

# **MANUAL DE USUARIO**

## **SISTEMA UNIFICADO DE MONITOREO DE ATENCIONES (SUMA)**

**MÓDULO:**  
**LÍNEA 100**

# Contenido

<b>1. Inicio de sesión</b> .....	3
<b>2. Pantalla principal del sistema</b> .....	4
<b>3. Módulo: LÍNEA 100</b> .....	5
<b>3.1. Registro y consulta de fichas</b> .....	5
<b>3.1.1. Grilla de resultados:</b> .....	5
<b>3.1.2. Búsqueda de Ficha</b> .....	6
<b>3.1.2.1. Buscar Ficha</b> .....	8
<b>3.1.2.2. Limpiar información</b> .....	8
<b>3.1.2.3. Reporte Excel</b> .....	8
<b>3.1.2.4. Registro No efectivo</b> .....	8
<b>3.2. Crear Ficha</b> .....	9
<b>3.3. Llamadas no efectivas</b> .....	21
<b>3.3.1. Grilla de resultados</b> .....	21
<b>3.3.2. Búsqueda de llamadas no efectivas</b> .....	22
<b>3.3.2.1. Buscar Ficha</b> .....	22
<b>3.3.2.2. Limpiar información</b> .....	22
<b>3.3.2.3. Reporte Excel</b> .....	22
<b>3.3.2.4. Registro No efectivo</b> .....	22
<b>3.4. Reportes</b> .....	23
<b>3.5. Aprobar o rechazar cambios en una ficha (solo para Supervisores)</b> .....	23
<b>4. Módulo: TRAZABILIDAD DE EXPEDIENTE ÚNICO</b> .....	24
<b>4.2.1. Buscar Ficha</b> .....	25
<b>4.2.2. Limpiar información</b> .....	25

## 1. Inicio de sesión

Se deberá ingresar el usuario, contraseña y código Captcha correctos para poder acceder al sistema:



En la opción **MANUAL DE USUARIO**, se podrá descargar dicho documento.

## 2. Pantalla principal del sistema

Una vez, el usuario inicie sesión, aparecerá la siguiente pantalla, en donde se tiene: *a la mano izquierda* el menú de opciones, **habilitados según el perfil del usuario y el servicio al cual pertenece** y en la mano superior derecha, el nombre del usuario, usuario con el que inició sesión y el cargo (perfil de usuario).

Aquí, un ejemplo de inicio de sesión con un usuario del servicio LÍNEA 100, perfil Operador:



### 3. Módulo: LÍNEA 100

Se tienen las siguientes opciones en el menú (*lado izquierdo de la pantalla principal del sistema*):

#### 3.1. Registro y consulta de fichas

En esta opción, se podrán consultar, visualizar y registrar las fichas registradas en el servicio. Se pueden encontrar las siguientes opciones:

##### 3.1.1. Grilla de resultados:

Aquí se mostrarán los resultados de la búsqueda realizada (ver numeral 3.1.2. Búsqueda de Ficha), teniendo en cuenta los parámetros ingresados en la opción “Búsqueda de ficha”. ubicada *en la parte superior de la grilla*:

Número de registros  por página

No. Ficha	Fecha Registro	Teléfono	DNI	Persona Afectado	Presunta Persona Agresora	Persona Informante	Tipo de Violencia	Estado	Acciones
74	30/03/2022 08:44:55	951643107, 800090000	...	AFECTADA FICHA DE PRUEBA	AGRESOR FICHA DE PRUEBA	INFORMANTE FICHA DE PRUEBA	Económica/Patrimonial, Física, Psicológica, Sexual, Situaciones de violencia	DERIVADO-PENDIENTE EMAIL	
73	29/03/2022 13:05:12	909999999	...				Psicológica	EN DESARROLLO	
72	29/03/2022 12:12:46	951643107, 951643107	...	CON ENCUESTA FICHA DE PRUEBA TRES	AGRESOR DOS FICHA DE PRUEBA	CON ENCUESTA FICHA DE PRUEBA TRES	Psicológica, Situaciones de violencia	REFERENCIA	
71	29/03/2022 12:05:09	909111909, 909111909	...	ANA LOPEZ GUEVARA		ANA LOPEZ GUEVARA	Psicológica	EN DESARROLLO	
70	29/03/2022 08:38:42	951643107, 909600080	...				Otras consultas	REFERENCIA	

Además, se podrá visualizar y modificar campos de una ficha, al hacer clic en el botón  , ubicado en la columna “Acciones” en cada registro (*la última columna del lado derecho*).

### 3.1.2. Búsqueda de Ficha

Se tienen distintos parámetros de búsqueda, tales como:

#### BÚSQUEDA DE FICHA

**Teléfono :**

**Nro. Documento :**

**Nombre(s) :**

**Estado de Ficha :**

**Nro Ficha :**

**Fecha Inicio :**

**Fecha Final :**

**Turno :**

🔍 🏠 🗑️ ✂️
Crear Ficha

Número de registros:  por página

Nro Ficha	Fecha Registro	Teléfono	DNI	Persona Afectada	Presunta Persona Agresora	Persona Informante	Tipo de Violencia	Estado	Acciones
15	13/03/2022 17:53:02	243234, 243234	-	sttdstf sttdstf		sttdstf sttdstf	Psicológica	DERIVACIÓN	
14	13/03/2022 17:43:15	213123, 213123	-	ttttt asss		ttttt asss	Psicológica	ACEPTADO	
13	13/03/2022 17:39:58	2342342, 2342342	-	ssdsdsf sttdstf		ssdsdsf sttdstf	Psicológica	ACEPTADO	
12	13/03/2022 17:12:53	1231234, 1231234	72208736, 72208736, 42879202	MARGARITA MAYUMI VALDEZ MEJIA	JUBENICIO ACUÑA CIEZA	MARGARITA MAYUMI VALDEZ MEJIA	Psicológica, Sexual, Violencia	DERIVACIÓN	
11	13/03/2022 17:06:43	243234234, 243234234	07495721, 07495721	JOSE ATILIO GUERRERO ROMERO		JOSE ATILIO GUERRERO ROMERO	Psicológica	ACEPTADO	

El botón  (ubicado en la mano superior derecha, al lado del combo: “Estado de ficha”, muestra una leyenda de información relacionada a los estados de la ficha:

Estados de la Ficha		
LEYENDA		
No	Estado	Descripción
01	EN DESARROLLO	Se ha registrado una ficha, pero aún permanece en la bandeja de Línea 100.
02	DERIVADO-PENDIENTE	Se ha registrado y derivado la ficha, pero aún el servicio destino NO ha validado el caso. Está pendiente de atención
03	REFERENCIA	Se ha registrado una ficha y se ha referenciado a otro servicio.
04	VALIDADO	El servicio destino ha validado el caso. Se ha generado número de ficha de ese servicio.
05	NO VALIDADO	El servicio destino no ha validado. No se ha generado número de ficha de ese servicio.
06	SOLICITUD DE APROBACIÓN	El supervisor de Línea 100 puede aprobar o rechazar una modificación de la ficha, hecha por un operador del servicio.

### 3.1.2.1. Buscar Ficha

Se puede realizar la búsqueda de ficha, usando diferentes parámetros. Para dicha acción, una vez indicados el o los parámetros de búsqueda, se deberá hacer clic en el ícono: .

### 3.1.2.2. Limpiar información

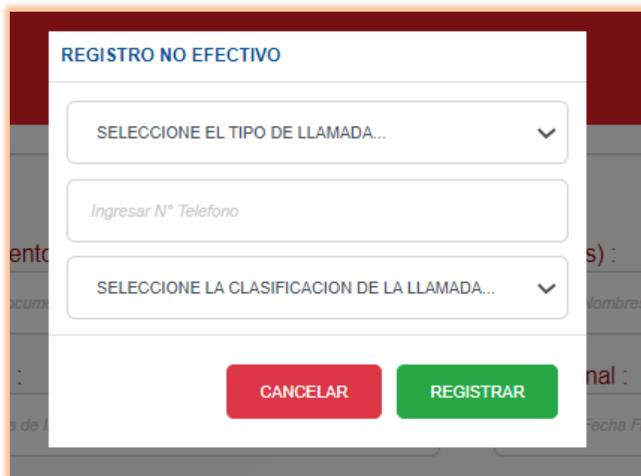
Se puede limpiar los campos de los parámetros de búsqueda, al hacer clic en el siguiente ícono: . Entonces, todos campos quedarán en blanco nuevamente, para realizar una nueva búsqueda.

### 3.1.2.3. Reporte Excel

Se puede exportar el resultado de la búsqueda en un archivo en formato Excel, al hacer clic en el siguiente ícono: . El archivo, será descargado en el disco duro local del equipo desde donde se realiza la exportación.

### 3.1.2.4. Registro No efectivo

Se pueden registrar las llamadas no efectivas, al hacer clic en el ícono: . Aparecerá la siguiente pantalla, en donde se podrán registrar los datos: Tipo de llamada, número de teléfono y la clasificación de la llamada:

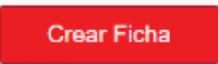


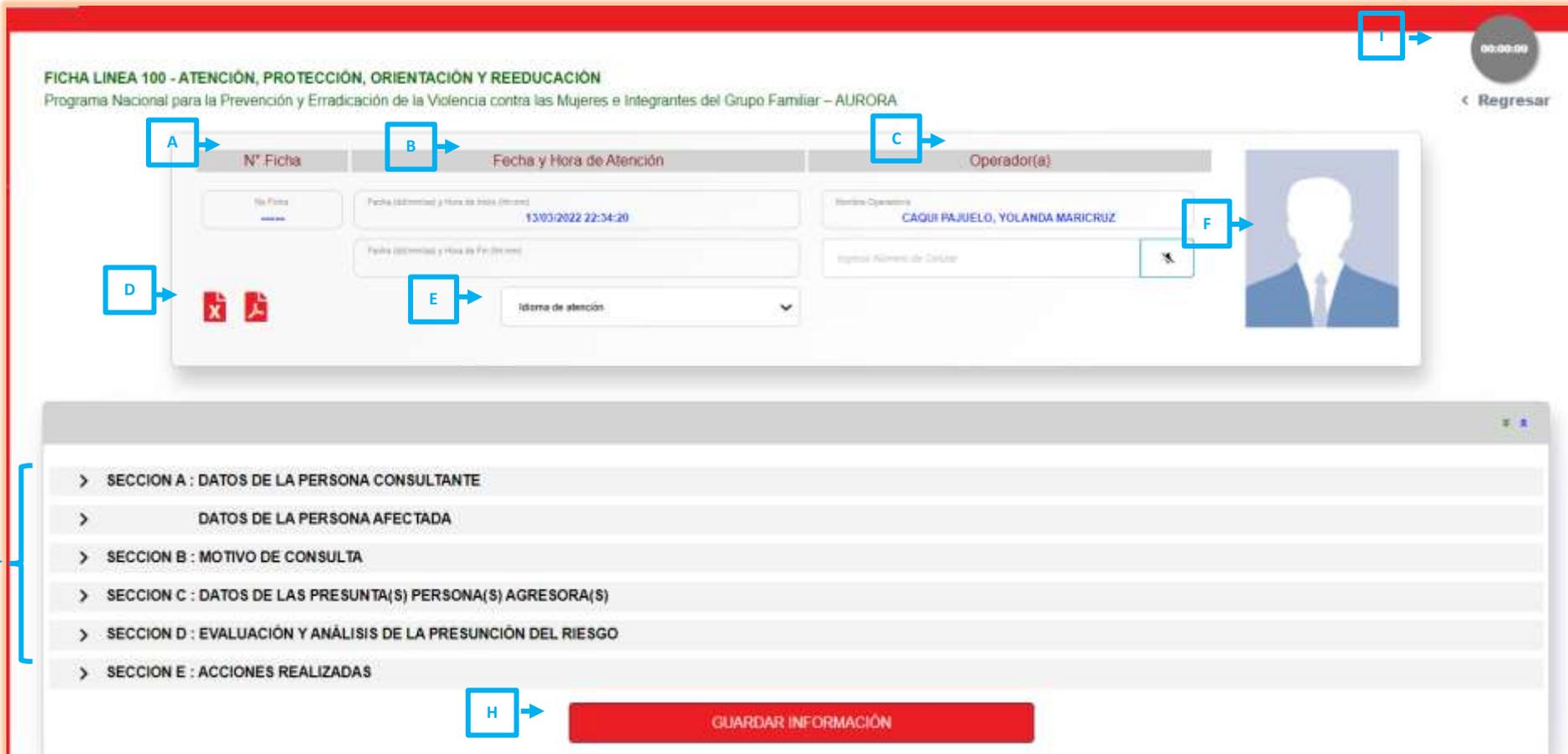
La imagen muestra una pantalla de registro con el título "REGISTRO NO EFECTIVO". El formulario contiene tres campos de entrada:

- Un menú desplegable con el texto "SELECCIONE EL TIPO DE LLAMADA..." y un ícono de flecha hacia abajo.
- Un campo de texto con el placeholder "Ingresar N° Telefono".
- Otro menú desplegable con el texto "SELECCIONE LA CLASIFICACION DE LA LLAMADA..." y un ícono de flecha hacia abajo.

En la parte inferior del formulario, hay dos botones: "CANCELAR" (rojo) y "REGISTRAR" (verde).

### 3.2. Crear Ficha

Se puede registrar una ficha, al hacer clic en el ícono: . Entonces, se mostrará la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web form titled "FICHA LINEA 100 - ATENCIÓN, PROTECCIÓN, ORIENTACIÓN Y REEDUCACIÓN" under the "Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA". The form is divided into several sections:

- Top Bar:** Includes a "00:00:00" timer and a "Regresar" button.
- Form Fields:**
  - A:** "N° Ficha" field with a "No Ficha" button.
  - B:** "Fecha y Hora de Atención" field with a date and time picker showing "13/03/2022 22:34:20".
  - C:** "Operador(a)" field with a dropdown menu showing "CAQUI PAJUELO, YOLANDA MARICRUZ".
  - D:** File upload area with "X" and "A" icons.
  - E:** "Idioma de atención" dropdown menu.
  - F:** Profile picture of the operator.
- Section List (G):** A list of expandable sections:
  - > SECCION A : DATOS DE LA PERSONA CONSULTANTE
  - > DATOS DE LA PERSONA AFECTADA
  - > SECCION B : MOTIVO DE CONSULTA
  - > SECCION C : DATOS DE LAS PRESUNTA(S) PERSONA(S) AGRESORA(S)
  - > SECCION D : EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PRESUNCIÓN DEL RIESGO
  - > SECCION E : ACCIONES REALIZADAS
- H:** A red "GUARDAR INFORMACIÓN" button at the bottom.

De la imagen de arriba, se tienen las siguientes opciones:

- **Grupo A:** Se mostrará el número de la ficha, una vez se hayan guardado los datos. Esto, al hacer clic por primera vez en el botón “Guardar información”, en la parte inferior de la ficha (Grupo H).
  
- **Grupo B:** Se mostrará lo siguiente:
  - Se mostrará la fecha y hora del inicio de la atención, en forma automática.
  - Se mostrará la fecha y hora de atención del fin de la atención, una vez se hayan guardado los datos. Esto, al hacer clic por primera vez en el botón “Guardar información”, en la parte inferior de la ficha (Grupo H).
  
- **Grupo C:** Se mostrará lo siguiente:
  - Se mostrarán, en forma automática, los nombres y apellidos del operador que realiza la atención.
  - Se podrá buscar, mediante un número celular, si dicho dato ya ha sido guardado previamente como una llamada no efectiva. Si el número no existe en la base de datos, se podrá registrarlo, al hacer clic en el ícono .

Luego, se deberá hacer en el botón “Sí”, en el mensaje que aparece:



Si se hace clic en el botón “No”, se regresará a la pantalla anterior y no se guardará el número de celular, como llamada no efectiva.

- **Grupo D:** Se podrá exportar la ficha en formato Excel.
  
- **Grupo E:** Se podrá registrar el idioma de la atención.
  
- **Grupo F:** Se mostrará la foto del operador, si está cargada en base de datos.

➤ **Grupo G:** Se podrán registrar los datos de la ficha del servicio. En el formulario se ha colocado **un asterisco (\*) de color rojo**, al lado de los campos que son **obligatorios**. Esta opción consta de 5 secciones:

- **Sección A: Datos de la persona consultante y datos de la persona afectada.**

- Si la persona consultante es distinta a la persona afectada o es ANÓNIMO, se podrán registrar los datos de dicha persona consultante.

Tipo de consultante

Distinto de la persona afectada     La misma persona afectada     Anónimo     Seudónimo

Datos de la persona consultante

Dni    **CONSULTA RENOV.**    Primer Apellido    Segundo Apellido    Paterno

Nacionalidad (Respuesta múltiple) En el caso de que la persona consultante tenga doble nacionalidad, marque ambas alternativas.

Peruano/a

Extranjero/a

E-mail    SELECCIONE SEXO:    **\*** (Obligatorio)

Domicilio

SELECCIONE TIPO DE VIA:    Nombre de Via    No Puerta    Block    Interior    Piso    Manzana    Lote    Adosado

UBIGEO de domicilio

[--Seleccione Departamento--]    [--Seleccione Provincia--]    [--Seleccione Distrito--]    [--Seleccione Centro Poblado--]

Vínculo relacional de pareja, familiar u otro que tiene la persona consultante con la persona afectada

\* (Obligatorio)

SELECCIONE VÍNCULO ... i

Datos de la persona consultante

\* (Obligatorio) Teléfono fijo y Celular

Teléfono fijo:  Celular:  Teléfono a células/comunal:

- ✓ En el botón i, se podrá visualizar la leyenda de los tipos de vínculo relacional y sus ítems.
- ✓ Al ingresar el número de DNI y hacer clic en el botón “Consultar RENIEC”, el sistema mostrará en los campos: Primer Apellido, segundo apellido y prenombrs, si es que se encuentra data asociada a dicho número de DNI, caso contrario, aparecerá un mensaje: “RENIEC no dispone de información” y dichos campos quedarán en blanco.

G

- Si la persona consultante SÍ es la misma que la persona afectada, se podrán registrar los datos de la persona afectada:

Tipo de consultante

\* (Obligatorio)

Distinto de la persona afectada  La misma persona afectada  Anónimo  Seudónimo

En “Datos de la persona afectada”, se tienen las siguientes subsecciones:

- ✓ Apellidos y nombres de la persona afectada:

Apellidos y nombres de la persona afectada

DNI:  CONSULTA RENIEC Primer Apellido:  Segundo Apellido:  Prenombres:

Al ingresar el número de DNI y hacer clic en el botón “**Consultar RENIEC**”, el sistema mostrará en los campos: Primer Apellido, segundo apellido y prenombrs, si es que se encuentra data asociada a dicho número de DNI, caso contrario, aparecerá un mensaje: “RENIEC no dispone de información” y dichos campos quedarán en blanco.

- ✓ Datos de la persona afectada:

Datos de la persona afectada

Edad

SELECCIONE SEXO...

Se podrán registrar: edad y sexo.

✓ Nacionalidad (Respuesta múltiple) En el caso de que la persona afectada tenga doble nacionalidad, marque ambas alternativas:

Nacionalidad (Respuesta múltiple) En el caso de que la persona afectada tenga doble nacionalidad, marque ambas alternativas:

Peruano/a

Si cuenta con DNI

No recuerda número DNI

DNI

No cuenta con DNI

Extranjero/a

ALBANIA

Si cuenta con carné de extranjería

Carné de extranjería

No cuenta con carné de extranjería

Se puede registrar la nacionalidad de la persona afectada y se puede seleccionar:

- Si es peruano/a:
  - Si cuenta con DNI: Se puede registrar el número de DNI o seleccionar la opción “No recuerda número de DNI”.
  - No cuenta con DNI
- Si es extranjero/a: Se puede seleccionar el país de origen. Asimismo, se puede seleccionar:
  - Si cuenta con carné de extranjería: Se puede registrar el número de ese documento.
  - Si no cuenta con carné de extranjería

✓ Domicilio

Se pueden registrar todos los datos, correspondientes al domicilio de la persona afectada, tal como se muestra a continuación:

**Domicilio**

SELECCIONE TIPO DE VIA:

**\*(Obligatorio)**

Escriba la dirección de la persona afectada...

Te quedan 500 Caracteres

✓ UBIGEO de residencia

Se pueden registrar todos los datos, correspondientes al UBIGEO de residencia de la persona afectada, tal como se muestra a continuación:

**UBIGEO de residencia**

**\*(Obligatorio)**

[--Seleccione Departamento--] [--Seleccione Provincia--] [--Seleccione Distrito--] [--Seleccione Centro Poblado--]

✓ Institución Educativa

Se pueden registrar todos los datos, correspondientes al Institución Educativa de la persona afectada, tal como se muestra a continuación:

**Nombre del Centro de Estudios/Instituto Superior/Universidad**

Nombre del Centro de Estudios/Instituto Superior/Universidad Dirección del Centro de Estudios/Instituto Superior/Universidad

✓ Datos de contacto

Se pueden registrar todos los datos, correspondientes al dato de contacto de la persona afectada, tal como se muestra a continuación:

**Datos de la persona afectada**

**\*(Obligatorio) Teléfono fijo o Celular**

Teléfono fijo Celular Teléfono público/comunal

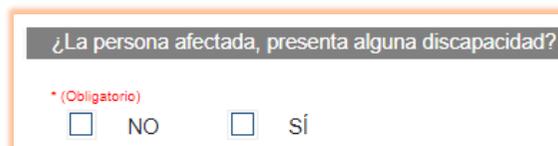
✓ Datos de redes de apoyo

Se pueden registrar todos los datos, correspondientes a redes de apoyo de la persona afectada, tal como se muestra a continuación:



Formulario de Datos de redes de apoyo. Incluye campos para Nombre y Apellido, Teléfono fijo, Celular, y un menú desplegable para seleccionar el vínculo.

✓ ¿La persona afectada, presenta alguna discapacidad?



Formulario de pregunta: ¿La persona afectada, presenta alguna discapacidad? (Obligatorio). Opciones:  NO,  Sí.

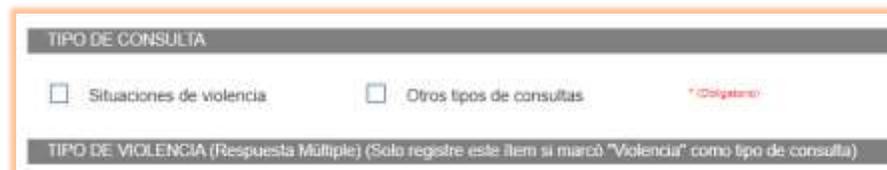
Se puede registrar una discapacidad de la persona afectada, seleccionando la casilla: “Sí”

#### • Sección B: Motivo de la consulta

Se tienen las siguientes subsecciones:

✓ Tipo de consulta

Se puede seleccionar: Violencia y Otras consultas, tal como se muestra a continuación:



Formulario de Tipo de consulta. Incluye casillas para Situciones de violencia y Otros tipos de consultas. Sección TIPO DE VIOLENCIA (Respuesta Múltiple) (Solo registre este ítem si marcó "Violencia" como tipo de consulta).

▪ Si se selecciona la casilla “Violencia”, aparecerán ítems para seleccionar, agrupados por Tipo de Violencia: Psicológica, física, económica/patrimonial y sexual. Se debe seleccionar (obligatoriamente) al menos un ítem de entre todos los tipos de violencia.

✓ Otros tipos de consultas (respuesta múltiple).

Se podrá seleccionar una o varias casillas y solo deberá registrarse este ítem si en A.4, se marcó (3) como tipo de consulta.

OTROS TIPOS DE CONSULTAS (Respuesta Múltiple)			
<input type="checkbox"/> Sustracción de menor	<input type="checkbox"/> Alimentos	<input type="checkbox"/> Información sobre los servicios del MIMP/AURORA	<input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Filiación	<input type="checkbox"/> Desaparición	<input type="checkbox"/> Información de otras instituciones del Estado	
<input type="checkbox"/> Tenencia y/o régimen de visitas	<input type="checkbox"/> Separación y/o divorcio	<input type="checkbox"/> Abandono de hogar	

✓ Hechos relevantes de la consulta

Se podrán registrar los hechos relevantes:

HECHOS RELEVANTES DE LA CONSULTA
<p><b>Hechos Relevantes</b> * (Obligatorio)</p> <p>Escriba el hecho relevante ...</p> <p style="text-align: right;">Te quedan 4000 Caracteres</p>

• **Sección C: Datos de las presunta(s) persona(s) agresora(s)**

Se tienen las siguientes subsecciones:

✓ Nombres y apellidos de la presunta persona agresora

Datos de la principal presunta persona agresora				
<input type="text"/>	<input type="button" value="CONSULTAR RENIEC"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="SELECCIONE SEXO..."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Al ingresar el número de DNI y hacer clic en el botón “**Consultar RENIEC**”, el sistema mostrará en los campos: Primer Apellido, segundo apellido y prenombrs, si es que se encuentra data asociada a dicho número de DNI, caso contrario, aparecerá un mensaje: “RENIEC no dispone de información” y dichos campos quedarán en blanco. Asimismo, se podrán registrar: edad y sexo.

✓ Nacionalidad, si vive o no con la persona afectada y el vínculo relacional con la persona afectada

Nacionalidad (Respuesta múltiple) En el caso de que la presunta persona agresora tenga doble nacionalidad, marque ambas alternativas

Peruano/a

Extranjero/a

¿Actualmente vive en la casa con la persona afectada? \* (Obligatorio)

Vive con la persona afectada

Vínculo relacional entre la presunta persona agresora con la persona afectada \* (Obligatorio)

SELECCIONE VINCULO

**AGREGAR**

\* La primera persona registrada es la principal persona agresora

- Si es peruano/a:
  - Si cuenta con DNI: Se puede registrar el número de DNI o seleccionar la opción “No recuerda número de DNI”.
  - No cuenta con DNI
- Si es extranjero/a: Se puede seleccionar el país de origen. Asimismo, se puede seleccionar:
  - Si cuenta con carné de extranjería: Se puede registrar el número de ese documento.
  - Si no cuenta con carné de extranjería
- Se puede seleccionar: Si vive con la persona afectada, si no vive con la persona afectada o esporádicamente/de vez en cuando.
- Se puede seleccionar el vínculo con la persona afectada.

Cabe señalar que, **se pueden agregar uno o múltiples agresores**, haciendo clic en el botón **“Agregar”**. Los registros se mostrarán en la grilla que se muestra debajo de ese botón. Asimismo, se pueden quitar uno o múltiples agresores con el botón , que se muestra en la columna “Acciones” de la grilla que aparece:

AGREGAR							
* La primera persona registrada es la principal persona agresora							
Nombres y Apellidos	Sexo	Edad	Vínculo	Vive en la casa de la persona afectada	DNI	Carnet	Acciones
GEORGINA PATRICIA PERLA VARGAS	Mujer	38	Ex conyugue (1)	NO	41881231		

- **Sección D:** Evaluación y análisis de la presunción del riesgo

- ✓ Se puede seleccionar un nivel de riesgo: Leve, moderado o severo:

Nivel de Riesgo:

- ✓ Se puede seleccionar uno o varios: Factores de riesgo de la presunta persona agresora y/o Factores de riesgo de la persona afectada.

- **Sección E:** Acciones realizadas

Se pueden seleccionar: Acciones realizadas e instituciones o servicios a donde se refiere o deriva el caso, tal como se muestra a continuación:

*(Ver siguiente página)*

Acciones	Institución a donde se deriva la ficha / a donde se refiere a la persona consultante
<input type="checkbox"/> Orientación e información	<input checked="" type="checkbox"/> Centro Emergencia Mujer (CEM)
<input type="checkbox"/> Contención emocional	<input type="checkbox"/> LA MOLINA
<input type="checkbox"/> Atención llamada de retomo	<input type="checkbox"/> Servicio Atención Urgente (SAU)
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica de urgencia	<input type="checkbox"/> Estrategia Rural
<input type="checkbox"/> Atención llamada de retomo	<input type="checkbox"/> Establecimiento de salud
<input type="checkbox"/> Consejería	<input type="checkbox"/> Unidad de Protección Especial - UPE
<input type="checkbox"/> Elaboración del plan de seguridad	<input type="checkbox"/> DEMUNA
<input checked="" type="checkbox"/> Derivación administrativa	<input type="checkbox"/> Dirección de Personas Adultas Mayores
<input type="checkbox"/> Referencia	<input type="checkbox"/> Sede Central del MIMP/AURORA
<input type="checkbox"/> Seguimiento	<input type="checkbox"/> Defensoría del Pueblo
<input type="checkbox"/> Seguimiento del plan de seguridad	<input type="checkbox"/> Comisaría
<input type="checkbox"/> Intervención en crisis	<input type="checkbox"/> MINECU
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica con: 105/PNP/Comisaría	<input type="checkbox"/> MINLUS-ODH6I
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica con servicios del Programa Nacional AURORA: CEM/SAU/ER	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica con servicios del MIMP: DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES/UPE	<input type="checkbox"/> Ministerio Público
<input type="checkbox"/> Confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente	<input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica con servicios de salud: SAMU/Establecimiento de salud/Hospital	
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica con: Fiscalía/Poder Judicial/Juzgado de Paz	
<input type="checkbox"/> Coordinación telefónica con el familiar referido por la persona afectada	
<input type="checkbox"/> Otro	

Si se necesita realizar una REFERENCIA y DERIVACIÓN ADMINISTRATIVA a la vez, se debe seleccionar DERIVACIÓN ADMINISTRATIVA y colocar la REFERENCIA en **DETALLES (Ver Grupo H)**.

➤ **Grupo H:**

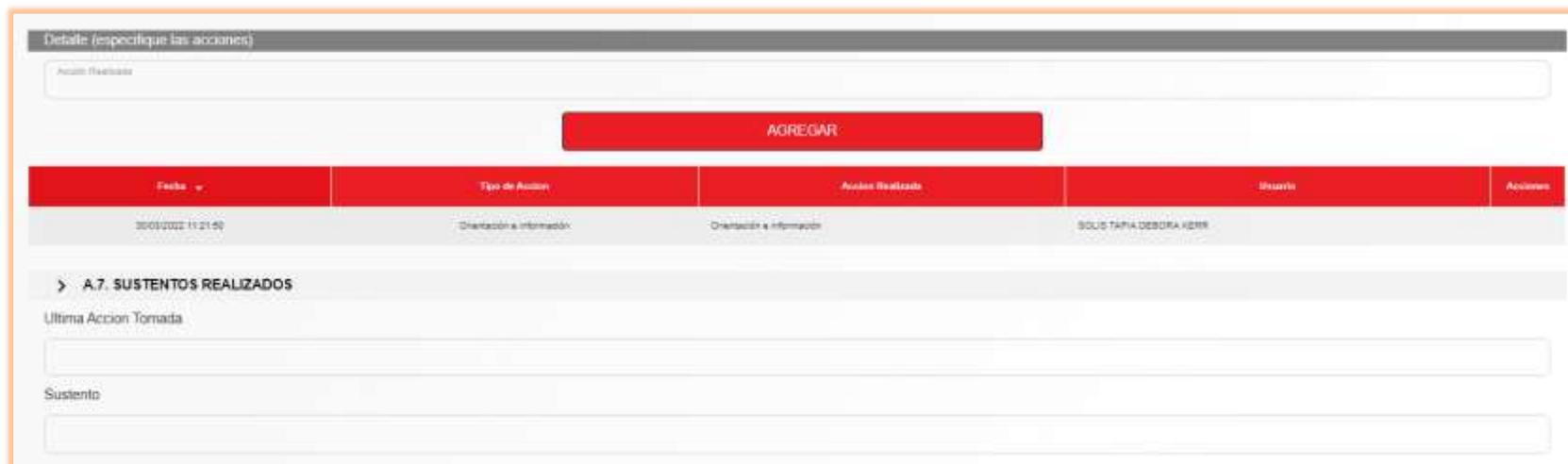

- ✓ Para guardar la información ingresada, se deberá hacer clic en el siguiente botón:
- ✓ Cuando se dé clic por primera vez a dicho botón, se generará el número de ficha, tal como se indicó en la opción A. Las secciones A y B son obligatorias para poder guardar información. Asimismo, aparecerá un “*timer*” a la mano superior derecha (Ver Grupo I para detalle).
- ✓ El botón “Guardar información” quedará habilitado luego que se haya generado la ficha. Sin embargo, se deben tener en cuenta los tiempos de registro y edición (modificación) de la ficha, son siguientes:
  - El tiempo límite para el registro de la ficha por parte del operador será: indefinido.
  - El tiempo límite para la modificación de la ficha sin autorización del supervisor será de: 2 horas.
  - El tiempo límite para la modificación de la ficha con autorización del supervisor será de: 6 horas.
  - El tiempo límite para agregar o quitar acciones será de: 48 horas.

➤ **Grupo I:**

Se mostrará un “*timer*” (de forma circular) cuando se haga clic en el botón “Guardar información” (ver Grupo H para más detalle), el cual tiene las siguientes reglas:

- **Timer de color rojo:** Indica el tiempo restante para la modificación de la ficha sin autorización del supervisor: 2 horas.
- **Timer de color azul:** Indica el tiempo restante para la modificación de la ficha con autorización del supervisor: 6 horas.

Asimismo, cuando se guarde la información de la ficha, aparecerá (en la *parte inferior*), lo siguiente:



Detalle (especifique las acciones)

Acción Realizada

AGREGAR

Fecha	Tipo de Acción	Acción Realizada	Usuario	Acciones
2001/2022 11:21:50	Orientación e Información	Orientación e Información	SOLIS TAPIA DESORA KERR	

> A.7. SUSTENTOS REALIZADOS

Ultima Accion Tomada

Sustento

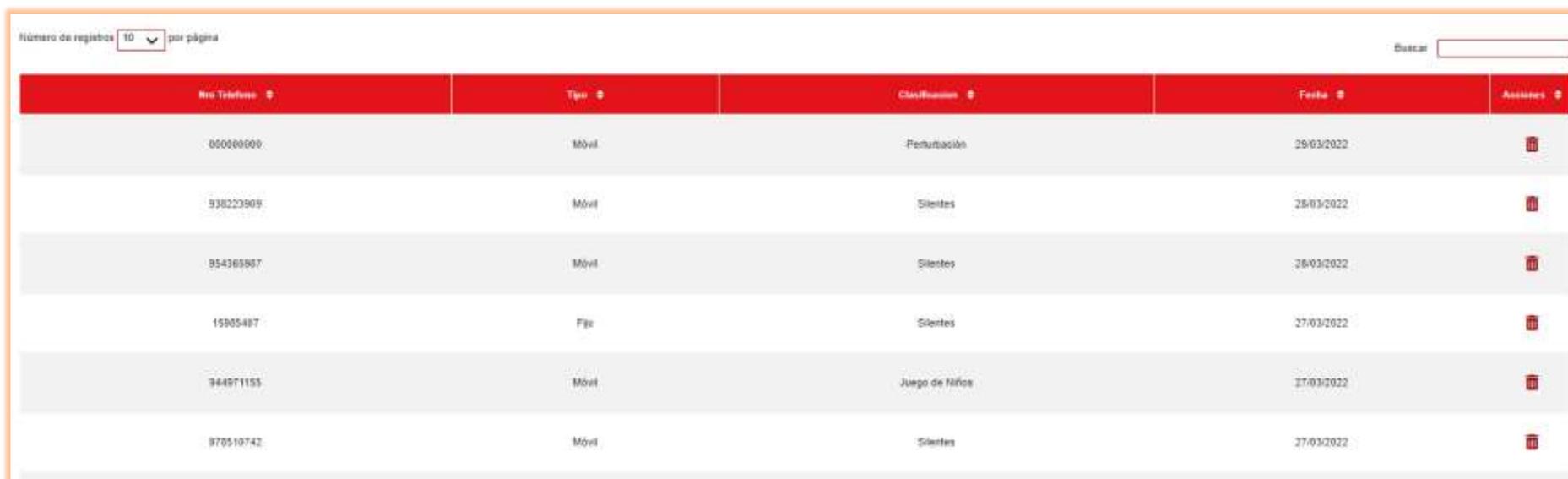
- Se pueden agregar acciones realizadas y luego, hacer clic en el botón **AGREGAR**. En la grilla aparecerán todos los registros, con los campos que se muestran en la imagen anterior.
- En la opción: **Sustento para admitir modificaciones**, en el campo Sustento, se deberá ingresar la justificación si es que se realiza algún cambio a la ficha, cuando se encuentra dentro del período de las 6 horas de modificación con aprobación del supervisor. En el campo **Última acción tomada**, aparecerá el último registro respecto a las acciones realizadas.

### 3.3. Llamadas no efectivas

En esta opción, se podrán consultar, visualizar y registrar las llamadas no efectivas, efectuadas en el servicio.

#### 3.3.1. Grilla de resultados

Aquí se mostrarán los resultados de la búsqueda realizada, teniendo en cuenta los **parámetros ingresados** en la opción ubicada en la *parte superior*. “**Búsqueda de llamada**”.



Nro Teléfono	Tipo	Clasificación	Fecha	Acciones
060680000	Móvil	Perturbación	28/03/2022	
938223909	Móvil	Silentes	28/03/2022	
954369867	Móvil	Silentes	28/03/2022	
15805487	Fijo	Silentes	27/03/2022	
944971153	Móvil	Juego de Niños	27/03/2022	
970510742	Móvil	Silentes	27/03/2022	

Asimismo, se puede eliminar un registro haciendo clic sobre el ícono . Aparecerá un mensaje de confirmación.

### 3.3.2. Búsqueda de llamadas no efectivas

Se ubica en la *parte superior* de la grilla:



El formulario de búsqueda de llamadas no efectivas está ubicado en la parte superior de la grilla. Incluye los siguientes campos:

- Teléfono:** Campo de texto con el placeholder "Ingresar nº Teléfono".
- Tipo Llamada:** Selector de lista desplegable con el placeholder "SELECCIONE EL TIPO DE LLAMADA".
- Clasificación de Llamada:** Selector de lista desplegable con el placeholder "SELECCIONE LA CLASIFICACIÓN DE LA LLAMADA".
- Fecha Inicio:** Campo de texto con el placeholder "Ingresar Fecha de Inicio".
- Fecha Final:** Campo de texto con el placeholder "Ingresar Fecha Final".

Debajo de los campos se encuentran los íconos de búsqueda, limpiar, reporte y no efectivo.

Asimismo, se tienen las siguientes opciones:

#### 3.3.2.1. Buscar Ficha

Se puede realizar la búsqueda de llamada, usando diferentes parámetros. Para dicha acción, una vez indicados el o los parámetros de búsqueda, se deberá hacer clic en el ícono: .

#### 3.3.2.2. Limpiar información

Se puede limpiar los campos de los parámetros de búsqueda, al hacer clic en el siguiente ícono: . Entonces, todos campos quedarán en blanco nuevamente, para realizar una nueva búsqueda.

#### 3.3.2.3. Reporte Excel

Se puede exportar el resultado de la búsqueda en un archivo en formato Excel, al hacer clic en el siguiente ícono: . El archivo, será descargado en el disco duro local del equipo desde donde se realiza la exportación.

#### 3.3.2.4. Registro No efectivo

Se pueden registrar las llamadas no efectivas, al hacer clic en el ícono: . Aparecerá la siguiente pantalla, en donde se podrán registrar los datos: Tipo de llamada, número de teléfono y la clasificación de la llamada:

### 3.4. Reportes

En esta opción, se podrán emitir y exportar dos reportes, teniendo en cuenta un rango de fechas, tal como se muestra a continuación:

### 3.5. Aprobar o rechazar cambios en una ficha (solo para Supervisores)

El supervisor podrá seleccionar de la grilla principal, las fichas en estado: **SOLICITUD DE APROBACIÓN**, para autorizar o no los cambios realizados por el operador. Hay que tener en cuenta lo siguiente:

- El tiempo límite para el registro de la ficha por parte del operador será: indefinido.
- El tiempo límite para la modificación de la ficha sin autorización del supervisor será de: 2 horas.
- El tiempo límite para la modificación de la ficha con autorización del supervisor será de: 6 horas.
- El tiempo límite para agregar o quitar acciones será de: 48 horas.

Al seleccionar la ficha, aparecerán los datos de la misma, incluyendo el sustento del operador para realizar los cambios. El supervisor tendrá la siguiente opción: **AUTORIZAR LA MODIFICACIÓN DE FICHA** / **ACEPTAR MODIFICACIÓN DE FICHA**. Se deberá seleccionar SÍ o NO en ese combo, para autorizar o no los cambios hechos por el operador. Se actualizará el estado de la ficha y los campos modificados si se elige SÍ. En el caso que se eligiera NO, la ficha no reflejará las modificaciones hechas por el operador.

## 4. Módulo: TRAZABILIDAD DE EXPEDIENTE ÚNICO

En este módulo se puede consultar y visualizar las fichas de los distintos servicios, los cuales han sido agrupados por DNI o carné de extranjería, para que se pueda tener la trazabilidad de las víctimas registradas en los módulos del sistema.

### 4.1. Grilla de resultados

Aquí se mostrarán los resultados de la búsqueda realizada, teniendo en cuenta los parámetros ingresados en la opción ubicada *debajo* de la opción: “**Búsqueda de expedientes**”, tal como se muestra a continuación:

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA - SISTEMA NUEVO "SUMA"

Número de registros: 10 por página

Buscar:

No Expediente	No Ficha	Fecha Registro	Servicio	DNI	Carnet Extranjería	Nombre Completo	Acciones
149	58	30/03/2022 09:55:12	CEMITARAPOTO	79999994		MOLINA VARGAS, LHM GABRIEL	
148	51	30/03/2022 09:47:14	CEMHUAMUJO				
147	298	30/03/2022 08:54:34	CEMILA MOLINA	41990123		VALDIVIA EDGULLUZ JEYME MELANE	
147	1840	30/03/2022 08:53:38	LÍNEA 193	41990123		VALDIVIA EDGULLUZ JEYME MELANE	
148	1859	29/03/2022 16:23:12	LÍNEA 193				

Se puede ver la ficha seleccionada, al hacer clic en el ícono . Se mostrará la ficha con los datos registrados.

### 4.2. Búsqueda de expedientes

Se tienen las siguientes opciones (en la parte superior de la grilla de resultados):

BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES

DNI:

Carnet Extranjería:

Nombre(s):

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

No Expediente:

No Ficha:

Fecha Inicio:

Fecha Final:

### 4.2.1. Buscar Ficha

Se puede realizar la búsqueda de ficha, usando diferentes parámetros. Para dicha acción, una vez indicados el o los parámetros de búsqueda, se deberá hacer clic en el ícono: . Aparecerán dos grillas en pantalla:

- En la parte superior: RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA - SISTEMA NUEVO "SUMA"
- En la parte inferior: RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA - SISTEMA ANTIGUO "SIRA", aquí se mostrarán los resultados de la búsqueda de los registros en el sistema antiguo SIRA, correspondientes a LÍNEA 100 y CEM.

### 4.2.2. Limpiar información

Se puede limpiar los campos de los parámetros de búsqueda, al hacer clic en el siguiente ícono: . Entonces, todos campos quedarán en blanco nuevamente, para realizar una nueva búsqueda.