

**MANUAL DE USUARIO**

**“SISTEMA CALL CENTER VERSION 2014”**

**PROYECTO**

**“DIRECTORIO DE EMPRESAS**

**Y ESTABLECIMIENTOS”**

**AMBIENTE CLIENTE / SERVIDOR**

**BASE DE DATOS POSTGRESQL**

**DESARROLLO**

**MARCELO LATORRE**

**INEC**

**Marzo, 2014**

## INDICE DEL MANUAL

### Contenido

<b>1. PRESENTACIÓN DEL APLICATIVO</b> .....	4
<b>COMPOSICION DEL SISTEMA</b> .....	6
<b>ESTRUCTURA MODULAR INTEGRADO EN SU TOTALIDAD</b> .....	6
ALGORITMO DEL PROCESO .....	8
<b>EXPLORANDO LOS MÓDULOS</b> .....	9
<b>1. MODULO DE ADMINISTRACIÓN</b> .....	9
<b>1.1 VENTANA DE MODULOS</b> .....	10
1.2 PERFILES.....	14
1.3 MODULO DE ADMINISTRACION DE CARGAS.....	15
<b>2. MODULO DE SEGURIDADES</b> .....	22
2.1 USUARIOS .....	22
2.2. PERFILES.....	25
<b>3. MODULO DE ASIGNACIÓN DE CARGA</b> .....	26
3.1 SUBIDA DE LA CARGA.....	27
3.2 ASIGNAR LA CARGA.....	31
3.3 DESACTIVAR LA CARGA.....	32
3.4 ANULAR LA CARGA.....	32
3.5 REASIGNACIÓN DE CARGA.....	33
<b>4. MÓDULO DE CONFIGURACIÓN DE VARIABLES</b> .....	34
4.1 LISTADO DE VARIABLES .....	34
4.2 CONFIGURACION DE VARIABLES .....	36
<b>5. MÓDULO PROCESO DE VERIFICACION</b> .....	39
5.1 PROCESO DE INICIALIZACION .....	40
<b>5.2 VERIFICADOR EMPRESAS</b> .....	40
<b>6. MODULO DE CONTROL DE CALIDAD</b> .....	44
<b>6.1 MODULO DE GENERA MUESTRA</b> .....	45



<b>6.2 CONTROL DE CALIDAD</b> .....	46
6.3 REGISTRO DE INFORMES .....	48
6.4 REPORTES DE CONTROL DE CALIDAD .....	49
6.5 EXPORTAR A EXCEL .....	50
<b>7. MODULO DE RESULTADOS</b> .....	51
<b>7.1 Nómina de las variables registradas en el sistema</b> .....	51
<b>7.2 Nómina de las cargas registradas en el sistema</b> .....	53
El tercer reporte son la 7.3 <b>distribución y seguimiento de una carga por verificador</b> , esta opción es la adecuada cuando necesita dar seguimiento y saber cómo avanza progresivamente la ejecución del proceso de la carga. ....	53
7.4 Detalle diario del avance por verificador.....	54
7.5 Informe detallado de novedades por registro y por verificador .....	55
7.6 Resumen de las inconsistencias y aciertos de los verificadores de una carga seleccionada. ....	55

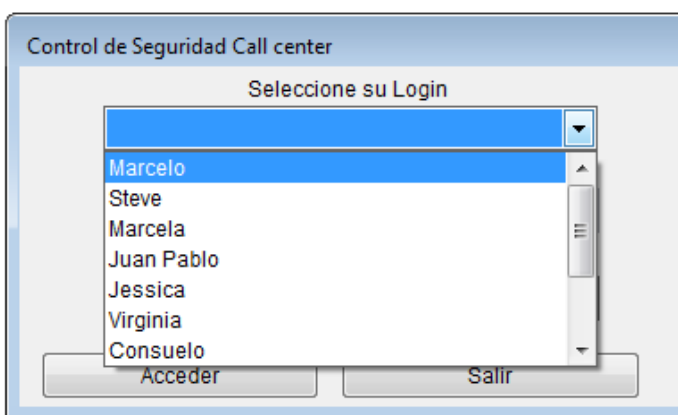
## 1. PRESENTACIÓN DEL APLICATIVO

El usuario para acceder al Sistema Call center, debe cumplir con los siguientes requerimientos:

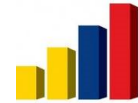
1. Su equipo debe tener Windows XP en adelante.
2. Debe tener permisos de conexión a la red de la Institución, con su IP que no interfiera con ningún otro IP.
3. Debe solicitar al Administrador del Sistema, que le asigne un LOGIN y un PASSWORD, estos datos son proporcionados por el nuevo usuario hacia el Administrador.
4. Debe tener un perfil predeterminado, una vez que el Administrador le ha creado su cuenta de acceso al sistema, para esto tenemos varios perfiles, de acuerdo a sus tareas y responsabilidades, el Administrador asigna el perfil adecuado.
5. Estar previamente capacitado sobre el uso y empleo de este aplicativo, con la finalidad de que pueda utilizar las acciones y bondades del sistema.
6. El usuario debe un acceso directo al Call Center para que pueda invocar cuando necesite el sistema, este acceso directo debe ser generado por el Administrador del sistema, el acceso debe decir CALL CENTER.

A continuación presentamos el Panel central de Proceso del sistema Call Center.

El usuario al realizar doble clic en el Acceso director del sistema CALL CENTER, inmediatamente le presenta una pantalla de Seguridad y control de acceso al sistema, de este modo UD. debe registrar con su cuenta y password, para la utilización del sistema.



Esta es la pantalla de acceso, es la primera pantalla que se visualiza una vez que se invoca el sistema, como pueden apreciar, se seleccionad primeramente la carga, luego complementa el Usuario y luego la clave de usuario, en caso de equivocación u olvido, el sistema no le permitirá acceder, en ese caso comuníquese con el Administrador para que



pueda resetear o cambiar la clave, y por último debe seleccionar la CARGA con la cual desea trabajar, en el caso de Verificadores esto es sumamente importante, ya que al ingresar y seleccionar la carga, todas las ventanas se relacionan como punto de referencia de la información.

Presentación de la Interface en forma global con la capa de acceso sumamente amigable, funciona en forma de menús desplegables, véase la siguiente figura.

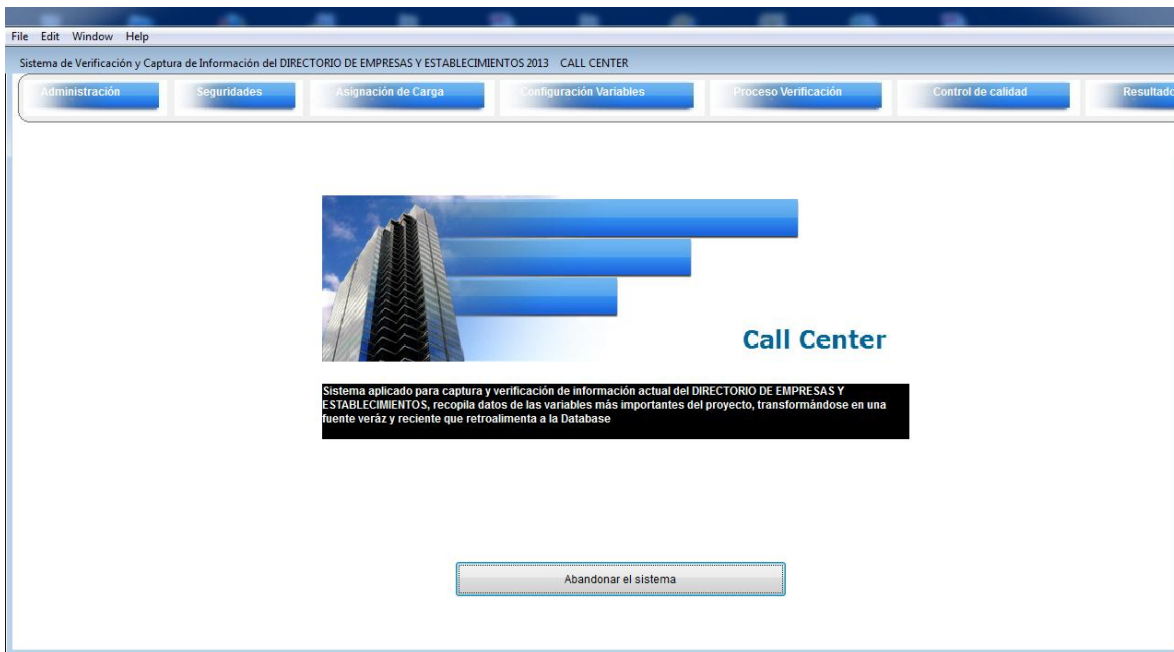
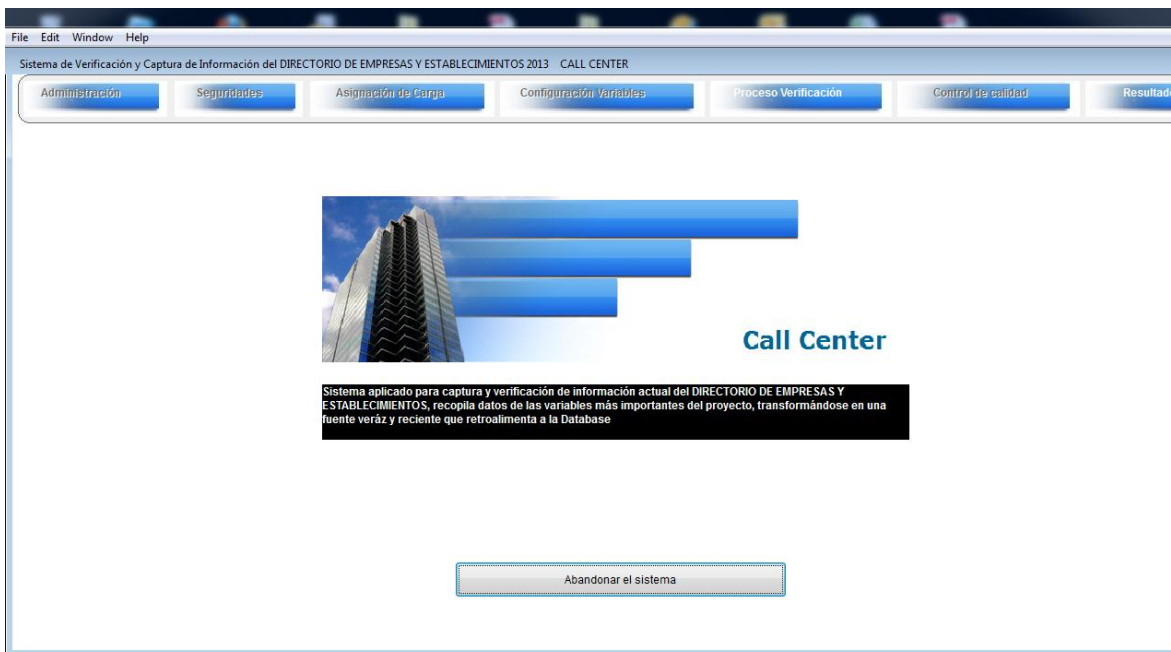


Figura 1

En la parte superior, como se puede notar están los módulos y aquí en modo Administrador están activados, a diferencia del panel de la siguiente figura 2, que es un panel configurado para un verificador.

Como pueden ver en la siguiente figura, hay módulos deshabilitados, a diferencia del panel de la figura 1, esto se debe a la Administración de usuarios, en la parte de arriba, es el panel de uso del Administrador, en cambio en la siguiente figura 2, como pueden ver, se visualiza el acceso con el perfil configurado con módulos activados y otros desactivados.

Favor véase al siguiente figura, y aprecie los módulos desactivados se encuentran con un color oscuro u opaco, el usuario puede realizar su clic en estos módulos sin obtener ninguna respuesta, en caso de que un usuario requiera de Activar un módulo, tendrá que solicitar al administrador para que se lo active, el usuario debe reiniciar la ejecución del sistema, para aplicar los cambios requeridos.



En este ejemplo es el perfil ingresado por un verificador, donde tienen únicamente el acceso al Proceso de Verificación y también a obtener algunos resultados del sistema.

## COMPOSICION DEL SISTEMA ESTRUCTURA MODULAR INTEGRADO EN SU TOTALIDAD

El sistema contempla siete grandes módulos, que son necesarios para interpretar el flujo del proceso del Call center, el orden establecido obedece a la manera de cómo debe operarse el sistema, no obstante, hay tareas obligatorias en algunos casos para que pueda activarse desde un módulo a otro, por ejemplo, en cuanto a una carga si no realizo la carga de los registros y al igual no hay ninguna asignación, el Administrador debe conocer bien la secuencia de Eventos que deben darse previo al proceso de verificación, para determinar una explicación breve exponemos un orden de eventos que deben darse en el Sistema para ejecutar una verificación de una carga x.

Flujo de Procesos del Sistema Call Center.

No está limitado a cambios, a futuro puede darse cambios en este procedimiento, pero en la actualidad, esta es el algoritmo que debe ejecutarse con el sistema para que pueda maniobrar de la manera correcta.



EL proceso inicia desde un requerimiento de Análisis de Información donde observa que la información requerida, necesita: validarse y/o capturarse, se debe identificar que registros son los que se deben procesar, además de estimar tiempos y usuarios.

EL Administrador del Call center, organiza la información y sus cálculos en base al número de registros y la carga diaria que debe asignar a su grupo de trabajo, con la finalidad de distribuir la carga y obtener el objetivo general del proceso para que se pueda coordinar con el proceso final de actualización de la información.

Debe preparar el archivo de la carga en el formato que le presentamos a continuación.

Se trata de una plantilla en Excel, este archivo lo ubica en la red donde está el aplicativo en el siguiente directorio:

Si su mapeo de red o la unidad asignada para el aplicativo es Z, debe proceder de la siguiente manera:

Ingresa a Equipo o MI PC, luego encuentre la unidad en donde se instaló el sistema, suponiendo que fue en la unidad Z, de doble clic, luego UD, ve la carpeta **CALLCENTER**, existe una carpeta llamada **CARGAS**, hay un archivo nombrado como **plantilla.xls**, UD. puede observar las columnas que tiene este archivo, aquí debe depositar en la primera columna los RUCS que deben procesarse en caso de Empresas, en caso de Establecimientos explicaremos a continuación de esta parte de Empresas.

Las columnas son:

Columna 1

RUCS que entran en el proceso de verificación.

Columna 2

Es el código de la carga que el Administrador le asignó a la carga creada.

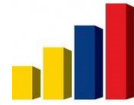
Columna 3

Columna que activa todos los registros, coloque .T. en caso de activarlo y .F. en caso de que ese registro no va en el proceso.

Columna 4

Columna que activa todos los registros a Empresas, .T. en caso de activarlo y .F. en caso de que ese registro no va en el proceso.

Columna 5



Columna que enumera a los registros en forma ordinal, para verificar el número de registros.

#### Columna 6

Es el código de usuario, en este caso por omisión coloque el número 9, igual es sistema luego en la distribución le asignará el código correspondiente, pero en el proceso de distribución de carga ya que aleatoriamente realiza la distribución; los usuarios del sistema cada uno tiene su código, el Administrador puede ingresarse al módulo de seguridad y ver cuáles son los activos.

#### Columna 7

Esta columna determina el número de la semana, por default estamos colocando la semana.

#### Columna 8

Este registra la fecha de inicio de la carga

#### Columna 9

Este registra la fecha de fin de la carga

#### Columna 10

Esta columna en caso de que haya un registro que no va puede colocarle ELIMINADO = .T.

.T. en caso de eliminarlo y .F. en caso de que ese registro si va en el proceso.

Este archivo debe grabarlo en alguna carpeta dentro de la ruta donde está el sistema en nuestro ejemplo sería en z:\callcenter, si es posible puede almacenarlo como CARGA20130930, en el formato CSV separado por comas, sin espacios ni guiones, ect, nombres unidos, es recomendable la palabra cargaxxxx, con la xxxx = es el código de la carga actual, eso sí siempre EN FORMATO CSV, archivo separado por comas.

Hasta aquí tengo la una parte, el insumo de los registros que se distribuyen, por otro lado debo calcular cuántos registros se debe asignar, no siempre la asignación es la misma para todos los verificadores.

Una vez que el Administrador tenga estos parámetros procedemos de la siguiente manera:

## ALGORITMO DEL PROCESO

1. Ingresar al sistema a crear la Carga, se debe denotar un título de carga y una descripción, con dos fechas tanto de inicio como de finalización, el campo que se aplica,





si es a Empresas o Establecimientos, el número de registros y por último un comentario de ser necesario.

2. Subir el archivo de acuerdo a la plantilla, después de haber seleccionado la carga que pertenece el archivo separado por comas.
3. Habilite con doble clic en la cabeza de la columna ACTIVO, EMPRESAS, para que entren en el procesamiento, verifique que el número de registros sea idénticamente al que se ha subido, caso contrario puede subir nuevamente, el sistema siempre al subir elimina los registros que han sido cargados para una determinada carga, al subir por segunda vez, elimina la carga actual y vuelve a cargar con la nueva información.
4. Luego debe determinar la asignación de la carga, tome la distribución calculada previamente, y por cada verificador asigne la carga de todo el proceso.
5. Debe configurar las variables que participan en este proceso, ingrese a Configuración de variables
6. Ejecute el proceso de inicialización
7. Verifique saliendo del sistema y entrando con clave de algún verificador (si es posible revisar de todos para confirmar el correcto proceso).
8. Luego se notifica al Call center que la carga está lista para el proceso de validación y/o captura.

## EXPLORANDO LOS MÓDULOS.

### 1. MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN.

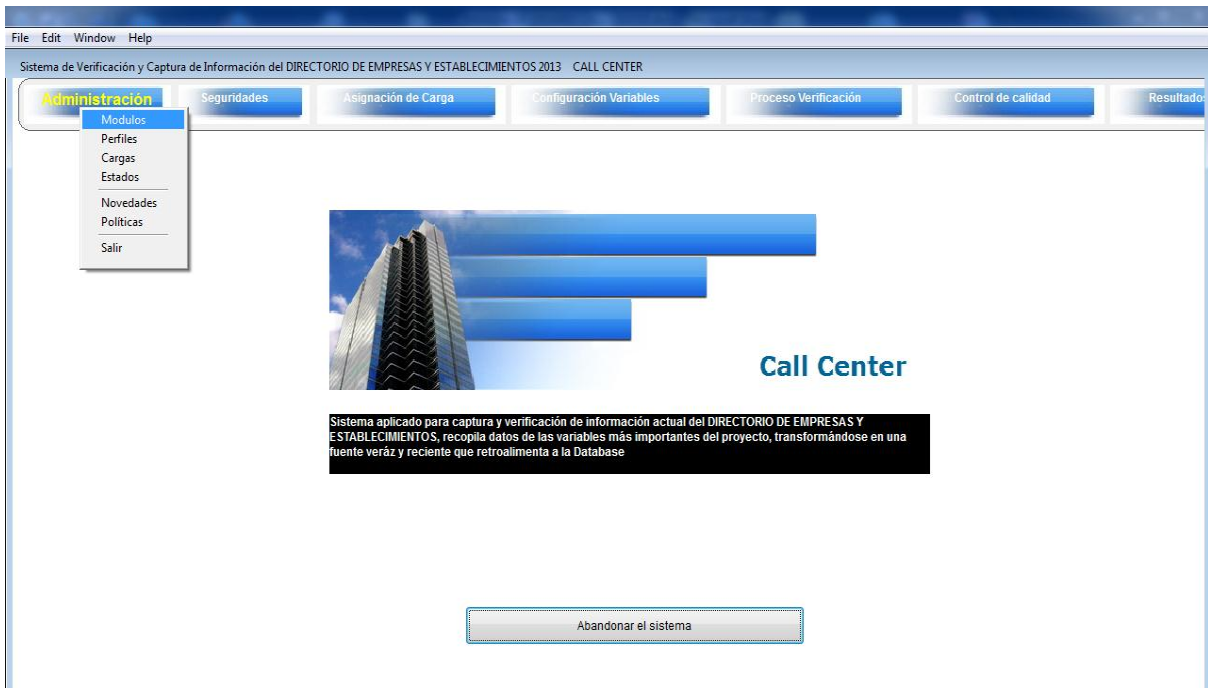
Se comprende toda la parte administrativa de la aplicación, aquí registramos todo lo que necesitamos de base del sistema, como son los módulos, las cargas, perfiles, estados, etc.

A este módulo únicamente deben acceder los perfiles de Administración y Supervisión, ya que tienen la facultad de aumentar, modificar, ciertos valores que se emplean en el proceso, la opción que más se visita es el de cargas, en esta ficha se ingresa como punto de partida cada vez que hay una carga para empezar el procesamiento.

Revisemos el primer módulo las opciones que tenemos, observe la siguiente figura, una vez explicado la barra de herramientas en la primera pantalla, todo el resto de ventanas, que posee la barra de herramientas es la misma funcionalidad, con ciertos aspectos particulares, aunque en este documento omitiremos la parte de las opciones básicas, llámese las opciones básica como: Nuevo, Modificar, Eliminar, Grabar, Cancelar, Primero, Anterior, Siguiente, Último y Salir.

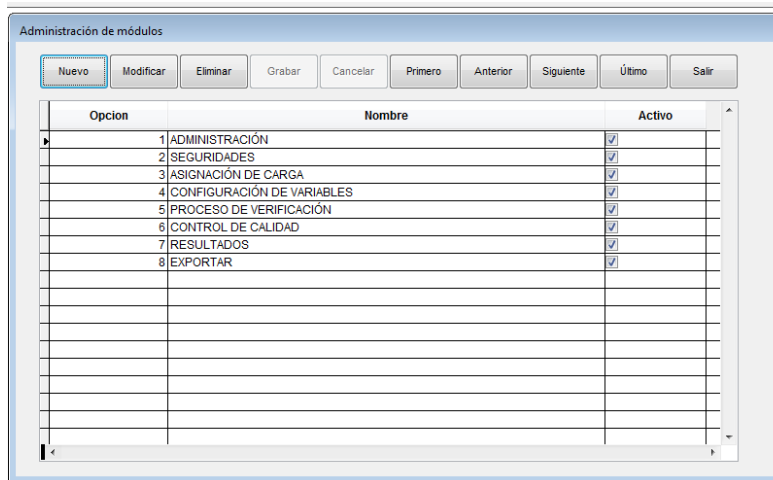
Luego los aspectos particulares que tiene cada una de las pantallas indicaremos en su momento.

Figura 3.  
Modulo Administrativo:



Tenemos el catálogo de los módulos que se utiliza para personalizar los accesos.

### 1.1 VENTANA DE MODULOS

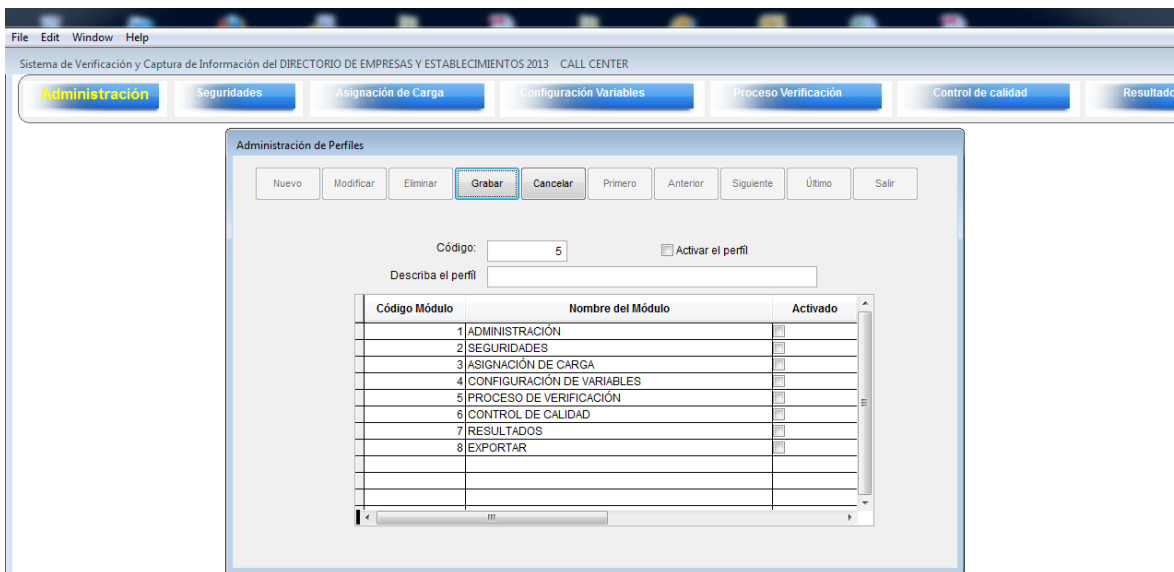


En la figura anterior, existe un conjunto de botones, definiremos cada uno únicamente en esta parte, de ahí la funcionalidad no cambia, por favor se le indica al lector que no va a

encontrar duplicado varias veces estas definiciones por el tema que son idénticamente las funciones de los botones.

## NUEVO.

Creo un registro nuevo en la tabla que actualmente se utiliza, los datos están blanqueados para que el usuario pueda personalizar e ingresar como lo requiere, este paso se cierra con la utilización del botón GRABAR o CANCELAR.



File Edit Window Help

Sistema de Verificación y Captura de Información del DIRECTORIO DE EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS 2013 CALL CENTER

Administración Seguridad Asignación de Carga Configuración Variables Proceso Verificación Control de calidad Resultado

Administración de Perfiles

Nuevo Modificar Eliminar Grabar Cancelar Primero Anterior Siguiente Último Salir

Código: 5  Activar el perfil

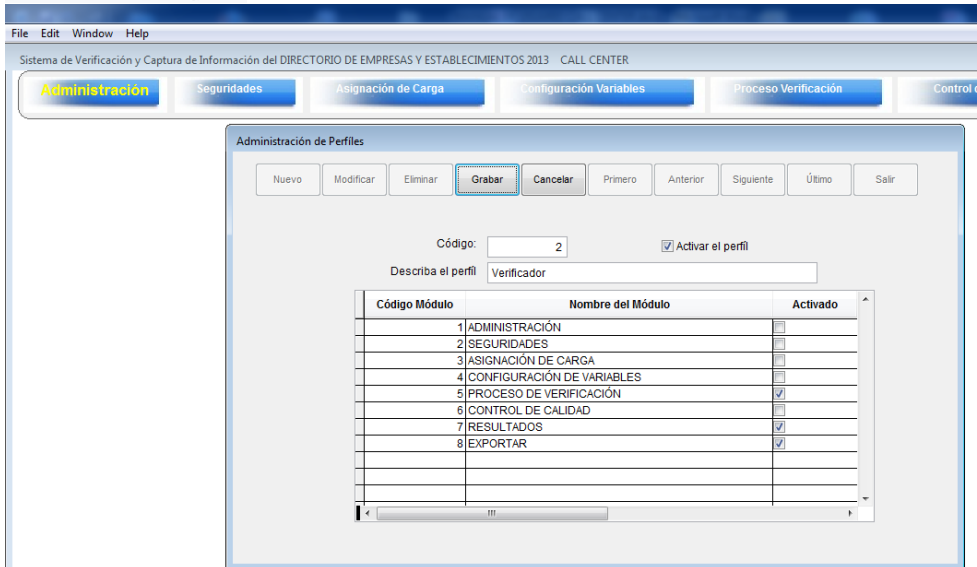
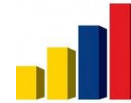
Describe el perfil

Código Módulo	Nombre del Módulo	Activado
1	ADMINISTRACIÓN	<input type="checkbox"/>
2	SEGURIDADES	<input type="checkbox"/>
3	ASIGNACIÓN DE CARGA	<input type="checkbox"/>
4	CONFIGURACIÓN DE VARIABLES	<input type="checkbox"/>
5	PROCESO DE VERIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>
6	CONTROL DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>
7	RESULTADOS	<input type="checkbox"/>
8	EXPORTAR	<input type="checkbox"/>

Como pueden ver se debe llenar todos los campos que se necesita en cada pantalla.

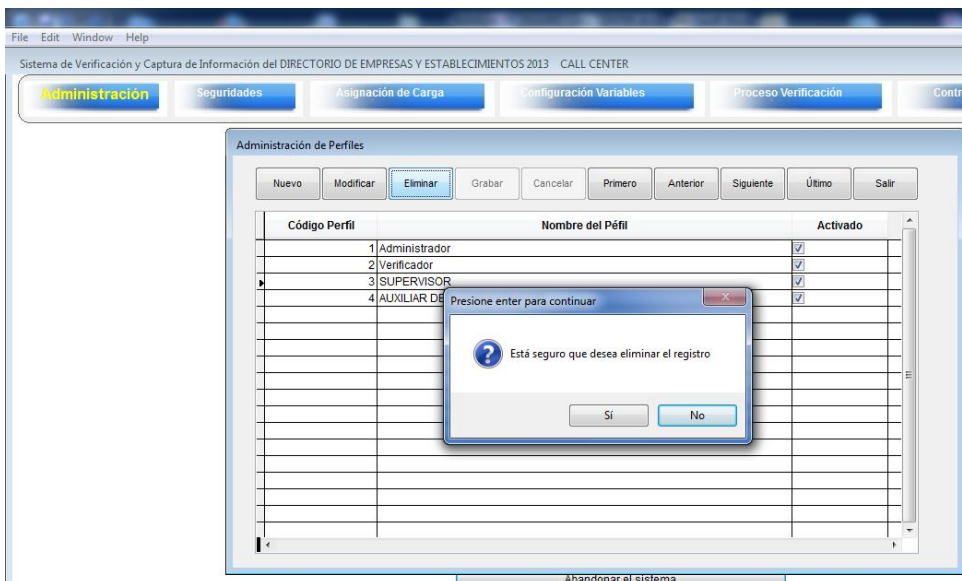
## MODIFICAR.

Creo que está demás las funciones aunque no omitamos su objetivo, esta funcionalidad, habilita los campos para su edición y su cambio en forma opcional, y se cierra con el paso con la utilización del botón GRABAR o CANCELAR.



## ELIMINAR.

Utilícese esta opción cuando quiere eliminar o descartar el registro actual, el sistema previene con una pregunta de por medio al proceso para confirmar el proceso de eliminación de información.



Al presionar el botón de Eliminar, el sistema pone una alerta de la acción que se ejecutará, en ese caso el usuario, puede arrepentirse o puede cumplir con la eliminación del registro, cabe mencionar que es una eliminación lógica, es decir el registro eliminado es recuperable, pero esta operación debe realizarse técnicamente, en ese caso se debe operar por debajo de la base de datos.

## BOTONES PRIMERO, ANTERIOR, SIGUIENTE Y ÚLTIMO.



Estos botones se utilizan para posicionar el puntero en los registros, de tal manera que podemos movilizar el puntero al primer registro, al anterior, al siguiente y al último respectivamente, simplemente es para explorar la información grabada.

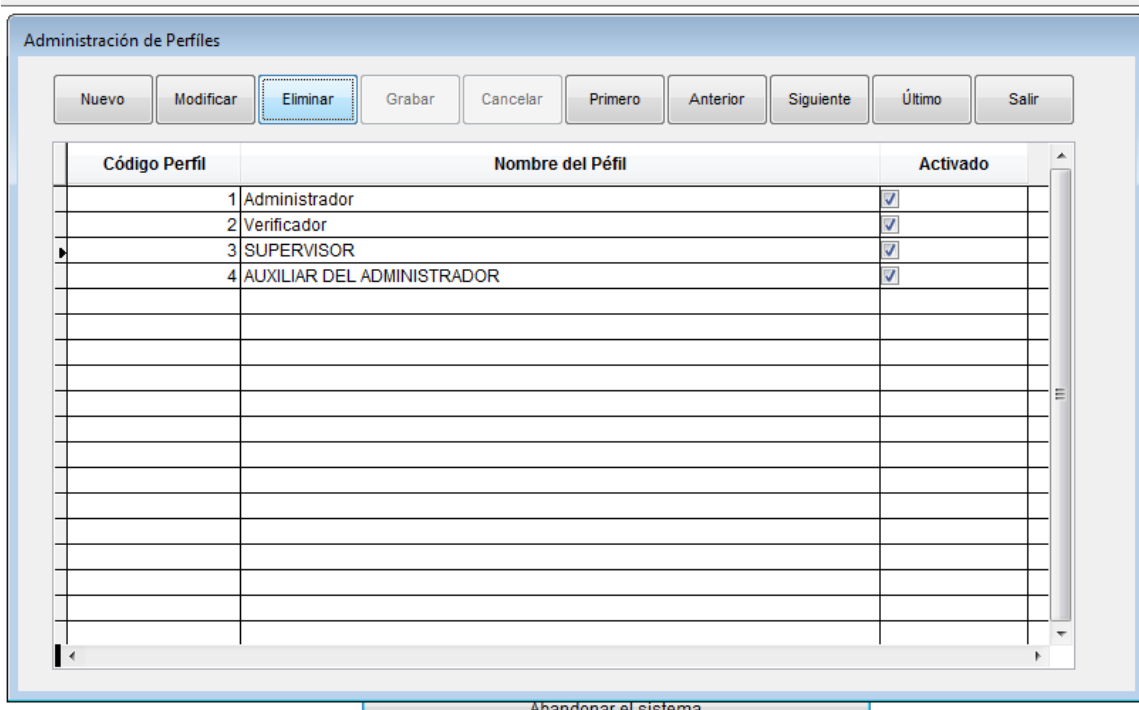
Realmente es muy intuitivo la parte de funcionamiento de la barra de herramientas, en ese caso debemos ejercitar y aprenderemos rápidamente la operatividad.



## 1.2 PERFILES.

Aquí el administrador determina los perfiles dispuestos a configurar por cada uno de ellos que módulos pueden acceder.

Como tenemos 7 módulos por el momento, es un cruce entre los perfiles y los módulos que debemos activar y desactivar.



Administración de Perfiles

Nuevo Modificar **Eliminar** Grabar Cancelar Primero Anterior Siguiente Último Salir

Código Perfil	Nombre del Perfil	Activado
1	Administrador	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Verificador	<input checked="" type="checkbox"/>
3	SUPERVISOR	<input checked="" type="checkbox"/>
4	AUXILIAR DEL ADMINISTRADOR	<input checked="" type="checkbox"/>

Abandonar el sistema

Cuando presionamos NUEVO, aparece la siguiente pantalla



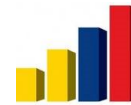
Administración de Perfiles

Nuevo Modificar Eliminar **Grabar** Cancelar Primero Anterior Siguiente Último Salir

Código:   Activar el perfil

Describe el perfil

Código Módulo	Nombre del Módulo	Activado
1	ADMINISTRACIÓN	<input type="checkbox"/>
2	SEGURIDADES	<input type="checkbox"/>
3	ASIGNACIÓN DE CARGA	<input type="checkbox"/>
4	CONFIGURACIÓN DE VARIABLES	<input type="checkbox"/>
5	PROCESO DE VERIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>
6	CONTROL DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>
7	RESULTADOS	<input type="checkbox"/>
8	EXPORTAR	<input type="checkbox"/>



Definamos por este nuevo perfil ingresando el siguiente código, nombre del perfil, y a continuación active los módulos que tiene derecho a utilizar y los módulos que no activen estarán bloqueados una vez que ingresa al sistema.

UD. puede modificar también el acceso de ese perfil, como es perfil esta actualización se replica para todos los usuarios que tienen ese perfil.

Para poder aplicar a los usuarios este perfil, **NO OLVIDE DE ACTIVARLO.**

### 1.3 MODULO DE ADMINISTRACION DE CARGAS

En esta pantalla es el paso inicial para realizar el procesamiento del call center a cuanto a una carga se refiere, veamos como procedemos para registra una carga, lo cual es muy importante que se defina los parámetros tanto informativos como de control.

Administración de Cargas

Codigo	Descripción	Inicia	Finaliza	Registros	Nota
201305	CARGA 2 PARA CAPTURAR DIRECCION	05/03/2013	30/08/2013	100	PROCESO P/
201306	VALIDAR UBICACIÓN GEOGRAFICA	15/06/2013	31/08/2013	3500	PROVINCIAS
201307	CAPTURAR LA ACTIVIDAD SECUNDARIA	11/07/2013	20/07/2013	4500	VAMOS A CAF
20130429	CARGA PARA REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA	29/04/2013	30/04/2013	100	CARGA PARA
20130510	REVISION DEL CIU3 AL CIU4	10/05/2013	05/06/2013	1969	PRIMERA CAF
20130523	Reclasificación de actividad CIU3 a CIU4	23/05/2013	24/06/2013	5455	Reclasificació
20130521	Registros de la publicacion abril mayo 88R	21/05/2013	21/05/2013	88	VERIFICAR L
20130522	CARGA DE ESTABLECIMIENTOS	22/05/2013	22/05/2013	201	CARGA DE Pf
20130524	Actualización Base de publicación Ciu3 a Ciu4	23/05/2013	23/05/2013	36	Cambio de di
20130701	Reclasificación de actividad CIU3 a CIU4	01/07/2013	31/07/2013	3178	Reclasificació

Empecemos con la creación de la carga.

Presionando **NUEVO**

Aparecen los campos del registro de la carga, se sugiere que cambie los códigos a algo que puede definir a simple vista la carga, en este caso hemos usado un código compuesto que es 4 dígitos del año, dos del mes y dos del día que empieza la carga actual.

Por ejemplo la carga que empieza el 1 de agosto de 2013 sería 20130801, con eso nos guiamos y ayudamos al resto de usuarios a que las cargas están codificadas de esta manera.

Administración de Cargas

Código: 
 Activar usuario

Descripción:

Inicia:

Finaliza: 
 Nro. registros:

Nota:

Aplica:

Al presionar NUEVO, vemos estos campos que hay que llenar, como código, active nunca olvide de activar un registro, este campo se creó con la finalidad de que una carga puede quedarse en stand by, para esto desactivamos, este casillero y con esto los usuarios no podrán utilizar, luego deben llenar el resto de campos, tome en cuenta que los campo de Inicia y Finaliza, además el control del campo Nro. Registros, una Nota de Comentario que es opcional y el campo Aplica que se debe elegir entre EMPRESAS o ESTABLECIMIENTOS.

### PANTALLA DE REVISIONES

En esta pantalla creamos el registro de subir un gran volumen de cargas de registros para luego programar cada una de estas cargas para un abastecimiento a largo plazo del equipo del call center, estas revisiones tienen un objetivo que cumplir y la determinación de estos registros son previamente analizados y estudiados para someter el requisitos a call center en el proceso tanto de validación como captura de datos.

Cada revisión consta de un código, un nombre, un objetivo un comentario, una fecha de registro interno, una fecha de inicio de proceso, la cantidad de registros que se subirán al proceso, el tipo en que se aplica, en que campo sometemos a las cargas, si es empresas o establecimientos y por último grabamos el nombre del archivo a levantarse.



Administración de revisiones

Nuevo Modificar Eliminar **Grabar** Cancelar Primero Anterior Siguiente Último Salir

Código: 20140505

Nombre revisión: Nomb1

Describe el Objetivo: obj1

Comentario: comen

Tipo de verificación: ANALISIS DIEE

Aplica a: ESTABLECIMIENTOS

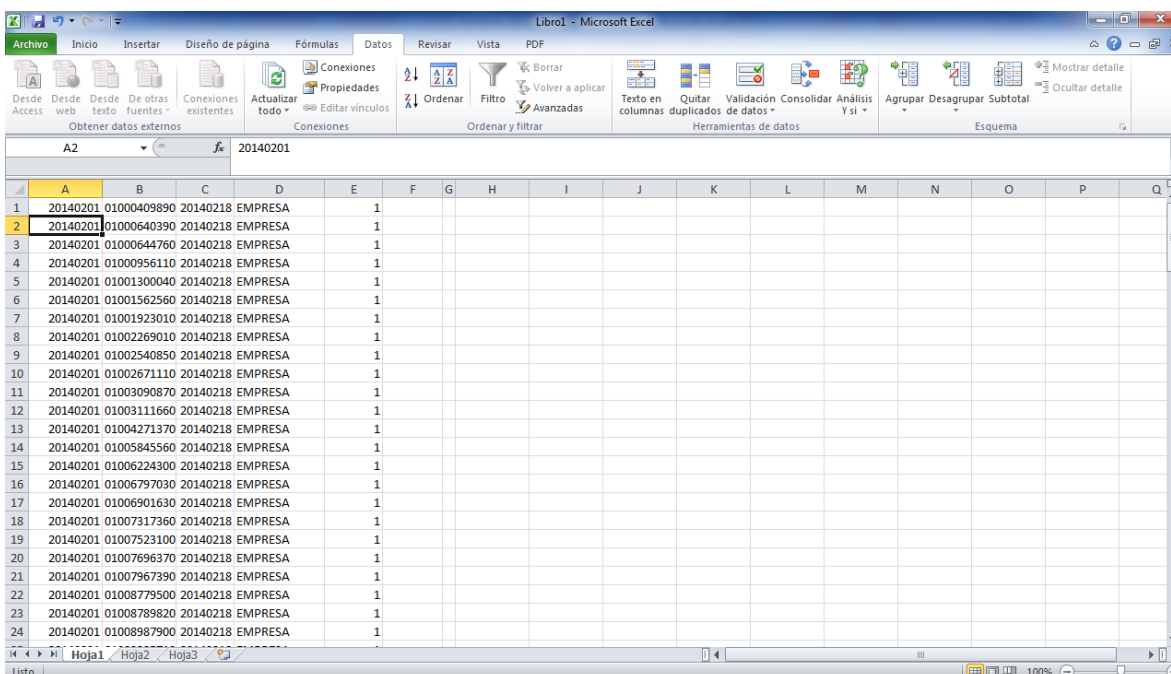
C:\CALLCENTER\CARGAHOYL.CSV

La sugerencia para llevar un método de codificación, en la parte de código utilice un número compuesto del año (4 dígitos) mes (2 dígitos) día ( dos dígitos) por ejemplo el 20 de marzo de 2014 seria 20140320, en ese caso este código ya le dice algo, que en esa fecha inicio el registro de la revisión.

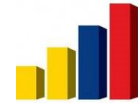
El archivo que debe levantarse debe estar renombrado con nombres sin caracteres sin blancos y en carpetas con nombres sin blancos y sin caracteres especiales como guion, ñes, tildes, etc.

La plantilla de datos debe estar grabada desde el Excel en formato csv, Archivo plano separado por comas.

Observe la figura.

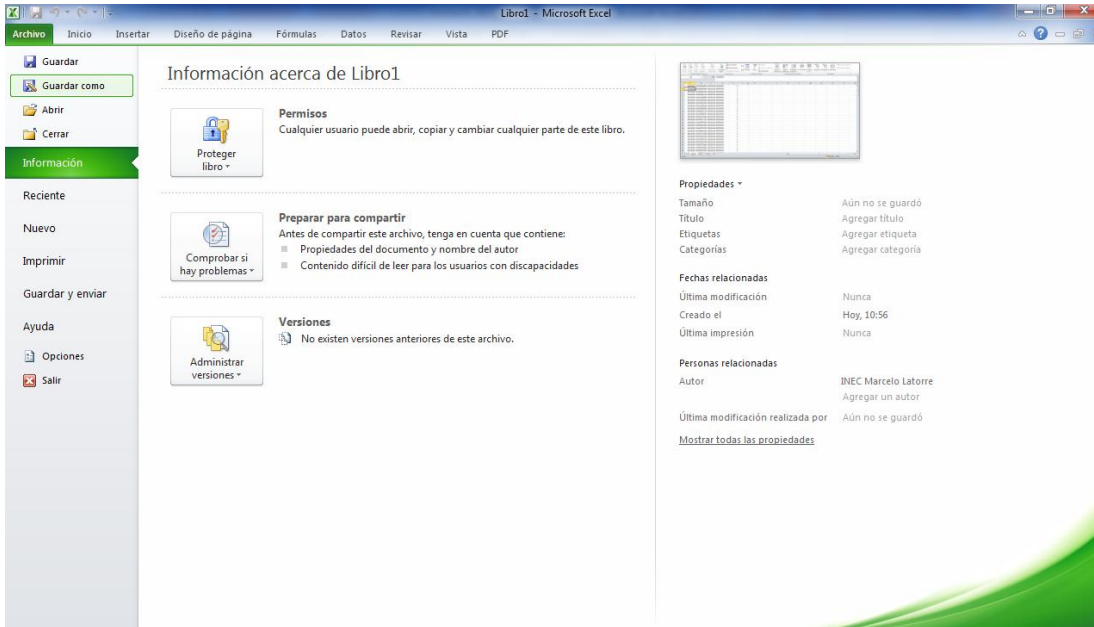


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	20140201	01000409890	20140218	EMPRESA	1												
2	20140201	01000640390	20140218	EMPRESA	1												
3	20140201	01000644760	20140218	EMPRESA	1												
4	20140201	01000956110	20140218	EMPRESA	1												
5	20140201	01001300040	20140218	EMPRESA	1												
6	20140201	01001562560	20140218	EMPRESA	1												
7	20140201	01001923010	20140218	EMPRESA	1												
8	20140201	01002269010	20140218	EMPRESA	1												
9	20140201	01002540850	20140218	EMPRESA	1												
10	20140201	01002671110	20140218	EMPRESA	1												
11	20140201	01003090870	20140218	EMPRESA	1												
12	20140201	01003111660	20140218	EMPRESA	1												
13	20140201	01004271370	20140218	EMPRESA	1												
14	20140201	01005845560	20140218	EMPRESA	1												
15	20140201	01006224300	20140218	EMPRESA	1												
16	20140201	01006797030	20140218	EMPRESA	1												
17	20140201	01006901630	20140218	EMPRESA	1												
18	20140201	01007317360	20140218	EMPRESA	1												
19	20140201	01007523100	20140218	EMPRESA	1												
20	20140201	01007696370	20140218	EMPRESA	1												
21	20140201	01007967390	20140218	EMPRESA	1												
22	20140201	01008779500	20140218	EMPRESA	1												
23	20140201	01008789820	20140218	EMPRESA	1												
24	20140201	01008987900	20140218	EMPRESA	1												



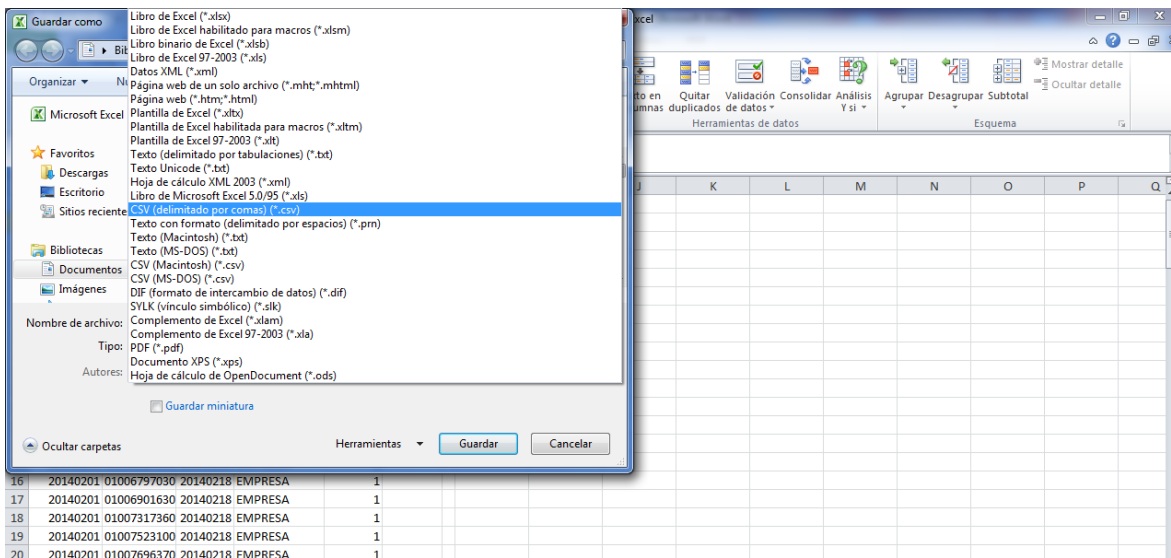
La primera columna es el código de la revisión actual, la segunda columna son los identificadores de registro es decir los rucs, la tercera columna es la fecha de inicio de proceso, a donde se aplica y por último la prioridad del registro.

Con esta plantilla definida en Excel procedemos a grabar como



Para grabar en una carpeta como archivo plano.

Y debe grabarse en una carpeta debajo de la carpeta donde esta el sistema.



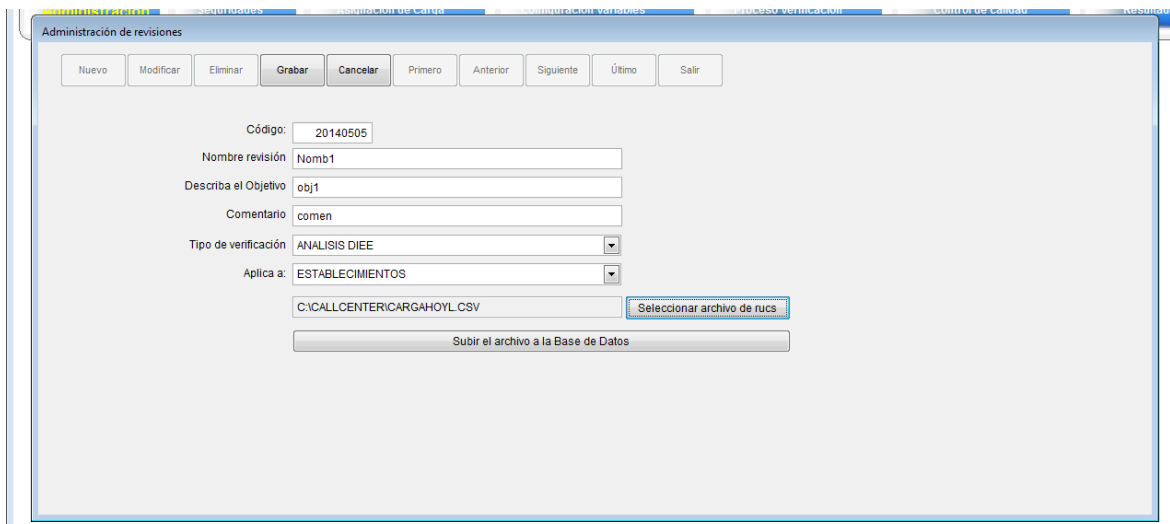
Ayudese con esta pantalla

Luego presione Guardar.

Luego de tener el archivo registre la revisión y suba el archivo

Este archivo contiene miles de registros de rucs, estos rucs son los que se suban al sistema, el sistema analiza si esos rucs fueron tomados en cuenta en cargas anteriores, en ese caso los identifica y presenta una alerta en el sistema, y el usuario decide si repite esos rucs en la nueva revisión o descarta.

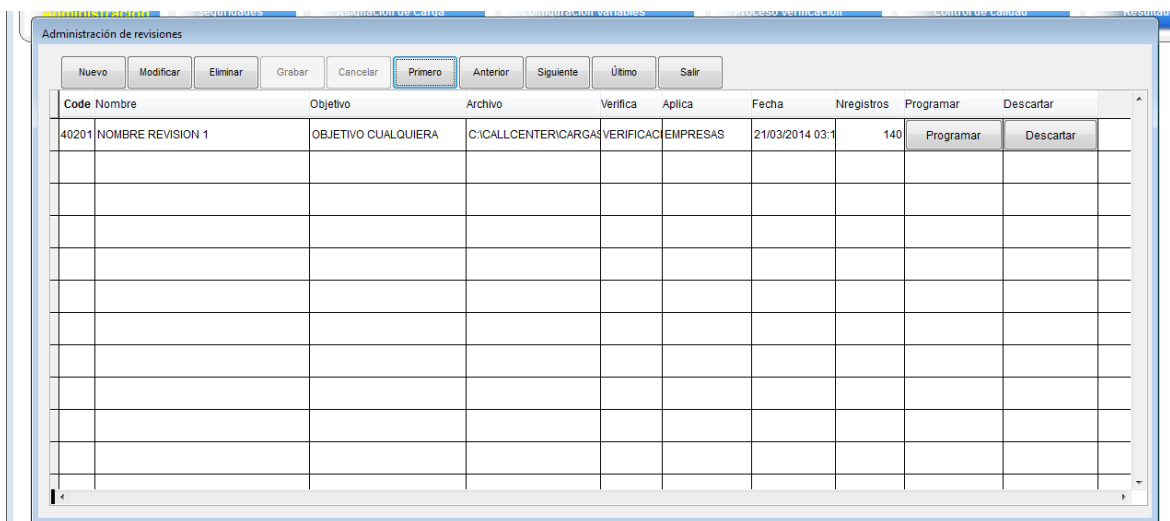
Mire la pantalla de carga,



The screenshot shows a web application window titled 'Administración de revisiones'. It features a toolbar with buttons: 'Nuevo', 'Modificar', 'Eliminar', 'Grabar', 'Cancelar', 'Primero', 'Anterior', 'Siguiete', 'Último', and 'Salir'. The main form area contains the following fields:

- Código: 20140505
- Nombre revisión: Nomb1
- Describe el Objetivo: obj1
- Comentario: comen
- Tipo de verificación: ANALISIS DIEE (dropdown menu)
- Aplica a: ESTABLECIMIENTOS (dropdown menu)
- File path: C:\CALLCENTER\CARGA\HOYL.CSV
- Buttons: 'Seleccionar archivo de rucs' and 'Subir el archivo a la Base de Datos'

Tenemos la pantalla de listado o panel de revisiones, por medio de esta pantalla



The screenshot shows the 'Administración de revisiones' list view. The toolbar now includes the 'Primero' button. The table below displays the list of revisions:

Code	Nombre	Objetivo	Archivo	Verifica	Aplica	Fecha	Nregistros	Programar	Descartar
40201	NOMBRE REVISION 1	OBJETIVO CUALQUIERA	C:\CALLCENTER\CARGAS	VERIFICACI	EMPRESAS	21/03/2014 03:1	140	Programar	Descartar



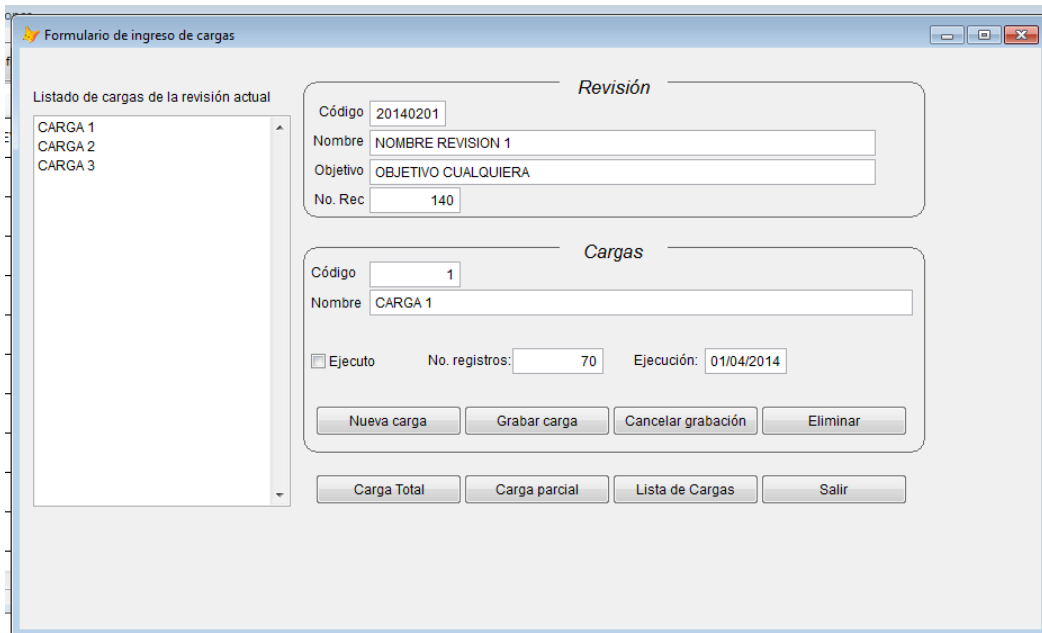
Una vez que se accede a esta pantalla en las últimas columnas tiene dos botones de tareas, en cada registro almacena toda la información del registro de revisiones, este es un listado de revisiones, cuando Ud. ocupa el botón PROGRAMAR, le dispara a una pantalla para que defina el número de cargas con su volumen que describen a la revisión, luego explicaremos esa pantalla.

El botón DESCARTAR, tomando dos caminos: si no hay cargas ejecutadas por el call center, si se puede descartar, en ese caso si no hay cargas ejecutadas, la presente revisión puede descartar todas las cargas para que nuevamente sea programado las cargas respectivas.

A continuación la pantalla para programar las cargas por cada una de las revisiones ingresadas,

Con la opción de PROGRAMAR ingresamos a la siguiente pantalla.

Revisemos cada una de las opciones



En la parte izquierda aparecen todas las cargas que se relacionan con una revisión en nuestro ejemplo en la parte superior central de la pantalla, pueden apreciar están datos de la revisión y estos no son editables es decir no se los puede modificar, tendríamos que regresar a la parte anterior y utilizar la opción de Modificar.

En la parte siguiente tenemos la información de las cargas creadas, en un inicio por cada revisión creada, vamos a generar las cargas que sean necesarias, en este caso tenemos tres cargas programadas para una revisión, al dar clic en la parte derecha, la parte medular de esta pantalla se actualiza con la respectiva información, véase en la figura, que registramos por cada carga código, nombre, ejecutado (que significa si esta carga ya

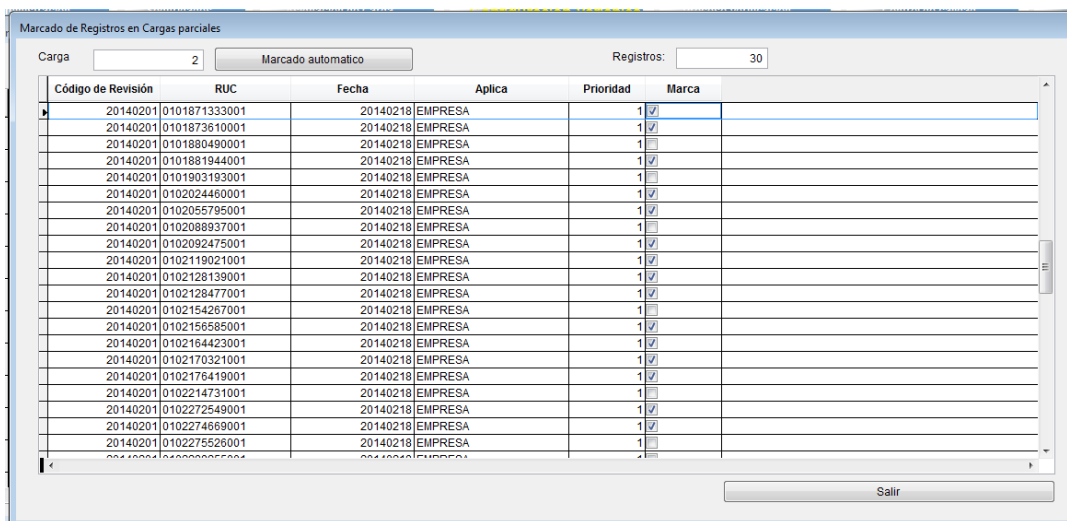
se ejecutó o no), número de registros asignados y la fecha en que iniciaría el proceso de call center.

En el número de registros está controlado que la distribución sea exacta, para que haya coherencia en el dato, dado que una revisión de 100 registros puede tener tres cargas, dos cargas de 30 y una de 40 registros, su sumatoria equivale a 100 registros esta pantalla asegura que las cargas registradas su sumatoria no sea superior a los registros de la revisión.

Utilice el botón Nueva carga para crear una carga más llene los datos y proceda a grabar, como se ve la pantalla es intuitiva y amigable.

Luego de grabar o si gusta eliminar cuando quisiera, UD. puede proceder a las siguientes opciones.

Carga Total, para entender si una revisión cargo 100 registros, y se lo programo en dos cargas de 30 y una de 40 en nuestro ejemplo, se debe ir por la carga parcial, utilice la carga total cuando una revisión tiene una sola carga total, para que todos los registros levantados por la revisión están asignados a una sol carga, esta opción se emplea cuando hay una sola carga. Cuando hay varias cargas, procederemos a marcar por cada una de ellas, asignando según el número calibrado por carga, entonces le aparece la siguiente pantalla vamos a seguir el ejemplo veamos la carga 2:



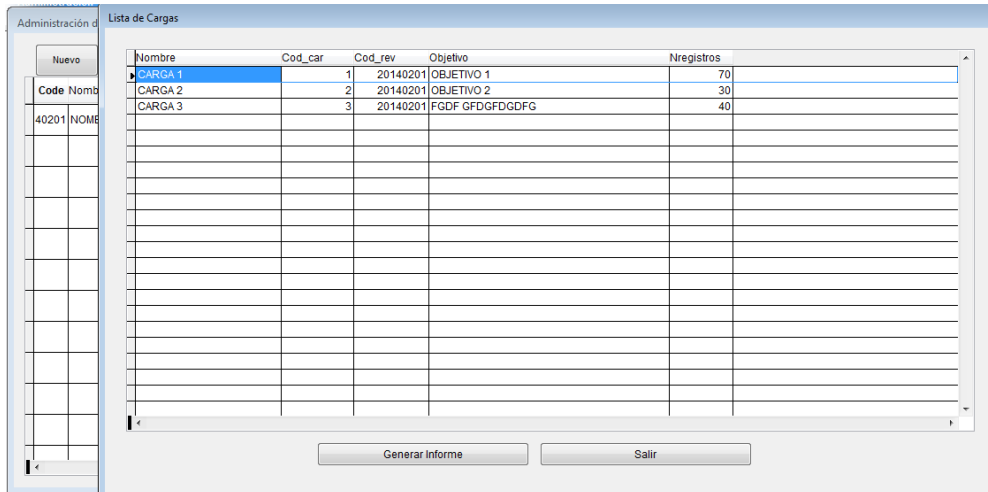
Código de Revisión	RUC	Fecha	Aplica	Prioridad	Marca
20140201	0101871333001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0101873610001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0101880490001	20140218	EMPRESA	1	<input type="checkbox"/>
20140201	0101881944001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0101903193001	20140218	EMPRESA	1	<input type="checkbox"/>
20140201	0102024460001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102055795001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	010208937001	20140218	EMPRESA	1	<input type="checkbox"/>
20140201	0102092475001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102119021001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102128139001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102128477001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102154267001	20140218	EMPRESA	1	<input type="checkbox"/>
20140201	0102156585001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102164423001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102170321001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102176419001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102214731001	20140218	EMPRESA	1	<input type="checkbox"/>
20140201	0102272549001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102274669001	20140218	EMPRESA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
20140201	0102275526001	20140218	EMPRESA	1	<input type="checkbox"/>

En esta pantalla vemos el marcado de los registros que le corresponde a esta carga, el usuario puede hacer uso de la columna prioridad que significa que hay registros con más alta prioridad en ese caso el usuario tiene la libertad de asignar el número de registros para procesar.

Existe una opción denominada Marcado automático, este nos permite marcar los registros en forma secuencial, llenando la expectativa de la carga que está definida.

Utilice alguna vez, el marcado es secuencial se procede a marcar registro por registro, y asignado el código de revisión y carga en cada registro.

El ultimo botón Lista de cargas, para monitorear o consultar las cargas que pertenecen a una revisión, podemos por esta pantalla, dar un seguimiento de cuando se ejecutan.



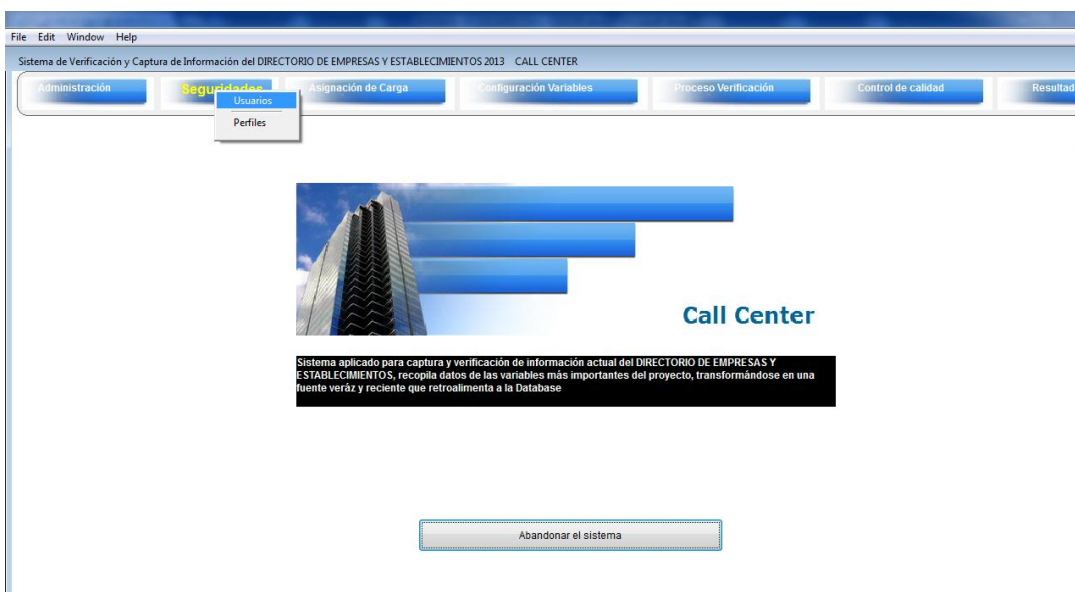
Nombre	Cod_car	Cod_rev	Objetivo	Nregistros
CARGA 1	1	20140201	OBJETIVO 1	70
CARGA 2	2	20140201	OBJETIVO 2	30
CARGA 3	3	20140201	FGDF GFDGFDGDFG	40

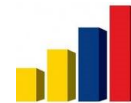
## 2. MODULO DE SEGURIDADES.

Esta opción es la que nos permite crear, modificar o eliminar usuarios, y definir su perfil de accesibilidad, el seteo o configuración del Administrador, es que a este módulo de seguridad únicamente el Administrador tenga acceso, hay que tomar mucho cuidado de dejar a los demás usuarios, que tenga el acceso ya que pueden cambiar algunas configuraciones, esta ventana explica cómo se debe crear el acceso a un usuario.

### 2.1 USUARIOS

Observe el menú y la opción que se elige para utilizar este evento.





Al hacer clic en esta opción del menú, invocamos a la bitácora de Usuarios, adicionalmente, prepare el ingreso de los datos obligatorios para que se pueda configurar una cuenta, también necesitamos saber a qué grupo pertenecerá el nuevo usuario.

Administración de Usuarios

Código de Usuario	Nombres de usuario	Login	Clave	Perfil	Activo
1	MARCELO LATORRE	Marcelo	mashito	1	<input checked="" type="checkbox"/>
2	STEVEN SUASNAVAS	Steve	Steven*8918	1	<input checked="" type="checkbox"/>
3	MARCELA VALVERDE	Marcela	valverde	1	<input checked="" type="checkbox"/>
4	JUAN PABLO FREIRE	Juan Pablo	jupa1979	1	<input checked="" type="checkbox"/>
5	JESSICA CAURITONGO	Jessica	emi06190	2	<input checked="" type="checkbox"/>
6	VIRGINIA ALBERCA	Virginia	virginia	2	<input checked="" type="checkbox"/>
7	CONSUELO FONSECA	Consuelo	consue	2	<input checked="" type="checkbox"/>
8	SILVIA CHANGOLUISA	Silvia	silvia1989	2	<input checked="" type="checkbox"/>
9	HENRY VALDIVIEZO	Henryv	henryv	1	<input checked="" type="checkbox"/>
10	KARLA ARIAS	Karla	misha123	1	<input checked="" type="checkbox"/>
11	BETTY SOLANO	Betty	prioritarios05	2	<input checked="" type="checkbox"/>

Como pueden ver, se despliega toda la información de control de seguridad, como los Logins y las claves de los usuarios, en caso de pérdida, el Administrador puede proporcionarles en manera privada.

Existe una columna llamada **ACTIVO** el mismo que se activa cuando el usuario puede entrar al sistema está HABILITADO, si desactiva, el usuario **ESTA IMPEDIDO DE INGRESO AL SISTEMA**.

Utilice el código ascendente que es necesario solo para el sistema, para crear presione el botón NUEVO.

### Creación de usuarios nuevos.

Presionando un clic en el botón **NUEVO**, se genera un registro en blanco para ser llenado toda la información, hay dos políticas, 1. Que el usuario proporcione el login y la clave o que el administrador genere su propia política de acceso en nombres y claves, es indistinto para el sistema.

Administración de Usuarios

Código:   Activar usuario

Nombre de usuario:

Login:

Clave:

Perfil:

Administrador	1
Verificador	2
<b>SUPERVISOR</b>	<b>3</b>
AUXILIAR DEL ADMINISTRADOR	4

En el código se genera automáticamente el próximo código, llene los datos del usuario como Nombres completos, el login, clave y seleccione el perfil, no se olvide de ACTIVAR USUARIO, caso contrario el sistema no lo reconoce.

Observe que en Perfil, se destaca el Administrador, el sistema puede tener varios administradores, pero eso no es la idea, ya que se puede ir de las manos la parte de organización del sistema, así no sabríamos a cual adjudicar la responsabilidad de asignar permisos y responsabilidades de los usuarios.

Grabe y cierre el sistema, y compruebe si el usuario creado puede acceder al sistema, revisando si los módulos habilitados son los que le corresponden.

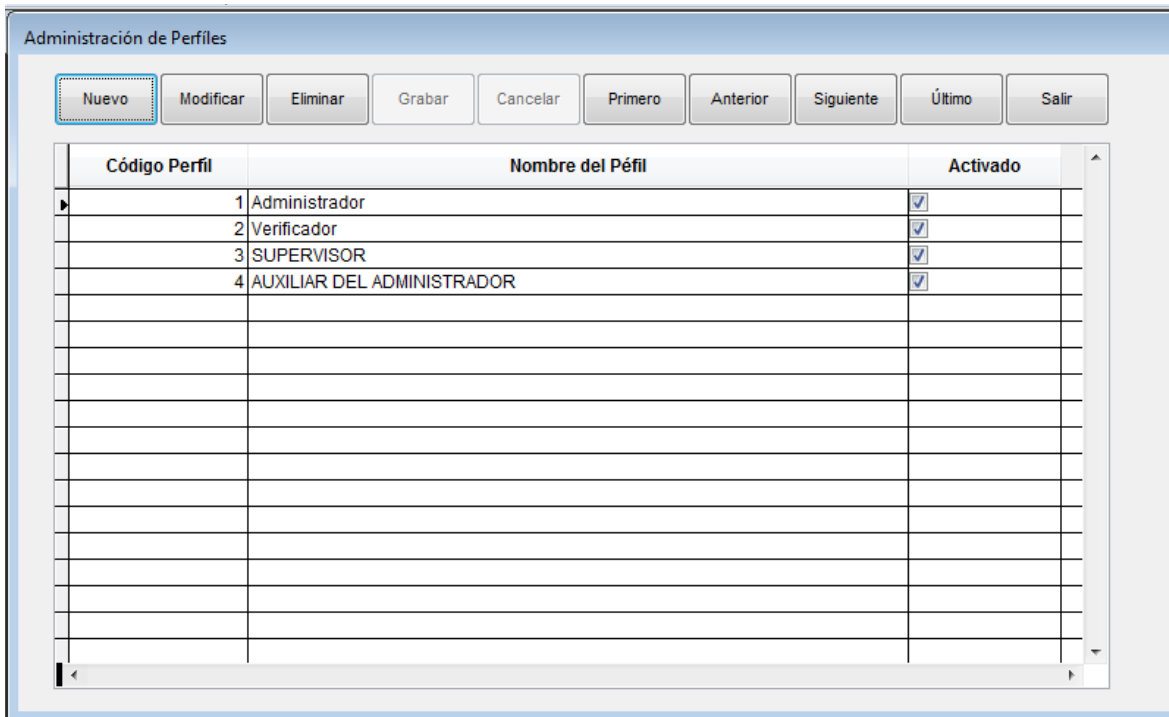
Utilícese el resto de funcionalidades tal como se indicó en páginas anteriores.



## 2.2. PERFILES.

En esta ventana se administra los grupos de acceso, donde se personaliza por cada uno de ellos, los respectivos módulos que tienen disponibilidad de utilizar.

Estos perfiles están atados uno o varios usuarios, UD. puede crear un perfil muy personalizado que tenga que utilizar un solo módulo por citar un ejemplo, vayamos a ver como es el panorama que describe cada uno de los perfiles.



Código Perfil	Nombre del Perfil	Activado
1	Administrador	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Verificador	<input checked="" type="checkbox"/>
3	SUPERVISOR	<input checked="" type="checkbox"/>
4	AUXILIAR DEL ADMINISTRADOR	<input checked="" type="checkbox"/>

Los perfiles también pueden deshabilitarse, pero no obstante los usuarios que dependen de este perfil también sufren las consecuencias de esta inactivación porque ya no podrán acceder al sistema, es decir se bloquearían todos los usuarios que dependen de este perfil.

Veamos la creación de un perfil de como es el tratamiento, cada vez que se genere un nuevo perfil, el aplicativo traerá al panel para que pueda seleccionar al nivel de módulos la lista que este perfil tiene acceso y cuáles no.

Para el Administrador deben estar habilitados todos los módulos como principio y fundamento del ADMINISTRADOR, ya que por él fluyen todas las opciones a probar cuando exista una anomalía en el sistema, entiéndase que el Administrador, puede acceder a toda la información y a todas las opciones del sistema.

Veamos la creación de un nuevo perfil como funciona:

Administración de Perfiles

Código:   Activar el perfil

Describe el perfil

Código Módulo	Nombre del Módulo	Activado
1	ADMINISTRACIÓN	<input type="checkbox"/>
2	SEGURIDADES	<input type="checkbox"/>
3	ASIGNACIÓN DE CARGA	<input checked="" type="checkbox"/>
4	CONFIGURACIÓN DE VARIABLES	<input type="checkbox"/>
5	PROCESO DE VERIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>
6	CONTROL DE CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
7	RESULTADOS	<input type="checkbox"/>
8	EXPORTAR	<input type="checkbox"/>

Para el ejemplo de esta figura, hemos creado un nuevo perfil con código 5, activamos el perfil y presentamos la lista de módulos disponibles que tiene el sistema, al activarlo esta asignando a los usuarios de ese perfil a que puedan utilizar y en su debido caso contrario está deshabilitando que empleen el módulo inactivado.

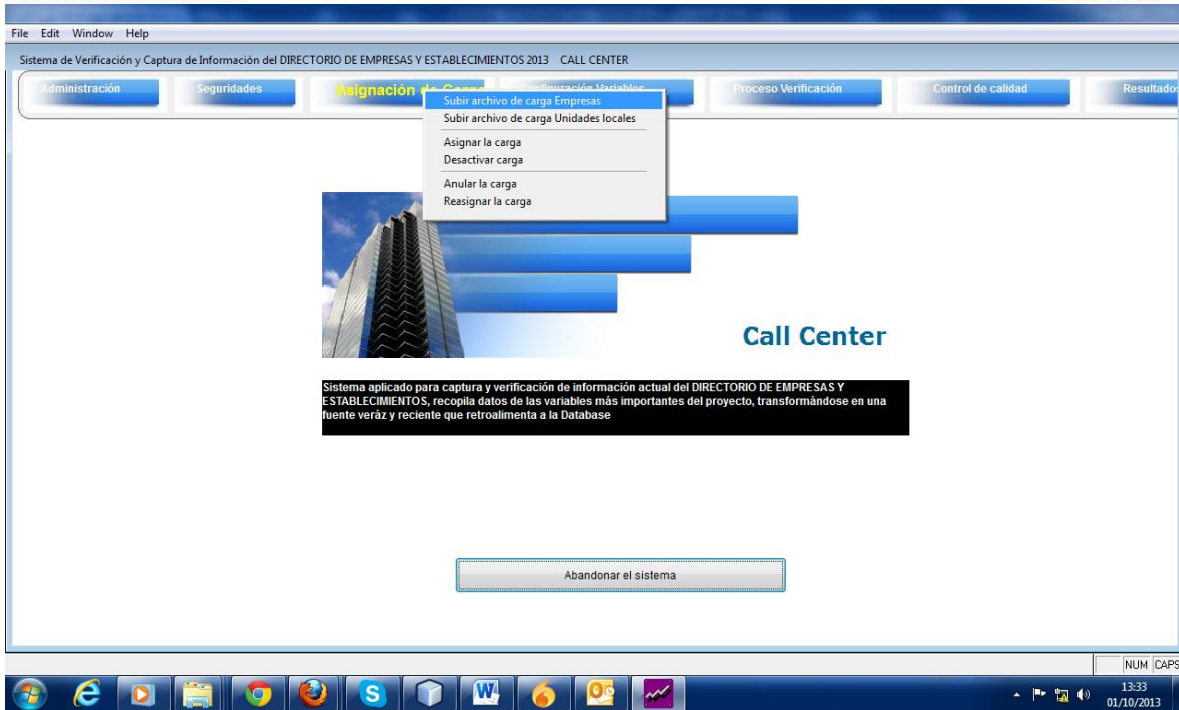
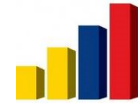
Al grabar y cerrar el sistema se actualiza los cambios.

El resto de funciones se comprende de la misma manera que las anteriores opciones.

### 3. MODULO DE ASIGNACIÓN DE CARGA

La finalidad de esta carga es múltiple, utilice este módulo cuando está preparando una nueva carga, es decir es la opción que se habilita cuando hemos creado la carga.

Dentro de los múltiples objetivos de este módulo, están: subida de información, asignación o distribución de la carga, opcionalmente, hay como por este medio deshabilitar la carga o anular la carga en su debido caso, más adelante explicaremos a detalle cada una de estas funciones que comprende este módulo.



### 3.1 SUBIDA DE LA CARGA.

Utilice ésta opción cuando tenga listo ya la plantilla de datos ubicada en una carpeta del sistema, contando también con el código de la carga que ha sido creada anteriormente, sin ella no podrá subir.

Si la carga aún no está lista, no puede utilizar esta opción. Mire la siguiente figura.

**Levantamiento del archivo de carga**

Seleccione la carga

Indicar el archivo

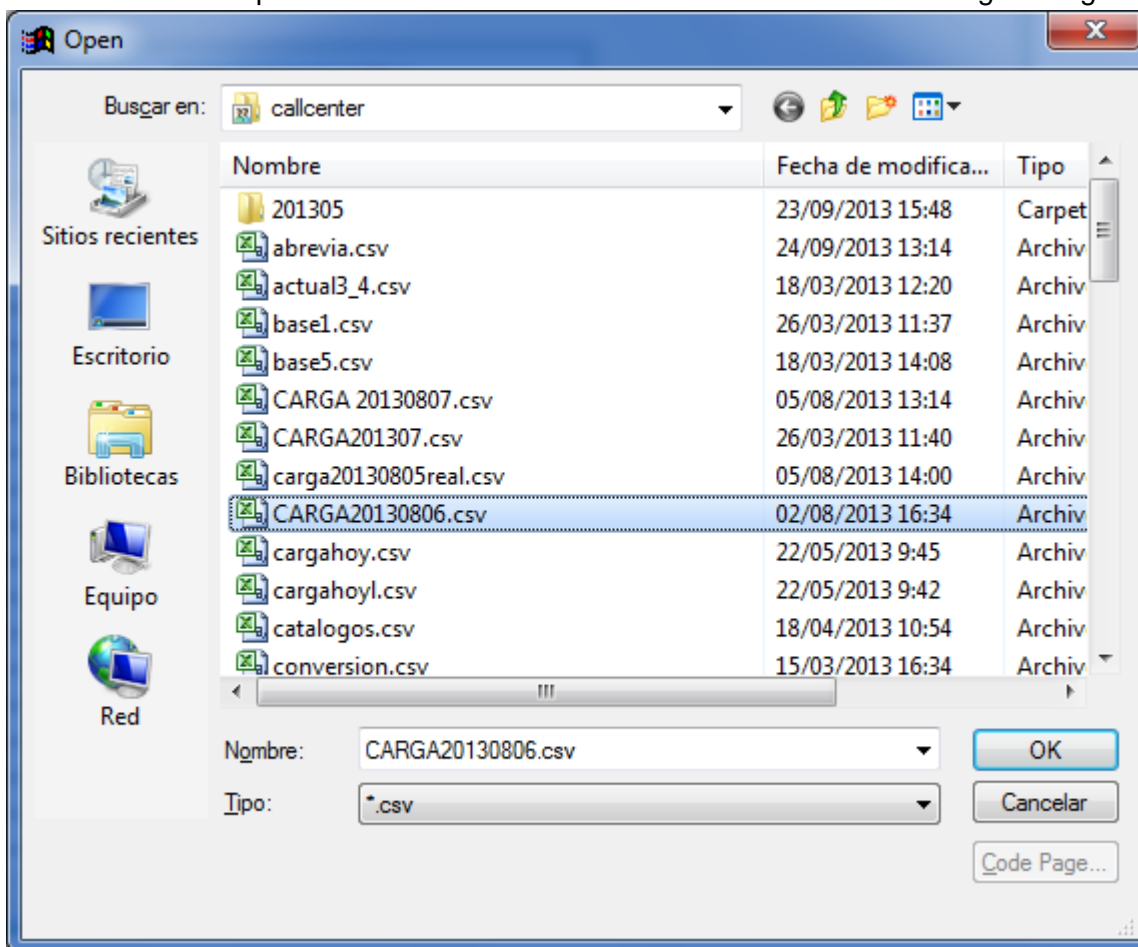
aumentar la carga           

Total registros subidos:

Idruc	Unidadloca	Codigo	Activo	Empresa	Ordinal	Cod_user	Seman:

1. Seleccione la carga
2. Inmediatamente presione el botón SELECCIONAR EL ARCHIVO.
3. Se despliega el explorador de archivos y carpetas de Windows, busque hasta encontrar, direccionando e indicando cual es el archivo que contiene la carga (ruc y demás datos).

4. Una vez que se selecciona el archivo como muestra la figura siguiente,



5. Presione OK, y la ruta y el nombre de archivo aparecerá en el recuadro que está en la ventana.

6. Al presionar el botón **SUBIR**.

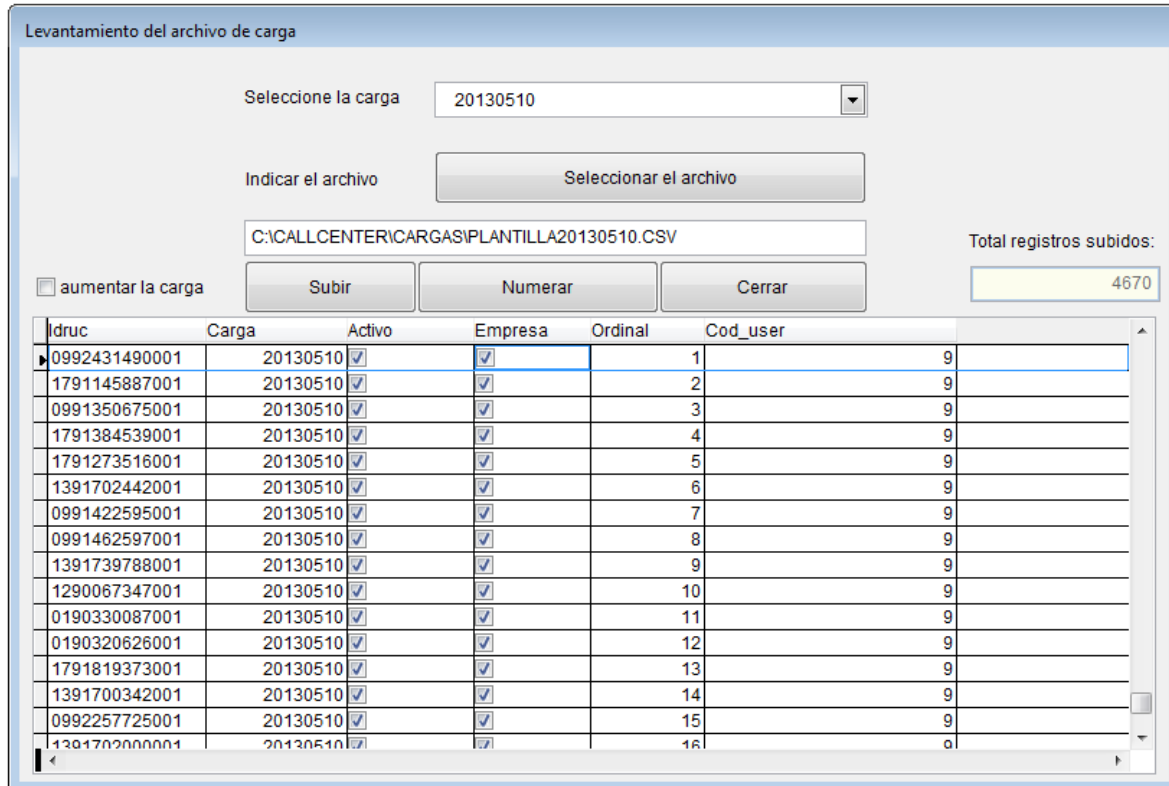
Se presenta la siguiente pantalla, indicando los rucs, el código de la carga, el ordinal, tal como viene el contenido en el archivo que acaba de subir, esta información debe aparecer en la ventana, un sintoma de que no aparezca nada, es que el código de carga del archivo no coincide con el seleccionado; hay varios motivos este es el principal, revise con todo las posibles causas que no se haya subido el archivo.

1. Esta mal generado el archivo, debe ser con formato CSV y su nombre y ruta no debe contener espacios
2. Dentro del archivo el contenido no es el adecuado de acuerdo a la estructura de los archivos.
3. EL código de carga, no coincide con el que está seleccionado en la pantalla.
4. Hay problemas en la generación del archivo
5. Puede que el archivo este abierto, ciérrelo.

6. Las columnas están mal posicionadas, puede que dentro del contenido este mal la información como falta un punto o esta numérico y es carácter.

Puede existir otros motivos, estos son las más importantes

El caso es que debe tener su pantalla tal como se muestra en la figura



Idruc	Carga	Activo	Empresa	Ordinal	Cod_user
0992431490001	20130510	✓	✓	1	9
1791145887001	20130510	✓	✓	2	9
0991350675001	20130510	✓	✓	3	9
1791384539001	20130510	✓	✓	4	9
1791273516001	20130510	✓	✓	5	9
1391702442001	20130510	✓	✓	6	9
0991422595001	20130510	✓	✓	7	9
0991462597001	20130510	✓	✓	8	9
1391739788001	20130510	✓	✓	9	9
1290067347001	20130510	✓	✓	10	9
0190330087001	20130510	✓	✓	11	9
0190320626001	20130510	✓	✓	12	9
1791819373001	20130510	✓	✓	13	9
1391700342001	20130510	✓	✓	14	9
0992257725001	20130510	✓	✓	15	9
1391702000001	20130510	✓	✓	16	0

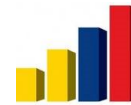
De doble clic en la palabra Activo y en la palabra Empresa, para habilitar todos los registros.

Si está mal enumerado, utilice el botón **ENUMERAR**

En la parte derecha de su pantalla, se encuentra el número total de registros a subirse y este será el total de registros que debe estar conciliado con lo registrado en la fila de la carga, puede ocasionar un error al no tener idéntico el número de registros de la carga con el archivo físico, en este caso debe corregir el registro de la carga para proceder a la distribución.

Hasta aquí ha subido el archivo de las carga al sistema, nos alistamos a revisar como es la distribución de la carga, contando con la planificación del proceso de la verificación de la carga.

Existe otro camino para subir la carga a establecimientos, pero realmente es las mismas opciones y condiciones.

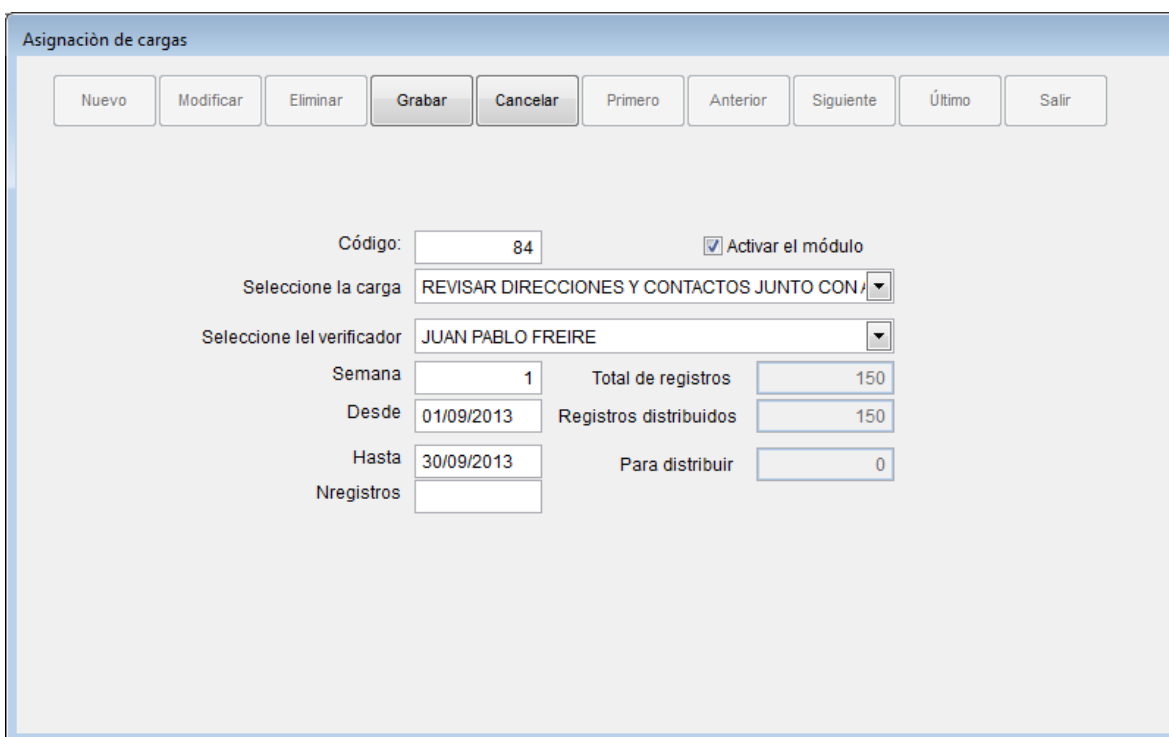


### 3.2 ASIGNAR LA CARGA.

Esta ventana tiene como finalidad distribuir la carga actual, a los diferentes verificadores, con la finalidad que estos registros se repartan y puedan distribuirse, de manera que el sistema al inicializar genera toda la información acompañado del código del verificador.

Para realizar la distribución seleccione primero la carga, luego coloque las fechas de inicio y fin del proceso que debe cumplir el verificador, estas fechas tienen que ver con la carga que se asigna al verificador, estas pueden ser diferentes de unos a otros dado que la distribución puede o no ser equitativa, **NO OLVIDE DE ACTIVAR**, por último asigne el número de registros al verificador.

Ingrese tal como muestra la pantalla, luego de ingresar grabe y puede ir por otra nueva asignación.



The screenshot shows a software window titled "Asignación de cargas". At the top, there is a row of buttons: "Nuevo", "Modificar", "Eliminar", "Grabar", "Cancelar", "Primero", "Anterior", "Siguiete", "Último", and "Salir". Below the buttons, the form contains the following fields and controls:

- Código:   Activar el módulo
- Seleccione la carga:
- Seleccione el verificador:
- Semana:  Total de registros:
- Desde:  Registros distribuidos:
- Hasta:  Para distribuir:
- Nregistros:

Debe darse cuenta que cuando existe registros para distribuir como muestra la pantalla, le permite ingresar un valor, caso contrario no podrá exceder de los registros que esta por distribuir, el sistema controla que no exceda del número total de registros de la carga.

Como en el ejemplo existen 0 registros para distribuir, en ese caso están completo, si se equivocó, UD. puede eliminar los registros y redistribuir nuevamente.

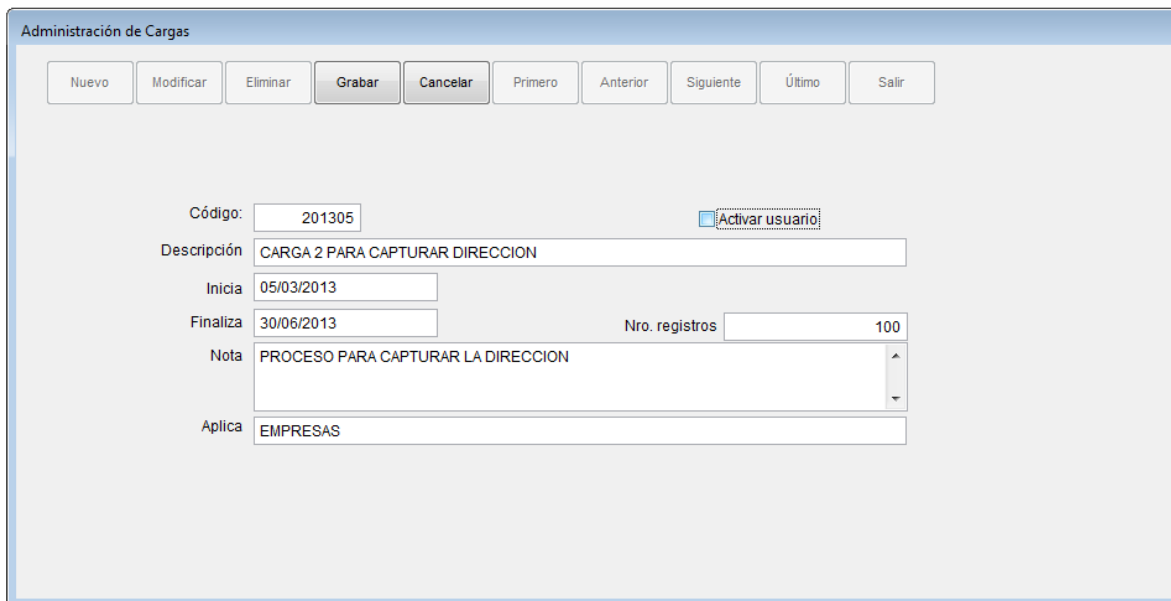
El sistema contabiliza por carga distribuida.

### 3.3 DESACTIVAR LA CARGA.

Esta opción es utilizada para desactivar una carga en proceso, puede haber la necesidad de dejar en stand by o diferir su proceso, ya que puede darse la urgencia de otra necesidad, existe una carga que prima el proceso de verificación, en ese caso, desactive para que los usuarios no puedan ingresar al momento de ingresar al sistema.

Esta opción entiende el sistema que queda postergado el proceso más no anula la carga, en la siguiente opción utilizaremos esta finalidad.

Mire cómo trabaja la pantalla:



The screenshot shows a web application window titled "Administración de Cargas". At the top, there is a navigation bar with buttons: "Nuevo", "Modificar", "Eliminar", "Grabar", "Cancelar", "Primero", "Anterior", "Siguiente", "Último", and "Salir". Below this, the main form contains the following fields:

- Código:** 201305
- Activar usuario:**
- Descripción:** CARGA 2 PARA CAPTURAR DIRECCION
- Inicia:** 05/03/2013
- Finaliza:** 30/06/2013
- Nro. registros:** 100
- Nota:** PROCESO PARA CAPTURAR LA DIRECCION
- Aplica:** EMPRESAS

**Desactive inhabilitando el casillero donde dice Activar.**

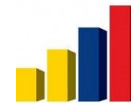
**Luego grabe.**

### 3.4 ANULAR LA CARGA.

Esta opción nos permite anular completamente la carga, en si separa de la lista de cargas, anulando todo lo que han registrado, por debajo del sistema se podrá recuperar, pero ni los usuarios ni el administrador del sistema podrán recuperar, únicamente esta su peritado a recuperar es el técnico del sistema, por motivos de seguridad.

Mire la anulación de la carga





Procedimiento para eliminar la carga

CARGA PARA REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA

Todos los registros en toda la base de datos se pederá que tenga relación con la Carga, es decir toda la información que depende de la carga seleccionada se eliminará.

Eliminar registros en todo el proceso      Cerrar

Con esto UD. puede eliminar una carga por completo, aunque queda registrado en el sistema.

### 3.5 REASIGNACIÓN DE CARGA.

En esta opción el Administrador puede cambiar la asignación de la carga a otro verificador, en un principio estuvo asignado a un verificador 1 y puede cambiarse a otro verificador 2, con este cambio el sistema recodifica únicamente los registros pendientes de la carga, ya que cada carga empieza con registros pendientes, una vez que verifican cambia el estado de pendiente a gestionado o terminado.

Reasignación de la carga actual de un Verificador a Otro

Recuerde que debe seleccionar Cargas que previamente fueron generadas sin importar si están o no procesadas. Para esta operación necesitamos que los usuarios deben salir del sistema, para que tenga efecto al abrir nuevamente el aplicativo.

Seleccione la carga      20130801

Verificador actual      JUAN PABLO FREIRE

Verificador Nuevo      JESSICA CAURITONGO

Reasignar      Reversar reasignación      Reasignar Todos      Salir

En nuestro ejemplo la carga número 20130801, que actualmente estaba a cargo de Juan Pablo pasa al verificador nuevo Jessica.

Tiene varias opciones, **Reasignar Todos**, que indica que todos los registros serán cambiados de un verificador a otro.

**Reasignar**, cambia únicamente los registros pendientes de un verificador a otro.

Y Reversar la reasignación, indica que puede volver al estado inicial de los verificadores, en este ejemplo, los registros modificados de Juan a Jessica, volverán a ser de Juan.

## 4. MÓDULO DE CONFIGURACIÓN DE VARIABLES

En esta parte tenemos como objetivo identificar las variables que deben verificarse en el proceso, el operador debe precisar e identificar exactamente las variables por unidad que tenemos, llámese unidad a las cinco dimensiones o tablas de datos, como son: Empresa, unidad legal, unidad local, dirección y contacto.

La configuración de variables es abierto al usuario y corresponde a todos los campos que están presentes en cada tabla-unidad, los nombres de los campos vienen a representar a las variables en forma unitaria, aunque la variable geografía, dirección y contacto sean variables compuestas, vamos a desintegrarles en sus elementos más básico, como por ejemplo la variable geografía se compone de región, provincia, cantón y parroquia.

Ahora veamos cómo se presenta la pantalla inicial donde se alimenta las variables.

Primera revisión es la pantalla de Listado de variables.

### 4.1 LISTADO DE VARIABLES

Administración de variables del sistema

Unidad	Nombre de variable	Es de lectura?	Visualizar?	Usa catálogo?	Nombre de catálogo
F_EMPRESA	fecha_inicio_actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	fecha_cese_actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	id_empresa_estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d_estado
F_EMPRESA	id_actividad_comercio_exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d_actividad_comercio_ext
F_EMPRESA	razon_social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	nombre_comercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	nota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	numero_unidades_locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	id_actividad_economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	sitio_web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	califica_artesanal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d_califica_arte
F_EMPRESA	codigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F_EMPRESA	obligado_llevar_contabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Utilice esta opción para aumentar cada vez que han creado una variable en la base de datos, esta pantalla tendrá visitas esporádicas ya que la estructura de la base permanece por largo tiempo invariante, no obstante podría existir la menor posibilidad de que han cambiado y han creado la variable, de la misma manera, si eliminan una variable, elimine en esta lista la variable, hay que coordinar con el Administrador de la base de datos.

Utilice de la misma manera las funcionalidades con las explicaciones anteriores.

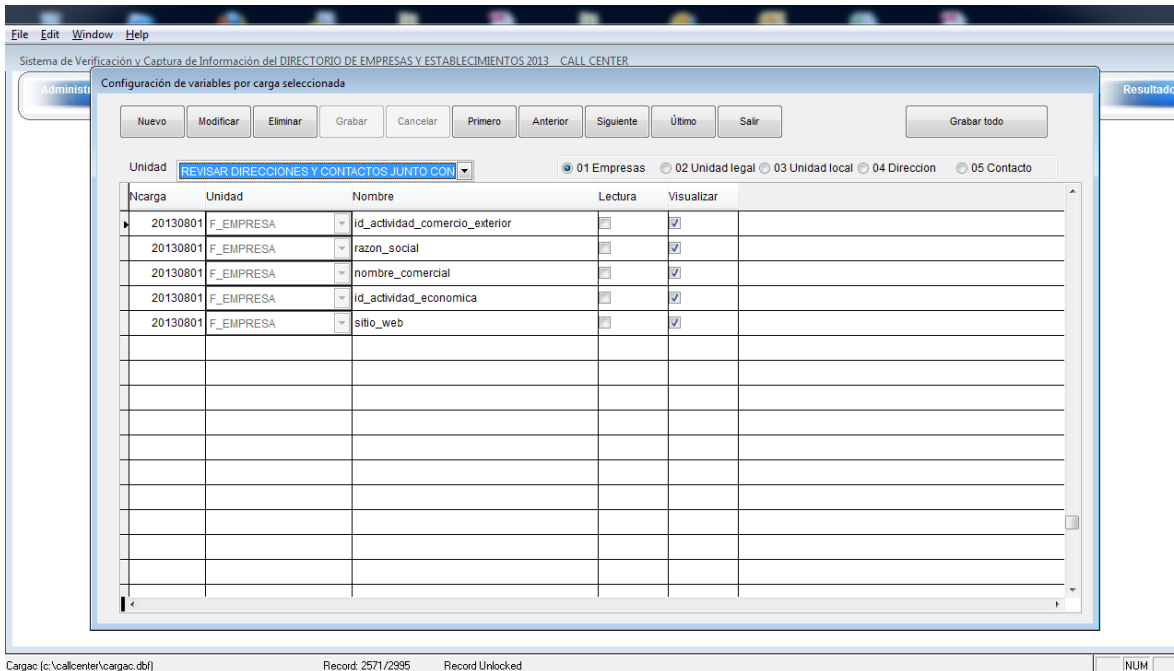




## 4.2 CONFIGURACION DE VARIABLES

Esta ventana es crucial, la configuración de las variables por cada una de las cargas, la interpretación en la verificación en si define en esta pantalla con las variables y datos que van a operar los verificadores en la carga actual.

Revisemos la funcionalidad de la ventana, y siga los pasos para la configuración correcta.



The screenshot shows a software window titled 'Configuración de variables por carga seleccionada'. At the top, there are menu options: 'File', 'Edit', 'Window', 'Help'. Below the title bar, there are buttons: 'Nuevo', 'Modificar', 'Eliminar', 'Grabar', 'Cancelar', 'Primero', 'Anterior', 'Siguiente', 'Último', 'Salir', and 'Grabar todo'. A 'Resultado' button is on the right. The main area contains a dropdown menu for 'Unidad' set to 'REVISAR DIRECCIONES Y CONTACTOS JUNTO CON'. Below this are radio buttons for '01 Empresas', '02 Unidad legal', '03 Unidad local', '04 Direccion', and '05 Contacto'. A table lists variables with columns for 'Ncarga', 'Unidad', 'Nombre', 'Lectura', and 'Visualizar'. The table data is as follows:

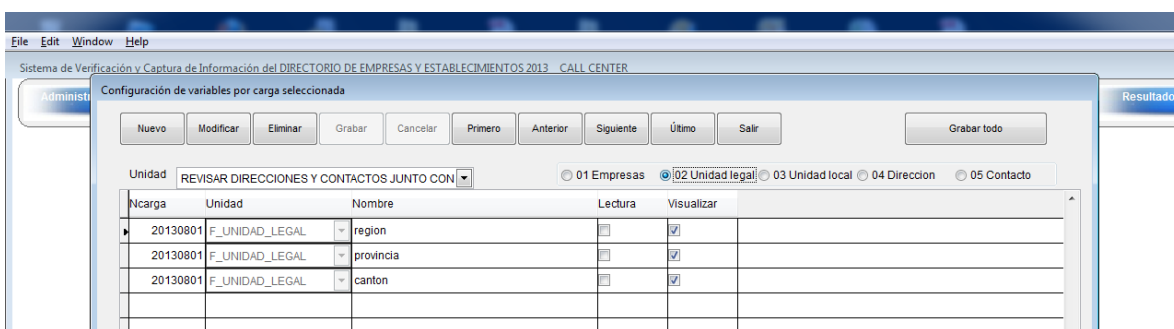
Ncarga	Unidad	Nombre	Lectura	Visualizar
20130801	F_EMPRESA	id_actividad_comercio_exterior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	F_EMPRESA	razon_social	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	F_EMPRESA	nombre_comercial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	F_EMPRESA	id_actividad_economica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	F_EMPRESA	sitio_web	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

At the bottom, there is a status bar with text: 'Cargac (c:\callcenter\cargac.dbf)', 'Record: 2571/2995', 'Record Unlocked', and 'NUM'.

Usted puede consultar la configuración de variables a partir de una carga seleccionada.

Dando clic en las unidades, usted va revisando las variables seleccionadas con un visto en la parte derecha, la columna de Lectura y escritura al menos uno, precisa la selección de la participación de la variable.

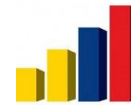
Vea la siguiente figura donde dimos clic en Unidad legal, para mirar las variables seleccionadas:



This screenshot shows the same software window, but with the '02 Unidad legal' radio button selected. The table data is as follows:

Ncarga	Unidad	Nombre	Lectura	Visualizar
20130801	F_UNIDAD_LEGAL	region	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	F_UNIDAD_LEGAL	provincia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	F_UNIDAD_LEGAL	canton	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

En nuestro ejemplo esta seleccionada las variables de región, provincia y cantón.



Observe que la columna Visualizar esta activada, que significa que vamos a contar con esa variable en el proceso de verificación y si está la columna LECTURA, desactivada significa que la variable puede modificarse, en el caso que activen Visualizar y Lectura al mismo tiempo, se comprende que la variable se visualiza pero no se puede modificar.

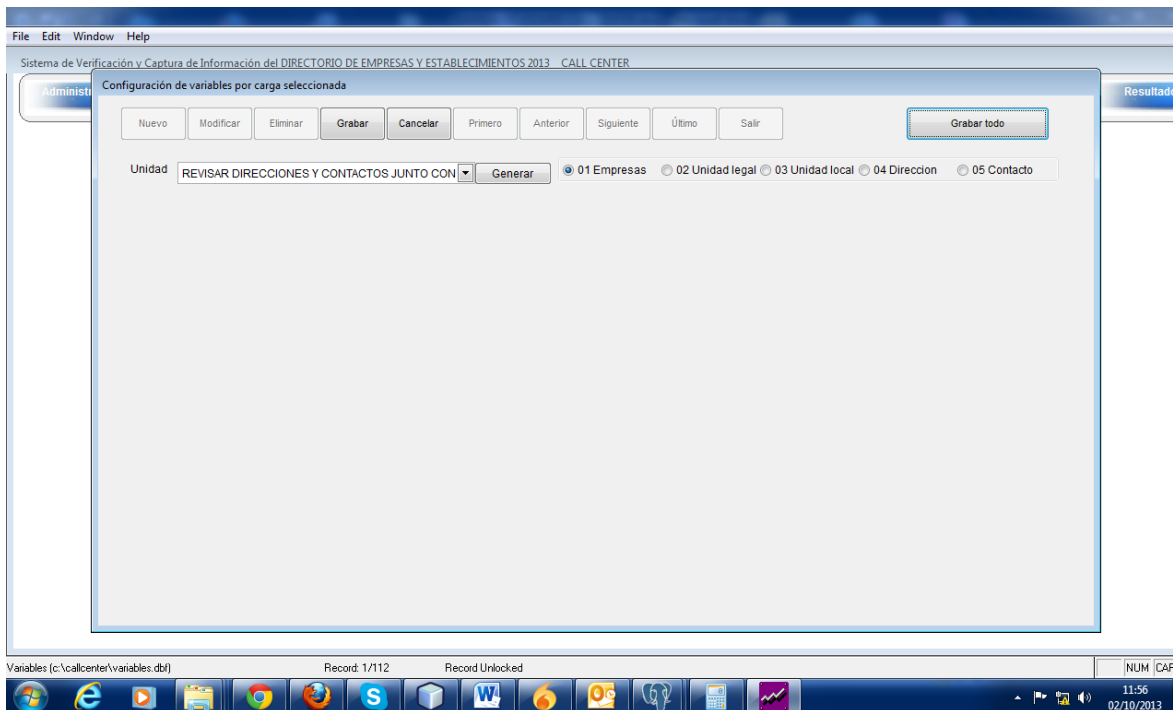
Procedimiento para configurar las variables.

Para comprender sigamos el siguiente ejemplo:

La carga 20130801, vamos a definir que las variables que deben verificarse son:

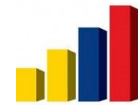
Razón social, nombre comercial, actividad económica, sitio web, región, provincia, cantón, dirección con todas sus columnas y contacto con todas sus columnas.

Entonces presionamos el botón NUEVO.



Luego seleccione la carga, en este caso siguiendo el ejemplo vamos con la carga 20130801 y presionamos el botón GENERAR.

Aparece la siguiente pantalla



File Edit Window Help

Sistema de Verificación y Captura de Información del DIRECTORIO DE EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS 2013 CALL CENTER

Administración Configuración de variables por carga seleccionada

Nuevo Modificar Eliminar Grabar Cancelar Primero Anterior Siguiente Último Salir Grabar todo

Unidad REVISAR DIRECCIONES Y CONTACTOS JUNTO CON Generar  01 Empresas  02 Unidad legal  03 Unidad local  04 Dirección  05 Contacto

Ncarga	Unidad	Nombre	lectura	visualizar
201306	01	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	fecha_inicio_actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	fecha_cese_actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	id_empresa_estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	id_actividad_comercio_exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	razon_social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	nombre_comercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	nota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	numero_unidades_locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	id_actividad_economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	sitio_web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	califica_artisanal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20130801	01	codigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seleccione las variables, usted debe observar que en la parte derecha del botón GENERAR, están otras opciones que son:

Empresas

Unidad legal

Unidad local

Dirección

Contacto.

Como puede ver en la siguiente figura:

File Edit Window Help

Sistema de Verificación y Captura de Información del DIRECTORIO DE EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS 2013 - CALL CENTER

Administración

Configuración de variables por carga seleccionada

Nuevo Modificar Eliminar Grabar Cancelar Primero Anterior Siguiente Último Salir Grabar todo

Unidad REVISAR DIRECCIONES Y CONTACTOS JUNTO CON Generar  01 Empresas  02 Unidad legal  03 Unidad local  04 Direccion  05 Contacto

Carga	Unidad	Nombre	lectura	visualizar
20130801	05	nombre_contacto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	telefono_trabajo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	telefono_domicilio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	fax	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	email	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	telefono_secundario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	celular	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	telefono_referencia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20130801	05	numero_unidad_local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultado

Ahora una vez que haya revisado todo y activo lo que necesita, debe presionar el botón

**GRABAR TODO**, y ha terminado con éxito la configuración de las variables, en este momento está listo las condicionantes para empezar con el proceso de INICIALIZAR.

## 5. MÓDULO PROCESO DE VERIFICACION.

Este módulo es el paso final ante la necesidad de preparar la información para que el grupo del call center inicie sus tareas, consta de un proceso de Inicialización que almacena los registros listo para el proceso, este paso puede tomar algunos minutos todo depende del número de registros que contenga la carga y el número de variables que hayan configurado.

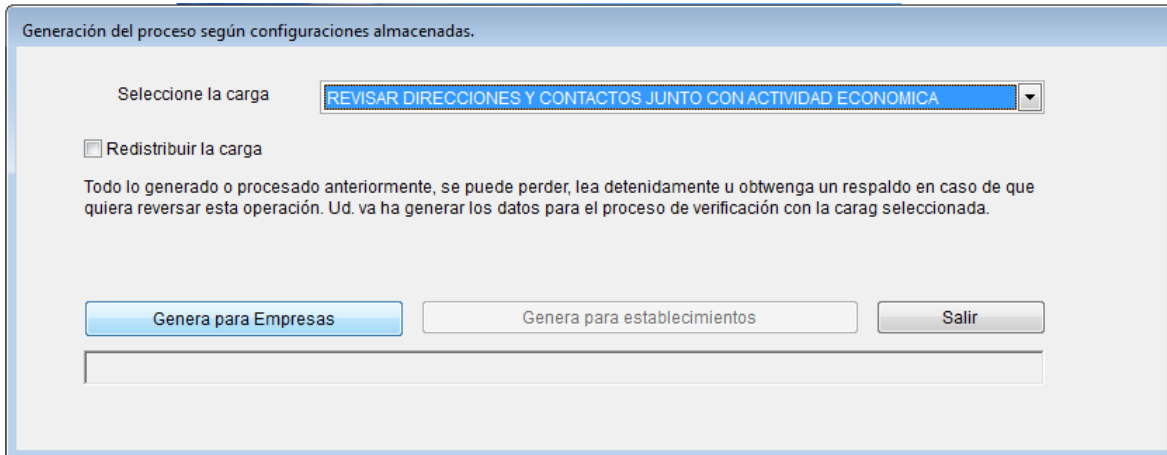
Para explicar de una manera muy común que es lo que realiza este paso, vamos a detallar en forma resumida lo que consiste este procedimiento de Inicialización:

1. Los RUCs que se subieron al sistema son cargados a la base de datos.
2. EL sistema realiza un ensamblaje de las variables activadas y crea las consultas por cada uno de las unidades, con el propósito de extraer la información relevante para el proceso de verificación.
3. Se ejecuta y se duplica los registros con la finalidad de preparar los espacios en blanco para que el verificador coloque su información.
4. Luego realiza la distribución, codificando los registros con el código del verificador y con las fechas propuestas en el archivo de registro de asignaciones.
5. Finaliza y da la activación para que los verificadores puedan ingresar.

Esto puede tardar varios minutos, debido a que otros procesos pueden ejecutarse en el servidor, todo depende de la situación actual del servidor de la base de datos.

Veamos la siguiente pantalla.

## 5.1 PROCESO DE INICIALIZACION



Primeramente seleccione la carga al que vamos a inicializar.

El casillero de **REDISTRIBUIR LA CARGA** active siempre y cuando repite el proceso de inicialización, para que proceda nuevamente a la redistribución de la carga.

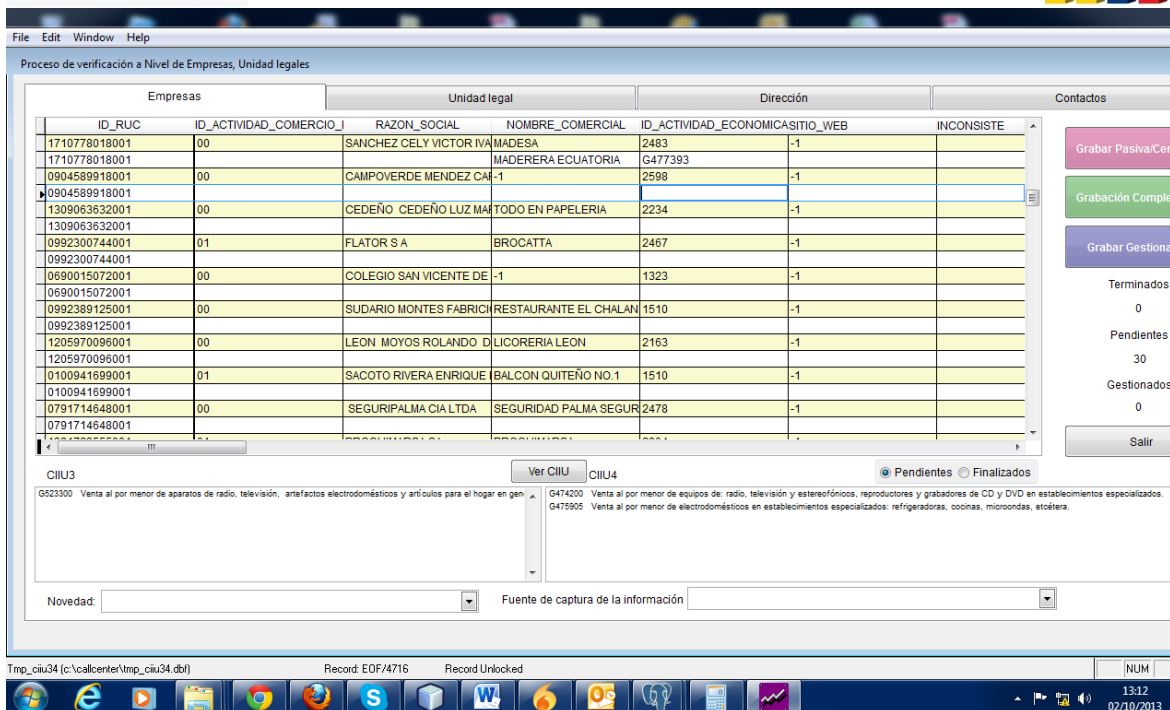
El sistema analiza si la carga corresponde a Establecimientos o Empresas en su debido caso enciende o habilita el botón que corresponde.

Ultimo paso, presione el botón **GENERA PARA EMPRESAS** o **GENERA PARA ESTABLECIMIENTOS**.

Espere mientras la barra de progreso llega al 100%, si no hay novedades está presto a la verificación del proceso de inicialización con el reingreso al sistema con alguna clave de algún verificador y seleccione la opción de Verificación Empresas o Verificación Establecimientos, dependiendo de la carga.

## 5.2 VERIFICADOR EMPRESAS.





Esta ventana es el área de trabajo de los verificadores, para explicar cómo es su utilización, primeramente veamos su composición.

Tanto para Empresas como para Establecimientos, el mecanismo de uso es el mismo, únicamente cambia el nombre de la primera pestaña, como pueden observar donde dice Empresas, en establecimientos diría Unidad local.

La pantalla consta de varias partes, las pestañas que UD. observa en la ventana son unidades, y cada una de ellas están ligadas por medio del RUC en empresas y RUC más número de unidad local en Establecimientos.

Al posicionarse en cada una de ellas, mire el fondo del registro, en el caso de amarillo significa que esa información corresponde a la base actual, es decir el registro que viene originalmente y está dispuesto a cambiarse, en ese caso para registrar un cambio en una variable ubíquese en la columna adecuada, con lo cual que al registrar el dato verifique que está en la columna que corresponde, utilice solo los registros con fondo blanco, que son editables, los registros de fondo amarillo por ser la información original no se los puede editar, únicamente se los puede leer.

Las pestañas les guía a la información que presenta cada folder, si UD. está en una empresa X, información se filtra para el resto de pestañas, así que si elige Dirección, despliega la información de dirección de la empresa que actualmente está procesando.

La carga se efectúa en sus conteos cada vez que UD. envía un clic a grabar en cualquiera de los tres botones de colores, ya explicaremos más adelante la función De cada uno de estos botones.



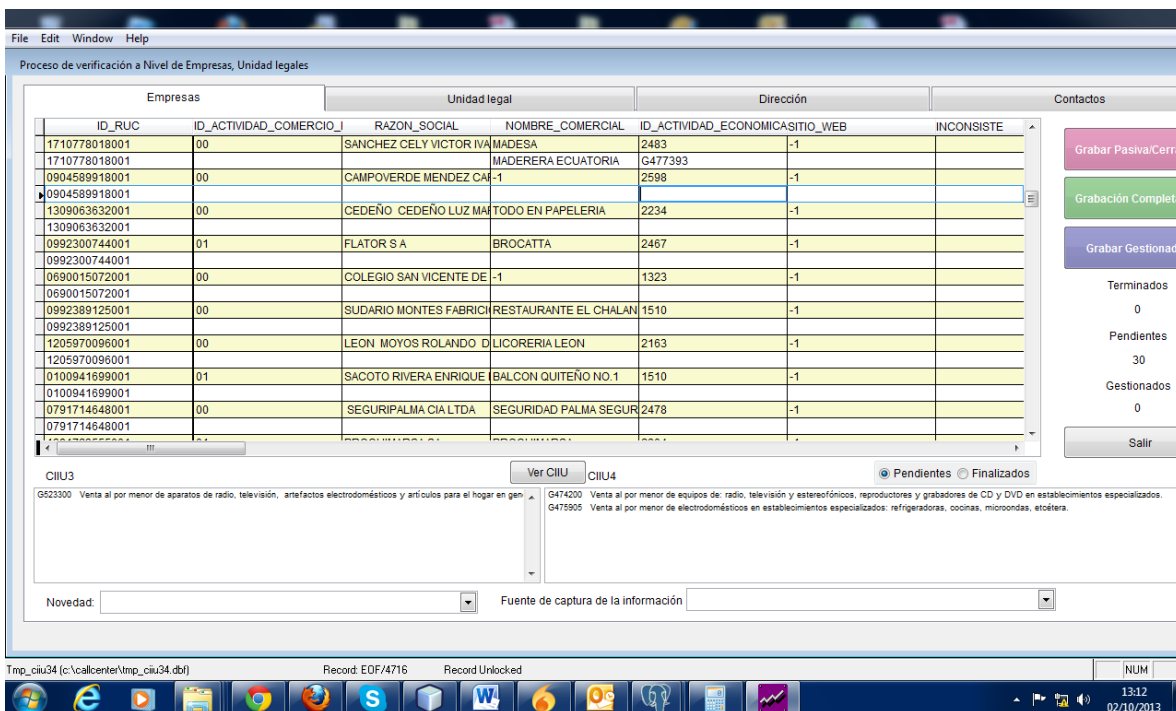
Concéntrate en que cuando posiciona en una columna x, existe información en la parte inferior que despliega sobre lo relacionado a ese campo o variable, como en el caso de la figura, al ubicarse en la columna de actividad económica, se desplegará las ciuu3 y ciuu4 que corresponden a esa actividad.

Existen varios campos que no pueden traer información que son abiertos como la variable Sitio Web, nombre comercial entre otros.

Cuando la columna espera un dato a partir de un catálogo, se los despliega en la parte inferior.

Hay que tomar mucha precaución sobre todo cuando cambian ubicación geográfica, necesariamente deben cambiar dirección, a no ser que tenía registrado mal la ubicación geográfica.

AL cambiarse de dirección podrían cambiarse de cantón, parroquia, provincia y hasta región, el verificador debe poner toda la lógica en esas dos variables que están relacionadas en forma directa.



ID_RUC	ID_ACTIVIDAD_COMERCIO	RAZON_SOCIAL	NOMBRE_COMERCIAL	ID_ACTIVIDAD_ECONOMICA	SITIO_WEB	INCONSISTE
1710778018001	00	SANCHEZ CELY VICTOR IVA	MADESA	2483	-1	
1710778018001			MADERERA ECUATORIA	G477393		
0904599918001	00	CAMPOVERDE MENDEZ CA-	-1	2598	-1	
0904599918001						
1309063632001	00	CEDEÑO CEDENO LUZ MA	TODDO EN PAPELERIA	2234	-1	
1309063632001						
0992300744001	01	FLATOR S A	BROCATTA	2467	-1	
0992300744001						
0690015072001	00	COLEGIO SAN VICENTE DE	-1	1323	-1	
0690015072001						
0992389125001	00	SUDARIO MONTES FABRIC	RESTAURANTE EL CHALAN	1510	-1	
0992389125001						
1205970096001	00	LEON MOYOS ROLANDO D	LICORERIA LEON	2163	-1	
1205970096001						
0100941699001	01	SACOTO RIVERA ENRIQUE	BALCON QUITENO NO.1	1510	-1	
0100941699001						
0791714648001	00	SEGURIPALMA CIA LTDA	SEGURIDAD PALMA SEGUR	2478	-1	
0791714648001						

En la pantalla observen que la conversión de ciuu3 a ciuu4 viene invocada por el valor almacenado en la actividad económica.

Las tres pestañas Unidad legal, Dirección y Contacto, no necesitan grabarse, se almacenan directamente, sólo la parte de Empresas (establecimientos) necesitan almacenarse por motivos de control, pasarían por estos botones de grabado manual, que



necesitan contabilizarse y pasar de estado pendiente ha terminado o gestionado, o a su vez si se trata de una empresa pasiva, registrarle como tal.

Una vez que el operador presiona estos tres botones, se realiza el conteo de los registros que está trabajando.

Dentro de los botones, explicamos que:

Botón **Grabar Pasiva**, como su nombre lo indica, graba el estado a pasivo de la empresa actual y disminuye la carga en 1 en pendientes.

Botón Grabación Completa, es una grabación con éxito una vez que el verificador ha logrado conseguir toda la información sea esta contactada o no, se incrementa en 1 los terminados y disminuye en la carga pendiente.

Botón Gestionado, aumenta en una unidad cada vez que se utilice esta opción como su nombre lo indica, cada es que hubo únicamente gestión y no termino con éxito, se incrementará ese valor de control.

Cada vez que registre una Grabación Completa, el sistema le obliga a seleccionar la fuente de información, esta se encuentra ubicada en la parte inferior de la pantalla, si no selecciona ninguna fuente, el sistema le rechaza.

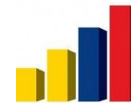
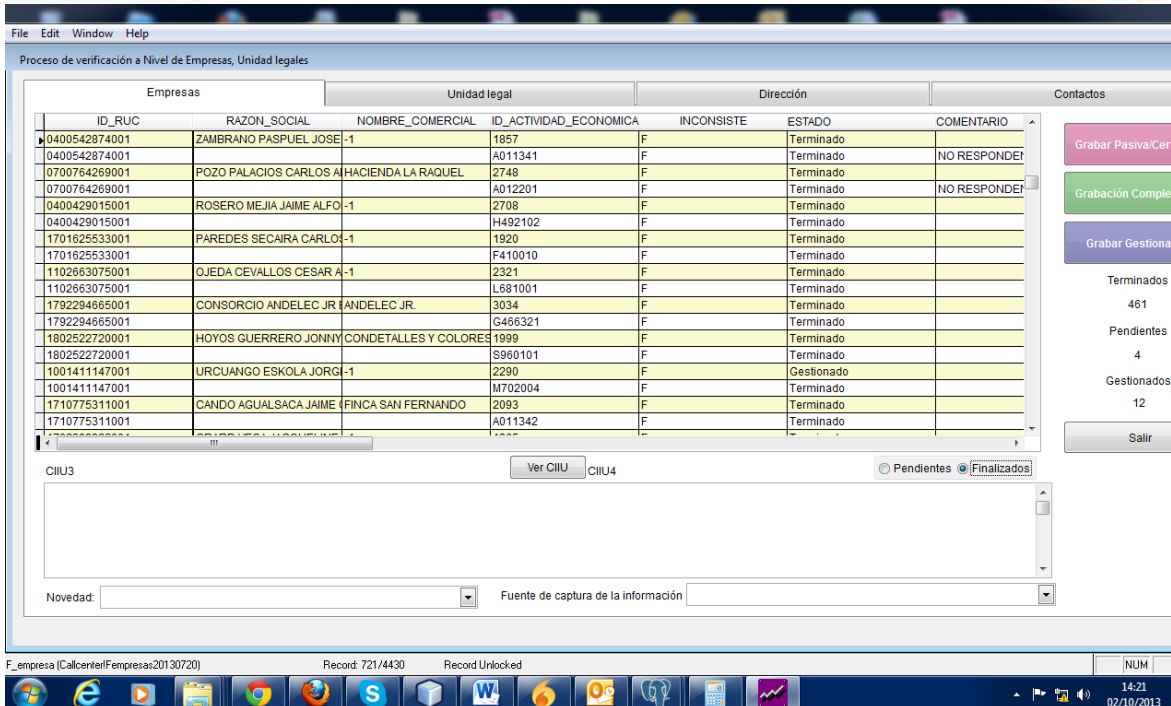
Cuando registra en el sistema, una grabación como gestionada, el sistema le obliga a seleccionar una novedad, para esto debemos determinar la novedad, de la misma manera se encuentra en la parte inferior de la pantalla, debemos prever estos problemas, ya que los registros necesitan sustento de información.

Para grabar como Pasiva, necesita determinar de donde es la fuente, caso contrario no podrá grabar el registro.

No utilice los botones de GRABACIÓN, a no ser que esté en la primera pestaña de la pantalla, ya que es su medio de control.

Por último UD. puede recuperar los registros grabados, en ese caso presione la opción **Finalizados**, e inmediatamente se despliega ya los registros almacenados por UD.

Vea la siguiente figura:

ID_RUC	RAZON_SOCIAL	NOMBRE_COMERCIAL	ID_ACTIVIDAD_ECONOMICA	INCONSISTE	ESTADO	COMENTARIO
0400542874001	ZAMBRANO PASPUEL JOSE-1		1857	F	Terminado	
0400542874001	ZAMBRANO PASPUEL JOSE-1		A011341	F	Terminado	NO RESPONDE!
0700764289001	POZO PALACIOS CARLOS A-	HACIENDA LA RAQUEL	2748	F	Terminado	
0700764289001	POZO PALACIOS CARLOS A-	HACIENDA LA RAQUEL	A012201	F	Terminado	NO RESPONDE!
0400429015001	ROSERO MEJIA JAIME ALFO-1		2708	F	Terminado	
0400429015001	ROSERO MEJIA JAIME ALFO-1		H492102	F	Terminado	
1701625533001	PAREDES SECAIRA CARLO-1		1920	F	Terminado	
1701625533001	PAREDES SECAIRA CARLO-1		F410010	F	Terminado	
1102663075001	OJEDA CEVALLOS CESAR A-1		2321	F	Terminado	
1102663075001	OJEDA CEVALLOS CESAR A-1		L681001	F	Terminado	
1792294665001	CONSORCIO ANDELEC JR	ANDELEC JR.	3034	F	Terminado	
1792294665001	CONSORCIO ANDELEC JR	ANDELEC JR.	G466321	F	Terminado	
1802522720001	HOYOS GUERRERO JONNY	CONDETALLES Y COLORES	1999	F	Terminado	
1802522720001	HOYOS GUERRERO JONNY	CONDETALLES Y COLORES	S960101	F	Terminado	
1001411147001	URCUANGO ESKOLA JORGE-1		2290	F	Gestionado	
1001411147001	URCUANGO ESKOLA JORGE-1		M702004	F	Terminado	
1710775311001	CANDO AGUALSACA JAIME	FINCA SAN FERNANDO	2093	F	Terminado	
1710775311001	CANDO AGUALSACA JAIME	FINCA SAN FERNANDO	A011342	F	Terminado	

Puede corregir, y no necesariamente grabar, ya están grabados, la modificación se lo realizaría directamente.

Como puede ver, se lista los registros totalmente Terminados y Gestionados, se esconden los pendientes, esta opción es con el objetivo de corrección hay veces que los verificadores no estuvieron seguros y en ese caso aún pueden modificar.

Para regresar al panel de Pendientes, puede presionar en **PENDIENTES**, ya puede mirar que los registros paran a su estado pendiente, y cada vez que graba, el registro se suprime de la lista, cada vez se sigue disminuyendo la nómina de empresas que están en estado pendiente.

La información que observa cada verificador es la que le corresponde en la asignación, entre verificadores no se ven la información respectiva, pero se almacena la información en una misma base de datos.

Con esto terminamos el área de trabajo a nivel operador o verificador.

Nota: El administrador con su clave de acceso no puede acceder a esta información, lo que puede hacer es copiar las claves de cada verificador e ingresar con la cuenta de cada uno para revisar la información a quien corresponda es la única manera en que por medio de la clave del administrador no puede ingresar a ver la información.

## 6. MODULO DE CONTROL DE CALIDAD.



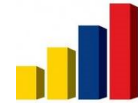
Este módulo tiene el principio de observar o calificar el proceso de verificación, para esto debe tener la carga terminada por los usuarios, y por medio de esta opción determina una muestra en manera porcentual con la finalidad de revisar el registro de esa muestra y ver la calidad de trabajo por cada uno de los verificadores, en este caso tiene toda la información al alcance de sus manos para poder acceder, seleccionar el verificador y ver que registró en ese archivo.

Veamos la primera opción:

### **6.1 MODULO DE GENERA MUESTRA.**

Esta opción habilita al Administrador o al encargado de estudiar y revisar el Control de calidad del proceso de Call center, para esto debe conocer bien las tareas y las ejecuciones que realizan los verificadores, debido que necesitará hacerlo por los registros grabados, ya que es la única manera de comprobar si lo que está registrado es el real y adecuado, debe ser minucioso y sigiloso, ya que un error identificado es reportado como inconsistencia y esto califica de mal modo al dueño del registro que este caso es el verificador cuyo registro está cuestionado, se tiene dos opciones para proceder, de una vez se corrige o se cambia el estado del registro marcándose como inconsistente y cambia de terminado o gestionado a pendiente, habilitándose nuevamente la pantalla de registro únicamente con esos registro inconsistentes que no deben ser muchos sino un remanente.

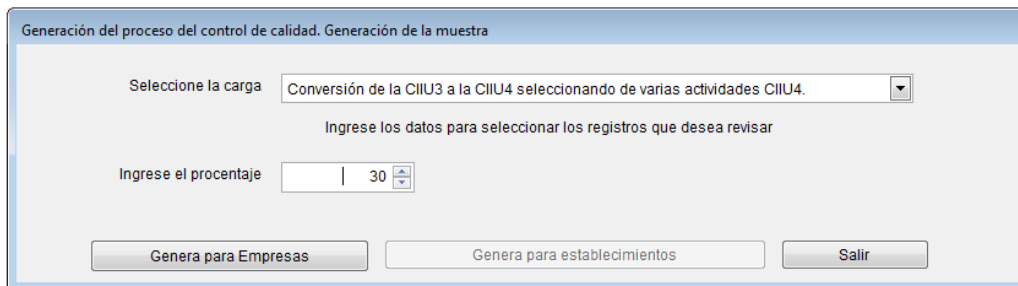
A cada inconsistencia identificada, UD. como auditor de este proceso acompañe por qué o la razón que sustenta, ya que puede ser tan frágil la memoria y olvidarse la razón porque fue marcado ese registro como inconsistente.



Observe que la pantalla de generación de la muestra primero selecciona la carga y luego le pide un porcentaje de registros que deben generarse como muestra para el control de calidad.

Una vez ingresado el porcentaje, presione el botón que le corresponde a Generar la muestra tanto para Empresas como para Establecimientos respectivamente.

Observe la pantalla siguiente:

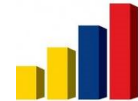


En nuestro ejemplo le pedimos que genere el 30 % de los registros se seleccione como muestra, en forma aleatoria el sistema selecciona los registros y los habilita para la siguiente opción donde ingresaremos a ver la información, para poder objetar y estimar un informe sobre el control de calidad del proceso de verificación.

Para poder medir la efectividad, debemos contar los aciertos y los errores para estimar un porcentaje de efectividad y de equivocación, en esta pantalla le presentamos casi muy similar a la misma pantalla de utilizan los verificadores, su funcionalidad es la misma, explicaremos la parte inicial que es lo que no tiene la pantalla de verificación.

Observe la siguiente ventana.

## 6.2 CONTROL DE CALIDAD



File Edit Window Help

Proceso de verificación a Nivel de Empresas, Unidad legales

Empresas      Unidad legal      Dirección      Contactos

RUC:  Filtrar por usuario VIRGINIAALBERCA Ver todos

ID_RUC	RAZON_SOCIAL	NOMBRE_COMERCIAL	ID_ACTIVIDAD	SITIO_WEB	INCONSISTE	ESTADO	COMENTARIO	COD_USER
1792329280001	CHH DESARROLLO ORGAN	CHH CONSULTING HEAD	2337	-1	F	Terminado		6
1792329280001			M702004		F	Terminado		6
1792327903001	COPANEX CARGO CIA. LTD	-1	2337	-1	T	Terminado		6
1792327903001			M702004		T	Terminado		6
1891728367001	COOPERATIVA DE PRODUC	COPROCAT	2003	-1	F	Terminado		6
1891728367001			S941100		F	Terminado		6
2191714523001	BERMEO JARAMILLO CIA LT	BERMEO JARAMILLO CIA LT	1920	-1	T	Terminado		6
2191714523001			F421032		T	Terminado		6
2191720620001	ORIENTORRES CIA. LTDA	-1	1582	-1	F	Terminado		6
2191720620001			M711022		F	Terminado		6
0992306718001	VANTOZZI S.A	-1	1965	-1	F	Terminado		6
0992306718001			L681001		F	Terminado		6
1791803388001	ETD EMPRESA DE TRABAJ	ETD CIA.LTDA	2288	-1	F	Pasiva		6
1791803388001					F	Pasiva		6
1090109657001	FUNDACION SANTO DOMIN	-1	1549	-1	F	Gestionado		6
1090109657001			Q862001		F	Terminado		6
1791826698001	CELTEL CONSTRUCCIONE	CELTEL	2993	-1	F	Terminado		6

Grabación Correcto Pro

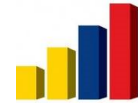
Grabación Inconsisten

Terminados  
435

Pendientes  
0

Salir

CIU3      Ver CIU      CIU4



Como pueden ver se han activado algunos registros, se selecciona el verificador y se procede a la crítica y llegar a demostrar que está en lo correcto o en el error, adicional a esto está un campo que dice Comentario donde debe registrar el porqué de la inconsistencia, así como la columna inconsistencia, que debe pasar de F (falso) a T (verdadero) como marca de que ese registro en (T) si es una inconsistencia.

El usuario se despliega y su nombre se filtra en la parte superior de la lista, proceda la revisión por cada uno de ellos, la muestra siempre selecciona segmentos de registros de todos los verificadores.

Optando la misma política en el proceso de verificación hemos creado dos botones el uno es para grabar un registro correcto sin equivocación y el otro botón almacena un error o una inconsistencia.

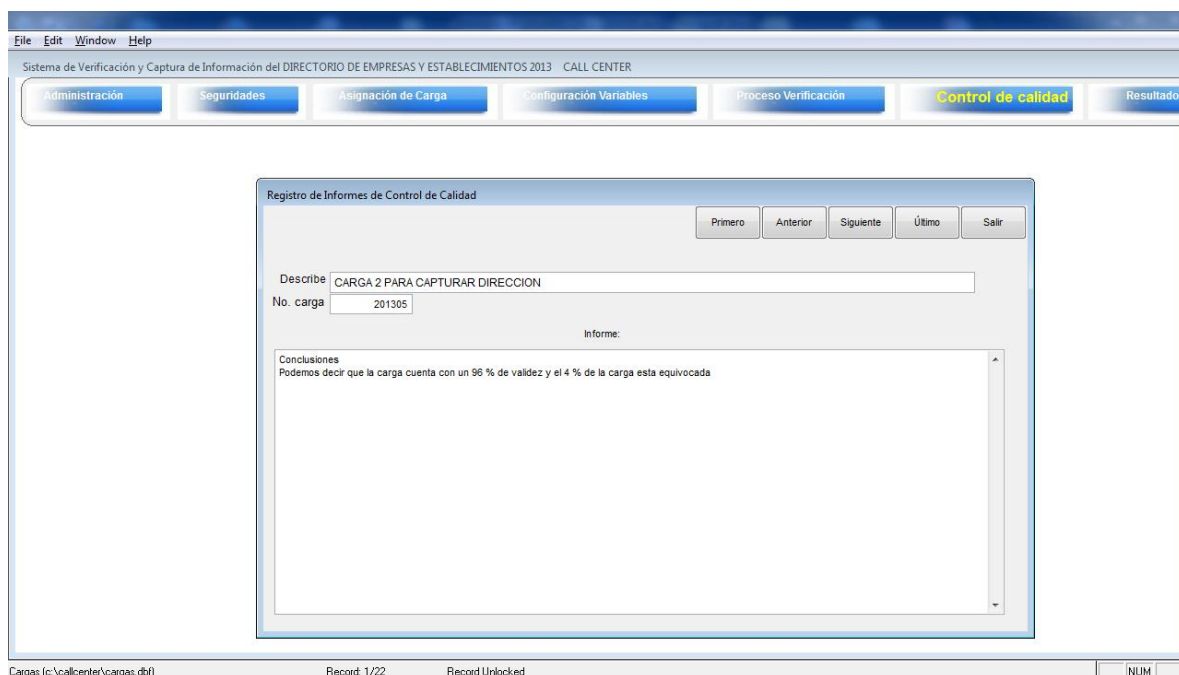
De la misma manera al grabar por cualquiera de estas dos opciones, la lista disminuye suprimiendo el registro terminado de revisar, el conteo actúa frente a cada grabación.

### 6.3 REGISTRO DE INFORMES

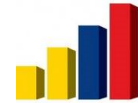
Esta ventana tiene disponibilidad directa frente a cada carga para que elabore un informe post proceso de control de calidad, queda almacenado en la base de datos, para que puedan revisar en cualquier momento e históricamente, ver lo que paso, este informe puede copiarse su contenido desde un Word o un editor de texto.

En el informe si es posible que agreguen la fecha en que fue emitido el informe.

Mire nuestro ejemplo.





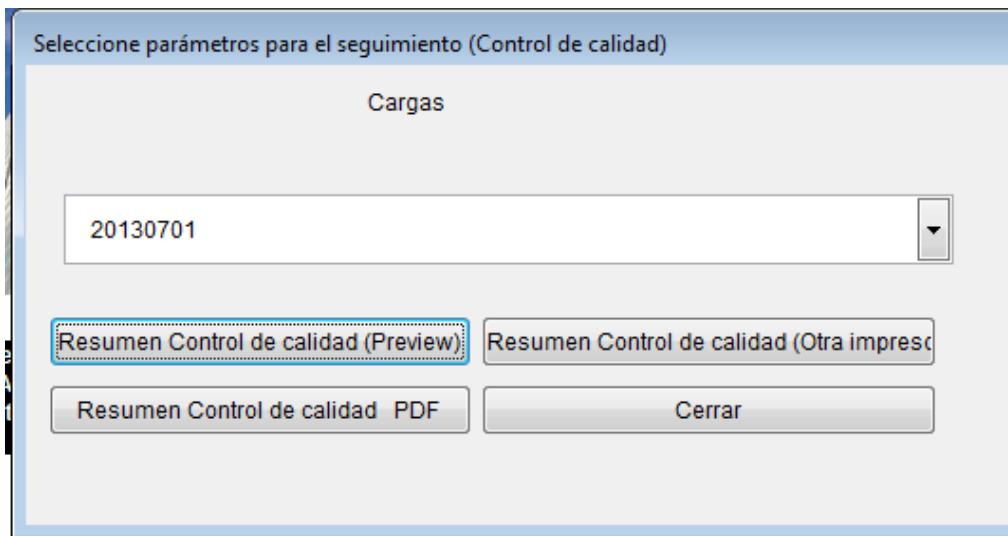


En la parte inferior se trata de un objeto de tipo texto donde UD. puede redactar todo un documento sobre el informe de control de calidad resultante de la revisión.

#### 6.4 REPORTES DE CONTROL DE CALIDAD

Esta opción permite al usuario generar un reporte resumen del control de calidad donde realiza su cómputo de los errores provocados y sobre los aciertos por carga seleccionada y por verificador.

En la pantalla siguiente:



Seleccione la carga, luego tiene las opciones de vista preliminar, generar el reporte en PDF en caso de enviar lo a alguien o almacenarlo en físico, o directamente imprimirlo.

Observe el reporte de nuestro ejemplo:

Report Designer - seguimiento2.frx - Page 1 -

File Edit Window Help

100%

**INFORME DEL PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD**

---

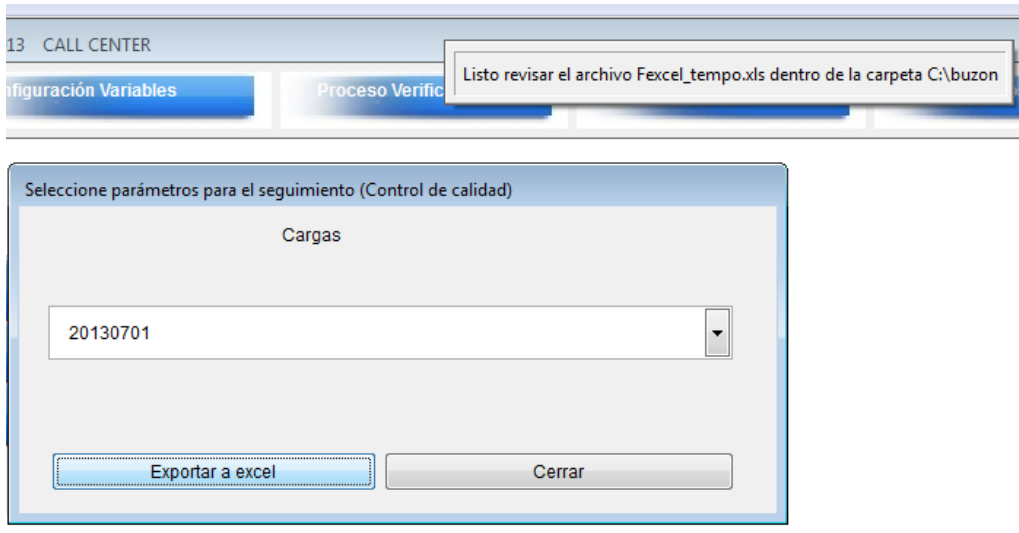
CARGA SELECCIONADA: 20130701  
Reclasificación de actividad CIIU3 a CIIU4

CODIGO	NOMBRE	CORRECTOS	ERRADOS	PORCENTAJE AVAN
5	JESSICA CAURITONGO	38	2	95.00
6	VIRGINIA ALBERCA	40	2	95.23
7	CONSUELO FONSECA	39	2	95.12
8	SILVIA CHANGOLUISA	34	6	85.00
11	BETTY SOLANO	35	3	92.10
TOTALES:		186	15	

Creo que está muy legible el reporte, como resultado de la revisión del control de calidad.

### 6.5 EXPORTAR A EXCEL

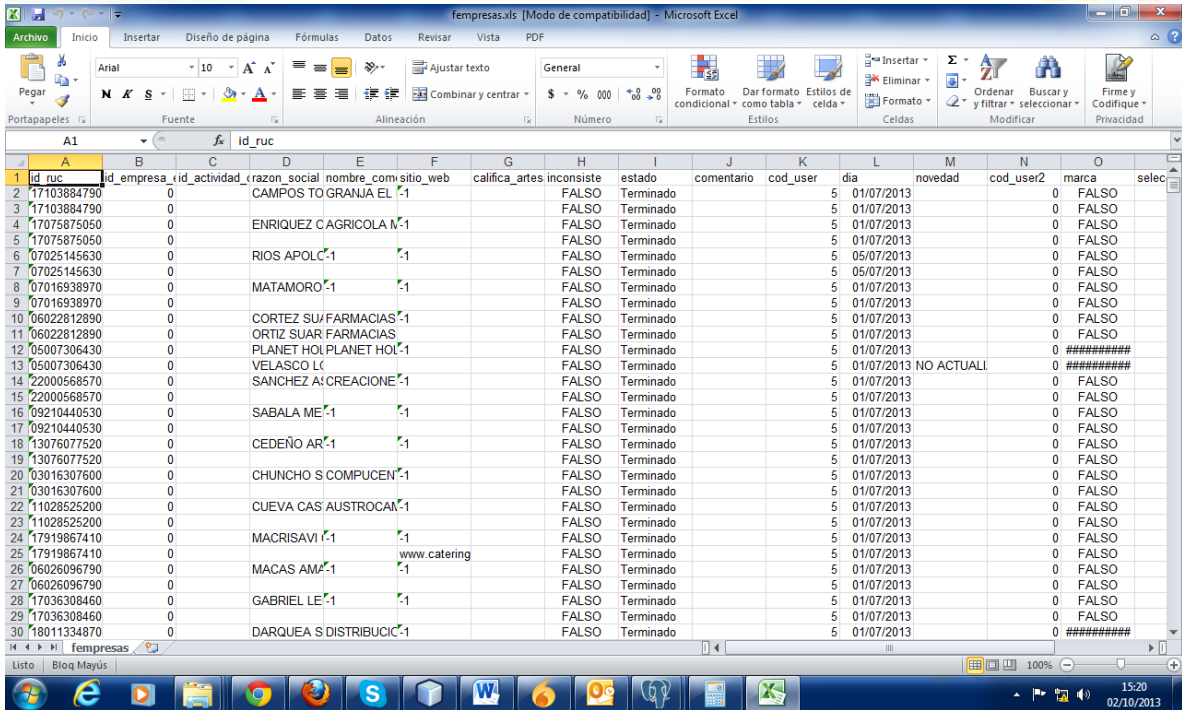
Existe también la opción de que este reporte sea exportado a formato Excel, a continuación aprecie como se obtiene:



Ahora veamos el archivo en Excel, cuyo file se ha creado en nuestra carpeta llamada buzón del disco local C.

Se generan 4 archivos en Excel, cada uno tiene información de las 4 unidades respectivamente:

Archivo fempresas.xls, funidadlegal.xls, fdireccion.xls y fcontacto.xls



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
id_ruc	id_empresa	id_actividad	razon_social	nombre_com	sitio_web	califica_artes	inconsiste	estado	comentario	cod_user	dia	novedad	cod_user2	marca
17103884790	0		CAMPOS TO GRANJA EL	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17103884790	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17075875050	0		ENRIQUEZ C AGRICOLA M	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17075875050	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
07025145630	0		RIOS APOLC	-1			FALSO	Terminado		5	05/07/2013		0	FALSO
07025145630	0						FALSO	Terminado		5	05/07/2013		0	FALSO
07016538970	0		MATAMORO	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
07016538970	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
06022812890	0		CORTEZ SUJ FARMACIAS	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
06022812890	0		ORTIZ SUAR FARMACIAS	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
05007306430	0		PLANET HOL PLANET HOL	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
05007306430	0		VELASCO LC	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013	NO ACTUALI	0	#####
22000568570	0		SANCHEZ A CREACIONE	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	#####
22000568570	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
09210440530	0		SABALA ME	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
09210440530	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
13076077520	0		CEDEÑO AR	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
13076077520	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
03016307600	0		CHUNCHO S COMPUCEN	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
03016307600	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
1028252200	0		CUEVA CAS AUSTROCAM	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
1028252200	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17919867410	0		MACRISAVI	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17919867410	0				www.catering		FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
06026096790	0		MACAS AMA	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
06026096790	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17036308460	0		GABRIEL LE	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
17036308460	0						FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	FALSO
18011334870	0		DARQUEA S DISTRIBUCI	-1			FALSO	Terminado		5	01/07/2013		0	#####

Aquí se ve todo el listado de la carga en Excel, con sus respectivas columnas y comentarios con el propósito de tener toda la información para poder realizar sus propios análisis.

## 7. MODULO DE RESULTADOS.

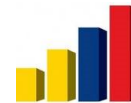
Este módulo tiene que ver con las consultas y los reportes que produce el sistema, tiene varias opciones, esto puede crecer a medida que necesiten el grupo de Call center, existe un set de 6 reportes habilitados, por situaciones de cambio de personal esto queda abierto, en su caso pueden requerir alimentar nuevos reportes o modificar los existentes, el sistema no es cerrado y hay aperturas a modificaciones y adiciones.

Revisemos brevemente los reportes existentes, aunque ya vimos el reporte de control de calidad.

Con la información existente existe una enorme cantidad de resultados que se pueden obtener, para esto deben analizar los más relevantes e importantes para que se puedan generar.

Primer reporte.

### 7.1 Nómina de las variables registradas en el sistema.



Report Designer - variablec.frx - Page 1 -

File Edit Window Help

100%

### CONFIGURACION DE VARIABLES POR CARGA

CARGA:	201306	DESCRIPCIÓN:	VALIDAR UBICACIÓN GEOGRAFICA
DESDE:	06/15/13	HASTA:	08/31/13
		TOTAL REGISTROS:	3500
UNIDAD	NOMINA DE VARIABLES	LECTUR	
F_EMPRESA	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	FECHA CESE DE ACTIVIDADES		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	COMERCIO EXTERIOR		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	SITIO WEB		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	CALIFICACION ARTESANAL		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	ESTADO		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	TIPO DE UNIDAD LEGAL		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	FECHA DE INSCRIPCION DEL RUC		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	NOMBRE COMERCIAL		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	RAZON SOCIAL		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	RUC		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	TIPO DE UNIDAD LEGAL		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	EXPEDIENTE		<input type="checkbox"/>
F_EMPRESA	via		<input type="checkbox"/>

Cargac (c:\callcenter\cargac.dbf) Record: 16/2995 Record Unlocked

NUM 1543 02/10/2013

Aquí puede apreciar todas las variables habilitadas para que se pueda generar la información, acompaña, la primera columna que es la unidad, nombre de la variable.

## Segundo reporte

### 7.2 Nómina de las cargas registradas en el sistema.

Report Designer - informacargas.fx - Page 1 -

File Edit Window Help

100%

INFORMACIÓN DE TODAS LAS CARGAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EMPIEZA	FINALIZA	APLICA A	No. Registros	Activo
201305	CARGA 2 PARA CAPTURAR DIRECCION	03/05/13	06/30/13	EMPRESAS	100	X
201306	VALIDAR UBICACIÓN GEOGRAFICA	06/15/13	08/31/13	EMPRESAS	3500	X
201307	CAPTURAR LA ACTIVIDAD SECUNDARIA	07/11/13	07/20/13	ESTABLECIMIENTO	4500	X
20130429	CARGA PARA REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA	04/29/13	04/30/13	EMPRESAS	100	X
20130510	REVISION DEL CIIU3 AL CIIU4	05/10/13	06/05/13	EMPRESAS	1969	X
20130523	Reclasificación de actividad CIIU3 a CIIU4	05/23/13	06/24/13	EMPRESAS	5455	X
20130521	Registros de la publicacion abril mayo 88R	05/21/13	05/21/13	EMPRESAS	88	X
20130522	CARGA DE ESTABLECIMIENTOS	05/22/13	05/22/13	ESTABLECIMIENTOS	201	X
20130524	Actualización Base de publicación Ciu3 a	05/23/13	05/23/13	EMPRESAS	36	X
20130701	Reclasificación de actividad CIIU3 a CIIU4	07/01/13	07/31/13	EMPRESAS	3178	X
20130801	REVISAR DIRECCIONES Y CONTACTOS JUNTO CON	08/01/13	08/15/13	EMPRESAS	150	X
20130719	Conversión de la CIIU3 a la CIIU4	07/19/13	08/05/13	EMPRESAS	2847	X
20130720	Conversión de la CIIU3 a la CIIU4	07/22/13	08/02/13	EMPRESAS	2215	X

Cargas (c:\calcenter\cargas.dbf) Record: 21/22 Record Unlocked NUM 15:44 02/10/2013

Aquí están todas las cargas que se han registrado y se han procesado, tiene toda la información básica.

El tercer reporte son la 7.3 **distribución y seguimiento de una carga por verificador**, esta opción es la adecuada cuando necesita dar seguimiento y saber cómo avanza progresivamente la ejecución del proceso de la carga.

Seleccione una carga y obtenga el reporte.

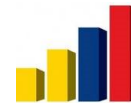
Selección de parámetros para el seguimiento

Cargas

20130701

Reporte de Seguimiento (Preview) Reporte de Seguimiento (Otra impresora)

Reporte de Seguimiento en PDF Cerrar



Report Designer - seguimiento.fx - Page 1 -

File Edit Window Help

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

CARGA SELECCIONADA: 20130701  
Reclasificación de actividad CIIU3 a CIIU4

CODIGO	NOMBRE	ASIGNADO	EJECUTADO	PORCENTAJE AVANCE
5	JESSICA CAURITONGO	482	482	100.00
6	VIRGINIA ALBERCA	674	674	100.00
7	CONSUELO FONSECA	707	705	99.71
8	SILVIA CHANGOLUISA	707	707	100.00
11	BETTY SOLANO	608	608	100.00
TOTAL ASIGNADO:		3,178	3,176	

Record: EOF/5 Exclusive

Windows Taskbar: 15:51 02/10/2013

Cuarto reporte.

#### 7.4 Detalle diario del avance por verificador.

Es un detalle obre cuantos registros ha realizado por día con su fecha, con la finalidad de dar un control más exhaustivo del proceso, observe la información.

Report Designer - reporte\_diario.fx - Page 1 -

File Edit Window Help

DETALLE DIARIO POR CARGA Y VERIFICADOR

CODIGO VERIFICADOR	VERIFICADOR	ESTADO	FECHA	TOTAL
5	JESSICA CAURITONGO	Terminado	01/07/2013	21
TOTAL:				21
5	JESSICA CAURITONGO	Terminado	02/07/2013	38
TOTAL:				38
5	JESSICA CAURITONGO	Terminado	03/07/2013	35
TOTAL:				35
5	JESSICA CAURITONGO	Terminado	04/07/2013	22
TOTAL:				22
5	JESSICA CAURITONGO	Gestionado	05/07/2013	1
5	JESSICA CAURITONGO	Terminado	05/07/2013	26

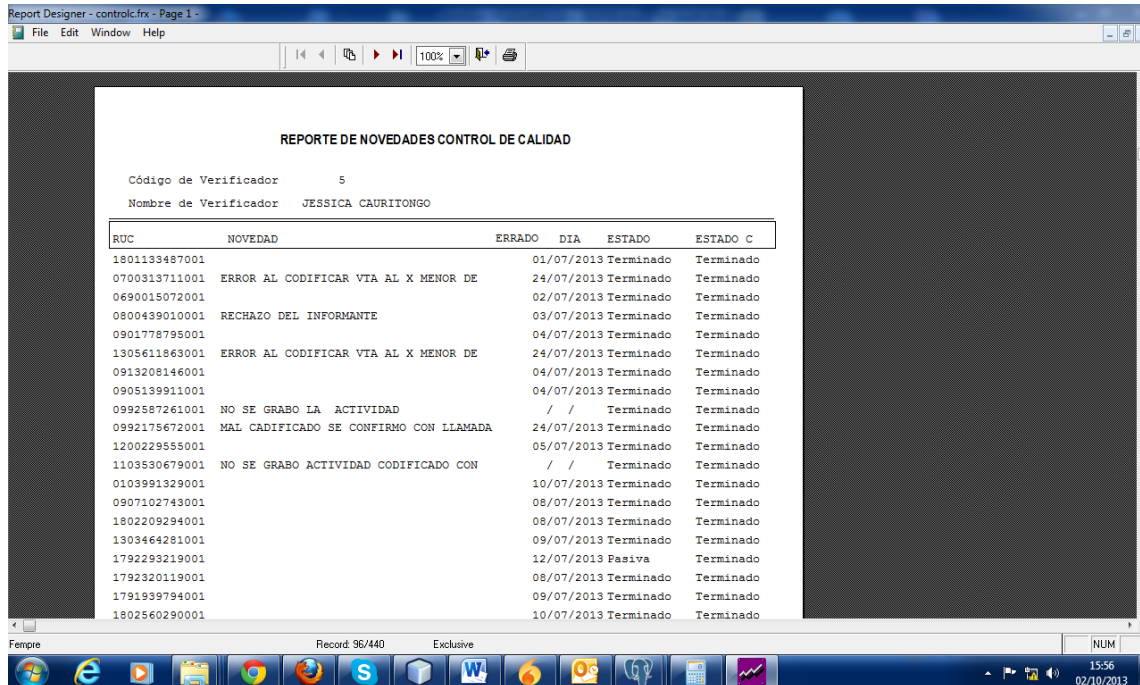
Record: 8/137 Exclusive

Windows Taskbar: 15:54 02/10/2013

Quinto reporte.

### 7.5 Informe detallado de novedades por registro y por verificador

Una vez que selecciona la carga y emite el reporte, se observa los comentarios que se ingresó en el proceso de control de calidad.

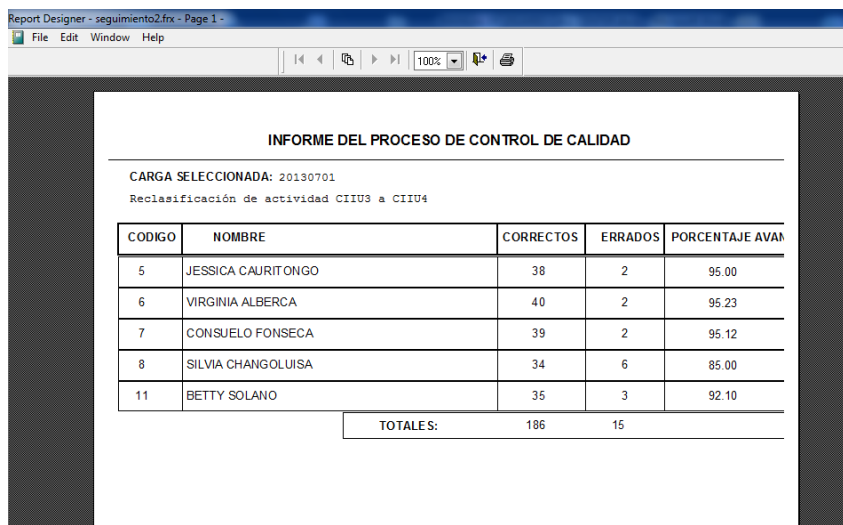


RUC	NOVEDAD	ERRADO	DIA	ESTADO	ESTADO C
1801133487001			01/07/2013	Terminado	Terminado
0700313711001	ERROR AL CODIFICAR VIA AL X MENOR DE		24/07/2013	Terminado	Terminado
0690015072001			02/07/2013	Terminado	Terminado
0800439010001	RECHAZO DEL INFORMANTE		03/07/2013	Terminado	Terminado
0901778795001			04/07/2013	Terminado	Terminado
1305611863001	ERROR AL CODIFICAR VIA AL X MENOR DE		24/07/2013	Terminado	Terminado
0913208146001			04/07/2013	Terminado	Terminado
0905139911001			04/07/2013	Terminado	Terminado
0992587261001	NO SE GRABO LA ACTIVIDAD	/ /		Terminado	Terminado
0992175672001	MAL CADIFICADO SE CONFIRMO CON LLAMADA		24/07/2013	Terminado	Terminado
1200229555001			05/07/2013	Terminado	Terminado
1103530679001	NO SE GRABO ACTIVIDAD CODIFICADO CON	/ /		Terminado	Terminado
0103991329001			10/07/2013	Terminado	Terminado
0907102743001			08/07/2013	Terminado	Terminado
1802209294001			08/07/2013	Terminado	Terminado
1303464281001			09/07/2013	Terminado	Terminado
1792293219001			12/07/2013	Pasiva	Terminado
1792320119001			08/07/2013	Terminado	Terminado
1791939794001			09/07/2013	Terminado	Terminado
1802560290001			10/07/2013	Terminado	Terminado

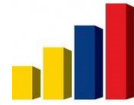
Y el sexto reporte como lo vimos en el módulo de control de calidad, es el reporte:

### 7.6 Resumen de las inconsistencias y aciertos de los verificadores de una carga seleccionada.

Observe de todos modos el reporte:



CODIGO	NOMBRE	CORRECTOS	ERRADOS	PORCENTAJE AVAN
5	JESSICA CAURITONGO	38	2	95.00
6	VIRGINIA ALBERCA	40	2	95.23
7	CONSUELO FONSECA	39	2	95.12
8	SILVIA CHANGOLUISA	34	6	85.00
11	BETTY SOLANO	35	3	92.10
TOTALES:		186	15	



Esto es todo el manual de usuario del sistema, espero haber sido claro y conciso, operando en el mismo aplicativo.