



Mesa de Entrada

Gestión y tratamiento de notas empresariales

¿Qué es Mesa de Entrada?

Propósito y alcance

Sistema web para el tratamiento integral de notas / solicitudes que ingresan a la empresa.

- Ingreso de notas por clientes, recepcionistas o gestores.
- Asignación (derivación) a operadores responsables.
- Seguimiento por estados y registro del historial de movimientos.
- Comunicación y envío de archivos entre gestor y operador (mesa de salida).



Trazabilidad




Control de plazos



Comunicación centralizada

Bienvenido a EDELAR



¿Olvidaste tu nombre de usuario?

INICIAR SESIÓN

Acceso al sistema (inicio de sesión)

Roles y responsabilidades

Quién hace qué dentro del circuito

Ingreso

Recepcionista

- Registra notas de clientes
- Carga datos y adjuntos

Asignación

Gestor

- Receta y clasifica notas
- Deriva al operador responsable
- Monitorea vencimientos

Tratamiento

Operador

- Acepta o rechaza derivaciones
- Resuelve solicitudes
- Devuelve feedback al gestor

Delegación

Sub Operador

- Recibe tareas delegadas
- Trata la nota como el operador principal

Flujo de una nota (end-to-end)

Del ingreso al cierre

El sistema organiza el trabajo en etapas y estados controlables.



Estados oficiales de la nota

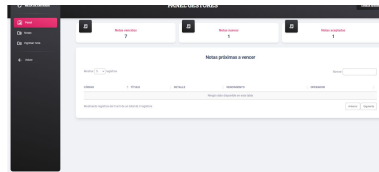
- Ingresado → Derivado → Aceptado / Rechazado → Finalizado
- Anulado: cancelación por el gestor

Vistas principales

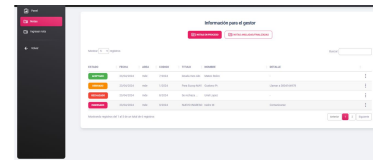
Dónde se trabaja según el rol

Mapa de navegación

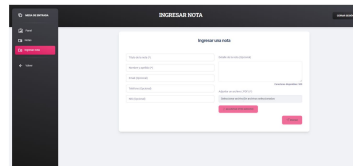
- Inicio de sesión: acceso al sistema.
- Panel (Gestor): resumen de notas nuevas, vencidas, aceptadas y próximas a vencer.
- Notas (Gestor): gestión de notas en proceso + historial (anuladas/finalizadas).
- Ingresar nota: alta de una nueva nota con detalle y archivos (externos con captcha).
- Mis notas (Operador): atención de notas asignadas + historial.



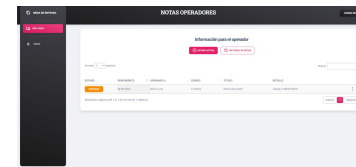
Panel (Gestor)



Notas en proceso (Gestor)



Ingresar nota



Mis notas (Operador)

Ingreso de nota

Alta de solicitudes y adjuntos

¿Quién puede ingresar?

- Gestor, recepcionista y clientes externos.
- Permite adjuntar detalle y archivos.
- Externos: captcha como medida adicional.

Buenas prácticas

- Título descriptivo + datos de contacto.
- Adjuntar PDF/archivos relevantes desde el inicio.
- Validar área destino para derivación posterior.

INGRESAR NOTA

Ingresar una nota

<input type="text" value="Título de la nota (*)"/>	<input type="text" value="Detalle de la nota (Opcional)"/>
<input type="text" value="Nombre y apellido (*)"/>	
<input type="text" value="Email (Opcional)"/>	
<input type="text" value="Teléfono (Opcional)"/>	
<input type="text" value="NIS (Opcional)"/>	

Caracteres disponibles: 500

Adjuntar un archivo (.PDF) (*)

Choose FileNo file chosen

ADJUNTAR OTRO ARCHIVO

ENVIAR

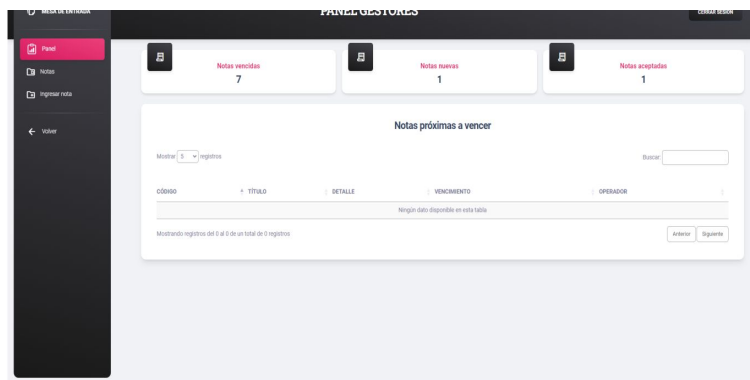
Debe completar los campos requeridos

Formulario "Ingresar Nota"

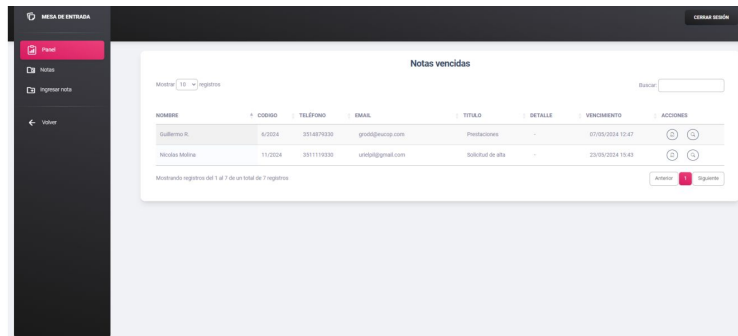
Gestor: Panel de control

Monitoreo por categorías

- Resumen de: notas nuevas, aceptadas, vencidas y próximas a vencer.
- Acciones típicas: ver detalle (historial) y descargar PDFs compartidos.
- Próximas a vencer: vencimiento en un plazo máximo de 5 días.



Panel – tarjetas de resumen + próximas a vencer



Ejemplo: listado de notas vencidas

Gestor: gestión de notas

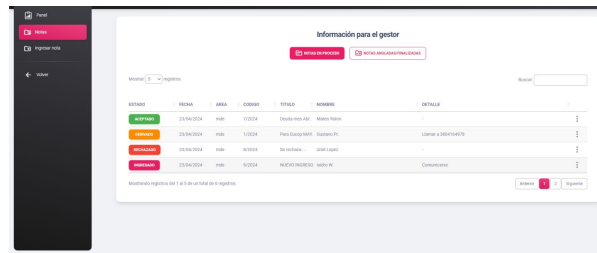
Acciones sobre notas en proceso e historial

Listados

- Notas en proceso: en manos del gestor.
- Notas anuladas/finalizadas: historial con acceso a archivos asociados.

Acciones clave

- Mesa de salida: comunicación directa con el operador.
- Derivar: asignar a un operador responsable.
- Archivos: visualizar/descargar PDFs compartidos.
- Detalle: historial de movimientos y operador actual.
- Anular: cancelación por el gestor (con observación).



Notas en proceso (Gestor)

ICONO / BOTÓN	ACCIÓN
⋮	Despliega el menú de acciones disponibles.
↳ MESA DE SALIDA ⊞ DERIVAR ✕ ANULAR 📁 ARCHIVOS 🔍 DETALLE	
↳ MESA DE SALIDA	Medio de comunicación directa con el operador.
⊞ DERIVAR	Derivar la nota a un operador.
✕ ANULAR	Anular la nota que ingresó.
📁 ARCHIVOS	Visualizar archivos de la nota que ingresó.
🔍 DETALLE	Ver el detalle de la nota (historial de movimientos).
📄 NOTAS EN PROCESO	Notas en manos del gestor.
📄 NOTAS ANULADAS/FINALIZADAS	Notas anuladas por el gestor / Notas finalizadas por el operador.

Estados por los que pasa una nota

Referencia: íconos/botones y acciones

Derivación y coordinación

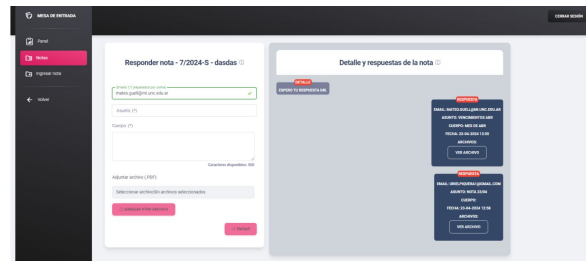
Asignación, comunicación y archivos

Derivar nota al operador

- El gestor asigna la nota al operador responsable.
- Se notifica por correo al operador; opcionalmente se copia a internos/externos.
- Se define fecha límite: superada la fecha, la nota vence.

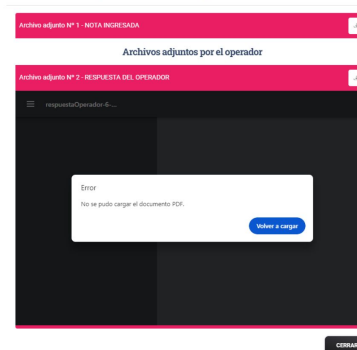
Mesa de salida

- Canal directo Gestor ↔ Operador.
- Intercambio de mensajes y envío/recepción de archivos.
- Trazabilidad del intercambio dentro de la nota.



Mesa de salida (conversación y archivos)

La nota con el código 6/ZU24 contiene los siguientes archivos:

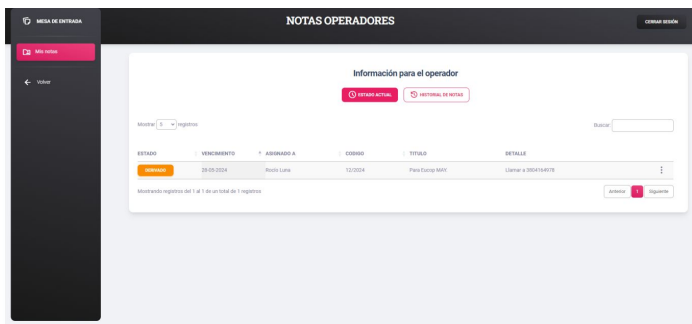


Adjuntos compartidos

Operador: Mis Notas

Atención de solicitudes asignadas

- Visualiza notas asignadas a él y a sus sub operadores.
- Puede aceptar o rechazar derivaciones del gestor.
- Puede asignar la nota a un sub operador (delegación).
- Accede a archivos, detalle e historial de notas procesadas.



Mis notas (listado)

ICÓN / BOTÓN	ACCIÓN
⋮	Despliega el menú de acciones disponibles.
➦ ASIGNAR	
✓ ACEPTAR	
📁 ARCHIVOS	
✗ RECHAZAR	
📄 MESA DE SALIDA	
🔍 DETALLE	
📄 MESA DE SALIDA	Medio de comunicación directa con el gestor.
➦ ASIGNAR	Asignar la nota a un suboperador
✗ RECHAZAR	Rechazar la nota que fue derivada por el gestor.
📁 ARCHIVOS	Visualizar archivos de la nota que ingresó.
🔍 DETALLE	Ver el detalle de la nota (historial de movimientos).
✓ ACEPTAR	El operador empezará a trabajar en la nota.
📄 ESTADO ACTUAL	Notas en manos del operador.
📄 HISTORIAL DE NOTAS	Notas rechazadas / finalizadas por el operador.

Referencia: acciones del operador

Control de plazos y excepciones

Vencimientos, rechazos y anulaciones

Plazos

- El gestor define fecha límite al derivar.
- Notas próximas a vencer: vencen dentro de 5 días.
- Notas vencidas: no atendidas por el operador asignado.

NOMBRE	CÓDIGO	TELÉFONO	EMAIL	TÍTULO	DETALLE	VENCIMIENTO	ACCIONES
Catalina A.	11/2024	0914870300	gab@paseo.com	Reservaciones		07/06/2024 12:47	
Reserva Médica	11/2024	0911710300	gab@paseo.com	Reserva de cita		20/06/2024 10:40	

Ejemplo: notas vencidas

Excepciones

- Rechazar: requiere motivo y confirmación.
- Anular (gestor): requiere observación y confirmación.
- Delegación: asignación a su operador desde el operador.

Rechazar nota
Para rechazar una nota, es necesario agregar el motivo del rechazo. Posteriormente, deberás confirmar la acción para que la nota sea anulada definitivamente.

¿Desea rechazar la nota 12/2024?

Motivo de Rechazo (*)
Estoy rechazando la nota, porque...

Modal: rechazo (motivo)

¿Desea asignar la nota 12/2024 al suboperador?

Suboperador (*)
Seleccionar

Modal: asignar suboperador