

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

Plataforma de Atención virtual (PAV)

Alcance del documento

Brindar una introducción a la PAV, su finalidad, características principales y utilización básica, dentro del ámbito de trabajo de la Judicatura de Chubut.

Finalidad de la PAV

Aportar un medio electrónico de comunicación para que los operadores jurídicos puedan efectuar consultas informales al personal de los organismos judiciales.

Esto procura reducir la necesidad de concurrir físicamente a los organismos, generando un medio de comunicación efectivo y complementario.

Cabe aclarar los siguientes puntos:

- Proporciona información complementaria a la brindada por Serconex.
- Es un medio para tratar exclusivamente temas de tramitación judicial.
- Las buenas prácticas de comunicación y resguardo la información sensible son recomendados para el efectivo uso de la plataforma.
- Están identificados los usuarios que participan.
- No se utiliza para la presentación de escritos.
- No es una vía para realizar denuncias de violencia.

¿Qué es Slack ?

Es la herramienta informática seleccionada para la PAV. Según sus creadores, *"Con Slack, trabajar y colaborar con tu equipo en línea es tan sencillo como hacerlo en persona. Su diseño se basa en la manera en que las personas trabajan en equipo en la vida real, así hace que colaborar en línea sea tan sencillo y eficiente como hacerlo presencialmente."*

Características principales:

- Puede usarse desde múltiples dispositivos como celulares (Android e IOS), tabletas, navegadores web o aplicativos de PC/Mac/Linux.
- Está habilitado para dejar sus mensajes las 24 hs, los que serán respondidos en horario hábil.
- Los Operadores estarán disponibles de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 hs para responder las consultas en línea.
- En el espacio de trabajo se comparte información mediante comunicaciones directas, canales públicos y canales privados.

Rev00 Fecha: 22/06/2020	La impresión de este documento es copia no controlada.	1
----------------------------	--	---

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

- La información compartida admite múltiples formatos, como texto, imágenes y documentos.
- Permite incorporar respuestas automáticas programadas para las consultas frecuentes.
- Permite realizar la búsqueda de información a la que se tiene acceso.

Cómo unirse a la PAV

Para unirse a la PAV, debe aceptar la invitación y configurar una cuenta de Slack para este espacio de trabajo. Aquí le explicamos cómo hacerlo:

Computadora

1. Busque un correo de invitación de Slack en su bandeja de entrada.
2. Haga clic en **Unirse ahora**.
3. Escriba su nombre completo y una contraseña. Después, haz clic en **Crear cuenta**.

Android

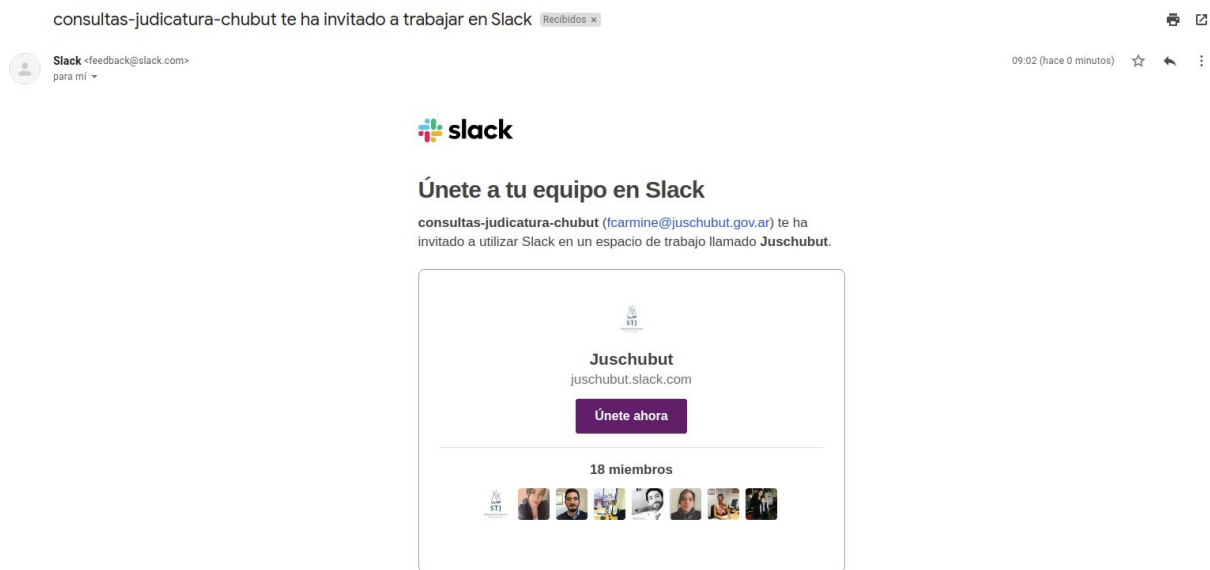
1. Descargue la [app de Slack para Android](#).
2. Busque un correo de invitación de Slack en la bandeja de entrada de su dispositivo móvil.
3. Pulse **Unirse ahora**.
4. Escriba su nombre completo y pulse **Siguiente**.
5. Cree una contraseña y pulse **Siguiente**.

IOS

1. Descargue la [app de Slack para iOS](#).
2. Busque un correo de invitación de Slack en la bandeja de entrada de su dispositivo móvil.
3. Pulse **Unirse ahora**.
4. Escriba su nombre completo y pulse **Siguiente**.
5. Cree una contraseña y pulse **Siguiente**.

Rev00 Fecha: 22/06/2020	<i>La impresión de este documento es copia no controlada.</i>	2
----------------------------	---	---

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------



Ejemplo del correo electrónico que recibirá en la cuenta ingresada en el formulario de inscripción.

Unirse a Juschubut en Slack

Nombre completo

Contraseña

Crear cuenta

Estoy de acuerdo en recibir mensajes sobre Slack.

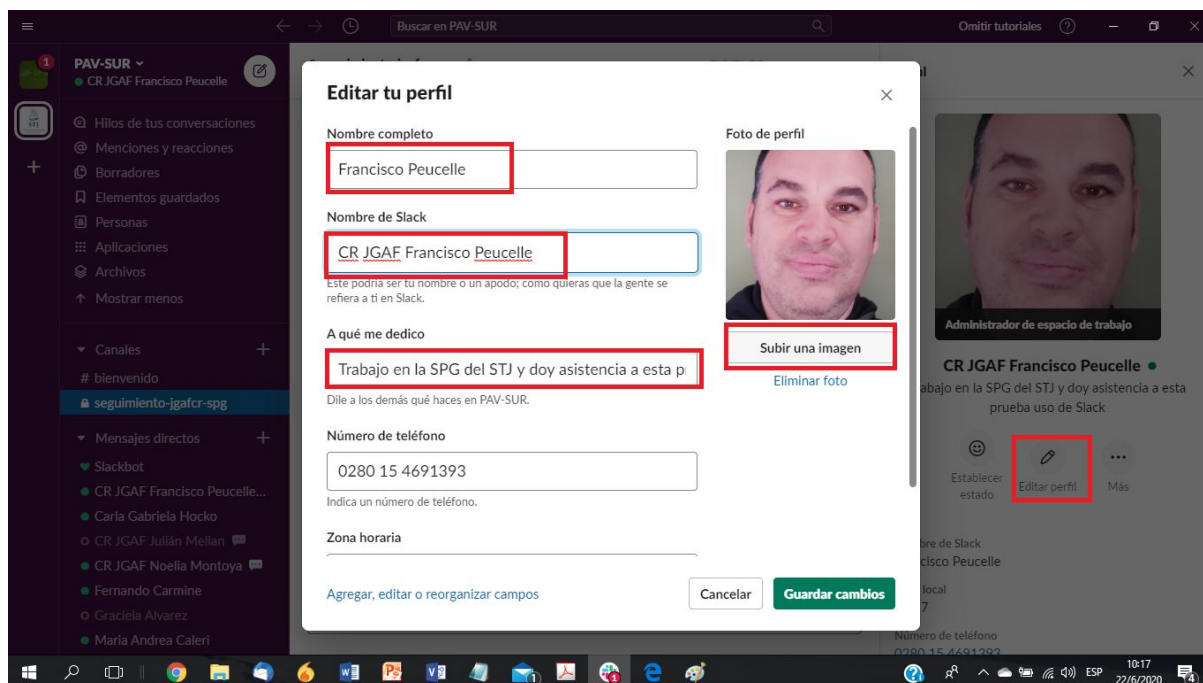
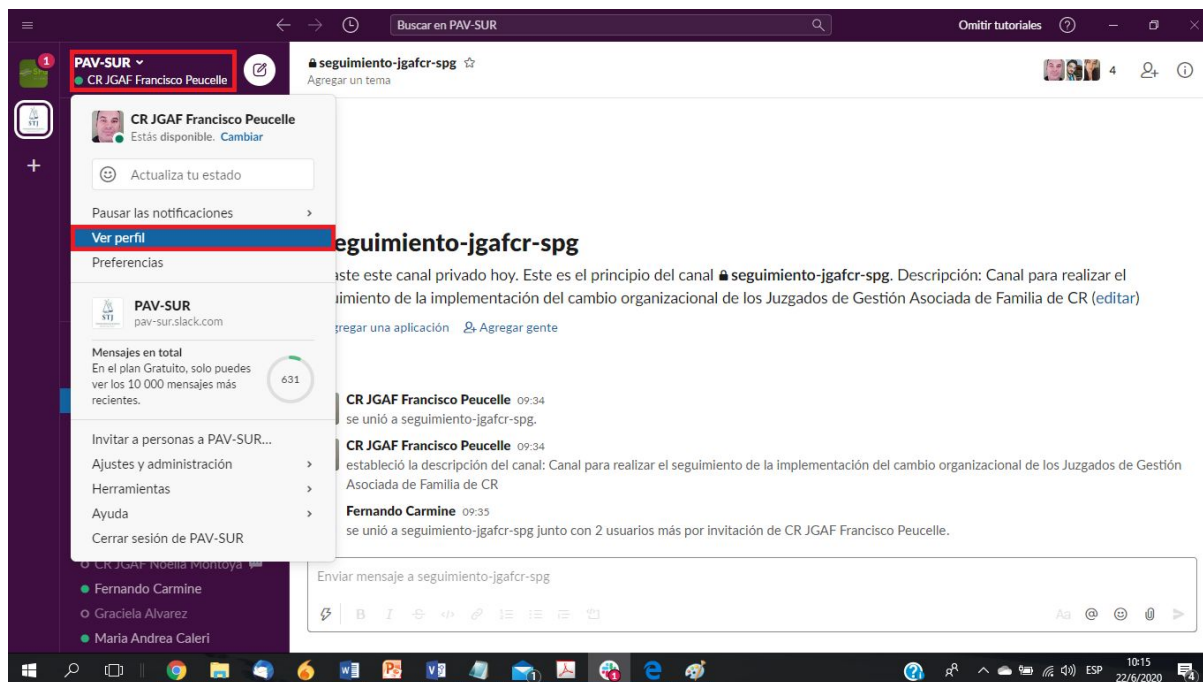
Si continúas, aceptas nuestras Condiciones de servicio al usuario, la Política de privacidad y la Política de cookies.

El proceso de unirse a la PAV se realiza por única vez.

Complete sus datos personales

Verifique y complete su información personal. Recomendamos incluir una foto de su rostro. Todo esto contribuirá para que las comunicaciones sean más efectivas.

Rev00 Fecha: 22/06/2020	<i>La impresión de este documento es copia no controlada.</i>	3
----------------------------	---	---



	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

Uso de la PAV

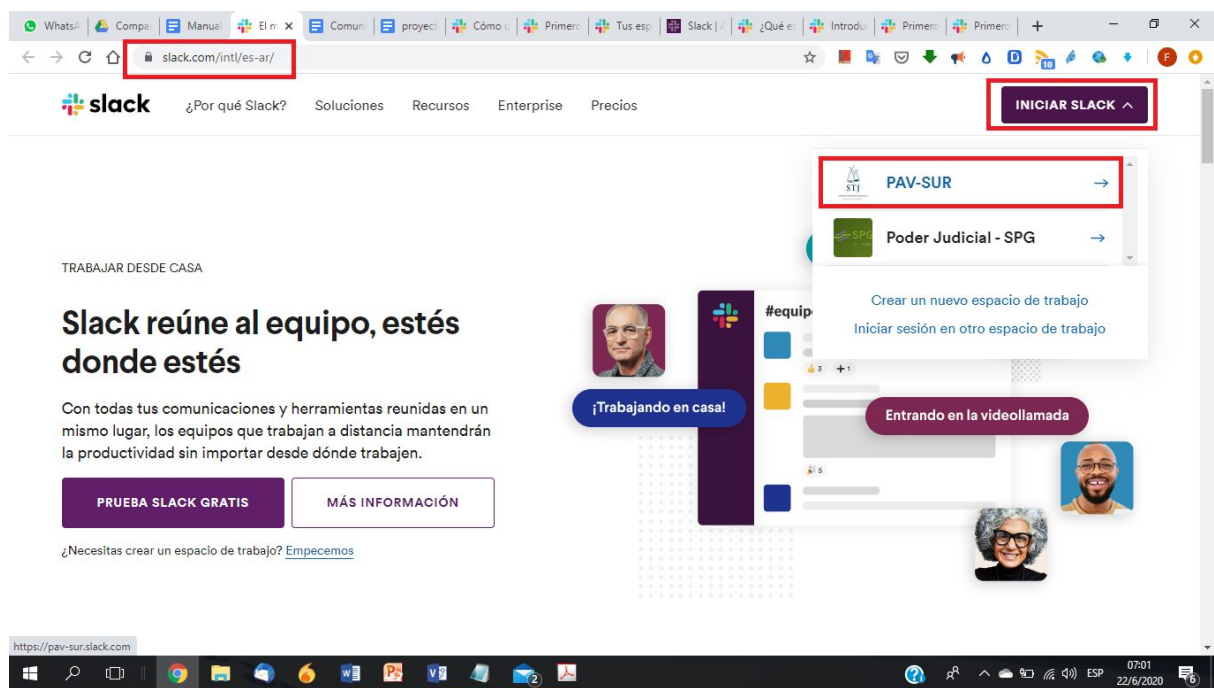
Puede usarse la PAV desde aplicaciones o desde el navegador web. Pasamos a mostrarle la forma de hacerlo.

Desde Aplicación (forma recomendada):

Desde el dispositivo móvil o su computadora abra la aplicación. La misma recordará su usuario y contraseña. Funcionará en segundo plano cuando la cierre, permitiendo así mostrar las notificaciones de nuevos mensajes.

Desde navegador web:

1. Ingrese en <https://slack.com/intl/es-ar/>.
2. Haga clic en **Iniciar SLACK**
3. Seleccione el espacio de Trabajo **PAV-SUR**



Rev00 Fecha: 22/06/2020	La impresión de este documento es copia no controlada.	5
----------------------------	--	---

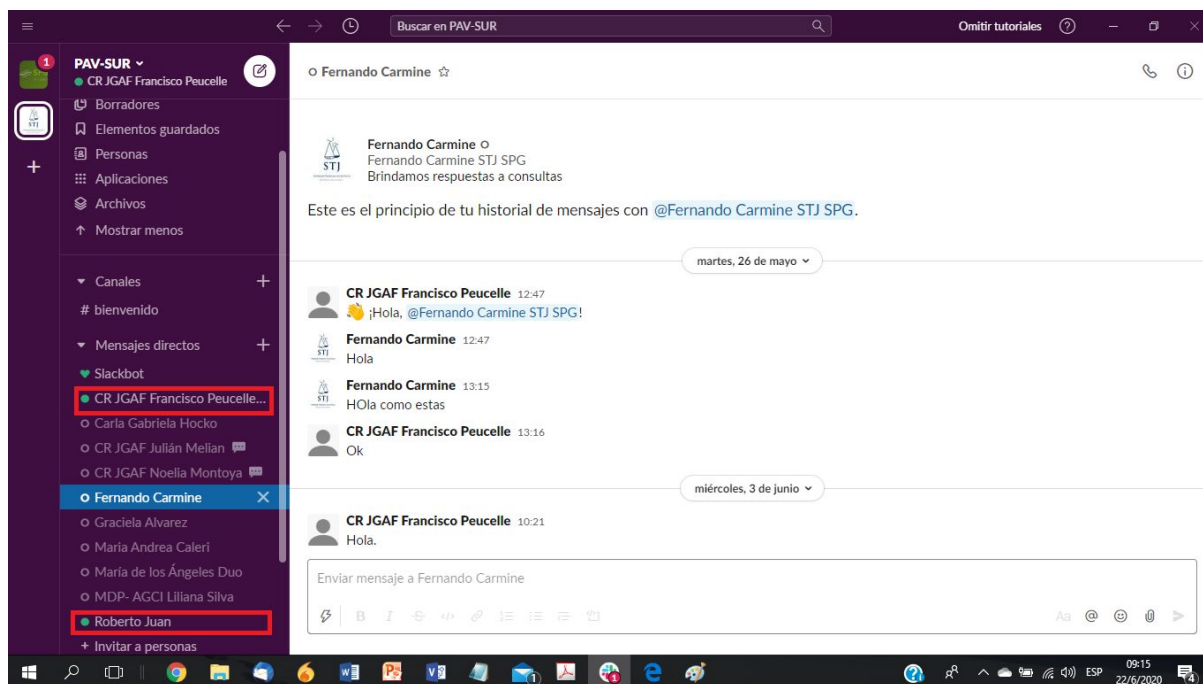
Formas de comunicación

La comunicación puede realizarse en 2 formas:

A. Mensajes directos

Es la forma más habitual de comunicación que utilizará en la PAV. Se emplea para realizar consultas a una persona de un Organismo. Podemos describirlos como una alternativa a mensajes de texto en celular, llamadas por teléfono o consultas presenciales en la mesa de entrada.

Un círculo verde al lado del nombre de la persona indica cuando está conectada. Esto le permitirá saber rápidamente a quién es más conveniente efectuar las consultas.



Importante: Estos mensajes directos sólo serán vistos por usted y la persona a quién consultó.

B. Canales

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

Un canal es un lugar centralizado donde los equipos pueden compartir mensajes, herramientas y archivos.

Cuando ingrese en la PAV usted ya estará automáticamente incorporado en el canal público #bienvenido. En este espacio usted puede hacer unas consultas generales.

Los canales públicos están identificados con signo # antes de su nombre.

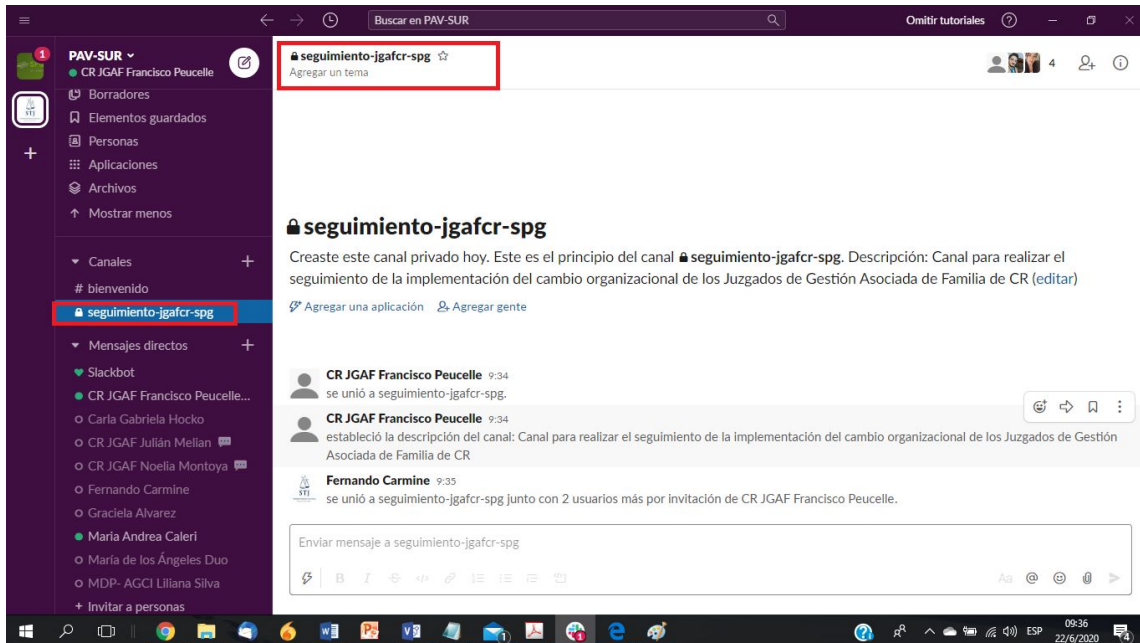


Importante: Los mensajes que usted realice por un canal abierto # serán visibles por todos los participantes del canal. Todas las personas del espacio de trabajo pueden unirse a los canales abiertos sin requerir autorización.

Rev00 Fecha: 22/06/2020	La impresión de este documento es copia no controlada.	7
----------------------------	--	---

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

Para la comunicación entre organismos utilizaremos los canales privados. Aquí solo podrán ingresar las personas que sean invitadas al mismo. Los podremos identificar por un candado antes de su nombre.



Cómo escribir y enviar mensajes

Hay dos maneras de comenzar a escribir mensajes nuevos en la PAV:

- Usar el **botón redactar**.
- Escribir un mensaje en el campo del mensaje de cualquier canal o mensaje directo.

Cómo crear un mensaje desde el botón redactar

1. Desde cualquier lugar en la PAV, haga clic en el **botón redactar** que se encuentra al lado del nombre de tu espacio de trabajo en la parte superior izquierda.
2. Escriba el nombre de una persona (hasta ocho) o un canal en el campo **Para:**.
3. Escriba y aplique formato a su mensaje en el campo de mensaje.
4. Haga clic en el **ícono de avión de papel** para enviar tu mensaje.

Rev00 Fecha: 22/06/2020	La impresión de este documento es copia no controlada.	8
----------------------------	--	---

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

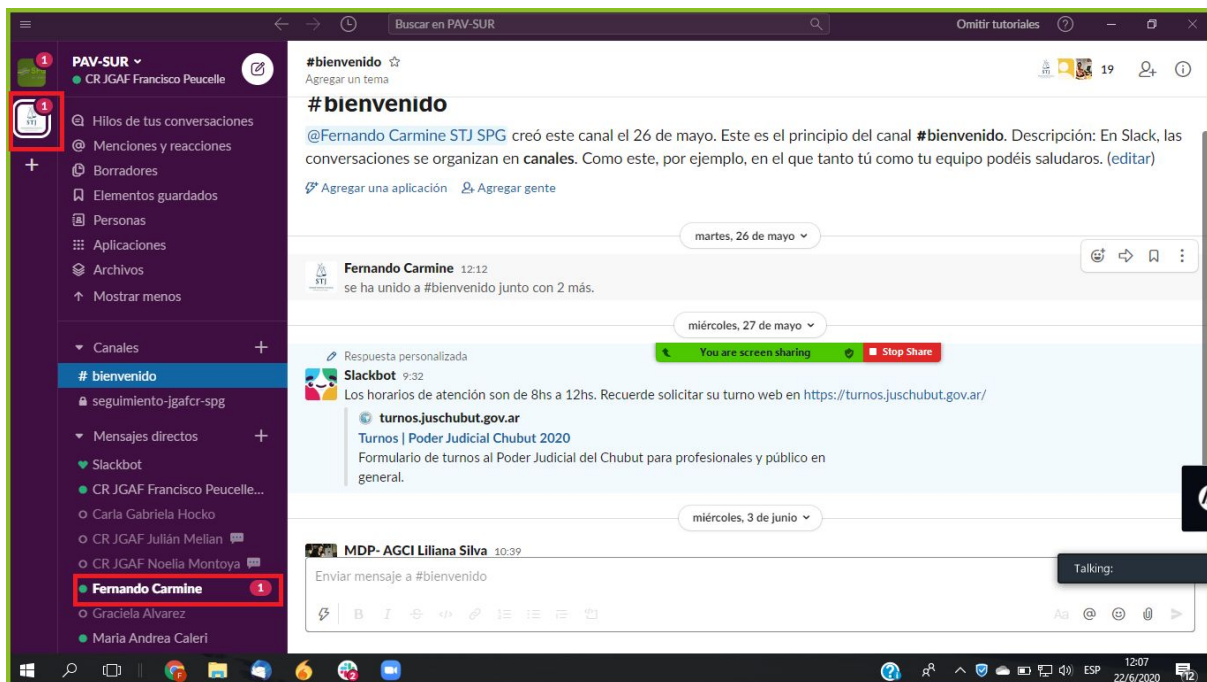
Escribe un mensaje en el campo de mensaje

1. Haga clic en el campo de mensaje en un canal o un mensaje directo.
2. Escriba -y aplique formato a tu mensaje.
3. Pulse **Intro** para enviarlo o haga clic en el ícono de **avión de papel**.

Nota: Si en algún momento no está listo para enviar tu mensaje, se guardará como borrador para que pueda encontrarlo más tarde. Pulse el ícono de avión de papel para enviarlo.

Cómo leer mensajes

Si el nombre de una canal o un mensaje directo está en **negrita** en la lista de canales, significa que hay mensajes no leídos. Puede hacer clic en el canal o en el mensaje directo en **negrita** para abrir la conversación y ver los mensajes no leídos.



Rev00 Fecha: 22/06/2020	La impresión de este documento es copia no controlada.	9
----------------------------	--	---

	Manual de utilización básica de la Plataforma de Atención Virtual (PAV)	IN.01
--	---	-------

Consultas y soporte

Puede contactarse con la Secretaría de Planificación y Gestión del STJ para realizar consultas y solicitar soporte sobre la utilización de la PAV. Estas serán atendidas de lunes a viernes de 8:00 hs a las 12:00 hs mediante

- mensajes directos en la PAV
- correo electrónico
- teléfono de contacto.

de las siguientes personas:

- Lic. Fernando Carmine - fcarmine@juschubut.gov.ar
- Ing. Francisco Peucelle - fpeucelle@juschubut.gov.ar Cel: 0280-15-4691393

Además podrá encontrar información adicional en:

- <https://slack.com/intl/es-ar/help>
- <https://slack.com/intl/es-ar/resources/slack-101>