

APÉNDICE

Formatos

Los formatos que se presentarán, serán sólo los utilizados en el proceso principal a modo de ejemplo; los formatos utilizados en los procesos secundarios son más abiertos, pues dependen de manera más directa del organigrama real, por lo que no se desarrollaron en esta tesis. A continuación se presentan los formatos, y dentro de los apartados de cada uno algunas aclaraciones.

1. Formato para procedimientos
2. Formato para registro de notas de necesidades, dudas o aclaraciones
3. Formato de registro de datos del cliente
4. Formato de registro de clasificación de requerimientos
5. Formato para registro de presupuesto de proyectos
6. Formato para registro de inconformidades, quejas y sugerencias
7. Formato para registro de proyectos
8. Formato para registro de fechas y eventos
9. Formato para registro de equipos de trabajo
10. Formato para registro de información o notas del proyecto
11. Formato para listado de dispositivos
12. Formato para listado de materiales

13. Formato para registro de costos
14. Formato para registro de etapas del proyecto
15. Formato de verificación y aprobación de etapas
16. Formato de reportes de etapas
17. Formato de registro de notas para el área de calidad.

Formato 1

Formato para procedimientos

No. de registro	Procedimiento	
Aquí se anotará el código con el que se registrará el procedimiento	Nombre del procedimiento	
Propósito		Alcance
Objetivo del procedimiento y razones por las cuales se considera necesario		Áreas que abarca el procedimiento
Descripción		
Descripción (lo más detallada posible sin hacerla compleja) de cómo se llevará a cabo el procedimiento		
Referencias	Documentación	Responsables
Documentos que se necesitan para llevar a cabo el procedimiento	Documentos que se generan o modifican debido al procedimiento	Departamentos (o personas si ya se tienen asignados los puestos) que involucra el procedimiento
Definiciones		
Conceptos usados en el formato que, a consideración del redactor, deben aclararse		

Formato 2

Formato para registro de notas de necesidades, dudas o aclaraciones

Responsable Persona que redacta el documento		Fecha Fecha de redacción del documento
Datos del cliente	Nombre	
	Teléfono	
	e-mail	
Notas / dudas / aclaraciones		
Canalizado con: Persona con la que se puso en contacto al cliente para resolver sus inquietudes		
Área o Departamento: Área o departamento a la que se canalizó al cliente.		

Formato 3

Formato de registro de datos de cliente

Responsable Persona que redacta el documento		Fecha Fecha de redacción del documento
Cliente Nombre del cliente		Clave Clave asignada para registrar al cliente
Domicilio*		
Teléfono(s)	e-mail*	
Ocupación	Estado civil*	
Sexo	Edad*	
Dirección del proyecto Dirección en el que se llevará a cabo la instalación		
Tipo de servicio solicitado Detalles principales de los servicios solicitados por el cliente.		

* Datos no obligatorios

Formato 4

Formato de registro de clasificación de requerimientos

Responsable Persona que redacta el documento	Fecha Fecha de redacción del documento
Cliente	Clave
Requerimientos aceptados Detalles de los servicios que cubre la empresa y que pueden satisfacer las necesidades del cliente	Requerimientos rechazados Detalles de los servicios que no cubre la empresa y que, por lo tanto, no permiten la satisfacción de necesidades del cliente
Dudas Dudas expresadas por el cliente.	

Formato 5

Formato para registro de presupuesto de proyectos

Responsable Persona que redacta el documento	Fecha Fecha de redacción del documento
Cliente	Clave
Análisis técnico y de costos Cálculos preliminares de los costos y requerimientos técnicos que permitan hacer una primera oferta económica al cliente.	

Formato 6

Formato para registro de inconformidades, quejas y sugerencias

Responsable Persona que redacta el documento	Fecha Fecha de redacción del documento
Cliente	Clave
Inconformidades / quejas / sugerencias	

Formato 7

Formato para registro de proyectos

No. de registro de proyecto		Fecha de creación
Responsable Persona que redacta el documento		Situación Asignada dependiendo del procedimiento
Cliente		Clave
Domicilio		
Teléfono(s)	e-mail	
Referencias Aportadas por el cliente o investigadas por la empresa		
Notas		

Formato 8

Formato para registro de fechas y eventos

Clave de proyecto		Cliente
Fecha	Evento	Firma
Fecha en la que se llevará a cabo un evento	Evento dentro del proyecto que se calendariza	Firma de la persona que aprueba el evento y la fecha documentada.

Formato 9

Formato para registro de equipos de trabajo

Clave del proyecto		Fecha
Clave del equipo de trabajo		
Objetivo Razón por la que se crea el equipo y misión del mismo.		
Integrantes		Firma
Notas		

Formato 10

Formato para registro de información o notas del proyecto

Clave del proyecto	Fecha
Responsable Persona que redacta el documento	
Equipo de trabajo Clave del equipo de trabajo al que pertenece	
Notas o información	

Formato 11

Formato para listado de dispositivos

Responsable Persona que redacta el documento			Clave de proyecto		
Firma Firma del responsable			Fecha Fecha de creación del documento		
Departamento Departamento al que pertenece el responsable					
Dispositivo	Código	Cantidad	Costo unitario	Referencias de materiales	Referencias de equipo
Nombre o clave del equipo	Asignado basado en la normatividad de la empresa	Cantidad adquirida	Costo por unidad	Materiales de instalación o accesorios necesarios para su funcionamiento	Equipo necesario para su uso o instalación.
Costo total					

Formato 12

Formato para listado de materiales

Responsable Persona que redacta el documento			Clave de proyecto		
Firma Firma del responsable			Fecha Fecha de redacción del documento		
Área					
Material	Código	Cantidad	Referencia de dispositivos o equipo	Costo unitario	
Nombre o clave del material	Asignado de acuerdo a la normatividad de la empresa	Cantidad adquirida	Dispositivos o equipo al que pertenecen o están asignados	Costo por unidad.	
Costo total					

Formato 13

Formato para registro de costos

Clave del proyecto		Fecha	
Área	Costo de dispositivos	Costo de materiales	Costo total
División del proyecto al que pertenece el material o dispositivo	Costo total	Costo total	
Costo total			

Formato 14

Formato para registro de etapas del proyecto

Clave del proyecto		Fecha	
Etapas	Condiciones de inicio	Condiciones de conclusión	Áreas que abarca
División del proyecto			División del proyecto, subdivisión de las etapas.

Formato 15

Formato de verificación y aprobación de etapas

Clave del proyecto			Fecha		
Etapas División del proyecto					
Área	Equipo responsable de instalación	Firma de verificación y aprobación	Equipo encargado de recepción	Firma de recepción	Notas
Subdivisión de las etapas	Clave del proveedor interno	Firma del responsable del equipo de trabajo	Clave del cliente interno	Firma del encargado del equipo de trabajo.	

Formato 16

Formato de reportes de etapas

Clave del proyecto	Fecha Fecha de redacción del documento
Responsable Persona que redacta el documento.	Firma
Etapa	
Áreas comprendidas	
Reporte	
Notas	

Formato 17

Formato de registro de notas para el área de calidad

Clave de registro del proyecto	Fecha Fecha de redacción del documento
Persona que reporta Persona que redacta el documento.	Situación que reporta
Descripción de la situación	Anomalías presentadas