



OGPE

Oficina de Gerencia de Permisos

Oficina de Gerencia de Permisos
Sistema Unificado de Información SUI

Help Desk
Documento Formal – Manual Técnicos

CONTENIDO

¿Qué es SUI?	3
Acceso al Sistema	3
Evaluación de Incidencias	5
Acciones	6
a) Solución	6
Resoluciones	8
b) Nota	9
c) Editar Información del Trámite	9

¿Qué es SUI?


SUI es tu nuevo sistema unificado de información para la radicación de permisos.

Acceso al Sistema

Utilizando MOZILLA FIREFOX o GOOGLE CHROME ingrese la siguiente dirección: <http://ogpe.pr.gov>

Por razones ajenas a nuestro control, el browser Internet Explorer no funciona adecuadamente con la interface de SUI.


Al ingresar la dirección, aparecerá la página de bienvenida al Sistema Unificado de Información: SUI. En esta ventana, encontrará tres alternativas para ingresar al sistema. La manera de acceder al sistema dependerá si usted es un usuario actual del SUI o si es un nuevo usuario.

Si usted es un usuario del SUI, seleccione la opción de . Al hacerlo, deberá completar nombre usuario (correo electrónico) y contraseña. Luego, presione *Login* en la ventana de *Inicie Sesión* y podrá entrar al sistema.

De tener una cuenta en el sistema puede acceder a la misma en la ventana de *Inicie Sesión* ingresando su nombre de usuario (email) y su contraseña.

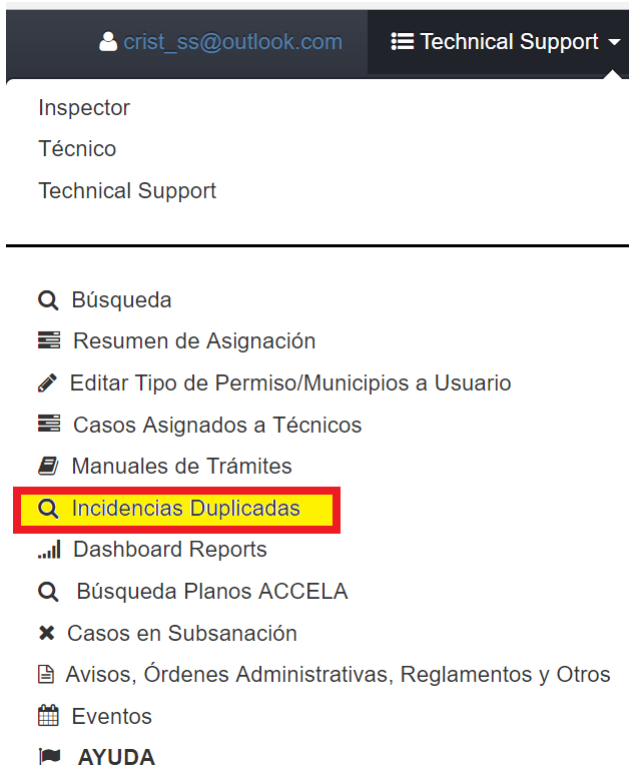
Si no tiene una cuenta, puede crear una nueva oprimiendo el botón .

Al ingresar a ésta página web, usted podrá radicar su permiso, certificación o producto. Podrá ver una introducción con un listado de los trámites disponibles al momento. Además, encontrará la descripción del trámite y otros detalles como los requisitos, documentos requeridos, costo y plazo de presentación de la solicitud.

Una vez ingrese sus credenciales en la ventana de *Inicie Sesión* oprima el botón de  .

Nota: Bajo el menú del *Technical Support* encontrará las opciones de:

1. **Incidentes Duplicadas** – Mediante esta opción puede acceder a la lista de incidencias duplicadas.
2. **Casos en Subsanación** – Mediante esta opción puede obtener lista de casos en revisión por parte del solicitante
3. **Ayuda** - Mediante esta opción podrá enviar una solicitud de ayuda relacionada a una incidencia específica.



Inspector

Técnico

Technical Support

Q Búsqueda

☰ Resumen de Asignación

✎ Editar Tipo de Permiso/Municipios a Usuario

☰ Casos Asignados a Técnicos

📖 Manuales de Trámites

Q Incidencias Duplicadas

📊 Dashboard Reports

Q Búsqueda Planos ACCELA

✖ Casos en Subsanación

📄 Avisos, Órdenes Administrativas, Reglamentos y Otros

📅 Eventos

🚩 AYUDA

Evaluación de Incidencias

1. La pantalla de Mi Bandeja de Trabajo es la página principal de su perfil. Desde Mi Bandeja podrá evaluar las incidencias.

Mi Bandeja de Trabajo

Casos Asignados a Mi

Case Number	Estado	Fecha Radicación	Last Modification	Acciones
2017-HDR-000003	EVALUATION	05/10/2017 13:36	06/05/2017 22:43	Acciones
2017-HDR-022909	EVALUATION	06/05/2017 17:03	06/05/2017 17:03	Acciones
2017-HDR-000017	EVALUATION	05/10/2017 14:34	06/05/2017 19:52	Acciones
2017-HDR-022918	EVALUATION	06/08/2017 11:12	06/08/2017 11:12	Acciones
2017-HDR-000044	EVALUATION	05/28/2017 17:20	06/02/2017 10:27	Acciones
2017-HDR-000045	EVALUATION	05/30/2017 17:11	05/30/2017 17:11	Acciones
2017-HDR-022905	EVALUATION	06/02/2017 13:56	06/02/2017 13:56	Acciones
2017-HDR-000048	EVALUATION	05/31/2017 17:19	05/31/2017 17:19	Acciones
2017-HDR-022920	EVALUATION	06/08/2017 13:40	06/08/2017 13:40	Acciones

Nota: Si tiene más de un rol, tendrá que seleccionar *Technical Support* para poder acceder a la *Bandeja de Entrada del Help Desk*.

Mi Bandeja de Trabajo

Inspector Técnico

Technical Support

Legenda:

- Incompleto
- Pago o Pendiente a Iniciar
- Inspección o Secretaría
- Rectificación (Subsanación)
- En espera de Requerimientos o Agencias
- Gerente

Filtros:

Casos Asignados a Mi

Casos Asignados a Mi

Cod. Expediente	Nombre del Proyecto	Fecha Radicación	Última Modificación	Municipio	Estado Actual	Acciones
-----------------	---------------------	------------------	---------------------	-----------	---------------	----------




2. Para evaluar la incidencia, debe identificarla y oprimir el botón de *Acciones*.

Mi Bandeja de Trabajo


Casos Asignados a Mi

Case Number	Estado	Fecha Radicación	Last Modification	Acciones
2017-HDR-000003	EVALUATION	05/10/2017 13:36	06/05/2017 22:43	Acciones
2017-HDR-022921	EVALUATION	06/12/2017 11:09	06/12/2017 11:09	Acciones
2017-HDR-022909	EVALUATION	06/05/2017 17:03	06/05/2017 17:03	Acciones

Acciones

3. Dentro de *Acciones* notará los botones: (a)  Solución , (b)  Nota y (c)  Editar Información de la Solicitud .
- a) Solución: te lleva al los detalles de la incidencia donde podras solucionar la incidencia.



Nota: Para poder trabajar con la incidencia esta debe estar asignada a su usuario. Si es ADMIN y desea trabajar cualquier incidencia puede presionar  para poder trabajarla. Una vez tomada seguira trabajandola hasta que esta sea cerrada.

Solicitud de Soporte Técnico Acciones

Cod. Expediente	Fecha Radicación	Usuario Asignado	Tarea	Estado	Resolución
2017-HDR-031379	2017-11-13 08:48:25.052	miguelmal@gmail.com	Technical Evaluation Support	En Evaluación	N/A

Solucionar Incidencia:

¿Qué hacer con la solicitud?



- i. Si eres el usuario asignado podrás trabajar la incidencia en la sección ‘Solucionar Incidencia’:

Solicitud de Soporte Técnico

Acciones

Cod. Expediente	Fecha Radicación	Usuario Asignado	Tarea	Estado	Resolución
2017-HDR-031379	2017-11-13 08:48:25.052	admin	Technical Evaluation Support	En Evaluación	N/A

Solucionar Incidencia:

Categoría:
Clasificación Selecciona una Categoría

Resolución:
Acción Seleccione una opción

Nota:

Agregue aquí su nota...

Esta nota notificará al usuario

Enviar

} Sección de Solución

- ii. (1) Seleccione la Clasificación. (2) La descripción se reescribirá en el área de la nota la cual puede editar. La clasificación se muestra con el código que le corresponde para que se haga más fácil identificarlo. El primer campo las pone en orden alfabético y el segundo en orden de código. (3) Seleccionar la acción que quiere completar (Subsanación, Desarrollo, Cerrado, Duplicado). (4) Debe presionar el ‘checkbox’ para crear un chat con el solicitante.

Nota: El ‘checkbox’ solo hace efecto para el solicitante.

Solucionar Incidencia:

Categoría:
Clasificación Información
001.00 - Información General

Resolución:
Acción Desarrollo

Nota:

001.00 - Información General

Esta nota notificará al usuario

Enviar

(1) → (2) ← (3) → (4) ←

Nota: Una asignada una Categoría ya no será necesario volver a poner una, esta se mostrará arriba de las acciones.

Solucionar Incidencia:

Categoría Actual: 010.02 - Activity

Descripción Actual: Trámite no sincronizado.

Resoluciones

1. Resuelto: *Finalizas el caso con la resolución de resuelto, esta acción cambia el estado del caso a CERRADO.*

Resolución:

Acción

2. Cerrado: Se cataloga el caso como cerrado si no se pudo solucionar, *esta acción cambia el estado del caso a CERRADO.*

Resolución:

Acción

3. Duplicado: Se cataloga como duplicado, *esta acción cambia el estado del caso a CERRADO.*

Resolución:

Acción

4. Subsanación: Enviar el caso al solicitante para más información, *esta acción cambia el estado del caso a Espera de más información.*

Resolución:

Acción

5. Desarrollo – Envía el caso al equipo de desarrollo, *esta acción cambia el estado del caso a Desarrollo.*

Resolución:

Acción

b) Nota: Permite añadir notas al trámite correspondiente.

Acciones

Esta pantalla mostrará todo lo que acontece relacionado con su permiso:

2017-HDR-031315

- Solución
- Nota** ←
- Editar Información de la Solicitud

Completar

Instrucciones

Favor de completar la nota para el trámite:

2017-HDR-031379

Agregue aquí su nota...

Esta nota notificará al usuario

c) Editar Información del Trámite: Permite editar la información del trámite.

Acciones

Esta pantalla mostrará todo lo que acontece relacionado con su permiso:

2017-HDR-031315

- Solución
- Nota
- Editación de la Solicitud** ←

Editar Información del Trámite

<p>Correo electrónico*</p> <input type="text" value="cristina.santana@lvpr.com"/>	<p>¿Quién es usted?*</p> <p>Individuo (Solicitante) ▼</p> <p><small>Indique qué tipo de usuario es usted</small></p>
<p>¿Desde dónde reporta?*</p> <p>Oficina Regional de Humacao ▼</p> <p><small>Díganos desde dónde usted reporta este problema</small></p>	<p>Nombre de Usuario*</p> <input type="text" value="crist_ss@outlook.com"/>
<p>Número telefónico*</p> <input type="text" value="123-456-7890"/>	<p>Extensión</p> <input type="text" value="123"/>
<p>Número de Trámite o Proyecto solamente (1 trámite o proyecto por ticket) *</p> <p>N/A <input type="checkbox"/> No Aplica</p> <p><small>Número del caso o proyecto para el cual reporte incidencia.</small></p>	<p>Navegador de Internet Utilizado (Browser) *</p> <p>Google Chrome ▼</p> <p><small>¿Cuál navegador estaba utilizando al momento de la incidencia?</small></p>

Descripción de la Falla Técnica que reporta - (1 trámite por ticket) *

No puedo crear Solicitud de Copia de Expediente. Sale Error bla bla

Ingrese los detalles de la falla técnica que está reportando. Un integrante de nuestro personal de Apoyo Técnico responderá a la brevedad posible.