

MANUAL DE USUARIO

ÁREA DE DESARROLLO

PROYECTO WEB ENCUESTA



Indice

- Objetivo General.....5
- Configuración Inicial.....6
- Control Acceso.....6
- Guía del Funcionamiento del Sistema.....7
 - 1. Inicio de sesión.....7
 - 1.1 Mensaje de Advertencia.....9
 - 2. Pantalla Principal.....10
 - 2.1. Proceso Cambiar Clave.....12
 - 2.2 Cerrar Sesión.....14
 - 3. Encuesta.....15
 - 3.1 Selección de Encuesta.....16
 - 3.2 Ingreso de Encuestas.....18
 - 3.2.1 Selección de Cliente.....18
 - 3.2.2 Selección de Cuenta.....20
 - 3.2.3 Información Adicional.....22
 - 3.2.4 Contestar Preguntas.....23
 - 3.2.5 Guardar Encuesta.....24
 - 3.3 Impresión de Formatos.....28
 - 3.3.1 Guardado o impresión del formato de encuestas.....29
 - 3.4 Lista Encuestas Ingresadas.....31
 - 3.4.1 Filtrado de encuestas por fecha.....31
 - 3.4.2 Ver Encuestas impresas.....32
 - 4. Mensaje de Inactividad.....33
 - 5. Manual de Usuario.....34

Índice de Figuras

Figura 1: Pantalla Logueo.....	7
Figura 2: Inicio de Sesión.....	8
Figura 3: Error credenciales incorrectas.....	8
Figura 4: Pantalla principal, Menú Desplegado.....	9
Figura 5: Mensaje Cambio de Contraseña Obligatorio.....	9
Figura 6: Menú desplegable.....	10
Figura 7: Menú desplegable: Botón Ocultar.....	10
Figura 8: Pantalla Principal: Opciones.....	11
Figura 9: Botón Desplegar Menú.....	11
Figura 10: Footer Pantalla Principal.....	12
Figura 11: Botón Cambiar Clave.....	12
Figura 12: Pantalla Cambio Clave.....	12
Figura 13: Botón Cerrar sesión.....	14
Figura 14: Pantalla Principal Encuestas.....	15
Figura 15: Modulo Encuesta: Seleccionar una encuesta.....	16
Figura 16: Modulo Encuesta: Desplegable Encuestas Disponibles.....	16
Figura 17: Elección de Encuesta Ninguna.....	17
Figura 18: Elección Ninguna: Mensaje de error.....	17
Figura 19: Pantalla ingreso encuestas.....	17
Figura 20: Pantalla ingreso de encuestas: Encabezado.....	18
Figura 21: Pantalla ingreso de encuestas: Información Cliente.....	18
Figura 22: Pantalla ingreso de encuestas: Cliente Seleccionado.....	18
Figura 23: Pantalla ingreso de encuestas:Error código de cliente.....	19
Figura 24: Seleccionar Cuenta.....	20
Figura 25: Cuentas de Tipo Préstamo.....	21
Figura 26: Cuentas de Ahorro o CDP.....	21
Figura 27: Botón de Selección de cuenta.....	21
Figura 28: Datos de cuenta seleccionada.....	22
Figura 29: Información adicional.....	22
Figura 30: Preguntas Obligatorias.....	23
Figura 31: Preguntas selección única.....	23
Figura 32: Preguntas selección múltiples.....	23
Figura 33: Respuestas de opinión.....	23
Figura 34: Opciones Justificadas.....	24
Figura 35: Botón Guardar.....	24
Figura 36: Error Numero de celular vacío.....	24
Figura 37: Error Numero de celular formato incorrecto.....	25
Figura 38: Error Pregunta obligatoria.....	25
Figura 39: Error Cliente no seleccionado.....	25
Figura 40: Error Cuenta no seleccionada.....	26
Figura 41: Error Respuesta no justificada.....	26
Figura 42: Error No se pudo guardar la encuesta.....	26
Figura 43: Pantalla de impresión de formatos.....	28
Figura 44: Botón Consultar Encuesta.....	31
Figura 45: Encuestas del Día.....	31
Figura 46: Filtros Fechas.....	32
Figura 47: Lista con resultados del filtro aplicado.....	32
Figura 48: Link Impresión PDF.....	32

Figura 49: Mensaje de inactividad.....	33
Figura 50: Botón Ayuda.....	34
Figura 51: Ventana Manual de Usuario.....	34

Objetivo General

El motivo del documento es poder presentar una comunicación técnica destinada a dar asistencia a las personas que utilizaran el sistema de Encuesta Web, este es un documento organizado y estructurado con una serie de instrucciones sobre como utilizar el sistema, se pretende lograr ser un guía fácil y entendible para todos los usuarios.

Configuración Inicial

Para poder acceder a Encuesta Web es necesario contactarse con el departamento de Soporte Técnico los cuales se encargaran de brindarles el acceso al proyecto.

(En esta parte retro alimentar).

Control Acceso

Actualmente lo usuarios autorizados para poder ingresar al sistema son los usuarios con los siguientes puestos:

- Jefe de Agencia
- Auxiliar Operativo
- Oficial de Vivienda y PYME de Agencia Principal
- Servicio al Cliente

Para obtener un usuario de ingreso al sistema es necesario contactarse con el equipo de Soporte Técnico el cual se encargara de crear el usuario y brindar una contraseña.

El usuario que se utiliza para ingresar es igual al que se utiliza en Topaz pero contraseña diferente.

Guía del Funcionamiento del Sistema

A continuación se presenta una guía de características básicas del sistema web y una guía de utilización del modulo Encuestas.

1. Inicio de sesión.

Una vez se haya otorgado por parte del equipo de Soporte Técnico las credenciales de ingreso y se haya configurado el acceso al sistema web procedemos a o ingresar.



Figura 1: Pantalla Logueo

Esta es la pantalla de Inicio sesión, donde se ingresan las credenciales que fueron proporcionadas.

Una vez ingresadas las credenciales damos clic en el botón con la leyenda “Iniciar Sesión”.



Figura 2: Inicio de Sesión

Si las credenciales (Usuario y Contraseña) ingresadas son **incorrectas** se mostrara un mensaje:

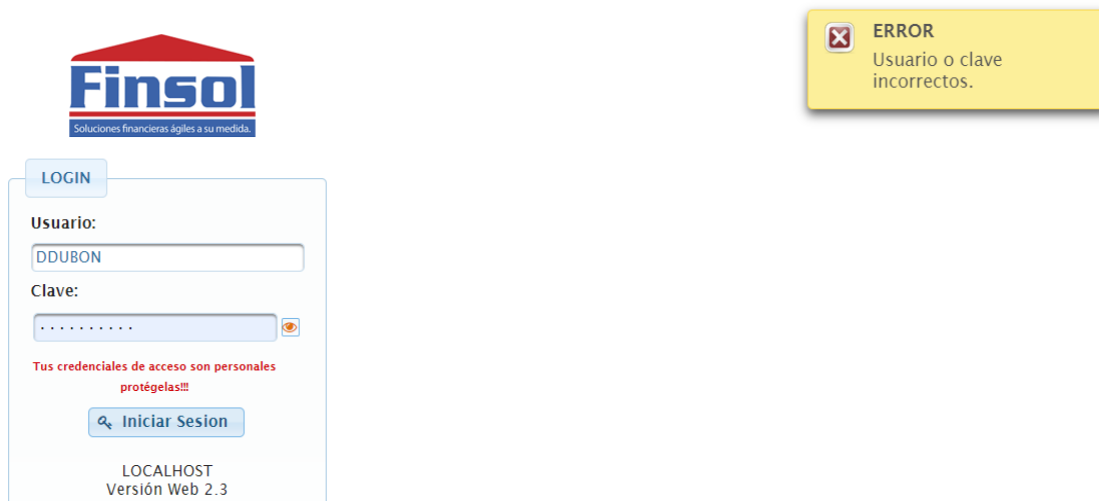


Figura 3: Error credenciales incorrectas

En ese caso de credenciales incorrectas, es necesario volver a ingresar las credenciales, si luego de varios intentos no se logra ingresar al sistema, lo mejor es contactarnos con el departamento de Soporte Técnico.

Si las credenciales son **correctas**, el sistema ingresara y se mostrara la pantalla principal del sistema,

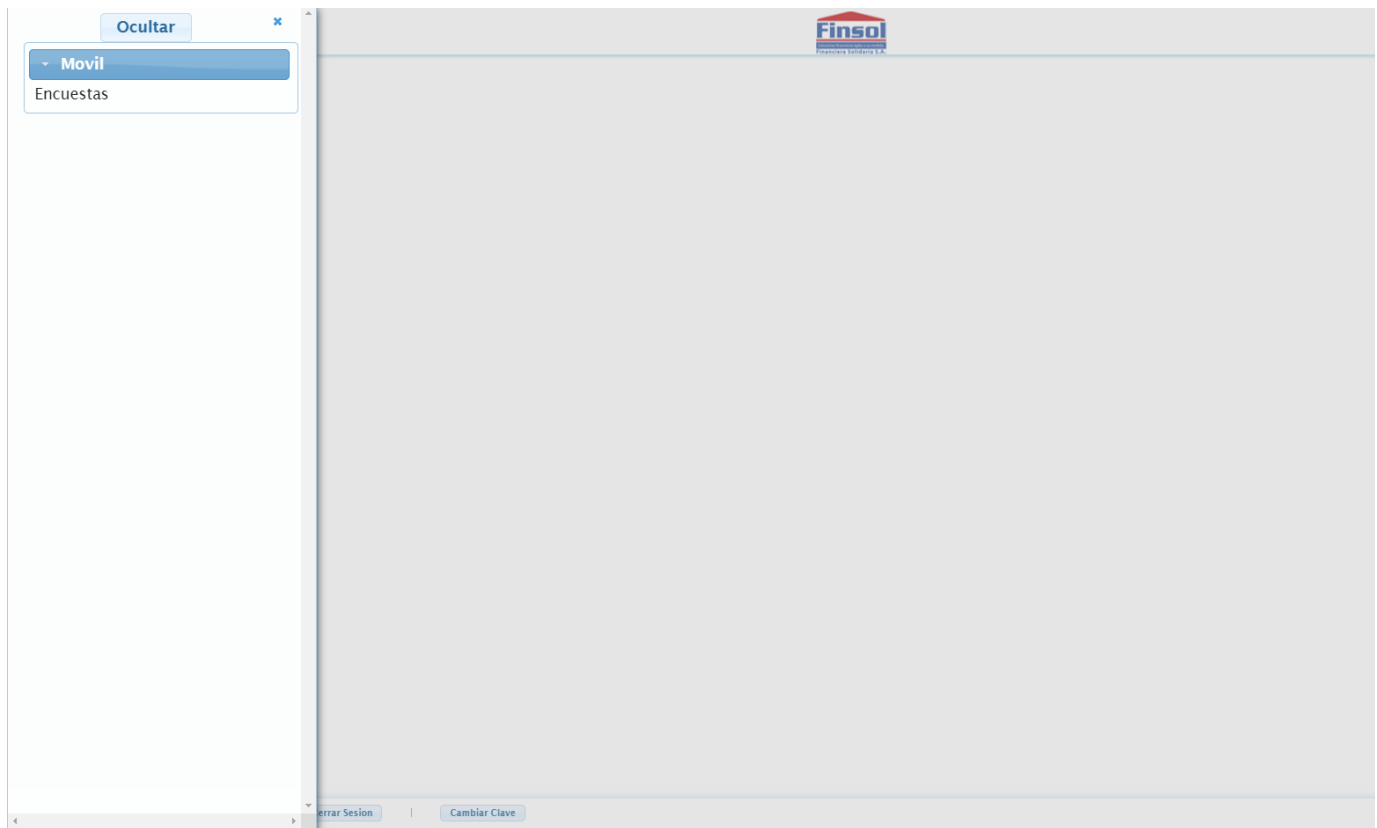


Figura 4: Pantalla principal, Menú Desplegado

1.1 Mensaje de Advertencia

En algunas ocasiones es posible que al iniciar sesión se muestre el siguiente mensaje:



Figura 5: Mensaje Cambio de Contraseña Obligatorio

El mensaje se muestra cuando es necesario el cambio de contraseña del usuario.

Si aparece el mensaje, lo primero que se debe hacer es cerrar el mensaje en el botón con icono "x", luego damos clic en el botón con leyenda "Cambiar Clave" que aparece en la parte inferior

izquierda de la pantalla, y proceder a cambiar la contraseña.

Si desea ver a mas detalle el proceso de cambio de contraseña ir a la sección **2.1**

2. Pantalla Principal

Cuando se ingresan correctamente las credenciales, el sistema mostrara la pagina principal con el menú lateral desplegado.

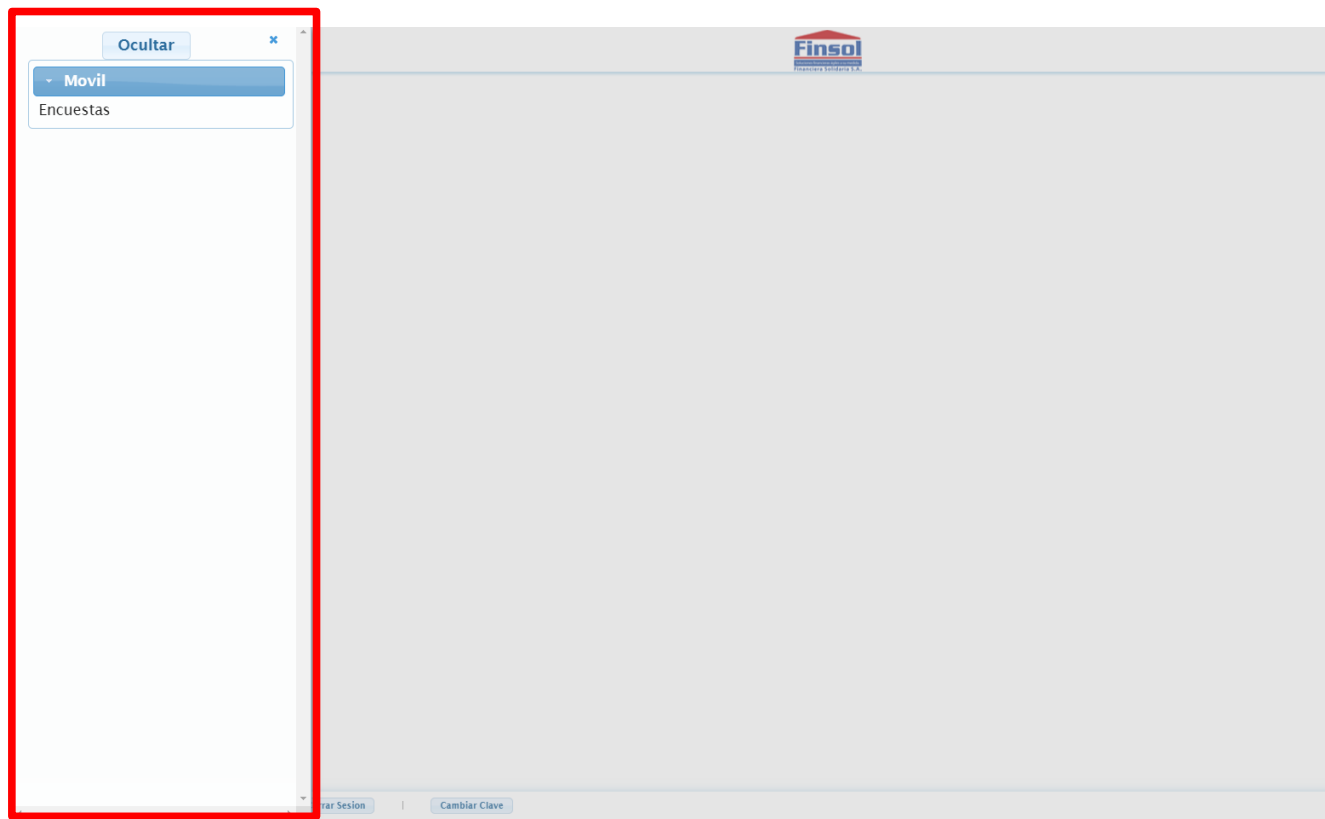


Figura 6: Menú desplegable

En el menú lateral se encuentran todas las opciones habilitadas para el usuario.

En la parte superior del menú lateral se encuentra un botón con leyenda “Ocultar” y un icono “x” los cuales permiten ocultar el menú lateral.

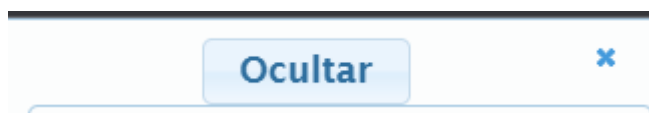


Figura 7: Menú desplegable: Botón Ocultar

Si se oculta el menú lateral se podrá observar la pantalla principal con las opciones que contiene.

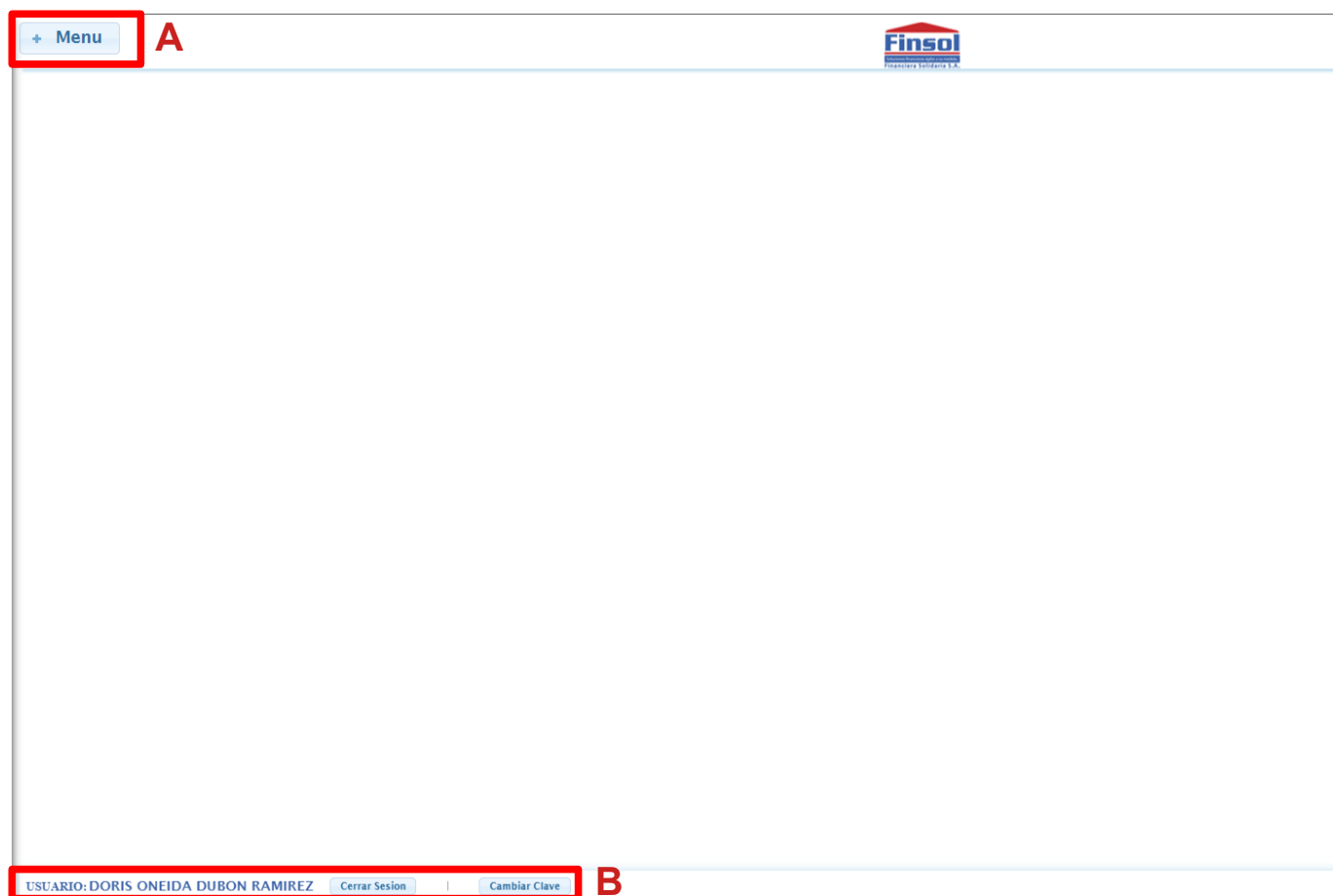


Figura 8: Pantalla Principal: Opciones

- A) Esta opción permite desplegar el menú lateral con las opciones que el usuario tiene habilitadas.

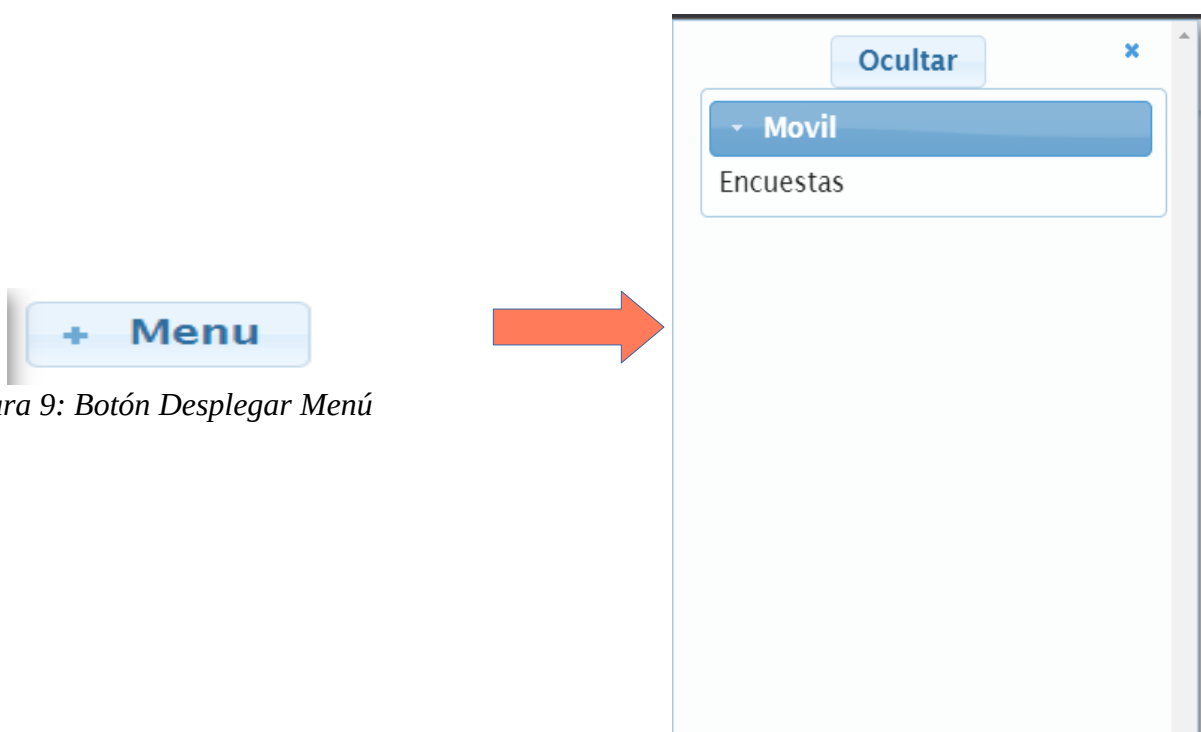


Figura 9: Botón Desplegar Menú

- B) En esta sección se muestra el nombre completo del usuario que inicio sesión; también se encuentran el botón de cerrar sesión y cambiar clave.



Figura 10: Footer Pantalla Principal

Nota: El menú lateral y las opciones que contiene la pantalla principal están disponibles para ser utilizadas desde cualquier modulo del sistema.

2.1. Proceso Cambiar Clave

El cambio de contraseña puede realizarse en cualquier momento que el usuario lo desee, el cambio de **contraseña solo es obligatorio** si aparece el mensaje de la **Figura 5: Mensaje Cambio de Contraseña Obligatorio**.

Para realizar el cambio de contraseña se realizan los siguientes pasos:

- ➔ Dar clic en el botón con la leyenda “Cambiar Clave” que se encuentra en la parte inferior izquierda de la pantalla principal



Figura 11: Botón Cambiar Clave

- ➔ Al presionar el botón se abrirá la siguiente pantalla

Figura 12: Pantalla Cambio Clave

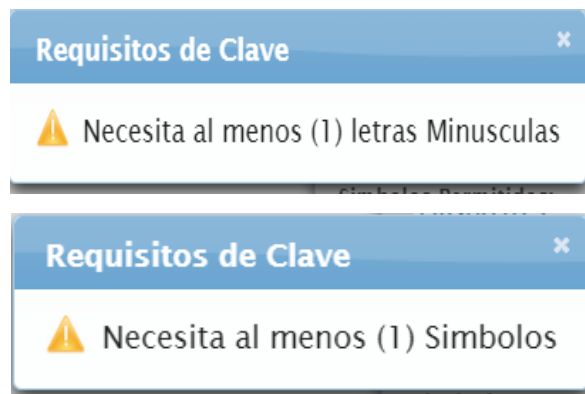
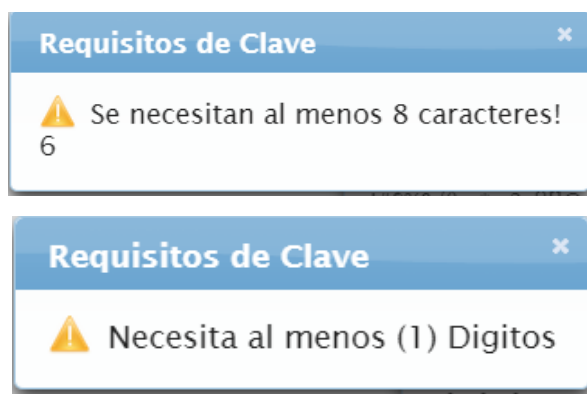
Como se puede observar en la imagen anterior para realizar el cambio de contraseña es necesario ingresar la contraseña que actualmente tiene el usuario e ingresar y confirmar la nueva contraseña.

En la sección de la imagen resaltada en un cuadrado rojo se pueden observar ciertas indicaciones:

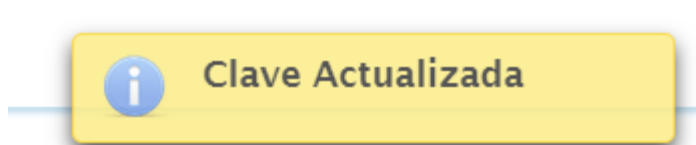
- ✓ Símbolos permitidos, son todos aquellos símbolos que podemos utilizar en nuestra nueva contraseña
- ✓ La lista numérica, nos menciona los **requerimientos obligatorios que debe de contener la nueva contraseña**.

Una vez ingresada la información requerida el siguiente paso es dar clic en el botón amarillo "Guardar".

Cuando enviemos a guardar la información y **no se haya cumplido** alguna de las **indicaciones obligatorias**, se mostrara un mensaje con la descripción de la indicación que no se ha cumplido, a continuación se muestran los posibles mensajes que se pueden mostrar :



Cuando se haya cumplido con todas las indicaciones obligatorias y se guarden los cambios exitosamente, se mostrara un mensaje en la parte superior derecha indicándonos que la clave fue actualizada.



Lo mas **recomendable después de un cambio de contraseña**, es cerrar la sesión e iniciar sesión con las nuevas credenciales definidas.

2.2 Cerrar Sesión.

Para cerrar la sesión, damos clic en el botón con la leyenda “Cerrar Sesión” que aparece en la parte inferior izquierda.



Figura 13: Botón Cerrar sesión

Una vez cerrada la sesión, se redireccionara hacia la pantalla de inicio de sesión **Figura 2: Inicio de Sesión**

3. Encuesta

Para ingresar a la sección encuesta se desplegará el menú y presionamos sobre la opción “Encuestas”.

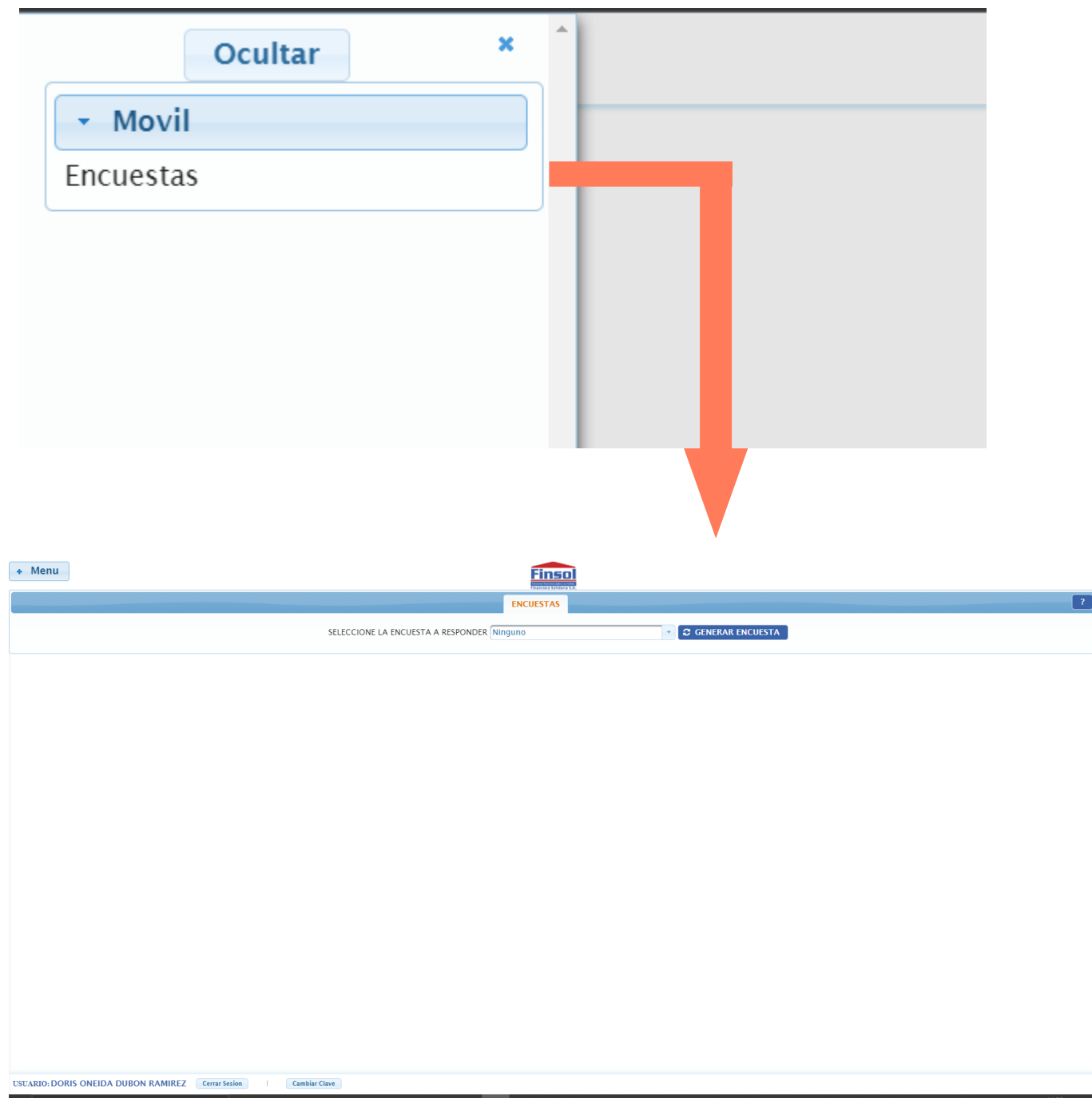


Figura 14: Pantalla Principal Encuestas

Al presionar sobre la opción “Encuestas” se mostrara la pantalla principal del modulo Encuestas.

3.1 Selección de Encuesta



Figura 15: Modulo Encuesta: Seleccionar una encuesta

En la pantalla principal del modulo Encuestas se encuentra un desplegable que contiene los nombres de las encuestas disponibles que pueden ser aplicadas a los clientes; por el momento las encuestas son aplicadas a los clientes que están cancelando un producto.

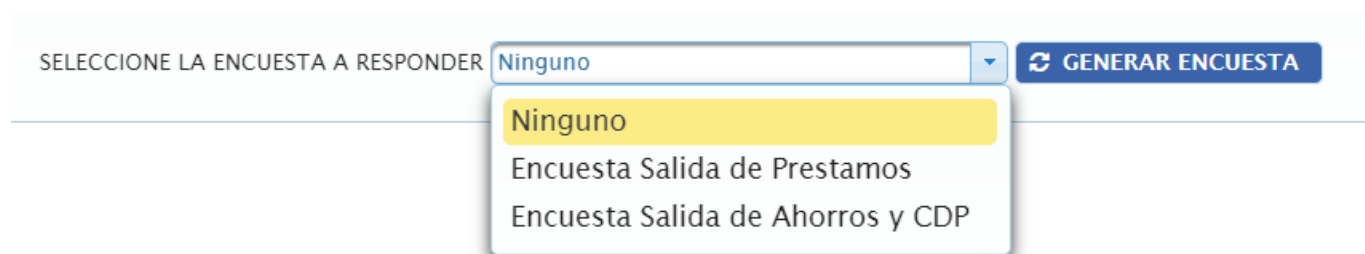


Figura 16: Modulo Encuesta: Desplegable Encuestas Disponibles

Cada encuesta esta creada para ser aplicada dependiendo del tipo de producto que el cliente este cancelando:

- ✓ Encuesta Salida de Prestamos: Rapifinsol, Vivienda, Pyme, etc.
- ✓ Encuesta Salida de Ahorros y CDP: Ahorro Solido, Ahorro Suma, Finsolito, etc.

Si el cliente esta cancelando un **producto de tipo ahorro o CDP** y seleccionamos la encuesta **“Salida de Prestamos”** cuando busquemos en la pantalla de “Selección de cuentas” la **cuenta** del producto que el cliente desea cancelar, **no sera posible encontrar esa cuenta en la lista** debido a que esta encuesta solo muestra cuentas de tipo préstamo.

Si el cliente esta cancelando un **producto de tipo préstamo** y seleccionamos la encuesta “Salida de Ahorros y CDP” cuando busquemos en la pantalla de “Selección de cuentas” la **cuenta** del producto que el cliente desea cancelar, **no sera posible encontrar esa cuenta en la lista** debido a que esta encuesta solo muestra cuentas de tipo ahorro o CDP.

Nota: Se recomiendan aplicar las encuestas antes de ser cancelado el producto o ser aplicadas el mismos día de cancelación del producto

Una vez se seleccione la encuesta que se aplicara al cliente se da clic al botón azul con la leyenda “Generar encuesta”.

Si se selecciona la opción “**Ninguno**” y se presiona “**Generar Encuesta**”, se mostrara un **error**, debido a que “Ninguno” no es una opción elegible.



Figura 17: Elección de Encuesta Ninguna

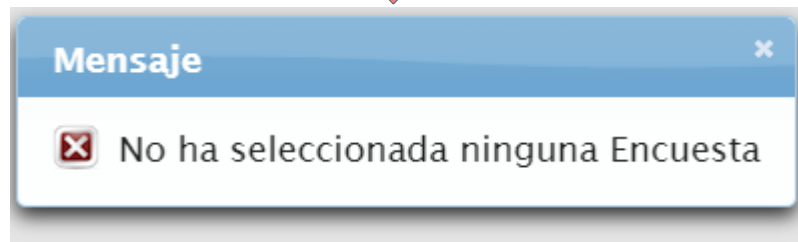


Figura 18: Elección Ninguna: Mensaje de error

Cuando es selecciona una de las encuestas disponibles y se presione el botón “Generar Encuesta”, se abrirá una pantalla donde se mostrar los detalles de la encuesta seleccionada

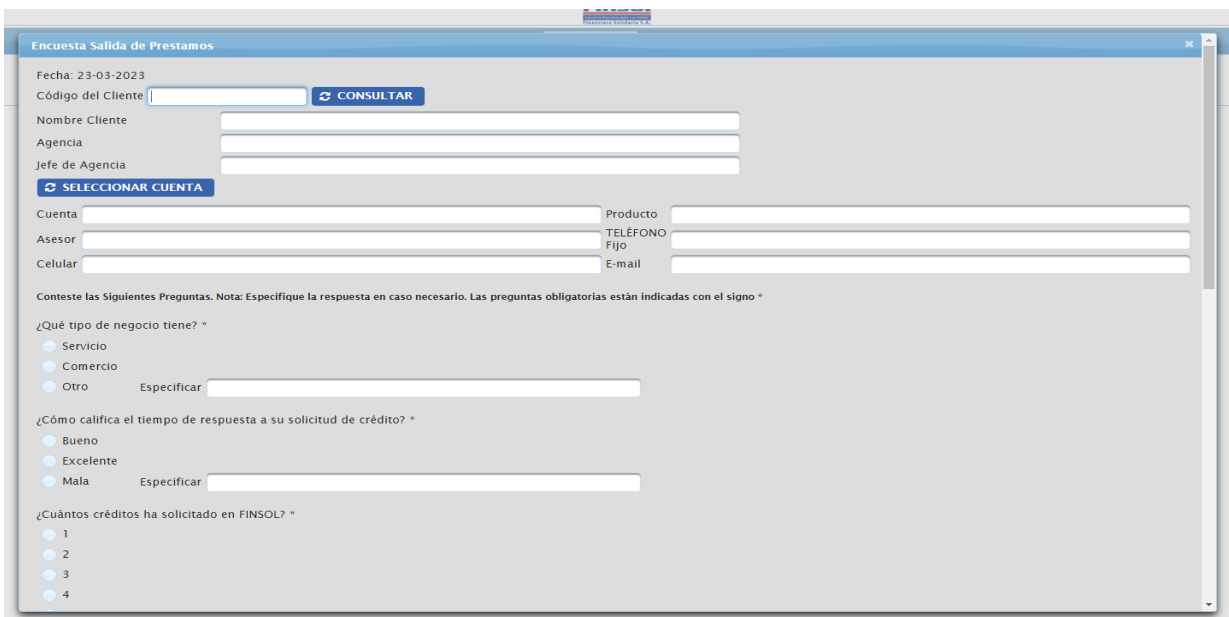


Figura 19: Pantalla ingreso encuestas

3.2 Ingreso de Encuestas

En la pantalla de ingreso de encuestas se muestran todos los datos requeridos para el guardado de una encuesta

En la parte superior de la pantalla de ingreso de encuestas se muestra el **título** de la encuesta que se está contestando, en este caso aparece el título “Encuesta Salida de Préstamos” por que fue la encuesta seleccionada. También se muestra un texto con la fecha en la que está siendo ingresada la encuesta



Figura 20: Pantalla ingreso de encuestas: Encabezado

3.2.1 Selección de Cliente

Figura 21: Pantalla ingreso de encuestas: Información Cliente

Se introduce el código del cliente al cual se le aplicará la encuesta, el código del cliente se puede introducir manualmente o puede ser copiado y pegado desde otro lugar.

Después de introducir el código del cliente, procedemos a **presionar** el botón “**Consultar**” o simplemente **presionamos Enter** en nuestro teclado.

Si el código del cliente ingresado es correcto después de presionar Enter o el botón “Consultar”, la información del cliente aparecerá en los campos Nombre Cliente, Agencia y Jefe de agencia, como se muestra a continuación:

Figura 22: Pantalla ingreso de encuestas: Cliente Seleccionado

Una vez se haya seleccionado el cliente, se bloquea el campo de ingreso de código del cliente para que el código no pueda ser modificado.

Nota: Si se desea cambiar de cliente seleccionado, se tendrá que cerrar la pantalla de encuesta y volver a presionar el botón “Generar Encuesta” .

Código del Cliente

Nombre Cliente

Agencia

Jefe de Agencia

El nombre de cliente es información que se auto genera cuando seccionamos un cliente, la información mostrada en este campo **no es modificable** es solamente informativa.

Código del Cliente

Nombre Cliente

Agencia

Jefe de Agencia

En este campo se muestra el numero y nombre de agencia al que pertenece el cliente, esta es información que se auto genera cuando seccionamos un cliente, la información mostrada en este campo **no es modificable** es solamente informativa.

Código del Cliente

Nombre Cliente

Agencia

Jefe de Agencia

En este campo se muestra el nombre del jefe de agencia de la agencia a la que pertenece el cliente, esta es información que se auto genera cuando seccionamos un cliente, la información mostrada en este campo **no es modificable** es solamente informativa.

Si el código del cliente ingresado es incorrecto después de presionar “Enter” o el botón “Consultar” se mostrara un mensaje de error :

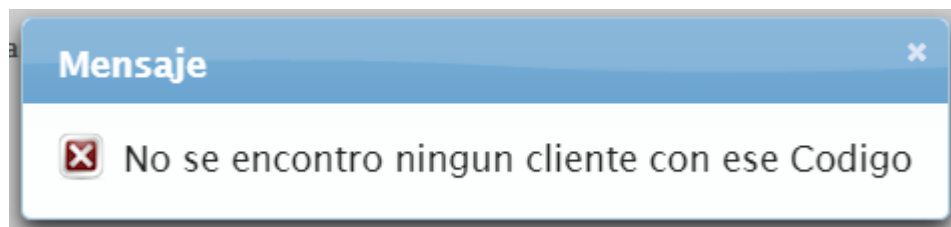


Figura 23: Pantalla ingreso de encuestas:Error código de cliente

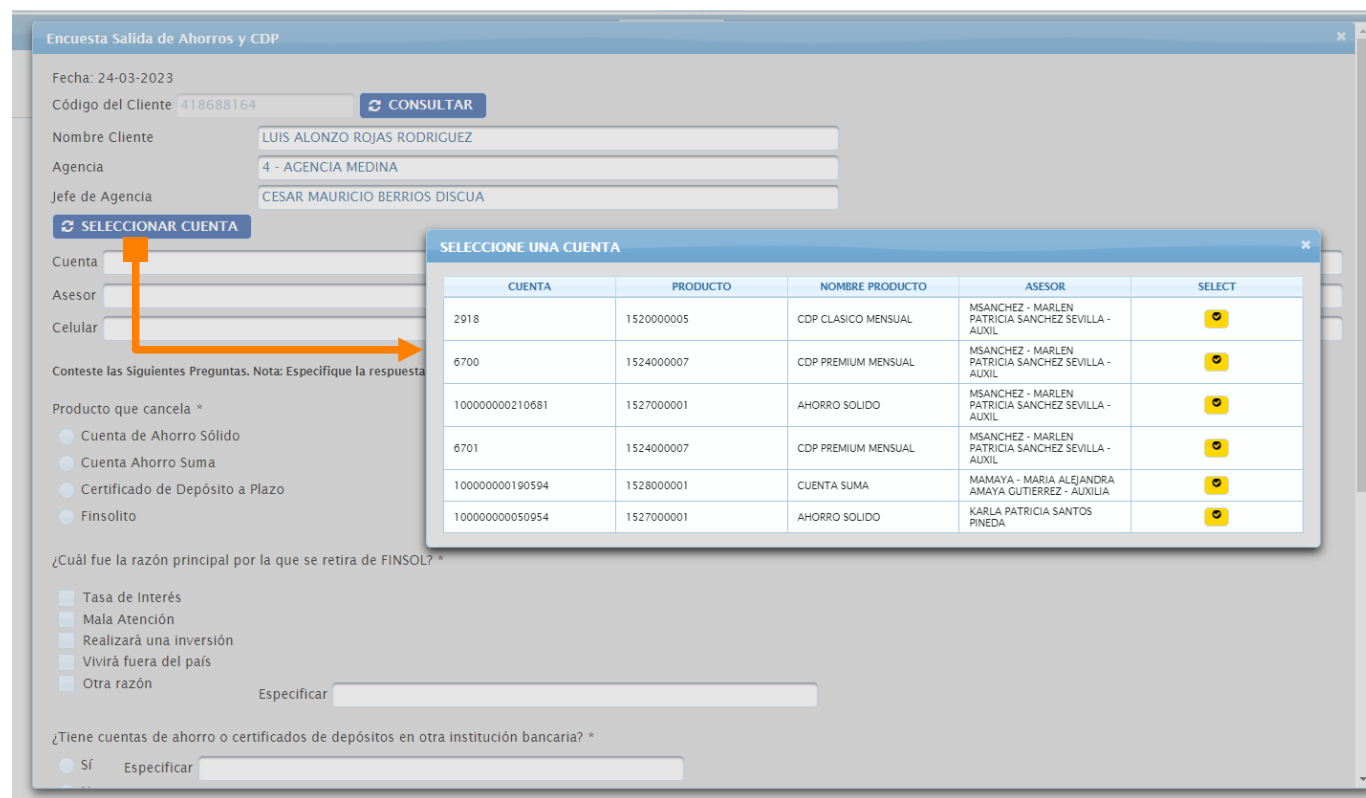
3.2.2 Selección de Cuenta



Figura 24: Seleccionar Cuenta

Después de seleccionar al cliente, se procede a seleccionar la cuenta sobre la cual se aplicara la encuesta (cuenta del producto que el cliente cancelara o cancelo), para poder seleccionar la cuenta del cliente presionamos el botón **"Seleccionar Cuenta"**.

Al presionar el botón se abrirá una pantalla con la lista de las cuentas del cliente según la encuesta que hayamos elegido.



CUENTA	PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO	ASESOR	SELECT
2918	1520000005	CDP CLASICO MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	<input type="radio"/>
6700	1524000007	CDP PREMIUM MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	<input type="radio"/>
100000000210681	1527000001	AHORRO SOLIDO	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	<input type="radio"/>
6701	1524000007	CDP PREMIUM MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	<input type="radio"/>
100000000190594	1528000001	CUENTA SUMA	MAMAYA - MARIA ALEJANDRA AMAYA GUTIERREZ - AUXILIA	<input type="radio"/>
100000000050954	1527000001	AHORRO SOLIDO	KARLA PATRICIA SANTOS PINEDA	<input type="radio"/>

Si no se ha seleccionado ningún cliente y se presiona el botón "Seleccionar Cuenta" se mostrara un mensaje de error.



La pantalla "Seleccione una Cuenta" muestra las cuentas según el **tipo de encuesta** que se haya seleccionado:

- ✓ Encuesta Salida de Prestamos solo enlista las cuentas del cliente que sean prestamos y que estén activos o sean cancelados del día.

SELECCIONE UNA CUENTA				
CUENTA	PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO	ASESOR	SELECT
27015400030406	1540000001	CRECE FINSOL FIDUCIARIO NIVELADO COMERCIAL	CARLOS RAMON TALAVERA MEJIA	
27015550005471	1555000003	RAPIFINSOL	CARLOS EDUARDO MARTINEZ VELASQUEZ	
27016780008160	1678000002	CONSUFINSOL FIDUCIARIO	CARLOS EDUARDO MARTINEZ VELASQUEZ	
27016830038100	1683000001	CRECE FINSOL SIN GARANTIA NIVELADO COMERCIAL	DAVINZON MIRANDA CRUZ	
27016830040064	1683000001	CRECE FINSOL SIN GARANTIA NIVELADO COMERCIAL	YONY ARIEL SANTOS PINEDA	
27015550015520	1555000005	RAPIFINSOL	CARLOS RAMON TALAVERA MEJIA	
27015550002312	1555000003	RAPIFINSOL	CARLOS EDUARDO MARTINEZ VELASQUEZ	

Figura 25: Cuentas de Tipo Préstamo

- ✓ Encuesta Salida de Ahorros y CDP solo enlista las cuentas del cliente que sean de Ahorro o CDP y que estén activos o sean cancelados del día.

SELECCIONE UNA CUENTA				
CUENTA	PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO	ASESOR	SELECT
2918	1520000005	CDP CLASICO MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	
6700	1524000007	CDP PREMIUM MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	
100000000210681	1527000001	AHORRO SOLIDO	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	
6701	1524000007	CDP PREMIUM MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	
100000000190594	1528000001	CUENTA SUMA	MAMAYA - MARIA ALEJANDRA AMAYA GUTIERREZ - AUXILIA	
100000000050954	1527000001	AHORRO SOLIDO	KARLA PATRICIA SANTOS PINEDA	

Figura 26: Cuentas de Ahorro o CDP


Como se observa en las imágenes anteriores en la pantalla “Seleccione una Cuenta” se muestran los detalles de la cuenta por ejemplo el numero de cuenta, el código del producto, el nombre del tipo de producto, el asesor de esa cuenta.

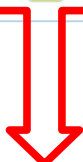
En la ultima fila con titulo “Select” se muestra un botón amarillo.


SELECCIONE UNA CUENTA				
CUENTA	PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO	ASESOR	SELECT
2918	1520000005	CDP CLASICO MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	
6700	1524000007	CDP PREMIUM MENSUAL	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	

Figura 27: Botón de Selección de cuenta

El botón amarillo, resaltado en un cuadrado rojo en la imagen anterior, nos permite seleccionar la cuenta del cliente sobre la que haremos la encuesta, es decir si **queremos seleccionar una cuenta solo presionamos el botón amarillo que se encuentra en la fila de la cuenta.**

100000000210681	1527000001	AHORRO SOLIDO	MSANCHEZ - MARLEN PATRICIA SANCHEZ SEVILLA - AUXIL	
-----------------	------------	---------------	--	---



 SELECCIONAR CUENTA

Cuenta
 Producto

Asesor

Figura 28: Datos de cuenta seleccionada

Cuando presionemos el botón amarillo la pantalla “Seleccione una Cuenta” se cierra y nos devolverá a la pantalla de ingreso de encuesta con los campos Cuenta, Producto y Asesor mostrando la información sobre la cuenta seleccionada en la pantalla anterior.

Si la cuenta seleccionada no es la correcta, solamente tenemos que volver a presionar el botón con leyenda “Seleccionar Cuenta” y elegir la cuenta correcta de la lista.

La información mostrada en los campos Cuenta, Asesor y Producto **no es modificable** es solamente informativa.

3.2.3 Información Adicional

Celular <input type="text"/>	TELÉFONO	<input type="text"/>
	Fijo	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text"/>

Figura 29: Información adicional

El campo **Celular** es un campo **Obligatorio de Ingresar** debido a que es una información muy importante de recopilar para FINSOL, lo que significa que no se puede dejar en blanco.

Nota: El campo “Celular” es un campo numérico no acepta letras o símbolos (-,(),+).

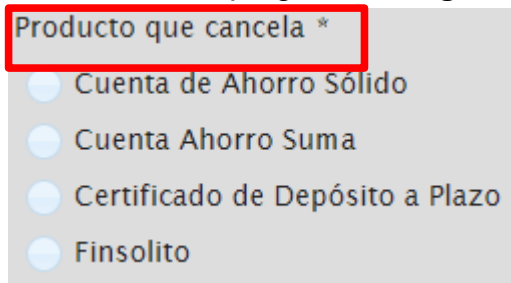
El Campo **Teléfono Fijo** es un campo **Opcional de Ingresar**, lo que significa que se puede dejar en blanco.

El Campo **E-mail** es un campo **Opcional de Ingresar**, lo que significa que se puede dejar en blanco.

3.2.4 Contestar Preguntas

En la parte inferior de la pantalla de ingreso encuestas aparecen las preguntas que se deben de contestar.

Las preguntas que **tengan un *** en su titulo son preguntas **obligatorias de contestar**.



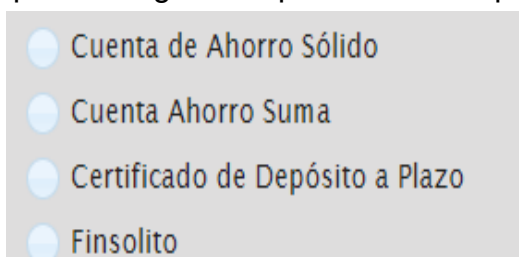
Producto que cancela *

- ☐ Cuenta de Ahorro Sólido
- ☐ Cuenta Ahorro Suma
- ☐ Certificado de Depósito a Plazo
- ☐ Finsolito

Figura 30: Preguntas Obligatorias

Las preguntas pueden ser de varios tipos:

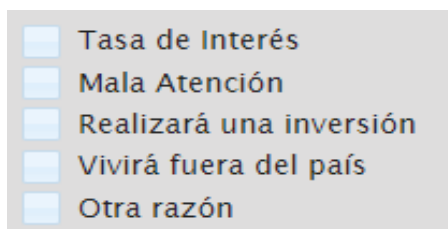
- ✓ Selección única : solo se puede elegir una opción como respuesta.



- ☐ Cuenta de Ahorro Sólido
- ☐ Cuenta Ahorro Suma
- ☐ Certificado de Depósito a Plazo
- ☐ Finsolito

Figura 31: Preguntas selección única

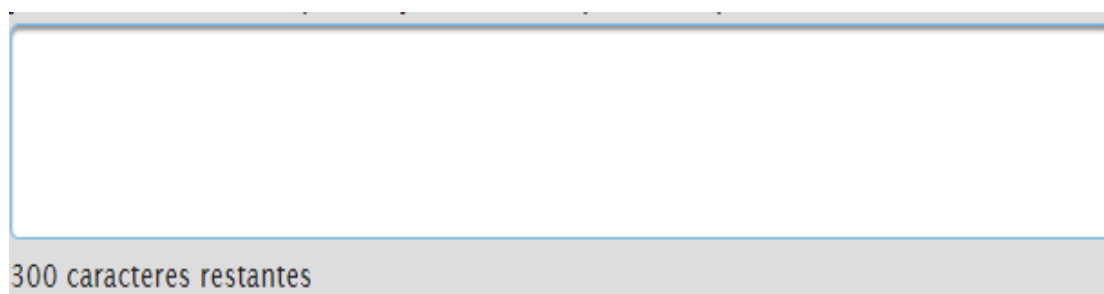
- ✓ Selección Múltiple: se pueden elegir varias opciones como respuesta.



- ☐ Tasa de Interés
- ☐ Mala Atención
- ☐ Realizará una inversión
- ☐ Vivirá fuera del país
- ☐ Otra razón

Figura 32: Preguntas selección múltiples

- ✓ Respuesta Libre: se ingresa como respuesta la opinión del cliente, tienen un limite de 300 caracteres.



300 caracteres restantes

Figura 33: Respuestas de opinión

Algunas opciones de respuestas tienen a la par un campo con la leyenda “Especificar”, lo que significa que esa opción necesita mas información como respuesta.

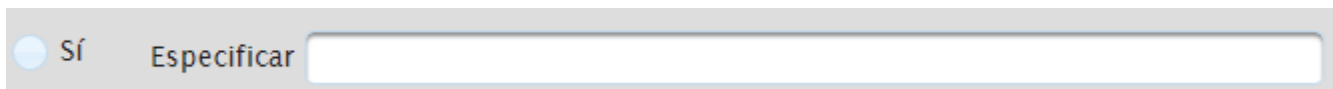


Figura 34: Opciones Justificadas

Nota: Si se elige una opción que tenga a la par el campo con la leyenda “Especificar” es obligatorio ingresar una respuesta en el campo.

3.2.5 Guardar Encuesta

Antes de guardar una encuesta es importante validar que el cliente y la cuenta seleccionados sean los correctos.

Al final de la pantalla ingresar encuesta se encuentra el botón con leyenda “Guardar Encuesta”, el cual envía a guardar los datos de la encuesta.



Figura 35: Botón Guardar

Al momento de guardar la encuesta se pueden presentar varias advertencias que no permitirán que se lleve a cabo el guardado de la encuesta hasta que dichas advertencias sean resueltas, algunas de las advertencias pueden ser:

- Este error se presenta cuando no se ha ingresado un numero de Celular en el campo celular, este es un campo obligatorio por lo que no se puede dejar en blanco:

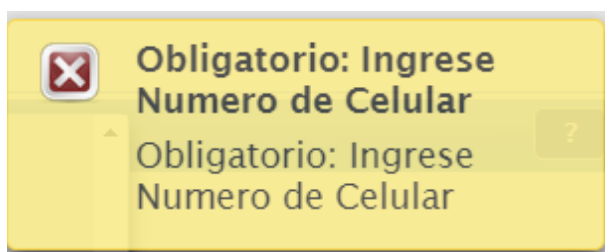


Figura 36: Error Numero de celular vacío

Solución: Ingresar un numero de celular en el campo “Celular”.

- El siguiente error se presenta cuando se ha ingresado un numero de celular mayor a 8 dígitos o se ha ingresado un carácter de tipo letra o símbolo.

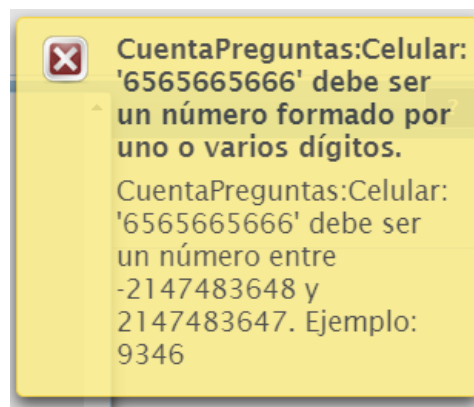


Figura 37: Error Numero de celular formato incorrecto

Solución: Revisar el valor ingresado en el campo “Celular” y validar que solo contenga 8 dígitos y que no contenga símbolos o letras.

- El siguiente error se presenta cuando hemos dejado sin responder una pregunta obligatoria.

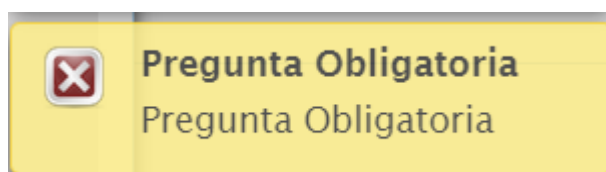


Figura 38: Error Pregunta obligatoria

Solución: Revisar en la pantalla que pregunta obligatoria se ha dejado sin responder y seleccionar su respuesta, recordar que las preguntas obligatorias contienen un * en su título.

- Si no se ha seleccionado ningún cliente se presentara la siguiente advertencia

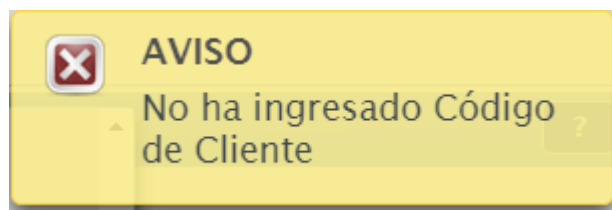


Figura 39: Error Cliente no seleccionado

Solución: Seleccionar un cliente, para mayor detalles revisar la **sección 3.2.1**

- Si no se ha seleccionado ninguna cuenta del cliente se presentara la siguiente advertencia.

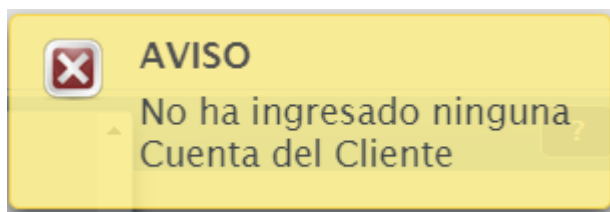


Figura 40: Error Cuenta no seleccionada

Solución: Seleccionar una cuenta del cliente, para mayor detalles revisar la **sección 3.2.2**

- El siguiente error se presenta cuando se ha elegido una opción que requiere justificación la respuesta y no se ha ingresado la justificación. En el mensaje se muestra el nombre de la pregunta la cual contiene la opción sin justificar.

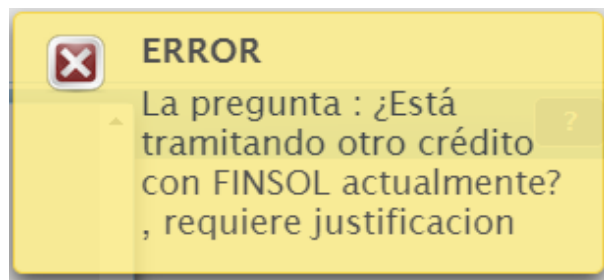


Figura 41: Error Respuesta no justificada

Solución: Localizar en la pantalla la pregunta con el nombre que aparece en el mensaje de error e ingresar la justificación en la opción seleccionada.

Nota: Si se llega a presentar algún otro error se debe contactar con el departamento de soporte de técnico.

Si no se logro guardar la encuesta correctamente se mostrara un mensaje de error, en esta situación se recomienda ponerse en contacto con el departamento de soporte técnico

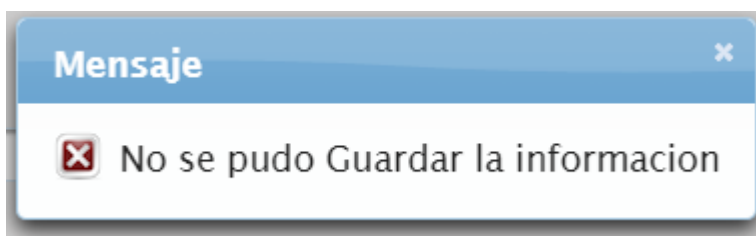
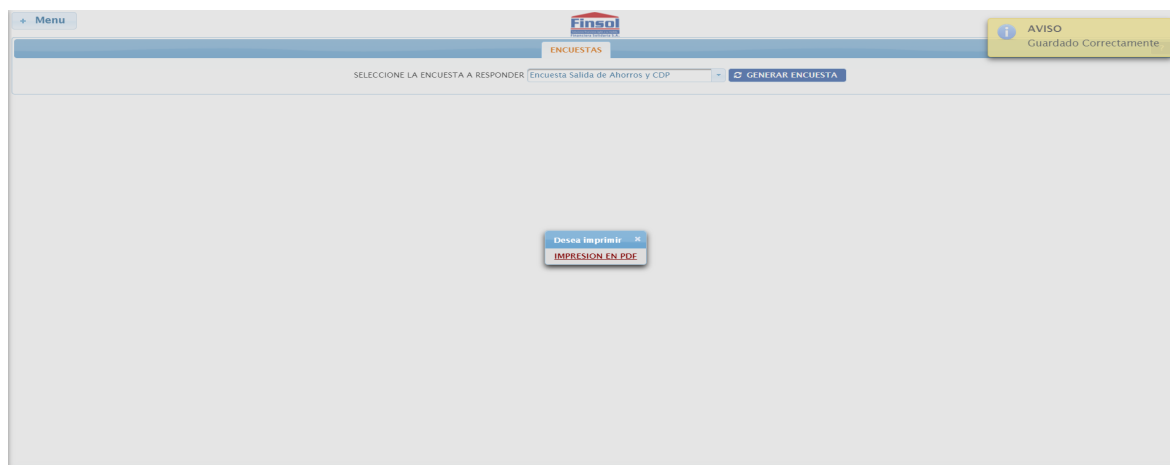
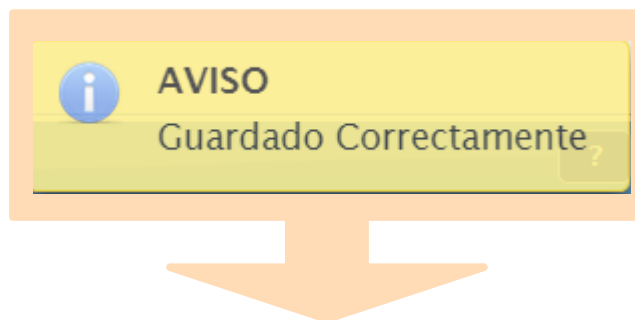


Figura 42: Error No se pudo guardar la encuesta

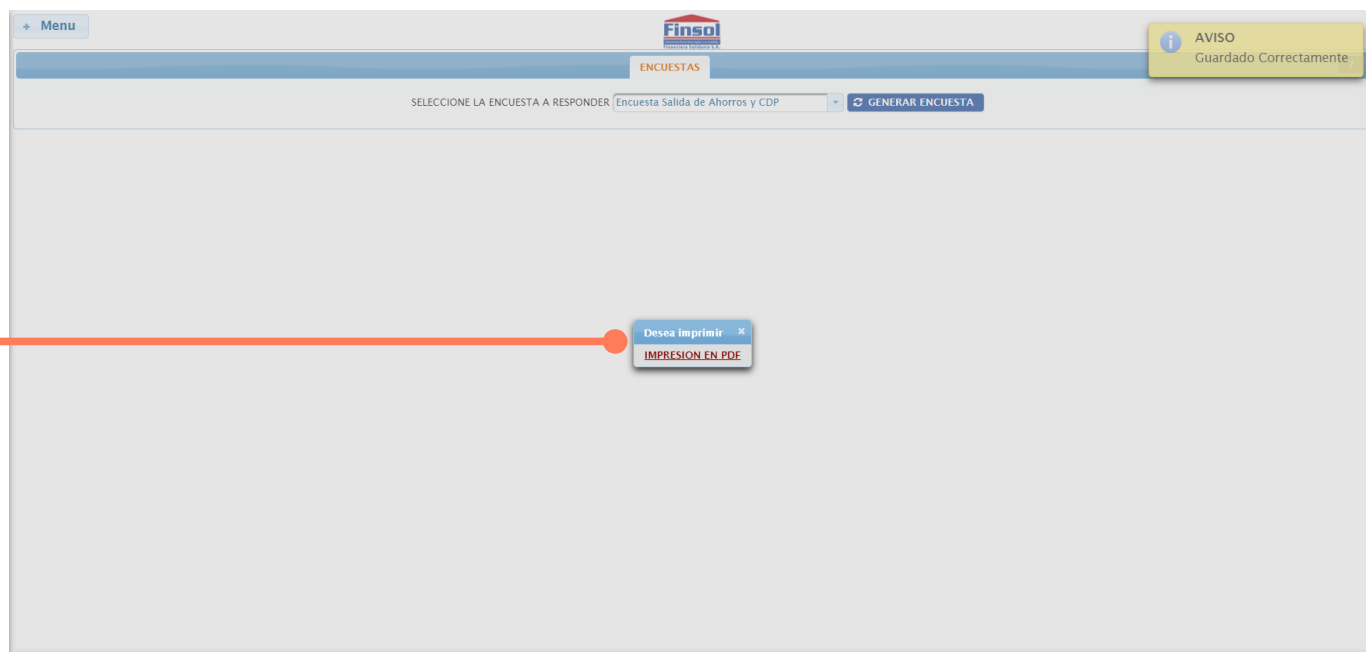
Cuando la encuesta es guardada correctamente se cierra la pantalla de ingreso de encuesta y aparece un mensaje en la parte superior derecha indicando que el proceso se realizó correctamente.



Para continuar ingresando mas encuestas solo es necesario cerrar el mensaje que aparece en el centro de la pantalla y generar otra encuesta.

3.3 Impresión de Formatos

Cuando se ha guardado correctamente la encuesta, la pantalla de ingreso de encuesta se cierra y en la pantalla de selección de encuesta se muestran los siguientes elementos:



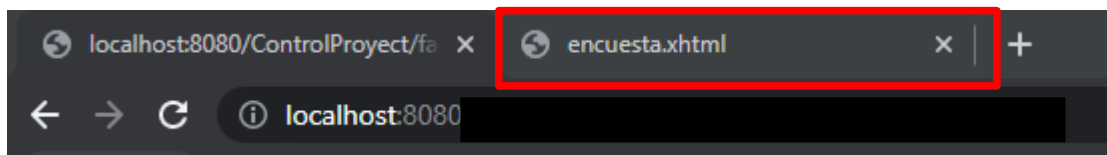
Mensaje de indicación que la encuesta fue guardada correctamente.

En la parte central aparece un dialogo con un enlace para imprimir la encuesta recién ingresada en archivo pdf.



Figura 43: Pantalla de impresión de formatos

Si presionamos el enlace con leyenda “Impresión en PDF” se abrirá en el navegador una pestaña al lado derecho con nombre encuesta.xhtml que mostrara el formato de impresión de encuestas.



Como se puede observar en la imagen anterior específicamente en el cuadrado rojo se resalta la pestaña mencionada.

Si se abre la pestaña con nombre encuesta.xhtml se podrá observar el formato de impresión mostrando la información de la encuesta recientemente ingresada, a continuación se muestra un ejemplo de la pantalla:

Encuesta Salida de Ahorros y CDP Enc. # 195

Fecha: 24/03/2023
 Asesor: JENNIFER MARIELA VALLECILLO SELIZ
 Nombre del Cliente: VIKI YASMINA ORDOÑEZ SIERRA
 Cuenta: 100000000198795
 Código Cliente: 1119358396
 Producto: CUENTA SUMA
 E-mail:
 Agencia: 11 AGENCIA MIRAFLORES
 Teléfono Celular: 986563
 Jefe Agencia: null
 Teléfono Fijo: 0

1. Producto que cancela
☐ Cuenta de Ahorro Sólido
☒ Cuenta Ahorro Suma
☐ Certificado de Depósito a Plazo
☐ Finsolito

2. ¿Cuál fue la razón principal por la que se retira de FINSOL?
☒ Tasa de Interés
☐ Mala Atención
☐ Realizará una inversión
☐ Vivirá fuera del país
☐ Otra razón _____ Especifique _____

3. ¿Tiene cuentas de ahorro o certificados de depósitos en otra institución bancaria?
☐ Sí _____ Especifique _____
☒ No

4. ¿Considera regresar a FINSOL en un futuro?
☒ Sí _____ Especifique _____
☐ No

Si no se desea imprimir la encuesta, se presiona el icono “x” de la pantalla de impresión, para cerrar la pantalla.



3.3.1 Guardado o impresión del formato de encuestas.

En la pestaña donde se muestra el formato de impresión de la encuesta tenemos las opciones de:

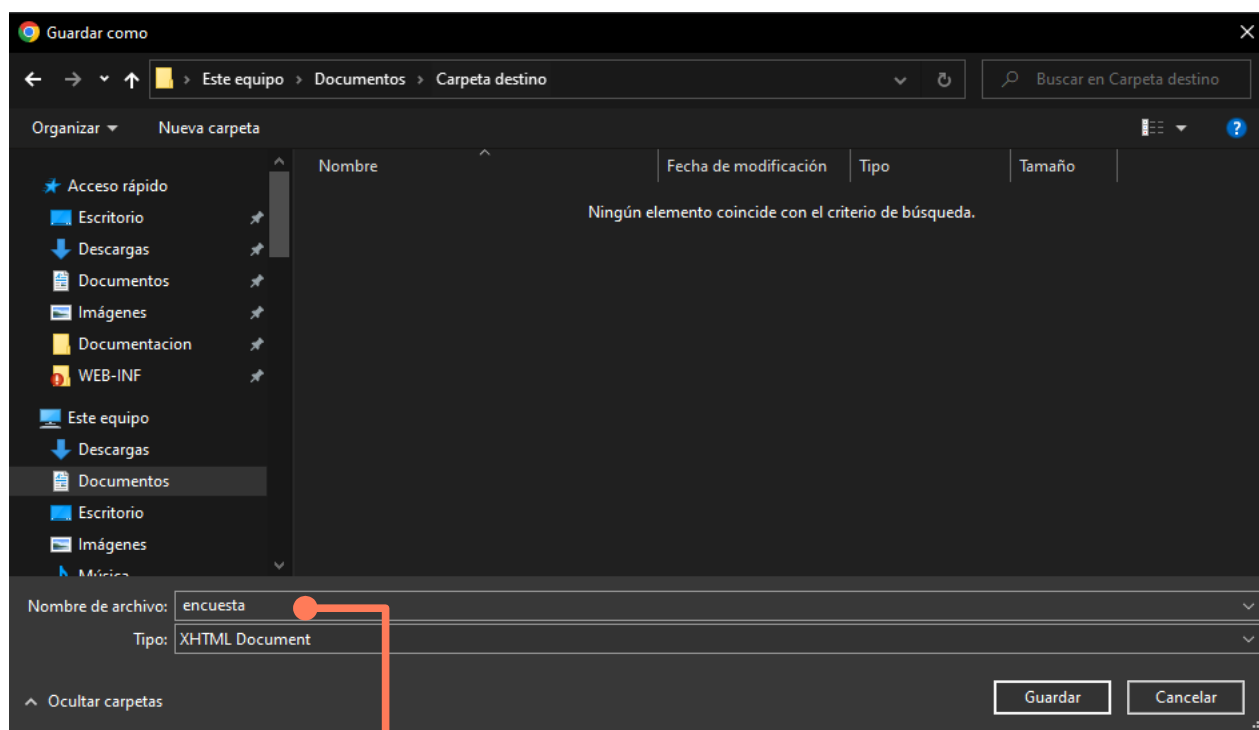
- ✓ Imprimir: Para imprimir el formato se presiona el botón con icono de impresora que aparece en la parte superior derecha.



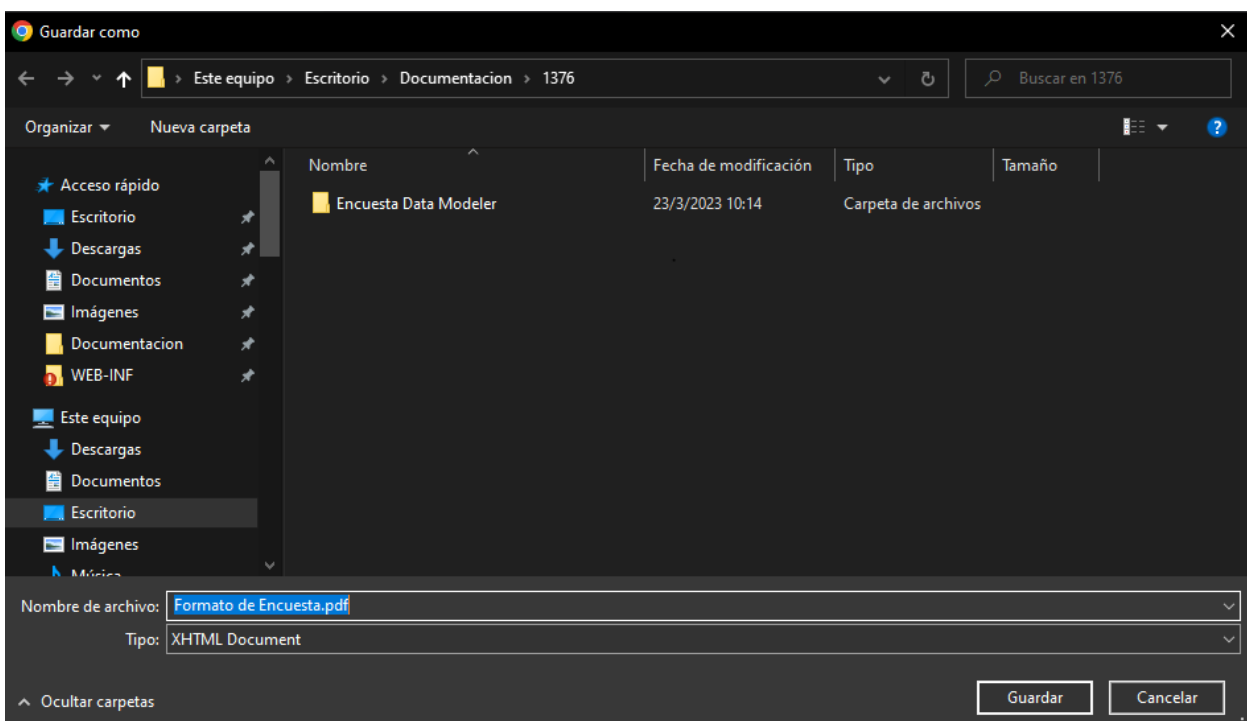
- ✓ Guardar: Para guardar el formato se presiona el primer icono de la parte superior derecha



Al presionar el botón se abrirá la ventana donde se solicitara la ubicación y el nombre del archivo que se desea guardar.



En este campo se define el nombre con el que se guardara el archivo. **Es muy importante que al definir el nombre del archivo se coloque al final .pdf**, ejemplo:



Al colocar al final del nombre la extensión .pdf estamos indicando que el archivo se guardara con formato .pdf.

3.4 Lista Encuestas Ingresadas

En la pestaña con nombre “Lista Encuestas Ingresadas” se enlistan todas encuestas ingresadas en la sucursal a la que pertenece el usuario, ademas de enlistar las encuestas también se pueden reimprimir sus formatos.

Para poder enlistar las encuestas ingresadas se debe de presionar el botón “Consultar Encuestas”, quien generará una lista con las encuestas ingresadas en el día (fecha actual).



The screenshot shows a web interface with two tabs: 'ENCUESTAS' and 'LISTA ENCUESTAS INGRESADAS'. Below the tabs is a filter section labeled 'FILTRAR POR FECHAS:' with 'Desde' and 'Hasta' date pickers. A blue button labeled 'CONSULTAR ENCUESTAS' is positioned to the right of the filters.

Figura 44: Botón Consultar Encuesta




The screenshot shows the 'LISTA ENCUESTAS INGRESADAS' tab. It contains a table with the following data:

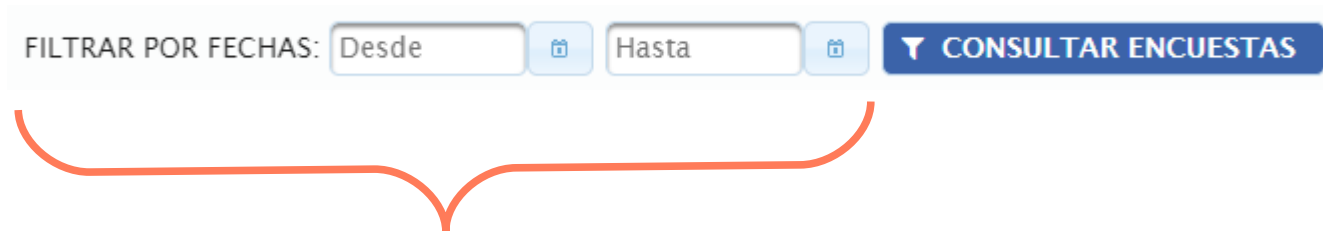
Cod. Encuesta Cliente	Fecha	Cod. Cliente	Cuenta	Cod. Encuesta	Nombre Encuesta	Usuario	Imprimir
29	2023-04-03	1519785099	100000000319938	2	Encuesta Salida de Ahorros y CDP	JRAMOS	IMPRESION EN PDF

Figura 45: Encuestas del Día

Si se acaba de ingresar una encuesta, esa encuesta **no aparecerá** en la lista de esta pantalla **hasta que se presione nuevamente el botón “Consultar Encuestas”**.

Nota: Los datos que generara el botón “Consultar Encuestas” serán datos con fecha del día (fecha actual), si se desea ver encuestas de otros días anteriores se deberá utilizar los campos de filtrado por fecha.

3.4.1 Filtrado de encuestas por fecha



The screenshot shows the 'FILTRAR POR FECHAS:' section with 'Desde' and 'Hasta' date pickers. A red bracket is drawn under both date pickers, indicating they are used for filtering by date range.

Si se desea hacer una mejor búsqueda, se pueden utilizar los filtros de fecha, se define la fecha o el rango de fecha que se desea filtrar y la lista muestra los resultados encontrados.

Ejemplo:

FILTRAR POR FECHAS: 28-03-2023 28-03-2023 [CONSULTAR ENCUESTAS](#)

Figura 46: Filtros Fechas



Cod. Encuesta Cliente	Fecha	Cod. Cliente	Cuenta	Cod. Encuesta	Nombre Encuesta	Usuario	Imprimir
17	2023-03-27	2418725319	24015470021593	1	Encuesta Salida de Prestamos	JFLORES	IMPRESION EN PDF
5	2023-03-27	818608325	8018120041458	1	Encuesta Salida de Prestamos	JFLORES	IMPRESION EN PDF
3	2023-03-27	3020038802	30017630016705	1	Encuesta Salida de Prestamos	JFLORES	IMPRESION EN PDF

Figura 47: Lista con resultados del filtro aplicado

Como se puede observar en la imagen anterior la lista de encuesta creadas solo nos muestra los datos que coinciden con el filtro aplicado.

3.4.2 Ver Encuestas impresas.

Imprimir
IMPRESION EN PDF

Figura 48: Link Impresión PDF

En la ultima fila con titulo "Imprimir" se encuentra un link: "Impresión en PDF".

Este link aparece disponible para todos los resultados de la lista, dicho link nos permite observar el pdf con las respuestas e información de la encuesta que seleccionemos, **es decir si se desea ver el pdf de una encuesta se debe presionar el link que aparece en la fila de esa encuesta.**

Cod. Encuesta Cliente	Fecha	Cod. Cliente	Cuenta	Cod. Encuesta	Nombre Encuesta	Usuario	Imprimir
17	2023-03-27	2418725319	24015470021593	1	Encuesta Salida de Prestamos	JFLORES	IMPRESION EN PDF
5	2023-03-27	818608325	8018120041458	1	Encuesta Salida de Prestamos	JFLORES	IMPRESION EN PDF
3	2023-03-27	3020038802	30017630016705	1	Encuesta Salida de Prestamos	JFLORES	IMPRESION EN PDF

4. Mensaje de Inactividad.

Después de 3 minutos de inactividad el sistema web mostrar el siguiente mensaje:

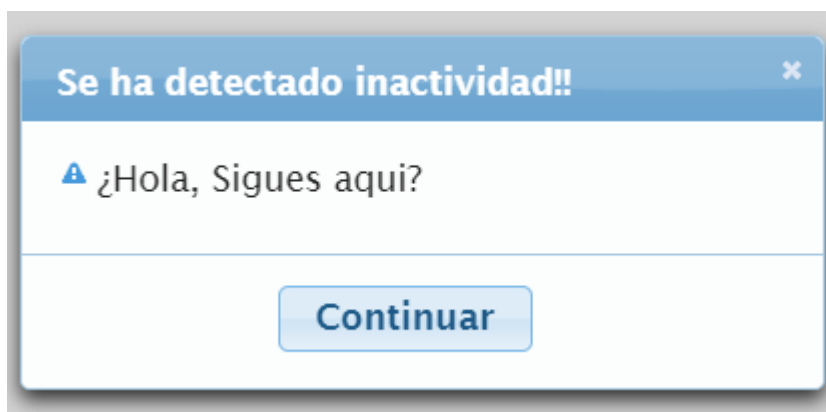


Figura 49: Mensaje de inactividad

Si se lleva menos de 5 minutos de inactividad y se presiona al botón de "Continuar" el sistema nos devolverá a la ultima pantalla donde se encontraba el usuario.

Si se lleva mas de 5 minutos de inactividad y se presiona al botón de "Continuar" el sistema cerrara la sesión de conexión y nos devolverá a la pantalla de inicio de sesión.

5. Manual de Usuario

El manual de usuario puede ser visto en cualquier momento desde el modulo de Encuesta.

En la parte superior derecha se encuentra un botón azul con icono “?”



Figura 50: Botón Ayuda

Si presionamos ese botón se abrirá una ventana con el manual de usuario.

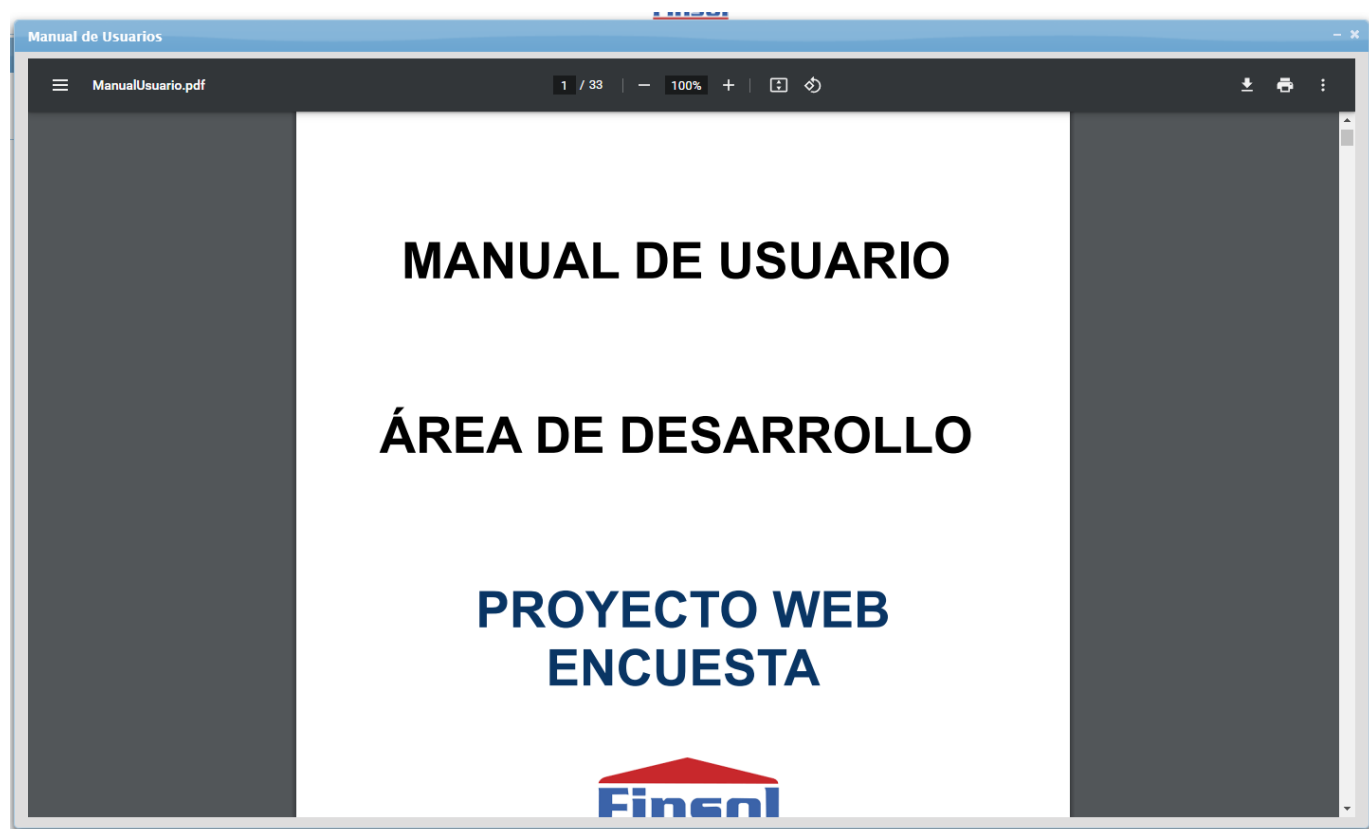


Figura 51: Ventana Manual de Usuario