



Proyecto financiado por el Programa de Justicia de la Unión Europea (2014–2020)

iSupport

para el cobro internacional
 de obligaciones alimentarias
*pour le recouvrement transfrontière
 des obligations alimentaires*

iSupport: Manual de usuario

Nombre del proyecto:	iSupport		
Fecha:	14.07.2020	Versión:	v3.3
Autores:	Nancy Curtis y Jean–Marc Pellet		
Responsable:	Philippe Lortie		
Nombre del documento:	iSupport: Manual de usuario		

Historial de revisiones

Fecha de la revisión	Versión	Autor	Revisor	Observaciones
22.01.2016	v.01	M. Vautravers		Estructuración del documento modelo.
27.01.2016	v.02	N. Curtis	M. Vautravers	
10.02.2016	v.03	N. Curtis	M. Vautravers	
11.02.2016	v.04	N. Curtis	M. Vautravers	
26.02.2016	v.05	N. Curtis	M. Vautravers	Se añadieron acciones del administrador y tareas del sistema.
01.03.2016	v.06	N. Curtis	M. Vautravers	Se añadió la introducción, el diagrama básico de trabajo y ejemplos de expedientes.
04.03.2016	v.07	N. Curtis	M. Vautravers	
11.03.2016	v.08	N. Curtis	M. Vautravers	
14.03.2016	v.09	N. Curtis	M. Vautravers	
18.03.2016	v1.0	N. Curtis	M. Vautravers	Se añadieron instructivos para crear expedientes para solicitudes entrantes y salientes.

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias
pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

21.03.2016	v1.1	N. Curtis	M. Vautravers	Se añadió información sobre cómo cambiar y restablecer una contraseña.
28.03.2016	v1.2	N. Curtis	M. Vautravers	
04.04.2016	v1.3	N. Curtis	M. Vautravers	
11.04.2016	v1.4	N. Curtis	M. Vautravers	
18.04.2016	v1.5	N. Curtis	M. Vautravers	
24.05.2016	v1.6	N. Curtis	M. Vautravers	
31.05.2016	v1.7	N. Curtis	M. Vautravers	Se añadieron anexos.
17.06.2016	v1.8	N. Curtis	M. Vautravers	
20.10.2016	v1.9	N. Curtis	M. Vautravers	
26.10.2016	v2.0	N. Curtis	M. Vautravers	
18.11.2016	v2.1	N. Curtis		
16.03.2017	v2.2	N. Curtis	J–M. Pellet	Se corrigieron errores tipográficos y se verificaron las referencias.
02.05.2017	v2.3	N. Curtis	J–M. Pellet	
17.05.2017	v2.4	N. Curtis	J–M. Pellet	
16.06.2017	v2.5	N. Curtis	J–M. Pellet	
05.07.2017	v2.6	N. Curtis	J–M. Pellet	
27.11.2017	v2.7	N. Curtis y J–M. Pellet	J–M. Pellet	Se añadió otro ejemplo de expediente en la sección 1.3 y se realizaron correcciones menores.
30.04.2018	v2.8	N. Curtis	J–M. Pellet	Se realizaron correcciones menores a partir de los comentarios de la Oficina para el Cumplimiento del Sustento de Menores (OCSE).
01.06.2018	v2.9	N. Curtis	J–M. Pellet	Se añadieron capturas de pantalla adicionales.
07.12.2018	v3.0	N. Curtis	J–M. Pellet	Se añadieron las funciones lanzadas recientemente y se actualizó el Anexo C (Tabla de accesos según la función del usuario).
01.03.2019	v3.1	N. Curtis	J–M. Pellet	Se precisó la sección 1.3.1, se modificó la sección 4.4.2 y se

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias
pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

				añadieron capturas de pantalla adicionales.
05.04.2019	v3.2	J-M Pellet		Se realizaron correcciones menores.
03.07.2020	v3.3	N. Curtis	J-M.Pellet	Se añadió la sección 4.12.2 sobre el uso de la pantalla CPRO para el seguimiento de expedientes luego del cierre de la lista de actividades.

Índice

1	Introducción	8
1.1	Información general	8
1.1.1	Módulos	8
1.1.2	Flexibilidad en la administración de los expedientes	8
1.1.3	Definición de expediente	8
1.2	Diagrama básico de las fases de trabajo en iSupport	9
1.3	Ejemplos de expedientes	10
1.3.1	Solicitud saliente de reconocimiento y ejecución de un expediente regulado por el Convenio de La Haya de 2007	10
1.3.2	Modificación saliente en un expediente regulado por el Reglamento del Consejo de la Unión Europea	11
1.3.3	Solicitud entrante de ejecución de un expediente regulado por el Convenio de La Haya de 2007	12
1.4	Cómo y cuándo contactar al servicio de asistencia técnica	13
2	Iniciar sesión en iSupport	14
3	Navegar en iSupport	16
3.1	Barra de herramientas	16
3.2	Navegación rápida	16
3.3	Barra de menú vertical	17
3.4	Función Historial	17
3.5	Funciones en pantalla	18
3.6	Pantallas relacionadas	18
3.7	Recursos	18
3.8	Barra de estado	18
3.9	Funciones de usuario	19
3.10	Manejo de errores	19
3.11	Funciones Ver y Ocultar	19
3.12	Navegación entre pantallas	20
3.13	Consejos de navegación	20
3.13.1	Doble clic para pasar a la siguiente pantalla	20
3.13.2	Acceder a información de otros actores de un mismo expediente	21
3.13.3	Ordenar la Lista de trabajos	21
3.14	Registro de auditoría en iSupport	22
3.15	Códigos de pantallas	22
3.15.1	Gestiones relacionadas con los expedientes	22
3.15.2	Gestiones propias del administrador	22
3.15.3	Tareas del sistema	22
4	Acciones relacionadas con los expedientes	23
4.1	Crear un expediente	23
4.1.1	Ver todas las solicitudes	23
4.1.2	Consejos para crear expedientes	23
4.2	Crear expedientes para solicitudes salientes	25
4.2.1	Pestaña Solicitud	25
4.2.2	Pestaña Persona física	25
4.2.3	Pestaña Organismo público	27
4.2.4	Pestaña Expediente	27
4.3	Crear expedientes para solicitudes entrantes	28
4.3.1	Pestaña Solicitud	29
4.3.2	Pestaña Persona física	29

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias
pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

4.3.3 Pestaña Organismo público	29
4.3.4 Pestaña Expediente	29
4.4 Nueva solicitud relativa a un expediente que consta en iSupport	30
4.4.1 Solicitud entrante	30
4.4.2 Solicitud saliente.....	30
4.5 Buscar un actor o expediente que ya consta en iSupport	31
4.6 Añadir un actor luego de la creación de un expediente	32
4.6.1 Añadir un nuevo actor	32
4.7 Ver, agregar o modificar el domicilio de un actor.....	32
4.7.1 Ver detalles de un domicilio	33
4.7.2 Añadir un nuevo domicilio.....	33
4.7.3 Modificar un domicilio ya ingresado	34
4.8 Ver o modificar los datos personales de un actor	34
4.8.1 Ver los datos personales de un actor	34
4.8.2 Modificar los datos personales de un actor	34
4.9 Ver, agregar o modificar la información financiera de un actor	35
4.9.1 Ver la información financiera de un actor.....	35
4.9.2 Añadir información financiera de un actor.....	35
4.9.3 Modificar la información financiera de un actor	36
4.10 Añadir a terceros a un expediente.....	36
4.10.1 Ver información de terceros.....	36
4.10.2 Añadir información de terceros.....	36
4.10.3 Modificar información de terceros.....	36
4.11 Añadir, gestionar o controlar una obligación	37
4.11.1 Añadir o modificar una decisión.....	37
4.11.2 Gestionar una obligación.....	37
4.11.3 Controlar los fondos	37
4.12 Abrir una lista de actividades y navegar por ella	38
4.12.1 Administrar los procesos de un expediente	38
4.12.2 Seguimiento de expedientes luego del cierre de la lista de actividades.....	41
4.12.3 Seguimiento de trámites mediante e-CODEX.....	41
4.12.4 Ver el registro del expediente	42
4.12.5 Modificar días de alerta.....	42
4.13 Ver, añadir o eliminar notas en un expediente	43
4.13.1 Ver o actualizar todas las notas.....	43
4.13.2 Crear una nota	44
4.13.3 Crear una nota financiera.....	44
4.14 Utilizar la lista de trabajos.....	45
4.14.1 Alertas de acción	45
4.14.2 Alertas de información	46
4.14.3 Tareas manuales.....	46
4.15 Crear y generar documentos	47
4.15.1 Documentos en las listas de actividad.....	47
4.15.2 Documentos enviados a través de e-CODEX	48
4.15.3 Documentos creados manualmente	48
4.16 Ver todos los documentos relacionados con un expediente.....	48
4.16.1 Ver documentos	49
4.16.2 Adjuntar un documento externo al expediente	49
4.16.3 Eliminar un documento externo adjuntado al expediente	49
4.17 Cerrar o archivar un expediente	49
4.17.1 Cerrar un expediente.....	50

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias

pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

4.17.2 Archivar un expediente	50
5 Acciones de administrador	50
5.1 Ver, agregar o modificar un usuario	50
5.1.1 Ver el perfil de un usuario	50
5.1.2 Añadir un usuario	51
5.1.3 Restablecer la contraseña de un usuario	51
5.1.4 Modificar el perfil de un usuario	51
5.1.5 Ver los usuarios asignados a un administrador	52
5.1.6 Reasignar usuarios a otro administrador	52
5.2 Asignar un expediente	52
5.2.1 Agregar un responsable de expediente secundario	52
5.2.2 Quitar un responsable de expediente secundario	52
5.2.3 Cambiar el responsable de expediente principal	53
5.3 Ver, añadir o modificar una función	53
5.3.1 Ver permisos según función	53
5.3.2 Ver permisos según pantalla	53
5.3.3 Añadir una nueva función.....	53
5.3.4 Modificar una función	54
5.3.5 Modificar una función según pantalla.....	54
5.4 Ver, añadir o modificar una Autoridad Central.....	54
5.4.1 Ver la información de una Autoridad Central	54
5.4.2 Agregar una Autoridad Central.....	55
5.4.3 Modificar la información de una Autoridad Central	55
6 Tareas de sistema	55
6.1 Ver o modificar mensajes de error	55
6.1.1 Ver mensajes de error	55
6.1.2 Modificar descripciones del mensaje de error.....	56
6.2 Ver o modificar las actividades de un expediente y sus plazos	56
6.2.1 Ver actividades principales.....	56
6.2.2 Modificar actividades principales.....	57
6.2.3 Ver actividades secundarias	57
6.2.4 Modificar el plazo necesario para completar una actividad secundaria.....	57
6.2.5 Modificar descripciones de una actividad secundaria	58
6.3 Administrar documentos en la lista de actividades	59
6.3.1 Ver actividad siguiente	59
6.3.2 Modificar documentos (cartas o formularios) relacionados con una actividad.....	59
6.4 Ver, añadir, modificar o eliminar códigos de referencia.....	60
6.4.1 Ver un código de referencia	60
6.4.2 Agregar un código de referencia	60
6.4.3 Modificar un código de referencia	60
6.4.4 Eliminar un código de referencia.....	61
6.5 Ver el registro de estado de lote y los errores de lote.....	61
6.5.1 Ver el registro de estado de lote	61
6.5.2 Ver errores de lote.....	62
6.6 Ver o modificar los atributos de un documento	62
6.6.1 Ver los atributos de un documento.....	62
6.6.2 Modificar los atributos de un documento.....	62
6.6.3 Ver un documento modelo.....	63
6.6.4 Modificar un documento modelo.....	63
7 Anexos	63
7.1 Anexo A – Lista de alertas de información.....	64

7.2 Anexo B – Lista de documentos en iSupport	65
7.3 Anexo C – Tabla de accesos según la función del usuario	68

1 Introducción

1.1 Información general

iSupport es un sistema que permite la tramitación de expedientes relacionados con el cobro internacional de obligaciones alimentarias. Fue diseñado para que los responsables de expedientes puedan tramitar tres tipos de solicitudes: las relativas al Convenio de La Haya de 2007 sobre el Cobro de Alimentos, las relativas al Reglamento del Consejo de la Unión Europea de 2009 en materia de obligaciones de alimentos, y aquellas que puedan aplicarse a cualquier instrumento internacional (por ejemplo, al Convenio de Nueva York de 1956 o a cualquier acuerdo bilateral). Por lo tanto, iSupport puede utilizarse para cualquier solicitud que se ajuste a alguna de esas tres categorías y que involucre a cualquier otro Estado, ya sea que ese Estado utilice iSupport o no.

1.1.1 Módulos

iSupport consta de cuatro módulos distintos:

- 1) Módulo de actores (contiene pantallas que permiten recoger información de los actores de todos los expedientes). Por actores se entiende deudores, acreedores, menores, tribunales y autoridades.
- 2) Módulo de expedientes (contiene pantallas que permiten crear, modificar y cerrar expedientes).
- 3) Módulo de lista de tareas (contiene pantallas que muestran todas las tareas pendientes y sus respectivos plazos).
- 4) Módulo de administración (contiene pantallas que permiten administrar funciones de usuario y derechos de acceso, asignar expedientes y modificar los plazos establecidos).

1.1.2 Flexibilidad en la administración de los expedientes

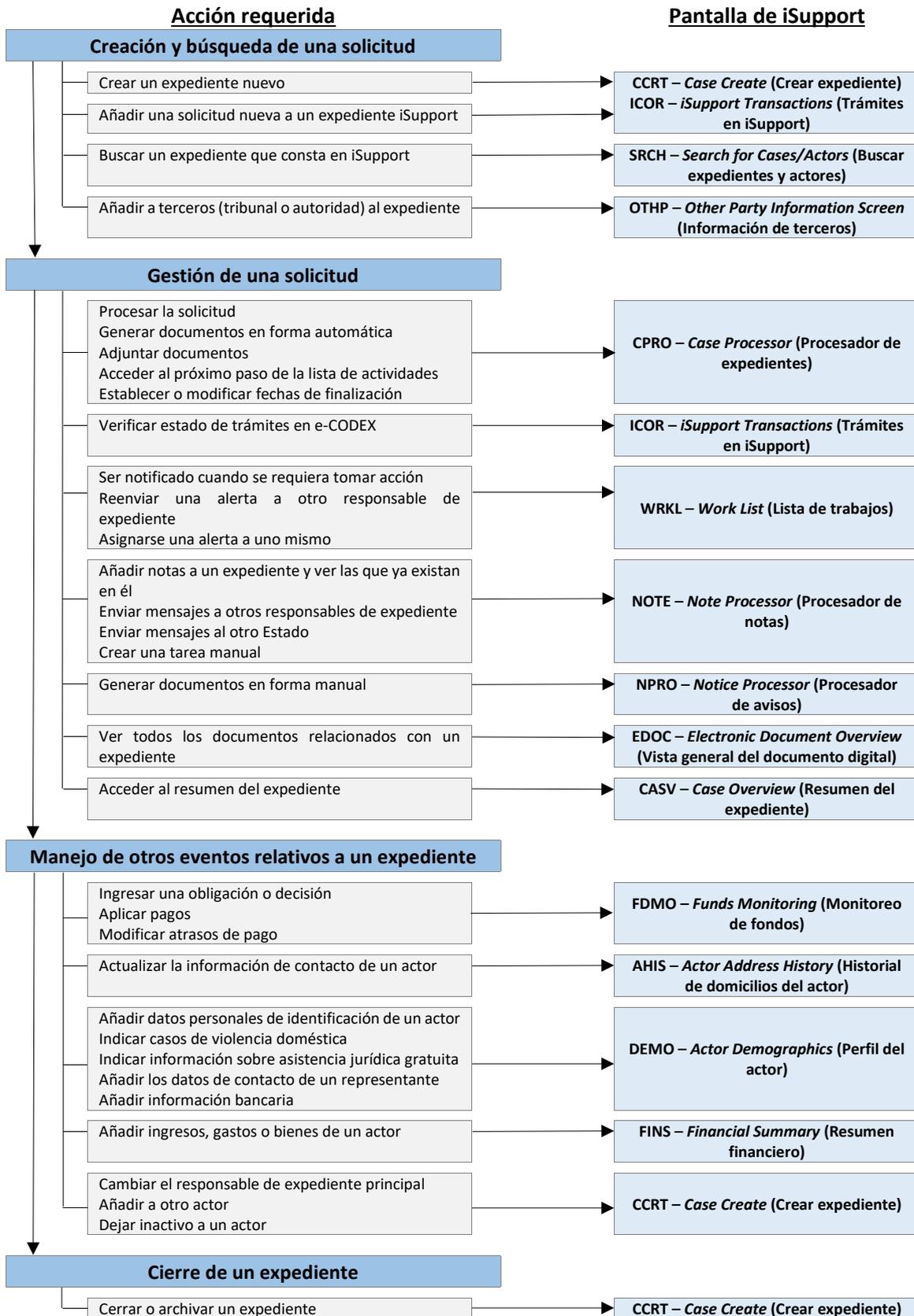
Dados los distintos tipos de organizaciones involucradas y las diferencias en las políticas y los procedimientos de cada Autoridad Central, iSupport no requiere que el responsable de expediente proceda con la tramitación en un orden específico. En este manual, se señalan recomendaciones y buenas prácticas, pero cada Autoridad Central o responsable de expediente podrá definir el orden o el método de tramitación de cada expediente.

Con el objetivo de facilitar esta tarea, iSupport fue diseñado para permitir al administrador establecer una serie de parámetros (plazos, derechos de acceso, personalización de los textos de ayuda) que reflejen las prácticas propias de cada Estado u organización y permitan al responsable de expediente navegar con facilidad de una pantalla a otra en el mismo expediente en el orden que desee.

1.1.3 Definición de expediente

Un expediente en iSupport es aquel que involucra a un mismo deudor, a las mismas personas para las que se solicitan alimentos y a los mismos Estados requerido y requirente. Un expediente puede comprender una o más solicitudes.

1.2 Diagrama básico de las fases de trabajo en iSupport



1.3 Ejemplos de expedientes

1.3.1 Solicitud saliente de reconocimiento y ejecución de un expediente regulado por el Convenio de La Haya de 2007

Situación: Este ejemplo básico le permitirá familiarizarse con iSupport. Se trata del caso en que se quiere enviar una solicitud de reconocimiento y ejecución de una decisión en virtud del Convenio de La Haya de 2007. Este ejemplo muestra cómo ingresar los datos de acuerdo con lo requerido por el Convenio.

1. Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) para ingresar los detalles de la solicitud.
2. Haga clic en **Create Case** (Crear expediente) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Ingrese los detalles de la solicitud en las pestañas **Application** (Solicitud), **Natural Person** (Persona física) y, si correspondiese, **Public Body** (Organismo público). Tenga en cuenta que, para desplegar los detalles, debe hacer clic en la flecha azul que apunta hacia abajo. Ingrese tanta información como sea posible; en especial, complete el campo **Maintenance Basis** (Vínculo que motiva la obligación alimentaria) en la pestaña **Natural Person** (Persona física). Cuando trabaje con los datos de cada actor, recuerde hacer clic en el botón **Search** (Buscar) luego de ingresar información y en el botón **Save** (Guardar) una vez que haya finalizado la carga de datos de cada actor. Cuando haya ingresado todos los datos, seleccione la pestaña **Case** (Expediente) y haga clic en el botón **Create/Link iSupport Case** (Crear o vincular un expediente de iSupport). De esta manera, se creará el expediente en iSupport.
3. Si desea asignar a otros responsables de expediente, un administrador puede hacerlo a través de la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente).
4. Acceda a la pantalla **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor). Sugerencia: en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente), haga clic en la fila del actor cuyos datos quiere modificar; también puede copiar (comando Ctrl + C) el número de identificación del actor y pegarlo (comando Ctrl + V) en el campo **Actor ID** (Número de identificación del actor) en la parte superior de la pantalla. Haga clic en **Modify Actor Demographics** (Modificar el perfil del actor) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla) para agregar información acerca del actor en la pestaña **Personal Data** (Datos personales) y para agregar información bancaria en la pestaña **Payments** (Pagos). Aquí es donde podrá añadir información relativa a la asistencia jurídica gratuita.
5. Acceda a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) para ingresar información relativa a una decisión. En primer lugar, seleccione la decisión en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros). Luego, dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla), haga clic en **Manage Obligations** (Gestionar obligaciones) para añadir pagos pendientes en relación con una decisión.
6. Si necesita crear un nuevo tribunal para la decisión de la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos), acceda a la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros) y haga clic en **Add Other Party Information** (Añadir información de un tercero) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
7. Acceda a la pantalla **FINS – Financial Summary** (Resumen financiero) para añadir información financiera relativa a los actores. Parte de esta información puede utilizarse para crear el formulario de circunstancias económicas.
8. Acceda a **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes):

- a. Haga clic en el ícono azul numerado en la columna **Active** (Activos).
 - b. Haga clic el ícono **View** (Ver) y en **Process Application** (Procesar solicitud).
 - c. Si considera que los datos en el expediente son adecuados, seleccione **Ensure That Case Meets Criteria** (Comprobar que el expediente cumple con los criterios de presentación).
 - d. Seleccione **Generate Application and Transmittal Form and Upload additional Documents** (Generar solicitud y formulario de transmisión y cargar documentos adicionales).
 - e. En esta etapa, también podrá cargar documentos mediante el enlace correspondiente.
 - f. Las casillas en la sección **Documents** (Documentos) indican los formularios que se crearán. Puede adjuntar el formulario de circunstancias económicas, si corresponde.
 - g. Haga clic en el botón **Save** (Guardar) para generar el formulario.
Observación: debe seleccionar en forma manual determinados datos que aparecen en el formulario en pantalla, tales como el tipo de solicitud, los motivos que justifican la solicitud de reconocimiento y ejecución de la decisión, la comparecencia del demandado y los certificados. De la misma manera, debe seleccionar en forma manual el tipo de solicitud y los documentos adjuntos en el formulario de transmisión.
9. Espere la respuesta del Estado requerido.

1.3.2 Modificación saliente en un expediente regulado por el Reglamento del Consejo de la Unión Europea

Situación: Se ha recibido una solicitud y el solicitante ha completado la parte B del formulario de conformidad con el Reglamento. La política local de la Autoridad Central consiste en guardar en iSupport únicamente la información esencial y enviar la solicitud a la mayor brevedad posible. Se debe recibir un documento adicional por parte del solicitante antes de que sea posible enviar la solicitud.

1. Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) para ingresar los detalles de la solicitud y crear el expediente en iSupport.
2. Haga clic en **Create Case** (Crear expediente) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Ingrese los detalles de la solicitud en las pestañas **Application** (Solicitud), **Natural Person** (Persona física) y, si correspondiese, **Public Body** (Organismo público). Ingrese tanta información como sea posible. Cuando trabaje con los datos de cada actor, recuerde hacer clic en el botón **Search** (Buscar) luego de ingresar información y en el botón **Save** (Guardar) una vez que haya finalizado la entrada de cada actor. Cuando haya ingresado todos los datos, seleccione la pestaña **Case** (Expediente) y haga clic en el botón **Create/Link iSupport Case** (Crear o vincular un expediente de iSupport). De esta manera, se creará el expediente en iSupport.
3. Si desea asignar a otros responsables de expediente, un administrador puede hacerlo a través de la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente).
4. Acceda a la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros) para crear la autoridad de origen.
5. Acceda a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) para ingresar información sobre la decisión de origen.
6. Acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes):

- a. Haga clic en el ícono azul numerado en la columna **Active** (Activos).
 - b. Haga clic en el ícono **View** (Ver) y, en la pantalla siguiente, **Request Process and Generate Application Forms** (Procesar y generar los formularios de la solicitud).
 - c. En la pantalla siguiente, seleccione **Unable to process the request due to missing information in the folder ~ receiving additional documents – Applicant** (No es posible procesar la solicitud debido a que falta información en la carpeta ~ Se recibirán documentos adicionales – Solicitante).
 - d. Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas. Se abrirá el documento Word en el que se puede ingresar la información. Puede dejarlo tal como está o bien personalizarlo.
 - e. Haga clic en **Generate Document** (Generar documento) e imprima el documento. Una copia estará disponible en la pantalla **EDOC – Electronic Document Overview** (Vista general del documento digital).
 - f. Para fijar un plazo para recibir la respuesta del solicitante, haga clic en **Modify Alert Days** (Modificar los días de alerta) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
 - g. Ingrese la cantidad de días para recibir la respuesta y haga clic en el botón **Save** (Guardar).
7. Cuando el solicitante responda, acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) para cargar los documentos.

1.3.3 Solicitud entrante de ejecución de un expediente regulado por el Convenio de La Haya de 2007

Situación: Se ha recibido una nueva solicitud de ejecución. La política interna establece que, antes de enviar la solicitud de ejecución, siempre se le debe solicitar al deudor el pago voluntario.

1. En primer lugar, acceda a la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport) para verificar si se recibieron nuevas solicitudes entrantes. De ser así, haga doble clic en el número de expediente correspondiente. Esto lo llevará a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). La información del expediente se rellenará en forma automática. En caso de no encontrar la solicitud, acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) para ingresar los detalles en forma manual.
2. A continuación, cree el expediente iSupport.
3. Si desea asignar a otros responsables de expediente, un administrador puede hacerlo a través de la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente).
4. Acceda a la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros) para guardar la información de contacto del tribunal o de la autoridad administrativa de origen. Este paso vinculará al tercero con el expediente o solicitud en cuestión y puede realizarse en cualquier momento durante la tramitación del expediente.
5. Acceda a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) para ingresar información sobre la decisión, pagos o atrasos en el pago.
6. Acceda a la pantalla **NPRO – Notice Processor** (Procesador de avisos) para crear una carta destinada al deudor.
7. Para fijar un plazo específico para recibir la respuesta del deudor, acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) y haga clic en **Modify Alert Days**

- (Modificar los días de alerta) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- Ingrese la cantidad de días para recibir la respuesta y haga clic en el botón **Save** (Guardar).
 - Cuando el plazo finalice y la correspondiente alerta aparezca en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) para comenzar a tramitar el expediente con la lista apropiada de actividades en virtud del Convenio.

1.4 Cómo y cuándo contactar al servicio de asistencia técnica

En caso de tener un problema técnico o alguna duda con respecto al uso de las funciones, antes de ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica de iSupport, siga los siguientes pasos:

- Borre el historial de su navegador. Este paso es útil, en especial, luego de instalar una nueva versión del *software*.
- Contacte al administrador, quien podrá comprobar si los procesos de trabajo por lote están configurados de forma correcta y si la conexión del sistema e-CODEX está activa.
- Consulte el Manual de usuario para asegurarse de que está siguiendo los pasos adecuados y las sugerencias al utilizar iSupport. También puede visitar la página web de iSupport y acceder a [Design Specification Documents \(DSD, o Documentos con especificaciones de diseño\)](#), donde encontrará documentos que contienen información sobre cada pantalla.
- Verifique si sus colegas están teniendo el mismo problema y consulte si pueden ayudar a solucionarlo. También puede consultar la página web de [iSupport SharePoint](#).

Si ninguno de los pasos anteriores solucionó su problema, genere una solicitud de asistencia técnica en JIRA:

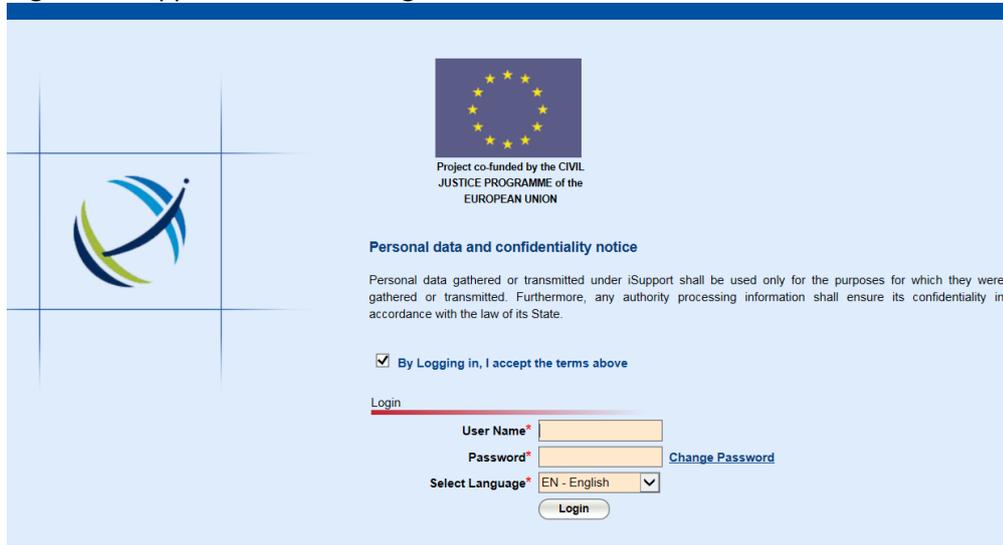
- Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.
- Seleccione el tipo de solicitud:
 - problema (cuando iSupport no está funcionando),
 - pregunta (cuando necesita información sobre cómo realizar una determinada tarea o acción y no puede encontrar la respuesta en el Manual de usuario), o
 - mejora (cuando desea sugerir un cambio en alguna función de iSupport que facilitaría su trabajo).
- Ingrese una descripción. Sea lo más específico posible: incluya el nombre de las pantallas en cuestión y detalle los pasos que está intentando seguir y el problema o error que ha encontrado. De ser posible, adjunte capturas de pantalla a la solicitud en JIRA.

No utilice el enlace **Service Provider** (Proveedor de servicios) de la pestaña **Resources** (Recursos) para informar problemas con iSupport.

En caso de emergencia, contacte a iSupport@hcch.nl.

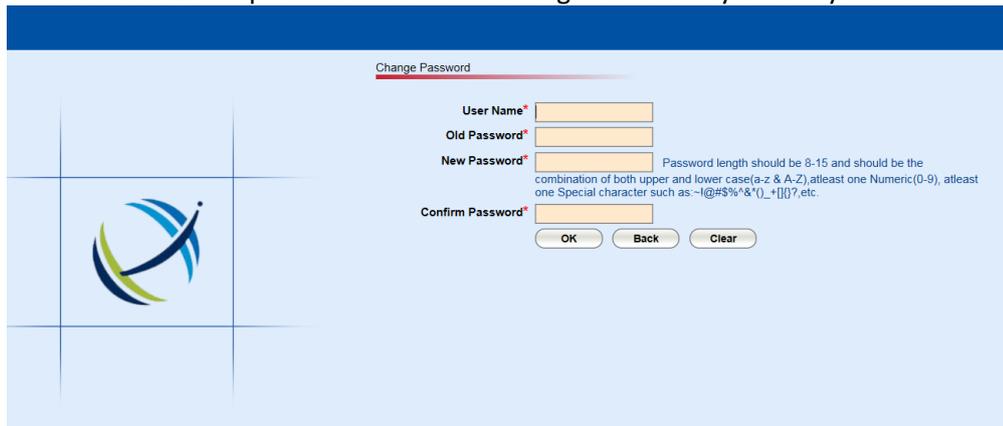
2 Iniciar sesión en iSupport

- 1) Ingrese a iSupport desde su navegador.



The screenshot shows the login page of the iSupport system. On the left is the HCCH logo. On the right, there is a European Union flag and text indicating the project is co-funded by the CIVIL JUSTICE PROGRAMME of the EUROPEAN UNION. Below this is a 'Personal data and confidentiality notice' section with a checkbox for 'By Logging in, I accept the terms above'. The 'Login' section contains three input fields: 'User Name*', 'Password*', and 'Select Language*' (set to 'EN - English'). A 'Login' button is positioned below the fields. A 'Change Password' link is located to the right of the password field.

- 2) Ingrese el nombre de usuario que el administrador le envió y su contraseña.
Observación: Si su Estado utiliza el sistema de Autenticación por Múltiples Factores (AMF), solo estará disponible el campo **Select Language** (Seleccionar idioma).
- 3) Si es la primera vez que inicia sesión o si su contraseña fue restablecida, la contraseña temporal será su nombre de usuario en letras mayúsculas. Se le solicitará que cambie la contraseña. Complete los campos requeridos y haga clic en el botón **OK**.
Observación: El campo de la contraseña distinga letras mayúsculas y minúsculas.



The screenshot shows the 'Change Password' page. It features four input fields: 'User Name*', 'Old Password*', 'New Password*', and 'Confirm Password*'. The 'New Password*' field has a tooltip that reads: 'Password length should be 8-15 and should be the combination of both upper and lower case(a-z & A-Z), atleast one Numeric(0-9), atleast one Special character such as: !@#\$%^&*()_+[]{}? ,etc.'. At the bottom, there are three buttons: 'OK', 'Back', and 'Clear'.

- 4) Luego de cambiar la contraseña, utilice el botón **Back** (Atrás) para volver a la página de inicio y utilice la nueva contraseña para iniciar sesión.

- 5) Al iniciar sesión, se abrirá la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), que muestra información sobre las tareas y alertas que se le han asignado.

Select Filters

Worker*

Case Number

Major Activity

From Date

Order to Display

Case Type

Minor Activity

To Date

Days Overdue

Status

Alert Level

Case Summary Ribbon

WRKL - Work List Modify Alerts

Action Alerts

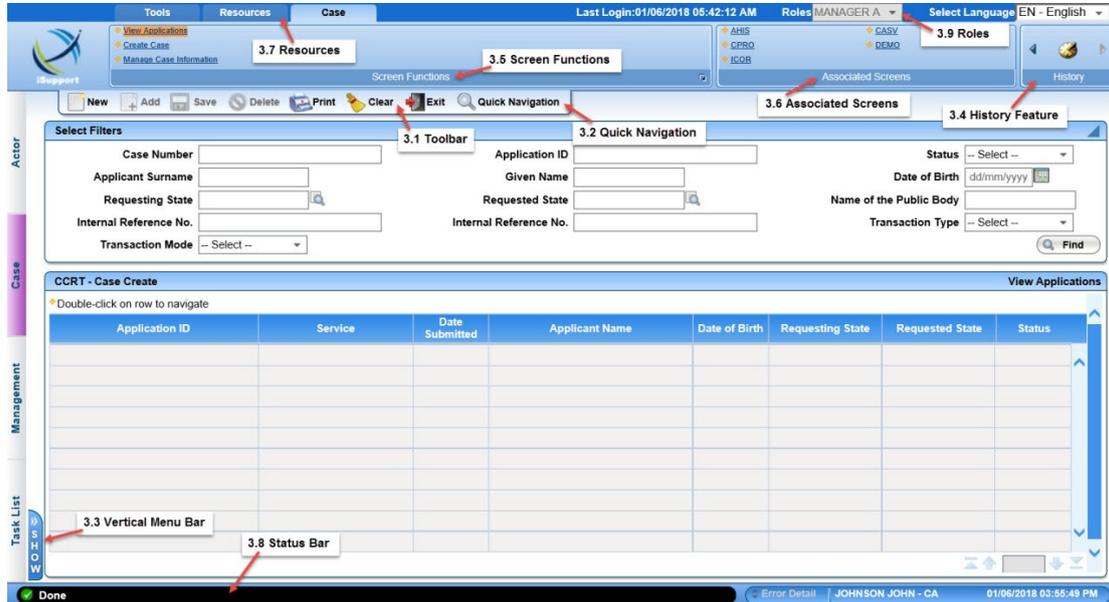
Informational Alerts

Fwd	Date Generated	Debtor Name	Case Number	Type	Description	Worker	# of Days overdue	Date Due	Manager Due Date	Worker Due Date
<input type="checkbox"/>	04/12/2015	LEMONDE Berna	FR-BE-2015-100_1701	Incoming Recognition and Enf	Process Application	WORKER00	47	19/12/2015	05/12/2015	05/12/2015
<input type="checkbox"/>										

Observación: Por razones de seguridad, su sesión finalizará de forma automática tras 30 minutos de inactividad.

3 Navegar en iSupport

Existen diversas herramientas para navegar por las pantallas de iSupport. A continuación se muestran algunas de ellas.



3.1 Barra de herramientas

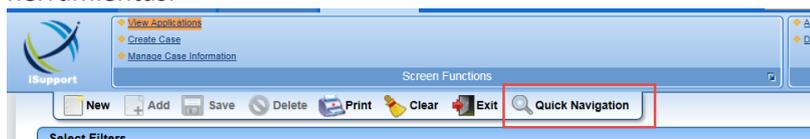
Los íconos de la barra de herramientas se habilitarán según la pantalla que esté activa y la acción que se esté llevando a cabo. Haga clic en el ícono correspondiente para ejecutar la acción deseada.



- **New** (Nuevo): Borra la información del expediente en cuestión
- **Add** (Añadir): Añade información nueva al expediente
- **Save** (Guardar): Guarda la información actualizada del expediente
- **Delete** (Eliminar): Elimina un archivo o una entrada
- **Print** (Imprimir): Imprime la pantalla con la información que se muestra en ese momento
- **Clear** (Borrar): Vacía todos los campos en pantalla
- **Exit** (Salir): Cierra iSupport

3.2 Navegación rápida

- 1) Haga clic en el botón **Quick Navigation** (Navegación rápida) de la barra de herramientas.



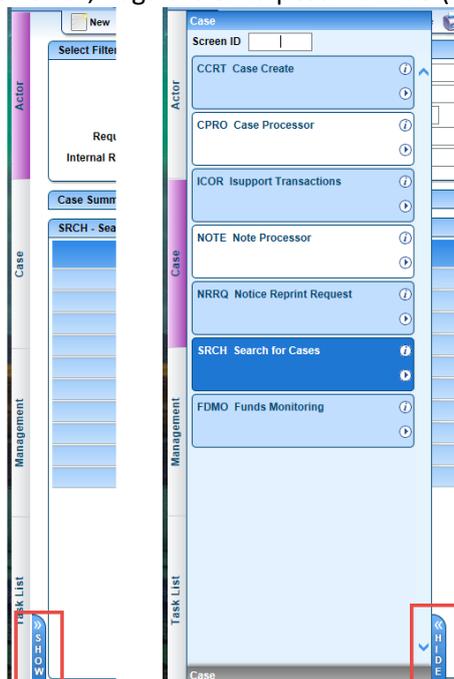
- 2) Escriba el [código de la pantalla](#) a la que desea acceder y presione la tecla **Enter**.



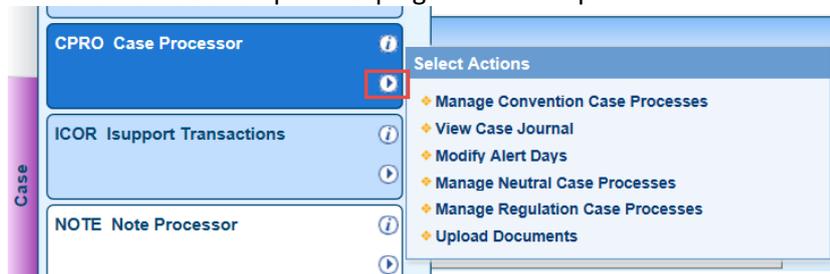
- 3) Si hizo clic en el botón **Quick Navigation** (Navegación rápida) por error, utilice el ícono **Clear** (Borrar) o la tecla **ESC** para cerrar la ventana emergente.

3.3 Barra de menú vertical

- 1) Para ver las pantallas a las que se puede acceder, haga clic en la pestaña **Show** (Mostrar) o bien en las pestañas **Actor** (Actor), **Case** (Expediente), **Management** (Gestión) o **Task List** (Lista de tareas) de la barra de menú vertical. Si abrió el panel por error, haga clic en la pestaña **Hide** (Ocultar) para ocultarlo.

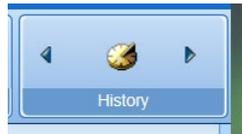


- 2) Haga clic en la pantalla que desea abrir o utilice la flecha en el extremo inferior derecho de la sección para desplegar la lista de pantallas relacionadas.



3.4 Función Historial

- 1) Para acceder a la pantalla anterior, haga clic en la flecha de la izquierda en la sección **History** (Historial).
- 2) Para regresar a la pantalla actual, haga clic en la flecha de la derecha.
Observación: Se recomienda utilizar estas flechas de navegación en lugar de las propias del navegador.

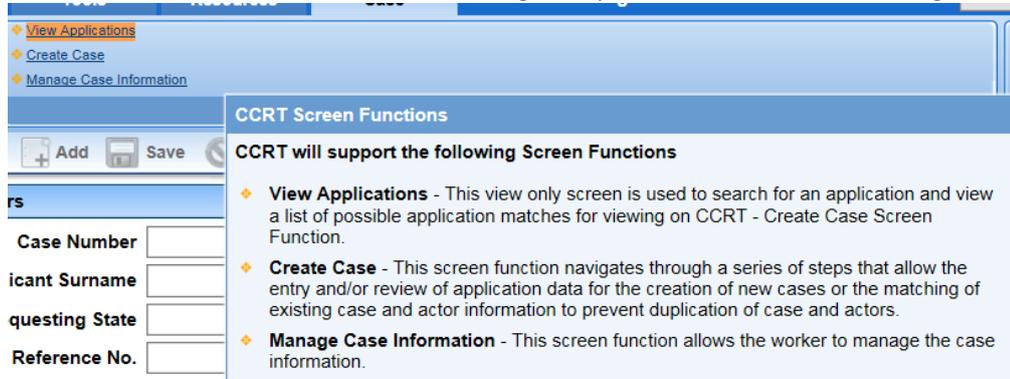


3.5 Funciones en pantalla

- 1) Tras acceder a una determinada pantalla, aparecerá la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla), que contiene enlaces de acceso rápido a otras pantallas relacionadas. Haga clic en la opción correspondiente a la pantalla que desee abrir.



- 2) Para ver detalles sobre cada pantalla, haga clic en la flecha pequeña ubicada en el extremo inferior derecho de la sección. Haga clic para cerrar la ventana emergente.



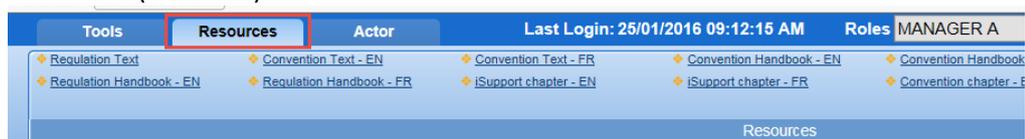
3.6 Pantallas relacionadas

- 1) Tras acceder a una determinada pantalla, aparecerá la sección **Associated Screens** (Pantallas relacionadas), que contiene enlaces de acceso rápido a otras pantallas relacionadas.
- 2) Haga clic en la opción correspondiente a la pantalla que desee abrir.



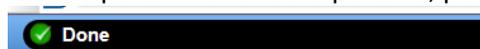
3.7 Recursos

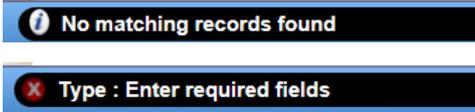
- 1) Para acceder a publicaciones o a información adicional, haga clic en la pestaña **Resources** (Recursos).



3.8 Barra de estado

Según la acción que se realice, aparecerá un mensaje de confirmación o de error en la barra de estado en la parte inferior de la pantalla; por ejemplo:





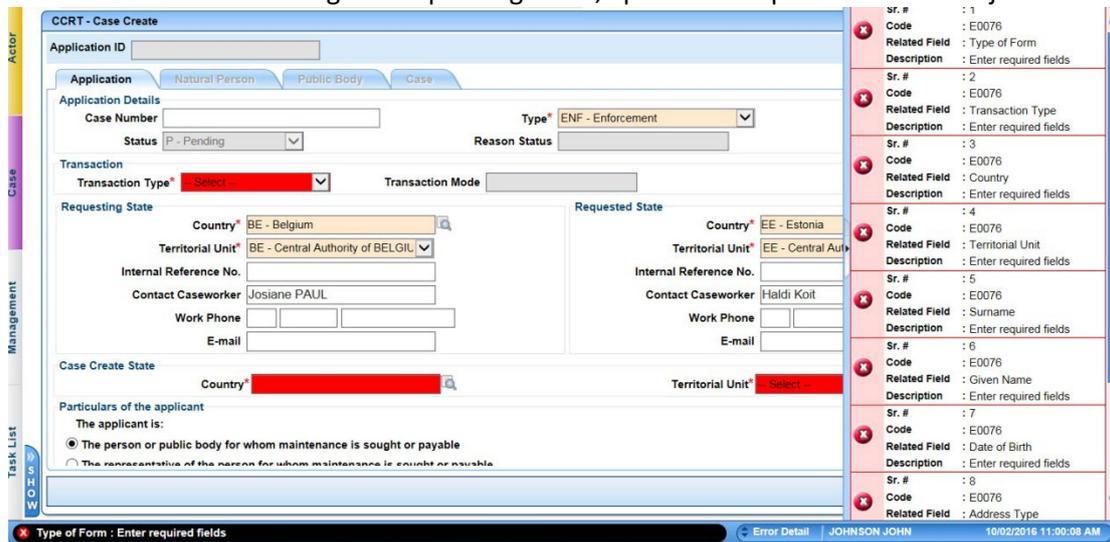
3.9 Funciones de usuario

La capacidad de un usuario para ver o modificar información en un expediente estará determinada por la función que tenga asignada en iSupport. Esta función se muestra en la parte superior de la pantalla (si el usuario tuviera más de una función asignada, aparecerá un menú desplegable).



3.10 Manejo de errores

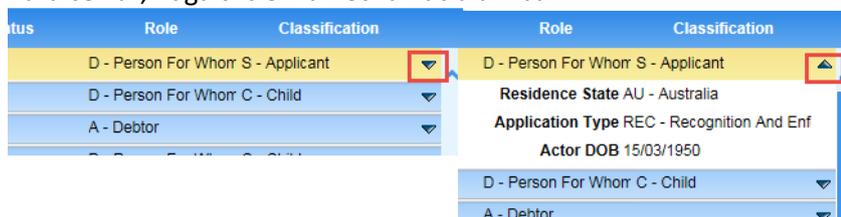
Si faltara información en algún campo obligatorio, aparecerá en pantalla un mensaje de error.



3.11 Funciones Ver y Ocultar

Varias pantallas contienen información adicional del expediente que, en principio, no se muestra. Para acceder a esta información siga los siguientes pasos:

- 1) Para mostrar más datos, haga clic en la flecha hacia abajo que aparece en el extremo derecho de la pantalla.
- 2) Para cerrar, haga clic en la flecha hacia arriba.



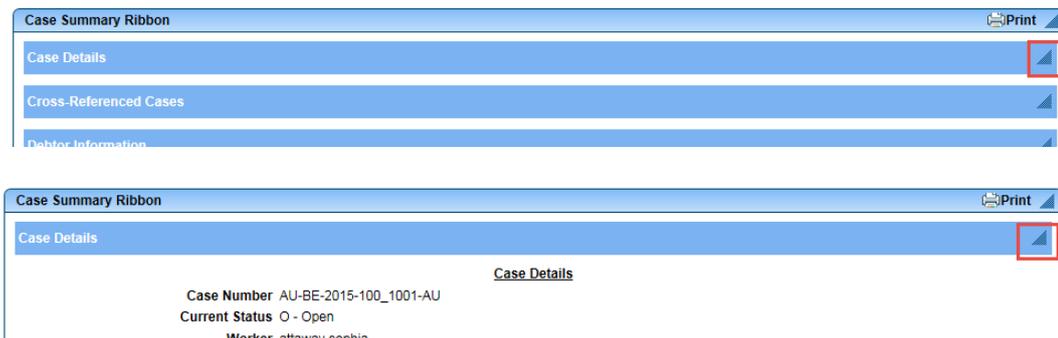
Las pantallas **SRCH**, **CPRO**, **CCRT**, **NOTE** y **WRKL** contienen una barra llamada **Case Summary Ribbon** (Barra de resumen del expediente) que contiene información adicional sobre el expediente, por ejemplo:

- **Case Details** (Detalles del expediente): número de expediente, estado actual, nombre del responsable de expediente, y números de identificación y nombres de los actores

- *Cross-Referenced Cases* (Expedientes relacionados): lista de expedientes relacionados, si hubiere
- *Debtor Information* (Información del deudor): información y datos de identificación del deudor
- *Creditor Information* (Información del acreedor): información y datos de identificación del acreedor
- *Case Enforcement Status* (Estado de ejecución del expediente): resumen de la ejecución del expediente

Para acceder a esta información siga los siguientes pasos:

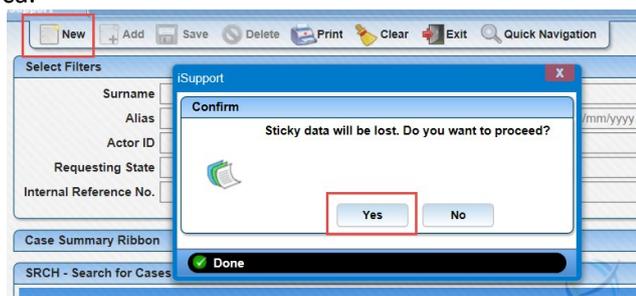
- 1) Haga clic en la flecha que aparece en el extremo derecho de la pantalla.
- 2) Para cerrar, haga clic en la misma flecha.



3.12 Navegación entre pantallas

Al navegar entre pantallas, la información que se ingrese en el expediente seguirá visible tras pasar de una pantalla a otra.

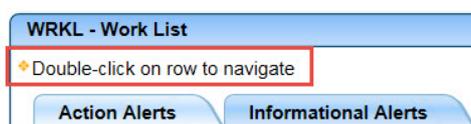
Para borrar la información que aparece en una determinada pantalla, haga clic en el ícono **New** (Nuevo) de la barra de herramientas y luego en el botón **Yes** (Sí) de la ventana emergente. Esto no elimina la información del expediente: solo la borra de esa pantalla específica.



3.13 Consejos de navegación

3.13.1 Doble clic para pasar a la siguiente pantalla

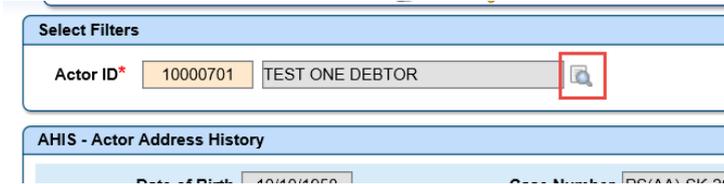
Ciertas pantallas muestran consejos de navegación cuando es posible pasar a la siguiente pantalla por medio de un doble clic sobre una entrada.



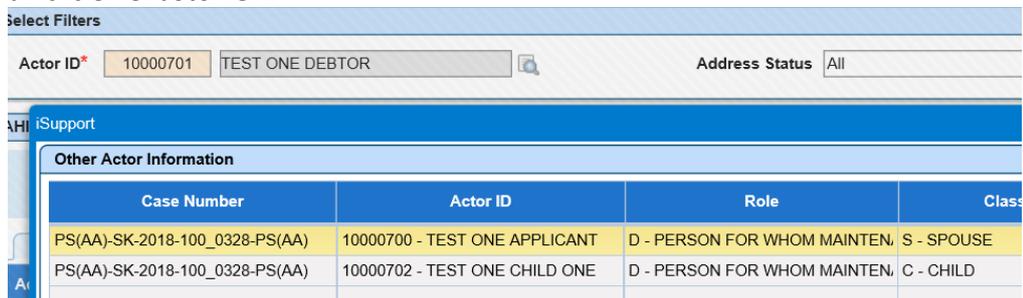
3.13.2 Acceder a información de otros actores de un mismo expediente

En las pantallas **AHIS**, **DEMO** y **FINS**, puede utilizar el ícono de lupa de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para ver los otros actores en relación con el expediente y acceder a su información.

- 1) Para desplegar una lista con los otros actores involucrados en el expediente, haga doble clic en el ícono de lupa.



- 2) Seleccione al actor cuya información desea acceder y haga doble clic en el nombre o un clic en el botón **OK**.



Case Number	Actor ID	Role	Class
PS(AA)-SK-2018-100_0328-PS(AA)	10000700 - TEST ONE APPLICANT	D - PERSON FOR WHOM MAINTEN.	S - SPOUSE
PS(AA)-SK-2018-100_0328-PS(AA)	10000702 - TEST ONE CHILD ONE	D - PERSON FOR WHOM MAINTEN.	C - CHILD

- 3) La información del actor seleccionado aparecerá en pantalla.



3.13.3 Ordenar la Lista de trabajos

En la pestaña **Action Alerts** (Alertas de acción) de la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), es posible ordenar los expedientes haciendo clic en la flecha que se encuentra a la derecha del título de la columna según la cual desea ordenar la lista: **Date Generated** (Fecha de creación), **# of Days overdue** (Días transcurridos desde el plazo establecido), **Due Date** (Plazo), **Manager Due Date** (Plazo del administrador) o **Worker Due Date** (Plazo del responsable de expediente).

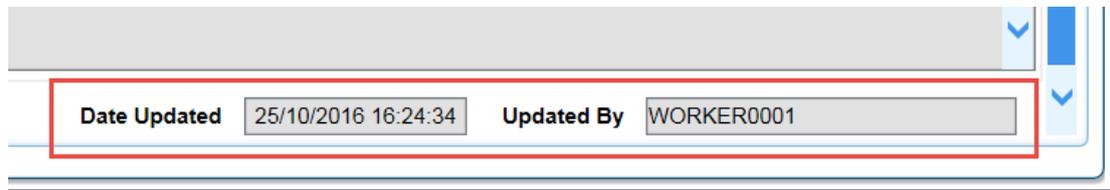


Fwd	CR	Date Generated	Debtor Name	Case Number	# of Days overdue	Type	Date Due	Manager Due Date	Worker Due Date
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	04/09/2018	Test One Debtor	PS(AA)-SK-2018-100_	27	Outgoing Recognitor	30/10/2018	30/10/2018	04/09/2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26/11/2018	Brown John Willi	PS(AA)-NL-2018-100_		Outgoing Enforcemer	03/12/2018	03/12/2018	03/12/2018

3.14 Registro de auditoría en iSupport

iSupport guarda un registro de auditoría de todas las acciones llevadas a cabo sobre un expediente. Varias pantallas incluyen campos que muestran la fecha de la última actualización y el nombre del usuario que la realizó.

Estos campos están disponibles en las pantallas **DEMO, AHIS, FINS, FDMO, CCRT, OTHP** y en todas aquellas a las que acceden los administradores.



El administrador de la base de datos tiene acceso a información más detallada acerca de las acciones de cada usuario como, por ejemplo, las pantallas visitadas y las acciones llevadas a cabo por un usuario específico.

3.15 Códigos de pantallas

3.15.1 Gestiones relacionadas con los expedientes

AHIS – <i>Actor Address History</i> (Historial de domicilios del actor)	FMDO – <i>Funds Monitoring</i> (Monitoreo de fondos)
CASV – <i>Case Overview</i> (Resumen del expediente)	ICOR – <i>iSupport Transactions</i> (Trámites en iSupport)
CCRT – <i>Case Create</i> (Crear expediente)	NOTE – <i>Note Processor</i> (Procesador de notas)
CPRO – <i>Case Processor</i> (Procesador de expedientes)	NPRO – <i>Notice Processor</i> (Procesador de avisos)
DEMO – <i>Actor Demographics</i> (Perfil del actor)	OTHP – <i>Other Party Information Screen</i> (Información de terceros)
EDOC – <i>Electronic Document Overview</i> (Vista general del documento digital)	SRCH – <i>Search for Cases/Actors</i> (Buscar expedientes y actores)
FINS – <i>Financial Summary</i> (Resumen financiero)	WRKL – <i>Work List</i> (Lista de trabajos)

3.15.2 Gestiones propias del administrador

CADS – <i>Central Authority Details</i> (Información sobre la Autoridad Central)	RLSA – <i>Role Screen Access Entry</i> (Permisos de acceso a pantallas según función)
CWRK – <i>Case Worker</i> (Responsable de expediente)	USEM – <i>User Maintenance</i> (Administrar usuarios)

3.15.3 Tareas del sistema

ACTV – <i>Activity Reference Screen</i> (Administrar actividades)	EMSG – <i>Error Messages Screen</i> (Administrar mensajes de error)
ANXT – <i>Maintain Next Activity Screen</i> (Administrar próxima actividad)	NREF – <i>Notice Reference</i> (Administrar avisos)
BSTL – <i>View Batch Status Logs</i> (Registros de estado de lote)	REFM – <i>Reference Code Maintenance</i> (Administrar códigos de referencia)

4 Acciones relacionadas con los expedientes

4.1 Crear un expediente

La pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) se utiliza para ver una solicitud, crear el expediente iSupport y, una vez creado, visualizar este último.

El número de expediente iSupport está compuesto por los siguientes datos:

- la abreviación del Estado requeriente (y la subdivisión),
- la abreviación del Estado requerido (y la subdivisión),
- el año en el que se creó el expediente en iSupport,
- un número correlativo de 7 dígitos (3 dígitos + 4 dígitos), y
- la abreviación del Estado (y la subdivisión) en el que se emitió el número de expediente de iSupport.

Ejemplo: Un expediente creado por Alemania en el año 2015 cuyo Estado requerido fuera Alemania y Estado requeriente fuera el Reino Unido de Gran Bretaña (Inglaterra y Gales), tendría el expediente iSupport número UK(EW)-DE-2015-123_4567-DE.

4.1.1 Ver todas las solicitudes

Al acceder a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente), la vista **View Applications** (Ver solicitudes) se muestra en forma predeterminada.

Para ver todas las solicitudes, haga clic en el ícono **New** (Nuevo) de la barra de herramientas (esto vaciará todos los campos de la pantalla) y luego en el botón **Find** (Encontrar). Para limitar los resultados de la búsqueda, utilice los campos de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros).

El estado **Completed** (Completo) significa que el expediente iSupport ha sido creado. Por el contrario, el estado **Pending** (Pendiente) significa que el expediente iSupport aún no ha sido creado.

Material de referencia:

[Guía práctica para responsables de expedientes](#) relativos al Convenio de cobro de alimentos para los hijos de 2007.

[Manual práctico para autoridades competentes:](#) Convenio de La Haya de 2007 sobre Cobro Internacional de Alimentos para los Niños y otros Miembros de la Familia, Protocolo de La Haya de 2007 sobre la Ley Aplicable a las Obligaciones Alimenticias, y Reglamento de 2009 del Consejo de la Unión Europea en materia de obligaciones de alimentos.

- Véase la sección 4.2 para obtener información sobre solicitudes salientes.
- Véase la sección 4.3 para obtener información sobre solicitudes entrantes.

4.1.2 Consejos para crear expedientes

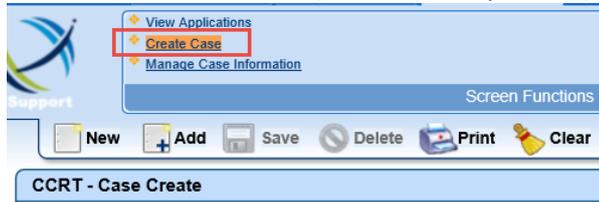
- Antes de comenzar con la creación de un expediente nuevo, acceda a la pantalla **SRCH – Search for Cases/Actors** (Buscar expedientes y actores) para asegurarse de que no exista un expediente con los mismos actores y los mismos Estados. En caso de que exista, véase la sección 4.4 sobre cómo ingresar una nueva solicitud en un expediente que ya consta en iSupport.
- Para crear un expediente, debe haber al menos un deudor y una persona para quien se solicitan los alimentos; estos serán los actores del expediente. Luego de la creación del actor en el sistema, su información personal y financiera puede actualizarse en

cualquier momento mediante las pantallas **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor) y **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor).

- Para crear un expediente para una solicitud de modificación, antes de acceder a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes), recuerde crear la autoridad de origen en la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros) y, luego, acceder a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) para ingresar los detalles de la obligación. De esta manera, los formularios generados en la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) estarán completos.
- El usuario que cree el expediente será designado responsable de expediente primario de forma predeterminada. Esta designación podrá modificarse mediante la función **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). Un administrador también podrá cambiar al responsable de expediente primario y añadir a uno secundario mediante la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente). Véase la sección 5.2 para obtener más información acerca de cómo asignar un expediente.
- Verifique la información ingresada en la pestaña **Application** (Solicitud) al momento de crear un expediente y de completar los detalles de la solicitud en cuestión. Una vez que haga clic en **Add** (Añadir), se generará el número de identificación del expediente y ya no podrá ingresar información adicional en esa página. Si comete un error, deberá hacer clic en **Close** (Cerrar) para cerrar la solicitud que contenga el error y luego deberá crear una solicitud nueva.
- Una vez que se cree el expediente y su estado pase a **Completed** (Completo), no se permitirá agregar información adicional en ninguna de las pestañas de la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). Se podrá acceder a los detalles del expediente mediante la función **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). Si fuera necesario modificar la información de un actor, deberá utilizar las pantallas **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor) o **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor).
- No todos los países figuran en la pantalla **CADS – Central Authority Details** (Información sobre la Autoridad Central). En caso de que necesite enviar una solicitud a un país que no aparece listado, un administrador deberá añadir ese país a dicha pantalla antes de la creación del expediente.
- Si no está seguro de si un Estado utiliza el sistema e-CODEX, verifique si ese Estado utiliza iSupport mediante la pantalla **CADS – Central Authority Details** (Información sobre la Autoridad Central).
- Para ver un resumen del expediente, utilice la pantalla **CASV – Case Overview** (Resumen del expediente), que muestra una vista general de la información del solicitante, del deudor y de otros actores, así como los detalles de la solicitud e información sobre la reparación y la decisión. Esta pantalla también contiene enlaces de acceso rápido a las pantallas **Note** (Nota), **Monitor Funds** (Monitorear fondos), **E-Documents** (Documentos digitales) y **Recent Messages** (Mensajes recientes).

4.2 Crear expedientes para solicitudes salientes

- 1) Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente).
- 2) Haga clic en **Create Case** (Crear expediente) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



4.2.1 Pestaña Solicitud

- 3) En la pestaña **Application** (Solicitud), ingrese los detalles de la solicitud y del solicitante u organismo público.



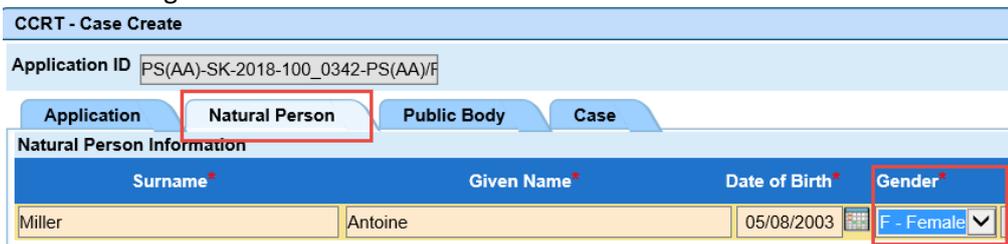
The screenshot shows the 'Application' tab selected. The form includes fields for 'Application ID', 'Case Number', 'Status' (set to 'P - Pending'), and 'Reason Stat'. There are also tabs for 'Natural Person', 'Public Body', and 'Case'.

Antes de hacer clic en el ícono **Add** (Añadir), verifique que todos los datos ingresados en la pestaña **Application** (Solicitud) sean correctos. Una vez que se genera el número de identificación del expediente, la página deja de ser editable.

- 4) Haga clic en el ícono **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.

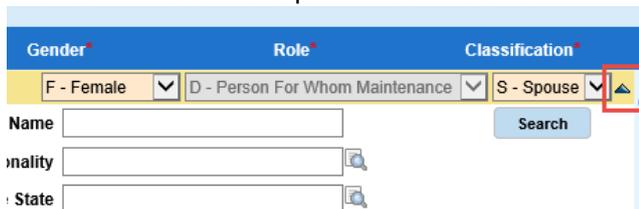
4.2.2 Pestaña Persona física

- 5) Seleccione la pestaña **Natural Person** (Persona física). Aparecerán los datos del solicitante. Ingrese el sexo del solicitante.



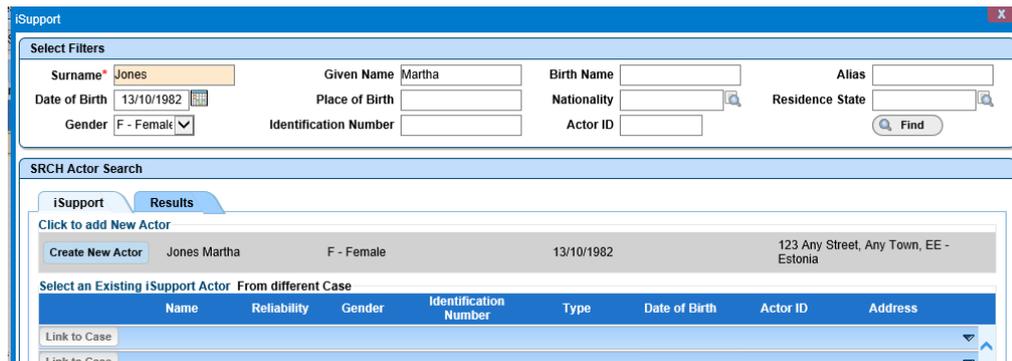
The screenshot shows the 'Natural Person' tab selected. The form displays 'Natural Person Information' with fields for 'Surname' (Miller), 'Given Name' (Antoine), 'Date of Birth' (05/08/2003), and 'Gender' (F - Female). The 'Gender' dropdown is highlighted with a red box.

- 6) Para desplegar los campos de la sección **Natural Person Information** (Información de la persona física), utilice la flecha que aparece en el extremo derecho. Ingrese los datos de identificación que sean necesarios.



The screenshot shows the 'Natural Person Information' section expanded. It includes dropdowns for 'Gender' (F - Female), 'Role' (D - Person For Whom Maintenance), and 'Classification' (S - Spouse). Below these are input fields for 'Name', 'Nationality', and 'State', along with a 'Search' button. A red box highlights the dropdown arrow on the 'Classification' field.

- 7) Para consultar si el solicitante ya existe en iSupport, haga clic en el botón **Search** (Buscar). Los resultados de la búsqueda aparecerán en una ventana emergente.



The screenshot shows the iSupport search interface. At the top, there are 'Select Filters' with fields for Surname (Jones), Given Name (Martha), Birth Name, Alias, Date of Birth (13/10/1982), Place of Birth, Nationality, Residence State, Gender (F - Female), Identification Number, and Actor ID. A 'Find' button is located to the right. Below this is the 'SRCH Actor Search' section, which has tabs for 'iSupport' and 'Results'. Under 'Results', there is a 'Click to add New Actor' button and a table of search results. The table has columns for Name, Reliability, Gender, Identification Number, Type, Date of Birth, Actor ID, and Address. One result is visible: Jones Martha, F - Female, 13/10/1982, 123 Any Street, Any Town, EE - Estonia. Below the table is a 'Link to Case' button.

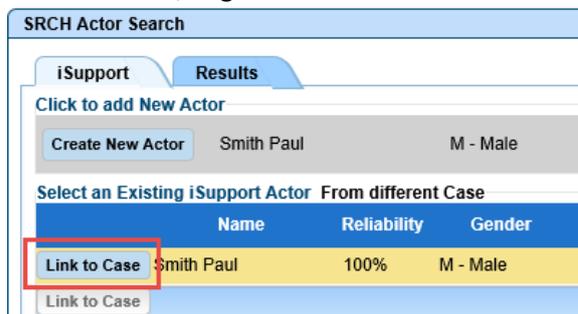
8) Revise los resultados en pantalla:

- a) Si el actor no existe, verá el mensaje **'No matching records found'** ("No se encontraron registros que coincidan con el parámetro de búsqueda"). Haga clic en el botón **Create New Actor** (Crear nuevo actor).



This screenshot shows the 'SRCH Actor Search' interface with the 'Results' tab selected. A 'Click to add New Actor' button is visible. Below it, a table shows a search result for 'Jones Martha'. The 'Create New Actor' button is highlighted with a red box.

- b) Si el actor ya existe o si aparece uno similar al buscado, aparecerán el nombre de cada actor encontrado y otros datos de identificación. Haga clic en la flecha de la derecha para ver más información de cada actor. Si uno coincide con el actor buscado, haga clic en el botón **Link to Case** (Vincular al expediente).



This screenshot shows the 'SRCH Actor Search' interface with the 'Results' tab selected. A 'Click to add New Actor' button is visible. Below it, a table shows search results for 'Smith Paul'. The 'Link to Case' button is highlighted with a red box.

9) Haga clic en el botón **Complete Actor Clearance** (Completar la acreditación del actor) y en el botón **Yes** (Sí) de la ventana emergente para confirmar la selección. Si modifica cualquier dato del actor, deberá realizar una nueva búsqueda.



This screenshot shows a dialog box with two buttons: 'Complete Actor Clearance' and 'Cancel'. The 'Complete Actor Clearance' button is highlighted with a red box.

10) Para guardar los datos del actor en el expediente, haga clic en el ícono **Save** (Guardar).

11) Para añadir al demandado o a un menor al expediente, haga clic en el botón **Add Another Person** (Añadir a otra persona).



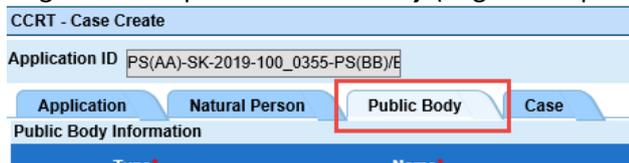
This screenshot shows a button labeled 'Add Another Person', which is highlighted with a red box.

12) Ingrese los datos del actor en los campos solicitados.

13) Repita los pasos 6 a 10 para añadir a cada actor.

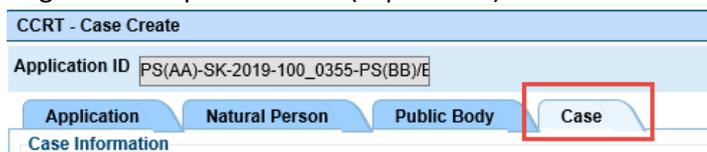
4.2.3 Pestaña Organismo público

- 14) Si fuera necesario para el expediente en cuestión, deberá completarse la información del organismo público en la pestaña **Application** (Solicitud). En caso de que no se hubiera hecho con anterioridad, deberá ingresarse al organismo público como un tercero en la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros) antes de crear el expediente.
- 15) Haga clic en la pestaña **Public Body** (Organismo público) para ver esta información.



4.2.4 Pestaña Expediente

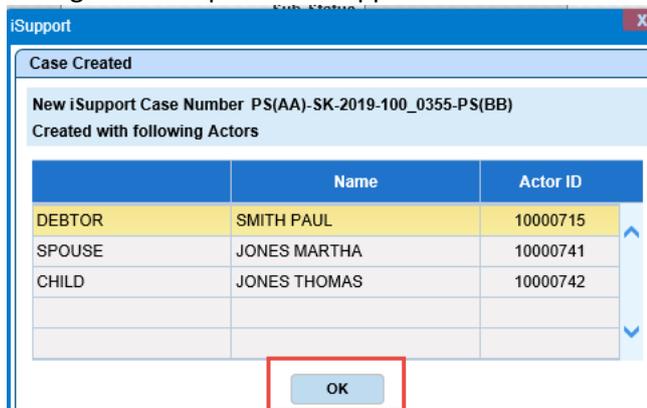
- 16) Haga clic en la pestaña **Case** (Expediente).



- 17) Revise toda la información del expediente.
- 18) Haga clic en el botón **Create/Link iSupport Case** (Crear o vincular un expediente de iSupport).



- 19) Para confirmar la creación del expediente, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente. El expediente iSupport ha sido creado.



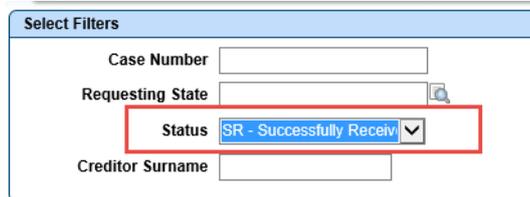
Véanse también las siguientes secciones:

- Sección 4.8 – Pantalla **DEMO**: para añadir información relativa a pagos y a asistencia jurídica
- Sección 4.11 – Pantalla **FDMO**: para ingresar una decisión (es posible que necesite crear un tribunal en la pantalla **OTHP**; véase la sección 4.10)
- Sección 4.9 – Pantalla **FINS**: para añadir información financiera de las partes
- Sección 4.12 – Pantalla **CPRO**: para enviar el expediente

4.3 Crear expedientes para solicitudes entrantes

Si un Estado utiliza iSupport, las solicitudes entrantes se enviarán por medio del sistema e-CODEX y podrán encontrarse en la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport). La solicitud entrante también crea una alerta de información no asignada en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos). Un administrador deberá asignarla a un responsable de expediente.

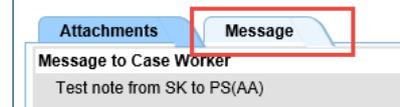
- 1) Acceda a la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport).
- 2) Haga clic en el ícono **New** (Nuevo) de la barra de herramientas para borrar toda información previa que contengan los campos de búsqueda.
- 3) En la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice el menú desplegable del campo **Status** (Estado) y seleccione **Successfully Received** (Recibido con éxito). Para limitar los resultados de la búsqueda, utilice los campos de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros).



- 4) Para mostrar todas las solicitudes entrantes, haga clic en el botón **Find** (Encontrar).
 - Todos los archivos adjuntos relacionados con la solicitud aparecerán en la pestaña **Attachments** (Documentos adjuntos), desde la cual se los podrá visualizar, imprimir y guardar.



- Todos los mensajes del Estado requiriente aparecerán en la pestaña **Message** (Mensajes).



- 5) Revise la lista de todas las solicitudes. Para abrir la sección **View Applications** (Ver solicitudes) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente), desplácese hasta la solicitud en cuestión y haga doble clic sobre ella.
- 6) La información del expediente aparecerá en forma automática en cada campo de la pantalla.

No debe utilizarse el estado **Rejected** (Rechazado), ya que no cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento ni con los del Convenio.

También puede acceder a las solicitudes entrantes desde la función **View Applications** (Ver solicitudes) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). Seleccione la opción **Incoming** (Entrante) en el campo **Transaction Type** (Tipo de trámite) para obtener la lista de todas las solicitudes en estado **Pending** (Pendiente). Recuerde que solo puede acceder a los documentos adjuntos y a los mensajes asignados a la solicitud a través de la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport).

4.3.1 Pestaña Solicitud

- 7) Para comprobar que toda la información necesaria fue recibida, verifique la pestaña **Application** (Solicitud).

4.3.2 Pestaña Persona física

- 8) Seleccione la pestaña **Natural Person** (Persona física). Aparecerán los datos de los actores.
- 9) Para desplegar los campos de la sección **Natural Person Information** (Información de la persona física), utilice la flecha que aparece en el extremo derecho. Compruebe que se hayan recibido todos los datos de identificación que sean necesarios.
- 10) Para consultar si el actor ya existe en iSupport, haga clic en el botón **Search** (Buscar). Los resultados de la búsqueda aparecerán en una ventana emergente.
- 11) Revise los resultados en pantalla:
 - a) Si el actor no existe, verá el mensaje **'No matching records found'** ("No se encontraron registros que coincidan con el parámetro de búsqueda"). Haga clic en el botón **Create New Actor** (Crear nuevo actor).
 - b) Si el actor ya existe o si aparece uno similar al buscado, aparecerán el nombre de cada actor encontrado y otros datos de identificación. Haga clic en la flecha de la derecha para ver más información de cada actor. Si uno coincide con el actor buscado, haga clic en el botón **Link to Case** (Vincular al expediente).
- 12) Haga clic en el botón **Complete Actor Clearance** (Completar la acreditación del actor) y en el botón **Yes** (Sí) de la ventana emergente para confirmar la selección. Si modifica cualquier dato del actor, deberá realizar una nueva búsqueda.
- 13) Repita los pasos 9 a 12 para añadir a cada actor.
- 14) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

4.3.3 Pestaña Organismo público

- 15) Si fuera necesario para el expediente en cuestión, seleccione la pestaña **Public Body** (Organismo público) y compruebe que se ha recibido toda la información.

4.3.4 Pestaña Expediente

- 16) Haga clic en la pestaña **Case** (Expediente).
- 17) Haga clic en el botón **Create/Link iSupport Case** (Crear o vincular un expediente de iSupport). Esto creará el expediente iSupport.
- 18) Acceda a la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos) y elimine la alerta de información de solicitud entrante.

Verifique la información de los actores en la nueva solicitud. Si difiere de la que figura en sistema, deberá actualizarla en forma manual o enviar un aviso al otro Estado para corroborar los datos.



WRKL - Work List			
Action Alerts	Informational Alerts		
Delete	Fwd	Date Generated	Jurisdiction
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29/06/2018	Jurisdic

Véanse también las siguientes secciones:

- Sección 4.8 – Pantalla **DEMO**: para añadir información relativa a pagos y a asistencia jurídica
- Sección 4.11 – Pantalla **FDMO**: para ingresar una decisión (es posible que necesite crear un tribunal en la pantalla **OTHP**; véase la sección 4.10)
- Sección 4.9 – Pantalla **FINS**: para añadir información financiera de las partes

- Sección 4.12 – Pantalla **CPRO**: para enviar el expediente

4.4 Nueva solicitud relativa a un expediente que consta en iSupport

Si iSupport recibe a través del sistema e-CODEX una nueva solicitud posterior a la creación de un expediente, la nueva solicitud aparecerá en la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport) y, además, creará una alerta de información, que estará asignada al responsable de expediente primario, en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos).

4.4.1 Solicitud entrante

- 1) Acceda a la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport).
- 2) Para abrir la sección **View Applications** (Ver solicitudes) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente), haga doble clic en la solicitud en cuestión. La información del expediente aparecerá en forma automática en cada campo de la pantalla.
- 3) Revise toda la información del expediente.
- 4) Haga clic en la pestaña **Case** (Expediente) y vincule la solicitud con el expediente.
- 5) Haga clic en el botón **Create/Link iSupport Case** (Crear o vincular un expediente de iSupport). Para confirmar la actualización del expediente, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente.
- 6) La nueva solicitud ha sido vinculada al expediente que ya consta en iSupport. En la sección **View Applications** (Ver solicitudes) de la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente), aparecerá el mismo número de expediente, pero con distintos tipos de solicitud:

Application ID	Service
HR-BE-2016-100_2751-BE/MOD-02	MOD - Modification
HR-BE-2016-100_2751-BE/ENF-01	ENF - Enforcement

4.4.2 Solicitud saliente

- 1) Utilice el comando Ctrl + C para copiar el número de expediente que ya consta en iSupport.
- 2) Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente).
- 3) Haga clic en **Create Case** (Crear expediente) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Esto abrirá la pestaña **Application** (Solicitud).
- 4) En la sección **Application Details** (Detalles de la solicitud), utilice el comando Ctrl + V para pegar el número de expediente iSupport en el campo **Case Number** (Número de expediente) y seleccione el tipo de solicitud y el tipo de formulario. La información del Estado aparecerá en forma automática. Haga clic en el ícono **Add** (Añadir).
- 5) La información en la pestaña **Natural Person** (Persona física) y, si correspondiere, en **Public Body** (Organismo público) también aparecerá en forma automática. Podrán incluirse actores adicionales mediante la función **Manage Case information** (Gestionar la información del expediente) luego de que se haya creado el expediente (véase la sección 4.6).
- 6) Haga clic en la pestaña **Case** (Expediente).
- 7) Revise toda la información del expediente.
- 8) Haga clic en el botón **Create/Link iSupport Case** (Crear o vincular un expediente de iSupport).
- 9) Para confirmar la actualización del expediente, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente.

- 10) La nueva solicitud ha sido vinculada al expediente que ya consta en iSupport. En la sección **View Applications** (Ver solicitudes) de la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente), aparecerá el mismo número de expediente, pero con distintos tipos de solicitud:

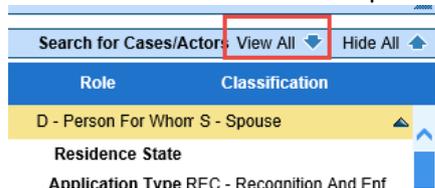
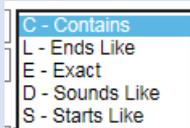
Application ID	Service
HR-BE-2016-100_2751-BE/MOD-02	MOD - Modification
HR-BE-2016-100_2751-BE/ENF-01	ENF - Enforcement

4.5 Buscar un actor o expediente que ya consta en iSupport

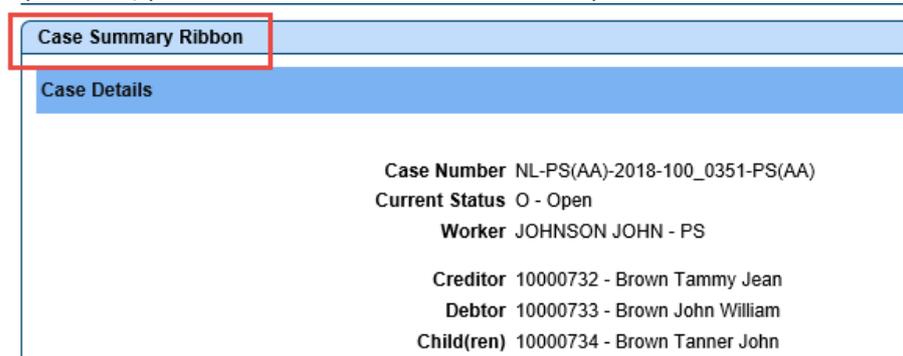
Para encontrar un determinado expediente o actor en iSupport, utilice la pantalla **SRCH – Search for Cases/Actors** (Buscar expedientes y actores). Si ingresa información parcial o conocida en los campos de filtros de búsqueda, el sistema mostrará los resultados posibles.

- 1) Acceda a la pantalla **SRCH – Search for Cases/Actors** (Buscar expedientes y actores).
- 2) Para borrar la información predeterminada del expediente en cuestión, haga clic en el ícono **New** (Nuevo) de la barra de herramientas.
- 3) En la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), ingrese la información conocida del expediente.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar).
- 5) Si la búsqueda arroja más de un resultado y usted necesitara más información para identificar el expediente correcto, siga los siguientes pasos:
 - a) haga clic en la flecha del botón **View All** (Ver todos) para ver el tipo de solicitud y a los otros actores relacionados con el expediente, o

Para realizar una búsqueda, es necesario indicar un nombre completo o parte de él. Si no está seguro de cómo se escribe, utilice el menú desplegable a la derecha del campo **Surname** (Apellido):



- b) despliegue la sección **Case Summary Ribbon** (Barra de resumen del expediente) para ver más información sobre el expediente.



- 6) Cuando encuentre el expediente adecuado, utilice el botón **Quick Navigation** (Navegación rápida) o la barra de menú vertical para acceder a la pantalla que desee.

4.6 Añadir un actor luego de la creación de un expediente

Es posible añadir un actor luego de la creación del expediente mediante la función **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente).

4.6.1 Añadir un nuevo actor

- 1) Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) y haga clic en **View Applications** (Ver solicitudes) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 2) Utilice los filtros para buscar el expediente en cuestión.
- 3) Seleccione el expediente de la lista y haga clic en **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) dentro de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 4) Haga clic en la pestaña **Actor** (Actor).



- 5) Haga clic en el botón **Add Additional Actors** (Añadir actores adicionales).



- 6) Ingrese la información del actor.
- 7) Para realizar una búsqueda y corroborar que el actor no existe en iSupport, haga clic en el botón **Search** (Buscar). Una ventana emergente mostrará los resultados encontrados.
- 8) Revise los resultados en pantalla:
 - a) Si el actor no existe, verá el mensaje **'No matching records found'** ("No se encontraron registros que coincidan con el parámetro de búsqueda"). Haga clic en el botón **Create New Actor** (Crear nuevo actor).
 - b) Si el actor ya existe, aparecerán el nombre del actor encontrado y otros datos de identificación. Haga clic en el botón **Link to Case** (Vincular al expediente).
- 9) Haga clic en el botón **Complete Actor Clearance** (Completar la acreditación del actor) y en el botón **Yes** (Sí) de la ventana emergente para confirmar la selección.
- 10) Para guardar los datos del actor en el expediente, haga clic en el ícono **Save** (Guardar).
- 11) Si la solicitud hubiera sido previamente enviada al otro Estado, asegúrese de notificar a ese Estado de que se ha añadido un actor nuevo al expediente.

No es posible eliminar a los actores. Si creara un actor por error, siga los pasos 1 a 5 y cambie el estado del actor a **Inactive** (Inactivo).

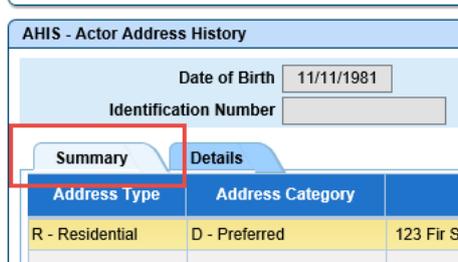
Una vez que añada un actor, ingrese la información personal y financiera correspondiente mediante las pantallas **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor) y **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor).

4.7 Ver, agregar o modificar el domicilio de un actor

La pantalla **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor) permite ver, añadir y modificar el domicilio de un actor específico en un expediente. La información que se mostrará en forma predeterminada será la del deudor; por lo tanto, si desea actualizar información de otro actor, debe cambiar el campo **Actor ID** (Número de identificación del actor).

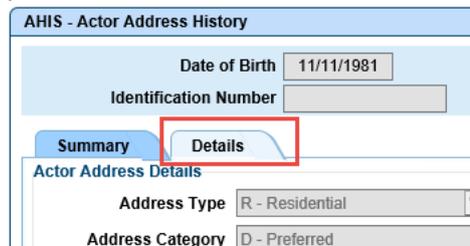
4.7.1 Ver detalles de un domicilio

- 1) Acceda a la pantalla **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor) de un expediente que consta en iSupport. Se mostrará la página **View Actor History** (Ver el historial del actor).
- 2) La pestaña **Summary** (Resumen) mostrará los domicilios del actor.



Address Type	Address Category	Address
R - Residential	D - Preferred	123 Fir St

- 3) Para ver información adicional en relación con el domicilio seleccionado, haga clic en la pestaña **Details** (Detalles).

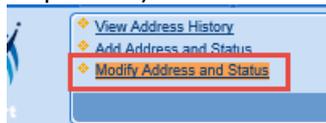


Consejos:

- Cuando acceda a cualquiera de las pantallas relacionadas con los actores (por ejemplo: **AHIS**, **DEMO**, **FINS**), la información que se mostrará de forma predeterminada será la del deudor. Para acceder a información de los otros actores del expediente, haga clic en el ícono de lupa a la derecha del campo **Actor ID** (Número de identificación del actor).
- En lugar de ingresar nuevamente el domicilio, coloque una nota en el campo de comentario de la pantalla **AHIS** si el domicilio del menor es el mismo que el de su progenitor.
- Los cambios de domicilio no son enviados en forma automática por el sistema e-CODEX. En caso de ser necesario, deberá crear una nota al otro Estado para notificar el cambio de domicilio.

4.7.2 Añadir un nuevo domicilio

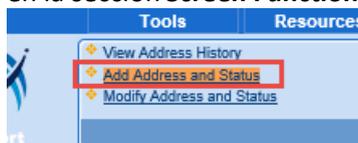
- 1) Acceda a la pantalla **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Si ya existe un domicilio, haga clic en la función **Modify Address and Status** (Modificar domicilio y estado) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



- 3) Seleccione el domicilio en cuestión e ingrese en el campo **System End Date** (Fecha de fin en sistema) la fecha a partir de la cual ese domicilio pasa a tener el estado **B – Old** (Antiguo) en el campo **Address Status** (Estado de domicilio). Haga clic en el ícono **Save** (Guardar).



- 4) Haga clic en **Add Address and Status** (Añadir domicilio y estado) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).

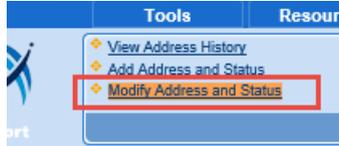


- 5) Ingrese el domicilio del actor en la pestaña **Details** (Detalles).
- 6) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Add** (Añadir).

iSupport

4.7.3 Modificar un domicilio ya ingresado

- 1) Acceda a la pantalla **AHIS – Actor Address History** (Historial de domicilios del actor) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en la función **Modify Address and Status** (Modificar domicilio y estado) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Haga clic en la pestaña **Details** (Detalles).



- 4) Realice los cambios que sean necesarios.
- 5) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Save** (Guardar).

4.8 Ver o modificar los datos personales de un actor

La pantalla **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor) permite ver y modificar datos personales y bancarios de un actor específico en un expediente; entre otros, se incluyen los siguientes:

- Números de teléfono de contacto
- Datos personales (lugar de nacimiento, nacionalidad, idioma)
- Estado civil
- Otra información (estado restringido, estado de no divulgación, confirmación de si el actor ha obtenido asistencia jurídica gratuita, y el nombre y la información de contacto de un representante)
- Datos bancarios a los efectos de los pagos

4.8.1 Ver los datos personales de un actor

- 1) Acceda a la pantalla **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor) de un expediente que consta en iSupport. Se mostrará la página **View Actor Demographics** (Ver el perfil del actor).
- 2) La pestaña **Personal Data** (Datos personales) muestra los datos personales del actor.



- 3) Para ver los datos bancarios del actor, haga clic en la pestaña **Payments** (Pagos).



4.8.2 Modificar los datos personales de un actor

- 1) Acceda a la pantalla **DEMO – Actor Demographics** (Perfil del actor) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en **Modify Actor Demographics** (Modificar el perfil del actor) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).

Limited Access (Acceso limitado)

Utilice este campo si el actor es una figura pública. De esta manera, solo los administradores podrán acceder a sus datos personales.

Non-Disclosure (No divulgación)

Utilice este campo si el actor está bajo amenaza de violencia doméstica. De esta manera, se garantiza lo siguiente:

- se utilizarán los procesos correspondientes conforme al Convenio y al Reglamento,
- no se divulgará la información de contacto del actor en ninguno de los formularios generados, y
- el responsable de expediente sabrá que la información de contacto del actor no debe divulgarse.



- 3) Haga clic en las pestañas **Personal Data** (Datos personales) o **Payments** (Pagos) según corresponda.
- 4) Realice los cambios que sean necesarios.
- 5) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Save** (Guardar).

4.9 Ver, agregar o modificar la información financiera de un actor

La pantalla **FINS – Financial Summary** (Resumen financiero) permite ver, añadir y modificar la información acerca de los ingresos de los gastos de un actor específico.

4.9.1 Ver la información financiera de un actor

- 1) Acceda a la pantalla **FINS – Financial Summary** (Resumen financiero) de un expediente que consta en iSupport. Se mostrará la página **View Income and Expenses** (Ver ingresos y gastos).
- 2) La pestaña **Income** (Ingresos) muestra las fuentes de ingreso del actor.

Identification Number	
Income	Expenses
Relation	Income Type
SP - Spouse/Partner	GS - Gross Salary

- 3) Haga clic en la pestaña **Expenses** (Gastos) para ver los gastos relacionados con el actor.

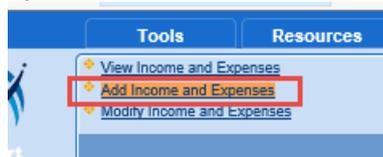
Identification Number	
Income	Expenses
Relation	Expenses
SP - Spouse/Partner	RM - Rent or Mort

- 4) Haga clic en la pestaña **Assets** (Bienes) para ver los bienes del actor.

Identification Number	
Income	Assets
Asset Type	Market Value
HO - House	500000

4.9.2 Añadir información financiera de un actor

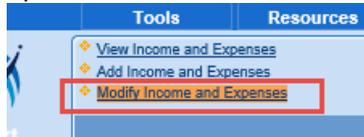
- 1) Acceda a la pantalla **FINS – Financial Summary** (Resumen financiero) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en **Add Income and Expenses** (Añadir ingresos y gastos) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



- 3) Haga clic en las pestañas **Income** (Ingresos), **Expenses** (Gastos) o **Assets** (Bienes) según corresponda.
- 4) Ingrese la información financiera del actor.
- 5) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Add** (Añadir).

4.9.3 Modificar la información financiera de un actor

- 1) Acceda a la pantalla **FINS – Financial Summary** (Resumen financiero) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en **Modify Income and Expenses** (Modificar ingresos y gastos) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



- 3) Haga clic en las pestañas **Income** (Ingresos), **Expenses** (Gastos) o **Assets** (Bienes) según corresponda.
- 4) Realice los cambios que sean necesarios.
- 5) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Save** (Guardar).

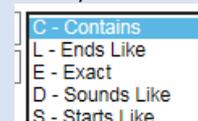
4.10 Añadir a terceros a un expediente

La pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros) permite buscar, ver, añadir y actualizar información de terceros. Esta información se utiliza para completar los campos en otras pantallas, tales como **CCRT – Case Create** (Crear expediente) o **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos), para añadir una decisión.

4.10.1 Ver información de terceros

- 1) Acceda a la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros).
- 2) En la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la lista de las partes que constan en el expediente.
- 3) Se mostrará la pestaña **OTHP Information** (Información de terceros).
- 4) Seleccione la entrada adecuada y haga clic en la flecha que apunta hacia abajo, que se encuentra en el extremo derecho de la pantalla, para ver la información del tercero en cuestión.
- 5) Para ver los datos bancarios del tercero en cuestión, haga clic en la pestaña **Payments** (Pagos).

Utilice los campos de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para limitar los resultados de su búsqueda. Si no está seguro de cuál es el nombre, utilice el menú desplegable a la derecha del campo **Name** (Nombre):



4.10.2 Añadir información de terceros

- 1) Acceda a la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros).
- 2) Haga clic en **Add Other Party Information** (Añadir información de un tercero) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Ingrese la información requerida.
- 4) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Add** (Añadir).

4.10.3 Modificar información de terceros

- 1) Acceda a la pantalla **OTHP – Other Party Information Screen** (Información de terceros).
- 2) Haga clic en **Modify Other Party Information** (Modificar información de un tercero) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Realice los cambios que sean necesarios.
- 4) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Save** (Guardar).

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias
 pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

4.11 Añadir, gestionar o controlar una obligación

La pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) permite ingresar información sobre una decisión. Esta información comprende los detalles sobre una o más obligaciones, los pagos pendientes y los pagos recibidos en relación con un expediente.

4.11.1 Añadir o modificar una decisión

- 1) Acceda a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) de un expediente que consta en iSupport. Se mostrará la página **Add/Modify Decision** (Añadir o modificar una decisión).
- 2) Utilice el menú desplegable del campo **Decision Ref No** (Número de referencia de la decisión) para seleccionar el número de decisión.

Decision Ref No 

- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar).
- 4) Si la decisión buscada no existe en el sistema, ingrese los detalles correspondientes a la decisión en cuestión. Haga clic en el ícono **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.
- 5) Si la decisión buscada ya existe pero deben realizarse cambios, siga los pasos 2 y 3 y luego ingrese la información requerida. Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

Consejos:

- Marque el campo **Maintenance Payable for Group** (Obligación alimentaria pendiente de pago al grupo) en caso de que haya un monto global pendiente de cobro para el solicitante y los menores en cuestión.
- Puede ingresarse más de una decisión. Sin embargo, en la página **Manage Obligations** (Gestionar obligaciones) solo deberá ingresarse el monto de la obligación actual. Puede utilizar el campo **Comments** (Comentarios) para incluir información sobre obligaciones anteriores.

4.11.2 Gestionar una obligación

- 1) Acceda a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en **Manage Obligations** (Gestionar obligaciones) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



- 3) Utilice el menú desplegable del campo **Decision Ref No** (Número de referencia de la decisión) para seleccionar el número de decisión.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar).
- 5) Si la obligación no existe en el sistema, ingrese los detalles correspondientes a la obligación. Haga clic en el ícono **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.
- 6) Si la obligación ya existe pero deben realizarse cambios, siga los pasos 3 y 4 y luego ingrese la información requerida. Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

La opción **Manage Obligations** (Gestionar obligaciones) le permite ingresar los siguientes datos:

- el monto pendiente de pago y la frecuencia de la obligación
- los cargos en concepto de intereses
- atrasos en el pago

4.11.3 Controlar los fondos

- 1) Acceda a la pantalla **FDMO – Funds Monitoring** (Monitoreo de fondos) de un expediente que consta en iSupport.

- 2) Haga clic en **Monitor Funds** (Monitorear fondos) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



- 3) Utilice los menús desplegables de los campos **Decision Ref No** (Número de referencia de la decisión), **Actor** (Actor) y **Obligation** (Obligación) para seleccionar el número de decisión, el actor y la obligación.

Decision Ref No Actor Obligation

- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar).
- 5) Ingrese la información del pago recibido.
- 6) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

4.12 Abrir una lista de actividades y navegar por ella

La pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) utiliza listas de actividades para navegar de forma sistemática a través de los pasos o acciones requeridos para un determinado expediente. Esta pantalla contiene listas de actividades para administrar expedientes regulados por el Convenio, el Reglamento u otros instrumentos.

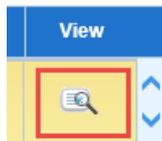
Al acceder a esta pantalla, se mostrará la lista de actividades apropiada que corresponde al expediente de acuerdo al tipo de solicitud. La lista de actividades de monitoreo del expediente puede abrirse en forma manual para administrar o controlar la ejecución de una decisión relativa a alimentos.

4.12.1 Administrar los procesos de un expediente

- 1) Acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Para ver la lista de solicitudes, haga clic en el ícono azul numerado en la columna **Active** (Activos). El número refleja la cantidad de solicitudes del mismo tipo.



- 3) En la columna **View** (Ver), haga clic en el ícono de lupa.



De esta manera, aparecerá la pestaña **List View** (Ver lista), que muestra una lista de todas las actividades relacionadas con la solicitud. En expedientes recién creados, se mostrará la primera acción requerida de forma predeterminada.

Group	Action	
Application Process	Process Application	IN PRO
Record Requesting State Response	Record Requesting State Response	
Locate Respondent	Locate Respondent	
Await Respondent Locate Data	Record Respondent Locate Data	
Send Application to Competent Authority for Processing	Send application to competent authority for processing	
Record The Decision of the Competent Authority	Record the decision of the competent authority	
Request Additional Evidence	Request additional evidence	
Record Additional Evidence	Record Additional Evidence	
Appeal of Decision	Appeal of decision	
Record Appeal Decision	Record Appeal Decision	
Determine if Decision Needs to Be Recognized	Determine if decision needs to be recognized	
Close Activity Chain	Activity Chain Closes	

- 4) Haga doble clic en la acción que corresponda. De esta manera, aparecerán en pantalla las actividades posibles para esa acción.

Home > Incoming Modification of a Decision - Convention (Active) > Activity List View > Update Activity View

Update Activity

You have chosen to update the action - Process Application

- Case Documentation Is Complete ~ Send application to competent authority for processing
- Additional Documents are Required from Requesting State ~ Record Requesting State Response
- Application Does Not Meet Convention Requirements ~ Activity Chain Closes
- Wrong Application has been Initiated ~ Activity Chain Closes
- Case is Not Complete: Respondent Needs to Be Located ~ Locate Respondent
- Modification of Decision is Not Possible by law ~ Activity Chain Closes
- Worker Override

- 5) Si resultara necesario para la acción seleccionada, es posible que aparezcan formularios o cartas para completar. Siga los siguientes pasos:

- a) Asegúrese de que los documentos requeridos estén seleccionados.

Documents

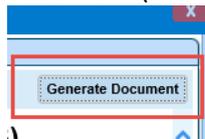
[Convention Annex 2 - Acknowledgement form - MF02](#)

[Convention Annex D - Status of Application Report – Application for Modification of a Decision - MOD03](#)

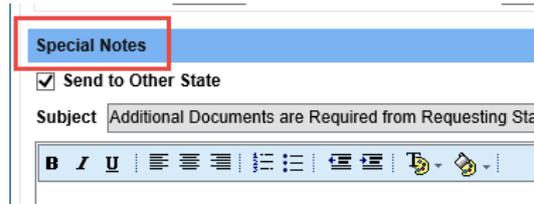
Para ver una versión no editable del documento, haga clic en el enlace (se abrirá un documento PDF). Para cerrarlo, utilice el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.



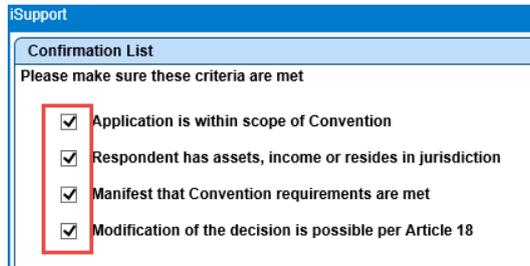
- b) Para abrir el documento PDF en modo editable, haga clic en el ícono **Save** (Guardar). De esta manera, podrá ingresar información adicional al documento.
- c) Para guardar los cambios en el documento PDF, haga clic en **Generate Document** (Generar documento).



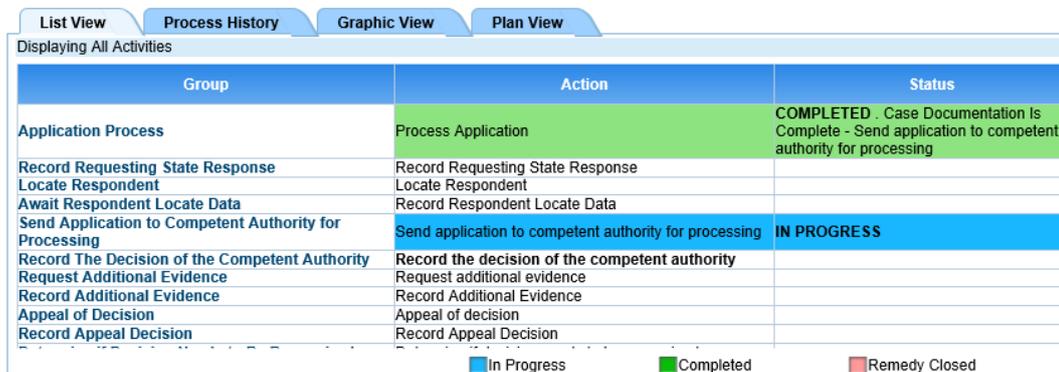
- d) En caso de ser necesario, utilice la sección **Special Notes** (Notas especiales) para enviar información adicional al otro Estado a través del sistema e-CODEX.



- 6) Para completar esta acción, haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas. Si fuera necesario, verifique la lista de confirmación y haga clic en el botón **OK**.



En la pestaña **List View** (Ver lista), se mostrará la próxima acción requerida para el expediente.



Group	Action	Status
Application Process	Process Application	COMPLETED . Case Documentation Is Complete - Send application to competent authority for processing
Record Requesting State Response	Record Requesting State Response	
Locate Respondent	Locate Respondent	
Await Respondent Locate Data	Record Respondent Locate Data	
Send Application to Competent Authority for Processing	Send application to competent authority for processing	IN PROGRESS
Record The Decision of the Competent Authority	Record the decision of the competent authority	
Request Additional Evidence	Request additional evidence	
Record Additional Evidence	Record Additional Evidence	
Appeal of Decision	Appeal of decision	
Record Appeal Decision	Record Appeal Decision	

- 7) Utilice las pestañas **Process History** (Historial del proceso), **Graphic View** (Ver gráfico) y **Plan View** (Ver plan) para controlar el progreso del expediente.

Consejos:

- Los formularios y las cartas para expedientes regulados por el Convenio y por otros instrumentos se envían en forma automática a través del sistema e-CODEX cuando se completa una acción o cuando se genera un PDF. Verifique que todos los campos requeridos estén completos antes del envío.
- Los formularios y las cartas para expedientes regulados por el Reglamento deben imprimirse, firmarse y cargarse en el sistema para su envío a través de e-CODEX.
- Utilice los enlaces del menú recorrido para volver a pantallas anteriores.
- Para realizar una actividad por segunda vez, saltar una actividad y avanzar a la siguiente, o cerrar una solicitud sin haberla completado, seleccione la opción **Worker Override** (Anular acción del responsable de expediente).
- Una vez creados, los documentos PDF y Word estarán disponibles en la pantalla **EDOC**. Los documentos Word creados en forma local podrán añadirse al expediente mediante la pestaña **Attach documents to Case** (Adjuntar documentos al expediente) en la pantalla **EDOC**.

[Home](#) > [Incoming Modification of a Decision - Neutral \(Active\)](#) > [Activity List View](#) > [Update Activity View](#)

4.12.2 Seguimiento de expedientes luego del cierre de la lista de actividades

Cuando la lista principal de actividades se cierra, la pantalla **CPRO – Case processor** (Procesador de expedientes) puede utilizarse para continuar el seguimiento de las actividades y los eventos del expediente.

1. Acceda a la pantalla **CPRO – Case processor** (Procesador de expedientes) y seleccione **Incoming Case Monitoring** (Seguimiento de expediente entrante) o **Outgoing Case Monitoring** (Seguimiento de expediente saliente).

Type	New	Active	Complete
Incoming Case Monitoring - Convention		0	0
Outgoing Case Monitoring - Convention		0	0
Incoming Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Incoming Establishment - Convention		0	0
Incoming Modification of a Decision - Convention		0	0

2. Haga clic en el ícono **New** (Nuevo) para abrir una lista de actividades para el seguimiento del expediente.
3. Ingrese toda la información pertinente que desee añadir en las notas especiales y haga clic en el ícono **Save** (Guardar). La pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) mostrará una nueva lista de actividades y la lista original de actividades cerrada.

Type	New	Active	Complete
Incoming Case Monitoring - Convention		0	0
Outgoing Case Monitoring - Convention		1	0
Incoming Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Incoming Establishment - Convention		0	0
Incoming Modification of a Decision - Convention		0	0
Incoming Recognition only - Convention		0	0
Incoming Recognition and Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Incoming Requests for Specific Measures - Convention		0	0
Outgoing Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Outgoing Establishment - Convention		0	0
Outgoing Modification of a Decision - Convention		0	0
Outgoing Recognition only - Convention		0	0
Outgoing Recognition and Enforcement - Convention		0	1
Outgoing Requests for Specific Measures - Convention		0	0

4. Seleccione **List View** (Ver lista) para ver los próximos pasos o verificar el progreso.

Home > Outgoing Case Monitoring - Convention (Active) > Activity List View

List View	Process History	Graphic View	Plan View
Displaying All Activities			
Ensure Maintenance Decision Has Been Appropriately Recognized And Enforced	Ensure Maintenance Decision Has Been Appropriately Enforced	COMPLETED	Maintenance Decision Has Been Recognized And is Being Enforced - Await Follow Up Information From Receiving State
Await Follow Up Information From Receiving State	Await Follow Up Information From Receiving State	COMPLETED	Debtor Has Agreed To Voluntary Payments - Monitor For Payments
Monitor For Payments	Monitor For Payments	IN PROGRESS	
Provide Additional Information	Provide Additional Information		
Request Case Closure	Request Case Closure		
Close Activity Chain	Activity Chain Closes		

In Progress Completed Remedy Closed

4.12.3 Seguimiento de trámites mediante e-CODEX

Acceda a la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport) para hacer el seguimiento de los trámites entrantes y salientes.

Los trámites entrantes pueden tener los siguientes estados:

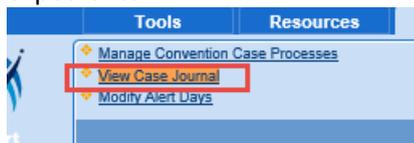
- **SR – Successfully Received** (Recibido con éxito): indica que iSupport procesó con éxito el mensaje entrante.
- **HE – Host Error** (Error en recepción): indica que iSupport falló al procesar el mensaje entrante.
- **BE – Batch Error** (Error en lote): indica que iSupport falló al procesar el mensaje entrante y que no fue posible crear la nueva solicitud en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). Puede ver más detalles de este error en la pantalla **BSTL – View Batch Status Logs** (Registros de estado de lote).
- **ER – Error occurred** (Se produjo un error): indica que ocurrió un error desconocido al enviar o recibir el mensaje.

Las operaciones salientes pueden tener los siguientes estados:

- **PP – Pending** (Pendiente): este es el estado predeterminado para todo mensaje saliente. Indica que aún no se ha enviado el mensaje.
- **WA – Waiting for confirmation** (Esperando confirmación): indica que iSupport está esperando confirmación de recepción por parte del otro sistema iSupport.
- **SS – Successfully Sent** (Enviado con éxito): indica que el otro sistema iSupport ha recibido y procesado con éxito el mensaje.
- **NR – Message delivered but not loaded into iSupport** (Mensaje entregado pero no cargado en iSupport): indica que el otro sistema iSupport ha recibido con éxito el mensaje pero que aún no lo ha procesado.
- **DE – Delivery Error** (Error de envío): indica que falló el envío del mensaje. Este es el caso cuando alguna de las puertas de enlace no responde. iSupport intentará enviar el mensaje nuevamente.
- **ER – Error** (Error): indica un error desconocido.

4.12.4 Ver el registro del expediente

- 1) Acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en **View Case Journal** (Ver registro del expediente) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Aparecerá la lista de actividades realizadas hasta el momento y la próxima acción requerida en relación con el expediente.



- 3) Para ver detalles adicionales respecto a una acción determinada, haga clic en el enlace en la columna **Activity** (Actividad). Si fuera necesario tomar alguna acción, siga los pasos 3 a 6 de la sección 4.12.1.

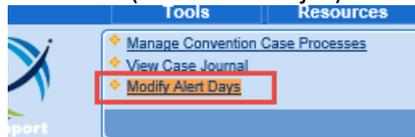


4.12.5 Modificar días de alerta

- 1) Acceda a la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes) de un expediente que consta en iSupport.
- 2) Haga clic en **Modify Alert Days** (Modificar los días de alerta) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Se mostrarán los días que restan

iSupport

para completar cada acción. This displays the number of days to complete that action. Cuando corresponda tomar una cierta acción, esta aparecerá en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos).



- 3) Para cambiar el plazo para finalizar una tarea, actualice el campo **Worker No of Days to Complete** (Cantidad de días para que el responsable complete la tarea) con la cantidad de días que corresponda, que debe ser menor a la establecida por el administrador.



- 4) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

4.13 Ver, añadir o eliminar notas en un expediente

La pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas) permite al responsable de expediente ver, añadir, modificar y eliminar notas en un expediente. Las funciones de notas son una manera de enviar un mensaje relativo al expediente a otro responsable, a un conjunto de responsables de expediente con la misma función o al otro Estado.

Las notas creadas para el expediente o aquellas reenviadas a otro responsable de expediente aparecen como alertas de información en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos) por 10 días. Si la nota es importante, deberá crear una tarea manual, dado que no tendrá una fecha automática de vencimiento.

Las notas creadas para otro Estado se envían a través del sistema e-CODEX y aparecen en la pestaña **Message** (Mensajes) de la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport) del expediente en cuestión. Puede utilizar este método para, por ejemplo, enviar una nota rápida al responsable de expediente del otro Estado con el objeto de confirmar cierta información tal como un domicilio o un número de teléfono, o bien para avisar que se requiere información por parte del acreedor y que se espera una respuesta en los 10 días siguientes. No debe enviar notas al otro Estado hasta que este haya recibido la solicitud y haya creado un expediente en iSupport.

Las notas sobre cuestiones financieras aparecerán como alertas de acción en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos) y pueden utilizarse, por ejemplo, para asignar tareas financieras a un contador.

Para ver todas las notas a simple vista, utilice las flechas **View All** (Ver todas) y **Hide All** (Ocultar todas).



El estado de las notas ya no podrá modificarse cuando estas tengan estado **Cancelled** (Cancelada), **Completed** (Completa), **Processed** (Procesada) o **Resolved** (Resuelta).

4.13.1 Ver o actualizar todas las notas

- 1) Acceda a la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática. Para comenzar una nueva búsqueda y vaciar todos los campos, haga clic en el ícono **New** (Nuevo) de la barra de herramientas.
- 2) Utilice la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar notas asignadas a un usuario específico o según un determinado rango de fechas, un tipo de nota o un estado.

- 3) Para ver información adicional sobre la fecha de creación de la nota, haga clic en la flecha hacia abajo.

Para responder una nota o asignarla a otro responsable de expediente, siga los siguientes pasos:

- 1) Haga clic en el botón **Reply** (Responder).
- 2) Seleccione un estado en el campo **Status** (Estado) e ingrese un comentario. De ser necesario, asigne la nota a otro responsable de expediente o función. Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

Para eliminar una nota, siga los siguientes pasos:

- 1) Haga clic en el botón **Delete** (Eliminar) de la barra de herramientas.
- 2) Para confirmar la actualización del expediente, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente. Las notas solo podrán eliminarse el mismo día en que fueron creadas.

Para que la nota aparezca como una alerta de información en la lista de la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), seleccione un responsable de expediente, una función o un Estado.

4.13.2 Crear una nota

- 1) Acceda a la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Haga clic en **Create Note to File** (Crear una nota) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Haga clic en alguno de los botones de opción **Worker ID** (Número de identificación del responsable), **Role** (Función) o **State** (Estado) según corresponda. De ser necesario, seleccione el nombre del Responsable o su función en el campo de búsqueda.
- 4) Ingrese la nota en la sección **Post Notes** (Publicar notas). Si la nota está dirigida a un Estado, puede incluir un archivo adjunto. Haga clic en el enlace **Upload Documents** (Adjuntar documentos).
- 5) Para guardar la nota en el expediente, haga clic en el ícono **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.

4.13.3 Crear una nota financiera

- 1) Acceda a la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Haga clic en **Create Financial Note** (Crear nota financiera) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Haga clic en alguno de los botones de opción **Worker ID** (Número de identificación del responsable) o **Role** (Función) según corresponda. De ser necesario, seleccione el nombre del Responsable o su función en el campo de búsqueda.
- 4) Ingrese la nota en la sección **Post Notes** (Publicar notas).
- 5) Para guardar la nota financiera en el expediente, haga clic en el ícono **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.

Para crear tareas manuales, véase la sección 4.14.3.

4.14 Utilizar la lista de trabajos

La pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos) permite administrar alertas de acción y de información asignadas a un responsable de expediente.

Acceda a la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos). Se mostrará la página **Modify Alerts** (Modificar alertas), que incluye las pestañas **Action Alerts** (Alertas de acción) y **Informational Alerts** (Alertas de información).

Aparecerán las alertas asignadas a su número de identificación de responsable. De ser necesario, utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar las alertas asignadas a otro responsable de expediente o bien para buscarlas según el rango de fechas, el tipo de alerta, el tipo de actividad o el tipo de expediente.

Cuando se crea un expediente, también se generan alertas de acción para las primeras acciones de la lista de actividades de la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes), las cuales son asignadas al responsable que creó el expediente.

4.14.1 Alertas de acción

Al acceder a la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), la pestaña **Action Alerts** (Alertas de acción) se mostrará de forma predeterminada. Las alertas de acción aparecen cuando se requiere tomar una acción específica en el expediente y cuando se crea una tarea manual o una nota financiera desde la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas).

Para tomar acción sobre una alerta, siga los siguientes pasos:

- 1) Haga doble clic en el expediente. Se abrirá la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes), que mostrará la actividad que requiere una acción.
- 2) Una vez que se complete la acción, la alerta desaparecerá de la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos).

Para reenviar una alerta de acción, siga los siguientes pasos:

- 1) Haga clic en la casilla de la columna **Fwd** (Rv) correspondiente a la alerta en cuestión.



- 2) En la parte inferior de la pantalla, por medio de la función de búsqueda, ingrese el responsable de expediente a quien le reenviará la alerta.

Forward To Worker 

- 3) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

Consejos:

- El nombre de un responsable de expediente no aparecerá en el menú de búsqueda si ese responsable no ha sido asignado al expediente. Un administrador puede asignarlo mediante la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente).
- Si reenvía una alerta a otro responsable de expediente, esto quitará la tarea de su lista de trabajos.
- Un expediente cuyo estado sea **Pending** (Pendiente) en la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) no aparecerá en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos). Solo lo hará cuando el estado del expediente creado sea **Completed** (Completo).
- Si tiene función de administrador, puede ver las alertas de todos los responsables de expediente de su equipo.
- Las alertas que involucren los mismos actores se marcarán como **CR** (RC), es decir, como relativas a expedientes con referencias cruzadas.

4.14.2 Alertas de información

Para ver las alertas de información asignadas a su número de identificación de responsable, haga clic en la pestaña **Informational Alerts** (Alertas de información). De ser necesario, utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar las alertas asignadas a otro responsable de expediente o bien para buscarlas según el rango de fechas, el tipo de alerta, el tipo de actividad o el tipo de expediente.

Las alertas de información aparecerán cuando se tome una determinada acción sobre el expediente y cuando se crea una nota en el expediente desde la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas).

- Para obtener la lista completa de todas las alertas de información, véase el Anexo A.

Para reenviar una alerta de información, siga los siguientes pasos:

- 1) Haga clic en la casilla de la columna **Fwd** (Rv) correspondiente a la alerta en cuestión.



Fwd	Date Generated	
<input checked="" type="checkbox"/>	29/06/2018	Jurisd
<input type="checkbox"/>	03/07/2018	Debt

- 2) En la parte inferior de la pantalla, por medio de la función de búsqueda, ingrese el responsable de expediente a quien le reenviará la alerta.

Forward To Worker* WORKER0001 - JOHNSON JOHN - 

- 3) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

Para eliminar una alerta de información, siga los siguientes pasos:

- 1) Haga clic en la casilla de la columna **Delete** (Eliminar) correspondiente a la alerta en cuestión.



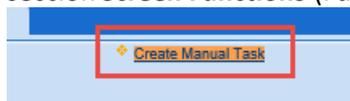
- 2) Haga clic en el ícono **Delete** (Eliminar) de la barra de herramientas.
- 3) Para completar la acción, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente.

4.14.3 Tareas manuales

Las alertas o tareas manuales de un expediente pueden crearse en cualquier momento.

Para crear una tarea manual, siga los siguientes pasos:

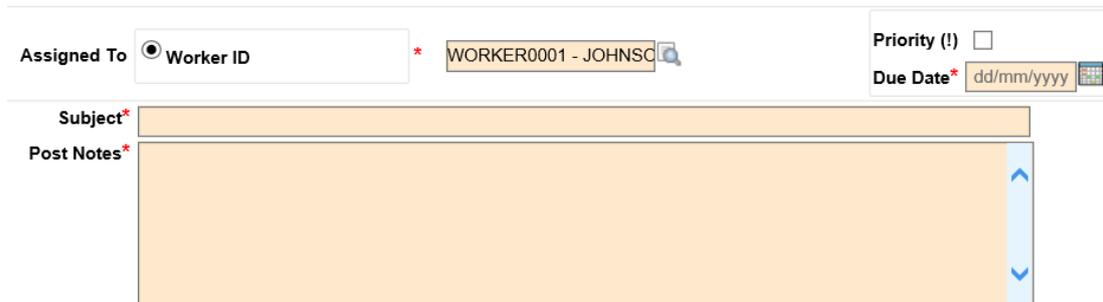
- 1) Desde la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), acceda a la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Haga clic en **Create Manual Task** (Crear tarea manual) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).



- 3) Complete los campos **Worker ID** (Número de identificación de responsable) y **Due Date** (Plazo) e incluya los detalles de la tarea en el campo **Post Notes** (Publicar notas). De ser necesario, seleccione la casilla **Priority (!)** (Prioritario) para marcar la tarea

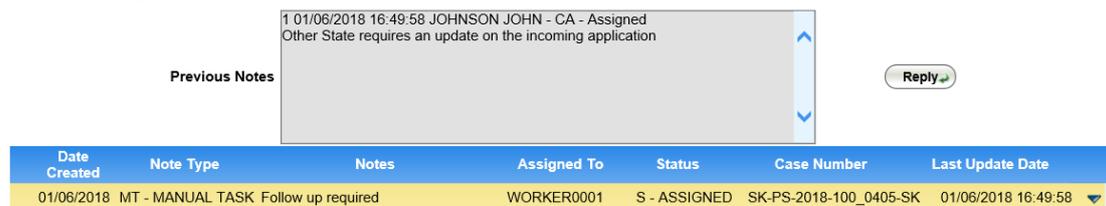
como prioritaria. Esta información también aparecerá en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos).

- 4) Haga clic en el ícono **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.



Para completar una tarea manual que aparece en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos), siga los siguientes pasos:

- 1) Haga doble clic sobre la tarea manual de la lista de tareas. De esta manera, se abrirá la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas).
- 2) Para ver los detalles de la tarea, haga clic en el botón **Reply** (Responder).
- 3) Seleccione el estado apropiado e ingrese un comentario.
- 4) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.



Date Created	Note Type	Notes	Assigned To	Status	Case Number	Last Update Date
01/06/2018	MT - MANUAL TASK	Follow up required	WORKER0001	S - ASSIGNED	SK-PS-2018-100_0405-SK	01/06/2018 16:49:58

4.15 Crear y generar documentos

Existen diversas maneras de generar cartas y formularios en iSupport. La mayoría de los documentos se completarán en forma automática a partir de la información en iSupport; por lo tanto, verifique que toda la información requerida en el expediente haya sido ingresada y que esté actualizada.

Siempre que sea posible, se recomienda utilizar las cartas y los formularios de las listas de actividad en la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes). De esta manera, habrá un registro preciso de las acciones que se hayan tomado en cada expediente y las alertas se crearán en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos) cuando sea necesario tomar una acción o cuando el plazo de una acción se haya vencido.

4.15.1 Documentos en las listas de actividad

La mayoría de los documentos requeridos se generarán cuando se trabaje por medio de las listas de actividad de la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes). Según los requisitos de los Estados involucrados, los documentos podrán enviarse en forma electrónica o imprimirse para ser enviados por correo.

Un administrador puede añadir o eliminar documentos relacionados con una determinada acción mediante la pantalla **ANXT – Maintain Next Activity Screen** (Administrar próxima actividad).

- Para más información sobre cómo abrir las listas de actividades y navegar por ellas, véase la sección 4.12.

4.15.2 Documentos enviados a través de e-CODEX

Según los requisitos de cada Estado, los documentos generados en una lista de actividades podrán enviarse en forma electrónica por medio del sistema e-CODEX. Podrá ver información sobre estas operaciones en la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport).

- 1) Acceda a la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática. Para comenzar una nueva búsqueda y vaciar los campos en pantalla, haga clic en el ícono **New** (Nuevo) de la barra de herramientas. Para encontrar documentos según el Estado requiriente, el Estado requerido, el estado de avance o el tipo de trámite, utilice los campos de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros).
- 2) Los resultados de la búsqueda mostrarán los estados de los trámites del sistema e-CODEX.
- 3) Para abrir un documento, haga doble clic en el archivo que desee desde la pestaña **Attachments** (Documentos adjuntos).
- 4) Para ver los mensajes enviados mediante la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas) al responsable de expediente en el otro Estado, haga clic en la pestaña **Message** (Mensajes).

No se podrá cancelar el envío de información o documentos enviados por el sistema e-CODEX. De ser necesario realizar una corrección, puede enviar la información otra vez mediante la opción **Worker Override** (Anular acción del responsable de expediente) de la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes).

Los documentos generados en la pantalla **NPRO – Notice Processor** (Procesador de avisos) pueden enviarse a otro Estado como archivos adjuntos mediante la pantalla **NOTE – Note Processor** (Procesador de notas).

4.15.3 Documentos creados manualmente

- 1) Acceda a la pantalla **NPRO – Notice Processor** (Procesador de avisos). Seleccione el documento apropiado de la lista en pantalla o utilice los campos de **Select Filters** (Seleccionar filtros) para encontrarlo.
 - 2) Haga doble clic en el documento. Una ventana emergente aparecerá en pantalla con la información del expediente en cuestión.
 - 3) Para modificar la información que se ha completado en forma predeterminada, haga clic en el botón **Preview Document** (Vista previa del documento). Para completar la totalidad de los campos, haga clic en el botón **Blank Document** (Documento en blanco).
 - 4) Guarde o imprima el documento.
- Para obtener la lista de todos los documentos disponibles en iSupport, véase el Anexo B.

4.16 Ver todos los documentos relacionados con un expediente

La pantalla **EDOC – Electronic Document Overview** (Vista general del documento digital) permite ver todos los documentos enviados y recibidos en relación con un expediente. Además, permite al usuario adjuntar al expediente otros documentos creados fuera de la aplicación iSupport.

4.16.1 Ver documentos

- 1) Acceda a la pantalla **EDOC – Electronic Document Overview** (Vista general del documento digital) de un expediente que consta en iSupport. La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Haga clic en la pestaña apropiada:
 - **Attach documents to Case** (Adjuntar documentos al expediente)
 - **Documents Sent to Other State** (Documentos enviados a otro Estado)
 - **Documents Received from Other State** (Documentos recibidos de otro Estado)
 - **Other Documents Generated in the State** (Otros documentos generados en el Estado)
- 3) Si esta está disponible, revise la lista de documentos.
- 4) Para abrir un documento, haga clic en el nombre correspondiente.
- 5) Si aplica, seleccione el idioma de preferencia y haga clic en el botón **OK**. El documento aparecerá en pantalla.

4.16.2 Adjuntar un documento externo al expediente

En caso de que existan documentos creados o recibidos fuera de la aplicación iSupport, puede cargarlos al expediente mediante la pestaña **Attach Documents to Case** (Adjuntar documentos al expediente).

- 1) Acceda a la pantalla **EDOC – Electronic Document Overview** (Vista general del documento digital).
- 2) Haga clic en la pestaña **Attach documents to Case** (Adjuntar documentos al expediente).
- 3) Haga clic en el enlace **Upload Documents** (Adjuntar documentos). Se abrirá una ventana emergente para cargar documentos.
- 4) Haga clic en el botón **Attachments** (Documentos adjuntos). Se abrirá una ventana con su propio directorio de documentos.
- 5) Busque el documento que desea cargar y haga clic en el botón **Open** (Abrir). El documento aparecerá en la lista de la ventana **Upload Documents** (Adjuntar documentos).
- 6) Para cargar el documento a iSupport, haga clic en el botón **OK**.

4.16.3 Eliminar un documento externo adjuntado al expediente

- 1) Acceda a la pantalla **EDOC – Electronic Document Overview** (Vista general del documento digital).
- 2) Haga clic en la pestaña **Attach documents to Case** (Adjuntar documentos al expediente).
- 3) Busque el documento que desea eliminar.
- 4) Haga clic en la casilla de la columna **Delete** (Eliminar) correspondiente al documento cargado por error.
- 5) Haga clic en el botón **Delete** (Eliminar) de la barra de herramientas.
- 6) Para confirmar la operación, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente.

4.17 Cerrar o archivar un expediente

Puede cerrar un expediente cuando ya no fuera necesario tomar acciones sobre él. Cada Estado tendrá sus propias normas para determinar cuándo debe archivar un expediente.

4.17.1 Cerrar un expediente

- 1) Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente).
- 2) Haga clic en **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Cambie el estado del expediente a **Closed** (Cerrado).
- 4) Utilice el ícono de lupa del campo **Sub-Status** (Subcategoría de estado del expediente) para seleccionar el motivo por el cual se cerrará el expediente.

Case Status* Sub-Status* 

- 5) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas. La información del expediente ya no podrá modificarse.

4.17.2 Archivar un expediente

- 1) Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente).
- 2) Haga clic en **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Cambie el estado del expediente a **Archived** (Archivado).
- 4) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas. La información del expediente se transferirá desde iSupport hacia otra base de datos. Esta transferencia es irreversible. La pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente) solo mostrará el número de expediente, su fecha de creación, los nombres completos de los actores y sus fechas de nacimiento.

5 Acciones de administrador

5.1 Ver, agregar o modificar un usuario

La pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios) permite al administrador ver, añadir y modificar las cuentas de los usuarios de iSupport.

5.1.1 Ver el perfil de un usuario

- 1) Acceda a la pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios).

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias
pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

- 2) Para buscar el perfil de un determinado usuario, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice los campos **User ID (SSO)** (Nombre de usuario – Inicio de Sesión Único), **Surname** (Apellido) y **Office** (Oficina).
- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la información de usuario en la pestaña **Primary Information** (Información principal).
- 4) Para ver más información, haga clic en la pestaña **Profiles** (Perfiles).

5.1.2 Añadir un usuario

- 1) Acceda a la pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios).
- 2) Haga clic en **Add a User Profile** (Añadir un perfil de usuario) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Ingrese la información del usuario en la pestaña **Primary Information** (Información principal).
- 4) Haga clic en el botón **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.
- 5) Para añadir la función del usuario y otra información adicional, haga clic en la pestaña **Profiles** (Perfiles).
- 6) Haga clic en el botón **Add** (Añadir) de la barra de herramientas. Se creará el usuario en iSupport. La contraseña del usuario será su nombre de usuario escrito en letras mayúsculas.

5.1.3 Restablecer la contraseña de un usuario

- 1) Acceda a la pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios).
- 2) Haga clic en **Modify a User Profile** (Modificar un perfil de usuario) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Para buscar el perfil de un determinado usuario, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice los campos **User ID (SSO)** (Nombre de usuario – Inicio de Sesión Único), **Surname** (Apellido) y **Office** (Oficina).
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la información de usuario en la pestaña **Primary Information** (Información principal).
- 5) Haga clic en el botón **Reset Password** (Restablecer contraseña). Para confirmar la operación, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente. Se restablecerá la contraseña, que será el nombre de usuario escrito en letras mayúsculas.
Observación: Si el Estado utiliza el sistema de Autenticación por Múltiples Factores (AMF), el botón **Reset Password** (Restablecer contraseña) no estará disponible.

5.1.4 Modificar el perfil de un usuario

- 1) Acceda a la pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios).
- 2) Haga clic en **Modify a User Profile** (Modificar un perfil de usuario) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Para buscar el perfil de un determinado usuario, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice los campos **User ID (SSO)** (Nombre de usuario – Inicio de Sesión Único), **Surname** (Apellido) y **Office** (Oficina).
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la información de usuario en la pestaña **Primary Information** (Información principal).
- 5) Modifique la información del usuario en la pestaña **Primary Information** (Información principal).
- 6) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.
- 7) De ser necesario, haga clic en la pestaña **Profiles** (Perfiles) para modificar la información del usuario.
- 8) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

5.1.5 Ver los usuarios asignados a un administrador

- 1) Acceda a la pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios).
- 2) Haga clic en **View Users Associated with Supv/Mngr** (Ver usuarios asignados a un supervisor/administrador) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Para buscar el perfil de un determinado usuario, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice los campos **Office** (Oficina), **Role** (Función) y **Supv/Mngr** (Supervisor/Administrador).
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todos los usuarios asignados a la función o al supervisor/administrador seleccionados.

5.1.6 Reasignar usuarios a otro administrador

- 1) Acceda a la pantalla **USEM – User Maintenance** (Administrar usuarios).
- 2) Haga clic en **Reassign Users Associated with Supv/Mngr** (Reasignar usuarios de un supervisor/administrador) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Para buscar el perfil de un determinado usuario, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice los campos **Office** (Oficina), **Role** (Función) y **Supv/Mngr** (Supervisor/Administrador).
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todos los usuarios asignados a la función o al supervisor/administrador seleccionados.
- 5) Revise la lista en pantalla. Haga clic en la casilla de la columna **Reassign** (Reasignar) correspondiente al usuario que desea reasignar.
- 6) En la parte inferior de la pantalla, haga clic en el ícono de lupa para buscar el nombre del nuevo supervisor/administrador.

Reassigned to new Supervisor/Manager*



- 7) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

5.2 Asignar un expediente

La pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente) permite al administrador asignar responsables de expedientes primarios y secundarios.

5.2.1 Agregar un responsable de expediente secundario

- 1) Acceda a la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Para buscar el nombre del responsable de expediente, haga clic en el ícono de lupa del campo **Worker** (Responsable).

Worker*



System End Date



- 3) Ingrese una fecha de inicio en el campo **Effective Date** (Fecha de inicio).
- 4) Haga clic en el botón **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.

5.2.2 Quitar un responsable de expediente secundario

- 1) Acceda a la pantalla **CWRK – Case Worker** (Responsable de expediente). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Busque el responsable de expediente secundario en la lista en pantalla.

WORKER0001 - JOHNSON JOHN - CA	P - Primary
NCURTIS - CURTIS NANCY	S - Secondary

- 3) Ingrese una fecha de fin en el campo **System End Date** (Fecha de fin en sistema).

Worker NCURTIS - CURTI

System End Date dd/mm/yyyy

- 4) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

5.2.3 Cambiar el responsable de expediente principal

- 1) Acceda a la pantalla **CCRT – Case Create** (Crear expediente). La información del expediente en cuestión se completará en forma automática.
- 2) Haga clic en **Manage Case Information** (Gestionar la información del expediente) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Para seleccionar un nuevo responsable de expediente primario, en la pestaña **Case** (Expediente), haga clic en el ícono de lupa del campo **Caseworker** (Responsable de expediente).

Caseworker* WORKER0001 - JOHNSON JOHN

- 4) Haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

5.3 Ver, añadir o modificar una función

La pantalla **RLSA – Role Screen Access Entry** (Permisos de acceso a pantallas según función) permite al administrador ver, añadir y modificar los permisos de acceso a pantallas según la función específica de los usuarios.

5.3.1 Ver permisos según función

- 1) Acceda a la pantalla **RLSA – Role Screen Access Entry** (Permisos de acceso a pantallas según función).
- 2) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por función.
- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar las pantallas, las funciones en pantalla y el tipo de acceso habilitado para la función buscada.

5.3.2 Ver permisos según pantalla

- 1) Acceda a la pantalla **RLSA – Role Screen Access Entry** (Permisos de acceso a pantallas según función).
- 2) Haga clic en **View By Screen** (Vista por pantalla) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por pantalla.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar las funciones de usuario, las funciones en pantalla y el tipo de acceso habilitado para la pantalla buscada.

5.3.3 Añadir una nueva función

- 1) Acceda a la pantalla **RLSA – Role Screen Access Entry** (Permisos de acceso a pantallas según función).
- 2) Haga clic en **Add Role** (Añadir función) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Complete el campo **Role Name** (Nombre de función).

- 4) Utilice el ícono de lupa para buscar una función en el campo **Role Like** (Función tipo).

Role Name*

Role Like* 

- 5) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar los permisos relacionados a la función buscada.
- 6) De ser necesario, cambie la función tipo y realice una nueva búsqueda.
- 7) Para guardar la nueva función, haga clic en el botón **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.

5.3.4 Modificar una función

- 1) Acceda a la pantalla **RLSA – Role Screen Access Entry** (Permisos de acceso a pantallas según función).
- 2) Haga clic en **Modify Role** (Modificar función) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por función.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar las pantallas, las funciones en pantalla y el tipo de acceso habilitado para la función buscada.
- 5) Revise la lista y marque o desmarque las casillas de la columna **Accessible** (Acceso) según corresponda.
- 6) Para guardar los cambios, haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

5.3.5 Modificar una función según pantalla

- 1) Acceda a la pantalla **RLSA – Role Screen Access Entry** (Permisos de acceso a pantallas según función).
- 2) Haga clic en **Modify Role** (Modificar función) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por función.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar las funciones de usuario, las funciones en pantalla y el tipo de acceso habilitado para la pantalla buscada.
- 5) Revise la lista y marque o desmarque las casillas de la columna **Accessible** (Acceso) según corresponda.
- 6) Para guardar los cambios, haga clic en el botón **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

- Para obtener la tabla de accesos según la función del usuario, véase el Anexo C.

5.4 Ver, añadir o modificar una Autoridad Central

La pantalla **CADS – Central Authority Details** (Información sobre la Autoridad Central) permite ver, añadir y modificar una Autoridad Central.

5.4.1 Ver la información de una Autoridad Central

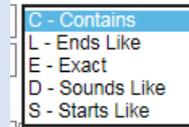
- 1) Acceda a la pantalla **CADS – Central Authority Details** (Información sobre la Autoridad Central).
- 2) Para buscar información sobre una Autoridad Central, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice el campo **CA State Code** (Código de Estado de la Autoridad Central).

- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la información de la Autoridad Central.

5.4.2 Agregar una Autoridad Central

- 1) Acceda a la pantalla **CADS – Central Authority Details** (Información sobre la Autoridad Central).
- 2) Haga clic en **Add CADS Information** (Añadir información sobre la Autoridad Central) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Ingrese la información correspondiente a la Autoridad Central.
- 4) Para crear la nueva Autoridad Central, haga clic en el botón **Add** (Añadir) de la barra de herramientas.

Utilice el campo **Description** (Descripción) para limitar los resultados de su búsqueda. Seleccione la opción adecuada en el menú desplegable a la derecha de dicho campo:



5.4.3 Modificar la información de una Autoridad Central

- 1) Acceda a la pantalla **CADS – Central Authority Details** (Información sobre la Autoridad Central).
- 2) Haga clic en **Update CADS Information** (Actualizar información sobre la Autoridad Central) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Para buscar información sobre una Autoridad Central, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice el campo **CA State Code** (Código de Estado de la Autoridad Central).
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la información de la Autoridad Central.
- 5) Realice los cambios que sean necesarios y haga clic en el ícono **Save** (Guardar) para guardar los cambios.

6 Tareas de sistema

6.1 Ver o modificar mensajes de error

La pantalla **EMSG – Error Messages Screen** (Administrar mensajes de error) permite al administrador ver y modificar los mensajes de error del sistema.

6.1.1 Ver mensajes de error

- 1) Acceda a la pantalla **EMSG – Error Messages Screen** (Administrar mensajes de error).
- 2) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar el tipo de error.

- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar el número de identificación del error y su descripción.

6.1.2 Modificar descripciones del mensaje de error

- 1) Acceda a la pantalla **EMSG – Error Messages Screen** (Administrar mensajes de error).
- 2) Haga clic en **Modify Error Message Description** (Modificar la descripción del mensaje de error) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por tipo de error.
- 4) Haga doble clic en el número de identificación del error buscado o en su descripción. Aparecerá una ventana emergente.
- 5) Cambie la descripción en todos los idiomas.
- 6) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas y confirme la operación en la ventana emergente.
- 7) Para cerrar la ventana emergente, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.

6.2 Ver o modificar las actividades de un expediente y sus plazos

La pantalla **ACTV – Activity Reference Screen** (Administrar actividades) permite al administrador ver y modificar las actividades principales y secundarias de las listas de actividades de la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes). Además, permite al administrador personalizar estas actividades por medio de las siguientes funciones:

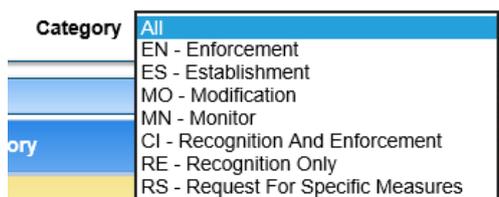
- quitar o añadir actividades principales,
- cambiar la descripción de las actividades, y
- modificar el plazo para completar las actividades.

Las actividades principales son aquellos tipos de solicitud previstas por instrumentos internacionales. Dos ejemplos de actividades principales son, para expedientes regulados por el Reglamento, las solicitudes entrantes de obtención de una decisión, y, para expedientes regulados por el Convenio, las solicitudes salientes de reconocimiento.

Las actividades secundarias son aquellos pasos que constituyen las actividades principales, tales como *Await Requested State Response* (Esperar la respuesta del Estado requerido), *Case Creation* (Creación del expediente), o *Send Acknowledgement Form* (Enviar formulario de acuse de recibo).

6.2.1 Ver actividades principales

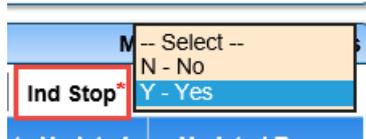
- 1) Acceda a la pantalla **ACTV – Activity Reference Screen** (Administrar actividades). Se mostrarán todas las actividades principales en forma predeterminada.
- 2) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad principal y categoría.



- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar los resultados en orden alfabético.

6.2.2 Modificar actividades principales

- 1) Acceda a la pantalla **ACTV – Activity Reference Screen** (Administrar actividades). Se mostrarán todas las actividades principales en forma predeterminada.
- 2) Haga clic en **Modify Major Activities** (Modificar actividades principales) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad principal y categoría.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar los resultados.
- 5) Para desactivar (quitar) una actividad principal, siga los siguientes pasos:
 - a) Seleccione la opción **Yes** (Sí) del menú desplegable del campo **Ind Stop** (Activación). Se quitará la actividad de la lista de actividades de la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes).



- b) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar).
- 6) Para activar (añadir) una actividad principal, siga los siguientes pasos:
 - a) Seleccione la opción **No** (No) del menú desplegable del campo **Ind Stop** (Activación). Se añadirá la actividad de la lista de actividades de la pantalla **CPRO – Case Processor** (Procesador de expedientes).
 - b) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar).
- 7) Para modificar la descripción de una actividad principal, siga los siguientes pasos:
 - a) Haga doble clic en la actividad que desea modificar. Aparecerá una ventana emergente.
 - b) Cambie la descripción en todos los idiomas.
 - c) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas y confirme la operación en la ventana emergente.
 - d) Para cerrar la ventana emergente, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.

Si una actividad principal no resulta necesaria para la Autoridad Central del expediente, cambie el indicador del campo **Ind Stop** (Activación) a **Yes** (Sí). De esta manera, se quitará la actividad de la lista de actividades disponibles para esa solución.

6.2.3 Ver actividades secundarias

- 1) Acceda a la pantalla **ACTV – Activity Reference Screen** (Administrar actividades).
- 2) Haga clic en **View Minor Activities** (Ver actividades secundarias) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Se mostrarán todas las actividades secundarias en forma predeterminada.
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad secundaria.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar los resultados en orden alfabético.

6.2.4 Modificar el plazo necesario para completar una actividad secundaria

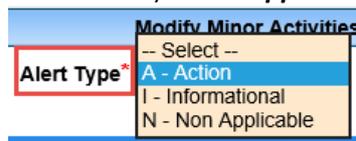
- 1) Acceda a la pantalla **ACTV – Activity Reference Screen** (Administrar actividades).
- 2) Haga clic en **View Minor Activities** (Ver actividades secundarias) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Se mostrarán todas las actividades secundarias en forma predeterminada.

- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad secundaria. Para ver información adicional, utilice la flecha hacia abajo en el extremo derecho de la pantalla. Haga clic en la fila correspondiente a la actividad buscada.
- 4) Para modificar el plazo de una actividad, siga los siguientes pasos:
 - a) Ingrese la cantidad de días en los campos **Convention/Regulation – Days to Complete** (Convenio/Reglamento – Plazo en días para completar) o **Manager – Days to Complete** (Administrador – Plazo en días para completar). El plazo para el administrador es, por defecto, siempre el mismo, pero puede modificarse para cumplir con objetivos internos.

Los plazos de las actividades de expedientes regulados por el Convenio o por el Reglamento están preestablecidos de forma tal que la Autoridad Central cumpla con los requisitos del Convenio y del Reglamento.

Convention /Regulation - Days to Complete* 97		Manager - Days to Complete* 97				
Minor Activity	Description	Convention /Regulation - Days to Complete	Manager - Days to Complete	Alert Type	Date Updated	Updated By
RWARS	OTH. IN - Record Requesting State Response	97	97	A - ACTION	01/08/2015 00:00:00	ISUPPORT - ▲
Role	Category	Subcategory				
RA001-ACCOUNTANT A	CI - RECOGNITION AND ENFORCEMENT	NIRE-INCOMING RECOGNITION AND ENFORCEMENT OF A DECIS				
RA001-ACCOUNTANT A	EN - ENFORCEMENT	NIEN-INCOMING ENFORCEMENT OF A DECISION - NEUTRAL				
RA001-ACCOUNTANT A	ES - ESTABLISHMENT	NIES-INCOMING ESTABLISHMENT OF A DECISION - NEUTRAL				

- b) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar).
- 5) Para establecer la importancia de una actividad, siga los siguientes pasos:
 - a) Utilice el campo **Alert Type** (Tipo de alerta) y seleccione del menú desplegable una de las opciones siguientes: **Action** (De acción), **Informational** (De información) o **Non Applicable** (No aplica).



- b) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar).

6.2.5 Modificar descripciones de una actividad secundaria

- 1) Acceda a la pantalla **ACTV – Activity Reference Screen** (Administrar actividades).
- 2) Haga clic en **View Minor Activities** (Ver actividades secundarias) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla). Se mostrarán todas las actividades secundarias en forma predeterminada.
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad secundaria.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar los resultados.
- 5) Para modificar la descripción de una actividad secundaria, siga los siguientes pasos:
 - a) Haga doble clic en la actividad que desea modificar. Aparecerá una ventana emergente.
 - b) Cambie la descripción en todos los idiomas.

- c) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas y confirme la operación en la ventana emergente.
- d) Para cerrar la ventana emergente, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.

6.3 Administrar documentos en la lista de actividades

La pantalla **ANXT – Maintain Next Activity Screen** (Administrar próxima actividad) permite al administrador visualizar todas las actividades primarias y secundarias relacionadas con una lista de actividades y, si aplica, los documentos utilizados en esas actividades. Además, permite al administrador modificar y añadir cartas y formularios a una acción específica de la lista de actividades, así como también añadir un nuevo destinatario.

6.3.1 Ver actividad siguiente

- 1) Acceda a la pantalla **ANXT – Maintain Next Activity Screen** (Administrar próxima actividad).
- 2) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad principal.
- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todas las actividades secundarias relacionadas con la actividad principal buscada.
- 4) Si correspondiera, aparecerán los documentos relacionados con la actividad.

6.3.2 Modificar documentos (cartas o formularios) relacionados con una actividad

- 1) Acceda a la pantalla **ANXT – Maintain Next Activity Screen** (Administrar próxima actividad).
- 2) Haga clic en **Modify Documents Associated** (Modificar documentos relacionados) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por actividad principal.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todas las actividades secundarias relacionadas con la actividad principal buscada.
- 5) Si correspondiera, aparecerán los documentos relacionados con la actividad.
- 6) Para añadir un documento, siga los siguientes pasos:
 - a) Revise la lista de las actividades secundarias hasta encontrar la que corresponda.
 - b) Para ver los detalles del documento, utilice la flecha hacia abajo que se encuentra a la derecha de las columnas **Document ID** (Número de identificación del documento) y **Description** (Descripción).

Major Activity* MOD - Incoming Modification of a Decision - Convention Find

ANXT - Maintain Next Activity Screen				Modify Documents Associated		
Sequence	Group	Minor Activity Description	No of Days to Complete	Reason Description	Next Remedy	Next Activity Description
8	GWRDE	AADDE - Record Additional Evidence	1	EV - Evidence Received	IMOD	RDOCA - Record the decision of the competi
8	GWRDE	AADDE - Record Additional Evidence	1	EN - No Evidence Received	IMOD	RMDCY - Activity Chain Closes
9	GAPPO	APODE - Appeal of decision	1	PA - Proceed with Appeal	IMOD	RECAP - Record Appeal Decision
10	GECAP	RECAP - Record Appeal Decision	1	MA - Appeal Decision - Decision is Modified	IMOD	DEDNR - Determine if decision needs to be r
10	GECAP	RECAP - Record Appeal Decision	1	MC - Appeal Decision - Decision cannot be li	IMOD	RMDCY - Activity Chain Closes
11	GEDNR	DEDNR - Determine if decision needs to be r	7	FI - Decision needs to be recognized and ent	IMOD	RMDCY - Activity Chain Closes
11	GEDNR	DEDNR - Determine if decision needs to be r	7	TD - The decision needs to be enforced	IMOD	RMDCY - Activity Chain Closes

Delete	Document ID*	Description
<input type="checkbox"/>	MF02	Convention Annex 2 - Acknowledgement form
<input type="checkbox"/>	MOD03	Convention Annex D - Status of Application Report – Application for Modification of a Decis
<input type="checkbox"/>		

Select Recipients	Recipient Type*	Print Method*	Delivery Method*
<input type="checkbox"/>		-- Select --	-- Select --
<input type="checkbox"/>		-- Select --	-- Select --

- c) Utilice el ícono de lupa para buscar la información adecuada para completar los campos **Document ID** (Número de identificación del documento), **Recipient Type** (Tipo de destinatario), **Print Method** (Método de impresión) y **Delivery Method** (Método de envío).
 - d) Para añadir el documento a la actividad, haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.
- 7) Para eliminar un documento, siga los siguientes pasos:
- a) Revise la lista de las actividades secundarias hasta encontrar la que corresponda.
 - b) Haga clic en la casilla de la columna **Delete** (Eliminar) correspondiente al documento en cuestión.
 - c) Para eliminar el documento, haga clic en el ícono **Save** (Guardar) de la barra de herramientas.

6.4 Ver, añadir, modificar o eliminar códigos de referencia

La pantalla **REFM – Reference Code Maintenance** (Administrar códigos de referencia) permite al administrador ver, añadir, modificar y eliminar los códigos de referencia utilizados en iSupport. Además, permite modificar y añadir opciones en los campos que tengan un menú desplegable o uno de búsqueda.

6.4.1 Ver un código de referencia

- 1) Acceda a la pantalla **REFM – Reference Code Maintenance** (Administrar códigos de referencia).
- 2) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por tipo y subtipo de código.
- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todas las opciones para el código buscado y la descripción de cada una.

6.4.2 Agregar un código de referencia

- 1) Acceda a la pantalla **REFM – Reference Code Maintenance** (Administrar códigos de referencia).
- 2) Haga clic en **Add Reference Code** (Añadir código de referencia) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por tipo y subtipo de código.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todas las opciones para el código buscado y la descripción de cada una.
- 5) Ingrese el código en el campo **Code Value** (Código).

Code Value*

- 6) Para ver el campo de la descripción del código en una ventana emergente, haga clic en el botón **Code Description** (Descripción del código).
- 7) Ingrese la descripción del código en todos los idiomas.
- 8) Haga clic en el ícono **Add** (Añadir).
- 9) Para cerrar la ventana emergente, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.

6.4.3 Modificar un código de referencia

- 1) Acceda a la pantalla **REFM – Reference Code Maintenance** (Administrar códigos de referencia).

- 2) Haga clic en **Modify Reference Code** (Modificar código de referencia) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por tipo y subtipo de código.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todas las opciones para el código buscado y la descripción de cada una.
- 5) Revise la lista de códigos hasta encontrar el que corresponda.
- 6) Para ver el campo de la descripción del código en una ventana emergente, haga clic en el botón **Code Description** (Descripción del código).
- 7) Ingrese la descripción del código en todos los idiomas.
- 8) Haga clic en el ícono **Save** (Guardar).
- 9) Para cerrar la ventana emergente, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.

6.4.4 Eliminar un código de referencia

- 1) Acceda a la pantalla **REFM – Reference Code Maintenance** (Administrar códigos de referencia).
- 2) Haga clic en **Delete Reference Code** (Eliminar código de referencia) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por tipo y subtipo de código.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar todas las opciones para el código buscado y la descripción de cada una.
- 5) Revise la lista de códigos hasta encontrar el que corresponda.
- 6) Haga clic en la casilla de la columna **Delete** (Eliminar) correspondiente al código en cuestión.
- 7) Haga clic en el botón **Delete** (Eliminar) de la barra de herramientas. Para confirmar la operación, haga clic en el botón **OK** en la ventana emergente.

Para ver toda la información de los errores a simple vista, utilice las flechas **View All** (Ver todos) y **Hide All** (Ocultar todos).



El texto del código de error puede modificarse por medio de la pantalla **EMSG – Error Messages Screen** (Administrar mensajes de error). Véase la sección 6.1.

6.5 Ver el registro de estado de lote y los errores de lote

La pantalla **BSTL – View Batch Status Logs** (Registros de estado de lote) permite al administrador verificar el estado de un lote ejecutado con anterioridad y confirmar si hubo algún error de procesamiento del lote.

6.5.1 Ver el registro de estado de lote

- 1) Acceda a la pantalla **BSTL – View Batch Status Logs** (Registros de estado de lote). La página **Review Batch Status Log** (Revisar el registro de estado de lote) se mostrará en forma predeterminada.
- 2) Para buscar un registro, en la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros), utilice los campos **Batch ID** (Número de identificación de lote), **Batch Name** (Nombre de lote), **Batch Status** (Estado de lote), **From Date** (Desde la fecha) y **To Date** (Hasta la fecha).
- 3) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la lista de los lotes que reúnen los criterios de búsqueda indicados.
- 4) Para ver información adicional sobre el cronograma de procesamiento de un lote, haga doble clic en la información que figura en el campo **Batch ID** (Número de identificación de lote).

6.5.2 Ver errores de lote

- 1) Acceda a la pantalla **BSTL – View Batch Status Logs** (Registros de estado de lote).
- 2) Haga clic en **View Batch Errors** (Ver los errores de lote) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar por lote.
- 4) Haga clic en el botón **Find** (Encontrar) para mostrar la lista de los lotes que reúnen los criterios de búsqueda indicados.
- 5) Revise la lista de lotes hasta encontrar el que corresponda.
- 6) Para ver los detalles del error, utilice la flecha hacia abajo en el extremo derecho de la pantalla.

6.6 Ver o modificar los atributos de un documento

La pantalla **NREF – Notice Reference** (Administrar avisos) permite al administrador ver y modificar el modelo de un determinado documento en iSupport. Se podrá modificar el destinatario del documento en los casos en que corresponda imprimir el documento en forma local, así como la forma de envío (estándar, certificado o personalizado). Además, la pantalla permite modificar y crear los documentos modelo en distintos idiomas.

6.6.1 Ver los atributos de un documento

- 1) Acceda a la página **NREF – Notice Reference** (Administrar avisos). De forma predeterminada, se mostrarán todos los documentos.
- 2) Revise la lista de documentos o utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar un documento específico.
- 3) Para ver los detalles del documento, utilice la flecha hacia abajo en el extremo derecho de la pantalla.

6.6.2 Modificar los atributos de un documento

- 1) Acceda a la página **NREF – Notice Reference** (Administrar avisos). De forma predeterminada, se mostrarán todos los documentos.
- 2) Haga clic en **Modify Document Attributes** (Modificar atributos de un documento) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Revise la lista de documentos o utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar un documento específico.
- 4) Para ver los detalles del documento, utilice la flecha hacia abajo en el extremo derecho de la pantalla.

NREF - Notice Reference		Modify Document Attributes		
Document ID	Document Name	Version Number	Category	Type
APL01	Letter advising of right to appeal	1	TEM - Template Letter	N - Notice
APL02	Form confirming Applicant wishes / does not wish to appeal	1	TEM - Template Letter	N - Notice
COM01	Letter Requesting additional information or documents	1	TEM - Template Letter	N - Notice

Delete	Recipient Type*	Print Method*	Delivery Method*
<input type="checkbox"/>	AP - Applicant	L - Local Print	R - Regular Mail
<input type="checkbox"/>		-- Select --	-- Select --
<input type="checkbox"/>		-- Select --	-- Select --
<input type="checkbox"/>		-- Select --	-- Select --

Add More Recipients

- 5) Haga clic en el botón **Add more recipients** (Añadir más destinatarios).
- 6) Elija el tipo de destinatario y los métodos de impresión y envío.

- 7) Según la acción que se quiera tomar, haga clic en los íconos **Save** (Guardar), **Add** (Añadir) o **Delete** (Eliminar) de la barra de herramientas.

6.6.3 Ver un documento modelo

- 1) Acceda a la página **NREF – Notice Reference** (Administrar avisos). De forma predeterminada, se mostrarán todos los documentos.
- 2) Haga clic en **View Document Template** (Ver documento modelo) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Revise la lista de documentos o utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar un documento específico.
- 4) Para ver el contenido del documento, haga doble clic en la fila correspondiente a ese documento. Se mostrará el documento.
- 5) Para cerrar el documento, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.

El número en la columna **Version Number** (Número de versión) corresponde al número de la versión más reciente del documento. iSupport conserva un historial de todas las versiones en un repositorio; sin embargo, la pantalla **NREF – Notice Reference** (Administrar avisos) solo muestra la versión más reciente.

6.6.4 Modificar un documento modelo

- 1) Acceda a la página **NREF – Notice Reference** (Administrar avisos). De forma predeterminada, se mostrarán todos los documentos.
- 2) Haga clic en **Modify Document Template** (Modificar documento modelo) de la lista de opciones en la sección **Screen Functions** (Funciones en pantalla).
- 3) Revise la lista de documentos o utilice los filtros de la sección **Select Filters** (Seleccionar filtros) para buscar un documento específico.
- 4) Para ver el contenido del documento, haga doble clic en la fila correspondiente a ese documento. Se mostrará el editor del documento modelo.
- 5) Realice los cambios que sean necesarios y haga clic en el botón **Preview Document** (Vista previa del documento). Se generará el documento en formato PDF.
- 6) Para guardar los cambios, haga clic en el ícono **Save** (Guardar). Para descartar los cambios, haga clic en el botón **X** en el extremo superior derecho de la ventana.
- 7) Confirme el idioma del documento que se guardará y haga clic en el botón **OK**. El documento aparecerá en la lista como versión número 0.
- 8) Añada o quite el logo de iSupport mediante el ícono que contiene el logo, ubicado en la barra de herramientas de edición del documento modelo.
- 9) Luego de verificar con atención el documento, haga clic en el ícono **Move to Production** (Pasar a producción) para añadirlo a iSupport. Únicamente los documentos versión 0 pueden eliminarse. Una vez que el documento se añadió a iSupport, no podrá eliminarse.

7 Anexos

Anexo A – Lista de alertas de información

Anexo B – Lista de documentos en iSupport

Anexo C – Tabla de accesos según la función del usuario

7.1 Anexo A – Lista de alertas de información

A continuación se listan las acciones y eventos que generarán una alerta de información en la pantalla **WRKL – Work List** (Lista de trabajos):

- 1) Crear un expediente
- 2) Vincular una solicitud a un expediente
- 3) Recibir con éxito una nueva solicitud entrante, aún sin asignar
- 4) Añadir un nuevo actor a un expediente
- 5) Modificar el nombre de un miembro
- 6) Eliminar el indicador de no divulgación
- 7) Cambiar el indicador de no divulgación de un miembro
- 8) Activar el indicador de no divulgación
- 9) Modificar atrasos de pago
- 10) Añadir un pago
- 11) Crear y asignar una nota en un expediente
- 12) Crear una nota en un expediente, aún sin asignar
- 13) Recibir nueva información sobre el expediente en la pantalla **ICOR – iSupport Transactions** (Trámites en iSupport); no aplica para formularios de solicitudes
- 14) Recibir una nueva solicitud para un expediente que ya consta en el sistema (el expediente deberá estar vinculado)

7.2 Anexo B – Lista de documentos en iSupport

Número de identificación del documento	Nombre del documento	Ubicación del documento	E-CODEX
MF 1	Formulario de transmisión en virtud del artículo 12(2)	CPRO	Sí
MF 2	Formulario de acuse de recibo en virtud del artículo 12(3)	CPRO	Sí
RMF 1	Formulario de acuse de recibo (Anexo VIII del Reglamento)	CPRO	Sí
RMF 2	Notificación de denegación o de decisión de no continuar tramitando una solicitud (Anexo IX del Reglamento)	CPRO	Sí
RMF 3	Solicitud de reconocimiento o de declaración de ejecutoriedad y ejecución en virtud del Reglamento (Anexo VI del Reglamento)	CPRO	Sí
RMF 4	Solicitud para obtener o pedir que se modifique una decisión en virtud del Reglamento (Anexo VII del Reglamento)	CPRO	Sí
CVN 1	Resumen de una decisión (Artículo 25(3) (b)) Formularios recomendados en virtud del Convenio – Anexo A	NPRO	Sí
CVN 2	Declaración de ejecutoriedad de una decisión (Artículo 25(1) (b))	NPRO	Sí
CVN 3	Declaración de debida notificación (Artículo 25(1) (c))	NPRO	Sí
CVN 4	Formulario de circunstancias económicas	CPRO	Sí
CVN 5	Información restringida sobre el solicitante (Formulario de circunstancias económicas)	CPRO	Sí
CVN 6	Declaración de atrasos	FDMO	Sí
CVN 7	Advertencia de cierre de expediente	CPRO	Sí
CVN 8	Aviso o solicitud de cierre de expediente	CPRO	Sí
RE 1	Solicitud de reconocimiento o de reconocimiento y ejecución en virtud del Convenio	CPRO	Sí
RE 2	Información restringida sobre el solicitante conforme al Convenio (Solicitud de reconocimiento o de reconocimiento y ejecución)	CPRO	Sí
RE 3	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Convenio – Artículo 12 (Solicitud de reconocimiento o de reconocimiento y ejecución, Artículos 10(1) (a), 10(2) (a) y 30)	CPRO	Sí
RE 4	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Reglamento (Solicitud de reconocimiento, de reconocimiento y ejecución o de declaración de ejecutoriedad y ejecución)	CPRO	Sí
RE 5	Carta de transmisión a autoridad competente	CPRO	No
ENF 1	Solicitud de ejecución de una decisión dictada o reconocida en el Estado requerido en virtud del Convenio	CPRO	Sí
ENF 2	Información restringida sobre el solicitante en virtud del Convenio – Solicitud de ejecución de una decisión dictada o reconocida en el Estado requerido (Artículo 10(1) (b))	CPRO	Sí
ENF 3	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Convenio – Artículo 12 (Solicitud de ejecución – Artículo 10(1) (b))	CPRO	Sí
ENF 4	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Reglamento (Solicitud de ejecución)	CPRO	Sí
EST 1	Solicitud de obtención de una decisión en virtud del Convenio, incluida la determinación de filiación en caso necesario (Artículos 10(1) (c) y 10(1) (d))	CPRO	Sí
EST 2	Información restringida sobre el solicitante en virtud del Convenio – Solicitud de obtención de una decisión, incluida la determinación de filiación en caso necesario (Artículos 10(1) (c) y 10(1) (d))	CPRO	Sí
EST 3	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Convenio – Artículo 12 (Solicitud de obtención de una decisión, incluida la determinación de filiación en caso necesario) (Artículos 10(1) (c), 10(1) (d) – Entrante)	CPRO	Sí
EST 4	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Convenio – Artículo 12 (Solicitud de obtención de una decisión, incluida la determinación de filiación en caso necesario) (Artículos 10(1) (c), 10(1) (d) – Saliente)	CPRO	Sí

Número de identificación del documento	Nombre del documento	Ubicación del documento	E-CODEX
EST 5	Carta de transmisión a autoridad competente	CPRO y NPRO	No
EST 6	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Reglamento (Solicitud de obtención de una decisión)	CPRO	Sí
MOD 1	Solicitud de modificación de una decisión (Artículos 10(1) (e), 10(1) (f), 10(2) (b) y 10(2) (c))	CPRO	Sí
MOD 2	Información restringida sobre el solicitante	CPRO	Sí
MOD 3	Informe sobre el avance de solicitudes – Artículo 12 (Solicitud de modificación de una decisión (Artículos 10(1) (e), 10(1) (f), 10(2) (b) y 10(2) (c))	CPRO	Sí
MOD 4	Carta de notificación sobre la imposibilidad de tramitar la solicitud conforme a la legislación aplicable en el Estado requerido	CPRO	Sí
MOD 5	Carta de transmisión a autoridad competente	CPRO y NPRO	No
MOD 6	Informe sobre el avance de solicitudes en virtud del Reglamento (Solicitud de modificación)	CPRO	Sí
NCVN 1	Resumen de una decisión – otros instrumentos	NPRO	Sí
NCVN 2	Declaración de ejecutoriedad de una decisión – otros instrumentos	NPRO	Sí
NVCN 3	Declaración de debida notificación – otros instrumentos	NPRO	Sí
REG 1	ANEXO I – Extracto de una decisión o acuerdo judicial en materia de obligaciones alimentarias que no están sujetas a procedimientos de reconocimiento o a declaraciones de ejecutoriedad	NPRO	Sí
REG 2	ANEXO II – Extracto de una decisión o acuerdo judicial en materia de obligaciones alimentarias que están sujetas a procedimientos de reconocimiento o a declaraciones de ejecutoriedad	NPRO	Sí
REG 3	ANEXO III – Extracto de un documento auténtico en materia de obligaciones alimentarias que no están sujetas a procedimientos de reconocimiento o a declaraciones de ejecutoriedad	NPRO	Sí
REG 4	ANEXO IV – Extracto de un documento auténtico en materia de obligaciones alimentarias que están sujetas a procedimientos de reconocimiento o a declaraciones de ejecutoriedad	NPRO	Sí
REG 10	Formulario que indica los atrasos y la fecha en la que este monto fue calculado	NPRO	Sí
SM 1	Peticiones de medidas específicas (Artículo 7(1))	CPRO	Sí
SM 2	Información restringida sobre el solicitante potencial (Artículo 7(1))	CPRO	Sí
SM 3	Peticiones de medidas específicas – Respuesta	CPRO	Sí
SM 4	Carta de solicitud de medidas específicas en virtud del Artículo 7(2)	CPRO	Sí
SM 5 A	Solicitud de aprobación previa para costos extraordinarios correspondientes a medidas específicas y consentimiento	CPRO	Sí
SM 5 B	Consentimiento del solicitante potencial	CPRO	No
SM 6	Carta de transmisión para peticiones de medidas específicas – Reglamento	CPRO	No
SM 7	Solicitud de información o documentos adicionales	CPRO	Sí
SM 8	ANEXO V – Peticiones de medidas específicas – Reglamento	CPRO	Sí
SM 9	Peticiones de medidas específicas – Reglamento Anexo V	CPRO	Sí
SM 10	Carta de transmisión – Consentimiento del solicitante potencial	CPRO	Sí
COM 1	Carta de solicitud de información o documentos adicionales	CPRO NPRO	No
COM 2	Carta de solicitud de información o documentos adicionales – Reglamento	CPRO y NPRO	No
COM 3	Solicitud al Estado de origen para que este complete formularios o dicte una decisión	NPRO	No
COM 5	Carta de notificación sobre el estado de una solicitud o requerimiento	NPRO	No
COM 6	Formulario de notificación del resultado de una solicitud	CPRO y NPRO	No
COM 7	Carta de solicitud del estado de una solicitud o requerimiento	CPRO& NPRO	Sí
COM 8	Formulario de advertencia sobre el inminente cierre de una solicitud (y, posiblemente, del expediente)	CPRO	Sí
COM 9	Carta general – Responsable de expediente	NPRO	Sí

Número de identificación del documento	Nombre del documento	Ubicación del documento	E-CODEX
COM 10	Carta general – Personas no responsables de expediente	NPRO	No
COM 11	Carta para el solicitante: Cierre del expediente	CPRO y NPRO	No
COM 12	Aviso de cierre del expediente	CPRO y NPRO	
COM 14	Carta de transmisión a autoridad de ejecución	CPRO y NPRO	No
COM 15	Carta de solicitud de asistencia jurídica	NPRO y CPRO	No
COM 16	Carta de notificación al deudor sobre la solicitud en trámite en la que también se le solicita el pago voluntario	NPRO y CPRO	No
COM 17	Detalles de pagos	CPRO y NPRO	
COM 18	Transferencia de pagos	CPRO y NPRO	
COM 19	Carta general al solicitante	NPRO	No
COM20	Carta general al demandado	NPRO	No
COM 22	Carta de transmisión al equipo de asistencia jurídica de la autoridad competente	NPRO y CPRO	No
COM 23	Aviso neutral sobre idioma	NPRO	No
APL 1	Carta de notificación sobre el derecho de apelación	CPRO y NPRO	No
APL 2	Formulario de confirmación de la voluntad o no voluntad del solicitante a apelar	CPRO y NPRO	Sí
CUSTOM 1	Formulario de solicitud de búsqueda del demandado	NPRO	No
CUSTOM 2	Formulario de iniciación de la prueba de filiación	CPRO y NPRO	No
CUSTOM 3	Carta de solicitud de búsqueda del demandado	CPRO y NPRO	No

7.3 Anexo C – Tabla de accesos según la función del usuario

NOMBRE DE LA PANTALLA Y FUNCIÓN	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PANTALLA	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B Y SECRETARIO JUDICIAL	CONTADOR A	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A Y SECRETARIO JUDICIAL	SECRETARIO JUDICIAL A	ADMINISTRADOR A	LECTOR	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C	CONTADOR B	SECRETARIO JUDICIAL B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A	ADMINISTRADOR B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C Y SECRETARIO JUDICIAL	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B	ADMINISTRACIÓN PRINCIPAL	SERVICIO AL CLIENTE PRINCIPAL	ADMINISTRACIÓN JURISDICCIONAL
Modify Major Activities (Modificar actividades principales)	ACTV	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No
Modify Minor Activities (Modificar actividades secundarias)	ACTV	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No
View Major Activities (Ver actividades principales)	ACTV	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
View Minor Activities (Ver actividades secundarias)	ACTV	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Add Address and Status (Añadir domicilio y estado)	AHIS	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No
Modify Address and Status (Modificar domicilio y estado)	AHIS	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No
View Address History (Ver el historial de domicilios)	AHIS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Modify Documents Associated (Modificar documentos relacionados)	ANXT	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No
View Next Activity (Ver próxima actividad)	ANXT	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Review Batch Status Log (Revisar el registro de estado de lote)	BSTL	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
View Batch Errors (Ver los errores de lote)	BSTL	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No
Add CADS Information (Añadir información sobre la Autoridad Central)	CADS	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No

NOMBRE DE LA PANTALLA Y FUNCIÓN	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PANTALLA	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B Y SECRETARIO JUDICIAL	CONTADOR A	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A Y SECRETARIO JUDICIAL	SECRETARIO JUDICIAL A	ADMINISTRADOR A	LECTOR	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C	CONTADOR B	SECRETARIO JUDICIAL B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A	ADMINISTRADOR B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C Y SECRETARIO JUDICIAL	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B	ADMINISTRACIÓN PRINCIPAL	SERVICIO AL CLIENTE PRINCIPAL	ADMINISTRACIÓN JURISDICCIONAL
Update CADS Information (Actualizar información sobre la Autoridad Central)	CADS	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
View CADS Information (Ver información sobre la Autoridad Central)	CADS	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Case Overview (Resumen del expediente)	CASV	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Create Case (Crear expediente)	CCRT	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Manage Case Information (Gestionar la información del expediente)	CCRT	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
View Applications (Ver solicitudes)	CCRT	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Manage Convention Case Processes (Gestionar procesos de expedientes regulados por el Convenio)	CPRO	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Manage Neutral Case Processes (Gestionar procesos de expedientes regulados por otros instrumentos)	CPRO	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Manage Regulation Case Processes (Gestionar procesos de expedientes regulados por el Reglamento)	CPRO	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Modify Alert Days (Modificar los días de alerta)	CPRO	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
View Case Journal (Ver registro del expediente)	CPRO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Assign Workers to a Case (Asignar responsables a un expediente)	CWRK	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No
Modify Actor Demographics (Modificar el perfil del actor)	DEMO	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No
View Actor Demographics (Ver el perfil del actor)	DEMO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No

NOMBRE DE LA PANTALLA Y FUNCIÓN	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PANTALLA	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B Y SECRETARIO JUDICIAL	CONTADOR A	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A Y SECRETARIO JUDICIAL	SECRETARIO JUDICIAL A	ADMINISTRADOR A	LECTOR	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C	CONTADOR B	SECRETARIO JUDICIAL B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A	ADMINISTRADOR B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C Y SECRETARIO JUDICIAL	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B	ADMINISTRACIÓN PRINCIPAL	SERVICIO AL CLIENTE PRINCIPAL	ADMINISTRACIÓN JURISDICCIONAL
Manage Documents (Gestionar documentos)	EDOC	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Modify Error Message Description (Modificar la descripción del mensaje de error)	EMSG	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
View Error Messages (Ver mensajes de error)	EMSG	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Add / Modify Decision (Añadir o modificar una decisión)	FDMO	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No	No	No	No
Manage Obligations (Gestionar obligaciones)	FDMO	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No	No	No	No
Monitor Funds (Monitorear fondos)	FDMO	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Add Income and Expenses (Añadir ingresos y gastos)	FINS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Modify Income and Expenses (Modificar ingresos y gastos)	FINS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
View Income and Expenses (Ver ingresos y gastos)	FINS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
View iSupport Transactions (Ver trámites de iSupport)	ICOR	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Create Financial Note (Crear nota financiera)	NOTE	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Create Manual Task (Crear tarea manual)	NOTE	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Create Note to File (Crear una nota)	NOTE	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
View / Update All Notes (Ver/Actualizar todas las notas)	NOTE	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
View and Print Documents (Ver e imprimir documentos)	NPRO	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No

NOMBRE DE LA PANTALLA Y FUNCIÓN	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PANTALLA	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B Y SECRETARIO JUDICIAL	CONTADOR A	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A Y SECRETARIO JUDICIAL	SECRETARIO JUDICIAL A	ADMINISTRADOR A	LECTOR	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C	CONTADOR B	SECRETARIO JUDICIAL B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A	ADMINISTRADOR B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C Y SECRETARIO JUDICIAL	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B	ADMINISTRACIÓN PRINCIPAL	SERVICIO AL CLIENTE PRINCIPAL	ADMINISTRACIÓN JURISDICCIONAL
Modify Document Attributes (Modificar atributos de un documento)	NREF	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
Modify Document Template (Modificar documento modelo)	NREF	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
View Document Attributes (Ver atributos de un documento)	NREF	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
View Document Template (Ver documento modelo)	NREF	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Add Other Party Information (Añadir información de un tercero)	OTHP	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No	No
Modify Other Party Information (Modificar información de un tercero)	OTHP	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No	No
View Other Party Information (Ver información de un tercero)	OTHP	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No
Add Reference Code (Añadir código de referencia)	REFM	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
Delete Reference Code (Eliminar código de referencia)	REFM	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
Modify Reference Code (Modificar código de referencia)	REFM	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
View Reference Code (Ver código de referencia)	REFM	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Add Role (Añadir función)	RLSA	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
Modify Role (Modificar función)	RLSA	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
Modify Role By Screen (Modificar función según pantalla)	RLSA	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No
View By Role (Vista por función)	RLSA	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
View By Screen (Vista por pantalla)	RLSA	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No

iSupport

para el cobro internacional de obligaciones alimentarias
pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires

NOMBRE DE LA PANTALLA Y FUNCIÓN	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PANTALLA	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B Y SECRETARIO JUDICIAL	CONTADOR A	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A Y SECRETARIO JUDICIAL	SECRETARIO JUDICIAL A	ADMINISTRADOR A	LECTOR	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C	CONTADOR B	SECRETARIO JUDICIAL B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE A	ADMINISTRADOR B	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE C Y SECRETARIO JUDICIAL	RESPONSABLE DE EXPEDIENTE B	ADMINISTRACIÓN PRINCIPAL	SERVICIO AL CLIENTE PRINCIPAL	ADMINISTRACIÓN JURISDICCIONAL
Search for Cases/Actors (Buscar expedientes o actores)	SRCH	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Add a User Profile (Añadir un perfil de usuario)	USEM	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí
Modify a User Profile (Modificar un perfil de usuario)	USEM	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí
Reassign Users Associated with Supv/Mngr (Reasignar usuarios asignados a un supervisor/administrador)	USEM	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí
View a User Profile (Ver un perfil de usuario)	USEM	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
View Users Associated with Supv/Mngr (Ver usuarios asignados a un supervisor/administrador)	USEM	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Modify Alerts (Modificar alertas)	WRKL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
iSupport Statistics (Estadísticas de iSupport)		No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No