

### Mi perfil

Nombre de usuario	admin	*
Contraseña	••••••••	Modificar Contraseña
Pin de tramitación	••••••	Modificar Pin
Nombre	Administrador	*
Apellidos	CovApps	*
N° de cedula	51245879	*
Correo electrónico	iranea@gmail.com	*
Teléfono	123456789	
Móvil	987654321	
Fax		
Dirección	C/ Paz 44	
País	PANAMÁ	
Provincia	COLÓN	
Localidad	COLÓN	
Código postal	28021	

Guardar

Ilustración 39: Mi perfil

Como vemos en la *Ilustración 38*, tenemos una serie de campos que están bloqueados y que no pueden ser modificados por el usuario ya que se trata de información única del usuario y dependiente de la documentación aportada en el momento del alta del mismo.

Los campos que se muestran en el formulario son los siguientes:

- ◆ **Nombre del usuario:** Nombre o identificador del Usuario. Campo bloqueado.
- ◆ **Contraseña:** Contraseña para el acceso al sistema. Campo bloqueado.
- ◆ **Pin de tramitación:** Código numérico de seis dígitos que será solicitado como seguridad de identificación del usuario a la hora de realizar determinados trámites. Campo bloqueado.
- ◆ **Nombre:** Nombre del ciudadano. Campo bloqueado.
- ◆ **Apellidos:** Apellidos del ciudadano. Campo bloqueado.
- ◆ **N° de cédula:** Número de cédula del ciudadano. Campo bloqueado.
- ◆ **Correo electrónico:** Correo electrónico del ciudadano. Campo obligatorio.
- ◆ **Teléfono:** Teléfono del ciudadano.



- ◆ **Móvil:** Teléfono móvil del ciudadano.
- ◆ **Fax:** Fax del ciudadano.
- ◆ **Dirección:** Dirección del domicilio del ciudadano.
- ◆ **País:** País de residencia del ciudadano.
- ◆ **Provincia:** Provincia del domicilio del ciudadano.
- ◆ **Localidad:** Localidad del domicilio del ciudadano.
- ◆ **Código postal:** Código postal del domicilio del ciudadano.

Una vez que hemos indicado todos los campos, seleccionando el botón “*Guardar*”, se modifica la información del ciudadano en el sistema.

Además de modificar información personal del ciudadano, tenemos la opción de cambiar también nuestra contraseña y número de pin.

## 9.1. Cambiar contraseña

Para cambiar nuestra contraseña de acceso, debemos seleccionar el botón “*Modificar Contraseña*”. Se nos abre una nueva ventana para informar las nuevas credenciales.

The image shows a web form titled "MODIFICAR CONTRASEÑA". It contains three text input fields stacked vertically. The first field is labeled "Escriba contraseña actual", the second "Escriba nueva contraseña", and the third "Confirme nueva contraseña". To the right of each input field is a small asterisk (\*). Below the input fields are two buttons: "Guardar" and "Cerrar".

*Ilustración 40: Cambiar contraseña*

Los campos que debemos informar son:

- ◆ **Escriba contraseña actual:** Campo de seguridad para validación de la contraseña actual usada por el usuario en el acceso al sistema.
- ◆ **Escriba nueva contraseña:** Nueva contraseña.
- ◆ **Confirme nueva contraseña:** Campo de seguridad para confirmación de la nueva contraseña seleccionada.

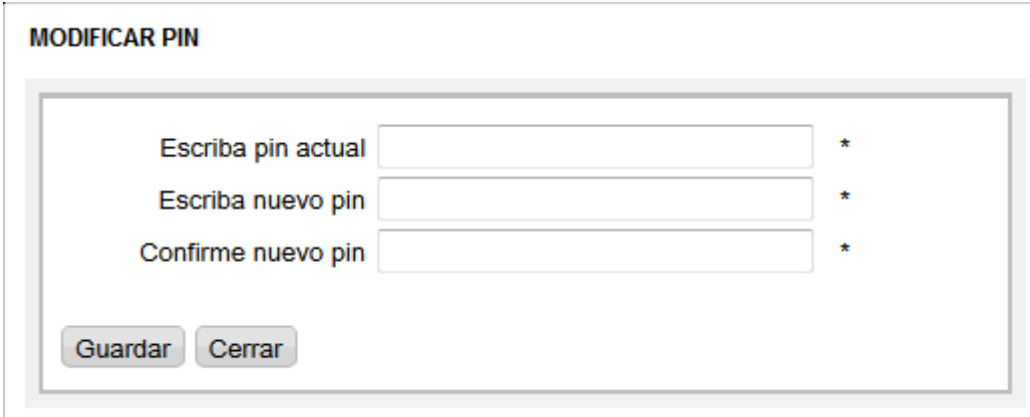
Una vez informados los tres campos, pulsando el botón “*Guardar*”, se procede a la modificación de la contraseña del usuario en el sistema.

En caso de producirse algún error en la validación de las contraseñas, se nos informará mediante un mensaje de aviso. De este modo, podemos tener:

- **La contraseña actual informada es incorrecta:** La contraseña actual informada no se corresponde con que actualmente usa el usuario para acceder al sistema.
- **Las contraseñas no coinciden:** La nueva contraseña seleccionada no se corresponde con la informada en el campo de confirmación.

## 9.2. Cambiar pin

Para cambiar nuestro pin de validación, debemos seleccionar el botón “*Modificar Pin*”. Se nos abre una nueva ventana para establecer la nueva información.



The image shows a dialog box titled "MODIFICAR PIN". Inside the dialog, there are three text input fields. The first is labeled "Escriba pin actual", the second "Escriba nuevo pin", and the third "Confirme nuevo pin". Each input field has a small asterisk to its right. At the bottom left of the dialog, there are two buttons: "Guardar" and "Cerrar".

*Ilustración 41: Cambiar pin*

Los campos que debemos informar son:

- ◆ **Escriba pin actual:** Campo de seguridad para validación del pin actual de validación del usuario.
- ◆ **Escriba nuevo pin:** Nuevo pin.
- ◆ **Confirme nuevo pin:** Campo de seguridad para confirmación del nuevo pin.

Una vez informados los tres campos, pulsando el botón “*Guardar*”, se procede a la modificación del pin del usuario en el sistema.

En caso de producirse algún error en la validación del los pin, se nos informará mediante un mensaje de aviso. De este modo, podemos tener:

- **La pin actual informado es incorrecto:** El pin actual informado no se corresponde con el que actualmente usa el usuario para validación en el sistema.
- **Los pin no coinciden:** El nuevo pin seleccionado no se corresponde con el informado en el campo de confirmación.