|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **ACTA No. 1**  **TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (ADSI).** | | | |
| **ACTA DE ACTIVIDADES** | | | | | |
| **CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C 23/08/2022** | | | **HORA DE INICIO: 10:15 AM** | | **HORA FIN: 11:00 AM** |
| **LUGAR: Serviteca Auto Speed Fierro** | | | **Dirección: Cra. 62 #165a - 60, Suba, Bogotá** | | |
| **TEMAS:** Problemas con compras, facturación e inventario.  Búsqueda y formulación de la solución.  Seguimiento a los procesos actuales en la empresa.  Problema con el control de registro de ventas.  Necesidad de almacenar datos de los proveedores | | | | | |
| **OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:** Realizar el levantamiento de información por el método de entrevista. Concretar las necesidades del cliente.  Describir el desarrollo del sistema de información necesaria.  Comprender detalles que nos servirán en el desarrollo de cada módulo | | | | | |
| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** | | | | | |
| Aplicación de la técnica: Entrevista  1. ¿Qué datos de los proveedores necesita almacenar?  Necesitamos almacenar el dato de los proveedores de las pesas, filtros, llantas, aceites, repuestos. En donde nuestra prioridad sea los proveedores de aceite llantas y pesas anterior mete mencionados.  2. ¿Qué técnicas y herramientas ustedes utilizan para administrar el inventario?  Tenemos un inventarió rotativo en donde manejamos todo a ojo y ocasionalmente Llevamos este control en papel, lo hacemos mediante referencia en bodega si algún producto se va acabando lo vamos pidiendo.  3. ¿Cuál es el proceso que se realiza actualmente para agendar el servicio técnico?  En esto tenemos el control de citas básico, usamos WhatsApp y por llamada telefónica, estas dos son las herramientas que nosotros utilizamos para el agendamiento de citas.  4. ¿Cuál es la política de cancelación de las citas?  Actualmente no tenemos una política para estos casos, si algún cliente llama un día antes o incluso unas horas antes, nosotros simplemente reagendamos la cita para otro día o en el peor de los casos, simplemente las cancelamos, pero no damos ninguna penalización por esto.  5. ¿qué garantías ofrece la serviteca y que requisitos tienen para acceder a estas?  Nos ponemos en los zapatos de los clientes por esta razón nuestro servicio lo garantizamos por nuestra calidad, claro que damos garantía, pero antes de quedarnos con un auto en el taller, hacemos un reconocimiento junto al cliente. Luego de esto nuestra garantía es en 3 meses de garantías sobre repuestos y 1 mes de garantía sobre el servicio  6. ¿cómo le gustaría que los clientes accedieran a la información de las garantías?  Quisiéramos que les llegara una nota, mensaje o correo en donde el cliente sepa como manejamos la garantía y como puede hacer para cuidar de esta, ya que por motivo de negligencia este puede perder la garantía  7. ¿Cuáles son los servicios que ofrece y como le gustaría fueran clasificados en un sistema de información propuesto?  Rectificación de rines, alineación de luces, lubricación, balanceo, montaje y alineación. Quisiéramos que estos estuvieran divididos para que, por facilidad para el cliente, pueda elegir los servicios que necesita.  8. ¿Cómo es el proceso que se realiza para registrar las ventas y a través de que medios de pago se hace?  Tenemos diferentes medios de pago, recibimos tarjetas, Nequi, daviplata y en efectivo, pero no llevamos un control exacto de esto, solo guardamos las facturas.  9. ¿Cómo es el proceso actual para comunicarse con los proveedores y adquirir nuevos productos?  Para comunicarnos con ellos lo hacemos mediante WhatsApp y por teléfono.  10. ¿de qué manera actualmente ustedes están gestionando el flujo de clientes?  No lo hacemos, actualmente no manejamos un flujo de clientes, así que no lo sabemos con seguridad.  - | | | | | |
|  | | | | | |
| **Conclusiones: concluimos con el entendimiento del cómo funciona la serviteca y de cada uno de sus aspectos y los integrantes del GAES junto al acompañamiento del cliente entendieron cuál sería su rol dentro del proyecto.** | | | | | |
| **COMPROMISOS** | | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | | | **FECHA** | |
| Levantamiento de  información y trabajo de campo junto al cliente | Ederson Ramírez López  Jonathan Mahecha Hita  Juan David Mora Ramírez  Elian Ortiz Cruz  Diego Fabian mancipe | | | **23/08/2022** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASISTENTES** | | |
| **NOMBRE** | **CARGO/DEPENDENCIA /ENTIDAD** | **Firma** |
| Ederson Ramírez López  Jonathan Mahecha Hita  Juan David Mora Ramírez    Elian Ortiz Cruz  Diego Fabian mancipe | Aprendices SENA  2558724 |  |
|  | **APRENDIZ SENA**  **FICHA** |  |
| **INVITADOS (Opcional)** | | |
| **NOMBRE** | **CARGO** | **ENTIDAD** |
| Henry Manuel Fierro  Mónica Cruz González | Administrador | **Serviteca Auto Speed Fierro** |
| Página 1 de | | |

GD-F-007 V01

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | | |
|  |  |  |
|  | | |