

Gestión de Quejas y Sugerencias

Introducción	3
Acceso a la aplicación	5
Gestión	8
Mantenimiento de Quejas / Sugerencias.....	8
Selección de Quejas / Sugerencias por Carpetas	14
Selección de Quejas/Sugerencias por Categorías	15
Mantenimientos.....	17
Mantenimiento de Carpetas de Trabajo	17
Mantenimiento de Tipos de Queja / Sugerencia.....	18
Mantenimiento de Origen de Quejas / Sugerencias	18
Mantenimiento de Formas de contacto con el usuario	19
Mantenimiento de Categorías.....	20
Parámetros de Configuración.....	20
Mantenimiento de Personas/Usuarios de clientes.....	21
Listados / Informes.....	24
Listado de Quejas / Sugerencias.....	24
Acceso desde Internet	26
Realizar Queja.....	26
Consultar Queja con Certificado Digital.....	29
Consultar por número de Queja	30
Validación de la Queja	31
Resolución de problemas de quejas	32
Realizar Sugerencias	33
Créditos del Manual	36

Introducción

La aplicación de Gestión de Quejas y Sugerencias, es la herramienta desarrollada por la Empresa Provincial de Informática de la Excelentísima Diputación de Córdoba que tiene por objeto facilitar a la propia Diputación de Córdoba, los Ayuntamientos de la Provincia, así como las empresas de la corporación provincial y otros entes municipales, la gestión pormenorizada de las quejas y sugerencias recibidas en la organización.

El concepto de queja y sugerencia se encuentra referido a una manifestación por parte de terceras personas o miembros de la organización que va a generar un seguimiento en cualquier ámbito con expresión detallada de todas aquellas actuaciones e incidencias que se produzcan hasta la consecución final de la misma, con indicación de todos los sujetos que participan en la realización de la tarea desarrollada, buscando como finalidad principal, la agilización del funcionamiento global de la organización.

La aplicación ha sido desarrollada en un entorno cliente/servidor, que permite de conformidad con la filosofía de trabajo de dicho entorno, centralizar los datos necesarios en un ordenador principal, al que podrán acceder los distintos usuarios/as que deseen trabajar con los programas definidos, en función de las características designadas para los distintos perfiles de trabajo establecidos.

La presente aplicación, nace con la vocación de acometer la mayoría de la casuística que puede darse en el ámbito de una gestión de quejas y sugerencias de toda índole en el marco de una empresa pública o privada.

Por último, ha de manifestarse que la aplicación de Gestión de Quejas y Sugerencias, debe concebirse como una aplicación “viva” y que por tanto permanecerá en constante evolución, adaptando, mejorando y en definitiva consolidando dicha gestión en busca de facilitar las tareas de los usuarios/as.

Acceso a la aplicación

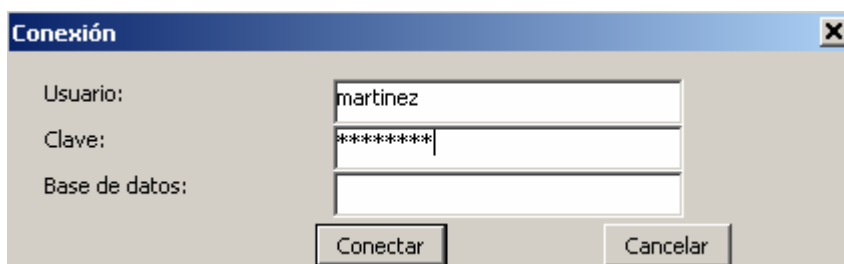
En esta sección se explica como se accede a la aplicación de GQS y los requisitos básicos para su utilización.

Habitualmente tras la instalación de la aplicación, aparecerá en nuestro escritorio un icono que nos proporcionará el acceso y que presentará una imagen similar a la siguiente:



Pulsando dos veces con el ratón sobre dicho icono, aparecerá la pantalla de validación donde se nos pedirá que nos identifiquemos mediante un nombre de usuario/a y una clave de acceso. La clave aparecerá representada por asteriscos con el objeto de preservarla. El campo Base de datos, no es necesario que sea introducido en las instalaciones efectuadas en los ayuntamientos, toda vez que el propio sistema determina por sí mismo cuál es la que ha de ser utilizada. En el resto de las instalaciones, será necesario especificar el equipo donde se ubican los datos (averroes, vtx etc.)

La pantalla de acceso será similar a la que se muestra a continuación:



Conexión

Usuario: martinez

Clave: *****

Base de datos:

Conectar Cancelar

Una vez introducido el usuario y clave aparecerá la pantalla principal de la aplicación y que se muestra en la siguiente imagen:



Una simple mirada a esta pantalla, puede proporcionarnos diferente información de gran utilidad. En la parte superior de la pantalla podemos comprobar el nombre de usuario. Este también aparece en la ventana central de la aplicación, junto al nombre del equipo al cual se está conectado y el nombre de la empresa o entidad con cuyos datos se va a trabajar, y en la parte inferior, se ubica el botón **[Salir]** para abandonar la aplicación.

En la parte superior de la pantalla se encuentra el menú de la aplicación con las diferentes opciones que podrán ser utilizadas mediante el ratón, y que nos conducirá en su caso, a los distintos submenús desplegados existentes.

Los puntos de este menú principal son:

- 1 - **Acciones.**
- 2 - **Gestión.**
- 3 - **Mantenimientos.**
- 4 - **Listados / Informes.**
- 5 - **Utilidades.**
- 6 - **Ventana.**
- 7 - **Ayuda.**

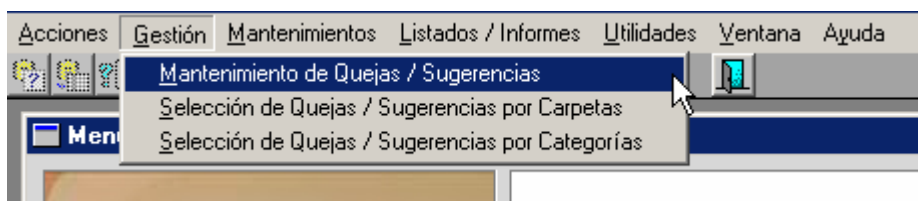
Todas estas opciones son a su vez menús desplegable. De las siete opciones existentes, cuatro agrupan los distintos programas de la aplicación y tres (Acciones, Ventana y Ayuda) son funciones genéricas.

Gestión



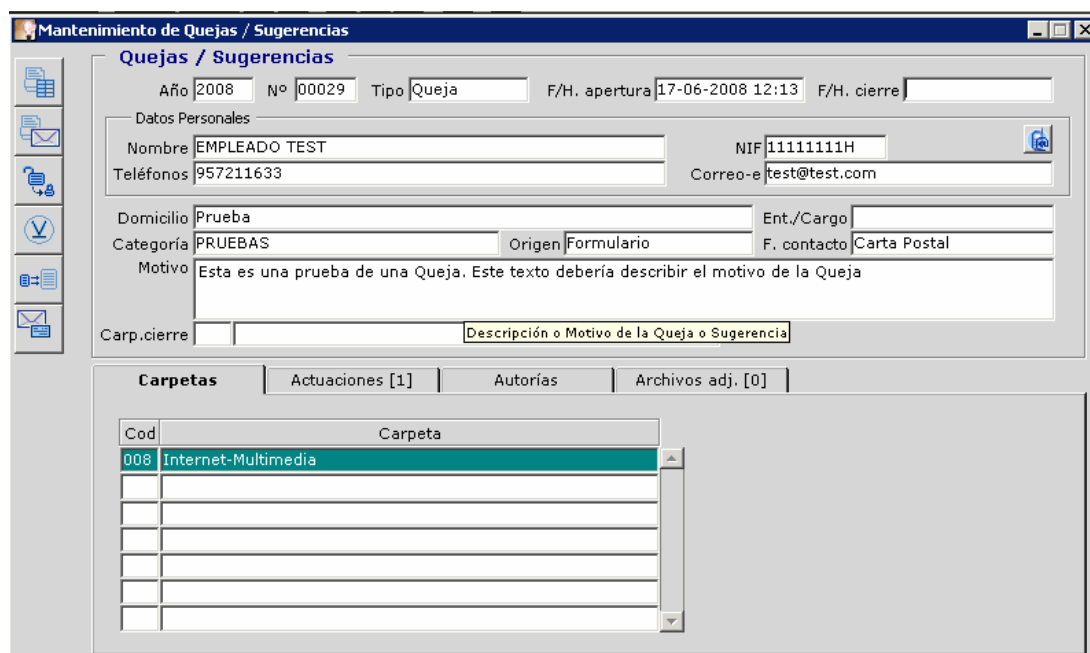
Bajo el apartado de Gestión, encontraremos las distintas opciones que se integran en la aplicación.

Mantenimiento de Quejas / Sugerencias



Es la pantalla principal de la aplicación que nos permitirá el seguimiento de las quejas y sugerencias existentes.

La pantalla es utilizada es la siguiente:



Los datos que se relacionan son los siguientes:

Año: Año de creación.

Nº: Número asignado a la queja o sugerencia.

- Tipo: Queja o Sugerencia.
- F/H.apertura: Fecha y hora de apertura.
- F/H.cierre: Fecha y hora de cierre.
- Nombre: Nombre del interesado.
- NIF: Número de identificación fiscal.
- Teléfonos: Números de teléfono.
- Correo-e: Dirección de correo electrónico.
- Domicilio: Domicilio postal.
- Ent.Cargo: Entidad a la que representa y cargo que ostenta.
- Categoría: Categoría a la que pertenece la queja o sugerencia.
- Origen: Origen de creación.
- F.Contacto: Forma de contacto con el usuario.
- Motivo: Descripción del motivo de la queja o sugerencia.
- Carp.cierre: Carpeta donde debe cerrarse la queja/sugerencia.

En la parte inferior encontraremos distintos bloques de datos que son accesibles mediante un sistema de pestañas o solapas.

Carpetas

Carpetas		Actuaciones [0]	Autorías	Archivos adj. [0]
Cod	Carpeta			
003	Unidad Administración			

Indica las carpetas en que puede encontrar la queja o sugerencia para su gestión.

- Cod: Código de la carpeta.
- Carpeta: Descripción de la carpeta.

En cada pestaña podemos encontrar un número entre corchetes que indica el número de registros que existen para ese apartado.

Actuaciones

Carpetas		Actuaciones [0]	Autorías	Archivos adj. [0]	
Nº	F/H. apertura	Actuación	Técnico	F/H. cierre	I.
	17-06-2008 12:56				

Nos muestra el detalle de las distintas actuaciones que se realizan para la resolución de la queja o sugerencia.

Gestión de Quejas y Sugerencias

Nº: Número de orden.

F/H.apertura: Fecha y hora de apertura.

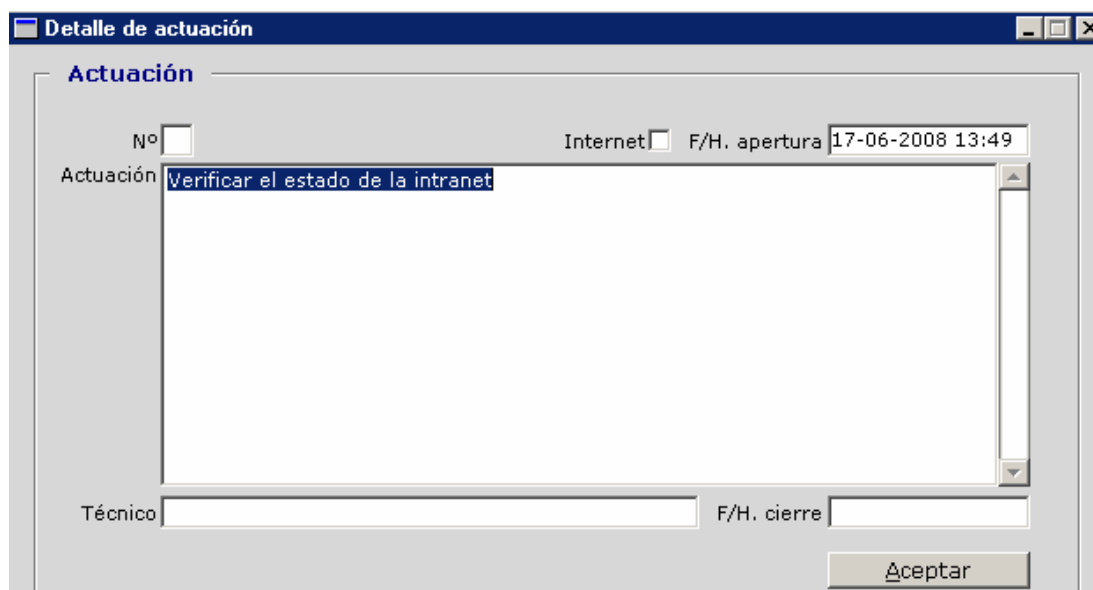
Actuación: Actuación realizada.

Técnico: Nombre del técnico asignado.

F/H.cierre: Fecha y hora de cierre de la actuación.

I: Si el campo internet aparece marcado, las actuaciones serán visibles a través de la red.

Pulsando dos veces con el botón izquierdo del ratón sobre cualquier actuación, se nos mostrará el detalle de la misma mediante la siguiente pantalla:



En la misma se mostrarán los siguientes datos:

Nº: Número de orden.

Internet: Indica si la actuación puede verse desde internet.

F/H apertura: Fecha y hora de apertura de la actuación.

Actuación: Descripción de la actuación realizada.

Técnico: Nombre del técnico asignado.

F/H cierre: Fecha y hora de cierre de la actuación.

Autorías

Acción	F / H acción	Técnico	Valor inicial	Valor final

Informa sobre las distintas autorías realizadas sobre las quejas o sugerencias.

Acción: Acción realizada.

F/H acción: Fecha y hora de la acción realizada.

Técnico: Técnico que realizó la acción.

Valor inicial: Valor antes de la acción.

Valor Final: Valor final tras la acción.

Archivos Adj.

Carpetas			Actuaciones [0]			Autorías			Archivos adj. [0]		
F/H. Importación			Descripción del archivo			Técnico					

Permite adjuntar documentos a una determinada queja o sugerencia.

F/H Importación: Fecha y hora de la importación del documento anexo.

Descripción: Breve descripción del archivo adjuntado.

Técnico: Nombre del técnico que adjunta el documento.

En la parte superior izquierda de la pantalla encontraremos situados los siguientes botones de acción:



[Imprimir Queja/Sugerencia]: Realiza un informe sobre la queja o sugerencia actual como se muestra a continuación:

Formulario de Sugerencia. Número 2008 / 00023

Datos Personales

Nombre y Apellidos Juan Garcia

NIF 99999999Kxt **Teléfono** **Correo-e**

Domicilio

Entidad / Cargo

Categoría / Descripción de la Sugerencia

Categoría PRUEBAS **Fecha** 13-06-2008

Motivo de la Sugerencia prueba desde Firefox



[Imprimir Carta]: Realiza la impresión de una carta similar a la que se muestra a continuación:

Estimado Sr/a:

Le comunicamos que con fecha 13 de Junio de 2008 hemos recibido la siguiente Queja:

Prueba de una queja. Es la primera que pongo

la cual ha sido registrada con el número 2008/00018 y asignada a la categoría *PRUEBAS*. Asimismo le comunicamos que sobre la misma se han realizado las siguientes actuaciones:

Muchas gracias por su colaboración y reciba un cordial saludo.

CORDOBA, a 17 de Junio de 2008.



[Cerrar Queja/Sugerencia o Actuación]: Asigna la fecha y hora de cierre a la queja o sugerencia seleccionada o actuación.



[Ultima actuación/Último Registro]: Nos traslada al bloque de actuaciones y nos sitúa en el último registro existente cuando nos encontramos en el bloque de datos principal. En caso de encontrarnos en otro bloque, como autorías o carpetas, nos traslada al último registro.



[Mostrar detalle actuaciones]: Nos traslada a la pantalla de detalle de la actuación seleccionada.



[Enviar correo-e / SMS]: Permite el envío de un correo electrónico o un sms al interesado. Para ello utilizaremos la siguiente pantalla:

Envío de correo-e / SMS

Seleccionar

Correo electrónico SMS (160 caracteres max.)

Mensaje

Mensaje tipo: Texto libre

Texto Correo-e

Enviar a

Usuario demandante: qwerqwer (sin correo-e)

Usuario adicional:

Enviar Cancelar

inicialmente deberemos seleccionar entre enviar un correo electrónico o un sms marcando en los campos “Correo Electrónico” o en su caso “SMS”.

A continuación es necesario rellenar los siguientes campos:

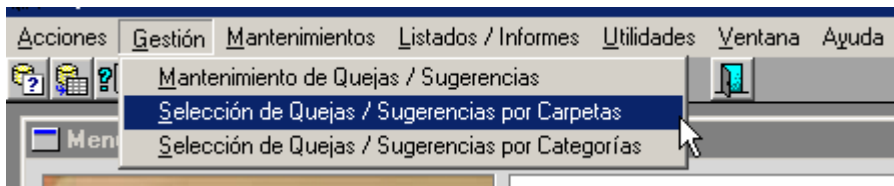
Mensaje Tipo: Permite elegir un mensaje estandar obtenido de la lista de valores disponibles.

Texto Correo-e: Campo libre de texto con el mensaje que se pretende enviar.

Usuario: Nombre y dirección email del interesado.

Usuario adicional: Nombre y e-mail al usuario adicional a quién enviar el mensaje. Dispone de lista de valores.

Selección de Quejas / Sugerencias por Carpetas



La presente opción nos permitirá realizar una consulta de las quejas y sugerencias presentadas en función de la carpeta en la que se encuentran.

La pantalla utilizada es la siguiente:

Selección de Quejas / Sugerencias

Carpeta de trabajo

Carpeta: 001 Pruebas Activa:

Quejas / Sugerencias

Quejas / Sug. en Seguimiento Nº Q/S: 11

Tipo	Categoría	Año	Nº	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	PRUEBAS	2008	00013	13-06-2008 08:42
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	PRUEBAS	2008	00014	13-06-2008 08:43
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	PRUEBAS	2008	00015	13-06-2008 08:51
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	PRUEBAS	2008	00016	13-06-2008 08:53
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	PRUEBAS	2008	00017	13-06-2008 08:59
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	PRUEBAS	2008	00018	13-06-2008 10:19
<input checked="" type="checkbox"/> Sugerencia	PRUEBAS	2008	00019	13-06-2008 10:30
<input checked="" type="checkbox"/> Sugerencia	PRUEBAS	2008	00020	13-06-2008 10:34
<input checked="" type="checkbox"/> Sugerencia	PRUEBAS	2008	00021	13-06-2008 10:35
<input checked="" type="checkbox"/> Sugerencia	PRUEBAS	2008	00022	13-06-2008 10:38

Motivo: Prueba adjunto 1

Los datos que encontraremos en la pantalla son los siguientes:

Carpeta: Código y nombre de la carpeta.

Activa: Indica si la carpeta está activa.

Quejas/Sug. en Seguimiento: Toda queja o sugerencia es susceptible de ser alojada en una carpeta de trabajo, donde se encuentra para la realización de las oportunas acciones y además puede pertenecer a una carpeta de seguimiento. Cuando marcamos este cuadro, veremos para la carpeta que

se está visualizando, si tiene asignado el seguimiento de alguna queja o sugerencia. Este mecanismo permite que una determinada persona que no interviene en el trabajo, pueda realizar el seguimiento de las quejas y sugerencias.

Nº Q/S: Número de quejas o sugerencias existentes en la carpeta.

Tipo: Queja o Sugerencia.

Categoría: Categoría a la que pertenecen.

Año: Año de creación.

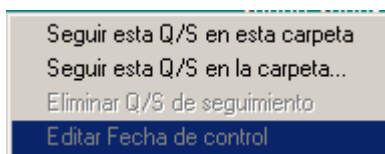
Nº: Número de queja o sugerencia.

Fecha: Fecha de creación.

Motivo: Descripción de la queja o sugerencia..

El encabezamiento de los campos categoría y fecha son en realidad dos botones que permiten la ordenación ascendente o descendente de los registros mostrados.

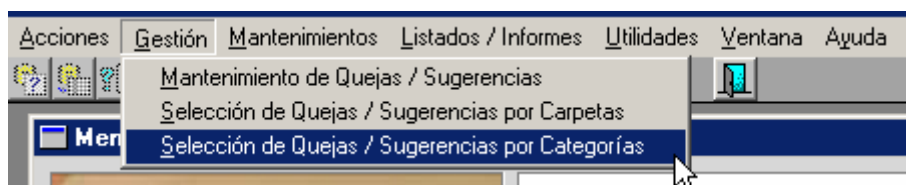
Si nos situamos en cualquier registro y pulsamos el botón derecho del ratón, se nos mostrará el siguiente menú:



Seguir Q/S en esta carpeta: Si marcamos esta opción, la carpeta actual seguirá el seguimiento de la queja o sugerencia aunque esta se traslade a otra carpeta.

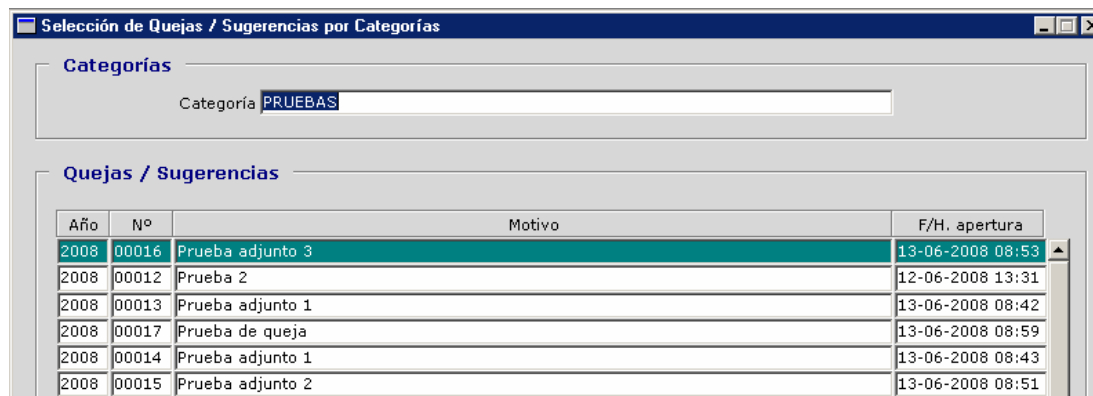
Seguir Q/S en la carpeta: Nos permite indicar el número de carpeta que realizará el seguimiento de la queja o sugerencia.

Selección de Quejas/Sugerencias por Categorías



La presente opción nos permite la consulta de las quejas o sugerencias asignadas a una determinada categoría.

La pantalla utilizada es la siguiente:



Año	Nº	Motivo	F/H. apertura
2008	00016	Prueba adjunto 3	13-06-2008 08:53
2008	00012	Prueba 2	12-06-2008 13:31
2008	00013	Prueba adjunto 1	13-06-2008 08:42
2008	00017	Prueba de queja	13-06-2008 08:59
2008	00014	Prueba adjunto 1	13-06-2008 08:43
2008	00015	Prueba adjunto 2	13-06-2008 08:51

Los datos que se muestran son:

Categoría: Nombre de la categoría seleccionada.

Año: Año de creación de la queja o sugerencia.

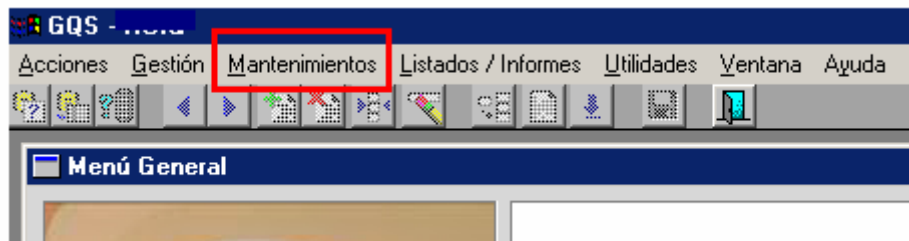
Nº: Número asignado a la queja o sugerencia.

Motivo: Motivo de la queja o sugerencia.

F/H apertura: Fecha y hora de la apertura de la queja o sugerencia.

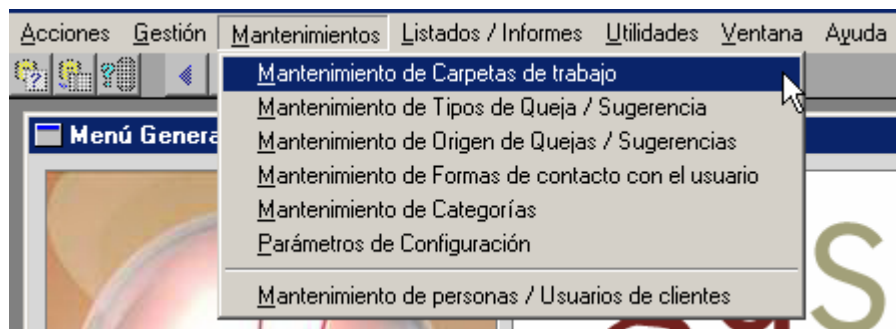
Si realizamos doble clic con el botón izquierdo del ratón sobre un determinado registro, la aplicación nos trasladará al mantenimiento de quejas y sugerencias, mostrando los datos seleccionados.

Mantenimientos



Bajo el epígrafe de mantenimientos, encontraremos todas las opciones orientadas a la creación y alteración de los datos básicos necesarios para un correcto funcionamiento.

Mantenimiento de Carpetas de Trabajo



El mantenimiento de carpetas de trabajo, permite a los usuarios definir las carpetas donde podrán ser ubicadas las distintas quejas y sugerencias. La pantalla que se utilizará para este propósito es la siguiente:

Mantenimiento de Carpetas de Trabajo

Carpeta seleccionada:

Cód.	Carpeta	E.	Propietario	S	Teléfono Movil	P.	H.
001	Convocatorias de Empleo	S	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	N		1	
100	Aplicaciones Tributarias	S	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	S	666666666	1	>
101	GIRAL	S	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	N		2	

En esta pantalla encontraremos reflejados los siguientes datos:

Carpeta seleccionada: Nos muestra la carpeta seleccionada en ese momento. Por defecto aparecerá la carpeta raíz.

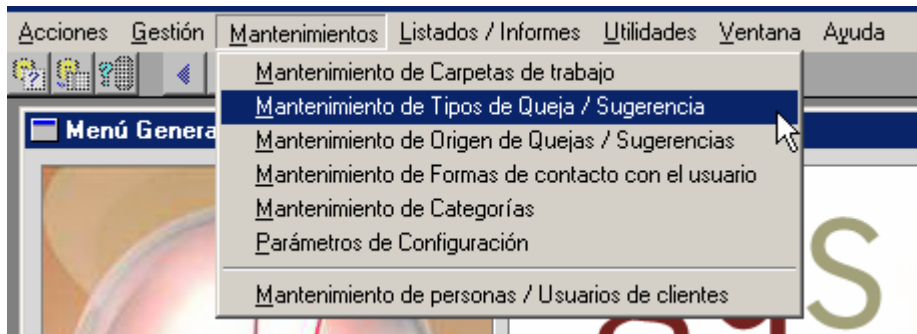
Cód: Código de la carpeta de trabajo.

Carpeta: Nombre o descripción de la carpeta.

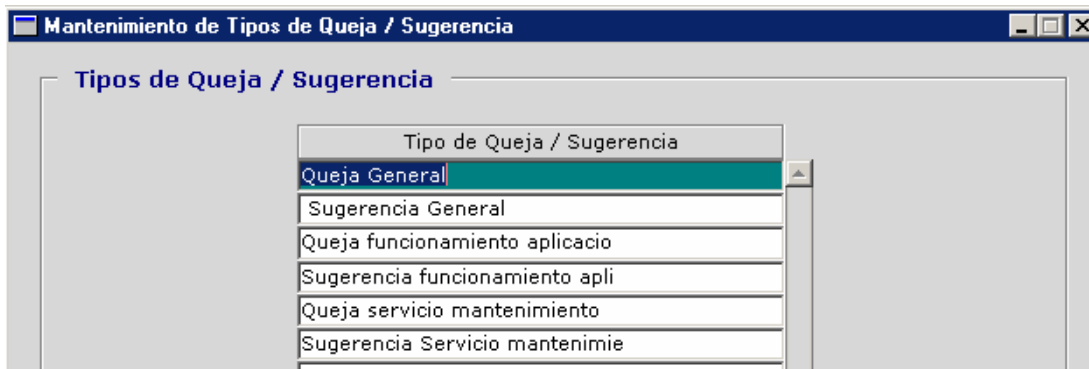
E: Indica el estado de la carpeta.

- Propietario:** Nombre de la persona propietaria de la carpeta.
- S:** Indica si se enviará un sms a la carpeta.
- Teléfono móvil:** Número de teléfono al que se enviará el sms.
- P:** Establece la prioridad para el envío de sms.
- H:** Indica si la carpeta tiene hijos mediante el signo ">".

Mantenimiento de Tipos de Queja / Sugerencia

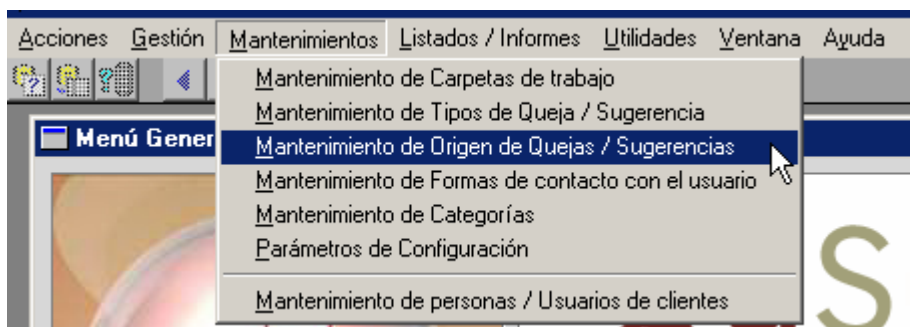


Mediante esta opción es posible establecer los distintos tipos de quejas y sugerencias que serán admitidos en el seno de la aplicación. La pantalla que será utilizada es la siguiente:



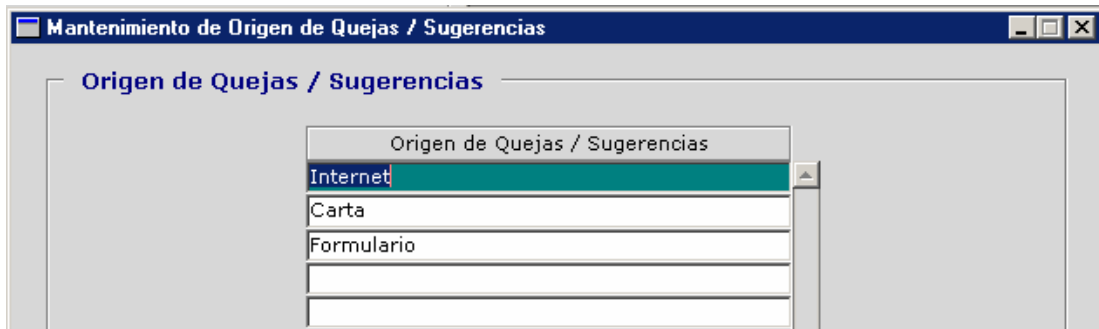
En las misma, podremos insertar, alterar o borrar las definiciones de quejas o sugerencias existentes.

Mantenimiento de Origen de Quejas / Sugerencias



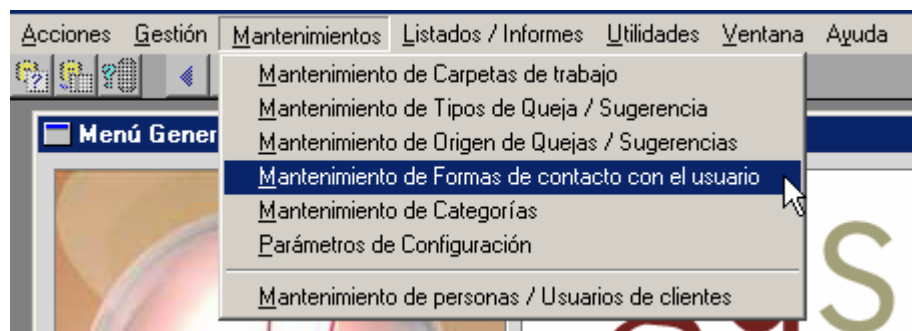
Esta opción nos permite definir los distintos orígenes que pueden dar lugar a las quejas o sugerencias que serán tramitadas por la aplicación.

La pantalla propuesta para el mantenimiento es la siguiente:

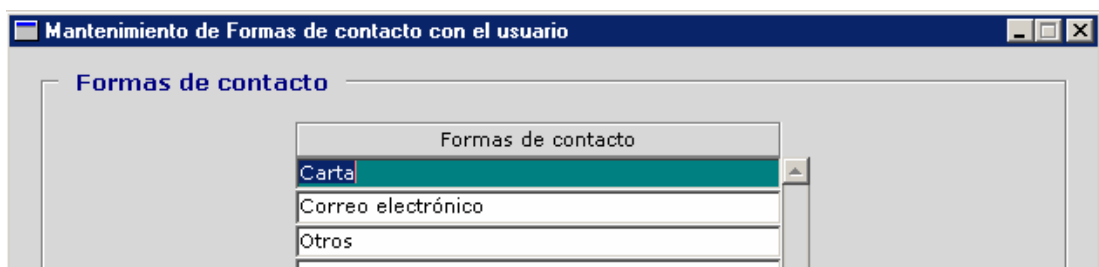


En esta pantalla podremos insertar, alterar o borrar el nombre o descripción del origen determinado de una queja o sugerencia.

Mantenimiento de Formas de contacto con el usuario

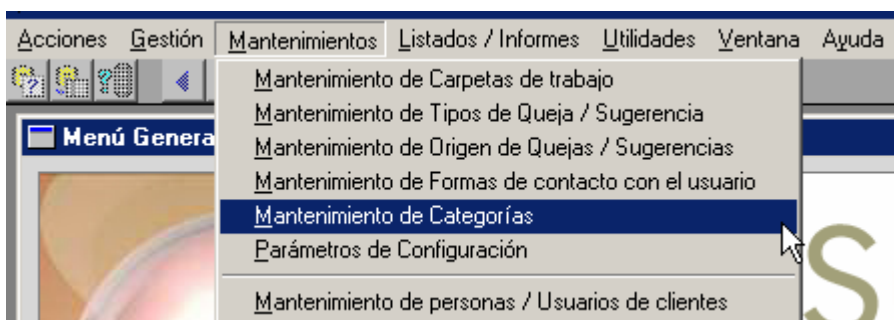


Este mantenimiento nos permitirá definir que tipo de contacto podrá ser utilizado con el autor de la queja o sugerencia. Para este fin, utilizaremos la siguiente pantalla:



En la misma, podemos añadir, alterar o borrar las distintas formas de contacto que pueden definirse para un usuario de la aplicación.

Mantenimiento de Categorías



Bajo este epígrafe, es posible definir las distintas categorías en que se clasificarán las quejas y sugerencias recibidas. Es posible también asignar una determinada carpeta a una categoría, donde por defecto, se incluirán las quejas o sugerencias que se reciban.

La pantalla utilizada es la siguiente:

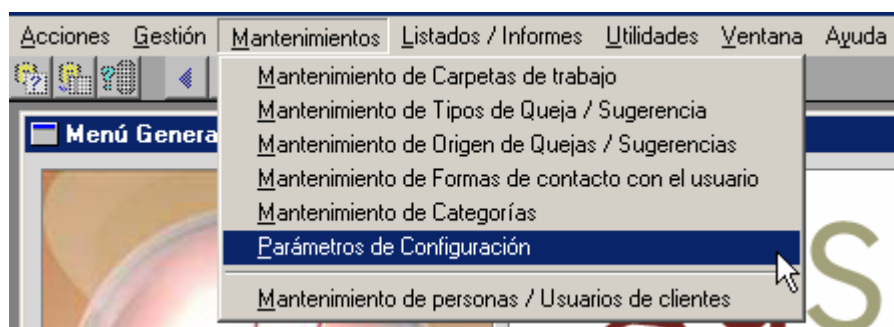
Categoría	Carpeta asociada
GERENCIA	002 Gerencia
INFORMATICA DE SISTEMAS	006 Sistemas
INFORMATICA DE DESARROLLO	007 Desarrollo
INFORMATICA DE INTERNET-MEDIA	008 Internet-Multimedia
ADMINISTRACION	003 Unidad Administración
INFORMACION TERRITORIAL	005 Información Territorial
PRUEBAS	008 Internet-Multimedia

Los datos que se incorporan en la pantalla son los siguientes:

Categoría: Nombre o descripción de la categoría.

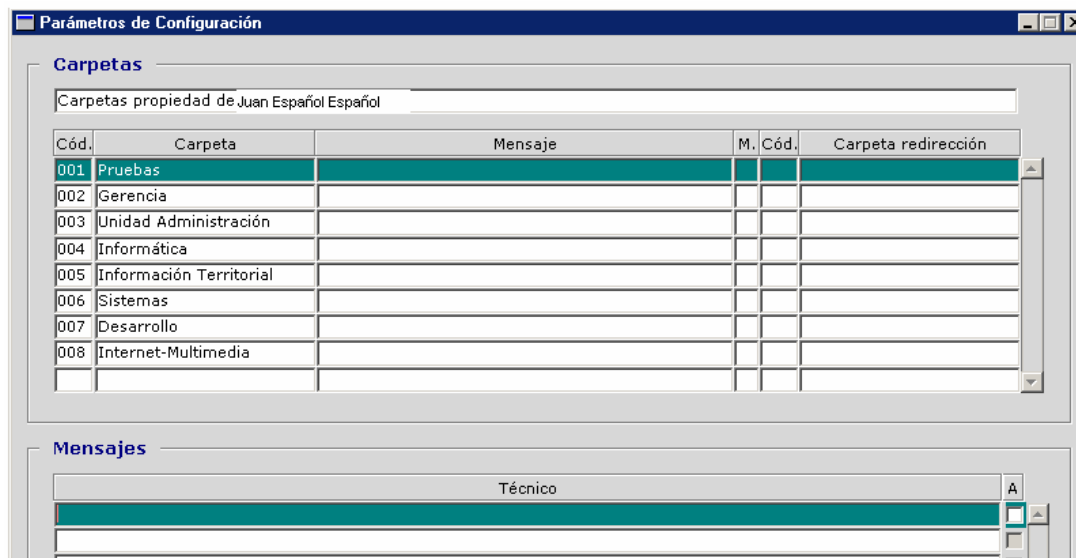
Carpeta Asociada: Carpeta asociada a la categoría.

Parámetros de Configuración



En este apartado podrán ser definidas distintas características en relación con las carpetas propiedad del técnico conectado.

Para este propósito utilizaremos la siguiente pantalla:



Los datos que integran los parámetros de configuración son los siguientes:

Carpetas: Indica el nombre del propietario de las carpetas visualizadas.

Cod.: Código de la carpeta.

Carpeta: Nombre de la carpeta.

Mensaje: Texto del mensaje que se mostrará al recibir una queja o sugerencia.

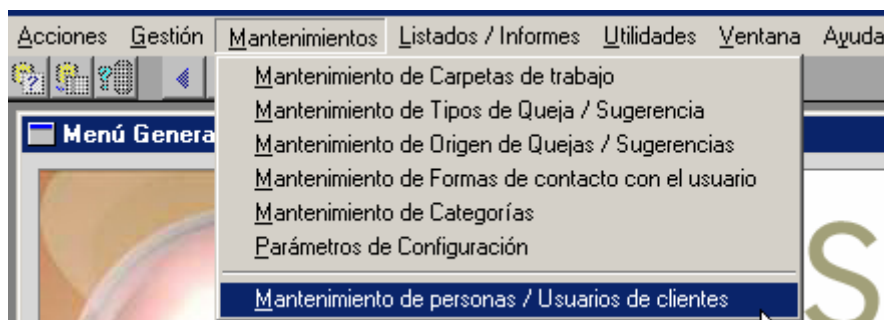
M: Indica si el mensaje estará activo.

Cód.: Código de la carpeta a que se redireccionará la queja o sugerencia.

Carpeta Redirección: Nombre de la carpeta donde se redireccionará la queja o sugerencia.

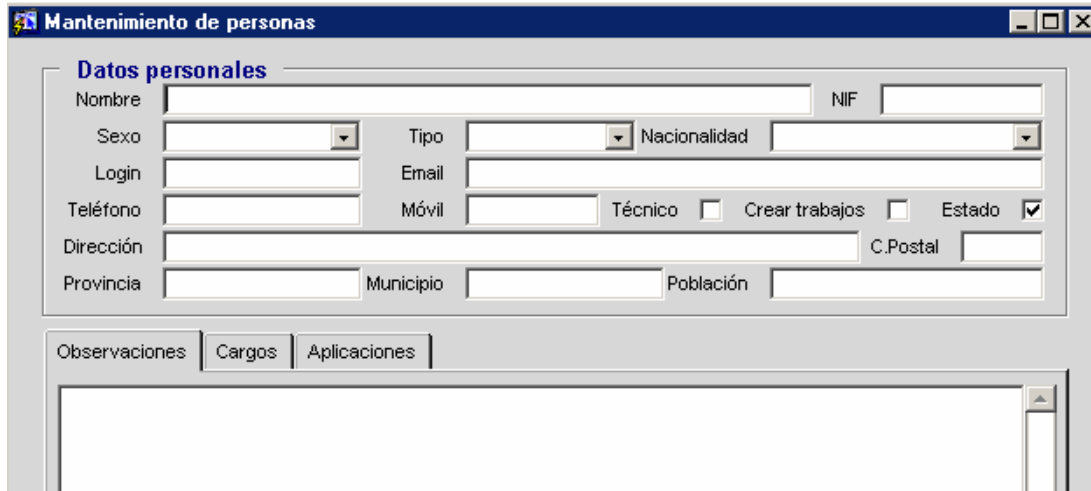
Mensajes: Indica el nombre de los técnicos que recibirán un mensaje de aviso en relación con las quejas o sugerencias asignadas.

Mantenimiento de Personas/Usuarios de clientes



El mantenimiento de personas permite la gestión de los datos de aquellas personas que realizan un queja o sugerencia en el ámbito de la organización.

La pantalla utilizada es la siguiente:



Mantenimiento de personas

Datos personales

Nombre NIF

Sexo Tipo Nacionalidad

Login Email

Teléfono Móvil Técnico Crear trabajos Estado

Dirección C.Postal

Provincia Municipio Población

Observaciones | Cargos | Aplicaciones

Los datos que se recabaran sobre los interesados son los siguientes:

Nombre: Nombre de la persona u organización.

NIF Numero de identificación fiscal.

Sexo: Descripción del sexo.

Tipo: Tipo de interesado.

Nacionalidad: Descripción de la nacionalidad.

Login: Login del usuario.

Email: Dirección de correo electrónico.

Teléfono: Número de teléfono.

Móvil: Número de teléfono móvil.

Técnico: Indica si es personal técnico.

Crear Trabajos: Indica si el cliente puede crear trabajos.

Estado: Indica el estado activo.

Dirección: Dirección postal.

C.Postal: Código postal.

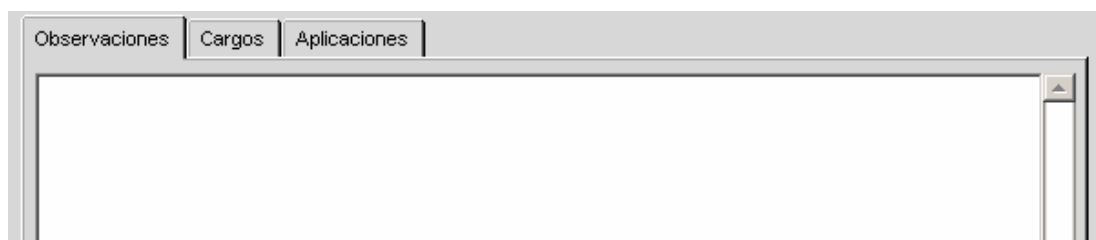
Provincia: Nombre de la provincia.

Municipio: Nombre del municipio.

Población: Nombre de la población.

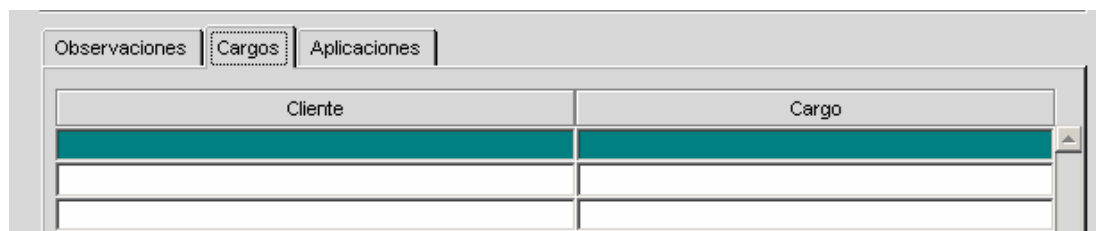
En la parte inferior de la pantalla encontraremos distintos bloques y datos como los siguientes:

Observaciones



Este bloque consta de un campo libre de texto para incluir los comentarios oportunos.

Cargos



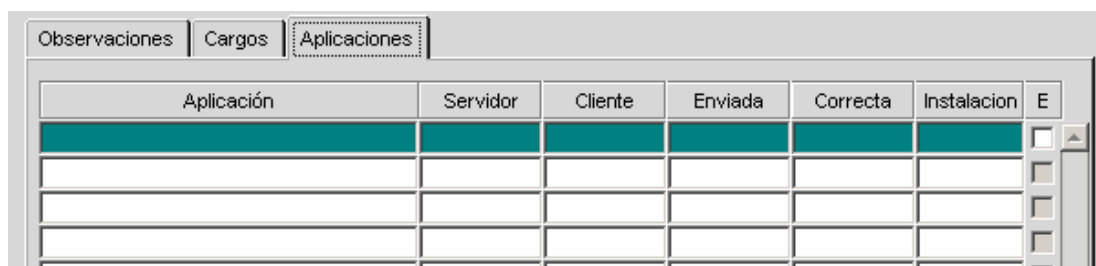
Cliente	Cargo

Contiene los siguientes datos:

Cliente: Nombre del cliente.

Cargo: Descripción del cargo que ostenta en la organización.

Aplicaciones



Aplicación	Servidor	Cliente	Enviada	Correcta	Instalacion	E
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>

Se contemplan los siguientes datos en el bloque:

Aplicación: Nombre de la aplicación.

Servidor: Descripción del servidor que soporta la aplicación.

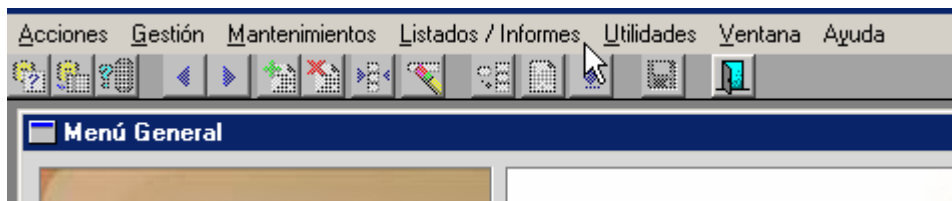
Cliente: Código del cliente.

Enviada: Versión de la aplicación enviada.

Correcta: Versión actualizada correcta.

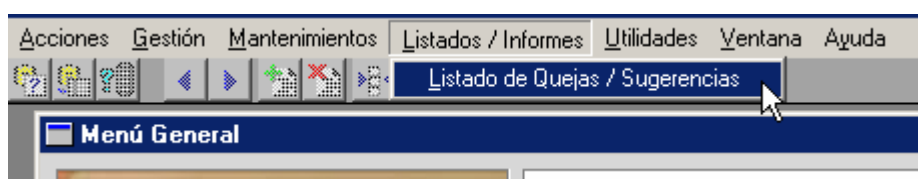
Instalación: Versión instalada.

Listados / Informes

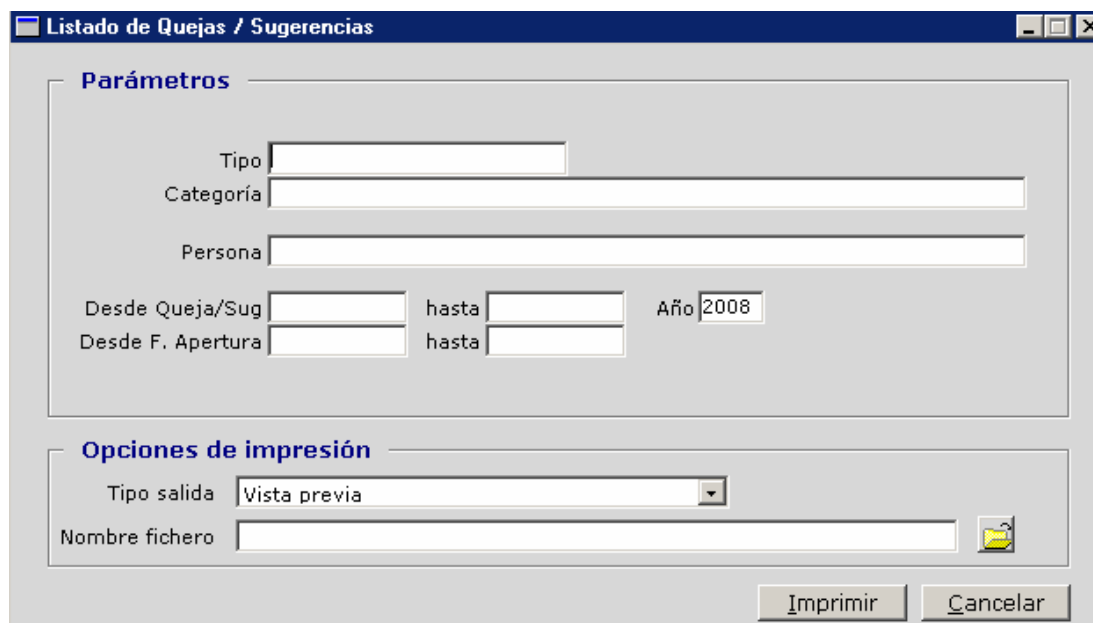


Bajo este epígrafe se relacionan los distintos tipos de informes o listados que pueden ser generados desde la aplicación.

Listado de Quejas / Sugerencias



La presente opción nos permitirá realizar un listado sobre las quejas y sugerencias recibidas y el estado de las mismas. Para introducir los parámetros del informe se utilizará la siguiente pantalla:

A screenshot of a dialog box titled 'Listado de Quejas / Sugerencias'. The dialog has two main sections: 'Parámetros' and 'Opciones de impresión'.
In the 'Parámetros' section, there are several input fields:

- 'Tipo': a text input field.
- 'Categoría': a text input field.
- 'Persona': a text input field.
- 'Desde Queja/Sug': a text input field.
- 'hasta': a text input field.
- 'Año': a text input field containing '2008'.
- 'Desde F. Apertura': a text input field.
- 'hasta': a text input field.

In the 'Opciones de impresión' section, there are:

- 'Tipo salida': a dropdown menu with 'Vista previa' selected.
- 'Nombre fichero': a text input field with a file icon button to its right.

At the bottom right of the dialog, there are two buttons: 'Imprimir' and 'Cancelar'.

Los parámetros necesarios son los siguientes:

- Tipo:** Queja o Sugerencia.
- Categoría:** Nombre de la categoría.
- Persona:** Persona que interpone la queja o sugerencia.
- Desde Queja/Sug:** Numero de queja o sugerencia inicial
- Hasta:** Numero de queja o sugerencia final.

Año: Año de la queja o sugerencia.

Desde F.Apertura: Fecha de apertura inicial.

Hasta: Fecha de apertura final

El informe presentará una imagen similar a la siguiente:

Listado de Quejas / Sugerencias				Fecha: 17-06-2008
				Hora: 11:36
				Página 2 de 5
Número: 2008 / 00001	Tipo: Queja	FM Apertura: 12-06-2008 12:34	FM Cierre:	
Nombre: JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL			NIF: 30000001E	
Teléfonos: 957211459			Correo-e: F.ESPANOL@EPRINSA.ES	
Domicilio: Manuel María de Azjona, 1		Entidad/Cargo:		
Categoría: PRUEBAS	Origen: Internet	F. contacto: Correo electrónico		
Motivo: 1ª prueba. He tenido antes que crear categoría "GENERAL" en GGS (no me dejaba si no). To habría que revisar lista motivos (son los de RegistroT). Please anotad en GGS para seguirlo desde la web				

Acceso desde Internet

El personal de la organización y la ciudadanía en general, pueden acceder a la aplicación de quejas y sugerencias, mediante una página web destinada al efecto y que estará disponible en una determinada dirección en el seno de la organización.

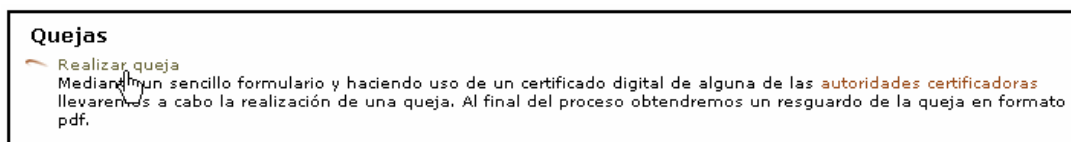
Mostraremos a continuación el acceso diseñado para la página web de Eprinsa. Una vez accedamos a la dirección web definida, se nos mostrará una imagen similar a la siguiente:



The screenshot shows the Eprinsa website interface. At the top, there is a navigation bar with the Eprinsa logo and several menu items: 'La Empresa' (Quiénes somos, Dónde estamos, Organización), 'Servicios' (Aplicaciones, e-Administración, Internet, Sistemas), and 'Mapa | Contacto | Suscripción | Intranet'. Below this is a search bar. The main content area is titled 'e-Administración: Quejas y Sugerencias a Eprinsa'. It features a left sidebar with a tree view of 'e-Administración' services, including 'Firma Electrónica', 'Registro Telemático', 'Padrón Telemático', 'Oficina Virtual', 'Contratación Electrónica', 'Quejas y Sugerencias', 'GIF', and 'TDT Interactiva'. The main content area lists 'Quejas y Sugerencias a Eprinsa' with a description and a list of actions: 'Realizar queja', 'Consultar queja con certificado digital', 'Consultar queja por número de queja', 'Validación de la queja', and 'Resolución de problemas de Quejas'. Below this is the 'Sugerencia' section with 'Realizar sugerencia'.

Dentro de esta pantalla encontraremos las opciones correspondientes a la aplicación de Quejas y Sugerencias y que se detallan a continuación.

Realizar Queja



The screenshot shows a box titled 'Quejas' with a sub-section 'Realizar queja'. The text describes the process: 'Mediante un sencillo formulario y haciendo uso de un certificado digital de alguna de las autoridades certificadoras llevaremos a cabo la realización de una queja. Al final del proceso obtendremos un resguardo de la queja en formato pdf.'

Para interponer cualquier tipo de queja a través de este medio, será necesario contar con un certificado digital que nos identifique.

Una vez confirmada nuestra personalidad, se nos trasladará a la siguiente pantalla:

(*) NIF:	<input type="text" value="11111111H"/>
(*) REMITENTE:	<input type="text" value="EMPLEADO TEST"/>
ENTIDAD/CARGO:	<input type="text" value="ACEITES DEL SUR S.L."/>
E-MAIL PARA NOTIFICACIONES:	<input type="text" value="test@test.com"/>
(*) DIRECCIÓN:	<input type="text" value="Plaza Albadés, 1"/>
(*) CÓDIGO POSTAL:	<input type="text" value="14010"/>
(*) MUNICIPIO:	<input type="text" value="CORDOBA"/>
(*) PROVINCIA:	<input type="text" value="CORDOBA"/>
(*) CATEGORÍA:	Seleccione una categoría ▾
(*) FORMA DE CONTACTO:	Carta ▾
ORIGEN DE LA QUEJA:	Internet
TELÉFONOS:	<input type="text" value="957-99-99-99"/> (Separados por comas)
(*) MOTIVO:	<input type="text" value="He detectado un banco en el jardín de la dirección averiado. Pueden proceder a su reparación ?"/>
ANEXOS:	Ficheros permitidos: *.tiff, *.jpg, *.bmp, *.pdf, *.doc El tamaño total no debe superar 1 Mb. <input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="button" value="Eliminar Archivo"/>
<input type="button" value="Firmar y enviar"/>	

Los datos que se nos solicitarán son los siguientes:

NIF: Número de identificación fiscal. Se obtiene del certificado.

REMITENTE: Nombre del interesado. Se obtiene del certificado.

ENTIDAD/CARGO: Entidad y cargo.

E-MAIL: Dirección de correo electrónico.

DIRECCIÓN: Dirección postal.

CÓDIGO POSTAL: Código postal del domicilio.

MUNICIPIO: Nombre del municipio.

PROVINCIA: Nombre de la provincia.

CATEGORÍA: Categoría a la que pertenece la queja. Dispone de lista de valores.

FORMA DE CONTACTO: Forma de contacto elegida. Dispone de lista de valores.

TELEFONO: Número de teléfono de contacto.

MOTIVO: Texto del motivo de la queja.

ANEXOS: Permite adjuntar un documento.

Para terminar el proceso pulsaremos el botón **[Firmar y Enviar]**. A continuación se nos proporcionará un resguardo como el que se muestra a continuación


Quejas a Eprinsa

RESGUARDO DE LA QUEJA

Este documento acredita la presentación de la instancia ante el Registro Telemático de esta Entidad. Imprima o guarde el archivo para su validación posterior, indicando los siguientes datos:

DATOS DE LA QUEJA

Dirección de Validación https://pinternet.eprinsa.es/valida-queja	
Número de resguardo 32466690814645104	Fecha y Hora 18/06/2008 13:02:32

DATOS DEL REMITENTE

Nombre JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL		NIF 99.999.999
e-mail español.@hotmail.com9:	Dirección Plaza de Albades,15	
C.P. 14010	Municipio CORDOBA	Provincia CORDOBA

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre	NIF
--------	-----

MOTIVO

GENERAL

DIRIGIDO A

A la atención del Sr. Gerente de Eprinsa

EXPONE

He detectado un bacon roto en la plaza de mi domicilio. Deberian proceder a su reparacion.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Realizada queja nº 2008/00362 con la siguiente información:

- Categoría: Mobiliario Urbano
- Forma de contacto: Correo electrónico
- Origen: Internet
- Telefonos: 957 99 99 99
- Entidad/Cargo: ACEITES DEL SUR S.L.

DOCUMENTACIÓN QUEADJUNTA

Consultar Queja con Certificado Digital

Consultar queja con certificado digital
Podremos consultar las quejas realizadas mediante el uso de un certificado digital de alguna de las autoridades certificadoras.

Esta opción permite realizar la consulta sobre una determinada queja interpuesta ante la organización, siendo siempre necesario que nos identifiquemos mediante un certificado digital.

Al pulsar sobre el enlace, se nos mostrará la siguiente pantalla:

e-Administración: Consultar queja con certificado digital

Número de quejas: 1

2008/00362 - (18/06/2008 13:05:04)

He detectado un banco en la plaza de mi domicilio. Deberían proceder a su reparación.

Si pulsamos sobre la referencia de la queja, se nos mostrarán todos los datos al completo como se muestra en la siguiente imagen:

e-Administración: Consultar queja con certificado digital

Número de quejas: 1

2008/00362 - (18/06/2008 13:05:04)

He detectado un banco en la plaza de mi domicilio. Deberían proceder a su reparación.

Datos de la persona

Nombre JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

NIF 30466833K

Teléfonos 957 99 99 99

E-mail español@hotmail.com

Datos de la queja

Número de queja 2008/00362

Resguardo 32466690814645104

Fecha apertura 18/06/2008

Dirección Plaza de Albadés,15

Tipo Queja

Categoría Mobiliario Urbano

Origen Internet

Forma contacto Correo electrónico

Entidad/Cargo ACEITES DEL SUR S.L.

Expone He detectado un banco en la plaza de mi domicilio. Deberían proceder a su reparación.

Actuaciones

No existen actuaciones para la queja

Consultar por número de Queja

Consultar queja por número de queja
 Haciendo uso de nuestro NIF y del número de queja, obtenido en el proceso de realización de la misma, se podrán consultar las quejas realizadas.

Mediante esta opción es posible realizar la consulta del estado de nuestra queja en función del número que se nos proporcionó al plantearla.

Al pulsar sobre el enlace se nos mostrará la siguiente pantalla:

e-Administración: Consultar queja por número de queja

Consultar una queja

N.I.F.:
 (El formato del NIF consta de 8 números seguidos de la letra)

Nº de Queja:

Para tramitar la consulta debemos introducir el NIF y el número de queja asignado. Pulsando el botón **[Consultar]** accederemos a la siguiente información:

Consultar una queja

N.I.F.:
 (El formato del NIF consta de 8 números seguidos de la letra)

Nº de Queja:

Datos de la persona

Nombre	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL
NIF	99999999X
Teléfonos	957 99 99 99
E-mail	ESPAÑOL@HOTMAIL.COM

Datos de la queja

Nº de resguardo	32466690814645104
Nº de queja	2008/00362
Fecha apertura	18/06/2008
Dirección	Plaza de Albades,15
Tipo	Queja
Categoría	Mobiliario Urbano
Origen	Internet
Forma contacto	Correo electrónico
Entidad/Cargo	ACEITES DEL SUR S.L.
Expone	He detectado un banco en la plaza de mi domicilio. Deberían proceder a su reparación.

Actuaciones

No existen actuaciones para la queja

Validación de la Queja

Validación de la queja

Se puede consultar el resguardo de la queja realizada con anterioridad proporcionando la fecha y el número de resguardo obtenido.

Esta opción nos permitirá validar la queja presentada accediendo al resguardo de la misma. Al pulsar sobre el enlace se nos mostrará la siguiente pantalla:

Validación de la queja

N.I.F.:	<input type="text" value="99999999x"/>
Número de Resguardo:	<input type="text" value="1245784512"/>
Fecha de presentación de la instancia(dd/mm/aaaa):	<input type="text" value="16/06/2008"/>
<input type="button" value="Validar"/>	

Introduciremos los siguientes campos:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| <u>NIF:</u> | Número de identificación fiscal. |
| <u>Número de resguardo:</u> | Número del resguardo de la queja. |
| <u>Fecha:</u> | Fecha en que se realizó. |

A continuación pulsaremos el botón validar que nos mostrará la siguiente pantalla:


Quejas a Eprinsa

RESGUARDO DE LA QUEJA

Este documento acredita la presentación de la instancia ante el Registro Telemático de esta Entidad. Imprima o guarde el archivo para su validación posterior, indicando los siguientes datos:

DATOS DE LA QUEJA

Dirección de Validación https://pinternet.eprinsa.es/valida-queja	
Número de resguardo 32466690814645104	Fecha y Hora 18/06/2008 13:02:32

DATOS DEL REMITENTE

Nombre JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL		NIIF 99.999.999
e-mail español@hotmail.com9	Dirección Plaza de Albades,15	
C.P. 14010	Municipio CORDOBA	Provincia CORDOBA

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre	NIIF
--------	------

MOTIVO

GENERAL

DIRIGIDO A

A la atención del Sr. Gerente de Eprinsa
--

EXPONE

He detectado un bacon roto en la plaza de mi domicilio. Deberian proceder a su reparacion.

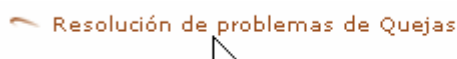
INFORMACIÓN ADICIONAL

Realizada queja nº 2008/00262 con la siguiente información:

- Categoría: Mobiliario Urbano
- Forma de contacto: Correo electrónico
- Origen: Internet
- Teléfonos: 957 99 99 99
- Entidad/Cargo: ACEITES DEL SUR S.L.

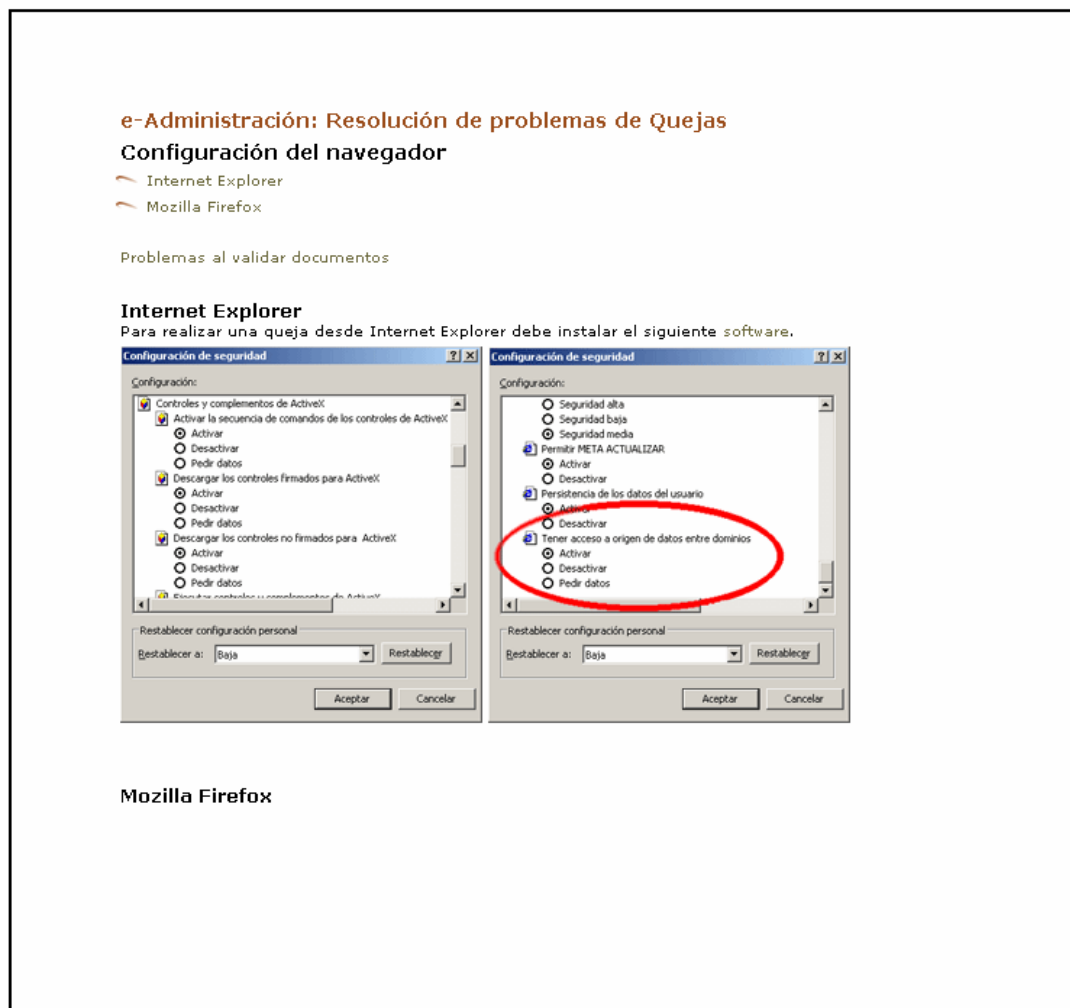
DOCUMENTACIÓN QUE ADJUNTA

Resolución de problemas de quejas



Esta opción nos permitirá actuar según una ayuda, en caso de tener problemas con la utilización del certificado digital.

Al pulsar sobre el enlace se nos mostrará una pantalla como la siguiente:



Realizar Sugerencias

Sugerencia

 Realizar sugerencia

Es tan simple como rellenar un sencillo formulario que envía por correo electrónico su sugerencia.

Para realizar una sugerencia elegiremos esta opción que nos trasladará a la siguiente pantalla:

e-Administración: Realizar sugerencia

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

NIF:	<input type="text" value="99999999"/>	(El formato del NIF consta de 8 números seguidos de la letra)
(*) REMITENTE:	<input type="text" value="JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL"/>	
ENTIDAD/CARGO:	<input type="text" value="PARTICULAR"/>	
DIRECCIÓN:	<input type="text" value="Ronda de la Manca, 18 CORDOBA"/>	
(*) CATEGORÍA:	<input type="text" value="Estado acerado"/>	
(*) FORMA DE CONTACTO:	<input type="text" value="Correo electrónico"/>	
(*) E-MAIL:	<input type="text" value="español@hotmail.com"/>	
ORIGEN:	Internet	
TELÉFONOS:	<input type="text" value="957 99 99 99"/>	(Separados por comas)
(*) MOTIVO:	<input type="text" value="Acerado sucio"/>	

Los datos que se nos solicitarán son los siguientes:

NIF: Número de identificación fiscal. Se obtiene del certificado.

REMITENTE: Nombre del interesado. Se obtiene del certificado.

ENTIDAD/CARGO: Entidad y cargo.

DIRECCIÓN: Dirección postal.

CATEGORÍA: Categoría a la que pertenece la sugerencia. Dispone de lista de valores.

FORMA DE CONTACTO: Forma de contacto elegida. Dispone de lista de valores.

E-MAIL: Dirección de correo electrónico.

TELEFONO: Número de teléfono de contacto.

MOTIVO: Texto de exposición de la sugerencia.

A continuación pulsaremos el botón **[Enviar]** y accederemos a la siguiente pantalla:

e-Administración: Resultado de la sugerencia

La sugerencia para Eprinsa se ha realizado correctamente.

Volver a la página inicial o realizar una nueva sugerencia

Créditos del Manual

El presente manual ha sido realizado por el Departamento de Formación de la Empresa Provincial de Informática, de la Excma. Diputación de Córdoba y fue terminado y preparado para su distribución el día **20 de junio de 2008**.

Para obtener una copia, puede dirigirse al propio departamento de Formación de Eprinsa (Telef.: 957-21-12-18), solicitarlo por correo electrónico a la dirección formacion@eprinsa.es.

Los usuarios también tienen a su disposición en la Intranet (<http://intranet.eprinsa.net>), apartado FAQ, una base de datos con las preguntas y respuestas que habitualmente se resuelven en el depto. de Formación de Eprinsa.