



## **MANUAL DE MAE TRANSPARENTE**

### **CIUDADANOS**

## INDICE

1.	MAE TRANSPARENTE.....	4
2.	REGISTRO DE USUARIO .....	5
3.	DETALLE DE OPCIONES .....	6
4.	SOLICITAR NUEVA CONTRASEÑA .....	6
5.	INGRESO A MAE TRANSPARENTE.....	8
6.	TICKETS .....	9
6.1.	Creación de Tickets.....	9
6.2.	Detalle de opciones .....	10
7.	BUSCAR TICKET.....	11
8.	MIS TICKETS .....	12
9.	REABRIR TICKET .....	13
10.	PREGUNTAS FRECUENTES .....	14
11.	PREFERENCIAS.....	16
12.	CERRAR SESIÓN.....	17

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1</b> Acceso a MAE Transparente .....	4
<b>Figura 2</b> Pantalla de ingreso a MAE Transparente .....	5
<b>Figura 3</b> Registro de usuario .....	5
<b>Figura 4</b> Mensaje de creación de usuario .....	6
<b>Figura 5</b> Solicitud de nueva contraseña .....	7
<b>Figura 6</b> Confirmación de reseteo de clave .....	7
<b>Figura 7</b> Inicio de Sesión.....	8
<b>Figura 8</b> Pantalla de inicio MAE Transparente.....	8
<b>Figura 9</b> Submenú e creación de tickets.....	9
<b>Figura 10</b> Creación de un ticket .....	9
<b>Figura 11</b> Confirmación de ticket Abierto .....	10
<b>Figura 12</b> Opciones de búsqueda .....	11
<b>Figura 13</b> Presentación de Mis tickets .....	12
<b>Figura 14</b> Reabrir un ticket .....	13
<b>Figura 15</b> Pantalla de Búsqueda de FAQ .....	14
<b>Figura 16</b> Exploración de FAQ.....	15
<b>Figura 17</b> Pantalla de Preferencias de tickets.....	16
<b>Figura 18</b> Botón de cierre de sesión.....	17

## 1. MAE TRANSPARENTE

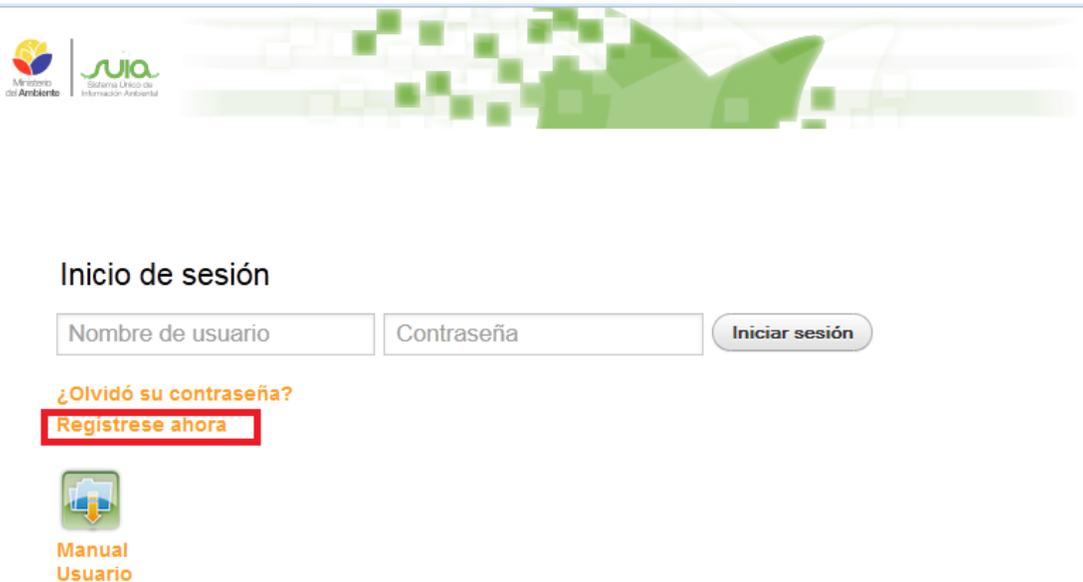
La herramienta de MAE Transparente es una aplicación WEB que permitirá al ciudadano realizar cualquier incidencia o pregunta con respecto al manejo de los Sistemas de Regularización Ambiental, Administración Forestal o Información de Biodiversidad, así como denuncias, quejas o sugerencias en el quehacer de los Servidores del Ministerio del Ambiente del Ecuador.

Para el ingreso a la herramienta de MAE transparente favor digitar en la barra de direcciones de su navegador <http://sui.ambiente.gob.ec/> para obtener la siguiente pantalla (Ver Figura 1).



*Figura 1 Acceso a MAE Transparente*

Luego de presionar en el botón de Asistencia Técnica, se mostrará la siguiente pantalla (Ver Figura 2).



*Figura 2 Pantalla de ingreso a MAE Transparente*

## 2. REGISTRO DE USUARIO

Para realizar el registro del usuario en la Herramienta MAE Transparente debe presionar en el enlace “Regístrese ahora” y le presentara la siguiente pantalla donde incluirá información básica de contacto (Ver Figura 3).



*Figura 3 Registro de usuario*

### 3. DETALLE DE OPCIONES

- **Nombre:** Ingresar el primer nombre del ciudadano
- **Apellido:** Ingresar el primer apellido del ciudadano
- **Número telefónico:** Ingresar el número telefónico con el código de provincia
- **Correo electrónico:** Ingresar una dirección correo electrónico activa

Al momento de presionar en el botón “crear” se presentara el siguiente mensaje

**Creada la nueva cuenta. Enviada la información de inicio de sesión a ejemplo@correodominio.com. Por favor, revise su correo electrónico.**

La confirmación de la creación de la cuenta en MAE Transparente se presentara en su correo electrónico como se muestra en la siguiente figura (Ver Figura 4)

```
Estimado(a) Ciudadano,  
  
Usted ha creado una cuenta de MAE Transparente.  
  
Nombre completo: Ciudadano  
Nombre usuario: ejemplo@correodominio.com  
Contraseña: xxxxxxxxxxxx  
  
Usted puede acceder a través del siguiente enlace. Le recomendamos que cambie  
su contraseña a través del botón Preferencias después de iniciar sesión.  
http://maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl  
  
Saludos Cordiales  
  
---  
Mesa de Ayuda  
MINISTERIO DEL AMBIENTE  
Teléfono (593 2) 3987600 ext 1624 / 1625 / 1626 / 1627  
mesadeayuda@ambiente.gob.ec  
www.ambiente.gob.ec  
Quito - Ecuador  
---
```

*Figura 4 Mensaje de creación de usuario*

### 4. SOLICITAR NUEVA CONTRASEÑA

Si es necesario solicitar una nueva contraseña en MAE Transparente, en la pantalla de inicio debe presionar en el enlace [¿Olvidó su contraseña?](#) y le presentara la siguiente pantalla (Ver Figura 5).

← Atrás **Solicitar una nueva contraseña**

Se le enviará una nueva contraseña a su dirección de correo electrónico.

*Figura 5 Solicitud de nueva contraseña*

En el campo Nombre de usuario deberá ingresar su usuario (correo electrónico), presionar en el botón Enviar y le presentará el siguiente mensaje.

**Enviadas instrucción de restablecimiento de contraseña. Por favor, revise su correo electrónico**

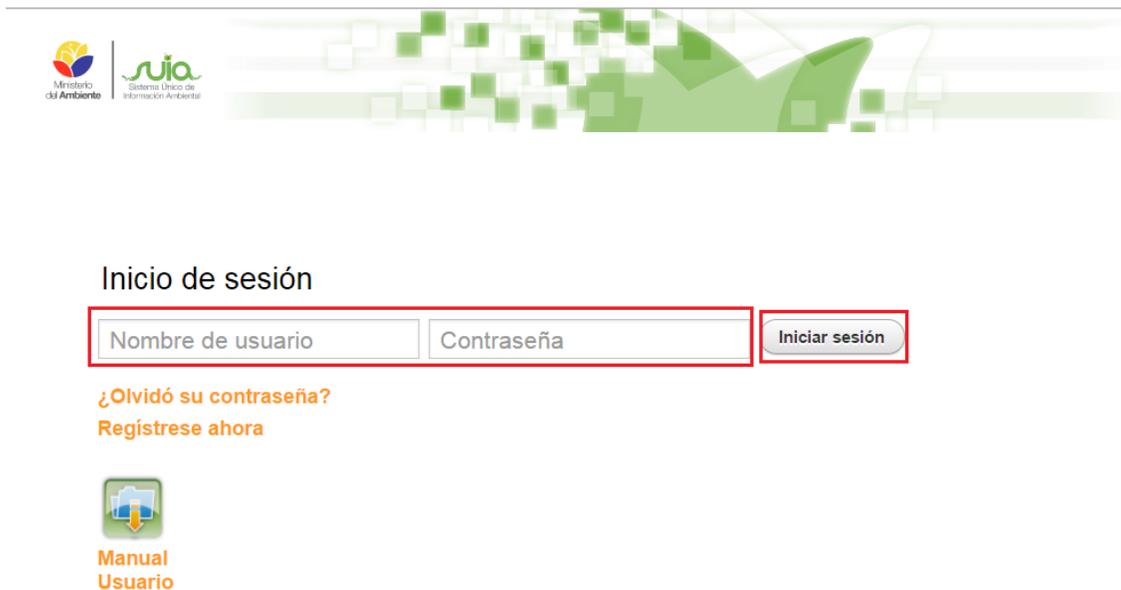
Se le enviará un correo electrónico para el reseteo de clave tal como se muestra en la siguiente pantalla (Ver Figura 6)

```
Estimado(a) Ciudadano,  
  
Usted ha solicitado cambiar su contraseña de MAE Transparente.  
  
Si desea hacerlo, haga clic en este enlace. Usted recibirá otro correo  
electrónico con la nueva contraseña.  
http://maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl?Action=Customer  
LostPassword;Token=bW3lF3KaIYr6W5  
  
Si no has solicitado una nueva contraseña, por favor ignore este mensaje.  
  
Saludos Cordiales  
  
---  
Mesa de Ayuda  
MINISTERIO DEL AMBIENTE  
Teléfono (593 2) 3987600 ext 1624 / 1625 / 1626 / 1627  
mesadeayuda@ambiente.gob.ec  
www.ambiente.gob.ec  
Quito - Ecuador  
---
```

*Figura 6 Confirmación de reseteo de clave*

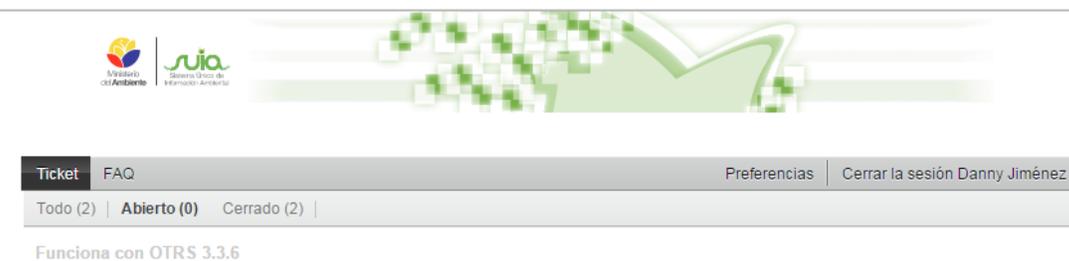
## 5. INGRESO A MAE TRANSPARENTE

Luego de recibir el mensaje de creación de usuario en MAE Transparente, en la cual se incluye las credenciales de ingreso como son usuario y contraseña, debe regresar a la página <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/> e ingresar la información en los campos Nombre de usuario, Contraseña y presionar en el botón Iniciar sesión (Ver Figura 7).



*Figura 7 Inicio de Sesión*

Al iniciar sesión en la Herramienta de MAE Transparente, se presentara la pantalla para la creación de una incidencia denominada Ticket como se muestra en la siguiente pantalla (Ver Figura 8).

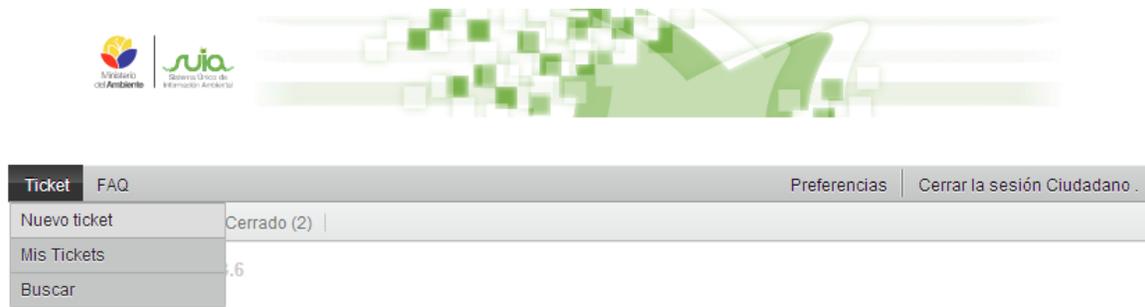


*Figura 8 Pantalla de inicio MAE Transparente*

## 6. TICKETS

Se denomina ticket a la solicitud de resolución de una incidencia o inconvenientes y que es creada por un usuario de MAE Transparente.

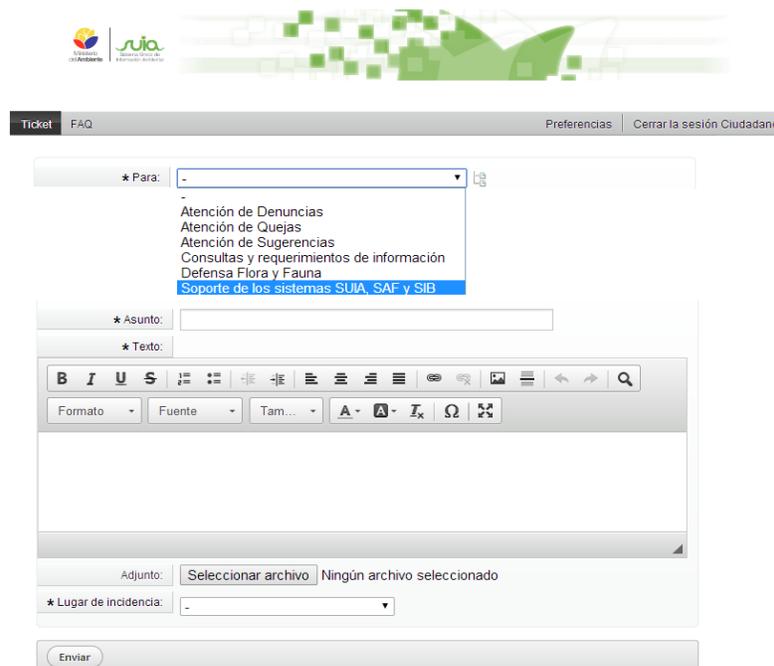
La creación de una nueva incidencia o nuevo ticket se la realiza en el menú Ticket detallado en la siguiente pantalla (Ver Figura 9)



*Figura 9 Submenú e creación de tickets*

### 6.1. Creación de Tickets

Creación de Tickets en la Herramienta de MAE Transparente (Ver Figura 10)



The screenshot displays the 'Creación de Tickets' form. At the top, there is a navigation bar with 'Ticket' selected and 'FAQ', 'Preferencias', and 'Cerrar la sesión Ciudadano...' options. The form itself has several fields: a dropdown menu for 'Para:' with a list of categories including 'Atención de Denuncias', 'Atención de Quejas', 'Atención de Sugerencias', 'Consultas y requerimientos de información', 'Defensa Flora y Fauna', and 'Soporte de los sistemas SUIA, SAF y SIB'; a text input field for 'Asunto:'; a rich text editor for 'Texto:' with a toolbar containing various formatting options; an 'Adjunto:' field with a 'Seleccionar archivo' button and the text 'Ningún archivo seleccionado'; and a dropdown menu for 'Lugar de incidencia:'. At the bottom of the form is an 'Enviar' button.

Funciona con OTRS 3.3.6

*Figura 10 Creación de un ticket*

## 6.2. Detalle de opciones

- **Para:** Permite seleccionar el grupo a donde estará dirigida su incidencia.
  - **Atención a Denuncias**
  - **Atención a Quejas**
  - **Atención a Sugerencias**
  - **Consultas y requerimiento de Información**
  - **Soporte de los sistemas SUIA, SAF y SIB**
- **Asunto:** Indica el tema que usted dará a su incidencia.
- **Texto:** Permite el ingreso de un detalle más extenso sobre su incidencia.
- **Anexo:** Permite adjuntar un archivo de acuerdo a su incidencia. Este campo no es obligatorio.
- **Ubicación:** Permite el ingreso de la Provincia de donde reporta la incidencia.

Al presionar en el botón **Enviar**, usted está dirigiendo su incidencia al grupo de técnicos de Mesa de ayuda, donde el sistema le confirmará mediante un correo electrónico con lo siguiente (Ver Figura 11).

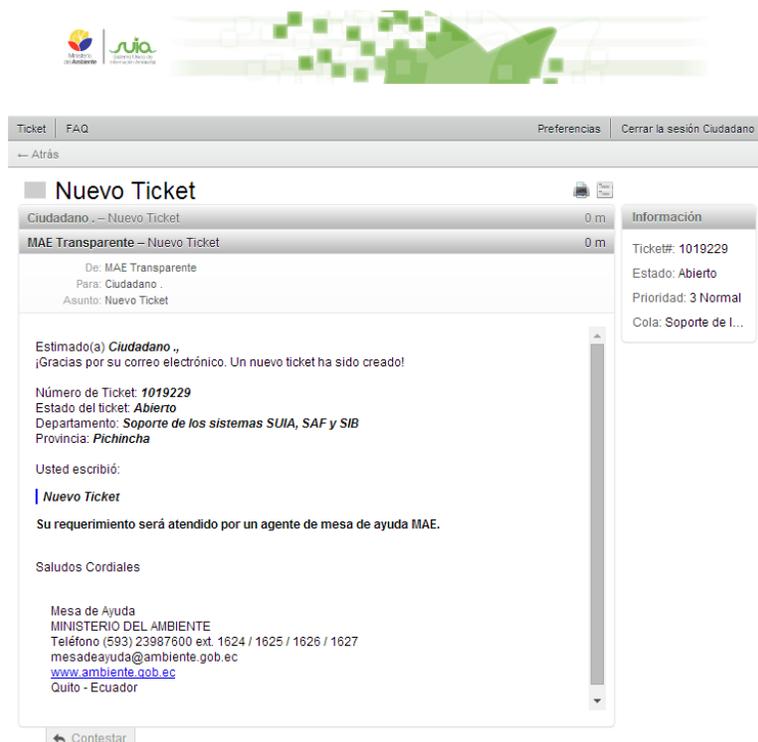
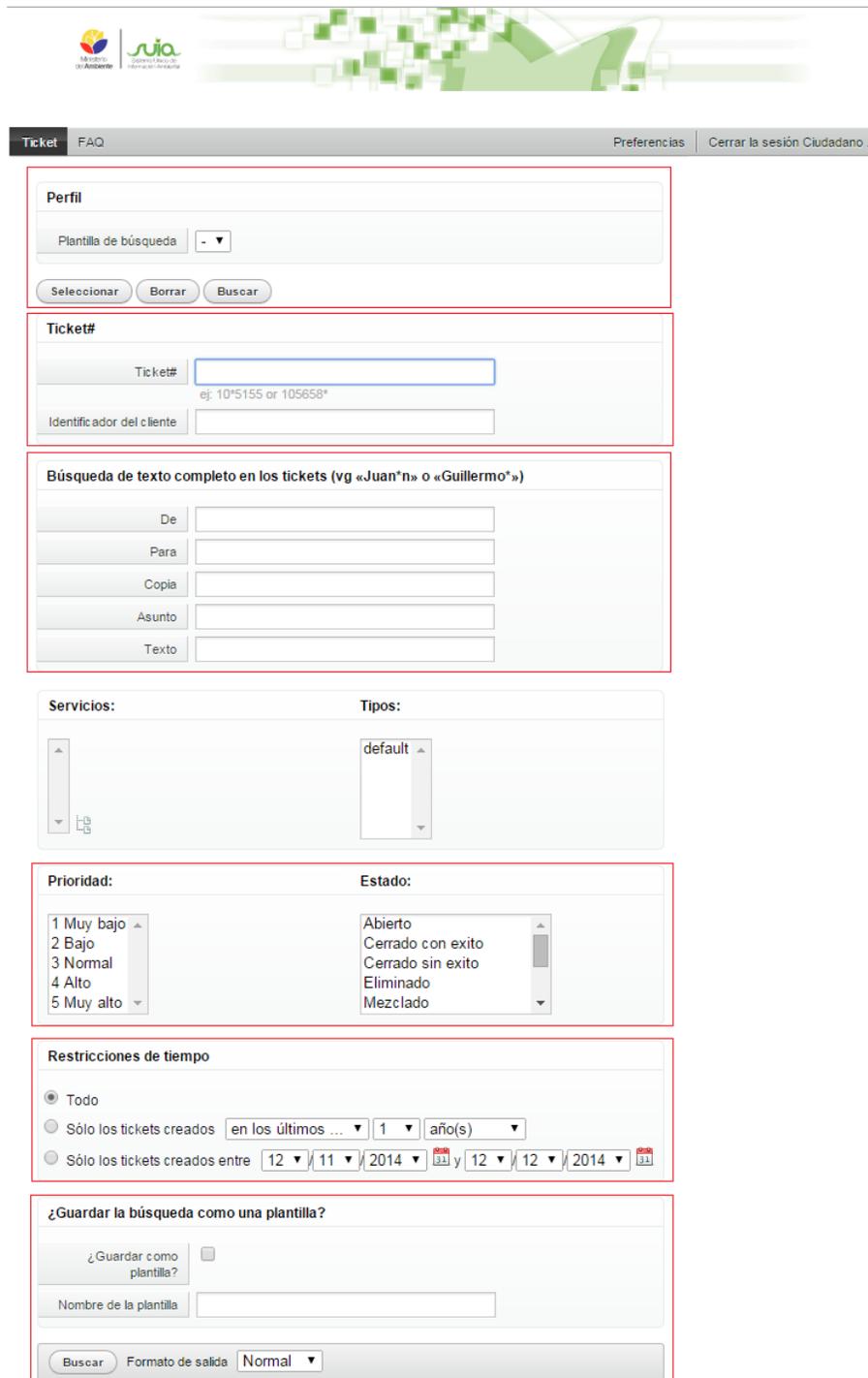


Figura 11 Confirmación de ticket Abierto

## 7. BUSCAR TICKET

Permite realizar una búsqueda de un ticket (Ver Figura 12)



The screenshot shows the SUIA search interface for tickets. At the top, there are logos for the Ministry of Environment and SUIA. Below the logos is a navigation bar with 'Ticket' and 'FAQ' tabs, and links for 'Preferencias' and 'Cerrar la sesión Ciudadano'. The main search area is divided into several sections:

- Perfil:** A dropdown menu for 'Plantilla de búsqueda' and buttons for 'Seleccionar', 'Borrar', and 'Buscar'.
- Ticket#:** A text input field for 'Ticket#' with a placeholder 'ej: 10\*5155 or 105658\*' and a text input field for 'Identificador del cliente'.
- Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan\*n» o «Guillermo\*»):** A section with five text input fields labeled 'De', 'Para', 'Copia', 'Asunto', and 'Texto'.
- Servicios:** A vertical scrollable list of services.
- Tipos:** A dropdown menu with 'default' selected.
- Prioridad:** A dropdown menu with options: 1 Muy bajo, 2 Bajo, 3 Normal, 4 Alto, 5 Muy alto.
- Estado:** A dropdown menu with options: Abierto, Cerrado con éxito, Cerrado sin éxito, Eliminado, Mezclado.
- Restricciones de tiempo:** Radio buttons for 'Todo', 'Sólo los tickets creados en los últimos ... 1 año(s)', and 'Sólo los tickets creados entre 12/11/2014 y 12/12/2014'.
- ¿Guardar la búsqueda como una plantilla?:** A checkbox for '¿Guardar como plantilla?' and a text input field for 'Nombre de la plantilla'.
- Buscar:** A 'Buscar' button and a 'Formato de salida' dropdown menu set to 'Normal'.

Funciona con OTRS 3.3.6

Figura 12 Opciones de búsqueda

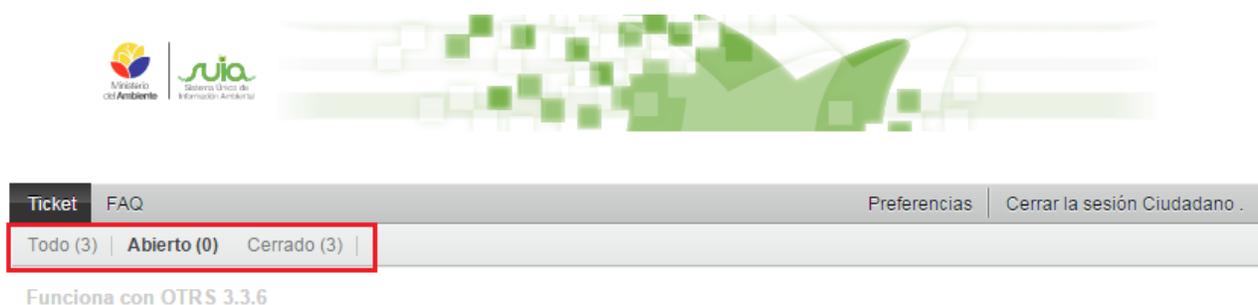
### 7.1. Detalle de opciones:

- **Perfil:** Permite realizar la búsqueda mediante la selección de plantilla que se guardó en la primera búsqueda de los tickets.
- **Ticket #:** Ingresar el número completo del ticket. Ejemplo: 110xx2.
- **Búsqueda de texto completo:** Permite realizar una búsqueda por medio del remitente, el destinatario, el asunto o el texto del cuerpo del ticket.
- **Prioridad y Estado:** Permite realizar una búsqueda por medio de la prioridad y el estado que tiene actualmente el ticket.
- **Restricción de tiempo:** Permite realizar una búsqueda mediante las fechas en que fue creado el ticket
- **Guardar Plantilla:** Permite guardar los parámetros de la última búsqueda para usarla como una plantilla de búsqueda en la sección Perfil.

Al presionar en buscar se guardará automáticamente todos los parámetros de búsqueda como una plantilla de nombre “last-search”.

## 8. MIS TICKETS

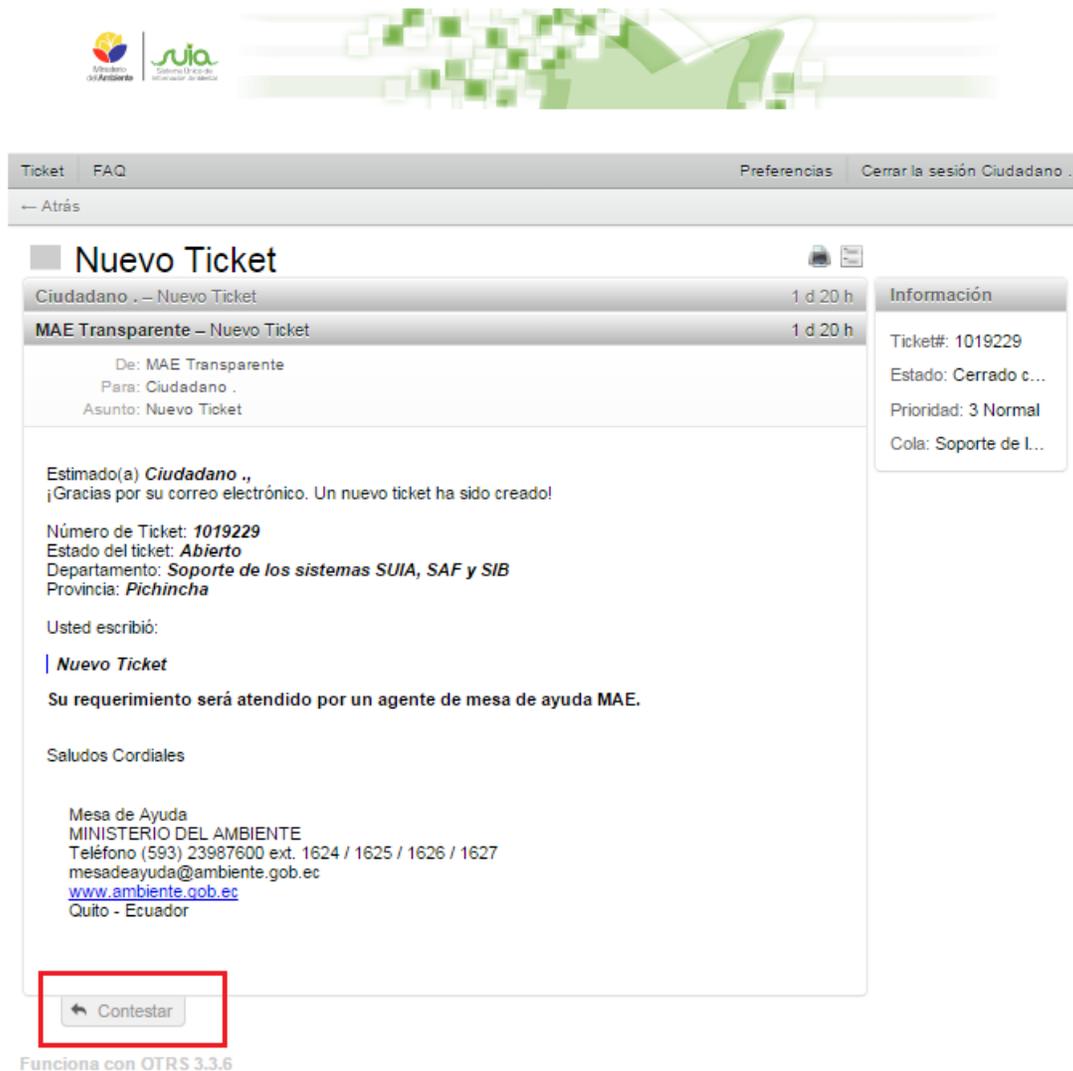
Detalla todos los incidentes que el ciudadano ha reportado al grupo de técnicos de Mesa de ayuda (Ver Figura 13)



*Figura 13 Presentación de Mis tickets*

## 9. REABRIR TICKET

El usuario de MAE Transparente tiene la opción de reabrir un ticket para solicitar más información acerca de algún tema solicitado o para solicitar aclaración de un tópico de la incidencia creada, para lo cual deberá presionar en el menú Cerrados y escoger el tickets que desea reabrir, al hacerlo, podrá contestar como se muestra en la siguiente imagen (Ver Figura 14).



The screenshot displays the 'Nuevo Ticket' interface. At the top, there are navigation links: 'Ticket', 'FAQ', 'Preferencias', and 'Cerrar la sesión Ciudadano'. Below this is a 'Nuevo Ticket' header with a 'Contestar' button. The main content area shows an email notification from 'MAE Transparente' to 'Ciudadano .'. The email body contains the following text:

Estimado(a) *Ciudadano .*,  
¡Gracias por su correo electrónico. Un nuevo ticket ha sido creado!

Número de Ticket: **1019229**  
Estado del ticket: **Abierto**  
Departamento: **Soporte de los sistemas SUIA, SAF y SIB**  
Provincia: **Pichincha**

Usted escribió:  
**Nuevo Ticket**

Su requerimiento será atendido por un agente de mesa de ayuda MAE.

Saludos Cordiales

Mesa de Ayuda  
MINISTERIO DEL AMBIENTE  
Teléfono (593) 23987600 ext. 1624 / 1625 / 1626 / 1627  
mesadeayuda@ambiente.gob.ec  
[www.ambiente.gob.ec](http://www.ambiente.gob.ec)  
Quito - Ecuador

A red box highlights the 'Contestar' button at the bottom of the email content area.

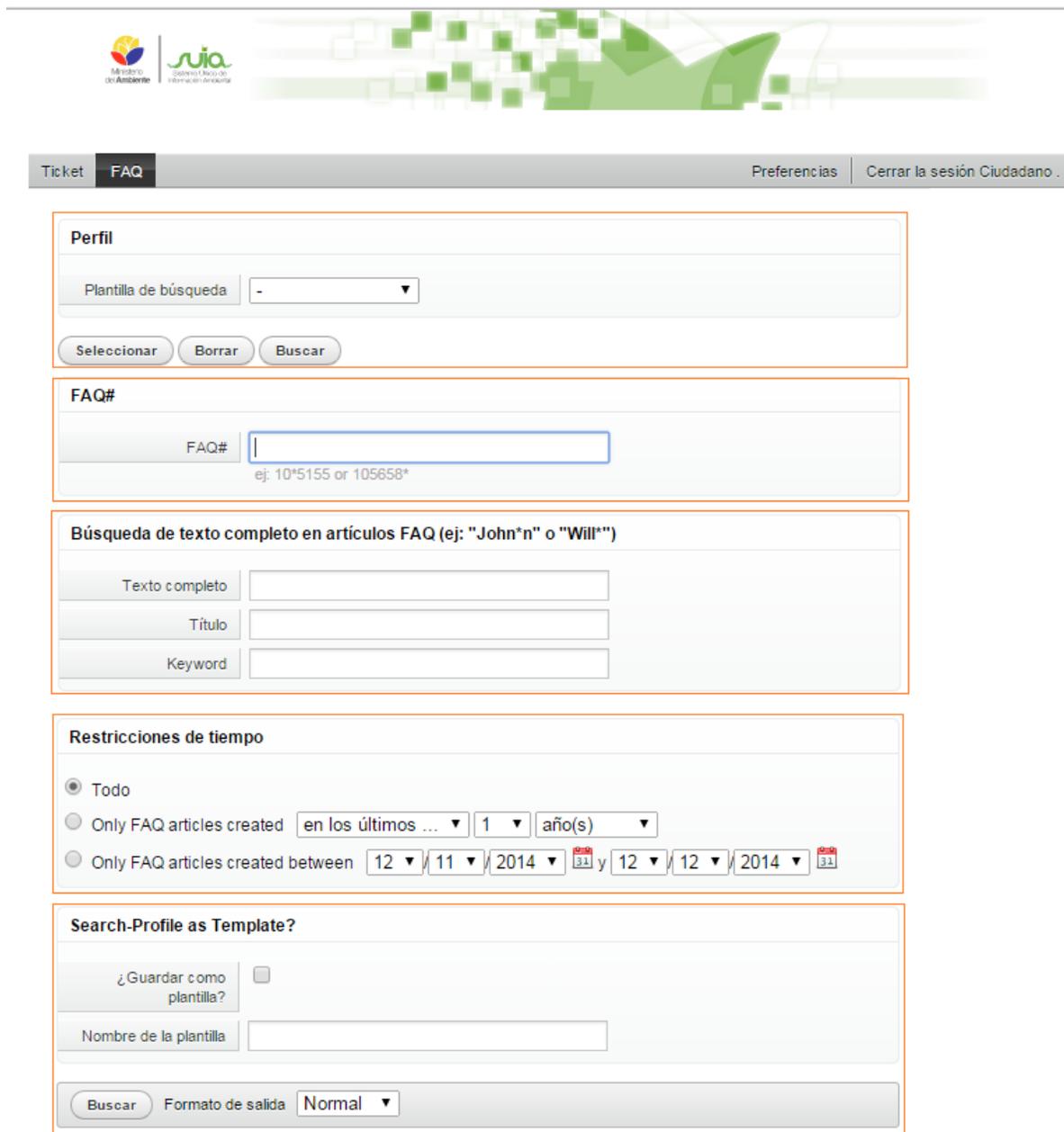
Funciona con OTRS 3.3.6

Figura 14 Reabrir un ticket

## 10. PREGUNTAS FRECUENTES

### 10.1. Buscar FAQ

Permite realizar una búsqueda de las preguntas más frecuentes – FAQ que se presentan en los de Información Ambiental, Administración Forestal o Información de Biodiversidad SUIA (Ver Figura 15).



The screenshot shows the SUIA website interface for searching FAQs. At the top, there are navigation links for 'Ticket', 'FAQ', 'Preferencias', and 'Cerrar la sesión Ciudadano'. The main content area is divided into several sections:

- Perfil:** A search template dropdown menu with a '-' symbol, and buttons for 'Seleccionar', 'Borrar', and 'Buscar'.
- FAQ#:** A text input field for the FAQ number, with an example 'ej: 10\*5155 or 105658\*'. The field is currently empty.
- Búsqueda de texto completo en artículos FAQ (ej: "John\*n" o "Will\*"):** Three input fields for 'Texto completo', 'Título', and 'Keyword', all currently empty.
- Restricciones de tiempo:** Radio buttons for 'Todo' (selected), 'Only FAQ articles created', and 'Only FAQ articles created between'. The 'Only FAQ articles created' option has a dropdown for 'en los últimos ...', a number '1', and a dropdown for 'año(s)'. The 'Only FAQ articles created between' option has two date ranges: '12 / 11 / 2014' and '12 / 12 / 2014', with small red icons next to the years.
- Search-Profile as Template?:** A checkbox for '¿Guardar como plantilla?' (unchecked), a text input for 'Nombre de la plantilla', and a 'Buscar' button with a 'Formato de salida' dropdown set to 'Normal'.

Figura 15 Pantalla de Búsqueda de FAQ

## 10.2. Detalle de opciones:

- **Perfil:** Permite realizar la búsqueda mediante la selección de la plantilla que se guardó en la primera búsqueda de los tickets.
- **FAQ#:** Ingresar el número de la pregunta más frecuente.
- **Búsqueda de texto completo:** Permite realizar una búsqueda por texto completo, título de la pregunta frecuente o por palabra clave.
- **¿Búsqueda de perfil como plantilla?:** Permite realizar una búsqueda por plantilla previamente ya creada.

## 10.3. Explorar FAQ

Permite verificar las subcategorías y artículos de las preguntas más frecuentes que los Ciudadanos realizan al Sistema SUIA, en esta sección encontrará una guía de los problemas más usuales que se presentan en la utilización del SUIA (Ver Figura 16)

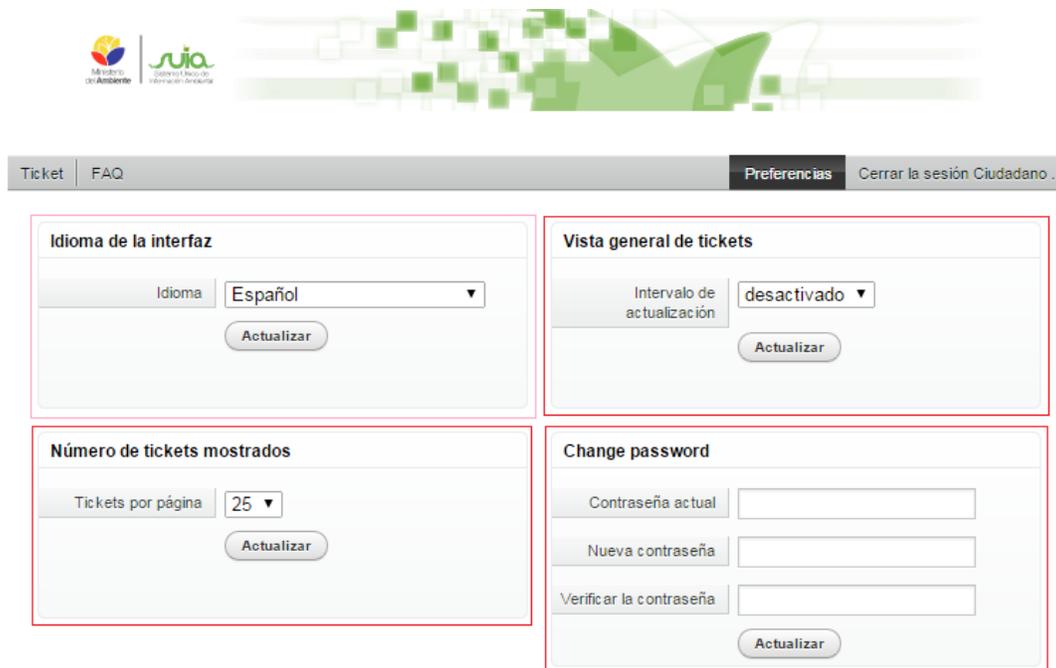


Funciona con OTRS 3.3.6

*Figura 16 Exploración de FAQ*

## 11. PREFERENCIAS

Permite editar las configuraciones de la herramienta MAE Transparente (Ver Figura 17)



Funciona con OTRS 3.3.6

*Figura 17 Pantalla de Preferencias de tickets*

### 11.1. Detalle de opciones:

- **Idioma de la interfaz:** Permite al usuario modificar el idioma de la interfaz de la herramienta de MAE Transparente.
- **Número de tickets mostrados:** Permite definir la cantidad de tickets que se mostrarán en la pantalla principal de la herramienta de MAE Transparente.
- **Vista general de tickets:** Permite definir el intervalo de tiempo para la actualización de la pantalla con la información de los tickets.
- **Cambiar contraseña:** Permite al usuario cambiar la contraseña

## 12. CERRAR SESIÓN

Permite al usuario cerrar la sesión de la herramienta MAE Transparente (Ver Figura 18)



*Figura 18 Botón de cierre de sesión*

		INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO
<b>Elaborado por:</b>	Danny Jiménez	Técnico de Mesa de ayuda
<b>Revisado por:</b>	Cristina Verdezoto	Coordinadora Mesa de Ayuda
<b>Aprobado por:</b>	Diana Pabón	Gerente del proyecto SUIA
<b>Fecha:</b>	Quito, 19 de Diciembre del 2014	