

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACION VISUAL

TOPICO DE GRADUACION

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

**SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACION**

TEMA:

**ELABORACION Y PUBLICACION DEL
MANUAL DE LA ASISTENTE LEXMARK
UTILIZANDO TECNOLOGIA WEB**

**MANUAL DE ORGANIZACION,
PROCEDIMIENTOS Y USUARIO**

AUTORES:

**DANIELA GALUTH ALAVA CHAVEZ
CECIBEL LUCINDA HIDALGO OCHOA
ANA MARIA MORAN PLUAS**

DIRECTOR:

MAE. Fausto Jácome

AÑO:

2006

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TÓPICO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

TEMA:

**ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL
MANUAL DE LA ASISTENTE LEXMARK
UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN,
PROCEDIMIENTOS Y USUARIO**

AUTORES:

**DANIELA GALUTH ÁLAVA CHÁVEZ
CECIBEL LUCINDA HIDALGO OCHOA
ANA MARÍA MORÁN PLÚAS**

DIRECTOR:

MAE. Fausto Jácome

AÑO:

2006

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Jehová porque día a día me da la fortaleza para seguir adelante y por convertirse en mi plaza fuerte cuando necesito refugio. A mi familia por estar siempre presente con su apoyo en todo momento, lugar y circunstancias. A mi padre Don Kléber Álava, mi madre Sra. Adita Chávez de Álava, mi hermano Iván, y la pequeña gran razón de mi vida, Angie, ya que el apoyo de todos ellos fue de suma importancia. A la Ing. Claudia Veintimilla, de COMPUHELP, por su aporte en conocimientos, tiempo y experiencia para este Tópico. Y a Cecibel y Anita porque juntas formamos un buen equipo. A todos ellos, gracias.

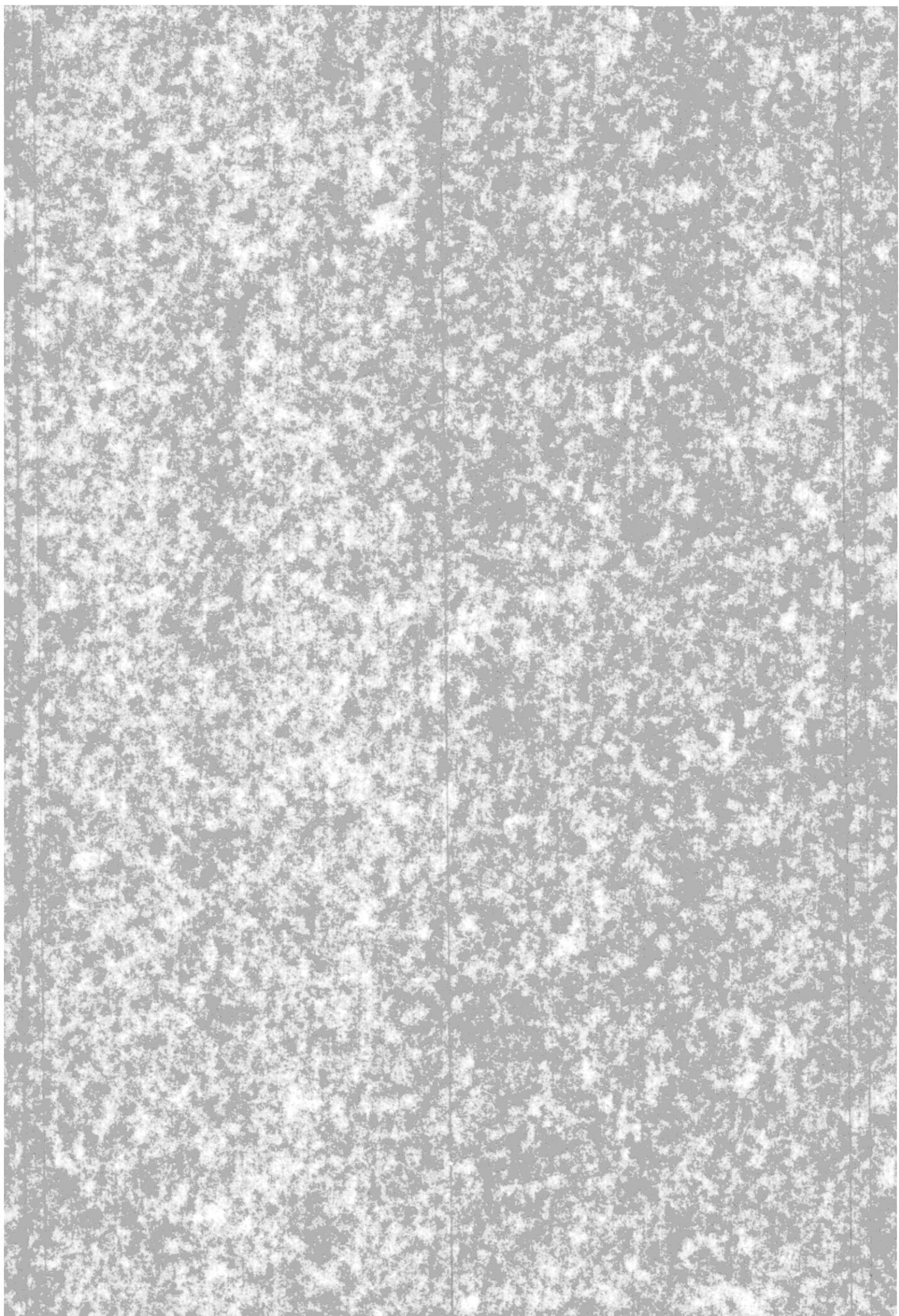
Daniela Álava Chávez

Quiero agradecer primeramente a Dios por ser la luz que guía mi camino y mi fortaleza en los momentos más difíciles. A mis padres por ser mi apoyo moral y económico ya que sin su ayuda no hubiera culminado mis estudios, por haberme enseñado con su ejemplo los valores de vida. A mis compañeras de Tópico con las cuales he compartido tristezas, alegrías, angustias y hemos fomentado lazos de verdadera amistad. A todos mis profesores por haber compartido sus conocimientos.

Cecibel Hidalgo Ochoa

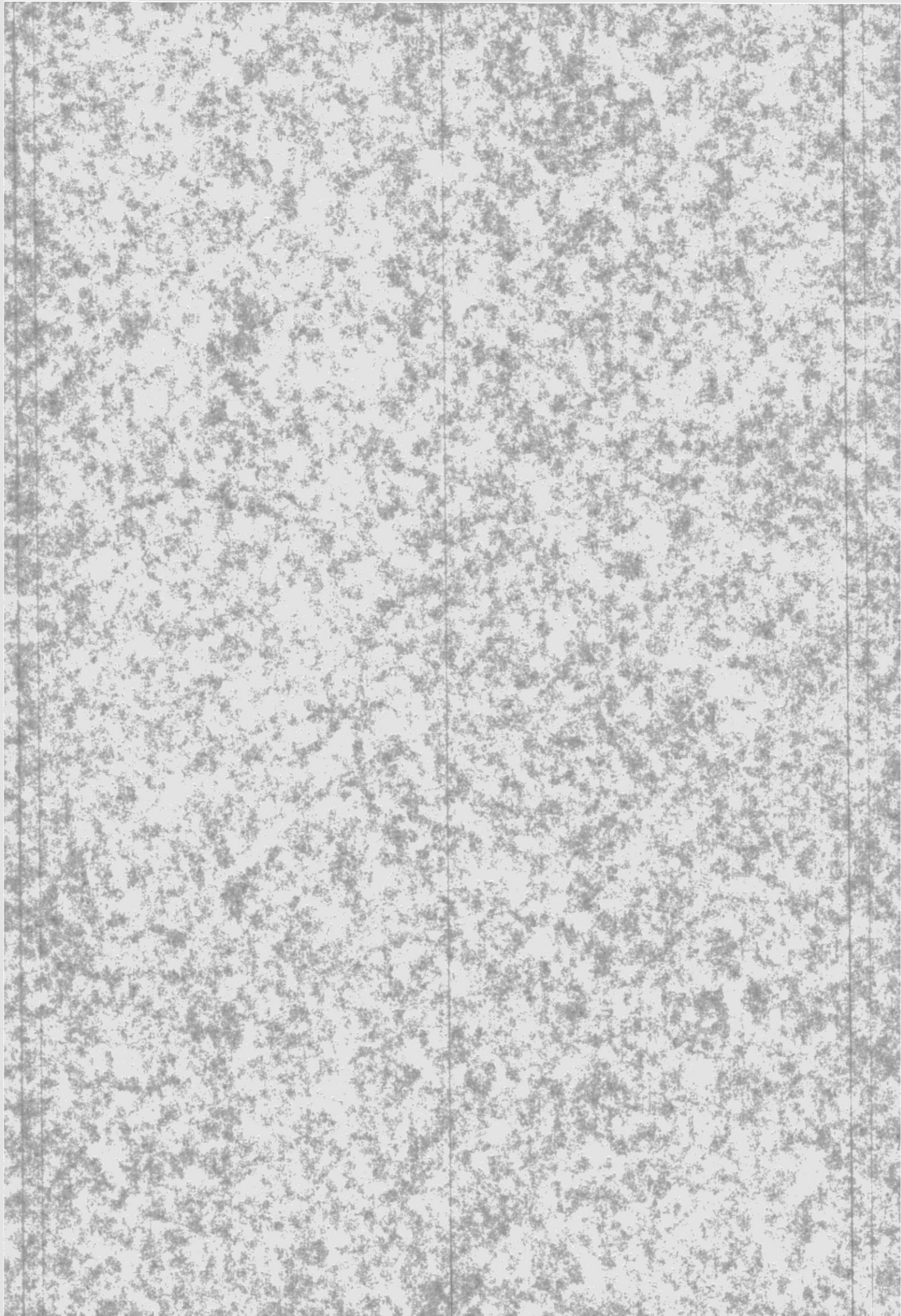
Le agradezco a Dios por darme la fuerza, valentía y sabiduría para poder alcanzar mis metas y seguir con mis ideales; y esos dones que son parte de mi vida, mis padres, que siempre me apoyaron incondicionalmente y que son la fuerza de mi ser. También agradezco a mis profesores por haberme impartido sus conocimientos.

Ana María Morán P.



DEDICATORIA

Lo dedicamos con mucho cariño a nuestras familias y a nosotras mismas por la ardua labor que este significó.



DECLARACIÓN EXPRESA

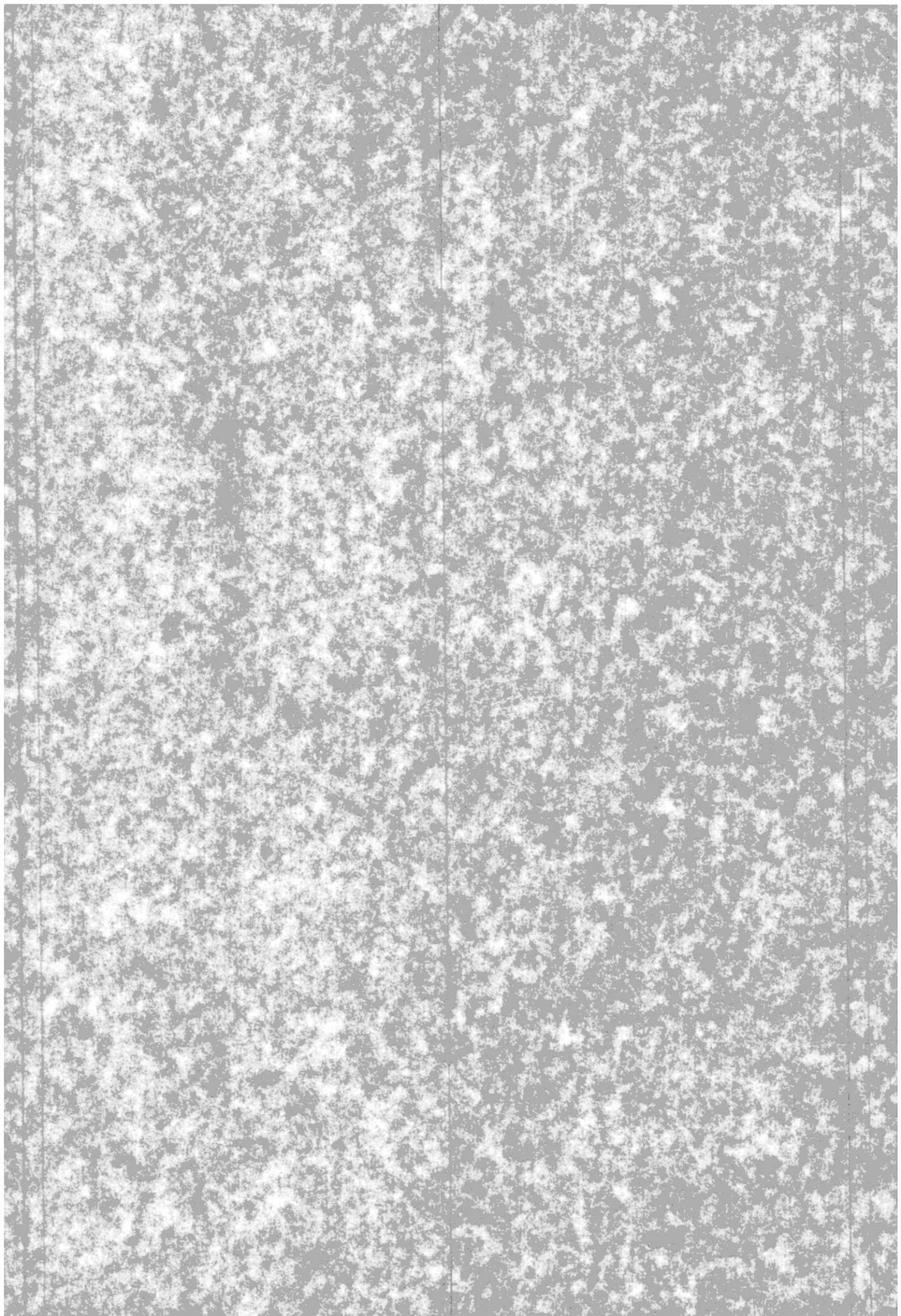
La responsabilidad de los hechos y doctrinas expuestas en este Tópico de Graduación nos corresponden exclusivamente y el patrimonio intelectual de la misma al **EDCOM (Escuela de Diseño y Comunicación Visual)** de la ESPOL “Escuela Superior Politécnica del Litoral”.

(Reglamentos de Exámenes y títulos profesionales de la ESPOL)

**FIRMA DEL DIRECTOR
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**



MAE. FAUSTO JÁCOME



**FIRMA DE LOS AUTORES
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**

Daniela Alava Ch.

DANIELA ÁLAVA CH.

Cecibel Hidalgo O.

CECIBEL HIDALGO O.

morán

ANA MARÍA MORÁN P.

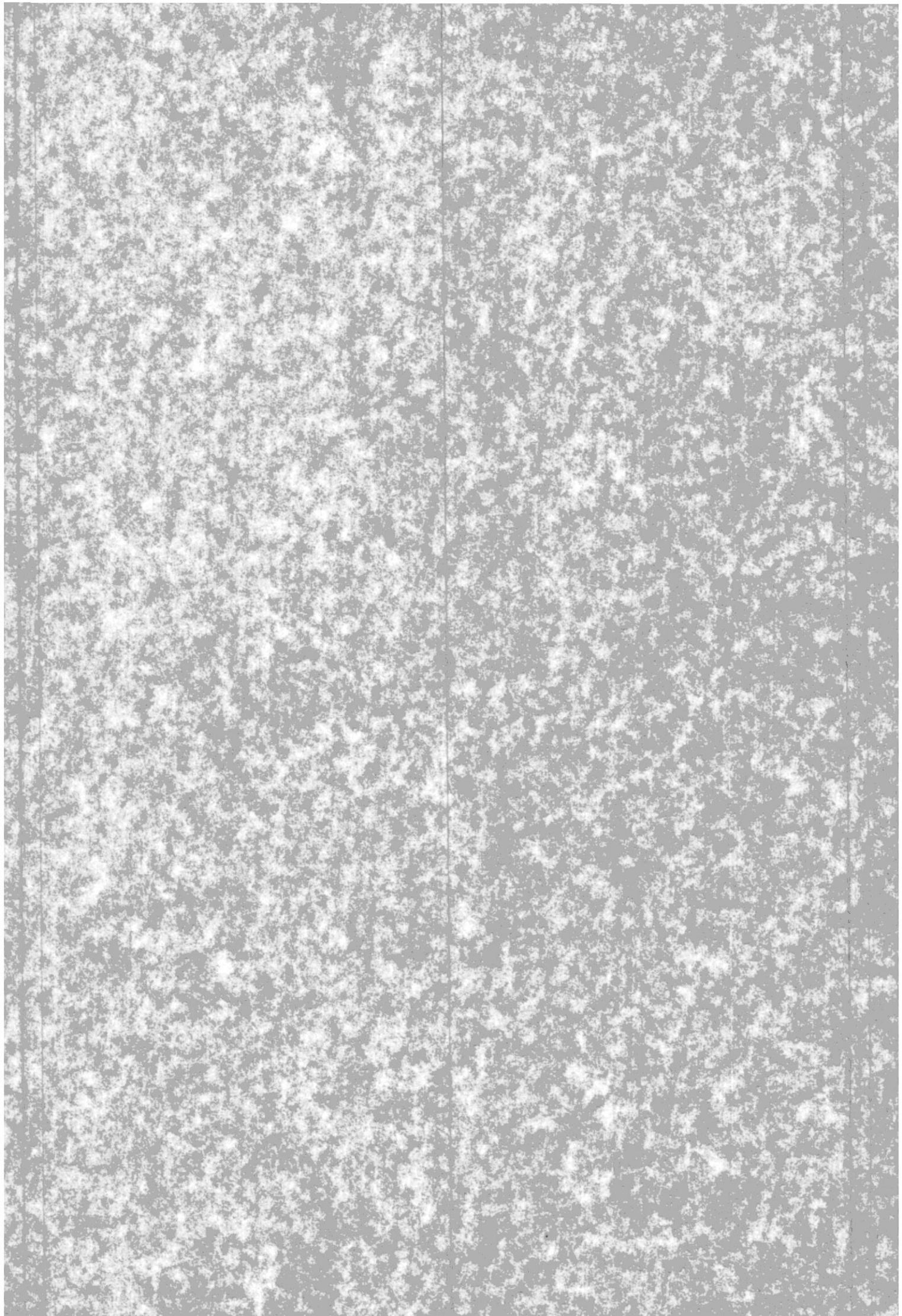


TABLA DE CONTENIDO

1. LA ORGANIZACIÓN	1
1.1. Quiénes Somos.....	1
1.2. Reseña Histórica.....	1
1.3. Visión.....	2
1.4. Misión.....	2
1.5. Filosofía.....	2
1.6. Política de Talentos Humanos.....	2
1.7. Objetivos.....	3
1.7.1. Objetivo Principal.....	3
1.7.2. Objetivos Específicos.....	3
1.8. Servicios y Productos.....	3
1.8.1. Centro Autorizado de Servicio (CAS).....	3
1.8.1.1. Contratos de Mantenimiento.....	3
1.8.1.2. Gestión de Garantía.....	3
1.8.1.3. Reparaciones.....	3
1.8.2. Soporte y Consultoría.....	4
1.8.2.1. Consultoría Multiplataforma.....	4
1.8.2.2. Incidentes: Plataforma BackOffice.....	4
1.8.3. Talleres de Actualización.....	4
1.8.4. Redes y Comunicaciones.....	4
1.8.4.1. Redes de Computadoras.....	4
1.8.4.2. Cableado Estructurado.....	4
1.8.4.3. Implementación de Centros de Cómputo.....	4
1.8.4.4. Soluciones Integradoras.....	5
1.8.5. Asegure su Inversión.....	5
1.8.5.1. Extensiones de Garantía.....	5
1.9. Estructura organizacional.....	5
1.9.1. Aspecto Legal.....	5
1.9.2. Niveles Jerárquicos.....	6
1.9.3. Funciones Básicas.....	7
2. LA ASISTENTE LEXMARK	1
2.1. Características y Competencias.....	1
2.1.1. Características.....	1
2.1.2. Competencias.....	1
2.2. Generalidades y Ubicación del Cargo.....	1
2.3. Funciones y Responsabilidades.....	2
2.3.1. Funciones y Responsabilidades Permanentes.....	2
2.3.2. Funciones y Responsabilidades Periódicas.....	2
2.3.3. Funciones y Responsabilidades Eventuales.....	3
2.4. Manejo de la Documentación y Sistema de Archivo.....	3
2.5. Relaciones Interdepartamentales.....	3

3. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	1
3.1. Introducción	1
3.2. Simbología y Codificación	1
3.2.1. Simbología	1
3.2.2. Codificación	2
3.3. Procedimiento para Reposición de Suministros de Oficina	3
3.4. Procedimiento para Requisición de Repuestos	9
3.5. Procedimiento para Tramitación de Garantías Lexmark	15
3.6. Procedimiento para Gestión de Mensajería	23
3.7. Procedimiento para Obtención de Permisos Municipales	29
3.8. Procedimiento para Gestión de Cobranzas Lexmark	34
4. MANUAL DE USUARIO	1
4.1. Introducción	1
4.2. A quién va dirigido	1
4.2.1. Lo que debe conocer	1
4.3. Convenciones Generales	1
4.3.1. Convenciones de Texto	1
4.3.2. Botones	2
4.3.3. Íconos	2
4.3.4. Convenciones del uso del mouse	3
4.4. Ingreso al Sitio Web	3
4.5. Página de Presentación o Carátula	5
4.6. Página Principal	5
4.6.1. ¿Cómo acceder a la Página Principal?	6
4.6.2. Elementos de la Página Principal	6
4.6.3. Menú Principal	7
4.6.3.1. ¿Cómo utilizar el Menú Principal?	7
4.6.4. Menú Secundario	7
4.6.4.1. ¿Cómo utilizar el Menú Secundario?	7
4.7. Opciones del Menú Principal	8
4.7.1. Opción La Organización	8
4.7.1.1. ¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?	8
4.7.1.2. ¿Cómo acceder a la página Reseña Histórica?	9
4.7.1.3. ¿Cómo acceder a la página Visión/Misión/Filosofía?	9
4.7.1.4. ¿Cómo acceder a la página Política/Objetivos?	10
4.7.1.5. ¿Cómo acceder a la página Servicios y Productos?	10
4.7.1.6. ¿Cómo acceder a la página Estructura Organizacional?	11
4.7.1.7. Enlaces del Pie de Página	12
4.7.2. Opción La Asistente Lexmark	12
4.7.2.1. ¿Cómo acceder a la página Características/Competencias?	13
4.7.2.2. ¿Cómo acceder a la página Generalidades y Ubicación del Cargo?	14
4.7.2.3. ¿Cómo acceder a la página Funciones y Responsabilidades?	14
4.7.2.4. ¿Cómo acceder a la página Manejo de Documentación y Archivo?	15
4.7.2.5. ¿Cómo acceder a la página Relaciones Interdepartamentales?	15
4.7.2.6. Enlaces del Pie de Página	16
4.7.3. Opción Trámites Administrativos	16
4.7.3.1. ¿Cómo acceder a la página Introducción?	17
4.7.3.2. ¿Cómo acceder a la página Simbología y Codificación?	18
4.7.3.3. ¿Cómo acceder a los Trámites Administrativos?	19
4.7.3.4. ¿Cómo acceder a los Anexos de los Procedimientos?	20

4.8. Opciones del Menú Secundario	22
4.8.1. Ícono Principal.....	22
4.8.1.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Principal	22
4.8.2. Ícono Contáctenos.....	22
4.8.2.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Contáctenos	22
4.8.3. Ícono Mapa del Sitio.....	23
4.8.3.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Mapa del Sitio	23
4.8.4. Ícono Ayuda	24
4.8.4.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Ayuda	24



CONTENIDO DE FIGURAS

1. LA ORGANIZACIÓN

Figura 1.1. Organigrama de COMPUHELP S.A. por áreas.	6
---	---

2. LA ASISTENTE LEXMARK

Figura 2.1. Organigrama de Puestos – COMPUHELP S.A.	2
--	---

4. MANUAL DE USUARIO

Figura 4.1. Escritorio	3
Figura 4.2. Ventana para abrir carpeta de archivos	3
Figura 4.3. Ventana para visualizar contenido de Unidad D.	4
Figura 4.4. Contenido de la carpeta COMPUHELPSite.	4
Figura 4.5. Página de Presentación o Carátula.	5
Figura 4.6. Página Principal.....	6
Figura 4.7. Menú Principal.	6
Figura 4.8. Menú Secundario.....	6
Figura 4.9. Opciones del menú La Organización.	8
Figura 4.10. Página Quiénes Somos.	8
Figura 4.11. Página Reseña Histórica.	9
Figura 4.12. Página Visión/Misión/Objetivos.	9
Figura 4.13. Página Política/Objetivos.	10
Figura 4.14. Página Servicios y Productos.	10
Figura 4.15. Página Aspecto Legal/Niveles Jerárquicos.	11
Figura 4.16. Cuadro activo dentro del Organigrama Estructural.....	11
Figura 4.17. Página Funciones Básicas.....	12
Figura 4.18. Enlaces del Pie de Página de La Organización.	12
Figura 4.19. Menú La Asistente Lexmark.	13
Figura 4.20. Opciones del menú La Asistente Lexmark.....	13
Figura 4.21. Página Características/Competencias.....	13
Figura 4.22. Página Generalidades y Ubicación del Cargo.	14
Figura 4.23. Página Funciones y Responsabilidades.....	14
Figura 4.24. Página Manejo de Documentación y Archivo.....	15
Figura 4.25. Página Relaciones Interdepartamentales.	15
Figura 4.26. Enlaces del Pie de Página de La Asistente Lexmark.....	16
Figura 4.27. Submenú de la sección Trámites Administrativos.	16
Figura 4.28. Página Introducción.....	17
Figura 4.29. Enlaces activos en la página Introducción.....	17
Figura 4.30. Enlaces de pie de página para desplazarse entre Procedimientos.	17
Figura 4.31. Página Simbología y Codificación.	18
Figura 4.32. Página de Procedimiento para Reposición de Suministros.	19
Figura 4.33. Enlace activo para visualizar los Anexos.	20
Figura 4.34. Anexo Uno de Procedimiento 1.	20
Figura 4.35. Enlace activo para visualizar el Anexo con el nombre del documento.	21
Figura 4.36. Anexo.	21
Figura 4.37. Ventana para Mensaje Nuevo.....	22
Figura 4.38. Página Mapa del Sitio.....	23
Figura 4.39. Página Estructura Organizacional.	23
Figura 4.40. Página de Ayuda.....	24
Figura 4.41. Página Preguntas Frecuentes.	24

CONTENIDO DE TABLAS

2. LA ASISTENTE LEXMARK

Tabla 2.1. Tabla de Relaciones Interdepartamentales. Documentación que recibe..... 3

Tabla 2.2. Tabla de Relaciones Interdepartamentales. Documentación que envía..... 4

4. MANUAL DE USUARIO

Tabla 4.1. Convenciones de Texto..... 1

Tabla 4.2. Botones..... 2

Tabla 4.3. Íconos..... 2

Tabla 4.4. Convenciones del uso del mouse..... 3

PRÓLOGO

Las Secretarías Ejecutivas en Sistemas de Información deben conocer muy bien a la compañía porque es el ambiente donde se van a desempeñar. En vista de que su rol ha pasado de ser simplemente la chica que contesta llamadas y escribe cartas a tareas mucho más importantes, la secretaria debe estar al tanto de lo que es la organización en conjunto y convertirse en un elemento indispensable en el funcionamiento de la misma. Debe ser responsable, dinámica, tener capacidad de liderazgo y poder tomar decisiones si sus tareas así lo exigen.

La secretaria ejecutiva debe estar en capacidad de realizar trámites administrativos de cualquier tipo, incluso cuando la persona que se encargue de esa área no se encuentre en su puesto. Debe estar enterada perfectamente de los procedimientos de su área y además de cómo este interactúa con los demás departamentos de la organización a fin de realizar un trabajo óptimo y no permitir que nada detenga sus labores.

Es de vital importancia que la secretaria ejecutiva tenga sólidos conocimientos informáticos. De este modo podrá sacar el máximo provecho de los recursos que la empresa pone a su disposición para su buen desempeño. En la actualidad una secretaria debe optimizar su tiempo, por tanto, utilizar las herramientas tecnológicas le ayudará a cumplir con sus tareas diarias. Los sistemas informáticos le permiten desde organizar agendas y contactos (sistemas de correo electrónico), presentar cartas e informes y manejar correspondencia (procesadores de texto), manipular información de clientes (bases de datos), presentar cifras e informes estadísticos (hojas de cálculo) hasta realizar presentaciones gráficas y diseño utilizando tecnología web.

En consecuencia a todo lo anotado anteriormente hemos decidido elaborar y publicar el Manual de la Asistente Lexmark utilizando tecnología web para ayudar a la Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información a realizar un trabajo óptimo y con un margen mínimo de errores.



CAPÍTULO 1 LA ORGANIZACIÓN



1. LA ORGANIZACIÓN

1.1. QUIÉNES SOMOS

COMPUHELP es una empresa dedicada a la venta de servicios tecnológicos. Brinda soluciones de primer nivel en mantenimiento de equipos, soporte y asesoramiento en las principales plataformas, así como implementación de Networking, Cableado estructurado y Comunicaciones avalados por de las principales marcas a nivel mundial.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

La empresa que actualmente tiene el nombre de **COMPUHELP S.A.** tuvo sus inicios hace 16 años en las instalaciones de lo que hasta no hace mucho era la Cemento Nacional del Ecuador (LCN), actualmente llamada Holcim.

Cuatro accionistas de LCN (Patrick Bredthauer, Carlos Romoleroux, Mario Costa y Federico Castro) decidieron invertir para crear inicialmente una compañía comercial que se dedique a importar y vender equipos de computación, la misma que recibió el nombre de Compesa (Computadores San Eduardo S.A.) antes de esto, ya se contaba con un departamento técnico que laboraba dentro de las instalaciones de LCN, pero que paso a formar parte luego de la nueva empresa constituida como COMPESA.

COMPESA, que actualmente se encuentra liderada por el Sr. Federico Castro, comenzó a competir en el amplio mercado nacional, creciendo así también el departamento técnico que se encontraba conformado por profesionales muy capacitados. Los socios notaron este crecimiento muy acelerado de lo que en ese momento era un taller, fue entonces que uno de los empleados con mucha visión aportó con su idea para crear una nueva empresa la cual estaría destinada a ofrecer un servicio muy diferente, pues se iba a incursionar en un negocio que en el Ecuador muy pocas empresas lo brindaban. Se trataba de formar una empresa especialista en dar soluciones tecnológicas así como también brindar el servicio de garantías representando a las principales marcas de computadoras.

Así pues en el año 1995 se crea en la ciudad de Guayaquil, Compuhelp S.A. como filial de COMPESA, para manejar las operaciones de servicios, como centro de soporte independiente, asumiendo la Gerencia General el Sr. Omer Huet Sotomayor.

A los dos años de haberse constituido un Compuhelp en Guayaquil, las ideas siguieron aumentando y surgió una nueva propuesta: la de expandirse y abrir un Compuhelp en la ciudad de Quito, y así se hizo.

El primer slogan de la empresa fue: **“Cuando su computador deje de ser Perfecto... Compuhelp es la solución”**.

Poco después se fue abarcando sectores de negocios que la compañía estaba en toda capacidad de poder cubrir, tanto profesional como tecnológica, de tal manera que el slogan fue cambiado por: **“Compuhelp...Especialistas en Soluciones”**.

Se creó un Departamento de Comercialización de Servicios que proponía extender el nombre Compuhelp a nivel nacional, lo cual fue muy acertado pues actualmente la



firma cuenta con la participación de más de 60 colaboradores directos a nivel nacional, y varios puntos de servicios bajo la modalidad de franquicia.

Además, se ha establecido alianzas estratégicas con las más importantes y representativas empresas desarrolladoras de tecnología, lo que le ha permitido, en conjunto con su sólida ética de negocios, posicionarse en la preferencia de sus usuarios.

En la actualidad, COMPUHELP continúa con la meta de alcanzar la excelencia, nuestros técnicos e ingenieros de soporte reciben un constante entrenamiento y cursos de capacitación por parte de las marcas más reconocidas a nivel mundial.

Actualmente la empresa está dirigida por Omer Huet Sotomayor, como Gerente General.

1.3. VISIÓN

COMPUHELP se propone liderar el mercado tecnológico, dando una respuesta rápida y efectiva en Servicios y Soluciones Informáticas, Software, Comunicaciones, Soluciones Personalizadas, y Protección Integral de la Información.

1.4. MISIÓN

Ser la mejor experiencia de servicios tecnológicos para sus clientes, en base a profesionalismo y compromiso con responsabilidad. Además, trabajar basados en la trilogía de éxito que requiere la empresa de hoy: Experiencia de mercado, economía y conocimiento, variables fundamentales que dan valor al socio estratégico que sus usuarios necesitan.

1.5. FILOSOFÍA

Brindar Soporte y Consultoría Tecnológica, con una filosofía integradora, dirigida a brindar un servicio profesional y superior, en las distintas áreas en las que participa en el mercado nacional de tecnología. Ofrecer servicios que se enmarcan dentro de la tendencia actual de soluciones globales y de valor para los clientes.

1.6. POLÍTICA DE TALENTOS HUMANOS

COMPUHELP ha desarrollado y adquirido el conocimiento y las herramientas, para trabajar junto a usted como una organización eficiente y responsable por su tranquilidad en el área tecnológica de su empresa.

Personas talentosas construyen una empresa de éxito. Colaboradores felices, dejan felices a sus clientes. Esta filosofía representa su política de talentos humanos. Estos talentos son desarrollados constantemente a través de programas de perfeccionamiento e incentivo, en las diversas ciudades donde se encuentran.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo Principal

Brindar soporte y Consultoría Tecnológica, de alta calidad y destacado profesionalismo, en tiempos oportunos y a precios competitivos.

1.7.2. Objetivos Específicos

Obtener la satisfacción total de nuestros clientes.

Ofrecer servicios de óptima calidad.

Orientarnos permanentemente hacia la excelencia corporativa.

Trabajar junto al usuario por su tranquilidad en el área tecnológica de su empresa.

1.8. SERVICIOS Y PRODUCTOS

1.8.1. Centro Autorizado de Servicio (CAS)

1.8.1.1. Contratos de Mantenimiento

COMPUHELP le ofrece el servicio exclusivo de soporte mediante contratos anuales, semestrales, trimestrales, etc.

Este cubre todo mantenimiento PREVENTIVO Y CORRECTIVO de los Equipos que el usuario haya incluido en el contrato.

El cliente puede elegir el tipo de cobertura que desee: Parcial o Total. Adicionalmente podrá personalizar su requerimiento con opciones como: cobertura 24x7 o incluir Equipos de Respaldo, entre otras.

1.8.1.2. Gestión de Garantía

COMPUHELP es Centro Autorizado de Servicios (CAS) de las principales marcas a nivel mundial. Gracias a esto usted podrá contar con la cobertura de garantía de su equipo ejecutado por Ingenieros y Técnicos certificados según los lineamientos de los fabricantes (HP, COMPAQ, IBM, Toshiba, LEXMARK, OKIDATA, VIEWSONIC, D-LINK, APC, etc). La garantía del equipo puede cubrir Partes de Repuesto y/o Mano de Obra y/o Servicio On Site. Además, la cobertura puede variar dependiendo de tipo de equipo y fabricante.

1.8.1.3. Reparaciones

En Sitio: Usted puede contar con un diagnóstico sin movilizar su equipo. Durante 2 horas de soporte, un Técnico certificado atenderá sus problemas en sus instalaciones.

En Taller: **COMPUHELP** le ofrece el servicio de reparación de sus equipos en sus instalaciones sean estos Desktops, Laptops, Impresoras, Plotters, Ups o Servidores. Estos servicios se brindan únicamente en taller de lunes a viernes en horario de 9:00am hasta las 6:00pm.

1.8.2. Soporte y Consultoría

1.8.2.1. Consultoría Multiplataforma

La empresa tiene el mérito de ser Gold Partner de Microsoft, brindando servicios de Consultoría en Múltiples Plataformas Tecnológicas: Microsoft (Windows 2000/XP/ME, Windows NT/98, Office, Outlook).

1.8.2.2. Incidentes: Plataforma BackOffice

Para las plataformas mencionadas, y respaldados por nuestra Certificación Microsoft Certified Gold Partner brindamos este Servicio Profesional en Software, con Especialistas Certificados.

Básicamente orientado a resolver problemas críticos, que afectan la productividad de la empresa.

Este servicio se contrata a través de Incidentes, en formato 8X5 (De 09h00 a 18h00, de Lunes a Viernes) y 24X7 (24 Horas del Día, 7 Días de la semana).

1.8.3. Talleres de Actualización

COMPUHELP ofrece entre nuestros servicio Talleres de Actualización Tecnológica con diferentes cursos, dictados por Ingenieros certificados en cada una de la plataformas.

1.8.4. Redes y Comunicaciones

1.8.4.1. Redes de Computadoras

Efectuamos Diseño, Consultoría, Auditoria e Instalación de Redes, para lo cual contamos con certificaciones de Cisco, 3Com y Dlink.

1.8.4.2. Cableado Estructurado

Contamos con Certificación de Siemon y Panduit en:

- ✓ Cableado Horizontal (Tendido, Paneles de Voz y Datos, Tomas Modulares).
- ✓ Fibra Óptica (Tendido, Conexión).
- ✓ Racks (Instalación y Armado, Organizadores, Paneles).
- ✓ Auditoría (Certificación, Medición).

1.8.4.3. Implementación de Centros de Cómputo

Efectuamos Diseño e Instalación de Redes, aplicable para los siguientes establecimientos:

- ✓ Centros de Capacitación.
- ✓ Centros de Cómputo.
- ✓ Cyber Cafés.

1.8.4.4. Soluciones Integradoras

Efectuamos Diseño de Integración para las siguientes Tecnologías:
Circuitos Cerrados de Televisión.
Circuitos Cerrados de Seguridad.
Telefonía Vía Internet.
Sistemas de Alimentación Eléctrica.

1.8.5. Asegure su Inversión

1.8.5.1. Extensiones de Garantía

Los fabricantes ofrecen garantía original durante 1 año a partir de la fecha de emisión de la factura por parte del vendedor.

Extienda la garantía original de su equipo hasta 3 Años. Esta garantía extendida puede cubrir partes de repuesto y/o mano de obra en taller y/o Servicio Técnico a domicilio.

Disponible para equipos Compaq, HP y Toshiba. La extensión de garantía puede incluir partes de repuesto y/o Labor Carry In y/o Labor On Site.

Actualmente ofrecemos Extensión de Garantías con las siguientes características:

- ✓ **Partes de Repuesto:** Reemplazo de partes dañadas por partes nuevas originales.
- ✓ **Labor Carry In:** Mano de obra técnica certificada en los equipos que soportamos, dentro de nuestros Centros Autorizados de Servicio.
- ✓ **Labor On Site:** Mano de obra técnica certificada en los equipos que soportamos, en domicilio del cliente.

1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.9.1. Aspecto Legal

COMPUHELP S.A. fue constituida el 30 de marzo de 1995 en la ciudad de Guayaquil, Ecuador como Sociedad Anónima en la rama de Industrias. Su número de RUC es 0991315063001. Está registrada con el expediente 72443 en la Superintendencia de Compañías.

1.9.2. Niveles Jerárquicos

Con el objetivo de cumplir sus actividades de manera óptima, la empresa tiene sus principales áreas bien definidas como se muestra en el organigrama que encuentra a continuación. (Figura 1.1 Organigrama de COMPUHELP S.A.).

ORGANIGRAMA DE COMPUHELP S.A.

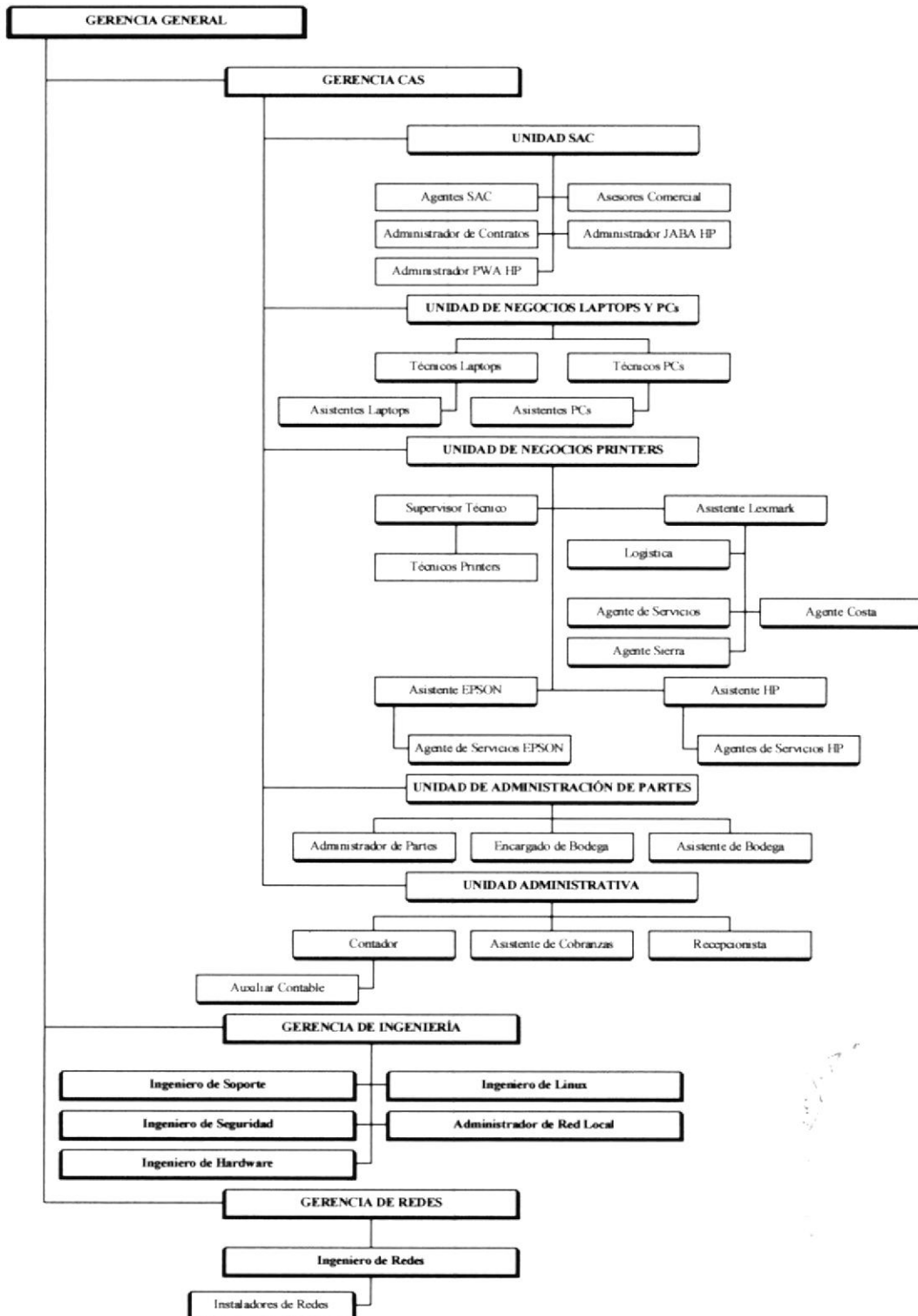


Figura 1.1. Organigrama de COMPUHELP S.A. por áreas.

1.9.3. Funciones Básicas

Gerencia General

Esta gerencia es liderar y ejecutar la planificación estratégica en la administración de la empresa. Sus perspectivas son cumplir con la organización y lograr todos sus objetivos de acuerdo a las necesidades que esta requiera para su buen funcionamiento y lograr un alcance a nivel nacional con tecnología de punta teniendo un personal altamente calificado y certificado por las marcas más renombradas en equipos de computación.

Gerencia CAS

La gerencia CAS se encarga de supervisar que el CAS (Centro Autorizado de Servicios) funcione correctamente, haciendo cumplir las políticas internas y externas de la empresa. Coordina sus funciones con los otros departamentos, por ejemplo, controlar que los técnicos mantengan su nivel de certificación, actualizándose constantemente. Inspecciona que se cumpla con los tiempos oportunos de satisfacción al cliente.

Autoriza los programas de capacitación para sus agentes de servicio de manera constante a fin de brindar un servicio de calidad. Procura que los tiempos oportunos de atención (48 horas) sean óptimos (que no retornen por mal diagnóstico). Maneja directamente a los clientes muy exigentes.

Unidad SAC

La Unidad SAC (Servicio al Cliente) se encarga de la gestión de Atención al Cliente desde la recepción de los equipos, pasando por el diagnóstico y pruebas hasta la entrega dentro del periodo previsto. Es la encargada mediante sus asesores comerciales de buscar clientes nuevos para los servicios que brinda COMPUHELP S.A. Además, realiza el seguimiento de las visitas técnicas a los clientes para mantenimientos, reparaciones y otros servicios que han sido contratados previamente.

Unidad de Negocios Laptops y PCs.

Esta Unidad agrupa el área de taller en general la parte técnica es su responsabilidad. Se especializan en diagnóstico, reparación, mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras tanto portátiles como de escritorio.

Unidad de Negocios “Printers”.

Se encarga de la parte administrativa y de servicios sólo de las impresoras ya que el volumen de máquinas reparadas por garantía es muy grande. Además, se encarga de la recepción de equipos que los fabricantes envían a la empresa para cobertura de garantías cuando por algún motivo las impresoras ya no tienen arreglo. Trabajar directamente con su área técnica también interrelaciona con el área contable para revisar y realizar los cobros correspondientes a las marcas. Organiza al personal de Logística.

Unidad Administración de Partes.

Es responsable de todos los repuestos, equipos, suministros, cableados, y demás accesorios que **COMPUHELP** posee bajo su cuidado, entregados por las marcas a las cuales representa. Debe mantenerse en comunicación constante con los proveedores para compras de materiales, etc.

Controla por Internet el registro de entrega y recepción de partes y repuestos que se reciben. También se encarga de entregar y recibir físicamente toda la mercadería y hacerla llegar a los técnicos.

Unidad Administrativa

Se encarga de controlar toda la documentación dirigida a Gerencia, las franquicias, información de las sucursales, etc. Tiene un Área Contable que es la que realiza gestiones propias de un departamento de Recursos Humanos. Se encarga de la gestión de cobranza. Supervisa el área de recepción.

Gerencia de Ingeniería

Tiene a su cargo inspeccionar todas las gestiones que el área realiza relacionadas con el Soporte de Hardware, Software, Seguridades, Redes, etc. Administra la red local y proporciona soporte interno de Internet y de programas.

Gerencia de Redes

Esta gerencia dirige a todo el personal que ejecuta directamente las instalaciones. Controla y supervisa el área y sus servicios de:

- ✓ Cableado.
- ✓ Red inalámbrica.
- ✓ Instalaciones de redes interna y externa.



CAPÍTULO 2

LA ASISTENTE LEXMARK

2. LA ASISTENTE LEXMARK

2.1. CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS

2.1.1. Características

Entre las características necesarias para desempeñar el cargo de Asistente Lexmark se pueden mencionar:

- ✓ Persona proactiva.
- ✓ Excelente presencia.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión cumpliendo horarios y tiempos oportunos.
- ✓ Trabajo en equipo y liderazgo.
- ✓ Edad de 25 a 35 años.

2.1.2. Competencias

La Asistente Lexmark deber poseer las siguientes competencias:

- ✓ Educación a nivel superior en ramas de: Secretariado Bilingüe o Ingeniería Comercial.
- ✓ Inglés fluido.
- ✓ Conocimientos financieros.
- ✓ Manejo de Utilitarios.
- ✓ Dominio de correo electrónico.
- ✓ Manejo de personal.
- ✓ Facilidad de palabra.
- ✓ Experiencia en cargos similares (2 años).

2.2. GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente Lexmark

Descripción General del Cargo: El cargo está creado para atender estrictamente a los servicios de la marca. Lexmark coordina los servicios con los funcionarios de la marca en Colombia y Estados Unidos.

Reporta a: Gerente CAS.

Coordina con: Supervisor Técnico, Agente de Servicios, Agente Costa, Agente Sierra.

Supervisa a: Agente de Servicios, Agente Costa, Agente Sierra, Logística (mensajeros y choferes de reparto).

Ubicación del Puesto: En la Unidad de Negocios Printers laboran un Supervisor Técnico, un Asistente Lexmark, un Asistente HP, un Asistente EPSON, seis agentes (tres de Lexmark, dos de HP y uno de EPSON), y cuatro personas en logística (tres choferes y un mensajero).

En total esta área cuenta con 14 personas. A continuación presentamos la ubicación del puesto de la Asistente Lexmark en el siguiente Organigrama de Puestos (Figura 2.1).

ORGANIGRAMA DE PUESTOS - COMPUHELP S.A.

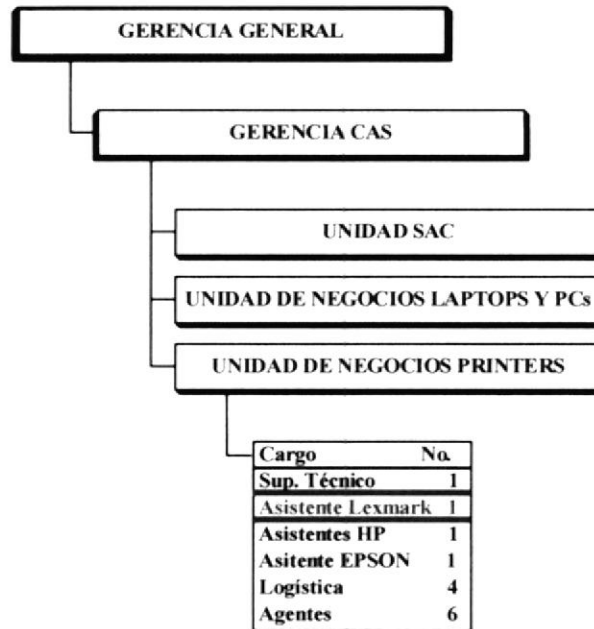


Figura 2.1. Organigrama de Puestos – COMPUHELP S.A.

2.3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.3.1. Funciones y Responsabilidades Permanentes

- ✓ Definir el manejo de los distintos requerimientos de Lexmark (órdenes de reparación, garantías, entrega de equipos, etc).
- ✓ Verificar inventarios.
- ✓ Delimitar responsabilidades de las tareas realizadas por los agentes y técnicos de impresoras.
- ✓ Controlar de reparación de impresoras en mal estado.
- ✓ Atender a los clientes en casos especiales.
- ✓ Informar y reportar a los funcionarios Lexmark sobre las actividades realizadas.
- ✓ Ayudar en el proceso de importación de repuestos.
- ✓ Administrar las actividades del personal de Logística (mensajería y reparto de equipos).
- ✓ Controlar los tiempos oportunos de servicio (para Guayaquil-Quito es de 24 horas y para otras ciudades 72horas).

2.3.2. Funciones y Responsabilidades Periódicas

- ✓ Informar semanalmente en forma de reporte como cierran los inventarios.
- ✓ Verificar cada semana que los agentes hayan actualizado el estado de las órdenes de reparación en la web para información de los funcionarios Lexmark.
- ✓ Revisar la productividad de cada mensajero o chofer.

2.3.3. Funciones y Responsabilidades Eventuales

- ✓ Elaborar informes financieros.
- ✓ Realizar cronograma de capacitación del personal.
- ✓ Coordinar reuniones y eventos de la marca.

2.4. MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y SISTEMA DE ARCHIVO

La Asistente Lexmark sólo manipula documentación digital, ya que para sus comunicaciones internas y externas utiliza exclusivamente el correo electrónico. Crea carpetas individuales en su PC para órdenes de reparación, trámites de garantías, ingreso y egreso de equipos. Dentro de las carpetas ordena los documentos cronológicamente. Solo en ciertos casos especiales y de aquellos documentos que pueda necesitar copias, los escanea y procede a guardarlos por fecha en otra carpeta designada para varios.

2.5. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

La Asistente Lexmark se relaciona y recibe documentación de los siguientes departamentos:

Recibe de	Documento	Trámite
Agentes	Solicitud de Suministros	Reposición de Suministros de Oficina
Administración de Partes	Solicitud de Suministros aprobada	Reposición de Suministros de Oficina
Departamento Técnico	Solicitud de Repuestos	Requisición de Repuestos
Administración de Partes	Comp. de Egreso Repuestos	Requisición de Repuestos
Agentes	Solicitud Egreso de Equipos	Trámites de Garantías Lexmark
Administración de Partes	Egreso de Equipo Aprobado	Trámites de Garantías Lexmark
Contador	Solicitud de Gestiones Bancarias	Gestión de Mensajería
Logística	Comprobante de gestión bancaria realizada	Gestión de Mensajería
Gerente CAS	Solicitud de permiso de funcionamiento a Municipio	Obtención de Permisos Municipales
Logística	Recibo de pago del permiso	Obtención de Permisos Municipales
Cobranzas	Autorización para cobros	Gestión de Cobranza Lexmark
Logística	Cheque	Gestión de Cobranza Lexmark

Tabla 2.1. Tabla de Relaciones Interdepartamentales. Documentación que recibe.



A continuación el detalle de la documentación que envía la Asistente Lexmark a las diferentes áreas dentro de COMPUHELP:

Envía a	Documento	Trámite
Administración de Partes	Solicitud de Suministros	Reposición de Suministros de Oficina
Agentes	Solicitud de Suministros aprobada	Reposición de Suministros de Oficina
Administración de Partes	Solicitud de Repuestos aprobada	Requisición de Repuestos
Departamento Técnico	Comprobante de Egresos firmado y aprobado	Requisición de Repuestos
Administración de Partes	Solicitud egreso de equipos	Trámites de Garantías Lexmark
Logística	Egreso de equipos aprobada	Trámites de Garantías Lexmark
Logística	Solicitud de Gestiones Bancarias	Gestión de Mensajería
Contador	Comprobante de gestión bancaria realizada	Gestión de Mensajería
Logística	Solicitud de permiso de funcionamiento a Municipio	Obtención de Permisos Municipales
Gerente CAS	Recibo de pagos de permisos pagados	Obtención de Permisos Municipales
Logística	Orden de Cobro	Gestión de Cobranza Lexmark
Cobranzas	Cheque	Gestión de Cobranza Lexmark

Tabla 2.2. Tabla de Relaciones Interdepartamentales. Documentación que envía.



CAPÍTULO 3

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

3. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

3.1. INTRODUCCIÓN

La Asistente Lexmark realiza muchos trámites administrativos como definir el manejo de los distintos requerimientos de Lexmark (órdenes de reparación, gestión de garantías, recepción y entrega de equipos, etc), verificación de inventarios, reposición de suministros de oficina, requisición de repuestos. Además, definición y delimitación de las responsabilidades de los agentes y técnicos de impresoras. También se pueden contar entre sus actividades atender a los clientes en casos especiales y administrar las actividades del personal de Logística (mensajería y reparto de equipos).

Entre los procedimientos que efectúa la Asistente Lexmark podemos hacer referencia a:

- ✓ Procedimiento para Reposición de Suministros de Oficina.
- ✓ Procedimiento para Requisición de Repuestos.
- ✓ Procedimiento para Tramitación de Garantías Lexmark.
- ✓ Procedimiento para Gestión de Mensajería.
- ✓ Procedimiento para Obtención de Permisos Municipales.
- ✓ Procedimiento para Gestión de Cobranzas Lexmark.

En el presente manual documentaremos los pasos para ejecutar estos 6 trámites administrativos.

3.2. SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

3.2.1. Simbología

Para la elaboración de los diagramas de flujo utilizaremos los siguientes símbolos:



Inicio/Fin de Procedimiento.



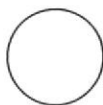
Proceso/Actividad/ Tarea/Paso.



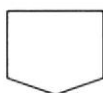
Decisiones/Bifurcación del Flujo.



Dirección del flujo de trabajo.



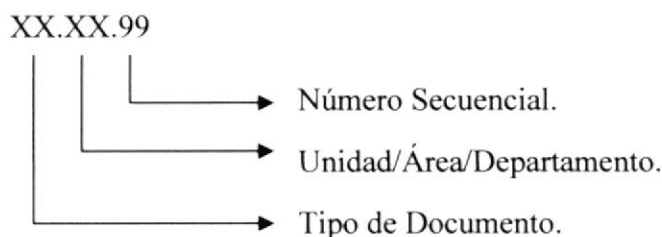
Conector dentro de página.



Conector fuera de página.

3.2.2. Codificación

Los documentos en este manual estarán identificados con la codificación que se describe a continuación:



Primera Sección

Corresponde a los dos caracteres que identifican al tipo de documento:

PR = Procedimiento.

PL = Políticas

DF = Diagrama de Flujo

Segunda Sección

La segunda sección hace referencia con dos caracteres alfabéticos a la Unidad a la que pertenece el trámite.

UP = Unidad de Negocios Printers.

Tercera Sección

Número secuencial asignado a cada procedimiento o documento.

Ejemplos:

Procedimiento para Reposición de Suministros de Oficina.....	PR.UP.01
Procedimiento para Requisición de Repuestos.	PR.UP.02
Procedimiento para Tramitación de Garantías Lexmark.	PR.UP.03
Procedimiento para Gestión de Mensajería.	PR.UP.04
Procedimiento para Obtención de Permisos Municipales.	PR.UP.05
Procedimiento para Gestión de Cobranzas Lexmark.....	PR.UP.06





3.3. PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA

PR.UP.01

Elaborado por: Daniela Álava Chávez
Cecibel Hidalgo Ochoa
Ana María Morán Plúas

Fecha: 11-Nov-2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

	Pág.
1.0. PROPÓSITO	02
2.0. ALCANCE	02
3.0. RESPONSABILIDADES	02
4.0. PROCEDIMIENTO	03
5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN	04
6.0. DOCUMENTOS APLICABLES.....	04

ANEXOS

UNO: Secuencia de Mails para Reposición de Suministros.....	05
DOS: Comprobante de Egreso de Suministros.....	06

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.UP.01**

Pág. 2 de 6

1.0. PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es instruir al personal sobre cómo realizar correctamente la serie de pasos para la reposición de suministros de oficina.

2.0. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en las Unidades de Negocios Printers y Administración de Partes de COMPUHELP S.A.

3.0. RESPONSABILIDADES

3.1. Con respecto a este procedimiento

- ✓ El Gerente CAS es la persona que autoriza la vigencia de este procedimiento.
- ✓ La Unidad de Administración de Partes puede hacer sugerencias para cambios.
- ✓ Se sugiere que la Asistente Lexmark realice una revisión anual.
- ✓ Este procedimiento puede ser leído por cualquier persona ya que no posee restricción alguna.

3.2. Con respecto al trámite

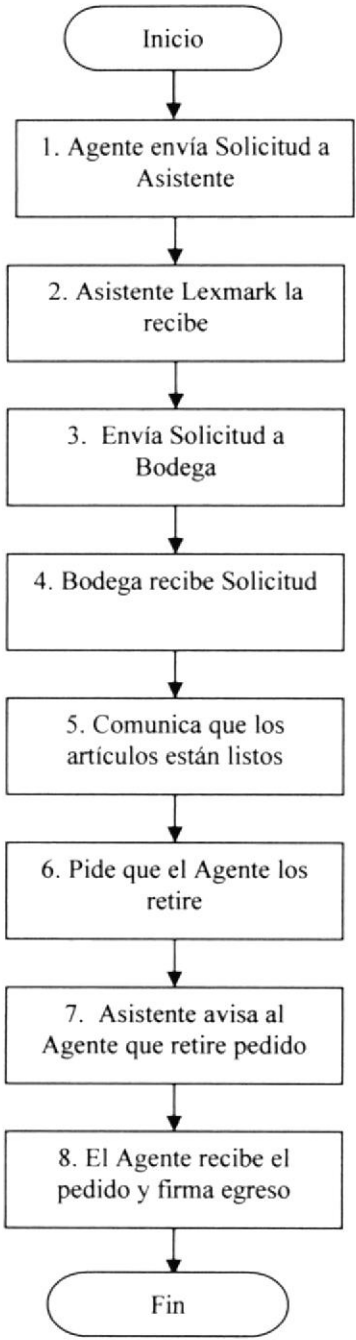
- ✓ Los Agentes son responsables de notificar la falta de suministros.
- ✓ La Asistente Lexmark se encarga de canalizar el pedido a Administración de Partes.
- ✓ Administración de Partes autoriza y despacha los suministros.
- ✓ Logística recibe y entrega suministros.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.UP.01**

Pág. 3 de 6

4.0. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Agente envía Solicitud a Asistente] S1 --> S2[2. Asistente Lexmark la recibe] S2 --> S3[3. Envía Solicitud a Bodega] S3 --> S4[4. Bodega recibe Solicitud] S4 --> S5[5. Comunica que los artículos están listos] S5 --> S6[6. Pide que el Agente los retire] S6 --> S7[7. Asistente avisa al Agente que retire pedido] S7 --> S8[8. El Agente recibe el pedido y firma egreso] S8 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Un Agente tiene necesidad de cierto suministro con el que no cuenta.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Agente envía vía mail una Solicitud de Suministros (ver secuencia de mails en el Anexo 1) a la Asistente Lexmark. 2. La Asistente Lexmark recibe la Solicitud. 3. La Asistente Lexmark hace llegar por e-mail la Solicitud al encargado de la bodega de Unidad Administración de Partes (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 4. El encargado de la bodega recibe el mail. 5. El encargado de Bodega comunica vía mail a la Asistente Lexmark que los artículos están disponibles y que el egreso se encuentra listo (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 6. El encargado solicita a la Asistente Lexmark que el Agente los retire en Bodega (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 7. La Asistente Lexmark avisa al Agente que puede retirar el pedido en Bodega (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 8. El Agente retira los suministros y firma el Egreso de Suministros (ver Anexo 2). <p>Fin del procedimiento.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA

PR.UP.01

Pág. 4 de 6

5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que se modifica este procedimiento la Asistente Lexmark debe distribuirlo de la siguiente manera:

- ✓ Asistente Lexmark (original).
- ✓ Gerencia CAS (copia).
- ✓ Administrador de Partes (copia).
- ✓ Agentes (copia).

La Asistente Lexmark se encarga de archivar el original de este documento en su PC para futuras referencias.

6.0. DOCUMENTOS APLICABLES

A continuación presentamos una lista de los documentos que intervienen en el trámite:

Secuencia de Mails para Reposición de Suministros (Ver Anexo 1).

Comprobante de Egreso de Suministros (Ver Anexo 2).

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.UP.01

Pág. 5 de 6

ANEXO UNO

SECUENCIA DE MAILS PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS

-----Original Message-----

From: Gellibert, Grace
 Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 11:15
 To: Romero, María del Carmen; Veintimilla, Claudia; Meza, Jackson
 Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Grace
 Favor realizar el retiro de los suministros, para proceder a firmar el comprobante de Egreso.

Att.
 Claudia Veintimilla
 Asistente Lexmark
 Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Meza, Jackson
 Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 11:15
 To: Romero, María del Carmen; Gellibert, Grace; Veintimilla, Claudia
 Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Saludos cordiales
 Comunico que el Egreso se encuentra listo y los suministros disponibles, favor retirarlos de Bodega.

Att.
 Jackson Meza
 Administración de Partes
 Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Veintimilla, Claudia
 Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 10:30
 To: Romero, María del Carmen; Meza, Jackson; Gellibert, Grace
 Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Señores Administradores de Partes:

Favor realizar el Egreso de los suministros indicados en el e-mail anexo.

Att.
 Claudia Veintimilla
 Asistente Lexmark
 Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Gellibert, Grace
 Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 10:15
 To: Veintimilla, Claudia
 Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Por medio del presente, comunico a usted favor realice el pedido los siguiente suministros a bodega.

- 1.- Estilete. (Cantidad 1).
- 2.- Folders ó Archivadores (Cantidad 9).
- 3.- Plumas ó Esferos de Cristal (Cantidad 3).




Att.
 Grace Gellibert
 Agente Lexmark
 Compuhelp S.A.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.UP.01

Pág. 6 de 6

ANEXO DOS**COMPROBANTE DE EGRESO DE SUMINISTROS**

Usuario: Johana Espinoza Bodega: SO		Egreso Parte No.: 6436 Fecha: 10/30/2006 Hora: 10:02	
Producto	Descripcion	Cantidad	Med
SOFIC031 USO INTER	ARCHIVADOR	9.000 RET. GRACE GELIBERT	UNI
SOFIC003 USO INTER	ESPERO DE CRISTAL COLOR NEGRO	3.000 RET. GRACE GELIBERT	UNI
SOFIC056 USO INTER	ESTILETE	1.000 RET. GRACE GELIBERT	UNI
 REVISADO		 APROBADO	
Revisión:	Responsable:	Fecha:	
			



3.4. PROCEDIMIENTO PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS

PR.UP.02

Elaborado por: Daniela Álava Chávez
Cecibel Hidalgo Ochoa
Ana María Morán Plúas

Fecha: 11-Nov-2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

	Pág.
1.0. PROPÓSITO	02
2.0. ALCANCE	02
3.0. RESPONSABILIDADES	02
4.0. POLÍTICAS	02
5.0. PROCEDIMIENTO	03
6.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN	04
7.0. DOCUMENTOS APLICABLES	04

ANEXOS

UNO: Secuencia de Mails para Requisición de Repuestos	05
DOS: Comprobante de Egreso de Bodega	06



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS
PR.UP.02**

Pág. 2 de 6

1.0. PROPÓSITO

El procedimiento para Requisición de Repuestos tiene como objetivo principal cumplir con las disposiciones de la marca Lexmark con respecto a mantener siempre un nivel mínimo de stock de repuestos y partes. Este documento deberá convertirse en una guía para que se cumpla estrictamente con las instrucciones de Lexmark Internacional.

2.0. ALCANCE

El Procedimiento para Requisición de Repuestos se aplica en las Unidades de Negocios Printers y Administración de Partes.

3.0. RESPONSABILIDADES**3.1. Con respecto a este procedimiento**

- ✓ El Gerente CAS autoriza la vigencia del procedimiento.
- ✓ Lexmark Internacional, la Asistente Lexmark, el Departamento Técnico y Administración de Partes pueden sugerir cambios.
- ✓ A pedido del fabricante este procedimiento se debe revisar semestralmente.

3.2. Con respecto al trámite

- ✓ El Agente hace la Requisición.
- ✓ La Asistente Lexmark comunica el requerimiento a la Administración de Partes.
- ✓ Administración de Partes autoriza y despacha los repuestos.

4.0. POLÍTICAS

Como políticas aplicables para este procedimiento tenemos:

PL.UP.01 Lexmark requiere que el Departamento Técnico y Agentes tengan siempre 20 repuestos disponibles por modelo.

PL.UP.02 Cuando se utiliza un repuesto del stock debe hacerse la requisición inmediatamente.

PL.UP.03 Todo repuesto que ha sido remplazado debe volver a Lexmark Internacional.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS PR.UP.02

Pág. 3 de 6

5.0. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1. Agente comunica necesidad de repuesto] 1 --> 2[2. Asistente Lexmark lee mail] 2 --> 3[3. Reenvía solicitud al Administrador] 3 --> 4[4. Constata existencia en Bodega] 4 --> 5{¿Lo tiene?} 5 -- SI --> 5_1[5. Informa que está listo] 5 -- NO --> 6[6. Esperar 24 horas] 5_1 --> 7[7. La Asistente informa al Agente/Técnico que retire] 6 --> 7 7 --> 8[8. Lee el mail. Lo retira y firma Comprobante] 8 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Un Agente/Técnico debe reponer en el stock repuestos que han sido utilizados, para cumplir con las políticas de Lexmark realiza una requisición de repuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Agente/Técnico comunica vía mail a la Asistente Lexmark la necesidad de un repuesto. 2. La Asistente Lexmark recibe la Solicitud de Repuestos (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 3. La Asistente Lexmark reenvía el mensaje de correo electrónico con la solicitud al Administrador de Partes (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 4. El Administrador de Partes recibe el mail y constata si tiene en existencia el repuesto en Bodega. 5. Si lo tiene: Informa a la Asistente Lexmark que está listo y pueden retirarlo en Bodega. 6. Si no lo tiene: Informa a la Asistente Lexmark que en un plazo de 24 horas máximo le hará llegar lo solicitado. 7. La Asistente Lexmark informa al Técnico/Agente de la respuesta obtenida de la Unidad Administración de Partes. 8. El Técnico o Agente recibe el mail. Se acerca a Bodega, firma un Comprobante de Egreso de Repuestos y lo retira (ver Anexo 2). <p>Fin del Procedimiento.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS
PR.UP.02**

6.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

La Asistente Lexmark es la responsable de la distribución de copias a las diferentes Unidades cuando se realice cualquier modificación. Ella conserva el original.

Las copias serán distribuidas a los siguientes departamentos:

- ✓ Lexmark Internacional (copia).
- ✓ Gerencia CAS (copia).
- ✓ Administración de Partes (copia).
- ✓ Departamento Técnico (copia).

7.0. DOCUMENTOS APLICABLES

A continuación presentamos una lista de los documentos que intervienen en el trámite:

Secuencia de Mails para Requisición de Repuestos (Ver Anexo 1).

Comprobante de Egreso de Bodega (Ver Anexo 2)

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS
PR.UP.02**

Pág. 5 de 6

ANEXO UNO

SECUENCIA DE MAILS PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS

-----Original Message-----

From: Gellibert, Grace
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 11:30
To: Romero, María del Carmen; Veintimilla, Claudia; Meza, Jackson
Subject: SOLICITUD DE REPUESTOS

Grace
Favor realizar el retiro de los repuestos, para proceder a firmar el comprobante de Egreso, y que el Técnico continúe con la reparación del Equipo.

Att.
Claudia Veintimilla
Asistente Lexmark
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Meza, Jackson
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 11:05
To: Romero, María del Carmen; Gellibert, Grace; Veintimilla, Claudia
Subject: SOLICITUD DE REPUESTOS

Saludos cordiales
Comunico que el Egreso se encuentra listo y los repuestos disponibles, favor retirarlos de Bodega.

Att.
Jackson Meza
Administración de Partes
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Veintimilla, Claudia
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 10:45
To: Romero, María del Carmen; Meza, Jackson; Gellibert, Grace
Subject: SOLICITUD DE REPUESTOS

Señores Administradores de Partes:

Favor realizar el Egreso de los repuestos indicados en el e-mail anexo.

Att.
Claudia Veintimilla
Asistente Lexmark
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Gellibert, Grace
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 10:20
To: Veintimilla, Claudia
Subject: SOLICITUD DE REPUESTOS

Por medio del presente, comunico a usted favor realice el pedido de los siguientes Repuestos de Bodega .

- 1.- Disco duro de 80 GB. (Cantidad 1).
- 2.- Tarjetas de Red PCI (Cantidad 3).
- 3.- Wíreles Access Point (Cantidad 1).


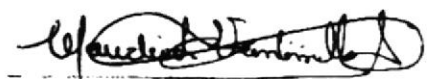
Att.
Grace Gellibert
Agente Lexmark
Compuhelp S.A.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REQUISICIÓN DE REPUESTOS
PR.UP.02**

ANEXO DOS

COMPROBANTE DE EGRESO DE BODEGA

EGRESO DE BODEGA		Egreso Parte No.: 6435
Usuario: Johana Espinoza		Fecha: 10/30/2006
Bodega: GY		Hora: 10:00
Producto	Descripcion	Cantidad Med
HDD80SG USO INTER SODWJ20L848819	DISCO DURO 80GB 7200REV P' PCS COMPU.JORGE BASTIDAS RET. CLAUDIA VEINTIMILLA	1 UNI
 REVISADO	 APROBADO	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



3.5. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK

PR.UP.03

Elaborado por: Daniela Álava Chávez
Cecibel Hidalgo Ochoa
Ana María Morán Plúas

Fecha: 11-Nov-2006

Aprobado por:

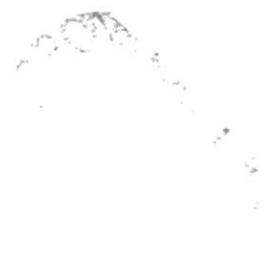
Fecha:

CONTENIDO

	Pág.
1.0. PROPÓSITO.....	02
2.0. ALCANCE.....	02
3.0. RESPONSABILIDADES	02
4.0. PROCEDIMIENTO.....	03
5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	04
6.0. DOCUMENTOS APLICABLES.....	04

ANEXOS

UNO: Centro de Soporte Lexmark Internacional.....	05
DOS: Informe web del Centro de Soporte Lexmark Internacional.....	06
TRES: Secuencia de Mails para Tramitación de Garantías Lexmark.....	07
CUATRO: Comprobante de Egreso de Equipo.....	08



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK
PR.UP.03****Pág. 2 de 8****1.0. PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento es guiar al personal a fin de que se realice efectivamente la tramitación de garantías de la marca Lexmark.

2.0. ALCANCE

El Procedimiento para Tramitación de Garantías Lexmark se aplica a los Agentes y Asistentes Lexmark, Unidad Administración de Partes y Departamento Técnico.

3.0. RESPONSABILIDADES**3.1. Con respecto a este procedimiento**

- ✓ Lexmark Internacional autoriza la vigencia del procedimiento.
- ✓ Lexmark Internacional, el Departamento Técnico y Administración de Partes pueden sugerir cambios.
- ✓ A pedido del fabricante este procedimiento se debe revisar semestralmente.

3.2. Con respecto al trámite

- ✓ El Cliente reporta el caso en el Centro de Soporte Telefónico Internacional.
- ✓ Lexmark Internacional notifica el caso a la Asistente Lexmark vía web.
- ✓ La Asistente Lexmark supervisa el trámite dentro de COMPUHELP S.A.
- ✓ Administración de Partes autoriza los egresos de equipos.
- ✓ Los Agentes coordinan con Logística la entrega-recepción de los equipos.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK
PR.UP.03

Pág. 3 de 8

4.0. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. El cliente llama al Centro de Soporte] S1 --> S2[2. Operadora atiende e ingresa información] S2 --> S3[3. El Centro de Soporte comunica a la Asistente] S3 --> S4[4. La Asistente recibe la orden vía web] S4 --> S5[5. Verifica datos y remite a Adm. de Partes] S5 --> S6[6. Administración de Partes le asigna una serie] S6 --> S7[7. La Asistente Lexmark notifica al Agente la serie] S7 --> S8[8. Bodega elabora Comprobante de Egreso] S8 --> S9[9. El Agente retira el equipo de Bodega y firma] S9 --> S10[10. Agente y Asistente coordinan entrega] S10 --> S11[11. Logística regresa equipo dañado a Bodega] S11 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Un cliente ha tenido problemas con su impresora Lexmark, entonces llama al Centro de Soporte Telefónico en Lexmark Internacional (sin costo al 1800-999119) y reporta su caso con una operadora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente apertura su caso. Llamando sin costo al Centro de Soporte Telefónico Lexmark Internacional (en Estados Unidos). 2. Una operadora atiende la llamada e ingresa la información en el Centro de Soporte de Lexmark (ver Anexo 1). 3. El Centro de Soporte le comunica a la Asistente Lexmark vía web (ver Anexo 2). 4. La Asistente Lexmark recibe la orden. 5. Verifica todos los datos del cliente y los remite a Administración de Partes (ver secuencia de mails en el Anexo 3). 6. Administración de Partes le asigna un número de serie del equipo que entregarán en reemplazo del equipo dañado. 7. La Asistente Lexmark notifica al Agente a cargo del caso el número de serie. 8. Bodega elabora el respectivo Comprobante de Egreso de Equipo (ver Anexo 4) 9. El Agente retira el equipo de Bodega y firma el Comprobante. 10. El Agente y la Asistente Lexmark coordinan tanto con Logística como con el cliente la entrega del equipo nuevo y la recepción del equipo defectuoso en el hogar u oficina del cliente. 11. Logística regresa el equipo defectuoso a Bodega. <p>Fin del Procedimiento</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK
PR.UP.03**

Pág. 4 de 8

5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

La Asistente Lexmark se encargará de distribuir este procedimiento. Ella guardará el original.

Las copias serán distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Lexmark Internacional (copia).
- ✓ Administración de Partes (copia).
- ✓ Departamento Técnico(copia).
- ✓ Logística (copia).

6.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Los documentos que intervienen en este trámite son los siguientes:

Centro de Soporte Lexmark Internacional (Ver Anexo 1).

Informe web del Centro de Soporte Lexmark Internacional (Ver Anexo 2).

Secuencia de Mails para Tramitación de Garantías Lexmark (Ver Anexo 3).

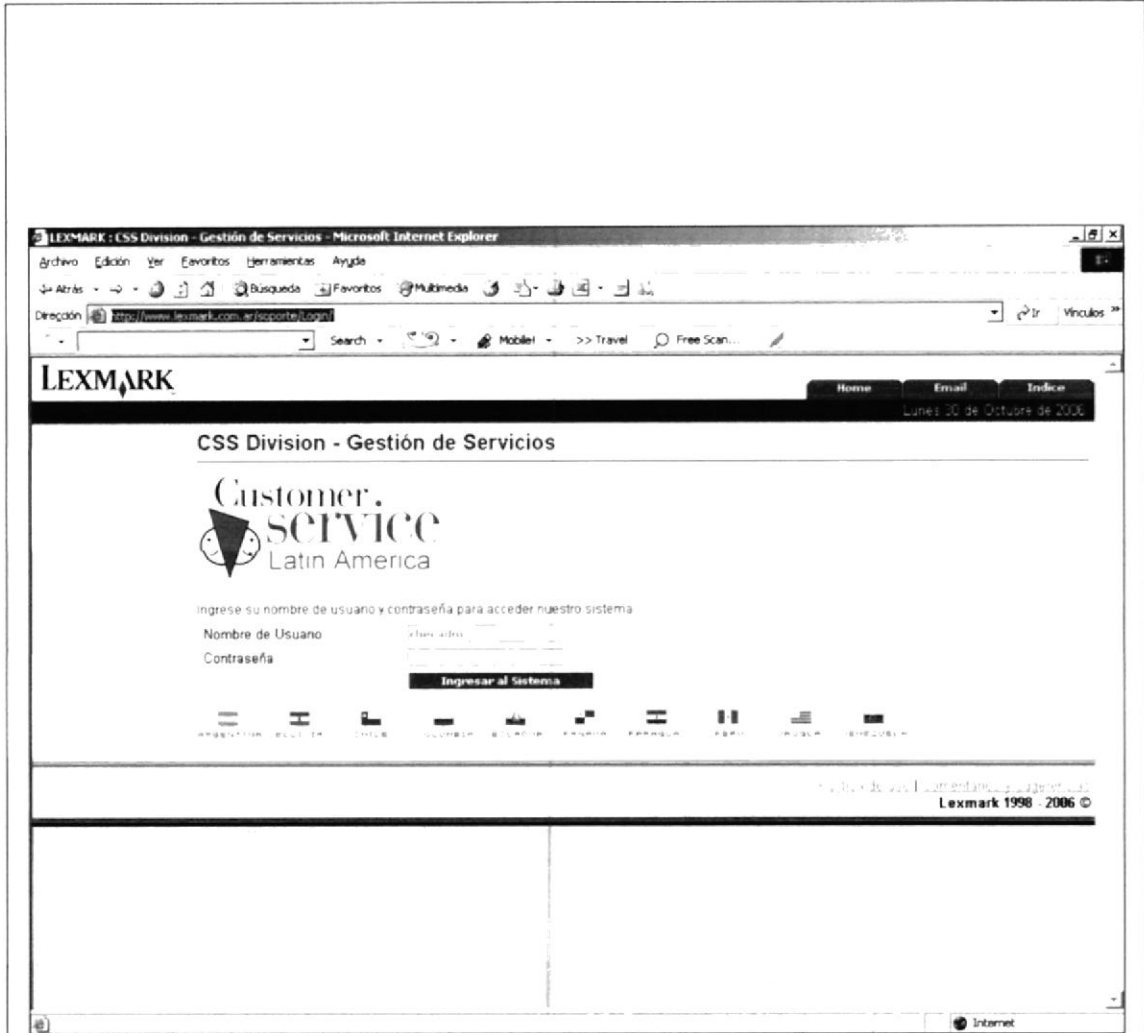
Comprobante de Egreso de Equipo (Ver Anexo 4).

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK
PR.UP.03**

ANEXO UNO

CENTRO DE SOPORTE LEXMARK INTERNACIONAL




Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK PR.UP.03

Pág. 6 de 8

ANEXO DOS

INFORME WEB DEL CENTRO DE SOPORTE LEXMARK INTERNACIONAL



The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.lexmark.com.ar/Soporte/Services/SV_VerificacionAsignacion.asp. The page title is "Verificación de servicios y asignación de prestadores". It contains a table with the following data:

ID	Fecha	#Fac	Cliente	Localidad Provincia	Reseller	Modelo	Número de serie	Usuario	Teléfono	Ext?	Prestador?	Verificado?
426372406 Máquina	24/10/2006 12:41	0000	Econotrans Ecuador SA	GUAYAQUIL GUAYAS	nss	Lexmark E230	722PYLD	Vera Alex	593 4 2396624			<input type="text"/>
PAPEL ATASCADO EN EL FUSOR												
427430501 Máquina	27/10/2006 14:59	021-001	Yuliana Robalino	QUEVEDO LOS RIOS	Artefacta	X2170	02410048155	Yuliana Robalino	593 5 2751070			<input type="text"/>
NO DETECTA CART												
427987961 Máquina	30/10/2006 11:50	109306	Alex Andrango	QUITO PICHINCHA	Superpaco	X5270	09195255544	Alex Andrango	593 2 2557300 212			<input type="text"/>
ERROR DE CUBIERTA ABIERTA												
429066742 Máquina	30/10/2006 15:39	05238	Magaly Ampuero	MANTA MANABI	Compu Lasser	X5150	05150295961	Magaly Ampuero	593 5 2310058			<input type="text"/>
NO FUNCIONA CONTACTO DE LA IMPRESORA												

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK
PR.UP.03**

Pág. 7 de 8

ANEXO TRES

**SECUENCIA DE MAILS PARA
TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK**

From: Gellibert, Grace
Sent: Viernes, 27 de Octubre de 2006 12:00
To: Veintimilla, Claudia; Romero, Maria del Carmen; Meza, Jackson ;
Subject: SOLICITUD DE EGRESO DE EQUIPO: REF:1427420021 CLIENTE: WILSON CUSCO

Grace
Te envío la serie asignada por Administración de partes para que se proceda a realizar la documentación de entrega al cliente.
Att.
Claudia Veintimilla.
Asistente Lexmark
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Meza, Jackson
Sent: Viernes, 27 de Octubre de 2006 11:30
To: Veintimilla, Claudia; Romero, Maria del Carmen; Gellibert, Grace
Subject: SOLICITUD DE EGRESO DE EQUIPO: REF:1427420021 CLIENTE: WILSON CUSCO

Saludos cordiales
Comunico que el equipo asignado para este cliente es el que corresponde a la serie: 3019A445889.
Se elaborará el respectivo comprobante de Egreso.
Att.
Jackson Meza.
Administración de Partes
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Veintimilla, Claudia
Sent: Viernes, 27 de Octubre de 2006 10:23
To: Romero, Maria del Carmen; Meza, Jackson ; Gellibert, Grace
Subject: SOLICITUD DE EGRESO DE EQUIPO: REF:1427420021 CLIENTE: WILSON CUSCO

Señores Administradores de partes
Favor asignar una impresora del modelo X1195 para reemplazar al cliente cuyos datos se encuentran en el e-mail adjunto.
Att.
Claudia Veintimilla.
Asistente Lexmark
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----

From: Gellibert, Grace
Sent: Viernes, 27 de Octubre de 2006 09:58
To: Meza, Jackson; Veintimilla, Claudia; Romero, Maria del Carmen
Subject: SOLICITUD DE EGRESO DE EQUIPO: REF:1427420021 CLIENTE: WILSON CUSCO

Claudia:
Favor Autorice a bodega poder realizar el egreso de una impresora X1195 en perfectas condiciones, para:
Datos del Cliente:
Cliente: WILSON CUSCO , Ref: 1-427108591, Equipo: X1195, Serie Equipo
Dañado: 3019A44531
Direccion: COMPU TEACH: PEDRO GUAL 925 Y GARCIA MORENO
TELEFONO: 05-2637412
PORTOVIEJO - MANABI
Agradezco a todos su ayuda.
Grace Gellibert M.
Agente Lexmark.
Compuhelp S.A.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

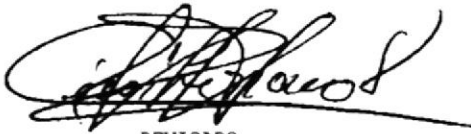

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE GARANTÍAS LEXMARK

PR.UP.03

Pág. 8 de 8

ANEXO CUATRO

COMPROBANTE DE EGRESO DE EQUIPO

Usuario: Jackson Meza Bodega: LX		Egreso Parte No.: 4423 Fecha: 10/27/2006 Hora: 11:11	
Producto	Descripcion	Cantidad	Med
17M1932	IMPRESORA X1195	1.000	UNI
29299242169-R		REF 1427075769	
17M1932	IMPRESORA X1195	1.000	UNI
3008A212210-R		REF 1427081484	
17M1932	IMPRESORA X1195	1.000	UNI
3019A445899		REF 1427108591	
 REVISADO		 APROBADO	
Revisión:	Responsable:	Fecha:	



3.6. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA

PR.UP.04

Elaborado por: Daniela Álava Chávez
Cecibel Hidalgo Ochoa
Ana María Morán Plúas

Fecha: 11-Nov-2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

	Pág.
1.0. PROPÓSITO	02
2.0. ALCANCE	02
3.0. RESPONSABILIDADES	02
4.0. PROCEDIMIENTO	03
5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN	04
6.0. DOCUMENTOS APLICABLES	04

ANEXOS

UNO: Secuencia de Mails para Gestión de Mensajería	05
DOS: Comprobante de Transferencia Bancaria	06

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA
PR.UP.04**

Pág. 2 de 6

1.0. PROPÓSITO

Este documento tiene como propósito establecer los pasos a seguir para una correcta gestión de mensajería interna y externa de COMPUHELP S.A.

2.0. ALCANCE

Este procedimiento se utiliza en la Unidad de Negocios Printers y en la Unidad Administrativa. También interviene el personal de Logística.

3.0. RESPONSABILIDADES

3.1. Con respecto a este procedimiento

- ✓ El Gerente CAS es quien autoriza la vigencia del procedimiento.
- ✓ La Unidad Administrativa y la Asistente Lexmark están en capacidad de sugerir cualquier cambio.
- ✓ La Asistente Lexmark revisa este procedimiento anualmente.

3.2. Con respecto al trámite

- ✓ El personal de la Unidad Administrativa solicita que se realice la gestión a la Asistente Lexmark.
- ✓ La Asistente Lexmark delega el trámite al personal de Logística y luego confirma que lo haya realizado correctamente.
- ✓ Logística realiza la tarea de mensajería.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PR.UP.04

Pág. 3 de 6

4.0. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1. El interesado escribe un mail] 1 --> 2[2. Asistente Lexmark recibe la información] 2 --> 3[3. Asistente delega gestión a Logística] 3 --> 4[4. Logística realiza el trámite] 4 --> 5[5. Logística entrega Comprobante a Asistente] 5 --> 6[6. Asistente reenvía mail notificando transacción] 6 --> 7[7. Anexa copia escaneada] 7 --> 8[8. El interesado recibe mail] 8 --> 9[9. Descarga anexo con el Comprobante] 9 --> 10[10. Archiva el Comprobante] 10 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>El Área Administrativa necesita realizar algún tipo de gestión bancaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El interesado elabora un mail solicitando a la Asistente Lexmark que realice una transacción. El mail debe indicar el trámite con el que desea que le ayuden (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 2. La Asistente Lexmark recibe el mail con la información respectiva. 3. La Asistente Lexmark delega la gestión a una persona de Logística (mensajero o chofer) 4. Logística realiza el trámite. 5. Entrega a la Asistente Lexmark un Comprobante de que el trámite ha sido realizado (ver Anexo 2). 6. La Asistente Lexmark reenvía el mail que había recibido del interesado notificando que la transacción se ha realizado (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 7. Anexa una copia escaneada del Comprobante de la transacción (ver Anexo 2). 8. El interesado recibe el mail. 9. Descarga el anexo con el Comprobante de la transacción. 10. Lo archiva en su máquina en la carpeta indicada. <p>Fin del procedimiento.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA
PR.UP.04**

Pág. 4 de 6

5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que se modifica este procedimiento la Asistente Lexmark debe distribuirlo de la siguiente manera:

- ✓ Gerente CAS (original).
- ✓ Asistente Lexmark (copia).
- ✓ Unidad Administrativa (copia).
- ✓ Logística (copia).

La Asistente Lexmark debe guardar el original de este documento en su PC para futuras referencias.

6.0. DOCUMENTOS APLICABLES

A continuación presentamos una lista de los documentos que intervienen en el trámite:

Secuencia de Mails para Gestión de Mensajería (Ver Anexo 1).

Comprobante de Transferencia Bancaria (Ver Anexo 2).

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA
PR.UP.04**

Pág. 5 de 6

ANEXO UNO

SECUENCIA DE MAILS PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA

From: Veintimilla, Claudia
Sent: Viernes, 26 de Septiembre de 2006 12:45
To: Vargas, Carolina
Subject: RV: TRANSFERENCIA BANCARIA AL 29/09/06

Carolina

La transacción fue realizada, anexo documento escaneado.

Att.

Claudia Veintimilla
 Asistente Lexmark
 Compuhelp S.A.
 Guayaquil - Ecuador

From: Vargas, Carolina
Sent: Viernes, 29 de Septiembre de 2006 10:33
To: Veintimilla, Claudia
Subject: TRANSFERENCIA BANCARIA AL 29/09/06

Saludos cordiales

Claudia

Favor coordinar con logística para que proceda a realizar la transferencia de \$529,92.

De la cuenta de Compuhelp S.A. a la cuenta de Toshiba America Information Systems INC.

A continuación anexo Carta para el banco.

Att.


Carolina Vargas
 Dpto. de Administración
 Compuhelp S.A.
 Guayaquil - Ecuador

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE MENSAJERÍA
PR.UP.04**

ANEXO DOS

COMPROBANTE DE TRANSFERENCIA BANCARIA

Especialistas en Soluciones ...


Guayaquil, 27 de Septiembre del 2010

Señores:
 PACIFIC NATIONAL BANK
 Ciudad -
 De mis consideraciones:

Mucho agradecería se sirva realizar la siguiente transferencia:

VALOR \$ 529.92

ORDENANTE:
 COMPUHELP S.A
 RUC # 0991315063001
 AV. PLAZA DAÑIN # 208 Y CALLE "D"

DATOS BANCARIOS DEL CLIENTE BENEFICIARIO:
 BANK OF AMERICA
 100 West 33rd Street
 New York, New York 10001
 ABA# 0260-0959-3
 SWIFT ID: BOFAUS3N
 CHIPS : 0959



CLIENTE BENEFICIARIO:
 TOSHIBA AMERICA INFORMATION SYSTEMS, INC
 Beneficiary Account #: 7188511090
 4740 Irvine Blvd. CA 92618-1697

DETALLE DE PAGO:
 COMPUHELP S.A # 90014700
 GUAYAQUIL-ECUADOR

Facts # 46941275 46849134

Valor que será debitado de nuestra cuenta corriente#0129578106, más el costo de la transferencia.

Atentamente

EDMAS AUTORIZADAS

Revisión:	Responsable:	Fecha:



3.7. PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE PERMISOS MUNICIPALES

PR.UP.05

Elaborado por: Daniela Álava Chávez
Cecibel Hidalgo Ochoa
Ana María Morán Plúas

Fecha: 11-Nov-2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

	Pág.
1.0. PROPÓSITO.....	02
2.0. ALCANCE.....	02
3.0. RESPONSABILIDADES.....	02
4.0. PROCEDIMIENTO.....	03
5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	04
6.0. DOCUMENTOS APLICABLES.....	04

ANEXO

UNO: Secuencia de Mails para la Obtención de Permisos Municipales.....	05
---	----

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE PERMISOS MUNICIPALES
PR.UP.05**

Pág. 2 de 5

1.0. PROPÓSITO

El propósito del procedimiento para la Obtención de Permisos Municipales es capacitar al personal encargado de esta gestión para que realice la renovación anual adecuadamente.

2.0. ALCANCE

Este procedimiento se utiliza en las Unidades CAS y de Negocios Printers.

3.0. RESPONSABILIDADES

3.1. Con respecto a este procedimiento

- ✓ El Gerente CAS autoriza la vigencia de este procedimiento.
- ✓ La Asistente Lexmark puede sugerir cambios.
- ✓ Se aconseja que la Asistente Lexmark realice una revisión anual del procedimiento.

3.2. Con respecto al trámite

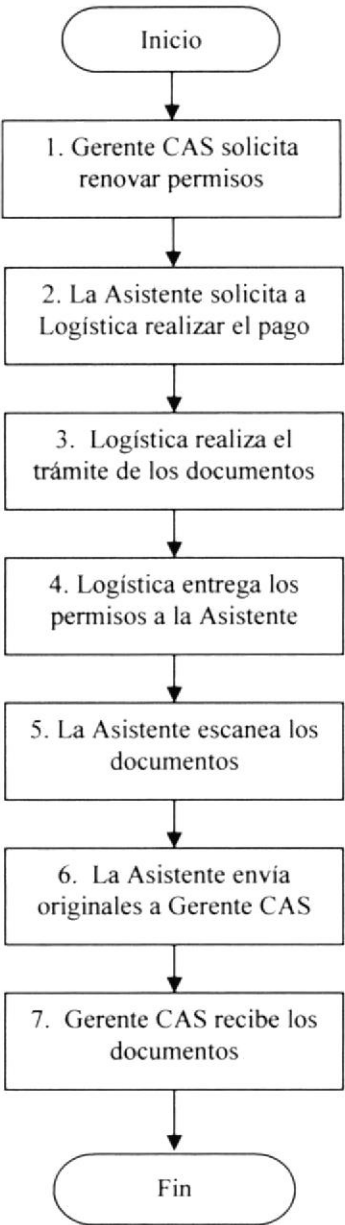
- ✓ El Gerente CAS ordena a la Asistente Lexmark que se encargue de la obtención de los permisos anuales de funcionamiento.
- ✓ La Asistente Lexmark coordina con Logística el pago.
- ✓ Logística se encarga de realizar el trámite.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE PERMISOS MUNICIPALES
PR.UP.05

Pág. 3 de 5

4.0. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Gerente CAS solicita renovar permisos] S1 --> S2[2. La Asistente solicita a Logística realizar el pago] S2 --> S3[3. Logística realiza el trámite de los documentos] S3 --> S4[4. Logística entrega los permisos a la Asistente] S4 --> S5[5. La Asistente escanea los documentos] S5 --> S6[6. La Asistente envía originales a Gerente CAS] S6 --> S7[7. Gerente CAS recibe los documentos] S7 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Cada año, el primer día laborable del mes de enero la Gerencia CAS encomienda la renovación de permisos municipales a la Asistente Lexmark.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Gerente CAS solicita vía mail a la Asistente Lexmark que se encargue de renovar los permisos municipales para la empresa (ver Anexo 1). 2. La Asistente Lexmark programa con Logística (mensajeros) el pago en efectivo en el Municipio y la renovación de los permisos anuales de funcionamiento. 3. Logística realiza el trámite y obtiene los documentos. 4. Entrega los permisos a la Asistente Lexmark. 5. La Asistente Lexmark los escanea y guarda copias en su PC. 6. Envía los originales con un mensajero al Gerente CAS. 7. El Gerente CAS los recibe y guarda. <p>Fin del procedimiento.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE PERMISOS MUNICIPALES
PR.UP.05**

Pág. 4 de 5

5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que se modifica este procedimiento la Asistente Lexmark debe distribuirlo así:

- ✓ Gerente CAS (original).
- ✓ Asistente Lexmark (copia).

La Asistente Lexmark se encarga de escanear y archivar copia de este documento en su PC para futuras referencias.

6.0. DOCUMENTOS APLICABLES

El documento que se aplica en este trámite es:

Secuencia de Mails para la Obtención de Permisos Municipales (Ver Anexo 1).

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE PERMISOS MUNICIPALES
PR.UP.05**

ANEXO UNO

**SECUENCIA DE MAILS PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS
MUNICIPALES**

<p>Sr. Delgado</p> <p>El día de mañana se procederá a coordinar la gestión solicitada.</p> <p>Att.</p> <p>Claudia Veintimilla Asistente Lexmark Compuhelp S.A. Guayaquil - Ecuador</p> <p>-----Original Message----- From: Delgado, Daniel Sent: Lunes, 02 de Enero de 2006 17:39 To: Veintimilla; Claudia Subject: ACTUALIZACION DE PERMISOS MUNICIPALES - 2006</p> <p>Buenas Tardes</p> <p>Srta. Veintimilla</p> <p>Favor realizar la coordinación con logística para proceder a la actualización y pago de los Permisos y Predios municipales del presente año.</p> <p>Att.</p> <p>Daniel Delgado Gerente CAS Compuhelp S.A. Guayaquil - Ecuador</p>		
Revisión:	Responsable:	Fecha:



3.8. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK

PR.UP.06

Elaborado por: Daniela Álava Chávez
Cecibel Hidalgo Ochoa
Ana María Morán Plúas

Fecha: 11-Nov-2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

	Pág.
1.0. PROPÓSITO.....	02
2.0. ALCANCE.....	02
3.0. RESPONSABILIDADES.....	02
4.0. PROCEDIMIENTO.....	03
5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	04
6.0. DOCUMENTOS APLICABLES.....	04

ANEXOS

UNO: Mail de Confirmación de Disponibilidad de Cobro.....	05
DOS: Cheque.....	06
TRES: Mail de Confirmación de cobro realizado.....	07
CUATRO: Acta de Entrega de Documentos y Cheques.....	08

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK
PR.UP.06**

Pág. 2 de 8

1.0. PROPÓSITO

La intención de este procedimiento es establecer los procesos que permitirán realizar las cobranzas del fabricante Lexmark de la mejor manera.

2.0. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en las Unidades de Negocios Printers y Administrativa de COMPUHELP S.A.

3.0. RESPONSABILIDADES

3.1. Con respecto a este procedimiento

- ✓ El Gerente CAS autoriza la vigencia de este procedimiento.
- ✓ La Asistente Lexmark y el Asistente de Cobranzas están facultados para sugerir cambios.
- ✓ Se sugiere que la Asistente Lexmark y el Asistente de Cobranzas realicen una revisión anual del procedimiento.

3.2. Con respecto al trámite

- ✓ El Asistente de Cobranzas se encarga de averiguar la disponibilidad de cobros.
- ✓ La Asistente Lexmark organiza los cobros que el mensajero realizará en el día.
- ✓ El mensajero (Logística) se encarga de realizar los cobros.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK
PR.UP.06

Pág. 3 de 8

4.0. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Asist. de Cobranzas envía mail] S1 --> S2[2. Indica datos del cobro] S2 --> S3[3. La A. Lexmark recibe mail] S3 --> S4[4. Entrega información a Logística] S4 --> S5[5. Logística retira el cobro] S5 --> S6[6. Regresa y entrega el cobro] S6 --> S7[7. La Asistente notifica a Cobranzas] S7 --> S8[8. Asistente recopila documentos] S8 --> S9[9. Elabora Acta de Entrega] S9 --> S10[10. Envía Acta] S10 --> S11[11. Cobranzas recibe y firma] S11 --> S12[12. Envía Acta escaneada a Asistente] S12 --> S13[13. Asistente guarda Acta] S13 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>El Asistente de Cobranzas confirma la disponibilidad de un pago para Lexmark en una empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Asistente de Cobranzas envía mail a la Asistente Lexmark confirmando la disponibilidad del cobro de una Factura pendiente. 2. El Asistente de Cobranzas indica el lugar, fecha, hora y departamento donde debe ser retirado (ver secuencia de mails en el Anexo 1). 3. La Asistente Lexmark recibe el mail. 4. La Asistente Lexmark entrega la información a Logística (mensajero) para que proceda a retirar el Cheque en el lugar y hora indicados. 5. Logística realiza la tarea de retirar el cobro. 6. Regresa a la empresa y entrega el Cheque a la Asistente Lexmark (ver Anexo 2). 7. La Asistente Lexmark notifica a Cobranzas que el Cheque ya fue retirado y que se lo enviará al final del día (ver mail en el Anexo 3). 8. La Asistente Lexmark recopila todos los documentos recibidos en el día. 9. Elabora el Acta de Entrega de Documentos y Cheques (ver Anexo 4). 10. Envía el Acta físicamente con un mensajero adjuntando los Cheques y demás documentos a Cobranzas. 11. Cobranzas recibe y firma el Acta. 12. Cobranzas envía el Acta firmada por mail (escaneada). 13. La Asistente Lexmark guarda el Acta en su respectiva carpeta para futuras consultas. <p>Fin del procedimiento.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK

PR.UP.06

Pág. 4 de 8

5.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que se modifica este procedimiento la Asistente Lexmark debe distribuirlo de la siguiente manera:

- ✓ Cobranzas (original).
- ✓ Asistente Lexmark (copia).
- ✓ Logística (copia).

La Asistente Lexmark se encarga de archivar el original de este documento en su PC para futuras referencias.

6.0. DOCUMENTOS APLICABLES

A continuación presentamos una lista de los documentos que intervienen en el trámite:

Mail de Confirmación de Disponibilidad de Cobro (Ver Anexo 1).

Cheque (Ver Anexo 2).

Mail de Confirmación de Cobro realizado (Ver Anexo 3).

Acta de Entrega de Documentos y Cheques (Ver Anexo 4).

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK
PR.UP.06**

Pág. 5 de 8

ANEXO UNO

MAIL DE CONFIRMACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE COBRO

From: Isabel Meza
Sent: Jueves, 14 de Septiembre de 2006 09:30
To: Veintimilla, Claudia
Subject: RETIRO DE CHEQUE EN COMPAÑIA MAVESA

Se confirmó disponibilidad de cheque de pago para Compuhelp en la Compañía MAVESA como cancelación de la factura # 00018545
 Por favor ordenar el retiro del mismo
 Horario: de 15h00 a 17h00
 Departamento: de Pagaduría, 1er piso
 Dirección: Av. Juan Tanca Marengo km. 3 ¼

Att.
Asistente de Cobranzas
Compuhelp S.A.
Guayaquil - Ecuador



RECIBIDO
 - AMPLIO
 DE BARR


Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK
PR.UP.06

ANEXO DOS

CHEQUE

PRODUBANCO		
OFICINA PRINCIPAL GUAYAQUIL 002498	S00859	36-003 390
Páguese a la orden de COMPUHELP S.A.		Cuenta n° 02-00605044-8 Cheque n° 002498 Serie B 709
La suma de: DOSCIENTOS DOCE 36/100 DOLARES.-		US \$ 212.36
Lugar y fecha de emisión: GYE. 26.10.06		Dólares
LOGIRAR S.A. CLIENTE DESDE: 2004		
⑈002498⑈ ⑆36003390⑆0200605044⑈		


 BIBLIOTECA
 CAMPUS
 PENAES

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK
PR.UP.06**

Pág. 7 de 8

ANEXO TRES

MAIL DE CONFIRMACIÓN DE COBRO REALIZADO

From: Veintimilla, Claudia
Sent: Jueves, 14 de Septiembre de 2006 16:18
To: Isabel Meza
Subject: RETIRO DE CHEQUE EN COMPAÑIA MAVESA

Se procedió con el retiro del cheque en la Compañía MAVESA. Se lo incluirá en el acta de entrega de cheques al área de Cobranzas al cierre del día.

Att.
Ing. Claudia Veintimilla
Asistente Lexmark
Compuhelp S.A.
Guayaquil - Ecuador

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COBRANZAS LEXMARK
PR.UP.06

Pág. 8 de 8

ANEXO CUATRO

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS Y CHEQUES



Especialistas en Soluciones

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS Y CHEQUES

DETALLE DE DOCUMENTOS ENTREGADOS AL AREA DE COBRANZAS 17:30 PM
 FECHA: GUAYAQUIL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2006

DOCUMENTO	CLIENTE	VALOR	COMENTARIO	FIRMA
CHEQUE	MAVESA	\$ 545,00	CHEQUE DEL BANCO DEL PACIFICO # 003231 PARA CANC. DE FACT# 00018645	<i>Claudia</i>
CHEQUE	MEDIANET	\$ 275,00	CHEQUE DEL BANCO BOLIVARIANO # 002182 PARA CANC. FACTURA # 0018782	<i>Claudia</i>
RETENCION	MEDIANET	\$ 5,00	RETENCION DE LA FACTURA # 0018782	<i>Claudia</i>
CHEQUE	3M DEL ECUADOR	\$ 142,88	CHEQUE DE PRODUBANCO # 021246	<i>Claudia</i>
RETENCION	3M DEL ECUADOR	\$ 0,50	RETENCION DE LA FACTURA # 009632	<i>Claudia</i>
RETENCION	3M DEL ECUADOR	\$ 0,75	RETENCION DE LA FACTURA # 18686	<i>Claudia</i>

FIRMA

Claudia
 Ing. Claudia Ventimilla A.
 Asistente Lexmark
 Compuhelp S.A.

Revisión:

Responsable:

Fecha:



CAPÍTULO 4

MANUAL DE USUARIO

4. MANUAL DE USUARIO

4.1. INTRODUCCIÓN

Este manual ha sido elaborado con la finalidad de orientar a los usuarios de la aplicación para que pueda ser utilizada sin ningún problema.

En el Sitio Web encontrará información sobre **COMPUHELP S.A.**, sus inicios, misión, visión, objetivos y estructura; además, conocerá las características, responsabilidades, funciones y generalidades del cargo de Asistente Lexmark.

4.2. A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este manual va dirigido a todas las personas que laboran en la empresa; en especial, a la Unidad de Negocios Printers y dentro de esta Unidad se enfoca a quien desempeñe el cargo de Asistente Lexmark

4.2.1. Lo que debe conocer

El personal que va hacer uso de este manual y de la aplicación debería tener conocimientos básicos de:

- ✓ Windows.
- ✓ Microsoft Internet Explorer.

Para visualizar el Sitio Web de la Asistente Lexmark se deben considerar los siguientes requerimientos:

- ✓ Un computador con unidad de CD-ROM.
- ✓ Resolución de pantalla de 800 x 600 píxeles.
- ✓ Sistema Windows XP.
- ✓ Plug-in de Flash 8.
- ✓ Microsoft Internet Explorer.

4.3. CONVENCIONES GENERALES

A continuación encontraremos los principales botones, íconos y enlaces que el usuario podrá encontrar en el Sitio Web y que le ayudarán para su correcta navegación.

4.3.1. Convenciones de Texto

TEXTO	DESCRIPCIÓN
Negrillas T. 12	Indica nombre del menú.
“Negrillas T. 12”	Indica el nombre de la opción.
<i>Cursiva T. 12</i>	Indica el título de un submenú.

Tabla 4.1. Convenciones de Texto

4.3.2. Botones



BOTONES	DESCRIPCIÓN
Quiénes Somos	Al presionar esta opción le llevará página Quiénes Somos.
	Al desplazar el mouse sobre esta opción usted podrá visualizar el menú de las diferentes secciones.
Arriba	Al presionar esta opción usted podrá ir al encabezado de la página.
Anexo 1	Al presionar esta opción usted podrá visualizar los anexos del procedimiento.
	Sugerencias que puede utilizar el usuario.

Tabla 4.2. Botones.

4.3.3. Íconos






PRIMEROS ENLACES	DESCRIPCIÓN
	Al presionar esta opción podrá visualizar la ventana de MI PC
	Al presionar esta opción podrá visualizar la ventana de la Unidad D.
	Al presionar esta opción podrá visualizar todos las carpetas y el Index del Sitio Web.
	Al presionar este ícono podrá visualizar la carátula del Sitio Web.
Principal	Al presionar este botón ingresará a la Página Principal del Sitio Web.
Contáctenos	Al presionar este botón podrá enviar un mail a Servicio al Cliente.
Mapa	Al presionar este botón ingresará al Mapa del Sitio Web.
Ayuda	Al presionar este botón ingresará al Manual de Usuario.
	Al presionar esta opción usted visualizar el organigrama de COMPUHELP S.A.

Tabla 4.3. Íconos.

4. Dar clic en Aceptar para ver el contenido de **COMPUHELP S.A. (D:)**.
5. Espere unos segundos y visualizará los archivos de la Unidad **D:**.

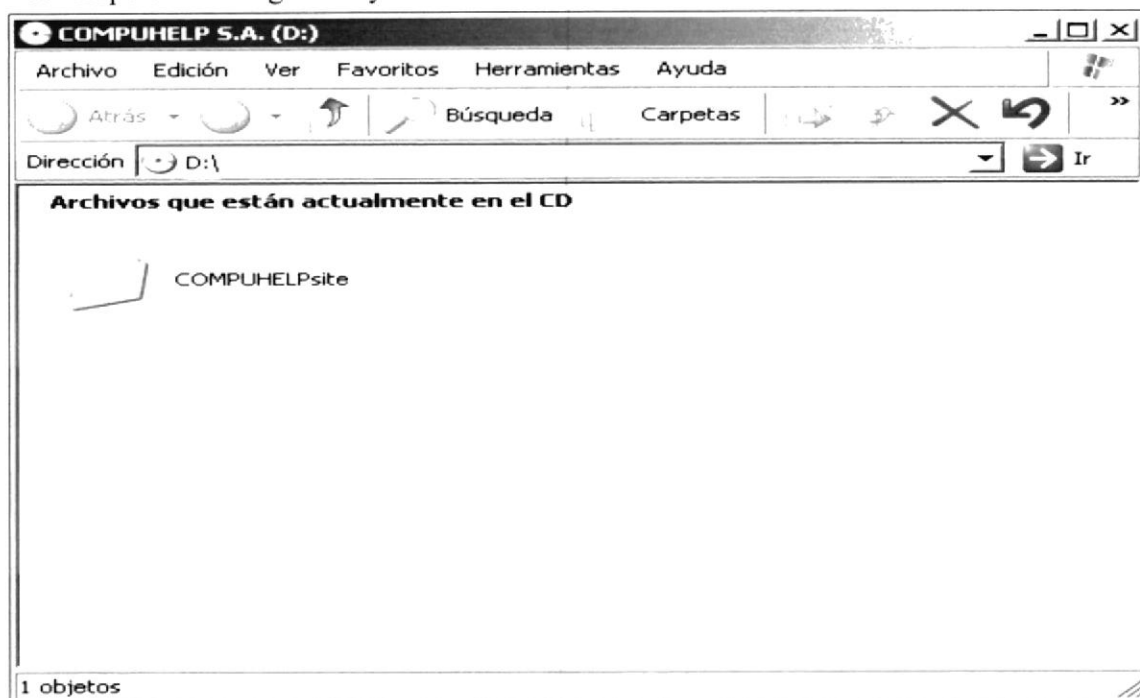


Figura 4.3. Ventana para visualizar contenido de Unidad D.

6. Dar doble clic en la carpeta **Compuhelp Site**.
7. Espere unos segundos y observará las subcarpetas y archivos.

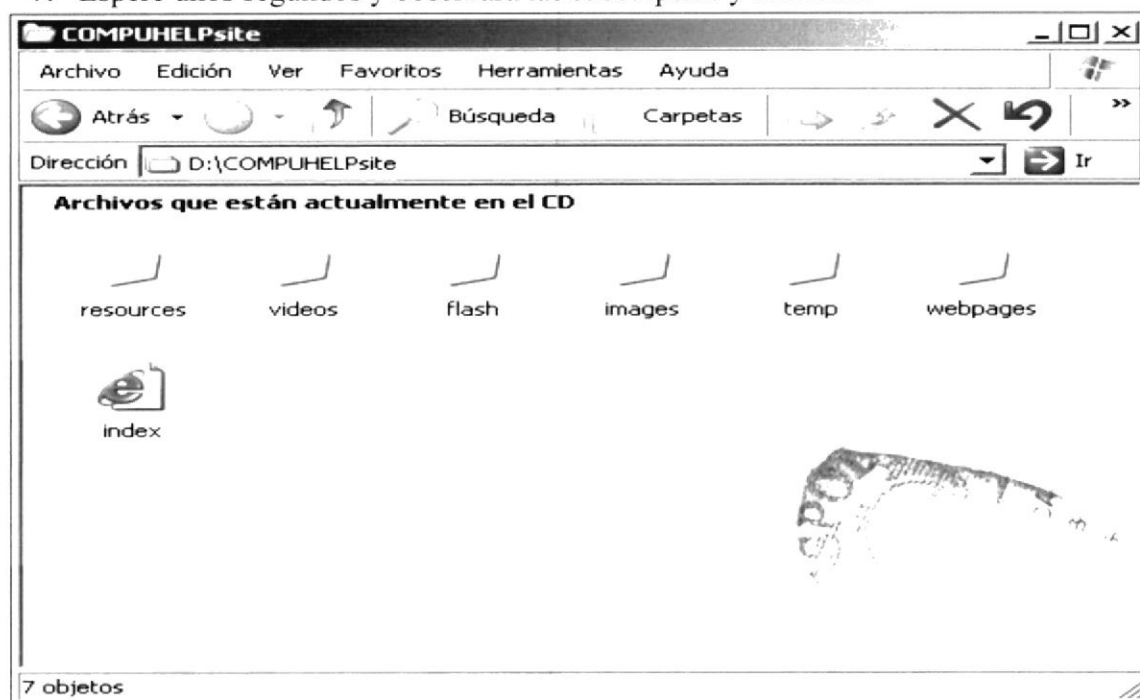


Figura 4.4. Contenido de la carpeta COMPUHELPSite.

8. Dar doble clic en el ícono **Index** para poder ingresar al Sitio Web.



4.5. PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Al momento que usted da clic en **Index** automáticamente podrá observar que se carga la presentación del Sitio Web.

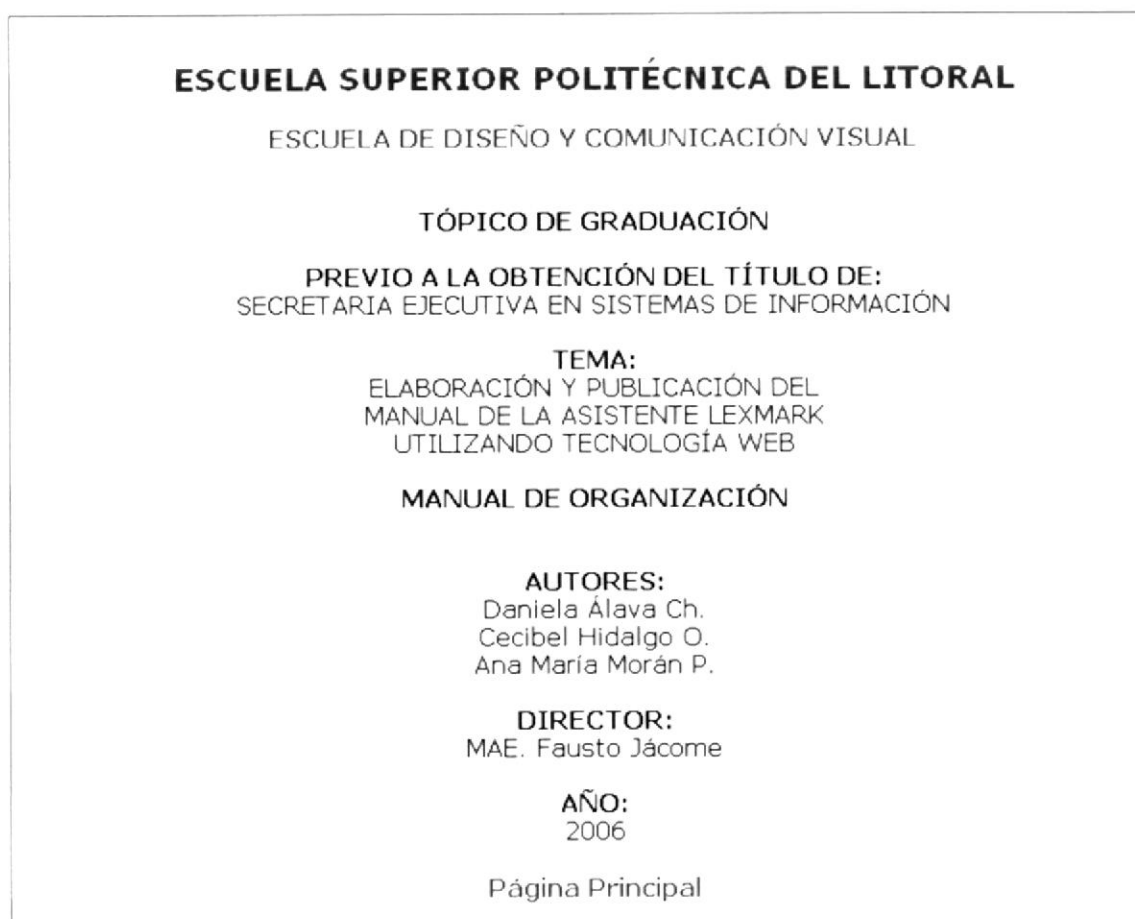


Figura 4.5. Página de Presentación o Carátula.

El objetivo de esta página es dar a conocer:

1. El logo y el nombre tanto de la Universidad como el de la Escuela.
2. Los autores del Sitio Web.
3. El Director de Tesis.
4. El tema del Tópico.
5. El año en curso.

En la parte inferior de la página de Presentación o Carátula podemos encontrar el enlace [Página Principal](#). Al hacer clic este enlace le llevará a la **Página Principal**.

4.6. PÁGINA PRINCIPAL

El propósito de esta página es dar la bienvenida al Sitio Web de la Asistente Lexmark y dar a conocer información acerca de las actividades que desempeña dentro de la Empresa.

4.6.1. ¿Cómo acceder a la Página Principal?

1. Dar clic en el enlace **Página Principal** ubicado en la parte inferior de la página de presentación o carátula.

Automáticamente aparecerá la ventana de la **Página Principal** como se puede observar a continuación.



Figura 4.6. Página Principal.

4.6.2. Elementos de la Página Principal

La página principal consta de los siguientes elementos:

Menú Principal: En este menú se podrá observar tres opciones “**La Organización**”, “**La Asistente Lexmark**” y “**Trámites Administrativos**”, que está ubicado en la parte inferior de la animación.



Figura 4.7. Menú Principal.

Menú Secundario: Este menú cuenta con los íconos **Principal**, **Contáctenos**, **Mapa** y **Ayuda**, que está ubicado en la parte superior de la animación.

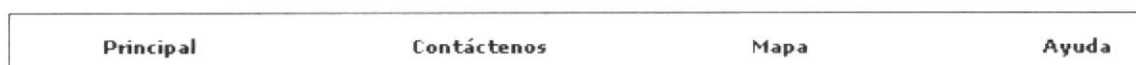


Figura 4.8. Menú Secundario.

Logo de la empresa: Es la imagen que identifica a COMPUHELP S.A. está ubicada en la parte superior izquierda de la página.

Saludo: Frase de bienvenida al Sitio Web.

4.6.3. Menú Principal

El Menú Principal está ubicado en la parte inferior de la animación de todas las páginas del Sitio Web, excepto en la Página de Presentación.

Su Objetivo es el rápido acceso a la información a través de sus enlaces los cuales se detallarán más adelante.

Consta de tres opciones las cuales son:

- ✓ La Organización.
- ✓ La Asistente Lexmark.
- ✓ Trámites Administrativos.



4.6.3.1. ¿Cómo utilizar el Menú Principal?

Para hacer uso del Menú Principal debe seguir estos pasos:

1. Coloque el puntero del mouse sobre la flecha ▶. En unos segundos se desplazará un pequeño Submenú y podrá elegir la opción a la que desee acceder.
2. Dar clic en la opción elegida.
3. Debe esperar unos segundos para que se cargue la página y entonces aparecerá la información que escogió visualizar.
4. Si desea salir de ella y acceder a otra página debe dar clic en otra opción del **Menú Principal**.

4.6.4. Menú Secundario

El Menú Secundario está ubicado en la parte superior de la animación de todas las páginas del Sitio Web, excepto en la Página de Presentación.

Su Objetivo es el rápido acceso a la información a través de íconos. Sus elementos son los siguientes:

- ✓ Principal.
- ✓ Contáctenos.
- ✓ Mapa.
- ✓ Ayuda

4.6.4.1. ¿Cómo utilizar el Menú Secundario?

Para hacer uso del Menú Secundario debe seguir estos pasos:

1. Dar clic sobre cualquiera de los íconos.
2. Inmediatamente aparecerá la página que desea visualizar.
3. Si desea acceder a otra página debe dar clic en otro ícono del Menú.

4.7. OPCIONES DEL MENÚ PRINCIPAL

4.7.1. Opción La Organización

El propósito de esta página es dar a conocer información acerca de la Historia, Misión, Visión, Filosofía, Política, Objetivos, Servicios, Productos y Estructura Organizacional de COMPUHELP S.A. Esta es la primera opción del menú principal.

¿Cómo acceder al submenú “La Organización”?

Desde cualquiera de las páginas del Sitio Web a excepción de la Carátula se podrá acceder a esta opción, ejecutando los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del mouse sobre la flecha de la opción “**La Organización**” del **Menú Principal**.
2. Espere unos segundos y podrá visualizar el Submenú de la opción “**La Organización**” y sus respectivos enlaces como lo muestra siguiente la figura.

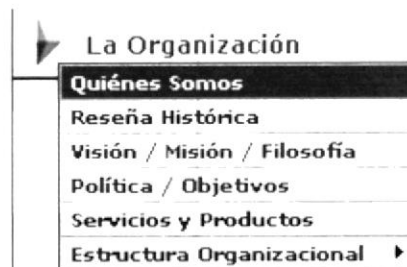


Figura 4.9. Opciones del menú La Organización.

4.7.1.1. ¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?

1. Seleccione la opción **Quiénes Somos**, del submenú de “**La Organización**” (ver figura 4.9.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.



Figura 4.10. Página Quiénes Somos.

La página **Quiénes Somos** nos da una breve descripción de las actividades que realiza la empresa COMPUHELP S.A.

4.7.1.2. ¿Cómo acceder a la página Reseña Histórica?

1. Seleccione la opción **Reseña Histórica**, del submenú de “**La Organización**” (ver figura 4.9.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

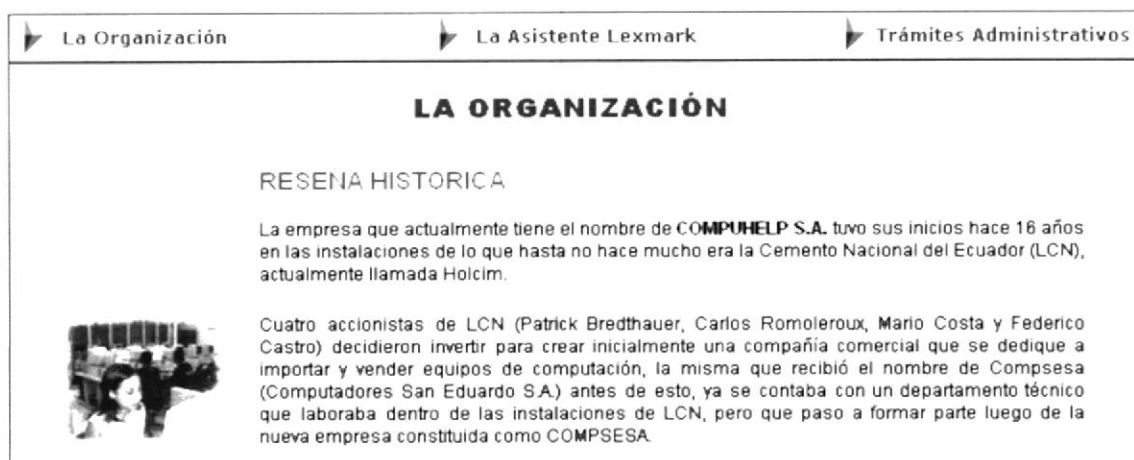


Figura 4.11. Página Reseña Histórica.

La página **Reseña Histórica** presenta un resumen de la trayectoria de la empresa desde sus inicios hasta la actualidad.

4.7.1.3. ¿Cómo acceder a la página Visión/Misión/Filosofía?

1. Seleccione la opción **Visión/Misión/Filosofía**, del submenú de “**La Organización**” (ver figura 4.9.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

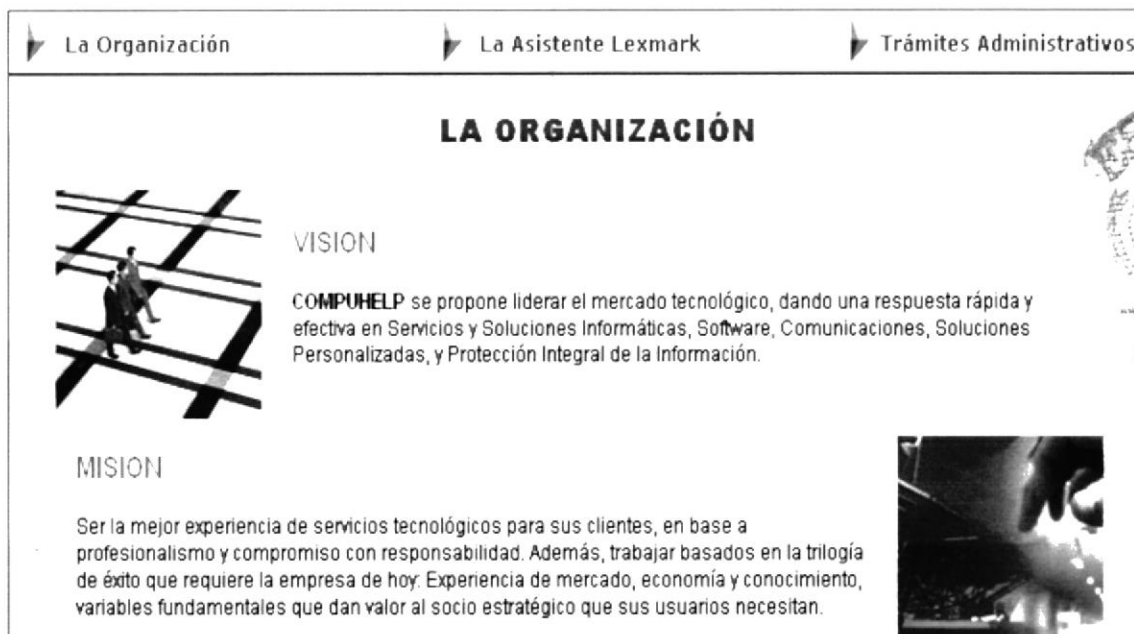


Figura 4.12. Página Visión/Misión/Objetivos.

La página *Visión/Misión/Filosofía* muestra información sobre como se proyecta en el futuro, lo que desean brindar a sus clientes y además, su filosofía de servicio.

4.7.1.4. ¿Cómo acceder a la página Política/Objetivos?

1. Seleccione la opción *Política/Objetivos*, del submenú de “La Organización” (ver figura 4.9.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

The screenshot shows a web page with a navigation bar at the top containing three items: 'La Organización', 'La Asistente Lexmark', and 'Trámites Administrativos'. The main content area is titled 'LA ORGANIZACIÓN' and features a sub-section 'POLITICA DE TALENTOS HUMANOS'. To the left of the text is an image of people working at computers. The text describes the company's commitment to human talent and professional service. Below this, there is a section for 'OBJETIVOS' with a sub-section 'Objetivo Principal' and a small image of a 'help' button.

Figura 4.13. Página Política/Objetivos.

En esta página podrá conocer la Política de Talentos Humanos de COMPUHELP. Además, encontrará el Objetivo Principal y los Objetivos Específicos que se ha trazado esta empresa.

4.7.1.5. ¿Cómo acceder a la página Servicios y Productos?

1. Seleccione la opción *Servicios y Productos*, del submenú de “La Organización” (ver figura 4.9.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

The screenshot shows the same navigation bar as Figure 4.13. The main content area is titled 'LA ORGANIZACIÓN' and features a sub-section 'SERVICIOS Y PRODUCTOS'. Below this, there is a highlighted section 'Centro Autorizado de Servicios (CAS)'. To the left of the text are logos for 'APC' (with the tagline 'Legendary Reliability') and 'CISCO SYSTEMS'. The text describes maintenance contracts offered by the company, including preventive and corrective services, and mentions options for coverage and equipment backup.

Figura 4.14. Página Servicios y Productos.

La página **Servicios y Productos** da información sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.

4.7.1.6. ¿Cómo acceder a la página Estructura Organizacional?

La página **Estructura Organizacional** contiene dos opciones: Aspecto Legal/Niveles Jerárquicos y Funciones Básicas.

Página Aspecto Legal/Niveles Jerárquicos

1. Seleccione **Aspecto Legal/Niveles Jerárquicos** de la opción **Estructura Organizacional**.
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

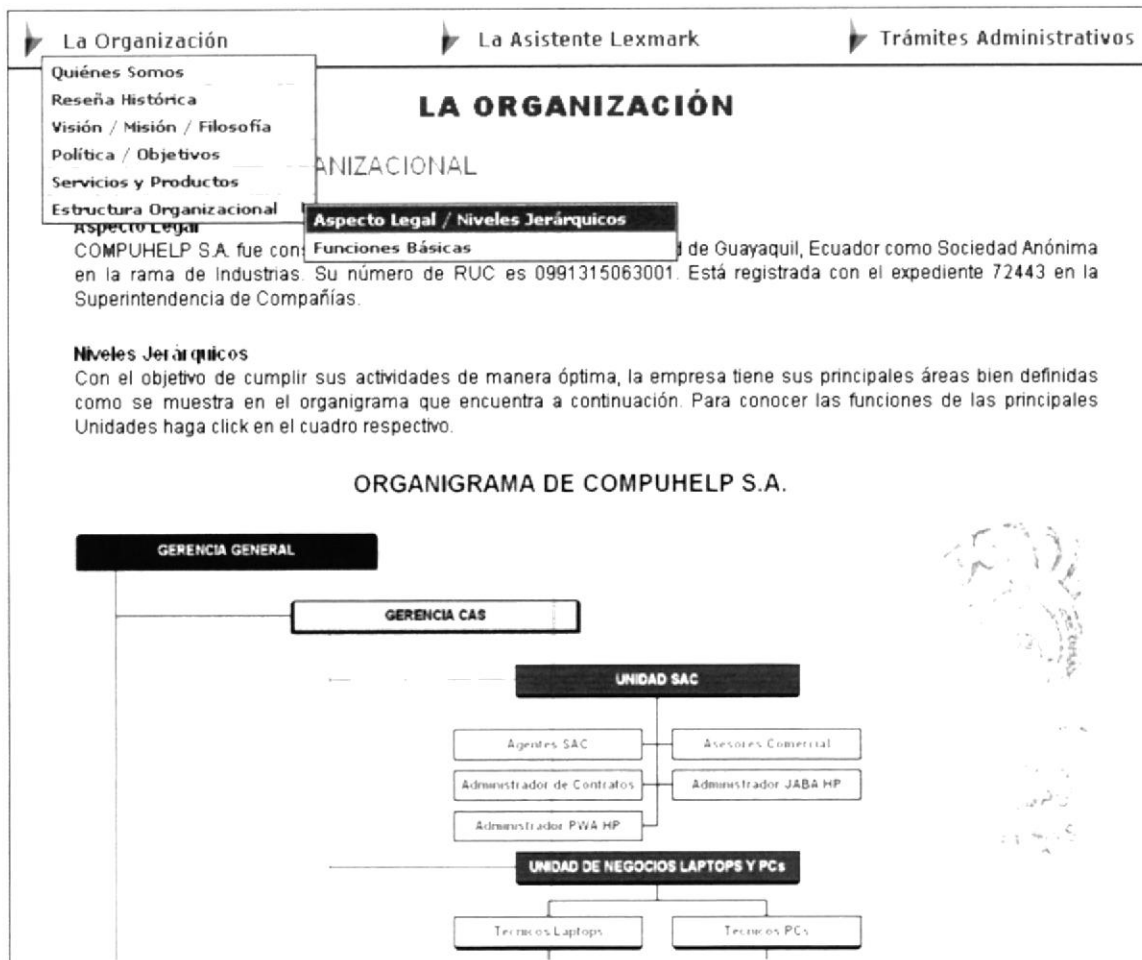


Figura 4.15. Página Aspecto Legal/Niveles Jerárquicos.

En esta página podrá leer sobre el Aspecto Legal de la empresa. Podrá ver también la distribución de las Unidades de COMPUHELP a través de un organigrama .

Mediante el Organigrama podrá acceder a las **Funciones Básicas** de las principales Unidades dando clic en los cuadros activos. Como muestra la siguiente imagen.



Figura 4.16. Cuadro activo dentro del Organigrama Estructural.

Página Funciones Básicas

1. Seleccione **Funciones Básicas** de la opción **Estructura Organizacional**.
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

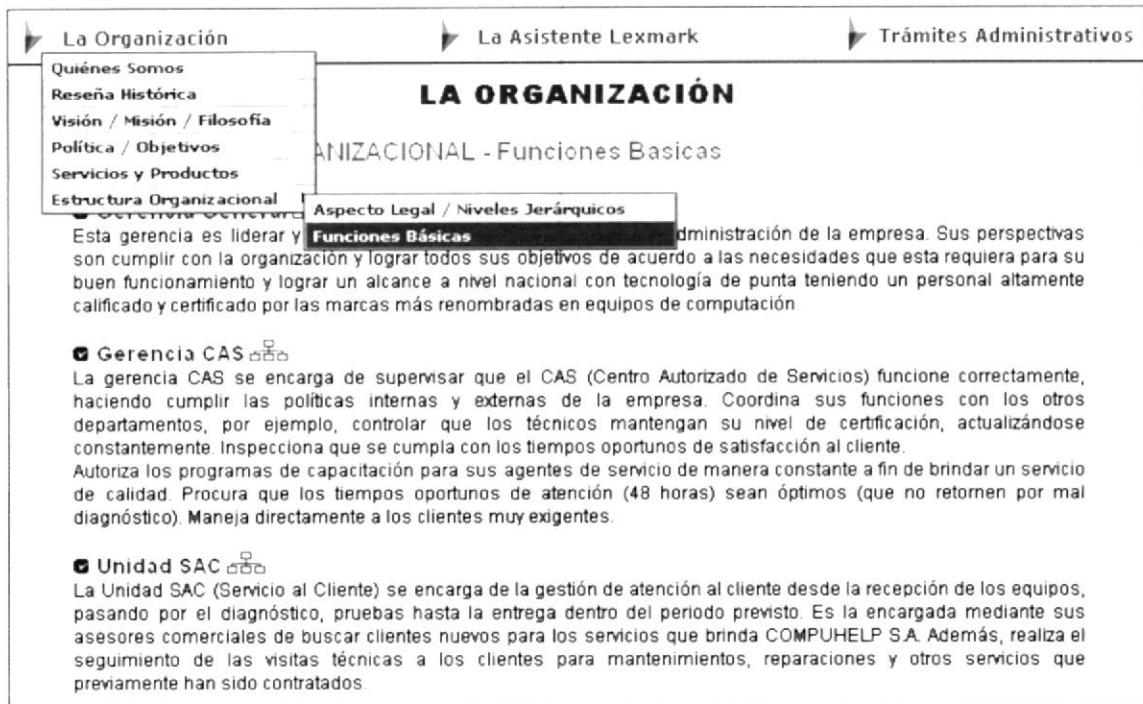



Figura 4.17. Página Funciones Básicas.

Esta página resume las actividades de las principales Unidades de **COMPUHELP**. Para acceder al organigrama desde la página **Funciones Básicas** basta dar clic en el ícono .

4.7.1.7. Enlaces del Pie de Página

Este tipo de enlaces tienen como propósito facilitar la navegación entre páginas de la misma sección sin tener que volver al Menú Principal. Los enlaces de Pie de Página que podrá encontrar en esta sección son los siguientes:



Figura 4.18. Enlaces del Pie de Página de La Organización.

4.7.2. Opción La Asistente Lexmark

“**La Asistente Lexmark**” es la segunda opción del **Menú Principal**. Esta sección recopila las características, competencias, generalidades, ubicación del cargo, funciones, responsabilidades, manejo de documentación, archivo y las relaciones interdepartamentales.

¿Cómo acceder al Submenú de “La Asistente Lexmark”?

Desde cualquiera de las páginas del Sitio Web a excepción de la carátula se podrá acceder a esta opción, ejecutando los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del mouse sobre la flecha de la opción Asistente Lexmark del Menú Principal.



Figura 4.19. Menú La Asistente Lexmark.

2. Espere unos segundos y podrá visualizar el Submenú de la opción “**La Asistente Lexmark**” y sus respectivos enlaces como lo muestra siguiente la figura.

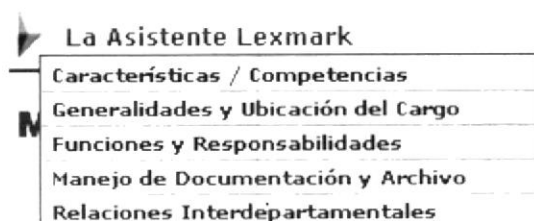


Figura 4.20. Opciones del menú La Asistente Lexmark.

4.7.2.1. ¿Cómo acceder a la página Características/Competencias?

1. Seleccione la opción *Características/Competencias*, del submenú de “**La Asistente Lexmark**” (ver figura 4.20.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

La Organización La Asistente Lexmark Trámites Administrativos

LA ASISTENTE LEXMARK

CARACTERÍSTICAS
Entre las características necesarias para desempeñar el cargo de Asistente Lexmark se pueden mencionar:

- Persona proactiva.
- Excelente presencia.
- Trabajo en equipo y liderazgo.
- Edad de 25 a 35 años.
- Capacidad para trabajar bajo presión cumpliendo horarios y tiempos oportunos.

COMPETENCIAS
La Asistente Lexmark deber poseer las siguientes competencias:

- Educación a nivel superior en ramas de: Secretariado Bilingüe o Ingeniería Comercial.
- Inglés fluido.
- Conocimientos financieros.
- Manejo de Utilitarios.
- Dominio de correo electrónico.
- Manejo de personal.
- Facilidad de palabra.
- Experiencia en cargos similares (2 años).

Figura 4.21. Página Características/Competencias.

En esta página encontrará las principales características y competencias que debe poseer la persona que desempeña el cargo de Asistente Lexmark.

4.7.2.2. ¿Cómo acceder a la página Generalidades y Ubicación del Cargo?

1. Seleccione la opción **Generalidades y Ubicación del Cargo**, del submenú de “**La Asistente Lexmark**” (ver figura 4.20.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

La Organización La Asistente Lexmark Trámites Administrativos

LA ASISTENTE LEXMARK

GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente Lexmark.

Descripción General del Cargo: El cargo está creado para atender estrictamente a los servicios de la marca Lexmark coordina los servicios con los funcionarios de la marca en Colombia y Estados Unidos.

Reporta a: Gerente CAS.

Coordina con: Supervisor Técnico, Agente de Servicios, Agente Costa, Agente Sierra.

Supervisa a: Agente de Servicios, Agente Costa, Agente Sierra, Logística (mensajeros y choferes de reparto).

Ubicación del Puesto: En la Unidad de Negocios Printers laboran un Supervisor Técnico, un Asistente Lexmark, un Asistente HP, un Asistente EPSON, seis agentes (tres de Lexmark, dos de HP y uno de EPSON), y cuatro personas en logística (tres choferes y un mensajero).

```

graph TD
    GG[GERENCIA GENERAL] --> GCAS[GERENCIA CAS]
    GCAS --> USAC[UNIDAD SAC]
    GCAS --> UNLP[UNIDAD DE NEGOCIOS LAPTOPS Y PCs]
    GCAS --> UNNP[UNIDAD DE NEGOCIOS PRINTERS]
    UNNP --> CargosTable
          
```

Cargo	No.
Sup. Técnico	1
Asistente Lexmark	1
Asistentes HP	1

Figura 4.22. Página Generalidades y Ubicación del Cargo.

En esta página usted obtendrá información acerca de la descripción general del cargo y su ubicación en el organigrama.

4.7.2.3. ¿Cómo acceder a la página Funciones y Responsabilidades?

1. Seleccione la opción **Funciones y Responsabilidades**, del submenú de “**La Asistente Lexmark**” (ver figura 4.20.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

La Organización La Asistente Lexmark Trámites Administrativos

LA ASISTENTE LEXMARK

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Funciones y Responsabilidades Permanentes

- ☑ Definir el manejo de los distintos requerimientos de Lexmark (órdenes de reparación, garantías, entrega de equipos, etc).
- ☑ Verificar inventarios.
- ☑ Delimitar responsabilidades de las tareas realizadas por los agentes y técnicos de impresoras.
- ☑ Controlar de reparación de impresoras en mal estado.
- ☑ Atender a los clientes en casos especiales.
- ☑ Informar y reportar a los funcionarios Lexmark sobre las actividades realizadas.
- ☑ Ayudar en el proceso de importación de repuestos.
- ☑ Administrar las actividades del personal de Logística (mensajería y reparto de equipos).
- ☑ Controlar los tiempos oportunos de servicio (para Guayaquil-Quito es de 24 horas y para otras ciudades 72 horas).

Funciones y Responsabilidades Periódicas

Figura 4.23. Página Funciones y Responsabilidades.

En esta página usted obtendrá información acerca de las funciones y responsabilidades permanentes, periódicas y eventuales de la Asistente Lexmark.

4.7.2.4. ¿Cómo acceder a la página Manejo de Documentación y Archivo?

1. Seleccione la opción *Manejo de Documentación y Archivo*, del submenú de “**La Asistente Lexmark**” (ver figura 4.20.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

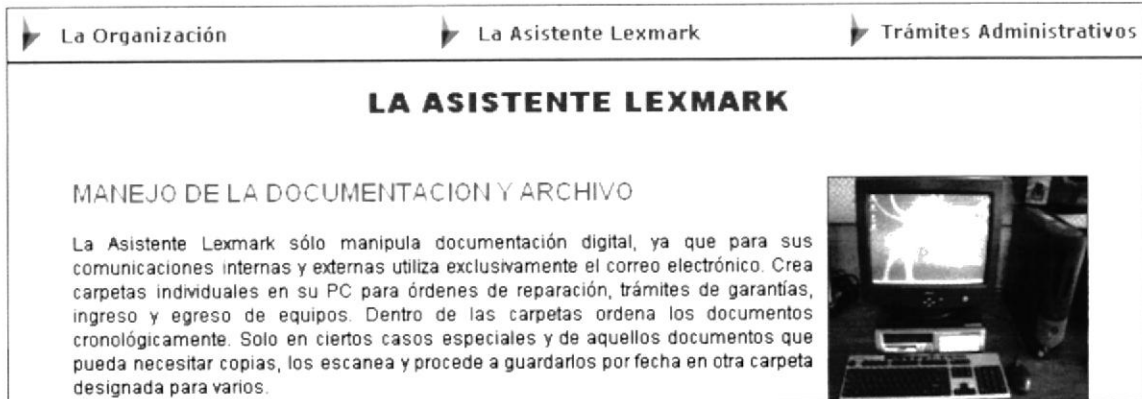


Figura 4.24. Página Manejo de Documentación y Archivo.

En la página *Manejo de la Documentación y Archivo* se da una breve descripción de los tipos de documentos que maneja la Asistente Lexmark y el sistema digital que utiliza para archivarlos.

4.7.2.5. Cómo acceder a la página Relaciones Interdepartamentales?

1. Seleccione la opción *Relaciones Interdepartamentales*, del submenú de “**La Asistente Lexmark**” (ver figura 4.20.).
2. Dé clic y visualizará la siguiente página.

La Asistente Lexmark se relaciona y recibe documentación de los siguientes departamentos:

Agentes	Solicitud de Suministros	Reposición de Suministros de Oficina
Administración de Partes	Solicitud de Suministros aprobada	Reposición de Suministros de Oficina
Departamento Técnico	Solicitud de Repuestos	Requisición de Repuestos
Administración de Partes	Comp. de Egreso Repuestos	Requisición de Repuestos
Agentes	Solicitud Egreso de Equipos	Trámites de Garantías Lexmark
Administración de Partes	Egreso de Equipo Aprobado	Trámites de Garantías Lexmark
Contador	Solicitud de Gestiones Bancarias	Gestión de Mensajería
Logística	Comprobante de gestión bancaria realizada	Gestion de Mensajería

Figura 4.25. Página Relaciones Interdepartamentales.

En esta página encontrará información sobre las relaciones laborales que mantiene la Asistente Lexmark con los diferentes departamentos de la empresa, de los cuales recibe o entrega documentación. Además encontrará enlaces activos, que le permitirán acceder rápidamente a los “**Trámites Administrativos**” con tan sólo dar clic sobre cualquiera de ellos.

4.7.2.6. Enlaces del Pie de Página

Este tipo de enlaces tienen como propósito facilitar la navegación entre páginas de la misma sección sin tener que volver al Menú Principal. Los enlaces de Pie de Página que podrá encontrar en esta sección son los siguientes:



Figura 4.26. Enlaces del Pie de Página de La Asistente Lexmark.

4.7.3. Opción Trámites Administrativos

“**Trámites Administrativos**” es la tercera opción del **Menú Principal**. Esta sección permite visualizar las páginas Introducción, Simbología y Codificación; además, podrá acceder a los procedimientos administrativos para Reposición de Suministros de Oficina, Requisición de Repuestos, Tramitación de Garantías Lexmark, Gestión de Mensajería, Obtención de Permisos Municipales y la Gestión de Cobranzas Lexmark.

¿Cómo acceder al submenú “Trámites Administrativos”?

1. Si desea acceder al Submenú de “**Trámites Administrativos**” debe señalar con el puntero del mouse la flecha de dicha opción en el **Menú Principal**.
2. Espere unos segundos y podrá visualizar el submenú de “**Trámites Administrativos**”.

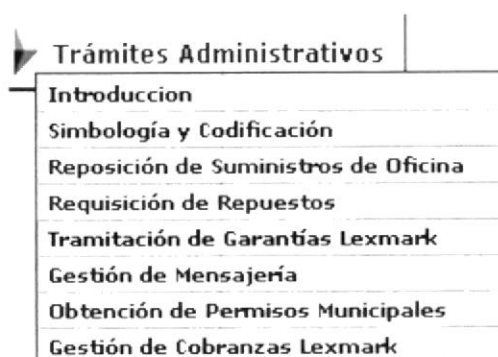


Figura 4.27. Submenú de la sección Trámites Administrativos.

4.7.3.1. ¿Cómo acceder a la página Introducción?

Desde cualquiera de las páginas del Sitio Web a excepción de la carátula se podrá acceder a esta opción, ejecutando los siguientes pasos:

1. En el submenú “**Trámites Administrativos**”, dé clic sobre la opción **Introducción**.

Visualizará la siguiente página.

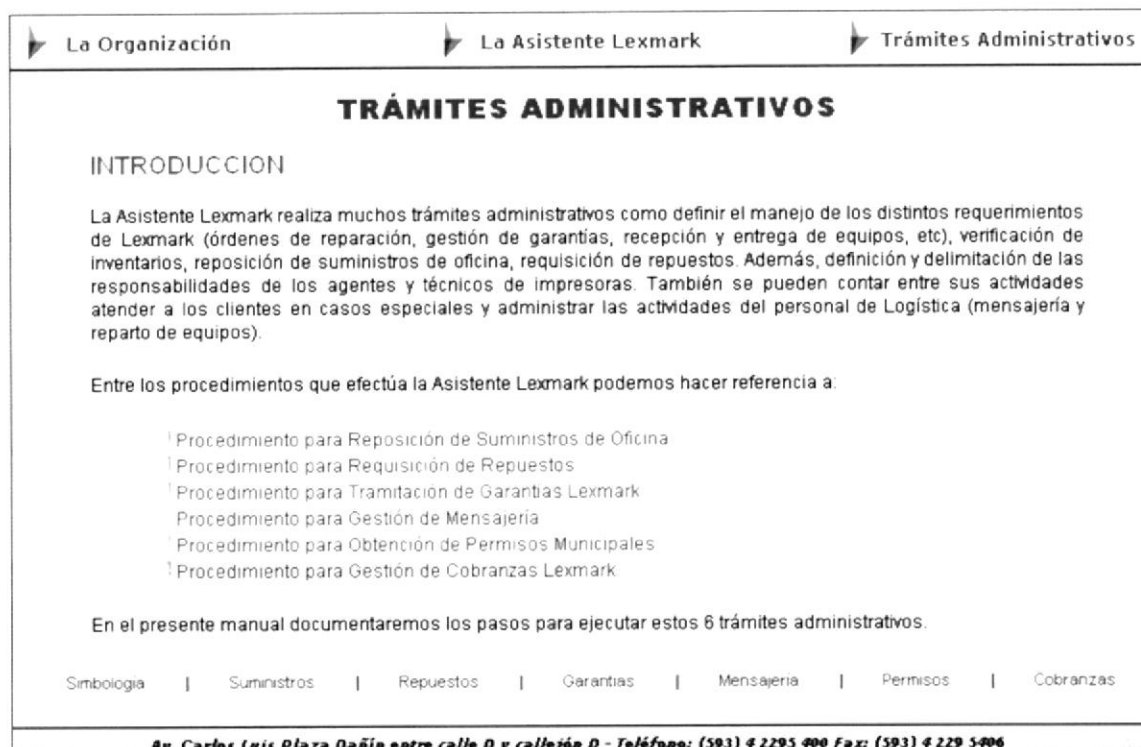


Figura 4.28. Página Introducción.

En esta página encontrará una breve introducción referente a los “**Trámites Administrativos**” que realiza la Asistente Lexmark. Además verá una lista de los procedimientos que realiza, los cuales tienen enlaces activos que con tan sólo dar clic sobre ellos le llevarán al procedimiento deseado. Como muestra la siguiente la imagen:

- 1. [Procedimiento para Reposición de Suministros de Oficina.](#)
- 2. [Procedimiento para Requisición de Repuestos.](#)
- 3. [Procedimiento para Tramitación de Garantías Lexmark.](#)
- 4. [Procedimiento para Gestión de Mensajería.](#)
- 5. [Procedimiento para Obtención de Permisos Municipales.](#)
- 6. [Procedimiento para Gestión de Cobranzas Lexmark.](#)

Figura 4.29. Enlaces activos en la página Introducción.

Para desplazarse entre Procedimientos también puede usar la barra de **Enlaces de Pie de Página**.

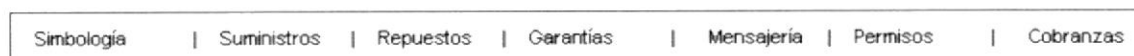


Figura 4.30. Enlaces de pie de página para desplazarse entre Procedimientos.

4.7.3.2. ¿Cómo acceder a la página Simbología y Codificación?

Desde cualquiera de las páginas del Sitio Web a excepción de la carátula se podrá acceder a esta opción, ejecutando los siguientes pasos:

1. En el submenú “**Trámites Administrativos**”, dé clic sobre la opción **Simbología y Codificación**.

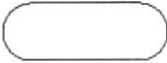

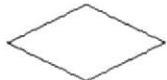



Visualizará la siguiente página.

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

SIMBOLOGIA Y CODIFICACION

Simbología

Para la elaboración de los diagramas de flujo utilizaremos los siguientes símbolos:

	Inicio/Fin de Procedimiento.
	Proceso/Actividad/ Tarea/Paso.
	Decisiones/Bifurcación del Flujo.
	Dirección del flujo de trabajo.
	Conector dentro de página.
	Conector fuera de página.

Codificación

Los documentos en este manual estarán identificados con la codificación que se describe a continuación:

XX.XX.99


	Número Secuencia.
	Unidad/Área/Departamento.

Figura 4.31. Página Simbología y Codificación.

En esta página encontrará una explicación acerca de la simbología y codificación que se utiliza en los Trámites Administrativos.

4.7.3.3. ¿Cómo acceder a los Trámites Administrativos?

Desde cualquiera de las páginas del Sitio Web a excepción de la carátula se podrá acceder a esta opción, ejecutando los siguientes pasos:

1. En el Submenú “Trámites Administrativos” dé clic sobre el trámite administrativo que desee visualizar. Por ejemplo dé clic en **Reposición de Suministros de Oficina**. Visualizará la siguiente página.

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA PR.UP.01

PROPOSITO
El propósito de este procedimiento es instruir al personal sobre cómo realizar correctamente la serie de pasos para la reposición de suministros de oficina.

ALCANCE
Este procedimiento se aplica en las Unidades de Negocios Printers y Administración de Partes de COMPUHELP S.A.

RESPONSABILIDADES
Con respecto a este procedimiento

- El Gerente CAS es la persona que autoriza la vigencia de este procedimiento.
- La Unidad de Administración de Partes puede hacer sugerencias para cambios.
- Se sugiere que la Asistente Lexmark realice una revisión anual.
- Este procedimiento puede ser leído por cualquier persona ya que no posee restricción alguna.

Con respecto al trámite

- Los Agentes son responsables de notificar la falta de suministros.
- La Asistente Lexmark se encarga de canalizar el pedido a Administración de Partes.
- Administración de Partes autoriza y despacha los suministros.
- Logística recibe y entrega suministros.

PROCEDIMIENTO
Un Agente tiene necesidad de cierto suministro con el que no cuenta.

1. El Agente envía vía mail una Solicitud de Suministros (ver secuencia de mails en el Anexo 1) a la Asistente Lexmark.

```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> Step1[1. Agente envía Solicitud a Asistente]
          
```

Figura 4.32. Página de Procedimiento para Reposición de Suministros.

En esta página encontrará información respecto al propósito, alcance y responsabilidades del trámite seleccionado. Bajo el título Procedimiento podrá observar el procedimiento paso a paso y el diagrama de flujo respectivo.

Además visualizará la Lista de Distribución y los Documentos Aplicables al trámite, desde los cuales podrá acceder a los anexos por medio de enlaces activos como se explicará más adelante.

Si desea visualizar otro Procedimiento deberá seguir las mismas instrucciones.

4.7.3.4. ¿Cómo acceder a los Anexos de los Procedimientos?

Cada Procedimiento del Sitio Web cuenta con sus respectivos **Anexos**. Existen dos maneras de tener acceso a dichos documentos, ambas por medio de enlaces activos.

1. Puede observar los anexos por medio del enlace activo tal como se señala en la siguiente figura.

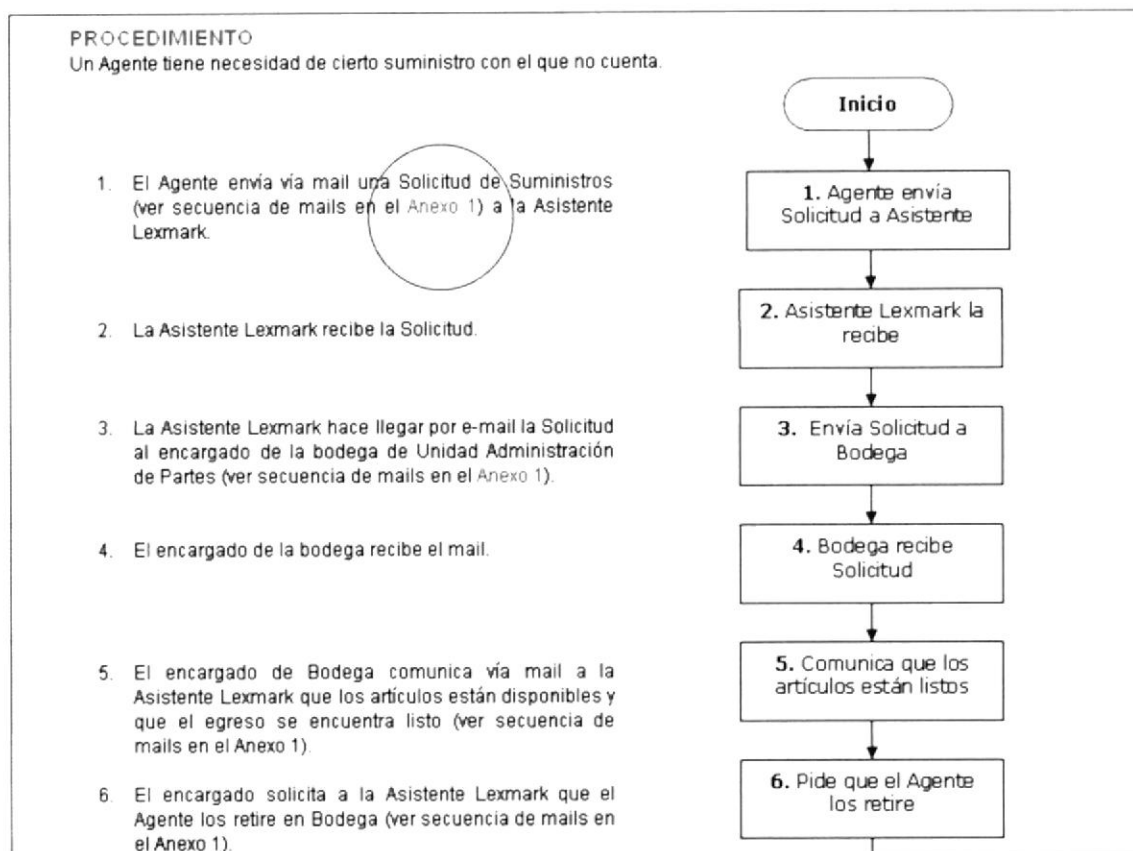


Figura 4.33. Enlace activo para visualizar los Anexos.

Al dar clic en **Anexo 1** visualizará la siguiente pantalla.

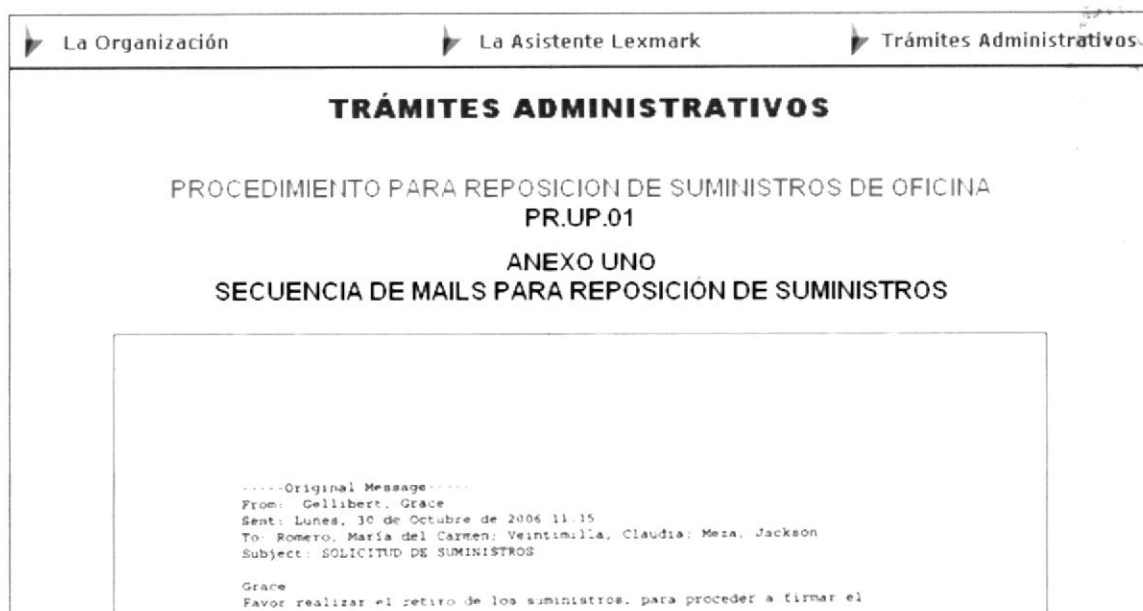


Figura 4.34. Anexo Uno de Procedimiento 1.

2. También puede acceder a los *Anexos* por medio del nombre del documento, que se encuentra ubicado en la sección **Documentos Aplicables**, como lo muestra la siguiente figura:

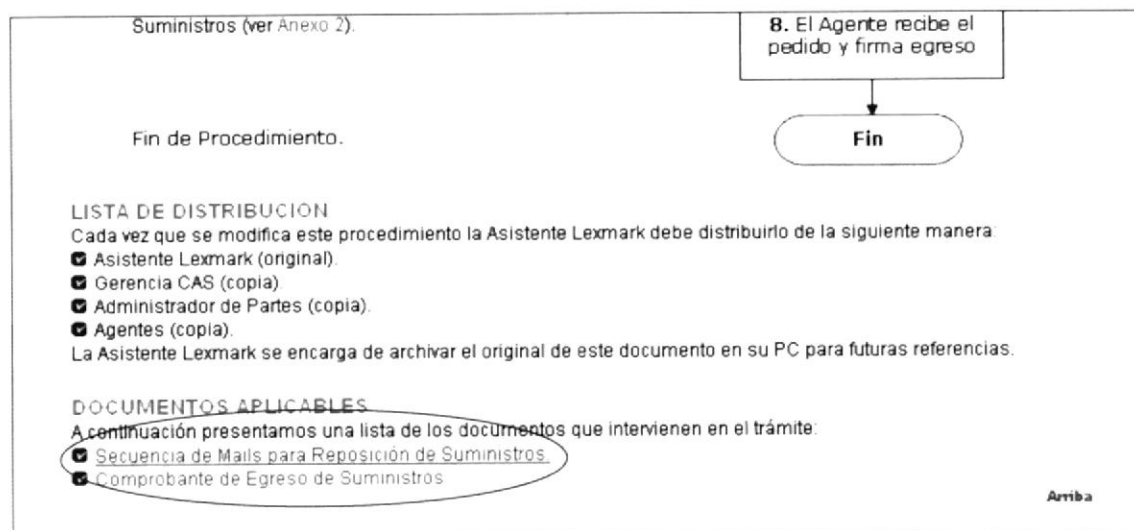


Figura 4.35. Enlace activo para visualizar el Anexo con el nombre del documento.

Al dar clic en el nombre del documento visualizará una nueva pantalla con el anexo correspondiente.

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICION DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.UP.01
ANEXO UNO
SECUENCIA DE MAILS PARA REPOSICIÓN DE SUMINISTROS

-----Original Message-----
From: Gellibert, Grace
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 11:15
To: Romero, María del Carmen; Veintimilla, Claudia; Meza, Jackson
Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Grace
Favor realizar el retiro de los suministros, para proceder a firmar el comprobante de Egreso.

Attn:
Claudia Veintimilla
Asistente Lexmark
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----
From: Meza, Jackson
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 11:15
To: Romero, María del Carmen; Gellibert, Grace; Veintimilla, Claudia
Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Saludos cordiales
Comunico que el Egreso se encuentra listo y los suministros disponibles, favor retirarlos de Bodega.


Attn:
Jackson Meza
Administración de Partes
Compuhelp S.A.

-----Original Message-----
From: Veintimilla, Claudia
Sent: Lunes, 30 de Octubre de 2006 10:30
To: Romero, María del Carmen; Meza, Jackson; Gellibert, Grace
Subject: SOLICITUD DE SUMINISTROS

Figura 4.36. Anexo.

4.8. OPCIONES DEL MENÚ SECUNDARIO

4.8.1. Ícono Principal


El ícono  **Principal** le permitirá regresar a la **Página Principal** desde cualquier ubicación dentro del Sitio Web.

4.8.1.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Principal

Para acceder a la página principal únicamente debe:

1. Dar clic sobre el ícono o figura y en unos segundos verá la **Página Principal** (Figura 4.6).

4.8.2. Ícono Contáctenos

El ícono  **Contáctenos** le permitirá enviar un mail para solicitar información desde cualquier ubicación dentro del Sitio Web.

4.8.2.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Contáctenos

Para enviar un mail utilizando **Contáctenos** debe:

1. Dar clic sobre el ícono o figura. En unos segundos verá la ventana que le permitirá enviar un mensaje nuevo.

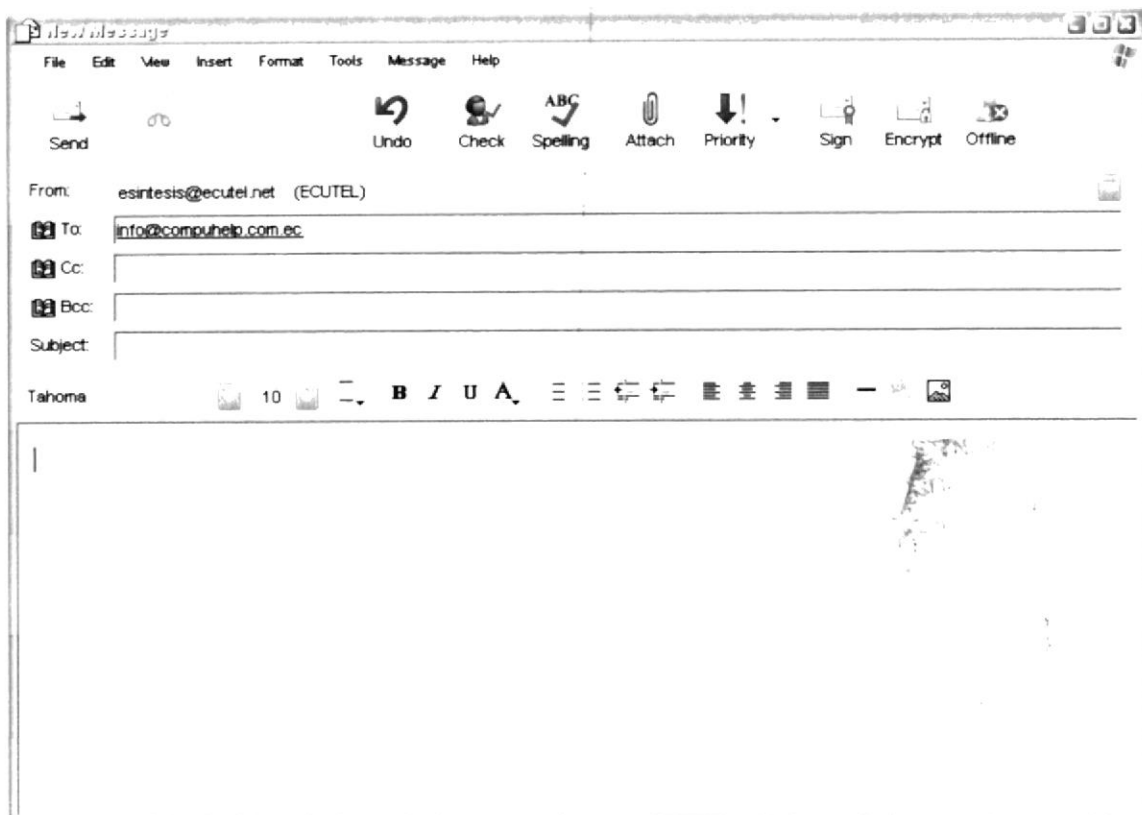



Figura 4.37. Ventana para Mensaje Nuevo.

2. Escriba su pregunta o inquietud.
3. Dé clic en **Send** o **Enviar**.

4.8.3. Ícono Mapa del Sitio

El ícono  Mapa permitirá visualizar una página con todos los títulos contenidos en el Sitio Web, por medio de este mapa podrá acceder a las diferentes opciones que existen en esta aplicación sin tener que acudir al **Menú Principal**.

4.8.3.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Mapa del Sitio


1. Dé un clic sobre el ícono  Mapa y enseguida observará la página **Mapa del Sitio**.



Figura 4.38. Página Mapa del Sitio.

2. Para acceder a cualquier página desde el **Mapa del Sitio** debe dar clic en la opción que desee visualizar. Por ejemplo si da clic en “**Estructura Organizacional**” le llevará a la página que muestra a continuación:

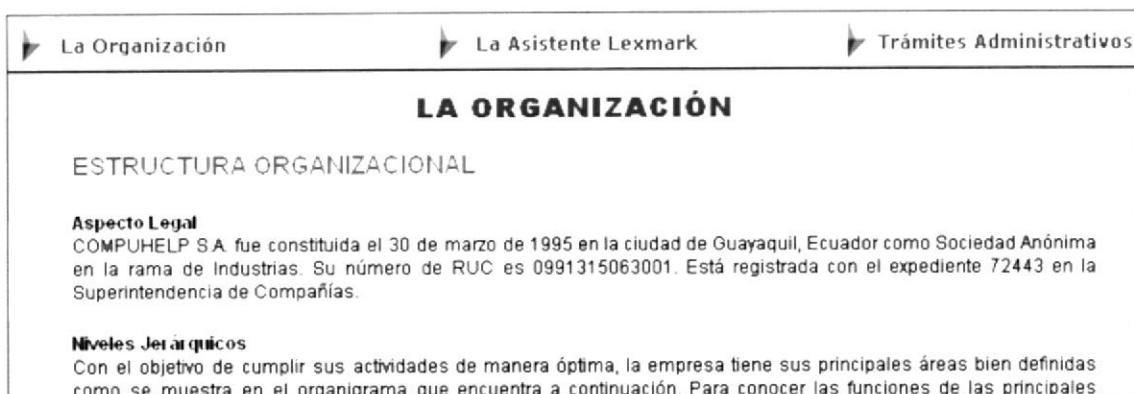



Figura 4.39. Página Estructura Organizacional.




Las instrucciones son las mismas para poder acceder a cualquier página del Sitio Web desde el **Mapa**.

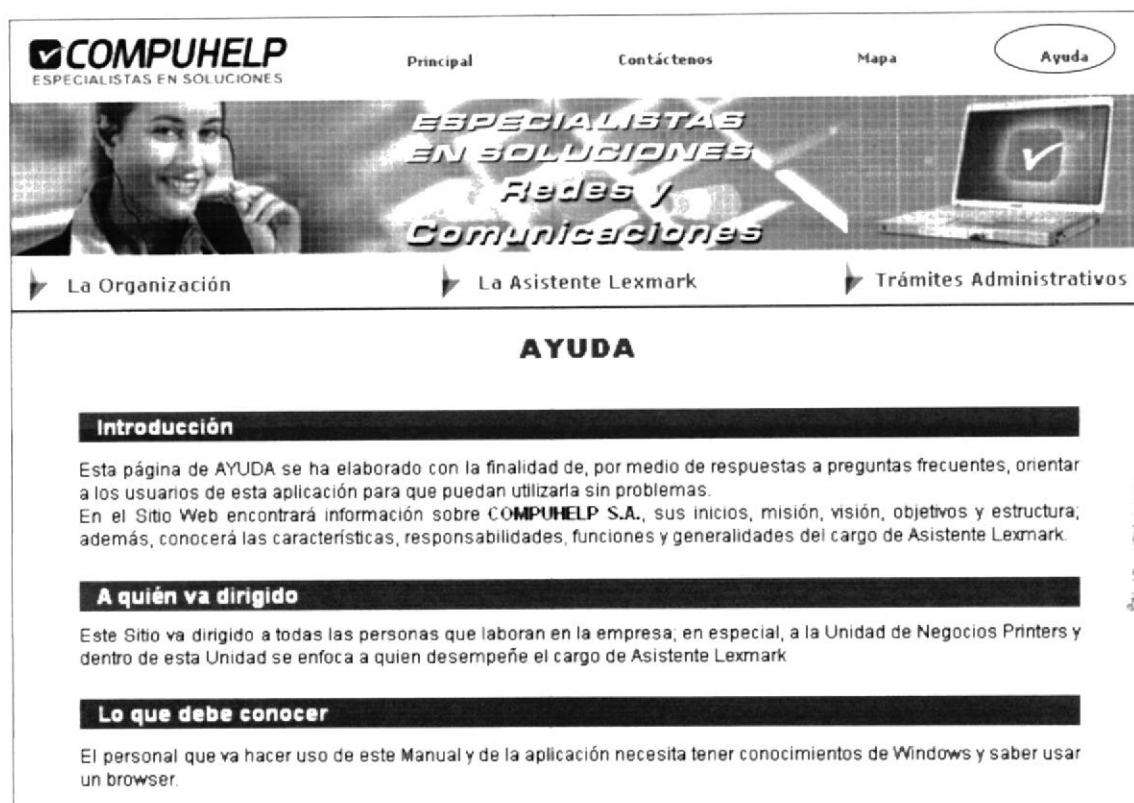
4.8.4. Ícono Ayuda

El ícono  Ayuda le da acceso a la sección Ayuda del Sitio Web donde encontrará un segmento de Preguntas Frecuentes y otra información referente a la página.

4.8.4.1. Pasos a Seguir para utilizar el ícono Ayuda

1. Ubique el mouse en el **Menú Secundario** que está ubicado en la parte superior de la animación.
2. Dar un clic sobre el ícono  Ayuda.

Visualizará la siguiente página que contiene información útil para el usuario.



COMPUHELP
ESPECIALISTAS EN SOLUCIONES

Principal Contáctenos Mapa **Ayuda**

ESPECIALISTAS EN SOLUCIONES
Redes y Comunicaciones

La Organización La Asistente Lexmark Trámites Administrativos

AYUDA

Introducción

Esta página de AYUDA se ha elaborado con la finalidad de, por medio de respuestas a preguntas frecuentes, orientar a los usuarios de esta aplicación para que puedan utilizarla sin problemas. En el Sitio Web encontrará información sobre COMPUHELP S.A., sus inicios, misión, visión, objetivos y estructura; además, conocerá las características, responsabilidades, funciones y generalidades del cargo de Asistente Lexmark.

A quién va dirigido

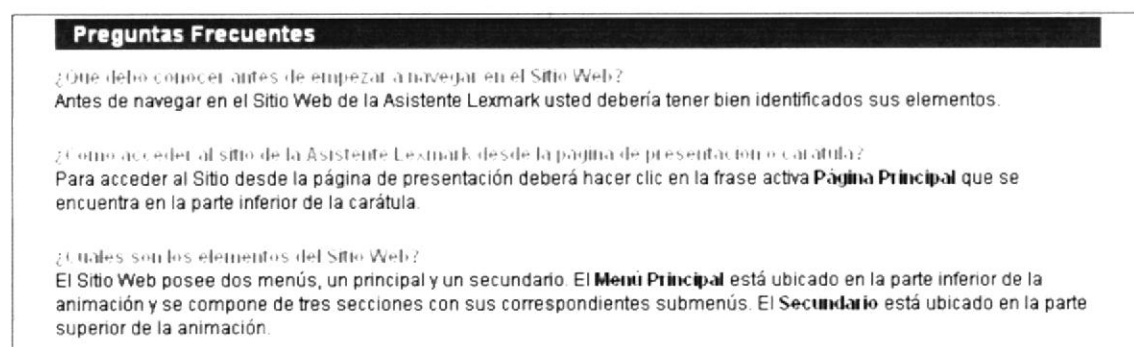
Este Sitio va dirigido a todas las personas que laboran en la empresa; en especial, a la Unidad de Negocios Printers y dentro de esta Unidad se enfoca a quien desempeñe el cargo de Asistente Lexmark.

Lo que debe conocer

El personal que va hacer uso de este Manual y de la aplicación necesita tener conocimientos de Windows y saber usar un browser.

Figura 4.40. Página Ayuda.

Bajo el título **Preguntas Frecuentes** encontrará información sobre las diferentes páginas del sitio cómo navegar en ellas, cómo acceder a los anexos de los procedimientos, cómo solicitar información a COMPUHELP enviando un mail, entre otras.



Preguntas Frecuentes

¿Qué debo conocer antes de empezar a navegar en el Sitio Web?
Antes de navegar en el Sitio Web de la Asistente Lexmark usted debería tener bien identificados sus elementos.

¿Cómo acceder al sitio de la Asistente Lexmark desde la página de presentación o carátula?
Para acceder al Sitio desde la página de presentación deberá hacer clic en la frase activa **Página Principal** que se encuentra en la parte inferior de la carátula.

¿Cuáles son los elementos del Sitio Web?
El Sitio Web posee dos menús, un principal y un secundario. El **Menú Principal** está ubicado en la parte inferior de la animación y se compone de tres secciones con sus correspondientes submenús. El **Secundario** está ubicado en la parte superior de la animación.

Figura 4.41. Preguntas Frecuentes.