

OPEN ERP Modulo OCS (Office of Citizen Service)

Manual de Usuario

Andrés Ignacio Báez, Cinxgler Mariaca

Revisado por:

Angel María Fonseca Correa (SubDirector de Recursos Tecnológicos - IDU)

Noviembre de 2012

1. Introducción

1.1. ¿Qué es software libre?

El software libre es aquel que respeta la libertad de los usuarios y de la comunidad, si se afirma de un programa de computadora que es software libre, es porque garantiza que se cumplan las cuatro libertades fundamentales que menciona la Free Software Foundation[1]:

- La libertad de ejecutar el programa para cualquier propósito.
- La libertad de estudiar cómo funciona el programa, y cambiarlo para que haga lo que usted quiera.
- La libertad de redistribuir copias para ayudar a su prójimo.
- La libertad de distribuir copias de sus versiones modificadas a terceros. Esto le permite ofrecer a toda la comunidad la oportunidad de beneficiarse de las modificaciones. El acceso al código fuente es una condición necesaria para ello.

Por estas razones cuando se dice que un programa esta hecho en Java, C# o Python, no significa que sea software libre, si como usuario o cliente del software no se garantiza el respeto integral de estas cuatro libertades.

1.2. ¿Qué es un Erp?

Un ERP (Planificación de Recursos Empresariales) es el principal activo de software que tiene una empresa, ya que es un sistema de información que se encarga de registrar las actividades de negocio, su enfoque debe estar orientado a la misionalidad de la organización. En un ERP básicamente se lleva la contabilidad, los presupuestos, la producción, ventas, recursos humanos, proyectos, etc. Ejemplos de ERP a usados a nivel local son SIIGO, DMS, STONE, SAP, Softland, etc.

Muchos errores directivos en las organizaciones es que no adquieren su software ERP para registrar y controlar sus actividades misionales, sino que se limitan al área administrativa

(contabilidad,presupuestos, etc), generando desconexión entre los procesos y propiciando riesgos de desorden que hacen perder eficiencia a la organización.

La implementación de un software ERP dentro de una empresa es en general un proceso demorado y costoso, y su éxito se convierte en un factor crítico para que una compañía logre cumplir sus objetivos de negocio.

1.3. ¿Que es OpenErp?

OpenErp es un ERP de talla mundial, distribuido bajo la filosofia del software libre con la licencia AGPL. La orientación de su desarrollo es modular, es decir que se instalan solamente las cosas que se necesitan concretamente para la organización, se puede comenzar instalando una aplicación y luego agregar otros módulos más adelante.

De esta manera los usuarios obtienen los beneficios de un software integrado. Los modulos desarrollados incluyen Ventas, CRM (Customer Resource Management), gestión de proyectos, gestión de almacenes, fabricación, gestión financiera, recursos humanos sólo por nombrar algunos. Más de 700 módulos de OpenERP están disponibles en internet [2].

1.4. ¿Qué significa la licencia AGPL?

La licencia Pública General de GNU (GPL) es la vía legal que permite a los usuarios garantizar las cuatro libertades fundamentales del software libre. La licencia pública general de Affero (en inglés, Affero General Public License, también Affero GPL o AGPL) es una licencia derivada de la Licencia (GPL) la cual fue diseñada específicamente para asegurar la cooperación con la comunidad en el caso de software que corra en servidores de red.

La Affero GPL es íntegramente una GNU GPL con una cláusula nueva que añade la obligación de distribuir el software si éste se ejecuta para ofrecer servicios a través de una red de ordenadores[3].

1.5. ¿Qué es el Módulo OCS?

El módulo Office Of Citizen Services, (Oficina de Atención al Ciudadano) es un módulo orientado para organizaciones públicas que están obligadas a atender peticiones de la ciudadanía, el módulo sirve para registrar las PQR que ingresan por los diferentes canales.

Para consolidar el análisis de las PQR, se incluye un componente de georreferenciación, que permite que la información sea consultada desde un Sistema de Información Geográfica como Quantum o gvSIG.

No se incluye el componente de gestión documental.

2. Perspectiva dentro del IDU

Al interior del IDU el módulo se integra a los demás sistemas de información como tal como se ve en la figura 1. OpenErp consolida la información de todas las PQR que ingresan al instituto. A su vez cuenta con los mecanismos para comunicarse con los otros sistemas de información relacionados: Sistema de Información Geográfico del IDU (SIGIDU), Sistema de Gestión Documental (Orfeo GPL), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

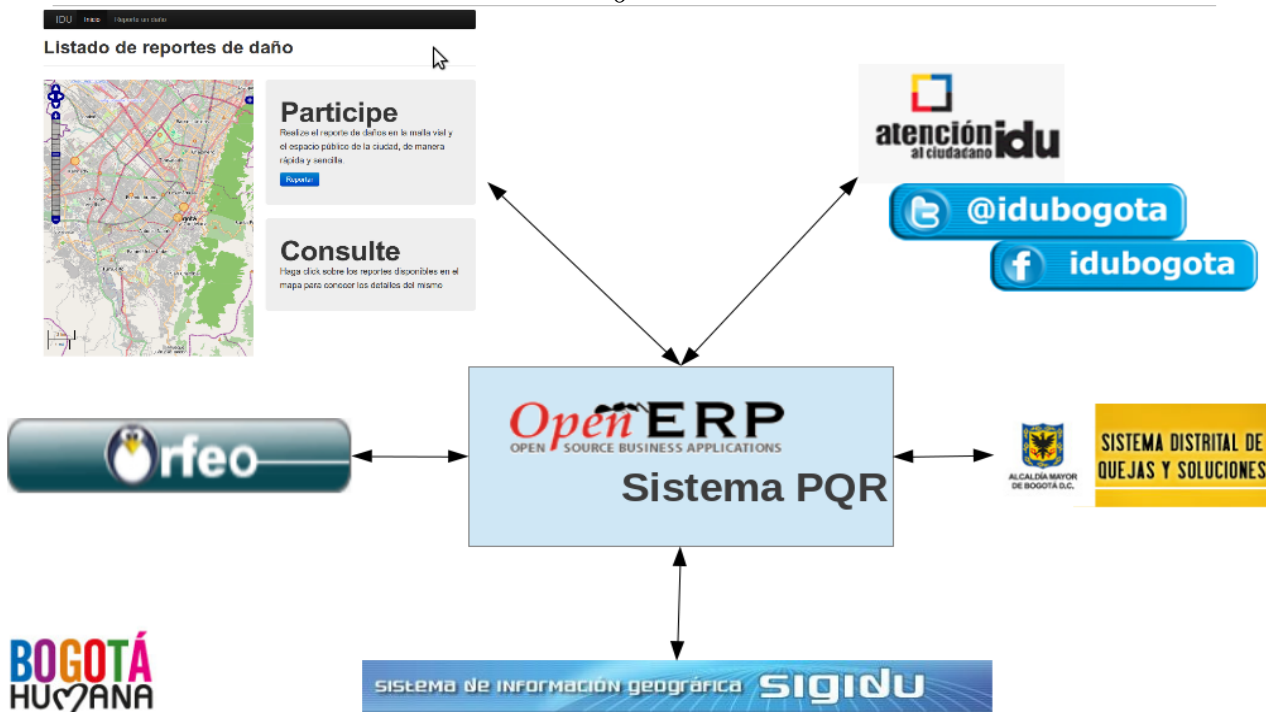


Figura 1: Perspectiva actual del sistema OpenErp dentro del IDU

Las PQR se tramitan de la siguiente manera: Se registran en OpenErp, allí son gestionadas por la Oficina de atención al ciudadano, si no se cuenta con una respuesta inmediata, pasan a la dependencia relacionada de la organización a través del sistema de Gestion Documental Orfeo, OpenErp espera la respuesta y conserva el número de radicación de Orfeo. Los casos y los documentos, son copiados también a SDQS, lo cual es necesario para cumplir la normativa distrital.

El ciudadano dispone de una herramienta para registrar su PQR desde el portal Web Institucional, se trata del portal de Huecos, desde ahí se diligencia un formulario con toda la información relacionada a los daños de la malla vial, se hace una clasificación y se ubica el punto en el mapa de la ciudad. El reporte es almacenado en OpenErp y luego tramitado.

Si un ciudadano llega personalmente a las instalaciones del IDU y radica un documento, este es digitalizado, ingresa al sistema Orfeo, si el documento se cataloga como una PQR, pasa automáticamente a OpenErp para que sea tramitado.

Si el ciudadano ingresa a la página de Internet de SDQS y crea una petición, esta es remitida al IDU por servicios Web, ingresa directamente a OpenErp, y allí se inicia el trámite correspondiente.

3. Uso del Módulo OCS (Usuario)

3.1. Ingreso al Sistema

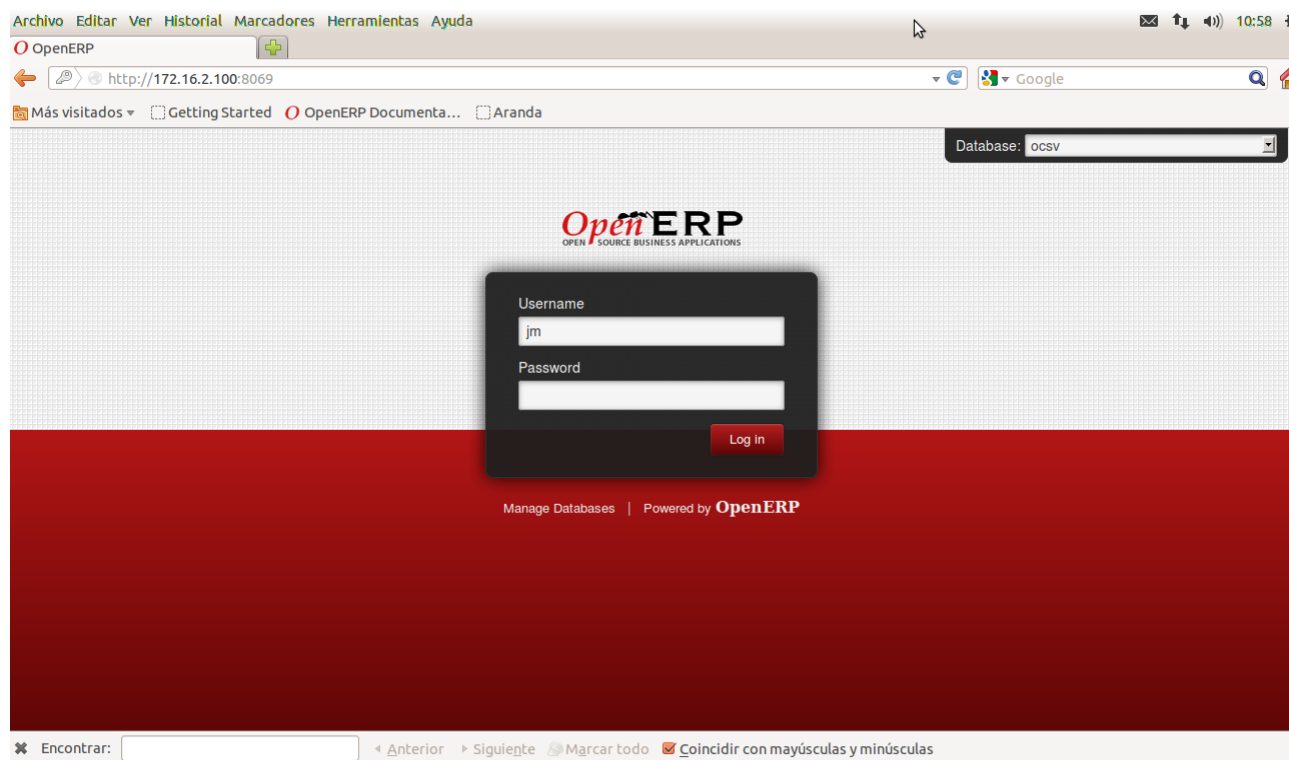


Figura 2: Pantalla de Inicio

- Para ingresar al sistema utilice un navegador (ej: mozilla firefox, chrome), y en la barra de direcciones coloque la ruta del servidor: <http://172.16.2.180:8069>. Aparecerá la pantalla de inicio que se ve en la figura 2
- Ingrese los datos de su cuenta, login y password.
- Si los datos de la cuenta son correctos, la siguiente pantalla muestra el menú principal de la aplicación (figura 3).
- Hacer clic en el menú Oficina de Atención al ciudadano \Rightarrow PQR.
- Aparecerá la lista con las PQR que deben ser tramitadas por el usuario (figura 4).

3.2. Tramite de una PQR

3.2.1. Estados de las PQR

Antes de registrar las PQR, es importante tener en cuenta que éstas se clasifican por estados, el estado ayuda a conocer como va el trámite en el que se encuentra la PQR, de esta

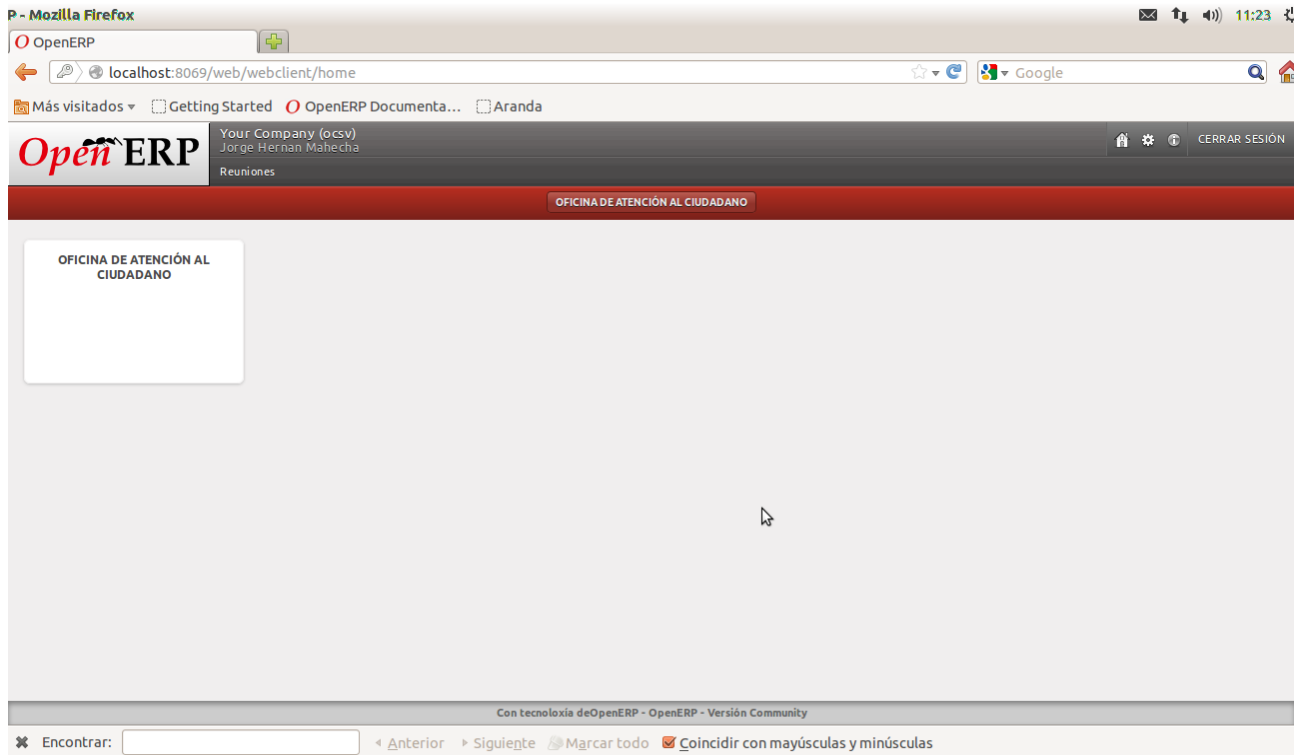


Figura 3: Menú Principal de la aplicación

manera controlar su gestión.

Si se trata de un borrador, la PQR se graba como **nuevo**, si la PQR ya se encuentra en trámite y la respuesta que se puede dar es casi inmediata su estado será en **progreso**, si la PQR no se puede responder rápidamente, debe pasar a un estado **pendiente**, y si ya se le ha contestado al ciudadano, el estado es **cerrado**, una vez se cierra la PQR ésta no se puede modificar, y su reapertura está reservada para la persona que coordina el grupo de usuarios.

3.2.2. Creación de una PQR

Para realizar el registro de una PQR se deben seguir los siguientes pasos:

- Hacer clic en Oficina de Atención al Ciudadano \Rightarrow PQR.
- Hacer clic en el botón **Crear** que aparece en la grilla de la Lista, ver figura 4
- Aparecerá el formulario de la figura 5. Los datos que se deben ingresar son: El usuario que registra la pqr (por defecto), el punto de atención donde se lleva a cabo dicha digitación (IDU, Cade), una prioridad, la fecha límite para tener la respuesta, el número de radicación en Orfeo si se tiene y el número de radicado de SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) si se tiene ¹.
- En el campo para anotar los datos de la persona que hace la reclamación, se pueden presentar varios casos:

¹En la actualidad se está desarrollando el módulo para llevar a cabo dicho proceso automáticamente

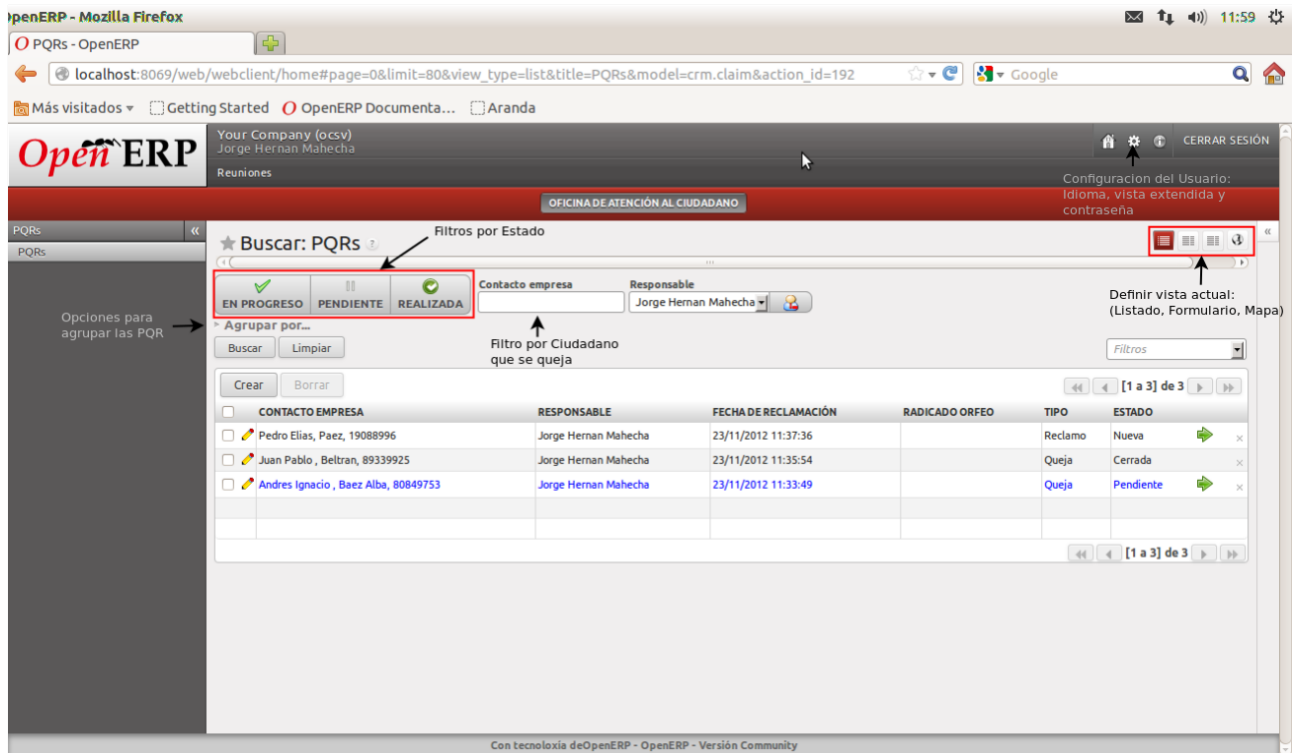


Figura 4: Listado de PQR

1. La queja es anónima: en tal caso los campos donde se relacionan empresa y contacto van vacíos.
 2. La queja es interpuesta por una empresa: se deben llenar los datos de ésta, y relacionar una persona de contacto. Para ello se deben llenar los datos de la empresa, haciendo clic en el icono a la derecha del campo **Empresa**, luego clic en **Crear**. Aparece una ventana emergente en donde se registran los datos básicos de la empresa (ver figura 7), como lo es el nombre y el NIT (que se almacenará en el campo *CIF\NIF*) y **Guardar**. Se regresa a la pantalla anterior (figura 5). En el campo contacto, se hace clic en el icono de la derecha y luego **Crear**. Aparecerá el formulario de la figura 8. En este formulario se ingresan los datos de la persona: Tipo de Documento, Numero de Documento, Primer Nombre, Segundo Nombre, la empresa (Es la misma empresa que se acaba de ingresar), el cargo que desempeña en la empresa, y algún dato de contacto. Para que la persona se pueda registrar, debe entregar al menos un dato de contacto. Luego se hace clic en guardar.
 3. La queja es interpuesta por una persona natural: Se ingresan los datos de la persona, para ello se hace clic en el icono a la izquierda del campo contacto ⇒ **Crear** y luego diligenciar el formulario de la figura 8.
- En el area señalada como responsabilidades, se selecciona el **Canal** por donde llegó la PQR, el **tipo de requerimiento**, el **criterio** y **subcriterio** (**Tipificación**). Los subcriterios varían de acuerdo al criterio seleccionado, por tanto es importante seleccionar primero el criterio, si no ve el criterio dentro las primeras opciones, puede ir escribiendo el texto hasta que aparezca en el cuadro el valor deseado, o si no, simplemente hacer

Figura 5: Registro inicial de la PQR

clic en el botón a la derecha y luego en **Buscar**. Allí se despliega un cuadro donde se puede seleccionar el criterio o subcriterio de una manera más cómoda (Ver figura 6).

- Luego llenar los datos de contacto y los criterios, se registra el sitio de la reclamación, la localidad y el barrio, junto con el texto de la reclamación y se hace clic en **Abrir**, en ese momento la reclamación pasa a estado **en progreso**.
- Si no se tiene la respuesta de la PQR a la mano, es importante pasarla a estado pendiente, para ello se hace clic en el botón **Pendiente** que se encuentra en la parte inferior del formulario.
- Si la respuesta del caso está se puede obtener en primera instancia, escriba el texto de respuesta en el campo **Solución** que se encuentra en la pestaña **Seguimiento**. Luego haga clic en el botón **Realizada** que se encuentra en la parte inferior del formulario (figura 9).

3.2.3. Cierre de la reclamación

Siga los siguientes pasos para dar respuesta a la PQR:

- Hacer clic en **Oficina de Atención al Ciudadano** ⇒ PQR.
- En la lista (figura 4) seleccionar el caso respectivo.
- Hacer clic en la pestaña **Seguimiento** y escribir la respuesta en el campo **Solución**.
- Hacer clic en el botón **Realizada** que se encuentra en la parte inferior del formulario.

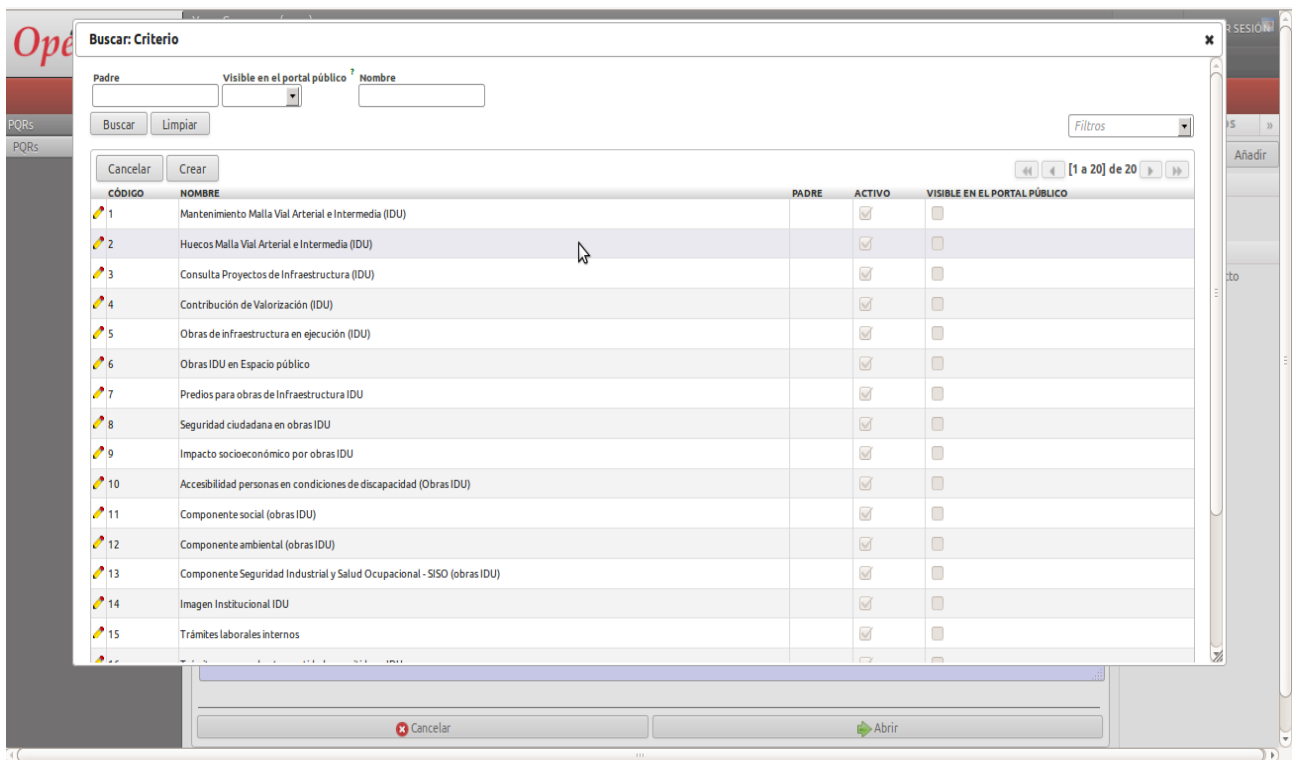


Figura 6: Ventana emergente para buscar criterios y subcriterios

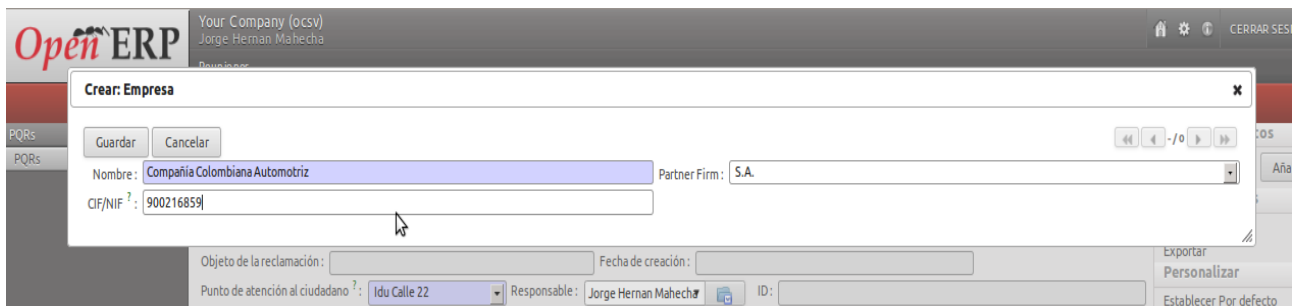


Figura 7: Ventana emergente que solicita datos de la empresa

Crear: Contacto empresa

Guardar Cancelar

Información personal

Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía Número de documento: 45896698

Nombre del contacto: Johana Marcela Apellido: Rodriguez

Género: Masculino

Información del trabajo

Nombre de empresa: CallTech S.A. Función: Director Administrativo y Financiero

Dirección postal

Calle: Cra 11 94A 25 Barrio: Localidad:

Comunicación

Teléfono: 6356535 Fax: Móvil: Email: admin@calltechsa.com Facebook: Twitter:

Reclamaciones abiertas

Reclamaciones Crear

CONTACTO EMPRESA	RESPONSABLE	FECHA DE RECLAMACIÓN	RADICADO ORFEO	TIPO	ESTADO

Figura 8: Ventana emergente para llenar la información de los ciudadanos

PQRs

Guardar Cancelar

Nueva En progreso Cerrada

Objeto de la reclamación: Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (DU)/h Fecha de creación: 23/11/2012 16:14:33

Punto de atención al ciudadano: Idu Calle 22 Responsable: Jorge Herman Mahecha ID: 10

Prioridad: Baja Fecha límite: 02/12/2012 Radicado Orfeo: SQS:

Descripción reclamación Seguimiento Comunicación e Historial

Solución

Cerrada:

La vía solicitada se encuentra cubierta con una póliza. El proceso de ejecución de la póliza inició el día 26 de Noviembre del presente año.

Pendiente Realizada

Archivos adjuntos Añadir

Otras Opciones

Importar Exportar Personalizar Establecer Por defecto

Figura 9: Formulario de la PQR con el campo para escribir el texto de solución

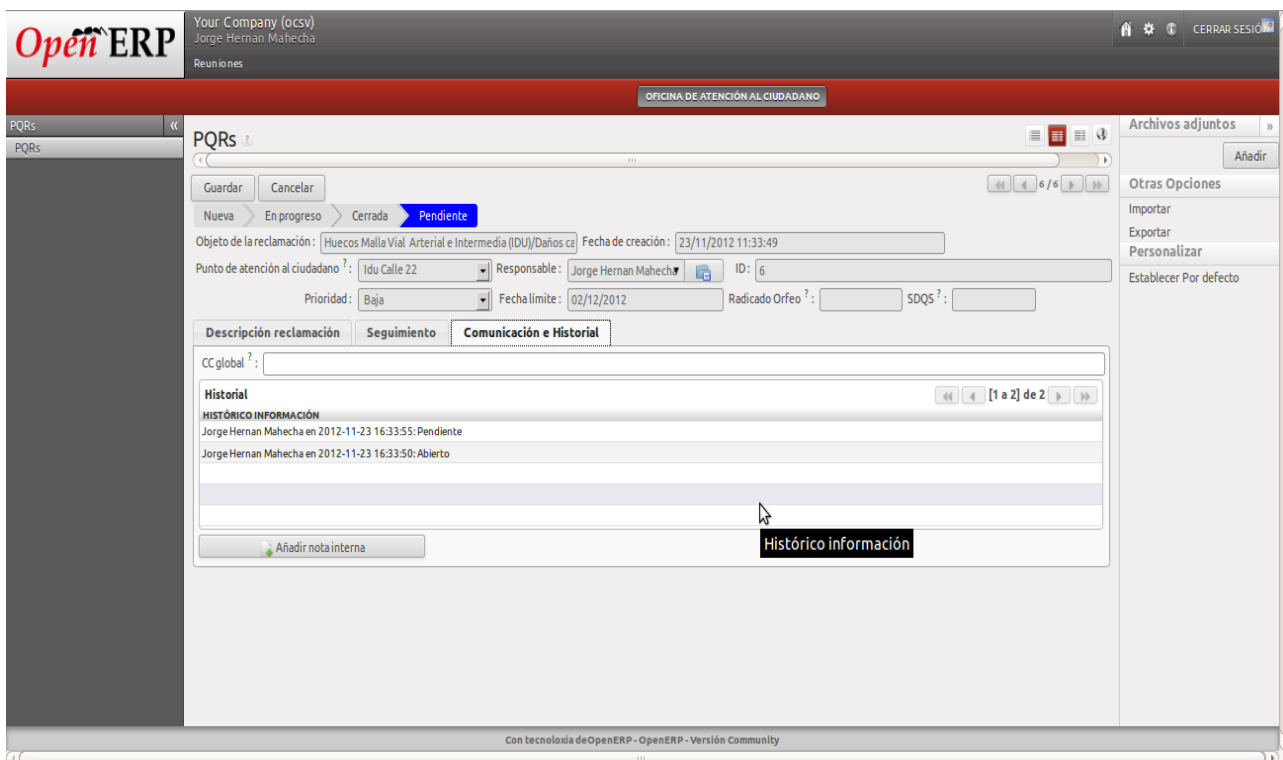


Figura 10: Historico de Acciones en la PQR

3.3. Agregar Notas a una PQR

Se pueden agregar anotaciones a la PQR, así com visualizar el historial de las acciones realizadas. Para hacerlo se debe habilitar la interfaz web en modo extendido:

- Tomando como referencia la figura 4 hacer clic en el icono en forma de rueda que se encuentra a la izquierda del botón **CERRAR SESION**.
- Aparece un menú emergente de con las preferencias sobre el sistema (figura 14). En la opcion **Interfaz** seleccionar la opción **Extendida**.
- Este cambio hace que en general la aplicación muestre más opciones que cuando esta en modo simplificado. Al hacer clic en **Oficina de Atencion al Ciudadano** ⇒ PQR ⇒ Clic un caso cualquiera, se puede ver que en el formulario de la figura 5 aparece la pestaña **Comunicación e Historial** (figura 10).
- Para agregar una nota se debe hacer clic en el botón **Añadir nota interna**, que aparece sobre la grilla.
- Se despliega la ventana ventana emergente de la figura 11. Para añadir la nota se agrega el texto texto deseado y luego **Añadir**.

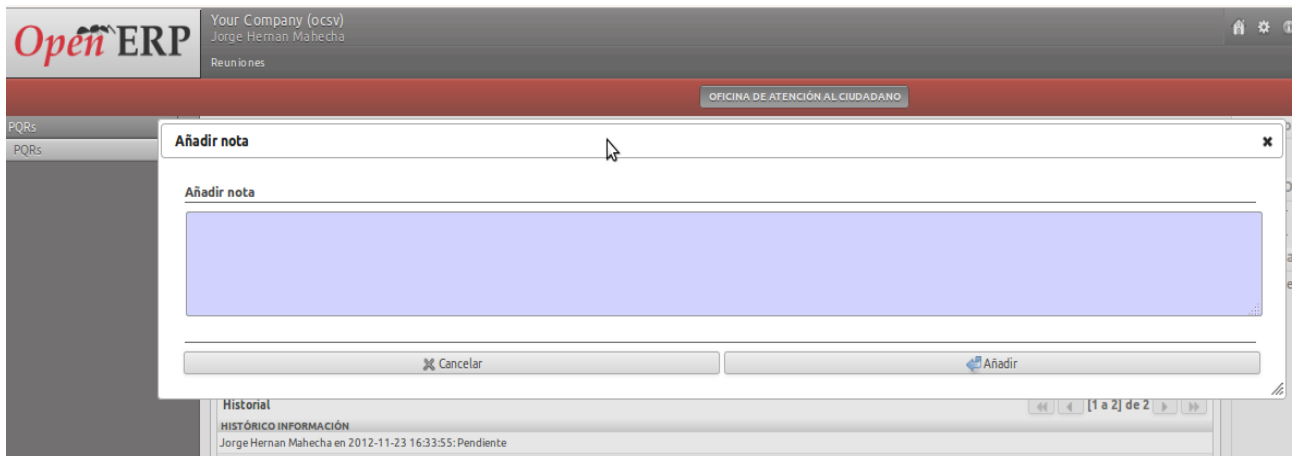


Figura 11: Ventana Emergente para agregar notas internas

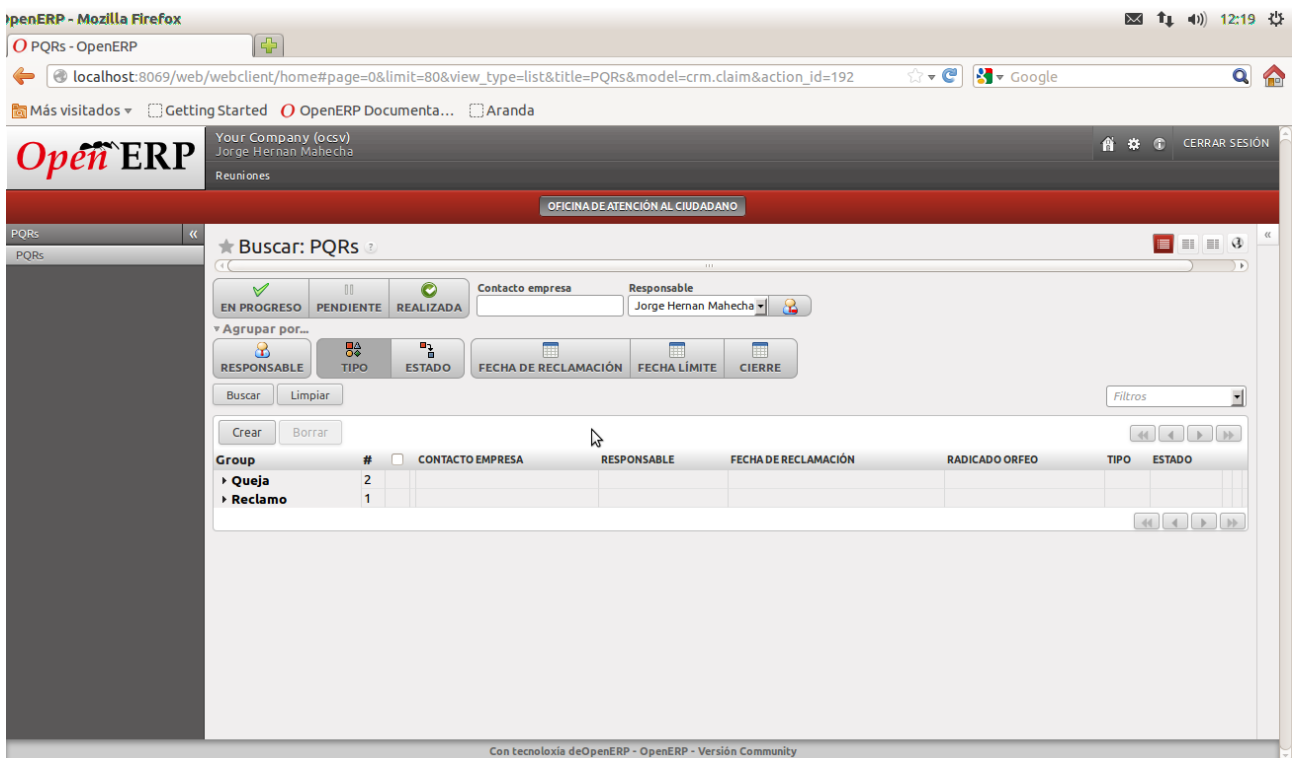


Figura 12: Agrupando la lista de PQR

3.4. Uso de la Vista de PQR en modo Lista

Cuando se está en la vista de PQR en modo lista, se tienen algunas funcionalidades que ayudan a realizar un filtrado rápido de las mismas, así como funciones de agrupación.

Para agrupar las PQR hacer clic en el texto **Agrupar por**, de esta manera puede elegir los siguientes criterios de agrupación (ver figura 12).

- Responsable (Usuario a cargo de la PQR)
- Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia)
- Estado (Nuevo, Pendiente, En Progreso, Cerrado)
- Fecha de la Reclamación
- Fecha Limite
- Fecha de Cierre

4. Entorno de OpenErp - Funciones Comunes

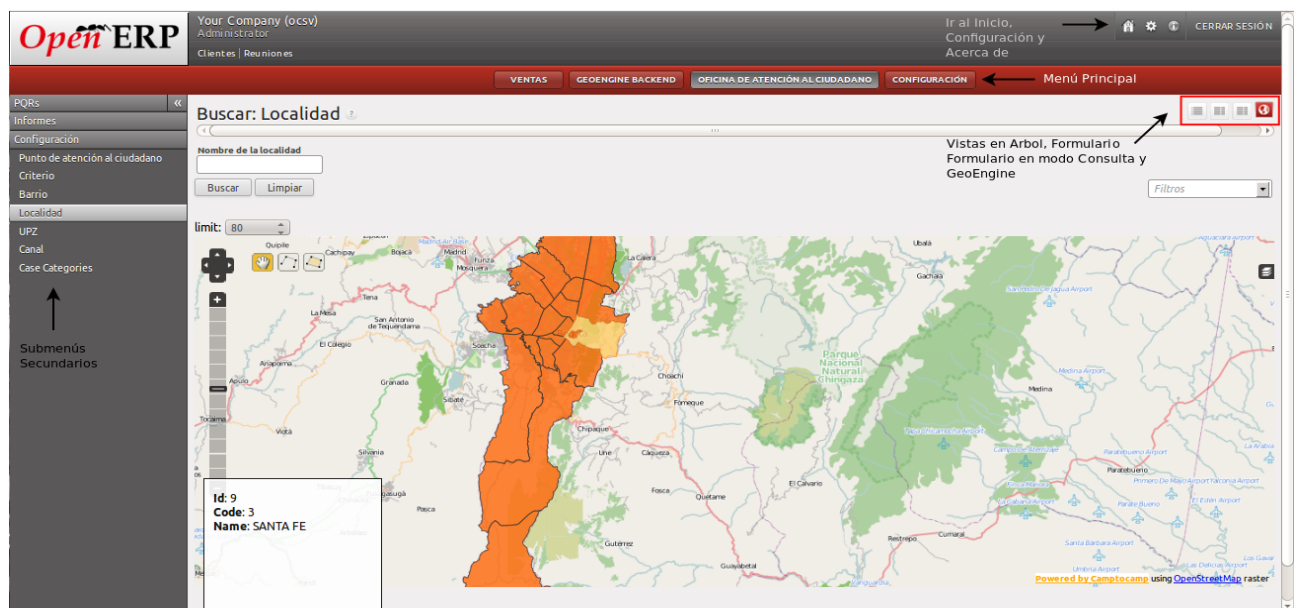


Figura 13: Panorama General de OpenErp

4.1. Cambiar contraseña y cambiar configuración de Idioma

- Hacer clic en el botón **Configuración**, que tiene forma de rueda dentada y se encuentra en la superior derecha, a la izquierda del botón **Cerrar Cesión** (Ver figura 13).
- Se despliega una ventana emergente con las opciones de configuración (figura 14).
- En la parte inferior se encuentra el botón **Cambiar Contraseña**.

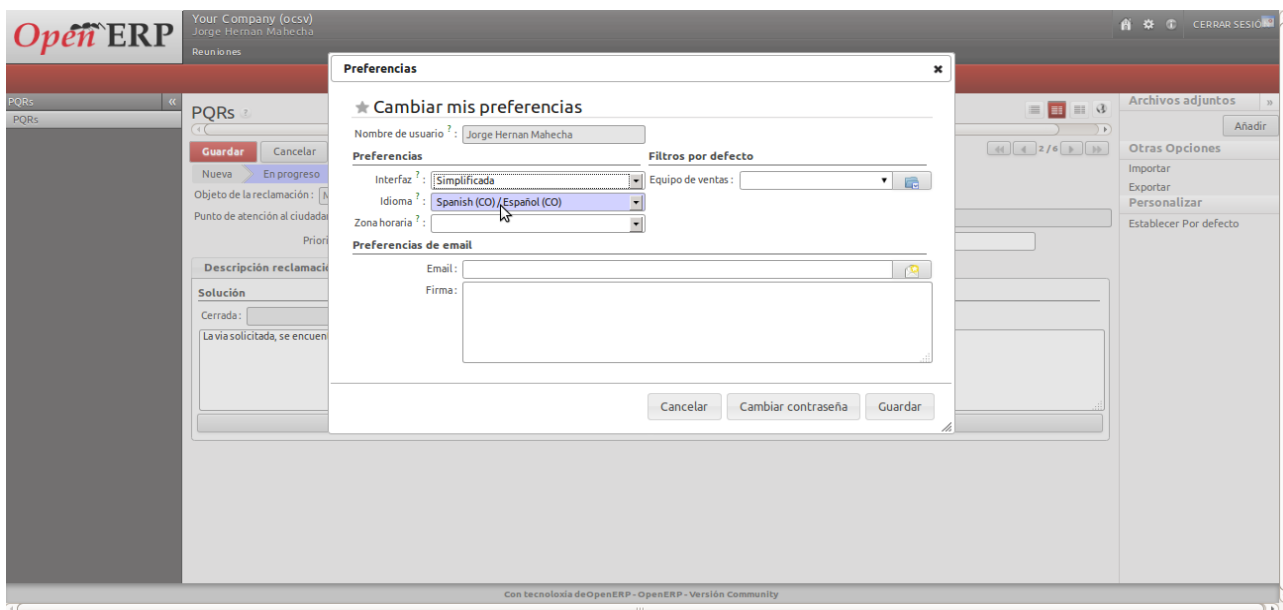


Figura 14: Ventana de configuración de preferencias y cambio de contraseña

- En la parte media de la ventana se encuentran los idiomas disponibles para la aplicación, por defecto se encuentra el Inglés y el Idioma Local (Spanish-CO).

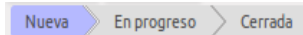
4.2. Tipos de Vistas

Existen en OpenErp varios tipos de vistas:


- Lista (Arbol).
- Formulario.
- Geoengine. (Geográfica).
- Kanban.
- Gant.
- Calendario.
- Gráfico (Grafico de Barras).

Las vistas disponibles para una aplicación se encuentran en la parte superior derecha, debajo de la barra del menú principal (Ver figura 13). Para pasar de una vista a otra simplemente se hace clic en el icono correspondiente.

4.3. Iconos Comunes

1. **Barra de Estados** : Muchos de los objetos que conforman Open-Erp cambian de estado de acuerdo de acuerdo a como se desarrolla el flujo de trabajo.

La barra de estado muestra como va cada proceso que se está llevando a cabo, su ubicación es variable y generalmente el estado actual de un proceso está demarcado con un color diferente.

2. **Icono de entidades relacionadas**  : Cuando un campo tiene este icono al lado, significa que se está relacionando otra tabla dentro de la aplicación, por ejemplo cuando se menciona una empresa o un contacto, se está mostrando la información una tabla de empresas o una tabla de de contactos. El ícono significa además que se puede **crear**, **editar** o **buscar** el campo deseado. Sin embargo estas opciones estarán disponibles para el usuario de acuerdo con su perfil, los permisos están clasificados para leer, modificar, crear o eliminar un registro dentro de una tabla específica.

Referencias

- [1] Free Software Foundation, ¿Qué es software libre?. <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>.
- [2] Open Erp. De un vistazo. <http://www.openerp.com/es/products/at-a-glance>
- [3] Explicación de la licencia Affero GPL.
http://es.wikipedia.org/wiki/GNU_Affero_General_Public_License
- [4] Definición de la licencia Affero GPL. <http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>