

Repaso DS Parcial N°1 - 2026

La empresa “Casa Segura” se dedica a la comercialización e instalación de alarmas para inmuebles.

El proceso de venta e instalación de un sistema de seguridad para un inmueble se describe a continuación:

Cuando un cliente se presenta personalmente o llama por teléfono solicitando información de los distintos servicios y productos que brinda la empresa, es el Encargado de Atención al Cliente (E.A.C.) quien se ocupa de atender la consulta.

Para el caso en que el cliente esté interesado en instalar una alarma en un inmueble se pacta una visita al domicilio para efectuar un relevamiento y determinar el presupuesto del trabajo a realizar. Para concertar la visita, el EAC procede a verificar los datos personales del cliente interesado. Si el cliente no se encuentra registrado se lo da de alta como un nuevo cliente e inmediatamente se acuerda la fecha y hora de la visita al domicilio correspondiente, siendo el EAC el responsable de registrar estos datos.

Diariamente el EAC genera un informe para los distintos vendedores con que cuenta la empresa con las visitas definidas para esa fecha.

Cuando el vendedor se presenta en el domicilio realiza el relevamiento previo con lo cual confecciona el plano de ubicación del sistema de alarmas, determina la cantidad de cada pieza a instalar y elabora el presupuesto. Para poder elaborar el presupuesto, el importe de las piezas y de los trabajos a realizar es determinado previamente por el área de Ventas. Si el cliente está conforme con el presupuesto se pacta la venta y la forma de pago que podrá ser de contado o con tarjeta de crédito.

Al regresar a la empresa luego de efectuar las visitas de la fecha, el vendedor registra el resultado de la visita.

Para el caso de los presupuestos aceptados, envía toda la documentación al área Técnica. Si el cliente no aceptó el presupuesto, el vendedor registra esta situación y archiva toda la documentación.

En el área Técnica, cuando el Encargado Técnico (E.T.) recibe la documentación, procede a generar la Orden de Instalación para llevar a cabo el trabajo de instalación, para ello, consulta el presupuesto confeccionado por el vendedor.

El Encargado Técnico se comunica con el cliente para consultarle una fecha probable de instalación, en función de esto verifica si existen instaladores disponibles para la fecha informada, y acuerda la hora en que se realizará la instalación del sistema de seguridad. Luego el Encargado Técnico consulta del presupuesto las piezas y la cantidad de cada una para incluirlas en la orden de instalación; detalla las observaciones, forma de pago y genera la orden de instalación.

El Stock de las piezas es administrado por Compras, la cual se ocupa de realizar las adquisiciones necesarias, para que se puedan generar las órdenes de instalación por parte del E.T.

Cabe aclarar que un determinado instalador sólo puede efectuar un trabajo de instalación por día, es decir, no se le puede asignar más de una orden de instalación en una determinada fecha. Por otra parte, a una orden de instalación pueden ser asignados varios instaladores.

Todos los días el instalador consulta la orden de instalación asignada a él en esa fecha, y procede a emitirla. El instalador se dirige al domicilio indicado y realiza la instalación del sistema de seguridad. Cuando el instalador regresa a la empresa, registra la hora de finalización y entrega la orden de instalación finalizada al área Finanzas.

El encargado del área Finanzas genera la factura correspondiente a la orden de instalación y la entrega al vendedor, quien se presenta en el domicilio del cliente para realizar el cobro de la instalación. Si éste se realiza con tarjeta de crédito, el vendedor solicita la autorización de la compra a la entidad crediticia. Previamente se debe verificar si la tarjeta posee convenio con la empresa y que tipo de planes de pago son los que se encuentran disponibles, esta información es provista por el área de Finanzas. Cuando el vendedor regresa a la empresa rinde los cobros efectuados al encargado del área Finanzas, quien registra los datos del pago que correspondan.

- 1- Realizar diseño de formulario de **Orden de Instalación**.
- 2- Realizar normalización del formulario de **Orden de Instalación**.
- 3- Realizar el Diagrama de Clases de **Orden de Instalación** y las clases necesarias.
- 4- Realizar el Diagrama de Casos de Uso para el Diagrama de Clases anterior.
- 5- Realizar Diagrama de Secuencia del Caso de Uso **Administrar Orden de Instalación**.
- 6- Realizar Diagrama de Estados y Actividades de Administrar **Orden de Instalación**.