

MANUAL DE USUARIO

APLICACIÓN: CRM

MÓDULO EVALUACIONES

Historial de Cambios.....	3
Ingreso de Aplicación.....	4
Aplicación Móvil.....	4
Crear Planificación.....	5
Como Evaluador.....	6
Como Evaluado.....	8
Crear Nueva Actividad.....	9
Plantillas.....	12
Condiciones de Fechas y Horas.....	14
Aprobar o Rechazar Planificación.....	14
Editar Planificación.....	16
Calendario de Actividades.....	17
Acciones/Botones de las Tareas.....	18
Tipos de Tareas.....	19
Específicas.....	19
Específicas con Módulos.....	22
Asesoría.....	23
Evaluaciones.....	24
Guía para evaluar.....	26
Reportes.....	28
Por Empleado.....	28
Por Sucursal.....	30

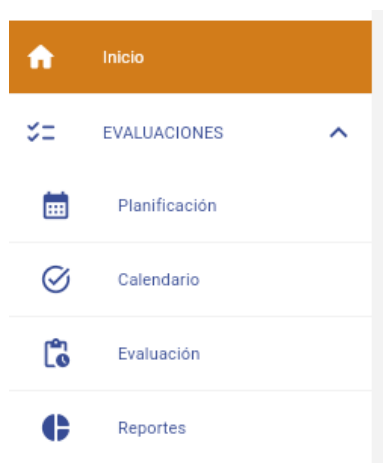
Historial de Cambios

Versión	Fecha de Cambio	Descripción de Cambio
1.0.14	02/09/2024	Sistema Publicado en Producción
1.0.15	06/09/2024	-Visualización de evaluaciones como Evaluado -Edición de tareas -Reprogramación de tareas
1.0.16	06/09/2024	Corrección de recarga de páginas sin reseteo de filtros.
1.0.20	10/09/2024	Corrección de creación de planificación.
1.0.21	13/09/2024	-Evaluaciones: al evaluar se guarda la calificación de cada aspecto automáticamente al colocar nota, se quita el botón de Guardar. -Evaluaciones: se muestra porcentaje de avance de tareas y vista con subtareas. -Evaluaciones: se muestra al evaluador un solo registro con el fin de que pueda evaluar todas las planificaciones pendientes. Mientras que el evaluado visualiza registros de cada planificación evaluada. -Se agrega opción de Filtro "Todos" y Caja de Texto en Calendario y Evaluaciones para visualizar y buscar a todos los empleados (con privilegio). - Al autorizar una planificación se pueden guardar recomendaciones. - Todas las tareas que se crean como temporales al momento de finalizarlas se eliminan del listado de actividades.
1.0.24	07/10/2024	-Actividades enlazadas a módulos sin botones de inicio y pausa, únicamente se habilitan botones de terminar y reprogramar. -Filtro de búsqueda de actividades en listado de tareas.
1.0.25	10/10/2024	- Las tareas atadas a módulos una vez terminadas, no se vuelven a iniciar. - Se visualizan evaluaciones pasadas. - Se habilita la reprogramación de tareas sin iniciar.
1.0.26	18/10/2024	-Se corrige la versión móvil para que se muestre el detalle de evaluaciones y al adjunto de documentos. -Se agregan reportes por Actividades y Planificaciones. -Las tareas sin terminar se cerrarán automáticamente en la noche con la hora en que se realice el proceso.

Ingreso de Aplicación

Se debe ingresar a la aplicación en el enlace: <http://138.185.137.126:32008/>. Con las mismas credenciales (usuario y contraseña) del sistema de facturación.

En el módulo correspondiente a Evaluaciones, la visualización dependerá de los permisos concedidos al perfil del usuario.



Aplicación Móvil








Existe una versión móvil para instalar en **Android**, se puede descargar el APK desde SAITEL OS (<https://saitelapp.ec/>) en el módulo de **Descargas**.



Descargar el archivo crm

SAITEL APP

Aplicaciones a descargar.

Name	Last modified	Size	Description
Parent Directory		-	
 crm_1.0.20.apk	2024-09-11 08:37	32M	
 guia_documentos.pdf	2024-02-07 09:19	671K	
 guia_evaluaciones.pdf	2024-07-19 12:46	1.7M	
 saitel_1.0.12.apk	2024-03-28 09:20	28M	
 saitel_tecnico.apk	2024-08-05 17:34	9.9M	
 tutorial_documentos.mp4	2024-02-05 10:57	231M	
 tutorial_foro.mp4	2024-02-05 10:59	95M	

© 2024

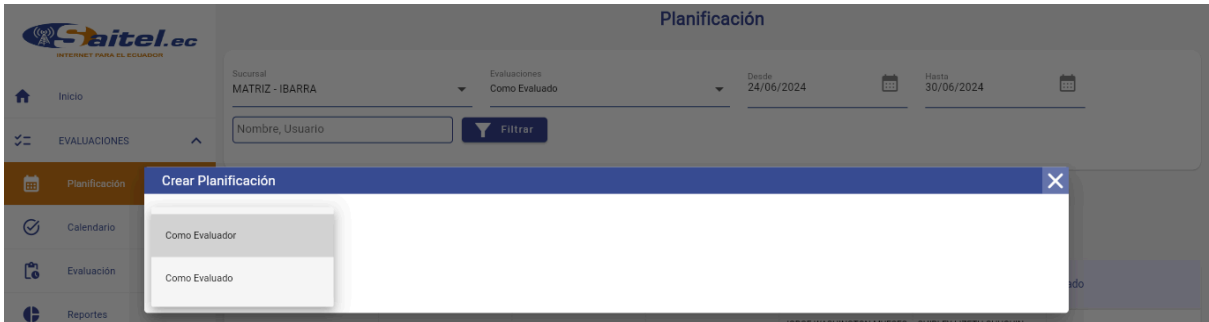
Crear Planificación

Para crear una planificación de actividades, debe dirigirse al módulo de PLANIFICACIÓN y dar click en el botón de Crear Planificación.



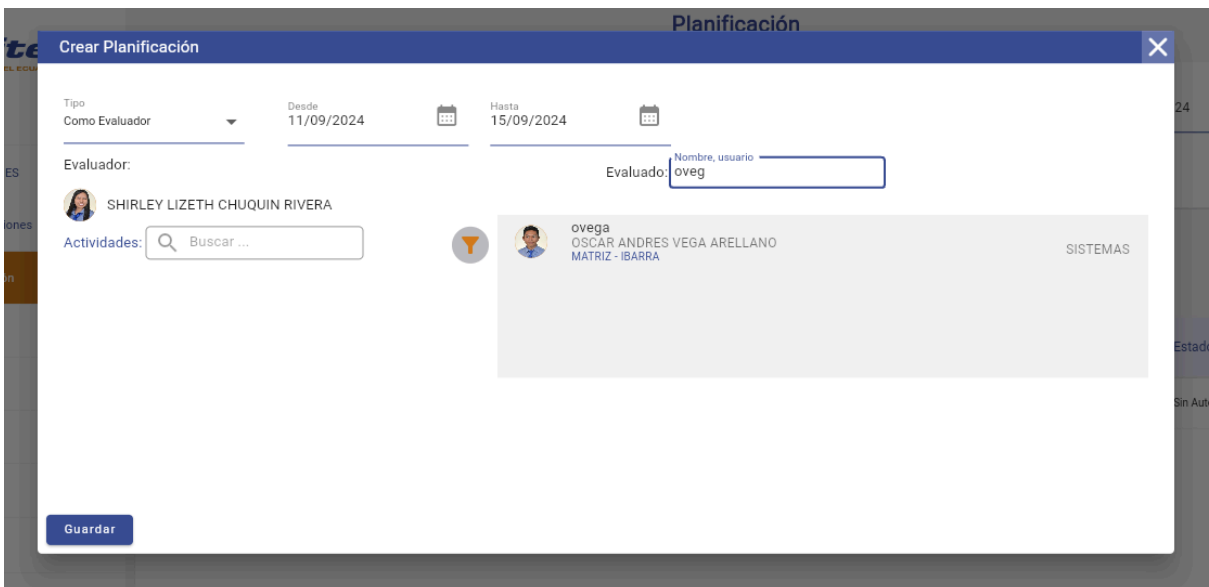
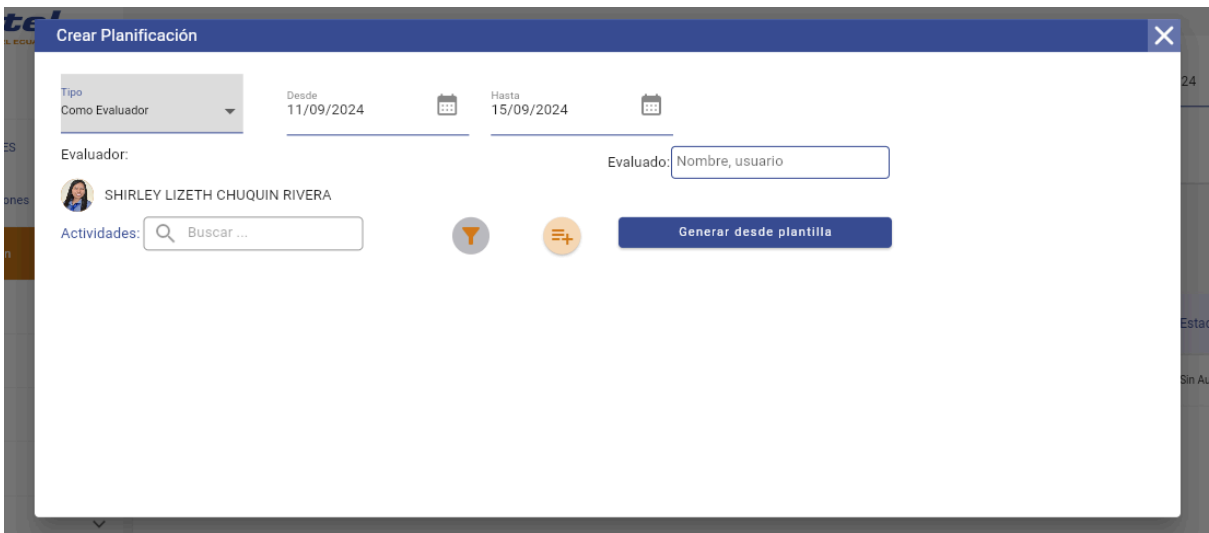
The screenshot displays the Saitel.ec CRM interface. The top navigation bar is dark blue with a hamburger menu icon and the text 'CRM'. Below this, the Saitel.ec logo is visible. A left sidebar contains navigation options: Inicio, EVALUACIONES, Configuraciones, Planificación (highlighted in orange), Calendario, and Evaluación. The main content area is titled 'Planificación' and includes a filter section with dropdowns for 'Sucursal' (MATRIZ - IBARRA), 'Evaluaciones' (Como Evaluado), 'Estado' (Sin Autorizar), and 'Desde' (09/09/2024). A search input field labeled 'Nombre, Usuario' and a 'Filtrar' button are also present. Below the filter section, there are two tabs: 'Planificación' and 'Actividades'. At the bottom, a table header is visible with columns: '#', 'Fecha', 'Fecha Inicio', 'Fecha Fin', 'Evaluador', and 'Eva'.

Se desplegará una ventana con un formulario, dónde se debe seleccionar si la planificación es como un usuario evaluado o como evaluador.




Como Evaluador

Al crear la planificación como evaluador, se debe elegir quién va a ser evaluado en la caja de búsqueda de Evaluado.





El paso siguiente es elegir todas las actividades a realizar en la caja de búsqueda, tomando en cuenta que las actividades por defecto estarán filtradas por el departamento del evaluado, en caso de necesitar ver actividades de otros departamentos existe el ícono de filtro para marcar el departamento deseado.

Evaluador:  SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA


Evaluado:

Actividades:

Crear Planificación

Tipo: Como Evaluador Desde: 11/09/2024

Evaluador:  SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA

Actividades:


Selecciona Departamentos

- Todos
- ADMINISTRATIVO
- MARKETING (VENTAS)
- SEGURIDAD INDUSTRIAL
- TECNICO
- FINANCIERO
- SISTEMAS
- MEDICO
- JURIDICO
- EXTERNO

De esta manera se irán agregando tareas, donde se puede escoger la fecha/hora inicial y fecha/hora final. Tomando en cuenta que las tareas se podrán planificar a futuro.

Crear Planificación

Tipo: Como Evaluador Desde: 25/06/2024 Hasta: 25/06/2024

Evaluador:  SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA

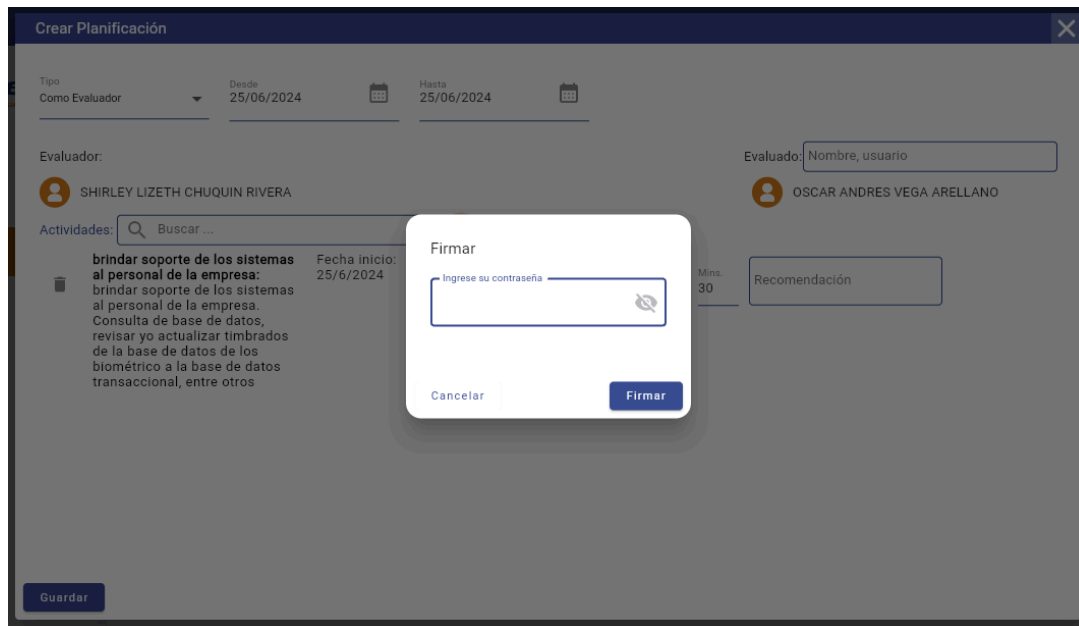
Evaluado:

Actividades:

brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa:
brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa.
Consulta de base de datos, revisar y actualizar timbrados de la base de datos de los biométrico a la base de datos transaccional, entre otros

Fecha inicio: 25/6/2024 Hora Mins. Fecha fin: 25/6/2024 Hora Mins.

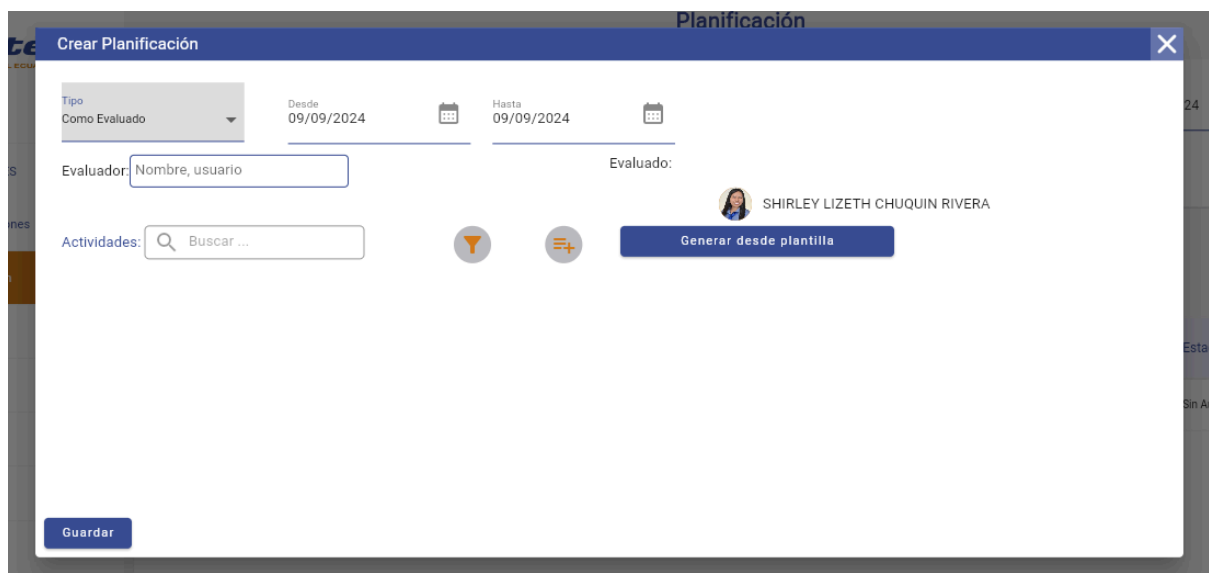
Si la planificación la crea un evaluador, deberá firmar la misma dando como aprobada automáticamente la planificación.



The screenshot shows the 'Crear Planificación' (Create Planning) form. The 'Tipo' (Type) is set to 'Como Evaluador' (As Evaluator). The dates are 'Desde 25/06/2024' and 'Hasta 25/06/2024'. The 'Evaluador' (Evaluator) is 'SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA'. The 'Evaluado' (Evaluated) field is 'Nombre, usuario' (Name, user) and is currently empty. The 'Actividades' (Activities) section contains the text: 'brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa: brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa. Consulta de base de datos, revisar yo actualizar timbrados de la base de datos de los biométrico a la base de datos transaccional, entre otros'. The 'Fecha inicio' (Start date) is '25/6/2024'. The 'Mins.' (Minutes) field is '30'. The 'Recomendación' (Recommendation) field is empty. A 'Firmar' (Sign) modal is open in the center, with the text 'Firmar' and 'Ingrese su contraseña' (Enter your password). The modal has 'Cancelar' (Cancel) and 'Firmar' (Sign) buttons. A 'Guardar' (Save) button is visible at the bottom left of the form.

Como Evaluado

Al crear una planificación como usuario evaluado, se bloqueará el cuadro de búsqueda de actividades hasta escoger qué persona va a ser el evaluador.



The screenshot shows the 'Planificación' (Planning) form. The 'Tipo' (Type) is set to 'Como Evaluado' (As Evaluated). The dates are 'Desde 09/09/2024' and 'Hasta 09/09/2024'. The 'Evaluador' (Evaluator) field is 'Nombre, usuario' (Name, user) and is currently empty. The 'Evaluado' (Evaluated) field is 'SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA'. The 'Actividades' (Activities) search bar is disabled. There are two icons (a funnel and a list) and a 'Generar desde plantilla' (Generate from template) button. A 'Guardar' (Save) button is visible at the bottom left of the form.

Crear Planificación
✕

Tipo: Como Evaluado Desde: 09/09/2024 Hasta: 09/09/2024

Evaluador: Evaluado: SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA

JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS

Actividades:
🔍
⚙️
Generar desde plantilla

Actualizar cambios de aplicaciones...: Actualizar cambios de aplicaciones

Actualizar y poner en funcionamientos los cambios ...: Actualizar y poner en funcionamientos los cambios realizados de las aplicaciones

Cálculo de horas nocturnas: Realizar cambio de calculo de horas nocturnas de acuerdo al horario

Subir nuevos cambios a pruebas...: Subir nuevos cambios a pruebas

Guardar

Si se crea la planificación como evaluado, se guardará con espera de una aprobación del evaluador. El estado de la planificación podrá visualizarse en el módulo de Planificación:

Planificación

Sucursal: MATRIZ - IBARRA Evaluaciones: Como Evaluado Desde: 24/06/2024 Hasta: 30/06/2024

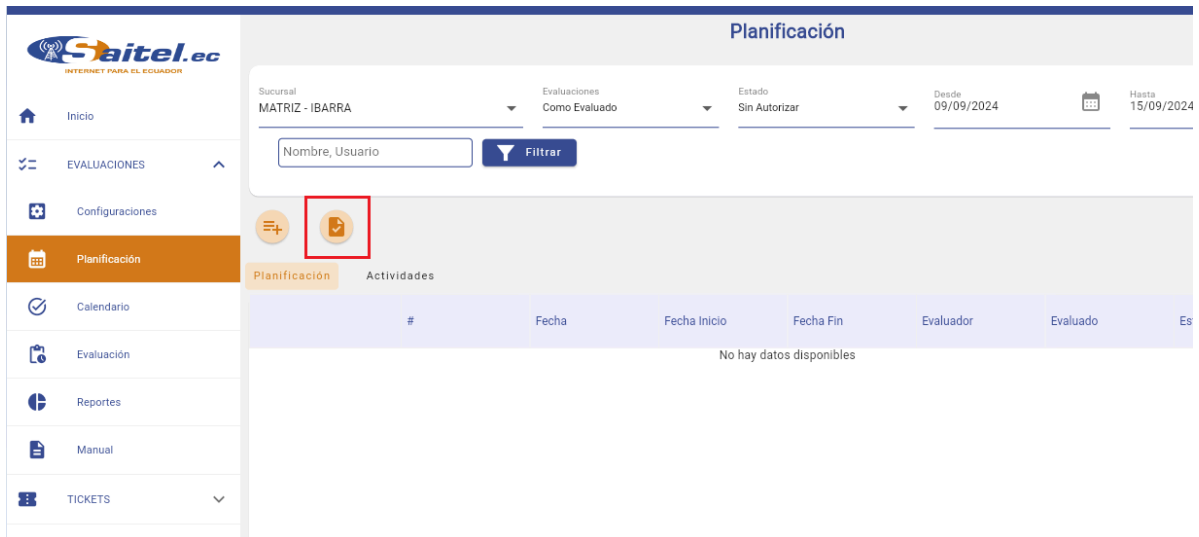
Filtrar

⚙️
Planificación
Actividades

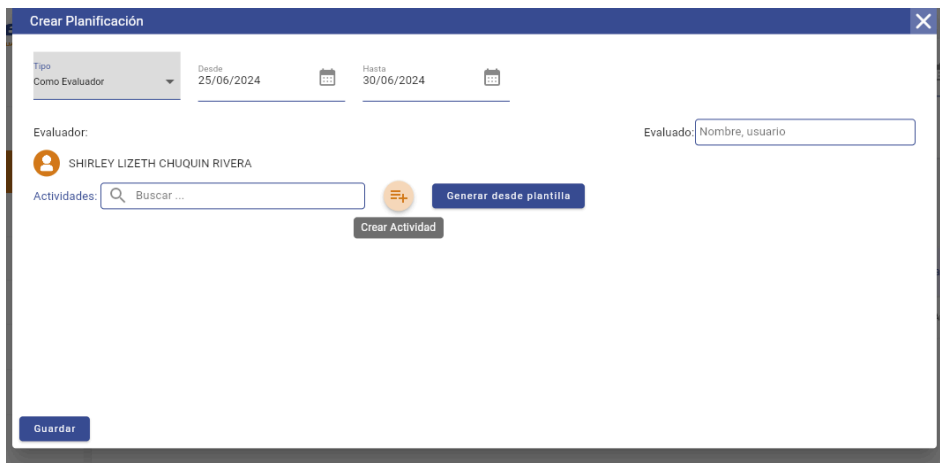
Fecha	Fecha Inicio	Fecha Fin	Evaluador	Evaluado	Estado
2024-06-24	2024-06-24	2024-06-28	JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS	SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA	Sin Autorizar/Rechazar

Crear Nueva Actividad

Existen dos maneras de crear actividades, una desde la pantalla de planificaciones:

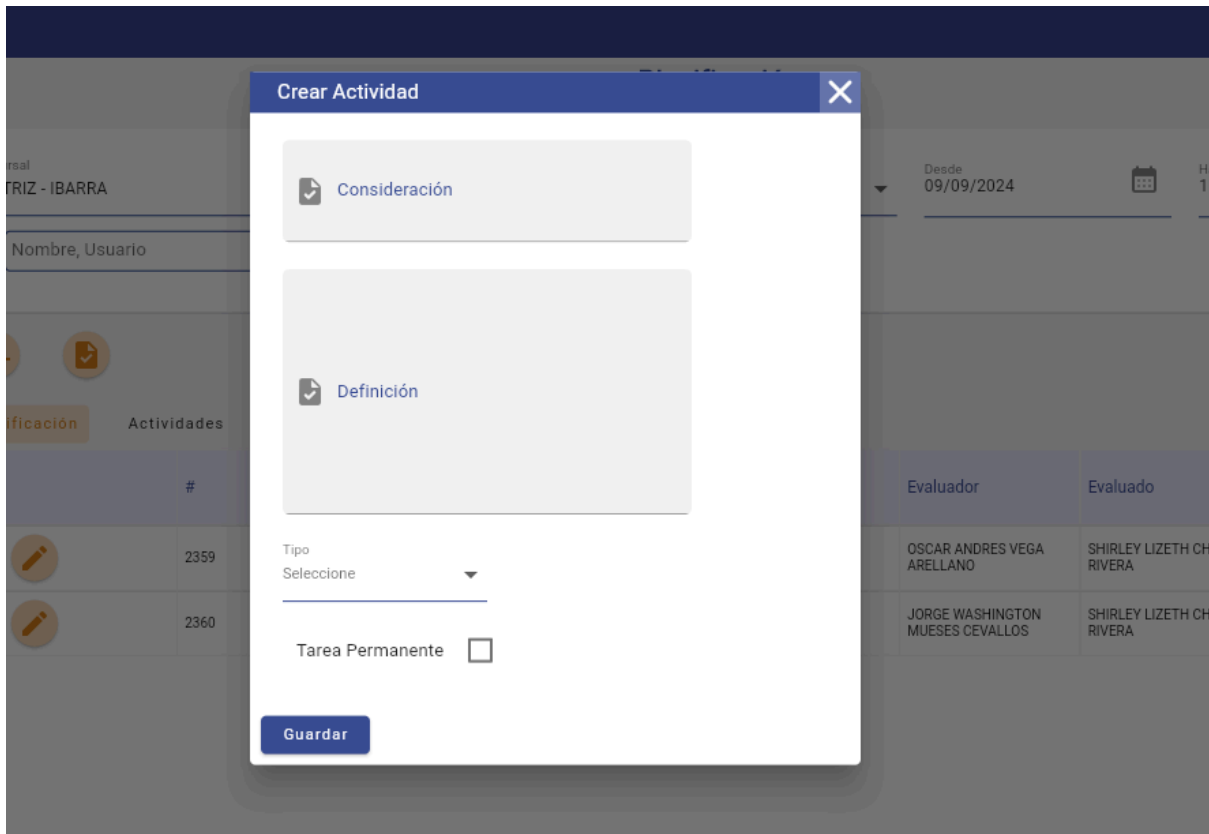


y otra desde la ventana de creación de planificación

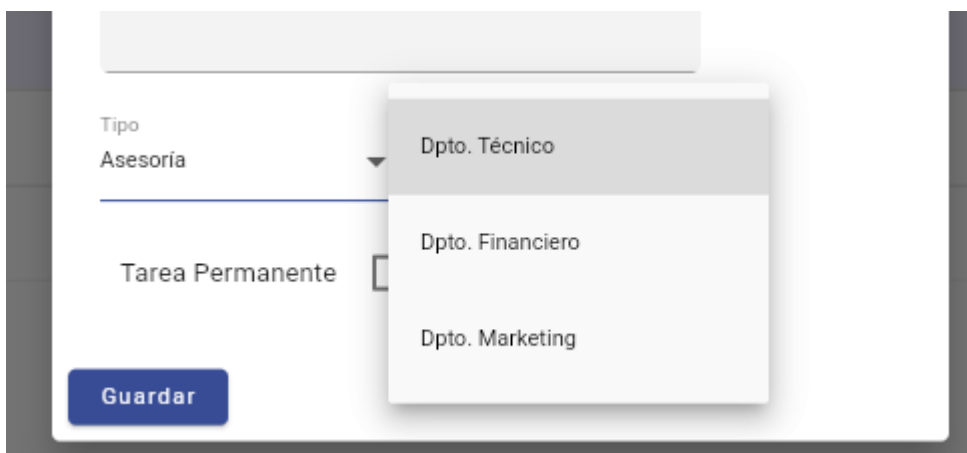


El usuario puede crear una nueva actividad si no se encuentra en la lista, esta podrá ser **Temporal** en caso de usarse en una planificación o puede ser **Permanente** si se va a continuar usando en planificaciones futuras. Al dar click en el botón de **Crear Actividad**, se abrirá una ventana con el formulario.

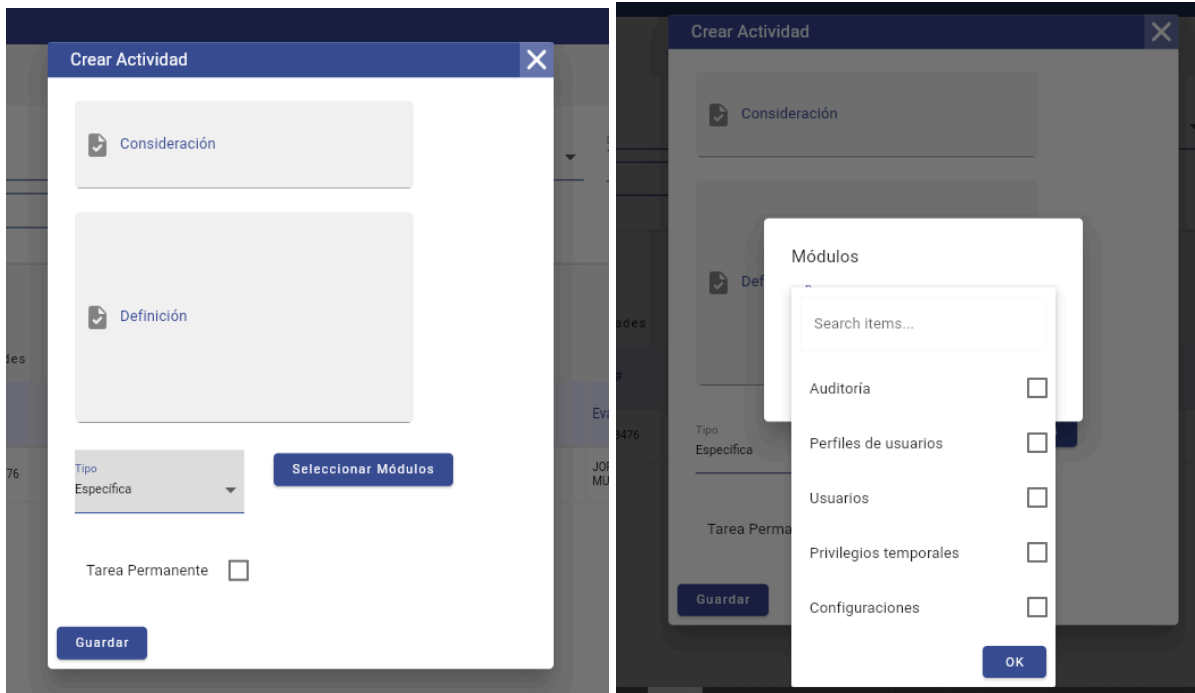
En la consideración se debe colocar un título breve y en la definición se debe detallar de qué trata la actividad. Por defecto se guardará como una actividad temporal, si se desea que sea Permanente se debe marcar el ítem de **Tarea Permanente**.



Existen [tipos de actividades](#) de Asesoría y Específicas. Las tareas de *asesoría* están asociadas a tickets del sistema. (No se deben iniciar, pausar, terminar)



Las tareas *específicas* son aquellas que cada cargo debe cumplir, estas tareas pueden estar o no asociadas a módulos del sistema principal. Por lo que el campo de seleccionar módulos es opcional.



Una vez guardada la actividad, aparecerá en la lista del cuadro de búsqueda de actividades.

Plantillas

Se puede crear una planificación cargando las actividades desde una plantilla. En el botón de *Generar desde Plantilla*.



Esté nos mostrará una lista de plantillas correspondientes al departamento.



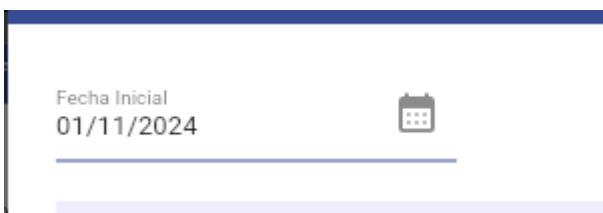
El sistema va a sugerir las fechas de las tareas de la plantilla de acuerdo al parámetro de fecha que se escoja.

Ejemplo:

Si guarda una plantilla con actividades mensuales, en este caso una plantilla mensual para el mes de octubre

1	Envío de facturas pendientes módulo SRI: Envío de facturas pendientes módulo SRI	Fecha inicio:	2024-10-01	Hora	08:00:00	Fecha fin:	2024-10-31	Hora	10:00:00	F
---	---	---------------	------------	------	----------	------------	------------	------	----------	---

y al escoger el parámetro de fecha inicial para el 01/11/2024, el sistema sugiere fechas para el mes de noviembre.



Crear Planificación

Tipo: Como Evaluado

Desde: 09/09/2024

Hasta: 09/09/2024

Evaluador: Nombre, usuario

Evaluado: SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA

JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS

Actividades: Buscar ...

Generar desde plantilla

Actividad	Fecha inicio:	Hora	Mins.	Fecha fin:	Hora	Mins.	Recomendación
Envío de facturas pendientes módulo SRI: Envío de facturas pendientes módulo SRI	1/11/2024	08	00	30/11/2024	10	00	

Guardar

Condiciones de Fechas y Horas

Tomar en cuenta que al crear o editar una planificación el sistema verificará las siguientes condiciones:

- Formato de Fechas de 24 horas
- La hora y fecha inicial no puede ser mayor a la hora y fecha final
- La diferencia mínima entre la hora-fecha inicial y hora-fecha final debe ser de 15 minutos.
- Puede ingresar una actividad que tenga hora menor a la actual pero que la hora final sea mayor a la hora actual.

Aprobar o Rechazar Planificación

Los usuarios evaluadores podrán rechazar o autorizar las planificaciones de sus evaluados. En el módulo de Planificación se debe filtrar como Evaluador y ver las planificaciones pendientes:

Planificación

Sucursal: MATRIZ - IBARRA | Evaluaciones: Como Evaluador | Desde: 24/06/2024 | Hasta: 30/06/2024

Nombre, Usuario

Fecha	Fecha Inicio	Fecha Fin	Evaluador	Evaluado	Estado
2024-06-24	2024-06-24	2024-06-28	JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS	SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA	Sin Autorizar/Rechazar
2024-06-24	2024-06-24	2024-06-28	JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS	OSCAR ANDRES VEGA ARELLANO	Autorizada

Al dar click en la planificación, tendremos el detalle con sus actividades, fechas y horas. Se habilitarán los botones de *Rechazar* o *Autorizar* solo si es un usuario Evaluador.

Empleado evaluado: schuquin

Evaluador: JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS | **Estado:** Sin Autorizar/Rechazar

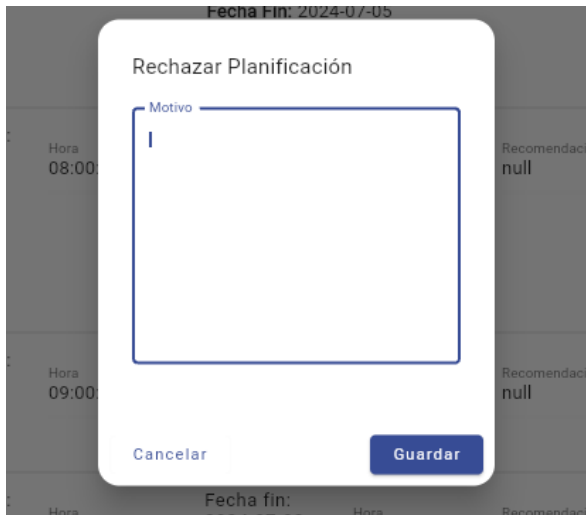
Evaluado: SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA | **Fecha Creación:** 2024-07-02

Fecha Inicio: 2024-07-02 | **Fecha Fin:** 2024-07-05

Actividades


Actividad	Fecha inicio:	Hora	Fecha fin:	Hora	Recomendación
brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa: brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa. Consulta de base de datos, revisar y actualizar timbrados de la base de datos de los biométrico a la base de datos transaccional, entre otros	2024-07-02	08:00:00	2024-07-02	17:30:00	null
Desarrollo de especificación técnica frontEnd CRM: Desarrollo de la especificación para el frontend (flujo de ventanas, tipografía, colores)	2024-07-04	09:00:00	2024-07-04	17:00:00	null
Corregir Impresión de notificaciones: Corregir impresión de notificaciones para clientes morosos en el	2024-07-02	15:00:00	2024-07-02	16:30:00	null

Al aprobar se solicitará la clave de firma digital para firmar el documento, y en caso de rechazar se deberá ingresar un motivo.



Editar Planificación

Una planificación puede ser editada siempre y cuando el evaluador no la autorice, es decir debe estar en estado *Rechazada* o *Sin Autorizar/Rechazar*. El usuario evaluado podrá editar y guardar de nuevo para ser autorizada o rechazada.

Planificación		Actividades				
	Fecha	Fecha Inicio	Fecha Fin	Evaluador	Evaluado	Estado
	2024-07-01	2024-07-01	2024-07-05	JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS	SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA	Rechazada

Al dar click en el botón tendremos la lista de tareas, no se podrán modificar ni eliminar aquellas que ya han sido iniciadas. Las demás podrán ser eliminadas o cambiar de fecha u hora. También aquí se podrán agregar más tareas según sea el caso.

Empleado evaluado: **schuquin**

Evaluador: JORGE WASHINGTON MUESES CEVALLOS **Estado:** Rechazada
Evaluado: SHIRLEY LIZETH CHUQUIN RIVERA **Fecha Creación:** 2024-07-01

Desde 01/07/2024 Hasta 05/07/2024 Motivo Rechazo: rechazado

Actividades:

brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa: brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa. Consulta de base de datos, revisar y actualizar timbrados de la base de datos de los biométrico a la base de datos transaccional, entre otros	Fecha inicio: 4/7/2024	Hora 14	Mins. 30	Fecha fin: 4/7/2024	Hora 16	Mins. 30
Desarrollo de especificación técnica frontEnd CRM: Desarrollo de la especificación para el frontend (flujo de ventanas, tipografía, colores)	Fecha inicio: 1/7/2024	Hora 08	Mins. 00	Fecha fin: 5/7/2024	Hora 17	Mins. 30
Desarrollo de la especificación técnica BackEnd CRM: Desarrollo de la especificación técnica para el backend (diseño de datos)	Fecha inicio: 2/7/2024	Hora 10	Mins. 00	Fecha fin: 2/7/2024	Hora 12	Mins. 00

Guardar

Calendario de Actividades

Cada usuario tendrá habilitado el acceso al módulo Calendario, dónde se mostrarán las actividades que se planificaron. Como en la siguiente pantalla:

Regresar **Progreso de la Planificación**

< Atrás Desde 08/07/2024 Hasta 14/07/2024 **> Siguiete**

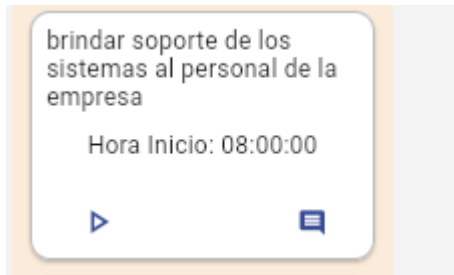
Lunes 2024-07-08	Martes 2024-07-09	Miércoles 2024-07-10	Jueves 2024-07-11	Viernes 2024-07-12	Sábado
79000 Iniciado brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa Hora Inicio: 08:00:00	79001 Sin Iniciar brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa Hora Inicio: 08:00:00	79002 Sin Iniciar brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa Hora Inicio: 08:00:00	79018 Sin Iniciar Botón voz a texto Hora Inicio: 08:00:00	79019 Sin Iniciar Botón voz a texto Hora Inicio: 08:00:00	
79005 Sin Iniciar Manual e informacion de aplicación Hora Inicio: 14:30:00	79008 Sin Iniciar Pausa Activa Hora Inicio: 10:00:00	79022 Sin Iniciar Editar actividades nuevas Hora Inicio: 10:00:00	79003 Sin Iniciar brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa Hora Inicio: 08:00:00	79004 Sin Iniciar brindar soporte de los sistemas al personal de la empresa Hora Inicio: 08:00:00	
79017 Sin Iniciar Edicion de planificación Hora Inicio: 15:30:00	79006 Sin Iniciar Optimizar pantallas en movil Hora Inicio: 10:00:00	79009 Sin Iniciar Pausa Activa Hora Inicio: 10:00:00	79023 Sin Iniciar Configuración de evaluadores Hora Inicio: 08:00:00	79021 Sin Iniciar Colocar app en ambiente de pruebas Hora Inicio: 08:00:00	

Debido a que el personal puede crear planificaciones diarias, semanales, mensuales, quincenales, etc se muestran flechas de Siguiete y Atrás para poder avanzar o retroceder el calendario por semana.

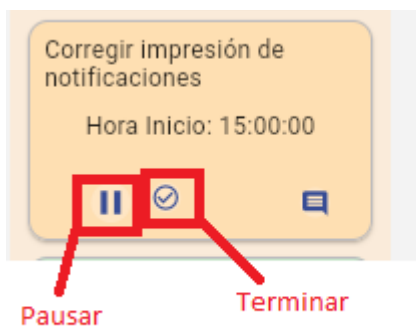
Acciones/Botones de las Tareas

Las tareas tienen botones en la parte superior de la tarjeta, estos solo se habilitarán en el día correspondiente. A continuación una explicación de cada color-estado y sus botones:

Tarea sin iniciar: La tarjeta se mostrará en color blanco que es el estado inicial de todas las tareas planificadas y tendrá habilitado el botón de *Iniciar* . Y un botón para comentarios.

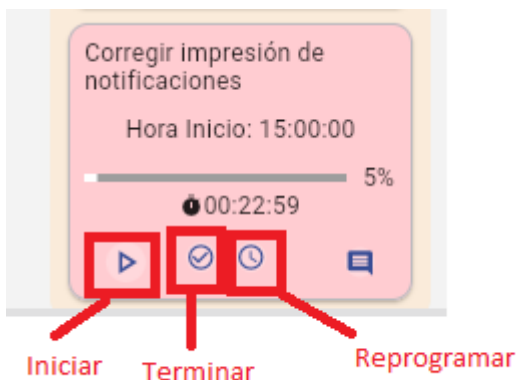


Tarea Iniciada: La tarjeta se mostrará de color naranja y aquí se habilitarán los botones de *Pausar* y *Terminar*



Al pausar la tarea pasará de estado iniciado a pausado lo cual hará que se cambie a color rojo. Y al terminar la tarea pasará a color verde.

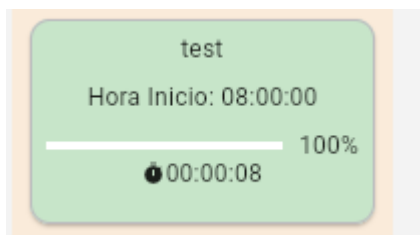
Tarea Pausada: La tarjeta se mostrará de color rojo, aquí se habilitarán los botones de *Iniciar*, *Terminar*, *Reprogramar*. Además se mostrará el tiempo transcurrido, y el avance en porcentaje.



Una tarea puede pausarse en caso de tener otra actividad, salida al almuerzo o algún caso que no se pueda continuar en este momento con la actividad. Al pausar nos pedirá un porcentaje de avance y un comentario opcional



Tarea Terminada: La tarjeta se mostrará de color verde y no tendrá botones habilitados ya que se ha terminado de realizar la tarea. También se mostrará el tiempo que se ha tardado en la tarea y el porcentaje de avance.



En el calendario de tareas el proceso ideal es que todas las tareas del día estén en este estado. Por lo que es responsabilidad de cada empleado que al terminar la jornada laboral, revise sus tareas y las coloque en estado terminado, ya que los botones solo estarán habilitados en el día correspondiente al actual.

Tipos de Tareas

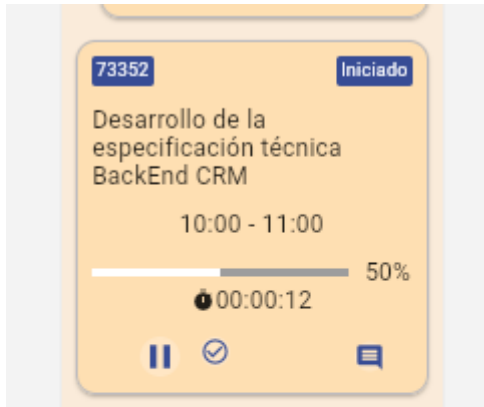
El Calendario de actividades mostrará actividades que son específicas las cuales son tareas que diariamente hace el empleado, o de asesoría las cuales se asocian al sistema con los tickets. De acuerdo al tipo de tarea las funcionalidades de inicio/pausa van a ser distintas.

Específicas

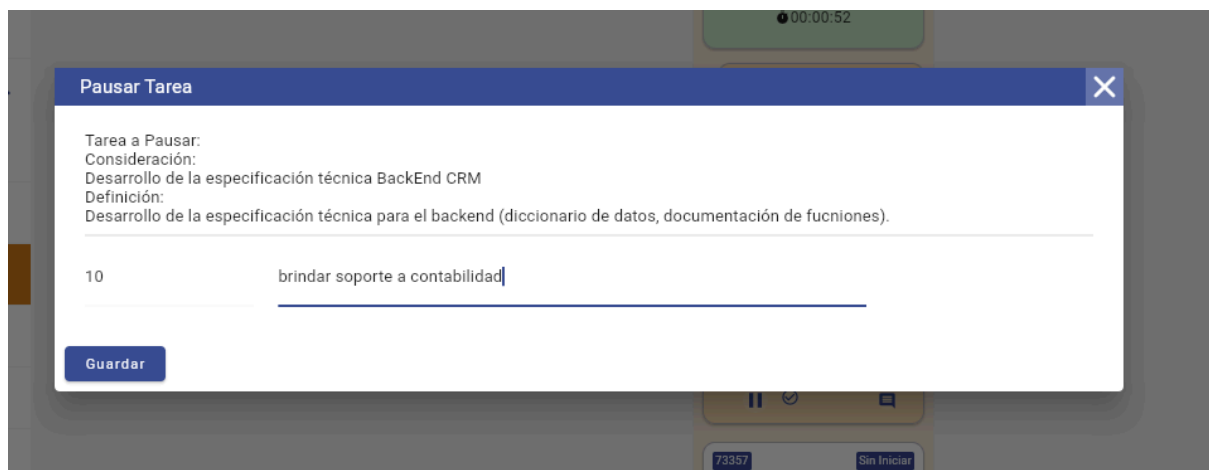
Actualmente al pausar una tarea específica, significa que se va a realizar otra actividad. Por lo tanto se creará una nueva tarea automáticamente de acuerdo al comentario que se coloque en la pausa. Esta nueva tarea no tendrá habilitado los botones de Inicio/Pausa/Terminar debido a que al reanudar la Tarea principal se dará por terminada la tarea que se creó.

Ejemplo:

Tengo esta tarea en estado *Iniciada*



Si debe pausarla por brindar soporte o realizar otra actividad que surja en el momento, coloque en el comentario lo que se va a hacer:



Y al guardar automáticamente la tarea nueva se crea una *Sub-tarea* en estado Iniciado



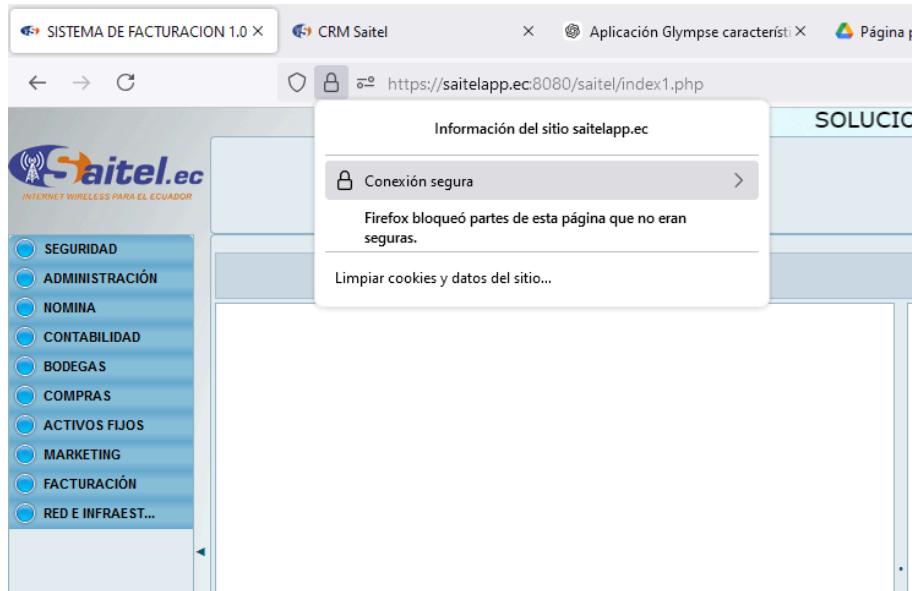
Cuando se termina la sub-tarea se debe reanudar la tarea principal y se terminará la sub tarea.



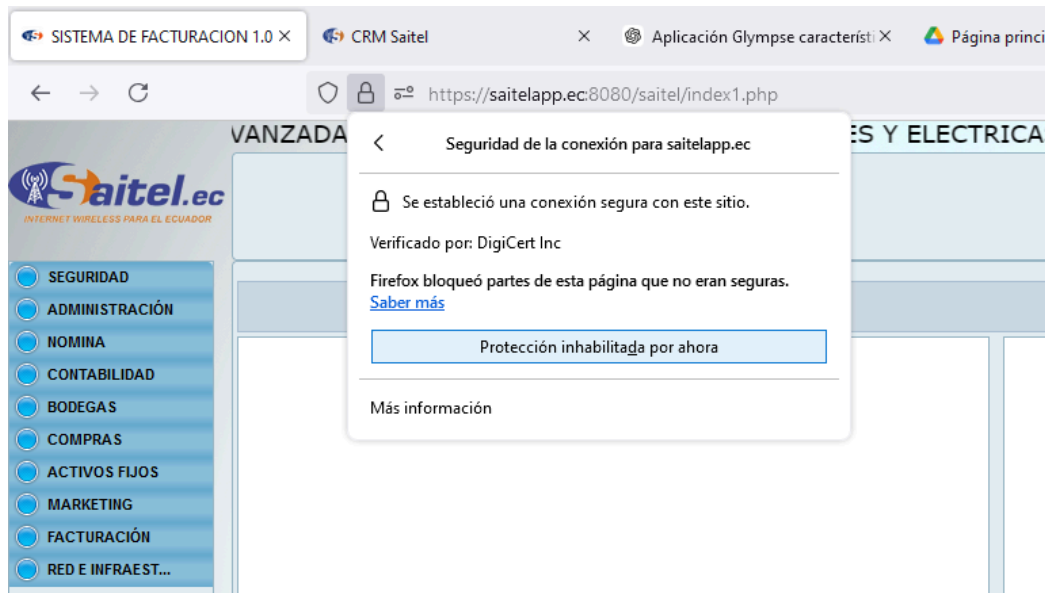
Con esta funcionalidad se irán tomando en cuenta las actividades no planificadas y además se visualizarán en el módulo de evaluaciones.

Específicas con Módulos

Si una tarea se ha creado con módulos atados al sistema principal, ésta **NO** podrá ser iniciada ni pausada manualmente sino que será automática mientras se interactúa con el módulo en el sistema. Estas tareas se deberán terminar al final de la jornada laboral. Para que esto funcione debemos deshabilitar en el sistema principal la seguridad



Click en Protección inhabilitada por ahora



De esta manera el inicio y pausa de las actividades atadas a módulos será de manera automática. Además se puede visualizar a qué módulos está atada una actividad ya sea en la lista de actividades :

Acciones	Usuario	Consideración	Definición	Duración	Tipo	Tipo Ticket	Módulos
	schuquin	Envío y autorización de facturas pendientes SRI	Envío y autorización de facturas pendientes SRI Envío de facturas	Permanente	Específica		Envío y autorización de documentos electrónicos, Ventas

O al dar click en la tarea del calendario

CRM

- Inicio
- EVALUACIONES
- Configuraciones
- Planificación
- Calendario**
- Evaluación
- Reportes
- Manual
- TICKETS
- INSTALACIONES

Detalle Tarea ✕

Estado: Pausado **Tipo:** Específica

Módulos:
Envío y autorización de documentos electrónicos, Ventas

Consideración:
Envío y autorización de facturas pendientes SRI

Descripción:
Envío y autorización de facturas pendientes SRI

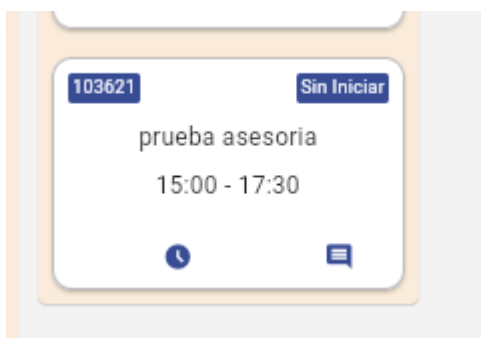
Recomendación:

Observación:
schuquin 2024-10-14 08:29:34 Auto-Pausado
schuquin 2024-10-14 08:30:34 Auto-Pausado
schuquin 2024-10-14 08:35:35 Auto-Pausado
schuquin 2024-10-14 08:41:12 Auto-Pausado
schuquin 2024-10-14 08:43:13 Auto-Pausado

Archivos adjuntos: 0

Asesoría

Las tareas de asesoría se asocian a los tickets de Dpto. Marketing (Venta), Dpto. Financiero (Caja), y Dpto. Técnico (Soporte). Todos estos tickets se solucionan automáticamente desde el sistema de acuerdo al tipo, por ese motivo estas tareas **NO** tendrán los botones de Inicio/Pausa/Terminar.

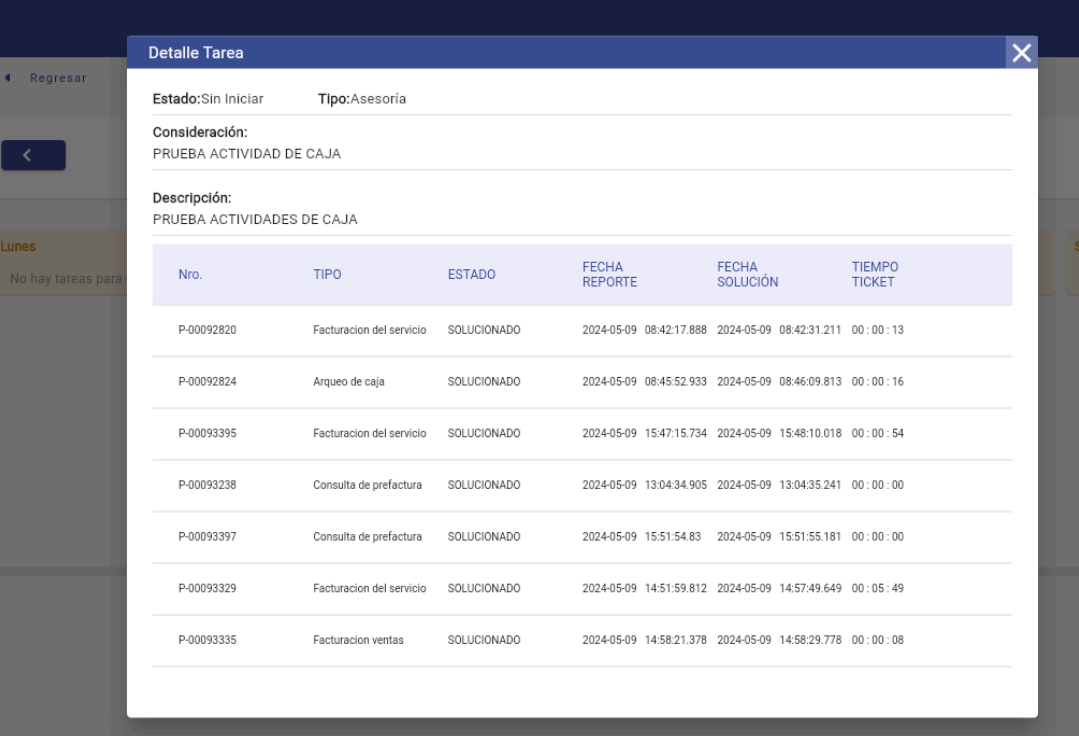


Venta: al bajar los tickets de clientes interesados en el CRM.

Soporte: Al bajar tickets de soporte reportados desde el sistema principal.

Caja: Asociado a Arqueo de Caja, Certificados, Cobros, Consulta de prefacturas, Facturación de Servicio, Facturación Venta, Pago con documento. Al realizar una de estas actividades en el sistema principal se generan tickets y se solucionan automáticamente.

En el detalle de estas tareas de asesoría se van a mostrar todos los tickets que se generaron en esa fecha del día de la planificación. Como lo muestra la imagen:



Nro.	TIPO	ESTADO	FECHA REPORTE	FECHA SOLUCIÓN	TIEMPO TICKET
P-00092820	Facturacion del servicio	SOLUCIONADO	2024-05-09 08:42:17.888	2024-05-09 08:42:31.211	00:00:13
P-00092824	Arqueo de caja	SOLUCIONADO	2024-05-09 08:45:52.933	2024-05-09 08:46:09.813	00:00:16
P-00093395	Facturacion del servicio	SOLUCIONADO	2024-05-09 15:47:15.734	2024-05-09 15:48:10.018	00:00:54
P-00093238	Consulta de prefactura	SOLUCIONADO	2024-05-09 13:04:34.905	2024-05-09 13:04:35.241	00:00:00
P-00093397	Consulta de prefactura	SOLUCIONADO	2024-05-09 15:51:54.83	2024-05-09 15:51:55.181	00:00:00
P-00093329	Facturacion del servicio	SOLUCIONADO	2024-05-09 14:51:59.812	2024-05-09 14:57:49.649	00:05:49
P-00093335	Facturacion ventas	SOLUCIONADO	2024-05-09 14:58:21.378	2024-05-09 14:58:29.778	00:00:08

Evaluaciones

Cada planificación aparecerá en el módulo de evaluaciones con el fin de que el evaluador califique cada tarea. Además aquí se evalúan otros aspectos como Competencias, Habilidades y Destrezas y Comportamiento.

Saitel.ec
INTERNET PARA EL ECUADOR

Evaluación

Sucursal: EMPRESA Evaluaciones Como Evaluado Desde: 08/07/2024 Hasta: 14/07/2024

Nombre, Usuario

#	Fecha	Fecha Inicio	Fecha Fin	Evaluador	Evaluado	Calificación
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	MIGUEL ANTONIO CUASAPAZ CHAMORRO	JOHANNA LISSETH LEYTON PORTILLA	
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	MARCO TULIO LOPEZ ROSERO	NATALI BELEN DEL CASTILLO PAVON	
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	MIGUEL ANTONIO CUASAPAZ CHAMORRO	JOHANNA LISSETH LEYTON PORTILLA	
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	GABRIELA SUSANA CHECA CUCHALA	KATHERINE PAMELA DELGADO MENDOZA	
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-12	MIGUEL ANTONIO CUASAPAZ CHAMORRO	NORMA YESSENIA NAZAMUES NARVAEZ	
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	MIGUEL ANTONIO CUASAPAZ CHAMORRO	JOHANNA LISSETH LEYTON PORTILLA	
	2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	FREDDY MARLON ROSERO	ALBERTO MAURICIO ...	

Empleado evaluado: ovega

Funciones específicas Competencias Habilidades y destrezas Comportamientos

Desde: 09/09/2024 Hasta: 15/09/2024

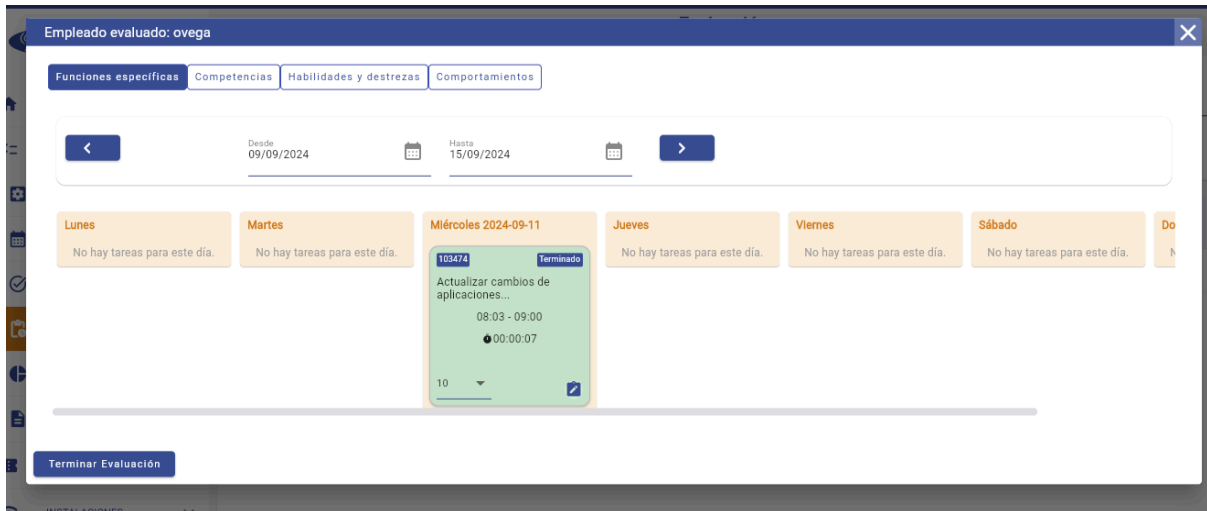
Lunes **Martes** **Miércoles 2024-09-11** **Jueves** **Viernes** **Sábado** **Do**

No hay tareas para este día. No hay tareas para este día. **103474** Terminado Actualizar cambios de aplicaciones... 08:03 - 09:00 ● 00:00:07 10

En la pantalla del detalle de la evaluación se muestra automáticamente la evaluación más antigua con el fin de que el evaluador califique todas las evaluaciones pendientes y podrá visualizar las demás planificaciones por semanas.

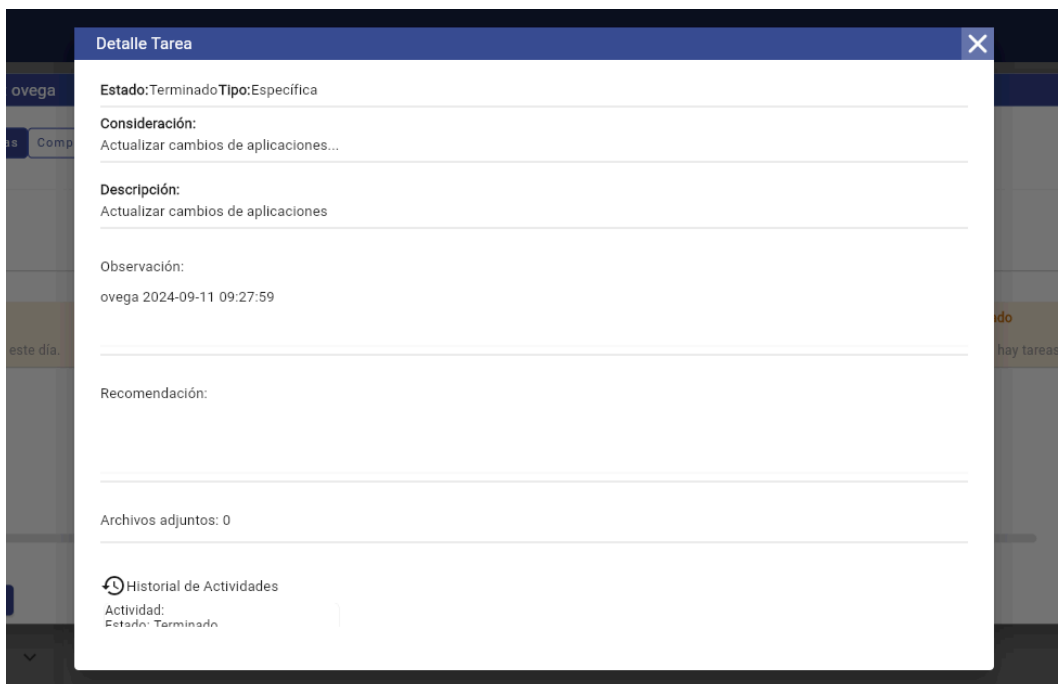
Al usuario evaluador las notas se mostrarán cuantitativamente (escala de 1 a 10) y al usuario evaluado únicamente las notas equivalentes (bueno, muy bueno, excelente, etc).

Guía para evaluar

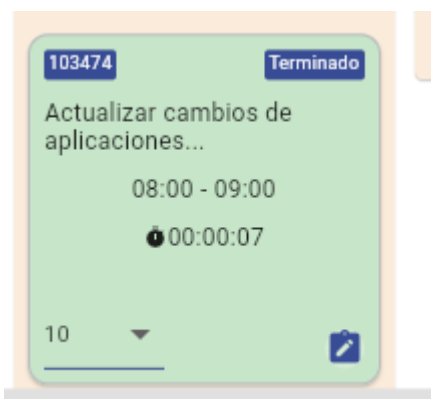


Cada tarea específica muestra un botón con nota sugerida, si el evaluador cambia esa nota se guardará automáticamente. Existe además un botón de *Terminar Evaluación*, sirve para dar por terminada la Evaluación y solo se activará una vez que la fecha y hora de la planificación haya terminado.

El sistema de evaluaciones recomienda una calificación para cada *Tarea Específica*, esto en base al **TIEMPO** que se ha demorado en terminar una tarea. Además se podrá visualizar el detalle de la tarea dando click en la tarjeta de la tarea.



Ejemplo:



Si el evaluado planifica una actividad en este caso de una hora, y el tiempo que se demoró en realizar la tarea es menor a una hora, el sistema le recomendará una calificación de 10. Pero en el caso de que el tiempo sea mayor al tiempo planificado la nota irá descendiendo. Cabe recalcar que es solo una **recomendación**, ya que el *Evaluador* será quién elija la nota.

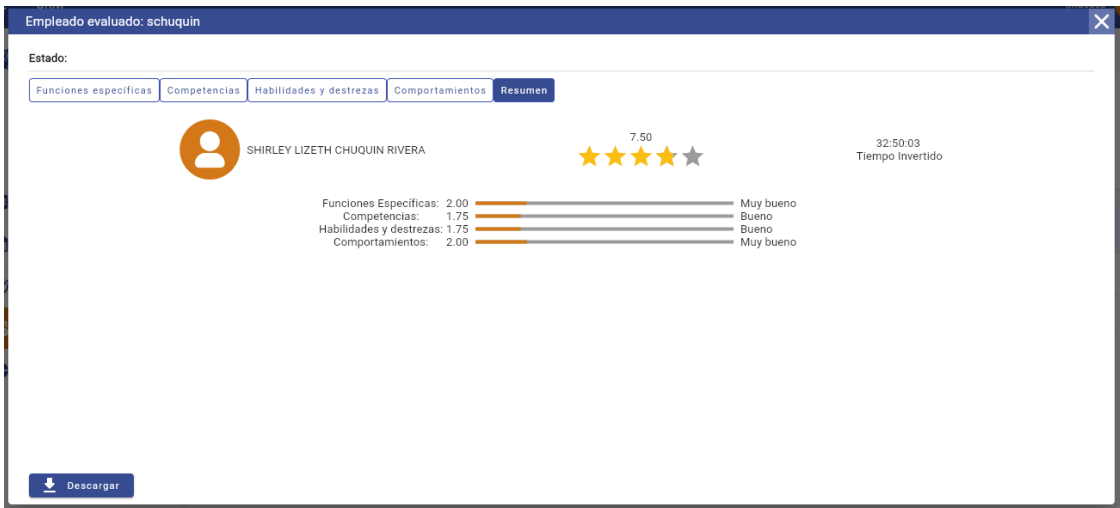
Por otro lado el sistema también recomendará notas para los demás aspectos a evaluar como las Competencias, Habilidades y Destrezas, y Comportamientos.

Estado:

Funciones específicas					Competencias	Habilidades y destrezas	Comportamientos
Consideración	Desde	Hasta	Calificación	Recomendación			
Reporta avances de tareas: Frecuencia, constancia y calidad en los reportes (por email, orales, informes escritos, etc.). Capacidad de extraer la información relevante al elevar un informe.	2024-07-08 00:00:00	2024-07-12 00:00:00	10 ▼	Texto ...			
Documentación que genera: Aplica metodologías coherentes de documentación. Validez y calidad de la misma.	2024-07-08 00:00:00	2024-07-12 00:00:00	9 ▼	Texto ...			
Grado de Conocimiento Técnico: Conocimiento de las distintas herramientas necesarias para desarrollar sus labores (conocimiento de paquetes informáticos básicos).	2024-07-08 00:00:00	2024-07-12 00:00:00	10 ▼	Texto ...			
Comprensión de situaciones: Capacidad de entender conceptos y situaciones rápidamente. Capacidad de modelar elementos complejos, tanto técnicos, funcionales o conceptuales.	2024-07-08 00:00:00	2024-07-12 00:00:00	10 ▼	Texto ...			
Cumplimiento de fechas: Cumplimiento de las fechas de entrega pautadas. Se aplica a las tareas de análisis, desarrollos, documentación, etc.	2024-07-08 00:00:00	2024-07-12 00:00:00	10 ▼	Texto ...			

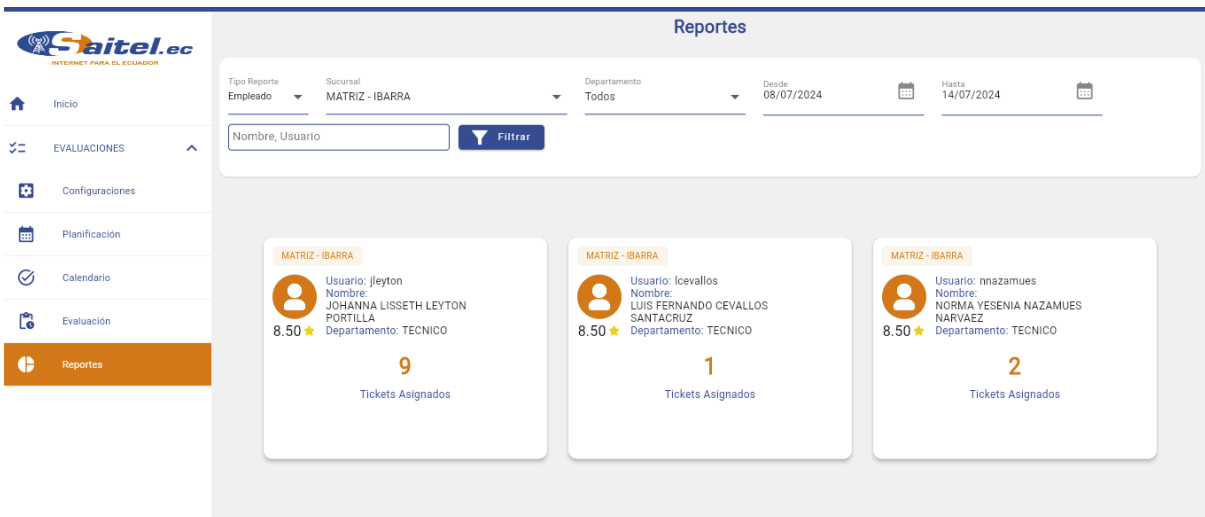
La recomendación para estos aspectos se basa siempre en la evaluación anterior, es decir se cargarán siempre las notas de la evaluación pasada. Sin embargo el Evaluador tendrá la obligación de revisar y editar las mismas conforme a su criterio.

Una vez realizada la evaluación se mostrará una pestaña de Resumen donde se podrá visualizar el rendimiento en cada aspecto y el tiempo que se ha invertido.



Reportes

El módulo de reportes muestra un resumen de las evaluaciones.



Por Empleado

Los reportes por empleados mostrarán a todos los empleados dependiendo como se escojan los filtros.

Tipo Reporte: Empleado | Sucursal: EMPRESA | Departamento: Todos | Desde: 08/07/2024 | Hasta: 14/07/2024

Nombre, Usuario Filtrar

MATRIZ - IBARRA

Usuario: jleyton
Nombre: JOHANNA LISSETH LEYTON PORTILLA
8.50 ★ Departamento: TECNICO

9

Tickets Asignados

MATRIZ - IBARRA

Usuario: lcevallos
Nombre: LUIS FERNANDO CEVALLOS SANTACRUZ
8.50 ★ Departamento: TECNICO

1

Tickets Asignados

MATRIZ - IBARRA

Usuario: nnazamues
Nombre: NORMA YESENIA NAZAMUES NARVAEZ
8.50 ★ Departamento: TECNICO

2

Tickets Asignados

Se mostrará nombre del empleado, usuario, departamento, la nota en promedio de las fechas que se seleccionen en el filtro. Y el número de tickets que se han resuelto.

Al dar click en el numero de tickets se desplegará la lista de tickets con el estado, tiempos y porcentaje de avance.

Nro.	TIPO	ESTADO	FECHA REPORTE	FECHA SOLUCIÓN	TIEMPO TICKET	TIEMPO TAREA	% AVANCE
00000061	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-11 11:19:04	2024-07-11 17:55:25.362	06:36:21	01:27:57	100
00000057	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-11 09:28:32	2024-07-11 11:03:01.131	01:34:29	01:34:29	100
00000064	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-11 12:14:40	2024-07-11 16:58:15.769	04:43:35	03:12:47	100
00000063	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-11 11:47:58	2024-07-11 12:23:48.25	00:35:50	00:35:50	100
00000054	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-11 08:40:17	2024-07-11 08:53:12.355	00:12:55	00:12:55	100
00000056	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-11 08:56:48	2024-07-11 09:27:23.331	00:30:35	00:30:35	100
00000043	TEC:Téc-3	Terminado	2024-07-10 10:19:06	2024-07-10 10:44:48.017	00:25:42	00:25:42	100

Cerrar

Para este reporte también se puede descargar un archivo excel con los datos de un empleado en específico.

Por Sucursal

En los reportes por sucursal se mostrará un resumen por aspecto y la calificación general de la sucursal.



Para visualizar este reporte por empleado se puede colocar en el cuadro de búsqueda el usuario o nombre del evaluado y se mostrará el siguiente reporte:



Además se podrá descargar un excel del reporte por sucursal dando click en el botón:



Que tomará los datos de los filtros para obtener el reporte respectivo.