

# Proyecto Sistema Integrado de Transición Ecológica de Ambiente y Agua – SITEAA

## Herramienta MAATE Transparente

Manual de Funcionario para el Mecanismo de Atención  
y Respuestas a consultas, controversias, denuncias,  
quejas y/o sugerencias para planes, programas y/o  
proyectos REDD+.

2024

PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

## CONTENIDO

1.	Introducción .....	4
2.	Ingreso al sistema .....	4
3.	Verificación de tickets asignados al funcionario .....	5
4.	Atributos para la gestión de un ticket .....	6
4.1	Historial.....	6
4.2	Imprimir.....	6
4.3	Prioridad .....	6
4.4	Campos libres.....	7
4.5	Enlazar .....	7
4.6	Propietario .....	8
4.7	Responsable.....	8
4.8	Nota .....	9
4.9	Llamada telefónica .....	9
4.10	Fusionar.....	10
4.11	Reenviar .....	10
4.12	Contestar.....	11
5.	Crear Nuevo Ticket.....	11
5.1	Funcionario MAATE Transparente .....	11
5.2	Funcionario Ventanilla Única REDD+ / MAATE Transparente.....	13
6.	Edición de Preferencias.....	15

## FIGURAS

<i>Figura 1:</i>	<i>Ingreso a la herramienta .....</i>	<i>4</i>
<i>Figura 2:</i>	<i>Pantalla de inicio de MAATE Transparente.....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 3:</i>	<i>Verificación de Tickets asignados al funcionario .....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 4:</i>	<i>Pantalla de atributos de un ticket .....</i>	<i>6</i>
<i>Figura 5:</i>	<i>Opción historial de un ticket .....</i>	<i>6</i>
<i>Figura 6:</i>	<i>Opción prioridad de un ticket.....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 7:</i>	<i>Opción para enlazar un ticket.....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 8:</i>	<i>Opción para cambiar de propietario .....</i>	<i>8</i>

**PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+**

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

<b>Figura 9:</b> Opción para cambiar de responsable.....	8
<b>Figura 10:</b> Opción para añadir una nota al ticket.....	9
<b>Figura 11:</b> Opciones para incluir llamada telefónica en el ticket.....	9
<b>Figura 12:</b> Opción para fusionar un ticket.....	10
<b>Figura 13:</b> Opción para reenviar un ticket.....	10
<b>Figura 14:</b> Opción para contestar un ticket.....	11
<b>Figura 15:</b> Opción para crear un nuevo ticket por correo electrónico.....	12
<b>Figura 16:</b> Opción para crear un nuevo ticket Ventanilla Única REDD+ .....	13
<b>Figura 17:</b> Opción para el ingreso a la edición de preferencias.....	15
<b>Figura 18:</b> Pantalla de la edición de preferencias.....	16

## CONTROL DE REVISIONES

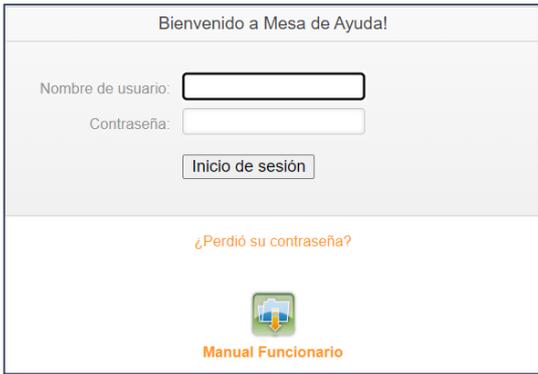
Versión	Fecha	Elaborado por	Acción realizada
<b>v1.0</b>	25 de julio 2024	Mayra Tumipamba	Emisión inicial

## 1. Introducción

La herramienta MAATE Transparente permite a los funcionarios del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica registrar consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias para planes, programas y/o proyectos REDD+ el cual impulsa actividades que reducen las causas de la deforestación y promueven la conservación, el manejo y uso sostenible de los recursos de los bosques, a través de su política nacional Plan de Acción REDD+ “Bosques para el Buen Vivir” 2016-2025 (PA REDD+).

## 2. Ingreso al sistema

Para el ingreso a la herramienta MAATE Transparente favor digitar en el navegador la dirección <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/index.pl> y presentará la siguiente pantalla (**Ver figura: 1**)



Bienvenido a Mesa de Ayuda!

Nombre de usuario:

Contraseña:

Inicio de sesión

¿Perdió su contraseña?

 Manual Funcionario

Figura 1: Ingreso a la herramienta

### Detalle de Opciones:

- **Nombre de usuario:** Ingresar el nombre de usuario que fue enviado al correo institucional.
- **Contraseña:** Ingresar la contraseña que fue enviada al correo institucional.
- **¿Perdió su contraseña?:** Opción para recuperar una nueva contraseña, al presionarse se enviará un correo electrónico indicando las instrucciones para la recuperación de contraseña.
- **Manual Funcionario:** Presenta el manual para el correcto manejo de la Herramienta MAATE Transparente.

# PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA

## MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-v1.0

Una vez que ingresa el usuario y contraseña de inicio de sesión en MAATE Transparente se presentará la siguiente pantalla (**Ver figura: 2**)

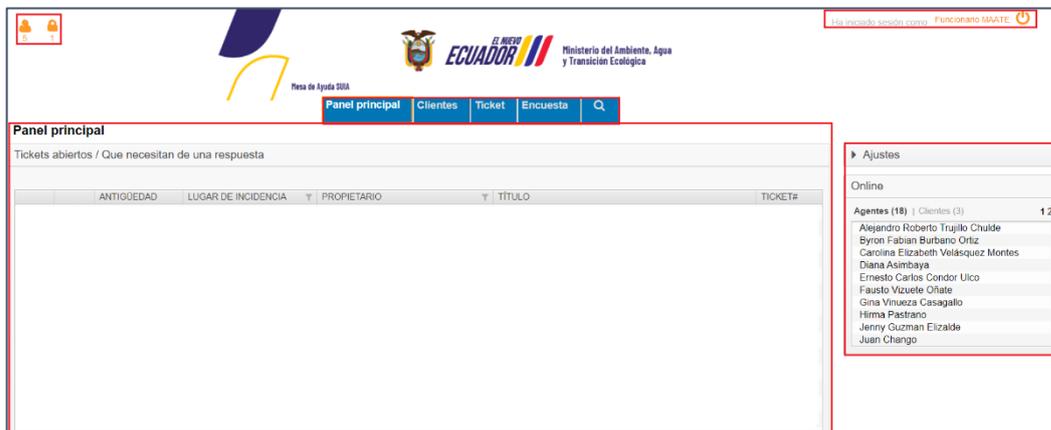


Figura 2: Pantalla de inicio de MAATE Transparente

### Detalle de Opciones:

- **Tickets:** En la parte superior izquierda se muestran los tickets asignados al funcionario.
- **Usuario:** Se mostrará el nombre del funcionario.
- **Barra de menú:** Se visualiza el menú para la gestión y revisión de incidencias o tickets.
- **Área de Tickets:** En el panel principal se muestran las opciones de gestión o creación de incidencias y tickets.
- **Ajustes:** Mostrará opciones de edición de perfil.
- **Online:** Mostrará a los agentes que están conectados a MAATE Transparente.

### 3. Verificación de tickets asignados al funcionario

Al presionar en el icono de los tickets asignados se desplegarán en el Área de tickets todas las incidencias que estén designados al funcionario (**Ver figura: 3**)



Figura 3: Verificación de Tickets asignados al funcionario

# PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA

## MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-v1.0

Al dar click sobre el número de ticket se desplegará toda la información que contiene el requerimiento. **(Ver figura: 4)**

The screenshot displays a web interface for ticket management. At the top, it shows '12 Artículo(s)' and 'Antigüedad: 36 d 15 h - Creado: 04/06/2024 - 19:50'. Below this is a table of tickets with columns for 'ID', 'TIPO', 'DE', 'ASUNTO', and 'CREADO'. The selected ticket (ID 2) is highlighted in red. To the right, a sidebar titled 'Información del ticket' provides details such as 'Estado: Abierto', 'Prioridad: 3 Normal', 'Crea: REDD+ - Atención a Consultas REDD+', and 'Requerimiento: Solicitud de información programas - proyectos y planes de implementación'. The bottom right corner shows 'Información del cliente' with a 'Nombre:' field.

**Figura 4: Pantalla de atributos de un ticket**

## 4. Atributos para la gestión de un ticket

### 4.1 Historial

Se presentará todo el recorrido del ticket desde el ingreso por administrador de Mesa de Ayuda hasta el actual propietario y responsable **(Ver figura: 5)**.

ACCIÓN	COMENTARIO	AMPLIFICACIÓN	USUARIO	FECHA DE CREACIÓN
NewTicket	Nuevo Siste [10458534] creado (Q-REDD+ -Atención a Consultas REDD+ -P=3 Normal S=Abierto)	-	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:02
ServiceUpdate	Servicio actualizado a NULL (ID=-)	-	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:02
SI AUpdate	SI A actualizado a NULL (ID=-)	-	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:02
CustomerUpdate	Actualizado: CustomerID=noneply@jofform.com, CustomerUser=noneply@jofform.com,	-	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:02
EmailCustomer	Correo enviado.	Visita aprobada	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:02
SendAutoReply	Respuesta automática enviada a goshcorvas@hotmail.com	Visita ampliada	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:02
AddNote	Genero Agent role added.	Visita aprobada	Admin Mesa de Ayuda	04/06/2024 - 19:50:03

**Figura 5: Opción historial de un ticket**

### 4.2 Imprimir

Se imprimirá la información del ticket y el detalle del requerimiento ingresado por el usuario.

### 4.3 Prioridad

Se presentará la opción para actualizar el tipo de prioridad de un ticket (muy bajo, bajo, normal, alto y muy alto) seguido se debe presionar el botón enviar **(Ver figura: 6)**.

Cambiar la prioridad del ticket: 10458534 - {Disarmed} Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
[Cancelar y cerrar esta ventana](#)

\* Asunto: Actualización de la prioridad!

\* Texto:

Formato Fuente Tam... Fuente HTML

Saludos Cordiales

Adjunto:  No se eligió ningún archivo

Tipo de nota: nota-Interna

Prioridad: 3 Normal

- 1 Muy bajo
- 2 Bajo
- 3 Normal
- 4 Alto
- 5 Muy alto

Figura 6: Opción prioridad de un ticket

#### 4.4 Campos libres

Se presentará los campos con los cuales se registró el ticket.

#### 4.5 Enlazar

Permite juntar dos o más tickets que contienen información relacionada o complementaria con los otros tickets con los que se van a enlazar.

Para ello, se presenta diferentes opciones de búsqueda y en la parte inferior de la pantalla se visualizará los tickets a enlazar seguido se debe presionar el botón **añadir enlaces** (Ver figura: 7).

Enlazar el objeto: Ticket#10458534: (Disarmed) Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web - José Luis Rivadeneira  
[Cerrar la ventana](#)

Seleccione el objeto destino

Enlazar objeto Ticket#10458534 con: Ticket Selección

Buscar

Ticket#:

Título:

Texto completo:

Estado: Abierto, Cerrado con éxito, Cerrado sin éxito

Prioridad: 1 Muy bajo, 2 Bajo, 3 Normal

Resultado de la búsqueda: Ticket

SELECCIONAR	TICKET#	TÍTULO	COLA	ESTADO	CREADO	LINKED AS
<input type="checkbox"/>	10459092	Fwd: Documentación respuesta casos Mecanismo [ ... ]	REDD+ - Atención a Consultas REDD+	Cerrado con éxito	10/06/2024 - 10:30:08	-

Normal

Figura 7: Opción para enlazar un ticket

# PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

## 4.6 Propietario

Permite el cambio de propietario del ticket solicitando a otro agente registrado en MAATE Transparente, información adicional para la resolución final de la incidencia, se seleccionará nuevo propietario y seguido presionar el botón **enviar** (Ver figura: 8).

**Cambiar el propietario del ticket:** [Disarmed] Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
Cancelar y cerrar esta ventana

Nuevo propietario:

Propietario anterior:

Informar al agente: (Opcional)  
ANA AYDE CUEVA VILLALTA  
Admin Mesa de Ayuda  
Adrian Alfredo Cruz Cruz

\* Asunto: Actualización del propietario!

\* Texto:  
Formato Fuente Tam... A A Ix Fuente HTML Ω ↺ ↻

Estimado(a)

Adjunto:  No se eligió ningún archivo

Tipo de nota: nota-interna

Prioridad: 3 Normal

Figura 8: Opción para cambiar de propietario

## 4.7 Responsable

Permite el cambio de responsable del ticket solicitando a otro agente de mesa de ayuda registrado en MAATE Transparente, selecciona al nuevo responsable y seguido presionar el botón **enviar** (Ver figura: 9).

**Cambiar el responsable del ticket:** [Disarmed] Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
Cancelar y cerrar esta ventana

\* Título: [Disarmed] Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web - José Luis Rivadeneira

Responsable:

\* Asunto: Actualización del responsable!

\* Texto:  
Formato Fuente Tam... A A Ix Fuente HTML Ω ↺ ↻

Saludos Cordiales

Adjunto:  No se eligió ningún archivo

Tipo de nota: nota-interna

Figura 9: Opción para cambiar de responsable

PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

#### 4.8 Nota

Permite colocar una nota al ticket (Ver figura: 10).

Añadir una nota al ticket: (Disarmed) Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
Cancelar y cerrar esta ventana

\* Asunto: Nota

\* Texto:

Formato Fuente Tam... A- A- Ix Fuente HTML Ω

Estimado(a) Espacio para añadir texto al ticket

Adjunto: Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Tipo de nota: nota-interna

Enviar

Figura 10: Opción para añadir una nota al ticket

#### 4.9 Llamada telefónica

**Entrante:** Permite ingresar información adicional que el ciudadano o funcionario pueda agregar para resolución de dicha incidencia.

**Saliente:** Permite ingresar información adicional que se ha solicitado vía telefónica al ciudadano o funcionario

(Ver figura: 11).

Llamada telefónica: (Disarmed) Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
Cancelar y cerrar esta ventana

\* Asunto: Llamada telefónica!

\* Texto:

Formato Fuente Tam... A- A- Ix Fuente HTML Ω

Estimado(a)  
Saludos Cordiales

Adjunto: Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Nuevo estado del ticket: Abierto

Fecha pendiente (para estados pendiente\*): 12/07/2024 14:27

Enviar

Figura 11: Opciones para incluir llamada telefónica en el ticket

PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

#### 4.10 Fusionar

Permite juntar dos o más tickets que contienen exactamente la misma información acerca de una incidencia. En el campo fusionar con ticket se colocaría el número de ticket a fusionar seguido dar click en el botón **enviar** (Ver figura: 12).

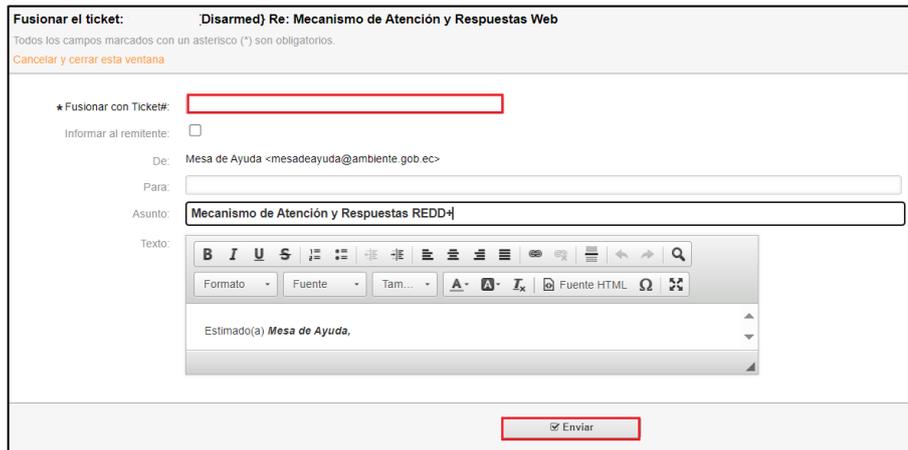


Figura 12: Opción para fusionar un ticket

#### 4.11 Reenviar

Permite reenviar vía correo electrónico una incidencia a un ciudadano o agente que no se encuentra registrado en la Herramienta MAATE Transparente, se deberá ingresar la información y presionar en el botón enviar correo (Ver figura: 13).

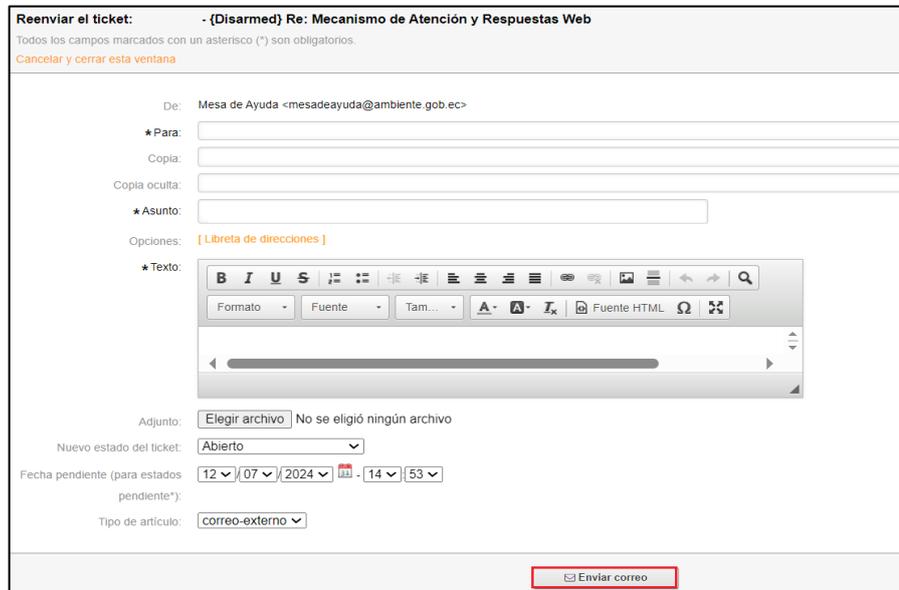


Figura 13: Opción para reenviar un ticket

**PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+**

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

#### 4.12 Contestar

Permite dar una respuesta final al ciudadano cerrando con éxito el ticket o solicitar más información acerca de la incidencia (**Ver figura: 14**).

**Redactar una respuesta para el ticket** [Desarmado] Re: Mecanismo de Atención y Respuestas Web  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
[Cancelar y cerrar esta ventana](#)

De: Mesa de Ayuda <mesadeayuda@ambiente.gob.ec>

\* Para: "ciudadano"<ejemplo@correodominio.com>

Copia:

Copia oculta:

\* Asunto: **Mecanismo de Atención y Respuestas REDD+**

Opciones: [ Libreta de direcciones ]

\* Texto:

Formato Fuente Tam... Fuente HTML

Estimado(a) Ciudadano,  
**Sección para detallar respuesta al requerimiento del ciudadano.**

Adjunto:  No se eligió ningún archivo

Nuevo estado del ticket: Abierto

Fecha pendiente (para estados pendiente\*): 12/07/2024 - 14:59

Tipo de artículo: correo-externo

**Figura 14:** Opción para contestar un ticket

## 5. Crear Nuevo Ticket

### 5.1 Funcionario MAATE Transparente

Una vez que ingrese el funcionario/a en la herramienta de MAATE Transparente, debe dirigirse a la opción del menú principal: Ticket -> Nuevo ticket por correo, donde deberá ingresar la información solicitada seguido presionar el botón **enviar correo**. (**Ver figura: 15**).

PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

Crear un nuevo ticket por correo electrónico  
Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

\* Para:

\* Remitente:

Copia:

Copia oculta:

Identificador del cliente:

\* Requerimiento:

\* Acuerdo de nivel de servicio:

Propietario:

Responsable:

\* Asunto:

Opciones: [ Libreta de direcciones ]

\* Texto: 

Formato Fuente Tam... Fuente HTML

Estimado(a),

Firma:

Adjunto:  No se eligió ningún archivo

Nuevo estado del ticket:

Fecha pendiente (para estados pendiente\*):  13 | 07 | 2024 | 13 | 01

Prioridad:  3 Normal

\* Lugar de incidencia:

\* Atención Requerimiento:

\* SolicitanteReque:

\* Genero:

Figura 15: Opción para crear un nuevo ticket por correo electrónico

### Detalle de Opciones:

**Para:** Permite seleccionar el tipo de incidencia Permite seleccionar el grupo a donde estará dirigida su incidencia.

- Atención a Consultas REDD+.
- Atención a Controversias REDD+.
- Atención a Denuncias REDD+.
- Atención de Quejas y/o Sugerencias REDD+.

**Remitente:** Ingresar el correo electrónico del remitente.

**Copia:** Ingresar el correo electrónico al cual se colocará en copia para su debido conocimiento.

**Propietario y Responsable:** Permite seleccionar el propietario y responsable del ticket.

**Asunto:** Ingreso del tema o asunto del requerimiento.

**Texto:** Editor de texto para detallar el requerimiento.

**Adjunto:** Permite adjuntar archivos que respalden la incidencia el cual deberá tener un tamaño máximo de 10Mb.

**Lugar de incidencia:** Ingreso de la provincia en la cual se registra la incidencia.



**PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+**

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

**Detalle de Opciones:**

**Remitente:** Ingresar el nombre y correo electrónico del remitente. Ejemplo: "nombre del remitente" <correo electrónico>.

**Identificador del cliente:** Ingresar correo electrónico del remitente.

**Para:** Permite seleccionar el tipo de incidencia Permite seleccionar el grupo a donde estará dirigida su incidencia.

- Atención a Consultas REDD+.
- Atención a Controversias REDD+.
- Atención a Denuncias REDD+.
- Atención de Quejas y/o Sugerencias REDD+.

**Requerimiento:** Permite seleccionar si el requerimiento pertenece a los programas, proyectos y planes de implementación REDD+.

Para Atención a Consultas REDD+ se desplegarán las siguientes opciones.

- Otro tipo de información.
- Solicitud de información programas, proyectos y planes de implementación.

Para Atención a Controversias REDD+ se desplegarán las siguientes opciones.

- Otro tipo de información.
- Solicitud de información programas, proyectos y planes de implementación.

Para Atención a Denuncias REDD+ se desplegarán las siguientes opciones.

- Otro tipo de denuncia.
- Relacionado a funcionarios REDD+.
- Relacionado a programas, proyectos y planes de implementación.

Para Atención de Quejas y/o Sugerencias REDD+.

- Otro tipo de información.
- Solicitud de información programas, proyectos y planes de implementación.

**Tipo de requerimiento:** Permite seleccionar el usuario que ingresa el requerimiento.

- Usuarios externos.
- Usuarios internos.

**Asunto:** Ingreso del tema o asunto del requerimiento.

**Texto:** Editor de texto para detallar el requerimiento.

**Adjunto:** Permite adjuntar archivos que respalden la incidencia el cual deberá tener un tamaño máximo de 10Mb.

**PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+**

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

**Lugar de incidencia:** Ingreso de la provincia en la cual se registra la incidencia.

**Género REDD+:** Selecciona tipo de género.

- Femenino
- Masculino
- Otro

**Edad:** Permite seleccionar el rango de edad del ciudadano que presenta la incidencia.

**Autoidentificación étnica:** Permite seleccionar la autoidentificación del ciudadano.

- Afroecuatoriano/a
- Blanco/a
- Indígena
- Mestizo/a
- Montubio/a
- Otro

Se presenta un texto donde indica “Deseo que mi identidad no sea publicada en documentos, oficios u otros formatos de uso público.” el cual es opcional su selección.

**NOTA:** Las etiquetas marcadas con asterisco (\*) son campos obligatorios para el ingreso de la información.

## 6. Edición de Preferencias

Para la edición de preferencias del perfil del usuario de MAATE Transparente se debe dirigir a la opción que se encuentra en la parte superior derecha. (Ver figura: 17).



Figura 17: Opción para el ingreso a la edición de preferencias

Al presionar en la opción del nombre del funcionario se desplegará la siguiente pantalla (Ver figura:18).

# PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

Panel principal Clientes Ticket Encuesta Q

### Editar sus preferencias

**Perfil del usuario**

**Change password**

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Verificar la contraseña:

**Idioma**

Idioma de la interfaz: Español

**Piel**

Poner esta piel a la interfaz: Default

**Tiempo de ausencia de la oficina**

Activo:  Activado  Desactivado

Iniciar: 15  07  2023

Fin: 15  07  2023

**Ajustes del correo electrónico**

**Notificación de nuevos tickets**

Notificarme si hay un nuevo ticket en "Mis colas".

Enviar notificaciones de nuevo ticket: Sí

**Enviar notificaciones de seguimiento**

Envíame una notificación si un cliente envía un seguimiento y soy el propietario del ticket o el ticket está desbloqueado y en una las colas a las que estoy suscrito.

Enviar notificaciones de seguimiento de tickets: Sí

**Notificación de bloqueo de tickets por tiempo**

Notificarme si un ticket es desbloqueado por el sistema.

Enviar notificaciones de bloqueo de ticket por tiempo excedido: Sí

**Notificación de movimiento de ticket**

Notificarme si un ticket es colocado en una de "Mis colas".

Enviar notificaciones de movimiento de ticket: Sí

**Otros ajustes**

**Mis colas**

Cola de selección de colas favoritas. Ud. también puede ser notificado de estas colas vía correo si está habilitado.

Mis colas:

**Tiempo de actualización de la vista general**

Si se habilita, las diferentes vistas generales (panel principal, vista de bloqueados, vista de colas) se actualizarán automáticamente tras el tiempo indicado.

Actualizar las vistas generales tras: 2 minutos

**Pantalla posterior a nuevo ticket**

Mostrar esta pantalla después de crear un nuevo ticket: CreateTicket

Figura 18: Pantalla de la edición de preferencias

## Detalle de Opciones:

- **Cambiar contraseña:** Permite al funcionario/a cambiar la contraseña del usuario en la herramienta de MAATE Transparente.
- **Idioma:** Permite al funcionario/a cambiar de idioma a la interfaz de la herramienta de MAATE Transparente que va a utilizar.
- **Tiempo de ausencia de la oficina:** Esta opción permite al funcionario/a ingresar la fecha cuando estará ausente de la oficina.
- **Ajustes de correo electrónico:** Permite editar las configuraciones acerca de las notificaciones que le llegarán al correo electrónico.

**PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE AMBIENTE Y AGUA - SITEAA  
MANUAL DE FUNCIONARIO REDD+**

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-010-  
v1.0

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

	Responsables	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Mayra Tumipamba	Técnica Mesa de Ayuda REDD+	
<b>Revisado por:</b>	Nombre Técnico Unidad Funcional		
	Santiago Cortés	Técnico de Cambio Climático y de Gestión de Información de Medidas y Acciones REDD+ / Dirección de Mitigación del Cambio Climático.	
<b>Aprobado por:</b>	Nombre Autoridad Unidad Funcional		
	Leonardo Jaramillo	Director de Mitigación del Cambio Climático	
<b>Fecha:</b>	Quito, 25 de julio de 2024		