

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

**Gestión de Reclamos y Digitalización de
Expedientes**

Manual de uso Gestión de Turnos



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



Tabla de Contenidos

1. INTRODUCCIÓN	3
Objetivos	3
Destinatarios	3
2. DESCRIPCIÓN	3
3. TÓTEM	4
4. TURNOS	5
5. HISTORIA DE CAMBIOS	8



1. INTRODUCCIÓN

Objetivos

El Sistema de Gestión de Reclamos y Digitalización de Expedientes tiene por finalidad registrar y gestionar toda la actividad operativa de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Este documento se utiliza para describir el caso de uso operativo normal de **la gestión de turnos de la Defensoría**.

El quejoso se presenta en recepción donde habrá un tótem (pantalla de autoservicio) o un asistente de la Defensoría (Recepción- Mesa de Entradas) para ayudarlo a sacar el turno.

Esto genera un pendiente de atención en la bandeja de turnos y un ticket impreso del turno con el cual el quejoso se sienta a esperar el llamado.

El instructor inspecciona la bandeja y llama por orden de llegada y tema con un clic.

El llamado se va a mostrar en una pantalla asignada a tal efecto indicando el turno y el box al cual debe asistir.

Al presentarse el quejoso el instructor "Inicia atención".

Al finalizar el instructor "finaliza atención" y puede llamar a otro.

Destinatarios

El presente documento está destinado a las siguientes personas:

<i>Lector</i>	<i>Sector o Rol</i>
Usuarios habilitados	Defensoría del Pueblo Provincia Santa Fe

2. DESCRIPCIÓN

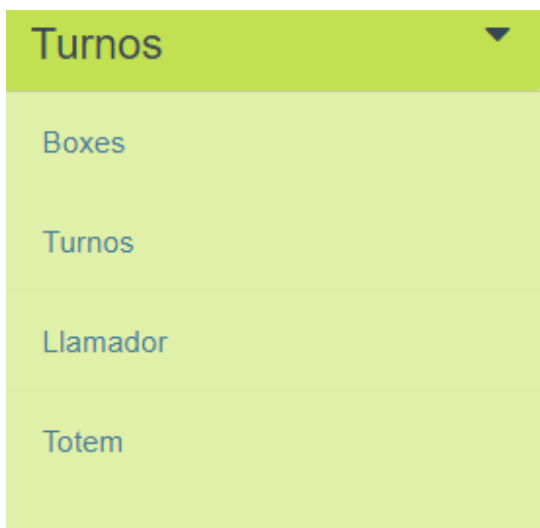
El gestor de turnos está constituido por 3 módulos:

El Tótem o pantalla de selección temática.

El Llamador o pantalla que exhibe el número llamado con el box asignado.

El Gestor de Turnos propiamente dicho.

Desde el Menú principal se accede al gestor de Turnos



3. TÓTEM

El Tótem o pantalla de selección temática muestra las opciones disponibles que se obtienen de la entidad "Temas" de Tablas. Es la pantalla que utiliza el quejoso para sacar el turno (puede estar asistido por alguien de Mesa de Entradas)



Al confirmar se imprime un ticket. Este ticket se puede generar desde Plantillas.

Queda la pantalla disponible para seleccionar otro turno.



4. TURNOS

La gestión de turnos se realiza desde la opción de Menú, Turnos.
En las dependencias dónde esté disponible el sistema de turnos, el instructor debe convocar a las personas desde esta opción de Menú.

☰ Turnos | listarDependencia: SEDE ROSARIOBox: BOX 1

Turno

Dependencia
SEDE ROSARIO

Tema

Usuario

Fecha desde
22/10/2020

Fecha hasta
22/10/2020

Pendientes, atendidos o todos*
Pendientes

ver 10 ítems

[+ Turno](#)

DEPENDENCIA	NÚMERO	FECHA	HORA	TEMA	BOX	USUARIO	MIN. ESPERA	MIN. ATENCIÓN	
SEDE ROSARIO	2	22/10/2020	15:47	MIGRANTES	--	0	0	Llamar	
SEDE ROSARIO	3	22/10/2020	15:54	SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS	--	0	0	Llamar	

Registros 2

El instructor elige según la temática a cual llamar. Al clicar en el link "Llamar" aparece en el borde superior derecho una barra con opciones:



Bienvenido/a, [Consultar](#) [Cambiar contraseña](#) / [Cerrar sesión](#)





Turno: ROS.SER-3

Iniciar atención

Cancelar

DE ROSARIO Box: BOX 1



ERA	MIN. ATENCIÓN
0	Llamar  
0	Llamando...(Cancelar)  

El contador de turnos está formado por la dependencia, tema y numerador, en este ejemplo ROS.SER-3

Y en la pantalla del llamador, dispuesto en la recepción, se muestra la llamada:

Turnos

ROS.SER-3

BOX 1

Últimos llamados: Nro. ROS.SER-3 en box BOX 1



Al elegir “Iniciar atención”, se registra el comienzo de la atención y ahora aparece en el borde superior derecho:

Bienvenido/a, [Consultar](#) [Cambiar contraseña](#) / [Cerrar sesión](#)

Turno: ROS.SER-3

Finalizar atención

Cancelar



Esta barra permanece disponible en todo momento y en todas las pantallas, pudiendo el instructor que está atendiendo “Finalizar”, que sería el fin de la queja o “Cancelar” en el caso de que nadie se presente al llamado. En ambos casos la barra desaparece.

Mientras en la pantalla del Llamador ahora aparece:

Esperando llamados...

Turnos | [listar](#)

Dependencia: SEDE ROSARIO Box: BOX 1

Turno

Dependencia

Tema

Usuario

SEDE ROSARIO

Fecha desde

Fecha hasta

22/10/2020

22/10/2020

Pendientes, atendidos o todos*

Pendientes

ver 10 items

+ Turno

DEPENDENCIA	NÚMERO	FECHA	HORA	TEMA	BOX	USUARIO	MIN. ESPERA	MIN. ATENCIÓN
-------------	--------	-------	------	------	-----	---------	-------------	---------------

Registros 0

Con el link de “+ Turno” puedo agregar un nuevo turno sin volver al tótem.
Es de uso excepcional.

Desde la opción de menú Boxes, se gestiona el vínculo entre box y usuario.



Boxes | listar

Dependencia: SEDE ROSARIO Box: BOX 1

Box

Dependencia

SEDE ROSARIO

Nombre

ver 10 ítems

Usuario

+ Box

BOX	DEPENDENCIA	USUARIO	
BOX 1	SEDE ROSARIO	consultar	Seleccionar Editar Eliminar

Registros 1

Y desde el link “+ Box” ingreso al alta del box:

Box | editar

Dependencia*

SEDE ROSARIO

Nombre*

BOX 2

Usuario

Cecilia

Grabar

Volver

Y también puedo cambiar el vínculo con “Editar”.

5. HISTORIA DE CAMBIOS

Revisión	Autor	Fecha	Descripción
1.0	Rocha Guillermo	26/10/2020	Versión Inicial