

T658:812
MANZ.
V1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
ANALISTA DE SISTEMAS**

**TEMA:
SIAA
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

MANUAL DE DISEÑO

AUTOR

CECILIA AZUCENA MANZO ZAMORA

DIRECTOR

ANL. RUTH MATOVELLE

**AÑO
2001**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien con su amor infinito me ha guiado por buen camino y me ha permitido culminar las metas que me he propuesto.

Agradezco a mis padres por todo el amor, comprensión, paciencia y por toda la ayuda que me brindaron, sobre todo en los momentos más difíciles de mi carrera dándome ánimo para seguir adelante.

A mis tíos Bernie y Marietta Brown por haberme apoyado en mis estudios y por la confianza que tuvieron en mi.

A mis amigos y compañeros de tesis en especial al Anl. Miguel Salazar y Ma. Isabel Campoverde por su amistad, su ayuda y por todos los momentos que pasamos juntos en el desarrollo de este proyecto.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y la obtención del título de "Analista de Sistemas" a las personas más importantes de mi vida, **Mis padres**, ya que es lo menos que puedo hacer para retribuirles todo lo que me han dado.

DECLARACIÓN EXPRESA

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

FIRMA DEL DIRECTOR DE PROYECTO

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ruth Matovelle', written over a horizontal line.

Anl. Ruth Matovelle

FIRMA DEL AUTOR


Cecilia Azucena Manzo Zamora

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. ANTECEDENTES.....	1
1.3. DIAGRAMA GENERAL DEL SISTEMA.....	2
2. DIAGRAMAS DE FLUJO DE DATOS	1
2.1. INGRESO DE LOS DATOS DE LA EMPRESA.....	1
2.2. NARRATIVA DEL INGRESO DE LOS DATOS DE LA EMPRESA.....	1
2.3. INGRESO DE LOS DATOS DEL CONTACTO	2
2.4. NARRATIVA DE INGRESO DE LOS DATOS DEL CONTACTO.....	2
2.5. INGRESO DE ÁREA DE SERVICIOS.....	3
2.6. NARRATIVA DEL INGRESO DE ÁREA DE SERVICIOS.....	3
2.7. INGRESO DE TIPO DE SERVICIOS.....	4
2.8. NARRATIVA DEL INGRESO DE TIPO DE SERVICIOS.....	4
2.9. INGRESO DE ESTADO DE SERVICIOS.....	5
2.10. NARRATIVA DEL INGRESO DE ESTADO DE SERVICIOS.....	5
2.11. INGRESO DE GRUPO DE EMPRESA	6
2.12. NARRATIVA DEL INGRESO DE GRUPO DE EMPRESA	6
2.13. INGRESO DE TIPO DE EMPRESA.....	7
2.14. NARRATIVA DEL INGRESO DE TIPO DE EMPRESA.....	7
2.15. INGRESO DE TIPO DE TELÉFONO.....	8
2.16. NARRATIVA DEL INGRESO DE TIPO DE TELÉFONO.....	8
2.17. INGRESO DE FORMA DE PAGO	9
2.18. NARRATIVA DEL INGRESO DE FORMA DE PAGO.....	9
2.19. ORDEN DE TRABAJO.....	10
2.20. NARRATIVA DE ÓRDENES DE TRABAJO.....	11
2.21. ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTES.....	12
2.22. NARRATIVA ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTES	12
3. DIAGRAMAS DE FLUJO DE INFORMACIÓN.....	1
3.1. EMPRESAS	1
3.2. CONTACTOS.....	2
3.3. ÁREA DE SERVICIOS	3
3.4. TIPO DE SERVICIOS	4
3.5. ESTADO DE SERVICIOS	5
3.6. GRUPO DE EMPRESA.....	6
3.7. TIPO DE EMPRESA	7
3.8. TIPO DE TELÉFONO	8
3.9. FORMA DE PAGO.....	9
3.10. ORDEN DE TRABAJO.....	10
3.11. ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTES.....	12
4. DIAGRAMA JERÁRQUICO DEL SISTEMA	1
4.1. MÓDULO GENERAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	2
4.1.1 Sistema de Atención al Cliente (00000).....	2
4.1.2 Archivo (10000).....	2
4.1.3 Ver (20000).....	2
4.1.4 Procesos (30000).....	2
4.1.5 Consultas/Reportes (40000)	2
4.1.6 Mantenimientos (50000).....	2

4.1.7 Ayuda (60000)	2
4.2. MÓDULO ARCHIVO	3
4.2.1 Configurar Impresora (10100)	3
4.2.2 Nueva Sesión (10200)	3
4.2.3 Salir (10300)	3
4.3. MÓDULO VER	4
4.3.1 Barra de Herramientas (20100)	4
4.3.2 Barra de Estado (20200)	4
4.3.3 Cascada (20300)	4
4.3.4 Mosaico Horizontal (20400)	4
4.3.5 Mosaico Vertical (20500)	4
4.4. MÓDULO DE PROCESOS	5
4.4.1 Registro de Estudiantes (30100)	5
4.4.2 Órdenes de Trabajo (30200)	5
4.5. MÓDULO CONSULTAS/REPORTES	6
4.5.1 Mantenimientos (40100)	6
4.5.1.1 Área de Servicio (40101)	6
4.5.1.2 Estado de Servicio (40102)	6
4.5.1.3 Tipo de Servicios (40103)	6
4.5.1.4 Tipo de Teléfono (40104)	6
4.5.1.5 Grupo de Empresa (40105)	6
4.5.1.6 Tipo de Empresa (40106)	6
4.5.1.7 Forma de Pago (40107)	6
4.5.2 Clientes (40200)	7
4.5.2.1 General (40201)	7
4.5.2.2 Especifico (40202)	7
4.5.2.3 General - Contactos (40203)	7
4.5.2.4 Especifico - Contactos (40204)	7
4.5.3 Órdenes de Trabajo (40300)	7
4.5.3.1 General (40301)	7
4.5.3.2 General - Área (50302)	7
4.5.3.3 General - Empresa (40303)	7
4.5.3.4 Especifico (40304)	7
4.5.3.5 Especifico - Área (40305)	8
4.5.3.6 Especifico - Empresa (40306)	8
4.5.3.7 Especifico - Forma de Pago (40307)	8
4.6. MÓDULO MANTENIMIENTOS	9
4.6.1 Empresa (50100)	9
4.6.2 Contacto (50200)	9
4.6.3 Área de Servicio (50300)	9
4.6.4 Tipo de Servicio (50400)	9
4.6.5 Estado de Servicio (50500)	9
4.6.6 Grupo de Empresa (50600)	9
4.6.7 Tipo de Empresa (50700)	10
4.6.8 Tipo de Teléfono (50800)	10
4.6.9 Forma de Pago (50900)	10
4.7. MÓDULO AYUDA	10
4.7.1 Acerca de... (60100)	10

5. ESTANDARIZACIONES 1

5.1. FORMATOS PARA ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	1
5.1.1. Nombre la Base de Datos	1
5.1.2. Nombres de Tablas	1
5.1.3. Nombre de Campos	1
5.1.4. Nombre de Índices	3
5.1.5. Nombre de Trigger	3

5.1.6.	<i>Nombre de Stored Procedures</i>	3
5.1.7.	<i>Nombre de Vistas</i>	4
5.2.	FORMATOS PARA VARIABLES DEL SISTEMA	5
5.2.1.	<i>Nombre del Proyecto</i>	5
5.2.2.	<i>Nombre Lógico y Físico de Formas</i>	5
5.2.3.	<i>Nombre de Controles</i>	5
5.2.4.	<i>Nombre de Variables</i>	6
5.2.5.	<i>Nombre de Módulos</i>	6
5.2.6.	<i>Nombre de Procedimientos y Funciones</i>	7
5.2.7.	<i>Nombre de Reportes</i>	7
5.3.	PLAN DE CÓDIGOS	8
5.3.1.	<i>Empresa</i>	8
5.3.2.	<i>Contacto</i>	8
5.3.3.	<i>Área de Servicio</i>	9
5.3.4.	<i>Tipo de Servicio</i>	9
5.3.5.	<i>Estado de Servicio</i>	10
5.3.6.	<i>Grupo de Empresa</i>	10
5.3.7.	<i>Tipo de Empresa</i>	11
5.3.8.	<i>Tipo de Teléfono</i>	11
5.3.9.	<i>Forma de Pago</i>	12
5.3.10.	<i>Orden de Trabajo</i>	12
5.3.11.	<i>Teléfono</i>	13
5.3.12.	<i>Servicio</i>	13
5.3.13.	<i>Detalle de Servicio</i>	14
5.3.14.	<i>Detalle de Forma de Pago</i>	14
5.3.15.	<i>Detalle de Bienes (Activos)</i>	15
5.3.16.	<i>Detalle de Bienes (Componentes)</i>	15
6.	MODELO ENTIDAD/RELACIÓN	1
7.	DISEÑO DE LOS ARCHIVOS	1
7.1.	TABLAS MAESTRAS	1
7.1.1	<i>Tabla de Empresa</i>	1
7.1.2	<i>Tabla de Contacto</i>	3
7.1.3	<i>Tabla de Grupo de Empresa</i>	4
7.1.4	<i>Tabla de Tipo de Empresa</i>	5
7.1.5	<i>Tabla de Tipo de Teléfono</i>	6
7.1.6	<i>Tabla de Área de Servicio</i>	7
7.1.7	<i>Tabla de Tipo de Servicio</i>	8
7.1.8	<i>Tabla de Estado de Servicio</i>	9
7.1.9	<i>Tabla de Forma de Pago</i>	10
7.2.	TABLAS RELACIONADAS	11
7.2.1	<i>Tabla de Servicios</i>	11
7.3.	TABLAS TRANSACCIONALES	12
7.3.1	<i>Tabla de Orden de Trabajo</i>	12
7.3.2	<i>Tabla de Registro de Estudiantes</i>	14
7.3.3	<i>Tabla de Detalle de Pago (Pagos)</i>	15
7.3.4	<i>Tabla de Detalle de Pago (Servicios)</i>	16
7.3.5	<i>Tabla de Detalle de Pago (Bienes - Activos)</i>	17
7.3.6	<i>Tabla de Detalle de Pago (Bienes - Componentes)</i>	18
7.3.7	<i>Tabla de Teléfonos del Contacto</i>	19
8.	DISEÑO DE ENTRADAS Y SALIDAS	1
8.1.	DISEÑO DE PANTALLAS	1
8.1.1.	<i>Mantenimiento de Empresa</i>	1

8.1.2. Mantenimiento de Contacto.....	3
8.1.3. Mantenimiento de Grupo de Empresa.....	5
8.1.4. Mantenimiento de Tipo de Empresa.....	6
8.1.5. Mantenimiento de Tipo de Teléfono.....	7
8.1.6. Mantenimiento de Área de Servicio.....	8
8.1.7. Mantenimiento de Tipo de Servicio.....	9
8.1.8. Mantenimiento de Estado de Servicio.....	10
8.1.9. Mantenimiento de Forma de Pago.....	11
8.1.10. Proceso de Orden de Trabajo.....	12
8.1.11. Proceso de Registro de Estudiantes.....	17
8.1.12. Consulta de Mantenimientos.....	19
8.1.13. Consulta de Clientes.....	20
8.1.14. Consulta de Órdenes de Trabajo.....	21
8.2. DISEÑO DE REPORTES.....	23
8.2.1. Reporte de Áreas de Servicio.....	23
8.2.2. Reporte de Estados de Servicios.....	24
8.2.3. Reporte de Tipos de Servicios.....	25
8.2.4. Reporte de Tipos de Teléfonos.....	26
8.2.5. Reporte de Grupos de Empresas.....	27
8.2.6. Reporte de Tipos de Empresas.....	28
8.2.7. Reporte de Formas de Pago.....	29
8.2.8. Reporte de Clientes de PROTCOM.....	30
8.2.9. Reporte de Contactos por Clientes.....	31
8.2.10. Reporte de Datos del Cliente.....	32
8.2.11. Reporte de Contactos del Cliente.....	33
8.2.12. Reporte de Órdenes de Trabajo.....	34
8.2.13. Reporte de Órdenes de Trabajo por Áreas.....	35
8.2.14. Reporte de Órdenes de Trabajo por Empresas.....	36
8.2.15. Reporte de Órdenes de Trabajo por Área.....	37
8.2.16. Reporte de Órdenes de Trabajo por Empresa.....	38
8.2.17. Reporte de Orden de Trabajo Específica.....	39
8.2.18. Reporte de Orden de Trabajo - Forma de Pago.....	40

9. DIAGRAMAS IPO Y NARRATIVAS DE PROGRAMA.....1

9.1. MANTENIMIENTO DE EMPRESA.....	1
9.1.1. IPO de Mantenimiento de Empresa.....	1
9.1.2. Narrativas de Mantenimiento de Empresa.....	2
9.2. MANTENIMIENTO DE CONTACTO.....	4
9.2.1. IPO de Mantenimiento de Contacto.....	4
9.2.2. Narrativas de Mantenimiento de Empresa.....	5
9.3. MANTENIMIENTO DE ÁREA DE SERVICIO.....	7
9.3.1. IPO de Mantenimiento de Área de Servicio.....	7
9.3.2. Narrativas de Mantenimiento de Área de Servicio.....	8
9.4. MANTENIMIENTO DE TIPO DE SERVICIO.....	10
9.4.1. IPO de Mantenimiento de Tipo de Servicio.....	10
9.4.2. Narrativas de Mantenimiento de Tipo de Servicio.....	11
9.5. MANTENIMIENTO DE ESTADO DE SERVICIO.....	13
9.5.1. IPO de Mantenimiento de Estado de Servicio.....	13
9.5.2. Narrativas de Mantenimiento de Estado de Servicio.....	14
9.6. MANTENIMIENTO DE GRUPO DE EMPRESA.....	16
9.6.1. IPO de Mantenimiento de Grupo de Empresa.....	16
9.6.2. Narrativas de Mantenimiento de Grupo de Empresa.....	17
9.7. MANTENIMIENTO DE TIPO DE EMPRESA.....	19
9.7.1. IPO de Mantenimiento de Tipo de Empresa.....	19
9.7.2. Narrativas de Mantenimiento de Tipo de Empresa.....	20
9.8. MANTENIMIENTO DE TIPO DE TELÉFONO.....	22

9.8.1. IPO de Mantenimiento de Tipo de Teléfono	22
9.8.2. Narrativas de Mantenimiento de Tipo de Teléfono	23
9.9. MANTENIMIENTO DE FORMA DE PAGO.....	25
9.9.1. IPO de Mantenimiento de Forma de Pago	25
9.9.2. Narrativas de Mantenimiento de Forma de Pago	26
9.10. PROCESO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES.....	28
9.10.1. IPO de Registro de Estudiantes	28
9.10.2. Narrativas de Registro de Estudiantes	29
9.11. PROCESO DE ORDEN DE TRABAJO.....	30
9.11.1. IPO de Orden de Trabajo.....	30
9.11.2. Narrativas de Orden de Trabajo	31
9.12. CONSULTA DE MANTENIMIENTOS.....	33
9.12.1. IPO de Consulta de Mantenimientos	33
9.12.2. Narrativas de Consulta de Mantenimientos.....	34
9.13. CONSULTA DE CLIENTES	35
9.13.1. IPO de Consulta de Clientes.....	35
9.13.2. Narrativas de Consulta de Clientes	36
9.14. CONSULTA DE ÓRDENES DE TRABAJO.....	37
9.14.1. IPO de Consulta de Órdenes de Trabajo.....	37
9.14.2. Narrativas de Consulta de Órdenes de Trabajo	38
9.15. NARRATIVAS DE LOS STORED PROCEDURES	39

10. SEGURIDADES DEL SISTEMA1

10.1. NIVELES DE SEGURIDAD DE ACCESO Y USO	1
10.2. SEGURIDADES DE DATOS.....	2
10.2.1. Respaldo de la Base de Datos.....	2
10.3. RESTAURACIÓN.....	2

.....



CAPÍTULO 1.

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA

1. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA

1.1. INTRODUCCIÓN

Con este manual, los responsables del mantenimiento del Sistema de Atención al Cliente estarán en capacidad de conocer:

- La dimensión real del Sistema.
- Las normas y políticas usadas en la elaboración del Sistema.
- El diseño utilizado.
- Las estructuras de datos.
- Los procesos utilizados.
- Los estándares de pantallas y reportes usados en el Sistema.

Este manual está elaborado como un soporte para el desarrollo y mantenimiento de la operación del Sistema de Atención al Cliente. Entre las Personas que tendrán la responsabilidad de realizar estas tareas se encuentran:

- Analistas de Sistemas.
- Programadores.
- Personal con conocimientos de Análisis y/o Programación.

1.2. ANTECEDENTES

El Programa de Tecnología en Computación (PROTCOM) de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, ha visto la necesidad de automatizar todos sus procesos debido al constante crecimiento que ha tenido en los últimos años. Actualmente posee extensiones en: Guayaquil (principal), Santa Elena y Sanborondón.

La concepción del Sistema de Atención al Cliente se origina de la necesidad de llevar un mejor control de todas las empresas, que solicitan servicios a las diferentes Areas de PROTCOM, y de las Ordenes de Trabajo que sirven como compromiso de estos servicios.

1.3. DIAGRAMA GENERAL DEL SISTEMA



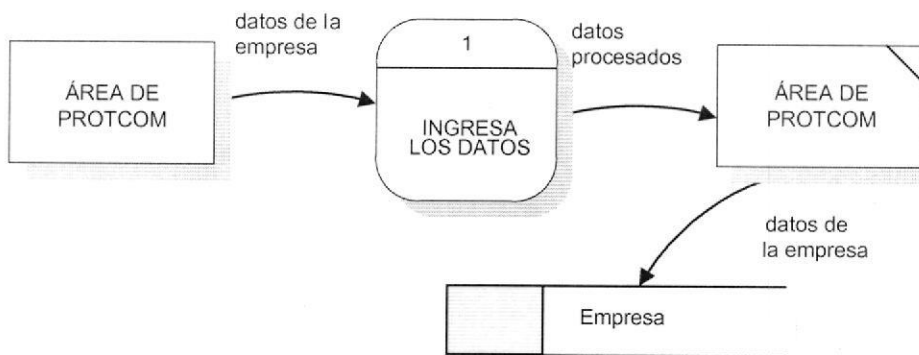


CAPÍTULO 2.

DIAGRAMAS DE FLUJO DE DATOS

2. DIAGRAMAS DE FLUJO DE DATOS

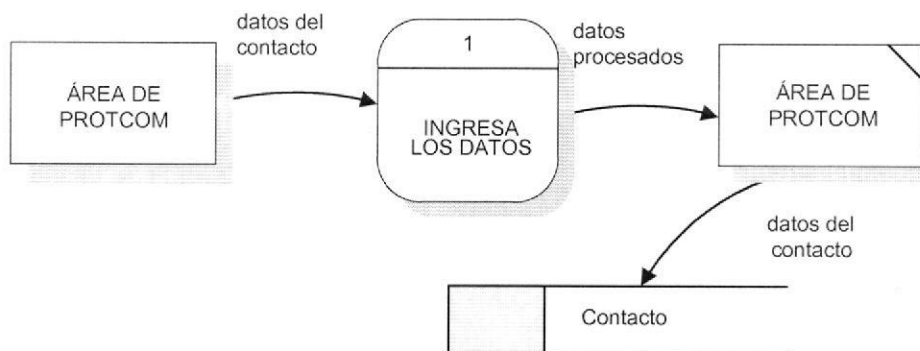
2.1. INGRESO DE LOS DATOS DE LA EMPRESA



2.2. NARRATIVA DEL INGRESO DE LOS DATOS DE LA EMPRESA

1. El Área de Servicio de PROTCOM recibe los datos de la empresa que está solicitando determinado servicio.
2. Ingresa al sistema los datos de la Empresa.

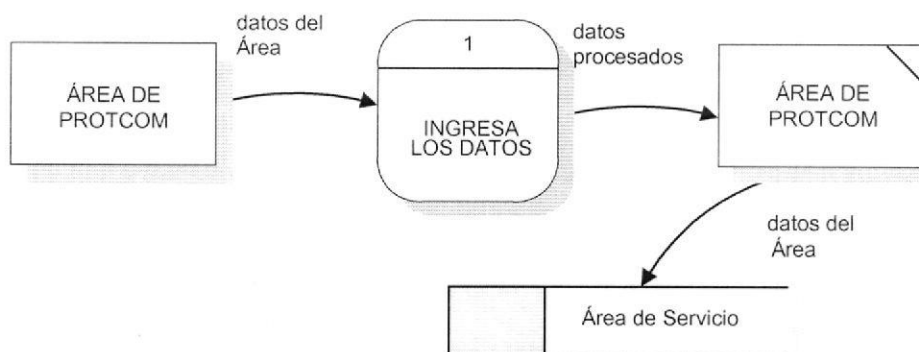
2.3. INGRESO DE LOS DATOS DEL CONTACTO



2.4. NARRATIVA DE INGRESO DE LOS DATOS DEL CONTACTO

1. El Área de Servicio de PROTCOM recibe los datos del contacto de la empresa que está solicitando determinado servicio.
2. Ingresa al sistema los datos del Contacto.

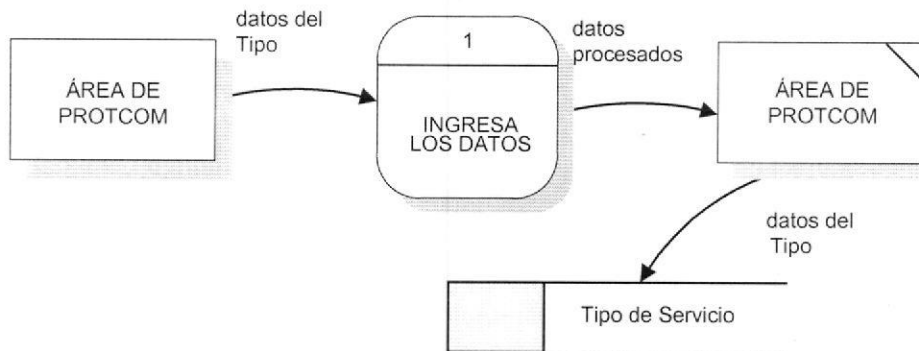
2.5. INGRESO DE ÁREA DE SERVICIOS



2.6. NARRATIVA DEL INGRESO DE ÁREA DE SERVICIOS

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe el Área.
2. Ingresa al sistema la nueva Área de Servicios.

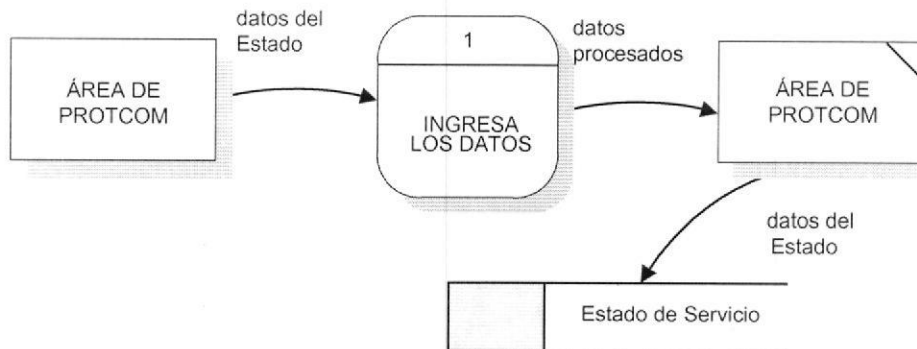
2.7. INGRESO DE TIPO DE SERVICIOS



2.8. NARRATIVA DEL INGRESO DE TIPO DE SERVICIOS

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe el Tipo de Servicios de su Área.
2. Ingresa al sistema los diferentes Tipos de Servicios que ofrecen en el Área.

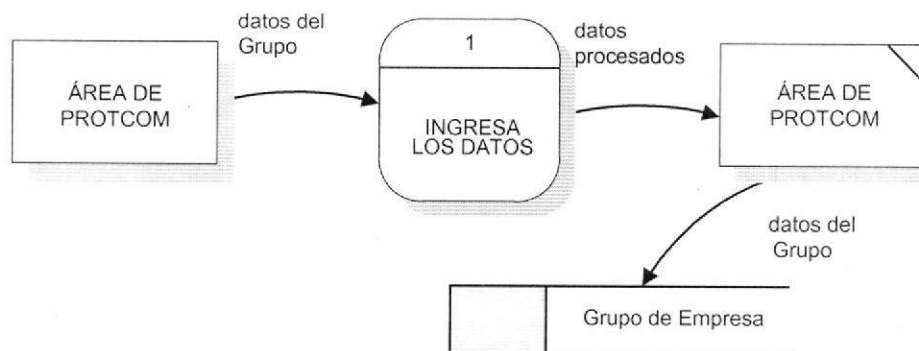
2.9. INGRESO DE ESTADO DE SERVICIOS



2.10. NARRATIVA DEL INGRESO DE ESTADO DE SERVICIOS

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe el Estado de los servicios que ofrece en su Área.
2. Ingresa al sistema el Estado de los Servicios que ofrece.

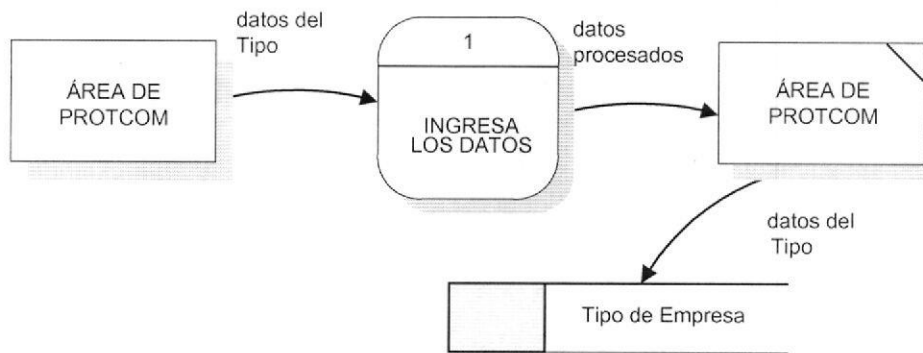
2.11. INGRESO DE GRUPO DE EMPRESA



2.12. NARRATIVA DEL INGRESO DE GRUPO DE EMPRESA

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe el Grupo de Empresa que necesita al ingresar los datos de la empresa
2. Ingresa al sistema el Grupo de Empresa.

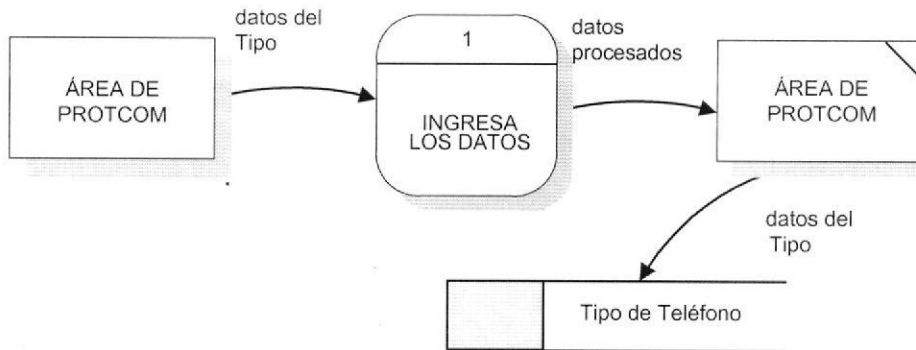
2.13. INGRESO DE TIPO DE EMPRESA



2.14. NARRATIVA DEL INGRESO DE TIPO DE EMPRESA

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe el Tipo de Empresa que necesita al ingresar los datos de la empresa.
2. Ingresa al sistema el Tipo de Empresa.

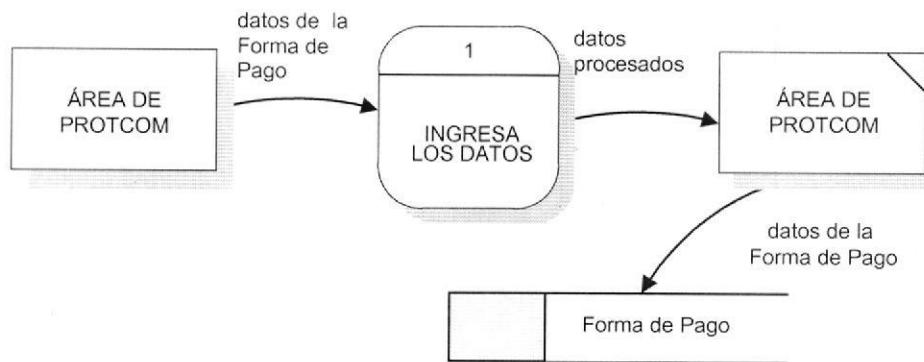
2.15. INGRESO DE TIPO DE TELÉFONO



2.16. NARRATIVA DEL INGRESO DE TIPO DE TELÉFONO

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe el tipo de teléfono que necesita al ingresar los teléfonos del contacto.
2. Ingresa al sistema el Tipo de Teléfono.

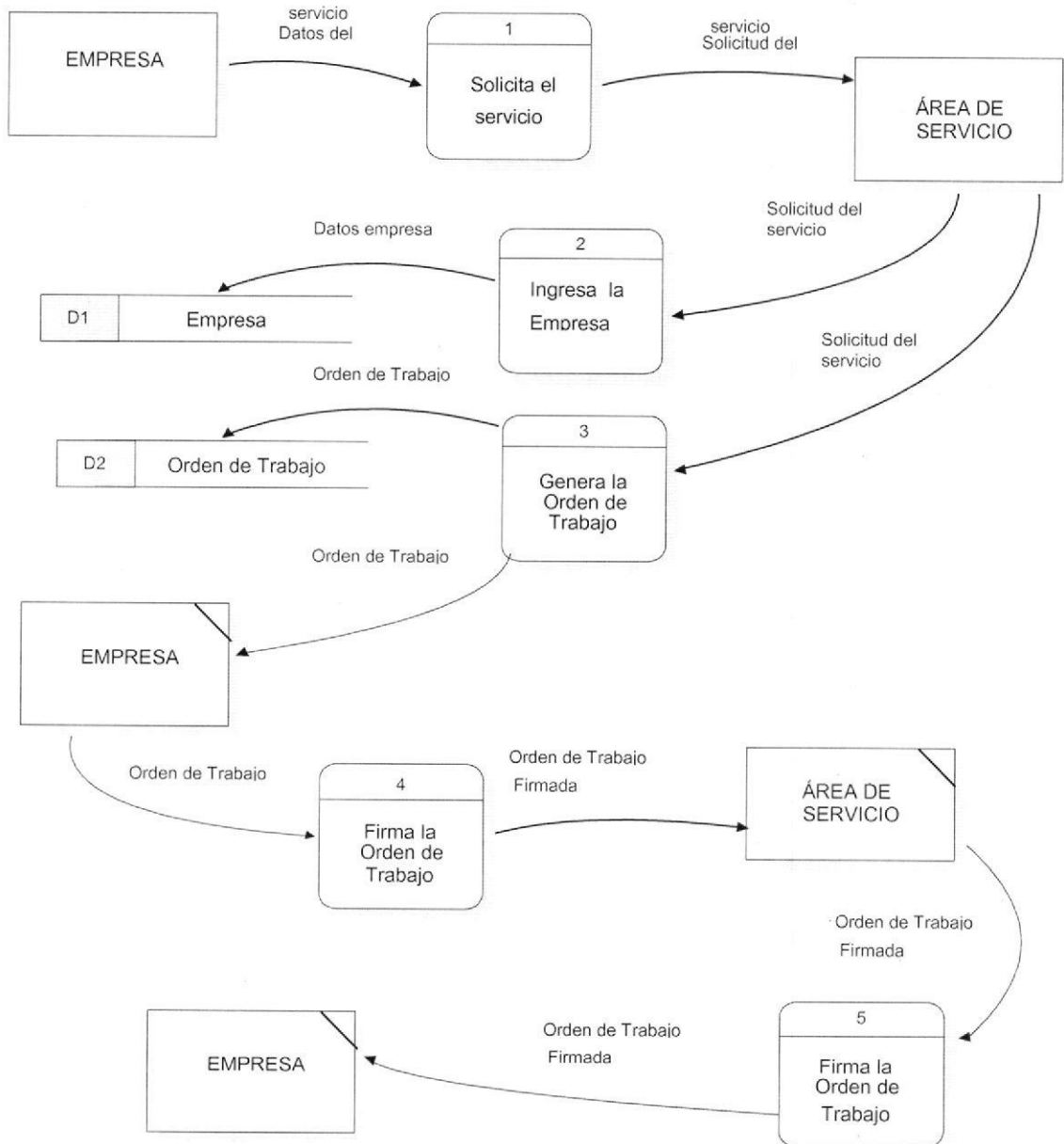
2.17. INGRESO DE FORMA DE PAGO



2.18. NARRATIVA DEL INGRESO DE FORMA DE PAGO

1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si en el sistema existe la forma de pago que necesita al ingresar la Orden de Trabajo.
2. Ingresa al sistema la Forma de Pago.

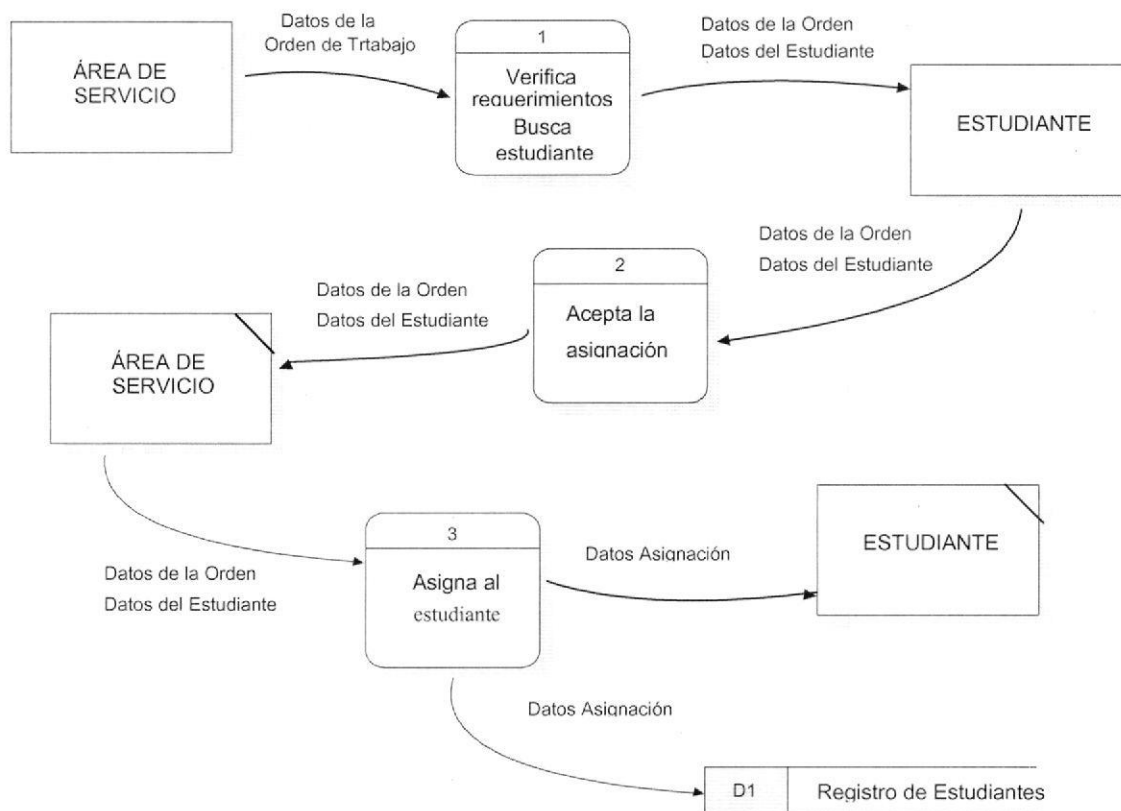
2.19. ORDEN DE TRABAJO



2.20. NARRATIVA DE ÓRDENES DE TRABAJO

1. La Empresa con los datos del servicio, solicita el servicio al Área de Servicios respectiva.
2. El Área de Servicios respectiva verifica si la Empresa que solicitó el servicio existe, caso contrario lo ingresa en el sistema.
3. El Área de Servicios respectiva ingresa los datos del servicio para generar la Orden de Trabajo y entregarla a la Empresa.
4. El encargado de la Empresa firma la Orden de Trabajo y la entrega al encargado del Área que solicitó el servicio.
5. El Área de Servicios respectiva firma la Orden de Trabajo y le entrega una copia a la Empresa y archiva otra para el Área.

2.21. ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTES



2.22. NARRATIVA ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTES

1. El Área de Servicio verifica los requerimientos de la Orden de Trabajo y si intervienen estudiantes en el servicio, los contacta.
2. El estudiante consulta los requerimientos de la Orden y si le interesa acepta intervenir en el servicio.
3. El Área de Servicio lo asigna al estudiante en dicha Orden de Trabajo.

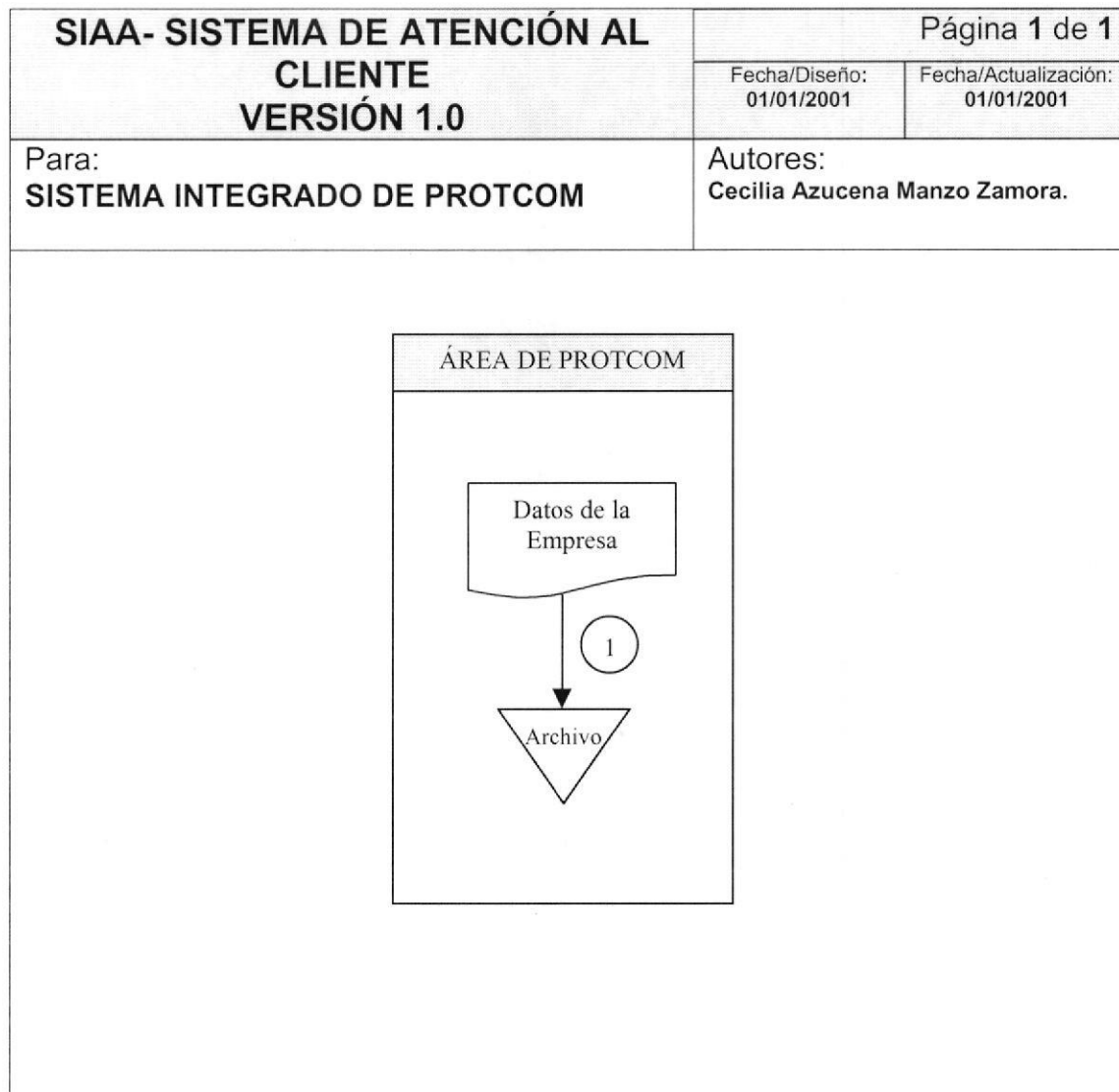


CAPÍTULO 3.

DIAGRAMAS DE FLUJO DE INFORMACIÓN

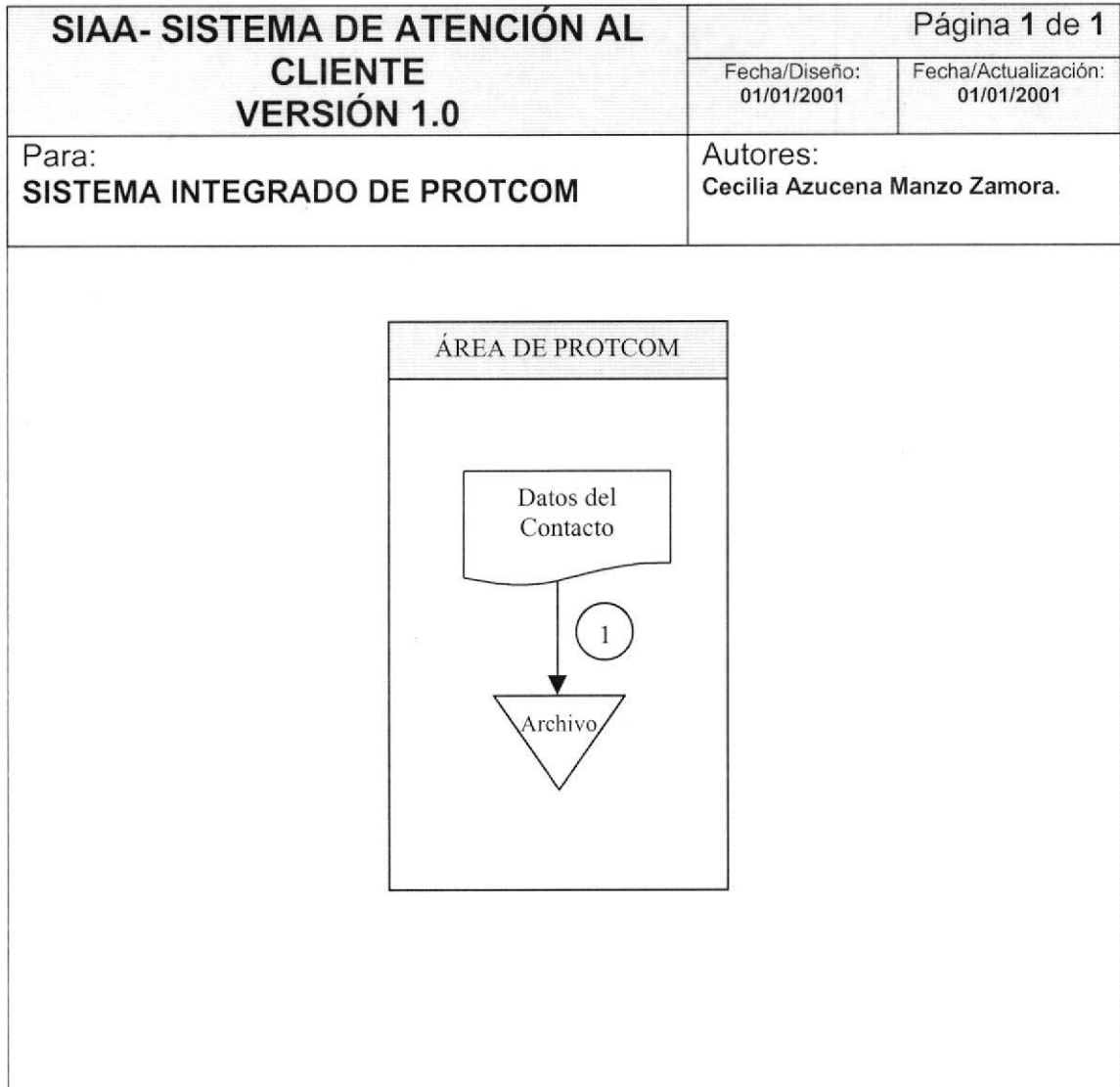
3. DIAGRAMAS DE FLUJO DE INFORMACIÓN

3.1. EMPRESAS



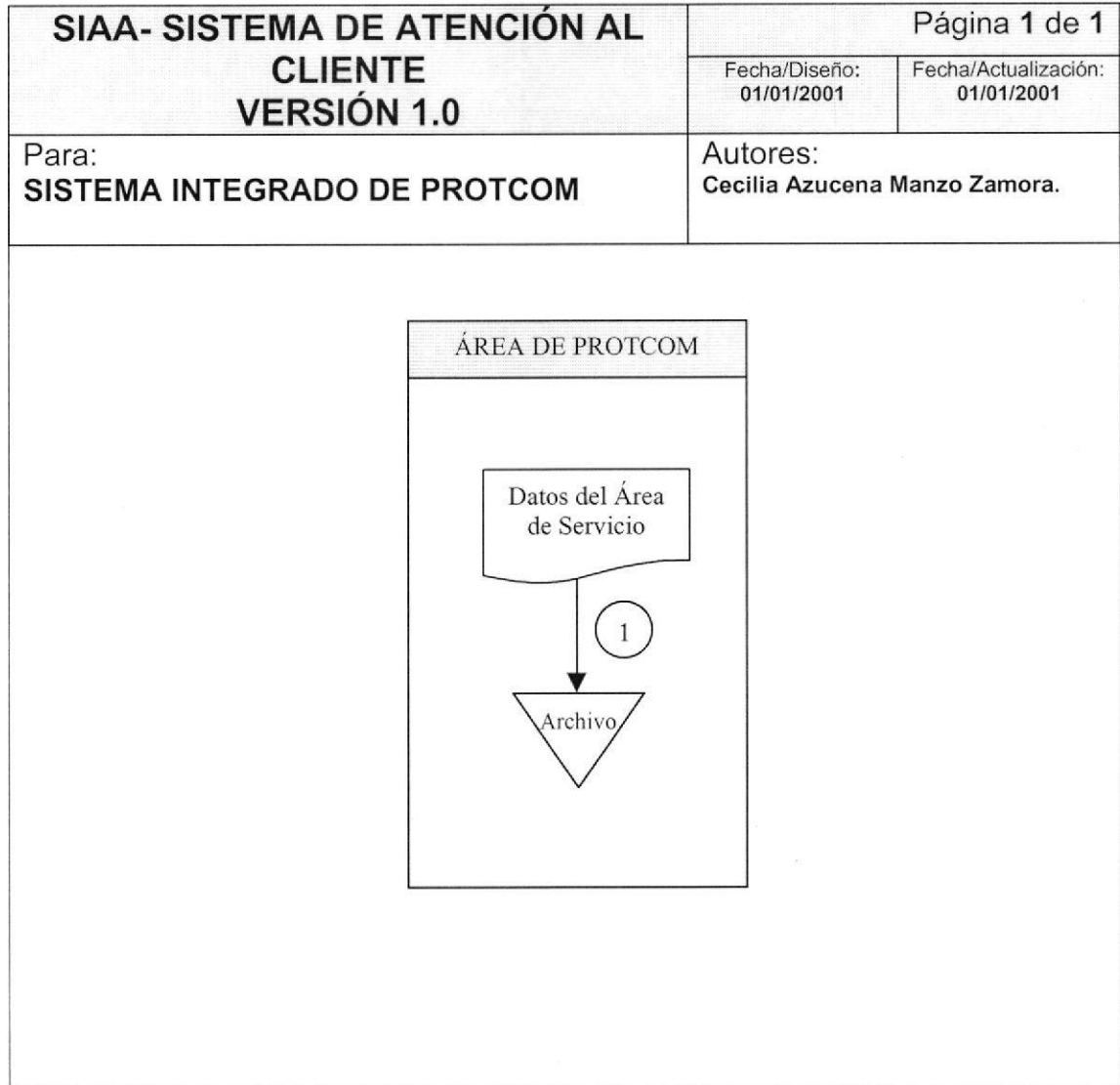
1. El Área de Servicio de PROTCOM recibe los datos de la empresa que está solicitando determinado servicio y los ingresa al sistema.

3.2. CONTACTOS



1. El Área de Servicio de PROTCOM recibe los datos del contacto de la empresa y los ingresa al sistema.

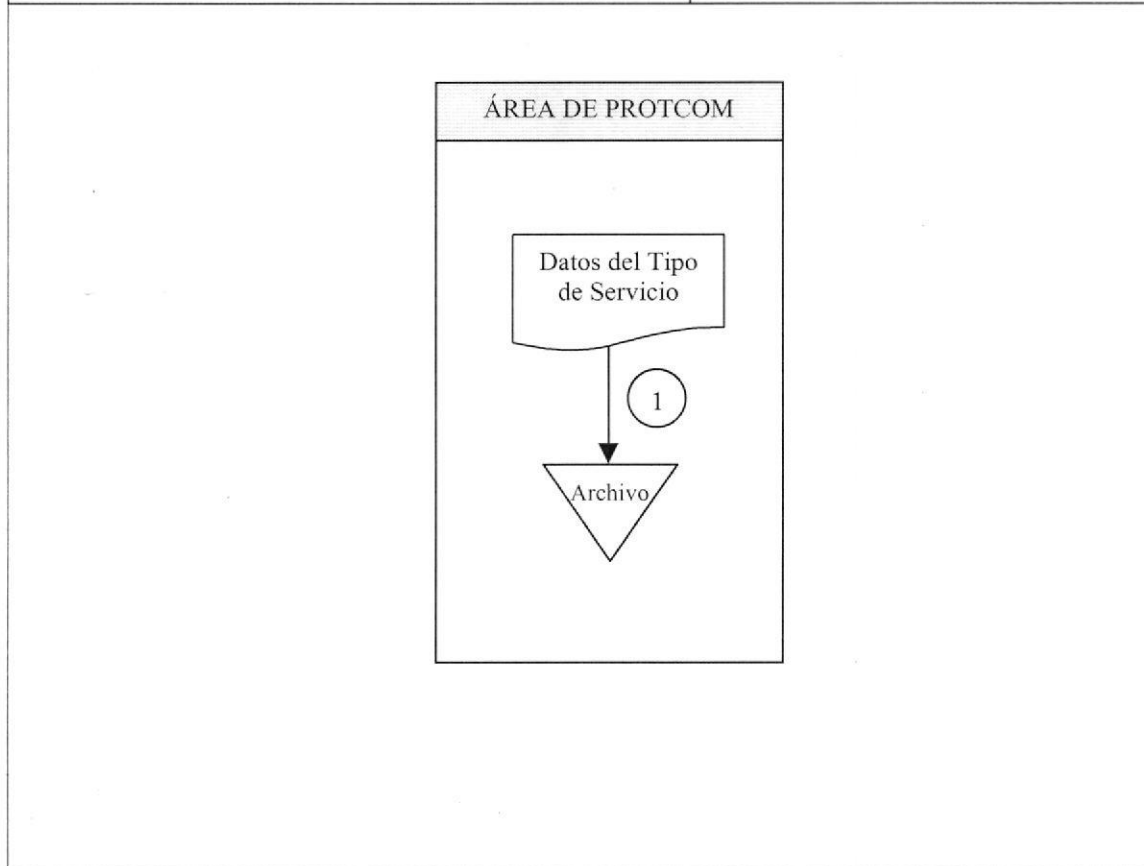
3.3. ÁREA DE SERVICIOS



1. El Área de Servicio de PROTCOM en el caso de no estar sus datos en el sistema los ingresa.

3.4. TIPO DE SERVICIOS

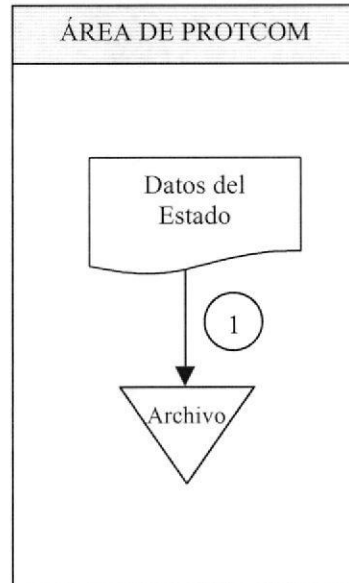
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si ya existe ingresado el Tipo de Servicio de su área, en caso de que no exista lo ingresa al sistema.

3.5. ESTADO DE SERVICIOS

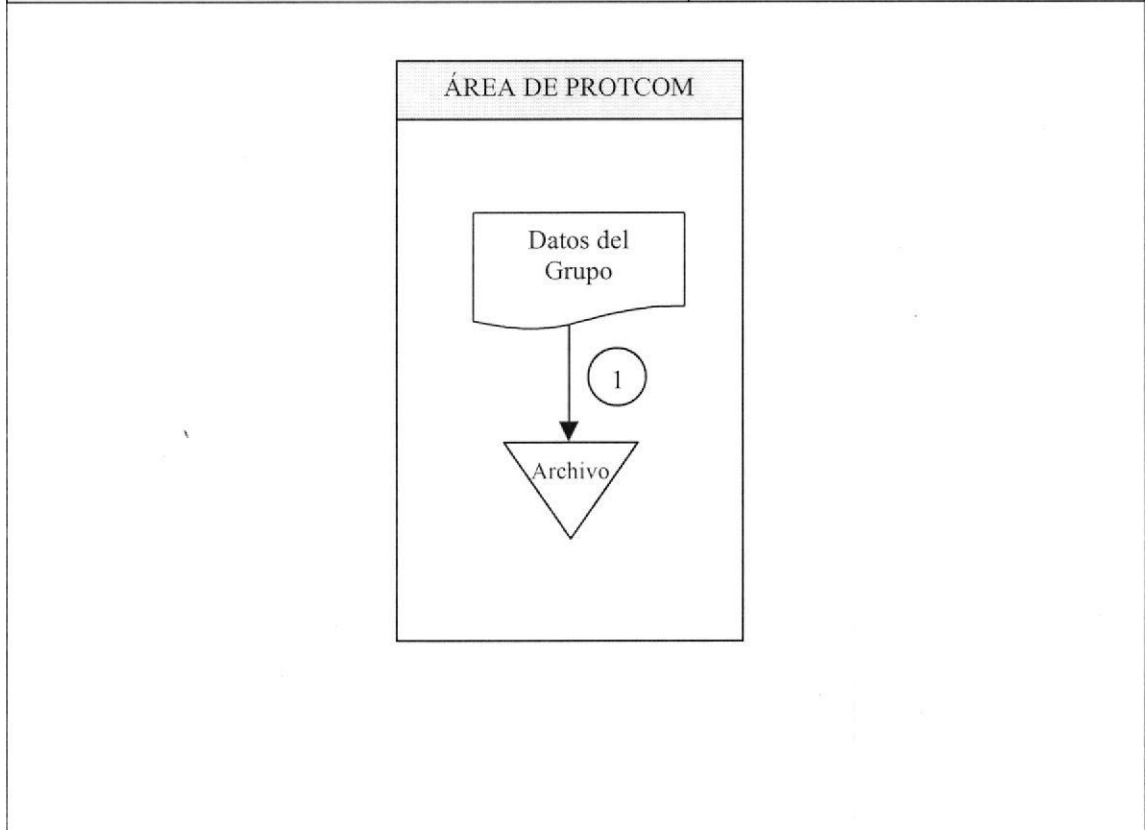
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si ya existe ingresado el Estado del Servicio, en caso de que no exista lo ingresa al sistema.

3.6. GRUPO DE EMPRESA

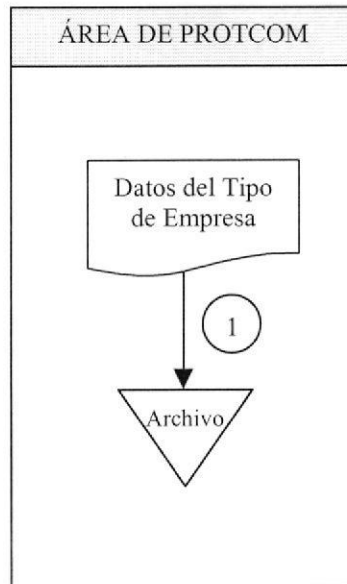
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si ya existe el Grupo de la Empresa que desea ingresar, en caso de que no exista lo ingresa al sistema.

3.7. TIPO DE EMPRESA

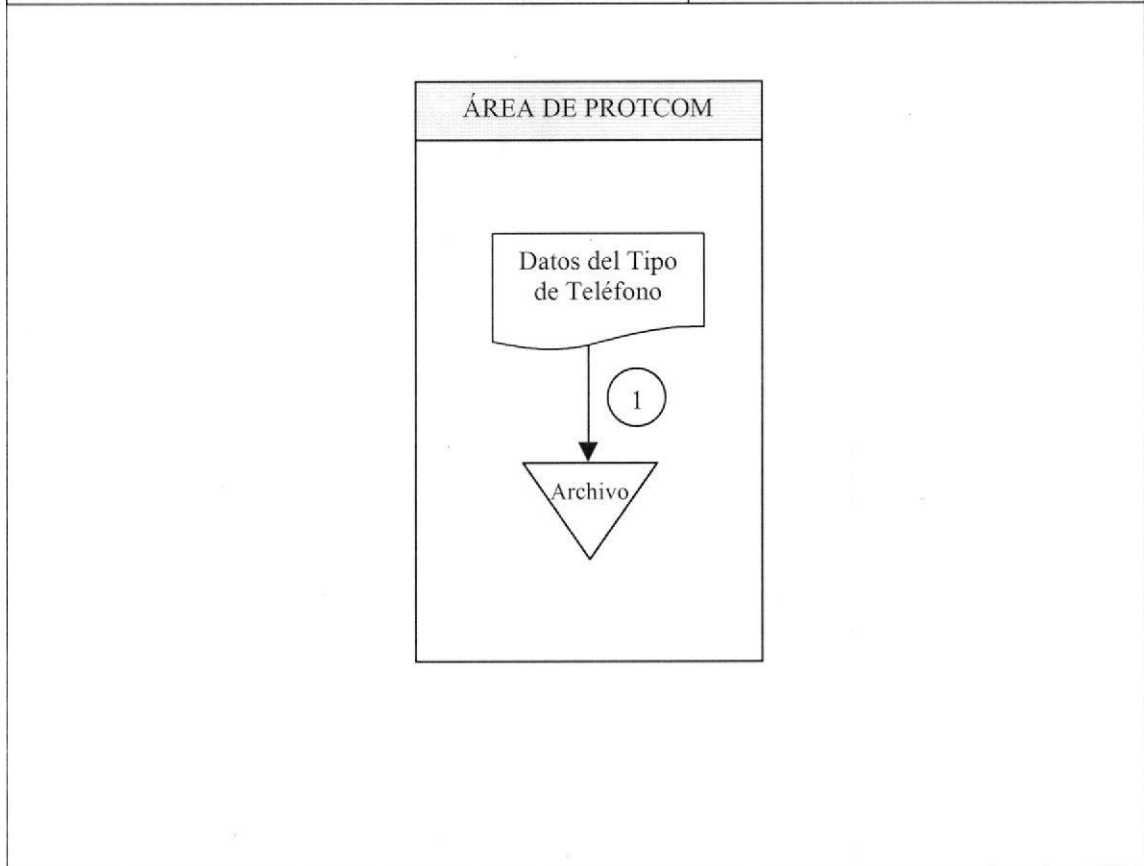
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si ya existe el Tipo de la Empresa que desea ingresar, en caso de que no exista lo ingresa al sistema.

3.8. TIPO DE TELÉFONO

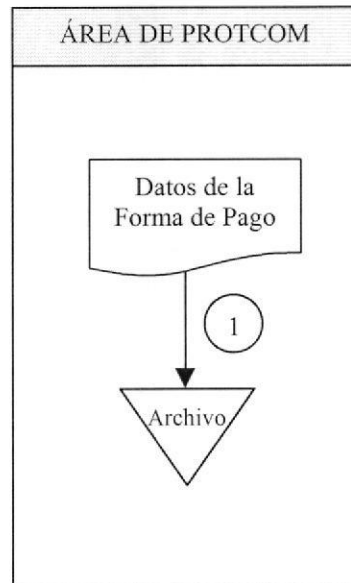
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si ya existe el Tipo de Teléfono que necesita al ingresar los teléfonos del Contacto, en caso de que no exista lo ingresa al sistema.

3.9. FORMA DE PAGO

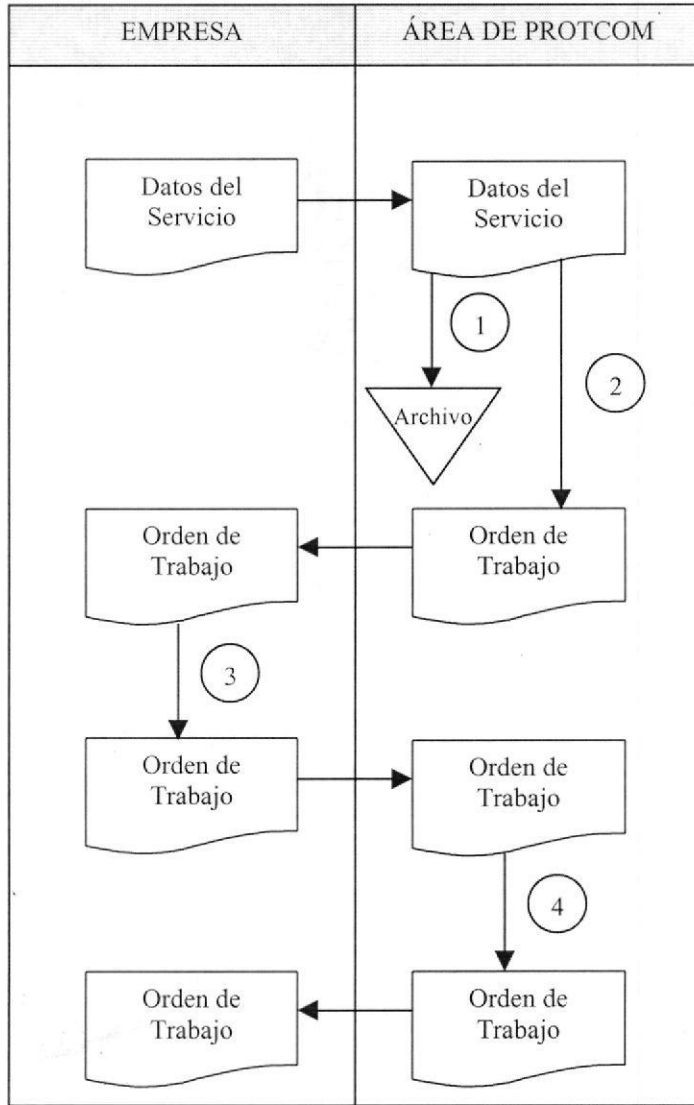
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. El Área de Servicio de PROTCOM verifica si existe la Forma de Pago que necesita al ingresar la Orden de Trabajo, en caso de que no exista lo ingresa al sistema.

3.10. ORDEN DE TRABAJO

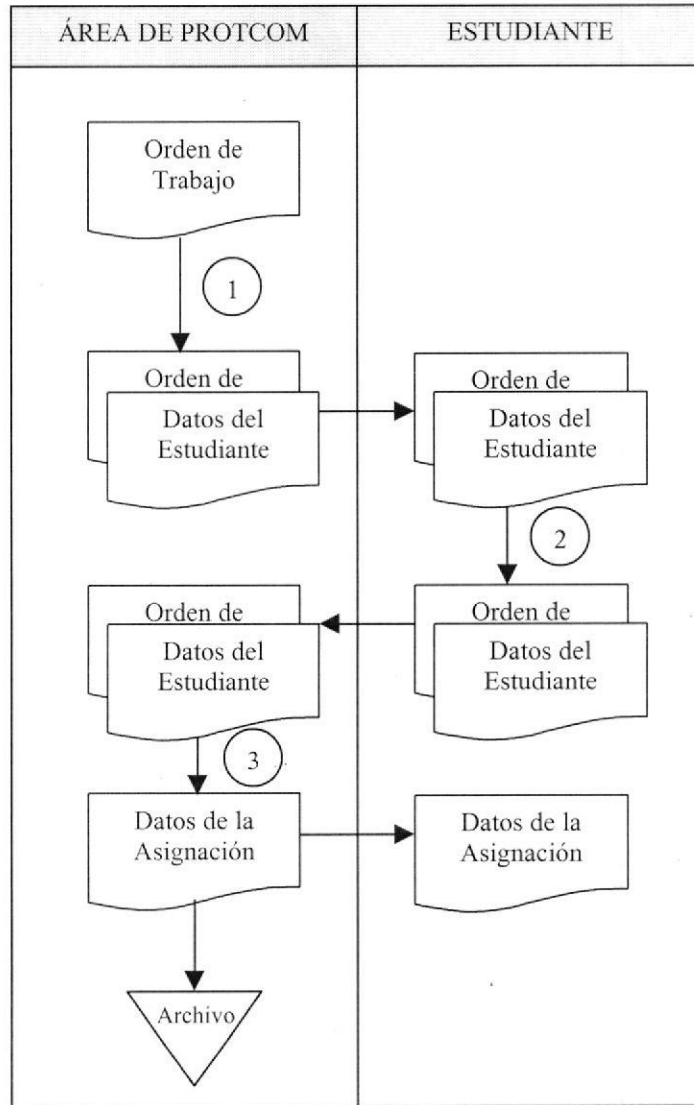
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



1. La Empresa con los datos del servicio, solicita el servicio al Área de Servicios respectiva.
2. El Área de Servicios respectiva verifica si la Empresa que solicitó el servicio existe, caso contrario lo ingresa en el sistema.
3. El Área de Servicios respectiva ingresa los datos del servicio para generar la Orden de Trabajo y entregarla a la Empresa.
4. El encargado de la Empresa firma la Orden de Trabajo y la entrega al encargado del Área que solicitó el servicio.
5. El Área de Servicios respectiva firma la Orden de Trabajo y le entrega una copia a la Empresa y archiva otra para el Área.

3.11. ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTES

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0	Página 1 de 1	
	Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM	Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	



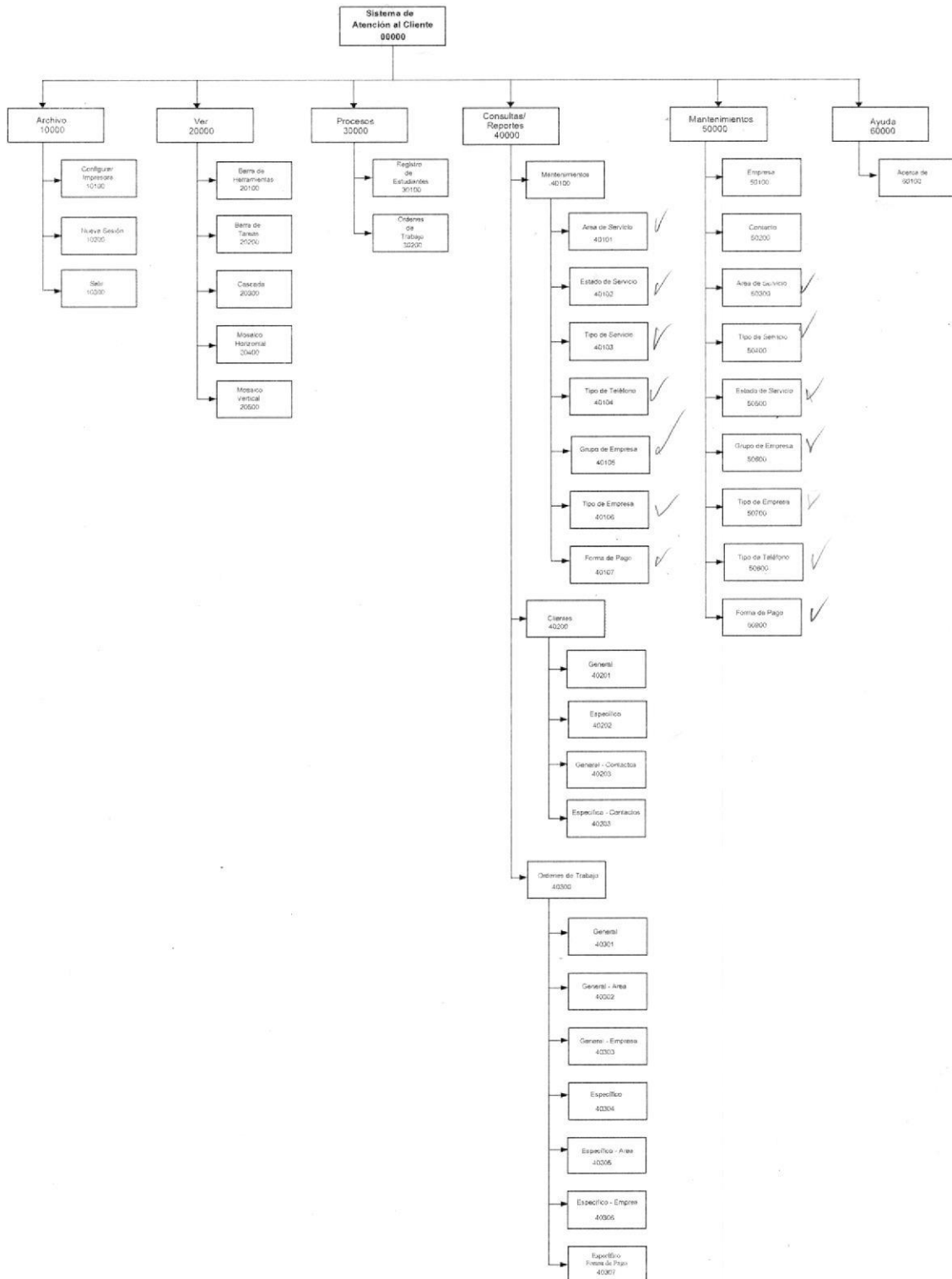
1. El Área de Servicio verifica los requerimientos de la Orden de Trabajo y si intervienen estudiantes en el servicio, los contacta.
2. El estudiante consulta los requerimientos de la Orden y si le interesa acepta intervenir en el servicio.
3. El Área de Servicio lo asigna al estudiante en dicha Orden de Trabajo.



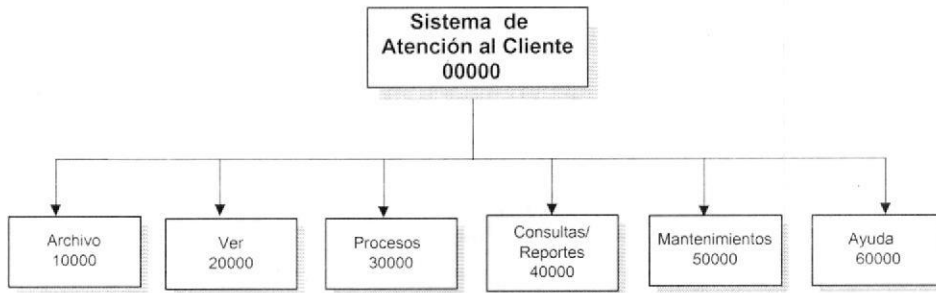
CAPÍTULO 4.

DIAGRAMA JERÁRQUICO DEL SISTEMA

4. DIAGRAMA JERÁRQUICO DEL SISTEMA



4.1. MÓDULO GENERAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



4.1.1 Sistema de Atención al Cliente (00000)

Permite enlazar todas las opciones del Sistema de Atención al Cliente para los procesos de Ordenes de trabajo y Registro de estudiantes, así como los mantenimiento de tablas importantes del sistema, y la elaboración de consultas y reportes.

4.1.2 Archivo (10000)

Permite configurar la impresora, iniciar una nueva sesión o salir del sistema.

4.1.3 Ver (20000)

Permite visualizar o no la barra de herramientas, la barra de estado. Así como también las ventanas en cascada, mosaico horizontal, mosaico vertical.

4.1.4 Procesos (30000)

Permite realizar los diferentes procesos que se llevan a cabo en las diferentes Areas de Protcom al generar la Orden de Trabajo, y al registrar a los estudiantes que se asignen en dichas órdenes.

4.1.5 Consultas/Reportes (40000)

Permite realizar las diferentes consultas de los mantenimientos, los clientes de Protcom y de las Ordenes de Trabajo generadas por el sistema.

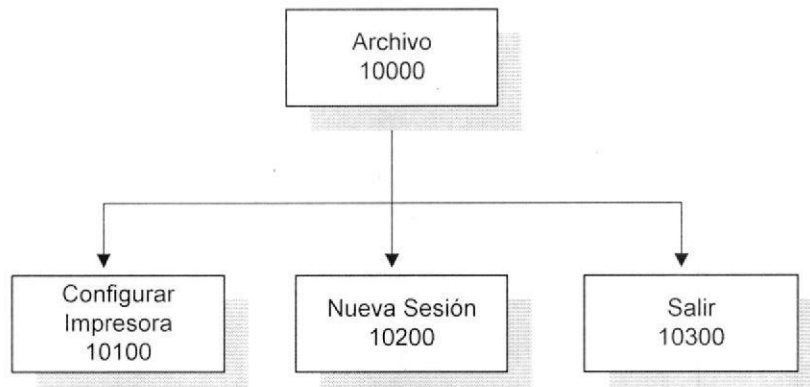
4.1.6 Mantenimientos (50000)

Permite registrar la información de las diferentes tablas maestras que maneja el Sistema.

4.1.7 Ayuda(60000)

Permite visualizar información del sistema.

4.2. MÓDULO ARCHIVO



4.2.1 Configurar Impresora (10100)

Permite configurar la impresora que tiene asociada la máquina la cual va a ser considerada como predeterminada en los reportes y las propiedades de la misma.

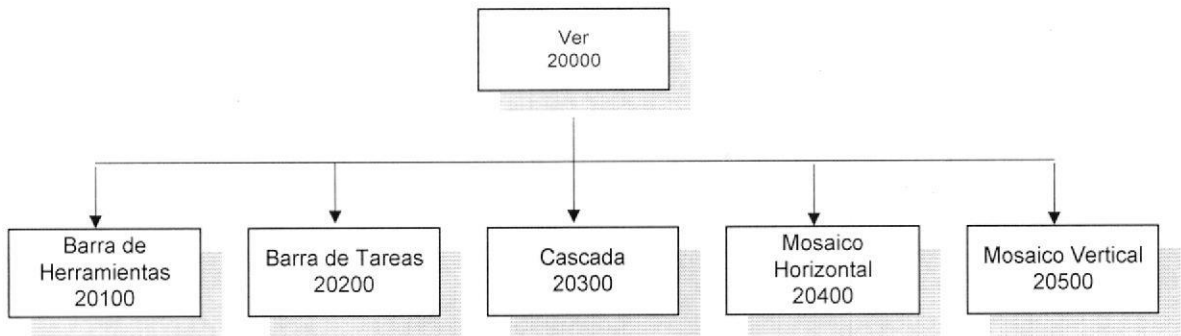
4.2.2 Nueva Sesión (10200)

Permite que el usuario inicie una nueva sesión. Esta sesión puede ser iniciada por el mismo con el usuario que ingresó inicialmente o con otro usuario.

4.2.3 Salir (10300)

Permite salir del sistema.

4.3. MÓDULO VER



4.3.1 Barra de Herramientas (20100)

Permite visualizar u ocultar la barra de herramientas del Sistema.

4.3.2 Barra de Estado (20200)

Permite visualizar u ocultar la barra de estado del Sistema.

4.3.3 Cascada (20300)

Organiza las ventanas abiertas dentro del formulario en forma de cascada.

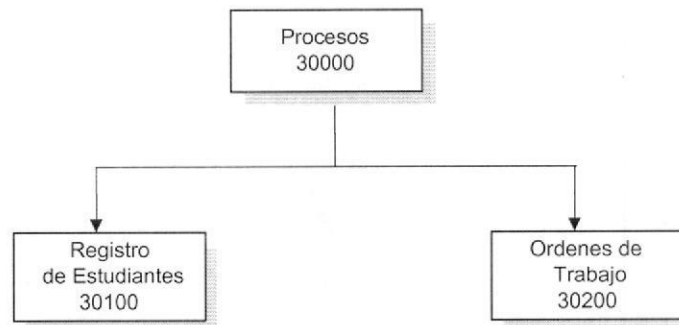
4.3.4 Mosaico Horizontal (20400)

Organiza las ventanas abiertas dentro del formulario en forma de mosaico horizontal.

4.3.5 Mosaico Vertical (20500)

Organiza las ventanas abiertas dentro del formulario en forma de mosaico vertical.

4.4. MÓDULO DE PROCESOS



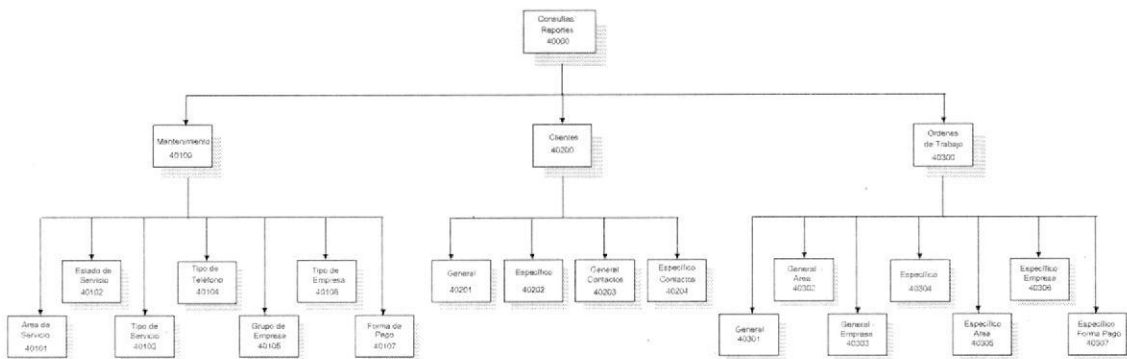
4.4.1 Registro de Estudiantes (30100)

Permite asignar estudiantes en las Ordenes de Trabajo generadas en el sistema.

4.4.2 Ordenes de Trabajo (30200)

Permite generar las Ordenes de Trabajo en donde se registran los servicios que las diferentes Areas de Protcom brindan a sus Clientes.

4.5. MÓDULO CONSULTAS/REPORTES



4.5.1 Mantenimientos (40100)

Realiza consultas de los mantenimientos, es decir de las tablas maestras del Sistema.

4.5.1.1 Area de Servicio (40101)

Permite consultar las diferentes Areas de Protcom.

4.5.1.2 Estado de Servicio (40102)

Permite consultar los posibles estados de los servicios.

4.5.1.3 Tipo de Servicios (40103)

Permite consultar los diferentes tipos de servicios que cada una de las Areas brinda a los clientes.

4.5.1.4 Tipo de Teléfono (40104)

Permite consultar los diferentes medios de comunicación telefónicos que existen en el medio.

4.5.1.5 Grupo de Empresa (40105)

Permite consultar los diferentes grupos de empresas que existen en el medio.

4.5.1.6 Tipo de Empresa (40106)

Permite consultar los diferentes tipos de empresas que existen en el medio.

4.5.1.7 Forma de Pago (40107)

Permite consultar las diferentes formas de pago en que pueden ser canceladas los servicios de una Orden de Trabajo.

4.5.2 Clientes (40200)

Permite consultar los datos de los Clientes de Protcom y de sus contactos.

4.5.2.1 General (40201)

Realiza consultas de todas las empresas que son clientes de Protcom.

4.5.2.2 Específico (40202)

Realiza consultas de los datos de una empresa específicamente.

4.5.2.3 General - Contactos (40203)

Realiza consultas sobre todas las empresas que son clientes de Protcom con sus respectivos contactos.

4.5.2.4 Específico - Contactos (40204)

Realiza consultas sobre una Empresa específica con sus respectivos contactos.

4.5.3 Ordenes de Trabajo (40300)

Permite consultar las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema.

4.5.3.1 General (40301)

Permite generar consultas de todas las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema.

4.5.3.2 General - Area (50302)

Permite generar consultas de todas las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema; agrupadas por el Area de Servicio que las ha generado.

4.5.3.3 General - Empresa (40303)

Permite generar consultas de todas las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema; agrupadas por la Empresa que las solicitó.

4.5.3.4 Específico (40304)

Permite generar consultas de los datos de una Orden de Trabajo específica, que ha sido generada en el sistema.

4.5.3.5 Específico - Area (40305)

Permite generar consultas de todas las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema por un Area de Servicio específicamente.

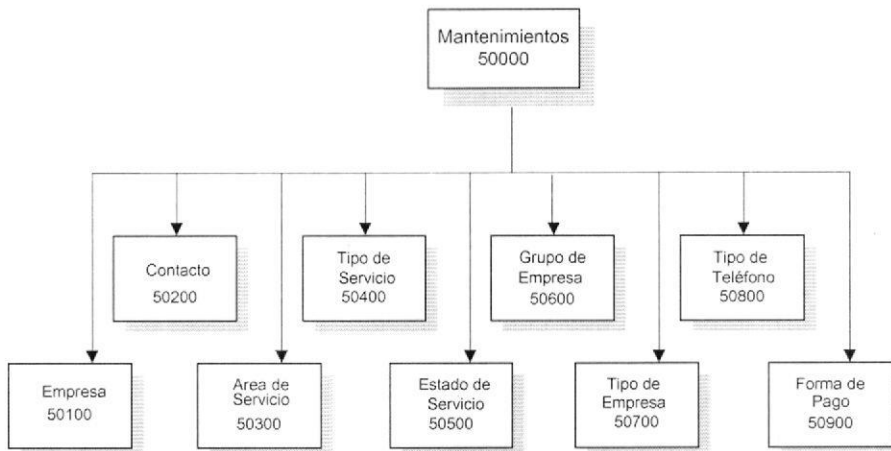
4.5.3.6 Específico - Empresa (40306)

Permite generar consultas de todas las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema y que han sido solicitadas por una Empresa específicamente.

4.5.3.7 Específico - Forma de Pago (40307)

Permite generar consultas de los datos de una Orden de Trabajo específica, con los datos de la forma de pago.

4.6. MÓDULO MANTENIMIENTOS



4.6.1 Empresa (50100)

Permite manipular los datos de las Empresas que solicitan servicios a las diferentes Areas de Protcom.

4.6.2 Contacto (50200)

Permite manipular los datos de los contactos de las Empresas que solicitan servicios a las diferentes Areas de Protcom.

4.6.3 Area de Servicio (50300)

Permite ingresar las diferentes Areas que existen en las diferentes extensiones de Protcom.

4.6.4 Tipo de Servicio (50400)

Permite ingresar las diferentes tipos de servicios que brindan las Areas de las diferentes extensiones de Protcom.

4.6.5 Estado de Servicio (50500)

Permite ingresar los posibles estados que los servicios pueden tener.

4.6.6 Grupo de Empresa (50600)

Permite ingresar las diferentes grupos de empresas que existen en el medio.

4.6.7 Tipo de Empresa (50700)

Permite ingresar las diferentes tipos de empresas que existen en el medio.

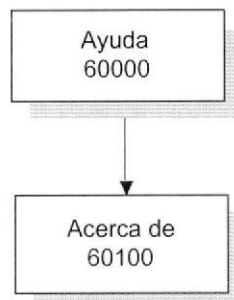
4.6.8 Tipo de Teléfono (50800)

Permite ingresar las diferentes medios de comunicación telefónica que existen en el medio.

4.6.9 Forma de Pago (50900)

Permite ingresar las diferentes formas de pago para cancelar las Ordenes de Trabajo.

4.7. MÓDULO AYUDA



4.7.1 Acerca de... (60100)

Da información sobre el sistema y la penalización de los derechos del autor por su distribución no autorizada.

.....

CAPÍTULO 5.

ESTANDARIZACIONES Y FORMATOS

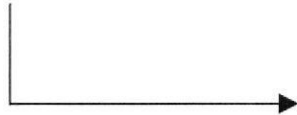


5. ESTANDARIZACIONES Y FORMATOS

5.1. FORMATOS PARA ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN

5.1.1. Nombre la Base de Datos

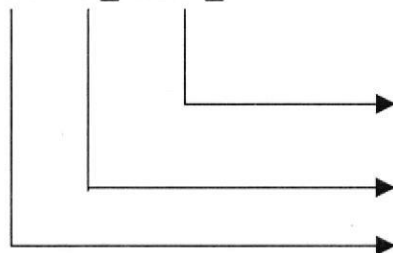
XXXXX XXXXXXXX.....



Nombre descriptivo del sistema.

5.1.2. Nombres de Tablas

XXX X_XXXX_XXXX



Identificadores Mnemónicos de 4 dígitos.

Indicador Tipo Tabla.

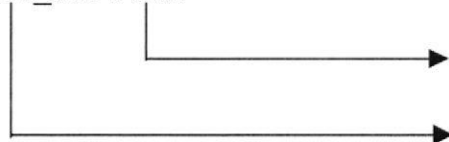
Abreviación del Nombre del Sistema.

Indicador Tipo Tabla:

- T = Transacción ✓
- M = Maestra ✓
- H = Histórica ✓
- D = Detalle
- P = Parámetro
- E = Temporal ✓
- R = Relacionada

5.1.3. Nombre de Campos

XXX_XXXXXX



Descriptivo.

Mnemónico del campo.

Mnemónico	Significado
abr	Abreviatura
año	Año
ape	Apellido
cas	Casilla
cnd	Condición
cnt	Cantidad
Cod	Código
Des	Descripción
dir	Dirección
ema	E-Mail
est	Estado
fax	Faxsímil
fec	Fecha
hor	Hora
mes	Mes
niv	Nivel
nom	Nombre
num	Número
obs	Observación
pbx	PBX
por	Porcentaje
psw	Password
ref	Referencia
reg	Región
ruc	R.U.C
sdo	Saldo
sec	Secuencia
Seg	Segundo
Sim	Símbolo
Tel	Teléfono
Tip	Tipo
Tot	Total
Usr	Usuario
Val	Valor
Zon	Zona

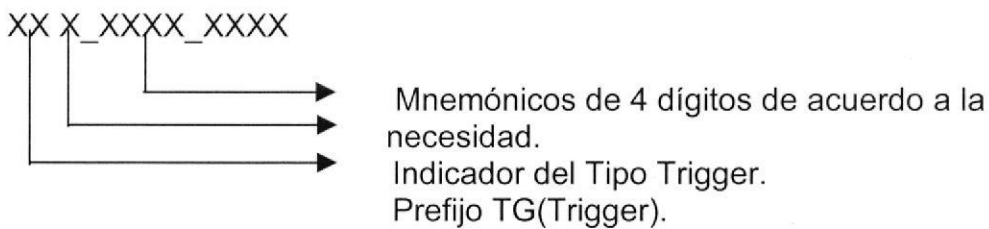
5.1.4. Nombre de Índices



Indicador Tipo Tabla:

T = Transacción
M = Maestra
H = Histórica
P = Parámetro
E = Temporal

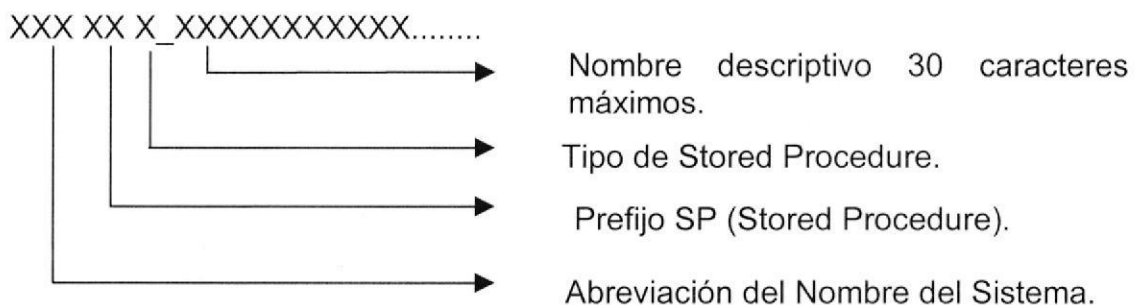
5.1.5. Nombre de Trigger



Indicador Tipo Trigger:

I = Insertar
U = Actualizar
E = Eliminar

5.1.6. Nombre de Stored Procedures

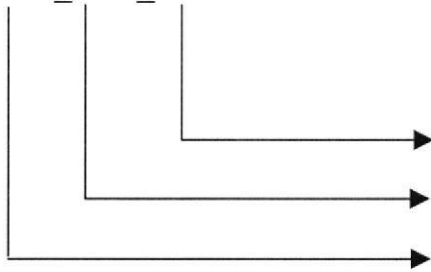


Indicador Tipo Store Procedure:

C = Consulta
P = Proceso
M = Mantenimiento

5.1.7. Nombre de Vistas

XXX_XXX_XXXXXXXX.....



Nombre descriptivo hasta 30 caracteres.

Prefijo VST (Vistas).

Abreviación del Nombre del Sistema.

5.2. FORMATOS PARA VARIABLES DEL SISTEMA

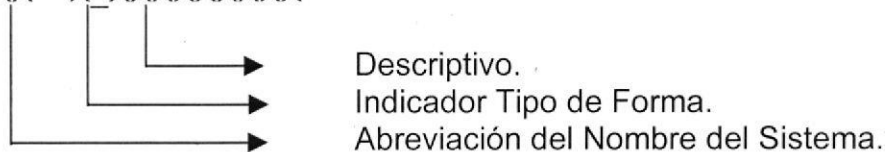
5.2.1. Nombre del Proyecto

XXX XXXXXXXX.....



5.2.2. Nombre Lógico y Físico de Formas

XXX X XXXXXXXXXX



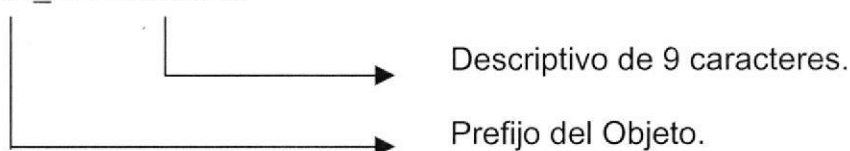
Indicador Tipo Formas:

- M = Mantenimiento
- C = Consultas/Reportes
- P = Procesos

El formato del Nombre Lógico:
El Nombre Lógico es igual nombre físico.

5.2.3. Nombre de Controles

XXX_XXXXXXXXXX

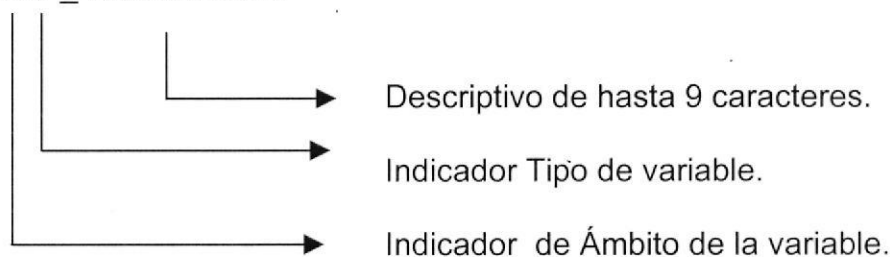


Objeto	Prefijo	Objeto	Prefijo
ComboBox	Cbo <i>Comb</i>	Masked Edit	Msk
ListBox	Lst	Line	Lin
Grid	Grd	Shape	Shp
OutLine	Out	Menu Bar	Mnu
Check box	Chk	Image	Img
SSCheck box	Sschk	Picture Box	Pic
Option Button	Opt	OLE Client	Ole
SSOption Button	Ssopt	Timer	Tmr
Command Button	Cmd	Horizontal Scroll Bar	Hsb
SSComand Button	Sscmd	Vertical Scroll Bar	Vsb

SSRibon	SsRib	Treeview	Trv
Spin Button	Spn	SSTab	SStb
Directory List Box	Dir	UpdDown	Upd
Drive List Box	Drv	Msflexgrid	Msf
File List Box	Fil	Animation	Anm
Frame	Fra	Imagelist	Iml
SSFrame	Ssfra	ToolBar	Tlb
Label	Lbl	CommogDialog	Cdl
Panel	Pnl	Far Point Spread	Spr
Text Box	Txt		

5.2.4. Nombre de Variables

XX _XXXXXXXX



Indicador de Ámbito de la variable:

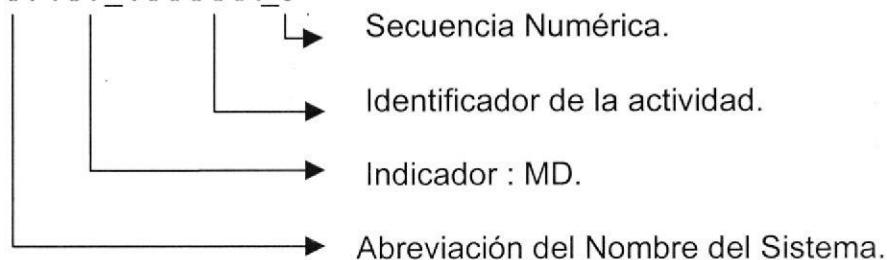
G = Global
L = Local

Indicador Tipo de variable:

P = Proyecto
F = Forma
M = Módulo

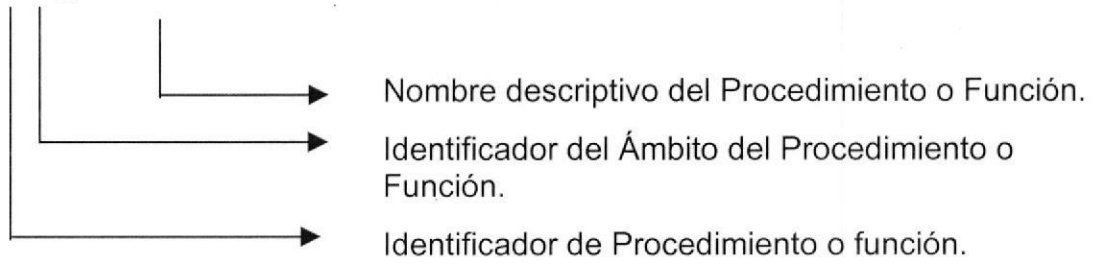
5.2.5. Nombre de Módulos

XXX XX _XXXXXX_9



5.2.6. Nombre de Procedimientos y Funciones

XX _XXXXXXXXXXXXXXXXX



Identificador de Procedimiento o función:

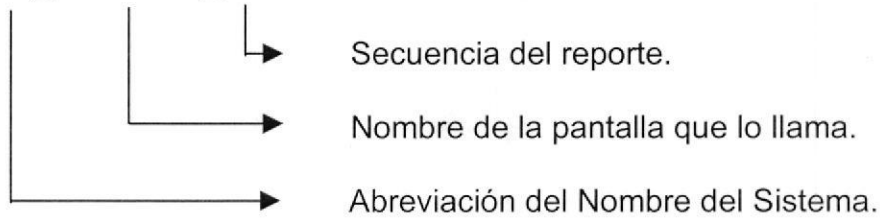
- P=Procedimiento
- F=Función

Identificador del Ámbito del Procedimiento o Función:

- G=Global
- L=Local


5.2.7. Nombre de Reportes

XXX_XXXXXXX_XX

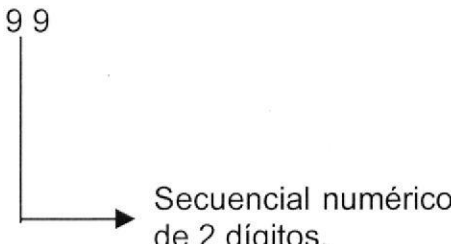


5.3. PLAN DE CÓDIGOS

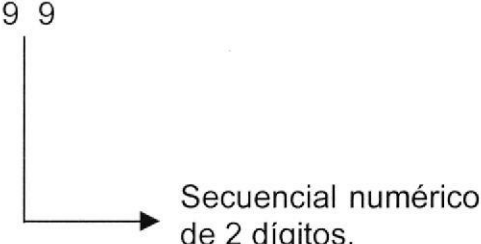
5.3.1. Empresa

TABLA EMPRESA (COEM_SOLICITANTE)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código de Empresa
LONGITUD	4	NOMBRE FÍSICO	Cod_solite
FORMATO			
 <p>9 9 9 9</p> <p>Secuencial numérico de 4 dígitos.</p>			

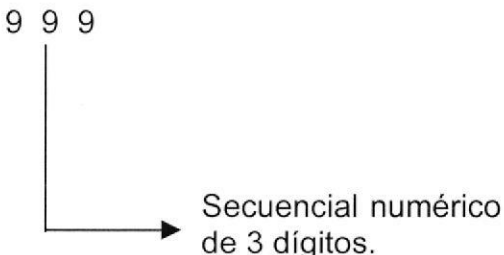
5.3.2. Contacto

TABLA CONTACTO (SVRT_CONT_ACTO)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código de Contacto
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Cod_contac
FORMATO			
 <p>9 9</p> <p>Secuencial numérico de 2 dígitos.</p>			

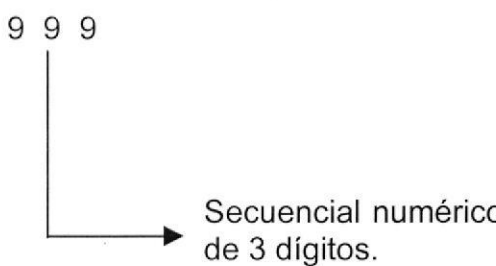
5.3.3. Area de Servicio

TABLA ÁREA DE SERVICIO (SVRM_AREA_SERV)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código de Area Servicio
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Cod_area
FORMATO			
			


5.3.4. Tipo de Servicio

TABLA TIPO SERVICIO (SVRM_TIPO_SERV)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código de Tipo Servicio
LONGITUD	3	NOMBRE FÍSICO	Cod_tiserv
FORMATO			
			

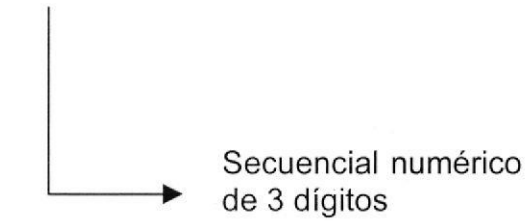
5.3.5. Estado de Servicio

TABLA ESTADO SERVICIO (SVRM_ESTA_SERV)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código del Estado
LONGITUD	3	NOMBRE FÍSICO	Cod_estser
FORMATO			
 <p>9 9 9</p> <p>Secuencial numérico de 3 dígitos.</p>			

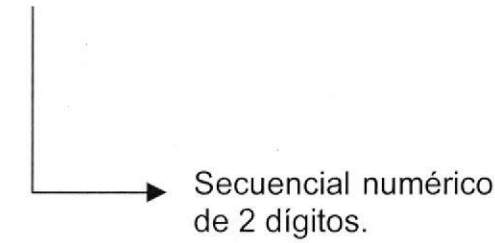
5.3.6. Grupo de Empresa

TABLA GRUPO EMPRESA (SVRM_GRUP_EMPR)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código Grupo Empresa
LONGITUD	3	NOMBRE FÍSICO	Cod_grupo
FORMATO			
 <p>9 9 9</p> <p>Secuencial numérico de 3 dígitos.</p>			

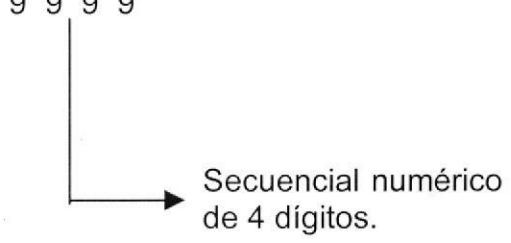
5.3.7. Tipo de Empresa

TABLA TIPO EMPRESA (SVRM_TIPO_EMPR)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código Tipo Empresa
LONGITUD	3	NOMBRE FÍSICO	Cod_tempre
FORMATO			
<p>9 9 9</p>  <p>Secuencial numérico de 3 dígitos</p>			

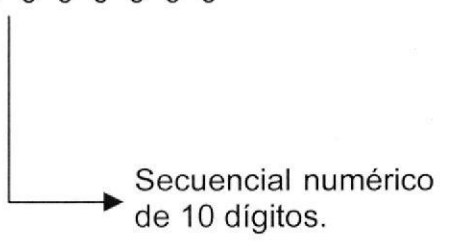
5.3.8. Tipo de Teléfono

TABLA TIPO TELÉFONO (SVRM_TIPO_TELE)			
TIPO	Número	NOMBRE LÓGICO	Código Tipo Teléfono
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Cod_tiptel
FORMATO			
<p>9 9</p>  <p>Secuencial numérico de 2 dígitos.</p>			

5.3.9. Forma de Pago

TABLA FORMA PAGO (SVRM_FORMAPAGO)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Código Forma Pago
LONGITUD	4	NOMBRE FÍSICO	Cod_forpag
FORMATO			
<p>9 9 9 9</p>  <p>Secuencial numérico de 4 dígitos.</p>			

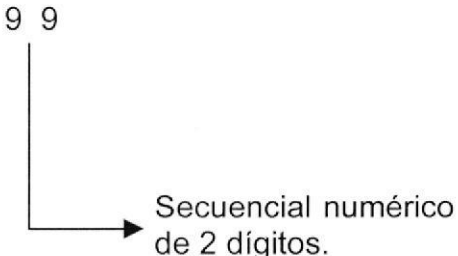
5.3.10. Orden de Trabajo

TABLA ORDEN DE TRABAJO (SVRC_ORDN_TRAB)			
TIPO	Integer	NOMBRE LÓGICO	Número Orden Trabajo
LONGITUD	10	NOMBRE FÍSICO	Num_orden
FORMATO			
<p>9 9 9 9 9 9 9 9 9 9</p>  <p>Secuencial numérico de 10 dígitos.</p>			

5.3.11. Teléfono

TABLA TELÉFONO (SVRT_TELE_FONO)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Secuencial Teléfono
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Sec_telefo
FORMATO			
			

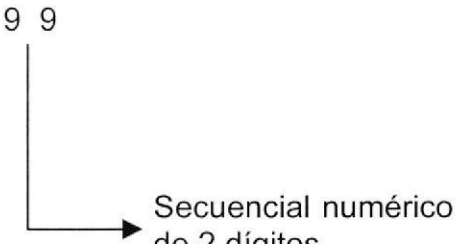
5.3.12. Servicio

TABLA SERVICIO (SVRR_SERV_ICIO)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Número Servicio
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Num_servic
FORMATO			
			

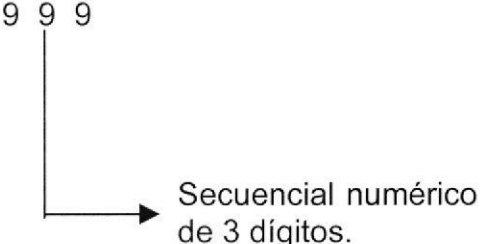
5.3.13. Detalle de Servicio

TABLA DETALLE SERVICIO (SVRT_DETA_SERV)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Secuencial detalle
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Secuencia
FORMATO			
			

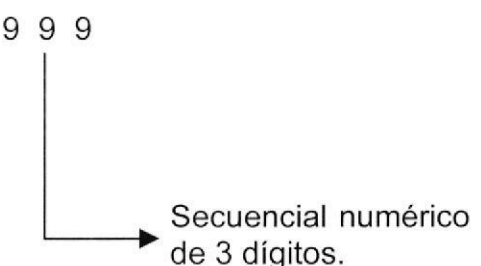
5.3.14. Detalle de Forma de Pago

TABLA DETALLE FORMA PAGO (SVRT_DETA_FPAGO)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Secuencial detalle
LONGITUD	2	NOMBRE FÍSICO	Secuencia
FORMATO			
			

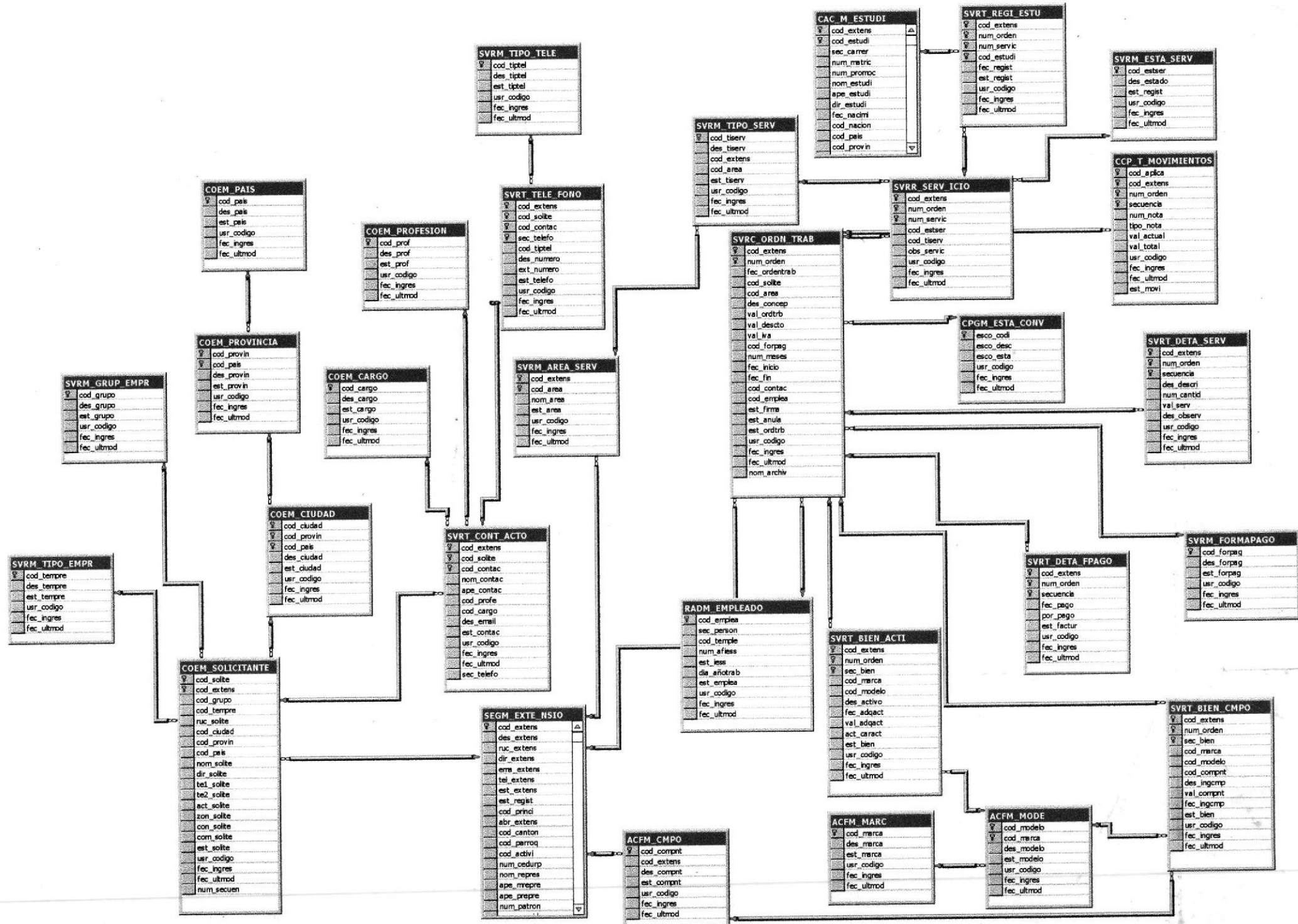
5.3.15. Detalle de Bienes (Activos)

TABLA BIEN ACTIVO (SVRT_BIEN_ACTI)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Secuencial Bien Activo
LONGITUD	3	NOMBRE FÍSICO	Sec_bien
FORMATO			
<p style="text-align: center;">9 9 9</p>  <p style="margin-left: 100px;">Secuencial numérico de 3 dígitos.</p>			

5.3.16. Detalle de Bienes (Componentes)

TABLA BIEN COMPONENTE (SVRT_BIEN_CMPO)			
TIPO	Numérico	NOMBRE LÓGICO	Secuencial Bien
LONGITUD	3	NOMBRE FÍSICO	Sec_bien
FORMATO			
<p style="text-align: center;">9 9 9</p>  <p style="margin-left: 100px;">Secuencial numérico de 3 dígitos.</p>			

6. MODELO ENTIDAD - RELACIÓN



7. DISEÑO DE LOS ARCHIVOS

7.1. TABLAS MAESTRAS

7.1.1 Tabla de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 2		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: COEM_SOLICITANTE			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 418 bytes		
Descripción: Empresa							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_solite	Numeric	4	Código de empresa	✓		No
2	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
3	Cod_grupo	Numeric	3	Código de grupo de empresa		✓	Sí
4	Cod_tempre	Numeric	3	Código de tipo de empresa		✓	Sí
5	Ruc_solite	VarChar	13	Ruc de la Empresa			No
6	Cod_ciudad	Numeric	4	Código de la ciudad		✓	Sí
7	Cod_provin	Numeric	4	Código de la provincia		✓	Sí
8	Cod_pais	Numeric	4	Código del pais		✓	Sí
9	Nom_solite	VarChar	30	Nombre de la Empresa			No
10	Dir_solite	VarChar	100	Dirección de la Empresa			Sí
11	Te1_solite	Char	8	Teléfono de la Empresa			Sí
12	Te2_solite	Char	8	Teléfono de la Empresa			Sí
13	Act_solite	VarChar	100	Actividad de la Empresa			Sí
14	Zon_solite	Char	5	Zona de la Empresa			Sí
15	Con_solite	VarChar	30	Contacto de la Empresa			Sí
16	Com_solite	VarChar	100	Comentario			Sí
Observación:							

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0				Página 2 de 2			
				Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001	
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM				Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.			
Nombre de la Tabla: COEM_SOLICITANTE			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 418 bytes		
Descripción: Empresa							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
17	Est_solite	Char	1	Estado de la Empresa			Sí
18	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	Sí
19	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			Sí
20	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
21	Num_secuen	Numeric	2	Número de secuencia			Sí
Observación:							

7.1.2 Tabla de Contacto

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_CONT_ACTO			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 203 bytes		
Descripción: Contacto							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Cod_solite	Numeric	4	Código de la empresa	✓	✓	No
3	Cod_contac	Numeric	2	Código del contacto	✓		No
4	Nom_contac	VarChar	30	Nombre del contacto			No
5	Ape_contac	VarChar	30	Apellido del contacto			No
6	Cod_profe	Numeric	4	Código de profesión		✓	Sí
7	Cod_cargo	Numeric	4	Código del cargo		✓	Sí
8	Des_email	VarChar	100	Email del contacto			Sí
9	Est_contac	Char	1	Estado del contacto			No
10	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
11	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
12	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
13	Sec_telefo	Numeric	2	Secuencia del teléfono			Sí
Observación:							

7.1.3 Tabla de Grupo de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRM_GRUP_EMPR			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA		Long. Reg: 48 bytes	
Descripción: Grupo de Empresa							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_grupo	Numeric	3	Código del grupo	✓		No
2	Des_grupo	Varchar	20	Descripción del grupo			No
3	Est_grupo	Char	1	Estado del grupo			No
4	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
5	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
6	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.1.4 Tabla de Tipo de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRM_TIPO_EMPR			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 48 bytes		
Descripción: Tipo de Empresa							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_tempre	Numeric	3	Código del tipo	✓		No
2	Des_tempre	Varchar	20	Descripción del tipo			No
3	Est_tempre	Char	1	Estado del tipo			
4	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
5	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
6	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.1.5 Tabla de Tipo de Teléfono

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRM_TIPO_TELE			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA		Long. Reg: 47 bytes	
Descripción: Tipo de Teléfono							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_tiptel	Numeric	2	Código del tipo	✓		No
2	Des_tiptel	Varchar	20	Descripción del tipo			No
3	Est_tiptel	Char	1	Estado del tipo			
4	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
5	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
6	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Si
Observación:							

7.1.6 Tabla de Área de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRM_AREA_SERV			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 89 bytes		
Descripción: Área de Servicio							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Cod_area	Numeric	2	Código del Área	✓		No
3	Nom_area	Varchar	60	Nombre del Área			No
4	Est_area	Char	1	Estado del Área			No
5	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
6	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
7	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.1.7 Tabla de Tipo de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRM_TIPO_SERV			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 132 bytes		
Descripción: Tipo de Servicio							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_tiserv	Numeric	3	Código del tipo	✓		No
2	Des_tiserv	Varchar	100	Descripción del tipo			No
3	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión		✓	No
4	Cod_area	Numeric	2	Código del Área		✓	No
5	Est_tiserv	Char	1	Estado del tipo			No
6	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
7	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
8	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.1.8 Tabla de Estado de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0				Página 1 de 1			
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM				Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.			
Nombre de la Tabla: SVRM_ESTA_SERV		Base de Datos: BDPROTCOM		Tipo: MAESTRA		Long. Reg: 58 bytes	
Descripción: Estado de Servicio							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_estser	Numeric	3	Código del estado	✓		No
2	Des_estado	Varchar	30	Descripción del estado			No
3	Est_regist	Char	1	Estado del "estado"			
4	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
5	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
6	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.1.9 Tabla de Forma de Pago

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRM_FORMAPAGO			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: MAESTRA	Long. Reg: 59 bytes		
Descripción: Forma de Pago							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_forpag	Numeric	4	Código de la forma de pago	✓		No
2	Des_forpag	Varchar	30	Descripción forma de pago			No
3	Est_forpag	Char	1	Estado de la forma de pago			
4	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
5	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
6	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.2. TABLAS RELACIONADAS

7.2.1 Tabla de Servicios

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRR_SERVICIO			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: DETALLE		Long. Reg: 94 bytes	
Descripción: Detalle del Servicio							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Num_servic	Numeric	2	Número del servicio	✓		No
4	Cod_estser	Numeric	3	Código del estado		✓	No
5	Cod_tiserv	Numeric	3	Código del tipo de servicio		✓	No
6	Obs_servic	VarChar	50	Código de profesión			Sí
7	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
8	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
9	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.3. TABLAS TRANSACCIONALES

7.3.1 Tabla de Orden de Trabajo

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0				Página 1 de 2			
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM				Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001	
Nombre de la Tabla: SVRC_ORDN_TRAB				Base de Datos: BDPROTCOM		Tipo: TRANSACCIÓN	Long. Reg: 498 bytes
Descripción: Órdenes de Trabajo							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Fec_ordentrab	Date	8	Fecha de emisión			No
4	Cod_solite	Numeric	4	Código de la empresa		✓	No
5	Cod_area	Numeric	2	Código del Área de servicio		✓	No
6	Des_concep	VarChar	100	Concepto de la Orden			No
7	Val_ordtrb	Float	12	Valor de la Orden			No
8	Val_descto	Numeric	3	Porcentaje de descuento			Sí
9	Val_iva	Numeric	2	Porcentaje de IVA			Sí
10	Cod_forpag	Numeric	4	Código de forma de pago		✓	No
11	Num_meses	Numeric	2	Número meses de duración			No
12	Fec_inicio	Date	8	Fecha de inicio			No
13	Fec_fin	Date	8	Fecha de finalización			No
14	Cod_contact	Numeric	2	Código del contacto(firma)		✓	No
15	Cod_emplea	Numeric	4	Código del empleado(firma)		✓	No
16	Est_firma	Char	1	Estado de Firmado			Sí
17	Est_anula	Char	1	Estado de Anulado			Sí
18	Est_ordtrb	Char	1	Estado de la Orden		✓	No
Observación:							

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 2 de 2		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRC_ORDN_TRAB			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN		Long. Reg: 498 bytes	
Descripción: Ordenes de Trabajo							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
19	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
20	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
21	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
22	Nom_archiv	VarChar	300	Nombre de archivo generado			Sí
Observación:							

7.3.2 Tabla de Registro de Estudiantes

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_REGI_ESTU			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN		Long. Reg: 57 bytes	
Descripción: Registro de Estudiantes							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Num_servic	Numeric	2	Número del servicio	✓		No
4	Cod_estudi	Numeric	10	Código del estudiante			No
5	Fec_regist	Date	8	Fecha de registro			No
6	Est_regist	Char	1	Estado del registro			No
7	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
8	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
9	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.3.3 Tabla de Detalle de Pago (Pagos)

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_DET_A_FPAGO			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN		Long. Reg: 50 bytes	
Descripción: Detalla de forma de pago - Pagos							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Secuencia	Numeric	2	Secuencia de pago	✓		No
4	Fec_pago	Date	8	Fecha a pagar			No
5	Por_pago	Numeric	3	Porcentaje a pagar			No
6	Est_factur	Char	1	Estado de pago(facturado)			No
7	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
8	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
9	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.3.4 Tabla de Detalle de Pago (Servicios)

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_DET_A_SERV			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN	Long. Reg: 173 bytes		
Descripción: Detalla de forma de pago - Servicios							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Secuencia	Numeric	2	Secuencia de servicio	✓		No
4	Des_descri	VarChar	60	Descripción del servicio			No
5	Num_cantid	Numeric	3	Cantidad de servicios			No
6	Val_serv	Float	12	Valor del servicio			No
7	Des_observ	VarChar	60	Observación			Sí
8	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
9	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
10	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.3.5 Tabla de Detalle de Pago (Bienes - Activos)

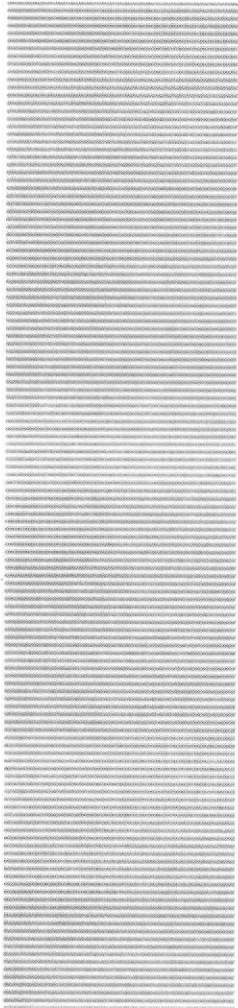
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_BIEN_ACTI			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN	Long. Reg: 130 bytes		
Descripción: Detalla de forma de pago - Bienes (Activos)							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Sec_bien	Numeric	3	Secuencia del bien	✓		No
4	Cod_marca	Numeric	5	Código de la marca		✓	No
5	Cod_modelo	Numeric	5	Código del modelo		✓	No
6	Des_activo	VarChar	30	Descripción del activo			No
7	Fec_adqact	Date	8	Fecha a entregar activo			No
8	Val_adqact	Numeric	12	Valor del activo			No
9	Act_caract	VarChar	30	Características del activo			Sí
10	Est_bien	Char	1	Estado del bien (entregado)			No
11	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
12	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
13	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.3.6 Tabla de Detalle de Pago (Bienes - Componentes)

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_BIEN_CMPO			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN		Long. Reg: 105 bytes	
Descripción: Detalla de forma de pago - Bienes (Componentes)							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Num_orden	Integer	10	Número de Orden de trabajo	✓	✓	No
3	Sec_bien	Numeric	3	Secuencia del bien	✓		No
4	Cod_marca	Numeric	5	Código de la marca		✓	No
5	Cod_modelo	Numeric	5	Código del modelo		✓	No
6	Cod_compnt	Numeric	5	Código de componente		✓	No
7	Des_ingcmp	VarChar	30	Descripción de componenete			No
8	Val_compnt	Numeric	12	Valor del componente			No
9	Fec_ingcmp	Date	8	Fecha entregar componente			No
10	Est_bien	Char	1	Estado del bien (entregado)			No
11	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
12	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
13	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							

7.3.7 Tabla de Teléfonos del Contacto

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0					Página 1 de 1		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM					Fecha/Diseño: 01/01/2001		Fecha/Actualización: 01/01/2001
					Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre de la Tabla: SVRT_TELE_FONO			Base de Datos: BDPROTCOM	Tipo: TRANSACCIÓN		Long. Reg: 56 bytes	
Descripción: Teléfonos del Contacto							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No.	NOMBRE	TIPO	LONG.	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Cod_extens	Numeric	2	Código de la extensión	✓	✓	No
2	Cod_solite	Numeric	4	Código de la empresa	✓	✓	No
3	Cod_contac	Numeric	2	Código del contacto	✓	✓	No
4	Sec_telefo	Numeric	2	Secuencia del teléfono			No
5	Cod_tiptel	Numeric	2	Código del tipo de teléfono		✓	No
6	Des_numero	VarChar	15	Número de teléfono			No
7	Ext_numero	VarChar	4	Extensión del número			Sí
8	Est_telefo	Char	1	Estado del teléfono			Sí
8	Usr_codigo	Char	8	Usuario		✓	No
10	Fec_ingres	Date	8	Fecha de ingreso			No
11	Fec_ultmod	Date	8	Fecha de última modificación			Sí
Observación:							



CAPÍTULO 8

DISEÑO DE ENTRADAS Y SALIDAS



8. DISEÑO DE ENTRADAS Y SALIDAS

8.1. DISEÑO DE PANTALLAS

8.1.1. Mantenimiento de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: COEP_SOLICITANTE.frm	Descripción: Mantenimiento de Empresa		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
Observación:			

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 2 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: COEP_SOLICITANTE.frm		Descripción: Mantenimiento de Empresa	
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_solite	Código de la Empresa	9(4)
Txt_ruc	Ruc_solite	Ruc de la Empresa	X(13)
Cbo_grupo	Des_grupo	Descripción Grupo de Empresa	X(20)
Cbo_tipo	Des_tempre	Descripción Tipo de Empresa	X(20)
Txt_nombre	Nom_solite	Nombre de la Empresa	X(30)
Txt_actividad	Act_solite	Actividad de la Empresa	X(100)
Cbo_pais	Des_pais	Descripción del pais	X(30)
Cbo_provincia	Des_provin	Descripción de la provincia	X(30)
Cbo_ciudad	Des_ciudad	Descripción de la ciudad	X(30)
Txt_sector	Zon_solite	Zona de la dirección	X(5)
Txt_direccion	Dir_solite	Dirección de la Empresa	X(100)
Txt_telefono1	Te1_solite	Teléfono 1	X(8)
Txt_telefono2	Te2_solite	Teléfono 2	X(8)
Txt_contacto	Con_solite	Contacto de la Empresa	X(30)
Txt_comentario	Com_solite	Comentario	X(100)
Cbo_estado	Est_solite	Estado de la Empresa	X(1)
Observación:			

8.1.2. Mantenimiento de Contacto

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_CONTACTO.frm	Descripción: Mantenimiento de Contacto		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			

Mantenimiento Contacto - [svrm_contacto]

Empresa:

Contacto

Código:

Nombre:

Apellido:

Profesión:

Cargo: Estado:

E-mail:

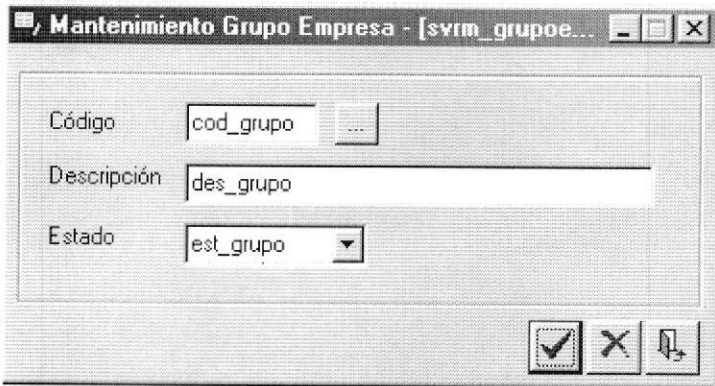
Teléfono

	Tipo	Número	Extensión
1	<input type="text" value="des_tiptel"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="des_numero"/>	<input type="text" value="ext_numero"/>


Observación:

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 2 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_CONTACTO.frm		Descripción: Mantenimiento de Contacto	
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_empresa	Cod_solite	Código de la Empresa	9(4)
Txt_nomemp	Nom_solite	Nombre de la Empresa	X(30)
Txt_codigo	Cod_contac	Código del contacto	9(2)
Txt_nombre	Nom_contac	Nombre del contacto	X(30)
Txt_apellido	Ape_contac	Apellido del contacto	X(30)
Cbo_profesión	Des_prof	Profesión del contacto	X(30)
Cbo_cargo	Des_cargo	Cargo del contacto en empresa	X(30)
cbo_estado	Est_contac	Estado del contacto	X(1)
Txt_email	Des_email	Email del contacto	X(100)
Spr_telcon(1)	Des_tiptel	Tipo de teléfono	X(20)
Spr_telcon(2)	Des_numero	Número de teléfono	X(15)
Spr_telcon(3)	Ext_numero	Extensión	X(4)
Observación:			


8.1.3. Mantenimiento de Grupo de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_GRUPOEMPR.frm	Descripción: Mantenimiento de Grupo de Empresa		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_grupo	Código del Grupo	9(3)
Txt_descripción	Des_grupo	Descripción del Grupo	X(20)
Cbo_estado	Est_grupo	Estado del Grupo	X(1)
Observación:			

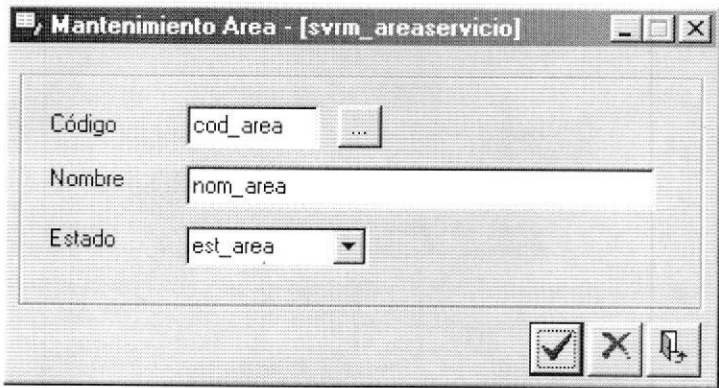
8.1.4. Mantenimiento de Tipo de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOEMPR.frm	Descripción: Mantenimiento de Tipo de Empresa		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_tempre	Código del Grupo	9(3)
Txt_descripción	Des_tempre	Descripción del Grupo	X(20)
Cbo_estado	Est_tempre	Estado del Grupo	X(1)
Observación:			

8.1.5. Mantenimiento de Tipo de Teléfono

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOTELEF.frm	Descripción: Mantenimiento de Tipo de Teléfono		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_tiptel	Código del Grupo	9(2)
Txt_descripción	Des_tiptel	Descripción del Grupo	X(20)
Cbo_estado	Est_tiptel	Estado del Grupo	X(1)
Observación:			

8.1.6. Mantenimiento de Área de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_AREASERVICIO.frm	Descripción: Mantenimiento de Área de Servicio		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_area	Código del Área	9(2)
Txt_nombre	Nom_area	Descripción del Área	X(60)
Cbo_estado	Est_area	Estado del Área	X(1)
Observación:			

8.1.7. Mantenimiento de Tipo de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOSERVICIO.frm	Descripción: Mantenimiento de Tipo de Servicio		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			

LISTA DE ELEMENTOS

NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_tiserv	Código del Tipo de servicio	9(3)
Cbo_area	Nom_area	Nombre del Área de servicio	X(60)
Txt_descripción	Des_tiserv	Descripción del Tipo de servicio	X(100)
Cbo_estado	Est_tiserv	Estado del Tipo de servicio	X(1)

Observación:

8.1.8. Mantenimiento de Estado de Servicio

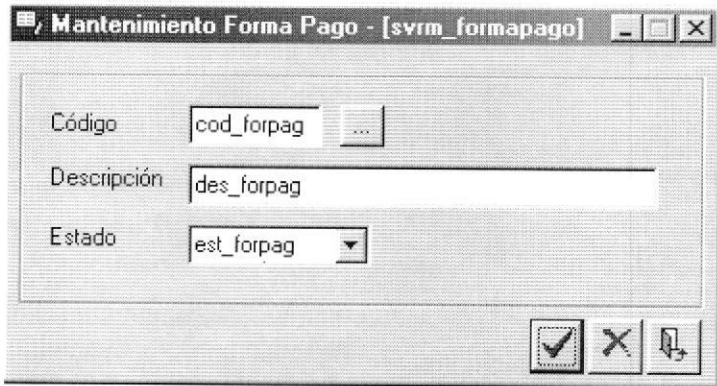
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_ESTADOSERV.frm	Descripción: Mantenimiento de Estado de Servicio		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			



LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_estser	Código del Estado	9(3)
Txt_descripción	Des_estado	Descripción del Estado	X(30)
Cbo_estado	Est_regist	Estado del "Estado"	X(1)

Observación:

8.1.9. Mantenimiento de Forma de Pago

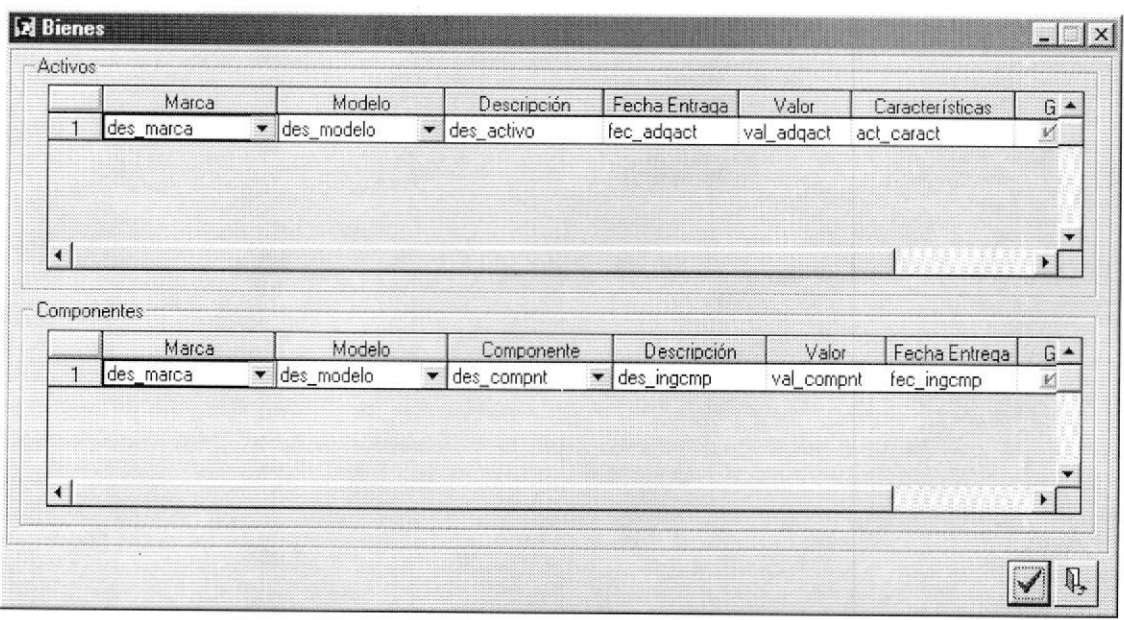
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_FORMAPAGO.frm	Descripción: Mantenimiento de Forma de Pago		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_codigo	Cod_forpag	Código de la forma de pago	9(4)
Txt_descripción	Des_forpag	Descripción de forma de pago	X(30)
Cbo_estado	Est_forpag	Estado de la forma de pago	X(1)
Observación:			

8.1.10. Proceso de Orden de Trabajo

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 5	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRT_ORDENTRAB.frm		Descripción: Proceso de Orden de Trabajo	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
Observación:			

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 2 de 5	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRT_ORDENTRAB.frm	Descripción: Proceso de Orden de Trabajo		
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_número	Num_orden	Número de la Orden	9(10)
Cbo_area	Nom_area	Nombre del Área de Servicio	X(60)
Dtp_fecha	Fec_ordentrab	Fecha de la Orden	X(8)
Rtb_concepto	Des_concep	Concepto de la Orden	X(100)
Txt_empresa	Cod_solite	Código de la Empresa	9(4)
Txt_nomemp	Nom_solite	Nombre de la Empresa	X(30)
Txt_rucemp	Ruc_solite	Ruc de la Empresa	X(13)
Spr_servicio	Des_tiserv	Tipo de servicio	X(30)
Spr_servicio	Des_estado	Estado del servicio	X(30)
Spr_servicio	Obs_servic	Observación del servicio	X(5)
Cbo_formapago	Des_forpag	Forma de Pago	X(30)
Spr_forpag	Fec_pago	Fecha a pagar	X(8)
Spr_forpag	Por_pago	Porcentaje a pagar	9(3)
Spr_pagserv	Des_descri	Descripción del pago servicio	X(60)
Spr_pagserv	Num_cantid	Cantidad de servicios	9(3)
Spr_pagserv	Val_serv	Valor del pago servicio	9(12)
Spr_pagserv	Des_observ	Observación del pago servicio	X(60)
Txt_meses	Num_meses	Número de meses de duración	9(2)
Dtp_fecini	Fec_inicio	Fecha de inicio	X(8)
Dtp_fecfin	Fec_fin	Fecha de finalización	X(8)
Txt_valor	Val_ordtrb	Valor de la Orden	9(12)
Txt_descuento	Val_desccto	Porcentaje de descuento	9(3)
Chk_iva	Val_iva	Porcentaje de Iva	9(2)
Cbo_estado	Esco_desc	Estado de la Orden	X(20)
Chk_firmado	Est_firma	Estado de firmado	X(1)
Chk_anulado	Est_anula	Estado de anulado	X(1)
Cbo_repemp	Nom_contac + Ape_contac	Nombre y Apellido del contacto	X(60)
Txt_codempl	Cod_emplea	Código del empleado	9(4)
Observación:			

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 3 de 5	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRM_FORMAPAGO.frm	Descripción: Mantenimiento de Forma de Pago		
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_nomempl	Nom_person + Aper_person	Nombre y Apellido del empleado	X(60)
txt_archivo	Nom_archiv	Nombre y dirección del documento de word.	X(300)
Observación:			

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 4 de 5	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRT_BIENES.frm	Descripción: Proceso de Orden de Trabajo (Bienes)		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
 <p>The screenshot shows a window titled 'Bienes' with two data tables. The first table, 'Activos', has columns: Marca, Modelo, Descripción, Fecha Entrega, Valor, Características, and G. The second table, 'Componentes', has columns: Marca, Modelo, Componente, Descripción, Valor, Fecha Entrega, and G. Both tables have a single row of data with dropdown menus for 'Marca' and 'Modelo'.</p>			
Observación:			


SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 5 de 5	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRT_BIENES.frm		Descripción: Proceso de Orden de Trabajo (Bienes)	
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Spr_activo	Des_marca	Marca del activo	X(30)
Spr_activo	Des_modelo	Modelo del activo	X(30)
Spr_activo	Des_activo	Descripción del activo	X(30)
Spr_activo	Fec_adqact	Fecha a entregar activo	X(8)
Spr_activo	Val_adqact	Valor del activo	9(12)
Spr_activo	Act_caract	Características del activo	X(30)
Spr_activo	Est_bien	Estado del activo	X(1)
Spr_compone	Des_marca	Marca del componente	X(30)
Spr_compone	Des_modelo	Modelo del componente	X(30)
Spr_compone	Des_compnt	Componente	X(30)
Spr_compone	Des_ingcmp	Descripción del componente	X(30)
Spr_compone	Val_compnt	Valor del componente	9(12)
Spr_compone	Fec_ingcmp	Fecha a entregar componente	X(8)
Spr_compone	Est_bien	Estado del componente	X(1)
Observación:			

8.1.11. Proceso de Registro de Estudiantes

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRT_REGESTUDIANTE.frm	Descripción: Proceso de Registro de Estudiantes		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
Observación:			

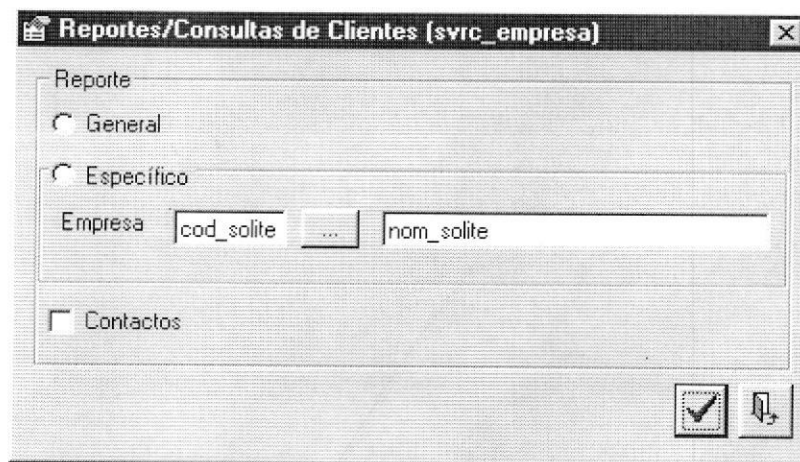
SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 2 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRT_REGESTUDIANTE.frm	Descripción: Proceso de Registro de Estudiantes		
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_número	Num_orden	Número de la Orden	9(10)
Txt_concepto	Des_concep	Concepto de la Orden	X(60)
Txt_nomemp	Nom_solite	Nombre de la Empresa	X(100)
Txt_matricula	Cod_estudi	Código del estudiante	9(10)
txt_apellido	Ape_estudi	Apellido del estudiante	X(30)
txt_nombre	Nom_estudi	Nombre del estudiante	X(30)
Cbo_Carrera	Des_carrer	Carrera	X(30)
Txt_dire	Dir_estudi	Dirección del estudiante	X(60)
Txt_email	Ema_estudi	Email del estudiante	X(60)
Txt_Tel1	Tel_estud1	Teléfono del estudiante	9(10)
Txt_tel2	Tel_estud2	Teléfono del estudiante	9(10)
Spr_servicio	Des_tiserv	Tipo de Servicio	X(100)
Spr_servicio	Des_estado	Estado de Servicio	X(30)
Spr_servicio	Obs_servic	Observación del Servicio	X(50)
Observación:			

8.1.12. Consulta de Mantenimientos

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRC_MANTENI.frm	Descripción: Consulta de Mantenimientos		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observación:			

8.1.13. Consulta de Clientes

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRC_EMPRESA.frm	Descripción: Consulta de Clientes		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			

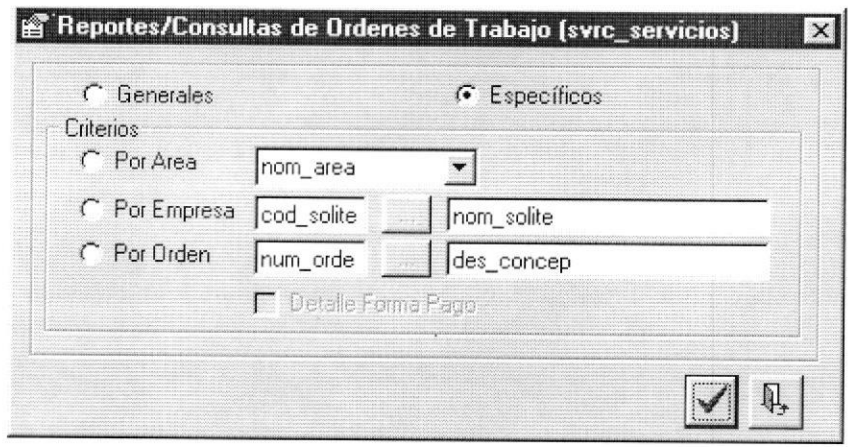


LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Txt_empresa	Cod_solite	Código de la Empresa	9(4)
Txt_nomemp	Nom_solite	Nombre de la Empresa	X(60)

Observación:

8.1.14. Consulta de Órdenes de Trabajo

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRC_SERVICIOS.frm	Descripción: Consulta de Órdenes de Trabajo		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			





Observación:



SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 2 de 2	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Archivo: SVRC_SERVICIOS.frm	Descripción: Consulta de Órdenes de Trabajo		
LISTA DE ELEMENTOS			
NOMBRE DEL OBJETO	NOMBRE DEL CAMPO	CONTENIDO	FORMATO DE EDICIÓN
Cbo_area	Nom_area	Nombre del Área	X(60)
Txt_empresa	Cod_solite	Código de la Empresa	9(4)
Txt_nomemp	Nom_solite	Nombre de la Empresa	X(60)
Txt_orden	Num_orden	Número de la Orden	9(10)
Txt_desorden	Des_concep	Concepto de la Orden	X(100)
Observación:			

8.2. DISEÑO DE REPORTE



8.2.1. Reporte de Áreas de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_01.rpt	Descripción: Reporte de Áreas de Servicio		
DISEÑO DE REPORTE			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Tel.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario-	Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999		@TITULO
Código	Descripción		
9(2) cod_area	X(60) nom_area		
			
Observación:			



8.2.2. Reporte de Estados de Servicios

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_02.rpt	Descripción: Reporte de Estados de Servicios		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario-	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999
Código	Descripción		
9(3) cod_estser	X(30) des_estado		
			
Observación:			



8.2.3. Reporte de Tipos de Servicios

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_03.rpt	Descripción: Reporte de Tipos de Servicios		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario-	Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999		
@TITULO			
Área	Código	Descripción	
@extension X(60)nom_area	X(3) cod_tiserv	X(100) des_tiserv	
			
Observación:			



8.2.4. Reporte de Tipos de Teléfonos

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_04.rpt	Descripción: Reporte de Tipos de Teléfonos		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario--		Fecha emisión: -@Fecha-- Hora : -@Hora-- Página : 999	
@TITULO			
Código		Descripción	
9(2) cod_tiptel 		X(20) des_tiptel 	
Observación:			



8.2.5. Reporte de Grupos de Empresas

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_05.rpt	Descripción: Reporte de Grupos de Empresas		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario-	Fecha emisión: -@Fecha-		Hora : -@Hora-
			Página : 999
@TITULO			
Código		Descripción	
9(3) cod_grupo		X(20) des_grupo	
			
Observación:			

8.2.6. Reporte de Tipos de Empresas

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_06.rpt	Descripción: Reporte de Tipos de Empresas		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario-		Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999	
@TITULO			
Código		Descripción	
9(3) cod_tempre	X(20) des_tempre		
			
Observación:			







8.2.7. Reporte de Formas de Pago

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_MANTENI_07.rpt	Descripción: Reporte de Formas de Pago		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario--	Fecha emisión: -@Fecha-- Hora : -@Hora-- Página : 999		
@TITULO			
Código		Descripción	
9(4) cod_forpag		X(30) des_forpag	
			
Observación:			

8.2.8. Reporte de Clientes de PROTCOM

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1					
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001				
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.					
Nombre del Reporte: SVR_EMPRESA_01.rpt	Descripción: Reporte de Clientes de PROTCOM						
DISEÑO DE REPORTES							
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo				
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla				
Usuario: -@Usuario-	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999				
Código	Nombre	Ruc	Grupo	Tipo	Dirección	Ciudad	Teléfono
@extensión 9(4) cod_solite	X(30) nom_solite	X(13) ruc_solite	X(20) des_grupo	X(20) des_tempre	X(100) dir_solite	X(30) des_ciudad	X(15) des_numero
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Observación:							






8.2.9. Reporte de Contactos por Clientes

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1			
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.			
Nombre del Reporte: SVR_EMPRESA_02.rpt	Descripción: Reporte de Contactos por Clientes				
DISEÑO DE REPORTES					
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo		
@dirección	Tel.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla		
Usuario: @Usuario--	Fecha emisión: @Fecha-- Hora : @Hora-- Página : 999				
@TITULO					
Código	Contacto	Profesión	Cargo	Teléfono	
@extensión x(60) nom_solite					
9(2) cod_contac	X(30) nom_contac +	X(30) ape_contac	X(30) des_prof	X(30) des_cargo	X(15) des_numero
					
Observación:					

8.2.10. Reporte de Datos del Cliente

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_EMPRESA_03.rpt	Descripción: Reporte de Datos del Cliente		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario--			Fecha emisión: -@Fecha-- Hora : -@Hora-- Página : 999
@TITULO			
Empresa:	X(60) nom_solite		
Grupo:	X(20) des_grupo		
Tipo:	X(20) des_tempre		
Ruc:	X(13) ruc_solite		
Dirección:	X(100) dir_solite		
Ciudad:	X(30) des_ciudad		
Provincia:	X(30) des_provin		
País:	X(30) des_pais		
Teléfono:	X(8) te1_solite		
Actividad:	X(100) act_solite		
Contacto:	X(30) con_solite		
Comentario:	X(100) com_solite		
Observación:			
















8.2.11. Reporte de Contactos del Cliente

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1			
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001		
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.			
Nombre del Reporte: SVR_EMPRESA_04.rpt	Descripción: Reporte de Contactos del Cliente				
DISEÑO DE REPORTES					
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo		
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla		
Usuario: @Usuario--	@TITULO		Fecha emisión: @Fecha-- Hora : @Hora-- Página : 999		
Empresa: x(60) nom_solite					
Código	Contacto	Profesión	Cargo	Teléfono	
9(2) cod_contac	X(30) nom_contac +	X(30) ape_contac	X(30) des_prof	X(30) des_cargo	X(15) des_numero
					
Observación:					

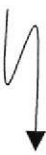

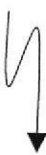
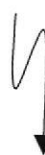

8.2.12. Reporte de Órdenes de Trabajo

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1				
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001			
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.				
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_01.rpt	Descripción: Reporte de Órdenes de Trabajo					
DISÑO DE REPORTES						
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo			
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla			
Usuario: -@Usuario-	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999			
No.	Fecha	Área	Empresa	Concepto	Costo	Estado
@extensión 9(10) num_orden	X(8) fec_orden	X(60) nom_area	X(60) nom_solite	X(100) des_concep	9(12) val_ordtrb	X(30) esco_desc
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Observación:						


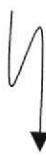



8.2.13. Reporte de Órdenes de Trabajo por Áreas

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1												
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001											
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.												
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_02.rpt	Descripción: Reporte de Órdenes de Trabajo por Áreas													
DISEÑO DE REPORTES														
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo											
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla											
Usuario: -@Usuario--	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha-- Hora : -@Hora-- Página : 999											
No.	Fecha	Empresa	Concepto	Costo										
@extensión X(60) nom_area <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">9(10) num_orden</td> <td style="text-align: center;">X(8) fec_orden</td> <td style="text-align: center;">X(60) nom_solite</td> <td style="text-align: center;">X(100) des_concep</td> <td style="text-align: center;">9(12) Val_ordtrb</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </table>					9(10) num_orden	X(8) fec_orden	X(60) nom_solite	X(100) des_concep	9(12) Val_ordtrb					
9(10) num_orden	X(8) fec_orden	X(60) nom_solite	X(100) des_concep	9(12) Val_ordtrb										
														
				Total Área: @total										
Observación:														






8.2.14. Reporte de Órdenes de Trabajo por Empresas

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1		
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001	
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_03.rpt	Descripción: Reporte de Órdenes de Trabajo por Empresas			
DISEÑO DE REPORTES				
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo	
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla	
Usuario: -@Usuario--	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha-- Hora : -@Hora-- Página : 999	
No. Fecha Área	Concepto		Costo	
@extensión X(60) nom_solite				
9(10) num_orden	X(8) fec_orden	X(60) nom_area	X(100) des_concep	9(12) Val_ordtrb
				
			Total Empresa: @total	
Observación:				



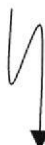

8.2.15. Reporte de Órdenes de Trabajo por Área

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1		
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001	
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_04.rpt	Descripción: Reporte de Órdenes de Trabajo por Área			
DISEÑO DE REPORTES				
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo	
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla	
Usuario: -@Usuario--		Fecha emisión: -@Fecha--		
		Hora : -@Hora--		
		Página : 999		
@TITULO				
Área: X(60) nom_area				
No.	Fecha	Empresa	Concepto	Costo
9(10) num_orden	X(8) fec_orden	X(60) nom_solite	X(100) des_concep	9(12) Val_ordtrb
				
Observación:				




8.2.16. Reporte de Órdenes de Trabajo por Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1		
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001	
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.		
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_05.rpt	Descripción: Reporte de Órdenes de Trabajo por Empresa			
DISEÑO DE REPORTES				
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo	
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla	
Usuario: -@Usuario-	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999	
Empresa: X(60) nom_solite				
No.	Fecha	Área	Concepto	Costo
9(10) num_orden	X(8) fec_orden	X(60) nom_area	X(100) des_concep	9(12) Val_ordtrb
				
Observación:				

8.2.17. Reporte de Orden de Trabajo Específica

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_06.rpt	Descripción: Reporte de Orden de Trabajo Específica		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario-	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha- Hora : -@Hora- Página : 999
@extensión			
Orden de Trabajo:	9(10) num_orden	Ruc:	X(13) ruc_solite
Área:	X(60) nom_area	Fecha Fin:	X(8) fec_fin
Concepto:	X(100) des_concep	Forma de Pago:	X(30) des_forpag
Empresa:	X(60) nom_solite	Estado:	X(30) esco_desc
Fecha Inicio:	X(8) fec_inicio		
Costo:	9(12) val_ordtrb		
Descuento:	@valdscto		
Servicio:			
9(2) num_servic	X(100) des_tiserv	X(30) des_estado	X(50) obs_servic
			
Observación:			

8.2.18. Reporte de Orden de Trabajo - Forma de Pago

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora.	
Nombre del Reporte: SVR_ORDENES_07.rpt	Descripción: Reporte de Orden de Trabajo - Forma de Pago		
DISEÑO DE REPORTES			
ESPOL Emp_logo	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL X(50) @Extension X(300) @Texto		PROTCOM Emp_logo
@dirección	Telf.: @teléfono	Fax: @fax	Casilla: @casilla
Usuario: -@Usuario--	@TITULO		Fecha emisión: -@Fecha-- Hora : -@Hora-- Página : 999
7 @extensión			
Orden de Trabajo:	9(10) num_orden		
Área:	X(60) nom_area		
Concepto:	X(100) des_concep		
Empresa:	X(60) nom_solite	Ruc:	X(13) ruc_solite
Fecha Inicio:	X(8) fec_inicio	Fecha Fin:	X(8) fec_fin
Forma de Pago:	X(30) des_forpag	Estado:	X(30) esco_desc
Costo:	9(12) val_ordtrb		
Descuento:	@valdscto		
IVA:	@valiva		
Total:	@valtotal		
Detalle Forma de Pago:			
9(2) secuencia	X(8) fec_pago	9(3) por_pago	
			
Observación:			

[Illegible text block]

CAPÍTULO 9

DIAGRAMAS IPO Y NARRATIVAS DE PROGRAMA



9. DIAGRAMAS IPO Y NARRATIVAS DE PROGRAMA

9.1. MANTENIMIENTO DE EMPRESA

9.1.1. IPO de Mantenimiento de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: COEP_SOLICITANTE.frm		Menú: Mnu_empresa	
El mantenimiento de Empresa consiste en el ingreso de los datos de las empresas que solicitan servicios en las distintas Areas de Protcom.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
Información Digitada SVRM_GRUP_EMPR SVRM_TIPO_EMPR COEM_PAIS COEM_PROVINCIA COEM_CIUDAD	COEP_SOLICITANTE	COEM_SOLICITANTE	
Observación:			

9.1.2. Narrativas de Mantenimiento de Empresa

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: COEP_SOLICITANTE.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se llenan los combos de Grupo de Empresa, Tipo de Empresa, País, Provincia y Ciudad. 2. Se consultan parámetros para poner el default de los combos de país, provincia y ciudad; y se cargan las tablas temporales. <p>2. Consulta de un registro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información. 2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento. <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros. 2. Al ingresar el Ruc verifica si el ruc ya ha sido ingresado en otra empresa. 3. Para ingresar el contacto, al hacer clic en el botón de contactos se presenta la ventana para el mantenimiento de contactos. (ver narrativa de mantenimiento de contactos) 4. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios, que el ruc tenga 13 dígitos. 5. Llama al procedimiento para grabar el registro indicando que se está haciendo un ingreso. 6. Se presenta mensaje del sistema. 	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: COEP_SOLICITANTE.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>4. Modificación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.2. Llama al procedimiento para grabar el registro indicando que se está haciendo una modificación.3. Se presenta mensaje del sistema. <p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.2. MANTENIMIENTO DE CONTACTO

9.2.1. IPO de Mantenimiento de Contacto

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRM_CONTACTO.frm		Menú: Mnu_contacto	
El mantenimiento de Contacto consiste en el ingreso de los datos de los contactos de las empresas ingresadas en el sistema.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Información Digitada</p> <p>COEM_PROFESION</p> <p>COEM_CARGO</p> <p>SVRM_TIPO_TELE</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> <p>SVRM_CONTACTO</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> <p>SVRM_CONT_ACTO</p> </div>	
Observación:			

9.2.2. Narrativas de Mantenimiento de Empresa

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_CONTACTO.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se llenan los combos de Profesión, Cargo, y Tipo de Teléfono en el spread de los teléfonos.</p>	
<p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Primero se consulta la Empresa a la que se desea consultar los contactos, ya sea con la ayuda o ingresando directamente el código en el campo código de empresa.</p> <p>2. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>3. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p>	
<p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Primero se consulta la Empresa a la que se desea ingresar los contactos, ya sea con la ayuda o ingresando directamente el código en el campo código de empresa.</p> <p>2. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>3. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>4. Llama al procedimiento para grabar el contacto, así como el procedimiento para grabar los teléfonos indicando que se está haciendo un ingreso.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_CONTACTO.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para grabar el registro indicando que se está haciendo una modificación.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>5. Eliminación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.</p> <p>2. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

9.3. MANTENIMIENTO DE ÁREA DE SERVICIO

9.3.1. IPO de Mantenimiento de Área de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1							
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001						
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora							
Nombre del Archivo: SVRM_AREASERVICIO.frm		Menú: Mnu_area							
El mantenimiento de Área de Servicio consiste en el ingreso de las distintas Áreas de Protcom.									
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS									
<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">ENTRADA</th> <th style="width: 33%;">PROCESO</th> <th style="width: 33%;">SALIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Información Digitada </div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_AREASERVICIO </div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_AREA_SERV </div> </td> </tr> </tbody> </table>	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_AREASERVICIO </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_AREA_SERV </div>			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA							
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_AREASERVICIO </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_AREA_SERV </div>							
Observación:									

9.3.2. Narrativas de Mantenimiento de Área de Servicio

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_AREASERVICIO.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_AREASERVICIO.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.4. MANTENIMIENTO DE TIPO DE SERVICIO

9.4.1. IPO de Mantenimiento de Tipo de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOSERVICIO.frm		Menú: Mnu_tipservicio	
El mantenimiento de Tipo de Servicio consiste en el ingreso de los servicios que ofrecen las Areas de Protcom.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_TIPOSERVICIO </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRM_TIPO_SERV </div>	
Observación:			

9.4.2. Narrativas de Mantenimiento de Tipo de Servicio

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOSERVICIO.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOSERVICIO.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.5. MANTENIMIENTO DE ESTADO DE SERVICIO

9.5.1. IPO de Mantenimiento de Estado de Servicio

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRM_ESTADOSERV.frm	Menú: Mnu_estservicio		
El mantenimiento de Estado de Servicio consiste en el ingreso de los estados que los servicios puedan tener.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<pre> graph LR A[Información Digitada] --> B[SVRM_ESTADOSERV] B --> C[SVRM_ESTA_SERV] </pre>			
Observación:			

9.5.2. Narrativas de Mantenimiento de Estado de Servicio

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_ESTADOSERV.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_ESTADOSERV.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.6. MANTENIMIENTO DE GRUPO DE EMPRESA

9.6.1. IPO de Mantenimiento de Grupo de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1							
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001						
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora							
Nombre del Archivo: SVRM_GRUPOEMPR.frm		Menú: Mnu_gruempresa							
El mantenimiento de Grupo de Empresa consiste en el ingreso de los grupos de empresa que existan en el medio.									
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">ENTRADA</th> <th style="width: 33%;">PROCESO</th> <th style="width: 33%;">SALIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Información Digitada </div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SVRM_GRUPOEMPR </div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SVRM_GRUP_EMPR </div> </td> </tr> </tbody> </table>	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SVRM_GRUPOEMPR </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SVRM_GRUP_EMPR </div>			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA							
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SVRM_GRUPOEMPR </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SVRM_GRUP_EMPR </div>							
Observación:									

9.6.2. Narrativas de Mantenimiento de Grupo de Empresa

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_GRUPOEMPR.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_GRUPOEMPR.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.7. MANTENIMIENTO DE TIPO DE EMPRESA

9.7.1. IPO de Mantenimiento de Tipo de Empresa

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOEMPR.frm	Menú: Mnu_tipempresa		
El mantenimiento de Tipo de Empresa consiste en el ingreso de los tipos de empresa que existan en el medio.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
Observación:			

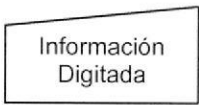
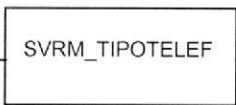
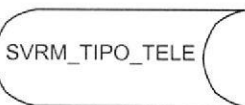
9.7.2. Narrativas de Mantenimiento de Tipo de Empresa

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOEMPR.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOEMPR.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.8. MANTENIMIENTO DE TIPO DE TELÉFONO

9.8.1. IPO de Mantenimiento de Tipo de Teléfono

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOTELEF.frm		Menú: Mnu_tipteléfono	
El mantenimiento de Tipo de Teléfono consiste en el ingreso de los tipos de teléfonos que existan en el medio.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
			
Observación:			

9.8.2. Narrativas de Mantenimiento de Tipo de Teléfono

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOTELEF.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_TIPOTELEF.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.9. MANTENIMIENTO DE FORMA DE PAGO

9.9.1. IPO de Mantenimiento de Forma de Pago

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRM_FORMAPAGO.frm		Menú: Mnu_formapago	
El mantenimiento de Forma de Pago consiste en el ingreso de las diferentes formas de pagos que los servicios pueden tener.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
Observación:			

9.9.2. Narrativas de Mantenimiento de Forma de Pago

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_FORMAPAGO.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se limpian los campos de la ventana.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta el registro y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información.</p> <p>2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de mantenimiento.</p> <p>3. Ingreso de un nuevo registro</p> <p>1. Al dar enter en el campo del código, se consulta el nuevo código de la tabla de parámetros.</p> <p>2. Al hacer clic en el botón para ingresar se validan que se hayan ingresado todos los datos obligatorios.</p> <p>3. Llama al procedimiento para grabar el registro.</p> <p>4. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Modificación de un registro</p> <p>1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Aceptar se validan los datos.</p> <p>2. Llama al procedimiento para modificar el registro.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRM_FORMAPAGO.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>5. Eliminación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para eliminar el registro.2. Se presenta mensaje del sistema.	
Observación:	

9.10. PROCESO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES

9.10.1. IPO de Registro de Estudiantes

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRT_REGESTUDIANTE.frm		Menú: Mnu_regestudiante	
El proceso de Registro de Estudiantes consiste en la asignación de estudiantes a los servicios registrados en las Ordenes de trabajo.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Información Digitada</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">SVRT_ORDN_TRAB</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">SVRR_SERV_ICIO</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;">CACM_ESTUDI</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">SVRT_REGESTUDIANTE</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">SVRT_REGI_ESTU</div>	
Observación:			

9.10.2. Narrativas de Registro de Estudiantes

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRT_REGESTUDIANTE.frm	Secuencia: Página 1 de 1
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se llenan el combo de las Carreras.</p> <p>2. Consulta de un registro</p> <p>1. Se consulta la Orden de Trabajo con sus respectivos servicios ya sea que se haya ingresado el número y se haya hecho clic o en su defecto se haya usado la ayuda.</p> <p>2. Se consulta el alumno que ha sido ingresado en el campo de matrícula o en su defecto buscado en la ayuda.</p> <p>3. Se consulta las asignaciones que el alumno tenga en dicha Orden.</p> <p>3. Procesando el registro</p> <p>1. Se consulta la Orden y el alumno que se desea registrar.</p> <p>2. Al hacer clic en grabar y si se ha asignado algún servicio al estudiante se llama al procedimiento que graba los registros de estudiantes.</p> <p>3. Se presenta mensaje del sistema.</p>	
Observación:	

9.11. PROCESO DE ORDEN DE TRABAJO

9.11.1. IPO de Orden de Trabajo

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRT_ORDENTRAB.frm		Menú: Mnu_ordentrabajo	
El proceso de Orden de Trabajo consiste en el ingreso de los datos de las ordenes de trabajo por los servicios que brindan las Areas de Protcom.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Información Digitada</p> <hr/> <p>SVRM_AREA_SERV</p> <hr/> <p>SVRM_TIPO_SERV</p> <hr/> <p>SVRM_ESTA_SERV</p> <hr/> <p>COEM_SOLICITANTE</p> <hr/> <p>SVRT_CONT_ACTO</p> <hr/> <p>RADM_EMPLEADO</p> <hr/> <p>SVRM_FORMAPAGO</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>SVRT_ORDENTRAB</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ORDEN DE TRABAJO</p> <hr/> <p>SVRC_ORDN_TRAB</p> <hr/> <p>SVRR_SERV_ICIO</p> <hr/> <p>SVRT_DETA_FPAGO</p> <hr/> <p>SVRT_DETA_SERV</p> <hr/> <p>SVRT_BIEN_ACTI</p> <hr/> <p>SVRT_BIEN_CMPO</p> </div>	
Observación:			

9.11.2. Narrativas de Orden de Trabajo

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRT_ORDENTRAB.frm	Secuencia: Página 1 de 2
<p>1. Cargar forma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se llenan los combos de Area, Estado de Servicios, Forma de Pago, Estado de la Orden. 2. Se consultan parámetros para la forma de pago y para las constantes que se utilizan en la impresión de la orden; y se cargan las tablas temporales. <p>2. Consulta de un registro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al ingresar un código en el campo respectivo y dar enter, se llama al procedimiento que consulta los datos de la Orden, los servicios, la forma de pago (pagos, servicios y/o bienes) y si este existe se llenarán los datos en los campos respectivos, caso contrario se presenta un mensaje de que no existe información. 2. En el caso de que se haya hecho clic en el botón de ayuda, se presentará en la ventana de ayuda todos los registros que estén ingresados, para que al seleccionar el deseado se llenen los datos de dicho registro en la ventana de proceso. <p>3. Procesando el registro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al dar enter en el campo del número, se consulta el nuevo número de la tabla de parámetros. 2. Al seleccionar el Area de Servicio se carga el combo de Tipo de Servicio del spread. 3. Se consulta la Empresa a la que se va a generar la orden. 4. Al ingresar el número de meses de duración del trabajo se calcula con la fecha inicial la fecha final. 5. Se ingresa el valor de la orden de trabajo y si se selecciona descuento y/o IVA se hacen los cálculos para presentar los valores según el porcentaje. 	
Observación:	

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRT_ORDENTRAB.frm	Secuencia: Página 2 de 2
<p>6. Cuando se selecciona la forma de pago, según la selección se activan los tabs de las formas de pago (pago, servicios, bienes). En caso de que sea:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pago, se calcula el valor con el valor total y el porcentaje que se vaya a pagar. b. Servicio, se calcula el total de los servicios que se van a dar como forma de pago. c. Bienes, se presenta la ventana para el ingreso de los bienes ya sean estos Activos o Componentes. <p>7. Según la empresa consultada se llenan en el combo los contactos</p> <p>8. Al hacer clic en el botón para procesar los datos ingresados, se validan los datos y se llama al proceso para grabar los datos.</p> <p>9. Se presenta mensaje del sistema.</p> <p>4. Impresión de un registro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Imprimir se validan. 2. Llama al procedimiento para grabar el registro indicando que se está haciendo una modificación. 3. Se presentan los datos del registro en una plantilla de Word de donde los datos podrán ser impresos. <p>5. Anulación de un registro</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Luego de presentado los datos del registro al hacer clic en el botón de Eliminar se preguntará una confirmación en caso de que sea positiva se llama al procedimiento para anular el registro. 4. Se presenta mensaje del sistema. 	
Observación:	

9.12. CONSULTA DE MANTENIMIENTOS

9.12.1. IPO de Consulta de Mantenimientos

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRC_MANTENI.frm		Menú: Mnu_manten	
La consulta de los mantenimientos consiste en la generación de los reportes de las tablas maestras del sistema.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> SVRC_MANTENI </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin-bottom: 5px;">AREA SERVICIO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin-bottom: 5px;">ESTADO SERVICIO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin-bottom: 5px;">TIPO SERVICIO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin-bottom: 5px;">TIPO TELEFONO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin-bottom: 5px;">GRUPO EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin-bottom: 5px;">TIPO EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%;">FORMA DE PAGO</div> </div>	
Observación:			

9.12.2. Narrativas de Consulta de Mantenimientos

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRC_MANTENI.frm	Secuencia: Página 1 de 1
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se presenta la forma con las opciones respectivas para seleccionar el mantenimiento que se desea consultar.</p> <p>2. Imprimir un reporte</p> <p>1. Cuando se selecciona un mantenimiento se indica que número de reporte y se limpian las variables.</p> <p>2. Se llama al reporte que se ha seleccionado y se presenta la pantalla de crystal report.</p> <p>3. Se visualiza en la pantalla los datos del reporte y si se desea se lo imprime.</p>	
Observación:	

9.13. CONSULTA DE CLIENTES

9.13.1. IPO de Consulta de Clientes

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1	
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora	
Nombre del Archivo: SVRC_EMPRESA.frm	Menú: Mnu_cliente		
La consulta de los clientes consiste en la generación de los reportes de las empresas y contactos que son clientes de Protcom.			
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> Información Digitada </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> SVRC_EMPRESA </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin-bottom: 5px;">CLIENTES DE PROTCOM</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin-bottom: 5px;">CONTACTOS POR CLIENTES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin-bottom: 5px;">DATOS DEL CLIENTE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px;">CONTACTOS DEL CLIENTE</div> </div>	
Observación:			

9.13.2. Narrativas de Consulta de Clientes

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRC_EMPRESA.frm	Secuencia: Página 1 de 1
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se presenta la forma con las opciones respectivas para seleccionar el reporte que se desea consultar.</p> <p>2. Imprimir un reporte</p> <p>1. Si se selecciona la opción para reportes específicos se debe consultar la empresa ya sea con la ayuda o con el código se realiza la búsqueda.</p> <p>2. Según las opciones escogidas, se llama al reporte que se ha seleccionado y se presenta la pantalla de crystal report.</p> <p>3. Se visualiza en la pantalla los datos del reporte y si se desea se lo imprime.</p>	
Observación:	

9.14. CONSULTA DE ÓRDENES DE TRABAJO

9.14.1. IPO de Consulta de Órdenes de Trabajo

SIAA- SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE VERSIÓN 1.0		Página 1 de 1							
		Fecha/Diseño: 01/01/2001	Fecha/Actualización: 01/01/2001						
Para: SISTEMA INTEGRADO DE PROTCOM		Autores: Cecilia Azucena Manzo Zamora							
Nombre del Archivo: SVRC_SERVICIOS.frm		Menú: Mnu_conordentrab							
La consulta de las Órdenes de Trabajo consiste en la generación de los reportes de las órdenes de trabajo que han sido generadas en el sistema.									
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">ENTRADA</th> <th style="text-align: center;">PROCESO</th> <th style="text-align: center;">SALIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80px; margin: auto;">Información Digitada</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: auto;">SVRC_SERVICIOS</div> </td> <td style="vertical-align: middle;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO -AREA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO - EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ESPECÍFICO - AREA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ESPECÍFICO - EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDEN DE TRABAJO ESPECÍFICA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;">ESPECÍFICO - FORMA DE PAGO</div> </div> </td> </tr> </tbody> </table>	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80px; margin: auto;">Información Digitada</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: auto;">SVRC_SERVICIOS</div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO -AREA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO - EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ESPECÍFICO - AREA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ESPECÍFICO - EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDEN DE TRABAJO ESPECÍFICA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;">ESPECÍFICO - FORMA DE PAGO</div> </div>			
ENTRADA	PROCESO	SALIDA							
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80px; margin: auto;">Información Digitada</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: auto;">SVRC_SERVICIOS</div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO -AREA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDENES DE TRABAJO - EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ESPECÍFICO - AREA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ESPECÍFICO - EMPRESA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">ORDEN DE TRABAJO ESPECÍFICA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;">ESPECÍFICO - FORMA DE PAGO</div> </div>							

 | | |

Observación:

9.14.2. Narrativas de Consulta de Órdenes de Trabajo

NARRATIVA DEL PROGRAMA	
Nombre del Archivo: SVRC_SERVICIOS.frm	Secuencia: Página 1 de 1
<p>1. Cargar forma</p> <p>1. Se presenta la forma con las opciones respectivas para seleccionar el reporte que se desea consultar.</p> <p>2. Imprimir un reporte</p> <p>1. Si se selecciona la opción para reportes específicos se debe consultar el área, la empresa o la orden; ya sea con la ayuda o con el código se realiza la búsqueda.</p> <p>2. Según las opciones escogidas, se llama al reporte que se ha seleccionado y se presenta la pantalla de crystal report.</p> <p>3. Se visualiza en la pantalla los datos del reporte y si se desea se lo imprime.</p>	
Observación:	

9.15. NARRATIVAS DE LOS STORED PROCEDURES

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES
SVRSPC_AREASERVICIO Consulta las Áreas de Servicio
SVRSPC_CARGOEMPL Consulta el cargo de determinado empleado
SVRSPC_CARGOEMPR Consulta el cargo de determinado contacto
SVRSPC_CBOCIUDAD Consulta las ciudades para llenarlas en el combo
SVRSPC_CBOGRUPOEMPR Consulta los grupos de empresas para llenarlos en el combo
SVRSPC_CBOPAIS Consulta los países para llenarlos en el combo
SVRSPC_CBOPROVINCIA Consulta las provincias para llenarlas en el combo
SVRSPC_CBOTIPOEMP Consulta los tipos de empresas para llenarlos en el combo
SVRSPC_COMPONENTE Consulta el nombre de los componentes que han sido ingresados en la forma de pago bienes
SVRSPC_CONSTANTES Consulta las constantes que se utilizan en el sistema
Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPC_EMPLEADO**

Consulta los empleados de Protcom

SVRSPC_EMPRESA

Consulta las empresas registradas en el sistema

SVRSPC_EMPRESA

Consulta las empresas registradas en el sistema

SVRSPC_ESTADO

Consulta la descripción del estado de la Orden

SVRSPC_ESTUDIANTE

Consulta los estudiantes de Protcom

SVRSPC_EXTENSION

Consulta los datos de la extensión en donde estamos trabajando

SVRSPC_FORMAPAGO

Consulta las formas de pago

SVRSPC_GRUPOEMPRESA

Consulta los grupos de empresas

SVRSPC_IVA

Consulta el porcentaje actual del IVA de la tabla de parámetros

SVRSPC_MARCA

Consulta la descripción de la marca de los bienes

SVRSPC_MODELO

Consulta la descripción del modelo de los bienes

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPC_ORDENREGIESTU**

Consulta las asignaciones de los estudiantes en las Órdenes

SVRSPC_ORDENTRABAJO

Consulta los datos de las Órdenes de trabajo

SVRSPC_PAGOS

Consulta detalle de la forma de pagos - Pago

SVRSPC_PAREASERVICIO

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PCONTACTO

Consulta nuevo código de la tabla de empresa

SVRSPC_PEMPRESA

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PESTADOSERVICIO

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PFORMAPAGO

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PGRUPOEMPRESA

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PORDENTRABAJO

Consulta nuevo número de la tabla de parámetros

SVRSPC_PTELEFONO

Consulta nuevo secuencial de la tabla de contactos

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPC_PTIP OEMPRESA**

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PTIP OSERVICIO

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_PTIP OTELEFONO

Consulta nuevo código de la tabla de parámetros

SVRSPC_RUC EMPRESA

Consulta el ruc de determinada empresa para validaciones

SVRSPC_TEL EFONO

Consulta los teléfonos del contacto

SVRSPC_TEMPBIENES

Consulta las tablas temporales utilizadas para grabar los bienes

SVRSPC_TIP OEMPRESA

Consulta los tipos de empresas

SVRSPC_TIP OSERVICIO

Consulta los tipos de servicios

SVRSPC_TIP OTELEFONO

Consulta los tipos de teléfonos

SVRSPM_CAREASERVICIO

Consulta del mantenimiento de Área de Servicio

SVRSPM_CBIENACTIVO

Consulta de los activos registrados en una orden de trabajo

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPM_CBIENCOMPONENTE**

Consulta de los componentes registrados en una orden de trabajo

SVRSPM_CCONTACTO

Consulta del mantenimiento de los Contactos

SVRSPM_CDETAFPAGO

Consulta el detalle de la forma de pago (Pago)

SVRSPM_CEMPRESA

Consulta del mantenimiento de las Empresas

SVRSPM_CESTADOSERVICIO

Consulta del mantenimiento de Estado de Servicio

SVRSPM_CFORMAPAGO

Consulta del mantenimiento de Forma de Pago

SVRSPM_CGRUPOEMPRESA

Consulta del mantenimiento de Grupo de Empresa

SVRSPM_CSERVICIO

Consulta los servicios de una orden de trabajo

SVRSPM_CTELEFONO

Consulta los teléfonos del contacto

SVRSPM_CTEMPACTIVO

Consulta los activos grabados en la temporal

SVRSPM_CTEMPCOMPONENTE

Consulta los componentes grabados en la temporal

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPM_CTIPOEMPRESA**

Consulta del mantenimiento de Tipo de Empresa

SVRSPM_CTIPOSERVICIO

Consulta del mantenimiento de Tipo de Servicio

SVRSPM_CTIPOTELEFONO

Consulta del mantenimiento de Tipo de Teléfono

SVRSPM_EAREASERVICIO

Elimina un registro de la tabla de Área de Servicio

SVRSPM_EBIENACTIVO

Elimina un registro de la tabla de Bienes (Activos)

SVRSPM_EBIENCOMPONENTE

Elimina un registro de la tabla de Bienes (Componentes)

SVRSPM_ECONTACTO

Elimina un registro de la tabla de Contacto

SVRSPM_EDETAFPAGO

Elimina un registro de la tabla de Detalle de Forma de Pago (Pagos)

SVRSPM_EDETASERV

Elimina un registro de la tabla de Detalle de Forma de Pago (Servicios)

SVRSPM_EESTADOSERVICIO

Elimina un registro de la tabla de Estado de Servicio

SVRSPM_EFORMAPAGO

Elimina un registro de la tabla de Forma de Pago

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPM_EGRUPOEMPRESA**

Elimina un registro de la tabla de Grupo de Empresa

SVRSPM_ESERVICIO

Elimina un registro de la tabla de Servicios

SVRSPM_ETELEFONO

Elimina un registro de la tabla de Teléfono

SVRSPM_ETIPOEMPRESA

Elimina un registro de la tabla de Tipo de Empresa

SVRSPM_ETIPOSERVICIO

Elimina un registro de la tabla de Tipo de Servicio

SVRSPM_ETIPOTELEFONO

Elimina un registro de la tabla de Tipo de Teléfono

SVRSPM_IAREASERVICIO

Ingresa un registro en la tabla Área de Servicio

SVRSPM_ICONTACTO

Ingresa un registro en la tabla Contacto

SVRSPM_IESTADOSERVICIO

Ingresa un registro en la tabla Estado de Servicio

SVRSPM_IFORMAPAGO

Ingresa un registro en la tabla Forma de Pago

SVRSPM_IGRUPOEMPRESA

Ingresa un registro en la tabla Grupo de Empresa

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPM_IMBIENACTIVO**

Ingresa un registro en la tabla de Bienes (Activos) en el caso de que el código que se envía a grabar no exista, caso contrario lo modifica al registro

SVRSPM_IMBIENCOMPONENTE

Ingresa un registro en la tabla de Bienes (Componente) en el caso de que el código que se envía a grabar no exista, caso contrario lo modifica al registro

SVRSPM_IMDETAFPAGO

Ingresa un registro en la tabla de Detalle de Forma de Pago (Pagos) en el caso de que el código que se envía a grabar no exista, caso contrario lo modifica al registro

SVRSPM_IMDETASERV

Ingresa un registro en la tabla de Detalle de Forma de Pago (Servicios) en el caso de que el código que se envía a grabar no exista, caso contrario lo modifica al registro

SVRSPM_IMSERVICIO

Ingresa un registro en la tabla de Servicios en el caso de que el código que se envía a grabar no exista, caso contrario lo modifica al registro

SVRSPM_IMTELEFONO

Ingresa un registro en la tabla de Teléfono en el caso de que el código que se envía a grabar no exista, caso contrario lo modifica al registro

SVRSPM_ITIPOEMPRESA

Ingresa un registro en la tabla Tipo de Empresa

SVRSPM_ITIPOSERVICIO

Ingresa un registro en la tabla Tipo de Servicio

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPM_ ITIPOTELEFONO**

Ingresa un registro en la tabla Tipo de Teléfono

SVRSPM_MAREASERVICIO

Modifica un registro en la tabla Área de Servicio

SVRSPM_MCONTACTO

Modifica un registro en la tabla Contacto

SVRSPM_MESTADOSERVICIO

Modifica un registro en la tabla Estado de Servicio

SVRSPM_MFORMAPAGO

Modifica un registro en la tabla Forma de Pago

SVRSPM_MGRUPOEMPRESA

Modifica un registro en la tabla Grupo de Empresa

SVRSPM_MTIPOEMPRESA

Modifica un registro en la tabla Tipo de Empresa

SVRSPM_MTIPOSERVICIO

Modifica un registro en la tabla Tipo de Servicio

SVRSPM_MTIPOTELEFONO

Modifica un registro en la tabla Tipo de Teléfono

SVRSPM_AREASERVICIO

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Área de Servicio

SVRSPM_CONTACTO

Consulta de la tabla de Empresa el nuevo código de Contacto

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES**SVRSPP_CORDENTRABAJO**

Consulta un registro de la tabla Órdenes de Trabajo

SVRSPP_EMPRESA

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Empresas

SVRSPP_EORDENTRABAJO

Elimina un registro de la tabla Órdenes de Trabajo

SVRSPP_ESTADOSERVICIO

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Estado de Servicio

SVRSPP_FORMAPAGO

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Forma de Pago

SVRSPP_GRUPOEMPRESA

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Grupo de Empresa

SVRSPP_MORDENTRABAJO

Modifica el nombre del archivo de word en donde se guardó una Orden de Trabajo al imprimirla desde el sistema.

SVRSPP_ORDENTRABAJO

Ingresa un registro de la tabla Órdenes de Trabajo si se envió en el parámetro acción el valor "I", caso contrario modifica el registro del número de Orden de Trabajo que se envió.

SVRSPP_PORDENTRABAJO

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo número de Orden de Trabajo

Observación:

DETALLE DE LOS STORED PROCEDURES

SVRSPP_REGISTRAESTUDIANTE

Ingresa un registro en la tabla de Registro de Estudiantes si se ha enviado en el parámetro tipo el valor "1", caso contrario Elimina el registro cuyo número ha sido enviado

SVRSPP_TELEFONO

Consulta de la tabla de Contacto el nuevo código de Teléfono que corresponde a dicho contacto

SVRSPP_TIPOEMPRESA

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Tipo de Empresa

SVRSPP_TIPOSERVICIO

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Tipo de Servicio

SVRSPP_TIPOTELEFONO

Consulta de la tabla de parámetros el nuevo código de Tipo de Teléfono

Observación:

10. SEGURIDADES DEL SISTEMA

10.1. NIVELES DE SEGURIDAD DE ACCESO Y USO

La entrada al Sistema de Atención al Cliente se realizará mediante un icono de acceso directo, al momento de ingresar al mismo se pedirá un Usuario y un Password (Clave de Acceso), también se elegirá con que Extensión va a trabajar.

Una vez dentro del Sistema según el Perfil de Usuario, tendrá acceso a todas o determinadas opciones del Sistema y se controlará todas las acciones hechas por el Usuario a través de una bitácora electrónica, dentro del mismo.

Los Perfiles de Usuario serán asignados según las funciones del mismo dentro de la Institución.

Nivel	Niveles de seguridad	Acceso o funciones
1	Administrador	Acceso total a las operaciones del Sistema, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Respaldo de datos. • Restauración de datos. • Creación de niveles de acceso. • Creación de Usuarios. • Actualización de parámetros del Sistema. • Depuración de Datos.
2	Áreas que interactúan con Empresas.	Los mantenimientos, incluyendo el mantenimiento de las Empresas con sus Contactos.
3	Áreas que elaboran Órdenes de Trabajo	Acceso total al Sistema.

El administrador de la base de datos se encargará de realizar la depuración de los datos del Sistema de Atención al Cliente cada dos años. La información existente en el período de tiempo indicado es esencial para el correcto desempeño de las transacciones diarias.

10.2. SEGURIDADES DE DATOS

Para asegurar los datos se harán Respaldos de toda la Base de Datos, el mismo que será controlado por el DBMS.

10.2.1. Respaldo de la Base de Datos

Item a Evaluar	Explicación
Período en que se realiza el Respaldo	Todos los días.
Período en que se borran los Respaldos	No se borran.
Persona que lo realiza	Administrador de la Base de Datos.
Tipo de Respaldo	Toda la Base de Datos.
Tipo de Dispositivo	Tape Backup (Cintas de Respaldo).
Ubicación del Respaldo	Habitación segura a prueba de fuego.

10.3. RESTAURACIÓN

Este proceso se da cuando se ha perdido información y se desea recuperar la información respaldada. El Administrador de la Base de datos es la única persona autorizada para realizar este proceso.