

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

## Herramienta MAATE Transparente

Manual de Usuario 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 USUARIO REDD+**

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

## CONTENIDO

1.	Introducción .....	4
2.	Ingreso al sistema .....	4
3.	Registro de usuario .....	5
4.	Recuperación de clave .....	7
5.	Ingreso a la herramienta MAATE Transparente .....	9
6.	Creación de Tickets .....	10
7.	Búsqueda de Tickets: .....	14
8.	Mis Tickets .....	15
9.	Reabrir Ticket .....	15
10.	Preferencias .....	17
11.	Cerrar sesión .....	18

## FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Opción de acceso a la herramienta .....	4
<b>Figura 2:</b> Interfaz de ingreso a la herramienta MAATE Transparente .....	5
<b>Figura 3:</b> Opción de registrarse .....	5
<b>Figura 4:</b> Interfaz de registro de usuario .....	6
<b>Figura 5:</b> Mensaje de notificación .....	6
<b>Figura 6:</b> Mensaje de notificación de creación de usuario .....	7
<b>Figura 7:</b> Opción ¿Olvidó su contraseña? .....	7
<b>Figura 8:</b> Interfaz de solicitar una nueva contraseña .....	8
<b>Figura 9:</b> Notificación de restablecimiento de contraseña .....	8
<b>Figura 10:</b> Notificación de cambio de contraseña .....	9
<b>Figura 11:</b> Interfaz de inicio de sesión .....	9
<b>Figura 12:</b> Interfaz de inicio para creación de requerimiento .....	10
<b>Figura 13:</b> Menú y submenú para la creación de incidencias (Tickets) .....	10
<b>Figura 14:</b> Opción para la creación de incidencias (Tickets) para REDD+ .....	11
<b>Figura 15:</b> Creación de un ticket para REDD+ .....	11
<b>Figura 16:</b> Ticket creado .....	13
<b>Figura 17:</b> Opción Buscar Ticket .....	14
<b>Figura 18:</b> Formulario de búsqueda de un Ticket .....	14
<b>Figura 19:</b> Opción Mis Tickets .....	15
<b>Figura 20:</b> Opción Cerrado .....	15

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

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

<b>Figura 21:</b> Reabrir Ticket.....	16
<b>Figura 22:</b> Ingreso de información.....	17
<b>Figura 23:</b> Configuración de la herramienta MAATE Transparente .....	17
<b>Figura 24:</b> Cierre de sesión.....	18

## CONTROL DE REVISIONES

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

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

## 1. Introducción

La herramienta MAATE Transparente permitirá al ciudadano realizar cualquier tipo de requerimiento ya sea 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 dirigirse al portal web del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica <https://www.ambiente.gob.ec/> ingresar a la sección **Servicios** opción **MAE Transparente**. (Ver figura:1)

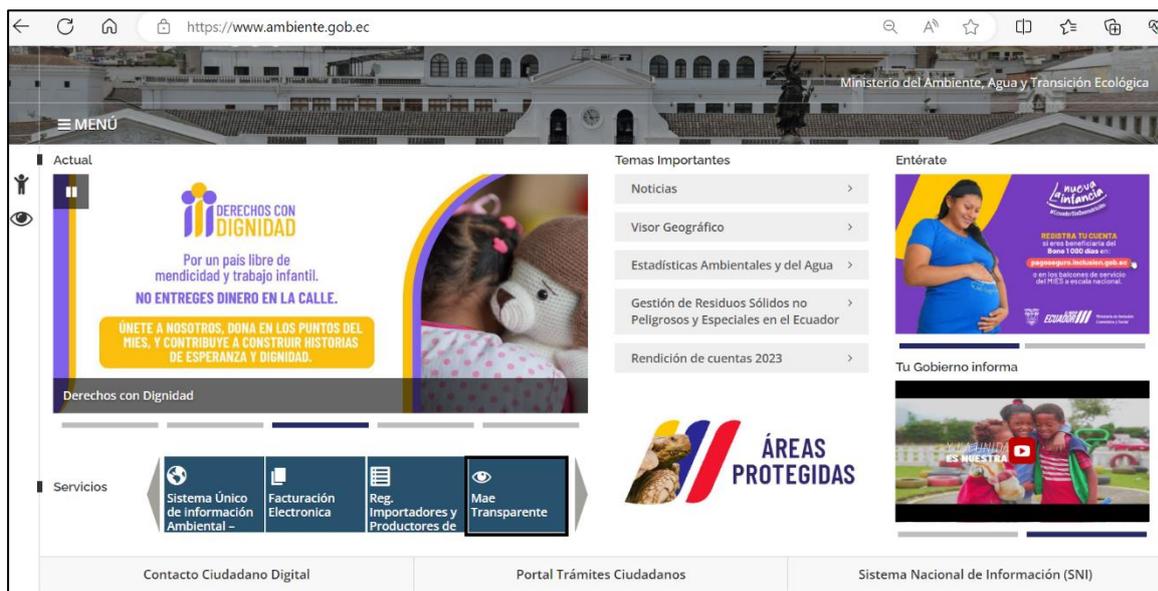


Figura 1: Opción de acceso a la herramienta

Se presenta la pantalla de ingreso a la herramienta. (Ver figura:2)

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

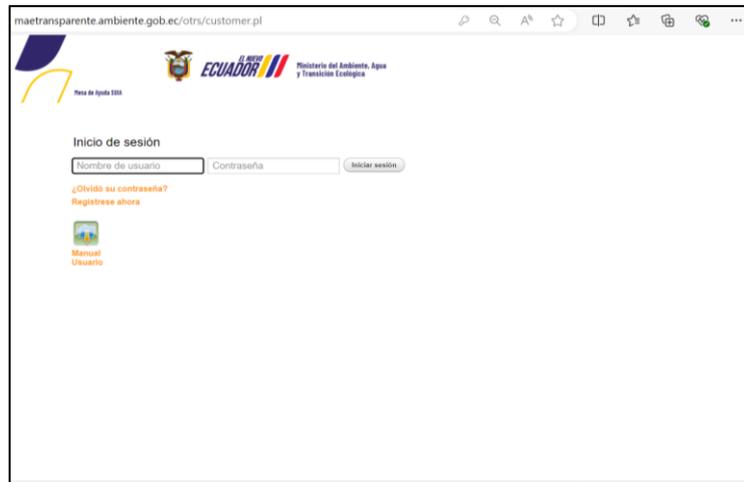


Figura 2: Interfaz de ingreso a la herramienta MAATE Transparente

### 3. Registro de usuario

Para realizar el registro del usuario en la Herramienta MAATE Transparente debe presionar en el enlace **Regístrese ahora**. (Ver figura:3)

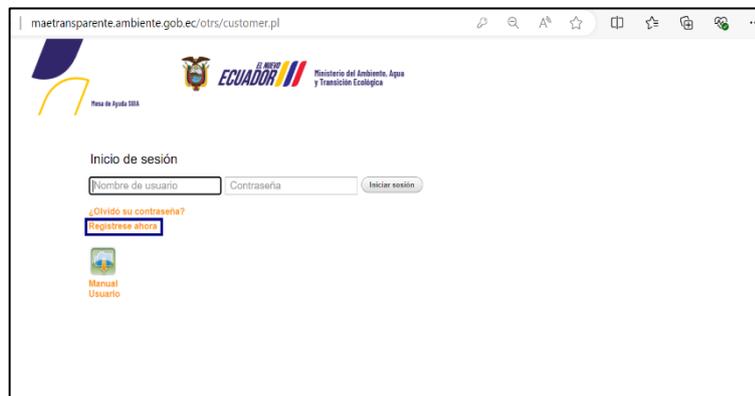


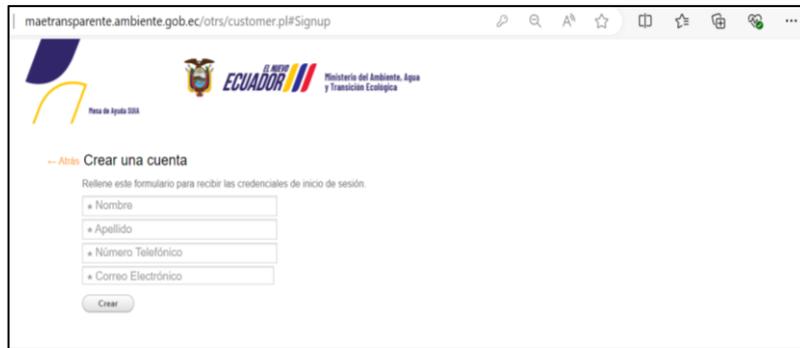
Figura 3: Opción de registrarse

Seguidamente se desplegará la siguiente pantalla donde incluirá información básica de contacto (Ver figura:4)

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0



maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl#Signup

Logo of EL NUEVO ECUADOR and Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Plaza de Ayuda 2008

Ablo **Crear una cuenta**

Rellene este formulario para recibir las credenciales de inicio de sesión.

Nombre

Apellido

Número Telefónico

Correo Electrónico

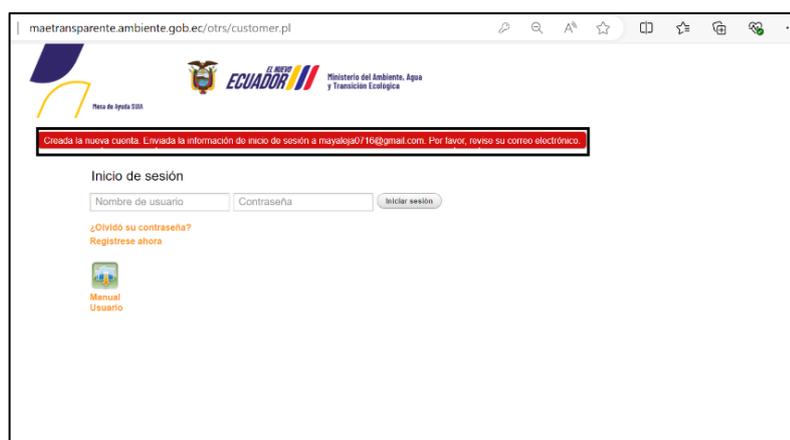
Crear

Figura 4: Interfaz de registro de usuario

## Detalle de los campos:

- **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.

Una vez ingresada la información de contacto se debe presionar en el botón **Crear** y se presentará de forma inmediata el siguiente mensaje "Creada la nueva cuenta. Enviada la información de inicio de sesión a ejemplo@xxx.com. Por favor, revise su correo electrónico." (**Ver figura:5**)



maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl

Logo of EL NUEVO ECUADOR and Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Plaza de Ayuda 2008

Creada la nueva cuenta. Enviada la información de inicio de sesión a mayakaja0716@gmail.com. Por favor, revise su correo electrónico.

Inicio de sesión

Nombre de usuario  Contraseña  Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?  
Regístrese ahora

Manual Usuario

Figura 5: Mensaje de notificación

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

La confirmación de la creación de la cuenta en MAATE Transparente será enviada al correo electrónico registrado. (Ver figura:6)

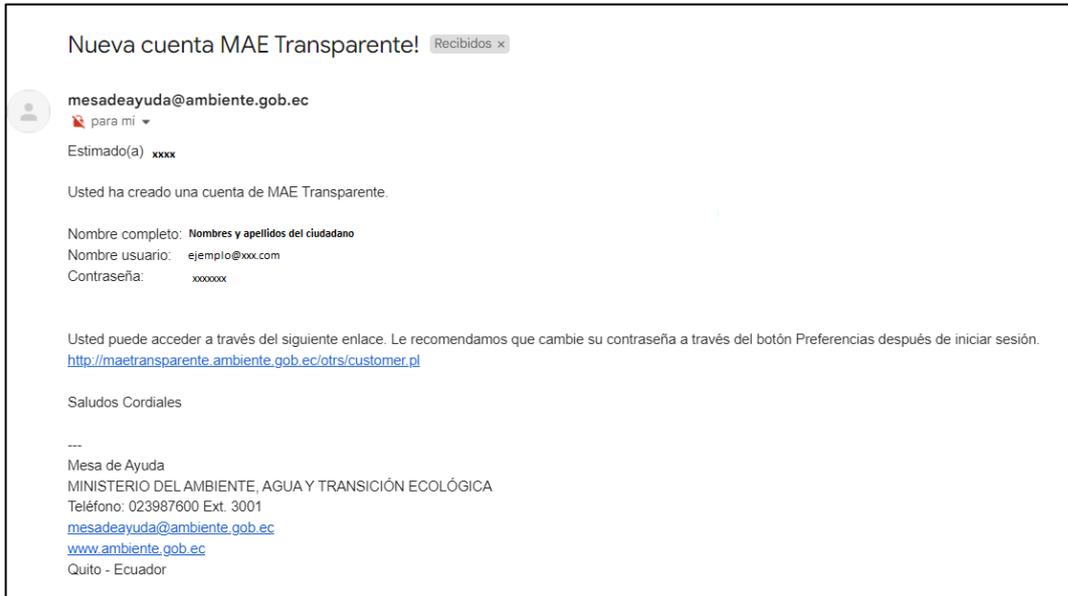


Figura 6: Mensaje de notificación de creación de usuario

#### 4. Recuperación de clave

Si el usuario no recuerda la clave para ingresar a MAATE Transparente debe dirigirse a la pantalla de inicio donde debe seleccionar la opción “Olvidó su contraseña” (Ver figura:7)



Figura 7: Opción ¿Olvidó su contraseña?

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

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

Seguido se presentará la pantalla para solicitar una contraseña en el campo Nombre de usuario ingresar correo electrónico. **(Ver figura:8)**

**Figura 8:** Interfaz de solicitar una nueva contraseña

Al presionar el botón **Enviar** presentará de manera automática el siguiente mensaje “Enviadas instrucción de restablecimiento de contraseña. Por favor, revise su correo electrónico”. **(Ver figura: 9).**

**Figura 9:** Notificación de restablecimiento de contraseña

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

Se enviará al correo electrónico registrado un enlace para el cambio de contraseña. **(Ver figura: 10)**



Figura 10: Notificación de cambio de contraseña

## 5. Ingreso a la herramienta MAATE Transparente

Una vez que dispone de las credenciales de ingreso como nombre de usuario (correo electrónico) y contraseña, los cuales debe ser ingresados en la aplicación y presionar en el botón **Iniciar sesión**. **(Ver figura: 11)**



Figura 11. Interfaz de inicio de sesión

Al iniciar sesión en la herramienta de MAATE Transparente, se presentará la interfaz para la creación de una incidencia denominada Ticket. **(Ver figura: 12)**

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

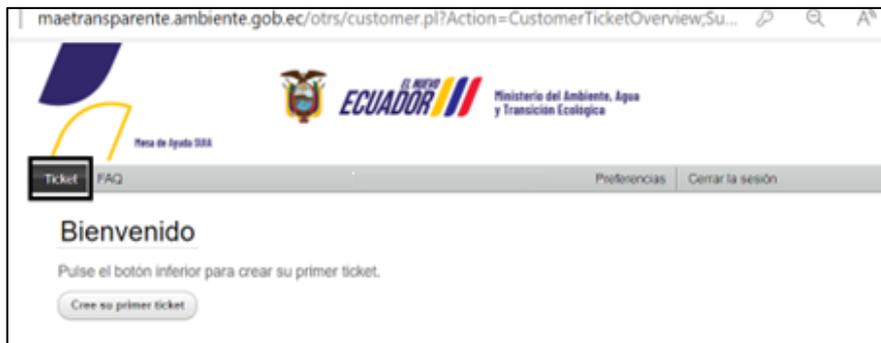


Figura 12: Interfaz de inicio para creación de requerimiento

## 6. Creación de Tickets

Para la creación de un nuevo ticket o incidencia se debe dirigirse al menú **Ticket** y escoger la opción **Ticket REDD+**.  
(Ver figura: 13)

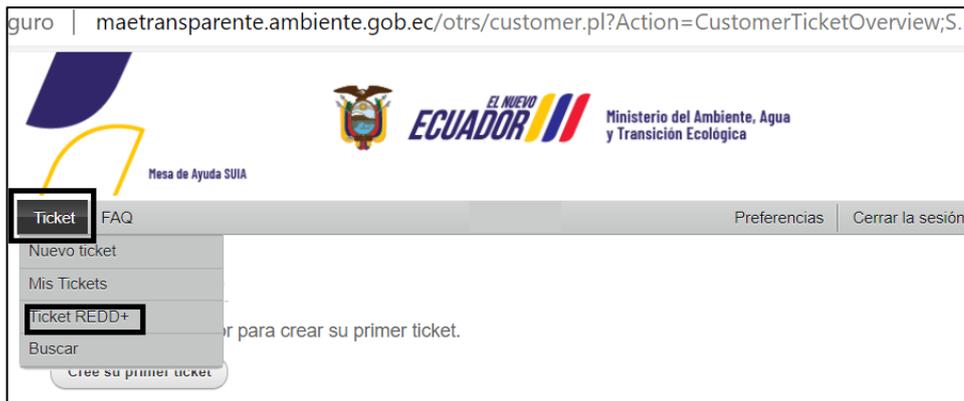


Figura 13: Menú y submenú para la creación de incidencias (Tickets)

En el campo Tickets MAE Transparente escoger la opción REDD+. (Ver figura: 14)

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

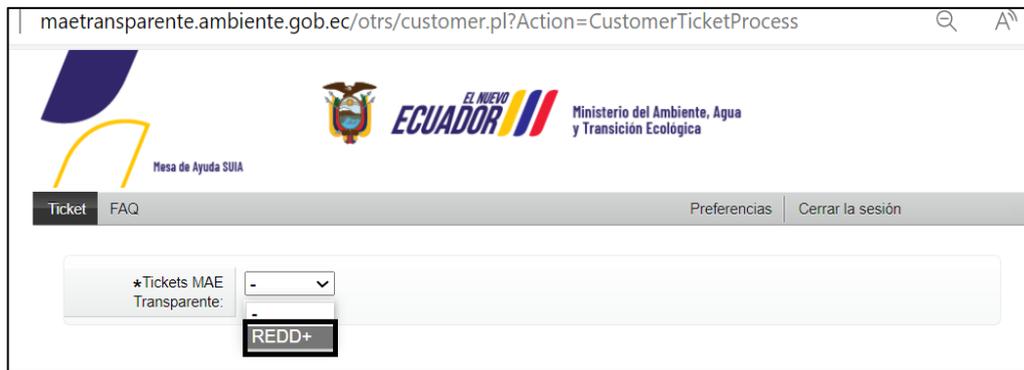


Figura 14: Opción para la creación de incidencias (Tickets) para REDD+

A continuación, se desplegará el siguiente formulario, donde el ciudadano debe ingresar los datos correspondientes (Ver figura: 15)

The screenshot shows the main form for creating a ticket. At the top, there are navigation links for 'Ticket' and 'FAQ', and 'Preferencias' and 'Cerrar la sesión'. Below this, there is a dropdown menu for 'Tickets MAE Transparente:' with 'REDD+' selected. The form has several sections: 'Para:' with a dropdown menu; 'Requerimiento:' with a dropdown menu; 'Tipo de Requerimiento:' with a dropdown menu; 'Asunto:' with a dropdown menu; 'Texto:' with a text area and a rich text editor toolbar; 'Adjunto:' with a file upload area; 'Lugar de incidencia:' with a dropdown menu; '\* Género REDD+:' with a dropdown menu; '\* Edad:' with a dropdown menu; '\* Autoidentificación étnica:' with a dropdown menu; and a checkbox for 'Deseo que mi identidad no sea publicada en'. A dropdown menu is open, showing a list of options including 'Monitoreo', 'Biodiversidad', 'Geomática', 'Transversal', 'Otros servicios', 'Plataforma Proyecto Nacional Restauración Paisaje', 'Monitoreo de Convenios de Restauración', 'Puntos de monitoreo', 'REDD+', 'Atención a Consultas REDD+', 'Atención a Controversias REDD+', 'Atención a Denuncias REDD+', 'Atención de Quejas y/o Sugerencias REDD+', 'Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental - REA', 'Reg. Emisiones Transfe. de Contaminantes Ec. RETCE', 'Regis. de Aten. de Trámites Institucionales - RATI', 'Regis. de Encu de Satis. del Usuario Exter - RESU', 'Registro de Visitas', 'Repositorio Documental', and 'Aula Virtual'. The option 'Atención a Consultas REDD+' is highlighted with a black box.

Figura 15. Creación de un ticket para REDD+

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

- Atención a Consultas REDD+.

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

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

- 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:** Indica el tema general a tratar de acuerdo con la incidencia.

**Texto:** Sección en la cual ingresará el detalle de su incidencia.

**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.

**Género REDD+:** Permite seleccionar el género del ciudadano que presenta la incidencia.

- Femenino
- Masculino
- Otro

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

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

**Herramienta MAATE Transparente**

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

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

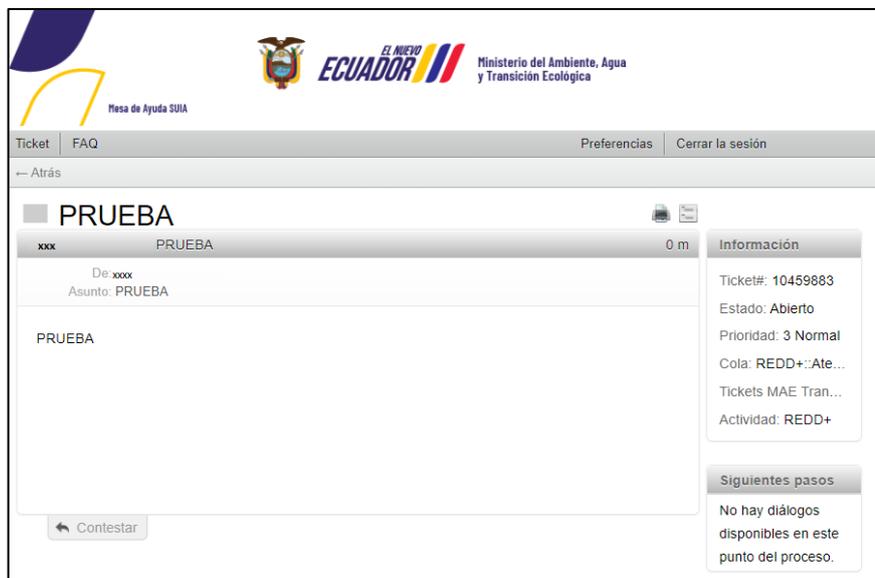
- Afroecuatoriano/a
- Blanco/a
- Indígena
- Mestizo/a
- Montubio/a
- Otro

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.

Al presionar el botón **enviar** se genera un Ticket el cual será direccionado a Mesa de Ayuda REDD+.

En la pantalla se visualizará la información correspondiente al Ticket creado como: número de ticket, estado, prioridad, cola y actividad. **(Ver figura: 16)**



**Figura 16:** Ticket creado

## 7. Búsqueda de Tickets:

Para realizar la búsqueda de un ticket se debe dirigir al menú **Ticket** opción **Buscar**. (Ver figura:17)



Figura 17: Opción Buscar Ticket

A continuación se desplegará el formulario de búsqueda.(Ver figura:18)

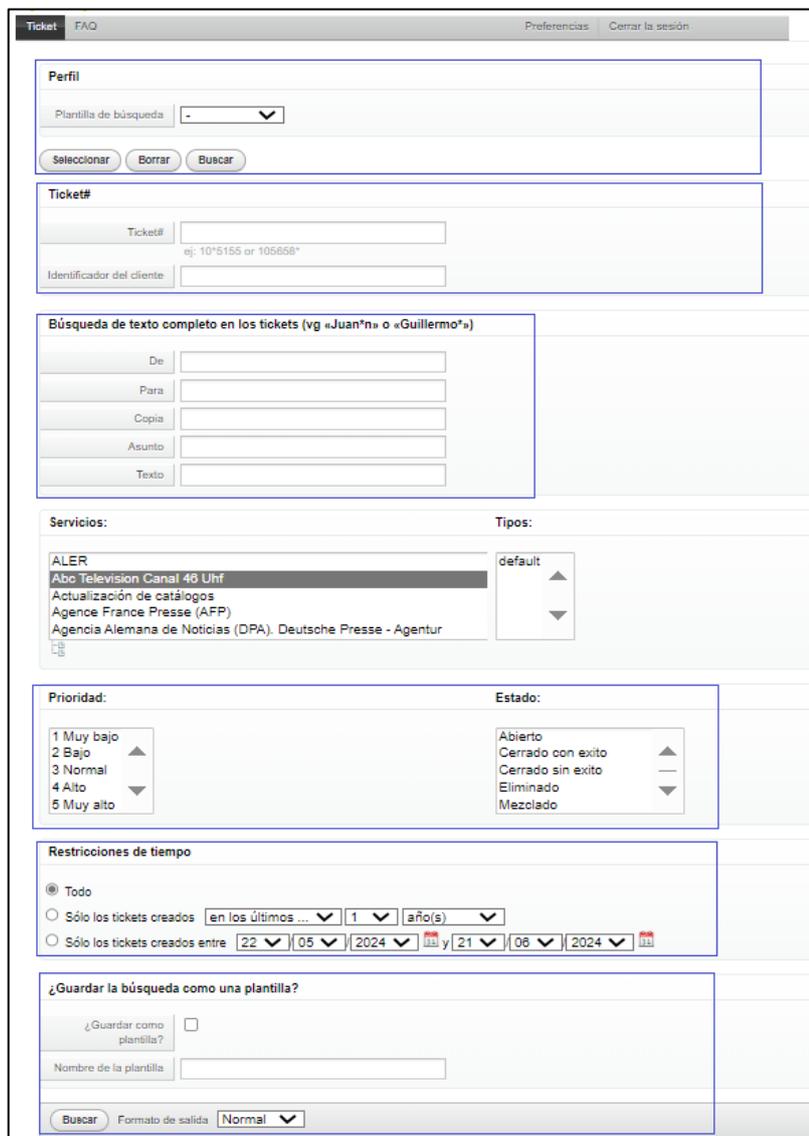
The image shows the search form for tickets. It is divided into several sections: 'Perfil' with a search template dropdown and 'Seleccionar', 'Borrar', and 'Buscar' buttons; 'Ticket#' with fields for 'Ticket#' (example: 10\*5156 or 105668\*) and 'Identificador del cliente'; 'Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan\*n» o «Guillermo\*»)' with fields for 'De', 'Para', 'Copia', 'Asunto', and 'Texto'; 'Servicios:' and 'Tipos:' sections with dropdown menus; 'Prioridad:' and 'Estado:' sections with dropdown menus; 'Restricciones de tiempo' with radio buttons for 'Todo', 'Sólo los tickets creados en los últimos ...' (with dropdowns for days and years), and 'Sólo los tickets creados entre' (with date pickers); and a section for '¿Guardar la búsqueda como una plantilla?' with a checkbox and a text field for the template name. At the bottom, there is a 'Buscar' button and a 'Formato de salida' dropdown set to 'Normal'.

Figura 18: Formulario de búsqueda de un Ticket

#### Detalle de opciones:

- **Perfil:** Permite realizar la búsqueda mediante la selección de plantilla que se guardó en la primera búsqueda de los tickets.
- **Ticket #:** Permite ingresar el número completo del ticket. Ejemplo: 10459883
- **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 la búsqueda como una plantilla?** Permite guardar los parámetros de la última búsqueda para usarla como una plantilla de búsqueda en la sección Perfil. Al presionar en el botón buscar se guardará automáticamente todos los parámetros de búsqueda como una plantilla de nombre "last-search".

## 8. Mis Tickets

En el menú **Ticket** opción **Mis Tickets** se detalla todos los incidentes que el usuario ha reportado a Mesa de ayuda REDD+. (Ver figura:19)



Figura 19: Opción Mis Tickets

## 9. Reabrir Ticket

En la herramienta MAATE Transparente el usuario tiene la opción de reabrir un ticket para solicitar más información acerca del requerimiento ingresado, para lo cual deberá presionar en el menú **Cerrados** y escoger el ticket que desea reabrir (Ver figura:20)



Figura 20: Opción Cerrado

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

Una vez seleccionado el ticket que se desea reabrir se deberá presionar en el botón **Contestar**. (Ver figura:21)



The screenshot displays the user interface of the MAATE Transparente system. At the top, there are logos for 'Mesa de Ayuda SUIA', 'EL NUEVO ECUADOR', and 'Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica'. Below the logos, there is a navigation bar with 'Ticket' and 'FAQ' tabs, and links for 'Preferencias' and 'Cerrar la sesión'. A breadcrumb trail shows '← Atrás'. The main content area features a ticket titled 'PRUEBA' with a status of 'Cerrado' and a time of '8 d 18 h'. The ticket details include 'De: PRUEBA' and 'Asunto: PRUEBA'. A 'Contestar' button is highlighted with a red box at the bottom left. On the right side, there is an 'Información' panel with details: 'Ticket#: 10459883', 'Estado: Cerrado c...', 'Prioridad: 3 Normal', 'Cola: REDD+:Ate...', 'Tickets MAE Tran...', and 'Actividad: REDD+'. Below this panel is a 'Sigüientes pasos' section with a 'REDD+' button.

Figura 21: Reabrir Ticket

A continuación, se desplegará el campo para poder detallar el texto relacionado al requerimiento ingresado. (Ver figura:22)

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

The screenshot displays the 'PRUEBA' ticket entry page. At the top, there are navigation links for 'Ticket', 'FAQ', 'Preferencias', 'Cerrar la sesión', and 'Ciudadano'. The main content area includes a header for 'PRUEBA' with a 'Ciudadano - PRUEBA' label and a timestamp of '8 d 17 h'. Below this, there is a form with fields for 'De:' (Ciudadano - PRUEBA), 'Asunto:' (PRUEBA), and a large text area for the ticket content. A right-hand sidebar provides 'Información' about the ticket, including 'Ticket#: 10459883', 'Estado: Cerrado c...', 'Prioridad: 3 Normal', 'Cola: REDD+::Ate...', 'Tickets MAE Tran...', and 'Actividad: REDD+'. Below the sidebar is a 'Siguietes pasos' button with 'REDD+' text. The bottom section of the form includes an 'Asunto:' field with 'Re: PRUEBA', a '\* Texto:' field, a rich text editor toolbar, and an 'Adjunto:' section with an 'Elegir archivo' button and the message 'No se eligió ningún archivo'. There are also dropdown menus for 'Siguiente estado:' (set to 'Abierto') and 'Prioridad:' (set to '3 Normal'). At the bottom left, there are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons.

Figura 22: Ingreso de información

## 10. Preferencias

Permite editar las configuraciones de la herramienta MAATE Transparente (Ver figura:23)

The screenshot shows the 'Preferencias' configuration page. The top navigation bar includes 'Ticket', 'FAQ', 'Preferencias', and 'Cerrar la sesión'. The page is divided into four main configuration panels: 1. 'Idioma de la interfaz' with a dropdown menu set to 'Español' and an 'Actualizar' button. 2. 'Vista general de tickets' with a dropdown menu set to 'desactivado' and an 'Actualizar' button. 3. 'Número de tickets mostrados' with a dropdown menu set to '25' and an 'Actualizar' button. 4. 'Change password' with three input fields for 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Verificar la contraseña', and an 'Actualizar' button.

Figura 23: Configuración de la herramienta MAATE Transparente

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

**Detalle de opciones:**

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

## 11. Cerrar sesión

Permite al usuario cerrar la sesión de la herramienta MAATE Transparente (**Ver figura: 24**)



Figura 24: Cierre de sesión

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

Herramienta MAATE Transparente

SITEAA-MTP-802-MDA-2024710-009-  
v1.0

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

	<b>Responsables</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<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		