

# PANEL DE CONSULTAS - QUEJAS - SUGERENCIAS



**PANEL DE ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES**

<b>Panel de Control</b>	<b>3</b>
Cómo gestionar el contenido de un buzón (Usuario Admin / Editor / Operador)	4
Listado de solicitudes	5
Búsqueda de solicitudes	6
Nueva solicitud	6
Gestión solicitud	7
Acciones Admin/Editor	10
Acciones Operador	11
Estadísticas	14
Pestaña Incidencias	14
Pestaña Tareas	15
Ver formulario	17
<b>Tipos de usuarios</b>	<b>18</b>
<b>Ciclo de vida Solicitudes</b>	<b>19</b>

# Panel de Control

Para acceder, hay que visitar desde cualquier navegador de internet la url que se ha proporcionado, es necesario disponer de un usuario autorizado con permisos de acceso y gestión del servicio:

[Iniciar sesión](#)[Registrarse](#)

Correo electrónico, nombre de usuario o alias

Contraseña

Dominio, Municipio, Realm


Iniciar sesión

Has olvidado tu contraseña?

Introduce el nombre de usuario y contraseña e **Inicia Sesión**. Si no se recuerda la contraseña se puede recuperar pulsando sobre “¿Has olvidado tu contraseña?”


Una vez se ha iniciado sesión se abre el siguiente panel en el que hay que pulsar sobre la opción “**Solicitudes**”:


Panel de ServiciosEditor de Contenidos


sagunt sagunt


## Bienvenido al panel de Zity!

SELECCIONA UNO DE LOS ELEMENTOS QUE HAY ABAJO PARA COMENZAR A GESTIONAR LOS SERVICIOS

**Contenidos**  
[Entrar](#)


**Documentos**  
[Entrar](#)


**Usuarios**  
[Entrar](#)


**Cita Previa**  
[Entrar](#)


**CRETA**  
[Entrar](#)


**Consultas**  
[Entrar](#)


**Pushes**  
[Entrar](#)


**Farmacias**  
[Entrar](#)


**Encuestas**  
[Entrar](#)


**Solicitudes**  
[Entrar](#)


**Configuración**  
[Entrar](#)

**Simulador**  
[Entrar](#)

**Zity Builder**  
[Entrar](#)

**Plantillas**  
[Entrar](#)

**Wiki**  
[Entrar](#)

 **Ayuntamiento en tu móvil**

Gracias por confiar en **DIGITAL ZITY** [info@ayuntamientotentumovil.es](mailto:info@ayuntamientotentumovil.es) v2.0

## Cómo gestionar el contenido de un buzón (Usuario Admin / [Editor](#) / [Operador](#))

Desde “**Solicitudes**”, donde aparecen los buzones creados, clicar sobre el nombre del buzón y se accederá a las diferentes opciones disponibles. Como ejemplo se va a gestionar el buzón llamado “*Incidencias*”.



Cuando se selecciona un buzón se abre el panel de “**Gestor del buzón**”:

### GESTOR DEL BUZÓN DE INCIDENCIAS

Puedes comprobar la información de cada solicitud

Estadísticas

	89 PENDIENTES			631 EN CURSO	16.429 FINALIZADAS		
Categorías	Pendiente	Atendida	Devuelta	Asignada	Resuelta	Rechazada	Total
Otras	19	18	39	546	14.030	1.254	15.906
Vias_publicas_alumbrado	0	0	11	23	489	54	577
Vias_publicas_aceras	0	1	1	34	345	19	400
Logistica_vias_publicas	0	0	0	28	227	11	266

Listado de solicitudes

Gestiona incidencias accediendo al Listado.

Mapa

Consultar la ubicación de cada una en el mapa

Configura este buzón

Puedes configurar los datos de este buzón, el formulario de solicitudes y las categorías asociadas a este buzón.

Estadísticas

Puedes consultar estadísticas e indicadores relacionados con las solicitudes de este buzón.

Mapa de calor

Puedes ver el mapa de calor de las solicitudes de este buzón.

Ver Formulario

Visualización del formulario de solicitud de incidencias

En dicho panel se podrá observar en la parte superior unas estadísticas generales del número de solicitudes, además de una tabla con las solicitudes por categoría y estado. Con esta tabla se puede acceder clicando sobre la celda correspondiente al listado filtrado.

Además, debajo de estas estadísticas generales están las siguientes opciones:

## Listado de solicitudes

Pulsando esta opción se abre un panel con el listado de todas las solicitudes que el usuario, según sus permisos, puede observar y gestionar. (Los **operadores** solo verán las solicitudes con estado **"Asignada"**).

INCIDENCIAS

Volver

Nueva solicitud

EXCEL



Imprimir

Importar CSV

Enviar recordatorio

Cambiar categoría

Selecciona los campos a mostrar:

	Número	Título	Categoría	Prioridad	Desde	Hasta	Estado		Publicado	
	Núme	Título	Cualquiera		dd/mm/aaa	dd/mm/aaa			<div></div>	Limpiar filtros
<input type="checkbox"/>	Código	Título	Categoría	Prioridad	Fecha de entrada		Estado	Imagen	Publicado	Última actualización
<input type="checkbox"/>	17256	Montar escenario maqueta roja a 1 metro del suelo el jueves 20	solicitudes		2021-05-18 11:47		Asignada		No publicado	53 minutos
<input type="checkbox"/>	17255	Espejo Girado	incidencias		2021-05-18 09:54		Pendiente		No publicado	2 horas
<input type="checkbox"/>	17254	Retirar las vallas de la pista de ciclismo el día 24	edificios_pista ciclismo		2021-05-18 09:49		Asignada		No publicado	2 horas
<input type="checkbox"/>	17253	Llevar 40 vallas para el día 22 en la pista de ciclismo	edificios_pista ciclismo		2021-05-18 09:48		Asignada		No publicado	2 horas
<input type="checkbox"/>	17252	Hola por favor podrían bajar la parte del parque pipican pio12	solicitudes		2021-05-18 09:37		Pendiente		No publicado	3 horas
<input type="checkbox"/>	17250	Reparar goteras de la cocina	edificios_centro_social_fatima		2021-05-18 08:42		Pendiente		No publicado	3 horas
<input type="checkbox"/>	17249	Pintar techo sala "Exposicions públic 39/40" 3ª planta	edificios_ayuntamiento		2021-05-18 08:41		Pendiente		No publicado	3 horas
<input type="checkbox"/>	17248	LA CERRADURA ANTIGUA RECEPCIÓN SE HA PARTIDO LA LLAVE.	edificios_campos_boqueras		2021-05-18 08:41		Pendiente		No publicado	3 horas
<input type="checkbox"/>	17247	Lo mismo de siempre	incidencias		2021-05-18 07:44		Atendida		No publicado	2 horas

Desde este panel se puede descargar en un archivo de tipo excel, o imprimir, todas las solicitudes a las que se tiene acceso con los siguientes botones situados en la parte superior:



Por otra parte, hay acciones que solo están disponibles para los usuarios Administradores o Editores:

- Desde este listado se pueden seleccionar varias solicitudes para realizar las acciones masivas de los botones azules situados en la parte superior a la derecha: **"Enviar recordatorio"** y **"Cambiar categoría"**. Para seleccionar una solicitud hay que pulsar en los cuadrados de la izquierda de la solicitud.


☒  
☐

*\*El recordatorio solo se manda a las solicitudes con estado **"Asignada"**.*

- **Importar CSV**: Para añadir nuevas solicitudes al listado.

- Además, se puede configurar la vista del listado de solicitudes, es decir, si hay **campos extra** o hay **campos de gestión**, estos se pueden activar o desactivar para que se visualicen en el listado. Esta configuración de vista sirve para búsquedas puntuales o para la comodidad del trabajador. Estos campos se desactivan cuando se recarga la página, es decir, vuelven a la configuración por defecto.

Para configurarlo hay que pulsar el botón de configuración de arriba de las opciones de filtrado para la búsqueda de solicitudes y se desplegarán los campos disponibles.

Selecciona los campos a mostrar: 

☒ Código   ☒ Título   ☐ Descripción de la incidencia   ☒ Categoría   ☒ Prioridad   ☒ Fecha de entrada   ☒ Estado   ☒ Dirección / Ubicación de la incidencia   ☒ Asignado a   ☒ Imagen   ☒ Publicado

☒ Núcleo urbano → **Campos extra del formulario**

☐ Subcategoría   ☐ Calificador   ☐ Recursos - Edificios → **Campos de gestión**

*\*Los **campos extra** son los campos personalizados que se han añadido en el formulario para que sean completados por el ciudadano al crear la solicitud.*

*\*Los **campos de gestión** son campos que han sido configurados por el Administrador del buzón del municipio. Son campos que sirven para facilitar el trámite de la solicitud.*

Cabe destacar que en este listado no se muestran las solicitudes con estado “**Resuelta**” y “**Rechazada**”, ya que son solicitudes que no necesitan de ninguna gestión. Para poder visualizarlas se tendría que filtrar por “**Estado**”.

Además, si hubiera solicitudes con prioridad **Alta** aparecerían al principio del listado.

## Búsqueda de solicitudes

Número	Título	Categoría	Prioridad	Desde	Hasta	Estado	Asignado A	Publicado	Limpiar filtros
Núme	Título	Cualquiera		dd/mm/aa	dd/mm/aa			<input type="checkbox"/>	

Desde el apartado superior del listado están las siguientes opciones para filtrar: por “**Número**” y “**Título**” de la solicitud, por “**Categoría**”, por “**Prioridad**” establecida, “**Desde**” “**Hasta**” para establecer un rango de fechas en el que fue creada la solicitud, “**Estado**” actual de la solicitud y “**Asignado A**” un departamento/usuario entre los disponibles.

Todas las búsquedas se aplican de forma automática cuando se selecciona la opción.

Por último, para deshacer el filtrado y visualizar de nuevo todo el listado pulsar el botón “**Limpiar filtros**”

## Nueva solicitud

Desde el mismo Listado de Solicitudes, pulsando el botón superior azul de “**Nueva solicitud**” se abrirá el formulario y, de esta forma, se puede crear una solicitud.

[Nueva solicitud](#)

## Gestión solicitud

Desde el listado se puede clicar sobre cualquier solicitud y se abrirá un resumen de sus características principales a la derecha. De esta forma, se puede visualizar la información de la solicitud sin necesidad de entrar al panel de gestión.

	Número	Título	Categoría	Prioridad	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	Estado
	Númer	Título					Perc
<input type="checkbox"/>	Número	Título	Categoría	Prioridad	Fecha de creación		Estado
<input type="checkbox"/>	17050	PROBLEMA DE NIDO DE RATAS EN UNA ARQUETA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES	incidencias		2021-04-28 13:03		Pendiente
<input type="checkbox"/>	17049	BOMBA DE ACHIQUE DEL SOTANO NO FUNCIONA	edificios_piscina		2021-04-28 12:55		Pendiente
<input type="checkbox"/>	17042	Desifeción del centro social san Felipe	incidencias		2021-04-27 18:58		Pendiente
<input type="checkbox"/>	17006	edificios goteras filtración agua	edificios_servicios_sociales		2021-04-26 09:27		Pendiente
<input type="checkbox"/>	16994	CEIP santa quiteria placas metálicas	incidencias		2021-04-23 11:53		Pendiente
<input type="checkbox"/>	16948	Puerta de hierro acceso desde interior a patio vivienda conserje suelta	edificios_ceip_errando_vilar		2021-04-20 08:38		Pendiente
<input type="checkbox"/>	16946	Quitar fleje metálico de la puerta de Educación Vial	edificios_auditorio		2021-04-19 14:02		Pendiente
<input type="checkbox"/>	16944	Cambiar el banco que hay roto en la zona del barco por uno nuevo que hay en el almacén	vias_publicas_juegos_infantiles		2021-04-19 14:00		Pendiente
<input type="checkbox"/>	16888	TELEFONILLO COLGADO EN DUCHA DE HOMBRES	edificios_piscina		2021-04-16 10:10		Pendiente
<input type="checkbox"/>	16887	DUCHA MUJERES SE ATAASCA EL PULSADOR.	edificios_piscina		2021-04-16 10:06		Pendiente

✕

Editar

Num. Ref.

Fecha de alta

Hace

Categoría

17006

26 d'abril de 2021 09:2

3 días

edificios\_ser

Solicitud

Asunto

edificios goteras filtración agua

Descripción

se filtra agua por las ventanas

Estado

Pendiente

Contacto

Nombre

silvia

Email

sdelatorre@almassora.es

Teléfono

964550090

Seguimiento

1 26 d'abril de 2021 09:27

se filtra agua por las ventanas

SMML

No publicado

13 días

SMML

No publicado

13 días

Una vez se ha escogido la solicitud a tramitar, haciendo doble click sobre esta desde el listado o pulsando “**Editar**” del resumen que aparece al hacer un click, se accede al panel de gestión.

✕

Editar

Num. Ref.

Fecha de alta

Hace

Categoría

17006

26 d'abril de 2021 09:2

3 días

edificios\_ser

Solicitud

Asunto

edificios goteras filtración agua

Descripción

se filtra agua por las ventanas

Estado

El panel de gestión cuenta con las siguientes opciones:

← Volver

Clonar

Imprimir

CAMBIAR CATEGORÍA

CAMBIAR PRIORIDAD

Número: 1398

Creado: 19 de maig de 2021 09:25

Hace: 1 minutos

Categoría: agua\_alcantarillado

Estado: Pendiente

Asignar

Prioridad

No Publicada

ASIGNAR SOLICITUD

PUBLICAR

#### Datos de la Incidencias

##### Título

Edificios goteras filtración de agua.

EDITAR



##### Descripción de la incidencia

Edificios goteras filtración de agua.



##### Imagen



##### Dirección

CALLE SAN PEDRO (PUERTO (EL) - 04/009 ) SAGUNTO 46500



#### Campos de gestión

##### Subcategoría

##### Calificador



##### Recursos - Edificios



#### Localización



#### Campos Extra

##### Núcleo urbano



#### Contacto

Editar

##### Nombre

##### Apellidos

##### Teléfono

##### Dirección

##### Correo electrónico

#### Gestionar

Resolver

Rechazar

Recordar

Comunicar

Supervisor

Mover a otro buzón

OPCIONES USUARIO ADMIN / EDITOR

Nueva anotación

Atendida

Devolver

Operador  
OPCIONES USUARIO  
OPERADOR

#### Historial

Archivos

Galería

Histórico de materiales

19 de maig de 2021 09:25

Sin asignar

AS

Edificios goteras filtración de agua.

+ info

EXPANDIR INFORMACIÓN  
DE LA ENTRADA

HISTORIAL DE TODAS LAS ACCIONES REALIZADAS SOBRE  
LA SOLICITUD

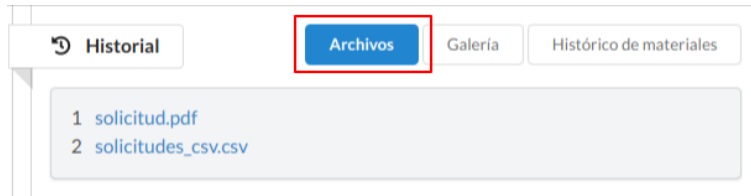
CAMPOS EXTRA DEL FORMULARIO  
COMPLETADOS POR EL CIUDADANO  
AL CREAR LA SOLICITUD

EDITAR INFORMACIÓN DE  
CONTACTO DEL SOLICITANTE

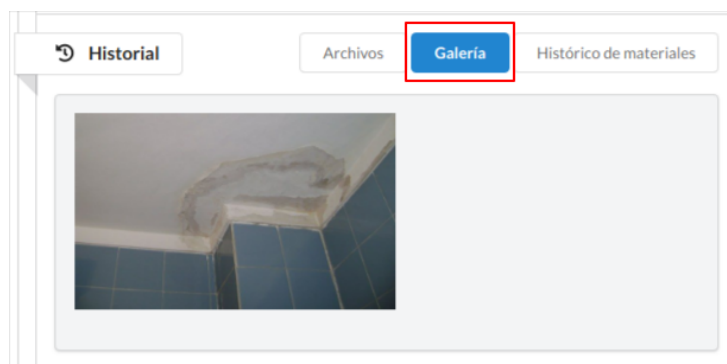


Respecto al Historial, que es donde se visualizan las diferentes entradas/cambios de estado de la solicitud, además hay 3 opciones adicionales:

- **Archivos:** en este apartado aparece una lista de los diferentes archivos que se han adjuntado al añadir [anotaciones](#).



- **Galería:** esta opción muestra todas las imágenes que han sido gestionadas en la solicitud.

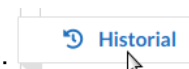


- **Histórico de materiales:** apartado que engloba los diferentes materiales que se han introducido al añadir [anotaciones](#).

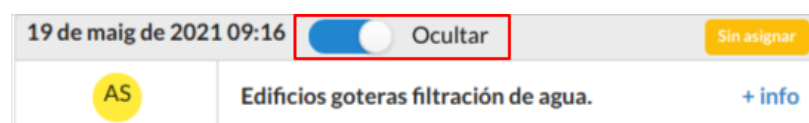
A screenshot of the 'Historial' interface with the 'Histórico de materiales' tab selected. The tab is highlighted with a red box. Below the tab, there is a table titled 'Materiales' with the following data:

Material	Cantidad	Precio (€/ud)
Resina autonivelante para suelos de hormigón.	1	48,5 €

Para volver a visualizar el historial con las entradas pulsar “**Historial**”:



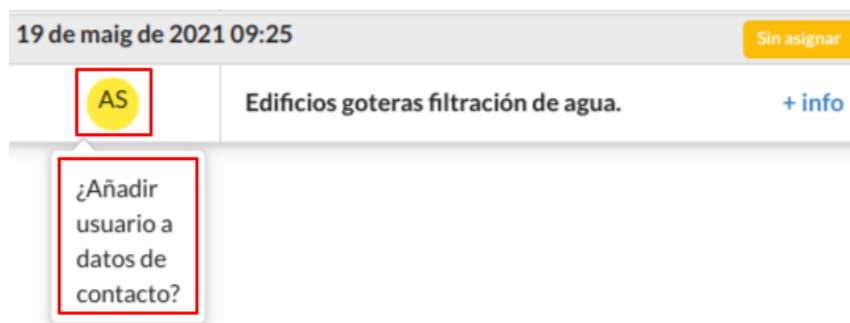
Además, cuando un usuario [Administrador](#) incluye una entrada al Historial, puede marcarla como oculta para que el usuario Operador asignado no la visualice, de esta forma se pueden incluir notas internas en la solicitud.



## Acciones Admin/[Editor](#)

Cuando llega una solicitud nueva, el usuario Administrador/[Editor](#) revisará los datos introducidos por el ciudadano en la parte izquierda (**Datos de la Incidencia**) y podrá [editar](#)los, además de incluir los campos de gestión que considere.

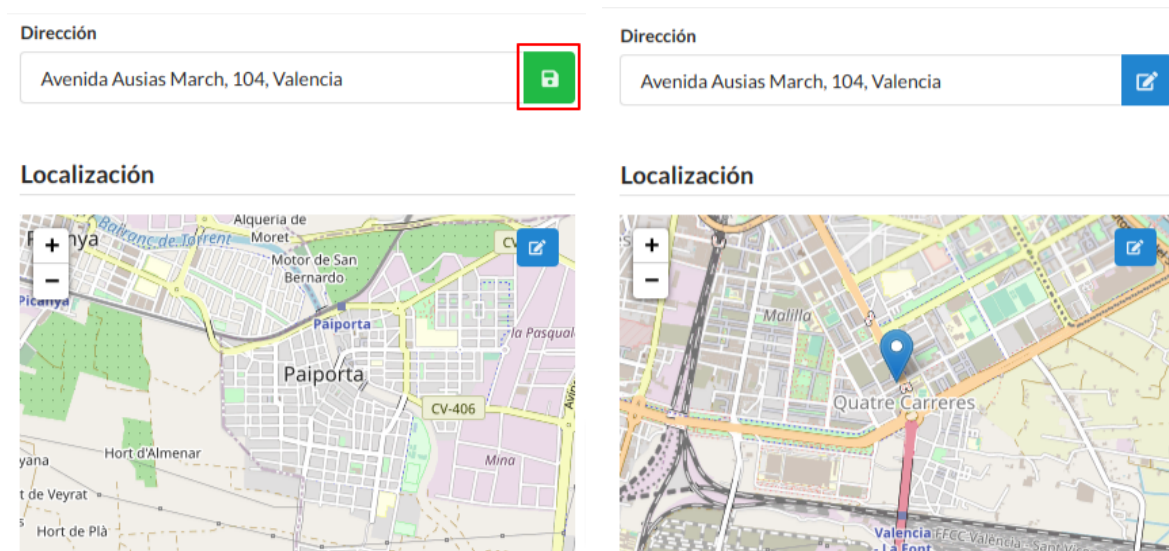
Por otra parte, pulsando sobre el icono con las iniciales de usuario de la primera entrada del historial, se pueden copiar los datos del usuario que generó la solicitud a los datos de contacto.



Esto se hace pulsando sobre la pregunta que aparece, y automáticamente habrán cambiado los datos de contacto.

Para que una solicitud aparezca en el [Mapa](#) y [Mapa de calor](#) se tiene que establecer una “**Localización**”.

Esto se hace pulsando el botón azul de la derecha del campo “**Dirección**”, introduciendo una calle y si la calle es válida el mapa de “**Localización**” se actualizará.



También se puede [cambiar la categoría y prioridad](#) en el menú superior, además de [asignar](#) la solicitud al departamento que tiene que solventarla.

Las opciones de [Supervisor](#), además de las mencionadas previamente, son las siguientes:

- **Resolver**: marca la solicitud como resuelta, esto quiere decir que ya se ha solucionado el motivo de la solicitud.

- **Rechazar:** esta acción se realiza cuando la solicitud se ha rechazado por alguno de los siguientes motivos: no se ha podido verificar la solicitud por datos incompletos o falsos, la resolución de la incidencia no es competencia municipal, la incidencia está duplicada, u otros motivos.
- **Recordar:** esta acción manda un recordatorio por correo electrónico al **Operador** asignado. Sirve para cuando una solicitud lleva tiempo en estado “asignada” y no se ha visualizado ninguna novedad en esta.
- **Comunicar:** esta opción manda un correo electrónico al ciudadano, en concreto al correo electrónico especificado en “**Datos de contacto**”, con el mensaje que se redacte en el campo de texto.

✕

## Comunicar mensaje

❓ Esta acción enviará este mensaje al correo electrónico de contacto.

**Mensajes predefinidos**

En trámite ▾

**Mensaje**

EN TRÁMITE: El personal técnico correspondiente se encuentra trabajando para solucionar la incidencia.

Enviar
Cerrar

En la configuración del buzón se pueden [establecer mensajes predefinidos](#).

- **Mover a otro buzón:** esta acción sirve para trasladar la solicitud a otro buzón del municipio. Por ejemplo, si existe un buzón de Incidencias y otro de Sugerencias, y el buzón de Incidencias recibe una Sugerencia, el usuario **Editor** podrá trasladar esta solicitud de forma directa al otro buzón y en el buzón de Incidencias se marcará como “rechazada”.

### Acciones **Operador**

Por último, las opciones de **Operador** son:

- **Nueva anotación:** Esta acción sirve para introducir anotaciones sobre la solicitud o información sobre el trabajo realizado. La información a completar es la siguiente:

## Añade información a la incidencia

Descripción

Adjunta imágenes

Elegir



Adjunta archivos

Elegir



Adjunta los materiales necesarios

Material

Cantidad

Precio (€/ud)

1

1

Observaciones

Enviar

Cerrar

- **Descripción:** de la anotación, por ejemplo, de la tarea realizada.
- **Ficheros o imágenes**
- **Materiales:** son los materiales que se van a usar o se han usado para la resolución de la solicitud.

Adjunta los materiales necesarios

Material

Cantidad

Precio (€/ud)

Añadir

Resina autonivelante para suelos de hormig

1

48,5

Se introduce el nombre del **material**, la **cantidad** y el **precio** por unidad, se pulsa **“Añadir”** y se podrá observar que se incluirán los datos en una tabla:

Adjunta los materiales necesarios

Material

Cantidad

Precio (€/ud)

Añadir

Resina autonivelante para suelos de hormig

1

48,5


Material	Cantidad	Precio (€/ud)
----------	----------	---------------

Resina autonivelante para suelos de hormigón.	1	48,5 €
---	---	--------



- **Observaciones.**

Una vez se pulsa “**Enviar**” se observará que se ha introducido la anotación en el Historial:


29 d'abril de 2021 13:16 

AS

Se ha tapado la gotera con resina. [- info](#)

Observaciones: Se ha estudiado la gotera y se produce por el material del techo. Solventado por: Marta.

Imágenes



**Materiales:**  
1 Resina autonivelante para suelos de hormigón.  
48,5€/ud

Entrada creada por admin.sagunt

Además, en el apartado de “**Histórico de materiales**” aparecerán los materiales introducidos:

Historial

Historial

Materiales

Material	Cantidad	Precio (€/ud)
Resina autonivelante para suelos de hormigón.	1	48,5 €

- **Atendida:** Esta acción se realiza cuando la solicitud ha sido atendida por la empresa.
- **Devolver:** Esta acción se realiza cuando la solicitud no corresponde a esta empresa / departamento, es decir, al **Operador** asignado.

Cada vez que se realiza una acción de las siguientes: “**Atender**”, “**Devolver**”, “**Resolver**” y “**Rechazar**” aparece un panel con un cuadro de texto para introducir información sobre la acción realizada. Dicha información aparecerá en la entrada del historial.

## Estadísticas

Al pulsar en “**Estadísticas**” se abre un panel con dos pestañas: “**Incidencias**” y “**Tareas**”. A continuación se explicarán cada una de ellas.

Las estadísticas se pueden filtrar por rango de fechas, “**Desde**” “**Hasta**”, por “**Categorías**” y por “**Estado**”.

←

Volver

Estadísticas de Incidencias

Desde

05/04/2021

📅

Hasta

dd/mm/aaaa

📅

Categoría

▼

Estado

Todos

▼

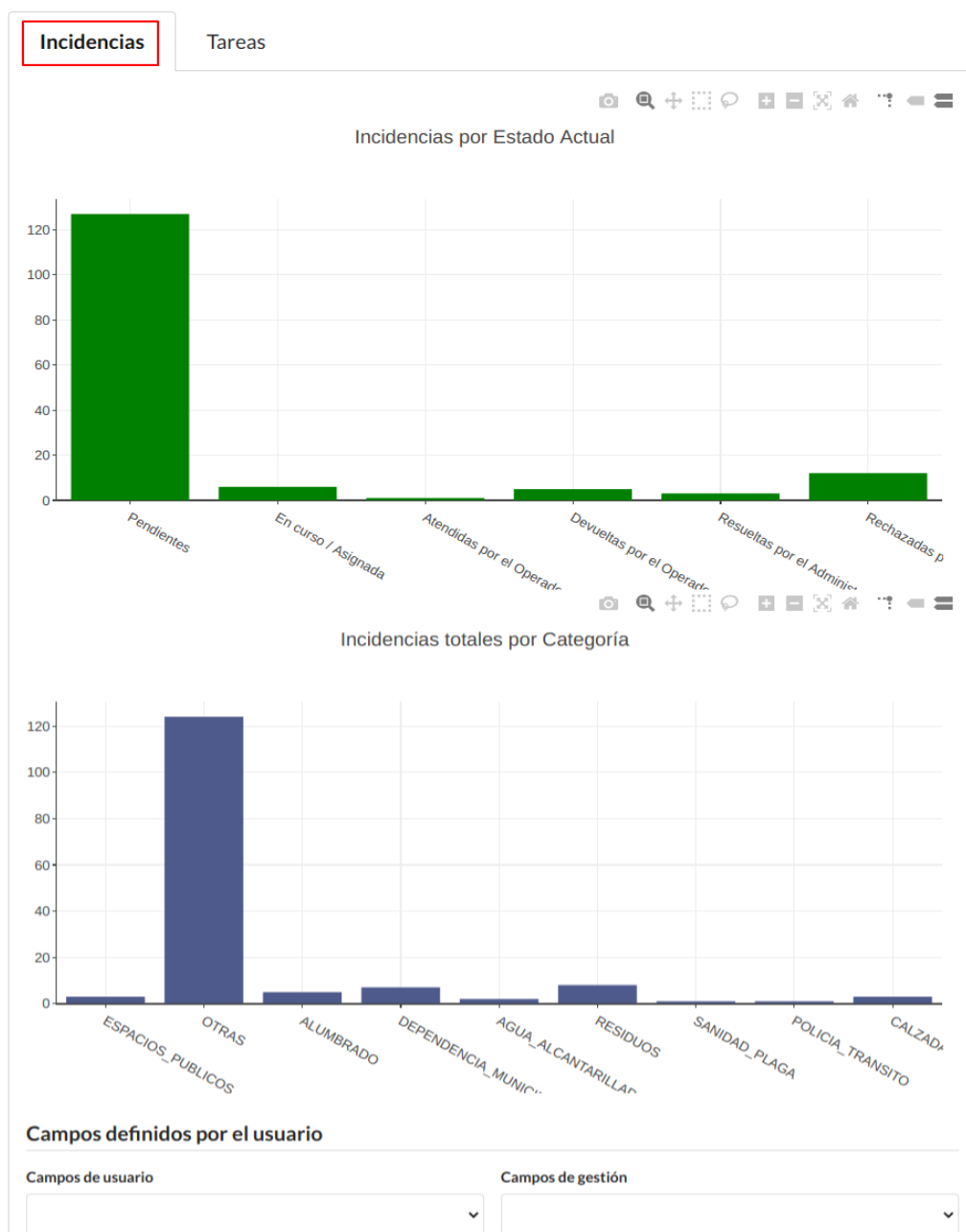
Incidencias

Tareas

### Pestaña Incidencias

La pestaña incidencias contiene estadísticas por **Estado Actual** y por **Categoría**. Por lo tanto, muestra el número de incidencias que tiene cada Estado y cada Categoría, en base a los filtros superiores.

Además, en la parte inferior también se pueden visualizar los gráficos de los **campos extra** (Campos de usuario) definidos por el ciudadano al crear la solicitud y de los **campos de gestión**, definidos por los usuarios [Administradores](#).



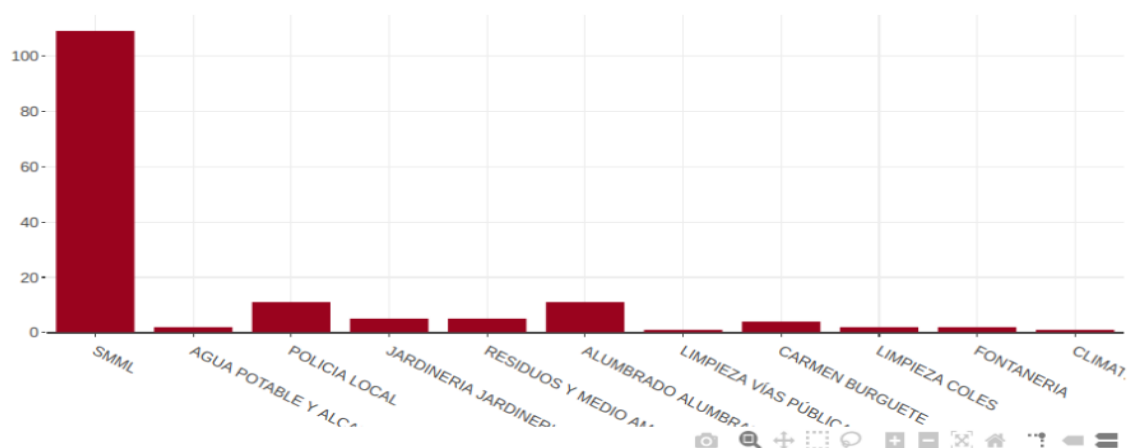
## Pestaña Tareas

Se llaman **“Tareas”** a las acciones realizadas por el **Operador**. Por lo que, el tiempo que se tiene en cuenta en una Tarea es desde que una solicitud es **“Asignada”** hasta que el **Operador** la ha **“atendido”** o **“devuelto”**.

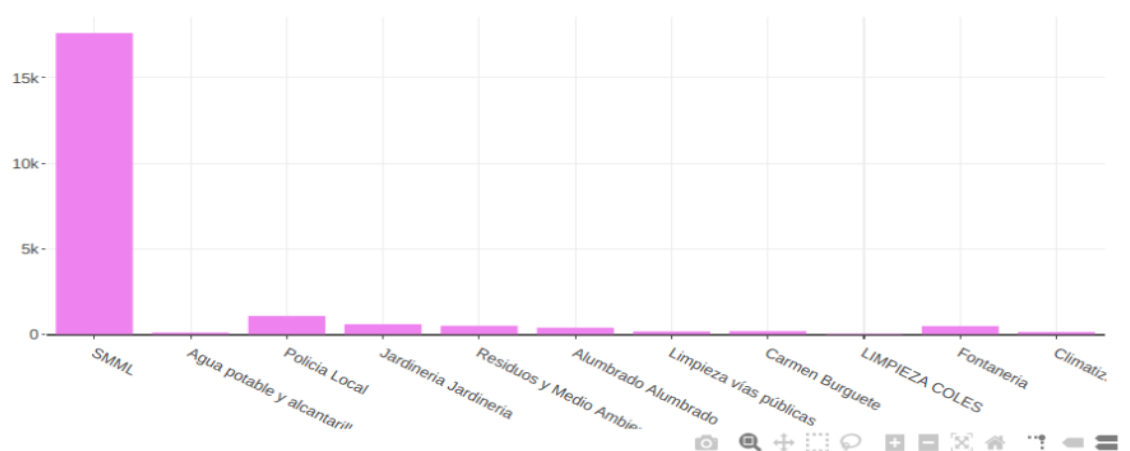
Cabe destacar, por tanto, que si en una solicitud se han asignado a más de un Operador a lo largo del historial de esta, se contará en esa solicitud más de una tarea.

También se tiene en cuenta si el **Operador** no ha realizado ninguna de estas dos acciones pero el **Editor** ve que sí se ha solventado y pulsa **“resuelta”**.

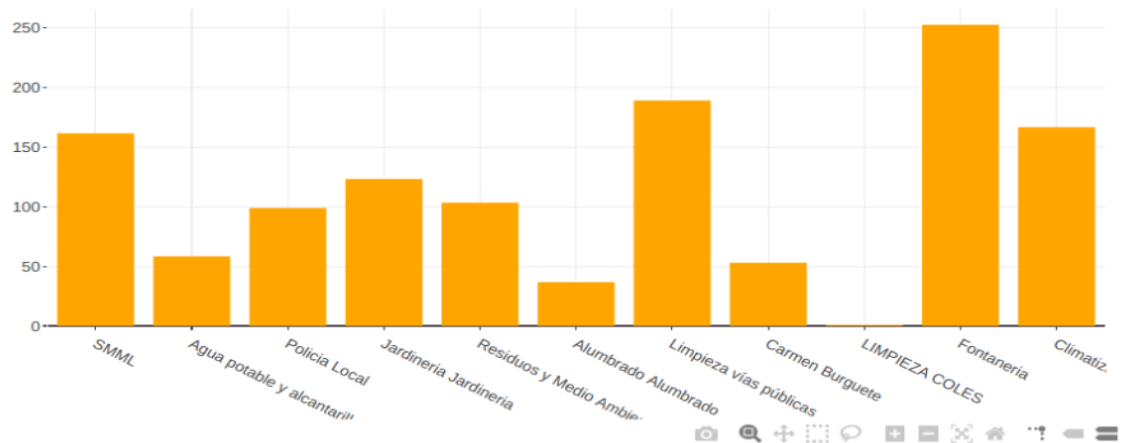
Tareas completadas por operador



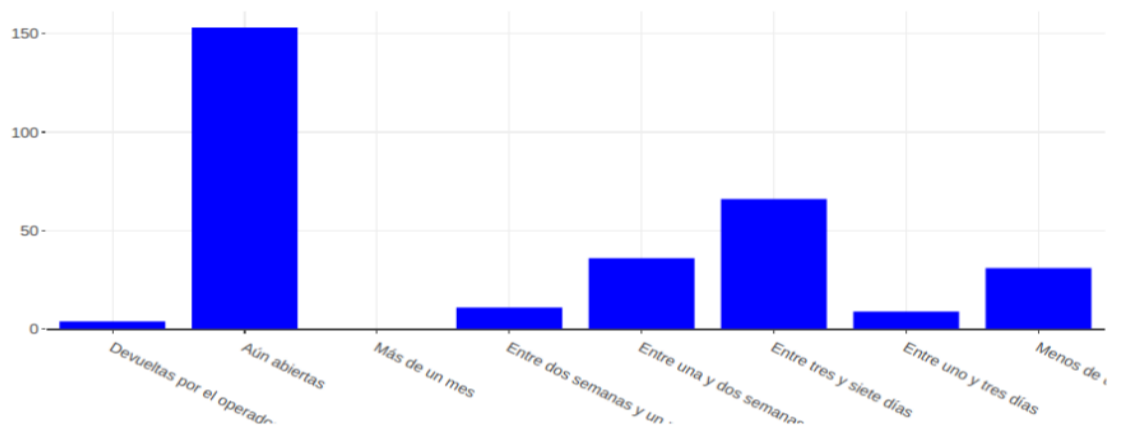
Tareas resueltas por tiempo total por operador (horas)



Tareas resueltas por media de tiempo de resolución por operador (horas)



Tareas por Tiempo de resolución





## Ver formulario

Pulsando sobre esta opción se abre el formulario que le aparece al ciudadano cuando va a crear una solicitud.

Desde esta vista también se pueden crear solicitudes.

Vista de solicitud

✕

Nombre \*

Nombre

Apellidos \*


Apellidos

Correo electrónico \*

Correo electrónico

Descripción \*

Imagen




Haz click para añadir imágenes

Añadir Archivo

Añadir Archivo

Coordenadas



☐ He leído y acepto las [Condiciones y Política de Privacidad](#). \*

Enviar solicitud

De esta forma se puede probar su uso y si se han creado correctamente los campos.

## Tipos de usuarios

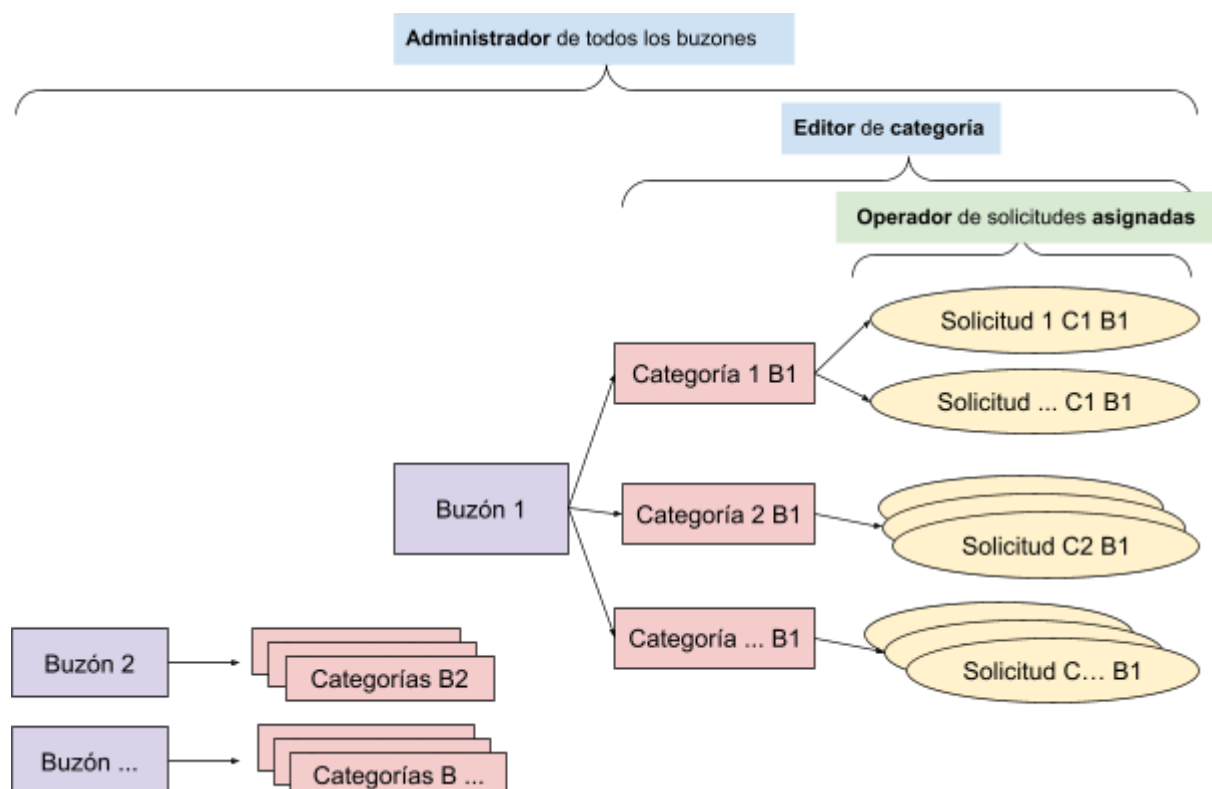
- **Operador**: este tipo de usuario es el de las empresas/departamentos, a las cuales les aparecerán únicamente las incidencias **asignadas**.

Una vez van a gestionar la incidencia que se les ha asignado podrán:

- Atender incidencia
  - Devolver incidencia
  - Anotar solicitud.
- **Editor categoría**: supervisor de una categoría en concreto. Se encargará de revisar las incidencias cuando llegan y **asignarlas**. Este usuario visualizará todas las solicitudes de las diferentes categorías asociadas.
  - **Administrador**: Puede ver y editar todos los buzones. Además también podrá crear usuarios y darles permisos.

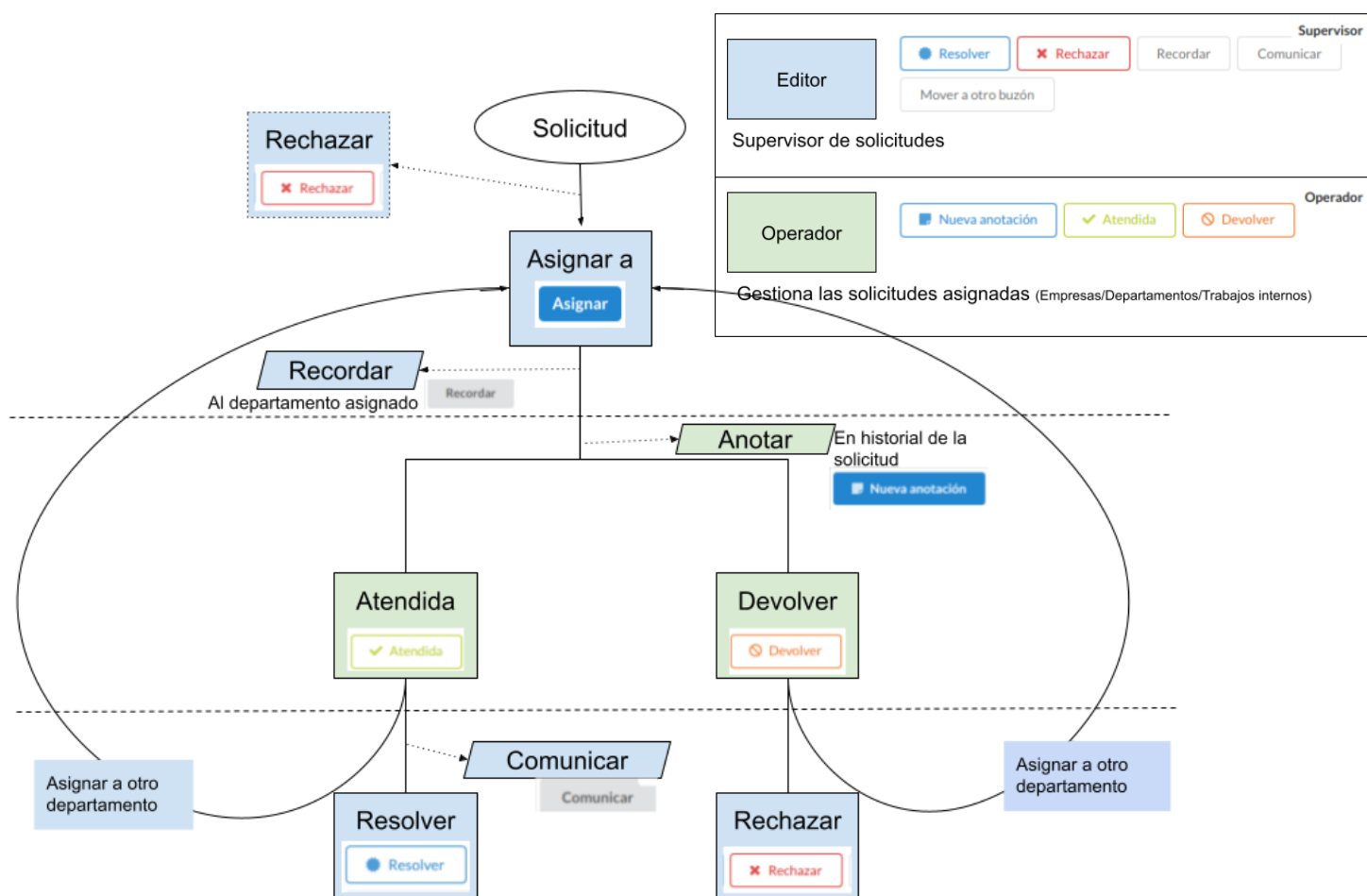
Estos dos usuarios podrán realizar las siguientes acciones sobre las solicitudes:

- Resolver incidencia
- Rechazar incidencia
- Recordar al Operador asignado
- Comunicar al ciudadano



	Crear	Ver y editar	Cambios de estado solicitud	Otras acciones
Admin	Buzón, Usuarios	Todas las solicitudes	Asignar, Resolver, Rechazar	Anotar, Recordar, Comunicar, Cambiar de categoría, Mover a otro buzón
Editor (categoría)		Solicitudes de la categoría asociada.	Asignar, Resolver, Rechazar	Anotar, Recordar, Comunicar, Cambiar de categoría, Mover a otro buzón
Operador		Solicitudes asignadas	Atender, Devolver	Anotar

## Ciclo de vida Solicitudes

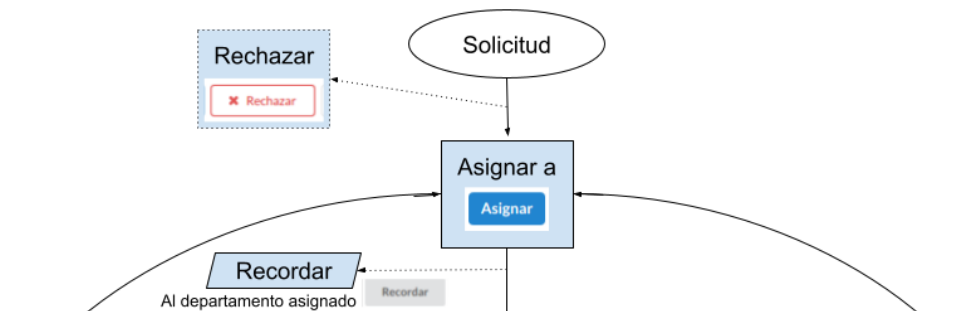


Cuando se envía una incidencia por la APP se muestra en el listado del panel de incidencias.

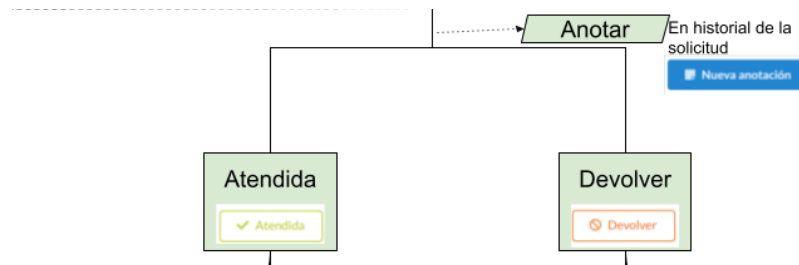
1. Usuario **Editor** recibe la incidencia

Inicialmente la solicitud está en estado **"Pendiente"**.

(Si pasados unos días, el usuario ve que la incidencia no cambia de estado, puede mandar un **recordatorio** al usuario que la tiene asignada.)



Si el usuario ve que le han asignado esa incidencia pero no es de su competencia, pone el estado a “devuelta”.



Si el usuario ve en el listado que esa solicitud ha sido “devuelta”, puede volver a **asignar** al departamento correspondiente, o “**rechazarla**” por no ser de su competencia.

