

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Gestión de Reclamos y Digitalización de Expedientes Manual de uso Instructores



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



Tabla de Contenidos

1. INTRODUCCIÓN	3
Objetivos	3
Destinatarios	3
2. ACCESO AL SISTEMA	3
3. PANTALLA INICIAL	6
Menú	6
Menú - + Expedientes	7
Alta de expediente	7
Paso 1 – Alta/Modificación de persona	7
Paso 2 – Alta de queja	8
Modificación de expediente	9
Requerimientos	9
Documentos	10
Personas vinculadas	11
Instituciones vinculadas	12
Domicilios	13
Vinculados	13
Comprobantes	14
Acciones (Insumidos)	15
Menú - Acciones	16
Filtro simple	19
Filtro avanzado	19
4. MENSAJERÍA	20
5. FICHA DE USUARIO	22
6. CERRAR SESIÓN	23
7. HISTORIA DE CAMBIOS	23

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 **ingreso de queja presencial a cargo de un instructor de la Defensoría**. Se considera que todos los datos y configuraciones ya están cargados y definidos.

Destinatarios

El presente documento está destinado a las siguientes personas:

<i>Lector</i>	<i>Sector o Rol</i>
Usuarios habilitados	Instructores de la Defensoría

El usuario Administrador, debe generar los grupos, usuarios y contraseñas de acceso inicial.

2. ACCESO AL SISTEMA

Al iniciar el sistema el usuario debe completar este formulario.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

Nombre de usuario:

Contraseña:

[Olvidé la contraseña](#)

Esta es la primera pantalla que ve el usuario.

El usuario y la contraseña le serán dados por el Administrador.

Si es la primera vez que ingresa al sistema, se le exige el cambio de contraseña.

Se chequea la complejidad de la nueva clave (mayúsculas, minúsculas, números y caracteres).



El usuario identificado ya tiene asociado, por el Administrador, el grupo o grupos a los que pertenece, los permisos especiales que tuviera, el o los niveles asociados, la dependencia propuesta, el correo electrónico y la pantalla inicial de trabajo.

Si el usuario olvida su contraseña puede solicitar una nueva desde el link "[Olvidé la contraseña](#)". El sistema le enviará un mail a su correo electrónico con un link desde donde ingresar una nueva contraseña.

› Recuperar contraseña Password | reset

Recuperar contraseña

Ingresar el correo de recuperación

Email*

Confirmar

El email ingresado debe corresponder al registrado en la ficha del usuario ya que el correo electrónico es único.

› Se ha enviado un email de reinicialización de contraseña Password | reset | done

Se ha enviado un email de reinicialización de contraseña

Se ha enviado un correo a su cuenta con instrucciones para recuperar la contraseña.

Si el mensaje no llega recuerde revisar la carpeta de correos no deseados

Al ingresar al link que aparece en su correo le aparece el siguiente formulario donde figuran las restricciones exigidas a las contraseñas.



> Introduzca nueva contraseña Password | reset | confirm

Introduzca nueva contraseña

Cambiar contraseña

Contraseña nueva*

- Su contraseña no puede ser similar a otros componentes de su información personal.
- Su contraseña debe contener por lo menos 8 caracteres.
- Su contraseña no puede ser una contraseña usada muy comúnmente.
- Su contraseña no puede estar formada exclusivamente por números.
- Su contraseña debe tener mayúsculas y minúsculas

Confirmación de contraseña nueva*

Cambiar contraseña

Las contraseñas tienen una fecha de vigencia configurada inicialmente en la variable "V_CLAVE_EXPIRA", configurable por el Administrador. Tras lo cual se obliga a renovar la contraseña.

A los 5 intentos erróneos se bloquea el acceso para ese usuario durante 15 minutos.



3. PANTALLA INICIAL

Tras la identificación, se abre la pantalla especificada en el usuario o, sino estuviera dada, el formulario de **Acciones (Insumidos) de expediente**, con todos los últimos insumidos de los expedientes a su cargo que estén pendientes de gestión.

Insumidos o Acciones son sinónimos.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

BIENVENIDA. CONSULTAR CAMBIAR CONTRASEÑA / CERRAR SESIÓN

Acciones

Reclamo de Ciudadano

ver 10 items

Mostrar Cerrados Ver sólo Recuperables

EXPEDIENTE	FECHA/HORA	USUARIO	TIPO ACCIÓN	COMPROBANTE	PRIORIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN	SECTOR	TEMA	SUB-TEMA
VGO - 00000001 - 2020	30 Set. 2020 12:29	consultar	FOJA 0	-	Media	INICIADO	Insumido automático	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	VIVIENDA PERMUTA
ROS - 00000049 - 2020	31 Julio 2020 12:06	consultar	ENVIO DE MAIL	-	Media	GESTION	envio	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION EXPEDIENTES MUY DEMORADOS
ROS - 00000039 - 2020	31 Julio 2020 07:18	consultar	OFICIO	OFICIO 00000007	Media	GESTION	Comprobante vinculado OFICIO 00000007	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION PROBLEMAS DE INSCRIPCION
ROS - 00000044 - 2020	30 Julio 2020 12:12	consultar	FOJA 0	-	Media	INICIADO	Insumido automático	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION EXPEDIENTES MUY DEMORADOS
ROS - 00000038 - 2020	17 Julio 2020 05:11	De: Carlos a: consultar	FIRMA/AUTORIZACION	-	Media	GESTION	FIRMADO	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	ASESORAMIENTO GENERAL ASESORAMIENTO GENERAL
ROS - 00000036 - 2020	16 Julio 2020 12:38	consultar	OFICIO	OFICIO 00000005	Media	GESTION	mando oficio	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION EXPEDIENTES MUY DEMORADOS
ROS - 00000035 - 2020	13 Julio 2020 12:44	consultar	FOJA 0	-	Media	INICIADO	Archivo adjuntado dni.jpg.jpeg	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION EXPEDIENTES MUY DEMORADOS
ROS - 00000029 - 2020	30 Junio 2020 07:48	consultar	FOJA 0	-	Media	INICIADO	Archivo adjuntado DNIcalleReverso.jp...	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION EXPEDIENTES MUY DEMORADOS

Menú

Acciones (Insumidos)

Se distinguen aquí las siguientes áreas:

A la izquierda el Menú. A la derecha el formulario de Acciones (Insumidos).

El botón deslizante permite fijar el Menú (siempre visible) o aparece y se contrae.

Los títulos (+Expediente, +Expediente interno, Operativos, etc.) se pueden contraer o expandir.

El sistema recuerda estas preferencias de usuario.

Sólo se muestran las opciones permitidas para ese usuario excepto para los administradores que verán todas las opciones.

Para visualizar el Menú si está contraído, basta hacer clic en las 3 rayas horizontales del título del formulario.

Menú

Desde el menú lateral izquierdo se dispone de todas las opciones clasificadas por tipo, entendiendo que las del menú **Operativo** (Comprobantes, Expedientes y Acciones) serían las habituales de trabajo. Están disponibles, para el personal autorizado, las pantallas de **Soporte** de todas las entidades utilizadas: Clasificadores, Personas, Instituciones, Responsables de instituciones, Requerimientos, Tipos de Insumidos y desde **Configuración**, las Tablas auxiliares



(Tipos de dependencias, Dependencia, Sector, Subsector, Tema, Subtema, Provincia, Localidad, Estado de Expediente, Estado civil, Tipo de documento, Género, Origen), numeradores, plantillas y variables.

El usuario sólo visualiza las opciones de Menú para las que tiene permiso.

Menú - + Expedientes

Esta opción de Menú permite dar de alta un nuevo expediente (reclamo, queja) teniendo en cuenta el origen del mismo, Presencial, Call Center, Correo Electrónico, Correo Postal, etc.

Estas opciones de Origen, están ingresadas en Tablas, entidad Origen y las que están activas aparecen en el Menú.

En este manual se hará foco en el alta de expedientes de origen **Presencial**, el resto de las opciones son similares. Las opciones de expediente interno u oficio se diferencian solamente en que no requieren indicar una persona, empiezan en el paso 2 de alta de expediente.

Alta de expediente

Paso 1 – Alta/Modificación de persona

Al seleccionar esta opción aparece el formulario o pantalla:

≡ Expediente | agregar

Persona - Agregar

Agregando expediente

Datos personales

Tipo doc*	Nº de documento*	Activo*	Qr
<input type="text" value="DNI"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Sí"/>	<input type="text"/>
Apellido*		Nombre*	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Fecha nacimiento*	Estado civil*	Género*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Domicilio

Provincia*	Localidad*		
<input type="text" value="SANTA FE"/>	<input type="text"/>		
Calle*	Altura*	Piso	Depto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Entre calle	y calle		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Contacto

Teléfono	Cod. Área	15_	Número Celular	E mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ej: 341 (sin el 0)

Facebook

Instagram

Tweeter

Observación

Datos complementarios

Continuar con expediente

Volver

Al presentarse un quejoso, el usuario debe clicar el botón del menú “+ Expediente” y dentro de este menú clicar en **Presencial**, donde se muestra, inicialmente, el formulario de **Persona**



Agregar. Allí se ingresa el tipo y número de documento o el QR del quejoso. En este último caso el sistema desglosa los datos y busca por DNI en la base de datos de Personas.

De existir la persona en la base de datos, se avisa con un mensaje y se completa automáticamente el formulario de alta de persona, y se muestra un botón, “**Ver expedientes**”, que muestra los expedientes generados para esa persona como quejoso principal.

Si no existe la persona en la base de datos, se deberá completar manualmente el formulario con sus datos.

Los campos con * al final son obligatorios.

Los datos con despliegue de opciones como Tipo de Documento, Estado Civil, Género, Provincia y Localidad muestran las opciones cargadas en esas entidades por el Administrador.

Paso 2 – Alta de queja

La opción “**Continuar con expediente**”, permite avanzar con la carga del formulario alta de expediente (pantalla **Expediente Agregar**). Los datos de persona, dependencia (que se trae del usuario) y origen son pasados como parámetros a esta pantalla.

Expediente | agregar

Agregando expediente

DOA

Dependencia*
SEDE ROSARIO

Origen*
PRESENCIAL

Ambito*
Provincial

Lugar donde se inicia la queja

Quejoso

Persona
ROMERO, GUILLERMO (DNI 12404031)

Quejosos*
1

Clasificador

Sector*

Subsector*

Tema*

Subtema*

Relato

Queja*

Explicar claramente la queja

Domicilio

Provincia*
SANTA FE

Localidad*
ROSARIO (2000)

Calle

Entre calle

Altura

Piso

Depto

y calle

Adicionales

Admisible*
Admisible

Interno*
No

Grabar

Volver

Sector, Subsector, Tema y Subtema están dados por opciones de Tabla para cada entidad.



Confirmada el alta de expediente, con el botón “**Grabar**”, se asigna el número teniendo en cuenta la dependencia y el año, tras lo cual se genera automáticamente un insumido y se abre el formulario de **Modificar Expediente** para ser completado.

Modificación de expediente

Requerimientos

Expediente | modificar

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54

Asignado a consultar
Estado INICIADO

Expediente	Personas	Instituciones	Requerimientos	Documentos	Acciones	Domicilios	Vinculados	Comprobantes	Circuitos
------------	----------	---------------	----------------	------------	----------	------------	------------	--------------	-----------

+ Recargar requerimientos

REQUERIMIENTO	RESPUESTA	VISTA PREVIA	REQUIERE	OBLIGATORIO	
ESCANEADO DE DNI	FALTA	<ARCHIVO>	✓		Responder

Registros

(Pestaña de requerimientos con un requerimiento pendiente)

La rama del clasificador más precisa define la **Prioridad (color rojo, amarillo o verde en el número del expediente)**, sino hay ninguna se asume “Media”.

Si el clasificador del expediente ingresado, (Dependencia, Sector, Subsector, Tema, Subtema), tiene cargado en algunas de sus ramas, requerimientos (archivos a digitalizar y/o preguntas), estos se agregarán al expediente en rojo si son obligatorios y en amarillo si no lo son y quedarán como pendientes de realizar, y se mostrarán para su realización. Esta solapa de **Requerimientos** será la primera pantalla que se activará y no se permitirán pases, ni cierres, ni generación de comprobantes hasta haber cumplido con los requerimientos.

Al responder el requerimiento, la respuesta se pondrá en verde.

Expediente | responder | requerimiento

ESCANEADO DE DNI

EXPEDIENTE: ROS - 00000052 - 2020 *

Descripción

Archivo*

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Aclare el contenido del archivo si el nombre del archivo es difuso

Grabar Grabar y agregar otro Volver

(Ejemplo de requerimiento “Escaneo de DNI”)

Atención: Un expediente grabado no puede ser eliminado ni modificada su identificación (dependencia, número y año) por lo tanto se debe prestar atención al ingreso de la

Documentos

Desde la solapa **Documentos**, con el botón opcional “+ Documentos”, se activa el formulario de selección para asociarlos. Esto genera un insumido automático.

≡ Expediente | documento | agregar

EXPEDIENTE: ROS - 00000052 - 2020 *

Descripción Archivo*

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Aclarar el contenido del archivo si el nombre del archivo es difuso

Grabar

Grabar y agregar otro

Volver

(Pantalla para adjuntar archivos a un expediente)

Una vez ingresado el documento aparece:

≡ Expediente | modificar

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54


Asignado a consultar

Estado INICIADO

Expediente	Personas	Instituciones	Requerimientos	Documentos	Acciones	Domicilios	Vinculados	Comprobantes	Circuitos
------------	----------	---------------	----------------	------------	----------	------------	------------	--------------	-----------

Documentos

+ Documentos

ENTIDAD	ID	DESCRIPCIÓN	ARCHIVO	VISTA PREVIA	
EXPEDIENTE	ROS - 00000052 - 2020	denuncia comisaria 5ta	documentos/FacturaEpeSaavedra.jpg		✎ Editar ✖ Eliminar

Registros

(Pestaña de documentos con un documento adjuntado)

Pudiendo agregar todos los documentos que hagan falta con el botón “+ Documentos”.



Personas vinculadas

Desde la solapa **Persona**, con el botón opcional “**Vincular persona**”, se activa el formulario de selección para asociarlos. Esto genera un insumido automático.

Expediente | modificar

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54

Asignado a consultar

Estado INICIADO

Expediente	Personas	Instituciones	Requerimientos	Documentos	Acciones	Domicilios	Vinculados	Comprobantes	Circuitos
------------	-----------------	---------------	----------------	------------	----------	------------	------------	--------------	-----------

Vincular persona

APELLIDO Y NOMBRES TIPO Y NRO. DOCUMENTO ROL

Registros

(Pestaña de personas vinculadas)

Expediente | persona | agregar

Agregando persona a expediente

Expediente*

ROS - 00000052 - 2020

Persona*

CARNI, JUAN, DNI 66555555

Rol*

ACOMPANANTE

Rol de la persona dentro del expediente

Grabar Volver

(Formulario para vincular una persona a un expediente)

Con el botón grabar además genera un insumido automático. Se puede ver desde la solapa Acciones,

Expediente | modificar

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54

Asignado a consultar

Estado GESTION

Expediente	Personas	Instituciones	Requerimientos	Documentos	Acciones	Domicilios	Vinculados	Comprobantes	Circuitos
------------	----------	---------------	----------------	------------	-----------------	------------	------------	--------------	-----------

+ Acción + Pase + Cerrar + Pedir firma/autoriz. + Firmar + Foja 0 + Comprobante + Documento

ID	FECHA/HORA	USUARIO	TIPO ACCIÓN	COMPROBANTE	PRIORIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN
487	7 Oct. 2020 13:47	consultar	GESTION	--	Media	GESTION	Persona vinculada CARNI, JUAN (DNI 66...
486	7 Oct. 2020 13:06	consultar	FOJA 0	--	Media	INICIADO	Archivo adjuntado FacturaEpeSaavedra.jpg
485	7 Oct. 2020 12:54	consultar	FOJA 0	--	Media	INICIADO	Insumido automático

Registros

(Insumidos automáticos generados por el alta, al adjuntar un archivo y vincular una persona)



Instituciones vinculadas

Desde la solapa **Instituciones**, con el botón opcional “**Vincular institución**”, se activa el formulario de selección para asociarlos.

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54

Asignado a consultar

Estado INICIADO

Expediente	Personas	Instituciones	Requerimientos	Documentos	Acciones	Domicilios	Vinculados	Comprobantes	Circuitos
------------	----------	----------------------	----------------	------------	----------	------------	------------	--------------	-----------

 Vincular Institución

NOMBRE	ROL
--------	-----

Registros

Registros

(Pestaña de instituciones vinculadas)

≡ Expediente | institucion | agregar

Agregando institución a expediente

Expediente*

ROS - 00000052 - 2020

Institucion*

ASSA AGUAS SANTAFESINAS SA

Rol*

DESTINATARIA QUEJA

Rol de la institución dentro del expediente

Grabar

Volver

(Formulario para vincular una institución)

Con el botón grabar además genera una acción o insumido automático. Se puede ver desde la solapa Acciones,

Expediente | modificar

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54

Asignado a consultar

Estado GESTION

Expediente	Personas	Instituciones	Requerimientos	Documentos	Acciones	Domicilios	Vinculados	Comprobantes	Circuitos
<p>Acción + Pase Cerrar + Pedir firma/autoriz. + Firmar + Foja 0 + Comprobante + Documento</p>									
ID	FECHA/HORA	USUARIO	TIPO ACCIÓN	COMPROBANTE	PRIORIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN		
489	7 Oct. 2020 13:53	consultar	GESTION	-	Media	GESTION	Institucion vinculada AFIP, (Saavedra...		
488	7 Oct. 2020 13:50	consultar	GESTION	-	Media	GESTION	Institucion vinculada ASSA AGUAS SANT...		
487	7 Oct. 2020 13:47	consultar	GESTION	-	Media	GESTION	Persona vinculada CARNI, JUAN (DNI 66...		
486	7 Oct. 2020 13:06	consultar	FOJA 0	-	Media	INICIADO	Archivo adjuntado FacturaEpeSaavedra.jpg		
485	7 Oct. 2020 12:54	consultar	FOJA 0	-	Media	INICIADO	Insumido automático		

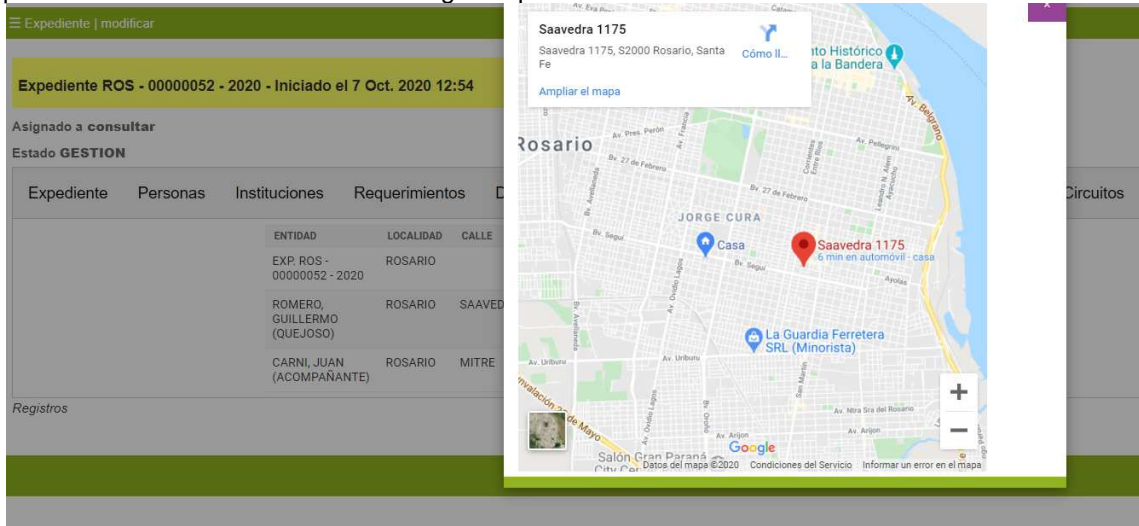
Registros

Registros

(Insumido automático generado al vincular una institución)

Domicilios

Desde la solapa **Domicilios**, se pueden visualizar los domicilios involucrados en el expediente, el del quejoso, el de la queja y el de los expedientes vinculados si los hubiera. Con el botón “**Ver**” se puede visualizar la ubicación con Google Maps.



Vinculados

Desde la solapa **Vinculados**, con el botón opcional “**Vincular expediente hijos**” o “**Vincular a expediente padre**”, se activa el formulario de selección para vincularlos.

Con la primera opción se podrán seleccionar expedientes que dependerán del expediente actual y con la segunda opción, el expediente actual será dependiente de otro expediente. A partir del vínculo, todo expediente hijo se tratará desde el padre. El sistema lo advierte con un mensaje.

El cierre del expediente padre genera un insumido de cierre para cada uno de los hijos.

Expediente | modificar

Expediente ROS - 00000052 - 2020 - Iniciado el 7 Oct. 2020 12:54

Asignado a consultar

Estado GESTION

Expediente Personas Instituciones Requerimientos Documentos Acciones Domicilios **Vinculados** Comprobantes Circuitos

Vincular expedientes hijos Vincular a expediente padre

EXPEDIENTE FECHA ATRASO PERSONA CANT. QUEJA LOCALIDAD ORIGEN DEPENDENCIA SECTOR SUBSECTOR TEMA SUBTEMA CALLE ALTURA ÁMBITO INTERNO

Registros

Registros

Comprobantes

Desde la solapa **Comprobantes** se pueden visualizar los comprobantes asociados al expediente y generar alguno nuevo.

El nivel del usuario determinará si el usuario puede usar la opción "+ Comprobantes", sino el sistema avisará con un mensaje.

Comprobante | agregar

Comprobante - Agregar

Numero*

Tipo comprobante*

Institución

Persona

Responsable dentro de la Institución

Observación*

Describe brevemente el objetivo del comprobante

Recepción N° Trámite

Expedientes

Archivo adjunto Imagen (14).jpg

Para eliminar de la selección Ctrl+Click sobre el expediente

Seleccionar expedientes

En este formulario se debe indicar el tipo de comprobante, la institución a la que se dirige y una observación. Opcionalmente se puede indicar el responsable de la institución que recibirá el documento.

En la lista de expedientes va a aparecer el expediente sobre el que se está trabajando, pero opcionalmente se pueden seleccionar otros de la misma clasificación y así con una sola acción gestionar varios expedientes a la vez, si corresponde.

El cuerpo del comprobante puede ser diseñado fuera del sistema y luego adjuntado con el botón "Archivo adjunto" o elaborado in situ, con la posibilidad de usar una plantilla prediseñada o desde cero.



Si se adjunta un archivo hay que tener en cuenta que el número del comprobante lo genera automáticamente el sistema al grabar el registro. En este caso sería conveniente grabar primero el registro y luego modificarlo para adjuntarle el archivo habiendo actualizado el número en dicho archivo previamente.

Si se diseña desde el sistema, se puede partir de alguna plantilla con el botón “[Plantilla](#)” o manualmente. En cualquiera de los dos casos la edición puede hacerse en el editor integrado.

En el texto del comprobante se pueden usar etiquetas que son textos que representan algún dato del comprobante y que el momento de imprimir serán completados.

Para emplear estas etiquetas primero hay que seleccionar de la lista desplegable la etiqueta deseada, después ubicar el cursor en el editor y pegarla con Ctr+V. Por ejemplo si se selecciona la etiqueta “**Número de cpte.**” al pegarla en el cuerpo del editor aparecerá `{{ comprobante_nro }}` y al momento de imprimir aparecerá el número que el sistema le haya asignado.

(Editor de texto integrado)

Acciones (Insumidos)

Desde la solapa **Acciones (Insumidos)** se pueden registrar todas las acciones que se hagan sobre el expediente.

Las acciones que se pueden efectuar sobre un expediente pueden mostrarse expandidas o agrupadas deslizando el botón a la izquierda del menú

(Banda de acciones de forma expandida)

(Banda de acciones de forma agrupada)

Con el botón opcional “**Imprimir foja cero**”, se imprime la foja cero para ser entregada al quejoso. Esto genera un insumido automático. Existe una plantilla que es la genera el reporte y se puede editar como cualquier comprobante.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

Foja 0 del Expediente: ROS - 00000052 - 2020 Fecha de inicio: 7 Oct. 2020 12:54

Inicia: ROMERO, GUILLERMO (DNI 12404031)
Dirección: SAAVEDRA 1175
Localidad: ROSARIO (2000) , SANTA FE
Teléfono: 0341155428427

Sector: CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO
Subsector: DERECHOS CIUDADANOS
Tema: VIVIENDA
Subtema: DERECHOS CIUDADANOS

Queja: Esto es la queja

Instructor: consultar

ROMERO, GUILLERMO (DNI 12404031)

Analizada la presentación resulta:

Admisible: Si
Interno: No

Declaro bajo juramento que no he interpuesto recurso administrativo y/o judicial respecto de la cuestión planteada en esta queja. Asumo de notificar de inmediato al Defensor del Pueblo si durante el trámite de la queja se interpone recurso y/o acción judicial en relación a los anoticiados.

EL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA NO PUEDE TRAMITAR PRIVADAMENTE LOS CASOS QUE AÚI SE PRESENTAN
NI RECOMENDAR A OTRO PROFESIONAL PARA SU CONTINUACIÓN (art. 265 CÓDIGO PENAL)
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ATIENDE GRATUITA Y CONFIDENCIALMENTE A LOS CIUDADANOS (art. 30 Ley 10.3960)
SE SOLICITA NO COMPROMETER AL PERSONAL CON ESTE TIPO DE PEDIDO

Talón para el ciudadano:

Instructor: consultar Expediente N°: ROS - 00000052 - 2020 Fecha de inicio: 7 Oct. 2020 12:54

(Ejemplo de foja 0)

Con “**Imprimir**”, se imprime el expediente y el listado de acciones o insumidos que tenga en su historial.

Menú - Acciones

Una vez ingresado el expediente se vuelve a la pantalla de trabajo **Insumidos**, donde va a figurar el expediente recién cargado en primera fila con el estado “**INICIADO**” y con el tipo de insumido “**FOJA 0**”.

El usuario Instructor puede hacer 2 cosas; cerrar el expediente si puede resolverlo o pasarlo a otro instructor.

La opción “**Cerrar**”, permite cargar una descripción de la resolución de la queja y con el botón “**Grabar**”, se genera un insumido automático “**CIERRE EXPEDIENTE**”, dejando el expediente en el estado “**CERRADO**” y con prioridad “**BAJA**”. Con esta opción desaparece de la bandeja de **Insumidos** pendientes. No se permite cerrar el expediente sin cumplir todos los requerimientos del clasificador. En todos los cambios de estados y en la vinculación de expedientes se realiza este control.

🔍 + Acción + Pase 🗑 Cerrar + Pedir firma/autoriz. + Firmar 📄 Foja 0 🖨 Imprimir + Comprobante + Documento



Acción | cierre | apertura

Cierre de expediente ROS - 00000052 - 2020

Observacion*

Resuelta la queja

Grabar

Volver

(Pantalla de cierre de expediente)

La opción “**+Pase**”, permite derivar el expediente.

Según el clasificador del expediente se propone a qué grupo o usuario de alguna dependencia se deriva. Si se especifica el usuario, con el botón “**Grabar**”, se genera un insumido automático “**PASE**”, dejando el expediente en el estado “**GESTION**” y con la prioridad que establece el clasificador. Con esta opción desaparece de la bandeja de **Insumidos** pendientes del usuario cedente y aparece en la bandeja del usuario designado.

Acción | pase

Pase de expediente ROS - 00000052 - 2020

Seleccione un Usuario o Grupo a quien derivar el expediente:

Grupo

Rosario

Usuario

Cecilia

Observacion*

Pase para su trámite

Prioridad*

Media

Si desea establecer un nuevo nivel de prioridad,
cámbielo aquí

Grabar

Volver

(Pantalla de pase de expediente)

Si no se especifica usuario y sólo el grupo, el expediente aparecerá en la bandeja “Acciones sin asignar”

Acciones sin asignar (2) Acción Modificar Acción Pase Cerrar Pedir firma/autoriz. Firmar Expediente Modificar expediente Foja 0

Cualquier usuario de este grupo puede acceder a esa carpeta y con el botón “**+Asignar**” puede pasarse el expediente a su bandeja para su gestión.



Acciones | listar

Acciones

RECLAMO DE CIUDADANO

ver 10 ítems

Mostrar Cerrados

Ver sólo Recuperables

Avanzado

Mis Acciones (22)

EXPEDIENTE	FECHA/HORA	USUARIO	TIPO ACCIÓN	COMPROBANTE	PRIORIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN	SECTOR	SUB-SECTOR	TEMA	SUB-TEMA
ROS - 00000052 - 2020	7 Oct. 2020 14:55	De: consultar a: Rosario	PASE	--	Media	GESTION	Pase para su trámite	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	VIVIENDA	CORRIMIENTO HABITACIONAL
ROS - 00000033 - 2020	1 Julio 2020 09:44	De: consultar a: Consumidores Rosario	PASE	--	Media	GESTION	miren	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION	EXPEDIENTES MUY DEMORADOS

Registros 2

(Expedientes asignados al grupo)

Si el expediente requiere firma o autorización se utilizará la opción de “+ **Pedir firma/Autorización**” y seleccionando el nivel de firma que se requiera dentro de las opciones disponibles en Tipo Insumido.

Acciones sin asignar (2)

Acción

Modificar Acción

Pase

Cerrar

Pedir firma/autoriz.

Firmar

Expediente

Modificar expediente

Foja 0

EXPEDIENTE	FECHA/HORA	USUARIO	TIPO ACCIÓN	COMPROBANTE	PRIORIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN	SECTOR	SUB-SECTOR	TEMA	SUB-TEMA
------------	------------	---------	-------------	-------------	-----------	--------	-------------	--------	------------	------	----------

Luego aparece este formulario:

Acción | pase

Solicitud de firma/autorización ROS - 00000052 - 2020

Seleccione el tipo de Firma a requerir:

Tipo insumido*

REQUIERE FIRMA DEFENSOR

Seleccione un Usuario o Grupo a quien derivar el expediente:

Grupo

Rosario

Usuario

Director

Observacion*

Solicito firma

Prioridad*

Media

Si desea establecer un nuevo nivel de prioridad, cámbielo aquí

Grabar

Volver

(Formulario de pase para firma/autorización)

Con esta opción desaparece de la bandeja de **Acciones** pendientes del usuario cedente y aparece en la bandeja del usuario firmante/autorizante.



Posicionado en el expediente correspondiente, con el botón “**Modificar expediente**” se puede visualizar/agregar datos del expediente en cualquiera de sus solapas (Ver “Modificación de expediente”).

Acciones sin asignar (1) + Acción + Modificar Acción + Pase + Cerrar + Pedir firma/autoriz. + Firmar + Expediente + Modificar expediente + Foja 0											
EXPEDIENTE	FECHA/HORA	USUARIO	TIPO ACCIÓN	COMPROBANTE	PRIORIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN	SECTOR	SUB-SECTOR	TEMA	SUB-TEMA
ROS - 00000052 - 2020	8 Oct. 2020 08:38	De Rosario a: consultar	PASE	--	Media	GESTION	Lo tomo	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	VIVIENDA	CORRIMIENTO HABITACIONAL
VGG - 00000001 - 2020	30 Set. 2020 12:29	consultar	FOJA 0	--	Media	INICIADO	Insumido automático	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	VIVIENDA	PERMUTA
ROS - 00000049 - 2020	31 Julio 2020 12:06	consultar	ENVIO DE MAIL	--	Media	GESTION	envio	CENTRO ASISTENCIA AL CIUDADANO	DERECHOS CIUDADANOS	EDUCACION	EXPEDIENTES MUY DEMORADOS

(Listado de expedientes en la bandeja de trabajo con uno seleccionado)

Filtro simple

RECLAMO DE CIUDADANO

Avanzado

☐ Mostrar Cerrados ☐ Ver sólo Recuperables

ver 10 ítems

Q

Este conjunto de filtros es el que se muestra por defecto al ingresar al listado o bandeja de acciones. Inicialmente se filtran los expedientes de “**Reclamo ciudadano**” que son los expedientes comunes. Opcionalmente se pueden filtrar los expedientes internos.

“**Mostrar cerrados**” incluye los expedientes que usuario haya cerrado, así habilitando la opción de “**Reabrir**”

“**Ver sólo recuperables**”, mostrará solamente los expedientes que se hayan pasado a otro usuario/grupo, pero que todavía no han tenido respuesta o gestión posterior. Con la opción “**Recuperar**” el expediente volverá a quedar asignado al usuario actual.

Con el filtro simple se mostrará la última acción de cada expediente asignado al usuario exclusivamente.

Filtro avanzado

Estado

Número

Simple

☐ Última acción de cada expediente

Usuario

ítems x pág.

ver 10 ítems

Q

Este conjunto permite ver todos los insumidos o acciones de todos los expedientes, aunque con la opción “Última acción de cada expediente” se puede llegar al mismo resultado que con filtro simple. La diferencia es que se permite filtrar por usuario, estado y número. Además, se habilita la opción “**Reasignar**”. Esta opción permite quitarle un expediente a un usuario y asignarlo a otro usuario o grupo. Esta acción generará dos registros; el primero es el pase del usuario propietario del expediente hacia el usuario que hace la reasignación y el segundo es otro pase desde el nuevo usuario hacia el usuario o grupo al que se le resigna el expediente. El segundo pase no se generará si el usuario que hace la reasignación, se lo asigna a sí mismo.



4. MENSAJERÍA

Desde la barra superior, a la derecha está la opción de mensajería:

BIENVENIDO/A, [CONSULTAR](#) [CAMBIAR CONTRASEÑA](#) / [CERRAR SESIÓN](#)



Allí se abre la pantalla de mensajes:



Registros 2

(Bandeja de mensajes recibidos)

Los mensajes pendientes se mostrarán con un sobre cerrado y con una etiqueta roja en el ícono del sobre de la banda de título





Se pueden revisar los mensajes enviados cambiando el filtro de “Bandeja”

Con el link “+ Mensaje” se puede crear un nuevo mensaje para uno o varios destinatarios.

≡ Mensaje | agregar

Agregar

Mensaje*

Este es el nuevo mensaje

Fecha*

08/10/2020

Hora

----- ▾

Min.

----- ▾

Destinatarios

auditor
Carlos
consultar



Para eliminar de la selección Ctrl+Clic sobre el ítem

Grabar

Volver

(Pantalla de alta de mensaje)



5. FICHA DE USUARIO

Desde la barra superior, a la derecha está la opción de ficha de usuario:

BIENVENIDO/A, [CONSULTAR](#) [CAMBIAR CONTRASEÑA](#) / [CERRAR SESIÓN](#)



Donde se accede a los datos propios del usuario. Aquí se puede consultar la dependencia y el o los niveles asignados:

≡ Usuario | modificar

Usuario
consultar

Nombre
Consultar

Apellido
Consultar_ape

Teléfono

Email
software@consultar.org

Foto
Actualmente: Users/ 9/Digitalización_de_bienvenida.jpg ☐ Eliminar

Modificar:
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Preferencias operativas

Dependencia por defecto

Pantalla inicial
Insumidos

Nivel
LINEA 1
LINEA 2

Grabar Volver

(Pantalla de perfil de usuario)



6. CERRAR SESIÓN

Se recomienda salir del sistema con esta opción. Cerrar el navegador, también cierra la sesión.

BIENVENIDO/A, CONSULTAR CAMBIAR CONTRASEÑA / CERRAR SESIÓN



Importante: Recomendamos no dejar el sistema abierto al retirarse momentáneamente por que cada usuario es responsable de su contraseña y del uso que se hace del sistema con ella.

7. HISTORIA DE CAMBIOS

Revisión	Autor	Fecha	Descripción
1.0	Rocha Guillermo	14/10/2020	Versión Inicial
1.1	Carlos Bottini	01/02/2021	Opción de reasignar expediente. Actualización de imágenes. Revisión general