

SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN MANUAL DE USUARIO





Contenido

CONTENIDO	1
INTRODUCCIÓN	2
FUNDAMENTOS BÁSICOS	3
SEGURIDAD	3
OPCIONES DEL MENÚ	4
RUTAS DE ACCESO.....	4
AYUDAS E ICONOS.....	4
CATÁLOGOS	6
CATÁLOGO DE ACCESO Y SEGURIDAD	6
CATÁLOGO DE DEPENDENCIAS.....	8
CATÁLOGO DE DATOS GENERALES	10
CATÁLOGO DE OPCIONES PARA COMBO.....	12
CATÁLOGO DE SERVICIOS	12
CATÁLOGO DE TIPOS DE ASUNTOS.....	14
CATÁLOGO DE TURNADO PARA	16
CATÁLOGO DE ESTATUS DE ASUNTOS.....	18
CATÁLOGO DE ESTATUS DE SEGUIMIENTOS	20
CATÁLOGO DE IDENTIDAD DEL SISTEMA.....	22
CATÁLOGO DE TEXTO DEL MEMO.....	23
PROCEDIMIENTOS BÁSICOS DE OPERACIÓN	25
REGISTRO DE ASUNTOS	25
SEGUIMIENTO DE ASUNTOS	28
REPORTES	31
FORMATO DE MEMORANDO	31
TARJETA INFORMATIVA	31
REPORTES DE ASUNTOS RECIBIDOS.....	32
REPORTE DE ASUNTOS TURNADOS.....	33
REPORTE DE ASUNTOS POR TIEMPO DE RESPUESTA.....	34
REPORTE DE ASUNTOS POR REMITENTE	35



Introducción

Características Generales del Sistema El Sistema De Registro De Atención a Clientes (SICORRE) es una herramienta que ha sido diseñada para que el usuario pueda de forma rápida y sencilla, procesar la información de todos los documentos y mensajes recibidos en una dirección o departamento.

Asimismo este software permite:

- Registrar diferentes asuntos.
- Dar seguimiento a asuntos.
- Determinar el estatus de Asuntos y Seguimientos.
- Establecer seguridad y acceso
- Delimitar las alternativas de Asuntos respecto al usuario.
- Generar diversos reportes necesarios para el sistema.

Uso de este manual Este Manual es una guía de consulta para el usuario y explica de una manera sencilla cómo realizar cada uno de los procesos que intervienen en este Sistema, cómo se utilizan los iconos y botones especiales, y da a conocer las características y restricciones en el manejo de catálogos y reportes. Las palabras que se muestran en “**Negritas**” se refieren a nombres de menús, botones o formas.



Fundamentos Básicos

Seguridad

Control de Acceso

A través de un usuario y una clave de acceso, se puede acceder al módulo de Inicio.

Es muy importante para acceder el sistema, seguir los pasos en el orden que se indica a continuación:

1. Teclear el nombre del usuario.
2. Teclear el **password**.
3. Seleccionar el botón **Entrar**.

Universidad de Guanajuato

Rectoría

Sistema de Registro de Atención a Clientes

Universidad de Guanajuato
Unidad de Sistemas de Información y Cómputo
Sistema de Registro de Atención a Clientes Versión 3.5
Agosto 2004

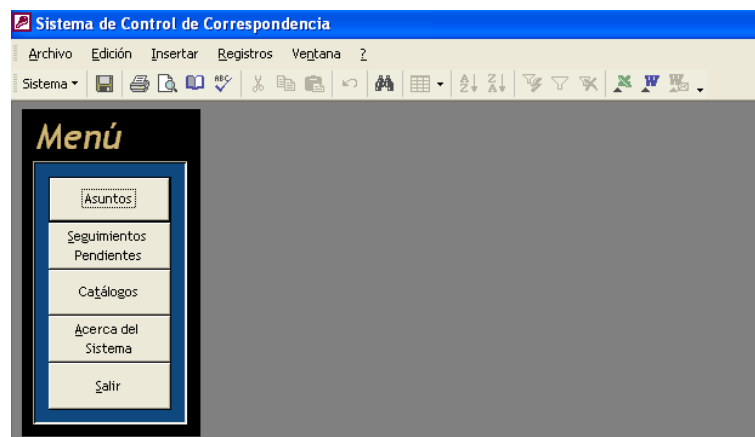
Acceso

Usuario:

Contraseña:

Entrar Salir

Menú principal





Si se desea cancelar la acción y salir de este menú, presionar el botón **Salir**.

Opciones del Menú

Opciones del Menú El Sistema De Registro De Atención está dividido en los siguientes módulos:

1. Asuntos
2. Seguimientos Pendientes
3. Catálogos
4. Acerca del Sistema
5. Salir

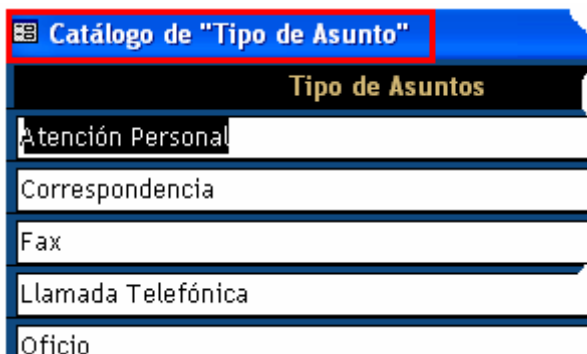
Rutas de acceso

Navegar por los menús Los submenús y formas se van desplegando conforme va ingresando al sistema.

Para cerrar programas, presionar los botones **Cerrar**.

Ayudas e iconos

Al presionar una opción, el sistema lo enviará a una nueva forma, cada una de las cuales, esta etiquetada o identificada en la parte superior izquierda.



En algunas formas, se agregan botones adicionales los cuales proporcionan mayor funcionalidad.

Si requiere conocer el total de registros que se tienen almacenados, se localiza el número en la parte inferior.





Nuevo



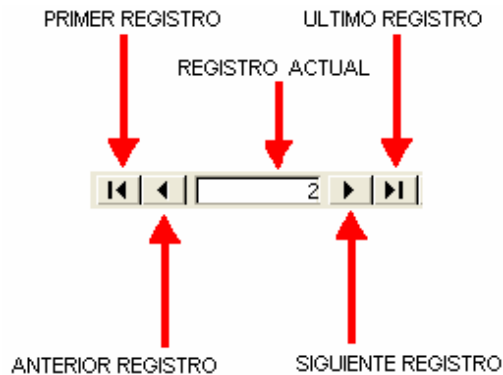
Por medio de este botón, se despliega en la forma, los campos en los que se capturan los datos para un dar de alta un nuevo registro.

Cada catálogo tiene sus características y restricciones por lo que es importante tener en cuenta las especificaciones siempre que agregue datos.

Consultar

Permite conocer la información que se tiene registrada, aquí no puede realizar ninguna modificación

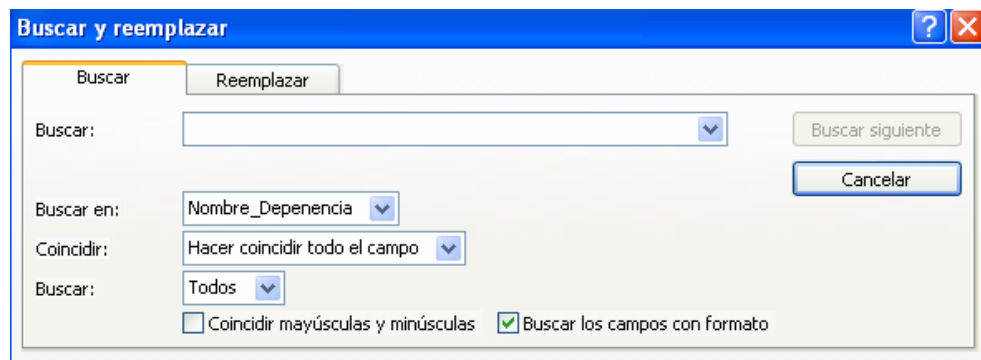
En la parte inferior de la forma se encuentra un grupo de botones con los que se puede navegar en el catálogo.



Buscar



Este botón nos permite buscar un registro en la información que se tiene registrada.





Catálogos

Hay información que ya se encuentra almacenada en la base de datos, algunos registros son parte de la aplicación y no pueden ser eliminados, ya que sin ellos no podría funcionar y son aceptadas por los usuarios responsables del funcionamiento del sistema.

Cada catálogo contiene campos en los que se debe registrar una cantidad de caracteres, numéricos o alfanuméricos; es importante cuidar la uniformidad y las restricciones señaladas.

Los catálogos en los cuales es obligatorio capturar al menos un registro, para iniciar el sistema, se listan a continuación:

- Catálogo de Acceso y Seguridad.
- Catálogo de Dependencias.
- Catálogo de Datos Generales.
- Catálogo de Opciones para Combo.
- Catálogo de Servicios.
- Catálogo de Tipos de Asuntos.
- Catálogo de Turnado para.
- Catálogo de Estatus de Asuntos.
- Catálogo de Estatus de Seguimientos.
- Catálogo de Identidad del Sistema.
- Catálogo de Texto del Memo.

Catálogo de Acceso y Seguridad



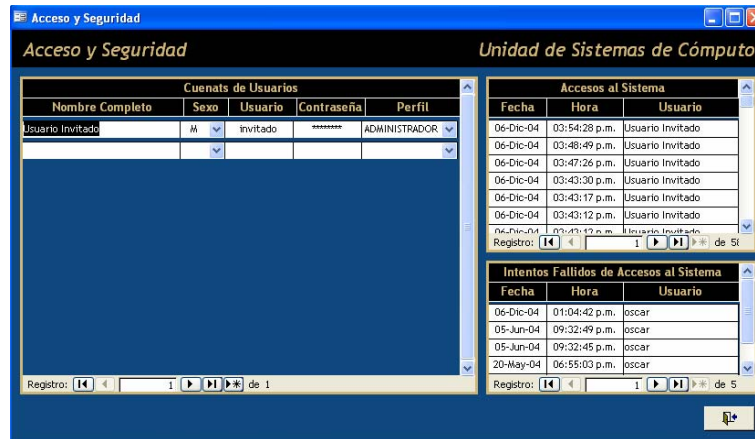
Definición


Este catálogo permite agregar, modificar y consultar los diferentes usuarios que acceden y usan la aplicación, así como la modalidad de acceso que tendrán a la aplicación. Además se puede consultar el historial de accesos a la aplicación y el número de intentos fallidos de entrada al sistema.

A este catálogo solamente tienen acceso los usuarios que fueron registrados como administrador.

Para crear o agregar un nuevo usuario:

1. Catálogos ⇒ Acceso y Seguridad:




- Presione el botón  del catálogo de la sección de **Cuentas de Usuario** y se despliegan los campos de captura necesarios.



- Inserte los Datos que se solicitan:

- En el **Nombre Completo** se registra el nombre del usuario.
- En **Sexo** se elige el que corresponde al usuario.
- En el **Usuario** se establece el nombre de usuario con el que se tendrá acceso al sistema.
- En la **Contraseña**, se determina el password con el que se tendrá acceso al sistema.
- En el **Perfil** se determina el tipo de acceso que tendrá el usuario, de acuerdo a lo que puede ver en el sistema. Este acceso puede ser como **Usuario** o como **Administrador**.



4. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Dependencias



Definición

Este catálogo permite agregar, modificar y consultar las diferentes dependencias existentes en la Universidad o entidades externas de las que se reciba o las que se envíe algún documento, llamada o mensaje.

Para crear o agregar una nueva dependencia:

1. Catálogos ⇨ Dependencias


2. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.

3. Inserte los Datos que se solicitan:

- En el **Nombre** se registra el nombre del departamento.
- En **Siglas** se escriben las iniciales o abreviatura con las que se identifica al Dpto.
- En el **Tipo** se establece si es un departamento externo o interno a la Universidad de Guanajuato.
- En el **Número**, se refiere al número de dependencia que se maneja a nivel Universidad de Guanajuato. Si es una dependencia externa no lleva número.
- Se registra el domicilio de la dependencia en los campos de: **Calle**, **Colonia**, **C.P.**, **Ciudad** y **Estado**.
- En **Teléfono**, **Fax** y **Apartado Postal** se capturan estos datos de



localización de la dependencia.

4. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Datos Generales




Definición

Este catálogo permite agregar, modificar y consultar los datos de las personas registradas en el sistema.

Para crear o agregar un directivo:

2. Catálogos ⇒ Datos Generales

The screenshot shows a window titled "Datos Generales" with a blue border. It contains a form with the following fields: "Nombre:" (C.P. JUAN FERNANDO CALDERON CABELLO), "Cargo:" (DIRECTOR FINANCIERO), "Dependencia:" (Dirección Financiera), "Correo Electronico:", "Telefono:", "Extensión:", "Fax:", "Radio:", and "Domicilio:". Below the form are two buttons: a group of three people and a refresh button. At the bottom, a status bar shows "Registro: 1 de 18" with navigation icons.


3. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.

The screenshot shows the same "Datos Generales" window, but the input fields are now empty. The "Nombre:" field is highlighted. The status bar at the bottom shows "Registro: 6 de 6".

4. Inserte los Datos que se solicitan:

- En el **Nombre** se registra el nombre de la persona.
- En el **Cargo** se escribe el puesto que ocupa la persona.
- En la **Dependencia** se registra el departamento o empresa a la que pertenece.
- En **Correo Electrónico** se captura la dirección e-mail de la persona.
- En **Teléfono**, **Extensión** y **Fax** se escriben el número telefónico y la extensión de la persona, así como su número de fax.
- En **Radio**, se escribe el número de radio de la persona.
- En **Domicilio**, se escribe la dirección de la persona.



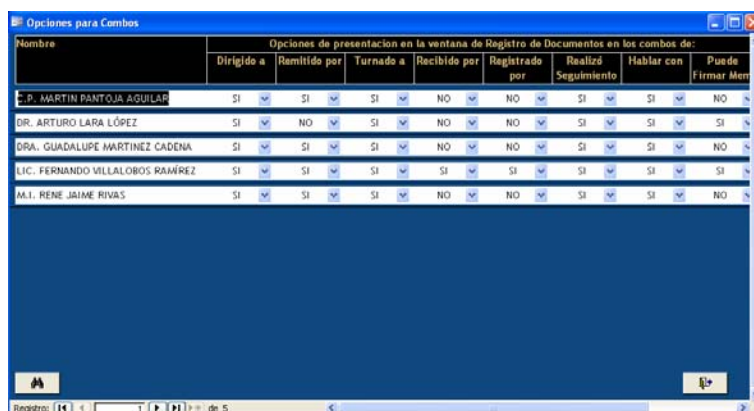
5. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Opciones para Combo

Definición Este catálogo permite modificar y consultar respecto a cada una de las personas registradas, los permisos para realizar acciones de los asuntos, de acuerdo a lo establecido por cada dirección.

Para modificar los permisos para cada uno de las personas:

1. Catálogos ⇨ Opciones para Combo




Nombre	Opciones de presentación en la ventana de Registro de Documentos en los combos de:							
	Dirigido a	Remitido por	Turnado a	Recibido por	Registrado por	Realizó Seguimiento	Hablar con	Puede Firmar Mem
DR. P. MARTIN PANTOJA AGUILAR	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO
DR. ARTURO LARA LÓPEZ	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI
DRA. GUADALUPE MARTÍNEZ CADENA	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO
LIC. FERNANDO VILLALOBOS RAMÍREZ	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
M.I. RENE JAIME RIVAS	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO

2. Las opciones que se pueden configurar para cada una de las personas son:

- Dirigido a.
- Remitido a.
- Turnado a.
- Recibido por.
- Registrado por.
- Realizó seguimiento.
- Hablar con.
- Puede firmar Memo.

Para cada una de las opciones listadas, debe elegirse la respuesta **SI** o **NO**, según se determine si se concede o no el permiso para las personas registradas en el sistema.

3. Al finalizar la configuración se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Servicios




Definición

Este catálogo permite agregar, consultar, modificar y borrar tipos de servicios que se solicitan para los diferentes asuntos, independientemente del tipo de medio (fax, correo electrónico, memorando) por el que se recibe el asunto.

Para crear o agregar un nuevo servicio:

4. Catálogos ⇌ Servicios




1. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.



2. Inserte los Datos que se solicitan:

- Un nuevo servicio para el campo **Servicios**.

5. Al finalizar la configuración se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Tipos de Asuntos




Definición

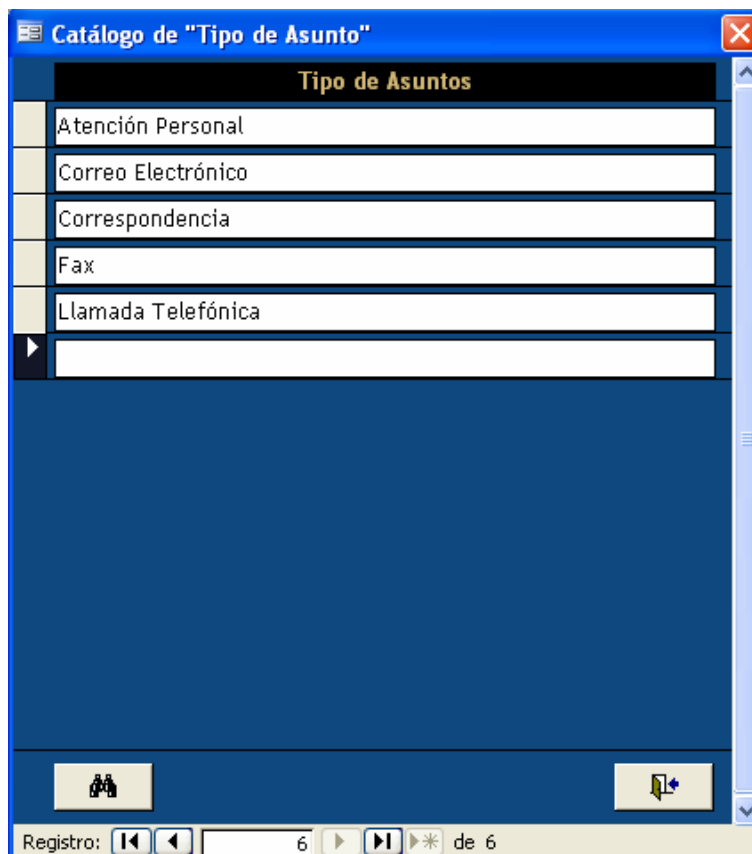
Este catálogo permite agregar, modificar y consultar los diferentes tipos de Asuntos que se tienen en el sistema.

Para crear o agregar un nuevo tipo de asunto:

1. Catálogos ⇒ Tipos de Asuntos:




2. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.



3. Inserte los Datos que se solicitan:

- Un nuevo **Tipo** para los Asuntos.

Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Turnado para

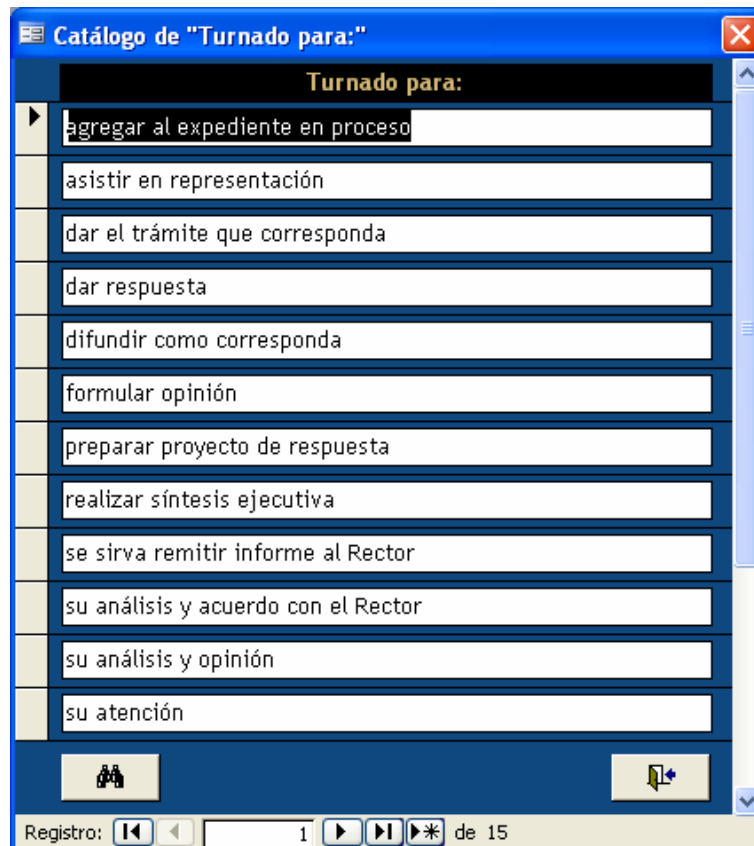



Definición

Este catálogo permite agregar, modificar y consultar los diferentes motivos registrados para el campo turnado para, referente a las razones por las que los asuntos son turnados a terceras personas.

Para crear o agregar un nuevo motivo:

3. Catálogos ⇨ Turnado para:




4. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.



5. Inserte los Datos que se solicitan:

- Un nuevo motivo para el campo **Turnado a**.

6. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Estatus de Asuntos

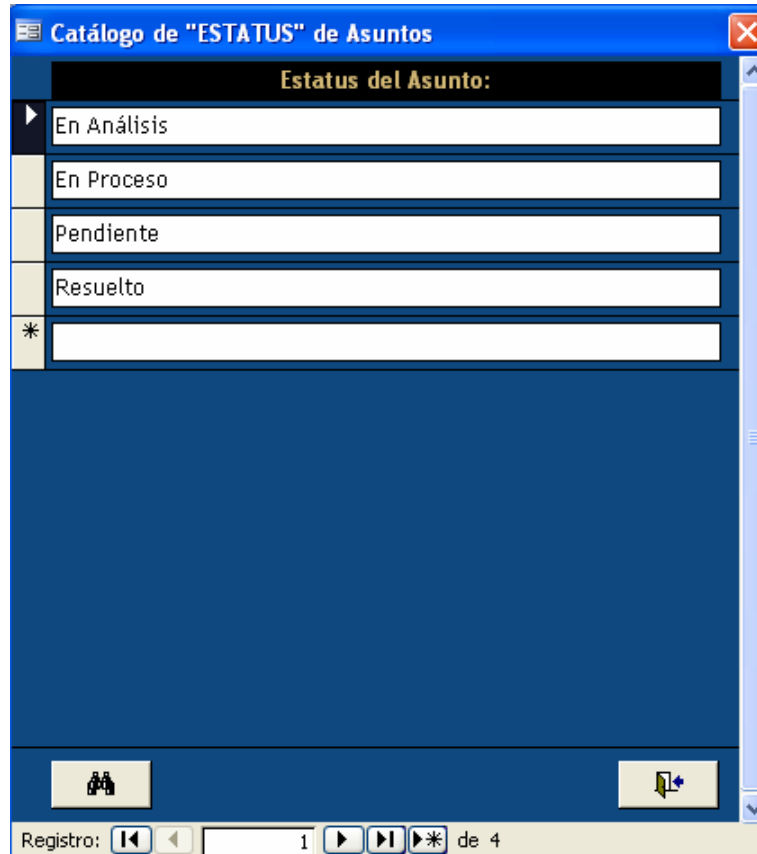



Definición

Este catálogo permite agregar, modificar y consultar los diferentes estatus de asuntos.

Para crear o agregar un nuevo estatus de asuntos:

1. Catálogos ⇒ Estatus de asuntos:




2. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.



3. Inserte los Datos que se solicitan:

- Un nuevo **Estatus** para los Asuntos.

4. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Estatus de Seguimientos




Definición

Este catálogo permite agregar, modificar y consultar los diferentes estatus de seguimientos.

Para crear o agregar un nuevo estatus de asuntos:

1. Catálogos ⇒ Estatus de Seguimientos:




2. Presione el botón  del catálogo y se despliegan los campos de captura necesarios.



Registro: 3 de 3

3. Inserte los Datos que se solicitan:

- Un nuevo **Estatus** para el seguimiento.

4. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Catálogo de Identidad del Sistema



Definición


En este catálogo se configura el Departamento del que se está registrando la información con la finalidad de personalizar el sistema, para que el nombre del departamento se muestre en las formas y reportes del Sistema.

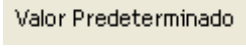
1. Catálogos ⇨ Identidad del Sistema:

The screenshot shows a window titled "Identidad del Sistema" with a blue header. Inside, there is a text input field labeled "Identidad:" containing the text "Rectoría". Below the field is a button labeled "Valor Predeterminado" and a button with a right-pointing arrow and a plus sign.

2. En el campo Identidad escriba el Nombre del Departamento, tal como quiere que se muestre en los Reportes.

The screenshot shows the same "Identidad del Sistema" window, but the text input field now contains "Unidad de Sistemas de Información". The "Valor Predeterminado" button and the arrow button are still present below the field.

3. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Nota: El botón  restablece el valor por default que se tiene en el sistema.

Catálogo de Texto del Memo



Definición

El Catálogo de Texto del Memo se refiere al texto que se muestra en el memorando que genera el sistema, respecto a los asuntos turnados. Ahora este Texto puede personalizarse con el fin de que se genere un Memorando redactado de acuerdo a las necesidades del departamento.

1. Catálogos ⇨ Texto del Memo:

Texto constante del Memo


Texto del Memo:

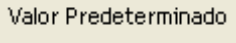
Por instrucciones del Sr. Rector, Dr. Arturo Lara López, remito la documentación anexa para

Valor Predeterminado

[Printer icon]

2. Escriba el Texto del Memo, tal y como quiere que aparezca en el Memorando.

3. Al finalizar la captura se debe presionar el botón  para cerrar la forma y registrar la información en la base de datos.

Nota: El botón  restablece el valor del memo por default que se tiene en el sistema.



Procedimientos Básicos de Operación

Registro de Asuntos

Definición El proceso del control de listado de asuntos consiste en registrar los asuntos que se van presentando, con su fecha de llegada y la fecha en que se atendió. Si se turnó a otra persona o se le va dando un seguimiento. Un asunto puede ser: una llamada telefónica, un e-mail, un oficio, una visita (atención personal), un fax, etc.

Descripción del Procedimiento Para crear un asunto:
1. Asuntos
Se despliega la siguiente pantalla:

Mostrar:

Todos los registros

Un mes Mes:

Período Del : al: 10/08/2004

Aceptar Cancelar

Esta pantalla es un filtro, para mostrar los asuntos registrados en un rango específico de fechas.

- **Todos los registros:** Muestra todos asuntos registrados en el sistema.
 - **Un Mes:** Al seleccionar esta opción, se debe elegir en el combo que se encuentra a un lado de la palabra **Mes** el mes que se quiere ver.
 - **Periodo:** Se define una fecha inicial (**Del:**) y una fecha final (**al:**) para ver los asuntos registrados durante ese lapso de tiempo.
2. Presione el Botón **Aceptar** después de elegir una opción para ver los asuntos. Se despliega la siguiente pantalla:



ID	Prioridad	Recibido	Hora (R)	Tipo Asunto	Servicio	Asunto	
1	Media	10-Ago-04	19:53	Correspondencia	Cita	Definir los nuevos estatutos de la Facultad	DR. ARTURO L
2	ALTA	10-Ago-04	19:55	Correo Electrónico	Invitación	Asistencia a Inauguración de Salon de Uso	LIC. FERNAND

3. Presione **Agregar Asuntos [ALT + A]** del catálogo de **Listado de Asuntos** y se despliega la forma de captura de datos:

Próximo Seguimiento	Hablar con	Estatus	Seguimiento	Se habló con
11/08/2004	08:00			

4. Inserte los datos que se solicitan:

- El campo **Dirigido a** indica la persona para quien se esta enfocando el asunto.
- La **Prioridad** se establece en base al grado de consideración o urgencia que se proporcione al asunto.
- La **Fecha y Hora** indican el momento en que se recibió el asunto.
- El campo **Tipo de contacto** indica el tipo de asunto del que se



trata.

- El **Servicio** se refiere a la clase de asunto que trata el asunto, como Invitación, Donación, Cita, entre otras.
- El **Estado** se refiere al estatus de atención que se ha dado al asunto hasta el momento de su registro.
- En el campo **Asunto** se registra una descripción detallada del asunto, que incluye el propósito o razón de ser del mismo.
- El campo **Remitente** indica la persona de quien proviene el asunto, se puede elegir de una lista o se puede escribir su nombre, si es que no se encuentra.
- La **Dependencia** hace referencia al departamento empresa del Remitente, se elige de las registradas en el catalogo de Dependencias.
- El **Domicilio, Teléfono y E-mail**. Son los datos de la persona que envía el asunto.
- En el campo **Recibido por** se escribe el nombre de la persona que atendió el asunto en primera instancia.
- En el campo **Registrado por** se escribe el nombre de la persona que capturó los datos del asunto en la aplicación.
- En **Observación** se registra cualquier referencia o complemento que se crea necesario para optimizar el contexto del asunto.

5. Al finalizar la captura de estos campos, se presiona **Cerrar [ALT + C]**.

Para capturar los datos, si el asunto fue transferido a otra persona:

1. Asuntos

ID	Prioridad	Recibido	Hora (R)	Tipo Asunto	Servicio	Asunto
1	Media	10-Ago-04	19:53	Correspondencia	Cita	Definir los nuevos estatutos de la Facultad DR. ARTURO L
2	ALTA	10-Ago-04	19:55	Correo Electrónico	Invitación	Asistencia a Inauguración de Salon de Uso LIC. FERNAND

2. Localice el asunto y para desplegar la forma de captura de datos, haga doble clic sobre algún campo del asunto.



3. Inserte los datos que se solicitan:
 - El campo **Turnado a** indica la persona para quien se esta transfiriendo el asunto, si la persona ya se encuentra registrada en el sistema, el **Cargo** se despliega automáticamente.
 - En el **Cargo** se registra el puesto del la persona a quien fue transferido el asunto.
 - En **Para** se determina el motivo para el que fue turnado el asunto.
 - La **Fecha y Hora** indican el momento en que se turno el asunto.
 - El campo **Firmado Por** indica la persona que autorizo que el asunto fuera turnado, si la persona ya se encuentra registrada en el sistema, el **Cargo** se despliega automáticamente.
 - En el **Cargo** se registra el puesto del la persona a quien fue transferido el asunto.
 - En la **Respuesta** se registra cuando se ha dado contestación al asunto, y se establece la Fecha.
4. Al finalizar la captura de estos campos, se presiona **Cerrar [ALT + C]**.

Seguimiento de Asuntos

Definición El proceso para realizar un seguimiento a un asunto consiste en sugerir una fecha y una persona para el seguimiento después de que el asunto ha sido registrado.

Descripción del Procedimiento Para dar un seguimiento al asunto:

1. **Asuntos**



Correspondencia
Secretaría Administrativa

Recibido	Hora (P)	Asunto	Tipo Asunto	Dirigido a	Prioridad	Estatus	Seguimiento
19-abr-04	11:50	Rescisión de Contrato	Llamada Telefónica	C.P. MARTIN PANTOJA	URGENTE	En Análisis	2
19-abr-04	14:05	Solicitud de Personal	Oficio	DR. ARTURO LARA	ALTA	Pendiente	1
11-may-04	15:56	Visita del Instituto de Capacitación	Atención Personal	C.P. JUAN FERNAN	Media	Pendiente	0

Registrar: 14 | 1 | de 3

Agregar Asuntos | Fecha del: 12/05/2004 al: 12/05/2004 | Tipo: TODOS | Cerrar

- Localice el asunto y para desplegar la forma de captura de datos, haga doble clic sobre algún campo del asunto.

Asuntos
Secretaría Administrativa

ID: 3 | Dirigido a: C.P. JUAN FERNANDO CALDERON CABELLO | Prioridad: Media

Fecha: 11/05/2004 | Hora: 15:56 | Tipo de Contacto: Atención Personal | Estado: Pendiente

Asunto: Visita del Instituto de Capacitación Nacional para el Profesorado a Nivel Bachillerato, para Evaluación Altoratoria

Remitido por: DR. ARTURO LARA LÓPEZ | Dependencia: Rectoría | Interna

Recibido por: DR. SERGIO ARIAS NEGRETE | Observación: No había quien lo atendiera, por ausencia del director

Registrado por: C.P. MARTIN PANTOJA AGUILAR

Turnado a: | Cargo: | Para: | Fecha: | Hora: | Firmado Por: | Cargo:

Próximo Seguimiento	Hablar con	Estatus	Seguimiento	Se habló con	Realizó el S
13/05/2004	8:00				

Registrar: 14 | 1 | de 1

Cerrar

- Inserte los datos que se solicitan:
 - El campo **Próximo Seguimiento** indica la fecha y hora que se sugiere para dar seguimiento al asunto.
 - En el campo **Hablar Con** se registra la persona que se sugiere para dar el seguimiento al asunto.
 - En **Estatus** se determina si el seguimiento ya se llevó a cabo o queda postergado para ser atendido.
 - El **Seguimiento** la fecha y hora reales, en que se dio seguimiento al asunto y que puede ser diferente a la fecha sugerida en el campo de Próximo Seguimiento.
 - El campo **Se habló con** se registra la persona que atendió el seguimiento.
 - En el campo **Realizo el Seguimiento** se registra la persona a quien atendió el asunto, que puede ser la misma que atendió el seguimiento.
 - En el campo **Acuerdos** se registran las observaciones pertinentes, de acuerdo al seguimiento que se le da al asunto, así como lo que comenten las respectivas partes.



4. Al finalizar la captura de estos campos, se presiona **Cerrar [ALT + C]**.




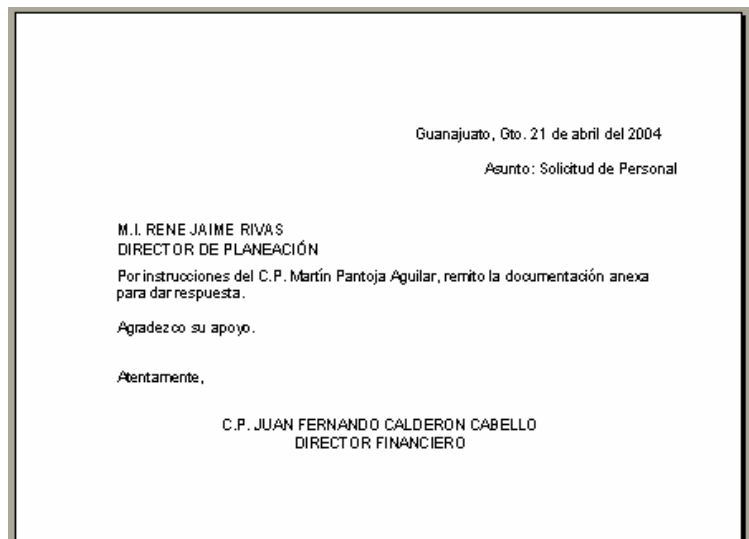
Reportes

Formato de Memorando

Definición Este reporte contiene el formato necesario, para generar un memorando, que contiene los datos para cuando el asunto se turna a otra persona. El registro del asunto debe contener información en los siguientes campos: **Dirigido, Prioridad, Fecha y Hora, Tipo de Contacto, Estado, Asunto, Remitido, Dependencia, Recibido por, Registrado por, Observación, Turnado a, Cargo, Para ,Fecha y Hora, Firmado Por, Cargo** para que el memo se genere de forma adecuada.

Para ejecutar este reporte:

1. **Asuntos**
2. Seleccione el asunto y para desplegar la forma de captura de datos, haga doble clic sobre algún campo del asunto.
3. En la parte inferior izquierda de la forma se encuentra el botón  , al presionarlo se genera el reporte.



Guanajuato, Gto. 21 de abril del 2004

Asunto: Solicitud de Personal

M.I. RENE JAIME RIVAS
DIRECTOR DE PLANEACIÓN

Por instrucciones del C.P. Martín Pantoja Aguilar, remito la documentación anexa para dar respuesta.

Agradezco su apoyo.

Atentamente,

C.P. JUAN FERNANDO CALDERON CABELLO
DIRECTOR FINANCIERO

Nota: El formato del Memorando puede ser cambiado, en el catálogo de **Texto de Memo**.


Tarjeta Informativa

Definición Este reporte contiene la información básica que se encuentra registrada en el sistema respecto al asunto. El registro del asunto debe contener información



en los siguientes campos: **Dirigido, Prioridad, Fecha y Hora, Tipo de Contacto, Estado, Asunto, Remitido, Dependencia** para que el memo se genere de forma adecuada.

Para ejecutar este reporte:

1. **Asuntos**
2. Seleccione el asunto y para desplegar la forma de captura de datos, haga doble clic sobre algún campo del asunto.
3. En la parte inferior izquierda de la forma se encuentra el botón  , al presionarlo se genera el reporte.

Tarjeta Informativa

Guanajuato, Gto. 11 de mayo del 2004

Asunto: Visita del Instituto de Capacitación Nacional para el Profesorado a Nivel Bachillerato, para Evaluación Teórica

Observaciones: No había quien lo atendiera, por ausencia del director


Reportes de Asuntos Recibidos

Definición Este reporte contiene una relación de los asuntos registrados en el sistema dentro de un periodo de tiempo determinado.

Para ejecutar este reporte:

1. **Asuntos**
2. En la parte inferior de la forma se encuentra una pequeña separación, que se utiliza para la generación del reporte.

Agregar Asuntos Del : 11/08/2004 al: 11/08/2004 Tipo:     

3. Se Registran los siguientes datos:
 - La **fecha de inicio y fecha final** del periodo que se quiere ver en el reporte.
 - El **Tipo**, que se refiere al tipo de asunto, se puede elegir según los registrados en el sistema o un general que se genera eligiendo la opción **TODOS**.
4. En seguida presione el botón  , para desplegar el reporte:



Universidad de Guanajuato		Unidad de Sistemas de Cómputo	
Sistema de Registro de Atención a Clientes		Relación de Asuntos recibidos del	
Viernes, 11 de Junio de 2004		al Lunes, 21 de Junio de 2004	
Atención Personal			
Dirigido a	Fecha	Hora	Prioridad
D.R. ARTURO LARA LÓPEZ	13-Jun-04	10:56	Baja
Estatus	Asunto	Remitido por	
En Análisis	Prestamo de laptop	DRA. GUADALUPE MARTINEZ CADENA Secretaría General	
Correo Electrónico			
Dirigido a	Fecha	Hora	Prioridad
C.P. MARTIN PANTOJA AGUILAR	13-Jun-04	18:58	ALTA
Estatus	Asunto	Remitido por	
Pendiente	Prestamo de equipos	DRA. GUADALUPE MARTINEZ CADENA Secretaría General	
D.R. ARTURO LARA LÓPEZ	15-Jun-04	10:03	Medio
Estatus	Asunto	Remitido por	
En Proceso	Cambio de director	C.P. MARTIN PANTOJA AGUILAR Secretaría Administrativa	
Fax			
Dirigido a	Fecha	Hora	Prioridad
D.R. ARTURO LARA LÓPEZ	13-Jun-04	18:57	Medio
Estatus	Asunto	Remitido por	
En Proceso	Envío de Cotización	C.P. MARTIN PANTOJA AGUILAR Secretaría Administrativa	

Impresión: 21/06/2004 02:02:14 p.m.

Página 1 de 1

Reporte de Asuntos Turnados


Definición

Este reporte contiene una relación de los asuntos registrados en el sistema dentro de un periodo de tiempo determinado que han sido turnados para ser atendidos.

Para ejecutar este reporte:

1. **Asuntos**
2. En la parte inferior de la forma se encuentra una pequeña separación, que se utiliza para la generación del reporte.

Agregar Asuntos	Del : 11/08/2004	al: 11/08/2004	Tipo: TODOS					
-----------------	------------------	----------------	-------------	--	--	--	--	--

3. Se Registran los siguientes datos:
 - La **fecha de inicio** y **fecha final** del periodo que se quiere ver en el reporte.
 - El **Tipo**, que se refiere al tipo de asunto, se puede elegir según los registrados en el sistema o un general que se genera eligiendo la opción **TODOS**.
4. En seguida presione el botón , para desplegar el reporte:



Relación de documentos turnados del Viernes, 11 de Junio de 2004

al Miércoles, 21 de Julio de 2004

Atención Personal									
Turnado a	Turnado para	Fecha	Hora	Prioridad	Estatus	Asunto	Remitido por	Recibido	
MI. RENE JAIME RIVAS	asistir en representación	05-Jul-04	11:11	Baja	En Análisis	Prestamo de laptop	DRA. GUADALUPE MARTINEZ CADEN	13-Jun-04	18:56

Correo Electrónico									
Turnado a	Turnado para	Fecha	Hora	Prioridad	Estatus	Asunto	Remitido por	Recibido	
CP. MARTIN PANTOJA AGUILAR	se sirva remitir informe al Rector	02-Jul-04	15:44	ALTA	Pendiente	Prestamo de equipos	DRA. GUADALUPE MARTINEZ CADEN	13-Jun-04	18:58
LIC. FERNANDO VILLALOBOS RAMÍ	dar respuesta	01-Jul-04	11:33	Media	En Proceso	Cambio de director	CP. MARTIN PANTOJA AGUILAR	15-Jun-04	10:03

Fax									
Turnado a	Turnado para	Fecha	Hora	Prioridad	Estatus	Asunto	Remitido por	Recibido	
DRA. GUADALUPE MARTINEZ CADE	dar trámite que corresponda	01-Jul-04	11:22	Media	En Proceso	Envío de Cotización	CP. MARTIN PANTOJA AGUILAR	13-Jun-04	18:57

Impresión: 21/06/2004 02:04:52 p.m.

Página 1 de 1


Reporte de Asuntos por tiempo de Respuesta

Definición Este reporte contiene una relación de los asuntos, indicando cuando fueron recibidos, turnados y cuando se estableció su tiempo de respuesta.

Para ejecutar este reporte:

1. **Asuntos**
2. En la parte inferior de la forma se encuentra una pequeña separación, que se utiliza para la generación del reporte.

Agregar Asuntos	Del: 11/08/2004	al: 11/08/2004	Tipo: TODOS					
-----------------	-----------------	----------------	-------------	--	--	--	--	--

3. Se Registran los siguientes datos:
 - La **fecha de inicio** y **fecha final** del periodo que se quiere ver en el reporte.
 - El **Tipo**, que se refiere al tipo de asunto, se puede elegir según los registrados en el sistema o un general que se genera eligiendo la opción **TODOS**.
4. En seguida presione el botón , para desplegar el reporte:



Universidad de Guanajuato		Rectoría							
Sistema de Registro de Atención a Clientes									
Relación de Tiempos de Respuesta de Domingo, 01 de Agosto de 2004		al Miércoles, 11 de Agosto de 2004							
Asunto	Servicio	Estado	Precedencia	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Tiempo de Respuesta	Responsable	Tamaño	Asunto
1	Qto	En Proceso	Medio	10-Ago-04	11-Ago-04	16:52	LIC FERNANDO VILLAL OBIS RAMIREZ		Definir los nuevos estatutos de la Facultad de Derecho en base a los pidi
2	Inducción	En Análisis	ALTA	10-Ago-04	11-Ago-04	16:55	LIC FERNANDO VILLAL OBIS RAMIREZ		Presencia a inauguración de Salón de Usos Múltiples, donado por la Unio

Reporte de Asuntos por Remitente

Definición Este reporte contiene una relación de los clientes que han remitido asuntos, incluyendo también sus respectivos asuntos, registrados en el sistema, dentro de un periodo de tiempo determinado.

Para ejecutar este reporte:

5. Asuntos

6. En la parte inferior de la forma se encuentra una pequeña separación, que se utiliza para la generación del reporte.

Agregar Asuntos	Del: 11/08/2004	al: 11/08/2004	Tipo: TODOS						
-----------------	-----------------	----------------	-------------	--	--	--	--	--	--

7. Se Registran los siguientes datos:

- La **fecha de inicio** y **fecha final** del periodo que se quiere ver en el reporte.
- El **Tipo**, que se refiere al tipo de asunto, se puede elegir según los registrados en el sistema o un general que se genera eligiendo la opción **TODOS**.

8. En seguida presione el botón , para desplegar el reporte:



Universidad de Guanajuato

Unidad de Sistemas de Cómputo

Sistema de Registro de Atención a Clientes

Relación de Clientes (Remitentes) de Viernes, 11 de Junio de 2004 al Lunes, 21 de Junio de 2004

Remite:	C. P. MARTIN PANTOJA AGUILAR			Dependencia:	Secretaría Administrativa			Interna					
Domicilio:	Lascurain de Retana # 5 zona centro, guanajuato gto.			Teléfono:	123-456-7890			E-Mail: martin@uigpts.ugto					
Asunto:	10	13-Jun-04	10:57	Fax:	Envío de Cotización			Dirigido a:	DR. ARTURO LARA LÓPEZ	Prioridad:	Medio	Estatus:	En Proceso
Asunto:	12	15-Jun-04	10:03	Correo Electrónico:	Cambio de director			Dirigido a:	DR. ARTURO LARA LÓPEZ	Prioridad:	Medio	Estatus:	En Proceso
Remite:	DRA. GUADALUPE MARTINEZ CADENA			Dependencia:	Secretaría General			Interna					
Domicilio:				Teléfono:				E-Mail:					
Asunto:	9	13-Jun-04	10:56	Atención Personal:	Prestamo de laptop			Dirigido a:	DR. ARTURO LARA LÓPEZ	Prioridad:	Baja	Estatus:	En Análisis
Asunto:	11	13-Jun-04	10:58	Correo Electrónico:	Prestamo de equipos			Dirigido a:	C.P. MARTIN PANTOJA AGUILAR	Prioridad:	ALTA	Estatus:	Pendiente