

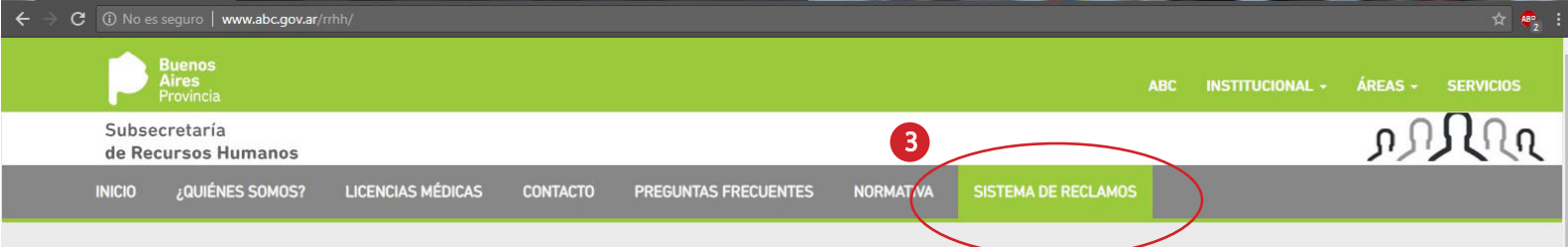
SISTEMA DE RECLAMOS

Autogestión para el inicio de trámites de reclamo
destinado al personal de la DGCyE



1 ▶ Ingresar al Portal abc www.abc.gov.ar

2 ▶ Desplegar la pestaña Áreas, y clickear Recursos Humanos.



ABC PADRES EN ESCUELA ESPECIAL DE ZÁRATE

El subsecretario de Recursos Humanos, Ignacio Sanguinetti, participó de un nuevo encuentro de ABC Padres, esta vez en la Escuela Especial 501 de Zárate.



CAPACITACIONES SOBRE EL NUEVO SISTEMA DE LICENCIAS MÉDICAS

La Subsecretaría de Recursos Humanos realizó capacitaciones sobre el nuevo Sistema de Gestión de Licencias Médicas en La Plata, Mar del Plata y Valeria del Mar.



YA ESTÁ DEPOSITADO EL ADELANTO DEL 5% DE AUMENTO A LOS DOCENTES DE LA PROVINCIA

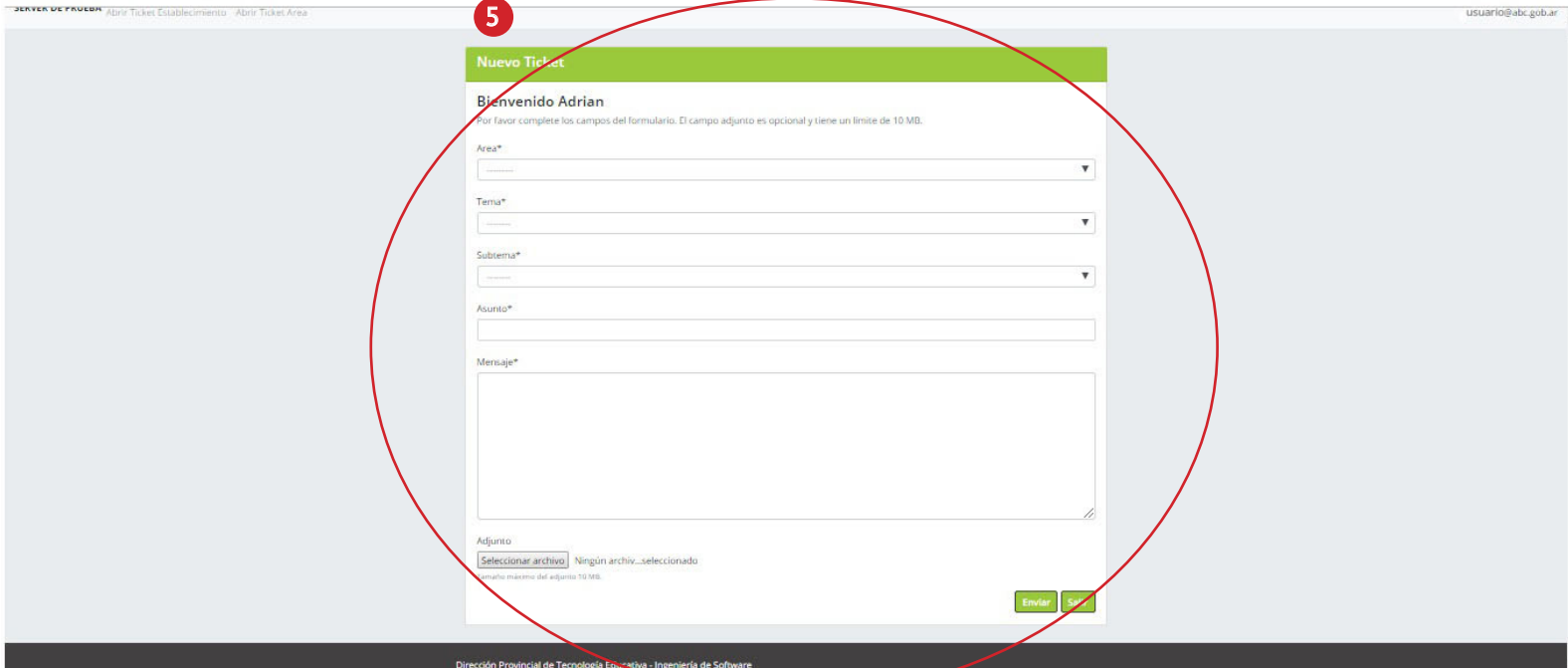
El porcentaje es a cuenta de un eventual acuerdo paritario.

3 ▶ Acceder a Sistema de Reclamos.



The screenshot shows the login interface for the 'abc' platform. On the left is the 'abc' logo. Below it, the text reads: 'Para acceder a Plataforma abc ingresá tu cuenta @abc.gob.ar o tu número de CUIL sin guiones ni espacios (ej:30314067863), y tu contraseña.' At the bottom left, contact information is provided: 'Mesa de Ayuda Tel: 0800 222 6588 infoayuda@abc.gob.ar'. On the right, there are two input fields: 'CUIL o cuenta @abc.gob.ar' with the example 'usuario@abc.gob.ar' and 'Contraseña' with masked characters '.....'. A red circle highlights these two fields. Below the password field, there is a note: '*Ingresa con la misma que utilizabas en Servicios del Portal abc anterior.' and a checkbox labeled 'Mostrar contraseña'. At the bottom right, there are links: '¿Olvidaste tu contraseña?', 'Registrar NUEVO Usuario', and '¿Qué es el CUIL?'.

- 4 ▶ Completar los datos de usuario (número de cuil o correo electrónico con la terminación @abc.gob.ar), ingresar la contraseña y presionar Entrar.



Bienvenido Adrian
Por favor complete los campos del formulario. El campo adjunto es opcional y tiene un límite de 10 MB.

Area*
Jubilaciones

Tema*
Mesa de Ayuda

Subtema*
Jubilación Ejecutiva

Asunto*
Demora en jubilación ejecutiva

Mensaje*
Buenas tardes, quería consultarles sobre el estado de mi jubilación ejecutiva, ya que inicié el trámite hace más de dos años y aun no tengo respuesta. El trámite continúa en la oficina de la DCE de calle 8 n° 713 de la ciudad de La Plata.
Adjunto mi [DNI](#).
Espero una pronta respuesta, atentamente.
[Adrián Rodríguez](#)
[DNI 01010101](#)

Adjunto
Seleccionar archivo | 20180302_122732 (1).jpg
Tamaño máximo del adjunto 10 MB.

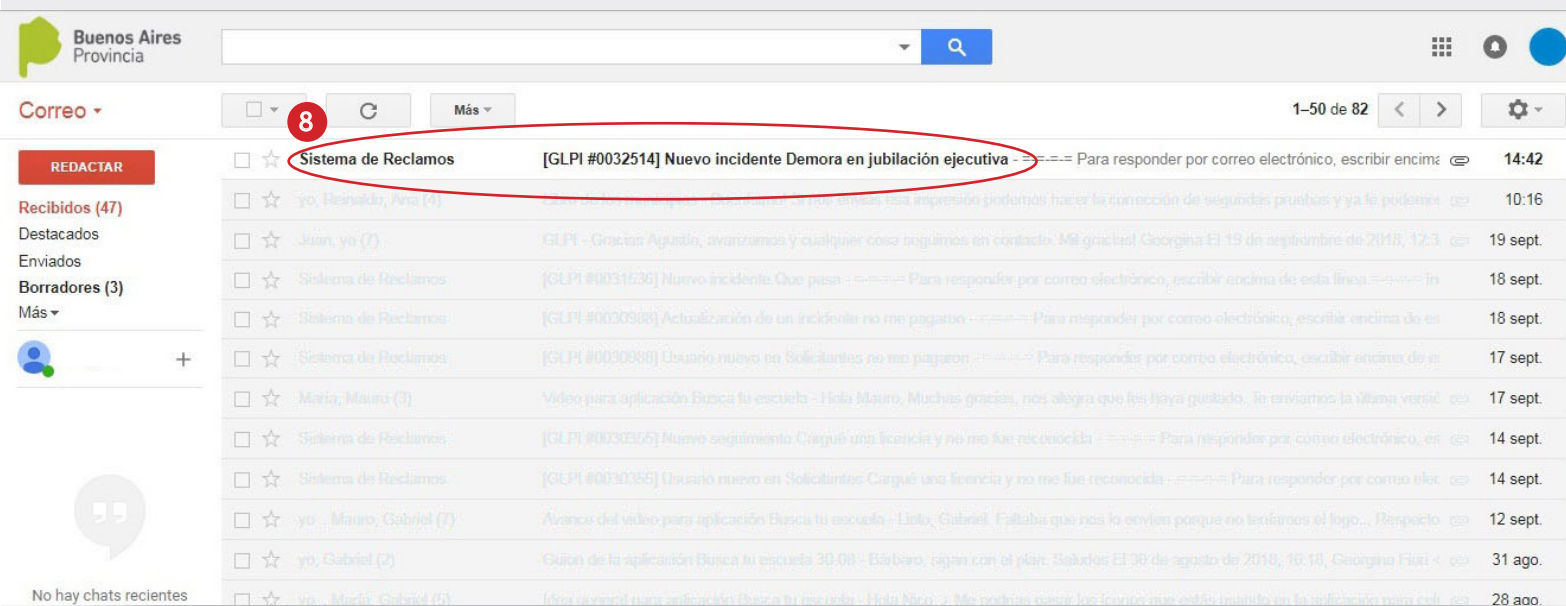
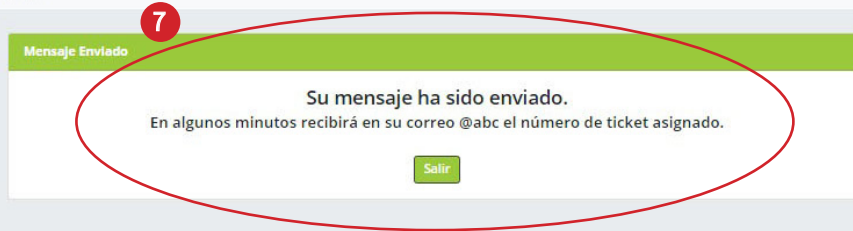
Enviar Salir

6

Enviar Salir

5 ▶ Se visualizará un Nuevo Ticket. Para que el reclamo llegue a quien corresponde, seleccionar por orden de aparición el Área a la que va dirigido, el Tema, el Subtema y redactar un Asunto y un Mensaje en el que se describa la problemática. Si fuera necesario, se puede adjuntar un archivo.

6 ▶ Completar todos los campos y clicar Enviar.



7 ▶ Automáticamente, aparecerá la notificación de que el reclamo fue enviado.

8 ▶ En el correo abc, el usuario recibirá una respuesta del Sistema de Reclamos y un número asignado (en este caso 0032514). Esta respuesta indica que el reclamo ingresó correctamente y fue derivado a un técnico que se ocupará de responder la problemática. Cabe aclarar que esta notificación puede demorar hasta 15 minutos en días hábiles.

REDACTAR

[GLPI #0032514] Nuevo incidente Demora en jubilación ejecutiva Recibidos x

- Recibidos (46)
- Destacados
- Enviados
- Borradores (3)
- Más

Sistema de Reclamos <glpi@abc.gob.ar> para mí
 == Para responder por correo electrónico, escribir encima de esta línea ==

9

Incidente: Descripción

- a Título : Demora en jubilación ejecutiva
- b Fecha de apertura : 20-09-2018 14:19
- c Estado : En curso (asignado)

Asignado a grupos : Test > Mesa de Ayuda de Jubilaciones

Categoría : Mesa de Ayuda de Jubilaciones > Jubilación Ejecutiva
 Descripción : USUARIO: Haristoy, Adrian (20286606211 - aharistoy@abc.gob.ar)

AREA: Jubilaciones

TEMA: Mesa de Ayuda

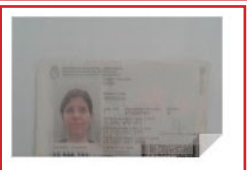
SUBTEMA: Jubilación Ejecutiva

d

MENSAJE: Buenas tardes, quería consultarles sobre el estado de mi jubilación ejecutiva, ya que inicié el trámite hace más de dos años y aun no tengo respuesta. El trámite continúa en la oficina de la DCE de [calle 8 n° 713](#) de la ciudad de La Plata. Adjunto mi DNI. Espero una pronta respuesta, atentamente. Adrián Rodríguez DNI 01010101

Número de seguimientos : 0

e



No hay chats recientes
Iniciar uno nuevo

Chat interface with profile icons and a plus sign

- 9 ▶ Al abrir el correo el usuario encontrará:
 - a. el asunto por el que se inició el reclamo;
 - b. la fecha de inicio;
 - c. el estado en el que se encuentra el reclamo (en este caso es “en curso”);
 - d. el mensaje redactado;
 - e. los archivos adjuntados

Buenos Aires Provincia

Correo ▾

10

Más ▾

1-50 de 83

REDACTAR

Recibidos (47)
Destacados
Enviados
Borradores (3)
Más ▾

<input type="checkbox"/>		Sistema de Reclamos	[GLPI #0032514] Nuevo seguimiento Demora en jubilación ejecutiva - ===== Para responder por correo electrónico, escribir enc	15:07
<input type="checkbox"/>		Sistema de Reclamos	[GLPI #0032514] Nuevo incidente Demora en jubilación ejecutiva - ===== Para responder por correo electrónico, escribir encima de	14:42
<input type="checkbox"/>		yo, Rainaldo, Ana (4)	Libro de los municipios - Buenísimo! Si nos enviás esa impresión podemos hacer la corrección de segundas pruebas y ya lo podemos	10:16
<input type="checkbox"/>		Juan, yo (7)	GLPI - Gracias Agustín, avanzamos y cualquier cosa seguimos en contacto. Mil gracias! Georgina El 19 de septiembre de 2018, 12:3	19 sept.
<input type="checkbox"/>		Sistema de Reclamos	[GLPI #0031536] Nuevo incidente Que pasa - ===== Para responder por correo electrónico, escribir encima de esta línea ===== In	18 sept.
<input type="checkbox"/>		Sistema de Reclamos	[GLPI #0030988] Actualización de un incidente no me pagaron - ===== Para responder por correo electrónico, escribir encima de es	18 sept.
<input type="checkbox"/>		Sistema de Reclamos	[GLPI #0030988] Usuario nuevo en Solicitantes no me pagaron - ===== Para responder por correo electrónico, escribir encima de e.	17 sept.
<input type="checkbox"/>		María, Mauro (3)	Video para aplicación Busca tu escuela - Hola Mauro, Muchas gracias, nos alegra que les haya gustado. Te enviamos la última versió	17 sept.
<input type="checkbox"/>		Sistema de Reclamos	[GLPI #0030355] Nuevo seguimiento Cargué una licencia y no me fue reconocida - ===== Para responder por correo electrónico, es	14 sept.

- 10 ▶ Cuando el reclamo sea atendido, el usuario recibirá un nuevo correo.

REDACTAR

[GLPI #0032514] Nuevo seguimiento Demora en jubilación ejecutiva

- Recibidos (46)
- Destacados
- Enviados
- Borradores (3)
- Más
- Georrina +
- No hay chats recientes
- Iniciar uno nuevo

System of Claims <glpi@abc.gob.ar> para mí 14:44 (hace 24 minutos)

==== Para responder por correo electrónico, escribir encima de esta línea =====
Sin una respuesta, el incidente será cerrado automáticamente después de 15 días
Fecha de resolución : 20-09-2018 14:43
Tipo de solución :
Solución :

11 Incidente: Descripción
Título : Demora en jubilación ejecutiva
Fecha de apertura : 20-09-2018 14:19
Estado : Resuelto
a **Asignado a grupos** Test > Mesa de Ayuda de Jubilaciones
Categoría : Mesa de Ayuda de Jubilaciones > Jubilación Ejecutiva
Descripción : USUARIO: Haristoy, Adrian (20286606211 - aharistoy@abc.gob.ar)
 AREA: Jubilaciones
 TEMA: Mesa de Ayuda
 SUBTEMA: Jubilación Ejecutiva
 MENSAJE: Buenas tardes, quería consultarles sobre el estado de mi jubilación ejecutiva, ya que inicié el trámite hace más de dos años y aun no tengo respuesta. El trámite continúa en la oficina de la DCE de [calle 8 n° 713](#) de la ciudad de La Plata.
 Adjunto mi DNI.
 Espero una pronta respuesta, atentamente.
 Adrián Rodríguez
 DNI 01010101
 Número de seguimientos : 1

b **[20-09-2018 14:43]**
Descripción
Estimado Adrián
c Le informamos que el Sector de Ejecutivas cuenta con su propio correo electrónico de asesoramiento: jubilacionejecutiva@abc.gob.ar
 Le solicitamos que por favor reenvíe su consulta a dicha dirección de correo para que le brinden la ayuda necesaria y pueda hacer el correcto seguimiento de su consulta. Asimismo, le recordamos que puede descargar el Instructivo de Jubilación Ejecutiva para los docentes y la Ley 10.430 desde el Portal abc para su correcta implementación [http://www.sjape.gba.gob.ar/rhh/mag...style="padding-left:270px;">>](http://www.sjape.gba.gob.ar/rhh/mag...style=)

Atte.
 CM
 Dirección de Jubilaciones y Certificaciones
 Dirección General de Cultura y Educación
 Mesa de Asesoramiento

- 11** ▶ 11. Al abrir el correo el usuario encontrará:
- a. el estado en el que se encuentra el reclamo (en este caso es “resuelto”);
 - b. la fecha de respuesta;
 - c. el mensaje del técnico en respuesta a la problemática.

El proceso puede continuar en un intercambio entre el técnico y el usuario, hasta que el incidente logre ser resuelto. En el caso de que el estado aparezca como “Resuelto” y el usuario no lo considere así, tendrá un plazo de 15 días para continuar con el reclamo. Excedido ese plazo, deberá generar un nuevo ticket.

