

GUIA ASISTENCIAS TECNICAS DIRECTAS

Antecedentes

ASISTENCIAS TECNICAS DIRECTAS, son trabajos Técnicos con clientes de la empresa, en los cuales se busca una mayor agilidad en la planificación e implementación, promoviendo la comunicación y corresponsabilidad entre el Técnico y el Asesor.

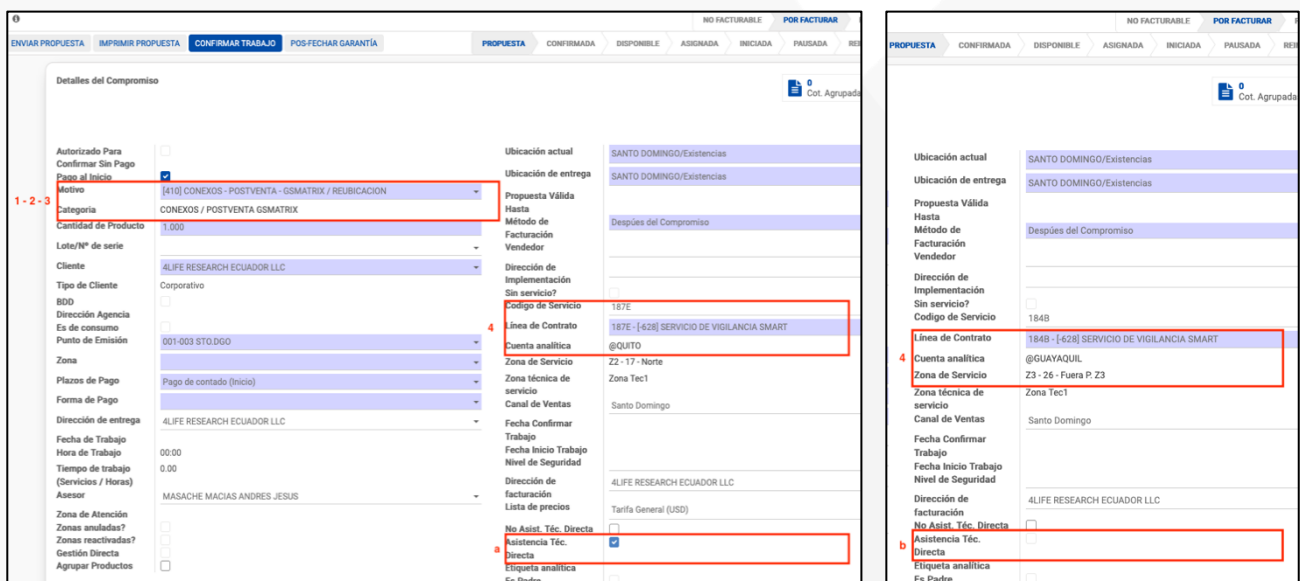
Con esta corresponsabilidad, la coordinación de recursos: INVENTARIO, HERRAJES, TIEMPO DE MANO DE OBRA, HERRAMIENTAS, VIATICOS, FECHA Y HORA DE TRABAJO etc., son realizadas de manera directa por el Asesor de la CT con los responsables respectivos directos. Por lo tanto, este tipo de trabajos, no pasan por la planificación de los Coordinadores de CT.

La implementación de este nuevo proceso, se realizará en tres fases, que permitan una transición ordenada, de la siguiente manera:

- Primera etapa (piloto): Santo Domingo
- Segunda etapa (puesta en marcha): Santo Domingo, Quito, Manta, Portoviejo, Chone
- Tercera etapa (implementación general): Matriz y todas las unidades de negocio

Condiciones para ser una Asistencia Técnica Directa

- La CATEGORIA de CT, debe ser POSTVENTA, y el motivo debe ser ASISTENCIA TECNICA
 - No aplica para CT de Categoría PREVENTA
 - No aplica para CT de Categoría NO FACTURABLES (Consumo Interno, Préstamo, Garantía, Enlace de Datos, Préstamo Monitoreo Masivo, etc.)
 - La ciudad del código de servicio del CLIENTE o cuenta analítica (ventas sin servicio), son sucursales específicas de acuerdo a las fases de implementación de este nuevo proceso.
- Si la CT cumple las condiciones, se marcará automáticamente el check "Asistencia Téc. Directa".
 - Si la CT no cumple con alguna de las condiciones, no se marcará el check "Asistencia Téc. Directa".
- Este tipo de CT son coordinadas por los Administradores de CT:

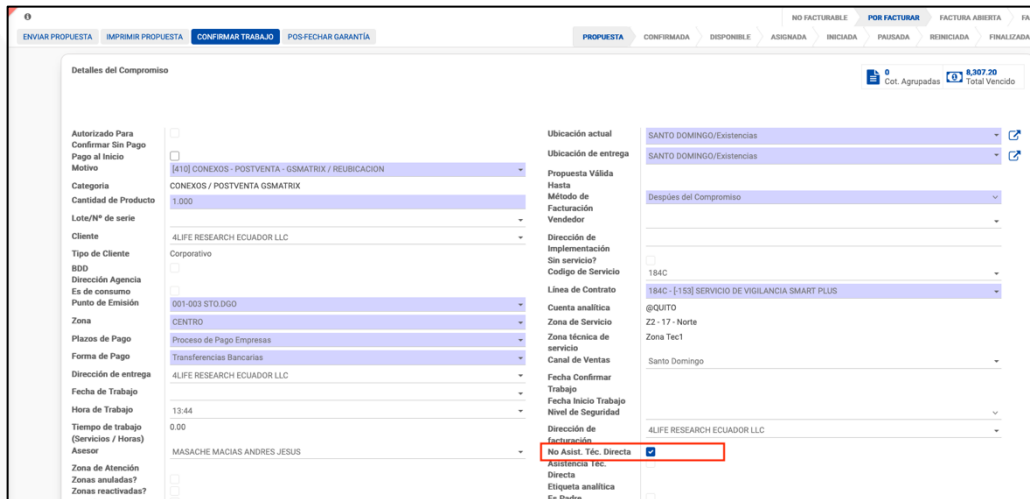


Asistencias Técnicas NO DIRECTAS

Son CT que cumplan con las condiciones para ser una Asistencia Técnica Directa, sin embargo, por operatividad, se requiere otro tratamiento. Estos casos son coordinados por Administrador de CT:

1. Cuando se requiera más de un Técnico para realizar el trabajo.
2. Ventas de equipos sin mano de obra.
3. Ventas de servicios de Vigilancia Eventual.
4. Otras ventas de servicios Especiales o Conexos. Ejemplo: Capacitaciones, Asesorías de Seguridad, Servicios de GSERP, Servicios de TVEM, etc.
5. Otras situaciones justificadas que impidan el proceso normal de Asistencia Técnica Directa.

Para poder identificar este tipo de CT, se debe marcar manualmente el check “No Asist. Téc. Directa”.



Detalles del Compromiso

NO FACTURABLE POR FACTURAR FACTURA ABIERTA FAC

0 Cot. Agrupadas 6,307.20 Total Vencido

ENVÍAR PROPUESTA IMPRIMIR PROPUESTA CONFIRMAR TRABAJO POS-FECHAR GARANTÍA

PROPOSTA CONFIRMADA DISPONIBLE ASIGNADA INICIADA PAUSADA REINICIADA FINALIZADA

Autorizado Para Confirmar Sin Pago

Motivo [410] CONEXOS - POSTVENTA - GSMATRIX / REUBICACION

Categoría CONEXOS / POSTVENTA GSMATRIX

Cantidad de Producto 1.000

Lote/Nº de serie

Cliente ALIFE RESEARCH ECUADOR LLC

Tipo de Cliente Corporativo

BDD

Dirección Agencia

Es de consumo

Punto de Emisión 001-003 STD.DGO

Zona CENTRO

Plazos de Pago Proceso de Pago Empresas

Forma de Pago Transferencias Bancarias

Dirección de entrega ALIFE RESEARCH ECUADOR LLC

Fecha de Trabajo

Hora de Trabajo 13:44

Tiempo de trabajo (Servicios / Horas) 0.00

Asesor MASACHE MACIAS ANDRES JESUS

Zona de Atención

Zonas anuladas?

Zonas reactivadas?

Ubicación actual SANTO DOMINGO/Existencias

Ubicación de entrega SANTO DOMINGO/Existencias

Propuesta Válida

Hasta

Método de Facturación Después del Compromiso

Vendedor

Dirección de Implementación

Sin servicio?

Código de Servicio 184C

Línea de Contrato 184C - [15] SERVICIO DE VIGILANCIA SMART PLUS

Cuenta analítica @QUITO

Zona de Servicio Z2 - 17 - Norte

Zona técnica de servicio Zona Tec1

Canal de Ventas Santo Domingo

Fecha Confirmar Trabajo

Fecha Inicio Trabajo

Nivel de Seguridad

Dirección de facturación ALIFE RESEARCH ECUADOR LLC

No Asist. Téc. Directa ☒

Asistencia Téc.

Directa

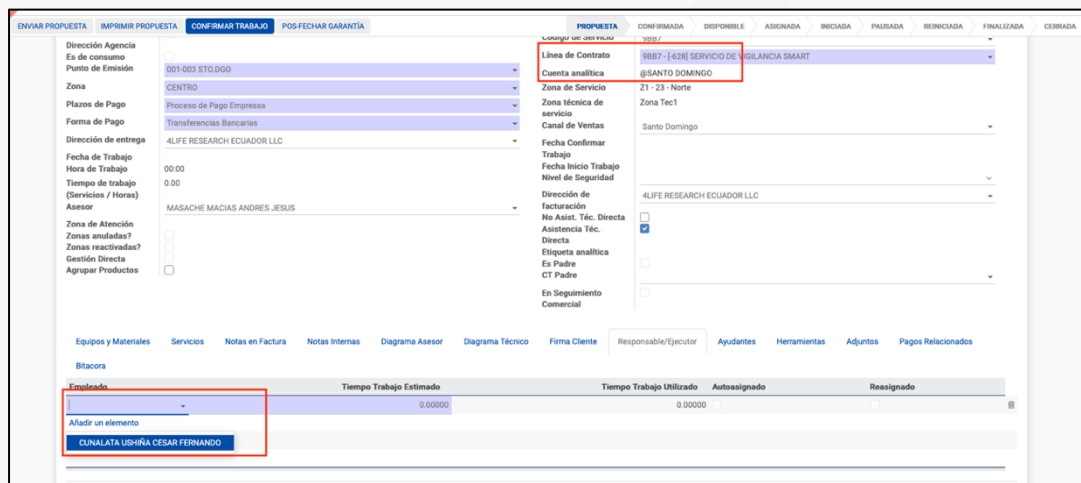
Etiqueta analítica

Es Padre

Procesamiento de una Asistencia Técnica Directa

Una vez identificada la Asistencia Técnica Directa, el Asesor de CT debe realizar el siguiente proceso:

1. Seleccionar al Técnico que ejecutará el trabajo, en la pestaña RESPONSABLE/EJECUTOR:
 - a. CT vinculada a un CÓDIGO DE SERVICIO: se presentarán los Técnicos asignados a la ZONA TÉCNICA vinculada con la ZONA DE SERVICIO del CODIGO DE SERVICIO del Cliente.
 - b. CT SIN CÓDIGO DE SERVICIO: se presentarán todos los Técnicos a nivel nacional que se encuentran asignados a una ZONA TÉCNICA. Sin embargo, la condición que se debe respetar es que se seleccione únicamente al Técnico de Asistencia que corresponda a la Unidad de Negocio donde se realizará el trabajo.



RESPONSABLE/EJECUTOR

NO FACTURABLE POR FACTURAR FACTURA ABIERTA FAC

0 Cot. Agrupadas 6,307.20 Total Vencido

ENVÍAR PROPUESTA IMPRIMIR PROPUESTA CONFIRMAR TRABAJO POS-FECHAR GARANTÍA

PROPOSTA CONFIRMADA DISPONIBLE ASIGNADA INICIADA PAUSADA REINICIADA FINALIZADA CERRADA

Dirección Agencia

Es de consumo

Punto de Emisión 001-003 STD.DGO

Zona CENTRO

Plazos de Pago Proceso de Pago Empresas

Forma de Pago Transferencias Bancarias

Dirección de entrega ALIFE RESEARCH ECUADOR LLC

Fecha de Trabajo

Hora de Trabajo 00:00

Tiempo de trabajo (Servicios / Horas) 0.00

Asesor MASACHE MACIAS ANDRES JESUS

Zona de Atención

Zonas anuladas?

Zonas reactivadas?

Gestión Directa

Agrupar Productos

Línea de Contrato 184C - [15] SERVICIO DE VIGILANCIA SMART

Cuenta analítica @SANTO DOMINGO

Zona de Servicio Z1 - 23 - Norte

Zona técnica de servicio Zona Tec1

Canal de Ventas Santo Domingo

Fecha Confirmar Trabajo

Fecha Inicio Trabajo

Nivel de Seguridad

Dirección de facturación ALIFE RESEARCH ECUADOR LLC

No Asist. Téc. Directa ☒

Asistencia Téc.

Directa

Etiqueta analítica

Es Padre

En Seguimiento

Comercial

Equipos y Materiales

Servicios

Notas en Factura

Notas Internas

Diagrama Asesor

Diagrama Técnico

Firma Cliente

Responsable/Ejecutor

Asistentes

Herramientas

Adjuntos

Pagos Relacionados

Empleado

Tiempo Trabajo Estimado 0.00000

Tiempo Trabajo Utilizado 0.00000

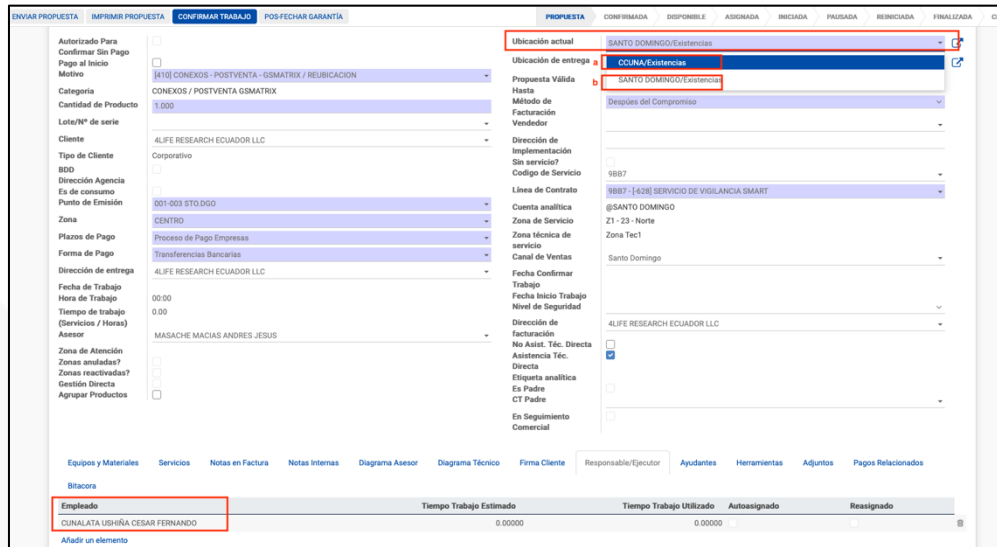
Autoasignado

Reasignado

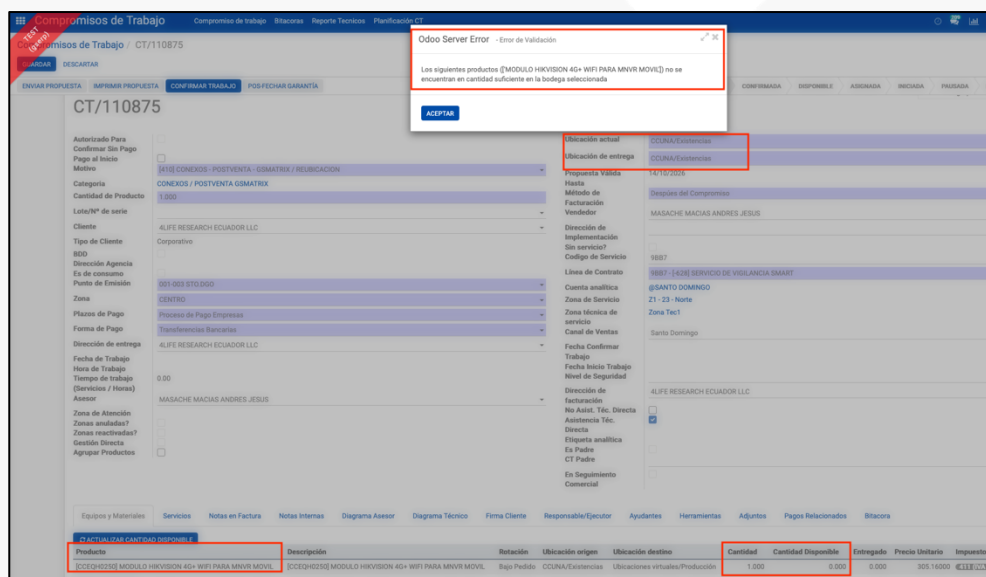
Añadir un elemento

CUNALATA USHÑA CESAR FERNANDO

2. Validar que los equipos y materiales que se requieren para la CT, mantenga en stock el Técnico ejecutor en su bodega asignada (para este fin, se harán conocer los productos que tendrán los Técnicos asignados para estas tareas a nivel nacional). Resultando lo siguiente:
 - a. Si el técnico posee en su stock los productos necesarios, seleccionar la bodega asignada.
 - b. Si el técnico no posee en su stock los productos necesarios, seleccionar la bodega de agencia



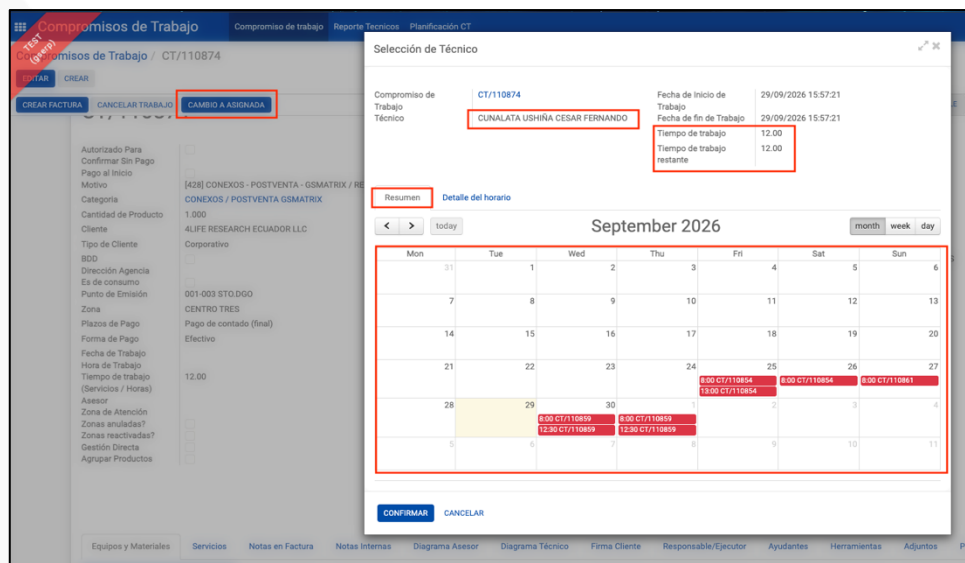
3. Procedimentalmente, el Asesor de la CT debe confirmar la disponibilidad de recursos necesarios para su ejecución eficiente:
 - a. Confirmar con Adquisiciones la disponibilidad de Equipos y Materiales bajo pedido y herrajes
 - b. Confirmar con el responsable de la bodega seleccionada (Matriz, Sucursales o Técnico) de la disponibilidad total de productos.
 - c. Confirmar con el Técnico Electromecánico, la disponibilidad de las herramientas
4. Una vez validada la disponibilidad de recursos, el Asesor presiona el botón **CONFIRMAR TRABAJO**, de esta manera cambia la CT a estado CONFIRMADA. En caso de haber seleccionado la bodega de un Técnico y en esta no exista el stock de los equipos o materiales detallados en la CT, no se podrá CONFIRMAR la CT.



5. Presionar el botón **DISPONIBILIDAD**, con lo cual se cambia el estado de la CT a DISPONIBLE, eso es un indicativo que existen todos los productos para iniciar los trabajos.
 - a. Bodega del Técnico: El Asesor de CT de forma responsable marcará DIPOSNIBILIDAD TOTAL.
 - b. Bodega de Matriz o Sucursales: El responsable de la Bodega de cada unidad de negocio debe marcar la DISPONIBILIDAD TOTAL.

En este nuevo proceso, no se deben realizar trabajos con disponibilidad de CT de forma parcial. La disponibilidad parcial solo se la manejará con Administradores de CT

6. El Asesor debe verificar la disponibilidad de tiempos de trabajo del Técnico asignado en la CT, para lo cual presiona el botón **CAMBIO A ASIGNADA**. Esta acción abre una ventana emergente, en la pestaña RESUMEN, se pueden visualizar los días de trabajo previamente asignados y fechas y horarios aún disponibles. Adicionalmente se detalla el tiempo de trabajo vendido y por asignar.



Compromisos de Trabajo / CT/110874

Selección de Técnico

Compromiso de Trabajo: CT/110874
Técnico: CUNALATA USHÑA CESAR FERNANDO

Fecha de Inicio de Trabajo: 29/09/2026 15:57:21
Fecha de fin de Trabajo: 29/09/2026 15:57:21
Tiempo de trabajo restante: 12.00

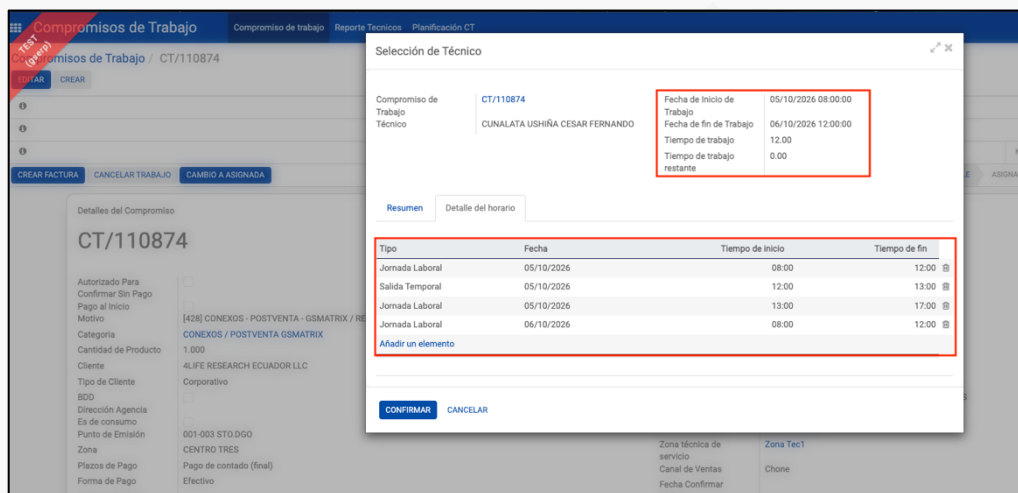
Resumen | Detalle del horario

September 2026

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

CONFIRMAR **CANCELAR**

7. Una vez identificados tiempos disponibles y acordado con el cliente, se registra la planificación de fechas y horario de trabajo en la ventana emergente, pestaña DETALLE DEL HORARIO. También debe considerarse el horario de almuerzo del Técnico en caso de ser necesario. El total del tiempo asignado, debe ser igual al tiempo de trabajo total vendido en la CT, por lo tanto, es un requisito que el campo TIEMPO DE TRABAJO RESTANTE se encuentre en cero para confirmar.



Compromisos de Trabajo / CT/110874

Selección de Técnico

Compromiso de Trabajo: CT/110874
Técnico: CUNALATA USHÑA CESAR FERNANDO

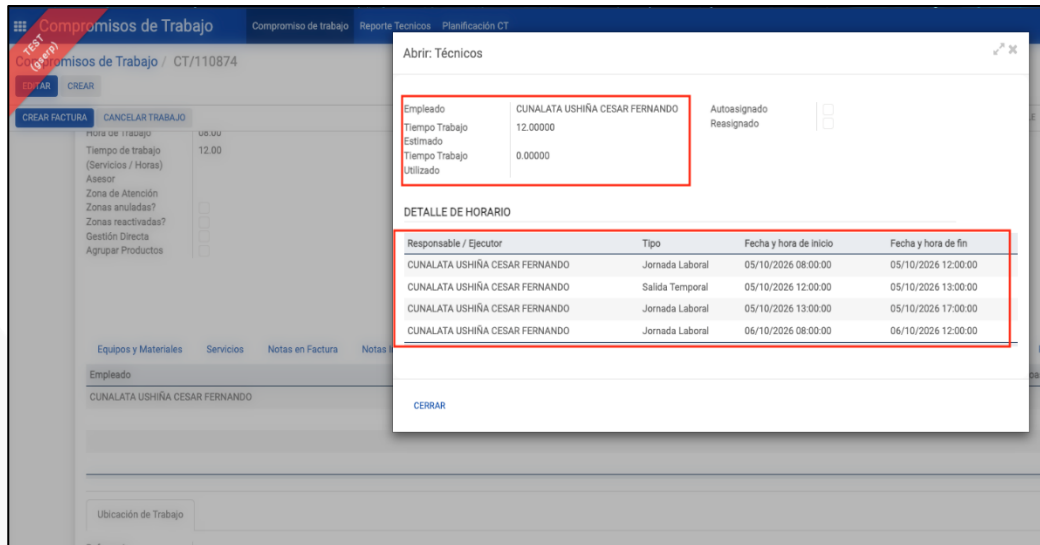
Fecha de Inicio de Trabajo: 05/10/2026 08:00:00
Fecha de fin de Trabajo: 06/10/2026 12:00:00
Tiempo de trabajo: 12.00
Tiempo de trabajo restante: 0.00

Resumen | Detalle del horario

Tipo	Fecha	Tiempo de inicio	Tiempo de fin
Jornada Laboral	05/10/2026	08:00	12:00
Salida Temporal	05/10/2026	12:00	13:00
Jornada Laboral	05/10/2026	13:00	17:00
Jornada Laboral	06/10/2026	08:00	12:00

CONFIRMAR **CANCELAR**

Una vez confirmados los horarios de trabajo, la CT cambia a estado ASIGNADA. Además, en las líneas de la pestaña RESPONSABLE/EJECUTOR, al presionar el nombre del Técnico asignado, se abre una ventana emergente donde se puede visualizar la planificación de horarios de la CT.



Abrir: Técnicos

Empleado: CUNALATA USHIÑA CESAR FERNANDO
 Tiempo Trabajo: 12.00000
 Tiempo Trabajo Estimado: 0.00000
 Tiempo Trabajo Utilizado: 0.00000

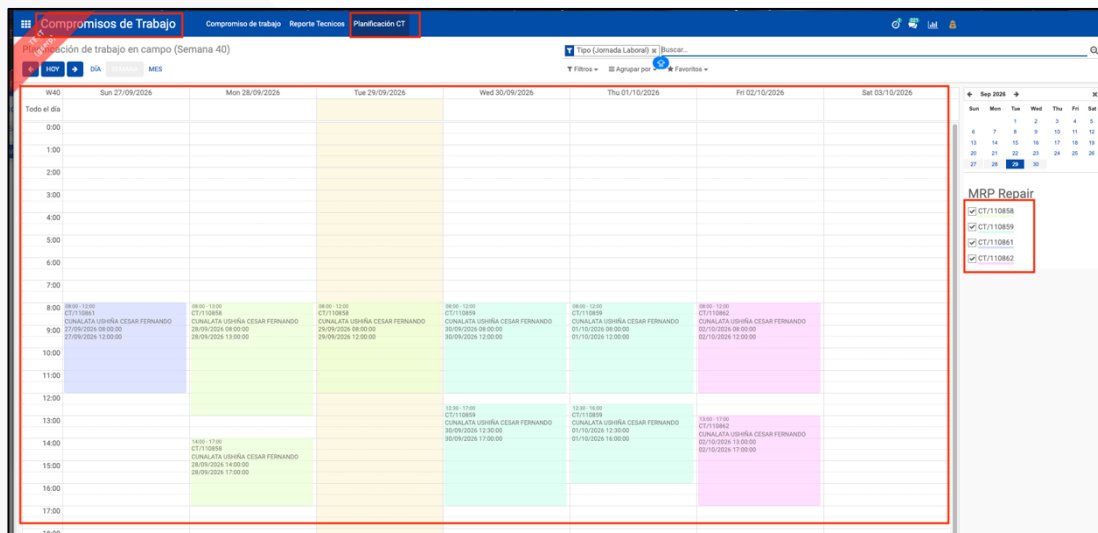
Autoasignado: ☐
 Reasignado: ☐

DETALLE DE HORARIO

Responsable / Ejecutor	Tipo	Fecha y hora de inicio	Fecha y hora de fin
CUNALATA USHIÑA CESAR FERNANDO	Jornada Laboral	05/10/2026 08:00:00	05/10/2026 12:00:00
CUNALATA USHIÑA CESAR FERNANDO	Salida Temporal	05/10/2026 12:00:00	05/10/2026 13:00:00
CUNALATA USHIÑA CESAR FERNANDO	Jornada Laboral	05/10/2026 13:00:00	05/10/2026 17:00:00
CUNALATA USHIÑA CESAR FERNANDO	Jornada Laboral	06/10/2026 08:00:00	06/10/2026 12:00:00

CERRAR

También se pueden consultar los horarios de planificación de CT y Técnicos asignados en el módulo de COMPROMISOS DE TRABAJO, apartado PLANIFICACION CT.



Planificación CT

Planificación de trabajo en campo (Semana 40)

Tipo (Jornada Laboral) o [Buscar...]

Filtros: [Se Agregar por] [Favoritos]

Calendar view showing work commitments for the week of 27/09/2026 to 03/10/2026. The calendar is color-coded by day and time slot. A red box highlights the 'MRP Repair' section on the right, which lists the following CTs:

- CT/110858
- CT/110859
- CT/110861
- CT/110862

8. Una vez asignado el Técnico, los responsables de la bodega respectiva, deben gestionar los DESPACHOS DE INVENTARIO que se crea en borrador de forma automática desde la CT:
 - a. Bodega del Técnico: El mismo Técnico debe VALIDAR el despacho y marcar RECIBIDO.
 - b. Bodega de Matriz o Sucursales: El responsable de la Bodega de cada unidad de negocio debe VALIDAR el despacho y el Técnico asignado debe marcar RECIBIDO.



Detalles del Compromiso

CT/110874

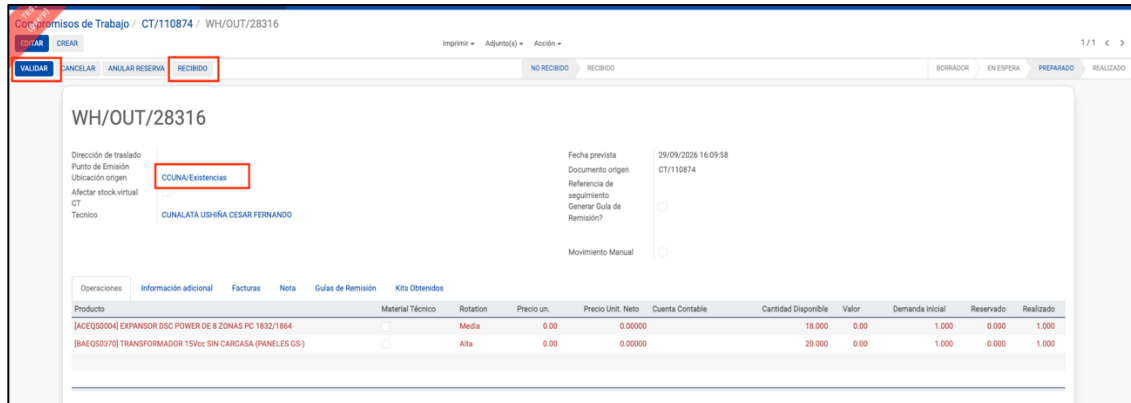
0 Cot. Agrupadas 5,307.20 Total Vencido

Entrega: ☐

Ubicación de origen: CCUNA/Existencias
 Ubicación de entrega: CCUNA/Existencias
 Método de facturación: Despliegue del Compromiso
 Vendedor: BARRERA CABEZAS LISSETH VERONICA
 Dirección de:

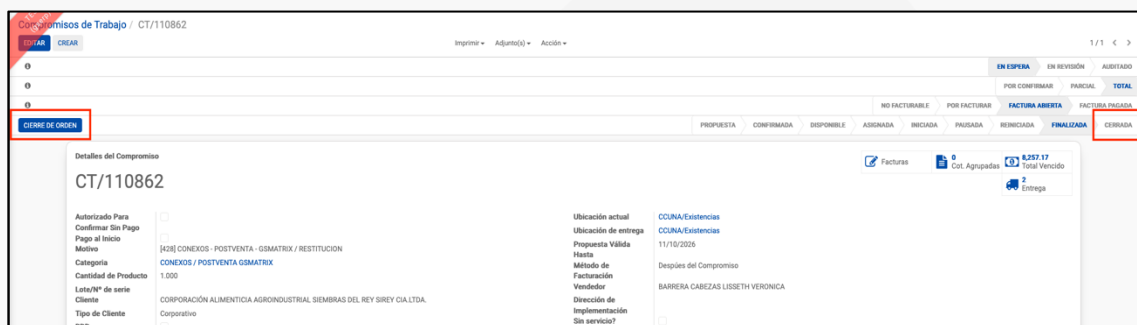
Detalles del Compromiso:

Autorizado Para: ☐
 Confirmar Sin Pago: ☐
 Pago al Inicio: ☐
 Motivo: [428] CONEXOS - POSTVENTA - GEMATRIX / RESTITUCION
 Categoría: CONEXOS / POSTVENTA GEMATRIX
 Cantidad de Productos: 1.000



Operaciones	Información adicional	Facturas	Nota	Guías de Remisión	Kits Obtenidos					
Producto	Material Técnico	Rotation	Precio un.	Precio Unit. Neto	Cuenta Contable	Cantidad Disponible	Valor	Demanda inicial	Reservado	Realizado
[ACEQ0004] EXPANSOR DDC POWER DE 8 ZONAS PC 1832/1864		Media	0.00	0.00000		18,000	0.00	1,000	0,000	1,000
[BAEQ0037] TRANSFORMADOR 15Vcc SIN CARCASA (PANELES GS)		Alta	0.00	0.00000		20,000	0.00	1,000	0,000	1,000

9. Asignada la CT, validado y recibido el DESPACHO DE INVENTARIO, el Técnico debe realizar el proceso normal para marcar el horario de trabajo en la bitácora Técnica, a través de la App GS-CONTROL (proceso normal).
10. Si en el transcurso del trabajo o de acuerdo a la negociación, se debe realizar un reingreso de productos o materiales (de acuerdo a las condiciones establecidas para devoluciones), se debe realizar lo siguiente:
 - a. Bodega del Técnico: El mismo Técnico debe CREAR el REINGRESO DE INVENTARIO, VALIDARLO y marcar RECIBIDO.
 - b. Bodega de Matriz o Sucursales: El Técnico debe CREAR el REINGRESO DE INVENTARIO y VALIDARLO, el responsable de la Bodega de cada unidad debe marcar el RECIBIDO.
11. En CT de ASISTENCIA TECNICA DIRECTA, Si requiere agregar productos adicionales debe crear una CT para relacionarla como hija y agregar obligatoriamente la mano de obra necesaria para implementar dichos productos.
El Asesor, una vez confirmada la CT hija (con las mismas características de la CT PADRE), debe presionar el botón DISPONIBILIDAD (de acuerdo al punto 5), una vez marcada la disponibilidad TOTAL de los productos, automáticamente se abrirá una ventana emergente donde se planificará el tiempo adicional, el cual debe ser consecutivo con la planificación previa de la CT padre.
12. Una vez cumplidos los requisitos de la CT, se haya realizado el trabajo de forma correcta y entregado a conformidad al cliente, el Técnico asignado, debe realizar de forma procedimental la entrega de los trabajos. En la CT debe presionar el botón CIERRE DE ORDEN, con lo cual da por concluido el proceso de CT en el sistema, y debe continuar su procedimientos respectivos.



Operaciones	Información adicional	Facturas	Nota	Guías de Remisión	Kits Obtenidos					
Producto	Material Técnico	Rotation	Precio un.	Precio Unit. Neto	Cuenta Contable	Cantidad Disponible	Valor	Demanda inicial	Reservado	Realizado
[ACEQ0004] EXPANSOR DDC POWER DE 8 ZONAS PC 1832/1864		Media	0.00	0.00000		18,000	0.00	1,000	0,000	1,000
[BAEQ0037] TRANSFORMADOR 15Vcc SIN CARCASA (PANELES GS)		Alta	0.00	0.00000		20,000	0.00	1,000	0,000	1,000