# MejoraTech

# Manual de usuario

1. **Manejo de usuarios**
   1. **Registro de usuarios**

Para registrar usuarios, un empleado con permisos de coordinador debe acceder al sistema y entrar a la sección de empleados. Una vez en esta sección podrá apreciar la lista de empleados presentes en el sistema y encontrará el botón ‘New Employee’ al final de la lista. Al hacer clic en dicho botón se le mostrará al coordinador un formulario de creación de empleados (Figura 1.1.1).

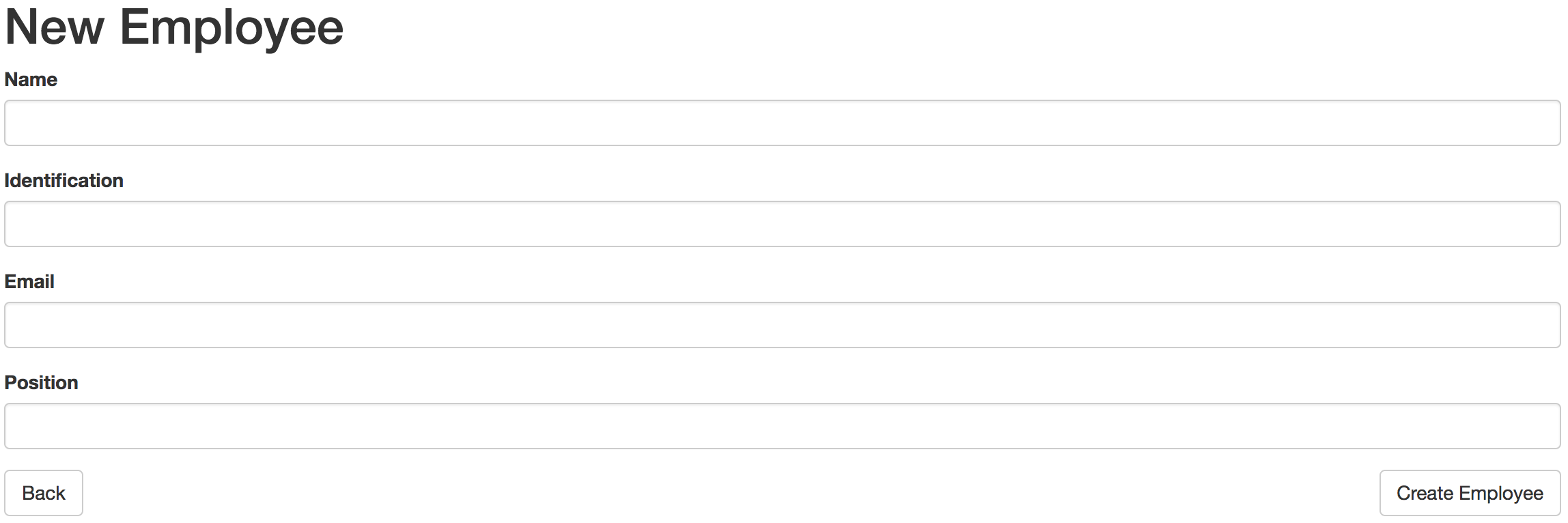


Figura 1.1.1

La información del empleado solicitada en el formulario es el nombre del mismo, su identificación (cédula de ciudadanía), email y cargo. Una vez brindada esta información el coordinador puede registrar el empleado al hacer clic en el botón ‘Create Employee’.

Al crear el registro del empleado, a este se le enviará por correo un email que le notifica su registro en la plataforma, le solicita la confirmación de su cuenta a través de un link proporcionado en el correo y se le da una contraseña que puede ser modificada por el mismo.

* 1. **Login de usuario**

Un empleado usuario de la plataforma puede acceder a la misma al tratar de hacer uso de cualquiera de sus funcionalidades. Si el usuario no ha accedido a la plataforma, se le solicitarán sus credenciales de usuario en un formulario tal y como se muestra a continuación (Figura 1.2.1).

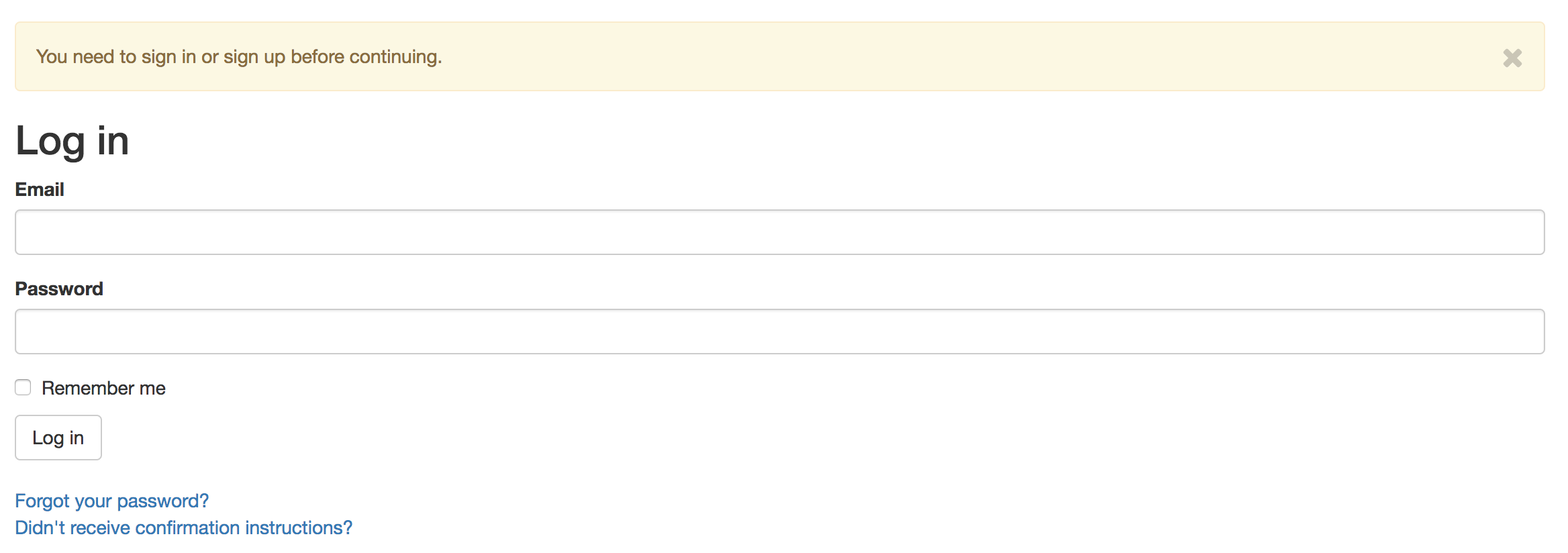


Figura 1.2.1

Para acceder a la plataforma el usuario debe escribir el correo electrónico con el que fue registrado en el sistema y su contraseña, ya sea la proveída automáticamente por la plataforma o una definida por el mismo. Después de proveer esta información el usuario debe hacer clic en el botón ‘Log in’.

Para poder acceder a la plataforma el usuario debe haber confirmado previamente su cuenta. Esta confirmación se realiza al hacer clic en el link que se le proporcionó después de la creación de su cuenta.

1. **Manejo de productos**
   1. **Creación de productos**

Desde la sección de productos, al final del listado de los productos registrados en el sistema, debe hacerse clic en el botón ‘New Product’ (Figura 2.1.1).

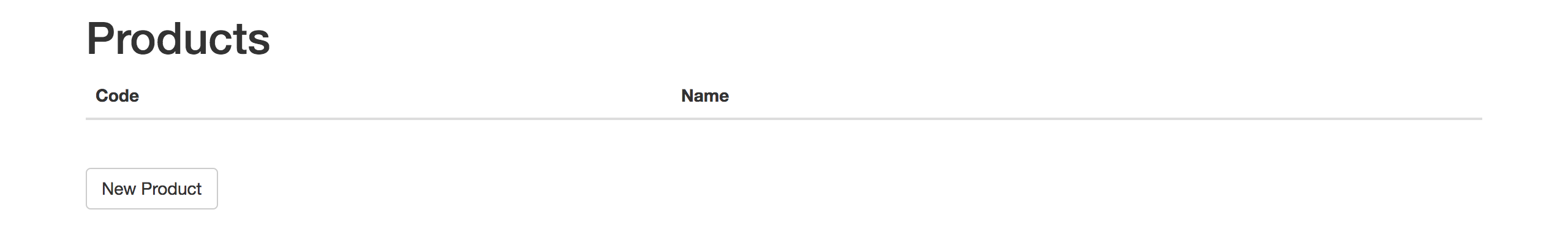


Figura 2.1.1

A continuación, se redirige al usuario a una página de formulario en donde se debe indicar el código (numérico) del nuevo producto y su nombre (Figura 2.1.2). Al presionar el botón ‘Create Product’, el nuevo registro de producto es creado y resulta visible desde la lista de productos (Figura 2.1.3).

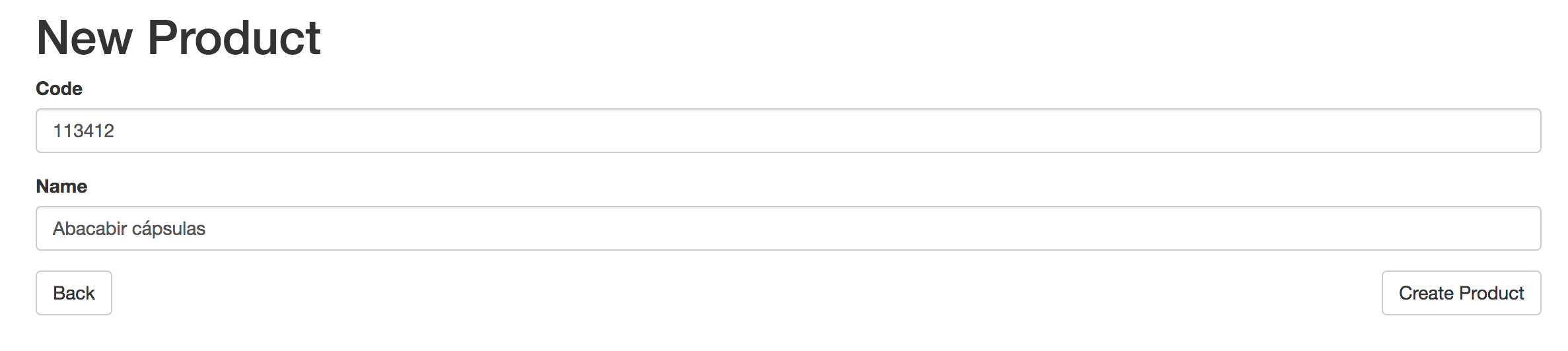


Figura 2.1.2

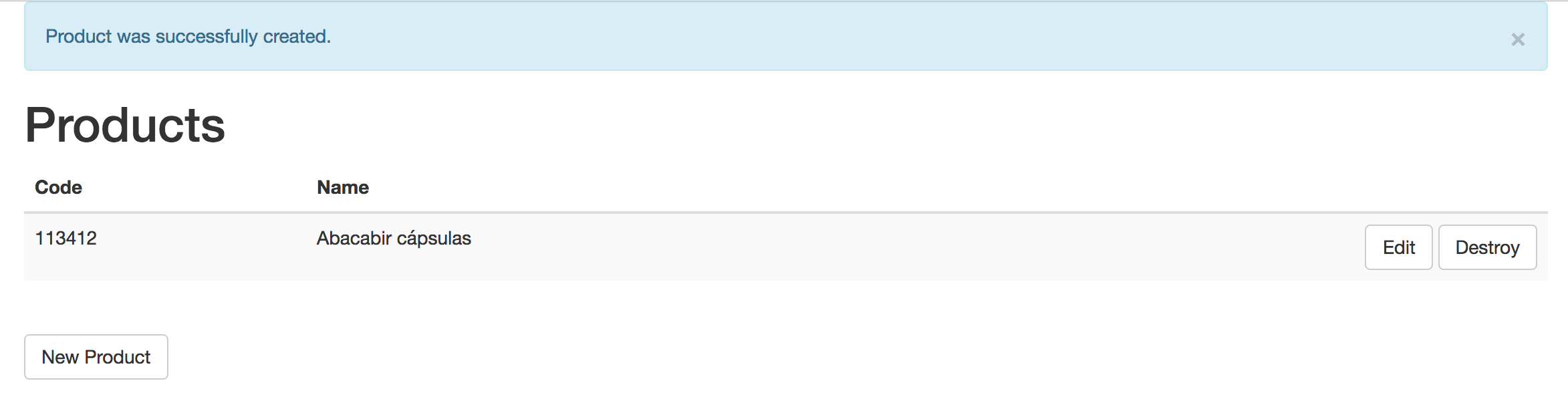


Figura 2.1.3

* 1. **Listado de productos**

Al entrar a la sección de productos puede accederse al listado de productos, desde el cuál puede seleccionarse la opción de editar y eliminar cada uno de estos. Al final de la lista puede encontrarse también la opción de agregar un nuevo producto (Figura 2.2.1).



Figura 2.2.1

* 1. **Edición de un producto**

Desde la sección de productos (y específicamente desde el listado de estos), puede seleccionarse cualquier producto para editar su información al hacer clic en el botón ‘Edit’ correspondiente (Figura 2.3.1).



Figura 2.3.1

Al hacer clic en editar se le mostrará al usuario un formulario de edición que le permite modificar la información del mismo (Figura 2.3.2).

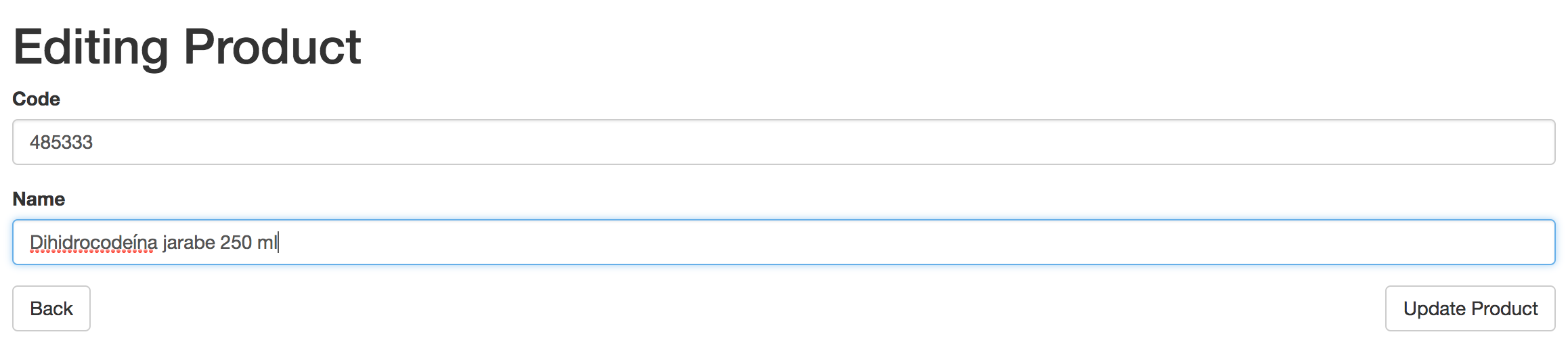


Figura 2.3.2

Al hacer clic en el botón ‘Update Product’ la información del producto proporcionada en el formulario es guardada en el sistema (Figura 2.3.3), a menos que se presenten errores en la misma.

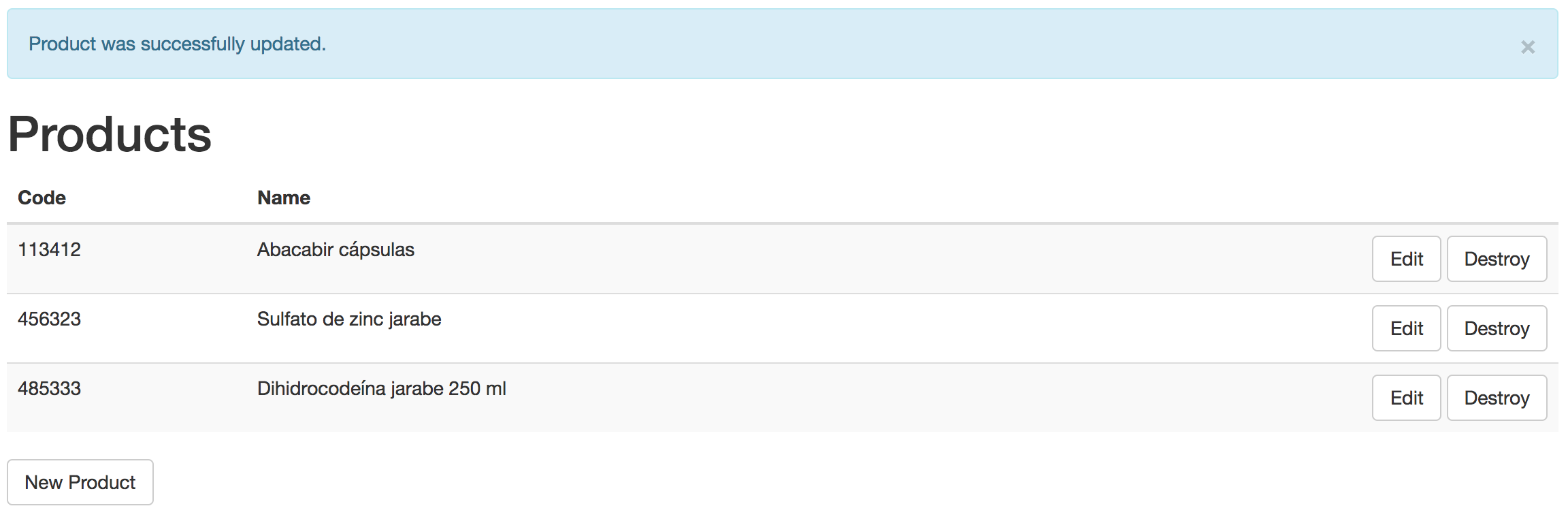


Figura 2.3.3

* 1. **Eliminar un producto**

Para eliminar un producto, desde la lista de producto se debe dar clic al botón ‘Destroy’ correspondiente al producto que se desea eliminar del sistema. Una vez esto se haya realizado se verá un mensaje de confirmación para realizar la eliminación del producto (Figura 2.4.1).

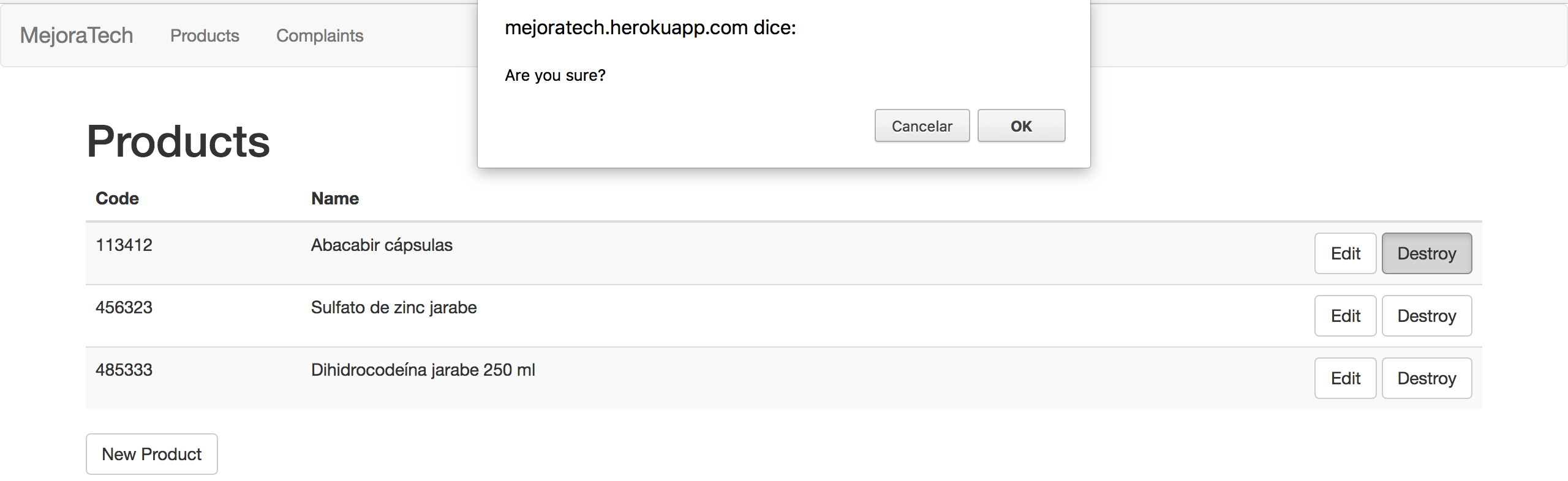


Figura 2.4.1

Debe tenerse en cuenta que todas las quejas asociadas con el producto a eliminar pueden quedar como información corrupta. Si se confirma la eliminación del producto se mostrará de nuevo la lista de productos sin el producto eliminado presente en el sistema (Figura 2.4.2).

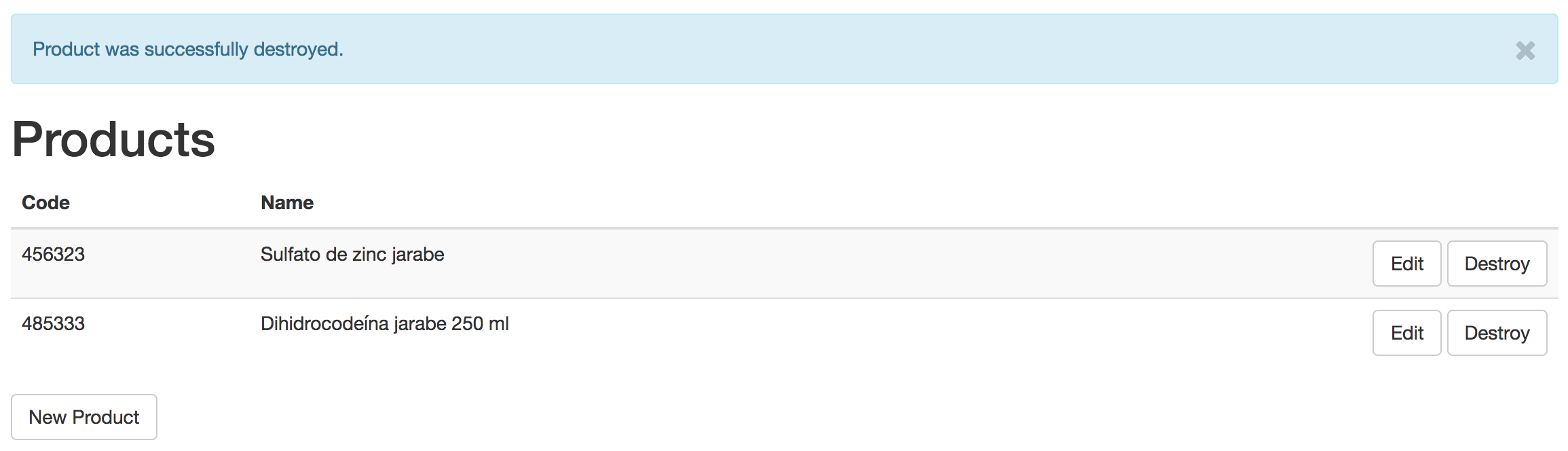


Figura 2.4.2

1. **Manejo de quejas y reclamos**
   1. **Registro de quejas o reclamos**

Un usuario con permisos de coordinador puede registrar nuevas quejas en el sistema al ingresar a la sección de reclamos y haciendo clic en el botón ‘New Complaint’. Al hacer clic en dicho botón se le desplegará al usuario un formulario de registro de quejas (Figura 3.1.1).

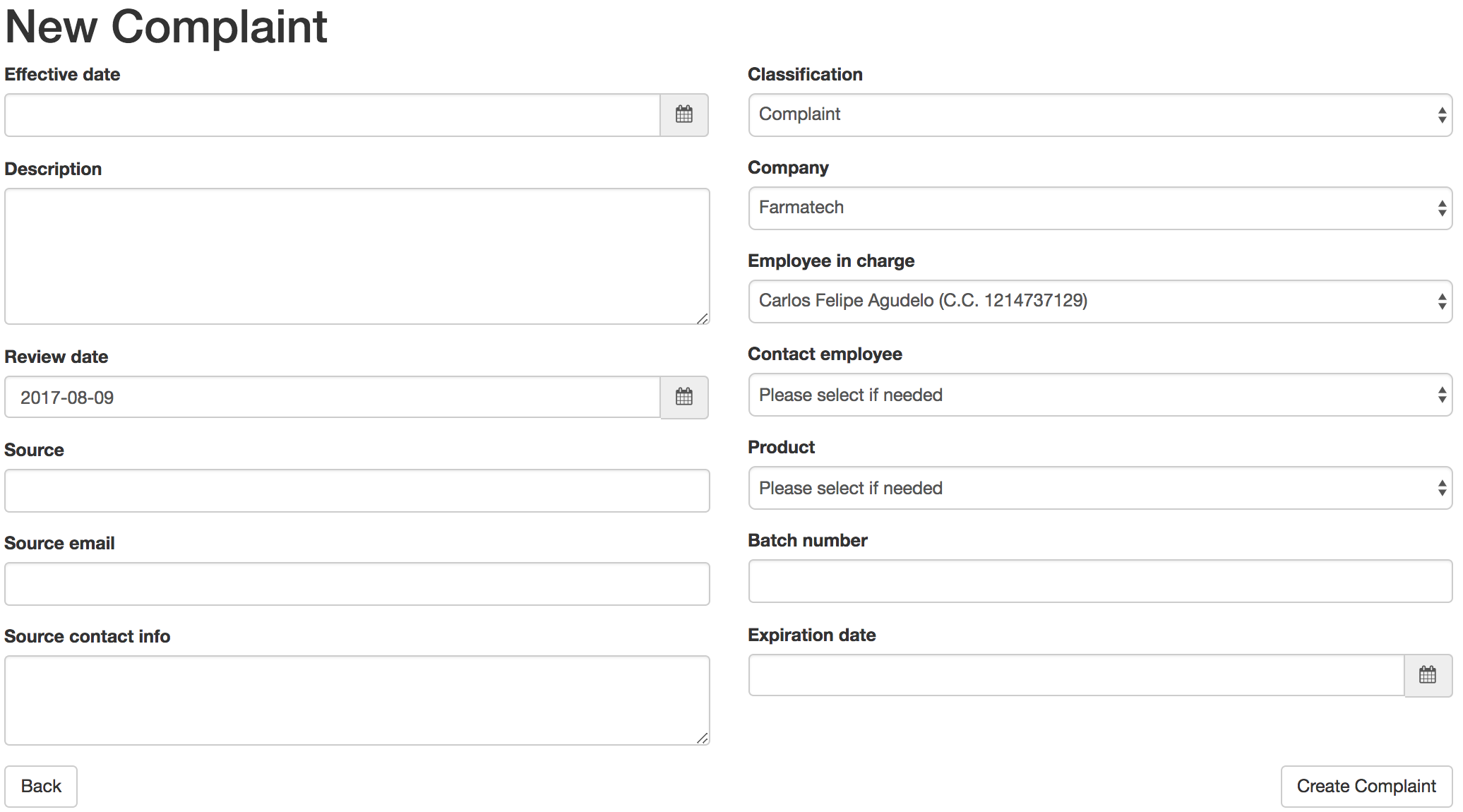


Figura 3.1.1

En el formulario se espera que se indique la siguiente información:

* Fecha efectiva (fecha en la que la queja fue realizada).
* Descripción de la queja, que permita conocer los detalles de la misma para tomar acciones investigativas o correctivas apropiadas.
* Fecha de revisión de las acciones correctivas tomadas. Por defecto se le da un valor de 7 días después de la creación del registro.
* Fuente de la queja (quién realizó la queja originalmente).
* Correo electrónico de la fuente de la queja. Este campo es opcional.
* Información de contacto extra con la fuente de la queja. Se da la libertad de elegir la información que se registrará. Este campo es opcional.
* Clasificación de la queja entre las siguientes opciones:
  + Queja.
  + Sugerencia.
  + Garantía.
  + Resultado de auditoría.
  + Desviación.
  + Producto no conforme.
* Compañía a la que le fue generada la queja. Las opciones disponibles son:
  + Farmatech.
  + Humax.
  + Cambridge.
* Empleado encargado de la investigación y corrección de la queja.
* Empleado encargado de la comunicación con el cliente. Este campo es opcional.
* La información del producto involucrado en la queja (aplica únicamente si la queja es respecto a un producto).
  + El producto sobre el cual la queja se está realizando.
  + El número de lote del producto del que proviene la queja.
  + Fecha de vencimiento del producto sobre el que se realizó la queja.

Al haber llenado toda la información del formulario correctamente, el coordinador debe hacer clic en el botón ‘Create Complaint’ para así registrar exitosamente la queja en el sistema.

Al crear el registro del reclamo se le enviará automáticamente al empleado encargado de la investigación y manejo del reclamo un correo notificándole sobre su nueva responsabilidad y dándole un link de acceso a la información detallada de la queja.

* 1. **Lista de quejas y reclamos**

La lista completa de quejas y reclamos puede ser vista por un empleado con rol de coordinador al acceder a la sección de reclamos (Figura 3.2.1). A partir de esta lista el usuario puede acceder a la información detallada de cada queja haciendo clic en el botón ‘Show’, editar la información de las mismas haciendo clic en el botón ‘Edit’ y eliminar el registro de una queja haciendo clic en el botón ‘Delete’. También se le permite al usuario desde esta lista crear un nuevo registro de quejas.

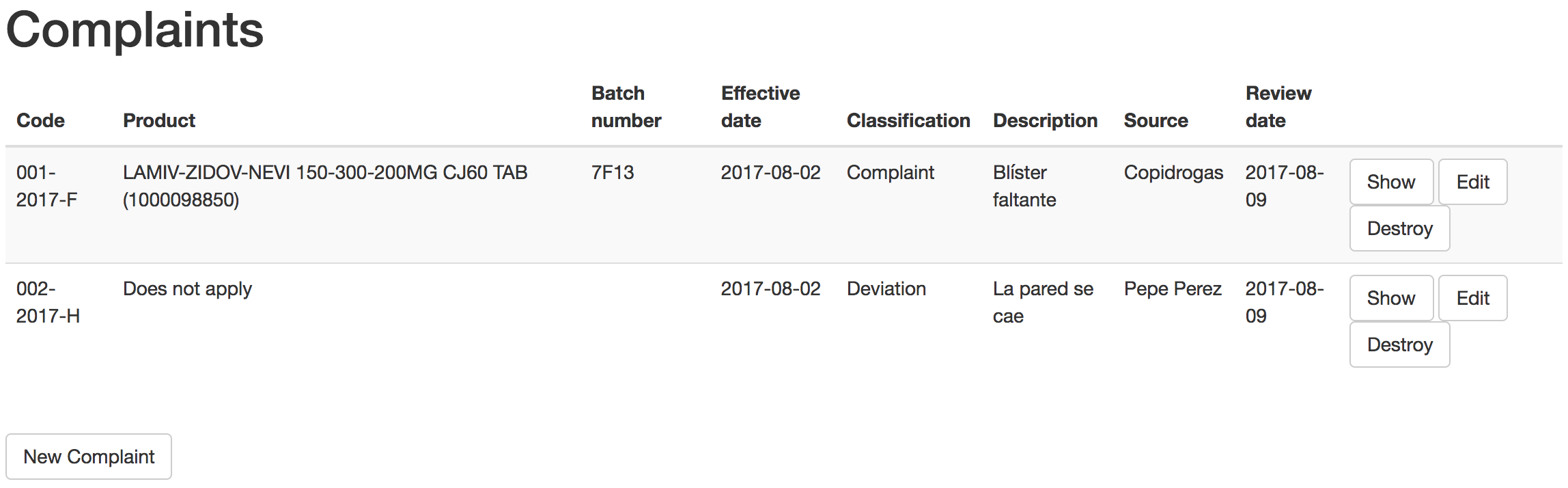


Figura 3.2.1

* 1. **Ver detalles de un reclamo**

Al acceder a la lista de reclamos en el sistema y hacer clic en el botón ‘Show’ correspondiente a uno de los reclamos registrados, puede accederse a los detalles de la queja seleccionada (Figura 3.3.1). Desde la vista de reclamos si se desea puede también seleccionarse la opción de editar la información de la queja seleccionada.

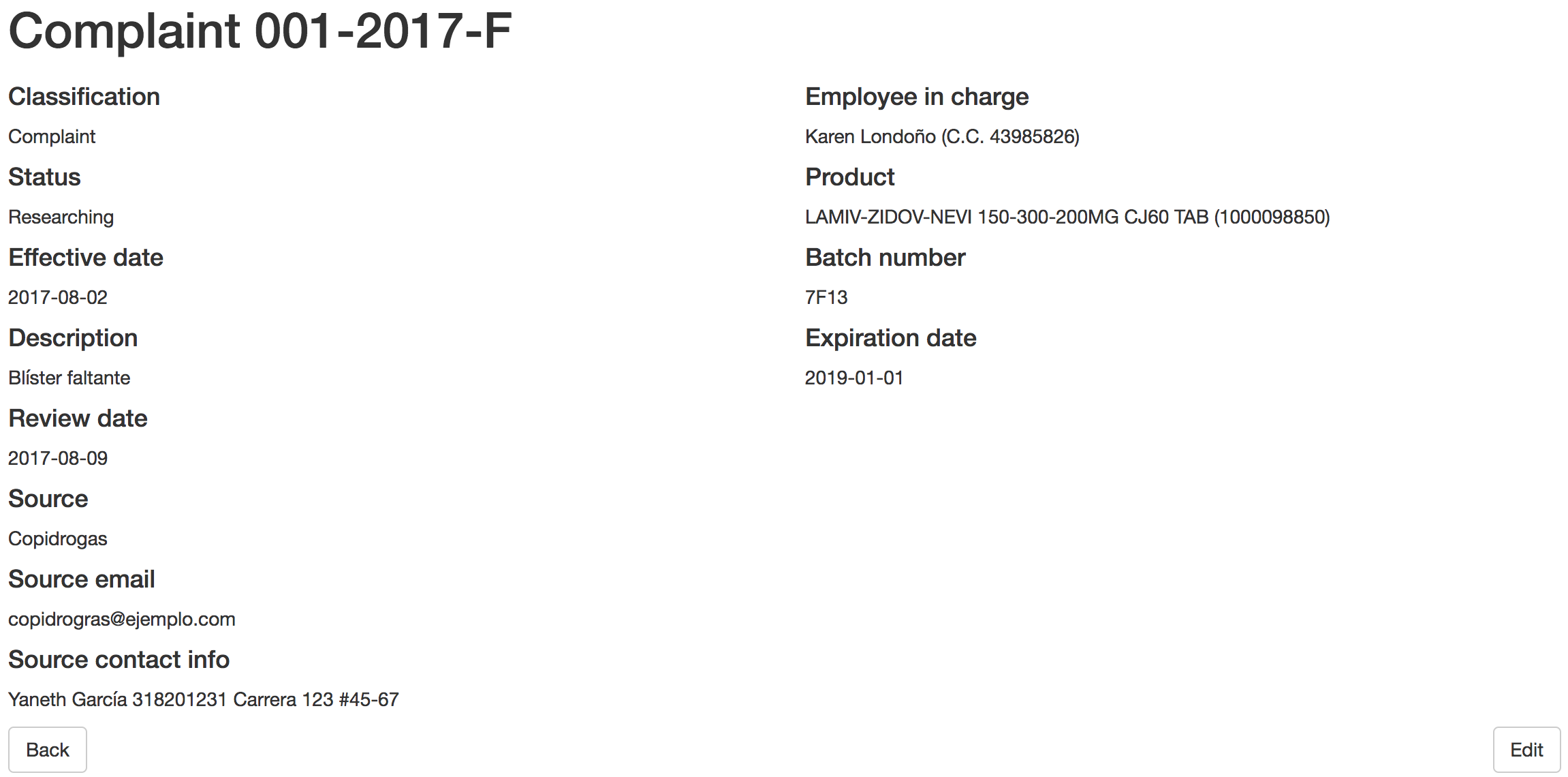


Figura 3.3.1

* 1. **Editar información de una queja**

La información de una queja puede ser editada por un usuario coordinador para modificar inconsistencias y reasignar el empleado encargado de la investigación de la queja. Para acceder a esta funcionalidad se tienen dos opciones. La primera opción de acceso es en la lista de quejas y reclamos, al hacer clic en el botón ‘Edit’ correspondiente a la queja que se desea actualizar. La segunda opción es al hacer clic al botón ‘Edit’ que se muestra en la información detallada de la queja que se desea modificar.

Al acceder a esta funcionalidad se le muestra al usuario un formulario igual al de registro de quejas y reclamos con la información de la queja actual (Figura 3.4.3). Una vez los datos han sido modificados por el coordinador la información puede ser actualizada al hacer clic en el botón ‘Update Complaint’.

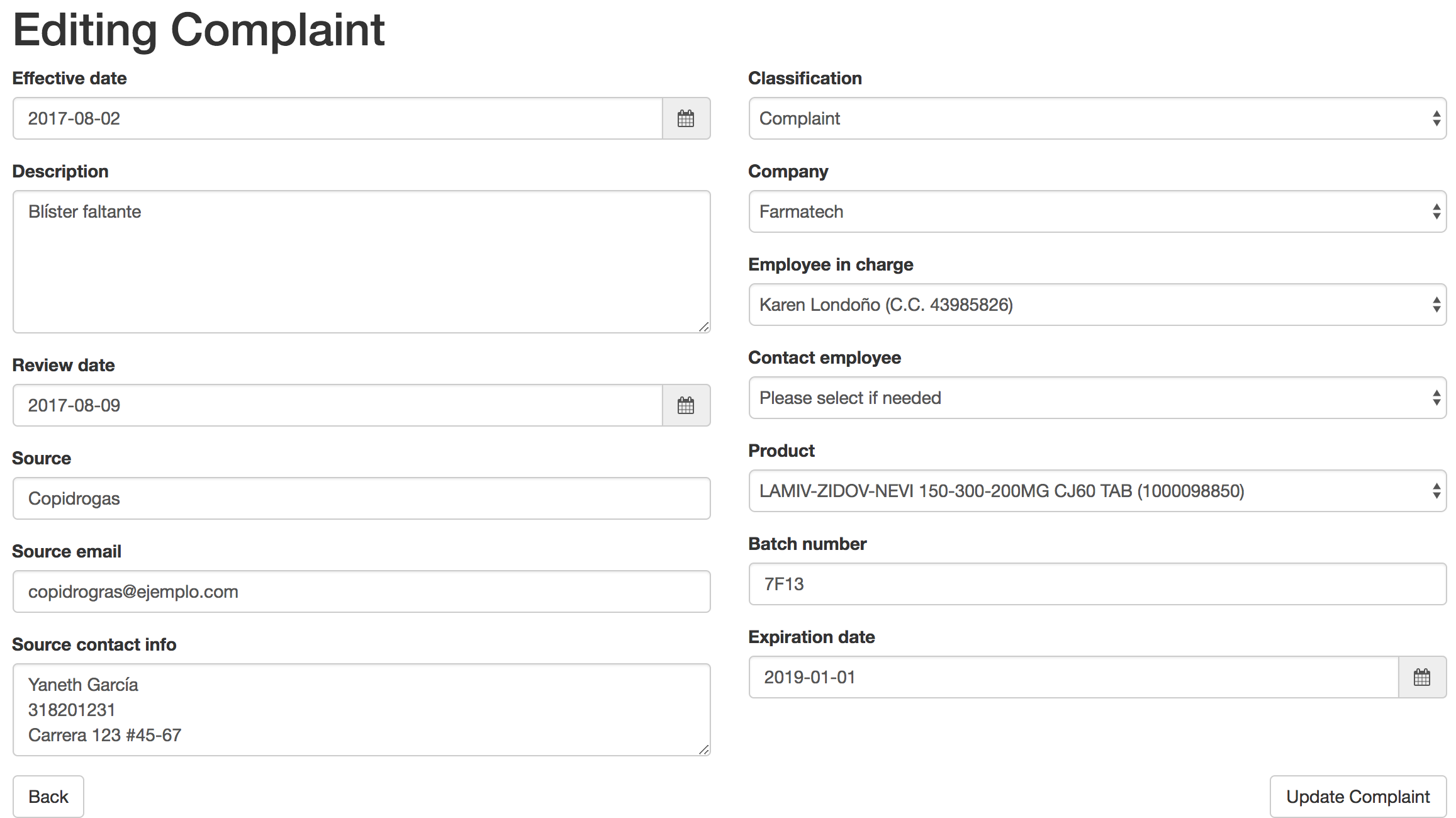


Figura 3.4.3

Si al editar la queja se modifica el empleado encargado del reclamo, al nuevo empleado encargado se le enviará automáticamente un correo electrónico que le notifica de su nueva responsabilidad y además le brinda un correo de acceso a los detalles del reclamo.

1. **Manejo de información de soporte**
   1. **Anexar información de soporte a una queja**

Un empleado coordinador o el empleado encargado de una queja puede anexar información de soporte a una la misma. La información de soporte consiste en un archivo de cualquier tipo de extensión (imágenes, documentos, entre otros) y una descripción de este nuevo archivo. Para acceder a esta funcionalidad el usuario debe acceder al detalle de la queja y hacer clic en el botón ‘Add supporting info’ (Figura 4.1.1).

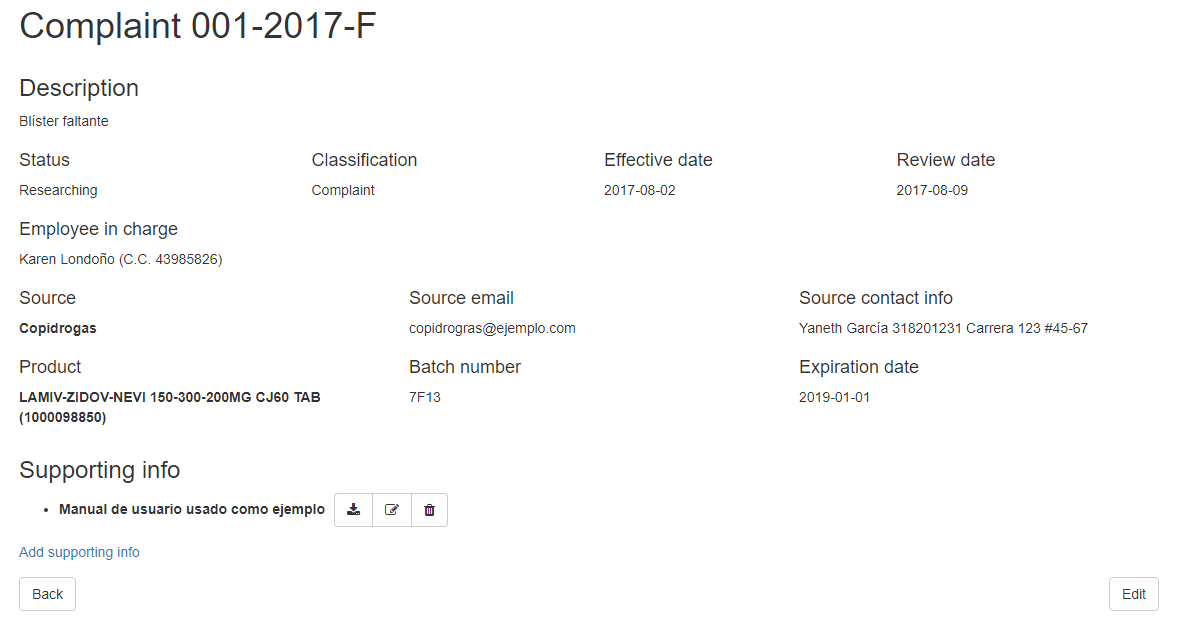


Figura 4.1.1

Al haber dado clic a este botón se desplegará un formulario para la creación de la información de soporte. En el formulario se solicita únicamente el archivo de soporte y la descripción del mismo, ambos son campos obligatorios. Una vez dada esta información debe hacerse clic en el botón ‘Create Support’ (Figura 4.1.2).

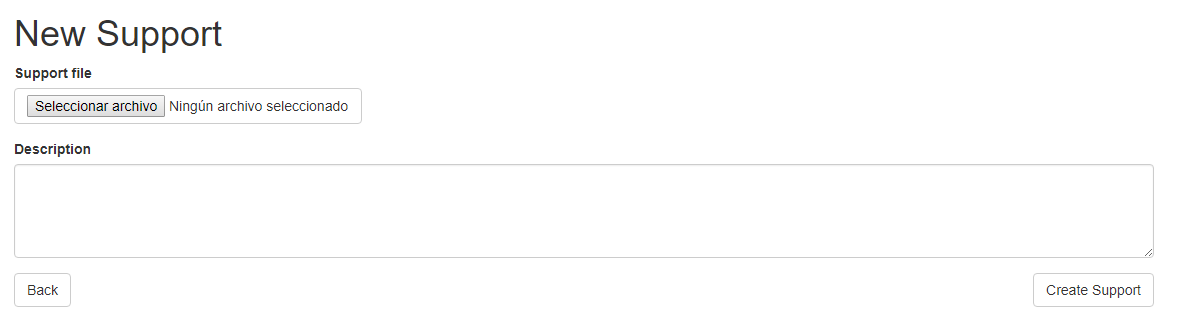


Figura 4.1.2

* 1. **Ver lista de documentos de soporte**

Un empleado con rol de coordinador o el empleado encargado de la investigación de una queja o reclamo puede ver la lista de documentos de soporte que esta tiene anexa al acceder a la información detallada de la misma (ver 3.3). En la sección llamada ‘Supporting info’ del detalle del reclamo pueden apreciarse toda la información de soporte anexada a la queja junto con su descripción (Figura 4.2.1).

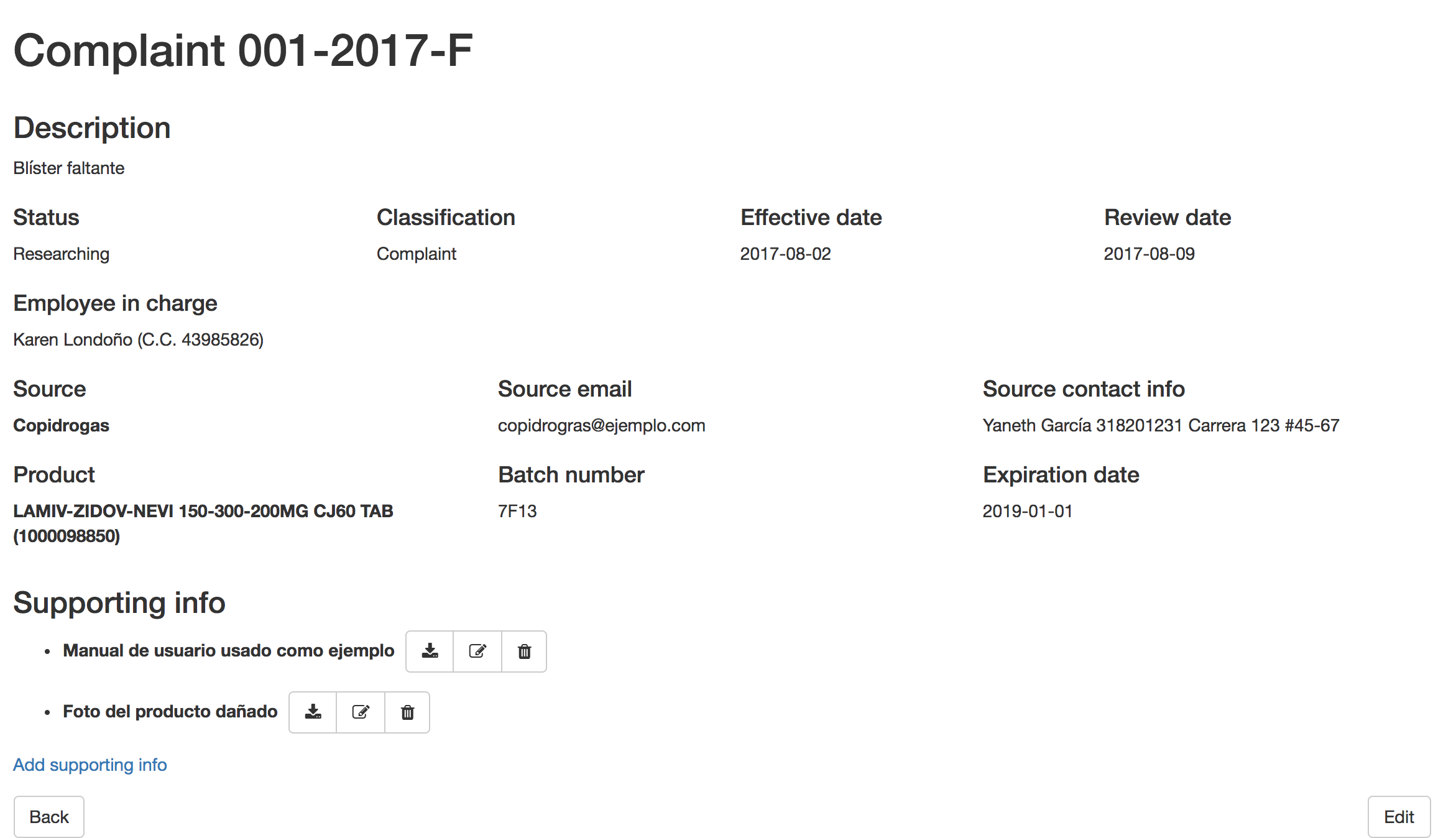


Figura 4.2.1

* 1. **Descargar documento de soporte**

Para descargar un documento o archivo de soporte asociado con un reclamo, un usuario coordinador o empleado encargado del reclamo debe acceder a la información detallada del mismo, bajar a la sección de información de soporte y dar clic en el icono de descarga correspondiente al documento que desea descargar.

* 1. **Editar documento de soporte**

Un empleado coordinador o el empleado encargado de un reclamo puede editar uno de los múltiples documentos de soporte que estos pueden llegar a tener. Para acceder a esta funcionalidad, desde la información detallada del reclamo y en la sección de información de soporte específicamente, el empleado puede seleccionar un archivo de soporte para editar al hacer clic en el ícono de edición correspondiente. Al realizar clic en dicho botón se le mostrará al usuario un formulario (Figura 4.4.1).

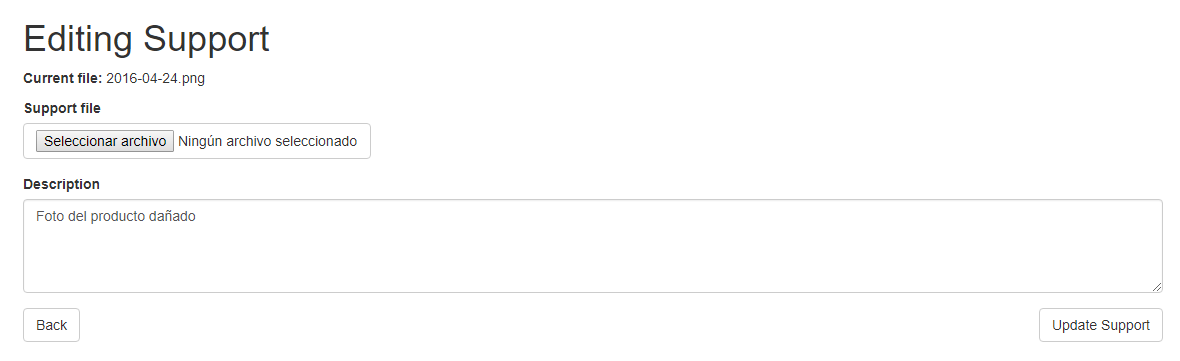


Figura 4.4.1

En el formulario el usuario puede decidir si subir un nuevo archivo de soporte y además puede modificar la descripción del mismo. Si el usuario no sube otro archivo, el antiguo se conservará.

* 1. **Eliminar documento de soporte**

Un empleado coordinador o el empleado encargado de un reclamo puede eliminar un documento de soporte asociado al reclamo mismo. Para hacer esto, el usuario debe acceder a la información detallada del reclamo y llegar a la sección de información de soporte.

En la lista de documentos de soporte, el usuario debe hacer clic a continuación en el icono de eliminar correspondiente a la información de soporte que desea quitar del sistema. Paso seguido verá un mensaje de confirmación que podrá aceptar o rechazar.