

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL**



**ESPOL - PEÑAS**

T658.151

BAQa

**SECRETARIADO**

**D-40336**

**PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN COMPUTACION**



# **PROYECTO DE GRADUACION**

**BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS**

Previo a la Obtención del Título de  
Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información

TEMA :

Automatización de la Cartera de Clientes

**MANUALES DE:**

**ORGANIZACION, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO**

AUTORES :

*Narcisa E. Baque Pinargote  
Betty M. Barco Fajardo*

DIRECTOR :

*MAE. Fausto Jácome*

2002 - 2003

# Escuela Superior Politécnica del Litoral



## PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN

### PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### TEMA:

AUTOMATIZACIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES

#### MANUALES DE:

ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

#### AUTORES:

NARCISA E. BAQUE PINARGOTE  
BETTY M. BARCO FAJARDO

#### DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME

#### AÑO

2002 – 2003



## AGRADECIMIENTO

*"Quiero dejar constancia de mi profundo reconocimiento a todas las personas de Lux Ecuador S.A., por ofrecerme generosamente su valioso tiempo, darme la orientación necesaria y la información requerida que me permitió elaborar este trabajo, en especial al Sr. Francisco Fares quien tuvo la paciencia necesaria para apoyarme en mi ausencia del lugar de trabajo, además la fuerza de voluntad de cada día.*

*Una especial correspondencia a Dios y mi familia, por su actitud solidaria que permitió la terminación de este trabajo"*

*Narcisa*

## AGRADECIMIENTO

*"Primeramente a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida, solo con su bendición, protección y cuidados he logrado cumplir esta meta.*

*A mi madre y hermanos, que con su apoyo incondicional y comprensión a pesar de las vicisitudes que se nos han presentado en el camino, hemos salido a delante y este triunfo es de todos nosotros*

*Y a mi tío Hugo Fajardo, quien en los momentos más necesarios, me extendió su mano sin egoísmo y con mucha paciencia desde el primer momento en que tome la decisión de seguir esta carrera.*

*A todos Ustedes, de corazón... muchas gracias"*

Betty



## DEDICATORIA

*"Dedico este trabajo a mi querida FAMILIA ya que siempre me han brindado su apoyo y motivación para alcanzar mis objetivos con mucho ahínco y entusiasmo".*

*Además, este trabajo tiene un granito de arena de una persona que esta muy cerca de mí, que con sus palabras de aliento pudieron darme más fuerzas de seguir con este trabajo.*

*Narcisa*

## **DEDICATORIA**

*"Con todo el amor del mundo dedicó este trabajo a mi Madre, Sra. Betty Fajardo y a mis hermanos Jesseny, Lucy y Junior, por animarme a seguir adelante en aquellos momentos en que decaía, se merecen esto y más por su esfuerzo y por la esperanza que depositaron en mí".*

*Betty*

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

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

*(Reglamento de Exámenes y Títulos Profesionales de la ESPOL)*

**DIRECTOR DE PROYECTO DE GRADUACIÓN**



M.AE. FAUSTO JÁCOME



## **AUTORAS DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN**

---

NARCISA BAQUE PINARGOTE

---

BETTY BARCO FAJARDO

# TABLA DE CONTENIDO

## CAPÍTULO I

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1.1	INTRODUCCIÓN .....	3
1.2	OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
1.3	ÁREA DE AUTORIZACIÓN .....	3
1.4	HISTORIA.....	3
1.5	MISIÓN .....	4
1.6	VISIÓN .....	4
1.7	OBJETIVO DEL NEGOCIO.....	5
1.8	FILOSOFÍA Y VALORES.....	5
1.9	FACTORES CLAVES DEL ÉXITO .....	6
1.10	POLÍTICAS GENERALES.....	6
1.11	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
1.12	ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL.....	10
1.13	ESTRUCTURA DEL PERSONAL.....	11
1.14	DESCRIPCIÓN DE CARGOS.....	12

## CAPÍTULO II

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.1	PROPOSITO.....	19
2.2	ALCANCE.....	19
2.3	POLÍTICAS.....	20
2.4	RESPONSABILIDAD .....	20
2.5	DEFINICIÓN .....	21
2.6	REVISIÓN DEL MANUAL.....	22
2.7	CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	22
2.8	DOCUMENTOS APLICABLES .....	23
2.9	LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	23
	PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUD DE CRÉDITO.....	24
	PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO.....	32
	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO.....	40
	PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA.....	49

## CAPÍTULO III

### MANUAL DE USUARIO

3.1	INTRODUCCIÓN .....	57
3.2	OBJETIVO.....	57
3.3	A QUIEN VA DIRIGIDA ESTE MANUAL .....	57
3.4	COMO USAR ESTE MANUAL.....	57
3.5	DEFINICIONES.....	58
3.6	COMO LOCALIZAR UN REGISTRO .....	60
3.7	ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS .....	61
3.8	AMBIENTE OPERACIONAL.....	64
3.9	INSTALACIÓN .....	65
3.10	PASOS PARA ABRIR LA APLICACIÓN.....	67
3.10.1	MENÚ PRINCIPAL.....	68
3.11	MÓDULOS DE LA BASE DE DATOS .....	69
3.11.1	MENÚ MANTENIMIENTOS .....	69
3.11.1.1	MANTENIMIENTO DE CLIENTES.....	70
3.11.1.2	MANTENIMIENTO DE EMPLEADOS .....	71
3.11.1.3	MANTENIMIENTO DE ARTÍCULOS.....	73
3.11.1.4	MANTENIMIENTO DE AGENCIAS.....	74
3.11.2	MENÚ PROCESOS .....	75
3.11.2.1	INGRESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO .....	76
3.11.2.2	INGRESO DE COBRO .....	77
3.11.3	MENÚ REPORTES .....	79
3.11.3.1	REPORTES DE CLIENTES .....	78
3.11.3.1.1	REPORTE GENERAL DE CLIENTES.....	80
3.11.3.1.2	REPORTE DE CLIENTE .....	81
3.11.3.2	REPORTES DE EMPLEADOS.....	82
3.11.3.2.1	REPORTE GENERAL DE EMPLEADOS.....	83
3.11.3.2.2	REPORTE DE EMPLEADO POR TIPO.....	84
3.11.3.2.3	REPORTE DE EMPLEADO POR AGENCIAS.....	85
3.11.3.3	REPORTES DE AGENCIAS .....	86
3.11.3.4	REPORTE DE ARTÍCULOS.....	87
3.11.3.4.1	REPORTE DE ARTÍCULOS.....	88
3.11.3.4.1	REPORTE DE LÍNEAS DE ARTÍCULOS .....	88

3.11.3.5 REPORTES DE SOLICITUDES DE CRÉDITO.....	90
3.11.3.5.1 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR FECHA.....	90
3.11.3.5.2 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR CLIENTE.....	92
3.11.3.5.3 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR EMPLEADO .....	93
3.11.3.5.4 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR ESTADO .....	95
3.12 MUESTRARIO DE REPORTES.....	96

## TABLA DE ILUSTRACIONES

FIG. 1.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	9
FIG. 1.2 ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS..	10
FIG. 1.3 ORGANIGRAMA DE PUESTOS Y PLAZAS .....	11
FIG. 2.1 SOLICITUD DE CRÉDITO, ANVERSO .....	28
FIG. 2.2 SOLICITUD DE CRÉDITO, ANVERSO .....	29
FIG. 2.3 SOLICITUD DE CRÉDITO, PAGARE.....	30
FIG. 2.4 INSPECCIÓN DE CALIDAD .....	31
FIG. 2.5 MEMO DE ENVIÓ DE SOLICITUDES DE CRÉDITO .....	36
FIG. 2.6 GUÍA DE REMISIÓN .....	37
FIG. 2.7 FACTURA DE SERVICIO .....	38
FIG. 2.8 RECIBO DE COBRO.....	39
FIG. 2.9 CONTROL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS .....	45
FIG. 2.10 DETALLE DE COBRANZAS .....	46
FIG. 2.11 PLANILLA DIARIA DE INGRESOS .....	47
FIG. 2.12 INGRESO ÚNICO.....	48
FIG. 2.13 DESISTIMIENTO DE COMPRA .....	53
FIG. 2.14 NOTA DE CRÉDITO.....	54
FIG. 2.15 MEMO DEVOLUCIÓN DE VALORES.....	55
FIG. 3.1 BÚSQUEDA DE REGISTRO .....	60
FIG. 3.2 OPCIÓN DE BÚSQUEDA, REEMPLAZAR Y COINCIDIR REGISTROS .	61
FIG. 3.3 EQUIPOS DE REQUERIMIENTOS.....	64
FIG. 3.4 INSTALACIÓN DE LA APLICACIÓN .....	65
FIG. 3.5 PANTALLA DE PRESENTACIÓN EN WINZIP .....	66
FIG. 3.6 PANTALLA DE WINZIP .....	66
FIG. 3.7 PANTALLA DE RUTA.....	67
FIG. 3.8 INGRESO A LA BASE DE DATOS “AUTOMATIZACIÓN EN LA CARTERA DE CLIENTES” .....	68
FIG. 3.9 MENÚ PRINCIPAL.....	68
FIG. 3.10 MENÚ MANTENIMIENTO.....	70
FIG. 3.11 MANTENIMIENTO DE CLIENTES.....	70
FIG. 3.12 MANTENIMIENTO DE EMPLEADOS .....	72
FIG. 3.13 MANTENIMIENTO DE ARTÍCULOS.....	73
FIG. 3.14 MANTENIMIENTO DE AGENCIAS.....	74

FIG. 3.15 MENÚ PROCESOS .....	76
FIG. 3.16 FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO .....	76
FIG. 3.17 FORMULARIO DE INGRESO DE COBRO.....	78
FIG. 3.18 FORMULARIO DE REPORTES.....	79
FIG. 3.19 FORMULARIO DE REPORTE DE CLIENTES .....	80
FIG. 3.20 REPORTES GENERAL DE CLIENTES.....	80
FIG. 3.21 FORMULARIO DE REPORTE DE CLIENTE.....	81
FIG. 3.22 REPORTE DE CLIENTE .....	82
FIG. 3.23 FORMULARIO DE REPORTE DE EMPLEADOS.....	82
FIG. 3.24 REPORTE GENERAL DE EMPLEADO.....	83
FIG. 3.25 FORMULARIO DE REPORTE DE EMPLEADO POR TIPO .....	84
FIG. 3.26 REPORTE DE EMPLEADO POR TIPO.....	85
FIG. 3.27 FORMULARIO DE REPORTE DE EMPLEADO POR AGENCIA.....	85
FIG. 3.28 REPORTE DE EMPLEADO POR AGENCIA .....	86
FIG. 3.29 REPORTE DE AGENCIAS.....	87
FIG. 3.30 FORMULARIO DE REPORTE DE ARTÍCULOS.....	87
FIG. 3.31 REPORTE DE ARTÍCULO.....	88
FIG. 3.32 FORMULARIO DE LÍNEA DE ARTÍCULO .....	89
FIG. 3.33 REPORTE DE LÍNEA DE ARTÍCULO .....	89
FIG. 3.34 FORMULARIO DE REPORTES DE SOLICITUDES DE CRÉDITO.....	90
FIG. 3.35 FORMULARIO DE REPORTES DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR FECHA .....	91
FIG. 3.36 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR FECHA .....	92
FIG. 3.37 FORMULARIO DE REPORTES DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR CLIENTE.....	92
FIG. 3.38 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR CLIENTE.....	93
FIG. 3.39 FORMULARIO DE REPORTES DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR EMPLEADOS.....	94
FIG. 3.40 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR EMPLEADO .....	94
FIG. 3.41 FORMULARIO DE REPORTES DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR ESTADO .....	95
FIG. 3.42 REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR ESTADO.....	96



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## CAPÍTULO I



# Lux Ecuador S. A.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ELABORADO POR: SRTA. NARCISA BAQUE  
SRTA. BETTY BARCO

APROBADOR POR: SR. FRANCISCO FARES

FECHA DE APROBACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:

CONTENIDO	PÁGINAS
1.1 INTRODUCCIÓN	3
1.2 OBJETIVOS DEL MANUAL	3
1.3 ÁREA DE AUTORIZACIÓN	3
1.4 HISTORIA	3
1.5 MISIÓN	4
1.6 VISIÓN	4
1.7 OBJETIVOS DEL NEGOCIO	5
1.8 FILOSOFÍA Y VALORES	5
1.9 FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	6
1.10 POLÍTICAS GENERALES	6
1.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
1.12 ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL	10
1.13 ESTRUCTURA DEL PERSONAL	11
1.14 DESCRIPCIÓN DE CARGOS	12





## 1.1 INTRODUCCIÓN

La organización tiene vida propia, personalidad específica, la cultura implica la manera como los empleados perciben en común las características fundamentales de la empresa.

La cultura organizacional es un conjunto de objetivos, con significado común entre los miembros de una buena organización de una empresa que se verá reflejada en la eficiencia de sus procesos y tener en claro la responsabilidad de cada funcionario que es el engranaje primordial para que se cumpla lo propuesto.

## 1.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual reúne la estructura organizacional, políticas y reglas de la empresa **Lux Ecuador S.A.** con el objetivo de ser un instructivo para sus colaboradores y para personas que en el futuro ingresen a formar parte de compañía y conozcan como está creada organizacionalmente la empresa.

## 1.3 ÁREA DE AUTORIZACIÓN

La persona responsable de la actualización y supervisión del manual es el Jefe de Créditos y cobranzas, el cual deberá ser supervisado por la Gerencia General y Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas.

## 1.4 HISTORIA

*Lux Ecuador* es una empresa con 26 años de trayectoria en el mercado nacional cuya función ha sido servir al pueblo ecuatoriano, a través de una línea de productos dedicados a brindar comodidad, limpieza y salud para los hogares de nuestro país.





La cultura de servicio al cliente se ha incrementado mucho en los últimos años, pues tienen muy claro que el futuro de la empresa depende de una verdadera vocación de servicios.

En 1975 Electrolux se estableció legalmente después de haber adquirido los activos de agencia Sueca e inicia sus labores comerciales en la ciudad capital.

En 1992 la conferencia mundial del grupo en Manila decidió una división estratégica, por lo cual Lux se encargará de las ventas directas y Electrolux de las ventas a distribuidores.

Su actual presidente el Sr. Sven Anderson continua con el criterio y filosofía del Fundador de Lux, Sr. Axel Wenner Green, de las ventas directas y trabajar con políticas y procedimientos que proyectan superación, desde ese entonces se han capacitado a por lo menos 15.000 personas con la mejor profesión del mundo: Las Ventas, que los llenan de orgullo y satisfacción porque demuestran una organización que cumple con sus objetivos y se adapta a las necesidades de los tiempos actuales y que ha sido siempre eficiente.

*Lux for life*

## 1.5 MISIÓN

“Convertir los hogares en hogares **Lux**, enseñar a nuestro cliente el mejor método para mantener su casa limpia y permanentemente aseada”

## 1.6 VISIÓN

“Hacer mayores demostraciones en las ventas directas para lograr miles de clientes satisfechos y ser líderes en el mercado ecuatoriano... hacer más hogares Lux, inspira una visión comercial trascendental de brindar bienestar y prosperidad”



## 1.7 OBJETIVO DEL NEGOCIO

El objetivo de **Lux** es tener contacto directo con su cliente comprometiéndose a brindar un Servicio de Calidad que permita mantenerse como líder en el mercado de equipos de limpieza

## 1.8 FILOSOFÍA Y VALORES

El éxito comienza con el deseo de ganar y es aquí donde el concepto de **Lux** es Orgullo, Ganancias y Diversión juegan como un paso fundamental hacia un futuro exitoso



### FILOSOFÍA

**Orgullo:** Sentimiento de pertenecer a una sólida organización internacional que tiene a miles de personas como tú trabajando y perfeccionando la tradición de ventas directas de calidad creada por el fundador de Lux, Axel Wenner-Gren. Es también sentimiento de lograr grandes resultados de ventas o ser promovido a un puesto líder.

**Ganancias:** La recompensa financiera de trabajar duro en un trabajo donde el ingreso potencial es mucho mayor de los otros trabajos. Sólo tus esfuerzos ponen los límites.

**Diversión:** Disfrutar del fruto de tu trabajo con tu equipo, familia, amigos y colegas, celebrando el éxito de muchas ocasiones especiales, viajes de incentivo de productos Lux y mucho más.

SI, Orgullo, Ganancia y Diversión pueden ser mucho más y significar cosas diferentes a gente diferente. Nosotros tenemos ideas propias. Agrega las tuyas, completa con lo que, además pueda significar para ti acordarte de hablar regularmente a tu equipo de trabajo acerca de esta filosofía.



## VALORES

- Perseverancia
- Optimismo
- Honradez
- Lealtad
- Responsabilidad
- Honestidad

## 1.9 FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

Todo empleado exitoso **Lux** debe conocer las claves que llevan a la cima:

**Establecer una meta:** que sea alcanzable en periodo determinado

**Hacer un plan de acción:** Planificando cómo y cuando se efectuará la acción.

**Actitud Mental Positiva:** Auto confianza, determinación, energía para trabajar.

**Vencer obstáculos:** Cansancio, miedo, timidez, inconsciencia, etc.

**Atacar:** Todos lo que se presente, por cumplir la meta.

## 1.10 POLÍTICAS GENERALES

**Presentación apropiada:** Los vendedores y Asistente de ventas, deben llevar un vestuario apropiado.

**Horario oficial:** Horario establecido

**Conducta:** Se espera que los empleados de la compañía se conduzcan profesionalmente y con honestidad dentro de las premisas de la compañía en la zona de trabajo.

**Orden / claridad:** Debes tener seguro que las normas en la oficina son claras y ordenadas, resalta esto en un encuentro importante con cada de tus colaboradores de la agencia.



**Asistencia:** Asegúrate de que cada uno asiste a sus reuniones diarias, incluyendo reuniones especiales en la zona, o eventos convocados por la compañía.

**Ambiente agradable:** Crear un ambiente agradable en tu agencia para crear un clima de confianza y respeto entre tus compañeros.

## 1.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de **LUX ECUADOR S. A** es legalmente constituida y dirigida por el Gerente General, que trabaja acorde con cada uno de las áreas y departamentos que conforman esta organización.

A continuación describimos las funciones que se realizan las principales áreas de esta Compañía

### GERENCIA GENERAL:

Las funciones de la GERENCIA son las siguientes:

- Responsable del buen funcionamiento y organización de los departamentos que se encuentra a su cargo Áreas o Departamento Financiero, Técnico y Ventas.
- Ejecución de Convenios y negocios nacionales e internacionales por virtud de los cuales la empresa adquiere derecho y obligaciones.
- Elabora planes de acciones para cada departamento, especialmente el de Ventas, por ser parte vital de la empresa

Las funciones de las áreas que se encuentra bajo la responsabilidad de Gerencia son las siguientes:





### **ÁREA FINANCIERA:**

Sus principales funciones son:

- Conciliaciones bancarias
- Elaboración de cheques
- Control de inventarios
- Registro de cobros de factura en clientes
- Control de Importaciones
- Registra cuentas por cobrar

### **ÁREA DE VENTAS:**

Sus principales funciones son:

- Realiza visitas diarias a clientes
- Entrega cotizaciones o proformas de sistemas de limpieza (aspiradora, enceradora, purificador de agua) su respectivo seguimiento.
- Asesora a los clientes antes de realizar una compra
- Realiza la entrega de sistemas de limpieza a nuevos clientes
- El jefe de ventas realiza reuniones diarias para capacitar a sus vendedores en la práctica diaria.

### **ÁREA TÉCNICA:**

Sus principales funciones son:

- Brindar un buen servicios a los clientes en máquinas ingresadas al taller
- Servir de manera ágil e inmediata
- Reparar los equipos de limpieza a tiempo
- También ayuda a los demás departamentos con la limpieza



En la figura 1.1. se muestra el Organigrama General de la Compañía *Lux Ecuador S.A.*, del cual se detalla los departamentos.

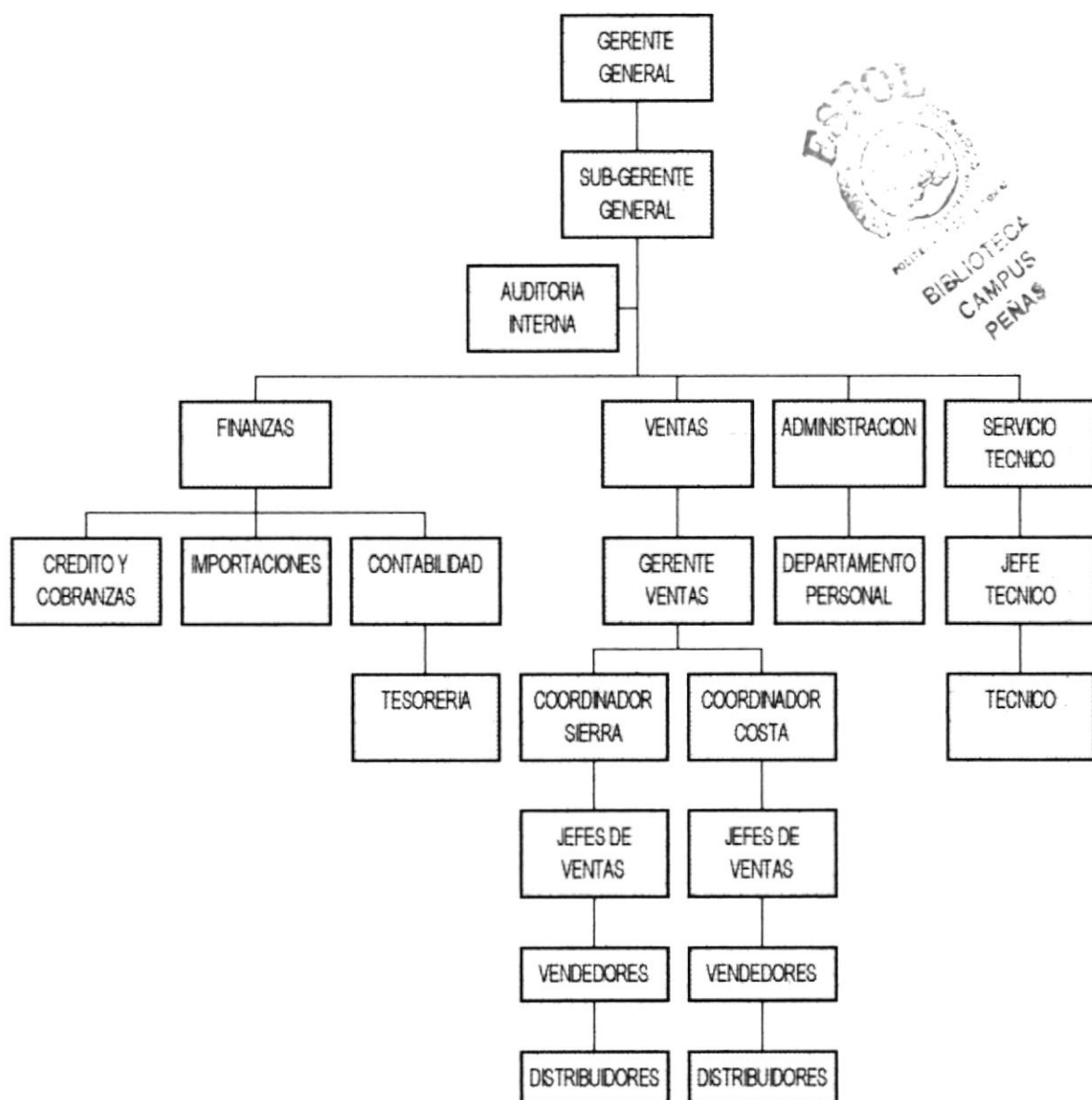


Fig. 1. 1 Organigrama Estructural Organizacional



## 1.12 ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL

El organigrama del **Departamento de Crédito y Cobranzas** esta conformado por el Jefe Nacional y Jefe de Crédito y Cobranzas por el cual se encargan de las funciones que a continuación describimos:

- Control de los cobros diarios
- Revisar los documentos por vencidos y por cobrar
- Realiza llamadas telefónicas a clientes por cuentas pendientes de pago, etc.

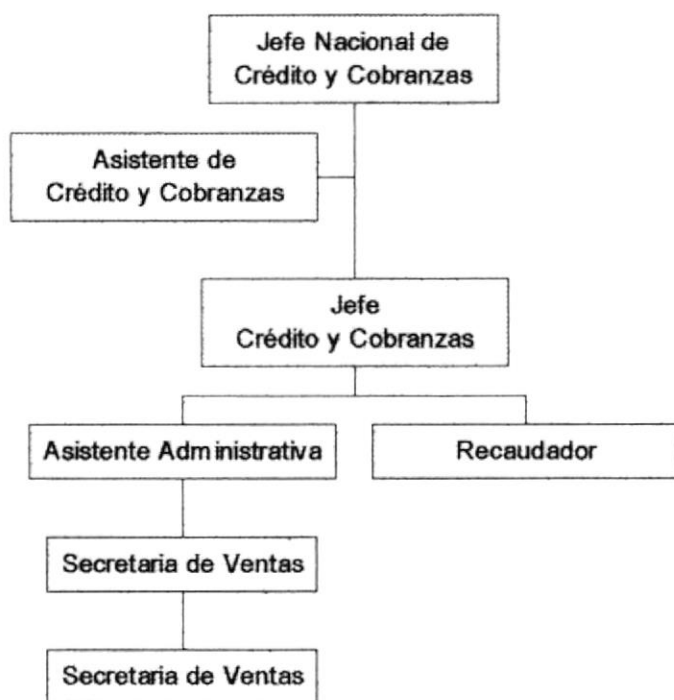


Fig. 1. 2 Organigrama Departamental de Crédito y Cobranzas





### 1.13 ESTRUCTURA DEL PERSONAL

LUX ECUADOR S.A., cuenta con el siguiente personal quienes están distribuidos, tal como se muestra en el siguiente organigrama de puestos y plazas.

Del cual la letra **A** significa actual, son las personas que laboran en la empresa; y la letra **R** significa requerido.

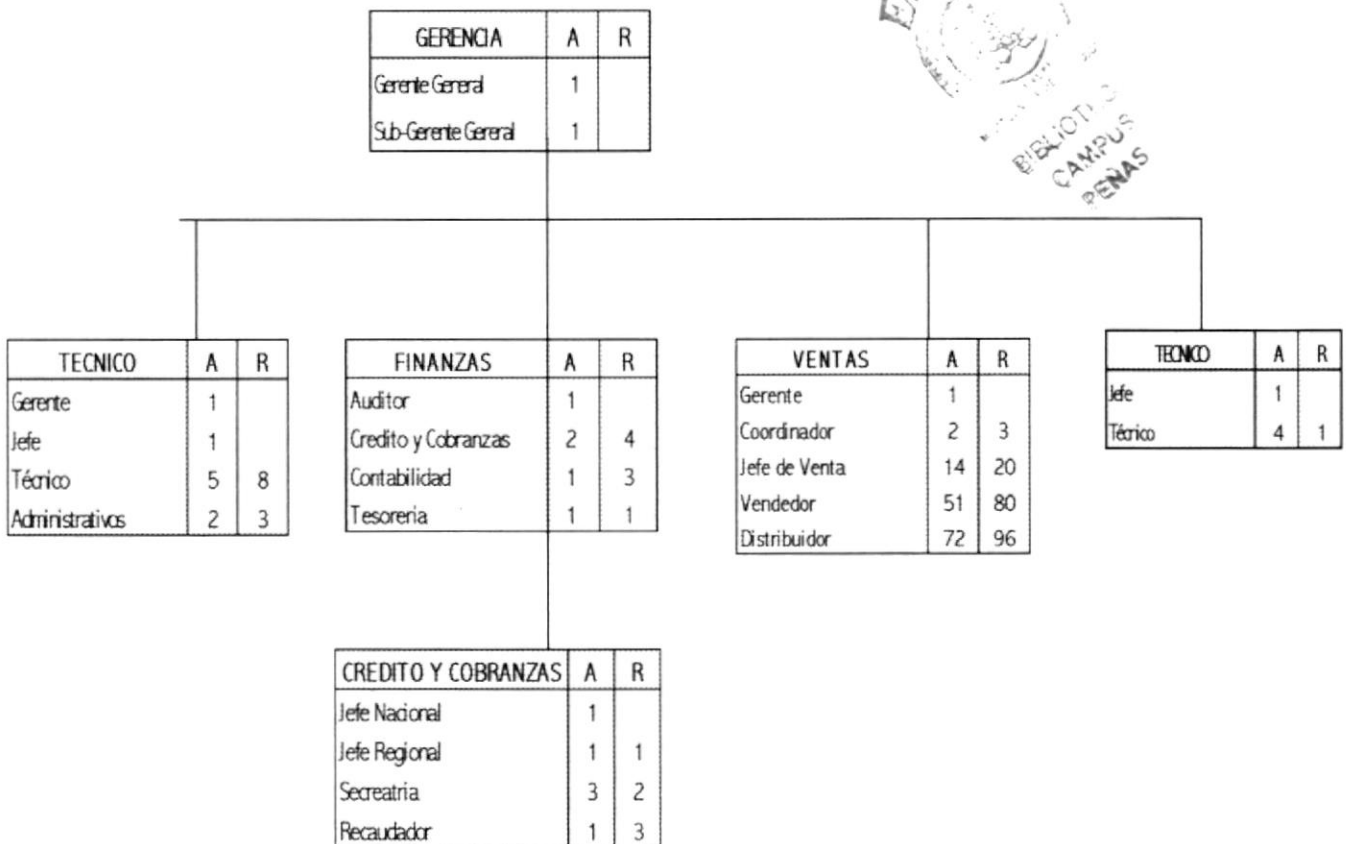


Fig. 1. 3 Organigrama de Puestos y Plazas

A continuación se detallará la descripción de cargos solamente del DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS de la Compañía Lux Ecuador S. A.



## 1.14 DESCRIPCIÓN DE CARGOS

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Jefe Nacional de Créditos y Cobranzas
Descripción:	Control en el ámbito Nacional del cliente de cobranzas
Reporta a:	Gerencia General
Supervisa a:	Secretarías de agencias y recaudador
Coordina con:	Ninguno
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<b>FUNCIONES PERMANENTES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Califica solicitudes de créditos de Quito y provincias</li><li>▪ Registra información de los clientes</li><li>▪ Controla y devuelve los débitos bancarios</li></ul>	
<b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realiza gestiones de crédito en las entidades bancarias</li><li>▪ Supervisa la cartera de cliente de todo el país</li><li>▪ Realiza las facturas y recibos de pagos de todo el país</li></ul>	
<b>FUNCIONES ESPORÁDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibe y hace llamadas de clientes que se retrasen en los pagos</li></ul>	
REQUERIMIENTOS	
<b>EDUCACIÓN:</b> Estudios Superiores en: Ingeniería Comercial/ Contador General	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínima 2 años en cargos similares	
<b>APTITUDES:</b> Cortés, amable y cordial Sentido analítico y crítico Deseos de superación	



DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Jefe de Créditos y Cobranzas
Descripción:	Responsable de dirigir el control de la cartera de clientes
Reporta a:	Jefe Nacional de Créditos y Cobranzas
Supervisa a:	Secretarias de agencias Guayaquil y recaudador
Coordina con:	Gerencia General
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<b>FUNCIONES PERMANENTES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Califica solicitudes de créditos de Guayaquil</li><li>▪ Controla las cuentas vencidas y morosas</li><li>▪ Recibe y hace llamadas de clientes en cuentas pendientes de pago.</li></ul>	
<b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entrega documentación de los clientes por visitar</li><li>▪ Supervisa las labores del recaudador</li><li>▪ Revisa guía de clientes por visitar</li></ul>	
<b>FUNCIONES ESPORÁDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entrega dinero de los gastos de movilización por cobros y la verificación de solicitudes</li><li>▪ Recibe dinero recaudado en el día, por el recaudador</li></ul>	
REQUERIMIENTOS	
<b>EDUCACIÓN:</b> Ingeniero Comercial o Contador General	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínima 1 años en cargos similares	
<b>APTITUDES:</b> Cortés, amable y cordial Sentido analítico y crítico Deseos de superación	



DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Asistente Administrativa
Descripción:	Responsable de la atención a cliente y administrativos
Reporta a:	Jefe Administrativo
Supervisa a:	Ninguno
Coordina con:	Jefe Administrativo/Crédito y Cobranzas
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<b>FUNCIONES PERMANENTES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entrega mensajes con eficiencias en la recepción</li><li>▪ Elabora el deposito diario</li><li>▪ Revisa los movimientos o cuentas pendientes de pagos</li><li>▪ Recibe el dinero recaudado en el día por el recaudador</li><li>▪ Realiza planilla e ingresos de lo depositado</li></ul>	
<b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elabora la liquidación de comisiones</li><li>▪ Solicita referencias bancarias y comerciales telefónicamente</li><li>▪ Elabora un listado de las solicitudes aprobadas para su liquidación</li></ul>	
<b>FUNCIONES ESPORÁDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Revisa solicitudes de crédito enviadas por las agencias</li></ul>	
REQUERIMIENTOS	
<b>EDUCACIÓN:</b> Estudios Superiores, mínimo segundo año	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínima dos años en cargos similares	
<b>APTITUDES:</b> Cortés, amable y cordial Buena comunicación oral y escrita(redacción, ortografía, etc.) Ordenada, disciplina y habilidad para trabajar bajo presión Deseos de superación Alto sentido de orden, limpieza y ahorro Vocación de servicio	



DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Secretaria de Ventas
Descripción:	Responsable de la atención a cliente y vendedores
Reporta a:	Jefe Administrativo
Supervisa a:	Ninguno
Coordina con:	Jefe de Ventas y Recaudador
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<b>FUNCIONES PERMANENTES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elabora memos, cartas y comunicaciones externas e internas</li><li>▪ Suministra oportunamente la papelería e insumos necesarios</li><li>▪ Entrega máquinas a vendedores</li><li>▪ Realiza factura y proforma por compras realizadas de clientes</li></ul>	
<b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elabora liquidación de distribuidores y vendedores</li><li>▪ Verifica solicitudes de crédito antes de ingresar al departamento de crédito</li><li>▪ Lo demás concerniente a la compañía y asigne el Jefe Administrativo</li></ul>	
<b>FUNCIONES ESPORÁDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atención a clientes externos</li></ul>	
REQUERIMIENTOS	
<b>EDUCACIÓN:</b> Bachiller	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo un año	
<b>APTITUDES:</b> Sentido crítico y analítico Cortés, amable y cordial Capacidad de síntesis Buena comunicación oral y escrita (redacción, ortografía, etc.) Ordenada, disciplinada y habilidad para trabajar bajo presión Deseos de superación Alto sentido de orden, limpieza y ahorro	



DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Recaudador
Descripción:	Responsable de realizar cobros a clientes
Reporta a:	Jefe de Crédito y Cobranzas
Supervisa a:	Ninguno
Coordina con:	Secretaria
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<b>FUNCIONES PERMANENTES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verifica la dirección domiciliaria y laboral del deudor y garante, el mismo que servirá para la aprobación.</li><li>▪ Entrega diariamente de valores, mediante reporte</li><li>▪ Informa a Jefe de Créditos y Cobranza sobre el trabajo diario y sobre cualquier inconveniente que se presente en la recuperación de documentos.</li></ul>	
<b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicita ayuda al Jefe de Crédito y Cobranzas para alguna gestión de cobro que requiera su intervención directa.</li></ul>	
<b>FUNCIONES ESPORÁDICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visita domicilios de aspirantes de nuestra compañía</li></ul>	
REQUERIMIENTOS	
<b>EDUCACIÓN:</b> Bachiller	
<b>EXPERIENCIA:</b> No indispensable	
<b>APTITUDES:</b> Cortés, amable y cordial Vocación de servicio Facilidad de adaptarse a cambios Deseos de superación Excelente relación interpersonal	





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## CAPÍTULO II



# Lux Ecuador S. A.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

ELABORADO POR: SRTA. NARCISA BAQUE  
SRTA. BETTY BARCO

APROBADOR POR: SR. FRANCISCO FARES

FECHA DE  
APROBACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:

CONTENIDO	PÁGINAS
2.1 PROPÓSITO	19
2.2 ALCANCE	19
2.3 POLÍTICAS	19
2.4 RESPONSABILIDAD	20
2.5 DEFINICIÓN	21
2.6 REVISIÓN DEL MANUAL	22
2.7 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	22
2.8 DOCUMENTOS APLICABLES	23
2.9 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	23
2.10 PROCEDIMIENTOS	24





## 2.1 PROPÓSITO

El manual de procedimientos será la herramienta de guía para mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores del área y agilizar los procesos

## 2.2 ALCANCE

Esto se aplicará en el departamento de Crédito y Cobranzas

## 2.3 POLÍTICAS PARA OTORGAR UN CRÉDITO

- Los créditos se conceden a personas con ingresos propios, con solvencias comprobadas.
- Por ninguna circunstancia se aceptará como deudor y garantes a cónyuge.
- Se autoriza ventas hasta 180 días plazo a personas jurídicas, haciendo constar los datos del representante legal, quien firmará pedido y pagaré, el deudor con sello y en garante sin sello. Se exceptúa la garantía personal para empresas o instituciones con prestigio y solvencia comprobada.
- Las ventas se realizan dentro de las zonas autorizadas, que son determinadas por la Gerencia General en cada ciudad.
- Las ventas fuera de las áreas autorizadas, se podrán hacer únicamente al contado. Si el pago fuera con cheque, este deberá tener como lugar de giro en la ciudad donde está ubicada nuestra agencia.





## **CRÉDITOS ESPECIALES**

- En ventas a militares, profesores y abogados se exigirá garante que no pertenezca a la misma profesión.
- No se acepta créditos a vendedores ambulantes, que no tengan un lugar fijo de trabajo.
- En cuotas iniciales, se aceptarán cheques de terceras personas, siempre y cuando estén certificados.

## **PEDIDO**

El pedido consta de un original y una copia

- El original es para archivo del Departamento de Crédito
- La copia será entregada al cliente, al momento de la compra, como recibo provisional de la cuota inicial y deberá tener los mismos datos del original.
- El pedido deberá ser llenado con letras claras y legibles por el vendedor (letra de imprenta).

## **PAGARE**

El vendedor anotará únicamente el valor en dólares, que será el mismo del saldo, es decir el valor de la máquina, menos la cuota inicial, y los meses a los que pactó la venta. Hará firmar.

## **2.4 RESPONSABILIDAD**

El *Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas* es la persona encargada de la actualización del manual de procedimientos y deberá realizarlo una vez por año y entregar una copia y original a la persona encargada de la supervisión, revisión y producción, el mismo que lo devolverá a quien la autorizó para que lo distribuya a las demás personas que laboran en la institución.



## 2.5 DEFINICIÓN

### **COVINCO**

Institución que publica anualmente una guía de datos con personas naturales y jurídicas que constan en la central de riesgos (Súper Intendencia de Compañías), la misma tiene por finalidad servir de elemento de decisión comercial y no implica juicio de respecto de sus personas ni de su solvencia.

El uso de este Covinco se la utiliza mediante el número de cédula de cada cliente en las solicitudes de crédito. Esta información es reservada y de carácter estrictamente confidencial.

### **INGRESOS ÚNICOS**

Documento donde se registran los ingresos que por diferentes conceptos se reciben en la compañía. Los principales son: Ventas al contado, cuotas iniciales, cuotas mensuales por las ventas a Crédito y otros, que por cualquier concepto el giro del negocio lo permita

### **O.P.P (ORDEN PERMANENTE DE PAGO)**

La O.P.P. es un formato diseñado por cada Banco a través del cual el cliente autoriza al Banco para que debite mensualmente de su cuenta corriente o de ahorros determinada cantidad de dinero y a su vez ese valor se acredite a la cuenta corriente de Lux Ecuador S.A. durante los meses convenidos.

Para evitar la utilización de distinto formato de cada Banco, se ha diseñado un formato único para todo los Bancos, cabe indicar que adicionalmente se hará firmar el pagaré en vista de que es un documento que puede ser revocado en cualquier momento que el Banco o el cliente así lo decidan.

De darse el caso seguirá la cobranza en forma directa desde el departamento de Crédito y Cobranzas.



## 2.6 REVISIÓN DEL MANUAL

La revisión del manual deberá realizarse cada año por el Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas coordinación de la Gerencia General, en el mes de enero y verificar si los procedimientos indicados se están llevando debidamente, si es que se necesita corregir eliminar o agregar algún procedimiento.

## 2.7 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

En el presente manual todos los documentos se identifican con un código formado de tres secciones:

XX. XX. 999

Primera Sección(dos caracteres): Identificar el tipo de documento así:

PR = Procedimiento  
DF = Diagrama de flujo  
FR = Formato  
PL = Política



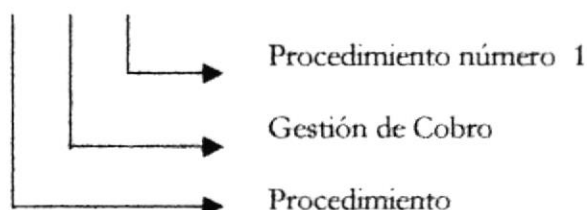
Segunda Sección(dos caracteres): Identifica el área donde se aplica el procedimiento así:

SC = Proceso de solicitud de crédito  
FS = Proceso de facturación  
AC = Proceso de anulación de crédito y Facturación  
GC = Proceso de gestión de cobro.

Tercera Sección

999 = Identifica el número secuencial del documento

PR. SC. 001  
PR. FC. 001  
PR. AC. 001  
PR. GC. 001





## 2.8 DOCUMENTOS APLICABLES

Este manual consta de los siguientes documentos:

Procedimiento para Solicitud de Crédito	PR. SC. 001
Procedimiento para Facturación de Servicio	PR. FA. 002
Procedimiento para Gestión de Cobro	PR. GC. 003
Procedimiento para Anulación de Factura	PR. AF. 004

## 2.9 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas	Original
Jefe de Crédito y Cobranzas	Copia
Secretaria	Copia
Recaudador	Copia



# Lux Ecuador S. A.

## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CRÉDITO CÓDIGO PR. SC. 001

ELABORADO POR: SRTA. NARCISA BAQUE  
SRTA. BETTY BARCO

APROBADOR POR: SR. FRANCISCO FARES

FECHA DE  
APROBACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:



CONTENIDO	PÁGINAS
1. PROPÓSITO	25
2. ALCANCE	25
3. RESPONSABILIDAD	25
4. DOCUMENTOS APLICABLES	25
5. DIAGRAMA DE FLUJO	25
6. PROCEDIMIENTO	26

### ANEXOS

1. DIAGRAMA DE FLUJO	26
2. PEDIDO(anverso)	28
3. PEDIDO(reverso)	29
4. PAGARE	30
5. REPORTE DE INSPECCIÓN DE CALIDAD	31





## PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO

PR.SC.001

HOJA 1 DE 7

### 1. PROPÓSITO

El siguiente procedimiento tiene la finalidad de ayudar a conocer los pasos para poder otorgar un crédito.

### 2. ALCANCE

Esto se aplicará en el área de Crédito y Cobranzas de tal forma que se pueda otorgar un crédito sin mayor trámite más que el necesario.

### 3. RESPONSABILIDAD

El jefe de Crédito y Cobranzas es el responsable de hacer cumplir este procedimiento.

La secretaria y el recaudador realizan las tareas asignadas que permita una mayor agilidad y exactitud en la aceptación de algún crédito.

### 4. DOCUMENTOS APLICABLES Y /O ANEXOS

<b>ANEXO 1</b>	Diagrama de Flujo
<b>ANEXO 2</b>	Formato de Pedido(anverso)
<b>ANEXO 3</b>	Formato de Pedido(reverso)
<b>ANEXO 4</b>	Formato de Pagare
<b>ANEXO 5</b>	Reporte de Inspección de Calidad

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de Flujo para este procedimiento se muestra en el anexo 1



## PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO

PR.SC.001

HOJA 2 DE 7

### 6. PROCEDIMIENTO

#### SECRETARIA

1. Recibe la solicitud de crédito del anverso y reverso y *pagare*(ver anexo dos, tres y cuatro)
2. Revisa que los datos estén completos y que el cliente no conste en la lista de COVINCO (Central de Riesgo). Si el cliente cumple con los requisitos envía la solicitud al Jefe de Crédito y Cobranzas caso contrario no se procesa y termina el proceso.



#### JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

3. Recibe la solicitud de crédito completa.
4. Verifica que no falte ningún dato importante.
5. Entrega al recaudador una copia de la solicitud crédito y hoja de inspección de calidad(ver anexo cinco) para que se verifiquen.

#### RECAUDADOR

6. Recibe el pedido y la solicitud de inspección de calidad.
7. Confirma datos de la solicitud de crédito.

#### JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

8. Recibe la solicitud de crédito y hoja inspección de calidad (ver anexo cinco). Si los datos no están en orden se devuelve a la secretaria y se reinicia nuevamente el proceso.
9. Caso contrario, envía información requerida a Matriz.

Fin del procedimiento

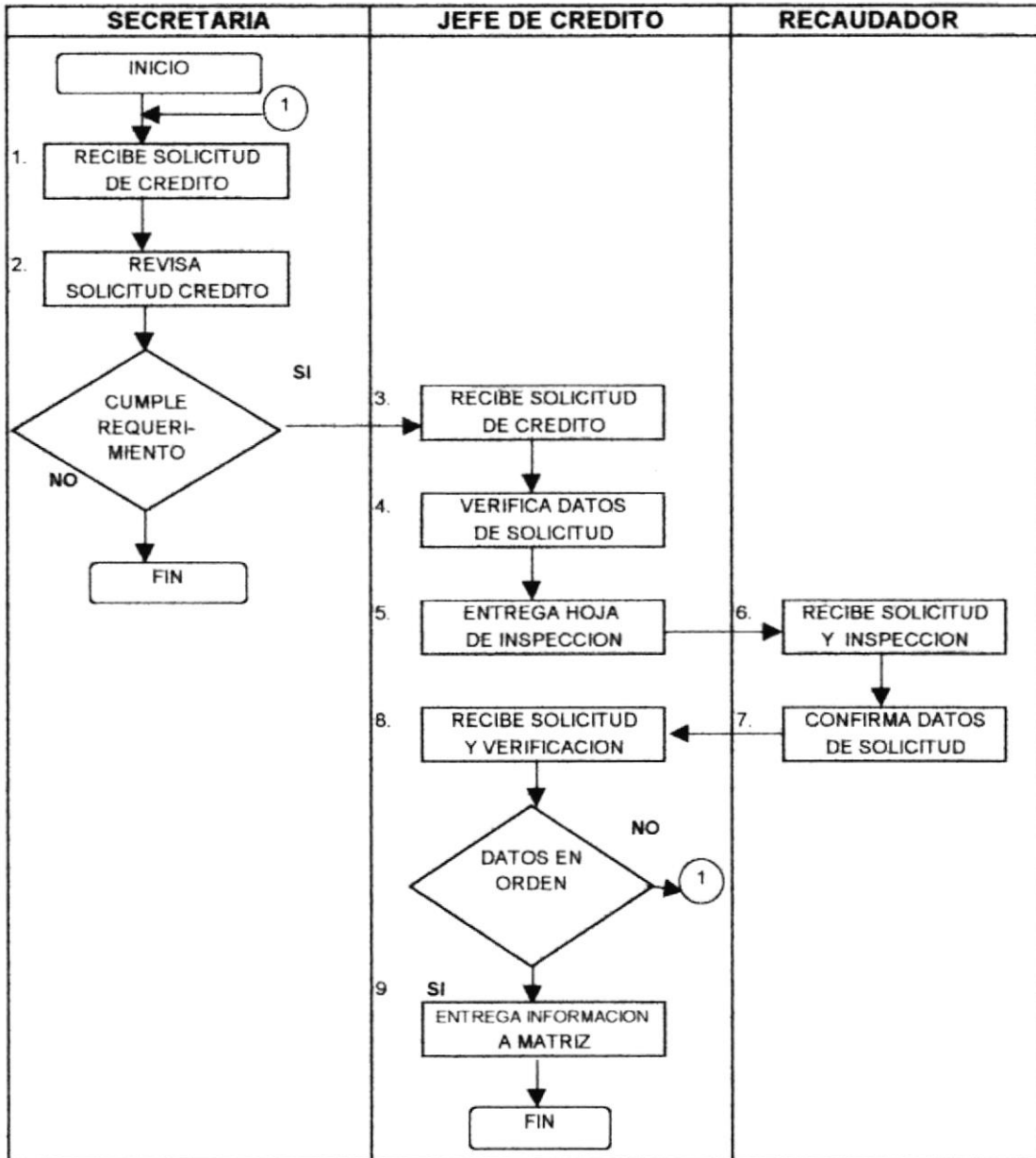




PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO  
PR.SC.001

HOJA 3 DE 7

**ANEXO UNO**  
**DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**







PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO  
PR.SC.001 HOJA 5 DE 7

ANEXO TRES  
FORMATO DE PEDIDO(REVERSO)

INFORMACION COMPLEMENTARIA		DEUDOR		VER	GARANTE		VER
Apellidos y Nombres							
Cédula de Ciudadanía		Cívica SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			Cívica SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Teléfono Domicilio							
Dirección Domicilio							
Ciudad		Sector			Sector		
Ocupación		Cargos			Carga		
Empresa donde trabaja / Tipo							
Dirección de la Empresa							
Teléfono							
Tipo de Servicio		Sueldo \$			Sueldo \$		
Días Impagos		Provincia de:			Provincia de:		
Apellidos y Nombres Cónyuge							
Cédula de Ciudadanía							
Si trabaja							
Dirección de la Oficina							
Teléfono							
Tipo de Servicio		Sueldo \$					
Recibe su nómina		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Arrenda mensual SI			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Arrenda mensual SI		
Que tiempo?							
<b>REFERENCIAS</b>	<b>PERSONAL</b>		Nombre				
			Dirección				
			Teléfono				
			Participación				
	<b>EMPRESA</b>		1 - Asociación		Valor		
			Artículo		Valor		
			Disolución		Año		
			2 - Asociación		Valor		
			Artículo		Valor		
			Disolución		Año		
<b>ESTADOS</b>		1 - Razón		Altores <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>			
		Decreto N°		Altores <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>			
		2 - Razón		Altores <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>			
		Decreto N°		Altores <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>			
		1 - Crédito					
OBSERVACIONES							
FIRMA SOLICITADOR		FECHA		FIRMA GARANTE			

ESPOL  
BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PENAS

Fig. 2. 2 Solicitud de Crédito, reverso



**PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO**  
PR.SC.001 HOJA 6 DE 7

**ANEXO CUATRO**  
**FORMATO DE PAGARE**

PAGARE # 14 02020

ESPOL  
BIBLIOTECA  
CAMPUS  
REINAS

Fig. 2. 3 Solicitud de Crédito, pagare



# PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO

PR.SC.001 HOJA 7 DE 7

## ANEXO CINCO

### FORMATO DE REPORTE INSPECCIÓN DE CALIDAD

VISITAS GARANTE	<input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Laboral FECHA	<input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Laboral FECHA	<input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Laboral FECHA	<input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Laboral FECHA
<input type="checkbox"/> Correcta <input type="checkbox"/> Incorrecta				
DIRECCION COMPILIO		OBSERVACIONES		
<input type="checkbox"/> Correcta <input type="checkbox"/> Incorrecta				
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		OBSERVACIONES		
CONOCE PLAN DE CREDITO		OBSERVACIONES		

VERIFICACION OFERTA		FIRMA GARANTE			
BANCO					
BANCO					
	NOMBRE	APERTURA	PRIMICIA	DEFITO	MOVIMIENTO
Ref. Comercial					
Ref. Comercial					
	NOMBRE	FECHA CRE	AETICIA	FORMA DE PAGO	
Créditos	No	Si			
Sec	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si			
Otros					

OBSERVACIONES:

FIRMA



Fig. 2. 4 Inspección de calidad



# Lux Ecuador S. A.

## PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO CÓDIGO PR. FC. 002

ELABORADO POR: SRTA. NARCISA BAQUE  
SRTA. BETTY BARCO

APROBADOR POR: SR. FRANCISCO FARES

FECHA DE  
APROBACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:

CONTENIDO	PÁGINAS
1. PROPÓSITO	33
2. ALCANCE	33
3. RESPONSABILIDAD	33
4. DOCUMENTOS APLICABLES	33
5. DIAGRAMA DE FLUJO	33
6. PROCEDIMIENTO	34

### ANEXOS

1. DIAGRAMA DE FLUJO	35
2. MEMO	36
3. GUÍA DE REMISIÓN	37
4. FACTURA	38
5. RECIBO DE COBRO	39



## PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO

PR.FA.002

HOJA 1 DE 7

### 1. PROPÓSITO

El siguiente procedimiento tiene la finalidad de dar a conocer los pasos a seguir para la Facturación de ventas. Para el cual se indica que la facturación se lo realiza en la Matriz – Quito.

### 2. ALCANCE

Este va dirigido a la Secretaria de ventas o Asistente administrativa



### 3. RESPONSABILIDAD

El Jefe Nacional de Crédito y Cobranza y la Secretaria de la agencia son los responsables de realizar este procedimiento de las políticas establecidas.

### 4. DOCUMENTOS APLICABLES Y /O ANEXOS

<b>ANEXO 1</b>	Diagrama de Flujo
<b>ANEXO 2</b>	Memo
<b>ANEXO 3</b>	Guía de remisión
<b>ANEXO 4</b>	Factura
<b>ANEXO 5</b>	Recibos de cobro

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo para este procedimiento se muestra en el anexo 1



PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO  
PR.FA.002

HOJA 2 DE 7

## 6. PROCEDIMIENTOS

### SECRETARIA

1. Realiza memo con los pedidos aprobados a la Matriz(ver anexo dos), en este memo se adjunta solicitudes de crédito con pagare(ver anexo dos, tres y cuatro del procedimiento de Solicitud de Crédito).
2. Envía información por la valija de documentos Tramaco. Para lo cual realiza guía de remisión(ver anexo tres).

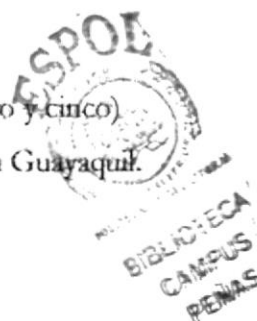
### JEFE NACIONAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS

3. Recibe y revisa memo de la solicitudes de crédito.
4. Ingresar datos en archivos
5. Elabora factura y recibos de cobro(ver anexo cuatro y cinco)
6. Envía documentos(recibo y factura) a la agencia en Guayaquil.

### SECRETARIA

7. Recibe los documentos
8. Inicia la gestión de cobro de los clientes.

Fin de procedimiento





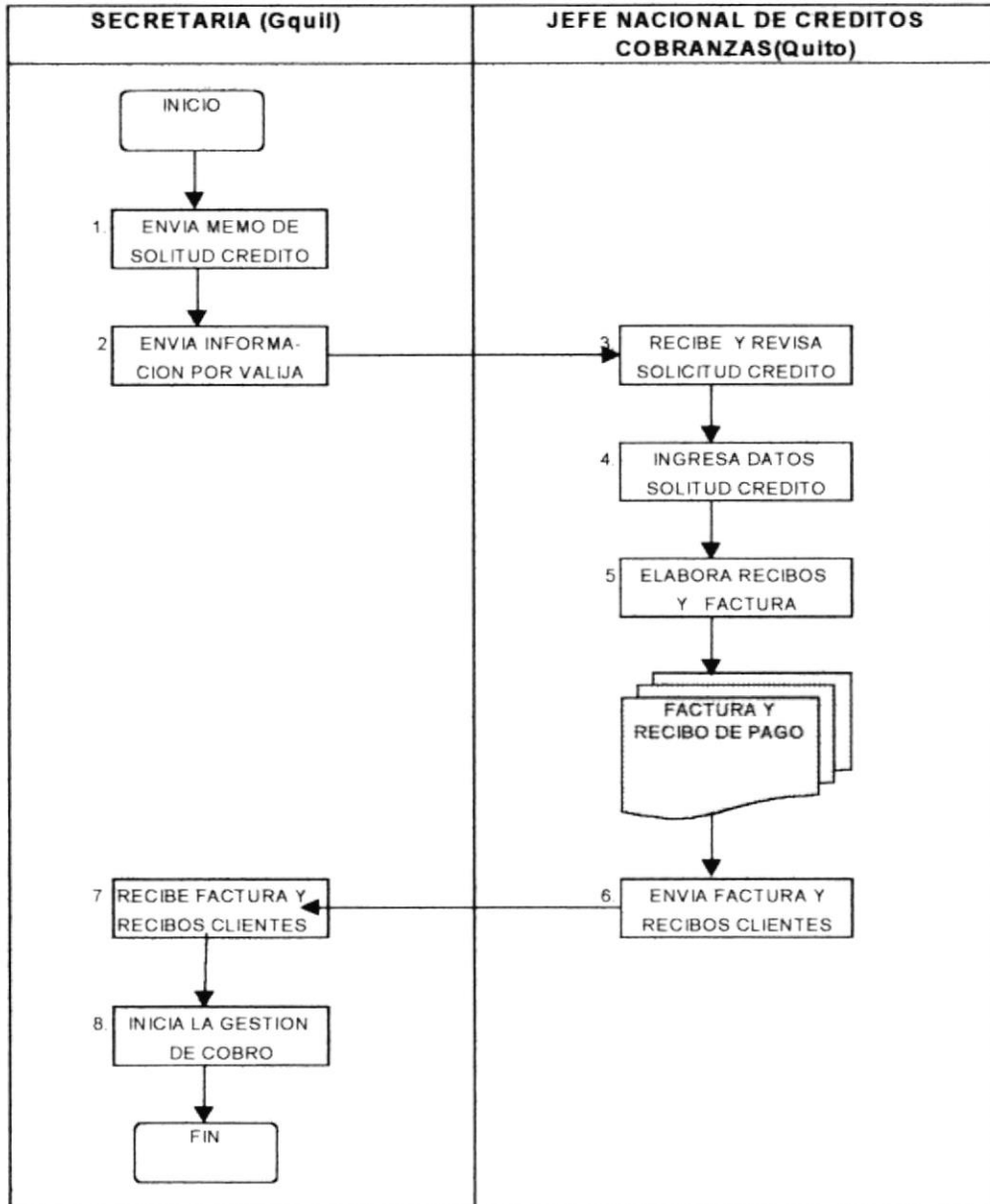


PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO  
PR.FA.002

HOJA 3 DE 7

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO DE FACTURACIÓN DE SERVICIO





PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO  
PR.FA.002

HOJA 4 DE 7

ANEXO DOS  
**FORMATO DE MEMO**

**LUX ECUADOR S.A.**

Principal - Guayaquil

**MEMORANDO**

PARA : DPTO. DE COBRANZAS QUITO  
DE : FRANCISCO FARES  
ASUNTO : **ENVÍO DE PEDIDOS**  
FECHA : Guayaquil, 14 de junio del 2003



Adjunto al presente copias de los pedidos de los detallados a continuación:

No. PEDIDO	CLIENTE	VENDEDOR	COD. PAGO	AGENCIA
52486	JUANA SAAVEDRA	A. CALDERÓN	T/C	Policentro
53692	JUAN RUBIO	ANA GIA	T/C	Urd. Sur
56008	PEDRO MENDOZA	ANA GIA	9 MESES	Urd. Sur

Atentamente,

FRANCISCO FARES  
Jefe de Crédito y Cobranzas

Fig. 2. 5 Memo de envío de Solicitud de Crédito

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO  
PR.FA.002 HOJA 5 DE 7

ANEXO TRES  
FORMATO DE GUÍA DE REMISIÓN

The form is titled 'GUÍA DE REMISIÓN' and is divided into several sections:

- Top Left:** Logo of 'Instituto Postal de Costa Rica' and 'Correos de Costa Rica'.
- Top Right:** A box containing the title 'GUÍA DE REMISIÓN', the number '000000', and the text 'No AUTORIZACION 1998-1999'.
- Center:** A large warning in bold letters: 'NO ENTREGAMOS EN APARTADOS POSTALES' and 'NO TRANSPORTAMOS ENFERMOS EN EFECTIVO'.
- Bottom:** A routing table with columns for 'CORREO', 'TELÉFONO', 'CIUDAD', and 'SECCIÓN'. It lists various destinations like 'SAN JOSÉ', 'GONAVIA', 'SANTO DOMINGO', 'SAN CARLOS', 'SAN FÉLIX', 'SAN VICENTE', 'SAN RAFAEL', 'SAN ANTONIO', 'SAN JUAN', 'SAN PEDRO', 'SAN CARLOS', 'SAN VICENTE', 'SAN RAFAEL', 'SAN ANTONIO', 'SAN JUAN', 'SAN PEDRO'.

Fig. 2. 6 Guía de remisión




# PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO

PR.FA.002

HOJA 6 DE 7

## ANEXO CUATRO FORMATO DE FACTURA




**Lux Ecuador S. A.**  
 Multi-empresas S.A. (C.V.)  
 Calle Comercio, Administración, B.1710  
 Avenida Los Andes, QUITO  
 Teléfono: 02251 212100  
 Fax: 02251 212101  
 E-mail: lux@lux.com.ec  
 RUC: 1700217060311

QUITANDUE: Voz, E. S. A. Estrada 910 y Lomas  
 TAF: 02251 20001 - 02251 2111 Fax: 02251 2111 Correo Electrónico: 022 973  
 Servicio al Cliente: 094 019 100 x 100

**FACTURA 003-001 N° 00000651**

N° (SER) 268256033

CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL



VALOR PAGAR:

VALOR PAGAR:

VALOR PAGAR:

VALOR PAGAR:

TOTAL \$:

**LUX ECUADOR S.A.**  
 GARANTIA: Nos comprometemos a entregar el servicio contratado en los plazos acordados con el cliente por escrito. Nos reservamos el derecho de cancelar el servicio si el cliente no cumple con los requisitos de pago establecidos en el contrato. El presente presupuesto es válido por un periodo de 30 días hábiles y no incluye IVA. Los precios expresados en este presupuesto son válidos por un periodo de 30 días hábiles a partir de la fecha de emisión del mismo. No se garantiza el uso de los servicios contratados en caso de fuerza mayor. Este presupuesto es válido por un periodo de 30 días hábiles a partir de la fecha de emisión del mismo.

Fig. 2. 7 Factura de Servicio



PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIO  
PR.FA.002 HOJA 7 DE 7

ANEXO CINCO  
FORMATO DE RECIBO DE COBRO

**LUX ECUADOR S.A.**

RECIBO N°

Fecha de Emisión: 20/05/2008

Receptor: ...

Valor: ...

Cantidad	Descripción	Unidad	Valor Unitario	Valor Total

Interés por mora

Otros

Valor Total U.S. \$

ESPOL  
BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PENAS

Fig. 2. 8 Recibo de Cobro



# Lux Ecuador S. A.

## PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO CÓDIGO PR. GC. 003

ELABORADO POR: SRTA. NARCISA BAQUE  
SRTA. BETTY BARCO

APROBADOR POR: SR. FRANCISCO FARES

FECHA DE  
APROBACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:



### CONTENIDO

### PÁGINAS

1. PROPÓSITO	41
2. ALCANCE	41
3. RESPONSABILIDAD	41
4. DOCUMENTOS APLICABLES	41
5. DIAGRAMA DE FLUJO	41
6. PROCEDIMIENTO	42

### ANEXOS

1. DIAGRAMA DE FLUJO	44
2. CONTROL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS	45
3. DETALLE DE COBRANZA DEL DIA	46
4. PLANILLA DE INGRESOS	47
5. INGRESO UNICO	48



---

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO**  
PR.GC.003 HOJA 1 DE 8

## **1. PROPÓSITO**

El siguiente procedimiento tiene como propósito dar a conocer los pasos para gestionar el cobro de facturas vencidas por clientes.

## **2. ALCANCE**

Esta dirigido al Recaudador, Secretaria y al Jefe de Crédito y Cobranza.

## **3. RESPONSABILIDAD**

El jefe de Crédito y Cobranza será el responsable de controlar el cobro puntual de los recibos de igual manera de investigar y negociar la cuenta con el cliente en caso de que por algún motivo no pueda cancelar.

## **4. DOCUMENTOS APLICABLES Y /O ANEXOS**

<b>ANEXO 1</b>	Diagrama de Flujo
<b>ANEXO 2</b>	Control de documentos entregados
<b>ANEXO 3</b>	Detalle de cobranza del día
<b>ANEXO 4</b>	Planilla de ingresos
<b>ANEXO 5</b>	Ingreso Único

## **5. DIAGRAMA DE FLUJO**

El diagrama de flujo para este procedimiento se muestra en el anexo 1



**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO**  
PR.GC.003 HOJA 2 DE 8

## 6. PROCEDIMIENTOS

### SECRETARIA



1. Revisa los archivos con la fecha actual, para sacar recibos de cuentas por cobrar.
2. Entrega al recaudador listado de cuentas por cobrar, para que realice las visitas.

### RECAUDADOR

3. Analiza y realiza el plan de visitas de la cobranza diaria para después llenar el control de documentos entregados(ver anexo dos), entre ellos están las cuentas vencidas, cheques protestados, etc.
4. Realiza visita al cliente

### CLIENTE

5. Recibe visita del recaudador para cancelación de cuenta por cobrar o vencida.
6. En el caso de no está dispuesto a cancelar solicita al recaudador una prórroga y una nueva fecha de pago.

### RECAUDADOR

7. Si cancela el cliente informa novedades en el listado de visitas al Jefe de Crédito y Cobranzas o Secretaria con el detalle de cobranza del día.(ver anexo tres).





---

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO**  
PR.GC.003 HOJA 3 DE 8

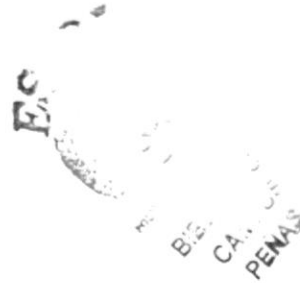
**RECAUDADOR**

8. Entrega dinero cobrado de las cuentas vencidas

**SECRETARIA**

9. Recibe detalle de cobranza diaria, para poder hacer las planillas e ingreso de la cartera cobrada, (anexo cuatro y cinco, respectivamente)
10. Cancela la cuenta, para desbloquear como cuenta vencida o pendiente de pago.

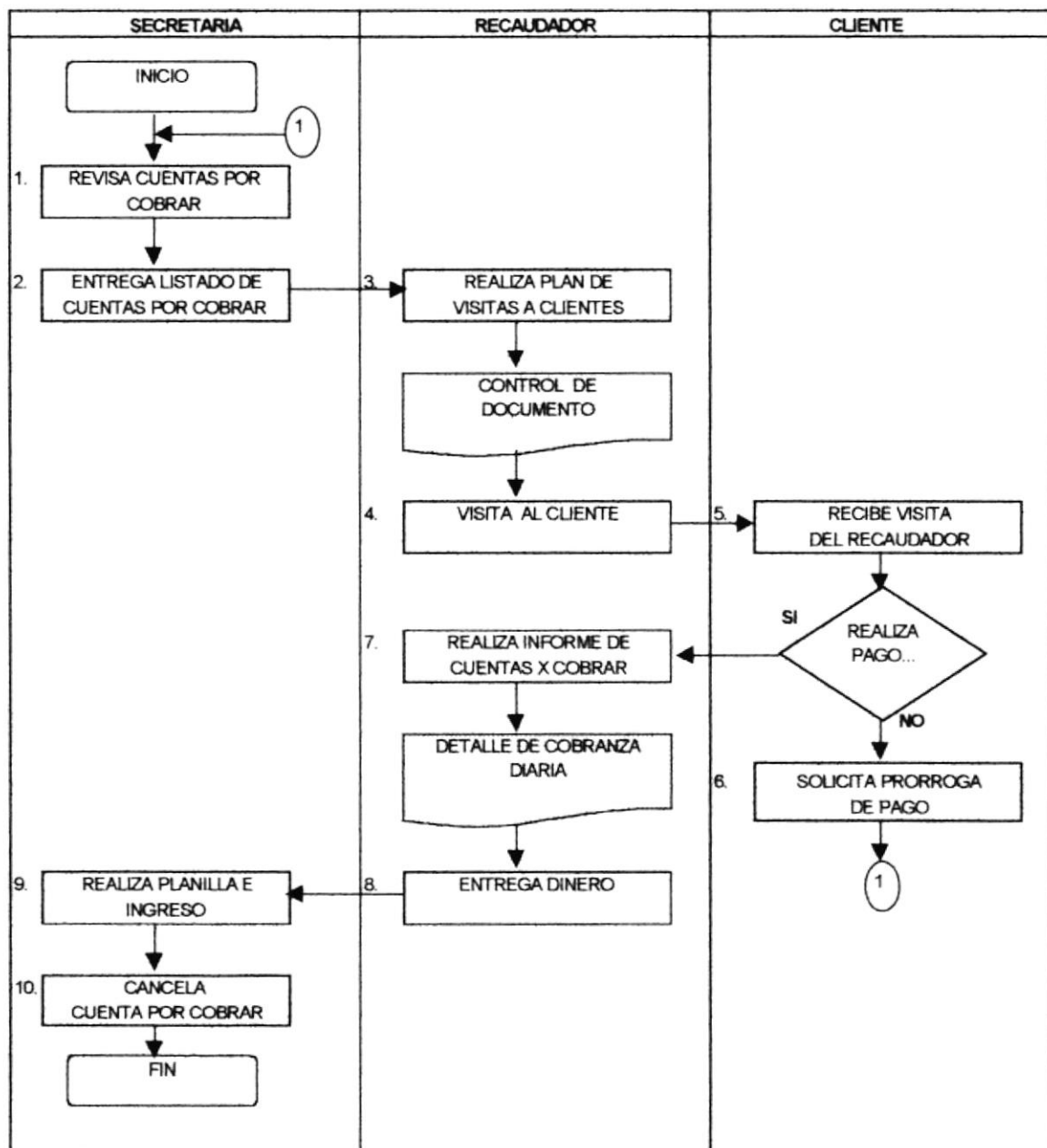
Fin del procedimiento





PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO  
PR.GC.003 HOJA 4 DE 8

ANEXO UNO  
DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN DE COBRO









PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO  
PR.GC.003 HOJA 7 DE 8

ANEXO CUATRO  
FORMATO DE PLANILLA DE INGRESOS

<b>LUX ECUADOR S.A.</b>				
PLANILLA DIARIA DE INGRESOS				
AGENCIA URDESA COBRANZAS			N.- 238 FECHA: DIC-07-01	
N.-	N.-			VALOR
1	U.			
2	3439	RAMON BRUNES		482.00
3				
4				
5				
<b>TOTAL</b>				<b>482.00</b>
MENSUALIDADES		482.00	RETENCIONES	
FINANCIEROS			COMISIONES	
OTROS			OTROS	
TARJETA CREDITO				
<b>TOTAL</b>		<b>482.00</b>		
VALOR DEPOSITO \$ DOLAR			BANCO PACIFICO	PAPELETA
VALOR DEPOSITO \$ DOLAR			BANCO PICHINCHA	PAPELETA
VALOR DEPOSITO \$ DOLAR		482.00	BCC. PRODUBANCO	PAPELETA
REALIZADO POR : FRANCISCO PARES			FIRMA : _____	
CODIFICACION PARA USO DE CONTABILIDAD				
NOMBRE DE LA CUENTA	DEBE		HABER	
	CODIGO	VALOR	CODIGO	VALOR
BANCO DEL PACIFICO	11.8020.08			
BANCO DEL PACIFICO	11.8020.01			
BANCO DEL PICHINCHA	11.8020.12			
BANCO PRODUBANCO	11.8020.13	482.00		
RET.IMP.A LA RENTA	21.9270.01			
RETENCION I.V.A.	11.8270.01			
COMISION TARJETA CREDITO	6.2160.5.001			
CLIENTES URDESA CENTRAL			11.8110.22	270.00
CLIENTES URDESA SUR			11.8110.23	128.00
CLIENTES URDESA NORTE			11.8110.24	
CLIENTES SUR GOUL.			11.8110.25	
CLIENTES ALBORADA			11.8110.26	
CLIENTES POLICENTRO			11.8110.27	84.00
CLIENTES MACHALA			11.8110.	
CLIENTES MANTA			11.8110.29	
VARIAS CUENTAS GYAS.			11.8280.32	
	<b>SUMAN</b>	<b>482.00</b>		<b>482.00</b>
REGISTRADO POR :			REVISADO POR : _____	



Fig. 2. 11 Planilla diaria de ingresos



PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRO  
PR.GC.003 HOJA 8 DE 8

ANEXO CINCO  
FORMATO DE INGRESO ÚNICO



 LUX ECUADOR S.A.		VENTA CONTADO <input type="checkbox"/>	FINANCIEROS <input type="checkbox"/>	<b>INGRESO ÚNICO</b> 09 N° 0452	
		CUOTA INICIAL <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>		
		MENSUALIDAD <input type="checkbox"/>			
FECHA ( día/mes/año )		AGENCIA	COD. VENDEDOR		AGENTE RETENEDOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
RECIBIMOS DE:					R.U.C. y C.I.
POR CONCEPTO DE:					
TARJETA DE CRÉDITO			CONCEPTOS		VALORES
NOMBRE:			EFECTIVO		
NUMERO:			CHEQUES		
CLASE: CORRIENTE <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> DIFERIDO <input type="checkbox"/>			TARJETA DE CRÉDITO		
NOMBRE:					
NUMERO:					
CLASE: CORRIENTE <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> DIFERIDO <input type="checkbox"/>			1. TOTAL INGRESOS		
RELACION DE CHEQUES			RETENCION LEY ( )		
NOMBRE BANCO	N° CHEQUE	VALOR	FECHA (Mes/año)	COMISION T/C ( )	 BIBLIOTECA CAMPUS PEÑAS
				OTROS ( )	
				2. TOTAL EGRESOS	
				TOTAL NETO ( 1 - 2 )	
LUX ECUADOR S.A.					
RECIBI CONFORME			REVISADO POR		Todo cheque debe ser girado a nombre de LUX ECUADOR S.A.

Fig. 2. 12 Ingreso Único



# Lux Ecuador S. A.

## PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA

CÓDIGO PR. FA. 004

ELABORADO POR: SRTA. NARCISA BAQUE  
SRTA. BETTY BARCO

SR. FRANCISCO FARES

APROBADOR POR:

FECHA DE  
APROBACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
1. PROPÓSITO	50
2. ALCANCE	50
3. RESPONSABILIDAD	50
4. DOCUMENTOS APLICABLES	50
5. DIAGRAMA DE FLUJO	50
6. PROCEDIMIENTO	51

### ANEXOS

1. DIAGRAMA DE FLUJO	52
2. FORMATO DESISTIMIENTO DE COMPRA	53
3. NOTA DE CRÉDITO	54
4. MEMO	55



## PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA

PR.FA.004

HOJA 1 DE 6

### 1. PROPÓSITO

El siguiente procedimiento tiene como propósito dar a conocer los pasos a seguir para la anulación de factura.

### 2. ALCANCE

Este va dirigido al Jefe de Crédito y Cobranzas, Recaudador y bodega para tener en claro sus actividades en esta situación.

### 3. RESPONSABILIDAD

El Jefe de Crédito y Cobranza, Recaudador y Bodega son los responsables de realizar este procedimiento verificando que cada paso se cumpla.

### 4. DOCUMENTOS APLICABLES

<b>ANEXO 1</b>	Diagrama de Flujo
<b>ANEXO 2</b>	Formato de Desistimiento de Compra
<b>ANEXO 3</b>	Nota de Crédito
<b>ANEXO 4</b>	Memo

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo para este procedimiento se muestra en el anexo 1





**PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA**  
PR.FA.004

HOJA 2 DE 6

## 6. PROCEDIMIENTOS

### CLIENTE

1. Informa a la compañía el motivo por el cual desiste de la compra, la misma que puede ser por enfermedad, viaje, calamidad doméstica, etc.
2. Entrega equipo de limpieza.

### JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

3. Recibe equipo de limpieza con desistimiento de compra(ver anexo dos)
4. Realiza visita o llamada telefónica para proponer soluciones o ayuda.
5. En el caso de no brindar solución liquida la cuenta cobrada.

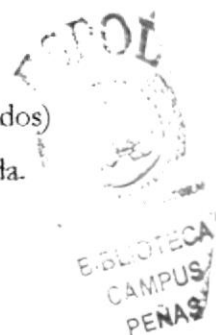
### SECRETARIA

6. Realiza nota de crédito (ver anexo tres), para eliminar la cuenta de la cartera. En el caso de que no haya saldo termina el proceso.
7. Si hay saldo, realizar memo para solicitar la devolución de valores(ver anexo cuatro) de cuenta por cobrar.

### CLIENTE

8. En el caso de aceptar las soluciones brindadas por el Recaudador o Jefe de Crédito sigue con el procedimiento en gestión de cobro PR.GC.003
9. En caso de que haya sido de la liquidación de cuenta, recibe cheque de la empresa.

Fin de procedimiento

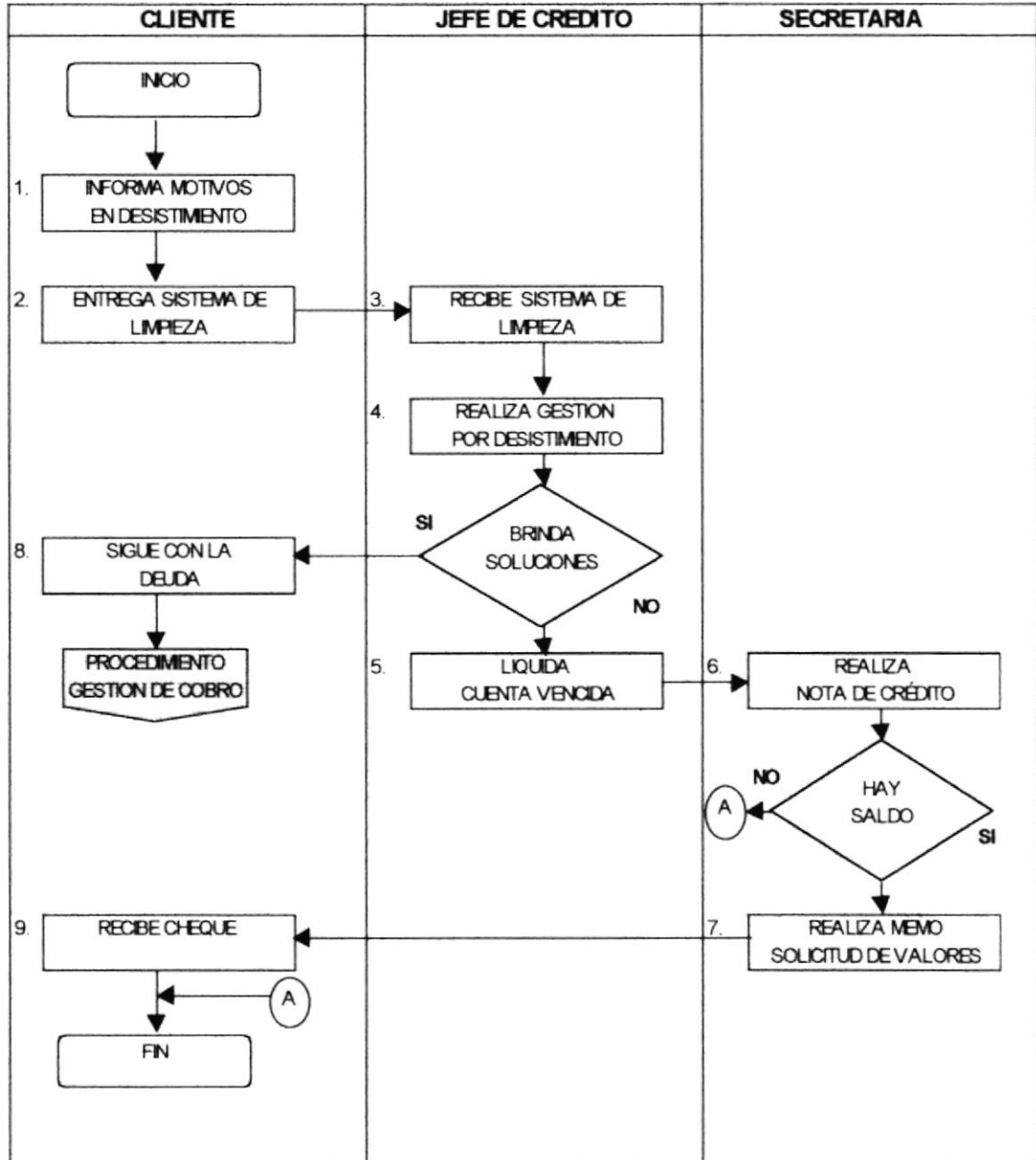




PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA  
PR.FA.004

HOJA 3 DE 6


ANEXO UNO  
DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA






**PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA**  
PR.FA.004 HOJA 4 DE 6

**ANEXO DOS**  
**FORMATO DE DESISTIMIENTO DE COMPRA**



**DESISTIMIENTO**



El suscrito, \_\_\_\_\_, en los días \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, compré por una parte al señor \_\_\_\_\_, representante de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., por otra parte, un equipo de computación de marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_, valor de venta unitario de \$ \_\_\_\_\_, en el número \_\_\_\_\_ de la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**ANTECEDENTES**

El día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, recibí el equipo de computación que me fue entregado por el señor \_\_\_\_\_, representante de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., en el número \_\_\_\_\_ de la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Después de haber usado el equipo de computación que me fue entregado por el señor \_\_\_\_\_, representante de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., en el número \_\_\_\_\_ de la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, he decidido desistirme de la compra del equipo de computación que me fue entregado por el señor \_\_\_\_\_, representante de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., en el número \_\_\_\_\_ de la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Por lo tanto, informo al departamento de facturación de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., en el número \_\_\_\_\_ de la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, para que proceda a anular la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Las partes contratantes de este desistimiento de compra de equipo de computación que me fue entregado por el señor \_\_\_\_\_, representante de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., en el número \_\_\_\_\_ de la factura de venta N° \_\_\_\_\_ de la Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador S.A., emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, se comprometen a cumplir con lo establecido en el presente documento.

En fe de lo cual se suscribe el presente documento en las ciudades de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

ENTREGADO POR \_\_\_\_\_

RECIBIDO POR \_\_\_\_\_

Fig. 2. 13 Desistimiento de Compra



**PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA**  
PR.FA.004 HOJA 5 DE 6

**ANEXO TRES**  
**FORMATO DE LA NOTA DE CRÉDITO**


 <p><b>Luz Ecuador S.A.</b>          MULTISERVICIOS ELÉCTRICOS Y GASIFEROS          C.A. (S.A.)          QUITO, CANTÓN QUITO, PROV. QUITO, ECUADOR          RUC: 1700247300001          QUITO, CANTÓN QUITO, PROV. QUITO, ECUADOR          Tel: 02252 232333</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTA DE CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;">Nº 003-0010 100050</p> <p style="text-align: center;">R.U.C.: 1700247300001</p> <p style="text-align: center;">Autorización SPRI Nº 27-003-02a</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">ESTADO</td> <td style="width: 20%;">BO</td> <td style="width: 20%;">BO</td> <td style="width: 20%;">BO</td> <td style="width: 20%;">BO</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">ESTADO DE PAGOS</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">ESTADO DE PAGOS</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">ESTADO DE PAGOS</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">ESTADO DE PAGOS</td> </tr> </table>	ESTADO	BO	BO	BO	BO	ESTADO DE PAGOS					ESTADO DE PAGOS					ESTADO DE PAGOS					ESTADO DE PAGOS				
ESTADO	BO	BO	BO	BO																						
ESTADO DE PAGOS																										
ESTADO DE PAGOS																										
ESTADO DE PAGOS																										
ESTADO DE PAGOS																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">CANTIDAD</th> <th style="width: 40%;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="width: 10%;">PRECIO UNITARIO</th> <th style="width: 10%;">IMPORTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE																		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE																							

Fig. 2. 14 Nota de Crédito



PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA  
PR.FA.004 HOJA 6 DE 6

ANEXO CUATRO  
**MEMO**

**LUX ECUADOR S.A.**

Principal - Guayaquil

**MEMORANDO**

PARA : DPTO. DE COBRANZAS QUITO – GUAYAQUIL  
BODEGA CENTRAL  
DE : JEFATURA ADMINISTRATIVA  
ASUNTO : **DEVOLUCIÓN DE VALORES**  
FECHA : Guayaquil, 17 de Junio del 2003

Solicito a ustedes gestionar la devolución de una cuota inicial por el valor de \$296.55 a nombre de Esperanza Saavedra Sinche, según ingreso único 3372 del departamento de Urdesa sur.

Cabe indicar que dicho valor fue cancelado con la tarjeta de crédito #5180309003002298 de Mastercard.

Atentamente,

NARCISA BAQUE  
Asist. Administrativa

Fig. 2. 15 Memo devolución de valores



# MANUAL DE USUARIO

## CAPITULO III





### 3.1 INTRODUCCIÓN

Este Manual fue creado con la finalidad de proporcionar la ayuda necesaria al usuario asignado a la ejecución de la Aplicación *Automatización en la Cartera de Clientes*, permitiéndole administrar los datos del mismo de manera ordenada y con resultados precisos.

Un excelente administrador de su tiempo laboral de los recursos del **Lux Ecuador** donde se desarrolla sus actividades.

### 3.2 OBJETIVO

El objetivo de este manual es:

- Ayudar al personal del Departamento de Crédito y Cobranzas en el manejo de la Aplicación "Automatización de la Cartera de Clientes"
- Indicar el proceso de instalación de 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.



### 3.3 A QUIEN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL

Este manual está dirigido al personal de Crédito y Cobranzas de **Lux Ecuador**, el que debe tener conocimiento en WINDOWS

### 3.4 COMO USAR ESTE MANUAL

Este manual esta compuesto por el menú de Mantenimiento de tablas, Menú de procesos, y el Menú de informes en cada uno de ellos está la explicación necesaria en cuanto la aplicación de las mismas.



Es de suma importancia que el usuario lea este manual antes y durante la utilización de la aplicación, ya que este le guiará paso a paso en el manejo de todas sus funciones.

## **3.5 DEFINICIONES**

### **BASE DE DATOS**

Es un conjunto de información relacionada con un asunto o con una finalidad.

### **BOTÓN**

Símbolo que al ser presionado lleva a cabo una acción. Los botones de la barra de herramientas se utilizan para realizar la misma acción que una orden de menú.

### **COMBOS**

Hace referencia que al dar clic sobre el botón de despliegue usted puede observar todos los registros de lo seleccionado.

### **FORMULARIO**

Son pantallas 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.

### **CONSULTAS**

Es un objeto de la base de datos que representa un grupo de registros que desea visualizar, una consulta es una solicitud de un determinado conjunto de datos.

### **REGISTROS**

Es un conjunto de información que describe un único elemento de una tabla o consulta.





## TABLA

Es una o más filas de celdas utilizadas comúnmente para visualizar números y otros elementos para una referencia y análisis rápido. Los elementos de una tabla están organizados en filas(registros), columnas (campos)

## WINZIP

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

## MOUSE

Es un dispositivo físico que permite interactuar con la pantalla sin necesidad de utilizar el teclado

## CLIC

Esta palabra significa que debe presionar el botón izquierdo del mouse.

## BOTONES DE NAVEGACIÓN Y COMANDO

Los Botones de navegación y comando tienen como objetivo permitirle al usuario realizar las diferentes tareas de navegación entre registros.

A continuación se detallan cada uno de los botones que se encuentran dentro de los formularios con su acción.

### Botones De Desplazamiento:



Con este botón podrá ubicarse en el *primer registro*.



Con este botón podrá ubicarse en el *registro anterior*.



Con este botón podrá ubicarse en el *siguiente registro*.



Con este botón podrá ubicarse en el *último registro*.



### Botones Para Operaciones Con Registros:



Con este botón podrá crear un *Nuevo Registro*



Con este botón podrá crear un *Guardar el Registro*



Con este botón podrá *Buscar un Registro*.



Con este botón podrá *Eliminar un Registro*.



Con este botón podrá *salir* del formulario en el que se encuentre.

## 3.6 CÓMO LOCALIZAR UN REGISTRO

Para localizar un registro presione el botón “**buscar**” (vea botones para operaciones con registro) a continuación de presenta el siguiente cuadro de diálogo:

Fig. 3 1 Búsqueda de registro

Para realizar una búsqueda, debe situar el cursor sobre el campo o sección a realizar la búsqueda.

#### Si desea buscar un campo específico debe:

Dar clic en la opción “**buscar en**”, seleccionar el campo en el que se vaya a efectuar la búsqueda.

**Si desea hacer coincidir algún campo debe:**

Dar clic en el campo “**coincidir**” nos muestra 3 opciones que nos permite buscar el registro deseado (ver figura 3.2)

1. Cualquier parte del Campo.
2. Hacer coincidir todo el campo.
3. Comienzo del Campo.

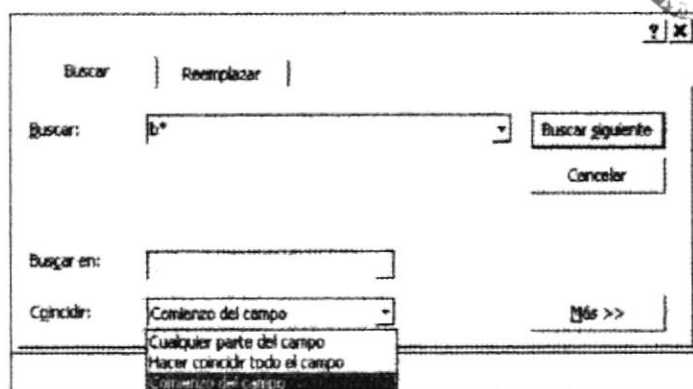


Fig. 3 2 Opción de búsqueda, reemplazar y coincidir registros

**Si desea realizar una búsqueda avanzada debe:**

Dar clic en la opción buscar, para que le permita realizar una búsqueda más avanzada de los registros y presenta las opciones de: Todos, Arriba, Abajo.

**Si desea cancelar la búsqueda debe:**

Dar clic en el botón “**cancelar**” y se cancelará la búsqueda.

### 3.7 ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS

La base de datos “Automatización de la cartera de Clientes” está compuesta por once tablas y la función que tiene cada una de ellas es la siguiente:

**Tabla de Agencias**

Esta tabla nos permite registrar las agencias en la ciudad de Guayaquil, consta de Código de Agencia y descripción

**Tabla de Clientes**

Esta tabla sirve para registrar los datos personales, laborales y del garante de nuestros clientes, consta del Cédula de identidad o Número de Ruc. en caso de ser una entidad, nombre, apellido paterno, apellido materno, dirección, teléfono, ciudad, agente retenedor, lugar de cobro, casa propia en la carpeta de Datos personales; trabajo, dirección, teléfono, sueldo, otros ingresos, tiempo de servicio en la carpeta de Datos Laborales, y registros similares en la carpeta de Garante.

**Tabla de Garante**

Esta tabla sirve para registrar los datos del Garante y constan los datos similares a la de clientes

**Tabla de Empleado**

Esta tabla sirve para registrar los datos de nuestros empleados, y consta del código que la empresa le asigna, nombre, apellido, número de cédula, dirección, teléfono, código de la agencia y el tipo de empleado al que pertenece.

**Tabla de Tipo de Empleado**

Esta tabla sirve para seleccionar a los empleados por categorías y consta de código de tipo de empleado y descripción

**Tabla de Artículo**

Esta tabla sirve para registrar la descripción de los artículos disponibles para la venta y consta del código del artículo con su nombre, modelo, serie, código de la línea y el precio.



### **Tabla de Línea**

Esta tabla sirve para seleccionar los artículos por categorías y consta de código de línea y descripción

### **Tabla de Cabecera de Pedido**

Esta tabla sirve para registrar el número de pedido, código de los clientes, código del empleado, código de agencia, fecha, cuotas, valor de cuotas, iva, código de estado del pedido.

### **Tabla de detalle de Pedido**

Esta tabla sirve para registrar la cantidad de los artículos solicitados, el código de los artículos que reflejará los siguientes datos: descripción, modelo, línea, serie, precios.

### **Tabla de Estado**

Esta tabla sirve para registrar el estado de la solicitud de crédito y consta del código de estado y descripción

### **Tabla de Forma de Pago**

Esta tabla sirve registrar las formas de pago y consta del código de forma de pago y su descripción





### 3.8 AMBIENTE OPERACIONAL

A continuación detallamos los requerimientos necesarios de computación (Hardware) y las diferentes aplicaciones (Software) previo una investigación en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Compañía Lux Ecuador S.A.

#### REQUERIMIENTOS DE HARDWARE




	<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
	1	<b>COMPUTADOR</b>	Pentium III 900 Mhz Memoria RAM 64Mb. Disco Duro 3.5Gb. Monitor SVGA CD Rom 24X Modem Interno 33.6 Kbps.
	1	<b>UPS</b>	Para las estaciones 1000 VA. 4 tomas 10 a 15 min. De respaldo
	1	<b>IMPRESORA</b>	Color 1440 x 720 dpi 8 páginas por minuto en negro 7 páginas por minuto en color.

Fig. 3 3 Equipos de requerimientos

#### REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

Para desarrollar, instalar, utilizar la Aplicación “Automatización en la Cartera de Clientes” de la compañía Lux Ecuador S. A. se requiere de los siguientes programas de aplicación:

Software de Aplicación – Microsoft Office 97 con Access



## 3.9 INSTALACIÓN

La base de datos *Automatización en la Cartera de Clientes* se encuentra en un diskette 3 1/2 el mismo que se encuentra empaquetado en formato Zip.

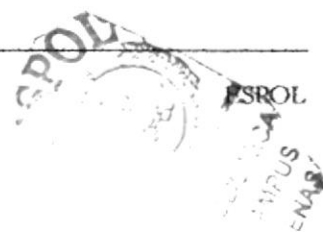
### 3.9.1 Pasos para instalar la aplicación

1. Inserta el diskette en donde se encuentra la Aplicación.
2. Luego dé "Clic" en **Inicio** de la Barra de Tareas, aquí se despliega una lista de opciones.
3. Escoja **Programas**, donde también se despliega otra lista y dé "Clic" en la opción de **Explorador de Windows**.



Fig. 3 4 Instalación de la aplicación

4. Una vez abierta esta ventana de doble "Clic" en **Disco 3 1/2 (A:)** y se visualiza el archivo con el nombre de *Automatización de la Cartera de Clientes*.
5. De "Clic derecho" sobre el archivo, donde se despliega una lista de opciones.
6. Escoja la opción **Extract to...** Y aparecerá la pantalla del Winzip(ver figura 3.5)



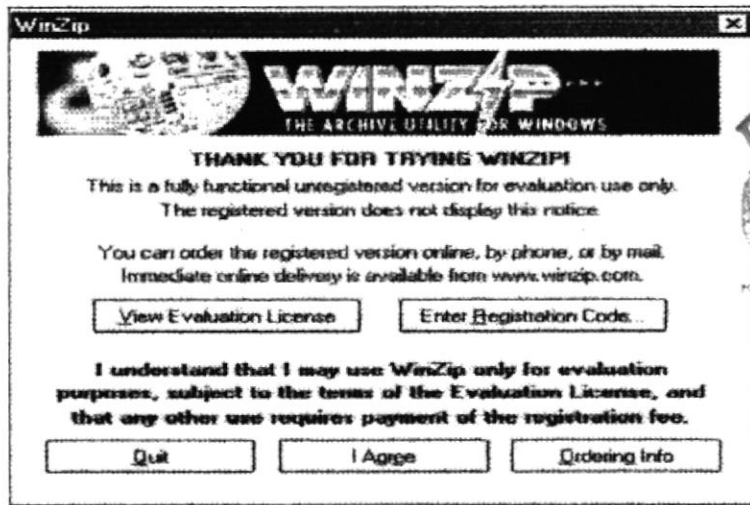


Fig. 3 5 Pantalla de presentación en Winzip

7. Enseguida presione **I Agree**, se presenta la siguiente pantalla que muestra el archivo, dar "Clic" en **Extract**. Y usted puede escoger la dirección en donde desee abrirlo.

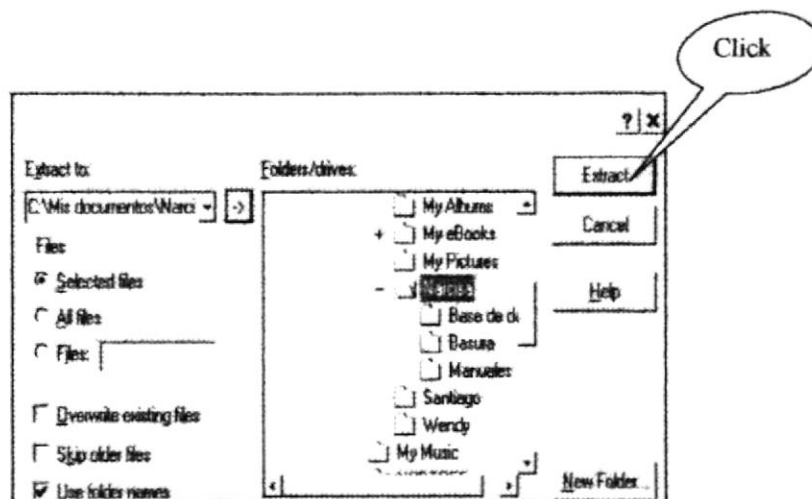


Fig. 3 6 Pantalla Winzip



8. Enseguida comienza a **Extraer** el archivo a la dirección seleccionada, espere unos segundos y automáticamente se cerrará la siguiente pantalla regresando a la pantalla anterior (ver figura 3.6)

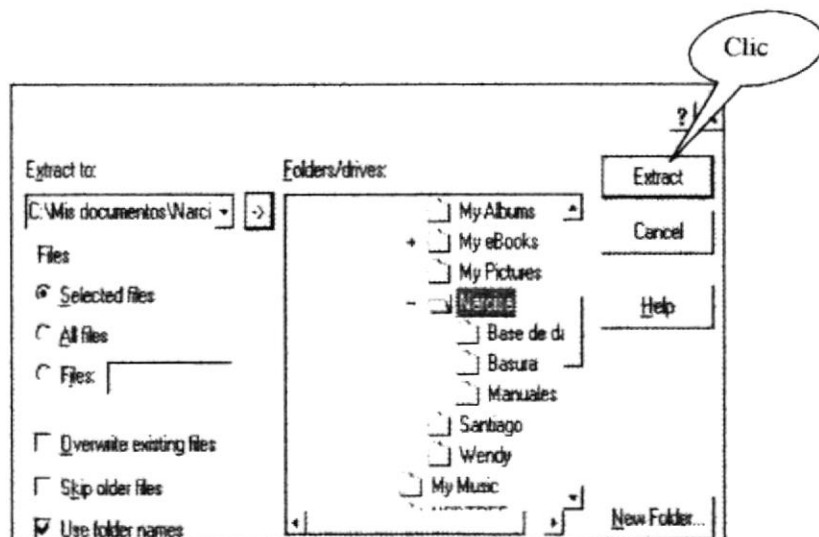


Fig. 3 7 Pantalla de Ruta

9. Localiza el archivo directamente desde el Explorador en la dirección que usted seleccionó al extraerlo.
10. Finalmente, retire el diskette y usted podrá abrir el archivo con la aplicación ya extraída dando doble "Clic" en el archivo "Automatización en la Cartera de Clientes".

### 3.10 PASOS PARA ABRIR LA APLICACIÓN

Para ingresar a la aplicación debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al explorador de Windows
- Abrir la carpeta "Automatización de la Cartera de Clientes", en donde se encuentra ubicada la aplicación.
- Ahora damos clic sobre el archivo "Automatización de la Cartera de Clientes", y se abrirá Microsoft Access y la Aplicación.



Al abrirse la Aplicación aparecerá la pantalla de bienvenida que presentamos a continuación

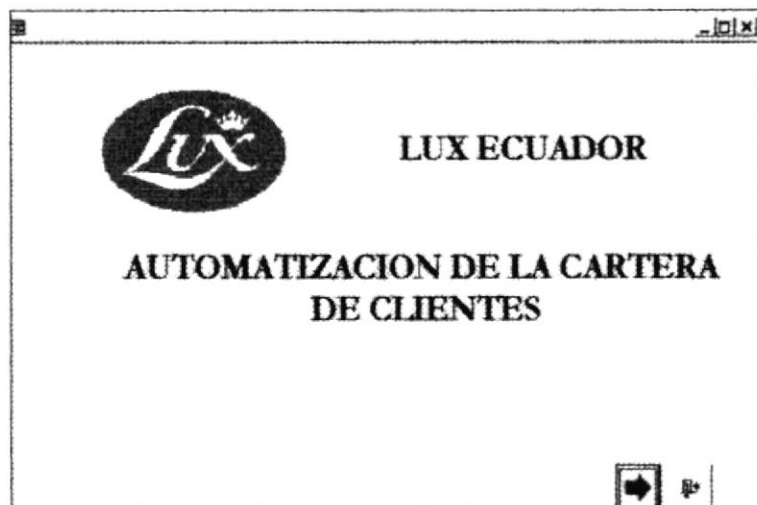



Fig. 3 8 Ingreso a la Base de datos "Automatización en la Cartera de Clientes"

Para comenzar a trabajar en la Aplicación de clic en el botón  y aparecerá el Menú Principal (vca figura 3.9)

### 3.10.1 Menú Principal

El menú principal tiene como propósito presentar al usuario de manera general el contenido de la aplicación:

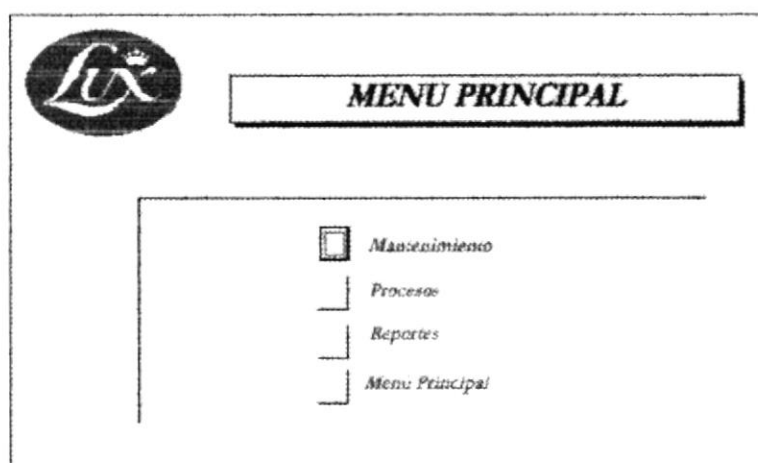


Fig. 3 9 Menú Principal



### **3.11 MÓDULOS DE LA BASE DE DATOS**

Esta Base de Datos tiene tres módulos que son: Mantenimiento de Datos, Procesos y Reportes.

#### **MANTENIMIENTO**

En este módulo se pueden realizar el ingreso, modificación y eliminación de los siguientes formularios: Clientes, empleados, agencias y artículos (Vea la sección 3.11.1)

#### **PROCESOS**

En este módulo se encontrarán todos los procesos que necesite el usuario para el control de los trabajos a realizarse que son: Registrar una solicitud de crédito para factura por la compra de algún sistema de limpieza y Registrar los cobros de facturas por cancelar (Vea la sección 3.11.2)

#### **REPORTES**

En este módulo permite al usuario visualizar e imprimir reportes con los registros que forman parte de la Base de datos (Vea la sección 3.11.3)

#### **3.11.1 MENÚ MANTENIMIENTO**

El objetivo de este menú es actualizar constantemente los registros. Este contiene formularios de mantenimiento de: Clientes, Empleados, Artículos, Agencias y al dar "Clic" en el icono de Mantenimiento de datos en el Menú Principal (ver figura 3.9), aparecerá la siguiente pantalla.

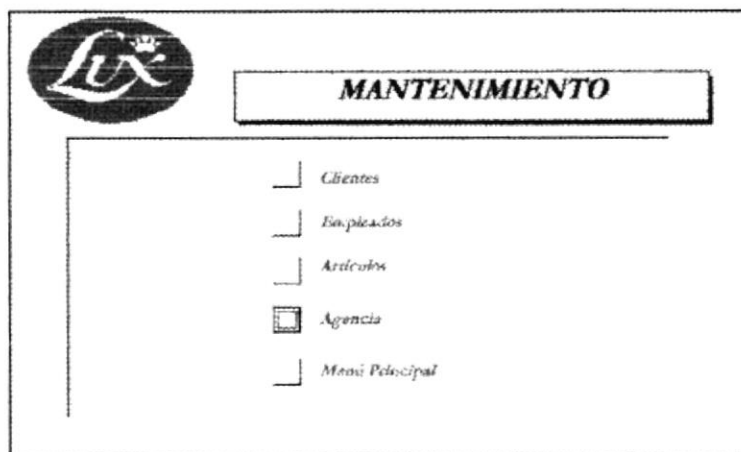


Fig. 3 10 Menú de Mantenimiento

### 3.11.1.1 Mantenimiento de Clientes

En este formulario permite ingresar, modificar, guardar, eliminar y consultar datos con la información de los Clientes, lo que permitirá tener un registro actualizado de los mismos.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a este formulario damos clic en este botón desde el Menú Mantenimiento (vea figura No. 3.10) y aparecerá la siguiente pantalla:

Fig. 3 11 Mantencimientos de Clientes





Dentro de este formulario podrá realizar tareas como:



Si desea agregar nuevos clientes dé "Clic" en el botón nuevo y podrá ingresar los datos personales, laborales y del garante.



Para guardar los registros ingresados dé "Clic" en este botón



Si desea buscar registros de Clientes dé "Clic" en el botón **Buscar**, y siga los pasos descritos en la sección 3.6



Si desea ubicarse en el primer registro dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el registro anterior dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el siguiente registro dé "Clic" en este botón.



Si desea ubicarse en el último registro dé "Clic" en este botón.



Para cerrar este formulario y volver al menú principal presiones el botón salir



### Sugerencia:



Puede ingresar a **BUSCAR**, presionando las teclas CTRL y

B de una manera más rápida.

### 3.11.1.2 Mantenimiento de Empleados

Este formulario, nos permite ingresar, guardar, eliminar y consultar datos, con el propósito de tener actualizado los registros de los Empleados que se integran a nuestra fuerza de venta.

### ¿Cómo llegué aquí?

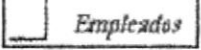








Para ingresar a este formulario damos clic en este botón  desde el Menú Mantenimiento (vea figura No. 3.10) y aparecerá la siguiente pantalla:



Fig. 3 12 Mantenimientos de empleados

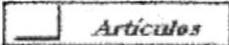
Dentro de este formulario podrá realizarse tareas como:

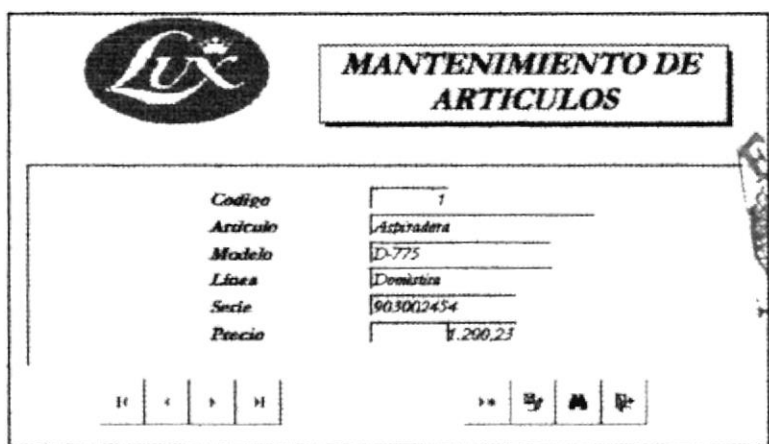
-  Si desea agregar nuevos clientes dé "Clic" en el botón nuevo y podrá ingresar los datos personales, laborales y del garante.
-  Para guardar los registros ingresados dé "Clic" en este botón
-  Si desea buscar registros de Clientes dé "Clic" en el botón **Buscar**, y siga los pasos descritos en la sección 3.6
-  Si desea ubicarse en el primer registro dé "Clic" en este botón
-  Si desea ubicarse en el registro anterior dé "Clic" en este botón
-  Si desea ubicarse en el siguiente registro dé "Clic" en este botón.
-  Si desea ubicarse en el último registro dé "Clic" en este botón.
-  Para cerrar este formulario y volver al menú principal presione el botón salir

### 3.11.1.3 Mantenimiento de Artículos

En este formulario, nos permite ingresar, guardar, eliminar y consultar datos, con el propósito de tener actualizado los registro de los Artículos disponibles para la venta

#### ¿Cómo llegué aquí?






Para ingresar a este formulario damos clic en el botón desde  el Menú de Mantenimiento (vea figura No. 3.10) y aparecerá la siguiente pantalla



<i>Código</i>	1
<i>Artículo</i>	Aspiradora
<i>Modelo</i>	D-775
<i>Línea</i>	Doméstica
<i>Serie</i>	903002454
<i>Precio</i>	V.200.23

Fig. 3 13 Mantenimientos de Artículos

Dentro de este formulario podrá realizarse tareas como:

-  Si desea agregar nuevos clientes dé "Clic" en el botón nuevo y podrán ingresar los datos artículos.
-  Para guardar los registros ingresados dé "Clic" en este botón
-  Si desea buscar registros de Clientes dé "Clic" en el botón **Buscar**, y siga los pasos descritos en la sección 3.6
-  Si desea ubicarse en el primer registro dé "Clic" en este botón
-  Si desea ubicarse en el registro anterior dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el siguiente registro dé "Clic" en este botón.



Si desea ubicarse en el último registro dé "Clic" en este botón.

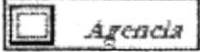


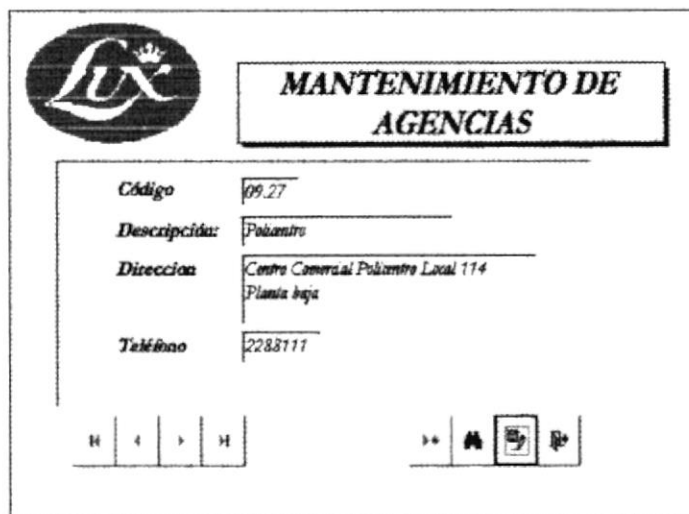
Para cerrar este formulario y volver al menú principal presione el botón salir

### 3.12.14 Mantenimiento de Agencias

En este formulario, nos permite ingresar, guardar, eliminar y consultar datos, de las agencias con el propósito de tener actualizados los registros.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a este formulario damos clic en este botón desde  el Menú de Mantenimiento (vea figura No. 3.10) y aparecerá la siguiente pantalla.




	<b>MANTENIMIENTO DE AGENCIAS</b>
<b>Código</b>	09.27
<b>Descripción:</b>	Polanco
<b>Dirección:</b>	Centro Comercial Polanco Local 114 Planta baja
<b>Teléfono</b>	2288711
H < > H      >> << <> <>	



Fig. 3 14 Mantenimientos de Agencias





Dentro de este formulario podrá realizarse tareas como:



Si desea agregar nuevos clientes dé "Clic" en el botón nuevo y podrá ingresar los datos de agencias.



Para guardar los registros ingresados dé "Clic" en este botón.



Si desea buscar registros de Clientes dé "Clic" en el botón **Buscar**, y siga los pasos descritos en la sección 3.6



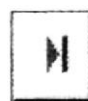
Si desea ubicarse en el primer registro dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el registro anterior dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el siguiente registro dé "Clic" en este botón.



Si desea ubicarse en el último registro dé "Clic" en este botón.



Para cerrar este formulario y volver al menú principal presione el botón salir



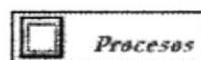
### 3.11.2 MENÚ PROCESOS

El Menú de Procesos tiene como objetivo desplazarnos a los formularios:

1. Ingreso de las solicitudes de Créditos.
2. Ingreso de Cobros.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a este formulario damos clic en el botón desde el Menú de Principal (vea figura No. 3.9) y aparecerá la siguiente pantalla



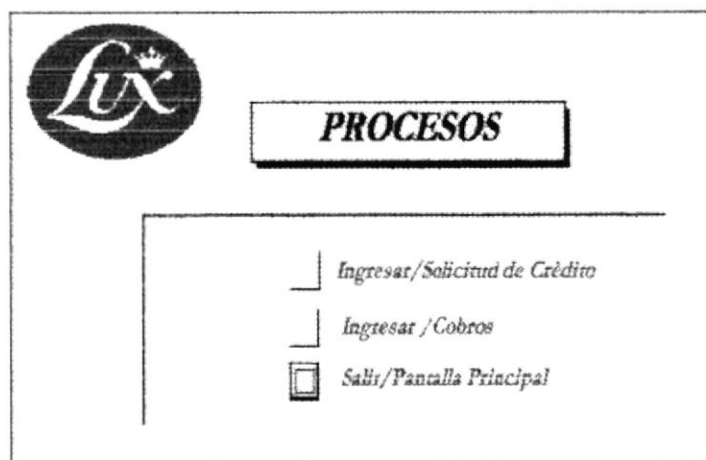
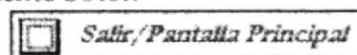


Fig. 3 15 Menú Procesos

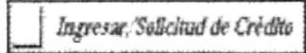
Para salir de este formulario damos clic en el siguiente botón



### 3.11.2.1 Ingreso de Solicitud de Crédito

Esta opción tiene como propósito registrar las solicitudes de crédito.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a este formulario damos clic en este  botón desde el menú Proceso (vea figura No. 3.15) y aparecerá la siguiente pantalla:

**SOLICITUD DE CREDITO**

Código: 2548 Fecha: 17/12/2002  
 Cédula o Ruc: 0917427734 Forma de Pago: Contado  
 Nombre: Barro Fajardo Betty Marlene Estructurado: Crédito Linear  
 Dirección: Promotorio de Maraca 5106 y Lomas del Plata Cod. estado: Por Cobrar  
 Teléfono: 02369799

Cantidad	Artículo	Descripción	Modelo	Línea	Serie	Precio	Total
1	2	Encendedor	KDELS-8752	Semidoméstico	1125456354	2.256.454.00	2.256.454.00
0	0					0.00	0.00

Costos: 6 Sub-total: 2.256.454.00  
 valor\_cuentas: \$421.204,75 IVA 12: 270.774,48  
 costos\_inicial: \$52.900,00 Total: 2.527.228,48  
 Saldo a Pagar: \$ 474.928,48

Fig. 3 16 Formulario de Solicitud de Crédito



Dentro de este formulario podrá realizarse tareas como:



Si desea agregar nuevas solicitudes de crédito dé "Clic" en el botón nuevo y podrá ingresar los datos de Cliente, artículos y saldo a pagar.



Para guardar los registros ingresados dé "Clic" en este botón



Si desea buscar registros de Clientes dé "Clic" en el botón **Buscar**, y siga los pasos descritos en la sección 3.6



Si desea ubicarse en el primer registro dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el registro anterior dé "Clic" en este botón



Si desea ubicarse en el siguiente registro dé "Clic" en este botón.



Si desea ubicarse en el último registro dé "Clic" en este botón.



Para Visualizar el informe de la solicitud de Crédito damos clic en este botón



Para cerrar este formulario y volver al menú principal presione el botón salir

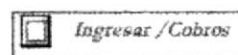


### 3.11.2.2 Ingreso de Cobros

Esta opción tiene como propósito ingresar datos de cobros como fecha y el monto de la deuda del cliente.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a este formulario damos clic en este botón



desde el Menú Procesos (vea figura No. 3.15) y aparecerá la siguiente pantalla:



**INGRESO DE COBROS**

**Cliete**

**Pedido**

**Nombre**

**Dirección:**

**Teléfono**

**Estado**

Recibo de Cobro	Fecha de Cobro	Valor Cobro
1000	10/01/2008	1.000,00
6		0,00

Registro: 14 | 1 de 1

**Saldo a Pagar**

**Cobros**

**Saldo Actual**

Fig. 3 17 Ingreso de Cobro



En esta ventana constan las siguientes opciones:

- Cliete:** En este campo debe seleccionar al cliente que ingresará el cobro.
- Pedido:** En este campo debe seleccionar el numero del pedido a efectuar el cobro.
- Recibo de cobro:** En este campo debe ingresar el numero del recibo de cobro.
- Fecha de cobro:** En este campo debe ingresar la fecha del recibo de cobro
- Valor:** En este campo debe ingresar valor del recibo de cobro.



Para guardar los registros ingresados dé "Clic" en el botón guardar



Para Visualizar el informe de Ingreso de Cobros damos clic en este botón



Para imprimir el informe de Ingreso de Cobros damos clic en este botón



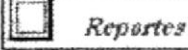
Para cerrar este formulario y volver al menú principal presione el botón salir

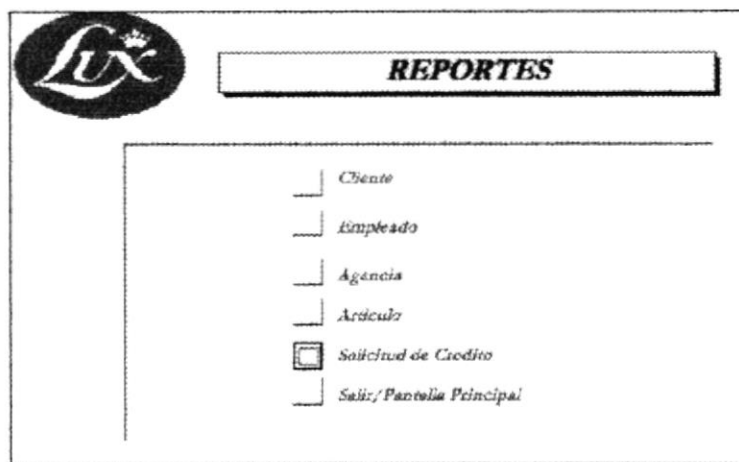


### 3.11.3 MENÚ DE REPORTE

Los reportes tienen el propósito de presentar datos seleccionados, que ayuden al usuario a obtener una información que podrá visualizar e imprimir.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes dé clic en este botón  del Menú Principal (vea figura 3.9), y podrá visualizar la siguiente pantalla:



**REPORTES**

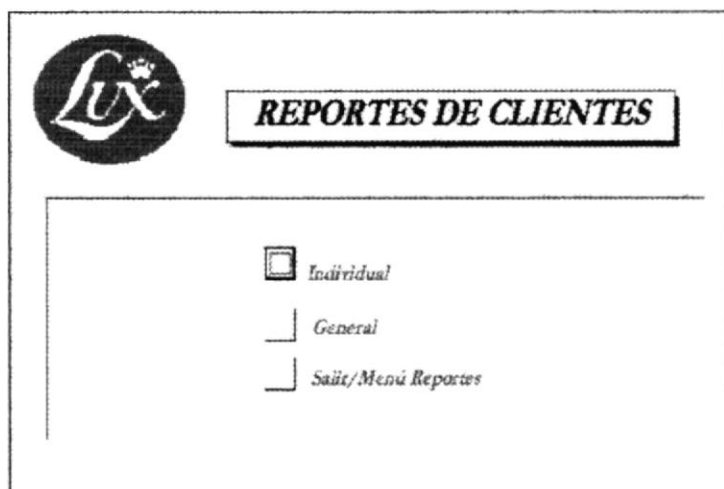
- Cliente
- Empleado
- Agencia
- Artículo
- Solicitud de Crédito
- Salir / Pantalla Principal

Fig. 3 18 Formulario de reportes

Este menú tiene como propósito emitir reportes de Clientes, Empleados, Agencias, Artículo y Solicitud de Crédito.

#### 3.11.3.1 Reportes de Clientes

Esta opción nos permitirá emitir reportes de clientes de forma individual o general.



**REPORTES DE CLIENTES**

Individual

General

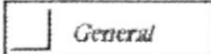
Salut/Menú Reportes

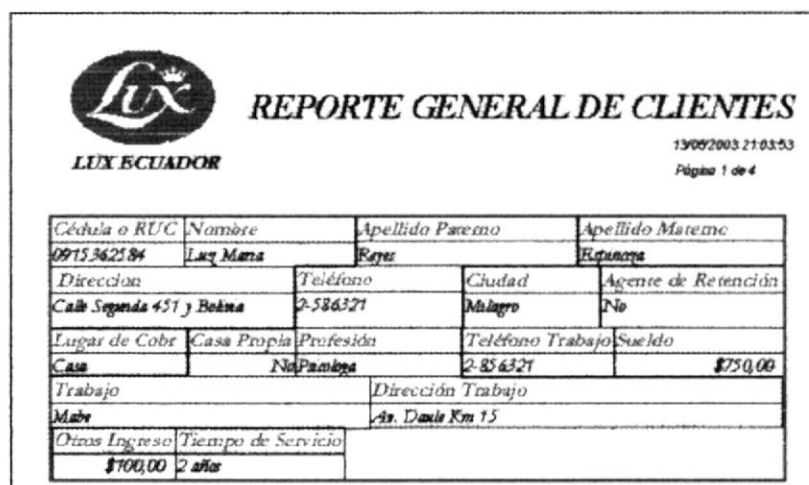
Fig. 3 19 Formulario de Reportes de Clientes

### 3.11.3.1.1 Reporte General de Clientes

Esta opción tiene propósito visualizar la información de los clientes que hayan comprado sistemas de limpieza.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de clic en este botón  del Menú Reportes de Clientes (vea figura 3.19), y podrá visualizar el siguiente reporte.



**REPORTE GENERAL DE CLIENTES**

LUX ECUADOR 19/09/2003 21:03:53  
Página 1 de 4

Cédula o RUC	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	
0915362584	Lucy Maria	Rayer	Rojas	
Dirección	Teléfono	Ciudad	Agente de Retención	
Calle Sependa 451 y Bolina	2-586321	Milagro	No	
Lugar de Cobr	Casa Propia	Profesión	Teléfono Trabajo	Sueldo
Casa	No Propia		2-856321	\$750,00
Trabajo	Dirección Trabajo			
Mabv	Av. Daxis Km 15			
Otros Ingreso	Tiempo de Servicio			
\$700,00	2 años			

Fig. 3 20 Reportes General de Clientes

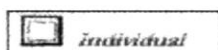


### 3.11.3.1.2 Reporte de Clientes

Esta opción tiene propósito visualizar la información de un cliente en particular que haya comprado sistemas de limpieza.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Cliente Individual dar clic en este botón



del Menú Reportes de Clientes (vea figura 3.19), y podrá visualizar la siguiente pantalla.

Fig. 3 21 Formulario de reporte de cliente

Esta ventana consta de las siguientes opciones:

**Selección del Cliente:** En este combo debe seleccionar al cliente.



Permite visualizar el reporte. (Ver Figura 3.22)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario dé "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.


	
<b>REPORTE DE CLIENTES</b>	
CARGANDO 21 07 20 Página 1 de 1	
Código BIC	0917427794
Nombre	Dany Marlon
Apellido Paterno	Ramiro
Apellido Materno	Figueroa
Dirección	Financiera de Morant 3108 y L. Avenida Plaza
Teléfono	2-3837799
Ciudad	Cuenca
Agente Referente	SI
Lugar de Cambio	Casa
Preferencia	Debito
Trabajo	FADESA
Teléfono de Oficina	2462927
Dirección Oficina	Calle Pina 108 y Av. Domingo Crespo
Saludo	\$200,00
Otros Ingresos	\$26,00



Fig. 3 22 Reporte de Clientes Individual

### 3.11.3.2 Reportes de Empleados

Esta opción permitirá generar reportes de los empleados que forman la compañía.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes dé clic en este botón  Empleado del Menú Reportes (vea figura 3.18), y podrá visualizar la siguiente pantalla.


	
<b>REPORTES DE EMPLEADOS</b>	
<input type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Empleado por Tipo <input type="checkbox"/> Por Agencia <input checked="" type="checkbox"/> Saldo/Menú Reportes	

Fig. 3 23 Formulario de Reportes de empleados






El menú Reportes de **Empleados** está compuesto de las siguientes opciones:

- Reporte General de empleados
- Reporte por tipo de empleado
- Reporte de empleado por Agencia

### 3.11.3.2.1 Reporte General de Empleados

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de los Empleados que laboren en la compañía Lux Ecuador del cual se detalla código, nombre, dirección, teléfono, agencia y tipo.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reporte General de Empleado dé "Clic" en el botón  del Menú Reportes de Empleados (vea figura 3.23), y podrá visualizar el siguiente informe:


		<b>REPORTE GENERAL DE EMPLEADOS</b>					
LUX ECUADOR		13/05/2003 21:44:26 Página 1 de 1					
Código	Nombre	Apellido	Cédula	Dirección	Teléfono	Tipo de Empleado	Agencia
1985	Eraín	Calderón	0938446327	Calle Los Rosales Mz 45 Villa 457	2-587454	Vendedor	Urdesa Sur
15757	Guillermo	Tárraga	0925 856785	Fray Gómez y Gómez Están	2475889	Vendedor	Urdesa Sur
1569	Alec	Villagor	0929637525	Cerro Santa Ana 347 y Calle Nueva Punguño Lina	2901724	Distribuidor	Urdesa Cost
1586	Johanna	Rodriguez	02-36589561	Calle El Barro Mz 547 Villa 5784	25 86991	Distribuidor	Urdesa Cost
5245	Carla	Barra	0925 856974	Calle Garza Mz 46 Villa 256	2536147	Distribuidor	Alberca
12558	Cristian	Alonso	1725 846973	Calle Alberca Mz 565 Villa 548	2587415	Jefé	Pedimento
15285	Ronald	Vera	1569857427	Los Virreyes Mz 6321 Villa 4	2596983	Jefé	Pedimento

Fig. 3 24 Reporte General de empleados





### 3.11.3.2.2 Reporte de Empleados por tipo

Con este informe el usuario podrá obtener el listado de todos los Empleado por tipo que pueden ser Jefe, Vendedor o Distribuidor.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reporte por Tipo de Empleado dé "Clic" en este botón  del Menú Reportes de Empleado (vea figura 3.23), y podrá visualizar el siguiente dialogo:

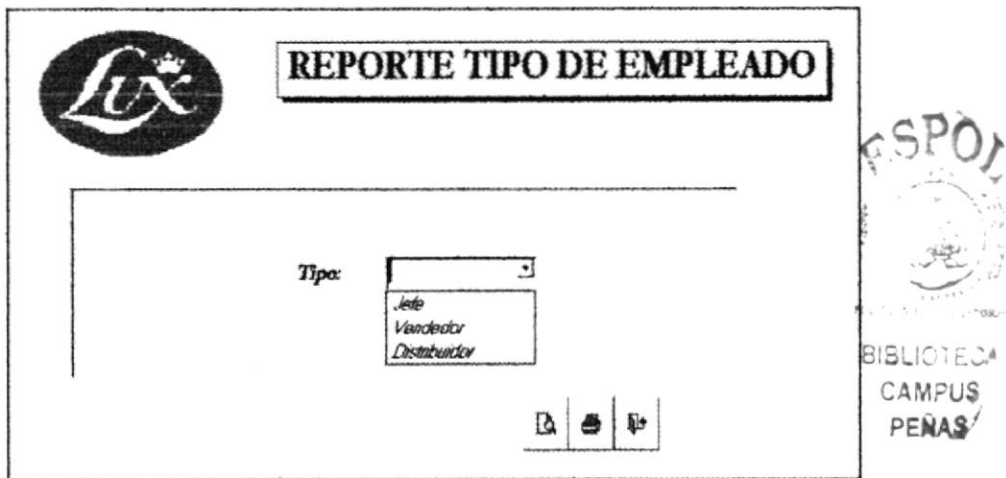


Fig. 3 25 Formulario de reporte de empleado por tipo

**Esta ventana consta de las siguientes opciones:**

**Selecciones de Tipo:** En este combo debe seleccionar de empleados por tipo.




Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.26)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario dé "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.

**REPORTE EMPLEADOS POR TIPO**

13/05/2003 21:16:48  
Página 1 de 1

**LUX ECUADOR**

Cargo: *Vendedor*

Código	Nombre	Apellido	Cédula	Dirección	Teléfono	Agencia
1373	Geovanny	Tómala	0925836795	Frey Gómez y Gómez/Rendón	2475069	Unides Sur
1985	Erwin	Calderon	0958446321	Calle Los Rosales Mz. 45 Vlla 457	2-889654	Unides Sur




Fig. 3 26 Reporte de empleados por tipo

### 3.11.3.2.3 Reporte de Empleados por Agencia

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de todos los empleados de acuerdo a la agencia donde laboran, en el cual se detalla código, nombre, dirección y teléfono

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reporte de Empleados por agencia dé "Clic" en este botón  *Agencia* del Menú Reportes de Empleados (vea figura 3.23), y podrá visualizar la siguiente



**REPORTE DE EMPLEADO POR AGENCIA**

AGENCIA

Unides Sur

Unides Central

Alborada

Polizonto

Sur



Fig. 3 27 Formulario de Reporte de Empleados por Agencia



Esta ventana consta de las siguientes opciones:

**Selecciones de Tipo:** En este combo debe seleccionar la agencia



Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.28)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario dé "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.

LUX ECUADOR		<b>REPORTE DE EMPLEADOS POR AGENCIA</b>				
		13092003 2124 99				
		Página 1 de 1				
Descripción		Urbista Sur				
Código	Nombre	Apellido	Cédula	Dirección	Teléfono	Tipo
13737	Geonny	Tómala	0925836785	Fray Gómez y Gómez Remón	2475869	Vendedor
1985	Bruno	Calderon	0958446321	Calle Luz Escalante Mz. 45 Villa 457	2-889654	Vendedor



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

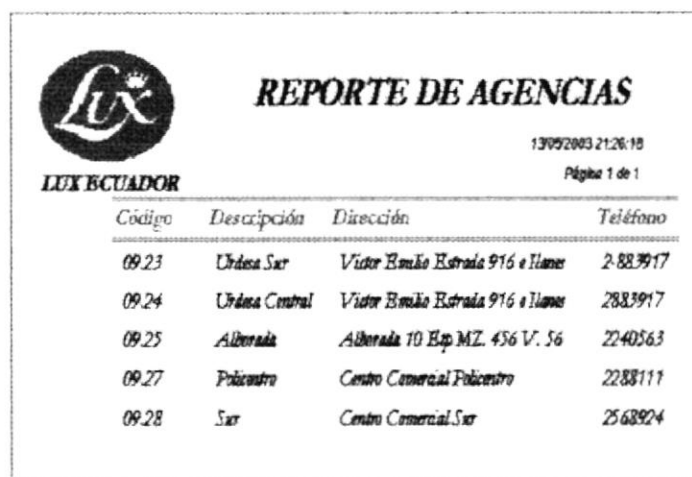
Fig. 3 28 Reportes de Empleado por Agencias

### 3.11.3.3 Reporte de Agencias

Esta opción permitirá generar el Reporte de Agencias de la compañía.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Agencia dé clic en este botón del Menú Reportes (vea figura 3.18), y podrá visualizar la siguiente pantalla.

13092003 21:26:10  
Página 1 de 1

Código	Descripción	Dirección	Teléfono
09.23	Urdasa Sur	Victor Emilio Estrada 916 e Ilanes	2-883917
09.24	Urdasa Central	Victor Emilio Estrada 916 e Ilanes	2883917
09.25	Alberada	Alberada 10 Esp.MZ. 456 V. 56	2240563
09.27	Policentro	Centro Comercial Policentro	2288111
09.28	Sur	Centro Comercial Sur	2568924



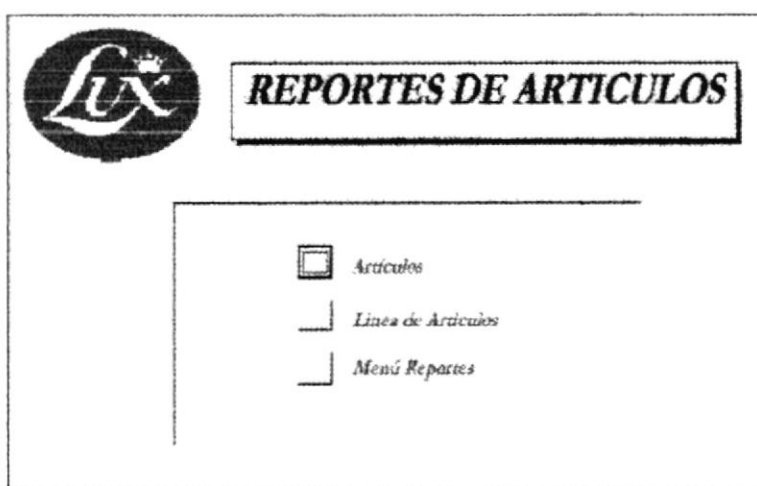
Fig. 3 29 Reporte de Agencias

### 3.11.3.4 Reporte de Artículos

Con esta opción el usuario podrá obtener varios listados de los Artículos.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reporte de Artículos dé "Clic" en este botón  Artículo del Menú Reportes (vea figura 3.18), y podrá visualizar las siguientes opciones:



**REPORTES DE ARTICULOS**

Artículos

Linea de Artículos

Menú Reportes

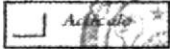
Fig. 3 30 Formulario Reporte de artículos

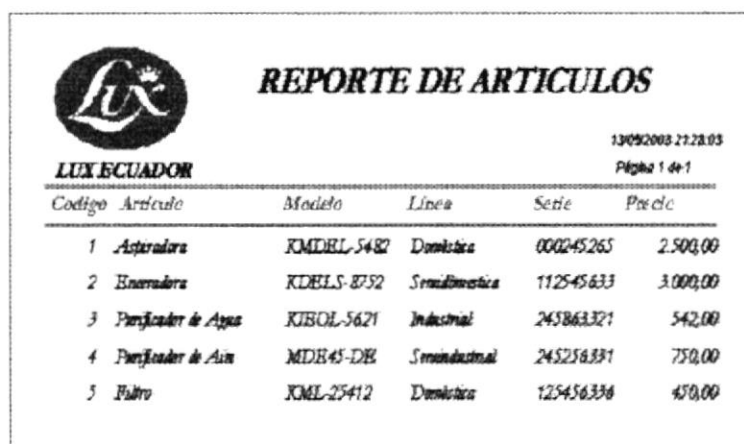


### 3.11.3.4.1 Reporte de Artículos

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de todos los artículos del cuales se detalla código, nombre, modelo, línea, serie y precio

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reporte de artículos dé "Clic" en  este botón del Menú Reporte de Artículos(vea figura 3.27), y podrá visualizar la siguiente



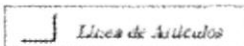
Código	Artículo	Modelo	Línea	Serie	Precio
1	Astrolana	KMDEL-5482	Domestica	000245265	2.500,00
2	Enarradora	KDELS-8752	Semidomestica	112545633	3.000,00
3	Purificador de Agua	KIBOL-5621	Industrial	245863321	542,00
4	Purificador de Aire	MDE45-DE	Semiindustrial	245258331	750,00
5	Filtro	KML-25412	Domestica	125456336	450,00

Fig. 3 31 Reporte de artículos

### 3.11.3.4.2 Reporte de Línea de Artículos

Con este informe el usuario podrá obtener el listado de todos los Artículo por línea que pueden ser Domestica, Semi-domestica, Industrial, Semi-industrial y blanca.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reporte de artículos por línea dé "Clic" en este botón  del Menú Reporte de artículos (vea figura 3.27), y podrá visualizar la siguiente

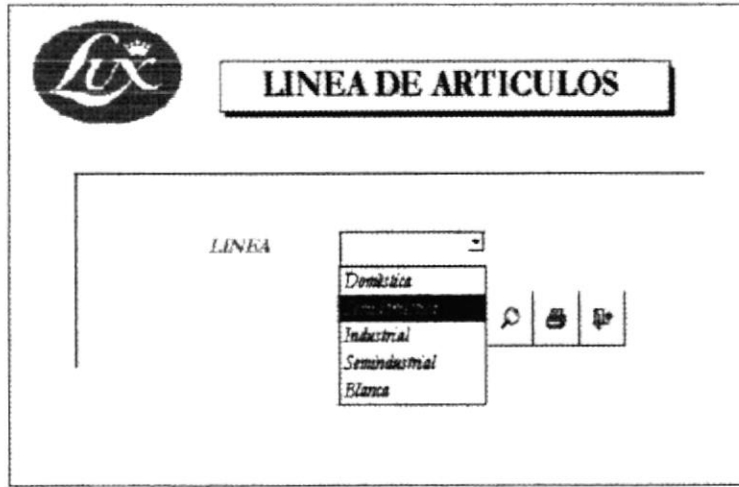


Fig. 3 32 Formulario de Artículos por línea



Esta ventana consta de las siguientes opciones:

**Selección de Línea:** En este combo debe seleccionar la línea del artículo



Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.33)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario de un “Clic” en Salir y regresará al Menú de reportes.

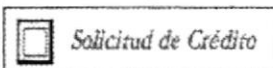
Línea	Doméstica	Código	Artículo	Modelo	Serie	Precio
5	Filtro			KML-25412	1254563361	450,00
1	Aspiradora			KMDEL-5482	0002452654	2.500,00

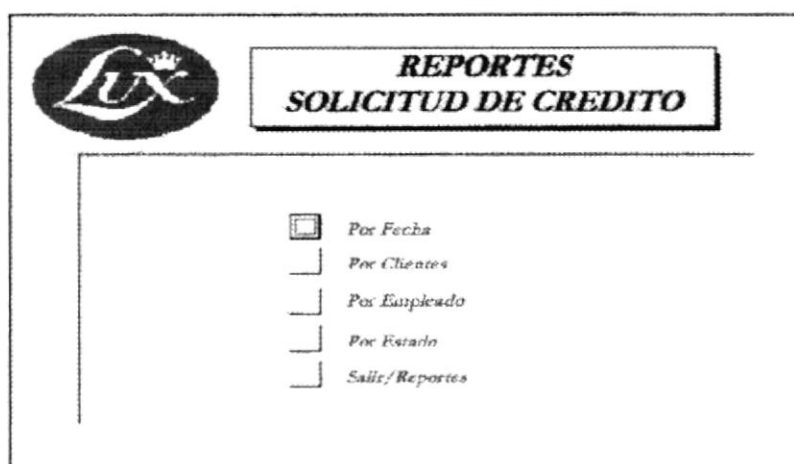
Fig. 3 33 Reporte de Línea de Artículo

### 3.11.3.5 Reportes de Solicitudes de Créditos

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de las Solicitudes de Crédito por fecha, cliente, empleado y por estado.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Solicitudes de Crédito dé “Clic” en este botón  del Menú Reportes (vea figura 3.18), y podrá visualizar lo siguiente



El formulario muestra el logo de Lux en la esquina superior izquierda. A la derecha del logo, el título "REPORTES SOLICITUD DE CREDITO" está encerrado en un recuadro. Debajo del título, hay una lista de opciones con casillas de selección:

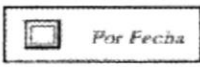
- Por Fecha
- Por Clientes
- Por Empleado
- Por Estado
- Salir/Reportes

Fig. 3 34 Formulario de Reportes de Solicitudes de Crédito

#### 3.11.3.5.1 Reporte de Solicitudes de Crédito por fecha

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de todos los Clientes dependiendo de un rango de fecha de inicio y final.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Solicitudes de Crédito por fecha dé “Clic” en este botón  del Menú de Reportes de Solicitudes de Crédito (vea figura 3.34), y podrá visualizar lo siguiente





**REPORTE DE SOLICITUD DE CREDITO  
POR FECHA**

Fecha Inicial  dd/mm/aa

Fecha Final  dd/mm/aa




  



Fig. 3 35 Formulario de Reportes de Solicitudes de Crédito por fecha

**Esta ventana consta de las siguientes opciones:**

**Fecha Inicial:** En este campo debemos ingresar la fecha de inicio que queremos obtener del reporte.

**Hasta:** En este campo debemos ingresar hasta que fecha queremos obtener el reporte.



Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.36)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario dé "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.



LUX ECUADOR		13/02/00.21.01.50			
Fecha 27/11/2002		Página 1 de 1			
Código	Nombres	Cantidad	Artículo	Frete	Total
2618	Tanque Muebles Casa	2	Puercos de Ace	750,00	1.500,00
				Sub-Total	1.500,00
				Iva 12%	180,00
				Total a Pagar	1.680,00
4213	Azaca Pinceltes Anjal Rujal	1	Filtro	430,00	430,00
				Sub-Total	430,00
				Iva 12%	51,60
				Total a Pagar	481,60
4312	Papelito Tante Manta Lata	2	Apandee	2.000,00	2.000,00
				Sub-Total	2.000,00
				Iva 12%	240,00
				Total a Pagar	2.240,00



Fig. 3 36 Reportes de Solicitudes de Crédito por fecha

### 3.11.3.5.2 Reportes de Solicitudes de Créditos por Cliente

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de todas las Solicitudes de Créditos por Cliente, lo que permitirá un informe completo de los datos a consultarse.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Solicitudes de Crédito por cliente dé "Clic" en este  *Por Clientes* botón del Menú de Reportes de Solicitudes de Crédito (vea figura 3.34), y podrá visualizar la siguiente

LUX ECUADOR		REPORTE DE SOLICITUD DE CREDITO POR CLIENTE	
CLIENTE:	Casa Lata		
<input type="button" value="L"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="P"/>			

Fig. 3 37 Formulario de Solicitud de Crédito por Clientes



Esta ventana consta de las siguientes opciones:

**Selección del Cliente:** En este combo debe seleccionar el cliente



Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.38)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario dé un "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.

 <b>REPORTE DE SOLICITUDES DE CREDITO POR CLIENTES</b>			
LIX ECUADOR		13/06/2012 10:42	
Cliente: 125878903	Junio Montoya Cordero	Página 1 de 1	
Pedido: 2653			
Cantidad	Nombre	Precio	Total
1	Parafinador de Aço	342,00	342,00
		Sub-Total	342,00
		Iva 12%	63,04
		<b>Total a Pagar</b>	<b>405,04</b>
Pedido: 2658			
Cantidad	Nombre	Precio	Total
2	Parafinador de Aço	750,00	1.500,00
		Sub-Total	1.500,00
		Iva 12%	180,00
		<b>Total a Pagar</b>	<b>1.680,00</b>
		Sub-Total	2.042,00
		Iva 12%	245,04
		<b>Total a Pagar</b>	<b>2.287,04</b>
	Total del Cliente		



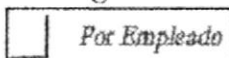
Fig. 3 38 Reporte de solicitud de crédito por clientes

### 3.11.3.5.3 Reportes de Solicitudes de Créditos por Empleados

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de Solicitudes de Crédito por Empleado, lo que permitirá un informe completo de los datos a consultarse.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Solicitudes de Créditos dé "Clic" en este



botón del Menú de Reportes de Solicitudes de Crédito (vea figura 3.34), y podrá visualizar la siguiente



Fig. 3 39 Formulario de Solicitud de Crédito por Empleados

BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PENAS

Esta ventana consta de las siguientes opciones:

**Selección del Empleado:** En este combo debe seleccionar al vendedor



Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.37)



Permite imprimir el reporte por el cliente seleccionado



Para salir de este formulario dé "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.

Codigo	Empleado	Geovanny Tócala		
Pedido	Fecha	Estado	Artículo	Precio
2523	12/12/2001	Cancelado	Aspiradora	2.500,00
2523	12/12/2001	Cancelado	Filtro	450,00
2637	30/12/2001	Por Cobrar	Purificador de Aire	750,00
4215	27/12/2002	Cancelado	Filtro	450,00
4322	01/12/2002	Cancelado	Aspiradora	2.500,00
Total por Empleado				6.650,00

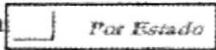
Fig. 3 40 Reporte de Solicitud de crédito por empleados



### 3.11.3.5.4 Reportes de Solicitudes de Crédito por Estado

Con este reporte el usuario podrá obtener el listado de Solicitudes de Crédito por estado, lo que permitirá un informe completo de los datos a consultarse.

#### ¿Cómo llegué aquí?

Para ingresar a la opción de Reportes de Solicitudes de Créditos por estado dé "Clic" en este botón  del Menú de Reportes de Solicitudes de Crédito (vea figura 3.34), y podrá visualizar la siguiente

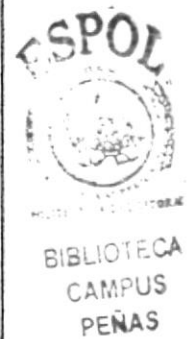
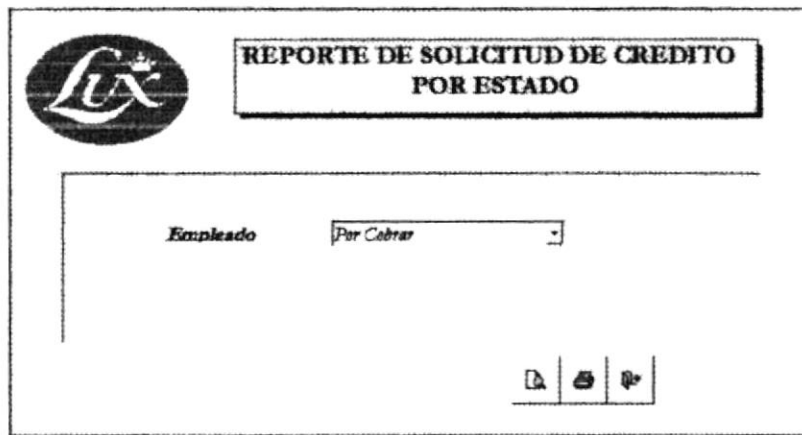


Fig. 3 41 Formulario de Reporte de Solicitud de Crédito por estado

#### Esta ventana consta de las siguientes opciones:

##### Selección el Estado:

En este combo debe seleccionar el estado



Permite visualizar el reporte. (Ver figura 3.41)



Permite imprimir el reporte por el empleado seleccionado



Para salir de este formulario dé "Clic" en Salir y regresará al Menú de reportes.



Descripción		Por Cobrar	
Código	2548	Cliente	Zambrano Moletina Sandra
Fecha	17/12/2001		
Cantidad	Artículo	Precio	Total
2	Aspiradora	2500	5.000,00
1	Escradora	3000	3.000,00
	Sub-Total		8.000,00
	Iva 12%		960,00
	Total a Pagar		8.960,00

Fig. 3 42 Reporte de Solicitud de Crédito por estado

### 3.12 MUESTRARIO DE REPORTES

A continuación se presenta una lista impresa de los siguientes reportes generados por esta aplicación:

1. Reporte de clientes
2. Reporte general de cliente
3. Reporte general de empleado
4. Reporte de empleado por tipo
5. Reporte de empleados por agencia
6. Reporte de agencias
7. Reporte de artículos
8. Reporte de línea de artículos
9. Reporte de solicitudes de crédito por fecha
10. Reporte de solicitudes de crédito por cliente
11. Reporte de solicitudes de crédito por empleado
12. Reporte de solicitudes de crédito por estado
13. Pedido
14. Detalle de cobro



**LUX ECUADOR**

## **REPORTE DE CLIENTES**

29/06/2003 20:48:37

Página 1 de 1

---

<i>Cédula o RUC</i>	0966584821
<i>Nombre</i>	Marlon Arturo
<i>Apellido Paterno</i>	Flor
<i>Apellido Materno</i>	Santillan
<i>Dirección</i>	Ceibos Norte Calle Primera 458 y Manzanos
<i>Télefono</i>	2-458962
<i>Ciudad</i>	Milagro
<i>Agente Retenedor</i>	Si
<i>Lugar de Conbro</i>	Casa
<i>Profesión</i>	Ingeniero Electrico
<i>Trabajo</i>	Mall del Sol
<i>Télefono de Oficina</i>	2-691858
<i>Dirección Oficina</i>	Av. Constitución
<i>Sueldo</i>	\$500,00
<i>Otros Ingresos</i>	\$450,00
<i>Tiempo de Servicio</i>	4
<i>Casa Propia</i>	No





LUX ECUADOR

# REPORTE GENERAL DE CLIENTES

29/06/2003 20:49:10

Página 1 de 4

Cédula o RUC	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
0915362584	Luz Maria	Reyes	Espinoza
Dirección	Teléfono	Ciudad	Agente de Retención
Calle Segunda 451 y Bolivia	2-586321	Milagro	No
Lugar de Cobr	Casa Propia	Profesión	Teléfono Trabajo Sueldo
Casa	No	Psicologa	2-856321 \$750,00
Trabajo	Dirección Trabajo		
Mabe	Av. Daule Km 15		
Otros Ingreso	Tiempo de Servicio		
\$100,00	2 años		

Cédula o RUC	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
0917427734	Betty Marlene	Barco	Fajardo
Dirección	Teléfono	Ciudad	Agente de Retención
Francisco de Marcos 3106 y Leoni	2-369799	Guayaquil	Si
Lugar de Cobr	Casa Propia	Profesión	Teléfono Trabajo Sueldo
Casa	Si	Secretaria	2492929 \$200,00
Trabajo	Dirección Trabajo		
FADESA	Calle 9na. 109 y Av. Domingo Comin		
Otros Ingreso	Tiempo de Servicio		
\$50,00	3 años		

Cédula o RUC	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
0917452365	Enrique Roberto	Boloña	Ramirez
Dirección	Teléfono	Ciudad	Agente de Retención
Cda. Los Esteros	2-369875	Ambato	No
Lugar de Cobr	Casa Propia	Profesión	Teléfono Trabajo Sueldo
casa	No	Ingeniero	2-547896 \$500,00
Trabajo	Dirección Trabajo		
Ecasa	Av. Juan T. Marengo		
Otros Ingreso	Tiempo de Servicio		
\$200,00	5 años		





# REPORTE GENERAL DE EMPLEADOS

29/06/2003 20:49:31

Página 1 de 1

LUX ECUADOR

Codig	Nombre	Apellido	Cédula	Dirección	Teléfono	Tipo de Empleado	Agencia
1985	Erwin	Calderon	0958446321	Cdla Los Rosales Mz. 45 Villa 457	2-889654	Vendedor	Urdesa Sur
13737	Geovanny	Tómala	0925836785	Fray Gómez y Gómez Rendón	2475869	Vendedor	Urdesa Sur
1369	Alex	Villegas	0929631525	Cerro Santa Ana 547 y Calle Numa Pompilio Llona	2301724	Distribuidor	Urdesa Cen
1586	Johanna	Rodriguez	0236589361	Cdla El Recreo Mz. 547 Villa 5784	2586931	Distribuidor	Urdesa Cen
5243	Carlos	Barrera	0925836974	Cdla Gargota Mz. 45 Villa 256	2536147	Distribuidor	Alborada
12538	Cristian	Alavar	1725846975	Cdla Alborada Mz. 563 Villa 548	2587413	Jefe	Policentro
15263	Reynaldo	Vera	1369857421	Los Vergeles Mz. 6321 Villa 4	2396985	Jefe	Policentro



## REPORTE EMPLEADOS POR TIPO

29/06/2003 20:49:47

Página 1 de 1

**LUX ECUADOR**

*Cargo*

*Vendedor*

<i>Codigo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Apellido</i>	<i>Cédula</i>	<i>Dirección</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Agencia</i>
13737	Geovanny	Tómala	0925836785	Fray Gómez y Gómez Rendón	2475869	Urdesa Sur
1985	Erwin	Calderon	0958446321	Cdla Los Rosales Mz. 45 Villa 457	2-889654	Urdesa Sur





## REPORTE DE EMPLEADOS POR AGENCIA

29/06/2003 20:50:13

Página 1 de 1

LUX ECUADOR

*Descripción*      *Policentro*

<i>Codigo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Apellido</i>	<i>Cédula</i>	<i>Dirección</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Tipo</i>
15263	Reynaldo	Vera	1369857421	Los Vergeles Mz. 6321 Villa 4	2396985	Jefe
12538	Cristian	Alcivar	1725846975	Cdla Alborada Mz. 563 Villa 548	2587413	Jefe



**LUX ECUADOR**

# REPORTE DE AGENCIAS

29/06/2003 20:50:27

Página 1 de 1

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>
09.23	Urdesa Sur	Victor Emilio Estrada 916 e Ilanes	2-883917
09.24	Urdesa Central	Victor Emilio Estrada 916 e Ilanes	2883917
09.25	Alborada	Alborada 10 Etp MZ. 456 V. 56	2240563
09.27	Policentro	Centro Comercial Policentro	2288111
09.28	Sur	Centro Comercial Sur	2568924





# REPORTE DE ARTÍCULOS

29/06/2003 20:36:55

Página 1 de 1

LUX ECUADOR

<i>Codigo</i>	<i>Artículo</i>	<i>Modelo</i>	<i>Línea</i>	<i>Serie</i>	<i>Precio</i>
1	Aspiradora	KMDEL-5482	Doméstica	000245265	2,500,00
2	Enceradora	KDELS-8752	Semidoméstica	112545633	3,000,00
3	Purificador de Agua	KIFOL-5621	Industrial	245863321	542,00
4	Purificador de Aire	MDF45-DE	Semindustrial	245256331	750,00
5	Filtro	KMI-25412	Doméstica	125456336	450,00





LUX ECUADOR

# REPORTE DE LINEA DE ARTICULOS

29/06/2003 20:38:49

Página 1 de 1

Línea

Doméstica

<u>Codigo</u>	<u>Artículo</u>	<u>Modelo</u>	<u>Serie</u>	<u>Precio</u>
5	Filtro	KMI-25412	1254563361	450,00
1	Aspiradora	KMDEI-5482	0002452654	2.500,00





# REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR FECHA

LUX ECUADOR

29/06/2003 20:40:26

Fecha 04/01/2003

Página 1 de 1

Codigo	Nombres	Cantidad	Articulo	Precio	Total
2541	Reyes Espinoza Luz Maria	1	Aspiradora	2.500,00	2.500,00
				<b>Sub-Total</b>	2.500,00
				<b>Iva 12%</b>	300,00
				<b>Total a Pagar</b>	2.800,00
2638	Jurado Mendoza Carlos	2	Purificador de Aire	750,00	1.500,00
				<b>Sub-Total</b>	1.500,00
				<b>Iva 12%</b>	180,00
				<b>Total a Pagar</b>	1.680,00
4215	Arcaya Pinargote Angel Rafael	1	Filtro	450,00	450,00
				<b>Sub-Total</b>	450,00
				<b>Iva 12%</b>	54,00
				<b>Total a Pagar</b>	504,00
4567	Zambrano Molestina Sandra	2	Filtro	450,00	900,00
		1	Enceradora	3.000,00	3.000,00
				<b>Sub-Total</b>	3.900,00
				<b>Iva 12%</b>	468,00
				<b>Total a Pagar</b>	4.368,00
4582	Pazmiño Tambo María Luisa	2	Aspiradora	2.500,00	5.000,00
				<b>Sub-Total</b>	5.000,00
				<b>Iva 12%</b>	600,00
				<b>Total a Pagar</b>	5.600,00





# REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR CLIENTES

LUX ECUADOR

29/06/2003 20:41:16

Página 1 de 1

Cliente: 125874963 Jurado Mendoza Carlos

Pedido 2635

Cantidad	Nombre	Precio	Total
1	Purificador de Agua	542,00	542,00
	<b>Sub-Total</b>		542,00
	<b>Iva 12%</b>		65,04
	<b>Total a Pagar</b>		607,04

Pedido 2638

Cantidad	Nombre	Precio	Total
2	Purificador de Aire	750,00	1.500,00
	<b>Sub-Total</b>		1.500,00
	<b>Iva 12%</b>		180,00
	<b>Total a Pagar</b>		1.680,00
<b>Total del Cliente</b>			
	<b>Sub-Total</b>		2.042,00
	<b>Iva 12%</b>		245,04
	<b>Total a Pagar</b>		2.287,04







LUX ECUADOR

## REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR EMPLEADO

29/06/2003 20:42:13

Página 1 de 1

**Codigo**                    **5243**   **Empleado**            **Carlos Barrera**

<b>Pedido</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado</b>	<b>Artículo</b>	<b>Precio</b>
2636	25/12/2001	Cancelado	Purificador de Agua	542,00
2638	27/11/2002	Cancelado	Purificador de Aire	750,00
<b>Total por Empleado</b>				<b>1.292,00</b>





# REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO POR ESTADO

LUX ECUADOR

29/06/2003 20:43:07

Página 1 de 2

**Descripción**                      **Cancelado**  
**Codigo**                      2523 **Cliente**    Pazmiño Tambo María Luisa    **Fecha**    12/12/2001

Cantidad	Artículo	Precio	Total
1	Aspiradora	2500	2.500,00
2	Filtro	450	900,00
		<b>Sub-Total</b>	3.400,00
		<b>Iva 12%</b>	408,00
		<b>Total a Pagar</b>	3.808,00



**Codigo**                      2541 **Cliente**    Reyes Espinoza Luz Maria    **Fecha**    04/01/2003

Cantidad	Artículo	Precio	Total
1	Aspiradora	2500	2.500,00
		<b>Sub-Total</b>	2.500,00
		<b>Iva 12%</b>	300,00
		<b>Total a Pagar</b>	2.800,00

**Codigo**                      2636 **Cliente**    Sánchez Lucio Marcos    **Fecha**    25/12/2001

Cantidad	Artículo	Precio	Total
1	Purificador de Agua	542	542,00
		<b>Sub-Total</b>	542,00
		<b>Iva 12%</b>	65,04
		<b>Total a Pagar</b>	607,04

**Codigo**                      2638 **Cliente**    Jurado Mendoza Carlos    **Fecha**    27/11/2002

Cantidad	Artículo	Precio	Total
2	Purificador de Aire	750	1.500,00
		<b>Sub-Total</b>	1.500,00
		<b>Iva 12%</b>	180,00
		<b>Total a Pagar</b>	1.680,00

**Codigo**                      4215 **Cliente**    Arcaña Pinargote Angel Rafael    **Fecha**    27/12/2002

Cantidad	Artículo	Precio	Total
1	Filtro	450	450,00
		<b>Sub-Total</b>	450,00
		<b>Iva 12%</b>	54,00
		<b>Total a Pagar</b>	504,00

**Codigo**                      4582 **Cliente**    Pazmiño Tambo María Luisa    **Fecha**    01/12/2002

Cantidad	Artículo	Precio	Total
2	Aspiradora	2500	5.000,00



**LUX ECUADOR**

# PEDIDO

**Codigo** 2636

29/06/2003 20:45:06

Página 1 de 1

**No. Cédula o Ruc** 0974185296

**Codigo de Empleado** 5243

**Cliente** Sánchez Lucio Marcos

**Fecha** 25/12/2001

**Dirección** 5 de Junio y Gral Barona

**Teléfono** 978564

cantidad	Articulo	Descripción	Modelo	Línea	Serie	Precio	Total
1	3	Purificador de	KIEOL-56	Industrial	245863321	542,00	542,00

**cuotas** 12 **Subtotal** 542,00

**Valor a Pagar** 50,59 **Iva 12%** 65,04

**Cuota Inicial:** \$500.00 **Total** 607,04





## DETALLE DE COBRO

29/06/2003 20:46:12

Página 1 de 1

**LUX ECUADOR**

**Cliente**

**0978912345**

**Zambrano Molestina Sandra**

<b>Factura</b>	<b>Recibo de Cobro</b>	<b>Codigo</b>	<b>Valor a Pagar</b>	<b>Fecha de Pago</b>
2548	450	2548	25,00	05/01/2003
2548	451	2548	25,00	04/01/2003
<b>Suma</b>			50,00	
<b>Suma total</b>			50,00	

