

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. Uso del Módulo OCS (Usuario)

1.1. Ingreso al Sistema

- Para ingresar al sistema ingrese 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 1
- Ingrese los datos de su cuenta, login y password.

1.2. Entorno de Ejecución de OpenErp

- Si los datos de la cuenta son correctos, la siguiente pantalla muestra el menú principal de la aplicación, tal como lo muestra la figura 2.
- 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 como lo muestra la figura 3

1.3. Creación de la PQR

1.4. Contestando la PQR

1.5. Cierre

1.6. Agregando Notas

1.7. Estados de las PQR

Las PQR se clasifican por estados, el estado ayuda a conocer como vá el trámite en el que se encuentra la PQR, de esta manera controlar su gestión. Si se trata de un borrador,

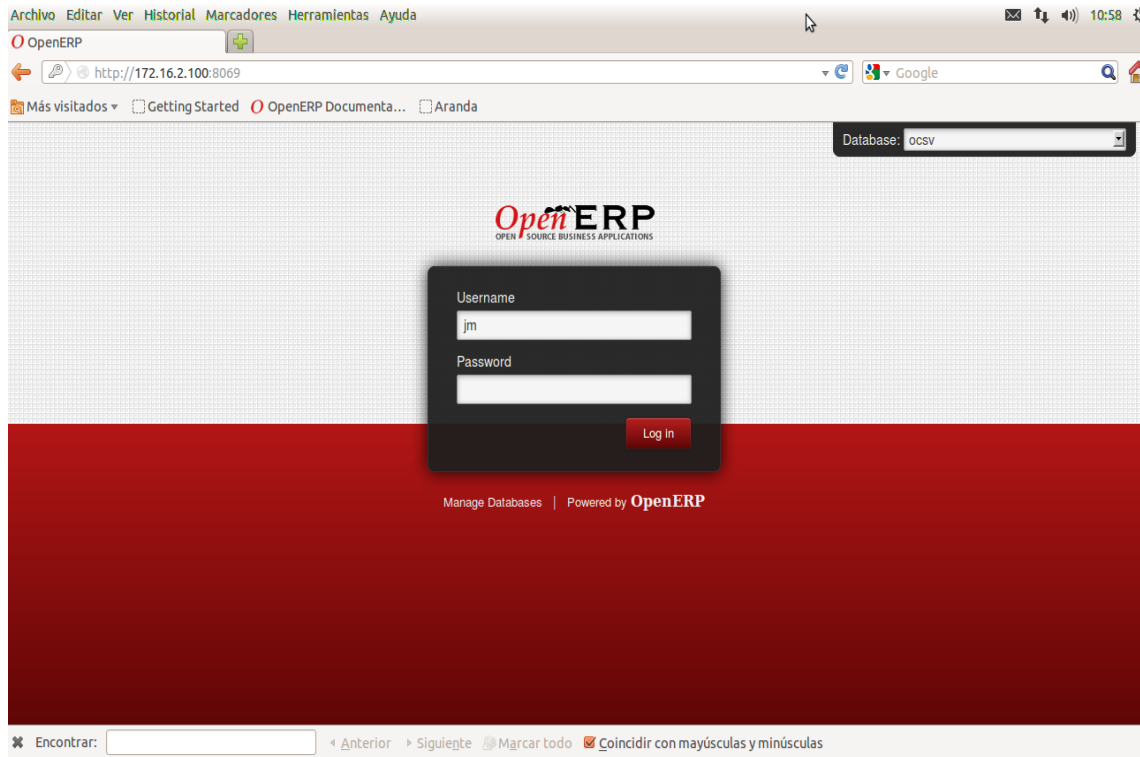


Figura 1: Pantalla de Inicio

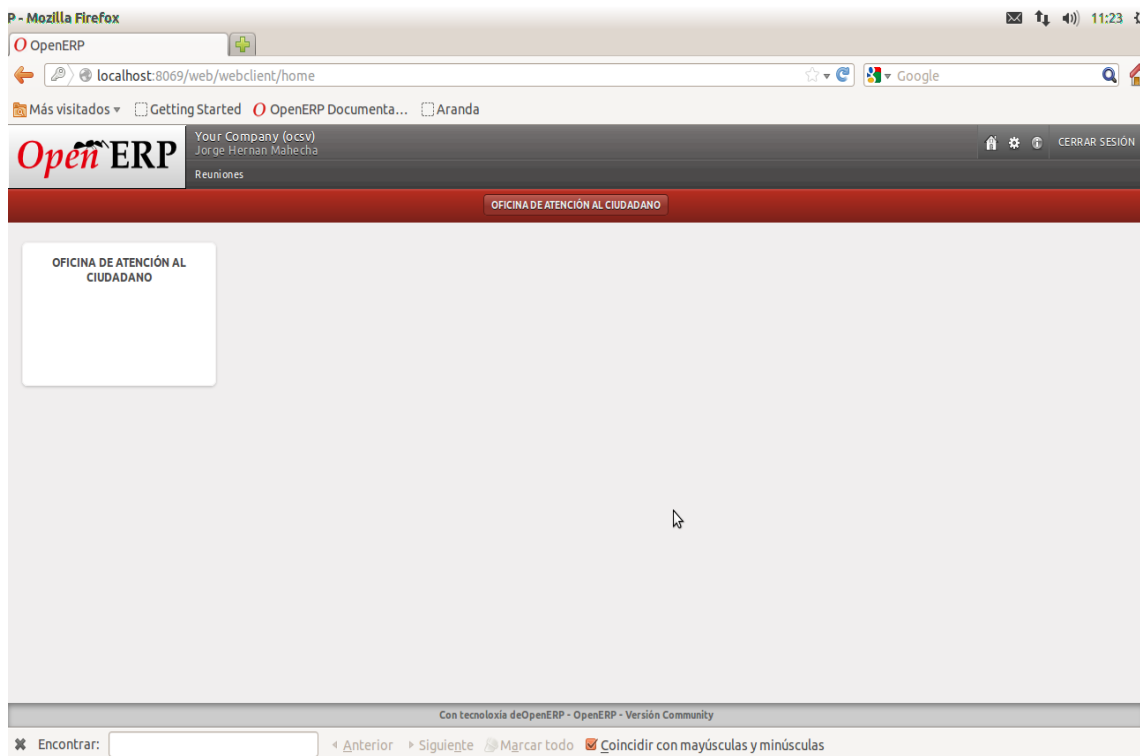


Figura 2: Menu Principal

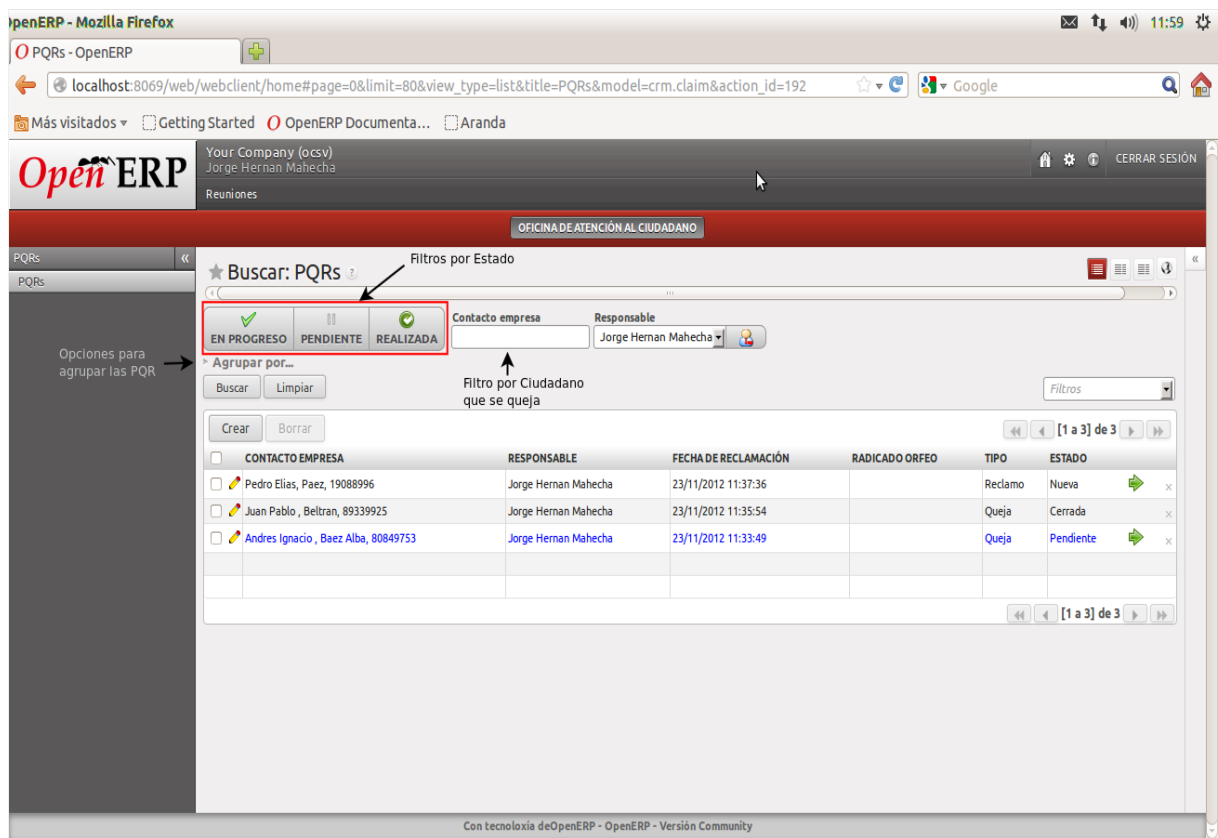


Figura 3: Lista de PQR

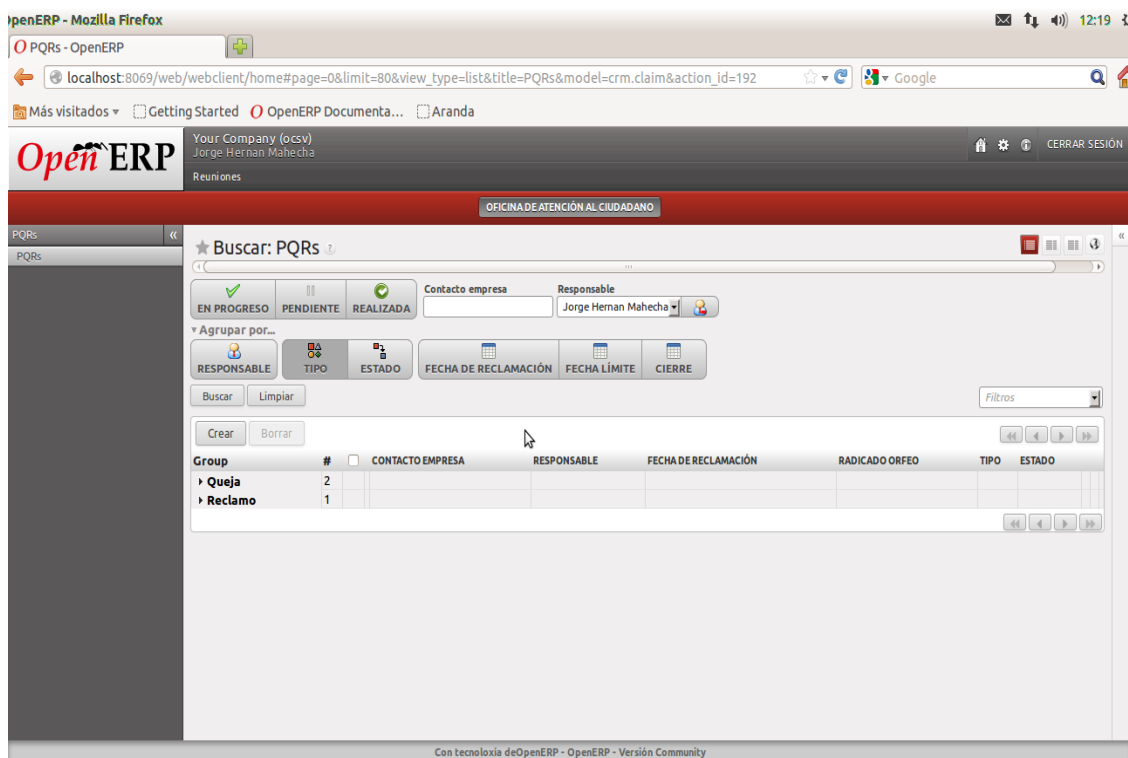


Figura 4: Agrupando la lista de PQR

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.

Para facilitar el uso de la herramienta puede agrupar las PQR haciendo clic en el texto **Agrupar por**, de esta manera puede elegir los siguientes criterios de agrupación (ver figura 4).

- 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

1.8. Tramitando la PQR

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

- Hacer clic en el botón crear que aparece en la grilla de la Lista, ver figura 3

Figura 5: Registro inicial de la PQR

- Aparecerá el formulario de la figura 5. Los datos inicialmente se piden 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:
 1. La queja es anónima: en tal caso el campo donde se relaciona 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 boton anexo al campo **Empresa** , luego clic en **Crear**. Aparece una ventana emergente en donde se registran los datos básicos de la empresa (ver figura 6), como lo es el nombre y el NIT, que se ingresará en el campo (CIF NIF). En el siguiente registro de persona de contacto se agregan los datos de la persona y se relaciona esta persona a la empresa.
 3. La queja es interpuesta por una persona: Se relacionan los datos de la persona unicamente para ello se llenan los

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

Crear: Empresa

Nombre: Partner Firm:

CIF/NIF:

Objeto de la reclamación: Fecha de creación:

Punto de atención al ciudadano: Responsable: ID:

Exportar Personalizar Establecer Por defecto

Figura 6: Ventana emergente que solicita datos de la empresa

Crear: Contacto empresa

Información personal

Tipo de documento: Número de documento:

Nombre del contacto: Apellido:

Género:

Información del trabajo

Nombre de empresa: Función:

Dirección postal

Calle: Barrio: Localidad:

Comunicación

Teléfono: Fax: Móvil:

Email: Facebook: Twitter:

Reclamaciones abiertas

Reclamaciones

CONTACTO EMPRESA	RESPONSABLE	FECHA DE RECLAMACIÓN	RADICADO ORFEO	TIPO	ESTADO

[1 a 0] de 0

Figura 7: Ventana emergente para llenar la información de los usuarios

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>