



Sistema de Información de Gestión de Consultas y Reclamos del SIAC

Manual de Usuario

Acceso al Sistema del Perfil Empresa (Pizarra Electrónica)

[SIAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana]

Control de Versiones

VERSION MANUAL 1.0	1.0
Responsable elaboración documento manual	Depto. Informática
Fecha última modificación documento manual 04-01-2010	

Índice

Objetivo	4
Funcionalidades Disponibles	5
Funcionalidades de Ingreso de Empresa	5
Funcionalidades de Bandeja de Solicitudes Pendientes	7
Funcionalidades de Responder Solicitudes SEC	10
Funcionalidad de Bandeja de Solicitudes SEC Resueltas	11
Funcionalidades de Visualización de Solicitudes SEC respondidas.	14

Objetivo

El presente documento describe las funcionalidades y alcances de la interfaz Web que permite la comunicación entre las empresas y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, esta interfaz es denominada Pizarra Electrónica.

La interfaz permite ingresar todas las solicitudes de información que necesite la Superintendencia de Electricidad y combustibles para la resolución de reclamos y que se realicen a las Empresas Energéticas. Estas solicitudes serán electrónicas, sin papeles de por medio.

Este sistema, está completamente integrado al sistema de Atención a la Ciudadanía (SIAC), puesto que a través de este se generan las solicitudes por parte de Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y la empresa responde a través de la aplicación Pizarra Electrónica.

Funcionalidades Disponibles

Funcionalidades de Ingreso de Empresa

El Usuario PERFIL OPERADOR DAU puede acceder al sistema a través del sitio de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. (www.sec.cl). La ruta de ingreso es SIAC – Acceso Empresa.

En esta pantalla el usuario debe ingresar el Rut del usuario (Debe ser el Representante legal de la Empresa Energética), Rut de la empresa Energética y por último la contraseña Asignada.

Esta contraseña, se genera a partir de un proceso de enrolamiento que debe realizar la Empresa energética.

El botón “Aceptar” procede a cursar el ingreso al sistema.

SEC SISTEMA PARA LA GESTION DE SOLICITUDES - PIZARRA ELECTRONICA DEL SIAC

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

¿Qué es el SIAC?

Es el proceso de coordinación de los espacios de atención ciudadana, para la entrega de información, y la recepción y respuesta a reclamos, solicitudes de información pública, y todo tipo de solicitudes ciudadanas, mediante una metodología de atención moderna, procedimientos de atención y derivación expeditos, sistemas de registro y seguimiento, e informes periódicos con estadísticas del Sistema.

SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DE RECLAMOS Y CONSULTAS DEL SIAC:

Con respecto a la herramienta informática que soporta el SIAC, es un sistema que permite el registro y control de la gestión de un reclamo y consulta presentado a SEC. Los canales de presentación de las consultas y reclamos son:

Consultas:
correo físico, presencial, call center y pagina web.

Reclamos:
correo físico, presencial y pagina web.

DESCARGAR EL MANUAL DE USO

POLITICAS DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

DESCARGO DE RESPONSABILIDADES

PIZARRA ELECTRONICA

Es una herramienta informática que permite gestionar las solicitudes de información entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y las Empresas Energéticas. El objetivo es permitir que el flujo de solicitudes de información sea completamente electrónica

Ingreso

Rut Usuario: (sin puntos ni guiones)

Rut Empresa: (sin puntos ni guiones)

Contraseña: ¿Olvidó contraseña?

Aceptar Cancelar

CallCenter: (56 2) 600 6000 732

Sitio optimizado en resolución 800x600 - Compatible con Firefox 1.5 o superior, MS-IE Explorer 6.0 o superior, Mozilla 1.0 o superior

v.11.03.31

Figura 1: Pantalla de Autenticación de la Empresa

USUARIO

Usuario
12996376-K

Nombre
PERICO-SIAC APPAT APMAT

Empresa
CHILQUINTA ENERGIA S.A.--
ukika

EMPRESA

Inicio
Bandeja Solicitudes
Pendientes
Bandeja Solicitudes
Resueltas

Modificar
Contraseña
Mis Datos Personales

Salir

► Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía

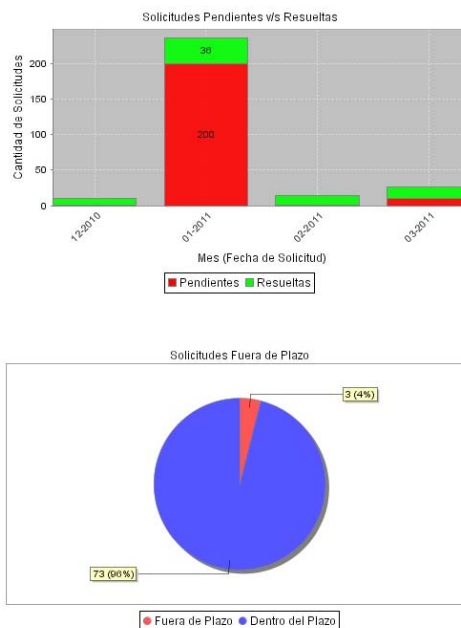


Figura 2: Menú principal usuario Empresa

Una vez que el Usuario Empresa ingresa se le presenta el Menú Principal (fig. 2). Este menú contiene enlaces para procesar las solicitudes enviadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, revisar las que ya han sido contestadas y por ultimo en el menú podrá cambiar la contraseña y algunos datos personales.

En el inicio además el sistema provee de un área de gráficos en donde se despliegan en forma general la información de la cantidad de solicitudes pendientes y las resueltas por periodo.

Además se presenta un grafico que indica totales de solicitudes que fueron presentadas fuera de plazo y las que estuvieron resueltas dentro del plazo.

Funcionalidades de Bandeja de Solicitudes Pendientes

Esta bandeja es la que despliega todas las solicitudes que han sido enviadas electrónicamente desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, es aquí donde el usuario empresa puede responder y cerrar así la solicitud.

► Bandeja de Solicitudes Pendientes

SOLICITUDES PENDIENTES

RAANGO FECHAS

INICIO

01/03/2011

TERMINO

09/03/2011

Nº DE CLIENTE

Nº DE RECLAMO

BUSCAR

TIPO DE SOLICITUD

TODOS

1

Total 4 / Página 1 de 1

Nº SOLICITUD	Nº CLIENTE	Nº RECLAMO	COMUNA	DIRECCIÓN	Nº CASO SEC	TIPO	CATEGORÍA	FECHA ENVÍO	COMENTARIO SEC	PLAZO TOTAL
701	323	323	Viña del Mar	libertad 33	28213	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTEFACTOS DAÑADOS	02/03/2011		27 días
702	323	323	Viña del Mar	libertad 33	28213	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTEFACTOS DAÑADOS	02/03/2011		27 días
717	1232	1254	Cerrillos	CALLCITA DE RECLAMITO NUM DE REC	28879	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTEFACTOS DAÑADOS	02/03/2011		27 días
718	1232	1254	Cerrillos	CALLCITA DE RECLAMITO NUM DE REC	28879	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTEFACTOS DAÑADOS	02/03/2011		27 días

Exportar a Excel

Figura 3: Bandeja de Solicitudes Pendientes

Filtros

RANGO DE FECHAS

Esta fecha corresponde a la fecha en que fue realizada la solicitud por para de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

INICIO: Corresponde al rango de inicio de fechas a buscar

TERMINO: Corresponde al rango de termino de fechas a buscar

Nº DE CLIENTE: Corresponde al número de cliente que fue asignado en la empresa energética, acá se busca directamente por el numero de cliente.

Nº DE RECLAMO: Corresponde al número de reclamo que fue asignado por la empresa energética.

Botón buscar: Se presiona después de haber seleccionado los diferentes filtros

Tipo de Solicitud: Se puede filtrar por tipo de Solicitud, estos pueden ser dos tipos

Solicitud de información

Solicitud de Traslado

Por defecto al ingresar a esta pantalla o funcionalidad siempre se mostraran todas las que se encuentren pendientes.

Área del despliegue de la Grilla con datos

Nº de solicitud: es un número correlativo que da el sistema con el número de cada solicitud que se hace a la empresa. En esta columna se presenta un link con el detalle de esta solicitud y la posibilidad de responder esta solicitud.

Nº de cliente: es el número de cliente que se asigna en la empresa

Nº de reclamo: es el número de reclamo que se le asigna al cliente en la empresa

Comuna: Es la comuna, a la cual pertenece el reclamo

Dirección: Corresponde a la dirección del reclamo

Nº caso Sec: corresponde al número correlativo que se le da al caso de reclamo creado en SEC.

Tipo: Corresponde al tipo de solicitud que puede ser

Solicitud de información: cuando se solicita información a la empresa

Traslado de reclamo: cuando se traslada un reclamo desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a la empresa. Esto es porque el cliente debe primero reclamar ante la empresa.

Categoría: Corresponde al tipo de proceso del reclamo

Fecha de envió: Corresponde a la fecha en la cual la Superintendencia realizo la solicitud de información.

Comentario SEC: es la descripción de la solicitud realizada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Plazo Total: corresponde al plazo que lleva la solicitud en estado pendiente

- Todas las grillas contienen la funcionalidad de poder ordenar cada columna en forma ascendente o descendente, dependiendo de lo que se requiera.
- Además existe la posibilidad de exportar a Excel los datos obtenidos cada vez que se apliquen filtros.

Funcionalidades de Responder Solicitudes SEC

► Responder Solicitud SEC

SOLICITUD N° 403

N° DE RECLAMO																
N° DE CLIENTE	8854															
N° CASO SEC	28682															
TIPO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN															
FECHA SOLICITUD SEC	18/01/2011															
COMENTARIO SEC	cccc															
PLAZO TOTAL	70 días															
DOCUMENTOS	<table><thead><tr><th>TIPO</th><th>DOCUMENTO</th><th>TAMAÑO (KB)</th></tr></thead><tbody><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>TXT 3.txt</td><td>5</td></tr><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>XLS.XLS</td><td>123</td></tr><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>17861243.pdf</td><td>80</td></tr><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>nombrArchivoCon Espacio.doc</td><td>26</td></tr></tbody></table>	TIPO	DOCUMENTO	TAMAÑO (KB)	ANTECEDENTES	TXT 3.txt	5	ANTECEDENTES	XLS.XLS	123	ANTECEDENTES	17861243.pdf	80	ANTECEDENTES	nombrArchivoCon Espacio.doc	26
TIPO	DOCUMENTO	TAMAÑO (KB)														
ANTECEDENTES	TXT 3.txt	5														
ANTECEDENTES	XLS.XLS	123														
ANTECEDENTES	17861243.pdf	80														
ANTECEDENTES	nombrArchivoCon Espacio.doc	26														
RESPUESTA EMPRESA	Quedan 255 caracteres disponibles															
ADJUNTOS	Examinar... + ADJUNTAR															

ACEPTAR CANCELAR

Figura 4: Bandeja de Responder Solicitudes SEC

Esta funcionalidad permite responder las solicitudes realizadas por SEC.

Los datos desplegados corresponden a toda la información de la solicitud.

Respuesta Empresa: En este campo la empresa debe llenar la información correspondiente a la información relativa a la respuesta que se hace por la información solicitada por SEC.

Adjuntos: En este campo se ingresan los archivos electrónicos que corresponden a la respuesta que emite la empresa.

Botón Examinar: Si selecciona este botón, el sistema señala la ruta en la cual se encuentra el archivo que debe ser adjuntado.

Botón Adjuntar: Este botón permite adjuntar el archivo, seleccionado.

Botón Aceptar: Este botón permite grabar los datos ingresados en la respuesta de la solicitud

Botón Cancelar: Este botón permite cancelar la edición y vuelve a la grilla de datos.

Funcionalidad de Bandeja de Solicitudes SEC Resueltas

Esta bandeja es la que despliega todas las solicitudes que han sido enviadas electrónicamente desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y han sido resueltas y se encuentran en un estado cerrado.

Salir

► Bandeja de Solicitudes Resueltas

SOLICITUDES RESUELTAS

RANGO FECHAS INICIO 30/03/2011 TERMINO 30/03/2011

Nº DE CLIENTE

Nº DE RECLAMO

BUSCAR

TIPO DE SOLICITUD
TODOS

1 Total 1 / Página 1 de 1

Nº SOLICITUD	Nº CLIENTE	Nº RECLAMO	COMUNA	DIRECCIÓN	Nº CASO SEC	TIPO	CATEGORÍA	FECHA RESPUESTA	COMENTARIO SEC	OFICIO SEC
762	34123	2313123	Curacaví	ASDDSDAD 1123 QWEDQWE EQWEDQWE	29129	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTEFACTOS DAÑADOS	30/03/2011	envio solicitud 1	

Exportar a Excel

Figura 5: Bandeja de Solicitudes SEC resueltas o cerradas

Filtros

RANGO DE FECHAS

Esta fecha corresponde a la fecha en que fue respondida esta solicitud por parte de la Empresa

INICIO: Corresponde al rango de inicio de fechas a buscar

TERMINO: Corresponde al rango de termino de fechas a buscar

Nº DE CLIENTE: Corresponde al número de cliente que fue asignado en la empresa energética, aca se busca directamente por el numero de cliente.

Nº DE RECLAMO: Corresponde al número de reclamo que fue asignado por la empresa energética.

Botón buscar: Se presiona después de haber seleccionado los diferentes filtros

Tipo de Solicitud: Se puede filtrar por tipo de Solicitud, estos pueden ser dos tipos

Solicitud de información

Solicitud de Traslado

Por defecto al ingresar a esta pantalla o funcionalidad siempre se mostraran todas las que solicitudes que fueron cerradas o respondidas en el día actual.

Área del despliegue de la Grilla con datos

Nº de solicitud: es un número correlativo que da el sistema con el número de cada solicitud que se hace a la empresa. En esta columna se presenta un link con el detalle de esta solicitud y la posibilidad de responder esta solicitud.

Nº de cliente: es el número de cliente que se asigna en la empresa

Nº de reclamo: es el número de reclamo que se le asigna al cliente en la empresa

Comuna: Es la comuna, a la cual pertenece el reclamo

Dirección: Corresponde a la dirección del reclamo

Nº caso Sec: corresponde al número correlativo que se le da al caso de reclamo creado en SEC.

Tipo: Corresponde al tipo de solicitud que puede ser

Solicitud de información: cuando se solicita información a la empresa

Traslado de reclamo: cuando se traslada un reclamo desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a la empresa. Esto es porque el cliente debe primero reclamar ante la empresa.

Categoría: Corresponde al tipo de proceso del reclamo

Fecha de respuesta: Corresponde a la fecha en la cual la Empresa respondió o envió la respuesta a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.-

Comentario Sec: es la descripción de la solicitud realizada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Oficio Sec: En esta columna se desplegara el archivo final con el cual fue resuelto por parte de la Superintendencia el caso de reclamo.

- Todas las grillas contienen la funcionalidad de poder ordenar cada columna en forma ascendente o descendente, dependiendo de lo que se requiera.
- Además existe la posibilidad de exportar a Excel los datos obtenidos cada vez que se apliquen filtros.

Funcionalidades de Visualización de Solicitudes SEC respondidas.

Esta funcionalidad permite revisar las solicitudes realizadas por SEC, que fueron resueltas por parte de la Empresa.

► Respuesta a Solicitud SEC

SOLICITUD N° 762																			
N° DE RECLAMO	2313123																		
N° DE CLIENTE	34123																		
N° CASO SEC	29129																		
TIPO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN																		
FECHA SOLICITUD SEC	30/03/2011																		
FECHA RESPUESTA	30/03/2011																		
COMENTARIO SEC	envio solicitud 1																		
PLAZO TOTAL	● 0 días																		
DOCUMENTOS	<table><thead><tr><th>TIPO</th><th>DOCUMENTO</th><th>TAMAÑO [KB]</th><th>FECHA</th></tr></thead><tbody><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>DOC 3.doc</td><td>90</td><td>30/03/2011 10:10:37</td></tr><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>TIF2.tif</td><td>184</td><td>30/03/2011 10:10:42</td></tr><tr><td>ANTECEDENTES</td><td>XLS 1.XLS</td><td>195</td><td>30/03/2011 10:10:47</td></tr></tbody></table>			TIPO	DOCUMENTO	TAMAÑO [KB]	FECHA	ANTECEDENTES	DOC 3.doc	90	30/03/2011 10:10:37	ANTECEDENTES	TIF2.tif	184	30/03/2011 10:10:42	ANTECEDENTES	XLS 1.XLS	195	30/03/2011 10:10:47
TIPO	DOCUMENTO	TAMAÑO [KB]	FECHA																
ANTECEDENTES	DOC 3.doc	90	30/03/2011 10:10:37																
ANTECEDENTES	TIF2.tif	184	30/03/2011 10:10:42																
ANTECEDENTES	XLS 1.XLS	195	30/03/2011 10:10:47																
RESPUESTA EMPRESA	envio respuesta a solicitud 1																		
ADJUNTOS	<table><thead><tr><th>DOCUMENTO</th><th>TAMAÑO [KB]</th></tr></thead><tbody><tr><td>PDF 3.pdf</td><td>49</td></tr><tr><td>TIF 3.tif</td><td>184</td></tr></tbody></table>			DOCUMENTO	TAMAÑO [KB]	PDF 3.pdf	49	TIF 3.tif	184										
DOCUMENTO	TAMAÑO [KB]																		
PDF 3.pdf	49																		
TIF 3.tif	184																		
◀ VOLVER																			

Figura 6: Bandeja de Solicitudes SEC resueltas o cerradas

Los datos desplegados corresponden a toda la información de la solicitud.

Nº de reclamo: Corresponde al número de reclamo asignado en la empresa

Nº de cliente: Corresponde al número de cliente asignado en la empresa

Nº de caso Sec: Corresponde al número de caso asignado al reclamo en SEC.

Tipo: Corresponde al tipo de solicitud realizada

Fecha de Solicitud SEC: Fecha en que se realizó la solicitud por parte de SEC

Fecha de Respuesta: Corresponde a la fecha en que se realizó la respuesta por parte de la empresa.

Comentario Sec: Corresponde a la pregunta o la solicitud realizada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Respuesta Empresa: Corresponde a la respuesta que fue dada por la empresa a la solicitud realizada.

Plazo Total: Corresponde a la cantidad de días que demoro la solicitud en ser resuelta.

Respuesta Empresa: En este campo la empresa debe llenar la información correspondiente a la información relativa a la respuesta que se hace por la información solicitada por SEC.

Adjuntos: En este campo se ingresan los archivos electrónicos que corresponden a la respuesta que emite la empresa.

Botón Examinar: Si selecciona este botón, el sistema señala la ruta en la cual se encuentra el archivo que

Documentos: Corresponde a los documentos que fueron anexados o adjuntados al reclamo

Adjuntos: Corresponde a los documentos que adjunto la empresa como respuesta a la solicitud.

Botón Volver: Permite volver a la grilla de datos.