

PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA Y SEGUIMIENTO DE PENDIENTES

Fecha: 20 de Octubre de 2005

ENTIDADES		
SOLICITANTE DE UN REQUERIMIENTO	adrisa Sitio	Responsable de atender el pendiente
1. Procedimiento de solicitud de usuario y clave de acceso.		
1. Entra al portal de servicios www.adrisa.com.mx y selecciona la opción de "solicita tu clave de acceso".		
2. Captura sus datos personales en el formato en el campo empresa escribir su empresa seguido de la palabra (Pendientes)	3. A vuelta de correo se le hace llegar el usuario y contraseña para acceder a los sistemas.	
2. Procedimiento de alta de pendientes		
1. Entrar a la Internet www.adrisa.com.mx , y elegir el menú de " Servicio a Clientes "		
2. Proporcionar la clave y nombre de usuario .		
3. Entrar a la sección pendientes		
4. Selecciona la opción " Alta "		
5. Selecciona el Grupo, fecha de inicio, fecha de termino, captura el título del pendiente, descripción del pendiente, prioridad del pendiente, asigna responsable del pendiente y de ser requerido involucrar a otra persona captura su correo electrónico y oprime el botón Alta de pendiente. (Ver nota 1)	6. El sistema registra el pendiente e informa al responsable y a los involucrados si fueron incluidos via correo electrónico de esta nueva solicitud.	
3. Procedimiento de consulta de pendientes		
1. Entrar a la Internet www.adrisa.com.mx , y elegir el menú de " Servicio a Clientes "		
2. Proporcionar la clave y nombre de usuario .		
3. Entrar a la sección pendientes		
4. Seleccionar el tipo de búsqueda (Mis pendientes, General, Búsqueda) (Ver Nota 2)		
	5. El sistema muestra un listado de los pendientes con información básica, el cual se puede imprimir o puede generar minutas de la reunión en donde se establecieron los pendientes.	

SOLICITANTE DE UN REQUERIMIENTO	adrisa Sitio	Responsable de atender el pendiente
6. Puede consultar el detalle del seguimiento del pendiente oprimiendo el botón "Detalle/ Modificar"	7. Se muestra una pantalla con el seguimiento y de acuerdo a las reglas del sistema, se pueden realizar los cambios. (Ver nota 3 y Recordatorios).	
8. Oprime botón "Cancelar" o "Guardar" según lo requiera		
4. Procedimiento para el seguimiento de pendientes		
		1. Entrar a la Internet www.adrisa.com.mx , y elegir el menú de "Servicio a Clientes"
		2. Proporcionar la clave y nombre de usuario .
		3. Entrar a la sección pendientes
		4. Localizar el Pendiente al cual se desea dar un seguimiento. Esto se puede hacer de la siguiente manera: a) Entrar a Mis Pendientes y localizar el pendiente dentro del listado o b) Si conocemos en Número de Ticket de nuestro pendiente seleccionamos la opción de busqueda por ticket , capturamos el número en el campo de texto y damos clic en el botón de buscar.
	5. El sistema muestra el pendiente en el caso de búsqueda o un listado de los pendientes con información básica. Para dar seguimiento es necesario dar clic en el botón de Ver detalle o Modificar .	
		8. Para dar seguimiento es necesario capturar el detalle del seguimiento del pendiente, así como su porcentaje de avance. Si se desea se puede enviar copia de este seguimiento a otra persona que desee involucrarlo capturando en el campo de correo electrónico el o los nuevos involucrados.
		9. Oprime botón "Cancelar" para no modificar el pendiente o "Guardar" para que el sistema almacene el seguimiento y envíe los correos de estas modificaciones a los involucrados.
10.-Si el solicitante está de acuerdo con el resultado de su pendiente, lo puede concluir seleccionando el registro al extremo derecho del listado individual, y oprimiendo el botón concluir , se enviará al responsable un correo electrónico informando su conformidad y conclusión de este.		

5. Proceso de impresión de Minutas

SOLICITANTE DE UN REQUERIMIENTO	adrisa Sitio	Responsable de atender el pendiente
1. Entrar a la Internet www.adrisa.com.mx , y elegir el menú de " Servicio a Clientes "		
2. Proporcionar la clave y nombre de usuario .		
3. Entrar a la sección pendientes		
4. Seleccionar el tipo de búsqueda (Mis pendientes o General)		
	5. El sistema muestra un listado de los pendientes con información básica, el cual puede " Generar minutas "	
6. Oprime "Preparar minuta"		
7. Captura los datos del encabezado de la minuta, como son: Asistentes, Objetivo de la minuta y lugar de la minuta.		
8. Oprime "Generar minuta"		
9. Al presentar la pantalla de impresión, puede seleccionar que la minuta salga en formato vertical u horizontal e incluso delimitar sus márgenes, en la opción de propiedades.		

NOTAS:

1. Grupo, es la agrupación a la que pertenece la empresa, en caso de de Productores asociados, será el nombre del Productor Asociado.

2. Mis pendientes: presenta todos los pendientes únicamente de la persona que aparece como responsable del pendiente, agrupados por empresa. Los pendientes presentados, son los que él mismo dio de alta y los que le asignaron otras personas. General: Presenta por grupo relacionado al usuario los pendientes. Búsqueda: realiza una consulta por solicitante o no. de Ticket.

3. Delimitación, y continuidad de los pendientes:

- En cada alta de pendiente, el sistema envía automáticamente un correo al responsable, informando de esta asignación.
- Todos los pendientes se pueden consultar en el sistema a través de Internet.
- Para cada nuevo seguimiento se registra la persona, fecha y hora del seguimiento, adicionalmente el sistema informa por correo electrónico de este seguimiento, al solicitante y al responsable del pendiente.
- Todos los usuarios pueden consultar los pendientes, modificando si así lo desean, el texto que informa sobre el avance del pendiente y su porcentaje de avance. El sistema en automático informará por correo electrónico al solicitante y responsable sobre los avances del pendiente. Además si lo desea, puede enviar copia a otras direcciones de correo electrónico.

El solicitante del pendiente (persona que captura el pendiente), será la persona que valide el 100% de avance del pendiente y será el único que podrá dar por concluido el pendiente en el sistema. Oprimiendo el radio botón al final de cada registro de la consulta.

SOLICITANTE DE UN REQUERIMIENTO	adrisa Sitio	Responsable de atender el pendiente
--	---------------------	--

RECORDATORIOS:

·Recordatorios electrónicos serán enviados dinamicamente a los responsables y jefes a la mitad, cuarta parte, octava parte, y así del tiempo para concluir el pendiente, informando de su próximo vencimiento.

- El día de la fecha de entrega, si el pendiente no se ha concluido se enviara un email diariamente al responsable, al jefe inmediato y director de área, hasta concluirlo.
- Si el solicitante no ha revisado y concluido su pendiente cuando ya se encuentre al 100% de avance, le serán enviados correos solicitando su revisión del resultado y conclusión en el sistema.