

MODULO ODECO



EMPRESA LOCAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARRILLADO SUCRE

CONSULTORIA 2017

MANUAL DE USUARIO

ORLANDO MAMANI MOLINA MARTIN NIEVES CÉSPEDES



INDICE

I. FIGURAS	3
1. INTRODUCCIÓN	5
2. PANTALLA INICIAL	6
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PANTALLA INICIAL	9
3. REGISTRAR RECLAMO	11
3.1. PANTALLA DE RECLAMO	13
4. PANTALLA PRINCIPAL	21
4.1. DERIVAR RECLAMOS	23
5 IMPRIMIR ODECOS	26



FIGURAS

1.	VENTALLA INICIAL	.6
2.	ERROR AL INGRESAR SUS DATOS	7
3.	PANTALLA INICIAL	8
4.	INTRODUCIR CÓDIGO DE USUARIO O NÚMERO DE CUENTA	13
5.	DATOS DEL ABONADO	.14
6.	BUSCAR DATOS DEL SOLICITANTE	15
7.	DATOS DEL SOLICITANTE	15
8.	INGRESAR DATOS DEL SOLICITANTE	16
9.	DATOS DEL RECLAMO	17
10.	LISTA DE RECLAMOS	20
11.	REPORTE RECLAMO	20
12.	LISTA DE RECLAMOS POR COLORES	21
13.	VENTANA PARA DERIVAR RECLAMOS	23
14.	MENSAJE DE ADVERTENCIA	24
15.	IMPRIMIR ODECO2	<u>2</u> 6
16.	DATOS ENCONTRADOS PARA IMPRIMIR2	27
17.	DATOS NO ENCONTRADOS2	8.
18.	SEGUIMIENTO DEL RECLAMO2	8
19.	IMPRIMIR ODECOS SEGUNDA OPCIÓN29	9
20	REPORTE ODECO 30	n





1. INTRODUCCIÓN

Lo primero que se tiene que hacer es tener una cuenta de usuario para ingresar al módulo de ODECO, después tiene que abrir el navegador **Google Chrome** recomendable o **Mozilla**:





Recomendable

En la barra debe ingresar el siguiente link:

http://100.100.100.168/occ

Luego cargara la pantalla inicial como se muestra en la Fig. 3.



2. PANTALLA INICIAL

Usted tiene que ingresar su nombre de cuenta en el paso 1 y en el paso 2 su contraseña, luego hacer clic en el botón ingresar.

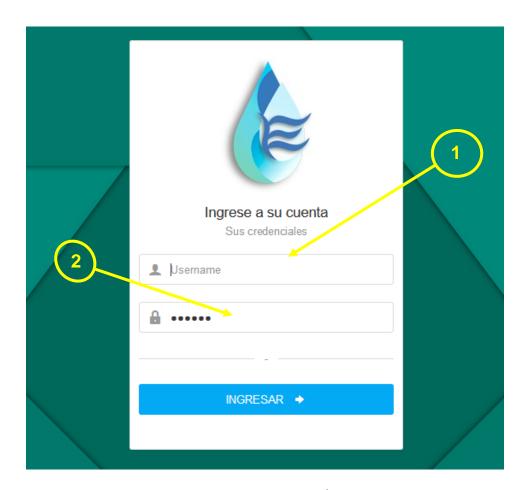


Fig. 1 Ventana inicial



Si usted ingreso erróneamente sus datos le saldrá un mensaje rojo que es incorrecto alguno de los datos está mal, si continua con este problema póngase en contacto con el administrador del sistema.

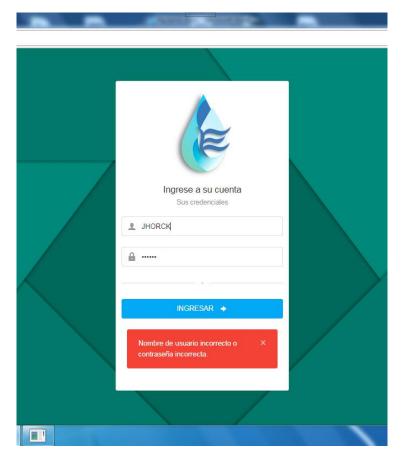
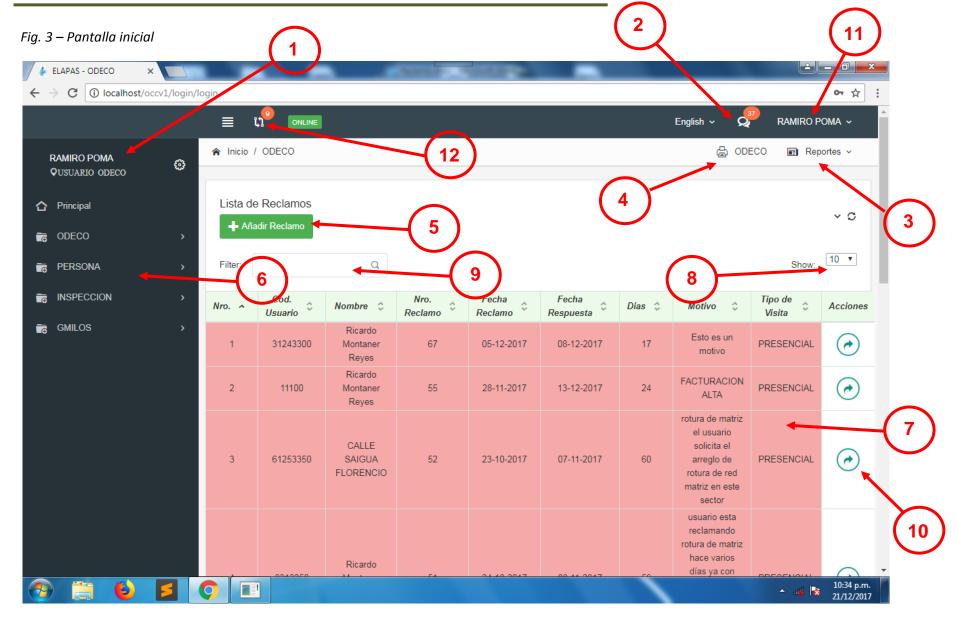


Fig. 2 – Error al ingresar sus datos.







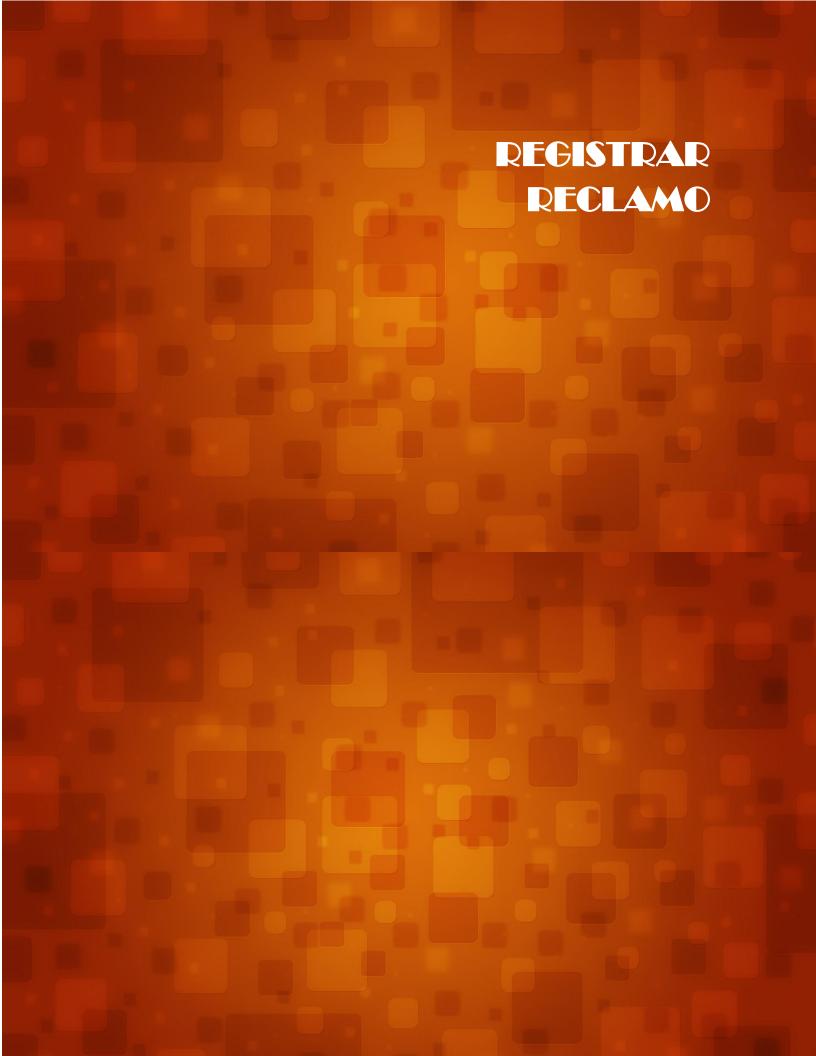
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PANTALLA INICIAL

Si ingresó correctamente sus datos en la *Fig. 1* le saldrá la imagen como se muestra en *Fig. 3*, la pantalla inicial tiene las siguientes partes:

Nº	FIGURA	DESCRIPCIÓN			
1	RAMIRO POMA QUSUARIO ODECO	Datos del usuario (nombre, apellidos y su cargo).			
2	Q ³⁷	Numero de reclamos que tiene en su bandeja de entrada.			
3	Reportes V	Reportes.			
4	읍 ODECO	Imprimir ODECOS que terminaron el procedimiento.			
5	♣ Añadir Reclamo	añadir un nuevo reclamo.			
6	PERSONA	Menú principal.			
	Ricardo 1 31243300 Montaner 67 0 Reyes	Lista de reclamos en bandeja de entrada, nos muestra las alertas por colores según el			
	Ricardo 2 11100 Montaner 55 2 Reyes	tiempo transcurrido desde que se inicio el reclamo.			
7	CALLE 3 61253350 SAIGUA 52 2 FLORENCIO	3-10-2017			
8	10 🔻	Muestra la cantidad de reclamos que quiere ver en la bandeja de entrada.			
9		Busca algún dato en especial (código de usuario, nombre, número de reclamo, fecha).			



10	●	Derivar el reclamo a otra dependencia.
11	RAMIRO POMA V	Datos del usuario (nombre, apellidos y su cargo).
12	th ^o	Numero de reclamos que terminaron el procedimiento, listos para imprimir.





3. REGISTRAR RECLAMO

Hay dos caminos para que registre un reclamo:

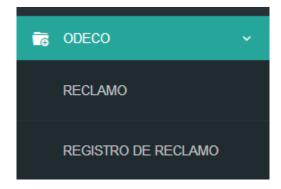
1. La primera opción sería hacer clic en el botón añadir reclamo.



2. La segunda opción sería hacer clic en el menú **ODECO**



Se despliega un submenú, hacer clic en la opción REGISTRO DE RECLAMO.





3.1. PANTALLA DE RECLAMO.

La primera parte que tiene que seleccionar es el Código de Usuario o el número de cuenta, luego introducir el número donde dice *DATOS A BUSCAR* como se muestra en la Fig. 4

a. Primer paso.



Fig. 4 Introducir Código de usuario o número de cuenta.

Luego hacer clic en el botón buscar, si el dato que ingreso se encuentra en la base de datos le saldrá los datos del abonado, como se muestra en la *Fig. 5*.



Nombres:	Apellidos:	Carnet de Indentidad:		
PEREZ S. TOMAS		1048287		
Direccion:	Telefono Fijo	Celular:		
AV. DEL EJERCITO S/N	4 64 - 99999	(591) 999 99999		
Categoria:				
DOMESTICO				

Fig. 5 Datos del abonado.

Si no se encuentra en el sistema le saldrá.



b. Segundo paso.

Ingresar los datos de la persona que está haciendo el reclamo, lo primero que le pide es el número de cedula de identidad como se muestra en la Fig. 6, luego hacer clic en el botón Buscar Persona:





Fig. 6 Buscar datos del solicitante.

Si sus datos están en el sistema les saldrá esto:



Fig. 7 Datos del solicitante.



Si no encuentra los datos le saldrá un mensaje y las casillas vacías para que ingrese sus datos:

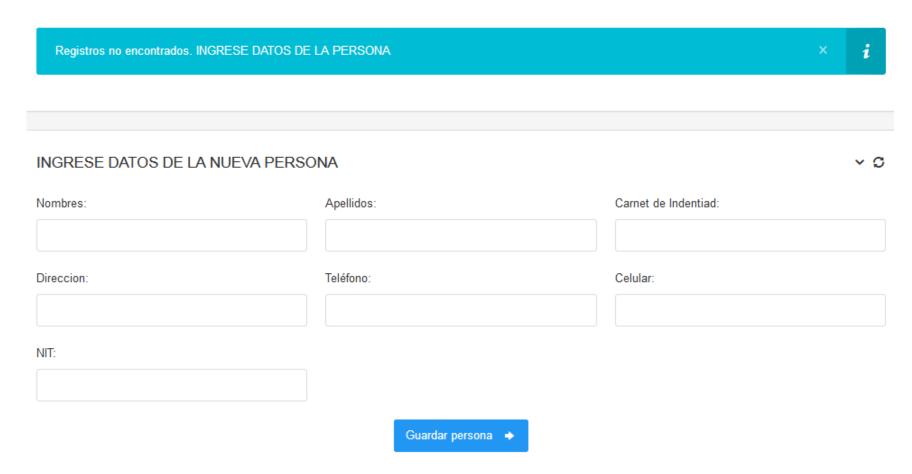


Fig. 8 Ingresar datos del solicitante.

Luego hacer clic en el botón guardar persona.



c. Tercer paso.

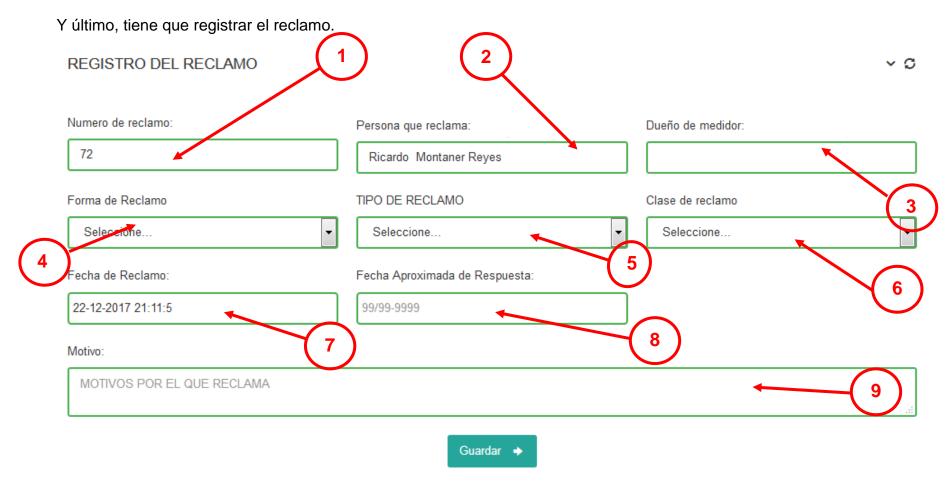
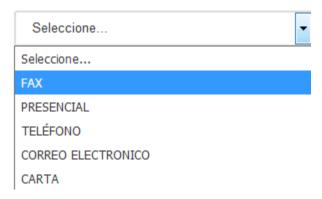


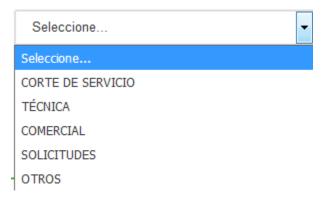
Fig. 9 Datos del reclamo.



El 1 es el número de reclamo, es automático se autoincrementa, el 2 nombre del solicitante, el 3 el titular, el 4 la forma de reclamo:



Cualquier de las opciones puede seleccionar, el 5 el tipo de reclamo:



El 6 la clase de reclamo:



El 7 es la fecha y hora del reclamo que se genera automáticamente.

Fecha de Reclamo:

22-12-2017 21:11:5



El 8 es la fecha de respuesta al reclamo que se hizo, este campo también es calculado según al tipo de reclamo, clase de reclamo por decir si la clase de reclamo es emergencia calculará 24 horas de respuesta, si el tipo de reclamo es técnica calculara 3 días.

Fecha Aproximada de Respuesta:

El 9 debe llenar el motivo del reclamo:



Una vez que lleno todos los campos y revisar cada campo que este correcto debe hacer clic en el botón guardar.



Si no ocurrió ningún error al guardar los datos le saldrá:

Los datos fueron guardados correctamente

Aceptar

En la tabla de la parte inferior esta todos los reclamos que usted ha llenado en forma descendente, si necesita ordenar los datos por fecha, nombre, abonado, tipo de reclamo, deben hacer clic en las flechas de la parte superior de la tabla





Numero 🗘	Fech. Reclamo	Fech. Respuesta	Motivo 🗘	Persona 🗘	Abonado 🗘	Clase Reclamo 🗘	Forma Reclamo	Tipo Reclamo 🗘	Actions
72	2017-12-22 21:52:41	2018-01-06 21:52:41	Facturación alta.	3	38380	2	2	1	区 🗓
71	2017-12-13 16:20:18	2017-12-28 16:20:18	facturación alta, usuario solicita REVISIÓN de medidor o se explique las causas del consumo, usuario hace notar que el lecturador no deja preavisos en las fechas de control tomar en cuenta	40359	38380	2	2	1	ď ů

Fig. 10 Lista de reclamos.

Después de guardar el reclamo le saldrá el documento para imprimir, si no sale tiene que dar permisos al navegador para abrir la ventana emergente.



Fig. 11 Reporte reclamo.



4. PANTALLA PRINCIPAL

Al hacer clic en el menú principal



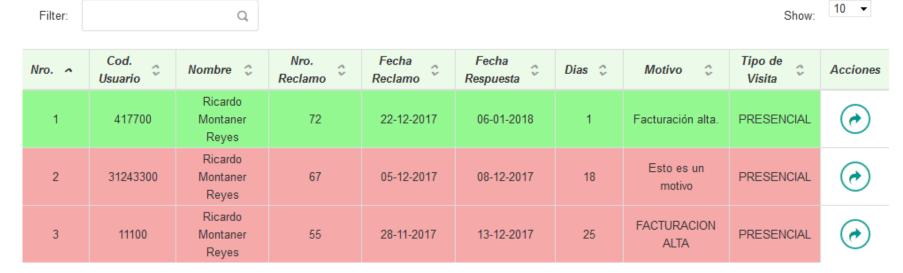


Fig. 12 Lista de reclamos por colores.

Tendrá el listado de los reclamos que usted lleno, diferenciado por colores, según el criterio tiempo transcurrido de la fecha que se hizo el reclamo hasta su conclusión, hasta 5 días transcurridos será de color verde, hasta 10 días de color amarillo y de 11 para delante de color rojo.





4.1. DERIVAR RECLAMOS

Cuando haya finalizado de registrar el reclamo usted debe derivar a la Jefatura correspondiente de la siguiente manera:

a. Primer paso.

Hacer clic en botón.



Se encuentra al final de cada registro al lado derecho de su pantalla. Le saldrá la siguiente ventana.

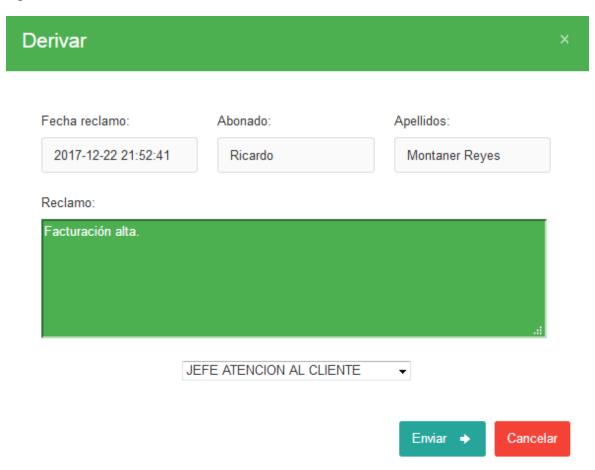


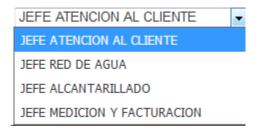
Fig. 13 Ventana para derivar reclamos.

En la primera parte le sale los datos del reclamo, usted debe revisar si es el correcto para derivar.



b. Segundo paso.

Debe seleccionar a que jefatura va a enviar:



Una vez seleccionado haga clic en el botón enviar:



Le saldrá un mensaje de advertencia si está usted seguro de enviar el reclamo, no hay vuelta atrás:

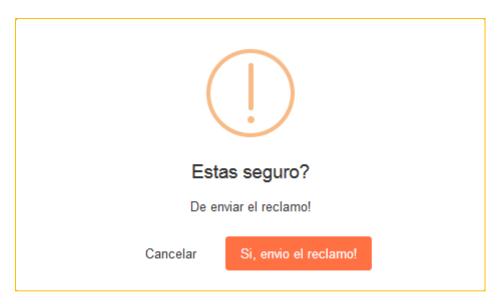


Fig. 14 Mensaje de advertencia.





5. IMPRIMIR ODECOS.

Usted tienes 2 opciones para poder imprimir un **ODECO**.

1. Primera Opción

Hacer clic en el botón:



Se encuentra en la parte superior derecha de su pantalla, cuando haga clic le saldrá la siguiente ventana.

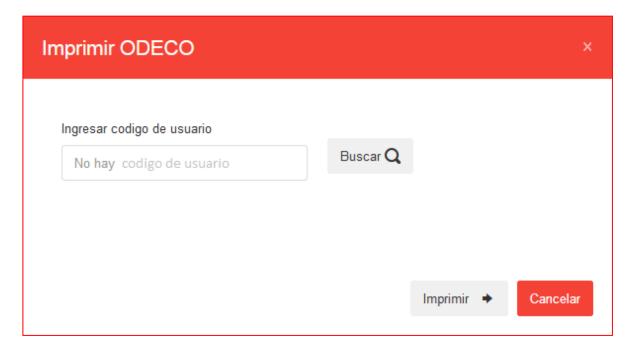


Fig. 15 Imprimir ODECO.

Debe ingresar el código de usuario en la casilla vacía y hacer clic en el botón Buscar, si el reclamo sigue inconcluso no podrá imprimir, pero usted podrá saber donde se encuentra el documento.

Si el mensaje le sale proceso terminado recién podrá imprimir, como muestra en la siguiente figura





Fig. 16 Datos encontrados para imprimir.

Si el código de usuario que ingreso no se encuentra en el sistema le saldrá la siguiente imagen.





Fig. 17 Datos no encontrados

Los mensajes de color azul le informara donde se encuentra el reclamo.



Fig. 18 Seguimiento del reclamo

El sistema hace seguimiento donde se encuentra el reclamo y cuanto tiempo transcurrió.



2. Segunda Opción.

Hacer clic en el menú ODECO

Luego hacer clic en IMPRIMIR

Se habré la siguiente ventana:

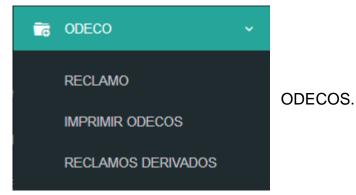
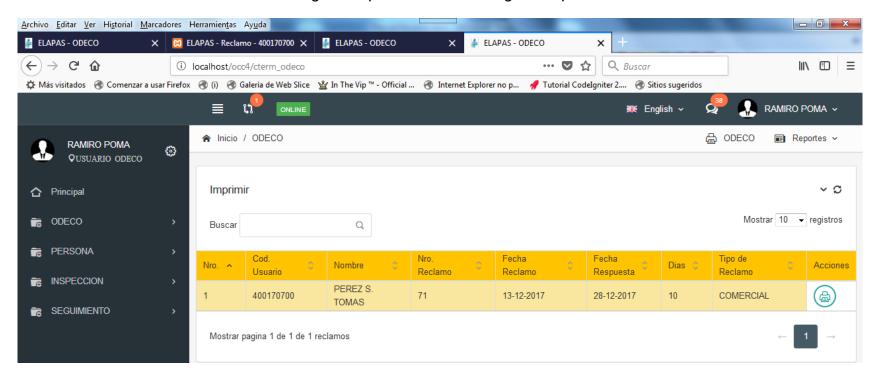


Fig. 19 Imprimir ODECOS segunda opción





En la tabla estarán todos los ODECOS concluidos, usted puede ordenar por el campo que usted necesite y puede hacer una búsqueda según la necesidad que tenga.



Luego para imprimir tiene que hacer clic en el botón:



Y le saldrá el documento para imprimir en formato pdf:

Fig. 20 Reporte ODECO





