

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN COMPUTACION

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:
**SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACION**

TEMA :
MEJORAMIENTO DE CONTROL DE CLIENTES

MANUALES:
ORGANIZACION
PROCEDIMIENTOS
USUARIO

AUTORES :

Gilda Karina Avila Acuña
Jessenia Magally Franco Jiménez

DIRECTOR :

Msc. Fausto Jácome

AÑO 2000



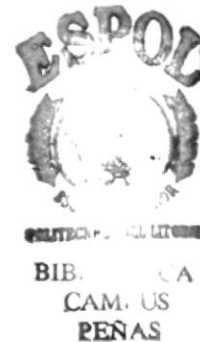
AGRADECIMIENTO

A aquellos seres que aportaron su ayuda para la culminación de esta aplicación, para ellos cuyos nombres ya quedaron impregnados en mi corazón, **MUCHAS GRACIAS** por su sincero y desinteresado apoyo.

Mil gracias a ti Gran Padre por estar en cada mano que guió mi camino. Gracias al personal de Fastcomp en especial al departamento Financiero y Técnico por sus más buenas intenciones para conmigo.

Finalmente y sin temor a redundar, gracias a mis amigos y familiares por vivir conmigo esta travesía.

Gilda



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar con estas palabras mi profundo agradecimiento al ser más grande de este mundo, Nuestro Padre Celestial, por haberme regalado el don de la vida y brindarme día a día la oportunidad de seguir adelante.

A mis padres por apoyarme sin ningún tipo de reservas, a Imelda, mi hermana por ser mi amiga y cómplice incondicional y a una persona muy especial en mi vida, por estar siempre conmigo y haberme facilitado una de las herramientas fundamentales para el desarrollo de mi Tesis de Grado.

Jessenia



DEDICATORIA

Los sueños pueden ser fugaces o ser parte de nosotros no como sueños sino como realidades, si se cuenta con cimientos sólidos que apoyen la formación de nuestras metas. No hay que ser constructor para formar un camino y por ser ya palpable el nuestro, dedico mis logros, en especial este; el primero de una secuela; a mis Padres quienes con sus consejos, amor y comprensión han sabido ganarse mi cariño, respeto y admiración.

Los amo.

Gilda

DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor fraternal dedico el desarrollo del presente trabajo a mis padres, Astolfo y Victoria por ser los pilares fundamentales sobre los cuales se edificó todo mi esfuerzo, a ellos por tratarse de las personas que incondicionalmente me han enseñado la mejor lección de la vida; Amar.

Jessenia

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en esta Tesis de Grado nos corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al **PROTCOM (Programa de Tecnología en Computación) de la Escuela Superior Politécnica del Litoral**”.

(Reglamentos de Exámenes y Títulos profesionales de la ESPOL).

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS

Msc. Fausto Jácome

FIRMA DE LOS AUTORES DE LA TESIS

Gilda Avila Acuña
Gilda Karina Avila Acuña

Jessenia Franco Jiménez
Jessenia Magally Franco Jiménez

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

1. Manual de Organización.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo.....	1
1.3 Alcance.....	1
1.4 Áreas de Autorización.....	1
1.5 Responsabilidades.....	1
1.6 Historia de la Organización.....	2
1.7 Visión de la Organización.....	2
1.8 Misión de la Compañía.....	2
1.9 Valores de la Empresa.....	2
1.10 Estructura Organizacional.....	3
1.11 Factores claves de éxito.....	5
1.12 Descripción de Puestos.....	6

CAPÍTULO II

2. Manual de Procedimientos.....	20
1.0 Propósito.....	21
2.0 Alcance.....	21
3.0 Autorizaciones o Responsabilidades.....	21
4.0 Revisión del Manual.....	21
5.0 Definiciones.....	22
5.1 Codificación de Documentos.....	22
6.0 Documentos Aplicables.....	23
7.0 Lista de Distribución.....	24
2.1 Guía y Uso de Formato de Salida de Bodega.....	25
2.2 Procedimiento para el Abastecimiento de Equipos y Partes.....	30
2.3 Procedimiento para la Requisición de Equipos y Partes.....	37
2.4 Procedimiento para Tramitar Pedidos de Clientes.....	42
2.5 Procedimiento para Servicio al Cliente.....	50
2.6 Procedimiento para Facturación de Servicios.....	56

CAPÍTULO III

3. Manual de Usuario.....	63
1.12 Generalidades.....	63
3.1.1 Introducción.....	63
3.1.2 Objetivos del Manual.....	63
3.1.3 A quién va dirigido.....	63
3.2 Definiciones.....	64
3.3 Estructura de la Base de Datos.....	64
3.4 Requisitos para instalar la Aplicación.....	66
3.5 Ingreso.....	67
3.6 Menú Principal.....	68
3.7 Navegación y Búsqueda de Registros.....	69
3.8 Mantenimiento de Tablas.....	71
3.8.1 Mantenimiento de Categorías.....	72
3.8.2 Mantenimiento de Ciudades.....	73
3.8.3 Mantenimiento de Clientes.....	74
3.8.4 Mantenimiento de Productos.....	75

3.8.5	Mantenimiento de Técnicos.....	77
3.9	Procesos y Trámites.....	78
3.9.1	Formulario Contratos de Mantenimiento.....	79
3.9.2	Formulario Llamadas Técnicas.....	82
3.9.3	Formulario Notas de Ingreso.....	85
3.9.4	Formulario Notas de Entrega.....	87
3.10	Informes.....	88
3.10.1	Informe Atención por Técnicos.....	89
3.10.2	Informe Contratos por Cliente.....	91
3.10.3	Informe Clientes por Contratos.....	93
3.10.4	Informe Productos por Categoría.....	94
3.10.5	Informes Notas de Ingreso por Clientes.....	95
3.10.6	Informe Notas de Entrega por Clientes.....	97
3.10.7	Informe Llamadas Técnicas por Clientes.....	98
3.11	Muestreo de Reportes.....	100

TABLA DE FIGURAS

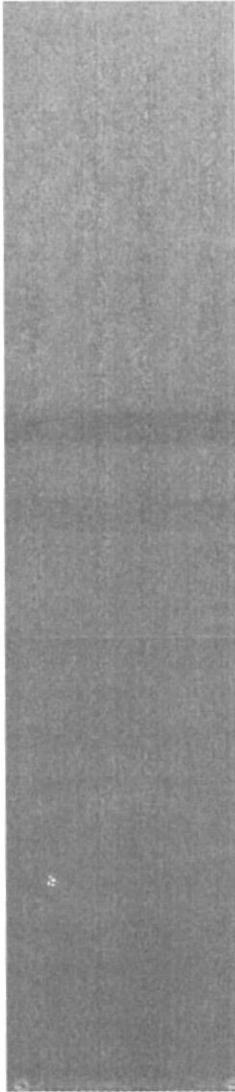
CAPÍTULO 1

1 Manual de Organización	1
Figura 1-1 Organigrama Estructural de Fastcomp S.A.....	3
Figura 1.2 Organigrama Específico del Departamento Técnico.....	4
Figura 1.3 Organigrama Funcional del Departamento Técnico.....	5
Figura 1.4 Organigrama Puestos y Plazas de la Compañía.....	6

CAPÍTULO 3

2 Manual de Usuario	62
Figura 3-1 Opción de Winzip	66
Figura 3-2 Pantalla Bienvenida Winzip	66
Figura 3-3 Pantalla de Selección de Archivo.....	66
Figura 3.4 Solicitud de Contraseña	67
Figura 3-5 Ingreso de Contraseña	67
Figura 3-6 Pantalla de Bienvenida	67
Figura 3-7 Menú Principal	68
Figura 3-8 Pantalla Buscar	70
Figura 3-9 Ejemplo de Ingreso de datos	70
Figura 3.10 Mensaje de error de ingreso de datos	71
Figura 3.11 Botón de Mantenimiento de tablas	71
Figura 3-12 Menú Mantenimiento de tablas	71
Figura 3-13 Formulario Categorías	73
Figura 3-14 Formulario Ciudades	74
Figura 3.15 Formulario Clientes	75
Figura 3.16 Formulario Productos	76
Figura 3-17 Formulario de Técnicos	77
Figura 3-18 Botón de Procesos y Tramites	78
Figura 3-19 Menú Procesos y Tramites	78
Figura 3.20 Formulario Contrato de Mantenimiento	79
Figura 3.21 Botón desplegable para elegir clientes	80
Figura 3-22 Vista Preliminar formulario contratos de mantenimiento	81
Figura 3-23 Formulario Llamadas Técnicas	82
Figura 3-24 Selección de Ciudades	83

Figura 3-25 Selección de Técnicos	83
Figura 3-26 Cuadro detalle de visita	83
Figura 3-27 Vista preliminar formulario Llamadas Técnicas	84
Figura 3-28 Formulario de Notas de Ingreso	85
Figura 3-29 Vista Preliminar formulario notas de ingreso	86
Figura 3-30 Formularios Notas de entrega	87
Figura 3-31 Selección del código del producto	88
Figura 3-32 Vista preliminar formulario llamadas técnicas	88
Figura 3-33 Botón de Informes	89
Figura 3-34 Menú Informes	89
Figura 3.35 Ejemplo de ingreso de fecha	90
Figura 3.36 Ejemplo de ingreso fecha hasta	91
Figura 3-37 Informe Atención por técnicos	91
Figura 3-38 Filtro de Contrato de mantenimiento	92
Figura 3-39 Forma de ingreso de datos	92
Figura 3-40 Informe contrato de mantenimiento por clientes	92
Figura 3-41 Ingreso de fecha desde	93
Figura 3-42 Ingreso de fecha hasta	93
Figura 3-43 Informe clientes por contrato	94
Figura 3-44 Selección de categorías	94
Figura 3-45 Informe productos por categorías	95
Figura 3-46 Filtro notas de ingreso	95
Figura 3-47 Ejemplo de ingreso de datos	96
Figura 3-48 Informe de notas de ingreso por clientes	96
Figura 3-49 Filtro de notas de entrega por cliente	97
Figura 3-50 Informe nota de entrega por clientes	98
Figura 3-51 Filtro llamadas técnicas por clientes	99
Figura 3-52 Forma de ingreso de datos	99



 **FastComp**

CAPÍTULO 1.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

1. Manual de Organización.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo.....	1
1.3 Alcance.....	1
1.4 Áreas de Autorización.....	1
1.5 Responsabilidades.....	1
1.6 Historia de la Organización.....	2
1.7 Visión de la Organización.....	2
1.8 Misión de la Compañía.....	2
1.9 Valores de la Empresa.....	2
1.10 Estructura Organizacional.....	3
1.11 Factores claves de éxito.....	5
1.12 Descripción de Puestos.....	6

1. Manual de Organización

1.1. Introducción

*La intención básica de este Manual de Organización es proporcionar información importante sobre las Políticas, Estructura Organizacional y Propósitos de la Cía. **FASTCOMP S.A.***

*Consideramos que todos los datos que se han recopilado y posteriormente plasmado en este Manual servirán de ayuda para el personal de la Cía. **FASTCOMP S.A.***

*Por otro lado presentamos las funciones específicas que debe realizar cada uno de los trabajadores de la Cía. **FASTCOMP S.A.** desde los puestos superiores hasta los de menor rango.*

1.2. Objetivo

*Elaborar un Manual de Organización para la Compañía **FASTCOMP S.A.**, el cual presentará en forma detallada su cultura Organizacional hacia el personal existente y de nuevo ingreso.*

1.3. Alcance

*Este Manual ha sido diseñado para todos los departamentos que conforman la Compañía **FASTCOMP S.A.***

1.4. Áreas de Autorización

*Dependiendo de las necesidades que a través del tiempo se le presenten a la Compañía **FASTCOMP S.A.** las únicas personas autorizadas a realizar cambios en este Manual de Organización son: El Presidente y el Gerente General.*

1.5. Responsabilidades

Para el cumplimiento a cabalidad de las funciones puntualizadas en este Manual se necesitará la colaboración responsable de los Jefes de cada uno de los departamentos de la Compañía.

1.6. Historia de la Organización

La Importadora de Equipos y accesorios de Computación **FASTCOMP S.A.** fue creada en el año de 1989 como una Compañía familiar dirigida directamente a la importación de partes y accesorios de computación, siendo su labor el ensamble de computadoras.

La Organización actualmente es presidida por el Ing. Víctor Pinzón Rojas y gerenciada por el Ing. Robert Pinzón Rojas desde la fecha de su constitución la Empresa se encuentra ubicada en la Ciudadela Kennedy calle 8ava. oeste y avenida San Jorge Condominio 2001 oficina 4, en la ciudad de Guayaquil.

El crecimiento de esta Compañía se ha dado gracias a su trabajo eficaz, dedicación y al asesoramiento técnico gratuito que dan a sus clientes.

1.7. Visión de la Organización

FASTCOMP S.A. tiene como visión ser importadores directos de los accesorios que utilizan para el ensamble de sus equipos y así poder ofrecer al mercado equipos con facilidades de financiamiento.

1.8. Misión de la Compañía

FASTCOMP S.A. al iniciar sus labores en el año 1989, se propuso brindar sus servicios basados en soluciones alternativas apoyándose en recursos tecnológicos actualizados eficientes y profesionales.

1.9. Valores de la Empresa

Los principales valores que la Compañía **FASTCOMP S.A.** considera importante para un buen ambiente de trabajo son:

- Compañerismo
- Servir
- Unión
- Trabajo
- Esfuerzo

1.10. Estructura Organizacional

FASTCOMP S.A. es una Compañía legalmente constituida y dirigida por el Gerente General que trabaja acorde con cada uno de los departamentos que conforman esta organización.

A continuación se presenta el organigrama estructural de la Empresa.

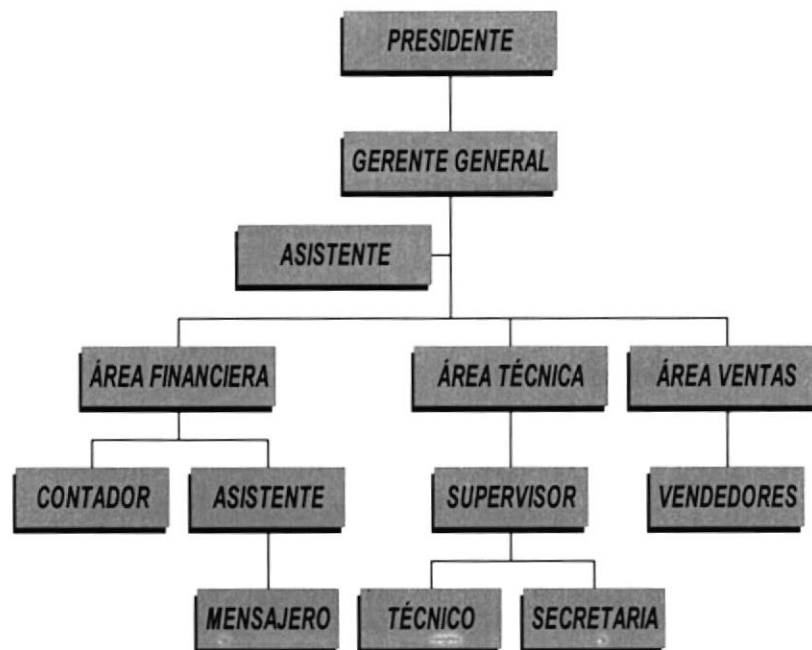


Fig I – 1 Organigrama Estructural de FASTCOMP S.A.

Describimos a continuación las funciones que realizan las áreas principales de la Compañía **FASTCOMP S.A.**

Área Financiera.- Se encarga de:

- Procesar pagos
- Verificar estados de cuentas de los bancos
- Emitir cheques
- Registrar cuentas por cobrar y cuentas por pagar
- Realizar pago de roles
- Controlar Caja Chica

Área Técnica. - Se encarga de:

- Realizar el ensamble de computadoras
- Brindar mantenimientos técnicos
- Reparar equipos
- Instalar Software.

Área Ventas. - Se encarga de:

- Visitar clientes
- Realizar cotizaciones de equipos y su respectivo seguimiento
- Controlar la entrega puntual de las computadoras.
- Asesorar a los clientes antes de realizar una compra

Presentaremos el organigrama del departamento técnico, el cual es el encargado de la preparación tanto física como a nivel de programas de los computadoras.

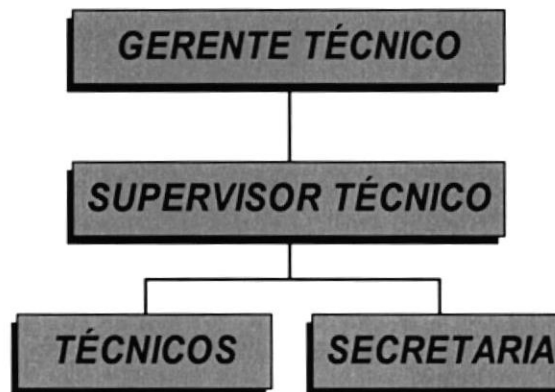


Fig. 1 – 2 Organigrama Específico del Departamento Técnico

La actividad Comercial de la Compañía **FASTCOMP S.A.** se basa específicamente en el Área Técnica, por tal motivo sus dirigentes consideran a este Departamento como una pieza fundamental para el progreso de la Institución.

Las funciones de este departamento se presentan en el siguiente Organigrama.



Fig. 1 – 3 Organigrama funcional del Departamento Técnico

1.11. Factores claves de éxito

FASTCOMP S.A. tiene doce años en el servicio al público ofreciendo equipos de computación y asesoría técnica considera que los factores claves que los han llevado al éxito son:

- **OTORGAR** sin costo alguno asesoramiento de los Computadoras que se entreguen.
- **RESPONDER** de forma inmediata con la garantía de los equipos.
- **SABER** tomar decisiones en momentos oportunos.
- **CONSIDERAR** metas y objetivos.

1.12. Descripción de Puestos

La Empresa **FASTCOMP S.A.** actualmente cuenta con doce (12) personas distribuidas tal como se muestra en el organigrama de puestos y plazas de la figura 1 - 4



Fig. 1 - 4 Organigrama Puestos y Plazas de la Compañía

A continuación se detalla la descripción y funciones de cada cargo existente en Fastcomp.

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos
<u>Generalidades</u>		
Título del Puesto	:	Presidente.
Coordina con	:	Gerente de Ventas, Gerente Técnico.
Descripción General	:	Reflexionará sobre la misión de la empresa, fija objetivos y escoge tácticas las que se deberán aplicar en cada una de su organización interna.
Departamento	:	Presidencia.
Reporta a	:	
Supervisa a	:	Personas encargadas de los diferentes departamento (Gerentes).
<u>Descripción Específica del Puesto</u>		
<u>Funciones Permanentes.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar Informes presentados por los Jefes de Áreas. ➤ Autorizar las compras de equipos y partes para bodega. ➤ Revisar saldos en cuentas corrientes y obligaciones pendientes con los bancos. 		
<u>Funciones Periódicas.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar los Balances que le presenta el Gerente General. ➤ Revisar al Contador los Estados de Resultados (Cada 15 días). ➤ Autorizar pago de los Impuestos al Gobierno SRI (Cada mes). ➤ Presidir Reuniones con los Jefes Departamentales, revisión de los procedimientos de la empresa. ➤ Visitar a nuevos clientes y clientes actuales para una buena relación comercial. 		
<u>Requisitos</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser accionista mayoritario de la empresa. ➤ Título Universitario en carreras administrativas. ➤ Edad preferente mayor de 30 años. ➤ Experiencia en cargos similares. ➤ Don de mando. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. 		

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos
<u>Generalidades</u>		
Título del Puesto	:	Gerente General.
Coordina con	:	Presidente y Jefes de Áreas.
Descripción General	:	Representante Legal en las tomas de decisiones .
Departamento	:	Administrativo.
Reporta a	:	Presidente.
Supervisa a	:	Jefes de Áreas y personal en general.
<u>Descripción Específica del Puesto</u>		
<u>Funciones Permanentes.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principal representante en toma de decisiones. ➤ Programar las actividades a realizarse en conjunto con los Gerentes de las diferentes áreas. ➤ Revisar los Contratos de Mantenimientos por firmar. ➤ Autorizar emisión de cheques. ➤ Principal Representante Legal autorizado a firmar prestamos y obligaciones a nombre de la Empresa. ➤ Autorizar cambios de procedimientos a beneficio de la Compañía. ➤ Controlar al Personal. 		
<u>Funciones Periódicas.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Firmar todos los estados financieros y liquidaciones por cancelar al SRI, luego de ser aprobadas por el Presidente (Cada mes). ➤ Estar presente en las reuniones mensuales con los Accionistas. ➤ Presentar reportes de pérdidas y ganancias a los accionistas (Cada mes). ➤ Visitas periódicas a clientes con cartas de presentación de la empresa. 		
<u>Requisitos</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario en carreras administrativas. ➤ Mayoría de votos en la reunión de accionistas. ➤ Edad preferente mayor de 30 años. ➤ Experiencia en cargos similares. ➤ Don de mando. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. 		

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos
<u>Generalidades</u>		
Título del Puesto	:	Asistente de Gerencia.
Coordina con	:	Presidente y Gerente General.
Descripción General	:	Encargada de la agenda personal y trabajo del Gerente General y Presidente.
Departamento	:	Administrativo.
Reporta a	:	Gerente General y Presidente.
Supervisa a	:	
<u>Descripción Específica del Puesto</u>		
<u>Funciones Permanentes.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender llamadas de Gerencia General y Presidencia. ➤ Tomar los mensajes. ➤ Realizar las llamadas solicitadas por el Gerente y Presidente. ➤ Revisar la correspondencia y realizar las cartas del Gerente y Presidente. ➤ Llevar el archivo total del Gerente General y Presidente. 		
<u>Funciones Periódicas.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar pagos personales del Gerente General y Presidente. ➤ Coordinar las reuniones del Gerente General y Presidente dentro y fuera de la empresa. ➤ Recordar y organizar los cumpleaños del personal. ➤ Traducir los documentos relacionados con negocios en el exterior. 		
<u>Requisitos</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante de carreras afines al cargo (Preferente Egresada). ➤ Trabajar en la Compañía (Fastcomp) mínimo 3 años. ➤ Edad preferente mayor de 20 años. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. ➤ Dominio de Inglés. 		

Compañía Fastcomp Formato de Descripción de Puestos	
<p><u>Generalidades</u></p> <p>Título del Puesto Coordina con Descripción General Departamento Reporta a Supervisa a</p>	<p>: Contador. : Presidente y Gerente General . : Lleva la contabilidad y estados financieros de la Cía. : Financiero. : Gerente General y Presidente. : Asistente Financiero.</p>
<p><u>Descripción Específica del Puesto</u></p> <p><u>Funciones Permanentes.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contabilizar todos los ingresos y egresos diariamente. ➤ Aprobar la emisión de cheques. ➤ Aprobar pagos que luego serán reafirmados por el Gerente. ➤ Emitir reportes de compras y ventas diariamente y semanalmente. <p><u>Funciones Periódicas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar las liquidaciones de obligaciones por pagar. ➤ Pagar mensualmente los servicios básicos. ➤ Aprobar la emisión de pagos de roles. ➤ Realizar los estados financieros. ➤ Realizar los reportes de pagos al Servicio Social. ➤ Emitir estados de pérdidas y ganancias, solicitados por el Gerente General y Presidente. 	
<p><u>Requisitos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser contador C.P.A ó Economista. ➤ Tener experiencia en cargos similares. ➤ Buenas relaciones. 	



Compañía Fastcomp Formato de Descripción de Puestos	
<u>Generalidades</u> Título del Puesto Coordina con Descripción General Departamento Reporta a Supervisa a	: Asistente Financiero. : Contador. : Encargada de realizar todos los reportes de las cuentas por cobrar y pagar. : Financiero. : Contador.
<h2><u>Descripción Específica del Puesto</u></h2> <p>Funciones Permanentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar cheques y cartas. ➤ Actualizar archivos de clientes. ➤ Realizar los reportes de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. ➤ Elaborar comprobantes de ingresos y egresos diarios. ➤ Emitir facturas por ventas. <p>Funciones Periódicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de roles de pago. ➤ Revisión de estados de cuentas de bancos. ➤ Reporte de obligaciones y pagos bancarios. ➤ Compras locales de artículos para la comercialización. ➤ Elaboración de formularios del S.R.I. 	
<h2><u>Requisitos</u></h2> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante de carreras afines (Preferencia egresada). ➤ Haber trabajado mínimo 3 años en la empresa. ➤ Edad preferente mayor de 20 años. ➤ Conocimiento de utilitarios básicos. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. 	



Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos	
<u>Generalidades</u>			
Título del Puesto	:	Mensajero.	
Coordina con	:	Asistente Financiero.	
Descripción General	:	Entrega de documentos y está autorizado para el retiro de cheques.	
Departamento	:	Financiero.	
Reporta a	:	Contador y Asistente Financiero.	
Supervisa a	:		
<u>Descripción Específica del Puesto</u>			
<u>Funciones Permanentes.</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entregar documentos. ➤ Entregar facturas. ➤ Retirar cheques. ➤ Retirar documentos locales. ➤ Entregar equipos. 			
<u>Funciones Periódicas.</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cancelar los servicios básicos. ➤ Presentar las liquidaciones de reportes al S.R.I. 			
<u>Requisitos</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser mayor de edad. ➤ Ser ágil, desenvuelto, conocer bien la ciudad. ➤ Tener licencia de manejo. ➤ Ser bachiller. 			

Compañía Fastcomp Formato de Descripción de Puestos	
<u>Generalidades</u>	
Título del Puesto	: Secretaria Técnica.
Coordina con	: Gerente y Supervisor Técnico.
Descripción General	: Encargada de la facturación y llamadas técnicas.
Departamento	: Técnico.
Reporta a	: Gerente y encargado técnico.
Supervisa a	: Técnicos.
 <u>Descripción Específica del Puesto</u> 	
<u>Funciones Permanentes.</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Facturar ordenes técnicas.➤ Ingresar equipos.➤ Realizar Notas de entrega de partes y equipos.➤ Controlar la cartera técnica.➤ Elaborar cotizaciones técnicas.➤ Coordinar la visita de los técnicos con los diferentes clientes.➤ Realizar las llamadas técnicas.	
<u>Funciones Periódicas.</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Elaborar reporte de facturación mensual del Departamento técnico.➤ Reportar cartera semanal del Departamento técnico.➤ Verificar las atenciones realizadas a los clientes.➤ Controlar series y partes de equipos por garantía.	
 <u>Requisitos</u> 	
<ul style="list-style-type: none">➤ Conocimiento de computación básica.➤ Estudios superiores o egresada.➤ Edad preferente mayor de 20 años.➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas.	

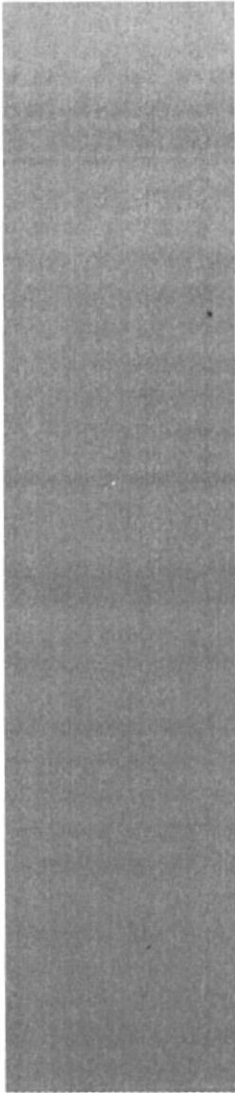
Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos	
<u>Generalidades</u>			
Título del Puesto	:	Técnicos.	
Coordina con	:	Secretaria y Supervisor Técnico.	
Descripción General	:	Solucionar los problemas de los equipos de computación.	
Departamento	:	Técnico.	
Reporta a	:	Gerente y encargado técnico.	
Supervisa a	:	.	
 <u>Descripción Específica del Puesto</u> 			
<u>Funciones Permanentes.</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender a clientes fuera de la Compañía. ➤ Revisar y reparar equipos en el taller de la empresa. ➤ Realizar ordenes de facturación que luego será entregada a la secretaria técnica para que realice la correspondiente factura. 			
 <u>Funciones Periódicas.</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar semanalmente repuestos para los arreglos. ➤ Informar a la secretaria técnica para realizar cotizaciones para los clientes. ➤ Buscar clientes potenciales para contratos y mantenimientos. 			
 <u>Requisitos</u> 			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia no menos de 5 años en arreglos de computadoras. ➤ Estudiante o egresado en carreras afines de preferencia Ingeniería Eléctrica ➤ Edad preferente mayor de 20 años. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. 			

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos
<u>Generalidades</u>		
Título del Puesto	:	Supervisor/ Encargado Técnico.
Coordina con	:	Secretaria y Técnicos .
Descripción General	:	Coordina las visitas a los clientes y da soluciones a los problemas técnicos..
Departamento	:	Técnico.
Reporta a	:	Gerente General y Presidente.
Supervisa a	:	Secretaria y Técnicos.
<u>Descripción Específica del Puesto</u>		
<u>Funciones Permanentes.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar las visitas diarias de los técnicos. ➤ Dar soluciones a los problemas técnicos. ➤ Coordinar la emisión de facturas. ➤ Recibir reportes diarios de llamadas técnicas. ➤ Representar a la Compañía ante los clientes tanto para dar soluciones como para recibir quejas. 		
<u>Funciones Periódicas.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar posibles Contratos de Mantenimiento con nuestros clientes. ➤ Realizar reportes de facturas emitidas y cobradas para el cobro de comisiones técnicas. ➤ Buscar nueva cartera de clientes para Contratos de Mantenimientos. 		
<u>Requisitos</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia mínima 5 años. ➤ Estudiante o egresado en carreras afines (Ingeniero Electrónico). ➤ Edad preferente mayor de 30 años. ➤ Don de mando. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. 		

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos
<u>Generalidades</u>		
Título del Puesto	:	Vendedores.
Coordina con	:	Gerente de Ventas .
Descripción General	:	Encargados de la venta de equipos y partes.
Departamento	:	Ventas.
Reporta a	:	Gerente de Ventas.
Supervisa a	:	.
 <u>Descripción Específica del Puesto</u> 		
<u>Funciones Permanentes.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Visitar a clientes potenciales. ➤ Coordinar desde la compra de artículos para la comercialización hasta la entrega de los mismos. ➤ Realizar cotizaciones para los clientes. ➤ Coordinar su respectiva orden de facturación y orden de pago con el Departamento Técnico. 		
<u>Funciones Periódicas.</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar Reuniones con Gerente de Ventas a fin de mejorar las estrategias de ventas. ➤ Llevar el control de ventas mensuales para el cobro de comisiones. ➤ Buscar nuevos proveedores con mejores costos de precios de partes. 		
 <u>Requisitos</u> 		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia en el cargo. ➤ Movilización propia. ➤ Edad preferente mayor de 25 años. ➤ Estudiante o egresado en carreras a fines. ➤ Buenas relaciones interpersonales y humanas. ➤ Preferible con su propia cartera de clientes. 		

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos	
<u>Geralidades</u>			
Título del Puesto	:	Gerente de Ventas.	
Coordina con	:	Vendedores.	
Descripción General	:	Planifica, implementa y modifica la realización del departamento.	
Departamento	:	Ventas.	
Reporta a	:	Gerente General.	
Supervisa a	:	Vendedores.	
 <u>Descripción Específica del Puesto</u> 			
<u>Funciones Permanentes.</u>			
<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Buscar expandir el mercado.</i>➤ <i>Coordinar con los vendedores las visitas diarias y los resultados.</i>➤ <i>Visitar a clientes.</i>➤ <i>Coordinar las facturaciones y entregas de equipos rápidamente.</i>➤ <i>Autorizar las compras de artículos para la venta.</i>			
<u>Funciones Periódicas.</u>			
<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Informar a Gerencia General mensualmente las ventas realizadas.</i>➤ <i>Coordinar el pago mensual de comisiones.</i>➤ <i>Buscar mejores opciones para dar ofertas en los artículos de ventas.</i>			
 <u>Requisitos</u> 			
<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Experiencia 5 años en puestos similares.</i>➤ <i>Movilización propia.</i>➤ <i>Don de mando.</i>➤ <i>Buenas relaciones interpersonales y humanas.</i>➤ <i>Edad más de 30 años.</i>			

Compañía Fastcomp		Formato de Descripción de Puestos	
<u>Generalidades</u>			
Título del Puesto	:	<i>Recepcionista</i>	
Coordina con	:	<i>Todo el personal</i>	
Descripción General	:	<i>Control de llamadas</i>	
Departamento	:	<i>Administrativo</i>	
Reporta a	:	<i>Gerencia General</i>	
Supervisa a	:		
 <u>Descripción Específica del Puesto</u> 			
<u>Funciones Permanentes.</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Controlar el ingreso de llamadas.</i> ➤ <i>Realizar llamadas al personal.</i> ➤ <i>Realizar cartas para los clientes</i> ➤ <i>Recibir la correspondencia.</i> ➤ <i>Llevar los archivos de los clientes.</i> 			
<u>Funciones Periódicas.</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Coordinar la compra de papelería y de limpieza.</i> ➤ <i>Realizar el arreglo de oficina en fechas especiales.</i> ➤ <i>Enviar cartas y documentos.</i> 			
 <u>Requisitos</u> 			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Título universitario.</i> ➤ <i>Edad preferente mayor de 20 años.</i> ➤ <i>Experiencia en cargos similares.</i> ➤ <i>Buenas relaciones interpersonales y humanas.</i> ➤ <i>Conocimientos de computación y Redacción Comercial.</i> 			



 **FastComp**

CAPÍTULO 2.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO II

2. Manual de Procedimientos	
1.0 Propósito.....	21
2.0 Alcance.....	21
3.0 Autorizaciones o Responsabilidades.....	21
4.0 Revisión del Manual.....	21
5.0 Definiciones.....	22
5.1 Codificación de Documentos.....	22
6.0 Documentos Aplicables.....	23
7.0 Lista de Distribución.....	24
2.1 Guía y Uso de Formato de Salida de Bodega.....	25
2.2 Procedimiento para el Abastecimiento de Equipos y Partes.....	30
2.3 Procedimiento para la Requisición de Equipos y Partes.....	37
2.4 Procedimiento para Tramitar Pedidos de Clientes.....	42
2.5 Procedimiento para Servicio al Cliente.....	50
2.6 Procedimiento para Facturación de Servicios.....	56

2. Manual de Procedimientos



Manual de Procedimientos para Departamento Técnico

Elaborado por : Avila Gilda y Franco Jessenia.
Aprobado por :
Fecha de Aprobación :
Fecha última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	21
2.0 Alcance	21
3.0 Autorizaciones o Responsabilidades	21
4.0 Revisiones del Manual	21
5.0 Definiciones y codificación	22
6.0 Documentos aplicables	23
7.0 Lista de distribución	24

Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		

1.0 Propósito

La realización del Manual de Procedimientos Técnicos tiene como finalidad:

1. Puntualizar en forma detallada las actividades que se efectuarán para ingresos, reparaciones y ensambles de computadoras.
2. Proveer instrucciones para los empleados del departamento y a los aspirantes al puesto.
3. Organizar las actividades realizadas por los usuarios de este manual.

2.0 Alcance

Este Manual se ha desarrollado exclusivamente para el uso del Departamento Técnico de la Compañía Fastcomp.

Cuyos usuarios son:

- Gerente Técnico
- Supervisor Técnico
- Técnicos
- Secretaria Técnica

3.0 Autorizaciones o Responsabilidades

Los técnicos y supervisores son los encargados de dar las sugerencias para los futuros ajustes que se efectúen a este documento; el Gerente Técnico es el responsable de autorizar los cambios y la Secretaria Técnica será la encargada de actualizarlos en el Manual.

4.0 Revisiones del Manual

La revisión de este Manual de deberá realizar cada año a partir de la fecha de entrega; para poder actualizar los cambios que se hallan generado durante este período.

5.0 Definiciones

SISCOT (Sistemas de control Técnico) es una aplicación elaborada por el encargado del Departamento Técnico y diseñada en Microsoft Access (esta aplicación no ha sido finalizada aún).

5.1 Codificación de Documentos

Todos los documentos de este manual se identifican con un código formado por tres secciones.

1era. Sección	2da. Sección	3era. Sección
Dos letras	Dos letras	Tres dígitos

Primera Sección

Identifica los documentos que se manejan en este Manual con dos caracteres.

PR : Procedimiento

DF : Diagrama de Flujo

FM: Formato

GF: Guía y uso de formato

Segunda Sección

Identifica el área donde se genera el documento, dos caracteres.

DT : Departamento Técnico

GG: Gerente General

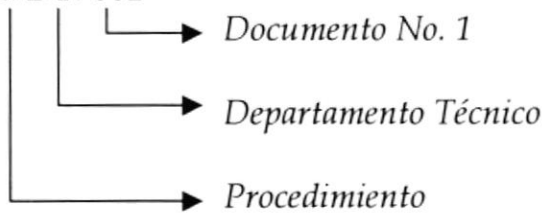
DF: Departamento Financiero

Tercera Sección

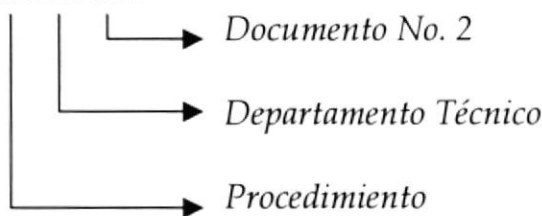
Indica el número del documento dentro del área, tres caracteres:

Ejemplos.

PR. DT. 001



PR. DT. 002



6.0 Documentos Aplicables

Este Manual consta con los siguientes documentos.

- Guía y uso de forma para la salida de bodega (GF. DT. 001)
- Procedimiento para el Abastecimiento de equipos y Partes (PR. DT. 001)
- Procedimiento para Requisición de Equipos y Partes (PR. DT. 002)
- Procedimiento para Tramitar Pedidos de Clientes (PR. DT. 003)
- Procedimientos para Servicios al Clientes (PR. DT. 004)
- Procedimiento para Facturación de Servicios (PR. DT. 005)

7.0 Lista de Distribución

Este manual se distribuirá de la siguiente forma:

- Gerente General (Copia)
- Gerente Técnico (Original)
- Técnicos (Copia)
- Secretaria Técnica (Copia)

Después de la revisión anual, de haberse realizado algún cambio se les deberá entregar una copia actualizada.



GUÍA Y USO DE FORMATO "SALIDA DE BODEGA"

Elaborado por : Avila Gilda y Franco Jessenia.
Aprobado por :
Fecha de Aprobación :
Fecha última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	26
2.0 Alcance	26
3.0 Responsabilidades	26
4.0 Formato	26
5.0 Instructivo de llenado de Salida de Bodega	26

Anexos

1. Formato de salida de bodega (vacío)
2. Formato de Salida de Bodega (lleno)

Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		

1.0 Propósito

Con el correcto uso de este formato podrá llevarse un registro manual de las partes que se entregan.

2.0 Alcance

Va dirigido a la Secretaria Técnica.

3.0 Responsabilidades

La Secretaria Técnica es la responsable de realizar la salida de bodega en el momento que se le solicite la mercadería.

4.0 Formato

ANEXO UNO : Formato de Salida de Bodega (vacío).

ANEXO DOS : Formato de Salida de Bodega (lleno).

5.0 Instructivo de llenado de Salida de Bodega.

- No. 1** En este espacio se anotará el número de salida de bodega que corresponda.
- No. 2** En este espacio se anotará el nombre de la sección de donde se realiza la salida de bodega.
- No. 3** En este espacio va el día, mes y año en que se realiza la salida de bodega en el formato dd/mm/aa.
- No. 4** En este espacio se registrará el código del producto y el nombre de la persona o institución para quien fue solicitada las partes.

**GUIA Y USO DE FORMATO DE SALIDA DE BODEGA**
CÓDIGO: GF-DT-001**HOJA 2 DE 4**

- No. 5** *Este espacio no será llenado.*
- No. 6** *Este espacio permanecerá vacío.*
- No. 7** *Este espacio no se llenará.*
- No. 8** *En este espacio se registrará el código del producto que se va a entregar.*
- No. 9** *Este espacio será utilizado también como el número 8.*
- No. 10** *En este espacio se anotará la cantidad que corresponde a cada una de las partes que se entregan.*
- No. 11** *En este espacio se registra la descripción completa del artículo y el número de serie de las partes.*
- No. 12** *En este espacio no se anotará nada.*
- No.13** *En este espacio firma la persona que ha elaborado la salida de bodega.*
- No. 14** *En este espacio firma quien ha aprobado el despacho de mercadería.*
- No. 15** *En este espacio firma quien entrega la mercadería.*
- No. 16** *En este espacio firma quien recibe la mercadería.*
- No. 17** *Este espacio no será llenado.*
- No.18** *En este espacio se registra observaciones generales referente al pedido de mercadería.*



GUIA Y USO DE FORMATO DE SALIDA DE BODEGA
CÓDIGO: GF-DT-001 **HOJA 3 DE 4**

ANEXO 1
FORMATO DE SALIDA DE BODEGA (VACIO)
FM-DT-001



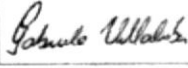
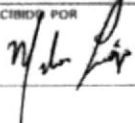
<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> SALIDA DE BODEGA N°. (1) </div>				
DE LA SECCION (2)		FECHA DE SALIDA (3)		
CON DESTINO A (4)				
SEGUN	ORDEN DE COMPRA (5)		PEDIDO N° (6)	FACTURA N° (7)
REFERENCIA (8)	UNIDAD (9)	CANTIDAD (10)	DESCRIPCION DEL ARTICULO (11)	CONTABILIDAD (12)
SOLICITADO POR (13)		APROBADO POR (14)	ENTREGADO POR (15)	RECIBIDO POR (16)
KARDEX (17)				
OBSERVACIONES (18)				

FORMULA VENUS DM 07 Ultima actualización
 PÁG. 12



GUIA Y USO DE FORMATO DE SALIDA DE BODEGA
C ÓDIGO: GF-DT-001 HOJA 4 DE 4

ANEXO 2
FORMATO DE SALIDA DE BODEGA (LLENO)
FM-DT-002

SALIDA DE BODEGA N°.				
DE LA SECCION Fastcomp		FECHA DE SALIDA 15/10/2000		
CON DESTINO A Up-Grade Wilson Finzon				
SEGUN	ORDEN DE COMPRA N°	PEDIDO N°	FACTURA N°	
REFERENCIA	UNIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	CONTABILIDAD
ME32MBSDRAM		①	Modulo de memoria 32 MB HD 32100738	
HD6.4GBIDE		①	Disco Duro 6.4 GB 132933971728	
MB201MMX		①	Motherboard P749C053132	
SOLICITADO POR 		APROBADO POR 	ENTREGADO POR 	RECIBIDO POR 
KARDEX				
OBSERVACIONES				



PROCEDIMIENTO PARA EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPOS Y PARTES

Elaborado por : *Avila Gilda y Franco Jessenia.*
Aprobado por :
Fecha de Aprobación :
Fecha última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	31
2.0 Alcance	31
3.0 Responsabilidades	31
4.0 Documentos aplicables y/o anexos	31
5.0 Diagrama de flujo	31
6.0 Procedimiento	32

Anexos

1. Diagrama de Flujo para Abastecimiento de Equipos y Partes
2. Formato de la Orden de Compra

Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		

1.0 Propósito

El cumplimiento de este procedimiento ayuda a controlar las existencias de bodega manteniendo así un stock surtido de mercadería.

2.0 Alcance

Va dirigido al Gerente General, Secretaria y Departamento Financiero.

3.0 Responsabilidades

Quienes deben cumplir con la ejecución de este procedimiento serán: El Gerente General, el departamento Financiero y la Secretaria Técnica.

El Gerente General es la persona que debe hacer cumplir este procedimiento. El departamento Financiero es aquel que se encargará de realizar los trámites de los pagos acordados y la Secretaria Técnica es aquella que deberá emitir los reportes para que realice el abastecimiento de equipos y partes en el exterior por parte del Gerente General.

Cuando el abastecimiento de equipos sea en nuestro país quien deberá de cumplir esta función es la Secretaria de Gerencia General.

4.0 Documentos aplicables y/o anexos

- ANEXO UNO:** Diagrama de Flujo para el Abastecimiento de Equipos y Partes. (DF. DT.001)
ANEXO DOS: Formato de Orden de Compra. (FM. DT.001)

5.0 Diagrama de flujo

El Diagrama de Flujo para el Abastecimiento de Equipos y partes se muestra en el Anexo Uno.

6.0 Procedimientos

SECRETARIA.

1. *Emite un reporte semanal de las existencias de Bodega y se lo envía al Gerente General.*

GERENTE GENERAL

2. *Revisa y confirma cantidades en el inventario.
Si no requiere comprar la mercadería fin del procedimiento.
Realiza cotizaciones con los proveedores en el exterior.*
3. *Compara precios de las diferentes cotizaciones recibidas.*
4. *Decide a que proveedor se le va a realizar la compra de la mercadería*
5. *Elabora las Ordenes de compra (ver anexo dos) especificando las condiciones de pago y envío a las que se ha llegado con el proveedor, envía copia al departamento financiero.*

DEPARTAMENTO FINANCIERO

7. *Recibe una copia de la Orden de compra con la respectiva firma del Gerente General con la que está autorizando se procese el pago.*
8. *Procesa el pago de la mercadería*
9. *Realiza el envío por COURIER de la documentación de la compra al proveedor.*

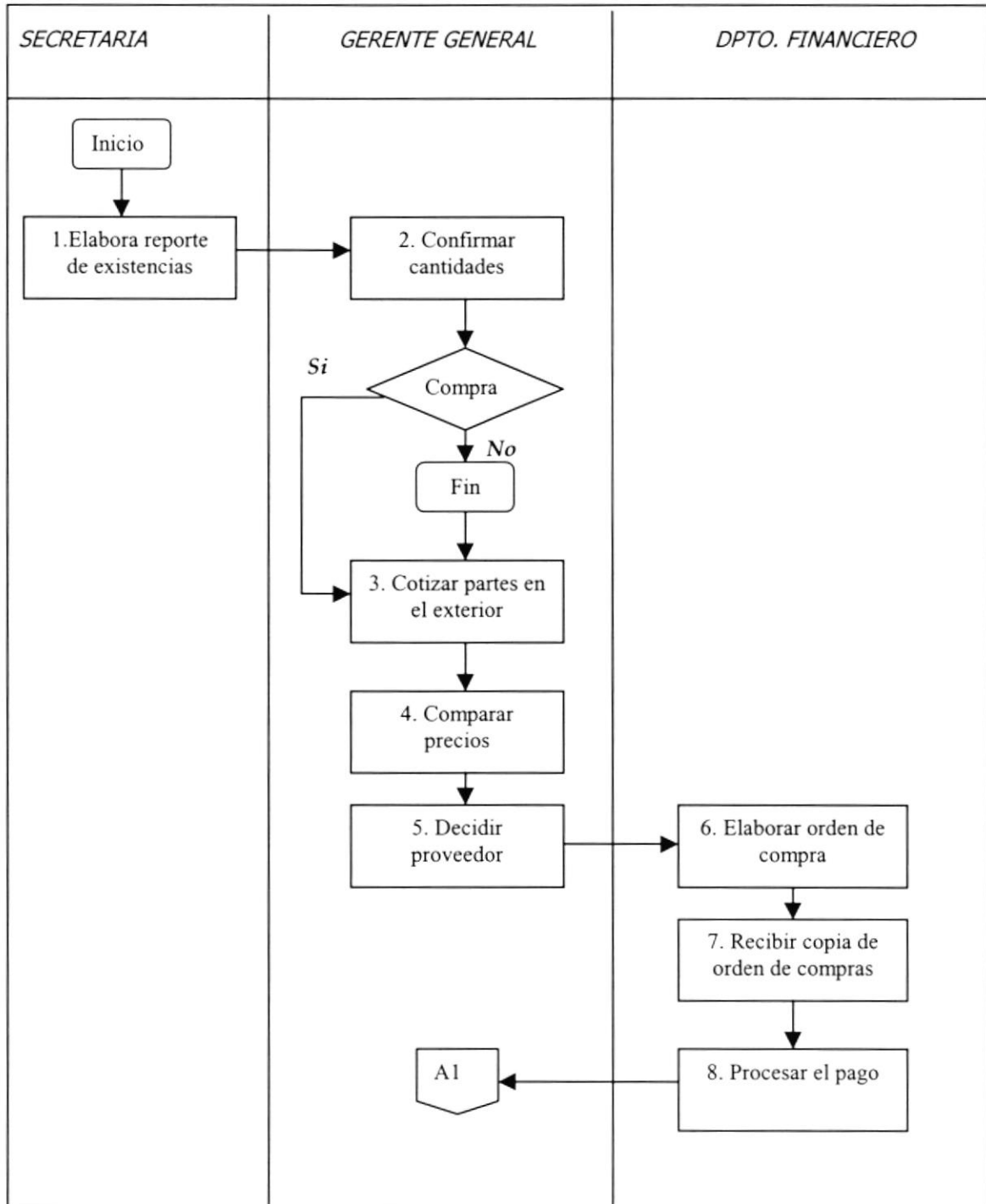
PROVEEDOR

10. *Recibe la documentación enviada.*
11. *Realiza el despacho de mercadería.*

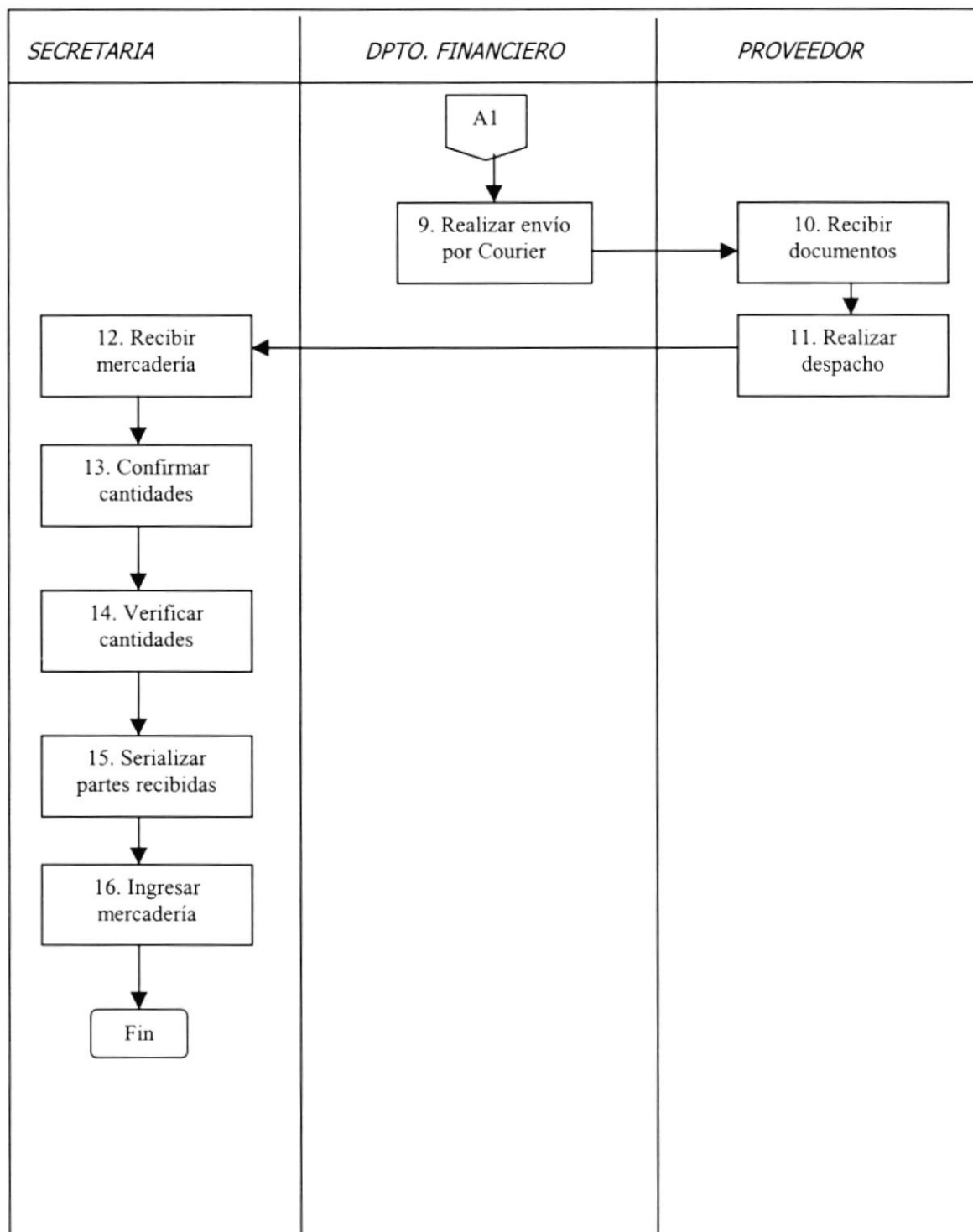
SECRETARIA

12. *Recibe la mercadería despachada por el proveedor.*
 13. *Confirma las cantidades recibidas con las cantidades que se indican en la Orden de Compra.*
 14. *Verifica las facturas recibidas de la mercadería para futuras garantías.*
 15. *Revisa las partes que no tengan número de serie.*
 16. *Ingresa la mercadería al Inventario General.*
- Fin del Procedimiento.*

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPOS Y PARTES
DF-DT-001




ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPOS Y PARTES
DF-DT-001





PROCEDIMIENTO PARA EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPOS Y PARTES
CÓDIGO: PR-DT-001
HOJA 6 DE 6

ANEXO 2
FORMATO DE ORDEN DE COMPRA
FM-DT-001

FASTCOMP _{S.A.}						
Purchase Order 565						
Order Date 12/12/97						
Vendor: INFOTRON SYSTEM CORP 8475 NW 29 ST MIAMI, FL 33122. USA ATENCION ALEX SABANDO			Ship To: Planta Baja cdla Kennedy calle Bava oeste cond. 2001 of 1A Guayaquil, Ecuador			
Vendor	Vendor Fax Number	Vendor Telephone Number	Ship Via	F.O.B	Terms	
EINFOT	305/597-0134	305/597-0132	INFOTRON	MIAMI	20 Dias	
Buyer	Confirming To		Remarks		Freight	
RP	RP				?ECA EXPRESS	
Qty. Ordered	Unit of Measure	Your Item Number	Our Item Number	Unit Price	Extended Price	
2	UNIDAD	CPINT200MNX	CPINT200MNX	212.00	2120.00	
	Qty. Open	Item Description		Date Required		
	0	CPU INTEL PENTIUM MMX 200 MHZ		12/12/97		
ALEX POR FAVOR ENVIAR ESTA MERCADERIA A AECA EXPRESS TEL 305-5919015 7500 NW 25 ST, MIAMI FL 33122, MIAMI AIRPORT CENTER ATENCION FASTCOMP Y/O ROBERT PINZON GUAYAQUIL-ECUADOR				NonTaxable Subtotal 0.00 Taxable Subtotal 2120.00 Tax 0.00 Total Order 2120.00		
Print Date 01/08/98 10 28 AM				 Authorized Signature		
Page 1				Duplicar (Re-impreso)		



PROCEDIMIENTO PARA REQUISICION DE EQUIPOS Y PARTES

Elaborado por : Avila Gilda y Franco Jessenia.
Aprobado por :
Fecha de Aprobación :
Fecha de última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	38
2.0 Alcance	38
3.0 Responsabilidades	38
4.0 Documentos aplicables y/o anexos	38
5.0 Diagrama de flujo	38
6.0 Procedimiento	39

Anexos

1. Diagrama de Flujo para Requisición de Equipos y Partes
2. Formato de la Salida de Bodega

Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		

1.0 Propósito

Con el correcto cumplimiento de este procedimiento se logrará llevar un control absoluto de los equipos y partes que se tomen de bodega, logrando que regresen de forma inmediata en caso de haber sido requeridos sólo para pruebas del Departamento Técnico o para demostraciones del Departamento de Ventas y no para ser facturados directamente.

2.0 Alcance

Va dirigido al Gerente de Venta, Vendedores, Gerente Técnico, Técnicos y a todas las personas de otros departamentos que en algún momento requieran de mercadería que se encuentre en Bodega.

3.0 Responsabilidades.

La Secretaria Técnica es la responsable de que se cumpla con los pasos de este procedimiento ya que ella es la persona a la que se le realiza la solicitud de la mercadería.

4.0 Documentos aplicables y/ o anexos

ANEXO UNO: Diagrama de Flujo para La Requisición de Equipos y Partes (DF. DT.001)
ANEXO DOS: Formato de Salida de Bodega. (FM. DT.001)

5.0 Diagrama de flujo

El Diagrama de Flujo correspondiente a este departamento se muestra en el anexo uno.

6.0 Procedimientos

SOLICITANTE (TÉCNICOS, VENDEDORES)

1. Verbalmente solicita equipo o parte que requiere a la Secretaria Técnica.
2. Especifica el destino de las partes requeridas (Pruebas, demostraciones o Ventas).

SECRETARIA

3. Elabora Salida de Bodega del equipo o parte (Veas Anexo dos).
4. Entrega la salida de bodega al Gerente General para su respectiva aprobación indicando el uso que se le va a dar al producto.

GERENTE GENERAL

5. Si no aprueba la Salida de Bodega , se anula la solicitud y termina el procedimiento.
6. Firma el documento para su aprobación.

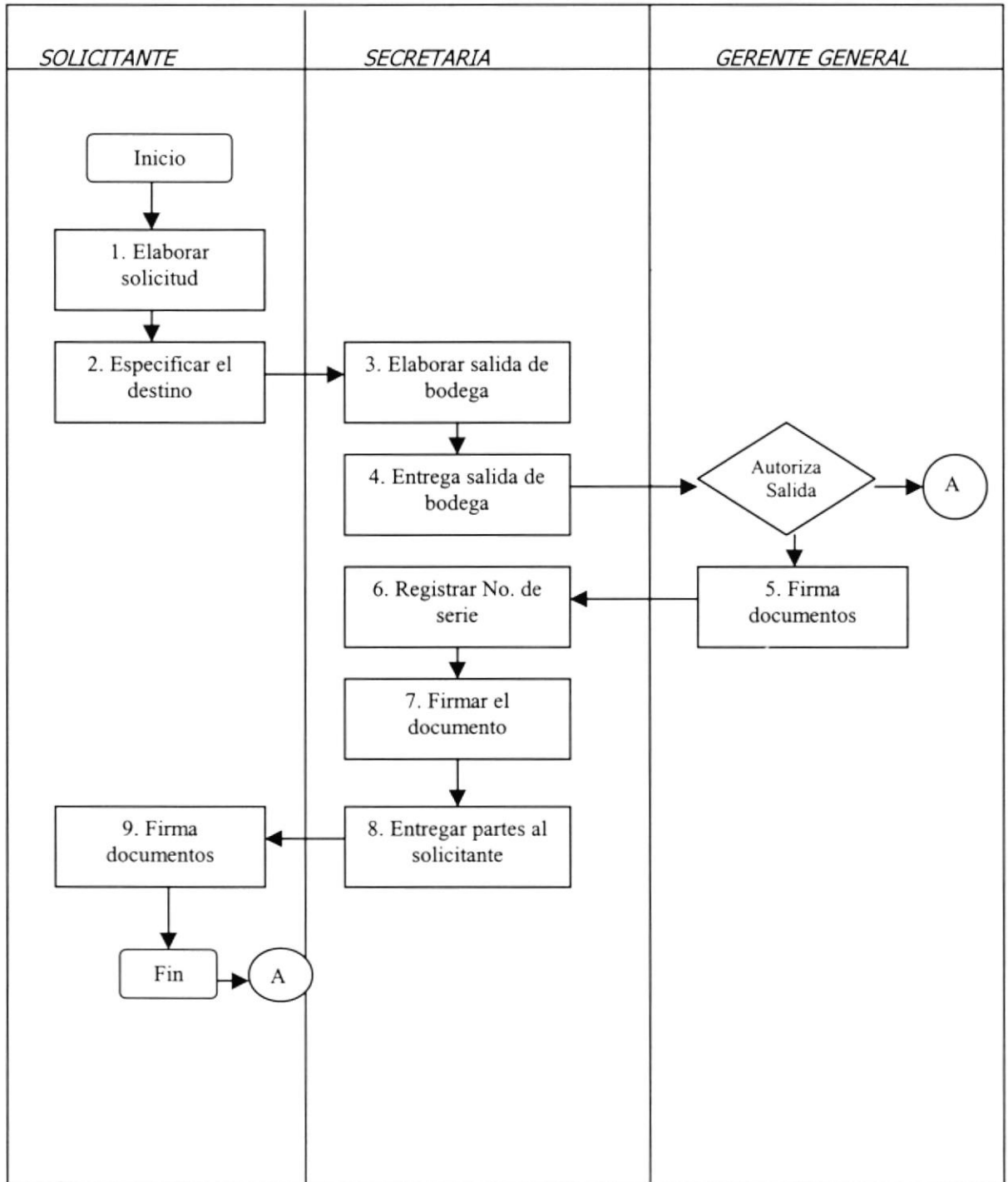
SECRETARIA

7. Registra en la salida de bodega el número de serie de la parte que está entregando.
8. Firma como la persona que está entregando la mercadería.
9. Entrega las partes al solicitante (Técnicos, Vendedores)

SOLICITANTE (TÉCNICOS, VENDEDORES)

10. Firma como responsable de recibir la mercadería.
Fin del Procedimiento.

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA REQUESICIÓN DE EQUIPOS
Y PARTES
DF-DT-001



ANEXO 2
FORMATO DE SALIDA DE BODEGA
FM-DT-001

SALIDA DE BODEGA N°.					
DE LA SECCIÓN _____			FECHA DE SALIDA _____		
CON DESTINO A _____					
SEGUN _____	ORDEN DE COMPRA N° _____		PEDIDO N° _____	FACTURA N° _____	
REFERENCIA	UNIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL ARTICULO	CONTABILIDAD	
SOLICITADO POR _____		APROBADO POR _____	ENTREGADO POR _____	RECIBIDO POR _____	KARDEX _____
OBSERVACIONES _____					



**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR
PEDIDOS DE CLIENTE**

Elaborado por : *Avila Gilda y Franco Jessenia.*
 Aprobado por :
 Fecha de Aprobación :
 Fecha última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	43
2.0 Alcance	43
3.0 Responsabilidades	43
4.0 Documentos aplicables y/o anexos	43
5.0 Diagrama de flujo	43
6.0 Procedimiento	44

Anexos

1. Diagrama de Flujo para tramitar Pedidos de Clientes
2. Formato de Cotizaciones para Clientes

Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		



PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR PEDIDOS DE CLIENTES
CÓDIGO: PR-DT-003

HOJA 1 DE 8

1.0 Propósito

Con el correcto desempeño de este procedimiento se podrá brindar atención al cliente de manera inmediata.

2.0 Alcance

Va Dirigido para todo el personal ya que todos están en contacto directo con el cliente en especial los vendedores y técnicos.

3.0 Responsabilidades

Los vendedores serán los responsables de hacer cumplir los pasos para este procedimiento y la Secretaria Técnica es quien debe cumplir con este procedimiento.

4.0 Documentos Aplicables y/o Anexos

ANEXO UNO : Diagrama de Flujo de Procedimientos de Pedidos de Clientes. (DF. DT. 001)

ANEXO DOS : Formato de Cotización para Clientes. (FM. DT. 001)

5.0 Diagrama de flujo

El Diagrama de Flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el **anexo uno**.

6.0 Procedimiento

CLIENTE

1. Solicita cotización de equipos o partes indicando los requerimientos necesarios que deben tener los equipos solicitados.
2. Indica al vendedor el medio por el cual recibirá la cotización.

VENDEDOR

3. Realiza la cotización solicitada (vea anexo dos).
4. Envía la cotización al cliente por el medio acordado.

CLIENTE

5. Recibe la cotización y la analiza.
6. Si no realiza la compra fin del procedimiento.
7. Confirma compra de equipos o partes cotizados.

VENDEDOR

8. Imprime copia de la cotización que entregó al cliente.
9. Entrega a la Secretaria Técnica copia de la cotización.

SECRETARIA TÉCNICA

10. Recibe la cotización
11. Elabora salida de bodega (vea guía y uso de formato GF. DT. 001) de las partes del computadora que se entregará.
12. Entrega al técnico encargado las partes para el ensamble del equipo.

TÉCNICO

13. Recibe las partes del equipo.
14. Realiza el ensamble y pruebas de buen funcionamiento del equipo.
15. Informa a la secretaria que el equipo esta listo para la entrega.

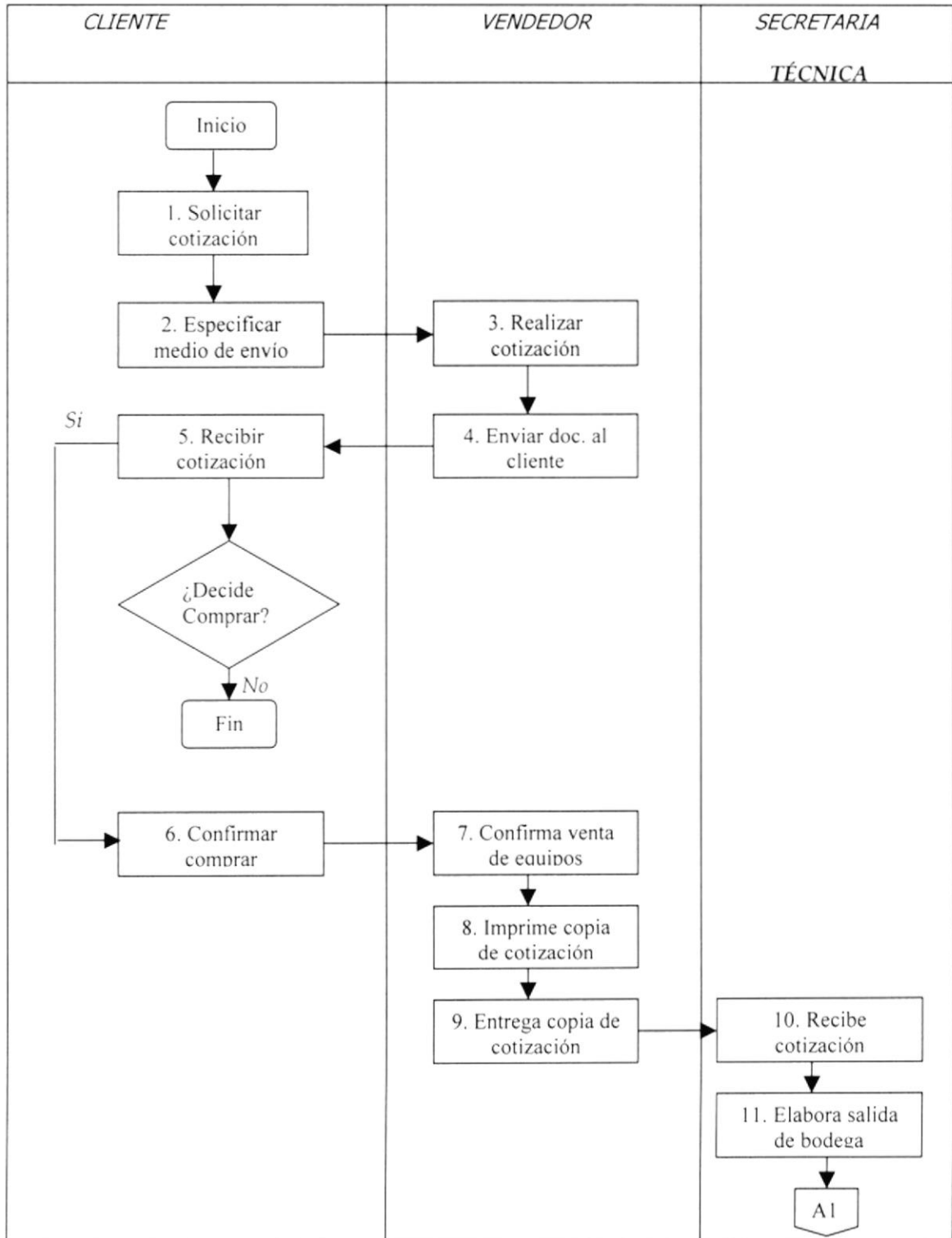
SECRETARIA TÉCNICA

16. *Elabora nota de entrega, certificado de garantía y factura del equipo con sus respectivas copias.*

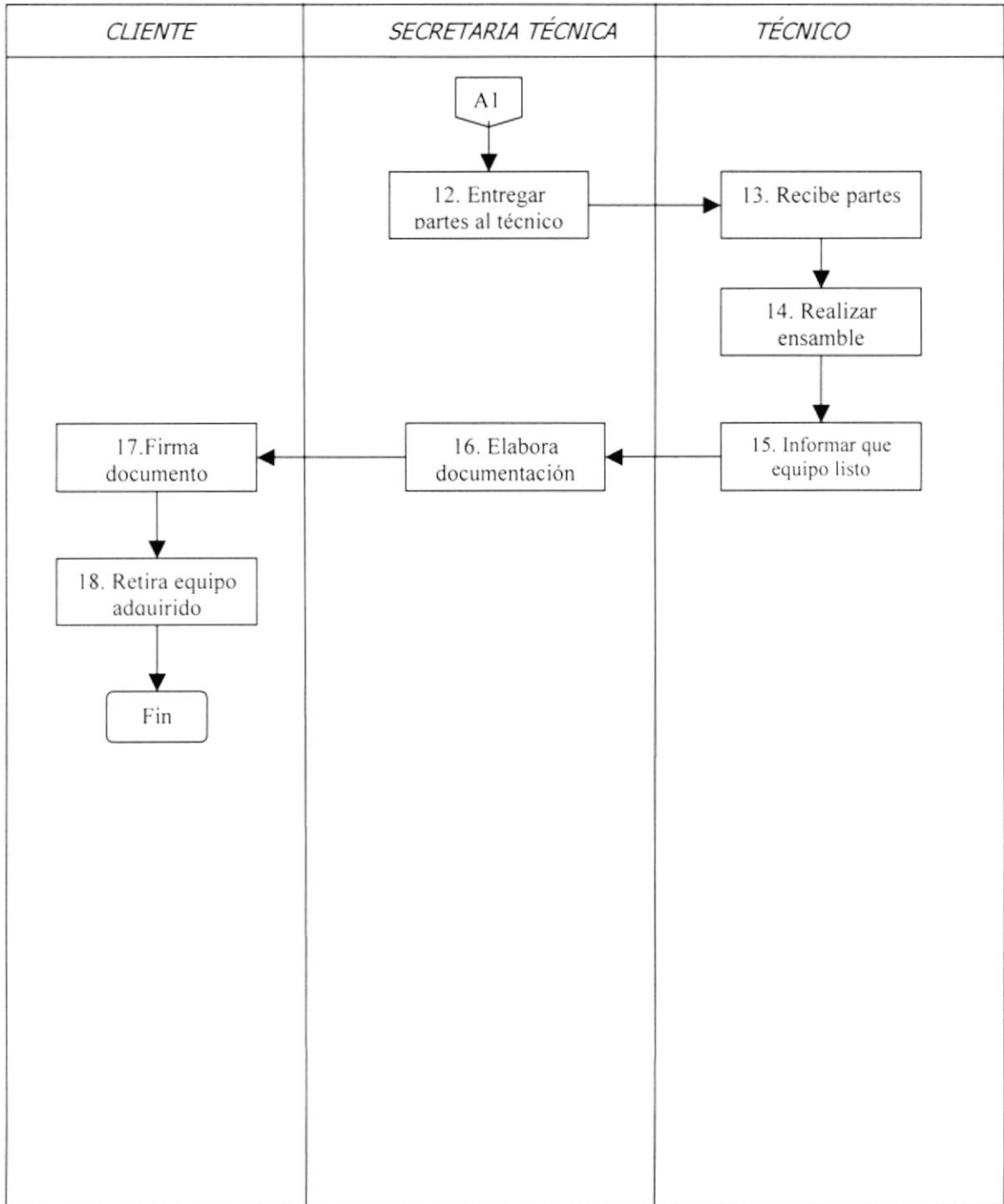
CLIENTE

17. *Firma los documentos de la compra.*
18. *Retira partes o equipos adquiridos.*
Fin del procedimiento.

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA PEDIDOS DE CLIENTES
DF-DT-001




ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA PEDIDOS DE CLIENTES
DF-DT-001






**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR PEDIDOS DE CLIENTES
CÓDIGO: PR-DT-003 HOJA 7 DE 8**

**ANEXO 2
FORMATO DE COTIZACIÓN PARA CLIENTES
FM-DT-001**











Guayaquil, Abril 25 del 2001

**Señor
Mario Montenegro
Ciudad.-**

Por medio de la presente pongo a su consideración la siguiente proforma:

CANT	DESCRIPCIÓN	UNITARIO	V.TOTAL
1	Motherboard: 758 PC100, Puerto Serial, Paralelo, USB, teclado, Mouse Procesador: Pentium III 800 Mhz Marca: INTEL Puerto USB Memoria: 64 MB SDRAM DIMM Tarjeta de Video: 8MG AGP incorporada Tarjeta de Red: 10/100 incorporada Tarjeta de Sonido: incorporada Tarjeta Fax Modem: 56Kbps, incorporada Disketera: 3.5 y 1 44-MB de capacidad Disco Duro: 20.00 GB Marca: Western Digital/Samsung/Maxtor Teclado: Teclado expandido de 104 teclas Win 95 Monitor: 14 " SVGA color Marca: ACER/viewsonic/LG Mouse: 2 Botones con conector PS/2 Case: Tipo Minitower, ATX	742.00	742.00
No esta incluido el I.V.A.		Sub-total	742.00

Ciudadela Kennedy
Calle 8va Oseto 8306
Av. Nariño y Calle C
Cochabamba 2001, 081
Tlf (593-4) 292090
Fax (593-4) 281435
E-MAIL
fastcomp1@fastcomp.com.ec
fastcomp2@fastcomp.com.ec
Guayaquil Ecuador

ANEXO 2
FORMATO DE COTIZACIÓN PARA CLIENTES
FM-DT-001

CANT.	DESCRIPCION	UNITARIO	V.TOTAL
	<i>Diferencia de valores para que el equipo aumente en memoria y posea Multimedia</i>		
1	64 MB DE MEMORIA RAM	28.00	28.00
1	KIT MULTIMEDIA CD ROM: 52X IDE, PARLANTES, MICROFONO	70.00	70.00

No está Includo el 12% del I.V.A.

GARANTIA:

FASTCOMP S.A. ofrece 12 meses de garantía, por los componentes, la garantía se cubre contra defectos de fabricación a partir de la entrega del equipo, durante este tiempo, cualquier reparación será efectuada sin costo, siempre y cuando las anomalías no provengan de malas conexiones, malas instalaciones, daños de golpes, o cualquier causa ajena al normal uso del equipo.

Para la valides de las garantías acercarse a las oficinas de Fastcomp con copia de los documentos de compra.

TIEMPO DE ENTREGA:

- Los equipos aquí ofertados serán entregados en **72 horas**, luego de la la firma de la orden de compra y de la entrega del respectivo anticipo.

FORMA DE PAGO:

- 70% Anticipo con la orden de compra.
- 30% Contra entrega

VALIDEZ DE LA OFERTA:

Esta oferta tiene una validez de 5 dias laborables.

IBM

FAST

COMPAQ

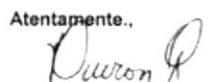
SAMSUNG

HEWLETT
PACKARD

Microsoft

Ciudadela Kennedy
Calle Bva. Orestes
Av. Sosa King y Calle C.
Condominio 2001, Of. 4
Tlf (593-4) 2920980
Fax (593-4) 281135
E-MAIL
fastcom1@fastcomp.com.ec
fastcom2@fastcomp.com.ec
Guayaquil Ecuador

Atentamente.,


Ing. Victor Pinzón R.
Gerente de Ventas



PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO AL CLIENTE

Elaborado por : Avila Gilda y Franco Jessenia.
 Aprobado por :
 Fecha de Aprobación :
 Fecha última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	51
2.0 Alcance	51
3.0 Responsabilidades	51
4.0 Documentos aplicables y/o anexos	51
5.0 Diagrama de flujo	51
6.0 Procedimiento	52

Anexos

1. Diagrama de Flujo para Servicios al Cliente
2. Reporte de atención técnica (vacío)
3. Reporte de atención técnica (lleno)



Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		

1.0 Propósito

Con la apropiada atención que se brinde a este procedimiento se logrará ofrecer información y ayuda oportuna a las necesidades del cliente.

2.0 Alcance

Va dirigido para los clientes que solicitan servicio personalmente y telefónicamente.

3.0 Responsabilidades

La Secretaria Técnica es la responsable de cumplir con este procedimiento ya que es la persona que brindará la asistencia adecuada a los clientes.

4.0 Documentos Aplicables y/o Anexos.

- ANEXO UNO** : Diagrama de Flujo de Servicio al Cliente (DF. DT. 001)
ANEXO DOS : Formato de Reporte de atención Técnica (FM. DT.001)
ANEXO TRES: Formato lleno de Reporte de atención técnica (FM. DT. 002)

5.0 Diagrama de Flujo

El diagrama de Flujo para Servicio al Cliente se encuentra en el **ANEXO UNO**.

6.0 Procedimiento

CLIENTE

1. *Solicita asistencia técnica ya sea telefónica o personalmente.*

SECRETARIA TÉCNICA

2. *Recibe la visita o llamada del cliente.*

CLIENTE

3. *Indica el servicio requerido.*

SECRETARIA TÉCNICA

4. *Explica el valor que se facturará si la atención es a domicilio o en la oficina.*

CLIENTE

5. *Decide SI acepta o NO el servicio técnico.*
6. *Confirma si requiere el servicio a domicilio o directamente en la oficina.*

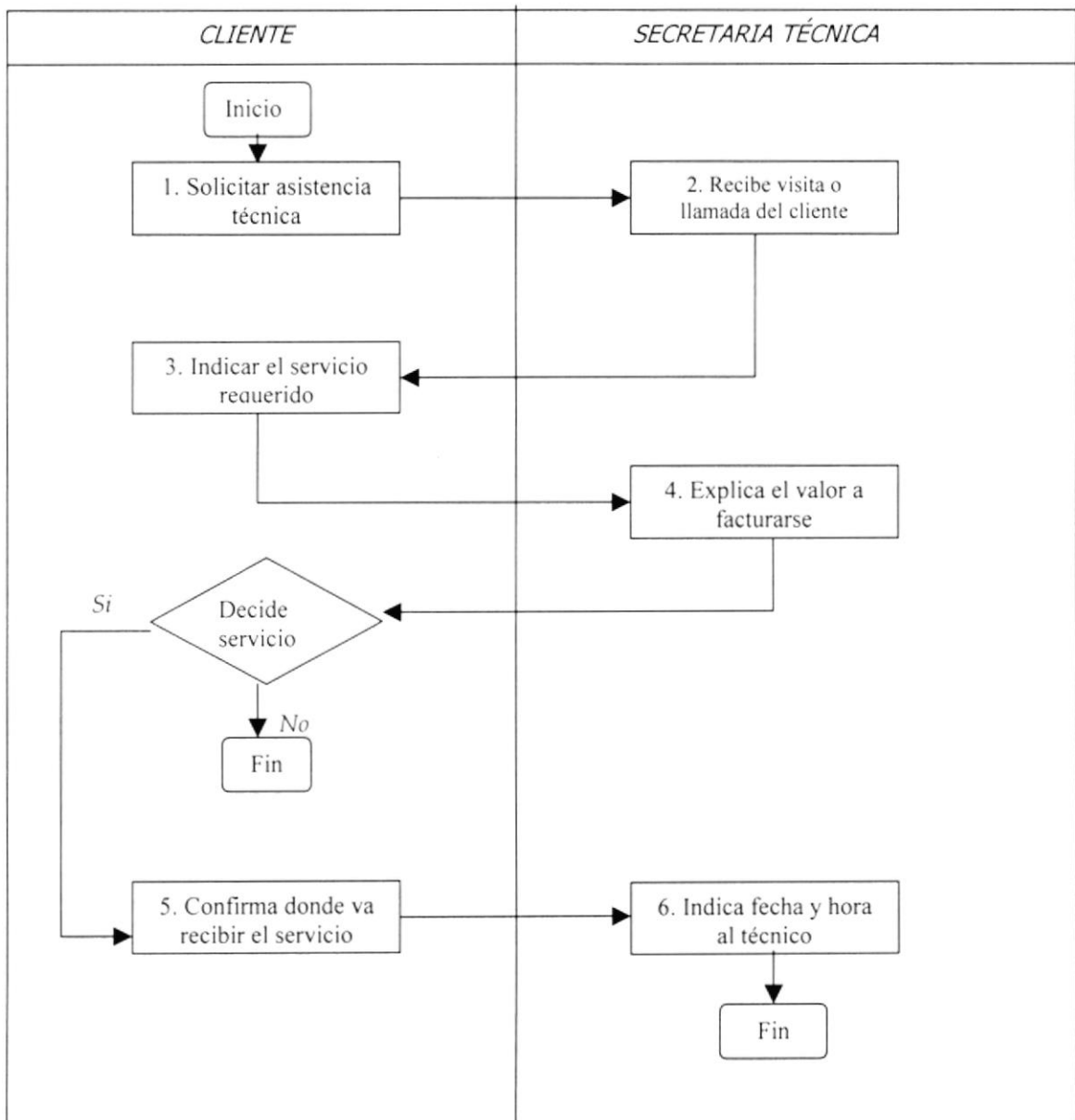
SECRETARIA TÉCNICA

7. *Indica al cliente fecha, hora y el nombre del Técnico que realizará la atención.*


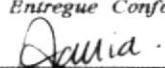
TÉCNICO

8. *Realiza el servicio técnico*
9. *Elabora reporte de atención técnica.*
Fin del procedimiento.

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA SERVICIO AL CLIENTE
DF-DT-001



ANEXO 3
FORMATO DE LLAMADAS TÉCNICAS (LENO)
FM-DT-002

 Fast Comp		LLamadas Técnica		
Departamento Técnico				
Cliente	Nombre del Contacto	Técnico	Fecha de la LLamada	
SURTIMAX	Margarita	CARLOS ACURIA	28-Ago-00	
Dirección del Cliente	Ciudad	Región	Código postal	País
9 de Octubre #117 y los Rios	Guayaquil	Costa		Ecuador
Detalle de la LLamada				
Id. Transaccion	chequeo Técnico de equipo que presenta Problemas en la tarjeta de sonido			
1				
Detalle de la Visita				
<input checked="" type="checkbox"/> Garantía		<input type="checkbox"/> Servicio Técnico Facturable		
<input type="checkbox"/> Contrato de mantenimiento		<input type="checkbox"/> Otros Hora de Ingreso : 15h50		
Computador :	FAST	Modelo :	EMULANT 15/2000	Nº de Serie :
Monitor :		Modelo :		Nº de Serie :
Teclado :		Modelo :		Nº de Serie :
Mouse :		Modelo :		Nº de Serie :
Impresora :		Modelo :		Nº de Serie :
Informe del Técnico: Se procede a chequear el computador arriba detallado.				
El computador presento una falla de instalacion de los speakers y fox modem 5M56 presentandome notoroda				
Se procedio a la desinstalacion e instalacion del FAX MODEM se lo configuro y se lo sometio a pruebas respectivas, los speakers fueron conectados correctamente y se los sometio a prueba funcionando sin novedad.				
Ambos dispositivos quedan funcionando sin novedad.				
Entregue Conforme		Recibi Conforme		
 Dania Departamento Técnico Fastcomp		796708 Julio CARCHI Representante del Cliente K: 23 rrufo de banca:		



PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION DE SERVICIOS

Elaborado por : Avila Gilda y Franco Jessenia.

Aprobado por :

Fecha de Aprobación :

Fecha última revisión :

Contenido

1.0 Propósito	51
2.0 Alcance	51
3.0 Responsabilidades	51
4.0 Documentos aplicables y/o anexos	51
5.0 Diagrama de flujo	51
6.0 Procedimiento	52

Anexos

1. Diagrama de Flujo para Facturación de Servicios
2. Formato de Solicitud de Facturación
3. Formato de Factura.

Para uso de Gerencia General

No. Revisiones	Responsable	Fecha Emisión
0		

1.0 Propósito

Al realizar este procedimiento adecuadamente se mantendrá un control de los valores que se facturan por servicios técnicos y ventas.

2.0 Alcance

Va dirigido al personal del Departamento Técnico.

3.0 Responsabilidades

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento son los técnicos y la Secretaria técnica.

4.0 Documentos Aplicables y/o Anexos

ANEXO UNO : Diagrama de Flujo para Facturación de Servicios.

(DF. DT. 001)

ANEXO DOS : Formato de Solicitud de Facturación.

(FM. DT. 001)

ANEXO TRES : Formato de Factura.

(FM. DT. 002)

5.0 Diagrama de Flujo

El Diagrama de Flujo para Facturación de Servicios se muestran en el **ANEXO UNO**.

3.0 Procedimiento.

TÉCNICOS

1. *Realizan Solicitud de elaboración de factura. (VER ANEXO DOS)*

SECRETARIA TÉCNICA

2. *Recibe solicitud de facturación de servicios.*
3. *Elabora Factura.*
4. *Imprime factura original y dos copias.*
5. *Entrega Factura y copias al Asistente Financiero para su firma.*

ASISTENTE FINANCIERO

6. *Firma documentos.*
7. *Entrega las facturas a la Secretaria Técnica.*

SECRETARIA TÉCNICA

8. *Recibe facturas*
9. *Entrega factura original al cliente y las copias que debe firmar.*

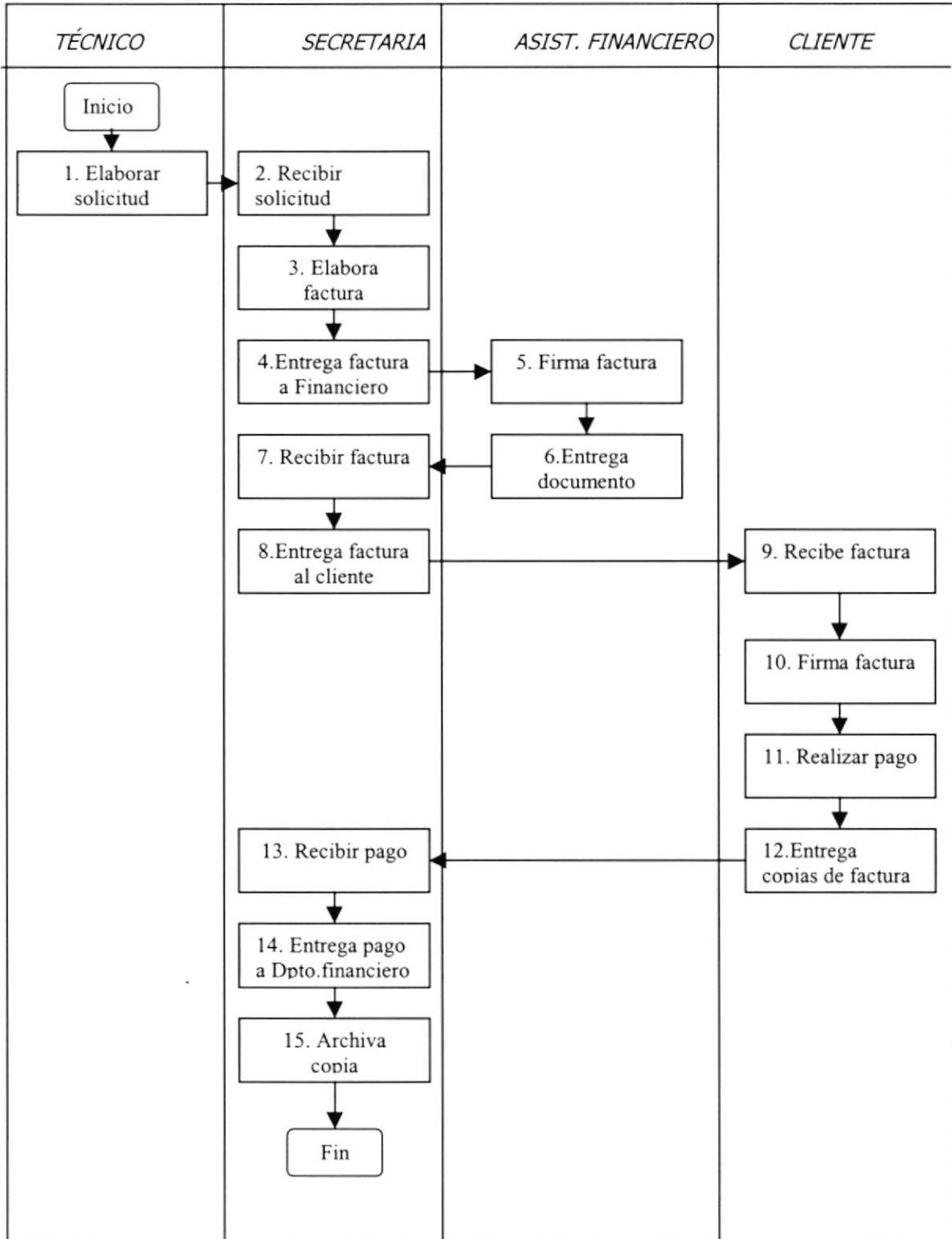
CLIENTE

10. *Recibe factura original.*
11. *Firma las copias de la factura.*
12. *Realiza el pago.*
13. *Entrega copias de la factura.*

SECRETARIA TÉCNICA

14. *Recibe el pago y las copias de la factura.*
15. *Entrega el pago al departamento financiero adjunto a una copia de la factura.*
16. *Archiva copia para su control de facturación.*
Fin del procedimiento.

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA FACTURACIÓN DE CLIENTES
DF-DT-001





ANEXO 2
FORMATO DE ORDEN DE FACTURACIÓN
FM-DT-001

»» FASTCOMP»»
Departamento Técnico

FACTURA : ()
NOTA DE VENTA : ()

HOJA PARA ORDEN DE FACTURACION

FECHA _____ REFERENCIA DE FACTURA _____

CLIENTE _____ DIRECCION _____

ATENCION A _____ DPTO _____

DESCRIPCION DEL TRABAJO

\$ | _____

RESPUESTOS UTILIZADOS

VALOR A COBRAR \$/ _____ EN DOLARES \$ _____

PAGA IVA (SI) _____ (NO) _____

TECNICO RESPONSABLE _____

TECNICOS QUE COLABORARON EN ESTE TRABAJO

GRADO DE PARTICIPACION	NOMBRES	ACTIVIDAD REALIZADA
1/6	_____	_____
2/6	_____	_____
3/6	_____	_____
4/6	_____	_____
5/6	_____	_____
6/6	_____	_____
7/6	_____	_____

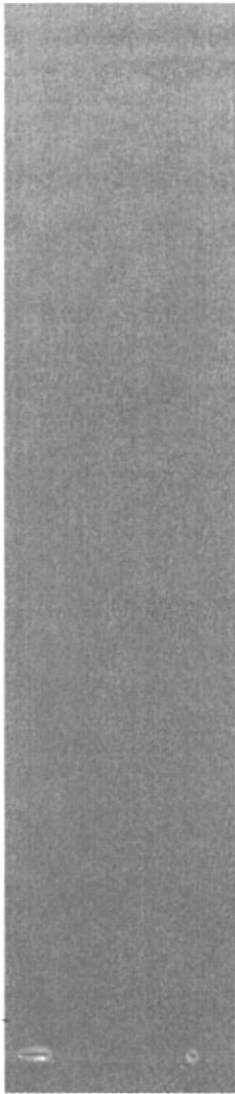
VTO BUENO _____ SOLICITADO POR _____



PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN DE SERVICIOS
CÓDIGO: PR-DT-005 HOJA 5 DE 6

ANEXO 3
FORMATO DE FACTURA
FM-DT-002

		Factura 001-001 000208		
Cdia. Kennedy Calle 8 Oeste entre Av. San Jorge y Calle G Condominio 2001 Of. 4 Telf.: (5934) 292090 • E-mail: fastcomp@telconet.net Fax: 281435		Fecha: 05/25/2000 R.U.C.: 099100003001 AUT. SRI: 956866135		
Facturar a: PLASTIGAMA S.A. KM.4 1/2 VIA DURAN TAMBO RUC: 0990003769001 GUA YAQUIL,		Enviar a: PLASTIGAMA S.A. KM.4 1/2 VIA DURAN TAMBO RUC: 0990003769001 GUA YAQUIL,		
208				
Cliente	Forma de Envío	FOB	Terminos	
JEFLAG			Contra Entrega	
Numero de Orden de Compra		Vendedor	Fecha/Orden	
		PEVM	05/25/0	
			Nuestro # de Orden	
			None	
Cantidad	Numero del Items	Descripción del Items	Precio Unitario	Precio Total
1	1	DTMANODEOBRA	15.00	15.00
	0	MANO DE OBRA TECNICA Reinstalación de Software de Aplicación Windows 95, configuración de todos los periféricos: Tarjeta de Video, red. Pruebas de buen funcionamiento.	H	
<i>Cancelado \$1</i> <i>cheques</i>				
SON				
Dieciséis con 80/100 dólares.				
DEBO Y PAGARE AL EMISOR INCONDICIONALMENTE Y SIN PROTESTO EL TOTAL DE ESTA FACTURA, MAS LOS INTERESES Y CARGOS POR SERVICIOS. EN CASO DE MORA PAGARE LA TASA MAXIMA AUTORIZADA PARA EL EMISOR				
APROBADO POR		RECIBI CONFORME		Subtotal No
<i>Jabink Vilalba</i>		<i>GERARDO - GERARDO</i>		0.00
				Subtotal Imponible
				0,15 15.00
				IVA 12%
				1.80
				Total Factura
				16.80
GRAFICAS ENAJA • ENRIQUE JALON • RUC 0903413136001 • AUT 1107 • Garzocentro Local1002 • 88 (50x3) 201 600 • 04/2000 Válido a 04/2001				



 **FastComp**

CAPÍTULO 3.

MANUAL DE USUARIO

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO III

3. Manual de Usuario.....	63
3.1 Generalidades.....	63
3.1.1 Introducción.....	63
3.1.2 Objetivos del Manual.....	63
3.1.3 A quién va dirigido.....	63
3.2 Definiciones.....	64
3.3 Estructura de la Base de Datos.....	64
3.4 Requisitos para instalar la Aplicación.....	66
3.5 Ingreso.....	67
3.6 Menú Principal.....	68
3.7 Navegación y Búsqueda de Registros.....	69
3.8 Mantenimiento de Tablas.....	71
3.8.1 Mantenimiento de Categorías.....	72
3.8.2 Mantenimiento de Ciudades.....	73
3.8.3 Mantenimiento de Clientes.....	74
3.8.4 Mantenimiento de Productos.....	75
3.8.5 Mantenimiento de Técnicos.....	
3.9 Procesos y Trámites.....	
3.9.1 Formulario Contratos de Mantenimiento.....	77
3.9.2 Formulario Llamadas Técnicas.....	78
3.9.3 Formulario Notas de Ingreso.....	79
3.9.4 Formulario Notas de Entrega.....	82
3.10 Informes.....	85
3.10.1 Informe Atención por Técnicos.....	87
3.10.2 Informe Contratos por Cliente.....	88
	89
	91
3.10.3 Informe Clientes por Contratos.....	93
3.10.4 Informe Productos por Categoría.....	94
3.10.5 Informes Notas de Ingreso por Clientes.....	95
3.10.6 Informe Notas de Entrega por Clientes.....	97
3.10.7 Informe Llamadas Técnicas por Clientes.....	98
3.11 Muestrario de Reportes.....	100

3. Manual de Usuario

3.1. Generalidades

3.1.1 Introducción

Este manual contiene información e indica como operar la Aplicación Mejoramiento de Control de Clientes. Cabe destacar que la aplicación se adapta rápidamente a los requerimientos y necesidades de la organización. No obstante es de mucha importancia leer este manual antes y/o durante la utilización de la Aplicación, ya que lo guiará paso a paso en el manejo de todas sus funciones.

La aplicación ha sido desarrollada en Access 97 para Windows, la cual brinda una interfaz gráfica agradable para el usuario.

3.1.2 Objetivo de este Manual

El objetivo de este manual es ayudar al personal encargado del manejo de la Aplicación Mejoramiento de Control de Clientes. Tiene los siguientes propósitos:

- *Como instalar y operar la Aplicación.*
- *Dar a conocer la Aplicación por medio de una explicación detallada e ilustrada de cada una de las opciones que lo forman.*
- *Identificar los procesos y reportes que se generan en cada módulo de la Aplicación.*

3.1.3 A Quién va dirigido este Manual

Este manual esta orientado a los siguientes Usuarios:

Gerente Técnico, responsable del buen funcionamiento del Departamento Técnico.

Personal Técnico, son los responsables del área técnica.

3.2. Definiciones

BASE DE DATOS.- Es una colección de datos relacionados con un determinado tema o propósito.

BOTÓN.- Una pequeña imagen en una barra de herramientas de la ventana que puede ser presionado para llevar a cabo una acción. Los botones de la barra de herramientas se utilizan para realizar la misma acción que una orden de menú.

BOTÓN DE DESPLIEGUE.- Es un símbolo el cual al hacer clic aparece el lista de datos correspondientes al campo de donde lo estemos ejecutando

COMBO.- Hace referencia que al dar clic sobre el botón de despliegue usted pueda observa todos los registros y así pueda seleccionar el deseado.

FORMULARIO.- Son pantallas que utilizadas para diferentes fines, aunque una de sus utilidades principales es la creación de diseños personalizados para la entrada y visualización de datos de las tablas.

TABLAS.- Las tablas son un conjunto de datos sobre un tema concreto.

WINZIP.- Es un programa que nos ayuda a comprimir archivos extensos , cuando el archivo sobrepasa la capacidad máxima de un disquete de 3 ½ o se necesita optimizar espacio en algún medio de almacenamiento.

3.3. Estructura de la Base de Datos

La Base de Datos está conformada por 13 tablas que tienen como objetivo el ingresar o eliminar campos y modificación de la base de datos.

Las tablas con las que cuenta la Base de Datos son:

Categorías. En esta tabla se puede realizar el ingreso y eliminar registros y cuenta con dos campos: Código y Nombre de la Categoría.

Productos. En esta tabla se puede realizar el ingreso y eliminar registros de los campos: Código, Descripción, Categoría y Número de serie.

Clientes. Cuenta con 7 campos, Código, Nombre, Ciudad, Dirección, E-mail, Teléfono y Número de Fax en ella se puede realizar ingresos y eliminar registros.

Ciudades. En esta tabla se pueden ingresar y eliminar ciudades a la Base de Datos tiene dos campos, Código de Ciudad y Nombre de la ciudad.

Técnicos La tabla de técnicos cuenta con cinco campos, Código, Nombre, Dirección, Teléfonos 1 y 2, se puede realizar el ingreso y eliminar datos de los técnicos.

Cabecera de la Nota de Ingreso. En esta tabla se puede ingresar y eliminar registros esta conformada de 3 campos, Número, Nombre del Cliente, Fecha de Ingreso.

Detalle de Nota de Ingreso. La tabla de Detalle de Nota de Ingreso cuenta con cuatro campos que son: Cantidad, Serie, Descripción y Técnico permite el ingreso y la eliminación de registros.

Cabecera de la Nota de Entrega. Esta tabla tiene 4 campos, Número, Código del Cliente, Nombre del Cliente, Descripción, en los que se puede ingresar y eliminar datos.

Detalle de la Nota de Entrega. Esta tablas contiene 5 campos, Número, Cantidad, Código, Descripción Serie y se puede realizar el ingreso y eliminación de registros.

Cabecera de Contratos de Mantenimiento. La Tabla Cabecera de contratos contiene 7 campos, Contrato, Cliente, Inicio, Vencimiento, Teléfono, Dirección, Contacto en los que se puede ingresar y eliminar registros.

Detalle de Contratos de Mantenimiento. Esta tabla cuenta con seis campos, Código, Cantidad, Descripción, Serie, ubicación, costo y se puede ingresar y eliminar registros.

Cabecera de Llamadas Técnicas. Esta tabla contiene 12 campos, Número, Cliente, Técnico, Fecha de Llamada, Fecha de Atención, Dirección, Ciudad, Detalle de la Llamada, Garantía, Contrato de Mantenimiento, Solicitud, Técnica, Otros.

Detalle de Llamadas Técnicas. Contiene dos campos, Informe del Técnico y Cabecera de la llamada se puede ingresar nueva información y eliminar registros.

3.4. Requisitos para instalar la Aplicación

La base de datos *Mejoramiento de Control de Clientes* se encuentra en un disquete de 3 ½ el mismo que esta empaquetado en formato zip (Winzip).

INSTALACIÓN DE LA BASE DE DATOS

1. Verifique que tenga Winzip 7.0 o mayor Y Acces 97.
2. Con el Mouse de un clic derecho en el archivo "Fastcomp.zip" y presione Extract to



Fig. 3 -1 Opción de WinZip

3. En esos momentos aparecerá la siguiente pantalla:

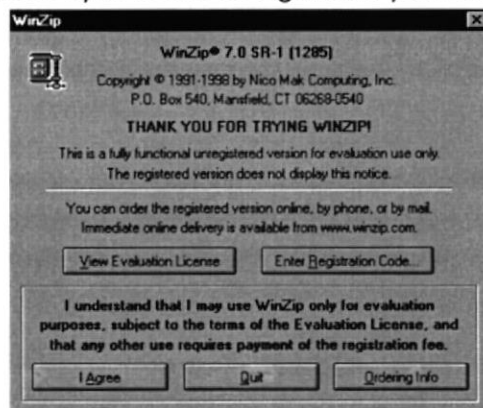


Fig. 3 - 2 Pantalla Bienvenida WinZip

4. Luego presione I Agree
5. Seguidamente aparecerá esta pantalla en la que le muestra un listado de archivos de los cuales usted debe escoger en que dirección va a guardar la aplicación.



Fig. 3 - 3 Pantalla de selección de archivo

Una vez escogida la dirección de clic en Extract.

6. En la siguiente pantalla aparecerá el archivo ya desempquetado el cual usted deberá dar doble clic donde dice Fastcomp. Mdb o localizar el archivo directamente desde el Explorador en la dirección que usted seleccionó al desempquetarlo.

3.5. Ingreso

1. Una vez desempquetado y abierto el archivo usted podrá observar la pantalla de Solicitud de Contraseña, en la que usted debe digitar la clave de ingreso. Si no tiene la contraseña solicítela al administrador de la aplicación.

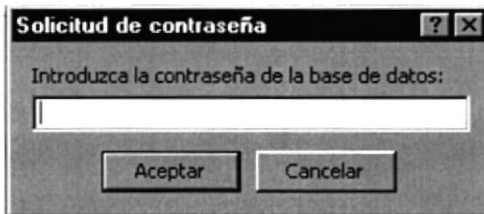


Fig. 3 - 4 Solicitud de Contraseña

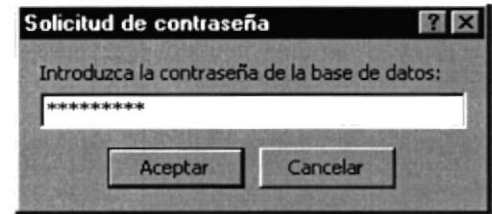



Fig. 3 - 5 Ingreso de Contraseña

2. A continuación se presenta la siguiente pantalla de Bienvenida a la Aplicación Mejoramiento de Control de Clientes, desde la que se puede tener acceso al menú principal.

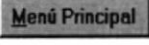


Fig. 3-6 Pantalla de Bienvenida

Para cerrar la Pantalla de Bienvenida el usuario tiene dos formas de hacerlo:


- Presionando las teclas ALT y C al mismo tiempo.
- Con la ayuda del mouse, usted puede seleccionar esta opción dando clic en el botón 

De la misma manera se puede ingresar al Menú Principal de dos formas:

- Presionando las teclas ALT y M al mismo tiempo.
- Con la ayuda del mouse, usted puede seleccionar esta opción dando clic en el botón  visualizando así la pantalla respectiva.

3.6 Menú Principal

El Menú principal ayuda al usuario a ingresar a las distintas opciones que tiene la Aplicación Mejoramiento de Control de Clientes.

Al presionar  de la pantalla de bienvenida, aparecerá la siguiente pantalla:

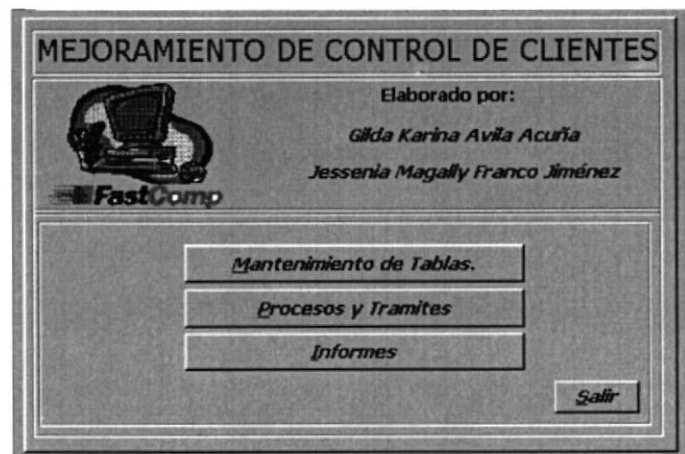


Fig. 3 - 7 Menú Principal

ESTRUCTURA DE LA APLICACIÓN

La aplicación esta conformada por tres módulos:

- *Mantenimiento de Tablas*
- *Procesos y Trámites*
- *Informes.*

Mantenimiento de Tablas.

MANTENIMIENTO DE TABLAS.- En este módulo se puede realizar el ingreso, modificación y eliminación de los siguientes formularios: Clientes, Categorías, Ciudades, Producto y Técnicos. (Vea sección 3.8)

Procesos y Tramites

PROCESOS Y TRAMITES.- En este módulo se encontrarán todos los procesos que necesite el usuario para el control de los trabajos a realizarse y realizados ya como son: Contrato de Mantenimiento, Llamadas Técnicas, Nota de Ingreso, Nota de Entrega. (Vea Sección 3.9)






Informes

INFORMES.- En este módulo se encontrarán los procesos y tramites que necesite el usuario para imprimirlos en papel y estos son los informes siguientes: Categoría por productos y Clientes por Contrato. (Vea sección 3.10)

3.7 Navegación y Búsqueda de registros

La Aplicación consta de botones que permiten la navegación y búsqueda de registros.

Los que se encuentran en cada una de las pantallas que permitan ingresar información. Cada uno de estos botones al dar "Clic", cumplen funciones de:

	<i>Primer registro</i>
	<i>Registro anterior</i>
	<i>Registro siguiente</i>
	<i>Último registro</i>
	<i>Botón para Presentación Preliminar de datos.</i>

BOTONES DE COMANDO DE LOS FORMULARIOS

- Guardar** Con este botón usted podrá guardar nuevos registros o cambios realizados a su formulario.
- Buscar** Con este botón el usuario podrá realizar búsqueda de registros del formulario en el que esté trabajando.
- Eliminar** Al presionar este botón usted eliminará registros en su formulario
- Nuevo** Con este botón usted podrá crear un registro nuevo.
- Cerrar** Al presionar este botón usted saldrá del formulario y regresará al menú correspondiente

El Botón **Buscar** le permite encontrar información seleccionada con mayor facilidad y su funcionamiento es el siguiente.

Al dar clic en este botón el usuario podrá observar la siguiente pantalla

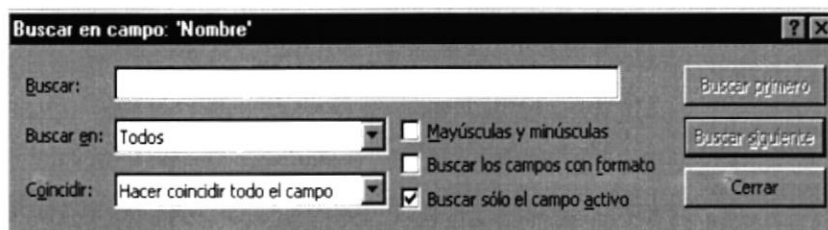


Fig. 3 - 8 Pantalla Buscar

En el campo *Buscar* usted ingresará de forma correcta los datos requeridos, una vez registrada la información debe dar clic en el botón **Buscar Primero**.

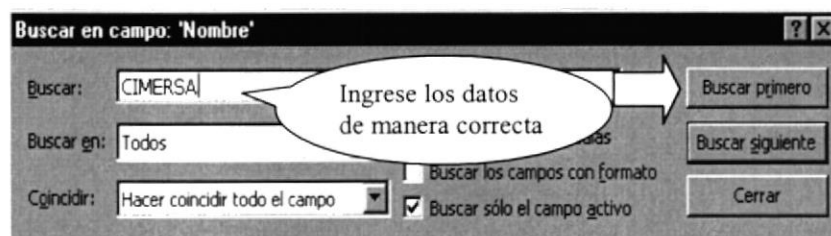
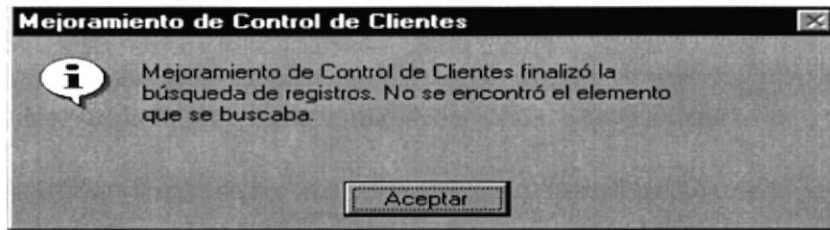


Fig. 3 - 9 Ejemplo de ingreso de datos

Si la información que se ingresó no fue la correcta usted podrá visualizar la siguiente pantalla, en la que deberá dar clic en el botón de **ACEPTAR**.

Fig. 3 - 10 Mensaje de Error de ingreso de datos



3.8 Mantenimiento de Tablas

El **Menú Mantenimiento** de tablas contiene los formularios de mantenimiento de datos que son: Clientes, Categorías, Productos, Técnicos y Ciudades, el cual ayuda al usuario a llevar un control de todos los registros existentes, además podrá agregar nuevos datos a los formularios.

El Mantenimiento comprende ingresos, consultas, modificaciones, y eliminación de cada registro de datos.

Para ingresar a la Opción **Mantenimiento de Tablas** lo podemos realizar de las siguientes maneras.

- Presionando conjuntamente las teclas ALT y M.
- Con el mouse seleccione el botón del **Menú Principal**

Mantenimiento de Tablas.

Fig. 3 - 11 Botón de Mantenimiento de Tablas

Después de realizarlo usted puede visualizar la siguiente pantalla.

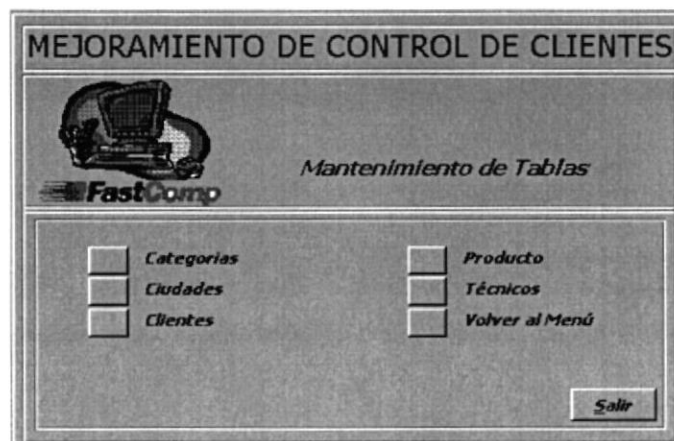


Fig. 3 - 12 Menú Mantenimiento de Tablas

El **Menú Mantenimiento de tablas** está conformado por:

Categorías.

En este formulario usted podrá ingresar, eliminar y consultar nuevas datos de las categorías de los productos. **(Vea sección 3.8.1)**

Ciudades.

En la opción de ciudades podrá ingresar, eliminar y consultar datos relacionados a ciudades. **(Vea sección 3.8.2)**

Clientes

En este formulario usted puede agregar, buscar, eliminar, consultar datos tales como código, nombre, ciudad, dirección, E-mail, Teléfono, Fax así mismo podrá ingresar y eliminar registros. **(Vea sección 3.8.3)**

Productos En este formulario el usuario tendrá las opciones de ingresar, eliminar y consultar todo lo relacionado a productos, datos como códigos, descripciones, categorías y series. **(Vea sección 3.8.4)**

Técnicos

En esta opción usted puede consultar, ingresar, eliminar, buscar datos como, el código del técnico, nombre, dirección teléfonos así como podrá ingresar, eliminar registros. **(Vea sección 3.8.5)**

Volver al Menú

Al seleccionar esta opción usted volverá al Menú Principal **(Fig. 3-3)**

Salir

El usuario al dar clic en esta opción cerrará la aplicación y saldrá de ACCESS.

3.8.1 Mantenimiento de Categorías

El propósito de este formulario es que el usuario pueda agregar nuevas categorías eliminar y consultar registros.

Para ingresar a este Formulario el usuario debe elegir la opción **Categorías** del **Menú Mantenimiento de Tablas** **(Fig. 3-12)**

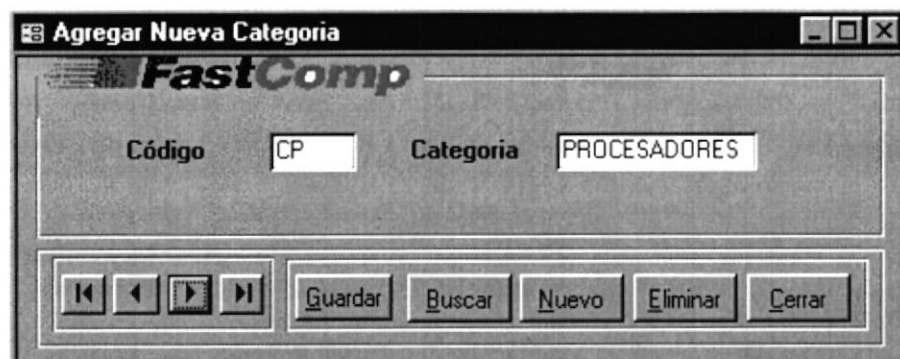


Fig. 3 - 13 Formulario Categorías

Para agregar nuevas categorías presione el botón **Nuevo** e ingrese los siguientes datos:

Código.- Aquí se ingresará el código de la categoría.

Nota: El código será las dos primeras letras con las que empiece el nombre de la categoría.

Categoría.- Aquí se escribirá el nombre completo de la nueva categoría.

Para grabar los datos ingresados presione el botón **Guardar**

Para eliminar algún registro presione el botón **Eliminar**

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón **Buscar**

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón **Cerrar**

3.8.2 Mantenimiento de Ciudades

La finalidad de este formulario es que el usuario tenga la opción de agregar nuevos registros de ciudades a su base y así pueda ingresar a sus clientes con su respectiva ciudad.

Para ingresar a este Formulario el usuario debe dar clic en la opción **Ciudades** de la **Fig. 3 - 12 Menú Mantenimiento de Tablas**

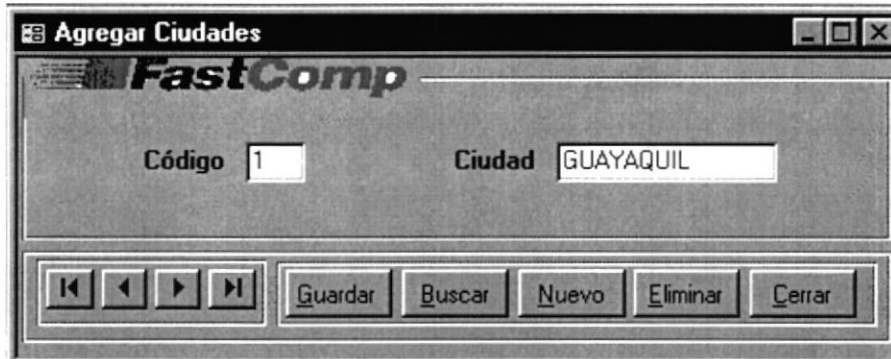



Fig. 3 - 14 Formulario Ciudades


Para agregar nuevas ciudades presione el botón  ingrese los siguientes datos:


Código.- Aquí al usuario deberá ingresar el código de la ciudad.


Nota: El código se generará automáticamente.

Ciudad.- Aquí se registrará el nombre de la nueva ciudad.

Para grabar los datos ingresados presione el botón 

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón 

3.8.3 Mantenimiento de Clientes

Este Formulario ayuda a contar con toda la información necesaria de los clientes, podrá registrar los datos de los nuevos clientes que ingresen a la Compañía, incluso puede realizar consultas de los datos de clientes anteriores.

Para ingresar a este Formulario el usuario debe dar clic en la opción Clientes de la [Fig. 3 - 12 Menú Mantenimiento de Tablas](#)

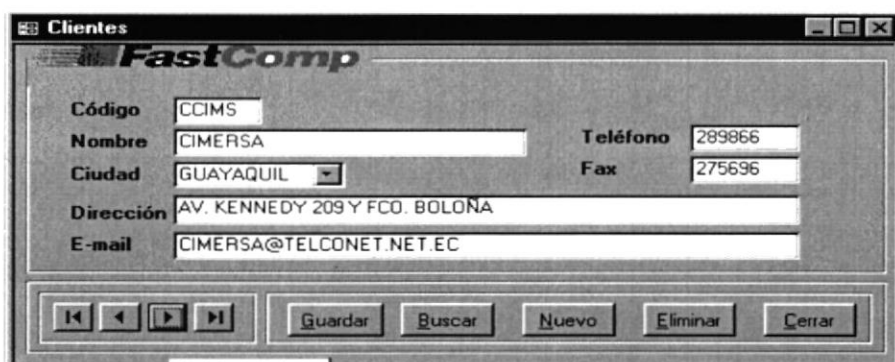
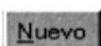


Fig. 3 - 15 Formulario Clientes

Para agregar nuevos Clientes presione el botón  ingrese los siguientes datos:

Código.- Deberá ingresar las iniciales del cliente.


Nombre.- Aquí registra los Apellidos y Nombres del nuevo cliente.


Teléfono.- Deberá digitar el número de teléfono del cliente o un número donde localizarlo.


Ciudad.- Aquí deberá escoger desde el combo una ciudad. (estas ya han sido ingresadas con anterioridad en el formulario de ciudades.

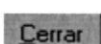
Dirección.- Corresponde a la dirección del cliente o de la empresa.

E-mail.- En caso de tener e-mail deberá ser ingresado.

Para grabar los datos ingresados presione el botón 

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón 

3.8.4 Mantenimiento de Productos

El propósito de este Formulario es que el usuario pueda ingresar las partes que se van a ensamblar (vender) con su respectivo código, descripción, categoría y serie, también podrá eliminar productos discontinuados que ya no se utilizan para los ensambles.

Para ingresar a este Formularios se debe seleccionar la Opción de Productos desde el Menú Mantenimiento de Tablas. (Vea Fig. 3-12)

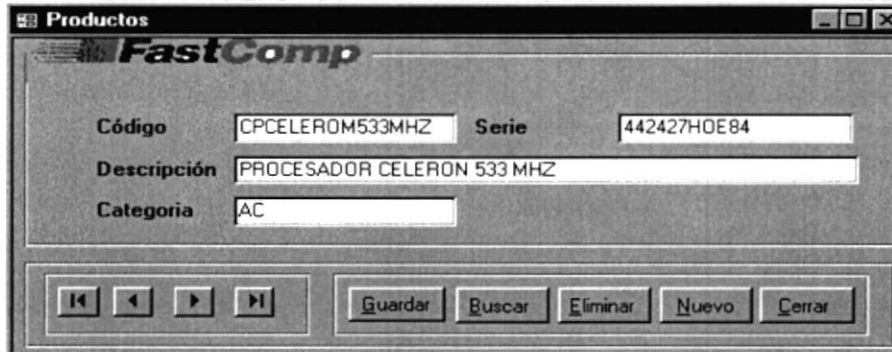


Fig. 3 – 16 Formulario Productos

Para agregar nuevos Productos presione el botón **Nuevo** e ingrese los siguientes datos:

CONTENIDO DEL FORMULARIO

Código.- El usuario deberá ingresar el código del producto.

Nota: El código del producto será el que le designe el Jefe del Departamento Técnico.

Serie.- Se registrará la serie de los productos. (Partes de la computadora)

Descripción.- Se ingresará una breve descripción de lo que es ese producto.

Categoría.- Deberá registrarse el nombre de la categoría del producto.

Para grabar los datos ingresados presione el botón **Guardar**

Para eliminar algún registro presione el botón **Eliminar**

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón **Buscar**

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón **Cerrar**

3.8.5 Mantenimiento de Técnicos

La finalidad de este Formulario es que el usuario pueda ingresar los nombres de los nuevos técnicos que integren el departamento técnico.

Para ingresar a este Formularios se debe seleccionar la Opción de **Técnicos** desde el Vea Fig. 3 – 12 Menú Mantenimiento de Tablas.

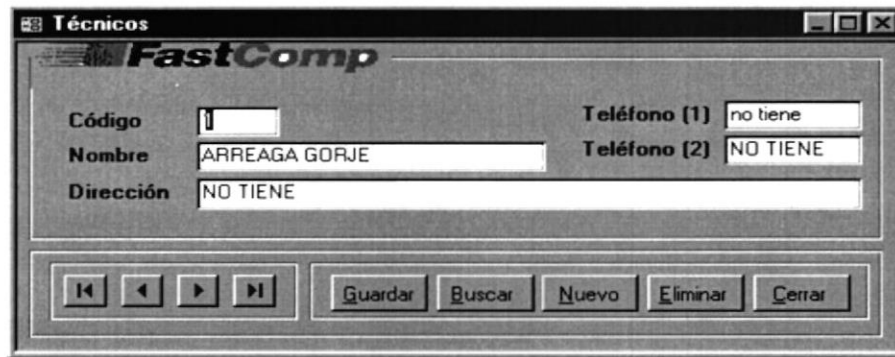
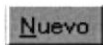


Fig. 3-17 Formulario de Técnicos

Para agregar nuevos Técnicos presione el botón  ingrese los siguientes datos:

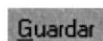
Código.- El código se generará automáticamente

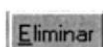
Nombre.- Aquí registrará el nombre del nuevo Técnico.


Teléfono (1).- Deberá digitar el número de teléfono del domicilio del técnico


Teléfono (2).- Ingrese un número adicional donde se pueda localizar al técnico en casos necesarios.

Dirección.- Corresponde a la dirección domiciliaria del técnico.

Para grabar los datos ingresados presione el botón 

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón 

3.9 Procesos y Trámites

Aquí se registran los datos para llevar el control de todos los ingresos, entregas, servicios y atenciones que brinda el Departamento Técnico.

Para ingresar a la Opción **Procesos y Trámites** lo podemos realizar de las siguientes maneras.

Con el mouse dando clic en la opción **Procesos y Trámites** del **Menú Principal** (Vea Fig. 3-11)

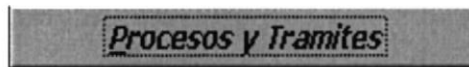


Fig. 3-18 Botón Procesos y Trámites

Presionando conjuntamente las teclas ALT y P.

Al ser seleccionada esta opción el usuario visualizará la siguiente pantalla:

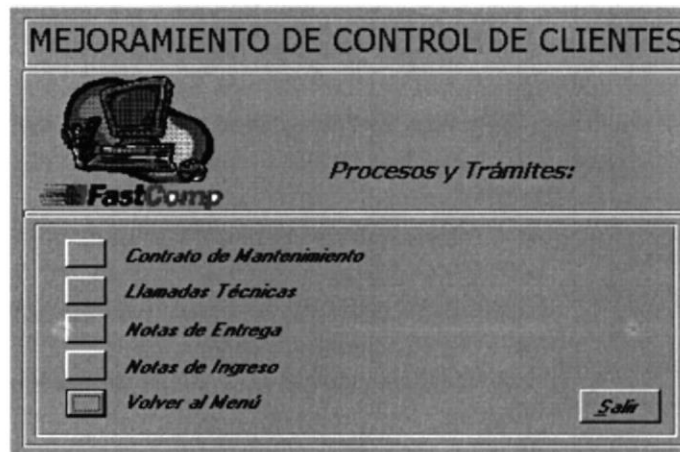


Fig. 3 – 19 Menú Procesos y Trámites

Los procesos y trámites se encuentran conformados por :

Contrato de Mantenimiento.- En este Formulario se ingresará los nuevos Contratos de Mantenimiento describiendo Cantidad, Descripción de los equipos, Números de Serie, Ubicación y el costo unitario. (vea Sección 3.9.1)

Llamadas Técnicas.- El Usuario debe ingresar toda atención técnica solicitada con la información necesaria para atenderla, tales como, Nombre del Cliente, Dirección, especificar de manera clara el daño

reportado, fecha de la llamada, fecha de atención y el técnico que va a realizar la atención. (vea Sección 3.9.2)

Notas de Ingreso.- En este Formulario usted puede realizar el ingreso de partes o equipos que el usuario reciba para reparación.

Nombre del Cliente, Serie del Equipo, Fecha de Ingreso, cantidad, descripción, Técnico a cargo de la reparación son los datos que el usuario debe ingresar en este formulario. (vea Sección 3.9.3)

Notas de Entrega .- El usuario debe llenar este Formulario con el Número de la Nota de Entrega, Nombre del cliente, Fecha de entrega, cantidad, descripción, serie de los equipos o partes. (vea Sección 3.9.4)

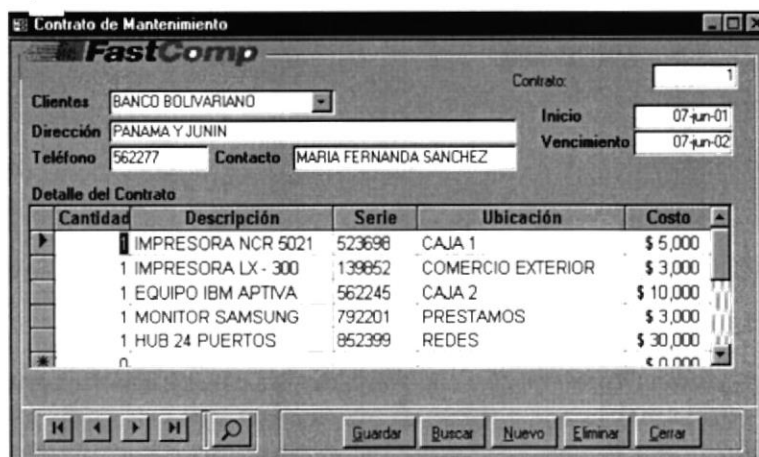
Volver al Menú .- Al elegir esta opción usted regresará al Menú Principal (Vea Fig. 3-11).

Salir.- Si el usuario da clic en este botón saldrá de la aplicación y de Access.

3.9.1 Contratos de Mantenimiento


Este proceso nos ayuda a mantener registrados los equipos que se encuentran en mantenimiento técnico para poder llevar un control de las fechas de inicio y vencimiento y los equipos que estén dentro del contrato.

Para ingresar al Formulario **Contratos de Mantenimiento** el usuario debe seleccionar esta opción desde la **Pantalla Procesos y Trámites** Vea Fig. (3-17)



Cantidad	Descripción	Serie	Ubicación	Costo
1	IMPRESORA NCR 5021	523698	CAJA 1	\$ 5,000
1	IMPRESORA LX - 300	139852	COMERCIO EXTERIOR	\$ 3,000
1	EQUIPO IBM APTIVA	562245	CAJA 2	\$ 10,000
1	MONITOR SAMSUNG	792201	PRETAMOS	\$ 3,000
1	HUB 24 PUERTOS	852399	REDES	\$ 30,000

Fig. 3 - 20 Formulario Contrato de Mantenimiento

Para agregar nuevos Contratos de Mantenimiento presione  e ingrese los siguientes datos:

Contrato.- En este campo se ingresa el número que se le asigne al Contrato.

Cliente.- Aquí el usuario debe digitar el nombre del cliente o dar clic en el combo desplegable, ubicado en la parte derecha del cuadro de clientes, que le permitirá seleccionar el nombre deseado.

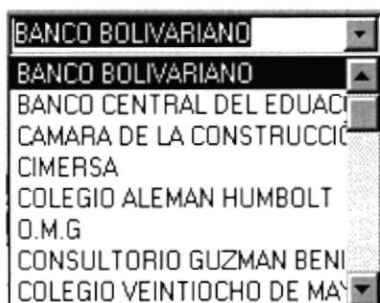


Fig. 3 - 21 Botón desplegable para elegir clientes

Dirección.- En el momento que el usuario escoge o digita el nombre del cliente, aparecerá automáticamente la dirección del mismo.

Teléfono.- El usuario podrá darse cuenta que el teléfono se mostró de manera automática en el momento que seleccionó el campo cliente

Inicio.- Aquí se registrará la fecha en la que se va a iniciar con el contrato, la forma en la que se debe ingresar es fecha mediana en el formato ddd/mmm/aaa (día, mes y año).

Vencimiento.- En este campo se registra la fecha en que el contrato llega a su término. La fecha se debe ingresar igual como se la realiza en el campo inicio.

Detalle del contrato .- Aquí se describe las partes que se encuentran dentro del Contrato de Mantenimiento.

DESCRIPCIÓN DEL DETALLE:

Cantidad.- En este campo se debe ingresar de forma individual cada una de las partes que consten en el contrato.

Descripción.- Aquí se debe describir de manera detallada las características de las partes que estén en mantenimiento.

Serie.- Se debe ingresar la serie de las partes en mantenimiento para su respectivo control.


Nota: Este campo debe ser ingresado obligatoriamente.


Ubicación.- Detalle la ubicación donde se encuentra instalado las partes o equipos en mantenimiento.

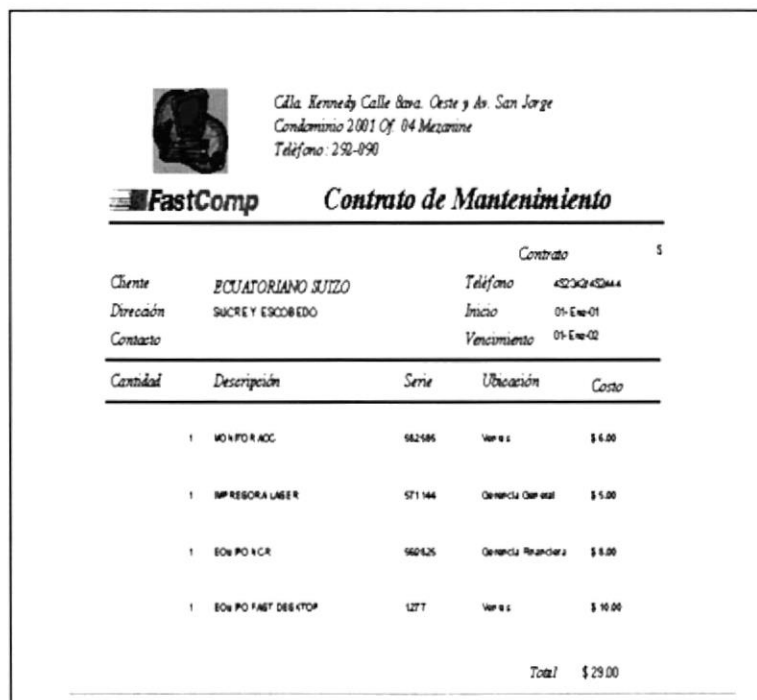
Nota: Se debe actualizar en caso de que las partes o equipos cambien de ubicación.

Costo.- Anótese el valor que ha sido designado para el mantenimiento de cada parte.

Total general.- Este campo realiza la suma de todos los valores ingresados en el campo de costo.

Para grabar los datos ingresados presione el botón 

Para obtener una vista preliminar del formulario damos clic en el botón  el usuario visualizará la siguiente presentación




Calle Kennedy Calle Bava, Oeste y Av. San Jorge
 Condominio 2001 Of. 04 Mesasone
 Teléfono: 290-090

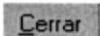
FastComp **Contrato de Mantenimiento**

		Contrato		
Cliente	ECUATORIANO SUIZO	Teléfono	45232452044	
Dirección	SUCRE Y ESCOBEDO	Inicio	01-Ene-01	
Contacto		Vencimiento	01-Ene-02	
Cantidad	Descripción	Serie	Ubicación	Costo
1	MO N FOR ACC	582186	Ver s s	\$ 4.00
1	IMP RESORA LASER	571144	Gerencia Operat	\$ 5.00
1	EQN PO N CR	562425	Gerencia Financiera	\$ 8.00
1	EQN PO FAST DESKTOP	1277	Ver s s	\$ 10.00
Total				\$ 29.00

Fig. 3 - 22 Vista Preliminar Formulario Contratos de Mantenimiento

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón 

3.9.2 Formulario Llamadas Técnicas

Con este Formulario el usuario logrará registrar las solicitudes de Atención técnica de manera clara y con todos los datos necesarios para realizar el servicio solicitado. .

Para ingresar al Formulario Llamadas Técnicas el usuario debe seleccionar esta opción desde la Pantalla Procesos y Trámites Vea Fig. (3-17)

Al dar clic en esta opción aparecerá la siguiente pantalla:

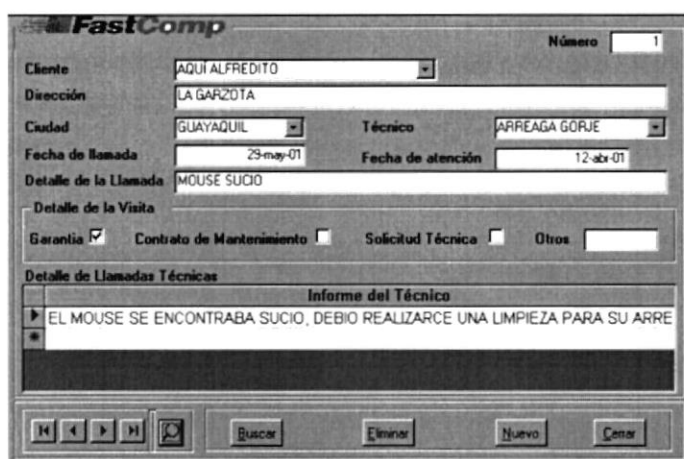
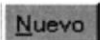


Fig. 3 - 23 Formulario Llamadas Técnicas

Para agregar nuevas Llamadas Técnicas presione el botón  e ingrese los siguientes datos:

Número.- En este campo se ingresa el número que se le asigne a la Llamada Técnica.

Cliente.- Aquí el usuario debe digitar el nombre del cliente o dar clic en el combo desplegable (Vea sección 3.10.1) que le permitirá seleccionar el nombre deseado.

DIRECCIÓN.- En el momento que el usuario escoge o digita el nombre del cliente, aparecerá automáticamente la dirección del mismo.

Ciudad.- Este campo permite que mediante el combo desplegable ubicado en la parte derecha del cuadro de ciudad seleccione la ciudad a la que pertenece el cliente.

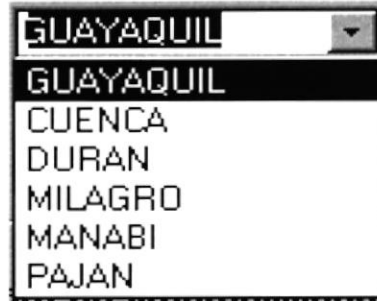


Fig. 3 – 24 Selección de Ciudades

Fecha de llamada.- Aquí se registra la fecha en la que se recibió la solicitud del servicio. La forma en la que se debe ingresar fecha es en el formato ddd/mmm/aaa (día, mes y año).

Fecha de atención.- En este campo se registra la fecha en que se va a realizar la atención técnica. La fecha se debe ingresar igual como se la realiza en el campo Fecha de llamada.

Técnico.- El combo desplegable ubicado en la parte derecha del cuadro de Técnicos permite que seleccione el nombre del técnico que va a estar a cargo de la atención.

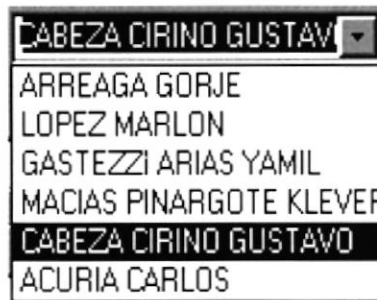


Fig. 3 - 25 Selección de Técnicos


Detalle de la visita.- En este cuadro podrá observar las opciones de Garantía, Contratos de Mantenimiento, Solicitud Técnica y otros, de los cuales el usuario seleccionará el campo correspondiente (será igual al motivo por la que se está realizando la atención)

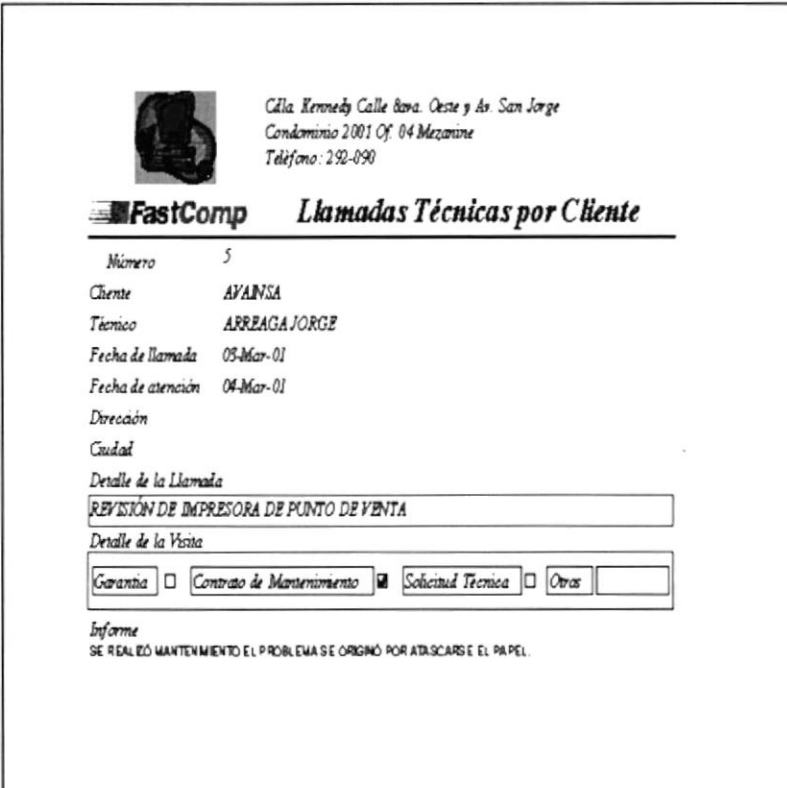



Fig. 3 – 26 Cuadro Detalle de la visita

Informe de llamadas técnicas.- Este cuadro permanecerá en blanco hasta que el técnico halla realizado la respectiva visita. En este se detallará los pormenores de la visita y la solución que se brindó problema del cliente.

Para grabar los datos ingresados presione el botón 

Para obtener una vista preliminar del formulario damos clic en el botón  el usuario visualizará la siguiente presentación





 C/la Kennedy Calle Bava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
Teléfono: 292-090

FastComp **Llamadas Técnicas por Cliente**

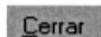
Número 5
Cliente AVANSA
Técnico ARREAGA JORGE
Fecha de llamada 05-Mar-01
Fecha de atención 04-Mar-01
Dirección
Ciudad
Detalle de la Llamada
REVISIÓN DE IMPRESORA DE PUNTO DE VENTA
Detalle de la Visita
 Garantía Contrato de Mantenimiento Solicitud Técnica Otras
Informe
SE REALIZÓ MANTENIMIENTO EL PROBLEMA SE ORIGINÓ POR ATASCARSE EL PAPEL.

Fig. 3-27 Vista Preliminar Formulario Llamadas Técnicas

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 


Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón



3.9.3 Formulario Notas de Ingreso

En este formulario el usuario podrá registrar los equipos que ingresan para reparaciones técnicas.

Para ingresar al Formulario Notas de Ingreso el usuario debe seleccionar esta opción desde la Pantalla Procesos y Trámites. Vea Fig. (3-19)



Cantidad	Serie del producto	Descripción del producto	Código del técnico
1	441465	MONITOR DELL	LOPEZ MARLON
1	792201	EQUIPO FAST PENTIUM	LOPEZ MARLON
0			

Fig. 3 – 28 Formulario Nota de Ingreso

Para agregar nuevas Notas de Ingreso presione el botón **Nuevo** e ingrese los siguientes datos:

Número.- En este campo se ingresa el número que se le asigne a la Nota de Ingreso.

Cliente.- Aquí el usuario debe digitar el nombre del cliente o dar clic en el combo desplegable, ubicado en la parte derecha del cuadro de clientes, que le permitirá seleccionar el nombre deseado.

FECHA DE LLAMADA.- Aquí se registra la fecha en la que se realice la Nota de Ingreso, la forma en la que se debe ingresar es fecha mediana en el formato dd/mm/aa (día, mes y año).

DETALLE DE LA NOTA DE INGRESO


Cantidad.- En este campo se debe ingresar de forma individual cada una de las partes que se reciban para reparación.

Descripción.- Aquí se debe describir de manera detallada las características de las partes que ingresen al departamento técnico para ser reparadas.

Serie.- Se debe ingresar la serie de las partes para llevar un control de reparación.

Nota: Este campo debe ser ingresado obligatoriamente.

Técnico.- El combo desplegable ubicado en la parte derecha del cuadro de Técnicos permite que seleccione el nombre del técnico que va a estar a cargo de la reparación (Vea sección 3.9.2).

Para grabar los datos ingresados presione el botón 


Para obtener una vista preliminar del formulario damos clic en el botón  el usuario visualizará la siguiente presentación.



Fig. 3-29 Vista Preliminar Formulario Notas de Entrega

FastComp *Nota de Ingreso*


C/la. Kennedy Calle Bova. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanina
Teléfono: 292-090


Número 4


Fecha 17-Jun-01
Cliente EXPOCOLOR
Técnico LOPEZ MARLON

Cantidad	Descripción	Serie
1	IMPRESORA HP 1020C	7885776
1	PUENTE DE MODERATX	784587

Fig. 3-29 Vista Preliminar Formulario Notas de Entrega

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 

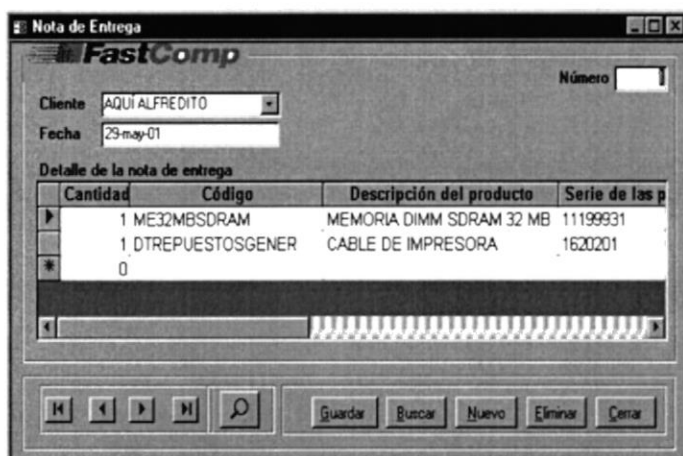
Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón 

3.9.4 Formulario de Notas de Entrega

En este formulario el usuario podrá registrar los equipos que se entregan por venta o reparación técnica.

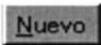
Los equipos que el Departamento Técnico ensambla (ventas) y repara deberán ser entregados con su respectivo documento, la Nota de Entrega es el Formulario que el Usuario deberá utilizar para este propósito

Para ingresar al Formulario Notas de Entrega el usuario debe seleccionar esta opción desde la Pantalla Procesos y Trámites. Vea Fig. (3-17)



Cantidad	Código	Descripción del producto	Serie de las p
1	ME32MBSDRAM	MEMORIA DIMM SDRAM 32 MB	11199931
1	DTREPUESTOSGENER	CABLE DE IMPRESORA	1620201

Fig. 3 - 30 Mejoramiento de Control de Clientes

Para agregar nuevas Notas de Entrega presione el botón  e ingrese los siguientes datos:

Número.- En este campo se ingresa el número que se le asigne a la Nota de Entrega.

Nombre.- Aquí el usuario debe digitar el Nombre del cliente o dar click en el combo desplegable, ubicado en la parte derecha del cuadro de nombre, que le permitirá seleccionar el dato deseado. (Vea sección 3.9.1)

FECHA.- Aquí se registra la fecha en la que se está realizando la entrega, la forma en la que se debe ingresar es fecha mediana en el formato ddd/mmm/aaa (día, mes y año).

Detalle de la nota de entrega.

Cantidad.- En este campo se debe registrar de forma individual cada una de las partes que se entreguen.

CÓDIGO.- Aquí el usuario debe dar clic en el combo desplegable, ubicado en la parte derecha del cuadro de código, que le permitirá seleccionar el código del producto deseado.

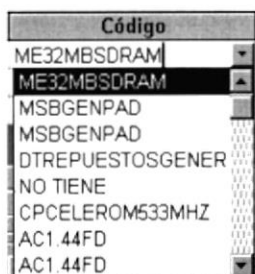



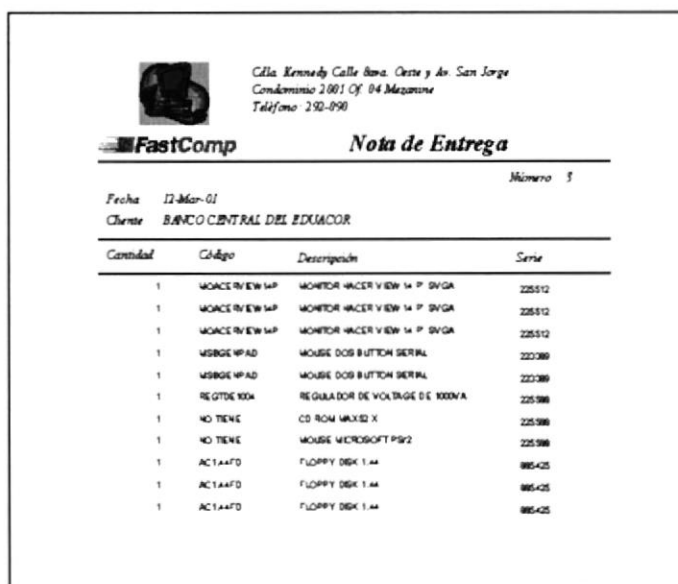
Fig. 3 - 31 Selección del código del producto

Serie.- Se debe ingresar la serie de las partes entregadas.

Nota: Este campo debe ser ingresado obligatoriamente.


Para grabar los datos ingresados presione el botón 


Para obtener una vista preliminar del formulario damos clic en el botón  el usuario visualizará la siguiente presentación




Cantidad	Código	Descripción	Serie
1	MOACERVIEW WP	MONITOR HACER VIEW 14 P. SVGA	225512
1	MOACERVIEW WP	MONITOR HACER VIEW 14 P. SVGA	225512
1	MOACERVIEW WP	MONITOR HACER VIEW 14 P. SVGA	225512
1	MSBGE WPAD	MOUSE DOS BUTTON SERIAL	220389
1	MSBGE WPAD	MOUSE DOS BUTTON SERIAL	220389
1	REGTDE 100A	REGULADOR DE VOLTAJE DE 1000VA	225598
1	NO TIENE	CD ROM MAX52 X	225598
1	NO TIENE	MOUSE MICROSOFT PS/2	225598
1	AC1.44FD	FLOPPY DSK 1.44	985425
1	AC1.44FD	FLOPPY DSK 1.44	985425
1	AC1.44FD	FLOPPY DSK 1.44	985425

Fig. 3 – 32 Vista Preliminar Formulario Llamadas Técnicas

Para eliminar algún registro presione el botón 

Para buscar un registro anteriormente ingresado presione en botón 

Para cerrar el formulario y regresar al Menú Principal presione el botón 

3.10 Informes

Los informes tienen la finalidad de presentar datos específicos seleccionados que le facilite al usuario obtener la información con una buena presentación y que la podrá imprimir.

Para poder visualizar esta opción debe dar un clic en el botón **Informes** del **Menú Principal**.

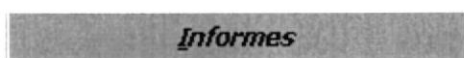


Fig. 3 - 33 Botón de Informes

Después de seleccionar esta opción el usuario visualiza la siguiente pantalla.

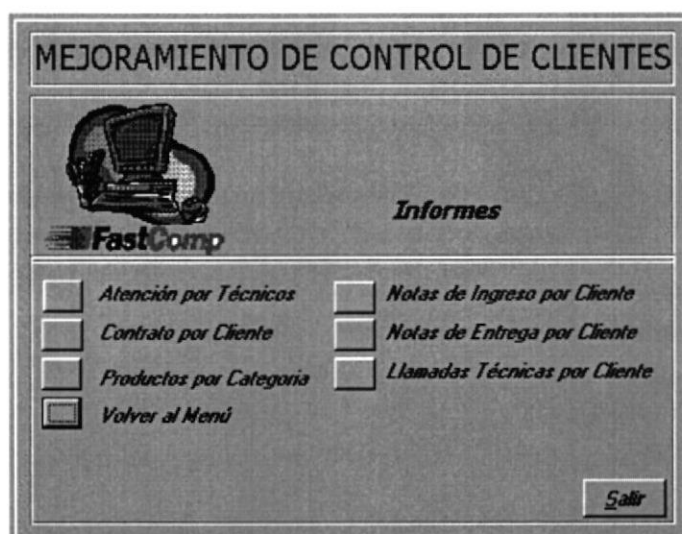


Fig. 3 - 34 Menú Informes

Los Informes son los siguientes:

Atención por Técnicos.- Este informe permite emitir reportes de atenciones realizadas por técnicos depende el corte de fecha que el usuario ingrese puede obtener los datos semanales, quincenales, mensuales. (Vea sección 3.10.1)

Contratos por Clientes.- Por medio de este Informe el usuario podrá obtener en detalle información de los contratos de mantenimientos de clientes , fechas de inicio, vencimiento, ubicación, serie, descripción de los productos. (Vea sección 3.10.2)

Clientes por Contrato.- Por medio de este Informe el usuario podrá obtener en detalle información de los contratos de mantenimientos, fechas de inicio, vencimiento, y el nombre del contacto. (Vea sección 3.10.3)

Productos por Categoría.- Este Informe presenta la lista de productos de la categoría que usted seleccione, los datos que usted verá será el nombre de la categoría, descripción y serie de las partes. (Vea sección 3.10.4)

Notas de Ingreso por Cliente.- Con la presentación de este informe se puede tener información de los fechas en que se realizaron ingresos de equipos. (vea sección 3.10.5)

Notas de Entrega por Cliente.- Al igual que en Atención por técnicos usted obtendrá información de entregas realizadas a la semana, quincena, mes dependiendo del cliente y las fechas que el usuario especifique. (Vea sección 3.10.6)

Llamadas Técnicas por Cliente.- Este informe nos ayuda a saber cuantas solicitudes de servicio se han recibido por cliente, el informe lo podemos obtener semanal, quincenal, mensual. (vea sección 3.10.7)

3.10.1 Informe Atención por Técnicos

Con este Informe el usuario puede obtener datos de las visitas realizadas por los técnicos, este informe depende del corte de fecha que usted ingrese, estos pueden ser semanales, quincenales, mensuales, etc.

Para Ingresar a esta opción usted debe dar un clic en la opción **Atención por Técnicos** de su **Menú Informes**.

Al seleccionar esta opción el usuario visualizará un mensaje en el que ingresará desde que fecha desea ver las atenciones realizadas por los técnicos, el ingreso se debe realizar en el formato de fecha especificado (dd/mm/aa).

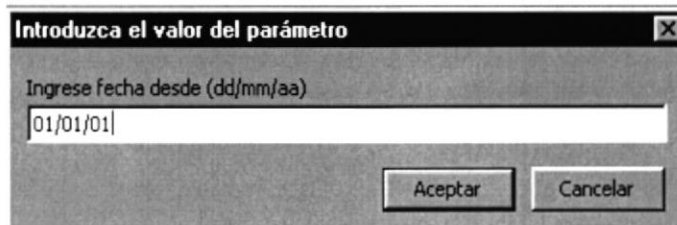


Fig. 3 – 35 Ejemplo de ingreso de fecha

Una vez realizado el ingreso de fecha (desde) usted deberá realizar el mismo procedimiento con la fecha hasta en el formato (dd/mm/aa/)

Especificar hasta que fecha desea que le presente la información.

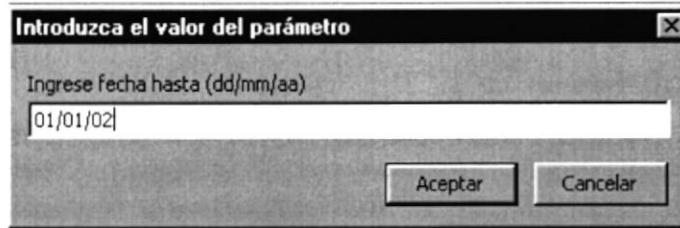
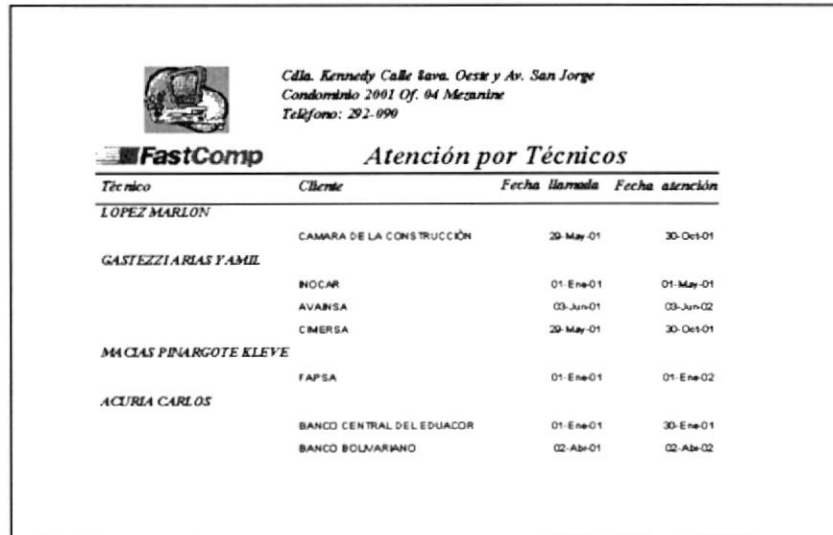


Fig. 3 - 36 Ejemplo de ingreso de fecha hasta

Después que el usuario halla ingresado la información requerida visualizará el informe con los datos de las atenciones que ha realizado cada técnico.



Técnico	Cliente	Fecha llamada	Fecha atención
LOPEZ MARLON	CAMARA DE LA CONSTRUCCIÓN	29-May-01	30-Oct-01
GASTEZZI ARIAS Y AMIL	NOCAR	01-Ene-01	01-May-01
	AVANSA	03-Jun-01	03-Jun-02
	CMERSA	29-May-01	30-Oct-01
MACIAS PINARGOTE KLEVE	FAPSA	01-Ene-01	01-Ene-02
ACURIA CARLOS	BANCO CENTRAL DE EDUCADOR	01-Ene-01	30-Ene-01
	BANCO BOLIVARIANO	02-Abr-01	02-Abr-02

Fig. 3 - 37 Informe Atención por técnicos

3.10.2 Informe Contrato por Clientes

Con este Informe se obtendrá la información de los clientes que cuentan con más de dos contratos, obteniendo la información de cantidad, descripción, ubicación serie y costo del mantenimiento por equipo.

Usted podrá ingresar al formulario de la siguiente manera:

Seleccione la opción de **Clientes por Contrato** del **Menú Informes**. (Vea sección 3-10)

Después el usuario visualizará una pantalla en la que debe seleccionar al cliente por medio de un combo desplegable y tendrá que ingresar la fecha **desde** y la fecha **hasta** en el formato (ddd.mmm.aaa) esto ayudará a emitir un informe con el corte de fecha específico

RECUERDE: Son fechas próximas o exactas al inicio del contrato.

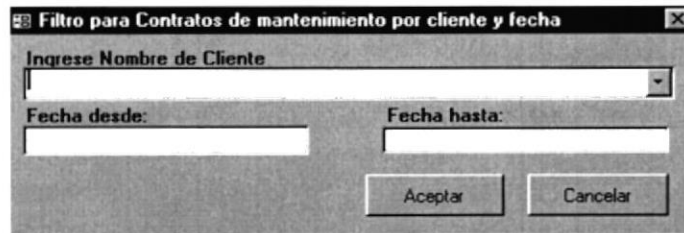


Fig. 3 – 38 Filtro de Contrato de Mantenimiento

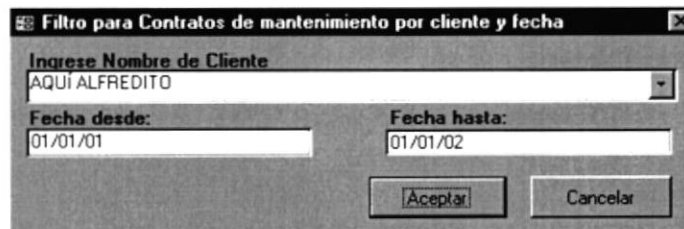


Fig. 3 – 39 Forma de ingreso de datos

Después que el usuario seleccione el nombre del cliente e ingrese las fechas correspondientes presione **Aceptar** y visualizará el Informe respectivo.




 C/la. Kennedy Calle Baza. Oeste y Av. San Jorge
 Condominio 2001 Of. 04 Mesanine
 Teléfono: 292-090

FastComp Contrato de Mantenimiento por Cliente

		Contrato 2			
Cliente	AVAINSA	Teléfono	881855881856		
Dirección	COLA LA GARZOTA	Inicio	01-Feb-01		
Contacto	SRA. MAGALLY ARIAS	Vencimiento	01-Feb-02		
Cantidad	Descripción	Serie	Ubicación	Costo	
1	DISCO DURO	852389741	Caja	\$ 50.00	
1	TECLADO	58884	Gerencia	\$ 5.00	
1	EQUIPO DFI	123456	Bodega	\$ 5.00	
1	MONITOR SAMSUNG	528525	Administración	\$ 5.00	
1	IMPRESORA EPSON STYLUS 300	854712	Recaudaciones	\$ 8.00	
				Total	\$ 73.00

Fig. 3 - 40 Informe Contratos de Mantenimiento por Clientes

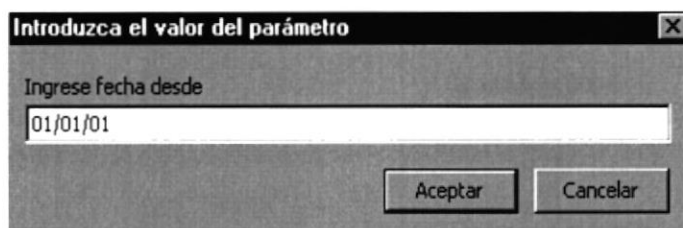
3.10.3 Informe Clientes por Contratos

El informe de *Contratos por Clientes* permite observar los clientes que tienen Contrato de Mantenimiento los datos que el usuario visualizará son el nombre del cliente, nombre del contacto (persona con la que se coordina directamente el mantenimiento), la fecha de inicio y vencimiento del contrato.

Usted podrá ingresar al formulario de la siguiente manera:

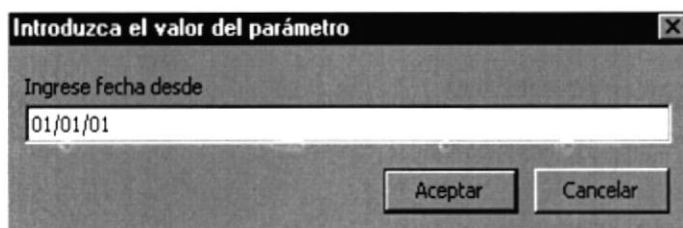
Seleccione la opción de **Clientes por Contrato** del **Menú Informes**.
(Vea sección 3-10)

Después el usuario visualizará una pantalla en la que debe ingresar la fecha **desde** y (dd.mm.aa), una vez ingresada la fecha tendrá que realizar el mismo procedimiento con la fecha **hasta**, esto ayudará a emitir un informe con el corte de fecha específico.



A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Introduzca el valor del parámetro". Inside the dialog, there is a label "Ingrese fecha desde" above a text input field. The input field contains the date "01/01/01". At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".


Fig. 3 – 41 Ingreso de Fecha desde



A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Introduzca el valor del parámetro". Inside the dialog, there is a label "Ingrese fecha desde" above a text input field. The input field contains the date "01/01/01". At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

Fig. 3 - 42 Ingreso de Fecha hasta

Después de ingresar las fechas correspondientes presione el botón **Aceptar** y visualizará el Informe con los datos requeridos.



Cda. Kennedy Calle 8ava. Oeste y Av. San Jorge
 Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
 Teléfono: 292-090

FastComp *Clientes por Contrato*

Cliente	Contacto	Inicio	Vencimiento
AQUÍ ALFREDITO	SR. JUAN LORENZO	01-Ene-01	01-Ene-02
CIAPROMASE CIA. LTDA.	ING. PIA VIZJETA	01-Ene-01	01-Mar-01
COLEGIO ALEMAN HUMBOLT	ANL. AGUSTÍN SHUSAN	05-May-01	01-May-02
ECUATORIANO SUIZO		01-Ene-01	01-Ene-02

Fig. 3 – 43 Informe Clientes por Contrato

3.10.4 Informe Productos por Categoría

Este informe le permite tener información de los productos por categoría.

Para que ingresar al formulario debe seleccionar la opción de Productos por Categoría del Menú Informes. (Vea la sección 3-11)

Para que el usuario pueda escoger un producto específico lo debe hacer dando clic en el botón de despliegue de la siguiente pantalla.

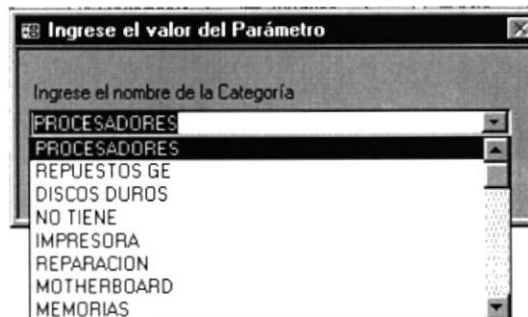
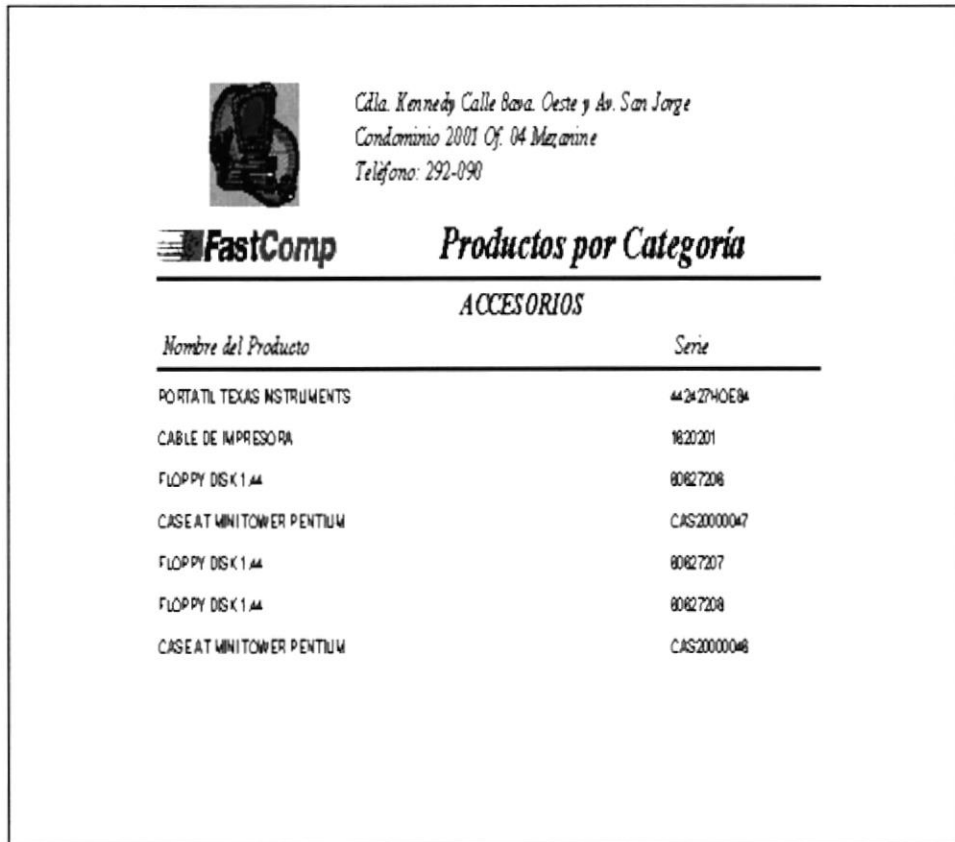


Fig. 3 - 44 Selección de Categorías

Después que el usuario haya elegido la categoría y presione el botón **Aceptar** visualizará el informe con los datos respectivos



C/da. Kennedy Calle Bava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Maravilla
Teléfono: 292-090

FastComp **Productos por Categoría**

ACCESORIOS

Nombre del Producto	Serie
PORTATIL TEXAS INSTRUMENTS	44242740E04
CABLE DE IMPRESORA	1620201
FLOPPY DISK 1.44	80827208
CASE AT MINITOWER PENTIUM	CAS20000047
FLOPPY DISK 1.44	80827207
FLOPPY DISK 1.44	80827208
CASE AT MINITOWER PENTIUM	CAS20000048

Fig. 3 – 45 Informe Productos por Categorías

3.10.5 Informe Notas de Ingreso por Clientes

Con este Informe el usuario puede obtener información de los ingresos por reparación, este informe depende del corte de fecha que usted ingrese, estos pueden ser semanales, quincenales, mensuales, etc.

Para poder ingresar a este informe debemos dar clic en la opción de **Notas de Ingreso por Clientes** que se encuentra en el **Menú Informes** (Vea sección 3.11)

Después el usuario visualizará una pantalla en la que debe seleccionar al cliente por medio de un combo desplegable y tendrá que ingresar la fecha **desde** y la fecha **hasta** en el formato (ddd.mmm.aaa) esto ayudará a emitir un informe con el corte de fecha específico.

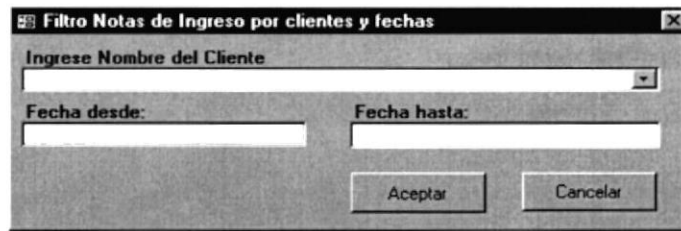


Fig. 3 - 46 Filtro Notas de Ingreso

Seleccionar el nombre del cliente e ingresar las fechas específicas de las que desea obtener la información, el formato de fecha que debe ingresar es (ddd,mmm,aaa).

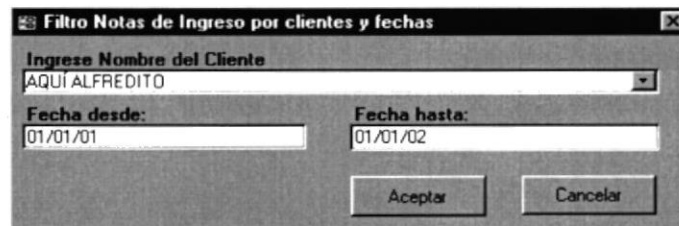
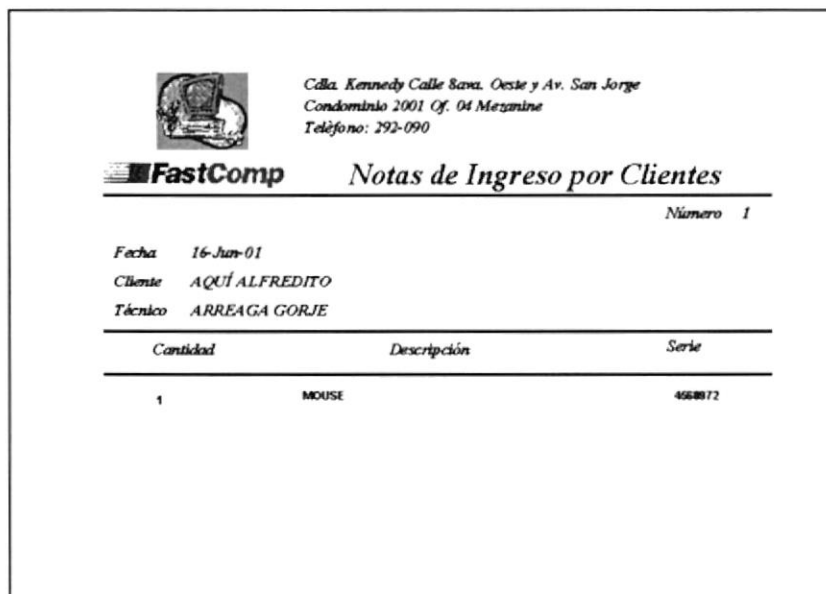



Fig. 3 - 47 Ejemplo de ingreso de datos

Una vez seleccionado el cliente e ingresada las fechas de clic en el botón **Aceptar** y podrá visualizar el Informe con los datos solicitados




 Cda. Kennedy Calle 8ava. Oeste y Av. San Jorge
 Condominio 2001 Of. 04 Mezzanine
 Teléfono: 292-090

FastComp *Notas de Ingreso por Clientes*

Número 1

Fecha 16-Jun-01
 Cliente AQUÍ ALFREDITO
 Técnico ARREAGA GORJE

Cantidad	Descripción	Serie
1	MOUSE	4680172

Fig. 3 – 48 Informe de Notas de Ingreso por Cliente

3.10.6 Informe Notas de Entrega por Clientes

Con este Informe el usuario puede obtener información de las entregas por venta o reparación, este informe depende del corte de fecha que usted ingrese, estos pueden ser semanales, quincenales, mensuales, etc.

Para poder ingresar a este informe debemos dar clic en la opción de **Notas de Entrega por Clientes** que se encuentra en el **Menú Informes** (Vea sección 3.11)

Después el usuario visualizará una pantalla en la que debe seleccionar al cliente por medio de un combo desplegable y tendrá que ingresar la fecha **desde** y la fecha **hasta** en el formato (ddd.mmm.aaa) esto ayudará a emitir un informe con el corte de fecha específico

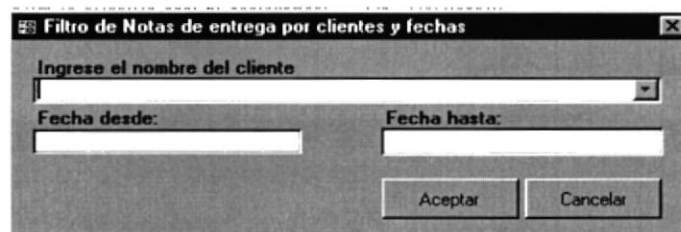


Fig. 3 – 49 Filtro de Notas de Entrega por Cliente

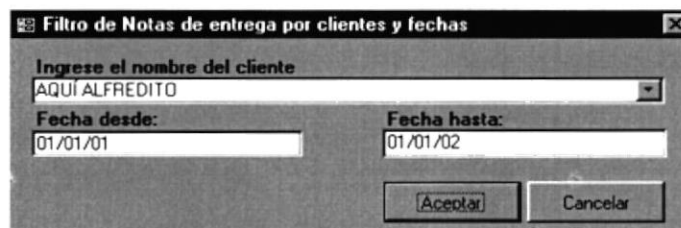
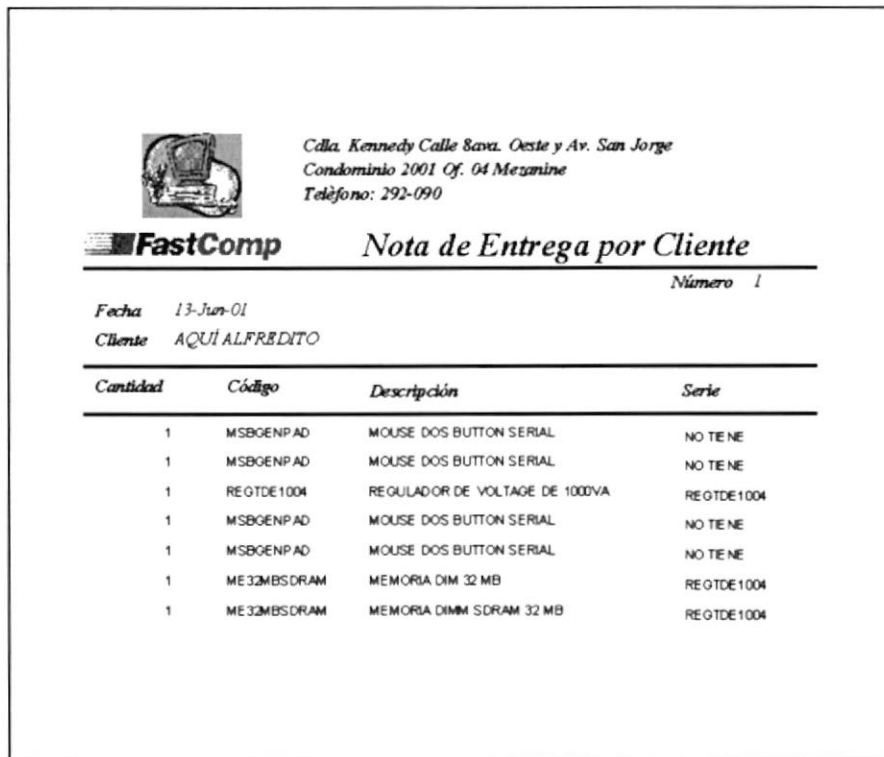



Fig. 3 – 50 Ejemplo de Ingreso de datos

Una vez seleccionado el cliente e ingresadas las fechas de clic en el botón **Aceptar** y podrá visualizar el Informe con los datos solicitados.



 Cda. Kennedy Calle Sava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
Teléfono: 292-090

FastComp *Nota de Entrega por Cliente* Número 1

Fecha 13-Jun-01
Cliente AQUÍ ALFREDDITO

Cantidad	Código	Descripción	Serie
1	MSBOENPAD	MOUSE DOS BUTTON SERIAL	NO TIENE
1	MSBOENPAD	MOUSE DOS BUTTON SERIAL	NO TIENE
1	REGTDE1004	REGULADOR DE VOLTAGE DE 1000VA	REGTDE1004
1	MSBOENPAD	MOUSE DOS BUTTON SERIAL	NO TIENE
1	MSBOENPAD	MOUSE DOS BUTTON SERIAL	NO TIENE
1	ME32MBSDRAM	MEMORIA DIM 32 MB	REGTDE1004
1	ME32MBSDRAM	MEMORIA DIMM SDRAM 32 MB	REGTDE1004

Fig. 3 - 51 Informe Nota de Entrega por Clientes

3.10.7 Informe Llamadas Técnicas por Cliente

Este Informe tiene como finalidad presentar información de las atenciones Técnicas realizadas, el usuario obtendrá los datos específicos por clientes con el corte de fecha que se ingrese.

Para poder ingresar a este informe debemos dar clic en la opción de **Llamadas Técnicas por Cliente** que se encuentra en el **Menú Informes** (Vea sección 3.11)

Después el usuario visualizará una pantalla en el que debe seleccionar al cliente por medio de un combo desplegable y tendrá que ingresar la fecha **desde** y la fecha **hasta** en el formato (ddd.mmm.aaa) esto ayudará a emitir un informe con el corte de fecha específico.

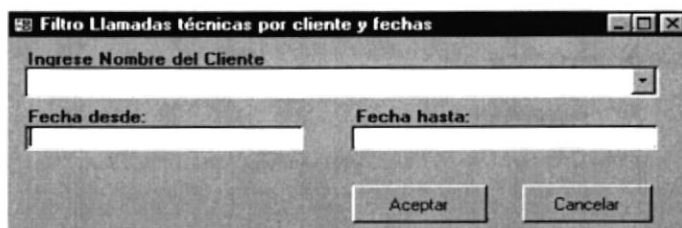


Fig. 3 - 52 Filtro Llamadas Técnicas por Clientes

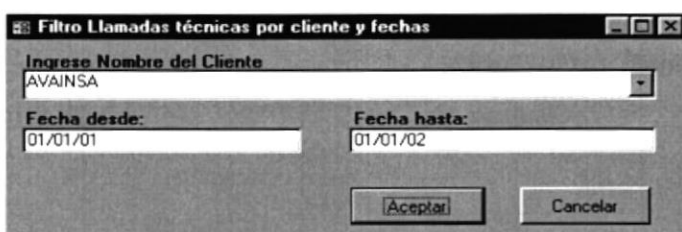


Fig. 3 - 53 Forma de Ingreso de datos

Una vez seleccionado el cliente e ingresadas las fechas de clic en el botón **Aceptar** y podrá visualizar el Informe con los datos solicitados.



C/ta. Kennedy Calle 8ava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
Teléfono: 292-090

FastComp *Llamadas Técnicas por Clientes*

Número	5
Cliente	AVAINSA
Técnico	GASTEZZI ARIAS YAMIL
Fecha de llamada	03 Jun-01
Fecha de atención	03 Jun-02
Dirección	34AVA. ENTRE GARCIA GOYENA Y BOLIVIA
Ciudad	GUAYAQUIL

Detalle de la Llamada

DISQUETERA DAÑADA

Detalle de la Vista

Garantía
Contrato de Mantenimiento
Solicitud Técnica
Otros

Informe

DISQUETERA DAÑADA PORMAL US 0

Fig. 3 - 54 Forma de Ingreso de datos

3.11 Muestrario de Reportes

A continuación se detalla aquellos informes con los que consta la aplicación.

1. *Atención por técnicos*
2. *Contrato por cliente*
3. *Productos por categoría*
4. *Notas de Ingreso por Cliente*
5. *Notas de Entrega por cliente*
6. *Llamadas Técnicas por cliente*



*Cdla. Kennedy Calle 8ava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
Teléfono: 292-090*

FastComp

Cientes por Contrato

<i>Cliente</i>	<i>Contacto</i>	<i>Inicio</i>	<i>Vencimiento</i>
<i>AQUÍ ALFREDITO</i>	SR. JUAN PIGUAVE	01-Ene-01	01-Ene-02
<i>AVAINSA</i>		02-Feb-01	02-Jun-01
<i>AVAINZA</i>	SRA. GLENDA PIGUAVE	01-Ene-01	01-Jun-01
<i>BANCO BOLIVARIANO</i>	SR. OMAR SANTANA	01-Ene-01	01-Ene-02
<i>BANCO CENTRAL DEL ECUADOR</i>	SRA. TANIA RIOS	01-Feb-01	01-Feb-02
<i>CAMARA DE LA CONSTRUCCIÓN</i>	SR. CARLOS TORAL	02-Feb-01	02-Feb-02



Cdla. Kennedy Calle 8ava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
Teléfono: 292-090

FastComp

Nota de Ingreso por Cliente

Número 30

Fecha 25-Jun-01

Cliente AQUÍ ALFREDITO

Técnico ACURIA CARLOS

Cantidad	Descripción	Serie
1	TECLADO	2365478
1	MOUSE	325648
1	REGULADOR	1254698



*Cdla. Kennedy Calle 8ava. Oeste y Av. San Jorge
Condominio 2001 Of. 04 Mezanine
Teléfono: 292-090*

FastComp

Nota de Entrega por Cliente

Número 33

Fecha 25-Jun-01

Cliente BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

<i>Cantidad</i>	<i>Código</i>	<i>Descripción</i>	<i>Serie</i>
1	MB201MMX	MOTHERBOARD AT 748 MODEM,	4569712
1	MAXELL	DISQUETE DE ALTA DENSIDADE	456977
1	CPCELEROM533MHZ	PORTATIL TEXAS INSTRUMENTS	12364789