



El Sistema d'Informació de Consum, el camí cap a l'administració electrònica

Annex

Agència Catalana del Consum
21/05/2014

Índex

1.	<i>Introducció</i>	3
2.	<i>Bústia / Avisos i notificacions</i>	4
2.1	<i>Avisos i notificacions</i>	4
2.1.1	Funcionament dels avisos i les notificacions.....	5
2.1.2	Generació d'avisos	5
2.2	<i>Bústia de treball del grup</i>	6
2.3	<i>Bústia de treball personal: usuari responsable</i>	7
2.4	<i>Tasques personals pendents: usuari tramitador</i>	7
3.	<i>Estructura d'un expedient</i>	9
4.	<i>Etiquetes</i>	14
5.	<i>Documents</i>	15
6.	<i>Canvi d'unitat orgànica</i>	20
7.	<i>Delegació i adquisició d'expedients</i>	22
7.1	<i>Assignar responsable</i>	23
8.	<i>Eina de cerca d'expedients</i>	25
8.1	<i>La cerca ràpida</i>	25
8.2	<i>La cerca avançada</i>	26
9.	<i>Tramitació massiva</i>	28
10.	<i>Formulari web per a queixes, reclamacions i denúncies</i>	31
11.	<i>Aplicació per a mòbils i tauletes InfoConsum</i>	33

1. Introducció

Aquest annex conté una breu descripció amb imatges de les principals eines del sistema informàtic que faciliten la gestió i tramitació dels expedients de consum. Aquestes suposen la veritable innovació i els que diferencia el SIC de la resta de sistemes de gestió d'expedients.

Pel que fa a la millora en la tramitació dels expedients:

- Tramitació integral: un únic sistema de gestió per a tota l'organització. La gestió per processos permet que l'expedient segueixi la tramitació per les diferents àrees incorporant l'històric dels diferents tràmits i document.
- Traçabilitat: La relació entre expedients permet un ús transversal de l'eina.
- Possibilitats de tramitació massiva.
- Integració amb el programa de registre corporatiu S@rcat.
- Incorporació de la tramitació dels enviaments de correu ordinari i de notificacions administratives.

Pel que fa a la usabilitat:

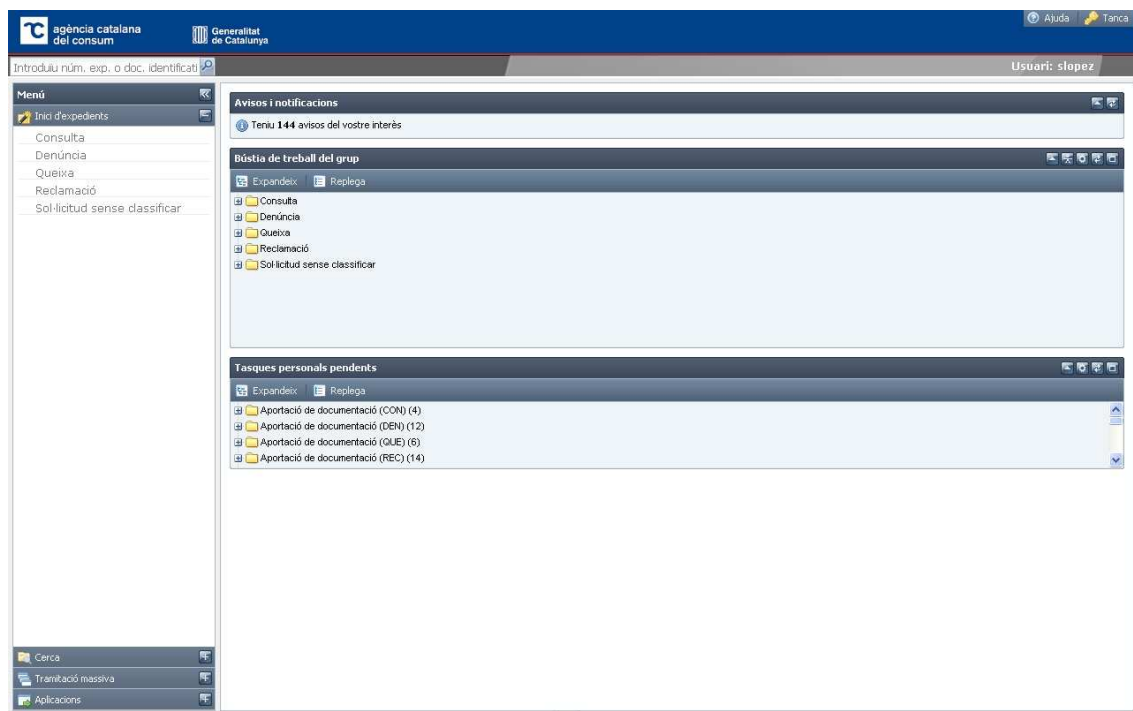
- Interfície d'usuari rica: permet realitzar moltes accions des de diferents pantalles, amb ajudes contextuais, facilitadors de cerca, drag & drop, etc.
- Edició de documents on-line en el servidor, sense que calgui guardar-los en local.
- Establiment de plantilles normalitzades que permeten sistematitzar i unificar els documents que s'envien des del SIC.
- Bústia de treball personal i de grup, i cerca avançada d'expedients, que permet l'organització de les tasques diàries
- Seguiment i traçabilitat de les accions realitzades en qualsevol expedient des d'una pestanya de seguiment de l'expedient.
- Possibilitat d'etiquetar els expedients amb les mateixes característiques per facilitar la seva posterior localització per categories.

Pel que fa a l'accessibilitat

- Capacitat de crear expedients automàticament a partir d'una petició ciutadana realitzada des del formulari del web o, fins i tot, des de l'aplicació mòbil InfoConsum.

2. Bústia / Avisos i notificaciones

La bústia és la primera pestanya que mostra el SIC un cop s'ha accedit amb el nom d'usuari i contrasenya propis.



Imatge 1: Bústia

2.1 Avisos i notificaciones

A la part central, hi ha tres apartats: Avisos i notificaciones, Bústia de treball del grup i Tasques personals pendents.



Imatge 2: Avisos i notificacions

Els avisos i notificacions recullen totes aquelles comunicacions que, automàticament o manualment, arriben a la bústia relacionats amb la tramitació dels expedients.

Fent un clic sobre l'expressió *Teniu 144 avisos del vostre interès*, s'obre una nova pestanya amb el conjunt dels avisos que hi ha a la bústia.

2.1.1 Funcionament dels avisos i les notificacions

El llistat que apareix són tots els avisos rebuts a la bústia. Si es fa doble clic sobre un avís o un clic amb el botó dret i se selecciona *Obrir en una nova pestanya*, s'obre l'expedient al que fa referència l'avís.

2.1.2 Generació d'avisos

Els avisos es generen de dues formes: automàticament i manualment.

Els avisos automàtics són generats pel SIC quan es fa una determinació acció (p. ex: l'avís que rep un inspector quan se li assigna una denúncia) o pel pas del temps (avís que es genera per al responsable de l'expedient quan fa 5 dies que una *Consulta* està oberta).

Els avisos manuals són generats per l'usuari quan delega un expedient a un altre de la mateixa unitat.

2.2 Bústia de treball del grup

La bústia de treball del grup mostra tots els expedients que hi ha oberts a la unitat de treball de l'usuari. Aquests es mostren agrupats en carpetes amb el nom del procés a què fan referència els expedients.



Imatge 3: Bústia de treball del grup

Si es clica el botó *Expandeix* assenyalat amb el rectangle vermell a la part superior esquerra, es mostra el nombre d'expedients agrupats per fases. Un procés pot passar per diverses fases (per exemple: les reclamacions passen per les d'informació, mediació o arbitratge).

Amb el botó assenyalat amb la fletxa a la part superior dreta, es maximitza la mida d'aquest apartat.



Imatge 4: Bústia de treball del grup maximitzada

La bústia de treball del grup mostra tots els expedients actius de la unitat orgànica a la que pertany l'usuari.

Si es clica sobre qualsevol de les Fases, s'obre una nova pestanya amb el llistat de tots els expedients.

2.3 Bústia de treball personal: usuari responsable

A partir de la bústia de treball del grup, es poden seleccionar els expedients que hi ha sota la responsabilitat de l'usuari. Cada expedient només pot tenir un usuari responsable. Per filtrar els expedients d'un usuari concret només cal fer clic sobre la icona que té la figura d'una persona a la part superior dreta de la bústia.



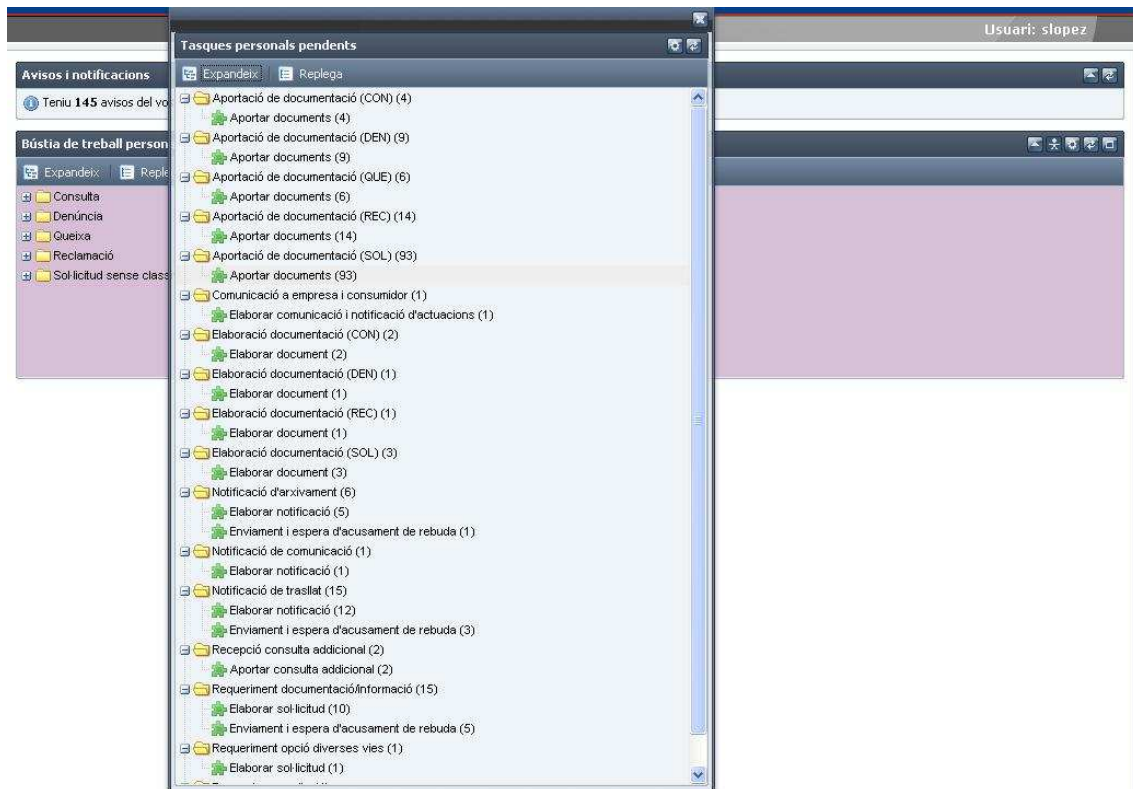
Imatge 5: Bústia de treball personal

Quan s'activa la bústia de treball personal el fons de la pantalla queda de color lila, en lloc del blau inicial. El número d'expedients es redueix perquè només es mostra els que l'usuari té sota la seva responsabilitat, és a dir, aquells dels quals s'ha d'encarregar d'impulsar.

2.4 Tasques personals pendents: usuari tramitador

Les *Tasques personals pendents* fan referència a totes les tasques d'un expedient que un usuari té assignades.

A diferència de l'usuari responsable, que és únic per expedient, hi ha tants usuaris tramitadors com tasques pendents de fer.



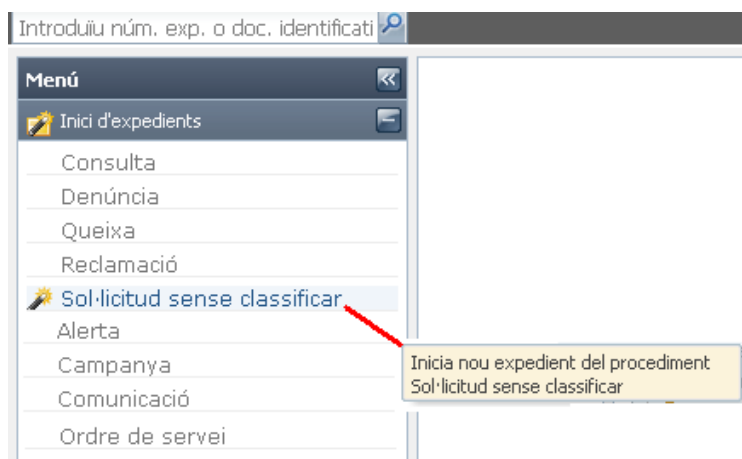
Imatge 6: Tasques personals pendents maximitzada i expandida

Les tasques s'agrupen en carpetes amb el nom del tràmit al qual pertanyen. Dins la carpeta del tràmit, el SIC suma tots els expedients que tenen pendent la mateixa tasca.

D'igual manera que amb la bústia de treball, al fer un clic sobre la tasca s'obrirà un llistat amb tots els expedients que tenen aquella tasca pendent.

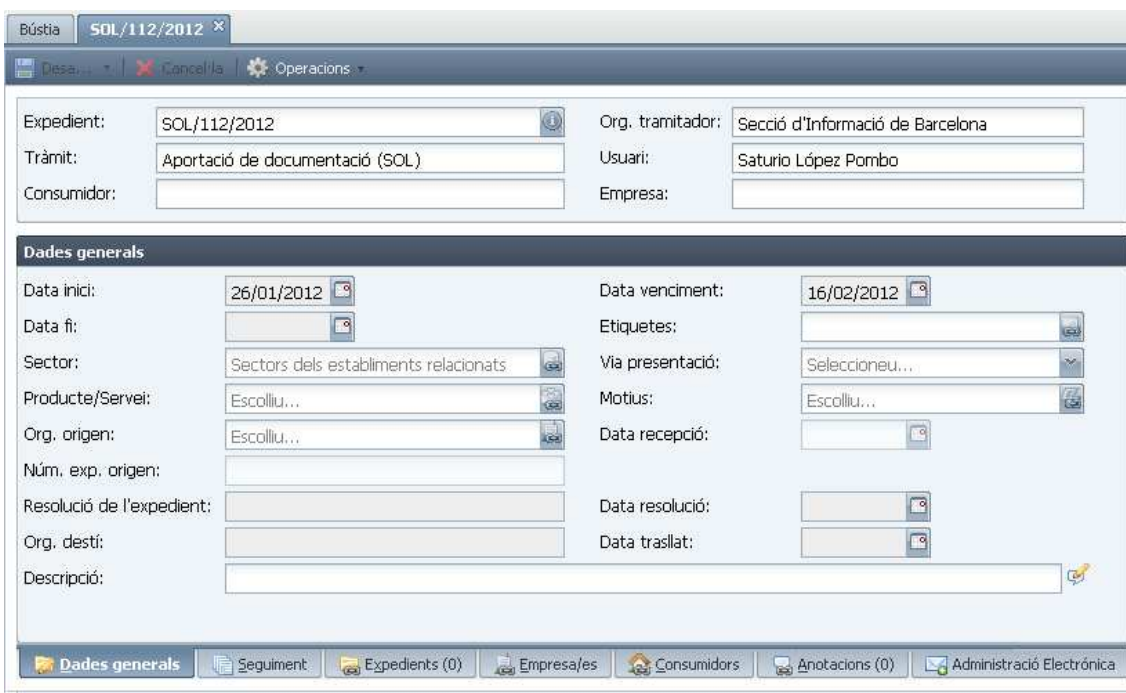
3. Estructura d'un expedient

Per iniciar un nou expedient es clica el procés corresponent al menú de l'esquerra. Segons els permisos de cada usuari es veuen uns tipus d'expedients o uns altres. S'inicia, per exemple, una sol·licitud sense classificar:



Imatge 7: Menú >> Inici d'expedients

L'aplicació obre la finestra, amb els camps buits, del procés iniciat. Els camps obligatoris s'indiquen en vermell amb un símbol d'exclamació a la dreta.

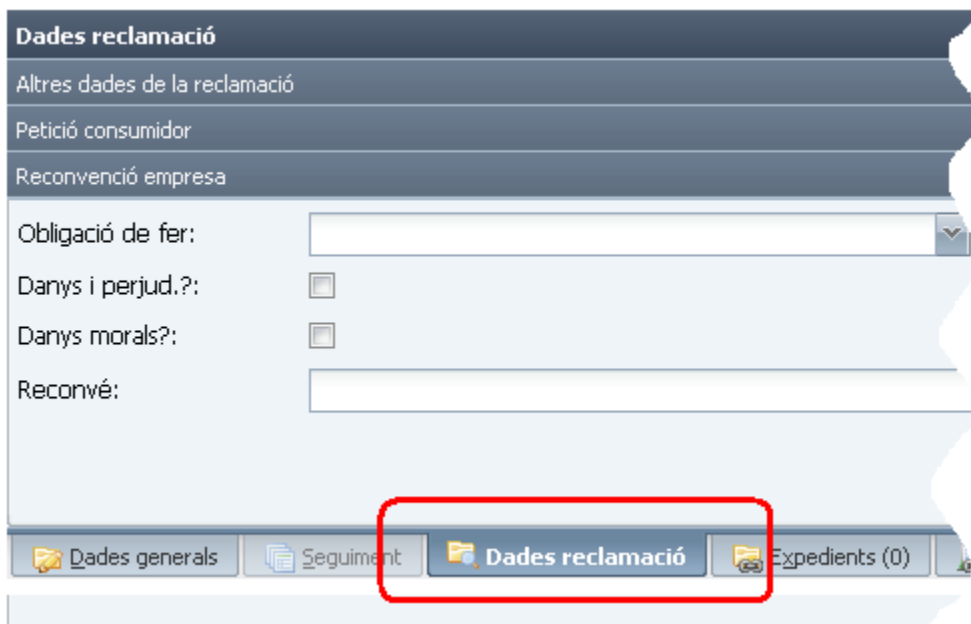
A screenshot of a web application window titled 'Bústia SOL/112/2012'. The window contains a form for starting a new case. The form has two columns of fields. The first column contains: 'Expedient:' (SOL/112/2012), 'Tràmit:' (Aportació de documentació (SOL)), 'Consumidor:', 'Data inici:' (26/01/2012), 'Data fi:', 'Sector:' (Sectors dels establiments relacionats), 'Producte/Servei:' (Escolliu...), 'Org. origen:' (Escolliu...), 'Núm. exp. origen:', 'Resolució de l'expedient:', 'Org. destí:', and 'Descripció:'. The second column contains: 'Org. tramitador:' (Secció d'Informació de Barcelona), 'Usuari:' (Saturio López Pombo), 'Empresa:', 'Data venciment:' (16/02/2012), 'Etiquetes:', 'Via presentació:' (Selecioneu...), 'Motius:' (Escolliu...), 'Data recepció:', 'Data resolució:', and 'Data trasllat:'. At the bottom of the form, there is a navigation bar with buttons for 'Dades generals', 'Seguiment', 'Expedients (0)', 'Empresa/es', 'Consumidors', 'Anotacions (0)', and 'Administració Electrònica'.

Imatge 8: Inici d'una Sol·licitud sense classificar

La informació continguda en un expedient s'organitza en set pestanyes localitzades a la part inferior del formulari.

A cada pestanya hi ha dos blocs:

- el primer és informatiu, no editable i comú a totes les pestanyes. Mostra diferents dades que resulten d'omplir l'expedient, com ara l'usuari responsable o el tràmit actual entre d'altres.
 - el segon bloc es diferent en funció de la pestanya:
- Pestanya *Dades generals*: són les genèriques de l'expedient. Pràcticament són comuns a tots els procediments habituals d'inici: organisme d'origen, la data de recepció, una descripció o la via de presentació, etc.
 - Pestanya *Dades de la reclamació*: alguns procediments, com la Reclamació, disposen d'una pestanya addicional per a informar de les dades específiques del procediment.



Dades reclamació

Altres dades de la reclamació

Petició consumidor





Reconvençió empresa

Obligació de fer:

Danys i perjud.?:

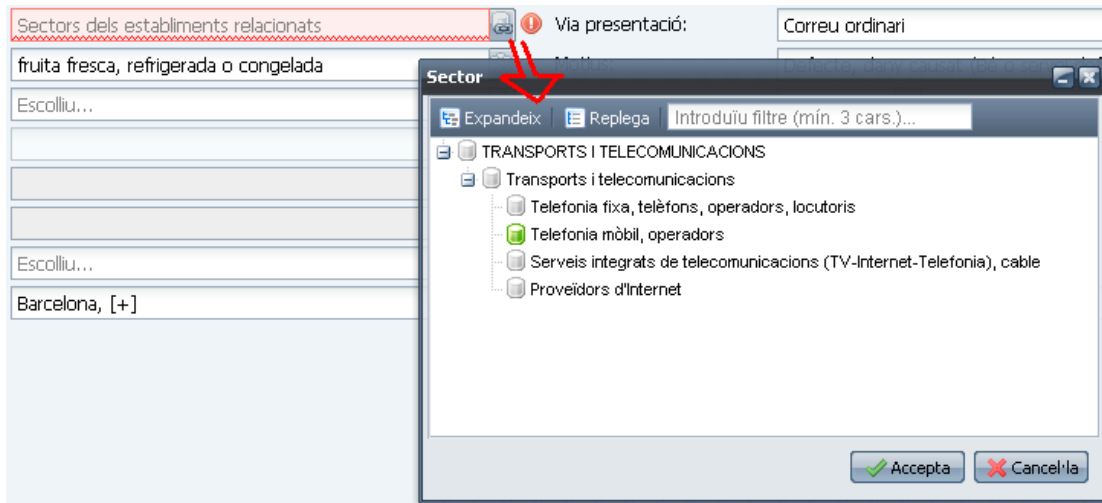
Danys morals?:

Reconvé:

 Dades generals  Seguiment  **Dades reclamació**  Expedients (0)

Imatge 9: Pestanya Dades reclamació

Sector: està determinat per les activitats econòmiques associades a l'empresa.



Imatge 10: Associar sector a l'expedient

Motius: hi ha motius que venen filtrats prèviament segons el producte o el servei informat, per tant, s'ha d'indicar **sempre el Producte/servei abans que el Motiu**.

- Pestanya de **Seguiment:** presenta un arbre amb les fases, tràmits, tasques i documents de l'expedient en ordre cronològic invers. Un expedient passa per diferents fases, cadascuna d'elles amb un grup de tràmits associats que es gestionen amb una sèrie de tasques seqüencials que generen uns determinats documents. Es pot accedir a cada tasca o a cada document fent doble clic amb el botó esquerre o un clic amb el botó dret i seleccionant l'opció. Una característica diferencial és que els documents estan al servidor, no en local, això significa que qualsevol persona pot accedir a tota la informació continguda a l'expedient, tant tràmits com documents.

Seguiment dels canvis		
Expandeix Replega		
Tràmits agrupats per fase	Inici/Creació	Finalització
<ul style="list-style-type: none"> [-] Fase Arbitratge <ul style="list-style-type: none"> [-] Arxivament de l'expedient (Arb) <ul style="list-style-type: none"> Enviament i espera d'acusament de recepció [-] Elaborar notificació <ul style="list-style-type: none"> No acceptació [-] Requeriment documentació <ul style="list-style-type: none"> Aportar informació/documents rebuts Enviament i espera d'acusament de recepció <ul style="list-style-type: none"> Correu electrònic Elaborar diligència o requeriment 	08/07/2013	02/01/2014
<ul style="list-style-type: none"> [-] Fase Informació <ul style="list-style-type: none"> [-] Aportació de documentació (REC) <ul style="list-style-type: none"> Aportar documents <ul style="list-style-type: none"> Contracte Sol·licitud d'arbitratge 	08/07/2013	08/07/2013

Imatge 11: Pestanya de Seguiment dels canvis

- Pestanya **Expedients (n)**: es mostra un llistat dels diferents expedients relacionats amb la creació de l'expedient en qüestió i els que s'hagin pogut derivar.
- Pestanya d' **Empresa/es**: fa referència a l'empresa des del punt de vista de l'expedient, aquesta és **l'empresa objecte de la sol·licitud** (queixa, denúncia, reclamació, etc).

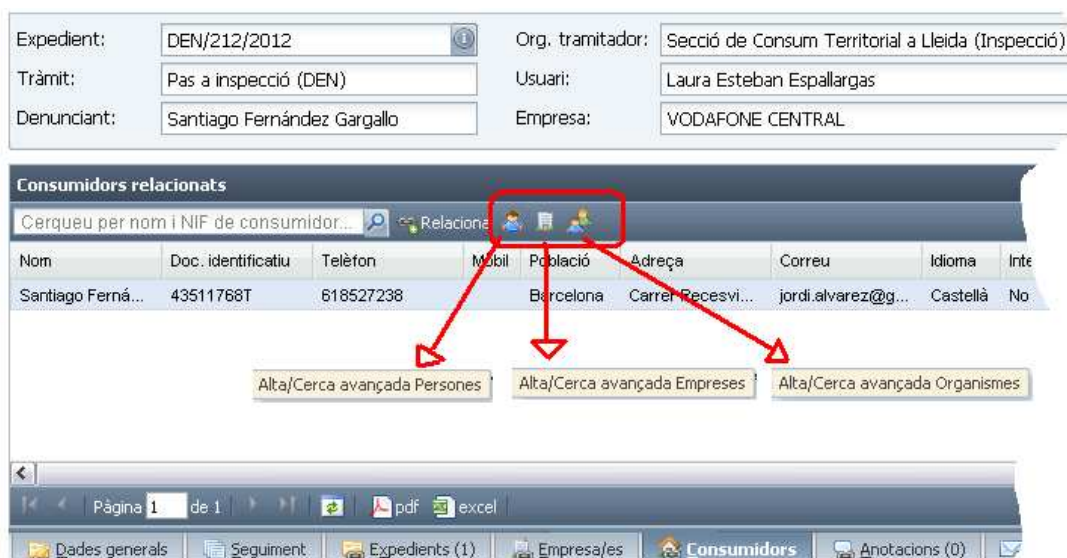
Empreses relacionades					
<input type="text" value="Cerqueu per nom i CIF d'establiment..."/> Relaciona					
Validesa	Nom	Establiment	Doc. identificatiu	Població	A...
Vàlid	VODAFONE ES...	VODAFONE CE...	A80907397	Madrid	Ca...

< > Pàgina 1 de 1 pdf excel

Dades generals Seguiment Expedients (1) **Empresa/es** Consumidors

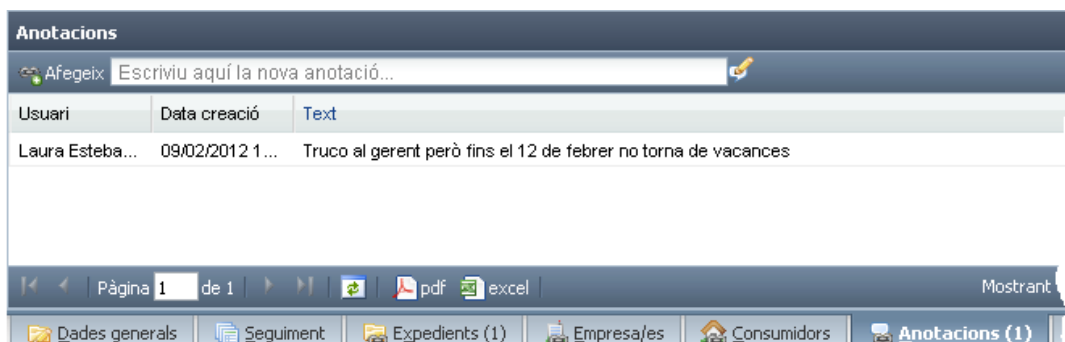
Imatge 12: Pestanya de l'Empresa/es

- Pestanya **Consumidors**: fa referència a les persones des del punt de vista del rol que tinguin a l'expedient, es a dir, **la persona / empresa / entitat sol·licitant** (qui es queixa, el denunciant, el reclamant, etc).



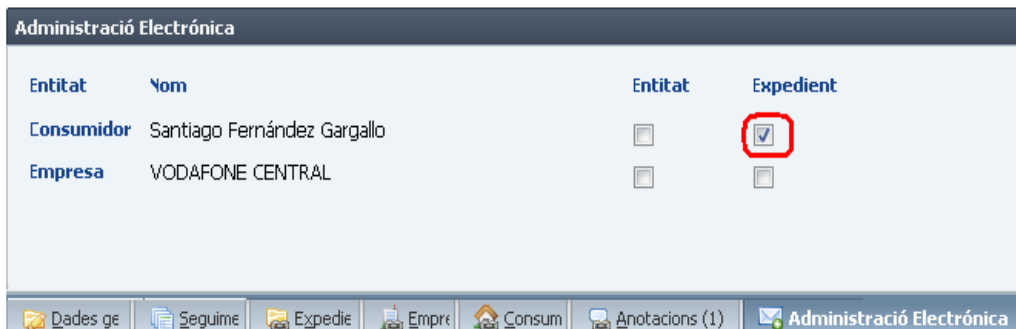
Imatge 13: Pestanya consumidors

- Pestanya **Anotacions**: té la mateixa utilitat que les notes que s'enganxen a una carpeta. Poden ser anotacions particulars per al seguiment de l'expedient o anotacions amb aclariments. S'escriu a la casella i es clica a **Afegeix**.



Imatge 14: Pestanya anotacions

- Pestanya **Administració Electrónica**: en aquesta pestanya s'indica si les parts implicades volen rebre les comunicacions en format electrònic.



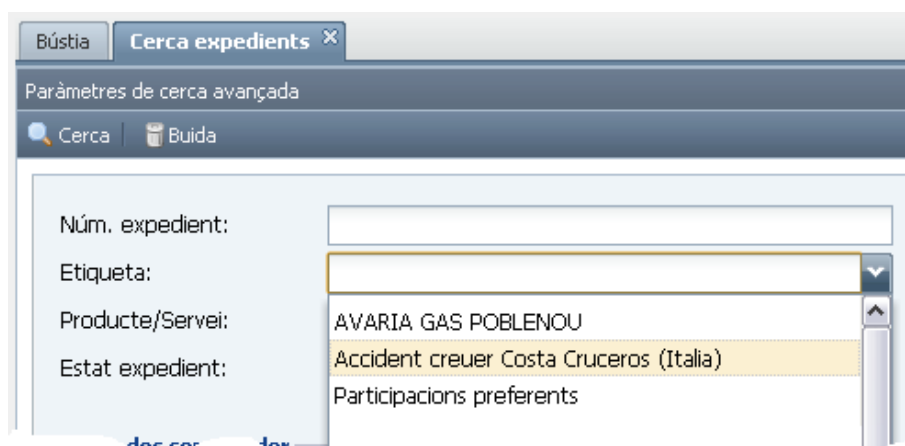
Entitat	Nom	Entitat	Expedient
Consumidor	Santiago Fernández Gargallo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Empresa	VODAFONE CENTRAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Imatge 15: Pestanya Administració electrònica

4. Etiquetes

La utilització de les etiquetes perquè permet classificar i agrupar els expedients per conceptes comuns i diferents de les taules pròpies de consum (producte/servei, motiu, infraccions, sector...). Són útils per a aquells fets extraordinaris com tancaments d'empreses de serveis amb un gran nombre d'afectats, afectacions generalitzades de serveis bàsics, etc.

La cerca permet accedir ràpidament al grup d'expedients que tinguin en comú la mateixa etiqueta:

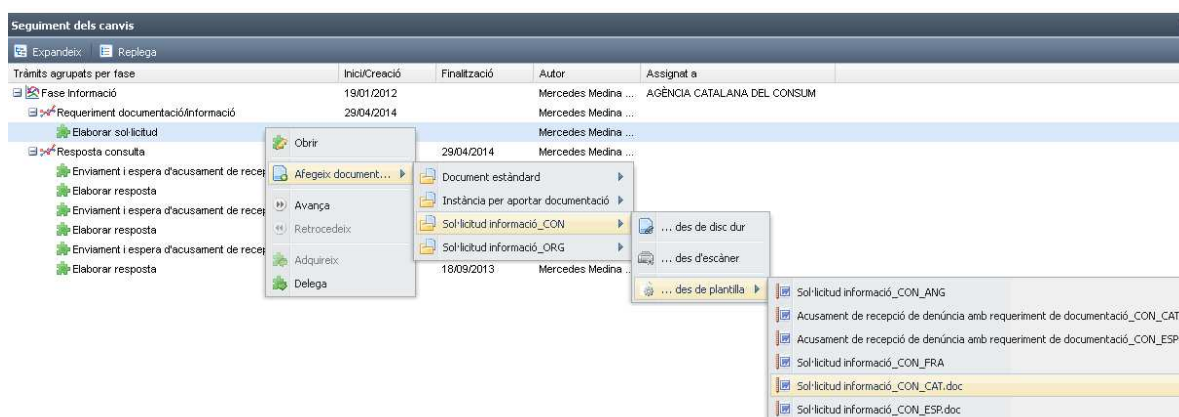


Imatge 16: Cerca per etiqueta

5. Documents

El SIC té establertes les plantilles normalitzades relacionades amb cada tràmit que permeten sistematitzar i unificar els documents que s'envien des del SIC.

Aquest documents s'elaboren des del mateix sistema a mesura que es van omplint les diferents pestanyes que componen l'expedient.



Imatge 17: Detall de selecció de la plantilla

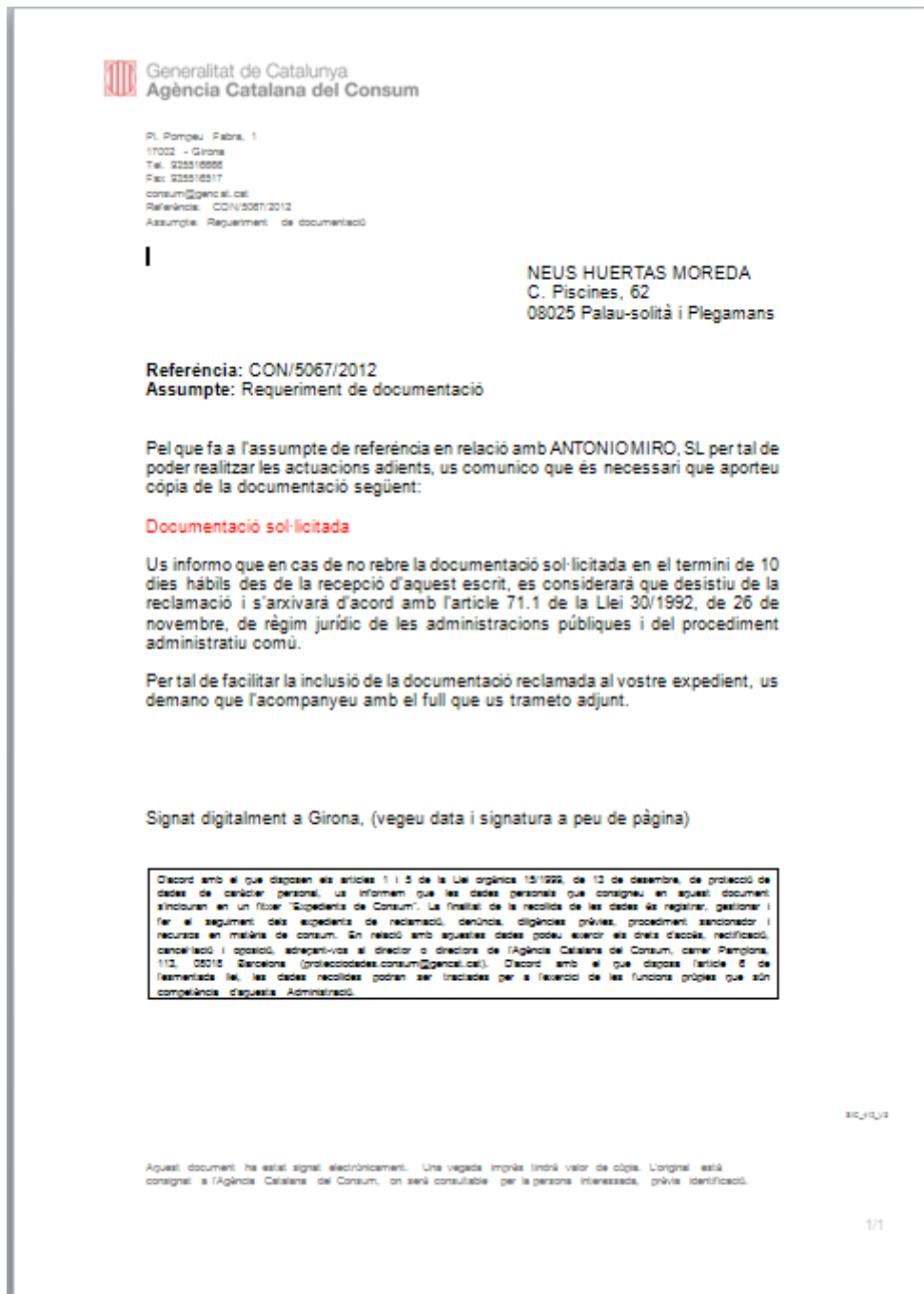
En funció del tipus de gestió se selecciona una o altre plantilla, el document queda automàticament omplert perquè agafa la informació dels diferents camps de l'expedient.



Tràmits agrupats per fase	Inici/Creació	Finalització
Fase Informació	19/01/2012	
Requeriment documentació/informació	29/04/2014	
Elaborar sol·licitud	29/04/2014	
Sol·licitud informació_CON	29/04/2014	

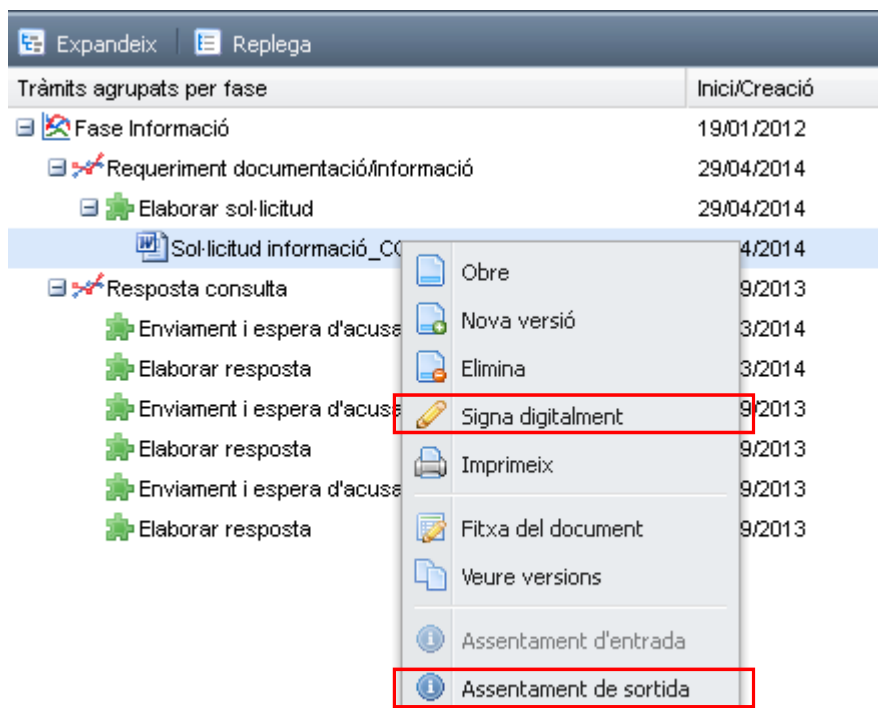
Imatge 18: Nou document a la pestanya de seguiment de l'expedient

El document és un word que pot ser modificat per la persona que està gestionant l'expedient.



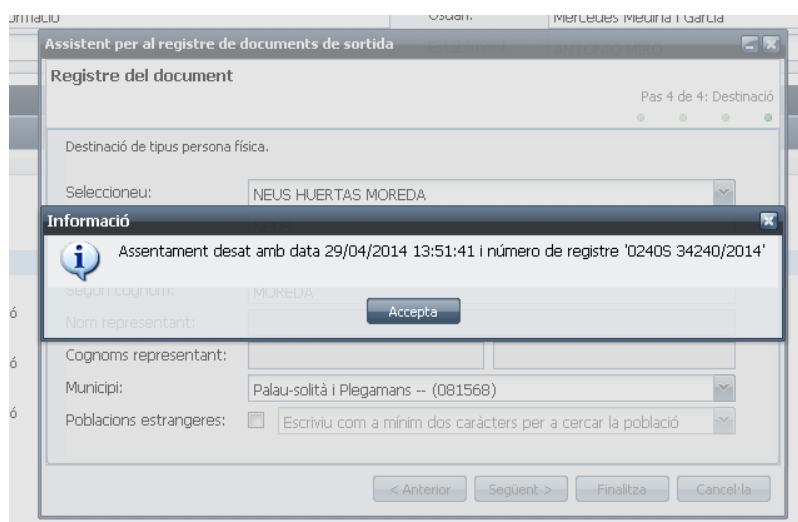
Imatge 19: Escrit elaborat amb la plantilla

Des de la mateixa pestanya de seguiment es pot signar digitalment el document i/o fer l'assentament de sortida.



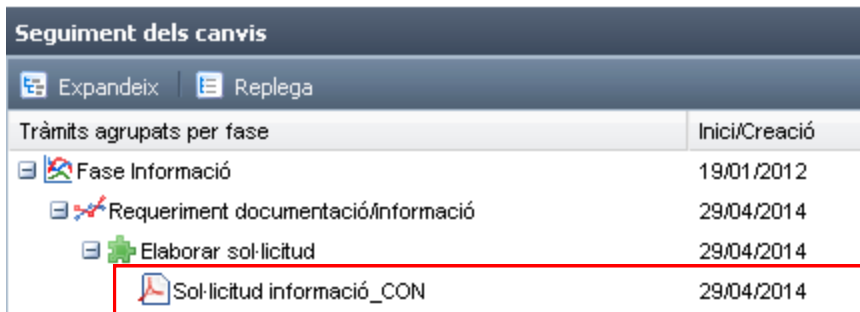
Imatge 20: Detall possibles accions sobre el document

Amb el botó dret del ratolí se selecciona la signatura i l'assentament o qualsevol d'elles de forma independent.



Imatge 21: Assistent de registre de sortida

L'assistent dóna directament el número de registre de sortida. La data i el número queden recollits en un apartat específic de l'expedient.



Tràmits agrupats per fase	Inici/Creació
Fase Informació	19/01/2012
Requeriment documentació/informació	29/04/2014
Elaborar sol·licitud	29/04/2014
Sol·licitud informació_CON	29/04/2014

Imatge 22: Document en pdf

Una vegada registrat o signat electrònicament el document es transforma en pdf.

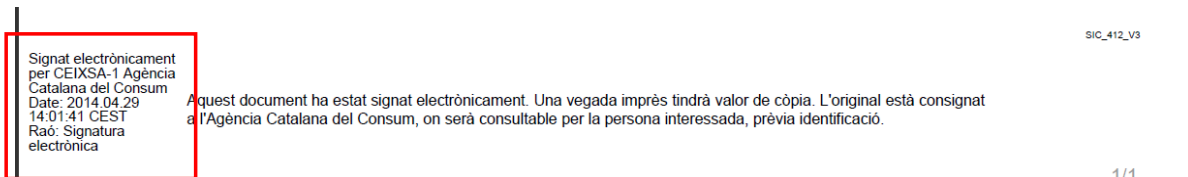


Imatge 23: Assistent CATCert



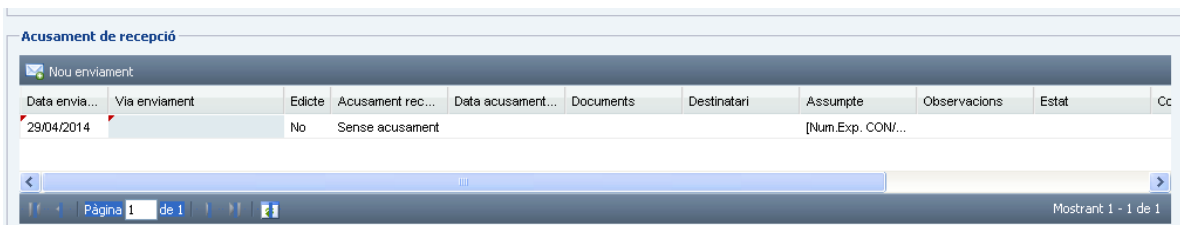
Imatge 24: Detall segell de registre

A les dades de registre, que ja queden guardades a la informació relativa al document dins l'expedient, es va afegir la imatge al document del segell de registre per fer-ho més evident.

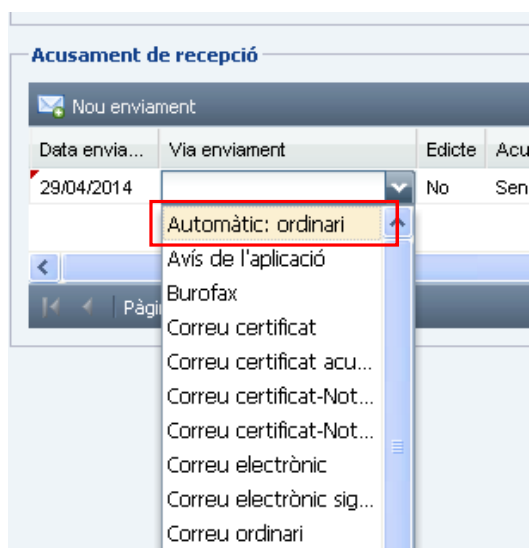


Imatge 25: Detall signatura electrònica

Una vegada finalitzada l'elaboració del document s'envia des de la tasca d'enviament i espera d'acusament de recepció. Permet seleccionar múltiples opcions en funció del tipus d'escrit que s'hagi d'enviar.



Imatge 26: Eina per fer els enviaments

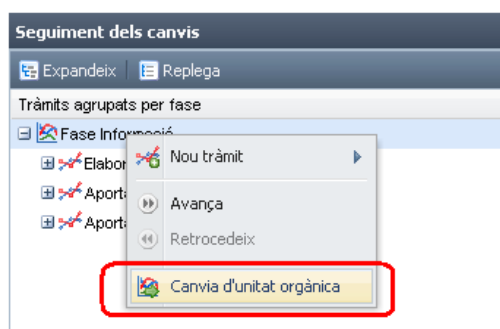


Imatge 27: Opcions d'enviament

L'opció de l'enviament *Automàtic:ordinari* correspon al nou sistema d'enviament SICER NEXEA de Correus.

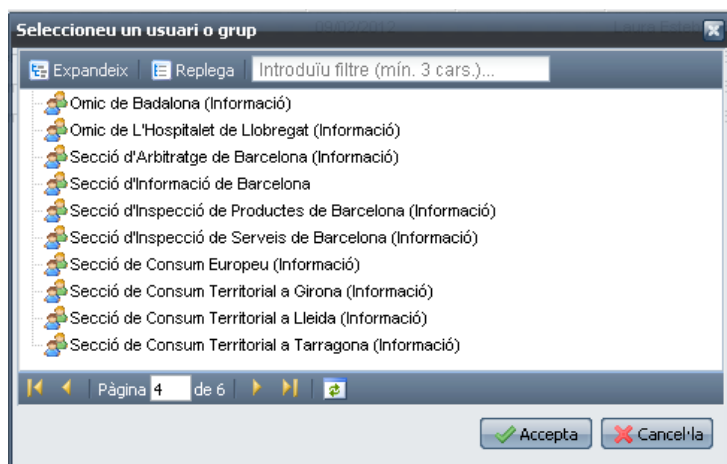
6. Canvi d'unitat orgànica

La gestió electrònica dels expedient permet que una unitat orgànica iniciï la tramitació i d'altres la finalitzin. Entre les diferents unitats que treballen amb el SIC es pot utilitzar la funcionalitat *Canvi d'unitat orgànica* quan un altre servei o entitat ha de continuar tramitant l'expedient. Es tracta d'un moviment intern de l'expedient perquè té la seva continuïtat a l'aplicació.



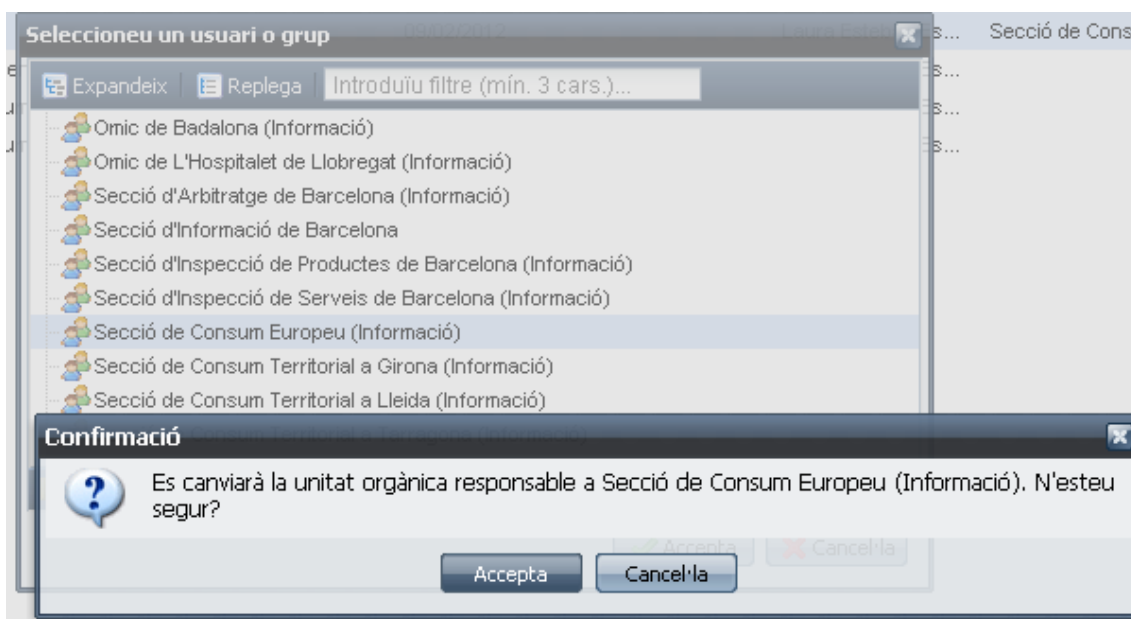
Imatge 28: Opció *Canvia d'unitat orgànica*

Es presenta una finestra amb aquelles entitats competents en consum. Només es pot seleccionar aquelles entitats que gestionin els expedients amb el SIC. Hi ha un filtre a l'inici per agilitar la cerca:



Imatge 29: Finestra per seleccionar les unitats orgàniques

El sistema demana una confirmació per fer efectiu el canvi d'unitat orgànica.



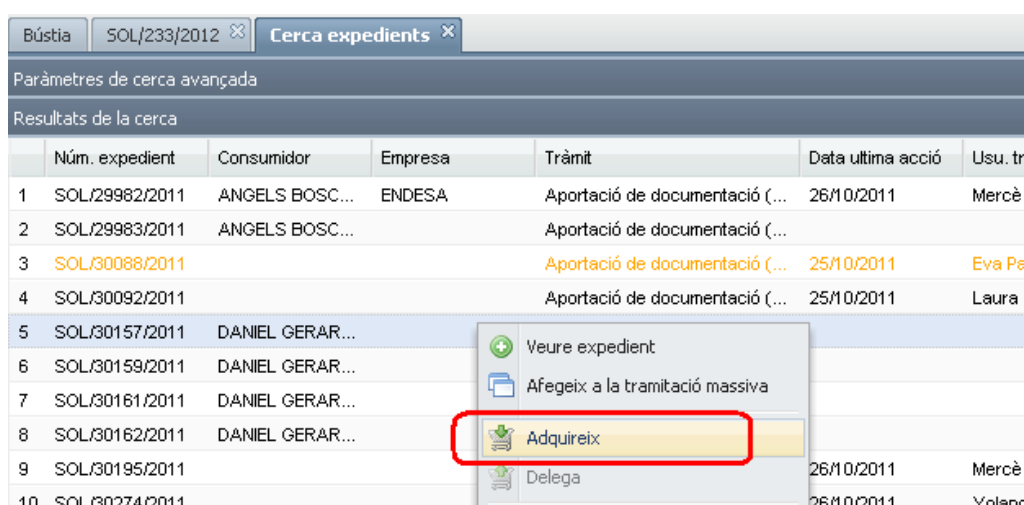
Imatge 30: Confirmació del canvi d'unitat orgànica

Una vegada confirmat el canvi, l'expedient queda sota la responsabilitat de la unitat orgànica de destí.

7. Delegació i adquisició d'expedients

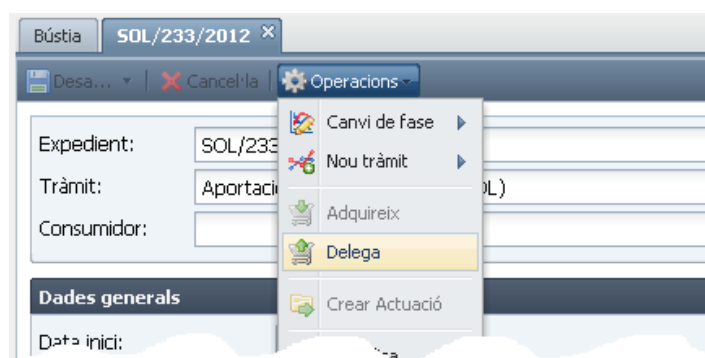
Les delegacions o adquisicions dels expedients només es realitzen entre usuaris de la mateixa unitat, si són de diferents unitats es tracta d'un canvi d'unitat.

Si l'expedient no té cap persona assignada (formulari web, per exemple) cal adquirir-lo clicant amb el botó dret sobre l'expedient que es vulgui recuperar i seleccionant *Adquireix*.



Imatge 31: Adquisició d'un expedient des de la cerca

Si es delega l'expedient per a què continuï la tramitació un altre usuari de la mateixa àrea cal anar a *Operacions* de l'expedient i prémer *Delega*.



Imatge 32: Delegació d'un expedient



Imatge 33: Finestra per seleccionar el destinatari de l'expedient

Una vegada seleccionada la persona, es pot afegir un avís al camp *Avís per al destinatari*.

El destinatari trobarà l'expedient quan accedeixi a la seva bústia d'avisos.

Bústia		Avisos ×		
Llistat d'avisos				
Desa				
	Data avís	Descripció	Núm. expedient	Data alta
1	10/02/2012	Pots enviar l'escrit al consumidor si us plau?. Gràcies.	SOL/233/2012	10/02/2012
2	17/11/2011	L'expedient porta dues setmanes obert, cal classificar-lo		26/10/2011
3	03/11/2011	L'expedient porta cinc dies obert, cal respondre'l		26/10/2011
4	03/11/2011	L'expedient porta cinc dies obert, cal respondre'l	CON/30185/2...	26/10/2011
5	03/11/2011	L'expedient porta cinc dies obert, cal respondre'l	CON/30281/2...	26/10/2011
6	03/11/2011	L'expedient porta cinc dies obert, cal respondre'l	CON/30180/2...	26/10/2011

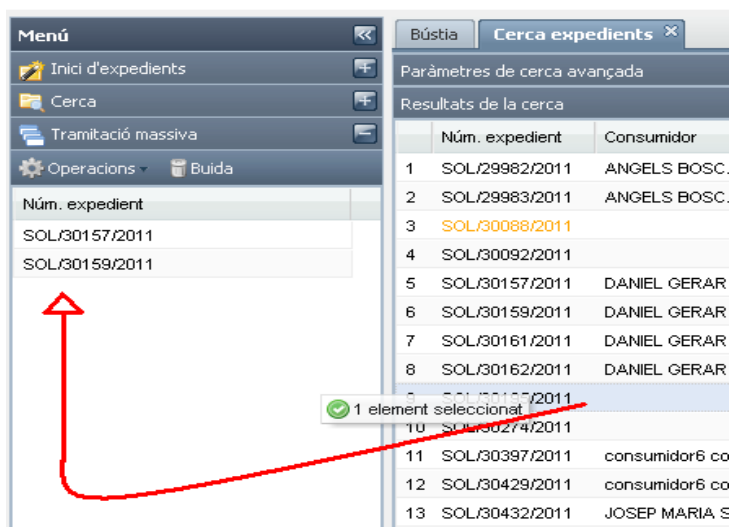
Imatge 34: Llistat d'avisos

7.1 Assignar responsable

La funcionalitat d'assignar responsable és una especialitat del *Delegar*. Serveix per a delegar expedients en bloc a un usuari responsable. Per exemple si tots els expedients que tenen una etiqueta determinada s'han de delegar a la mateixa persona.

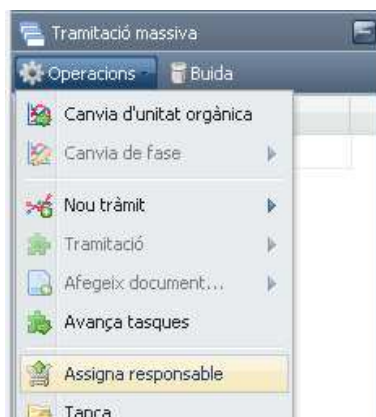
Aquesta operació es fa des de la tramitació massiva seguint els passos següents:

1. S'arrossegueu cap a l'espai de tramitació massiva tots els expedients sobre els que es vulgui fer l'acció d'assignar responsable.



Imatge 35: Tramitació massiva

2. Es desplega *Operacions* del bloc de tramitació massiva i es prem *Assigna responsable*.



Imatge 36: Assignació del responsable

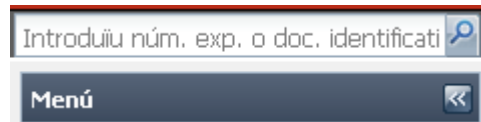
3. Cal seguir les mateixes passes que quan es delega de forma simple, es a dir, seleccionar la persona que es responsabilitzarà dels expedients i afegir-li un avís per què els trobi a la bústia d'avisos.

8. Eina de cerca d'expedients

El SIC disposa de dos tipus de cerca, la ràpida i la avançada.

8.1 La cerca ràpida

A la pàgina inicial hi ha, a la part superior esquerra, la *Cerca ràpida*. Immediatament sota aquesta cerca, l'apartat *Menú*.

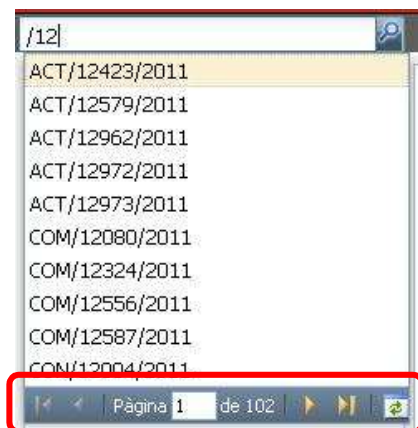


Imatge 37: Cerca ràpida i Menú

Amb aquest requadre es poden trobar ràpidament expedients mitjançant dues dades: el NIF de les persones o el número d'expedient.

Aquest buscador inicia des del primer caràcter que s'hi escriu. Per buscar un expedient es recomana iniciar la cerca amb una barra (/), d'aquesta manera el sistema entén que s'està buscant un expedient i no una persona.

Si només s'escriu una xifra busca sobre tota la base de dades de DNI aquells números que la contenen.



Imatge 38: Resultats de la cerca ràpida

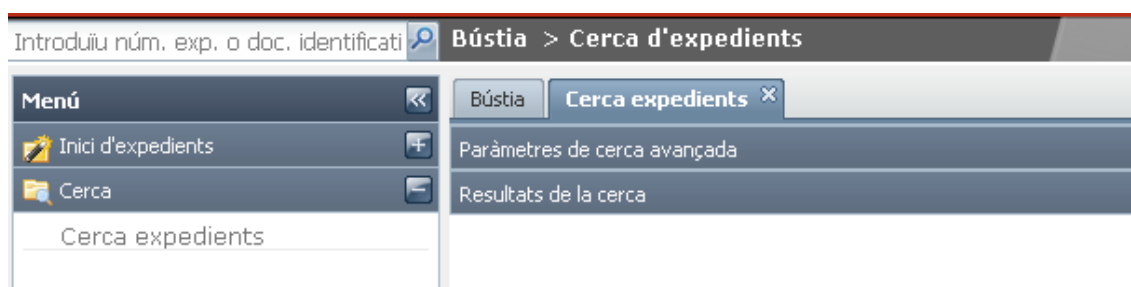
8.2 La cerca avançada

Aquesta opció de cerca es troba al menú de l'esquerra amb el nom *Cerca expedients*



Imatge 39: Cerca d'expedients

Es presenta una pestanya dividida en dos blocs, el de *Paràmetres de cerca avançada* que apareix desplegat i el de *Resultats de la cerca* que inicialment apareix replegat.



Imatge 40: Pestanya de la cerca d'expedients

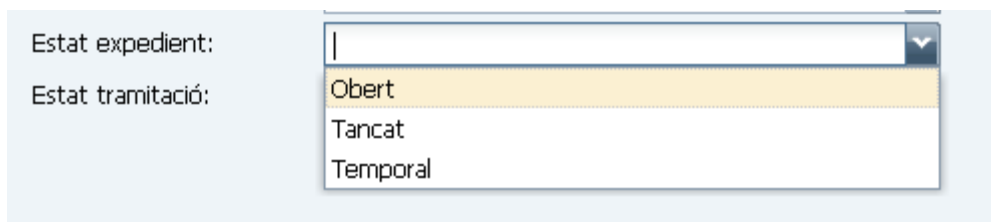
Els criteris per fer la cerca s'agrupen en diferents blocs, alguns són genèrics com les dades generals, les del consumidor, de l'empresa, del tramitador o de l'organisme i d'altres específics com les dades d'inspecció, de la sanció o les dades econòmiques.



Imatge 41: Paràmetres de la cerca

Els camps que és aconsellable omplir-los per fer més efectiva la cerca són:

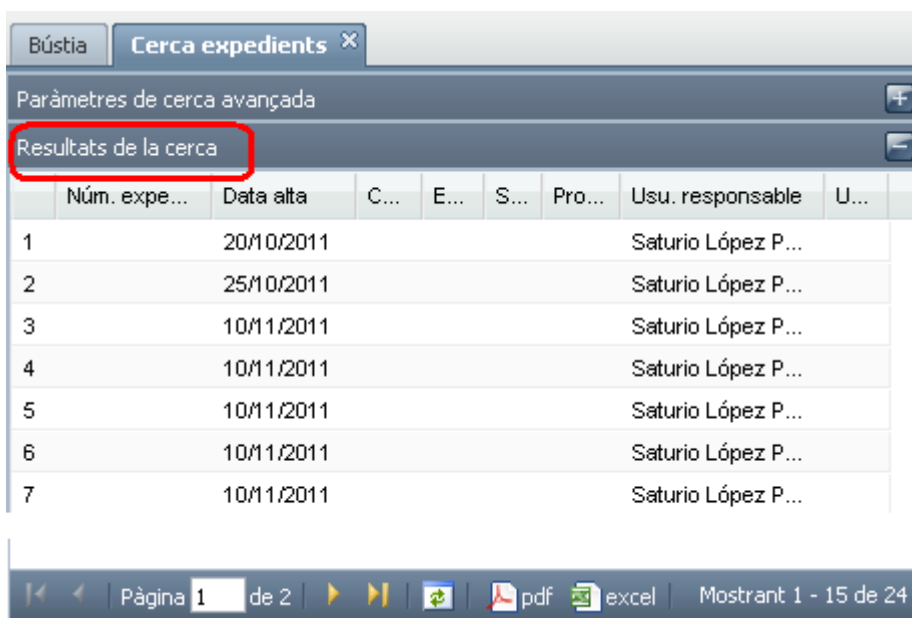
- la data d'inici i final al bloc de les dates.
- el *Tipus* d'expedient a les dades generals que hi ha al principi del cercador.
- l'*Estat expedient* per efectuar la cerca entre expedients tancats, oberts o nous.
Si no s'indica aquest paràmetre, el sistema busca tant oberts com tancats.



Imatge 42: Definició de l'estat de l'expedient

- per les dades del tramitador, per una unitat concreta, pel responsable de l'expedient o que es trobin en un tràmit determinat.

L'aplicació presenta els resultats de la cerca al segon bloc de forma paginada. Si hi ha molts registres es pot continuar filtrant desplegant de nou el primer bloc (paràmetres de cerca avançada).



	Núm. expe...	Data alta	C...	E...	S...	Pro...	Usu. responsable	U...
1		20/10/2011					Saturio López P...	
2		25/10/2011					Saturio López P...	
3		10/11/2011					Saturio López P...	
4		10/11/2011					Saturio López P...	
5		10/11/2011					Saturio López P...	
6		10/11/2011					Saturio López P...	
7		10/11/2011					Saturio López P...	

Paràmetres de cerca avançada +

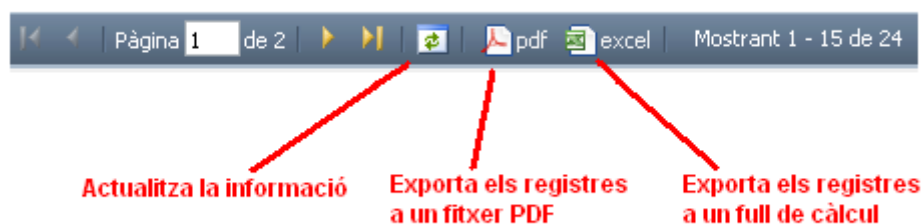
Resultats de la cerca -

Pàgina 1 de 2

Mostrant 1 - 15 de 24

Imatge 43: Resultats de la cerca

La cerca ofereix diferents funcionalitats ubicades a la barra d'estat.



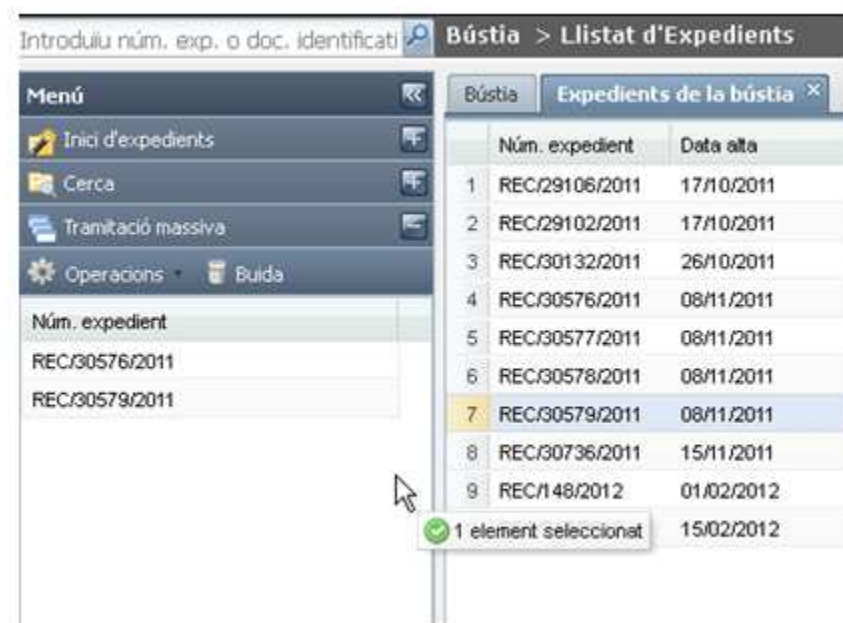
Imatge 44: Barra d'estat del cercador

9. Tramitació massiva

La *Tramitació massiva* és una funcionalitat del SIC per fer una única acció sobre un conjunt d'expedients i evitar, d'aquesta forma, haver de fer-la per a cada expedient.

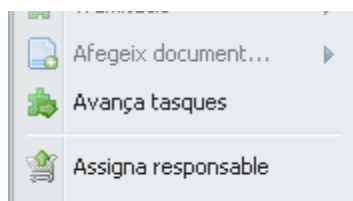
Per fer tramitacions massives tots els expedients han d'estar en la mateixa situació, en cas contrari apareixen opcions desactivades.

Per afegir expedients a la graella de la tramitació massiva només cal arrossegar-los des del llistat resultant d'una cerca o arrossegant la pestanya d'un expedient que estigui obert.



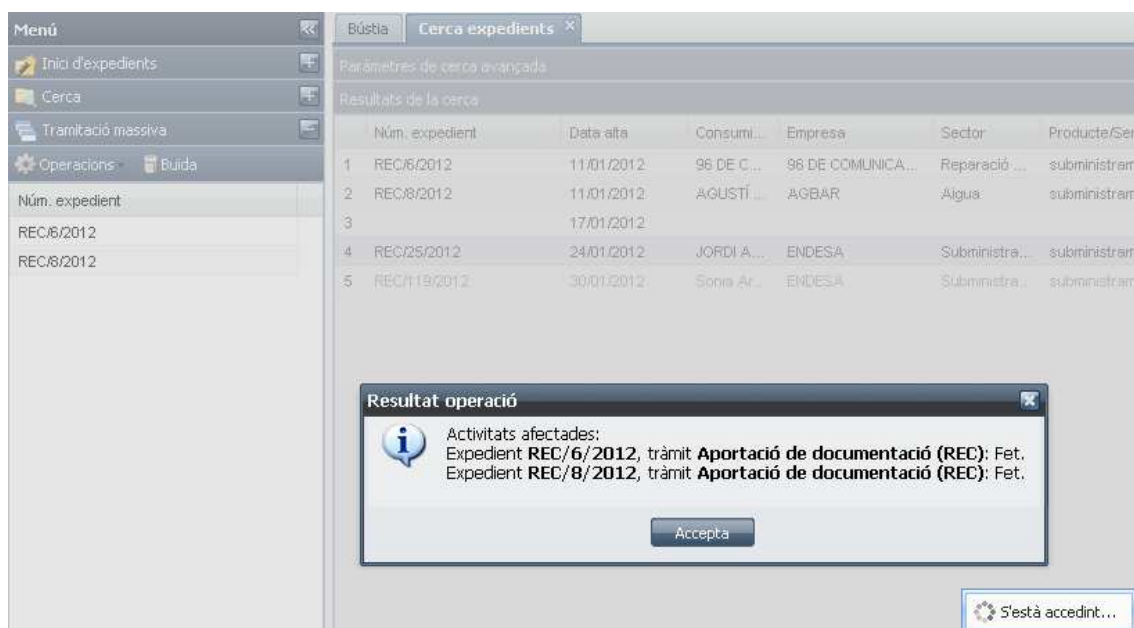
Imatge 45: Arrossegar expedients a la tramitació massiva

Per exemple, si es vol fer un canvi d'unitat orgànica de diversos expedients s'ha de començar per avançar la tasca de tots els expedients.



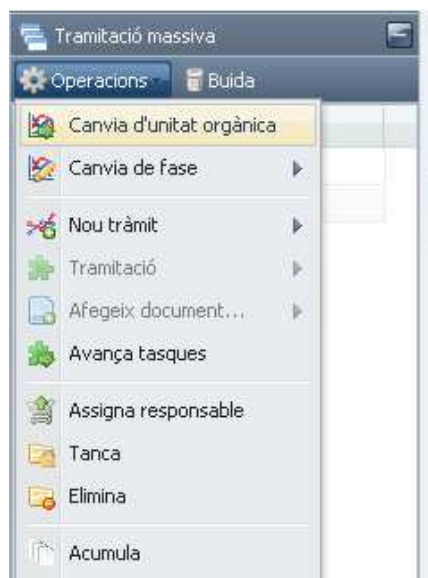
Imatge 46: Avançar tasques massivament

Quan finalitza l'acció, el SIC presenta un missatge informatiu de l'acció que s'ha dut a terme:



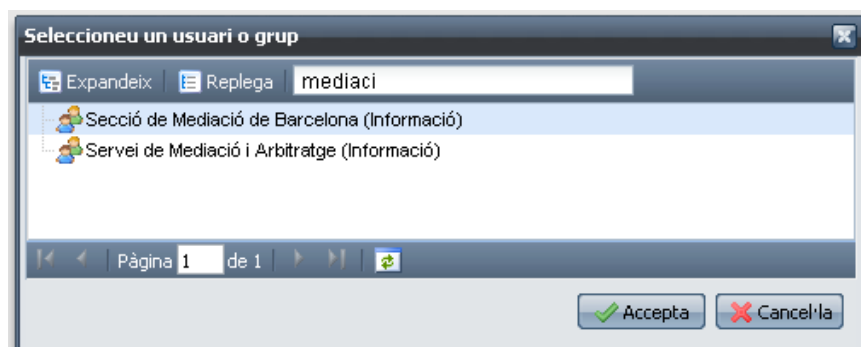
Imatge 47: Resultat avançament de tasques

A continuació es fa el canvi d'unitat orgànica cap a la secció de Mediació per exemple. Igual que abans, es desplega el menú operacions i es prem *Canvia d'unitat orgànica*:



Imatge 48: Canvi d'unitat orgànica

S'utilitza el filtre per acotar els elements coincidents. Es selecciona i s'accepta:



Imatge 49: Selecció d'unitat orgànica

Els expedients sobre els que s'actua no han de ser necessàriament del mateix responsable però sí de la mateixa unitat.


S'utilitza la tramitació massiva quan es vol fer la mateixa acció sobre una sèrie d'expedients que tenen les mateixes característiques. Per exemple, tots els expedients que tenen l'etiqueta *Participacions preferents* s'han d'arxivar o tots els expedients dels afectats per un vol d'una companyia aèria s'han de traslladar a un altre organisme perquè que l'empresa és d'una altra comunitat així com l'origen del vol.

10. Formulari web per a queixes, reclamacions i denúncies

El formulari situat al web de Consum permet els consumidors iniciar els seus expedients sense necessitat de desplaçaments per a presentar la documentació.

És un formulari intel·ligent que selecciona els camps a omplir en funció de la informació que s'hi incorpora.

Aquest formulari genera automàticament un expedient al SIC amb totes les dades ja incorporades, també es fa arribar al consumidor un justificant de recepció amb el codi identificatiu de l'expedient per a facilitar les consultes posteriors.

**Generalitat de Catalunya**

Agència Catalana del Consum

Formulari de sol·licitud de queixa/reclamació/denúncia

Si desitgeu imprimir un formulari en blanc, seleccioneu el tipus de consumidor/a que sou i premeu el botó "Imprimiu en blanc".

Si desitgeu imprimir el formulari una vegada l'empleneu, premeu el botó "Imprimiu".

Si desitgeu esborrar tots els camps introduïts, premeu el botó "Netegeu".

Idioma: Català Castellano

Qui reclama/qui denuncia: Persona Entitat/Associació Empresa

Imatge 50: Inici formulari

Queixa/ Reclamació/ Denúncia de consum

ESBORRANY

I. Persona consumidora (introduïu les vostres dades)

Nom	1r Cognom	2n Cognom					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Tipus document	NIF/NIE	Data de naixement <input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Tipus via	Nom via						
<input type="text"/>	<input type="text"/>						
Número	Bloc	Escala	Pis	Porta	Codi postal	<input type="checkbox"/> Visc fora de l'Estat espanyol	<input type="checkbox"/> Altres localitats
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provincia	Municipi	Localitat					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Dades de contacte							
Telèfon				Adreça electrònica			
<input type="text"/>				<input type="text"/>			

II. Empresa (contra qui reclameu)

Nom comercial de l'establiment

Tipus via Nom via

Número Bloc Escala Pis Porta Codi postal És de fora de l'Estat espanyol Altres localitats

Província Municipi Localitat

Empresa o raó social

Tipus document CIF/NIF

Telèfon Adreça electrònica

ACC-RECLA-VI_10 1 / 2

Imatge 51: Cos del formulari web

Si demaneu un import concret, especifiqueu-lo Euros

Documentació que adjunteu (p. ex. factures, tiquets, justificant de la vostra reclamació a l'empresa, contractes,...):
Podeu enviar la documentació que adjunteu en els següents formats: PDF, Word, ODT, TIF i JPG, la mida de tots els fitxers no pot superar els 5Mb.

Imatge 52: Botons del formulari per annexar documents

11. Aplicació per a mòbils i tauletes InfoConsum

En el marc de la política de creació d'aplicacions per acostar l'administració electrònica a la ciutadania i millorar l'atenció a les persones consumidores, l'ACC, amb el suport del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) i Telefónica, ha desenvolupat aquesta aplicació mòbil, per a telèfons intel·ligents (smartphones) i tauletes.

Ofereix comunicació directa amb l'ACC amb la possibilitat de realitzar consultes sobre qualsevol tema de consum i fer denúncies en temps real.

Infoconsum estarà aviat disponible a l'App Store, per a dispositius d'Apple, i a Google Play, per a dispositius amb sistema operatiu Android, i es pot configurar tant en català com en castellà.



Imatge 53: Pantalla inicial i de denúncies de l'InfoConsum

Taula d'il·lustracions

Imatge 1: Bústia.....	4
Imatge 2: Avisos i notificacions	5
Imatge 3: Bústia de treball del grup	6
Imatge 4: Bústia de treball del grup maximitzada	6
Imatge 5: Bústia de treball personal	7
Imatge 6: Tasques personals pendents maximitzada i expandida.....	8
Imatge 7: Menú >> Inici d'expedients.....	9
Imatge 8: Inici d'una <i>Sol·licitud sense classificar</i>	9
Imatge 9: Pestanya <i>Dades reclamació</i>	10
Imatge 10: Associar sector a l'expedient	11
Imatge 11: Pestanya de <i>Seguiment dels canvis</i>	12
Imatge 12: Pestanya de <i>l'Empresa/es</i>	12
Imatge 13: Pestanya consumidors	13
Imatge 14: Pestanya anotacions	13
Imatge 15: Pestanya <i>Administració electrònica</i>	14
Imatge 16: Cerca per etiqueta	14
Imatge 17: Detall de selecció de la plantilla.....	15
Imatge 18: Nou document a la pestanya de seguiment de l'expedient	15
Imatge 19: Escrit elaborat amb la plantilla	16
Imatge 20: Detall possibles accions sobre el document	17
Imatge 21: Assistent de registre de sortida	17
Imatge 22: Document en pdf	18
Imatge 23: Assistent CATCert.....	18
Imatge 24: Detall segell de registre.....	19
Imatge 25: Detall signatura electrònica	19
Imatge 26: Eina per fer els enviaments.....	19
Imatge 27: Opcions d'enviament	20
Imatge 28: Opció <i>Canvia d'unitat orgànica</i>	20
Imatge 29: Finestra per seleccionar les unitats orgàniques.....	21
Imatge 30: Confirmació del canvi d'unitat orgànica	21

Imatge 31: Adquisició d'un expedient des de la cerca.....	22
Imatge 32: Delegació d'un expedient	22
Imatge 33: Finestra per seleccionar el destinatari de l'expedient.....	23
Imatge 34: Llistat d'avisos	23
Imatge 35: Tramitació massiva	24
Imatge 36: Assignació del responsable	24
Imatge 37: Cerca ràpida i Menú.....	25
Imatge 38: Resultats de la cerca ràpida	25
Imatge 39: Cerca d'expedients.....	26
Imatge 40: Pestanya de la cerca d'expedients.....	26
Imatge 41: Paràmetres de la cerca.....	27
Imatge 42: Definició de l'estat de l'expedient	27
Imatge 43: Resultats de la cerca	28
Imatge 44: Barra d'estat del cercador.....	28
Imatge 45: Arrossegar expedients a la tramitació massiva.....	29
Imatge 46: Avançar tasques massivament.....	29
Imatge 47: Resultat avançament de tasques	30
Imatge 48: Canvi d'unitat orgànica	30
Imatge 49: Selecció d'unitat orgànica	31
Imatge 50: Inici formulari.....	32
Imatge 51: Cos del formulari web	33
Imatge 52: Botons del formulari per annexar documents.....	33
Imatge 53: Pantalla inicial i de denúncies de l'InfoConsum.....	34