

GESTIÓN PÚBLICA · TRÁMITES

MANUAL DE USO

TRÁMITES Y RECLAMOS

v2.1



ACERCA DE ESTE MANUAL

EL MANUAL

El Módulo de Trámites y Reclamos permite registrar, gestionar, derivar y dar seguimiento integral a las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Este manual explica cómo configurar los tipos de trámite, cómo cargar una solicitud y cómo llevarla hasta su resolución.

CÓMO LEERLO

- 1 Si es la primera vez:** lea «Antes de empezar». Las tres figuras del trámite y el criterio de permisos se usan en todo el resto del manual.
- 2 Si va a poner el módulo en marcha:** la sección 2 es la configuración de los tipos de trámite y se hace una sola vez.
- 3 Si ya está configurado:** las secciones 3 a 7 son el trabajo de todos los días.

CONTENIDO

PARTE	TÍTULO	SECCIONES
a	Configuración del módulo	2
b	Operativa diaria	8

NOTA

Si al ingresar no visualiza alguna de las opciones explicadas en este manual, verifique con su superior o con el área de implementación los permisos de su perfil de usuario.



índice

a

CONFIGURACIÓN DEL MÓDULO

- 1 Antes de empezar 4
- 2 Tipos de trámite 7

b

OPERATIVA DIARIA

- 3 Cargar un trámite 13
- 4 Estados y plazos 15
- 5 Seguimiento y resolución 18
- 6 Archivos adjuntos 21
- 7 Impresión y archivo 22
- 8 Consejos 23
- 9 Preguntas frecuentes 24
- 10 Soporte 26



1 ANTES DE EMPEZAR

El módulo centraliza las solicitudes que los ciudadanos presentan en el municipio y deja registrado quién intervino en cada paso. Todo se maneja desde pantallas con formularios.

La primera parte de este manual (sección 2) es la configuración de los tipos de trámite: se hace una sola vez, al poner el módulo en marcha. La segunda parte (secciones 3 a 10) es el uso de todos los días.

1.1 Quién es quién en un trámite

En cada trámite intervienen tres figuras distintas. Conviene tenerlas separadas, porque varias opciones del módulo dependen de cuál de ellas sea usted.

FIGURA	QUIÉN ES
Creador	El agente que cargó el trámite en el sistema. No cambia.
Responsable	El agente asignado al tipo de trámite, encargado de aprobarlo o rechazarlo. Se define al configurar el tipo y puede reasignarse (ver 2.3).
Usuario actual	El agente que tiene el trámite en su bandeja en este momento. Cambia cada vez que alguien lo deriva con Mover (ver 5.3).

Una misma persona puede ocupar más de una figura, o ninguna.

1.2 Sobre los permisos

El alcance de cada agente dentro del módulo depende de los permisos asignados a su perfil de usuario: qué pantallas visualiza, qué acciones puede ejecutar y sobre qué trámites. Por eso dos agentes pueden abrir la misma pantalla y encontrar distintas opciones disponibles.

Como referencia general, los perfiles de carga operan sobre los trámites que ellos mismos registran, mientras que los perfiles con permisos ampliados —habitualmente asignados a jefaturas de área y a la administración del módulo— acceden a la totalidad de los trámites y a las acciones de resolución.

Si alguna opción descrita en este manual no aparece en su pantalla, verifique con su superior o con el área de implementación los permisos de su perfil.

1.3 Dónde está cada cosa

OPCIÓN DEL MENÚ	PARA QUÉ ES
Configuración → General → Trámites Tipos	Crear y configurar los tipos de trámite, sus responsables, plazos y requisitos.



OPCIÓN DEL MENÚ	PARA QUÉ ES
Trámites	Cargar, consultar, derivar y resolver los trámites de los ciudadanos.
Soporte	Reportar inconsistencias o pedir permisos adicionales.



1.4 El circuito de un trámite

CONFIGURAR

Una sola vez: los tipos de trámite, con su responsable, su plazo y sus requisitos.

CARGAR

El agente registra la solicitud del ciudadano. El sistema la deriva al responsable del tipo.

RESOLVER

El responsable la trabaja, la deriva si hace falta, y la finaliza o la rechaza.

La derivación inicial es automática: al confirmar la carga, el sistema deriva el trámite al responsable definido para ese tipo y le muestra la notificación en el menú lateral. El agente que carga no tiene que derivarlo a mano.

1.5 Glosario rápido

- **Tipo de trámite:** la categoría de la solicitud. Define el plazo de resolución, el responsable y qué documentos imprime el sistema.
- **Requisito:** documentación obligatoria que se le solicita al ciudadano para ese tipo de trámite.
- **Derivar o mover:** pasar el trámite a otro agente para que lo continúe.
- **Archivar:** quitar el trámite del listado activo sin eliminarlo. Se puede volver a consultar y desarchivar.
- **Plazo de resolución:** los días previstos para resolver el trámite, definidos en su tipo.
- **Estado:** la etapa en la que se encuentra el trámite. Determina, entre otras cosas, si el trámite todavía se puede editar (ver **4.1**).



2 TIPOS DE TRÁMITE

Antes de operar el módulo hay que definir qué trámites atiende el municipio. Cada tipo lleva su responsable, su plazo y la documentación que se le pedirá al ciudadano.

Configuración → General → Trámites Tipos

El listado muestra los tipos ya cargados, con sus días de resolución, el usuario responsable, la cantidad de trámites acumulados y su estado.

Tramites tipos						
Buscar...		Usuario ...				
					+ Nueva	Imprimir
Tramites Tipo	Dias de resolución	Usuario	Total tramites	Ver en maps	Estado	Opciones
Automotor Libre de Deuda y Baja	30		0	No	Activo	✍ ☰ C ✖
Automotor Alta Vehículo Usado	30		0	No	Activo	✍ ☰ C ✖

LISTADO DE TIPOS DE TRÁMITE

La columna Total trámites importa: es la que determina si el tipo se puede eliminar. Un tipo con trámites cargados queda protegido (ver **2.5**).

2.1 Crear un tipo de trámite

1

Presione el botón **+Nueva**, arriba a la derecha del listado.



2

Complete el formulario:

- **Trámites tipos:** el nombre con el que el trámite va a figurar en el sistema y en los documentos impresos.
- **Usuario Responsable:** el agente encargado de aprobarlo o rechazarlo. A él se le derivan automáticamente los trámites de este tipo.
- **Días para resolver:** el plazo previsto. Es la base del indicador de plazo que verá el agente en cada trámite (ver 4.2).
- **Activo:** habilita el tipo para que pueda seleccionarse al cargar un trámite.
- **Imprime carátula, Imprime comprobante e Imprime conformidad:** definen qué documentos genera el sistema al imprimir el trámite (ver 7).
- **Ver en maps:** habilita la visualización del trámite en el mapa. Requiere que el municipio tenga contratada la integración con el servicio de mapas. En caso de no contar con ella, el interruptor debe permanecer desactivado.

3

Presione **Agregar** para guardar.

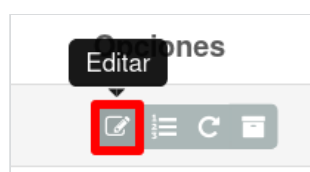
FORMULARIO DE ALTA DE UN TIPO DE TRÁMITE



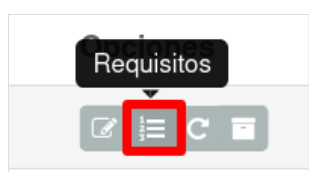
2.2 Editar un tipo y cargar requisitos

Cada fila del listado tiene una botonera de cinco acciones. Los botones no llevan texto: apoye el puntero sobre cada uno y el sistema le muestra su nombre.

BOTÓN	QUÉ HACE
Editar	Modifica los datos del tipo de trámite.
Requisitos	Carga la documentación obligatoria que se le solicitará al ciudadano.
Editar usuario responsable	Reasigna el responsable del tipo (ver 2.3).
Archivar trámites hasta una fecha	Archiva en lote los trámites anteriores a una fecha (ver 2.4).
Eliminar	Borra el tipo de trámite, si no tiene trámites cargados (ver 2.5).



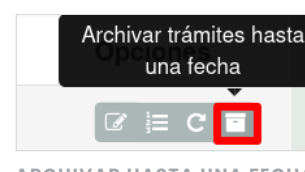
EDITAR



REQUISITOS



EDITAR USUARIO
RESPONSABLE



ARCHIVAR HASTA UNA FECHA

IMPORTANTE

De los cinco botones, **Archivar trámites hasta una fecha** es el único que exige un permiso propio. Los demás quedan disponibles con el permiso de acceso a Trámites Tipos. Si en su pantalla la botonera tiene cuatro botones y falta el de archivar, es una cuestión de permisos y no un error.

2.3 Cambiar el usuario responsable

- 1 Localice el tipo de trámite y presione el botón **Editar usuario responsable**.
- 2 Busque y seleccione al nuevo agente en el buscador.
- 3 Presione **Reasignar nuevo responsable**.

**Editar:** Automotor Libre de Deuda y Baja (0 en estado de espera se reasignara al nuevo responsable)**Asignar todos los tramites pendientes al Usuario Responsable**

Esta opción cambia el responsable de todos los tramites pendientes de este tipo. Se reasigna todos los tramites pendientes al nuevo responsable.

Reasignar nuevo responsable

PANTALLA DE REASIGNACIÓN DE RESPONSABLE**ATENCIÓN**

Esta pantalla reasigna al nuevo responsable **todos** los trámites pendientes de ese tipo. No es opcional: el cambio de responsable y la transferencia de los trámites en curso ocurren juntos. El encabezado indica cuántos trámites se van a reasignar antes de confirmar.



2.4 Archivación masiva por fecha

Permite despejar el listado activo de trámites antiguos sin eliminarlos.

- 1 Localice el tipo de trámite y presione el botón **Archivar trámites hasta una fecha**.
- 2 Indique la fecha límite. Se archivarán todos los trámites de ese tipo creados hasta esa fecha, inclusive.
- 3 Presione **Archivar**.

Archivar trámites de **Automotor Libre de Deuda y Baja**

Archivar hasta la fecha (inclusive)

dd / mm / aaaa 

Se archivarán **todos** los trámites de este tipo creados hasta esa fecha. Quedan visibles en la grilla de trámites con el filtro "Ver archivados" y se pueden desarchivar uno a uno.

Cancelar

 Archivar

CONFIRMACIÓN DE ARCHIVACIÓN MASIVA

NOTA

Los trámites archivados siguen disponibles: se consultan con el filtro **Ver trámites archivados** y se pueden desarchivar de a uno (ver 7.2).

2.5 Eliminar un tipo de trámite

El sistema se entrega con un conjunto de tipos de trámite precargados. Depurar los que no correspondan al municipio reduce el margen de error al momento de cargar, ya que el agente elige de una lista acotada a los trámites que efectivamente se tramitan.

- 1 Localice el tipo de trámite en el listado.
- 2 Verifique la columna **Total trámites**. Si el valor es 0, el tipo puede eliminarse.
- 3 Presione el botón del **tacho de basura**, el último de la botonera.
- 4 Confirme la eliminación en el cartel que aparece.

**IMPORTANTE**

Solo pueden eliminarse los tipos de trámite sin ningún trámite cargado. Si el tipo ya se utilizó, el sistema no permite borrarlo.

Cómo saber si se puede borrar sin probar

El estado del botón lo indica:

BOTÓN		SIGNIFICADO	
Rojo		El tipo no tiene trámites asociados. Puede eliminarse.	
Gris		El tipo tiene trámites cargados. El botón está bloqueado.	

Audiencia Intendente	15		101				
Solicitud de Numero Domiciliario	15		0				

ARRIBA, EL BOTÓN BLOQUEADO; ABAJO, HABILITADO

Con el botón en gris, apoye el puntero encima: el sistema indica cuántos trámites tiene asociados, que es lo que impide borrarlo.

NOTA

Para sacar de circulación un tipo de trámite que ya tiene trámites cargados, apague el interruptor **Activo** (ver **2.2**) en lugar de eliminarlo. Deja de ofrecerse al cargar trámites nuevos y el historial se conserva.



3 CARGAR UN TRÁMITE

Trámites

3.1 Búsqueda y notificaciones

Cuando un agente es responsable de un tipo de trámite, el menú lateral le muestra un indicador con la cantidad de trámites pendientes de revisión.



INDICADOR DE TRÁMITES PENDIENTES

En la parte superior del listado se pueden filtrar las solicitudes por **Id**, **Ciudadano** —apellido, nombre o CUIT/UIL—, **Trámite**, **Barrio** y **Calle**.

Tramites y Reclamos				
Id ...	Apellido, nombre o Cuit ...	Tramite ...	Barrio ...	Calle ...

FILTROS DE BÚSQUEDA

3.2 Carga de un nuevo trámite

Desde el listado, presione el botón **+Nuevo**, arriba a la derecha.

Tramites y Reclamos								
Id ...	Apellido, nombre o Cuit ...	Tramite ...	Barrio ...	Calle ...				
Id	Fecha	Días	Ciudadano	Dirección	Tipo Tramite	Estado	Usuario	Opciones
000005	07/08/2026	30 día/s	[blurred]	[blurred]	Reclamo Arreglo de Calle	recibido	[blurred]	

LISTADO DE TRÁMITES Y RECLAMOS



- 1 Ciudadano:** búsquelo por CUIT/CUIL o por apellido y nombre. Si no está registrado, presione el botón + que está al lado del buscador para darlo de alta en el momento.
- 2 Tipo de trámite:** seleccione la opción correspondiente. De esta elección dependen el plazo y el responsable al que se derivará el trámite.
- 3 Ubicación:** complete **Calle**, **Altura** y **Barrio**. El formulario incluye además Piso y Depto, opcionales.
- 4 Contacto:** indique el teléfono y marque si tiene WhatsApp.
- 5 Observaciones:** campo libre para detallar el motivo o las particularidades de la solicitud.
- 6** Presione **Agregar** para confirmar.

The screenshot shows a form titled 'Agregar' with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- A search bar labeled 'Buscar Apellido o Cuit' with a dropdown arrow and a green button with a white plus sign (+) to its right.
- A search bar labeled 'Buscar un tipo de tramite'.
- Five input fields for location: 'Calle', 'Altura', 'Piso', 'Depto', and 'Barrio'.
- An input field for 'Teléfono'.
- Two toggle switches: 'Tiene Whatsapp' and 'Activo', both currently turned on.
- A large text area for 'Observaciones'.
- A red button labeled 'Agregar' at the bottom left.

FORMULARIO DE CARGA DE UN TRÁMITE

IMPORTANTE

Al confirmar la carga, el sistema deriva el trámite al **responsable** definido para ese tipo y le muestra la notificación en el menú lateral. El agente que carga no tiene que derivarlo a mano.

Las observaciones son el único relato del trámite: el resto de los campos son datos fijos. Lo que se escriba acá es lo que va a leer el responsable para decidir, así que conviene ser específico sobre lo que pide el ciudadano.



4 ESTADOS Y PLAZOS

El listado y la ficha de cada trámite muestran dos indicadores: el estado y el plazo. Los dos se leen a simple vista y los dos condicionan qué se puede hacer con el trámite.

4.1 Los estados del trámite

Cada trámite lleva un historial de estados. Cada cambio agrega un renglón con la fecha, la hora, el agente vinculado y el estado alcanzado.

Estados del Trámite					
Fecha	Hora	Usuario	Estado	Observaciones	Opciones
07/08/2026	12:22	[Redacted]	Movido	Movido al responsable	
07/08/2026	12:22	[Redacted]	Espera		

HISTORIAL DE ESTADOS DE UN TRÁMITE

ESTADO	QUÉ INDICA	QUIÉN LO GENERA
Abierto	No es un estado del historial. Se muestra en el encabezado de la ficha e indica que el trámite sigue vigente. Cambia al finalizarlo o rechazarlo.	El sistema
Movido	Registra que el trámite pasó a otro agente. Ocurre automáticamente al crearlo, cuando se deriva al responsable del tipo, y cada vez que se lo mueve o reasigna después.	El sistema
Espera	Registra la contraparte del movimiento: el trámite quedó pendiente de atención. Aparece junto con Movido .	El sistema
Recibido	Registra que el trámite pasó a manos de un agente. Aparece, entre otros casos, tras una reasignación masiva de responsable.	El sistema
En Proceso	El responsable está trabajando el trámite, todavía sin resolución.	El usuario
Finalizado	El trámite se resolvió. Cierra el trámite y bloquea la edición.	El usuario
Rechazado	El trámite se desestimó. El motivo debe quedar en Observaciones.	El usuario

**NOTA**

Los tres últimos estados son los únicos que el agente elige desde el desplegable (ver **5.2**). El resto los escribe el sistema al derivar o reasignar. El historial no se puede modificar hacia atrás: cada cambio agrega un renglón nuevo.

NOTA

En el historial, la columna **Usuario** indica el agente vinculado a ese movimiento, no necesariamente quien lo ejecutó. Al crearse un trámite, por ejemplo, el renglón **Movido** queda a nombre del responsable del tipo, porque es hacia él que se derivó.



4.2 El indicador de plazo

El plazo sale de los **Días para resolver** configurados en el tipo de trámite (ver **2.1**). El sistema lo muestra en la columna **Días** del listado y en el bloque **Plazo de resolución** de la ficha, con un color según la situación.

COLOR	QUÉ INDICA	EL NÚMERO
Verde	El trámite está dentro del plazo.	Días restantes
Amarillo	El plazo está por cumplirse.	—
Rojo	El plazo venció.	Días de atraso

ATENCIÓN

El número del indicador se interpreta según el color. En verde son los días que restan para el límite; en rojo, los días de atraso acumulados. Un indicador rojo que muestra «2 día/s» señala un trámite vencido hace dos días, no un trámite con dos días de plazo.

El vencimiento no dispara ninguna acción: el sistema no notifica, no cambia el estado del trámite ni lo mueve de lugar. El indicador es informativo, de modo que el control de los plazos queda a cargo del área.



5 SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN

5.1 Consultar y editar

Localice el trámite en el listado y presione el botón **Ver**. La ficha reúne quién lo solicitó, el tipo, la ubicación, el plazo, el responsable actual y el historial completo de estados.

Trámite #00000004
07/08/2026 12:22

Abierto

CIUDADANO
APELLIDO Y NOMBRE
CUIT
TELÉFONO

TIPO DE TRÁMITE
Solicitud de Recolección de Ramas

UBICACIÓN
CALLE
ALTURA
PISO
DEPTO
BARRIO

PLAZO DE RESOLUCIÓN
Faltan 30 día/s para el límite

RESPONSABLE

Estados del Trámite

Fecha	Hora	Usuario	Estado	Observaciones	Opciones
07/08/2026	12:22		Movido	Movido al responsable	
07/08/2026	12:22		Espera		

FICHA DE UN TRÁMITE

Editar registro. Presione el botón **Editar** para modificar los datos del trámite. La opción está disponible mientras el trámite se encuentre abierto y según los permisos de su perfil. Una vez finalizado o rechazado, la edición se bloquea para todos los usuarios y los botones dejan de mostrarse.

IMPORTANTE

Si en un trámite no aparecen los botones de acción, lo primero que hay que mirar es el estado en el encabezado de la ficha. Un trámite finalizado o rechazado no admite cambios, sin importar el perfil del usuario.



5.2 Cambiar el estado

Es la acción con la que el responsable resuelve el trámite.

- 1 Abra el trámite con el botón **Ver**.
- 2 Vaya a la tabla **Estados del Trámite**, al pie de la ficha. En la **última fila**, columna Opciones, presione el botón con el ícono de lápiz.
- 3 En el desplegable, elija **En Proceso**, **Rechazado** o **Finalizado**.
- 4 Complete las **Observaciones** detallando el motivo del rechazo o de la resolución.
- 5 Guarde los cambios.

Estados del Trámite					
Fecha	Hora	Usuario	Estado	Observaciones	Opciones
07/08/2026	12:17	[usuario]	Movido	Movido al responsable	
07/08/2026	12:17	[usuario]	Espera		
07/08/2026	13:03	[usuario]	Recibido	Se reasigno masivamente a este usuario.	

EL BOTÓN DE EDICIÓN, EN LA ÚLTIMA FILA DE LA TABLA

Editar

En Proceso

En Proceso

Rechazado

Finalizado

Editar

Observaciones

DESPLEGABLE DE ESTADOS

ATENCIÓN

En la ficha hay dos botones de edición distintos. El de los **datos del trámite** está en la parte superior y modifica ciudadano, ubicación y observaciones (ver **5.1**). El del **estado** está en la última fila de la tabla Estados del Trámite y es el que se usa acá. No son intercambiables.

NOTA

En la tabla de estados, los botones aparecen únicamente en la última fila. Las filas anteriores son historial y no se modifican.

5.3 Derivar a otro usuario

- 1 Abra el trámite con el botón **Ver**.
- 2 En la parte inferior, presione **Mover**.
- 3 Busque al nuevo agente destinatario y confirme con **Mover**.



Mover tramite

Mover tramite

Mover al usuario

Mover

PANTALLA DE DERIVACIÓN

NOTA

La derivación deja rastro: el sistema agrega los renglones **Movido** y **Espera** al historial (ver **4.1**).



6 ARCHIVOS ADJUNTOS

Cada trámite admite documentación respaldatoria —fotografías o archivos PDF— cargada directamente sobre el registro.

6.1 Cargar un archivo

- 1 Ubique el trámite en el listado y presione el botón **Archivos**.
- 2 Complete la **Descripción** y presione **Buscar un archivo para agregar al trámite** para abrir el explorador del equipo o del celular.
- 3 Elija el documento y presione **Agregar**. El archivo queda visible en el listado inferior.

Agregar Archivo

Descripción

Buscar un archivo para agregar al trámite

Agregar

ALTA DE UN ARCHIVO ADJUNTO

6.2 Descargar o eliminar

Cada archivo del listado tiene dos acciones: **Descargar**, que guarda una copia en el dispositivo en uso, y **Eliminar**, que lo borra del sistema de forma definitiva.

Archivos del trámite			
Descripción	Usuario	Archivos	Opciones
		1786117010_viking_municipios_cta.png	 

ARCHIVOS ADJUNTOS DE UN TRÁMITE

ATENCIÓN

La eliminación se ejecuta al instante y no solicita confirmación previa. Verifique el archivo seleccionado antes de presionar el botón de borrado.

IMPORTANTE

El acceso a los archivos sigue al acceso al trámite: quien tiene permiso para ver todos los trámites accede también a los archivos de cualquiera de ellos, y no solo a los de los trámites que cargó.



7 IMPRESIÓN Y ARCHIVO

7.1 Imprimir un trámite

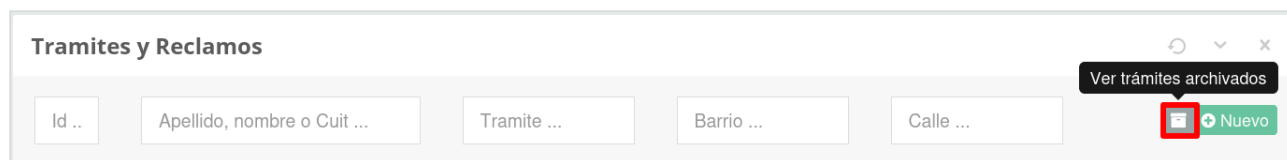
Presione el botón **Imprimir** en la fila del trámite. El sistema genera el PDF oficial con la carátula, el comprobante y la conformidad, según lo que esté habilitado en la configuración de ese tipo de trámite (ver 2.1).

Si falta una de las tres piezas: no es un problema del trámite sino de la configuración del tipo. Revise los interruptores de impresión en Trámites Tipos.

7.2 Archivar y consultar archivados

Archivar quita el trámite del listado activo sin eliminarlo. Sirve para despejar la vista de los trámites ya resueltos.

- 1 Para archivar un trámite, presione el botón **Archivar** en su fila. Requiere permiso.
- 2 Para consultar los archivados, presione **Ver trámites archivados** en la cabecera del módulo.
- 3 Para volver al listado normal, presione el mismo botón, que ahora dice **Ver trámites activos**.



BOTÓN VER TRÁMITES ARCHIVADOS

NOTA

Desde el listado de archivados los trámites se pueden desarchivar de a uno. Para archivar en lote por fecha, use la opción del tipo de trámite (ver 2.4).



8 CONSEJOS

PRIMERO EL ESTADO

Si faltan botones en un trámite, mire el estado antes de pensar en permisos. Finalizado y Rechazado bloquean la edición para todos.

APAGAR ANTES QUE BORRAR

Un tipo de trámite que ya se usó no se elimina. Apague **Activo** y deja de ofrecerse, con el historial intacto.

CUIDADO AL REASIGNAR

Cambiar el responsable de un tipo mueve todos sus trámites pendientes. No sirve para corregir solo de acá en adelante.

EL MOTIVO, POR ESCRITO

Al rechazar, la observación es lo único que queda como explicación. Un rechazo sin motivo obliga a reconstruirlo después.

LOS PLAZOS LOS CONTROLA EL ÁREA

El indicador cambia de color pero el sistema no avisa nada al vencer. Si el plazo importa, hay que mirarlo.

BORRAR UN ADJUNTO ES DEFINITIVO

No hay confirmación ni recuperación. Verifique el archivo antes de presionar.



9 PREGUNTAS FRECUENTES

Abrí un trámite y no me aparecen los botones de acción.

Mire el estado en el encabezado de la ficha. Si está **Finalizado** o **Rechazado**, la edición se bloquea para todos los usuarios (ver **5.1**).

No veo la opción Trámites Tipos en el menú.

Su perfil no tiene ese permiso. Verifique con su superior o con el área de implementación (ver sección **10**).

A la botonera de Trámites Tipos le falta un botón.

Es lo esperable si no tiene el permiso de archivación: ese es el único de los cinco que exige permiso propio (ver **2.2**).

Cargué un trámite y no sé a quién le llegó.

Al responsable definido para ese tipo de trámite. La derivación es automática y queda registrada en el historial (ver **3.2**).

Apreté Editar pero no encuentro dónde finalizar el trámite.

Ese botón edita los datos. El estado se cambia desde la última fila de la tabla Estados del Trámite, al pie de la ficha (ver **5.2**).

El tachó de eliminar está gris y no responde.

El tipo de trámite tiene trámites cargados. Apoye el puntero sobre el botón: el sistema le indica cuántos (ver **2.5**).

Cambié el responsable de un tipo y se movieron trámites que no quería mover.

Esa pantalla reasigna todos los trámites pendientes del tipo, sin opción de excluirlos. El encabezado avisa la cantidad antes de confirmar (ver **2.3**).

El indicador de plazo dice «2 día/s» en rojo. ¿Me quedan dos días?

No: son dos días de atraso. En rojo el número cuenta el tiempo vencido, no el restante (ver **4.2**).

Se venció el plazo de un trámite y nadie se enteró.

El sistema no notifica ni cambia nada al vencer un plazo. El indicador es informativo y el seguimiento queda a cargo del área (ver **4.2**).

Un trámite desapareció del listado.

Puede estar archivado. Presione **Ver trámites archivados** en la cabecera del módulo (ver **7.2**).



Borré un archivo adjunto por error.

La eliminación es definitiva y no hay recuperación desde el sistema. Habrá que volver a adjuntar el documento (ver **6.2**).

El PDF impreso no trae la conformidad.

Depende de los interruptores de impresión del tipo de trámite, no del trámite en sí (ver **2.1**).



10 SOPORTE

Para reportar inconsistencias en el sistema o solicitar permisos adicionales:

- Utilice el módulo de **Soporte** integrado dentro del sistema.
- Solicite al encargado del sistema en el municipio que se comuniquen vía WhatsApp con el área de implementación.

ATENCIÓN

La configuración de los tipos de trámite (sección 2) conviene revisarla en conjunto con el área de implementación la primera vez. Un plazo mal definido o un responsable mal asignado se arrastra a todos los trámites que se carguen después.



Creamos soluciones

Mendoza 1265, Piso 4 Dpto 2 - Corrientes Capital, Argentina

www.viking-srl.com