



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 02-019

La Paz, 26 de Diciembre de 2014

### CONSIDERANDO:

Que el parágrafo I del artículo 2° del Decreto Supremo N° 29710 de fecha 17 de septiembre de 2008, modifica al Decreto Supremo N° 29230 de 15 de agosto de 2007, señala que la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, como Empresa Pública, funcionará bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural de acuerdo con el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009; cuya organización y funcionamiento se sujetará a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.

Que el Decreto Supremo N°1450 de 31 de diciembre de 2012, en la Disposición Adicional Primera modifica el Artículo 3° (ACTIVIDADES) del Decreto Supremo N°29230 de 15 de agosto de 2007, modificado por el Decreto Supremo N°29710 de 17 de septiembre de 2008.

Que el Decreto Supremo N°1694 de 14 de agosto de 2013, modifica el Decreto Supremo N°29230 de 15 de Agosto de 2007, modificado por los Decretos Supremos N°29710 de 17 de Septiembre de 2008 y N°1450 de 31 de Diciembre de 2012.

### CONSIDERANDO:

Que el área de Sistemas de EMAPA viene trabajando en la implementación de un sistema que facilite el manejo de la información en los distintos ámbitos de intervención de EMAPA, se desarrollo el Sistema de Procesamiento de Información Alimentaria -SPIA, siendo uno de los módulos el de Atención al Cliente.

Que mediante Informe Técnico EMAPA/SISGG/IT/2014/N°026 de 29 de octubre de 2014 se expone que una vez cumplido con la fase de certificación, se ve necesaria la implementación final, es así que la información obtenida mediante un cuestionario enviado a las personas que están involucradas con el manejo del sistema sirvió para medir el grado de satisfacción del usuario final, es así que una vez cumplidos con los procedimientos correspondientes tras la primera fase de implementación se debe continuar con la etapa final del proceso a fin de lograr las medidas de seguridad y su utilización como herramienta oficial de trabajo de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA ya que no existen dificultades relevantes que obstaculicen el proceso de certificación de esta herramienta de trabajo.

Que el precitado informe recomienda la remisión de antecedentes a la Unidad Legal para que esta proceda a la elaboración del Informe Legal y Resolución Administrativa para la aprobación del Manual del Sistema de Procesamiento de Información Alimentaria - Atención al Cliente (SPIA-ATC) de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA.



Que el Informe Legal EMAPA/UAL/INF N°173-01 de 26 de diciembre de 2014 concluye que la aprobación del Manual del Sistema de Procesamiento de de Información Alimentaria - Atención al Cliente (SPIA-ATC) de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA no contraviene ninguna norma jurídica en actual vigencia, por lo que se recomienda la emisión de la respectiva Resolución Administrativa.

**POR TANTO:**

El Gerente General de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA en aplicación de sus facultades conferidas en estatuto y normativa vigente:


**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, la Certificación del Software y el Manual del Sistema de Procesamiento de de Información Alimentaria - Atención al Cliente (SPIA-ATC) para su aplicación como herramienta oficial de trabajo de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, mismo que forma parte de la presente Resolución Administrativa.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Unidad de Sistemas y Unidad de Comunicación de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, queda encargada de la implementación, difusión y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese

GERENTE GENERAL  
EMAPA

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC) | Versión 1               |




**MANUAL**

**SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA - ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)**

|                                 | ELABORADO POR   | REVISADO POR   | APROBADO POR  |
|---------------------------------|---|--|---|
| <b>Nombre:</b><br><b>Cargo:</b> | Reynaldo R. Rivas Morón<br>ADMINISTRADOR DE REDES   | Higor Yujra Saire<br>RESPONSABLE DE SISTEMAS<br><br>Cecilia Prada Vargas<br>ANALISTA DE MARKETING Y PUBLICIDAD   | Ing. Avelino Flores Copa<br>GERENTE GENERAL   |
| <b>Firma</b>                    | <br>Reynaldo Ruiter Rivas Morón<br>ADMINISTRADOR DE REDES<br>EMAPA | <br>LIC. CECILIA PRADA VARGAS<br>ANALISTA DE MARKETING Y PUBLICIDAD<br>EMAPA | <br>GERENTE GENERAL<br>EMAPA |
| <b>Fecha:</b>                   | 27 de Octubre de 2014   | 27 de Octubre de 2014  |   |

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE<br/>INFORMACIÓN ALIMENTARIA<br/>ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                             | 1  |
| 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....                 | 1  |
| 3. MANUAL DE USUARIO.....                         | 2  |
| 3.1. Ingreso al Sistema.....                      | 2  |
| 3.2. Ingreso al Sistema.....                      | 3  |
| 3.3. Usuario y Contraseña .....                   | 3  |
| 3.4. Menú de operador.....                        | 4  |
| 3.5. Pestaña tabla de descuentos.....             | 6  |
| 3.6. Direcciones .....                            | 7  |
| 3.7. Reportes .....                               | 7  |
| 3.8. Formularios.....                             | 9  |
| 3.9. Salir.....                                   | 9  |
| 4. Menú usuario de Gerencia.....                  | 10 |
| 4.1. Utilización del formulario de respuesta..... | 11 |

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|  | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

## 1. INTRODUCCIÓN


El Sistema de Procesamiento de Información Alimentaria - Atención al Cliente (SPIA-ATC), es un sistema de información desarrollado bajo plataforma Web, con un motor de Base de Datos SQL Server 2008 y desarrollado en VISUAL STUDIO PUNTO NET 2010 (ASP.NET).

Este sistema tiene como objetivo colaborar en el servicio de Atención al Cliente de la Empresa, registrando las consultas, reclamos, denuncias y/o sugerencias que ingresan a través de la línea 800, el buzón de reclamos y/o sugerencias o el correo electrónico institucional, además de generar reportes de los mismos, por otra parte, también permite a los funcionarios de la institución atender al cliente a través de la plataforma y así reducir los tiempos en resolver cualquier situación.

Al estar conectado a la nube de Internet, los datos son centralizados en un Servidor, mismo que almacena la información introducida desde cualquier punto a nivel nacional, o cualquier lugar en el mundo donde se tenga conectividad, y de ésta manera contar con información actualizada.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 - Administración y Control Gubernamentales.
- Decreto Supremo 29230 de 15 de agosto de 2007 - Creación de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA
- Decreto Supremo 29710 de 17 de septiembre de 2008 Modifica al DS. 29230.
- Decreto Supremo 23318-A de 03 de noviembre de 1992 - Reglamento de responsabilidad por la función pública.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

- Decreto Supremo 26237 de 29 de junio de 2001 - modifica al DS. 23318-A.
- Reglamento Interno de Personal de EMAPA (Resolución de Directorio N° 08/2008 de 29 de abril de 2008)
- Procedimiento - Retroalimentación del cliente (Resolución administrativa N° 02-010 del 19 de diciembre de 2013)

### 3. MANUAL DE USUARIO


#### 3.1. Ingreso al Sistema.

Para utilizar el SPIA-ATC, será necesario contar con una conexión a internet, y disponer de un Browser o Navegador por ejemplo: Mozilla Firefox, Opera, Chrome, Netscape Navigator, Internet Explorer, Safari, Maxton, Konqueror y otros.



Cumpliendo con el requisito del navegador, deberá ingresar en la Barra de direcciones o la URL (Uniform Resource Locator - Localizador Uniforme de Recursos) la siguiente dirección:

<http://200.105.195.52/callcenter>

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCION AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

*Nota: Se debe tomar en cuenta que las empresas proveedoras de servicio de internet, cambian o modifican las direcciones IP, por seguridad y por actualización, así que cualquier modificación, será dada a conocer de manera oportuna, a fin de que los usuarios tomen los recaudos necesarios.*

Una vez introducida la dirección en la URL, verá la siguiente imagen.




### 3.2. Ingreso al Sistema

Para ingresar a la plataforma ATC, en la ventana de autenticación, deberá ingresar el "Usuario" y la "Contraseña" mismo que será registrado y habilitado por el Responsable de Administración del Sistema.

### 3.3. Usuario y Contraseña

El nombre de usuario está definido por las unidades o gerencias a la que corresponde además del operador del sistema para realizar el registro correspondiente.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |


Una vez identificado el usuario ingresará al sistema y podrá ver el siguiente menú relacionado al usuario y su Rol en el sistema.

Como se observa en la imagen siguiente, al ingresar al sistema, como operador tendrá el siguiente menú, que identifica al operador, por su usuario, ya que puede existir más de un operador.

### 3.4. Menú de operador.


**Operador.-** Servidor público designado al centro de atención al cliente para el registro de los datos del evento que genera atención.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

- 3.4.1. Datos persona (1).**- Se deben registrar los nombres y apellidos del **cliente**, además de la **cédula de identidad**.
- 3.4.2. Datos de Ubicación (2).**- Se deben registrar los datos de ubicación como, ciudad, zona, provincia, asociación, otros, y teléfono de contacto, estos últimos para poder ponerse en contacto con el cliente posterior al evento generado.
- 3.4.3. Datos recibidos por (3).**- Hace referencia a cualquiera de los tres canales de información con los que se cuenta tales como línea 800, buzón o correo electrónico.
- 3.4.4. Asunto (4).**- Hace referencia a que si el evento es una consulta, una denuncia, un reclamo o una sugerencia.
- 3.4.5. Dirigido a: (5).**- Este punto, registra a que gerencia se dirige el evento.
- 3.4.6. Tipo (6).**- En este punto, se debe tomar en cuenta el procedimiento establecido para poder discriminar a que tipo pertenece el evento.
- 3.4.7. Respondido (7).**- Nos permite guardar si el evento fue resuelto en el instante o queda pendiente, o si No se pudo responder debido a algún inconveniente.
- 3.4.8. Guardar (8).**- Nos permite almacenar en la base de datos del sistema, todos los datos registrados que generó el evento.

Luego de haber guardado la información el sistema genera un ticket con un número que le sirve al cliente para hacer seguimiento al evento generado, y este número, será utilizado en todo el proceso.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCION AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |




### 3.5. Pestaña tabla de descuentos.

Esta pestaña muestra al operador una tabla con la que podrá ayudar al cliente productor a realizar el cálculo de los descuentos que tendrá a la hora de entregar su producción, es importante aclarar que ésta opción es solo de consulta.

Registro de Datos | **Tabla de Descuentos** | Direcciones | Reportes | Formularios | Salir

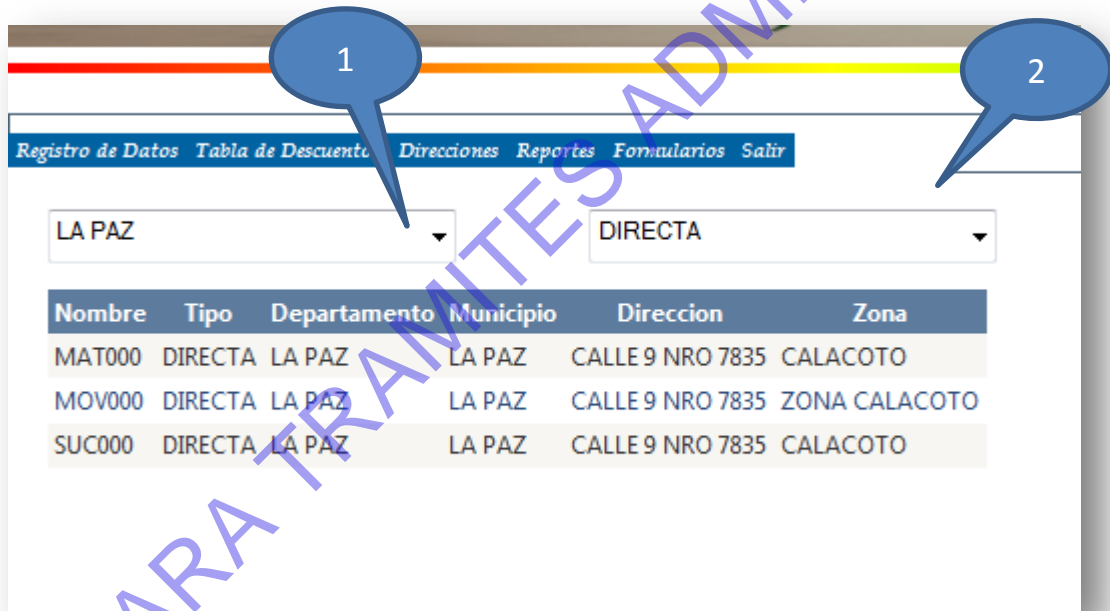
**TABLA DE DESCUENTOS PARA CADA 100 FANEGAS**  
 ¿Cómo calcular tu descuento?:  
 Sólo tienes que cambiar los valores del análisis de laboratorio de tus granos  
 Por ejemplo:  
**Si tienes un grano con 19% de humedad, 3% de impureza y un rendimiento de 51%, tu descuento será de 6.8 fanegas.**

| Humedad | Impureza | RENDIMIENTOS |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------|----------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|         |          | 42           | 43   | 44   | 45   | 46   | 47   | 48   | 49   | 50   | 51   | 52   |
| 18      | 3        | 18.7         | 16.7 | 14.7 | 12.7 | 10.7 | 8.7  | 6.7  | 6.7  | 6.7  | 5.7  | 4.7  |
|         | 4        | 19.7         | 17.7 | 15.7 | 13.7 | 11.7 | 9.7  | 7.7  | 7.7  | 7.7  | 6.7  | 5.7  |
|         | 5        | 20.7         | 18.7 | 16.7 | 14.7 | 12.7 | 10.7 | 8.7  | 8.7  | 8.7  | 7.7  | 6.7  |
|         | 6        | 21.7         | 19.7 | 17.7 | 15.7 | 13.7 | 11.7 | 9.7  | 9.7  | 9.7  | 8.7  | 7.7  |
| 19      | 7        | 22.7         | 20.7 | 18.7 | 16.7 | 14.7 | 12.7 | 10.7 | 10.7 | 10.7 | 9.7  | 8.7  |
|         | 3        | 19.8         | 17.8 | 15.8 | 13.8 | 11.8 | 9.8  | 7.8  | 7.8  | 7.8  | 6.8  | 5.8  |
|         | 4        | 20.8         | 18.8 | 16.8 | 14.8 | 12.8 | 10.8 | 8.8  | 8.8  | 8.8  | 7.8  | 6.8  |
|         | 5        | 21.9         | 19.9 | 17.9 | 15.9 | 13.9 | 11.9 | 9.9  | 9.9  | 9.9  | 8.9  | 7.9  |
| 20      | 6        | 22.9         | 20.9 | 18.9 | 16.9 | 14.9 | 12.9 | 10.9 | 10.9 | 10.9 | 9.9  | 8.9  |
|         | 7        | 23.9         | 21.9 | 19.9 | 17.9 | 15.9 | 13.9 | 11.9 | 11.9 | 11.9 | 10.9 | 9.9  |
|         | 3        | 21           | 19   | 17   | 15   | 13   | 11   | 9    | 9    | 9    | 8    | 7    |
|         | 4        | 22           | 20   | 18   | 16   | 14   | 12   | 10   | 10   | 10   | 9    | 8    |
| 21      | 5        | 23           | 21   | 19   | 17   | 15   | 13   | 11   | 11   | 11   | 10   | 9    |
|         | 6        | 24           | 22   | 20   | 18   | 16   | 14   | 12   | 12   | 12   | 11   | 10   |
|         | 7        | 25           | 23   | 21   | 19   | 17   | 15   | 13   | 13   | 13   | 12   | 11   |
|         | 3        | 22.2         | 20.2 | 18.2 | 16.2 | 14.2 | 12.2 | 10.2 | 10.2 | 10.2 | 9.2  | 8.2  |
| 22      | 4        | 23.2         | 21.2 | 19.2 | 17.2 | 15.2 | 13.2 | 11.2 | 11.2 | 11.2 | 10.2 | 9.2  |
|         | 5        | 24.2         | 22.2 | 20.2 | 18.2 | 16.2 | 14.2 | 12.2 | 12.2 | 12.2 | 11.2 | 10.2 |
|         | 6        | 25.2         | 23.2 | 21.2 | 19.2 | 17.2 | 15.2 | 13.2 | 13.2 | 13.2 | 12.2 | 11.2 |
|         | 7        | 26.2         | 24.2 | 22.2 | 20.2 | 18.2 | 16.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 13.2 | 12.2 |
| 23      | 3        | 23.3         | 21.3 | 19.3 | 17.3 | 15.3 | 13.3 | 11.3 | 11.3 | 11.3 | 10.3 | 9.3  |
|         | 4        | 24.3         | 22.3 | 20.3 | 18.3 | 16.3 | 14.3 | 12.3 | 12.3 | 12.3 | 11.3 | 10.3 |
|         | 5        | 25.3         | 23.3 | 21.3 | 19.3 | 17.3 | 15.3 | 13.3 | 13.3 | 13.3 | 12.3 | 11.3 |
|         | 6        | 26.4         | 24.4 | 22.4 | 20.4 | 18.4 | 16.4 | 14.4 | 14.4 | 14.4 | 13.4 | 12.4 |
| 24      | 7        | 27.4         | 25.4 | 23.4 | 21.4 | 19.4 | 17.4 | 15.4 | 15.4 | 15.4 | 14.4 | 13.4 |
|         | 3        | 24.5         | 22.5 | 20.5 | 18.5 | 16.5 | 14.5 | 12.5 | 12.5 | 12.5 | 11.5 | 10.5 |
|         | 4        | 25.5         | 23.5 | 21.5 | 19.5 | 17.5 | 15.5 | 13.5 | 13.5 | 13.5 | 12.5 | 11.5 |
|         | 5        | 26.5         | 24.5 | 22.5 | 20.5 | 18.5 | 16.5 | 14.5 | 14.5 | 14.5 | 13.5 | 12.5 |
| 25      | 6        | 27.5         | 25.5 | 23.5 | 21.5 | 19.5 | 17.5 | 15.5 | 15.5 | 15.5 | 14.5 | 13.5 |
|         | 7        | 28.5         | 26.5 | 24.5 | 22.5 | 20.5 | 18.5 | 16.5 | 16.5 | 16.5 | 15.5 | 14.5 |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCION AL CLIENTE (SPIA-ATC) | Versión 1               |

### 3.6. Direcciones

En ésta pestaña, el operador podrá realizar una consulta en el sistema de las direcciones de los puntos de distribución que se tiene a nivel nacional, además de las direcciones de las oficinas regionales, galpones, centros de acopio y otros que sean necesarios y estén definidos dentro de los procedimientos.




| Nombre | Tipo    | Departamento | Municipio | Direccion        | Zona          |
|--------|---------|--------------|-----------|------------------|---------------|
| MAT000 | DIRECTA | LA PAZ       | LA PAZ    | CALLE 9 NRO 7835 | CALACOTO      |
| MOV000 | DIRECTA | LA PAZ       | LA PAZ    | CALLE 9 NRO 7835 | ZONA CALACOTO |
| SUC000 | DIRECTA | LA PAZ       | LA PAZ    | CALLE 9 NRO 7835 | CALACOTO      |

**3.6.1. Despliega Ciudad (1).**- Cuadro en el que se muestran las ciudades del país, que se introducirá como parámetro de consulta.

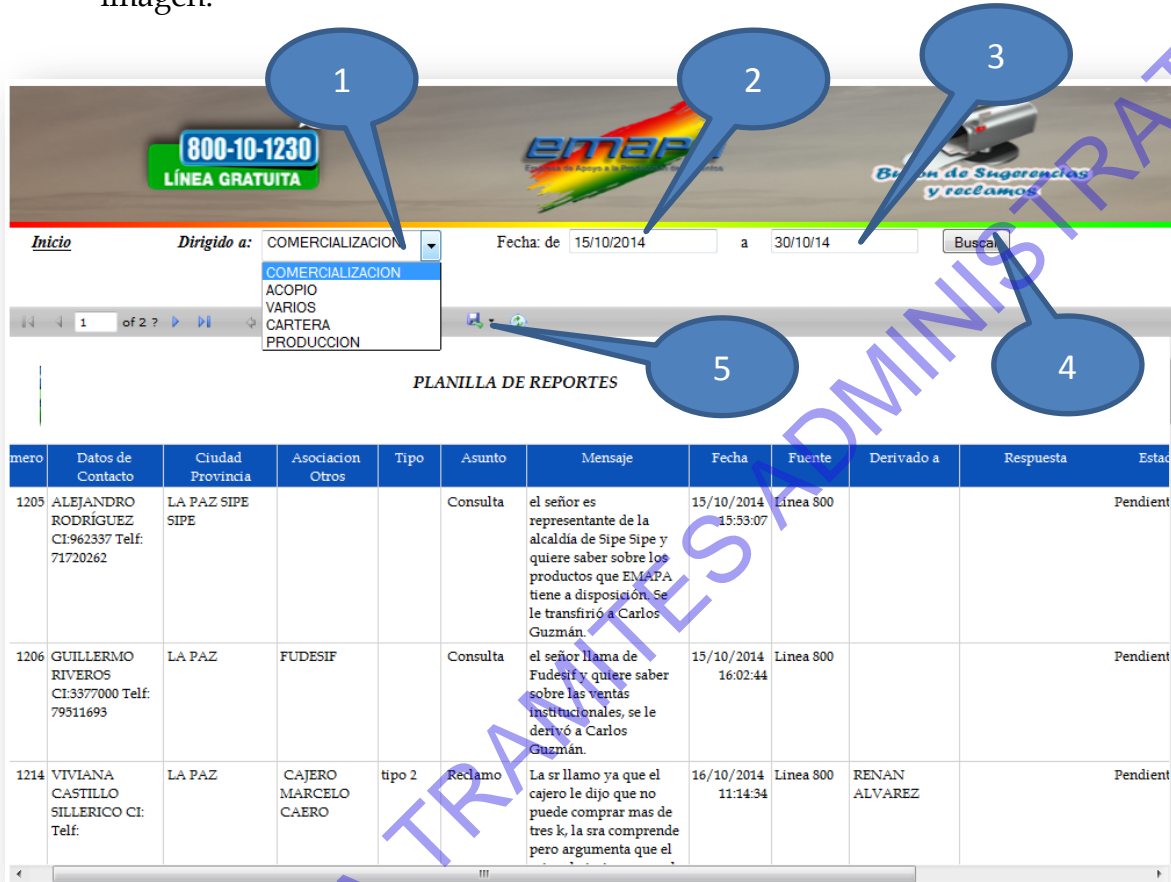
**3.6.2. Despliega Tipo (2).**- Muestra el tipo de la consulta que puede ser tienda, oficina regional, galpón u otros.

### 3.7. Reportes

En ésta opción del menú, el operador dispondrá de una pantalla donde podrá realizar consultas tipo reporte, de todos los eventos generados, por

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCION AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

gerencia y por un rango de fechas tal como se muestra en la siguiente imagen.



The screenshot shows the 'PLANILLA DE REPORTE' interface. At the top, there is a header with the EMAPA logo and contact information. Below the header, there is a search form with the following fields:

- Dirigido a:** A dropdown menu currently showing 'COMERCIALIZACION'. A callout '1' points to this dropdown.
- Fecha de:** A date input field with '15/10/2014' entered. A callout '2' points to this field.
- a:** A date input field with '30/10/14' entered. A callout '3' points to this field.
- Buscar:** A button to execute the search. A callout '4' points to this button.

Below the search form, there is a table titled 'PLANILLA DE REPORTE' with the following data:


| mero | Datos de Contacto                               | Ciudad Provincia | Asociacion Otros     | Tipo   | Asunto   | Mensaje   | Fecha                  | Fuente    | Derivado a    | Respuesta | Estado   |
|------|---|------------------|----------------------|--------|----------|---|------------------------|-----------|---------------|-----------|----------|
| 1205 | ALEJANDRO RODRIGUEZ<br>CI:962337 Telf: 71720262 | LA PAZ SIPE      | SIPE                 |        | Consulta | el señor es representante de la alcaldia de Sipe Sipe y quiere saber sobre los productos que EMAPA tiene a disposición. Se le transfirió a Carlos Guzmán. | 15/10/2014<br>15:53:07 | Linea 800 |               |           | Pendient |
| 1206 | GUILLERMO RIVEROS<br>CI:3377000 Telf: 79511693  | LA PAZ           | FUDESIF              |        | Consulta | el señor llama de Fudesif y quiere saber sobre las ventas institucionales, se le derivó a Carlos Guzmán.  | 15/10/2014<br>16:02:44 | Linea 800 |               |           | Pendient |
| 1214 | VIVIANA CASTILLO SILLERICO CI: Telf:            | LA PAZ           | CAJERO MARCELO CAERO | tipo 2 | Reclamo  | La sr llamo ya que el cajero le dijo que no puede comprar mas de tres k, la sra comprende pero argumenta que el   | 16/10/2014<br>11:14:34 | Linea 800 | RENAN ALVAREZ |           | Pendient |

**3.7.1. Dirigido a (1).**- Opción que permite seleccionar la gerencia a la que se derivó el evento

**3.7.2. Fecha 1 (2).**- Cuadro en el que se debe ingresar la fecha desde cuando se desea hacer la consulta

**3.7.3. Fecha 2 (3).**- Cuadro en el que se debe ingresar la fecha hasta cuando se desea hacer la consulta

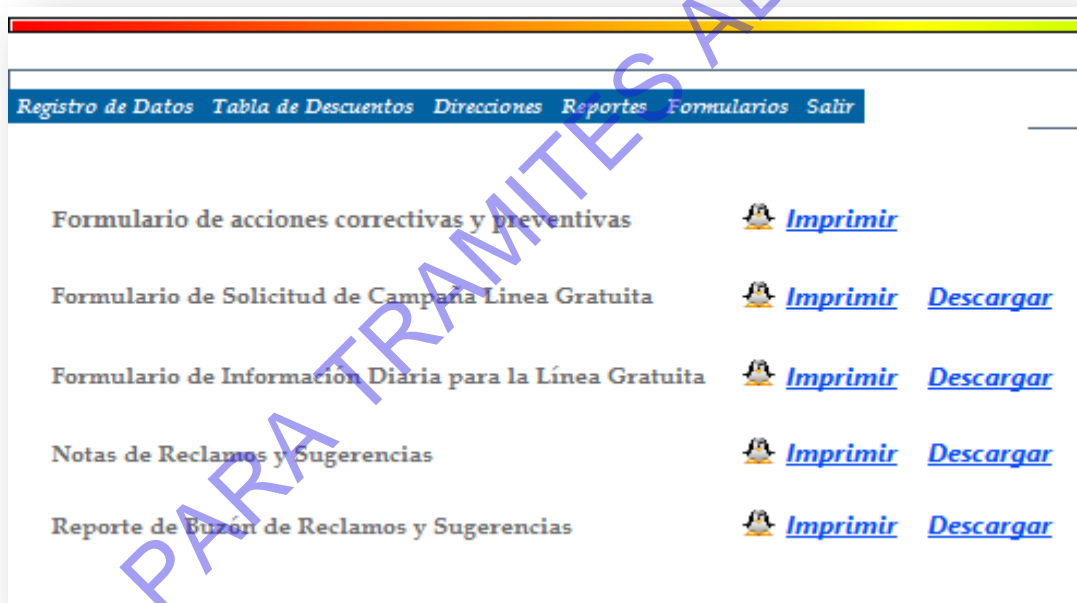
**3.7.4. Botón Buscar (4).**- Tal como su nombre le dice permite buscar o realizar la consulta predeterminada.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

**3.7.5. Exportar (5).**- Esta opción permite exportar el reporte, en un formato .pdf, Word (.doc), Excel (.xls).


### 3.8. Formularios

Esta opción de la barra de menú, nos permite acceder a los formatos digitales de los formularios que se establecen en el procedimiento de atención al cliente, en la opción imprimir tendremos la versión en PDF y en la opción descargar la versión digital editable del formulario.



### 3.9. Salir

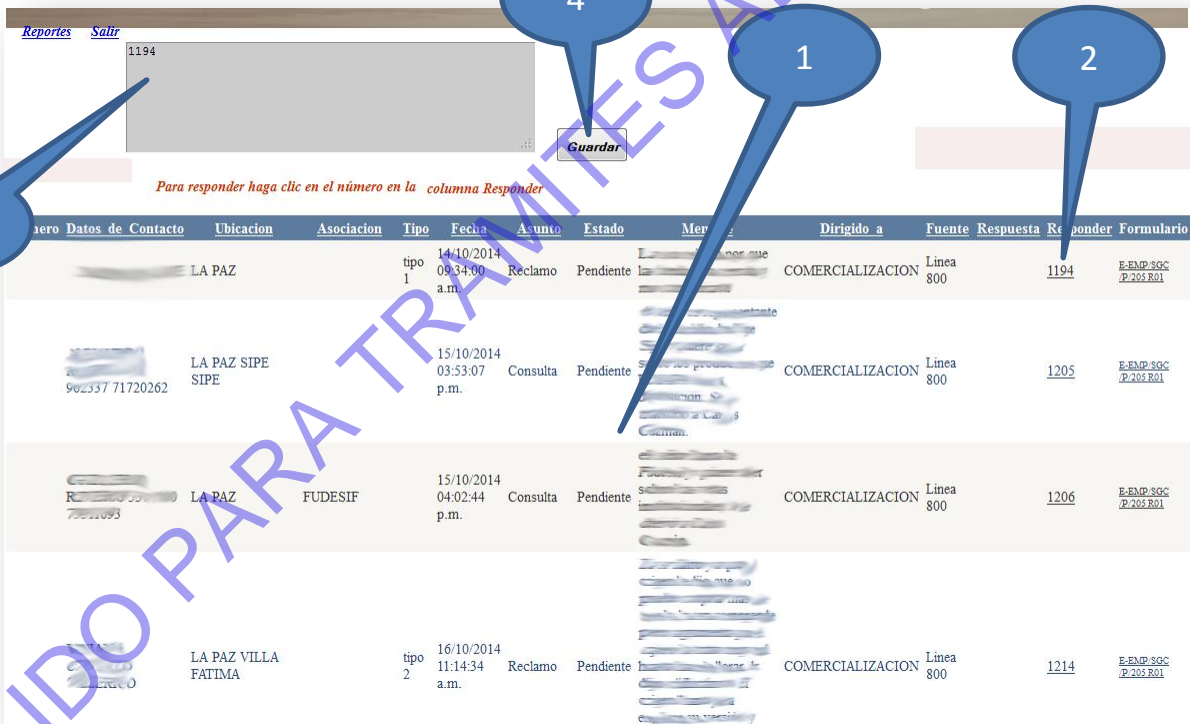
Esta opción tal como su nombre lo indica, sale del sistema y retorna a la pantalla de autenticación del sistema.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCIÓN AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

#### 4. Menú usuario de Gerencia

**Usuario de Gerencia.-** servidor público designado para la atención de la plataforma ATC.


Luego de haberse autenticado el usuario designado por gerencia, tal como se describe en el punto 3.2 del presente manual, observará la siguiente imagen, donde podrá dar respuesta a los eventos generados en el sistema de atención al cliente.



Para responder haga clic en el número en la columna Responder

| Numero | Datos de Contacto | Ubicacion           | Asociacion | Tipo   | Fecha                       | Asunto   | Estado    | Menú | Dirigido a       | Fuente    | Respuesta | Responder | Formulario             |
|--------|-------------------|---------------------|------------|--------|-----------------------------|----------|-----------|------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| 1194   |                   | LA PAZ              |            | tipo 1 | 14/10/2014<br>09:34:00 a.m. | Reclamo  | Pendiente |      | COMERCIALIZACION | Linea 800 |           | 1194      | E-EMP-SGC<br>P-265-F01 |
|        |                   | LA PAZ SIPE SIPE    |            |        | 15/10/2014<br>03:53:07 p.m. | Consulta | Pendiente |      | COMERCIALIZACION | Linea 800 |           | 1205      | E-EMP-SGC<br>P-265-F01 |
|        |                   | LA PAZ              | FUDESIF    |        | 15/10/2014<br>04:02:44 p.m. | Consulta | Pendiente |      | COMERCIALIZACION | Linea 800 |           | 1206      | E-EMP-SGC<br>P-265-F01 |
|        |                   | LA PAZ VILLA FATIMA |            | tipo 2 | 16/10/2014<br>11:14:34 a.m. | Reclamo  | Pendiente |      | COMERCIALIZACION | Linea 800 |           | 1214      | E-EMP-SGC<br>P-265-F01 |

En éste formulario, se tienen los siguientes pasos:

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>   | E-EMP/SIS/MSPIA-ATC/269 |
|   | <b>SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ALIMENTARIA ATENCION AL CLIENTE (SPIA-ATC)</b> | Versión 1               |

#### **4.1. Utilización del formulario de respuesta.**

**4.1.1.** En la pantalla se muestra una línea que indica que “para responder haga clic en el número de la columna responder”, esta columna tiene un link incorporado, que habilita un cuadro de texto.

**4.1.2.** Cuadro de texto que se habilita para dar respuesta al evento generado en la plataforma.

**4.1.3.** Botón guardar, tal como su nombre lo indica, guarda la respuesta en la base de datos del sistema, que estará disponible para el operador del mismo, y así satisfacer al cliente final.