

MANUAL DEL USUARIO

Módulo Reclamos y Solicitudes

Software Zaguñus

Versión 31122024

*Zaga, María Guadalupe
Zaga, Mauricio Vicente
Zaga, Juan Ignacio*

ÍNDICE

Módulo Reclamos y Solicitudes

Contenido

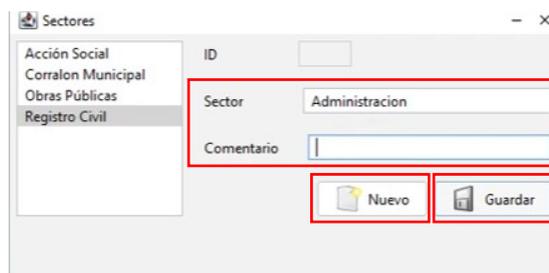
Introducción	3
Definir sectores	4
Datos de personas	5
Cargar una nueva solicitud o reclamo	6
Seguimiento de solicitudes/reclamos	8

Introducción

Este módulo está orientado a la gestión y/o solución de reclamos o solicitudes de un sector determinado. Puede implementarse en comunas, municipalidades, cooperativas eléctricas, de agua o alguna organización que preste servicios de manera masiva en una localidad o región determinada.

Definir sectores

Es posible definir los sectores ingresando a Reclamos → Datos de los sectores.
En la pantalla, presionar el botón Nuevo y definir el nuevo sector.



Sectores

Acción Social
Corralon Municipal
Obras Públicas
Registro Civil

ID

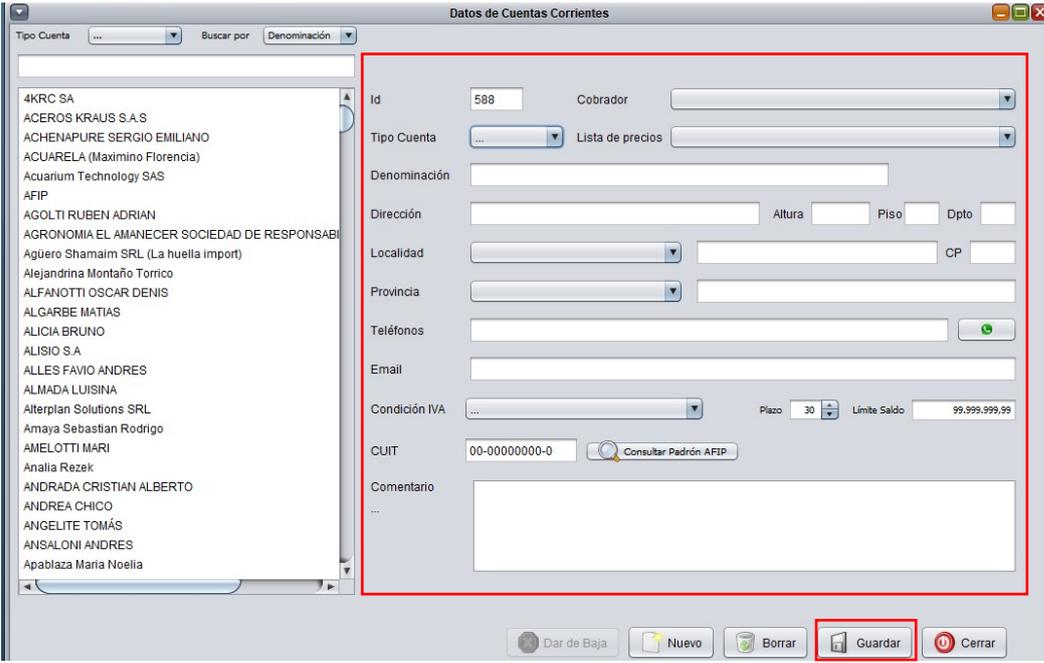
Sector: Administracion

Comentario

Nuevo Guardar

Datos de personas

Para agregar datos de personas ingresar a Personas → Datos de personas. A la izquierda de la pantalla, es posible visualizar un listado de las personas cargadas. Para agregar una nueva persona, presionar el botón Nuevo y completar los datos requeridos. Finalmente, presionar Guardar.



The screenshot shows the 'Datos de Cuentas Corrientes' window. On the left, there is a list of names including '4KRC SA', 'ACEROS KRAUS S.A.S', 'ACHENAPURE SERGIO EMILIANO', 'ACUARELA (Maximino Florencia)', 'Acuarium Technology SAS', 'AFIP', 'AGOLTI RUBEN ADRIAN', 'AGRÓNOMIA EL AMANECER SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD', 'Agüero Shamaim SRL (La huella import)', 'Alejandrina Montañó Torrico', 'ALFANOTTI OSCAR DENIS', 'ALGARBE MATIAS', 'ALICIA BRUNO', 'ALISIO S.A', 'ALLES FAVIO ANDRES', 'ALMADA LUISINA', 'Alterplan Solutions SRL', 'Amaya Sebastian Rodrigo', 'AMELOTTI MARI', 'Analia Rezek', 'ANDRADA CRISTIAN ALBERTO', 'ANDREA CHICO', 'ANGELITE TOMÁS', 'ANSALONI ANDRES', and 'Apablaza Maria Noelia'. The main form area contains the following fields: 'Id' (588), 'Cobrador' (dropdown), 'Tipo Cuenta' (dropdown), 'Lista de precios' (dropdown), 'Denominación' (text field), 'Dirección' (text field), 'Altura' (text field), 'Piso' (text field), 'Dpto' (text field), 'Localidad' (dropdown), 'CP' (text field), 'Provincia' (dropdown), 'Teléfonos' (text field with WhatsApp icon), 'Email' (text field), 'Condición IVA' (dropdown), 'Plazo' (30), 'Limite Saldo' (99.999.999,99), 'CUIT' (00-00000000-0) with a 'Consultar Padrón AFIP' button, and a 'Comentario' text area. At the bottom, there are buttons for 'Dar de Baja', 'Nuevo', 'Borrar', 'Guardar' (highlighted with a red box), and 'Cerrar'.

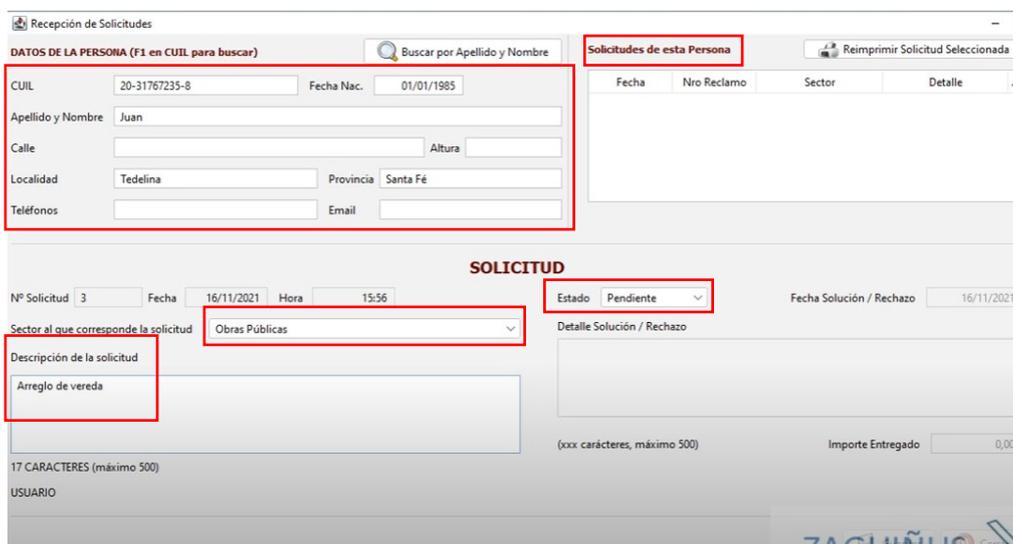
Cargar una nueva solicitud o reclamo

Al ingresar al módulo, aparece la pantalla de Recepción de Solicitudes. Cuando una persona realiza una solicitud, se cargan sus datos en los casilleros de CUIL, fecha de nacimiento, apellido y nombre, calle, altura, localidad, provincia, teléfono y email.

Una vez registrados los datos, se debe seleccionar el sector al que pertenece la solicitud a realizar. Por ejemplo: obras públicas, acción social, registro civil, etc. Luego, completar el casillero de Descripción con la solicitud que se realiza.

*Aclaración: Si la persona ya ha realizado una solicitud o trámite anteriormente, sus datos permanecerán en el sistema y se podrá acceder a ellos con el botón **Buscar por Apellido o por nombre o ingresando el número de CUIL**. Si la persona tiene reclamos previos, se podrán visualizar a la derecha de la pantalla, en el sector de **Solicitudes de esta Persona**.*

Finalmente, se debe elegir el estado de la solicitud (pendiente, solucionado, rechazado) y presionar Guardar.



Recepción de Solicitudes

DATOS DE LA PERSONA (F1 en CUIL para buscar) Buscar por Apellido y Nombre Solicitudes de esta Persona Reimprimir Solicitud Seleccionada

CUIL: 20-31767235-8 Fecha Nac.: 01/01/1985

Apellido y Nombre: Juan

Calle: Altura:

Localidad: Tedelina Provincia: Santa Fé

Teléfonos: Email:

SOLICITUD

Nº Solicitud: 3 Fecha: 16/11/2021 Hora: 15:56 Estado: Pendiente Fecha Solución / Rechazo: 16/11/2021

Sector al que corresponde la solicitud: Obras Públicas

Descripción de la solicitud:

Detalle Solución / Rechazo:

(xxx caracteres, máximo 500) Importe Entregado: 0,00

17 CARACTERES (máximo 500)

USUARIO:

ZAGUIÑUS Centra

Luego de guardar, se genera la solicitud. Puede imprimirse presionando el botón Impresora.

PDF viewer toolbar: 

ORIGINAL	
<input checked="" type="checkbox"/>	SOLICITUD N° 00000003 Fecha: 16/11/2021 CUIT:
DOMICILIO: TELÉFONOS: CONDICIÓN IVA: Responsable Inscripto	
Razón Social: Juan CUIT: 20-31767235-8 Domicilio: - Tedelina Teléfonos: Email:	
DETALLE	

Arreglo de vereda

Estado del Reclamo: PENDIENTE

Firma reclamante: _____ Firma empleado comunal: _____

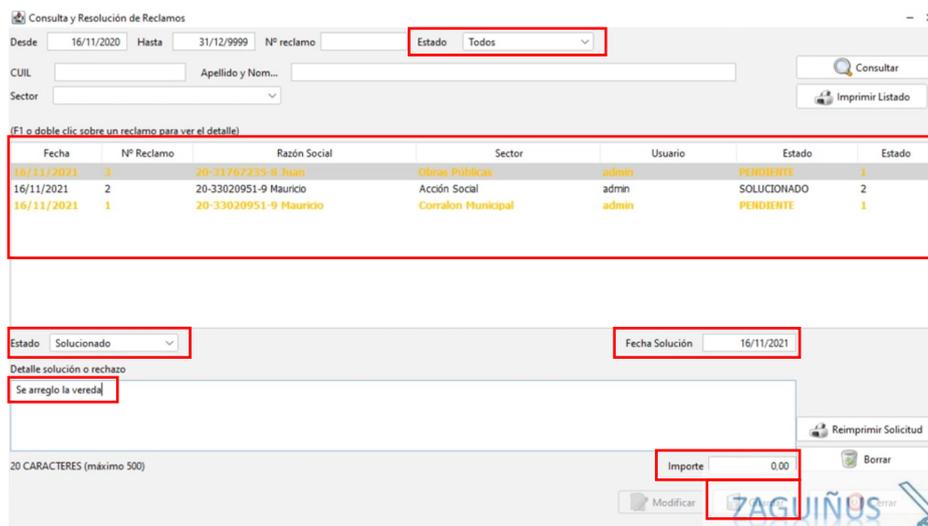
Usuario que ingresó el Reclamo: edwin

Seguimiento de solicitudes/reclamos

Para hacer un seguimiento de las solicitudes, se debe acceder a la pantalla de Consultas y Resolución de Reclamos, presionando el botón de la izquierda: 

En esta pantalla, aparece un listado de todos los reclamos realizados. Los mismos, pueden visualizarse utilizando filtros según su estado (los pendientes, aparecerán en amarillo).

Para cambiar el estado de un reclamo, posicionarse sobre la solicitud deseada, presionar el botón Modificar y elegir el estado deseado. Además, puede agregarse un detalle y un importe del reclamo. Finalmente, presionar Guardar.



Fecha	Nº Reclamo	Razón Social	Sector	Usuario	Estado	Estado
16/11/2021	3	20-31767235-8 Juan	Obras Públicas	admin	PENDIENTE	1
16/11/2021	2	20-33020951-9 Mauricio	Acción Social	admin	SOLUCIONADO	2
16/11/2021	1	20-33020951-9 Mauricio	Corralon Municipal	admin	PENDIENTE	1



Arreglo de vereda

Estado del Reclamo: SOLUCIONADO Fecha Solución: 16/11/2021 Importe Entregado: \$ 0,00

Se arreglo la vereda