ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA 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:

"Publicación del Manual de la Asistente del Departamento de Ventas Utilizando Tecnología Web"

Manual de Organización, Procedimientos y Usuario

Autores:

Alvarez Sánchez Ana
Moreno Bajaña Karla
Solís Zamora Nury

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:

PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

AUTORES:

ÁLVAREZ SÁNCHEZ ANA
MORENO BAJAÑA KARLA
SOLÍS ZAMORA NURY

DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME

AÑO

2006

AGRADECIMIENTO

Al culminar este proyecto con mucho esfuerzo agradezco en primer lugar a Jehová Dios por permitir que exista para poder realizar este trabajo.

También deseo agradecer a la Srta. Jazmín López por toda su ayuda en la información brindada para la elaboración de este gran proyecto.

Karla Moreno Bajaña

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios sobre todas las cosas, a su misericordia, fortaleza y paz que sobrepasa todo entendimiento.

A mi director de proyecto MAE. Fausto Jácome, que mediante su asesoría y observaciones, nos ha guiado acertadamente en la elaboración del presente proyecto de graduación.

Y agradezco en especial a la Ing. Gina Unda, Jefa del Departamento de Ventas (OTELO S.A.), por su colaboración al facilitarnos los recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto.

Ana del Rocío Álvarez Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios nuestro creador por darme la vida y la fortaleza para alcanzar la meta deseada, a mis padres Mariana Zamora y Ángel Solís quienes me apoyaron moralmente y económicamente, por darme el mejor regalo que es "La Educación", con su voz de aliento me dieron fuerza para seguir adelante y llegar a cumplir mi meta de ser profesional.

También agradezco a mis hermanos porque siempre se preocuparon que termine la carrera, a mis compañeras de tópicos que compartieron conmigo los estudio y una verdadera amistad.

Nury Solís Zamora

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi Madre pues sin ella este sueño no se hubiera hecho realidad, y agradezco tanto a ella por haber estado siempre a mi lado y por ayudarme en todo momento que yo la necesitaba.

Karla Moreno

DEDICATORIA

Dedico este tópico a mis padres Mariana Zamora y Ángel Solís que han sido quienes me apoyaron incondicionalmente a lo largo de esta carrera.

A la empresa Otelo S.A. que nos brindó la oportunidad para dar este gran pasó.

A mi amiga Anita que a pesar de muchos percances siempre nos mantuvimos unidas para llegar a nuestra meta.

Nury Solís Zamora

DEDICATORIA

El presente trabajo va dirigido a mi Padre y a mi madrina Cecilia que con amor y sacrificio, supo motivarme moral y materialmente para culminar mis estudios universitarios y obtener el título de Secretariado Ejecutivo en Sistemas de Información y así asegurarme una vida digna y clara en el futuro.

Ana del Rocío Álvarez Sánchez

DECLARACIÓN EXPRESA

La Responsabilidad de los hechos, doctrinas y contenido general expuesto en este proyecto de Graduación y el patrimonio intelectual de la misma, le pertenecen 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)

ESPOL
BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

FIRMA DEL DIRECTOR DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN

MAE. Fausto Jácome

ESPOL
1958
POLITECNICA DEL LITORAL
BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

FIRMAS DE LAS AUTORAS DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN

Karla Moreno B.

Nury Solís Zamora

Karla Moreno Bajaña

Ana Alvarez Sánchez

Ana Álvarez Sánchez

TABLA DE CONTENIDO GENERAL

CONTENIDO DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 3

CONTENIDO DE TABLAS

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 3

PRÓLOGO

Como Secretaria Ejecutiva es importante conocer a detalle la organización en la que está laborando, por ello es necesario saber a que se dedica que le hace diferente a las demás y que es lo que se debe hacer para seguir mejorando y creciendo.

Es importante tener conocimiento pleno de los procedimientos administrativos de cada actividad que realiza toda Secretaria Ejecutiva, no solo para emplearlos en su medio ambiente laboral sino para otras responsabilidades si fuere necesario.

Conocer las aplicaciones informáticas para su desarrollo tecnológico en la empresa, ya que toda Secretaria debe estar siempre actualizada.

ESPOL
BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

CAPÍTULO 1
LA ORGANIZACIÓN

1. LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La compañía OTELO S. A. se constituyó en la ciudad de Guayaquil, mediante escritura pública el 27 de mayo de 1988, e inscrita el 1 de julio de 1988, siendo su capital inicial 2.000.000 de Sucres, incrementó luego su capital en 3.000.000 el 22 de junio de 1994, dando un total de capital de 5.000.000 de Sucres, se conformó con cinco accionistas, aportando cada uno 1.000.000 de Sucres.

En inicio sus instalaciones estaban situadas en el Km. 14,5 vía a Daule, de donde comenzó funcionando solamente con la importación y distribución de varias líneas como:

- Hersheys (chocolates)
- Jugos del Valle
- Vileda (productos de limpieza)
- Hanes (medias de nylon)
- Sano (jabón de tocador)
- Practica (toallas maternales)
- Wella (shampoo)
- Pañalin (pañales desechables)

En 1997 se cambian a un nuevo local ubicado en el Km. 7,5 de la vía a Daule, en donde continúan comercializando los mismos productos, hasta que en el año 2002 adquieren sus propias máquinas para fabricar shampoo y tintes, así como la máquina para fabricar pañales y toallas maternales.

Los productos existentes actualmente en la fábrica son:

Línea Har con sus productos:

- Shampoo
- Acondicionadores
- Cremas de Peinar
- Cremas de tratamiento
- Fijadores
- Tintes

Línea Pañalin:

- Pañales desechables

Línea Nenesec:

- Pañales desechables

1.2 VISIÓN

Ser líderes en el mercado local de productos de cuidado capilar y cuidado del bebé, exportar a países del Pacto Andino.

1.3 MISIÓN

Son las satisfacciones permanentes de las necesidades, deseos y expectativas del cliente actual y futuro.

1.4 VALORES

Los valores son los que deben pautar permanentemente las actitudes, conducta y en general la manera de hacer las cosas dentro de la institución.

Clientes: El servicio y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos es nuestra prioridad.

Competencia: Tener y demostrar las actitudes y conocimientos, así como actualizarse permanentemente es básico para ejercer eficientemente el puesto.

Ética: La ética caracteriza todas nuestras acciones tanto con nuestros clientes internos como externos.

1.5 DIRECTORIO GENERAL

El directorio general esta compuesto de la siguiente manera:

ÁREA	EXT. TELÉFONICA
GERENCIA	154
VENTAS	140
ADMINISTRACIÓN	------
RECURSOS HUMANOS	205

Tabla 1.1 Directorio

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

En cuanto a la estructura organizacional, Otelo para el ejercicio de sus funciones, dirige sus acciones a través de las siguientes áreas o niveles.

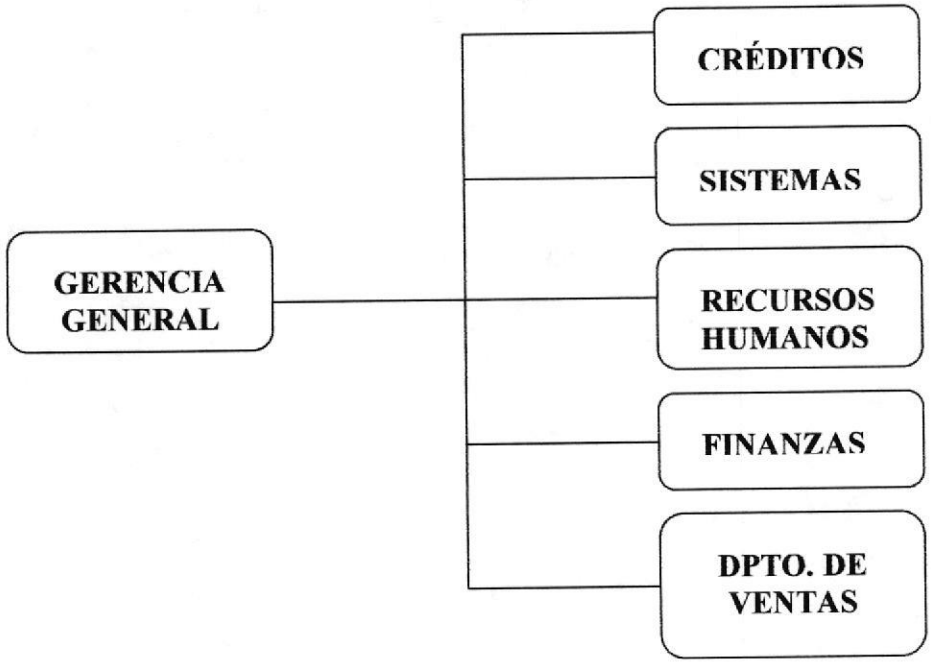


Figura 1.1 Organigrama de la Empresa.

1.7 FUNCIONES BÁSICAS

CRÉDITOS:

Aprueba créditos y controla las cobranzas.

SISTEMAS:

Mantiene el sistema de computación y desarrolla nuevos programas.

RECURSOS HUMANOS:

Controla el cumplimiento del reglamento general de la empresa a todo el personal, repara roles de pagos y comisiones.

FINANZAS:

Se encarga de llevar la contabilidad, como los costos y la caja (ingreso y egreso del dinero), mantiene relaciones con bancos y otras instituciones financieras.

DEPARTAMENTO DE VENTAS:

Controla el cumplimiento del plan de ventas, a través de las analistas de ventas, la facturación diaria, emite informes y reportes que alimentan la función del Gerente de Ventas.

1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

El departamento de ventas está liderado por la jefe quien se encarga de supervisar las áreas de ventas, y ésta a su vez están dirigidas por responsables que tienen a su cargo analistas de ventas, tal como se muestra en el siguiente organigrama.

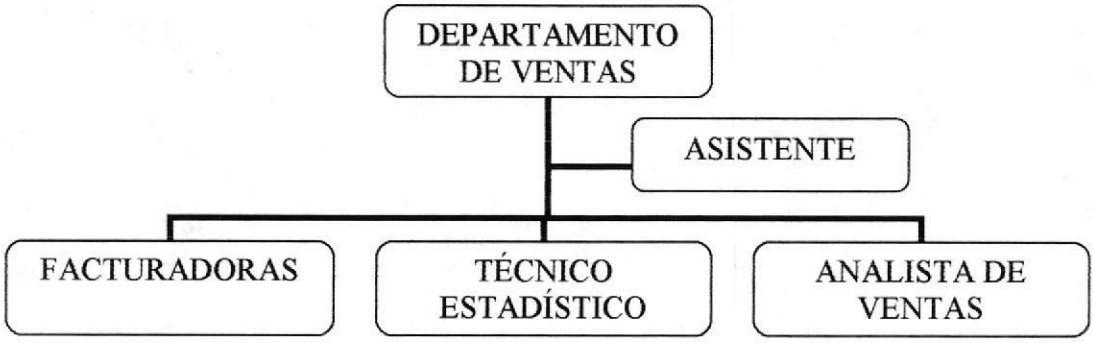


Figura 1.2 Estructura Organizacional del Departamento de Ventas

1.9 ESTUDIO DEL PUESTO DE LA ASISTENTE DE VENTAS

UBICACIÓN DEL PUESTO

El departamento de ventas cuenta con 8 funcionarios, quienes están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1.2 Estructura de Personal

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

- Amplio conocimiento de Word, Excel, Power Point, Internet.
- Excelente dicción.
- Destreza en el manejo de documentos.
- Buena presentación.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

GENERALIDADES

Título:	Asistente de Ventas
Descripción:	Elabora reportes de pedidos
Departamento:	Departamento de Ventas
Supervisa a:	----------
Reporta a:	Jefe del Departamento de Ventas
Coordina con:	Analistas y Facturadoras

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

FUNCIONES PERMANENTES

- Actualiza listas de precios.
- Actualiza el archivo de la documentación.
- Redacta comunicaciones.
- Atiende al cliente.
- Realiza reportes para Gerencia General sobre los pedidos ingresados a nivel nacional.

FUNCIONES PERIÓDICAS

- Revisa e ingresa pedidos en la bitácora.
- Efectúa seguimiento a los cuadros de promociones.
- Elabora reportes para los vendedores.
- Coordina los reportes de los vendedores con el Jefe del Departamento de Ventas.

FUNCIONES EVENTUALES

- Coordina con el administrador de la empresa, cuando existan problemas.
- Efectúa seguimiento de registros transitorios.
- Elabora cuadros mensuales de seguimiento de ventas.

1.10 DOCUMENTACIÓN BÁSICA

A continuación se detalla los documentos básicos del Departamento de Ventas:

- Cuadro en Excel; Ingresos de Pedido en la Bitácora (Ver anexo 2).
- Formato para lomos de carpeta (Ver anexo 1).

POLÍTICAS

- Toda documentación debe archivarse por Dependencia o Asunto.
- Toda carpeta se identificará con un lomo diferente.
- Toda documentación usará tipo de letra (Times News Roman), tamaño (14) para los títulos y (12) para los subtítulos.

1.11 ANEXOS

ANEXO 1: FORMATOS PARA LOMO DE LAS CARPETAS

REPORTES DE VENTAS

2006 - 2007

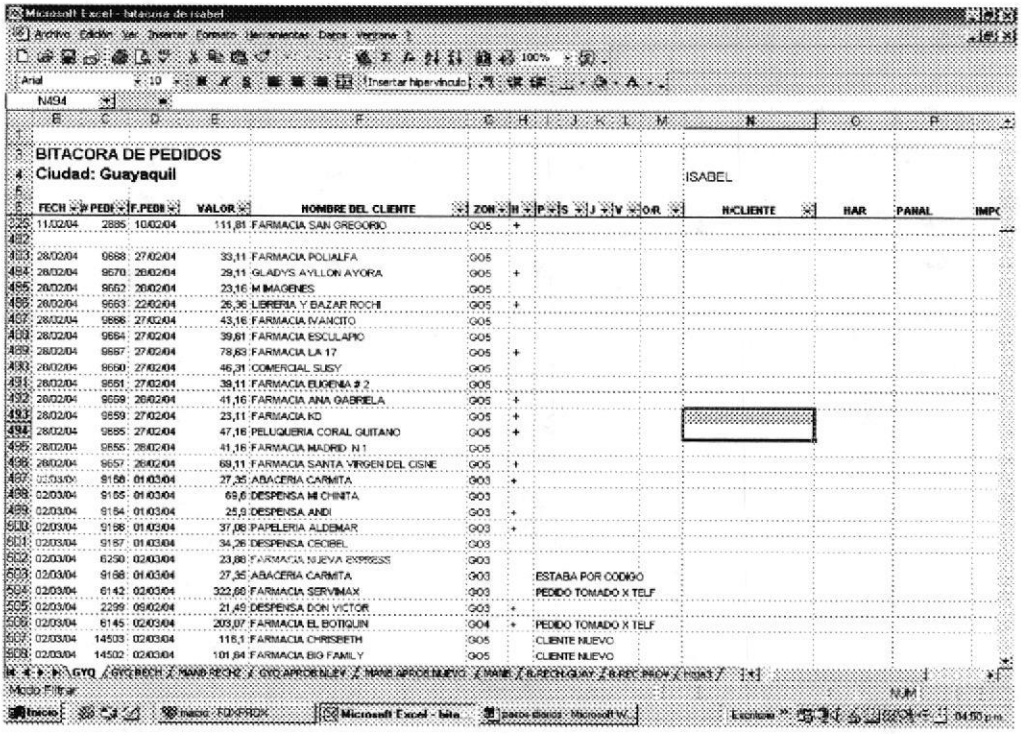
Imagen 1
Formato Vertical

FACTURAS

2006- 2007

Imagen 2
Formato Horizontal

ANEXO 2: INGRESOS DE PEDIDOS EN LA BITÁCORA



BITACORA DE PEDIDOS
Ciudad: Guayaquil

ISABEL

	FECH	N PEDI	F.PEDI	VALOR	HOMBRE DEL CLIENTE	ZON	H	P	S	J	V	O/R	N/CLIENTE	HAR	PANAL	IMPC
325	11/02/04	2885	10/02/04	111,81	FARMACIA SAN GREGORIO	G05	+									
482																
483	26/02/04	9668	27/02/04	33,11	FARMACIA POLIALFA	G05										
484	26/02/04	9670	26/02/04	29,11	GLADYS AYLLON AYORA	G05	+									
485	26/02/04	9662	26/02/04	23,16	M IMAGENES	G05										
486	26/02/04	9663	22/02/04	26,36	LIBRERIA Y BAZAR ROCHI	G05	+									
487	26/02/04	9666	27/02/04	43,16	FARMACIA IVANCITO	G05										
488	26/02/04	9664	27/02/04	39,61	FARMACIA ESCULAPIO	G05										
489	26/02/04	9667	27/02/04	78,63	FARMACIA LA 17	G05	+									
490	26/02/04	9660	27/02/04	46,31	COMERCIAL SUSY	G05										
491	26/02/04	9661	27/02/04	39,11	FARMACIA EUGENIA # 2	G05										
492	26/02/04	9659	26/02/04	41,16	FARMACIA ANA GABRIELA	G05	+									
493	26/02/04	9659	27/02/04	23,11	FARMACIA KD	G05	+									
494	26/02/04	9665	27/02/04	47,16	PELUQUERIA CORAL GUITANO	G05	+									
495	26/02/04	9655	26/02/04	41,16	FARMACIA MADRID N 1	G05										
496	26/02/04	9657	26/02/04	69,11	FARMACIA SANTA VIRGEN DEL CISNE	G05	+									
497	02/03/04	9158	01/03/04	27,35	ABACERIA CARMITA	G03	+									
498	02/03/04	9155	01/03/04	69,6	DESPENSA MI CHINITA	G03										
499	02/03/04	9154	01/03/04	25,9	DESPENSA ANDI	G03	+									
500	02/03/04	9156	01/03/04	37,08	PAPELERIA ALDEMAR	G03	+									
501	02/03/04	9157	01/03/04	34,26	DESPENSA CECIBEL	G03										
502	02/03/04	6250	02/03/04	23,88	FARMACIA NUEVA EXPRESS	G03										
503	02/03/04	9158	01/03/04	27,35	ABACERIA CARMITA	G03		ESTABA POR CODIGO								
504	02/03/04	6142	02/03/04	322,68	FARMACIA SERVIMAX	G03		PEDIDO TOMADO X TELF								
505	02/03/04	2299	05/02/04	21,49	DESPENSA DON VICTOR	G03	+									
506	02/03/04	6145	02/03/04	203,07	FARMACIA EL BOTIQUIN	G04	+	PEDIDO TOMADO X TELF								
507	02/03/04	14503	02/03/04	118,1	FARMACIA CHRISBETH	G05		CLIENTE NUEVO								
508	02/03/04	14502	02/03/04	101,84	FARMACIA BIG FAMILY	G05		CLIENTE NUEVO								

CAPÍTULO 2
PROCEDIMIENTOS

OTELO S.A.

PROCEDIMIENTOS

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís
Aprobado por: MAE. Fausto Jácome
Fecha de elaboración: Marzo 2006
Fecha última actualización:

CONTENIDO

Pág.

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

1.0 OBJETIVOS

- Describir los procesos según las normas y requerimientos del área.
- Servir como herramienta de capacitación para el nuevo personal.

2.0 ALCANCE

Este trabajo se aplicará en el Departamento de Ventas para uso exclusivo de la Asistente de Ventas.

3.0 AUTORIZACIONES

Este manual será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

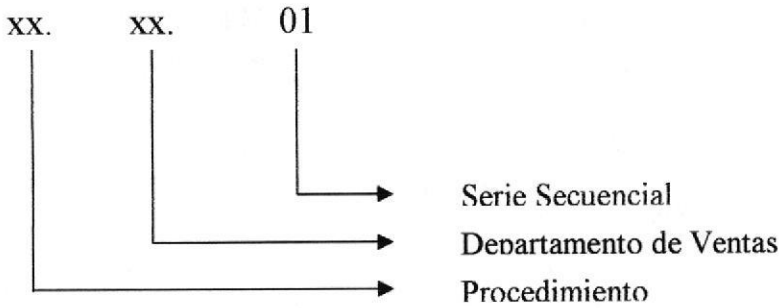
4.0 BITÁCORA DE REVISIONES Y CAMBIOS

	ORIGINAL	REVISIÓN1	REVISIÓN 2
Autores	Álvarez Sánchez Ana Moreno Bajaña Karla Solís Zamora Nury		
Fecha	01/03/06		
Número de Páginas	32		
Páginas que salen	_____		
Páginas que entran	_____		
Páginas modificadas	_____		
Revisado por	Asistente de Ventas		
Autorizado por	Gerente General		
Fecha de Vigencia			

5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

5.1 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

En el Departamento de Ventas, los documentos de forma general se rigen a una codificación la cual está compuesta por tres secciones como lo vemos a continuación:



- La primera sección consta de dos caracteres; identifica el tipo de documento.

  "PR" = Procedimiento.

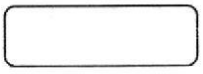
- La segunda sección formada por dos caracteres; identifica al Departamento de Ventas.

  "DV" = Departamento de Ventas.

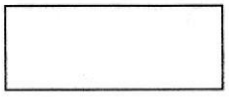
- La tercera sección formada por dos dígitos y corresponde a la serie secuencial de cada procedimiento.

  "01" = Serie Secuencial.

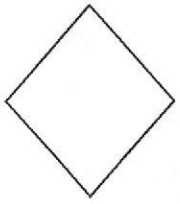
5.2 SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO



Inicio/Fin del Procedimiento



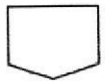
Acción/Actividad



Decisión

Conector dentro de Página

Dirección de Flujo



Conector Fuera de Página

6.0 PROCEDIMIENTOS

Este manual consta de los siguientes Procedimientos:

Procedimiento para el Control de Pedidos.....“PR.DV. 01”
Procedimiento para Publicar la Mercadería en Existencia..... “PR.DV.02”
Procedimiento para la Elaboración de Facturas..... “PR.DV. 03”
Procedimiento para el Archivo de Documentos.....“PR.DV.04”
Procedimiento para Atención al Cliente.....“PR.DV.05”
Procedimiento para Administrar la Agenda del Gerente.....“PR.DV.06”

7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El original de este manual reposará en el Departamento de Ventas, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

OTELO S.A.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEDIDOS
PR.DV.01

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís

Firma:

Aprobado por: MAE. Fausto Jácome

CONTENIDO

ANEXOS

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEDIDOS
PR.DV.01 **Página 2 de 6**

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para controlar los pedidos.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Asistente del Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses y efectuar cambios en los contenidos.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo tendrá acceso el personal autorizado.

4.0 POLÍTICAS

- Todo pedido debe archivarse por código de cada vendedor.
- Todo reporte de control debe entregarse hasta las 10:30 a.m. al Gerente General.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Para el control de los pedidos que llegan al Departamento de Ventas, se realiza el siguiente procedimiento.

ASISTENTE DE VENTAS

1. Recibe y revisa las notas de pedidos que contenga información completa. Ver **Anexo 2:**
   - Código, nombre y firma del cliente.
   - Código y firma del vendedor
   - Fecha.
   - Detalle del pedido.
2. Clasifica y ordena por fecha las notas de pedidos.
3. Envía las notas de pedidos al Departamento de Crédito.

ASISTENTE DE DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

4. Recibe las notas de pedidos.
5. Revisa si las notas de pedidos no tienen deudas.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEDIDOS
PR.DV.01 **Página 3 de 6**

6. Si no tiene deuda:

    6.1 Autoriza, firma y envía al Departamento de Ventas.

7. Si tiene deuda:

    7.1 Envía al Departamento de Ventas.

ASISTENTE DE VENTAS

8. Recibe y clasifica las notas de pedidos que contengan la firma del Departamento de Crédito.

9. Si no tiene la firma:

    9.1 Archiva en carpeta "Pedidos Rechazados".

10. Si tiene la firma:

    10.1 Ingresa a la Bitácora de Pedido. Ver **Anexo 3:**
    - Fecha
    - Número y fecha de pedido
    - Valor
    - Nombre del cliente
    - Zona del vendedor

    10.2 Ejecuta procedimiento para la elaboración de facturas PR.DV.03

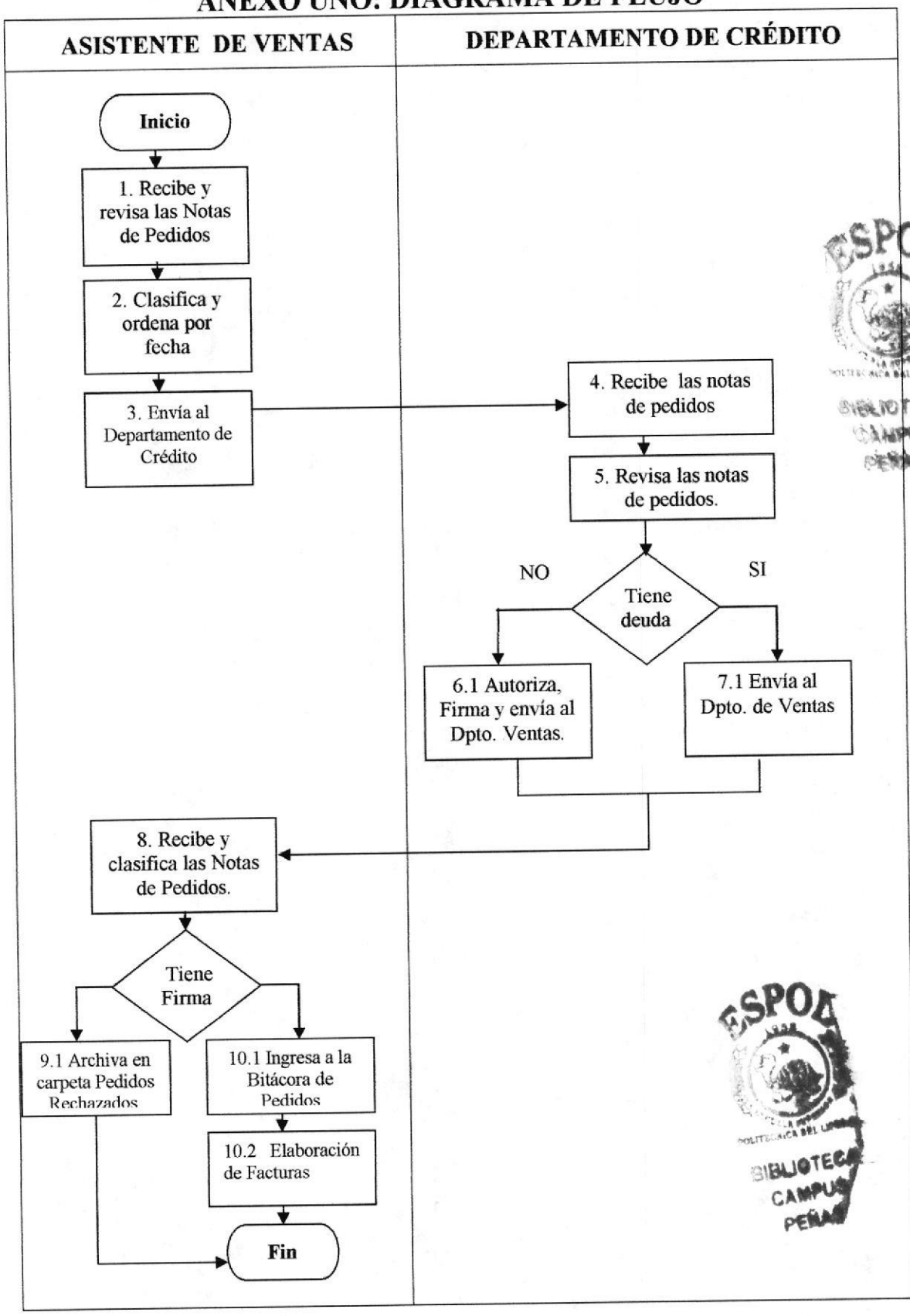
Fin del Procedimiento.

6.0 LISTA DE DITRIBUCIÓN

El original de este manual reposará en el Departamento de Ventas, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEDIDOS
PR.DV.01 **Página 4 de 6**

ANEXO UNO: DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEDIDOS
PR.DV.01 **Página 5 de 6**

ANEXO DOS: NOTA DE PEDIDO

OTELO

NOTA DE PEDIDO Nº 134927 FACTURACIÓN

OFC 00265

CF

TOTAL

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEDIDOS
PR.DV.01 **Página 6 de 6**

ANEXO TRES: PEDIDOS EN LA BITÁCORA

Microsoft Excel - bitacora de isabel

BITACORA DE PEDIDOS
Ciudad: Guayaquil

ISABEL

FECH	N PEDI	F.PEDI	VALOR	NOMBRE DEL CLIENTE	ZON	H	P	S	J	V	O/R	N/CLIENTE	HAR	PANAL	IMP
11/02/04	2865	10/02/04	111,81	FARMACIA SAN GREGORIO	G05	+									
28/02/04	9668	27/02/04	33,11	FARMACIA POLIALFA	G05										
28/02/04	9670	28/02/04	29,11	GLADYS AYLLON AYORA	G05	+									
28/02/04	9662	28/02/04	23,18	M IMAGENES	G05										
28/02/04	9663	22/02/04	26,36	LIBRERIA Y BAZAR ROCHI	G05	+									
28/02/04	9666	27/02/04	43,16	FARMACIA IVANCITO	G05										
28/02/04	9664	27/02/04	39,61	FARMACIA ESCULAPIO	G05										
28/02/04	9667	27/02/04	78,63	FARMACIA LA 17	G05	+									
28/02/04	9660	27/02/04	45,31	COMERCIAL SUSY	G05										
28/02/04	9661	27/02/04	39,11	FARMACIA EUGENIA # 2	G05										
28/02/04	9669	28/02/04	41,16	FARMACIA ANA GABRIELA	G05	+									
28/02/04	9659	27/02/04	23,11	FARMACIA KD	G05	+									
28/02/04	9665	27/02/04	47,16	PELUQUERIA CORAL GUITANO	G05	+									
28/02/04	9655	28/02/04	41,16	FARMACIA MADRID N 1	G05										
28/02/04	9657	28/02/04	69,11	FARMACIA SANTA VIRGEN DEL CISNE	G05	+									
02/03/04	9168	01/03/04	27,35	ABACERIA CARMITA	G03	+									
02/03/04	9165	01/03/04	69,6	DESPENSA MI CHINITA	G03										
02/03/04	9164	01/03/04	26,9	DESPENSA ANDI	G03	+									
02/03/04	9166	01/03/04	37,08	PAPELERIA ALDEMAR	G03	+									
02/03/04	9167	01/03/04	34,26	DESPENSA CECIBEL	G03										
02/03/04	6260	02/03/04	23,88	FARMACIA NUEVA EXPRESS	G03										
02/03/04	9168	01/03/04	27,35	ABACERIA CARMITA	G03			ESTABA POR CODIGO							
02/03/04	6142	02/03/04	322,88	FARMACIA SERVIMAX	G03			PEDIDO TOMADO X TELF							
02/03/04	2299	09/02/04	21,49	DESPENSA DON VICTOR	G03	+									
02/03/04	6145	02/03/04	203,07	FARMACIA EL BOTIQUIN	G04	+		PEDIDO TOMADO X TELF							
02/03/04	14503	02/03/04	116,1	FARMACIA CHRISBETH	G05			CLIENTE NUEVO							
02/03/04	14502	02/03/04	101,84	FARMACIA BIG FAMILY	G05			CLIENTE NUEVO							

OTELO S.A.

PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR LA MERCADERÍA EN EXISTENCIA

PR.DV.02

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís

Firma:

Aprobado por: MAE. Fausto Jácome

CONTENIDO

Pág.

ANEXOS

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR LA MERCADERÍA EN EXISTENCIA
PR.DV.02 **Página 2 de 4**

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para el reporte de mercadería en existencia.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Asistente del Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses y efectuar cambios en los contenidos.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

4.0 POLÍTICAS

- Todo reporte debe ser entregado al Gerente General hasta las 10:30 a.m.
- Todo reporte debe ser analizado por el Analista de Ventas.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Para el reporte de mercadería del Departamento de Venta, se realiza el siguiente procedimiento.

ASISTENTE DE VENTAS

1. Llama por vía telefónica al Jefe de Bodega para que le entregue el reporte de mercadería en existencia.
2. Recibe el reporte de mercadería en existencia.
3. Saca copia de reporte de mercadería.
4. Envía una copia al Jefe de Ventas y a los vendedores.
5. Archiva reporte mercadería en carpeta "Reporte de mercadería".

Fin de procedimiento.

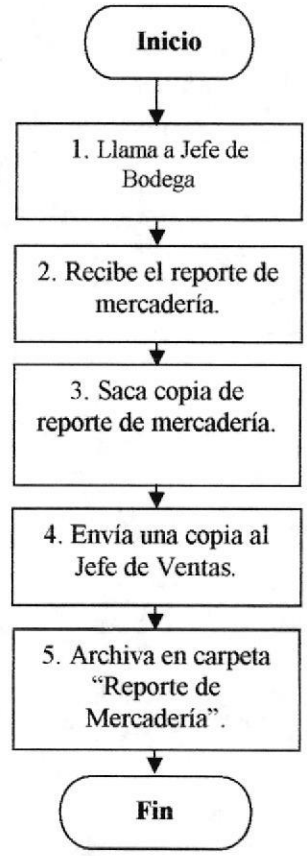
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El original de este manual reposará en el Departamento de Venta, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR LA MERCADERÍA EN EXISTENCIA
PR.DV.02 **Página 4 de 4**

ANEXO UNO: DIAGRAMA DE FLUJO

ASISTENTE DE VENTAS



OTELO S.A.

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS

PR.DV.03

Firma:

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís

Aprobado por: MAE. Fausto Jácome

CONTENIDO

Pág.

ANEXOS

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS
PR.DV.03 **Página 2 de 6**

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para la elaboración de facturas.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Asistente del Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses y efectuar cambios en los contenidos.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

4.0 POLÍTICAS

- La factura es enviada al cliente por el vendedor.
- La factura consta de dos copias, la cual debe de firmar el cliente, una le queda como referencia al cliente.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Para la elaboración de facturas del Departamento de Ventas, se realiza el siguiente procedimiento.

ASISTENTE DE VENTAS

1. Recibe las notas de pedidos aprobada por el Dpto. de Crédito.
2. Clasifica las notas de pedidos por zonas.
3. Abre el sistema integrado de facturación. Ver **Anexo 2**.
4. Ingresa el usuario y clave.
5. Escoge Factura del menú.
6. Ingresa los datos de la nota de pedido. Ver **Anexo 3.**
7. Imprime la factura (original y dos copias). Ver **Anexo 4.**
8. Entrega la factura al vendedor para que recoja firma del cliente.
9. Recibe copia de factura firmada.
10. Archiva copia de factura según el mes Ej.: "Febrero 2006".

Fin del procedimiento

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

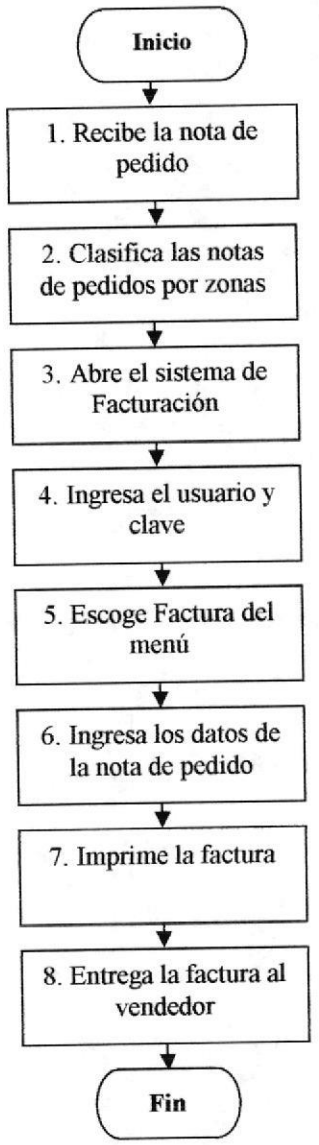
El original de este manual reposará en el Departamento de Venta, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS

PR.DV.03 **Página 3 de 6**

ANEXO UNO: DIAGRAMA DE FLUJO

ASISTENTE DE VENTAS



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS
PR.DV.03 **Página 4 de 6**

ANEXO DOS: MENÚ PRINCIPAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS
PR.DV.03 **Página 5 de 6**

ANEXO TRES: DETALLE DE NOTA DE PEDIDO

MICRO-FOXPROX

<Agrega> <Busca> <Corrij> <Elimin> <Primer> <Retroce> <Sigue> <Ultim>

FACTURACION OTELO S.A

Factura: 1095
Fecha :1997.05.22
F.Pedido: . .

Cliente :GE001202 IMPORTADORA EL ROSADO S.A
Plazo : 60 Dias Descuento: 20.78(%) Egreso:
Vendedor:GOI INACTIVOS
O.Compra:

Zona : GOI Bodega:001 RUC:0990004196001 Moneda: T/C: 0.00

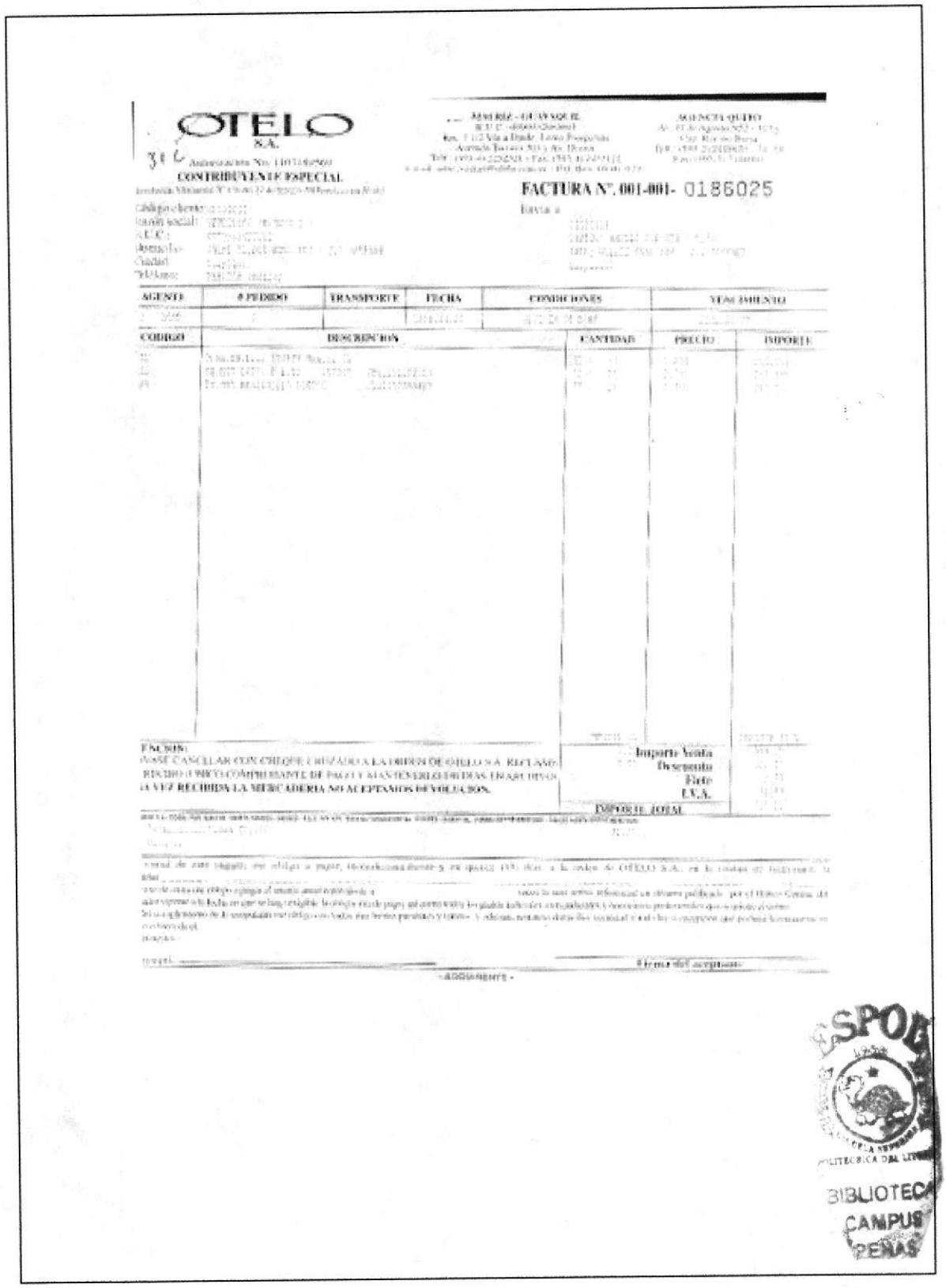
- SUBTOTAL:	DESCUENTO:	(+) I.V.A.:	TRANSPORTE:	- TOTAL:
1,444,536	15,787	144,454	0	1,588,990

Producto	Descripción	Cantid	Prom	Precio Vta	Subtotal
1407	TWIN WAFER X 3 UNID.	24.00	0	4,889.000	117,336.00
1413	EXTRA CREAMY MILK CHOCOL.	24.00	0	4,889.000	117,336.00
1415	PEANUT CARAMEL X 3 UNID	24.00	0	4,889.000	117,336.00
1426	EXTRA CREAMY KISSES 217 G	24.00	0	8,963.000	215,112.00
1421	EXTRA CREAMY KISSES W/A 1	24.00	0	6,111.000	146,664.00
1404	EXTRA CREAMY MILK CHOCOL.	24.00	0	9,113.000	218,712.00
1401	Twin wafer X 6	24.00	0	9,113.000	218,712.00
1424	HUGS 150 GR.	24.00	0	6,111.000	146,664.00
1425	HUGS WITH ALMONDS 15	24.00	0	6,111.000	146,664.00

Inicio Re car M... Mi... 10:56

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS
PR.DV.03 **Página 6 de 6**

ANEXO CUATRO: FACTURA



OTELO S.A.

CONTRIBUYENTE ESPECIAL

FACTURA N°. 001-001- 0186025

AGENTE	# PEDIDO	TRANSPORTE	FECHA	CONDICIONES	VENCIMIENTO

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE

ENCASO:
(SIRVASE CANCELAR CON CHEQUE CERTIFICADO A LA ORDEN DE OTELO S.A. RECLAMO RECIBO O PRECIO COMPROBANTE DE PAGO Y AVISENOS EN 48 HORAS EN ARCHIVO A LA VEZ RECIBIDA LA MERCADERIA NO ACEPTAMOS DEVOLUCIONES.

Importe Venta
Descuento
Flete
I.V.A.
IMPORTE TOTAL

Firma del aceptante

OTELO S.A.

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR DOCUMENTOS

PR.DV.04

Firma:

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís

Aprobado por: MAE. Fausto Jácome

CONTENIDO

ANEXOS

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR DOCUMENTOS
PR.DV.04 **Página 2 de 3**

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para recibir y archivar correctamente la documentación.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Asistente del Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses y efectuar cambios en los contenidos.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

4.0 POLÍTICA

- Toda documentación debe archivarse por dependencia y asunto.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Para el archivo de documentos del Departamento de Ventas, se realiza el siguiente procedimiento.

JEFE DE VENTAS

1. Recibe la documentación.
2. Analiza y sumilla.
3. Entrega a la Asistente de Ventas.

ASISTENTE DE VENTAS

4. Retira la documentación como hojas de vida y citaciones a reuniones.
5. Ordena la documentación según la fecha de recibido.
6. Archiva las hojas de vida y citaciones a reuniones en sus respectivas carpetas "Hojas de Vida" y "Citaciones de Recibidas".

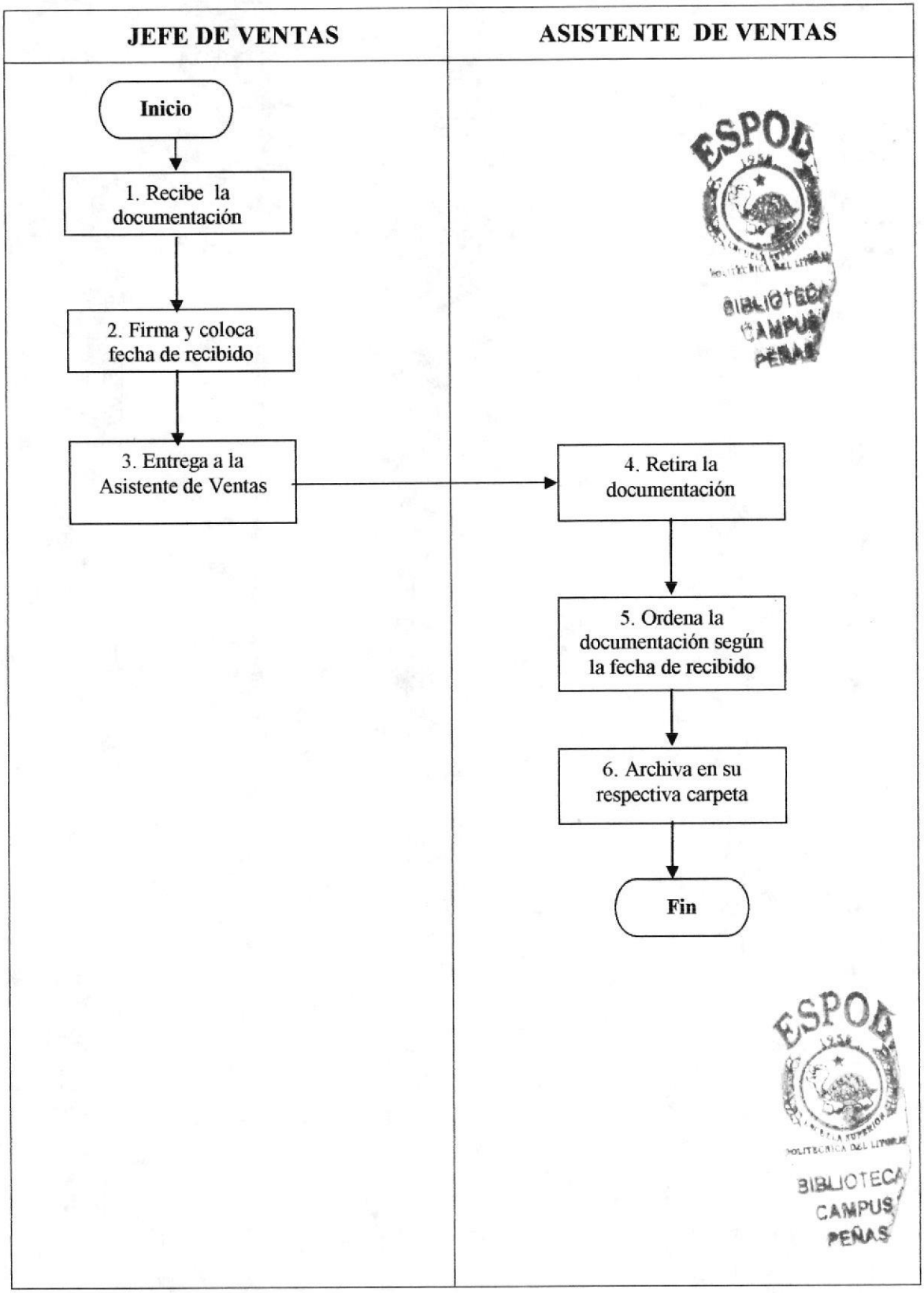
Fin del procedimiento.

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El original de este manual reposará en el Departamento de Venta, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR DOCUMENTOS
PR.DV.04 **Página 3 de 3**

ANEXO UNO: DIAGRAMA DE FLUJO



OTELO S.A.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

PR.DV.05

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís

Firma:

Aprobado por: MAE. Fausto Jácome

CONTENIDO

ANEXOS

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
PR.DV.05 **Página 2 de 5**

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento tiene como propósito establecer los pasos de cómo atender debidamente a los clientes que llegan la oficina en busca de ayuda.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Asistente del Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses y efectuar cambios en los contenidos.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

4.0 POLÍTICA

- Toda persona que llega a la empresa debe ser atendida con cortesía, educación y sin distinción alguna de raza o nivel social.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Para atender al cliente, se realiza el siguiente procedimiento.

ASISTENTE DE VENTAS

1. Recibe al Cliente con una sonrisa Ejemplo: "Buenos días, en que le puedo ayudar soy Elizabeth, Asistente de Ventas.

CLIENTE

2. Contesta el saludo de la Asistente y solicita hablar con el Jefe.

ASISTENTE DE VENTAS

Si el Jefe se encuentra:

3. Invita al cliente a sentarse, por ejemplo "Por favor tome asiento, le comunicaré al Jefe que usted se encuentra aquí".
4. Comunica al Jefe la presencia del cliente a través de la línea telefónica o personalmente.
5. Indica, "Pase por favor, por aquí", guiándolo hacia la Oficina del Jefe.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
PR.DV.05 **Página 3 de 5**

Si el Jefe no se encuentra:

6. Explica al cliente la ausencia del Jefe.
7. Registra en Telememo los datos del cliente: nombre, teléfono y mensaje, e indica a la persona que le devolveremos la llamada. Ver **Anexo 2.**
8. Se despide cordialmente.

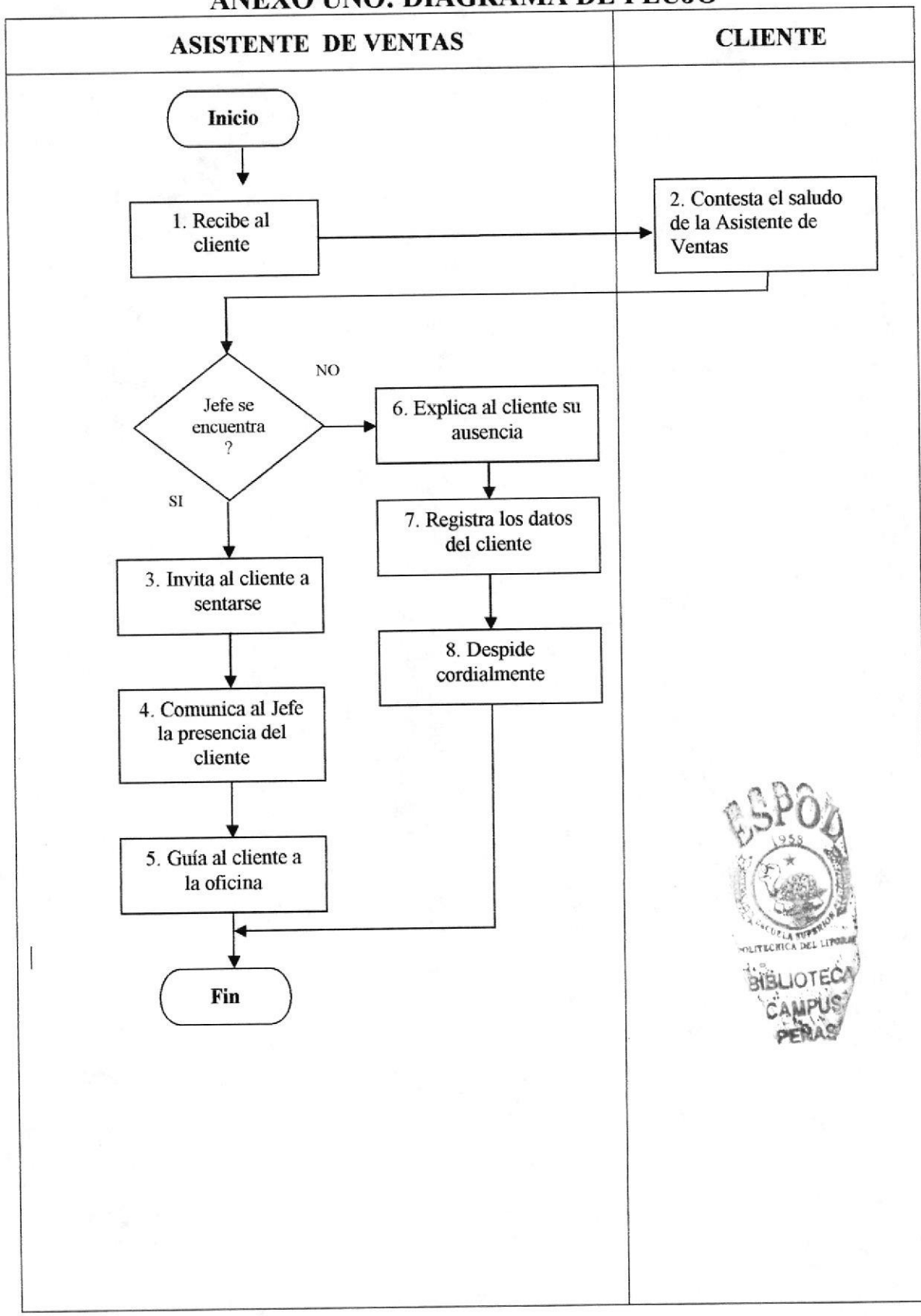
Fin del procedimiento.

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El original de este manual reposará en el Departamento de Venta, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

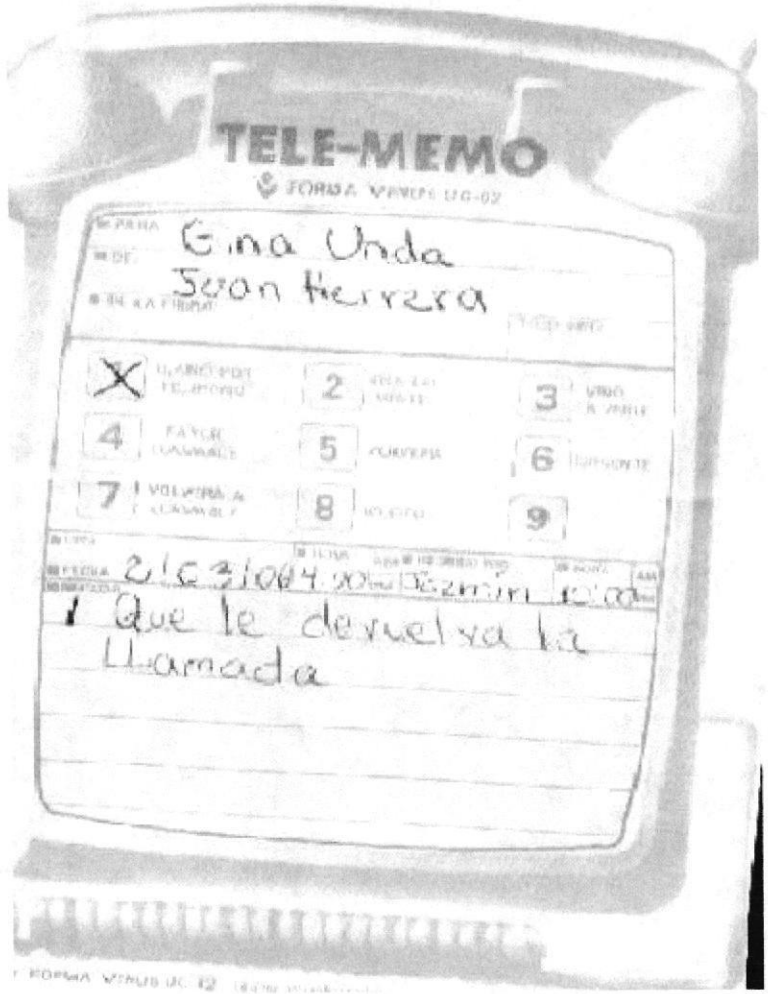
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
PR.DV.05 **Página 4 de 5**

ANEXO UNO: DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
PR.DV.05 **Página 5 de 5**

ANEXO DOS: NOTA DE APUNTE



OTELO S.A.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL GERENTE

PR.DV.06

Elaborado por: Ana Álvarez
Karla Moreno
Nury Solís

Firma:

Aprobado por: MAE. Fausto Jácome

CONTENIDO

Pág.

ANEXOS

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL JEFE DE VENTAS
PR.DV.06 **Página 2 de 5**

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento tiene como propósito determinar en forma ordenada los pasos a seguir para Administrar correctamente la Agenda del Jefe de Ventas.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Asistente del Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Será autorizado por el Gerente General de la Empresa Otelo S.A., al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada seis meses.

Así mismo se entregará una copia de este manual al Departamento de Ventas y sólo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

4.0 POLÍTICAS

- Todo compromiso o cita de negocios se debe registrar tanto en la agenda del Gerente como en la agenda de la asistente.
- Toda cita improvisada por un funcionario de alta jerarquía se debe dar prioridad.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Para administrar la Agenda del Gerente se realiza el siguiente procedimiento:

ASISTENTE DE VENTAS

1. Lleva la agenda a la oficina del Jefe.
2. Conversa con el Jefe al inicio de la jornada laboral para conocer todas las citas o compromisos que debe cumplir.

JEFE

3. Dicta citas o compromisos que adquiere.
4. Solicita sacar cita.

ASISTENTE DE VENTAS

5. Registra todos los compromisos en la agenda. Ver **Anexo 2**.
   Con los siguientes datos: Fecha, Nombre de la persona y Hora de la reunión.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL JEFE DE VENTAS
PR.DV.06 **Página 3 de 5**

6. Regresa a su lugar de trabajo luego de la planificación con su jefe.
7. Revisa la agenda del Jefe para realizar los cambios respectivos que tiene programado durante todo el día.

Si llega a tener algún cambio:

8. Comunica al Jefe dichos cambios.

Si no existe algún cambio:

9. Recuerda los compromisos al Jefe.

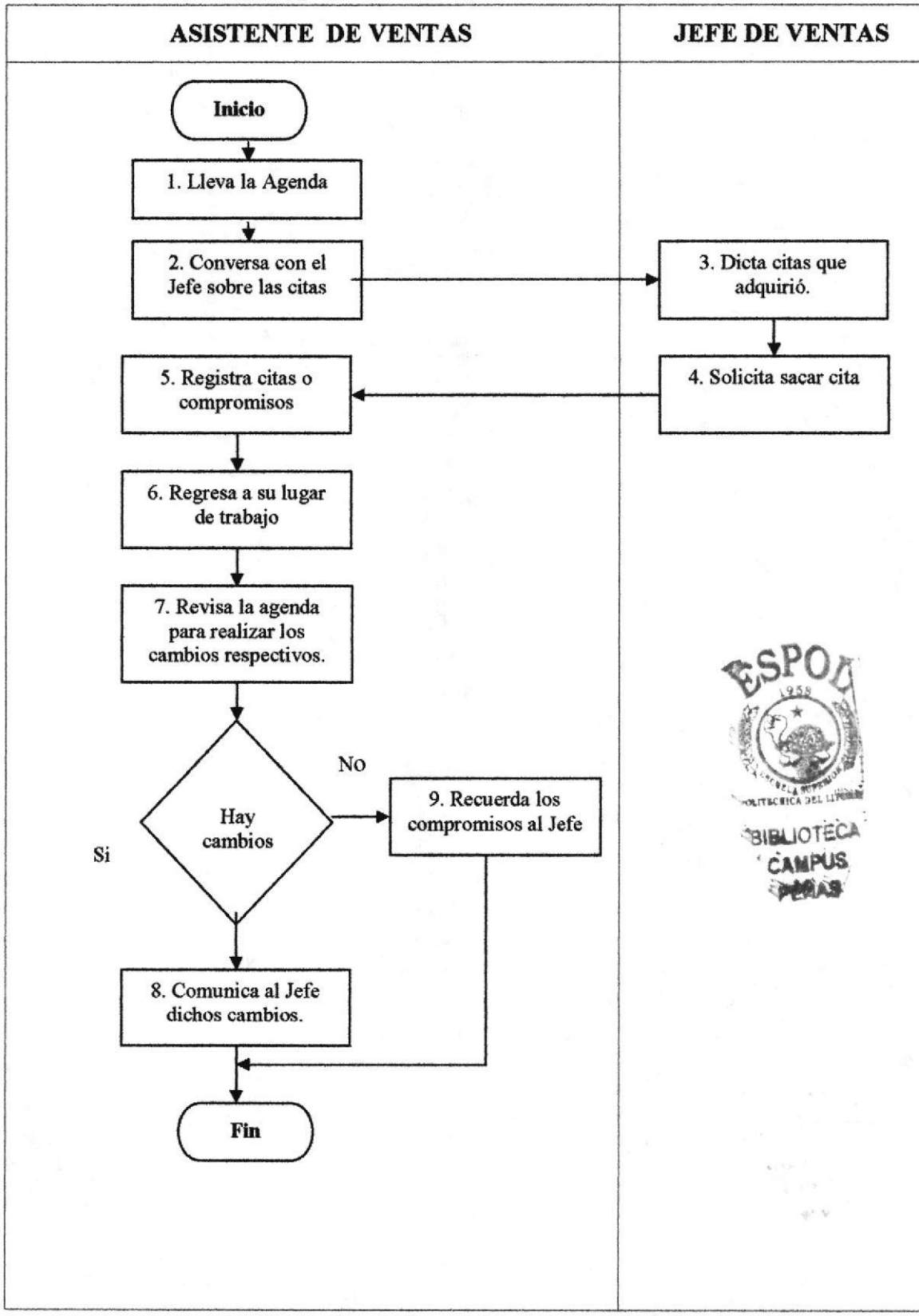
Fin del procedimiento.

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El original de este manual reposará en el Departamento de Venta, quienes deberán distribuir copia a la Gerencia General para la ejecución de los diferentes procedimientos.

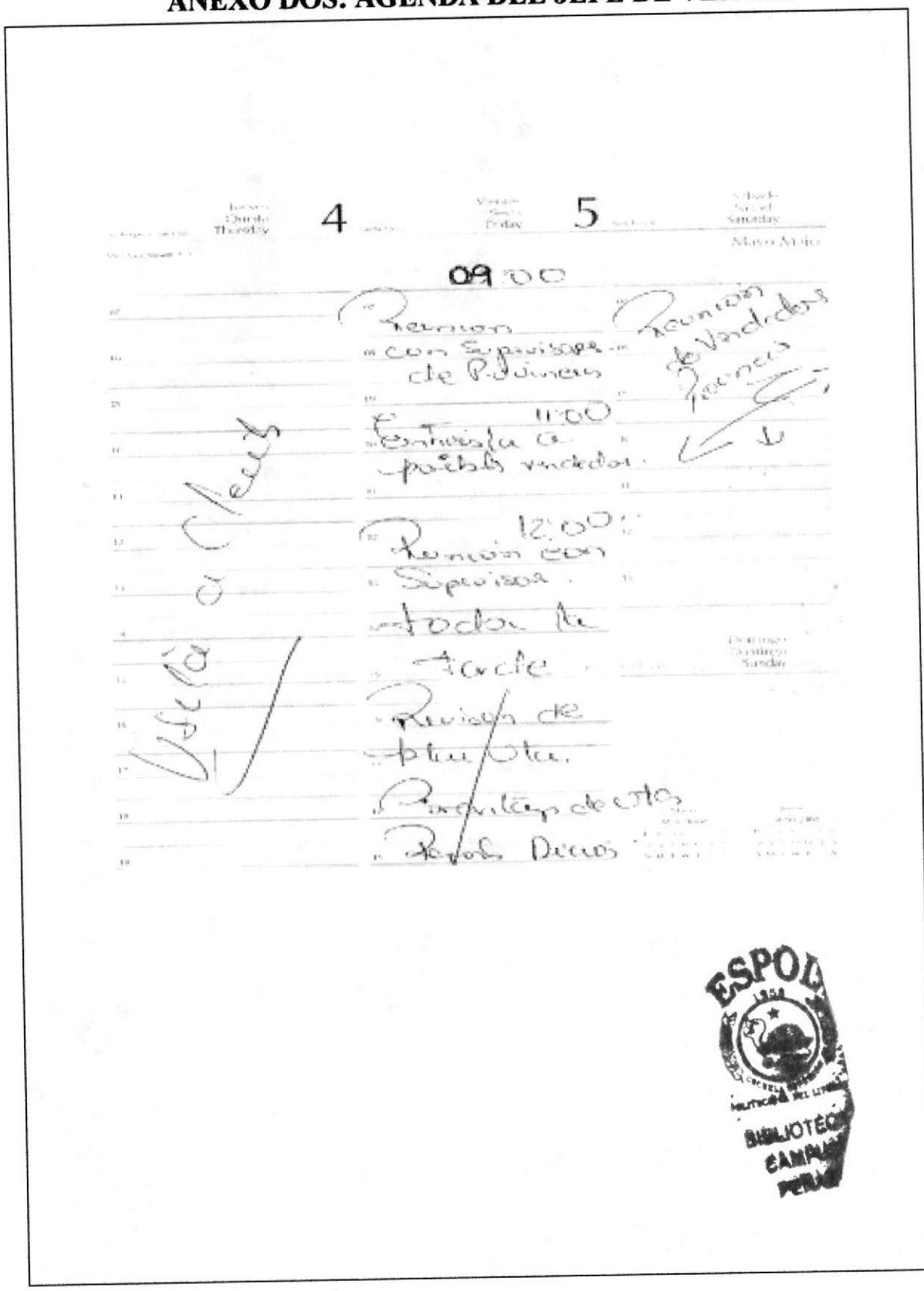
PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL JEFE DE VENTAS
P R.DV.06 **Página 4 de 5**

ANEXO UNO: DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL JEFE DE VENTAS
P R.DV.06

ANEXO DOS: AGENDA DEL JEFE DE VENTAS



CAPÍTULO 3
MANUAL DE USUARIO

3. MANUAL DE USUARIO

3.1 INTRODUCCIÓN

Este Manual contiene información respecto a cómo navegar en la Página Web de la Asistente de Ventas, conocer su funcionamiento y los conocimientos mínimos que se debe tomar en consideración para lograr una correcta compresión al navegar en ella.

Está página fue creada con la finalidad de publicar los diferentes manuales de la Asistente de Ventas permitiendo conocer a que se dedica en el Departamento de Ventas, cuales son sus características, funciones y los procedimientos que debe realizar para cumplir con sus funciones básicas.

3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este manual está dirigido específicamente al personal que labora en el Departamento de Ventas de la Empresa Otelo S.A.

3.2.1 LO QUE DEBE CONOCER

Para navegar en la aplicación el usuario debe tener conocimiento básico de Windows y conocer como navegar en Microsoft Internet Explorer.

Para visualizar la página Web de la Asistente de Ventas, debe considerar los siguientes requerimientos:

- Un computador con CD-ROM.
- Resolución de la pantalla 1024 x 767 píxeles.
- Sistema Windows XP Professional.
- Microsoft Internet Explorer.

3.3 CONVENCIONES GENERALES

En esta sección especificamos los diferentes botones, íconos, enlaces y términos utilizados en el sitio Web para el entendimiento del lector.

3.3.1 BOTONES

Botones de Comando	Descripción
Página Principal	Este enlace sirve para acceder a la página de bienvenida de la página Web.
Quiénes Somos	Este enlace sirve para acceder a la página donde presenta la historia, valores, misión y visión de la empresa.
Estructura Organizacional	Este enlace sirve para acceder a la página de la estructura organizacional de la empresa.
Asistente de Ventas	Este enlace sirve para acceder a la página de la Asistente de Ventas.
Procedimientos Administrativos	Este enlace sirve para acceder a las páginas de los procedimientos administrativos de la Asistente de Ventas.
Ayuda	Este enlace sirve para acceder a la página de ayuda para que consulte cualquier duda que tenga.
	Este botón sirve para navegar a la página siguiente.
	Este botón sirve para retroceder a la página anterior.
Entrar	Este botón que se encuentra en la Página de presentación ubicado en la parte inferior izquierda, creado para acceder a la página de bienvenida de la Página Web de la Asistente de Ventas.

Tabla 3.1.- Botones de Comando

3.3.2 ÍCONOS

Primeros Enlaces	Descripción
DISEÑOS WEB	Este ícono simboliza el archivo de la Página Web de la Asistente de Ventas.
index HTML Document 4 KB	Este ícono en html es para acceder a la presentación inicial de la Página Web.

Tabla 3.2.- Íconos primeros enlaces

3.3.3 CONVENCIONES DEL USO DEL MOUSE

Término	Significado
"Dar clic"	Presione una vez el botón izquierdo del mouse y soltarlo inmediatamente.
"Dar doble clic"	Presione dos veces de forma continua el botón izquierdo del mouse y soltarlo inmediatamente.

Tabla 3 .3.- Convenciones del Uso del Mouse

3.4 INGRESO A LA PÁGINA WEB

Detallaremos brevemente la manera de acceder al Sitio Web de la Asistente de Ventas.

A continuación se enumera los pasos a seguir para abrir la página Web:

1. Inserte el CD en la unidad de CD-ROM de su computador,
2. Dar clic en el ícono en la unidad de MI PC y de doble clic,
3. Espere hasta que aparezca la siguiente ventana:

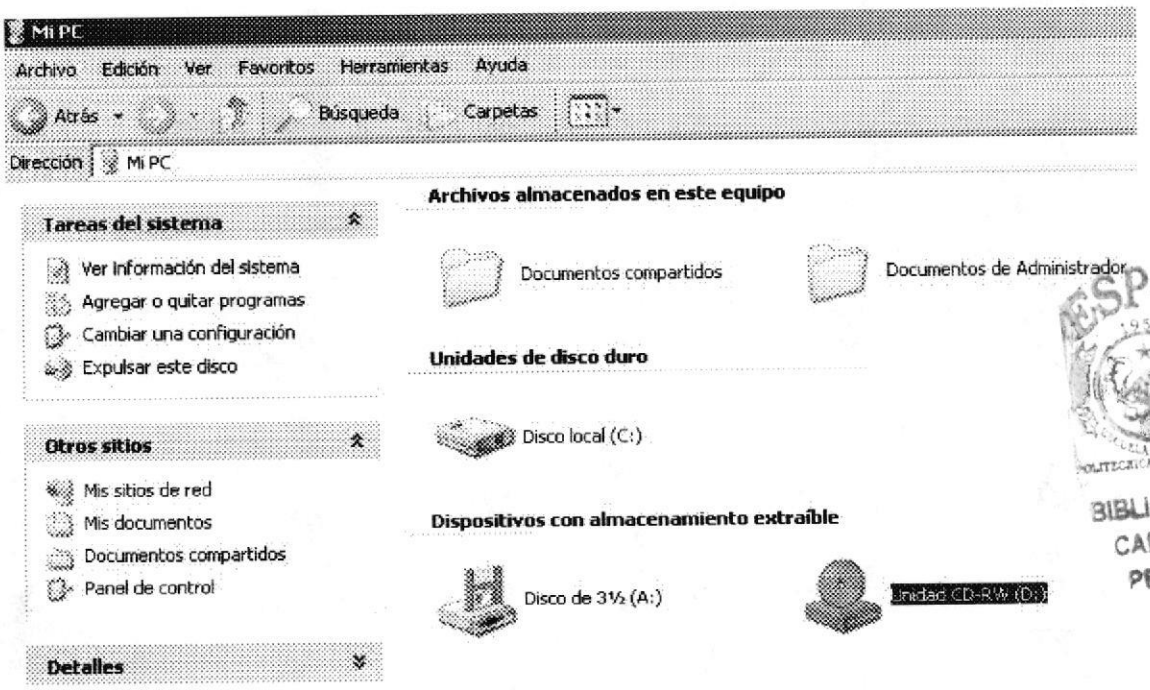


Figura 3.1- Vista de la unidad de CD-ROM

4. Dar clic en el ícono de la unidad de CD-ROM.
5. Espere a que aparezca la ventana de la unidad de CD-ROM como la observará a continuación.

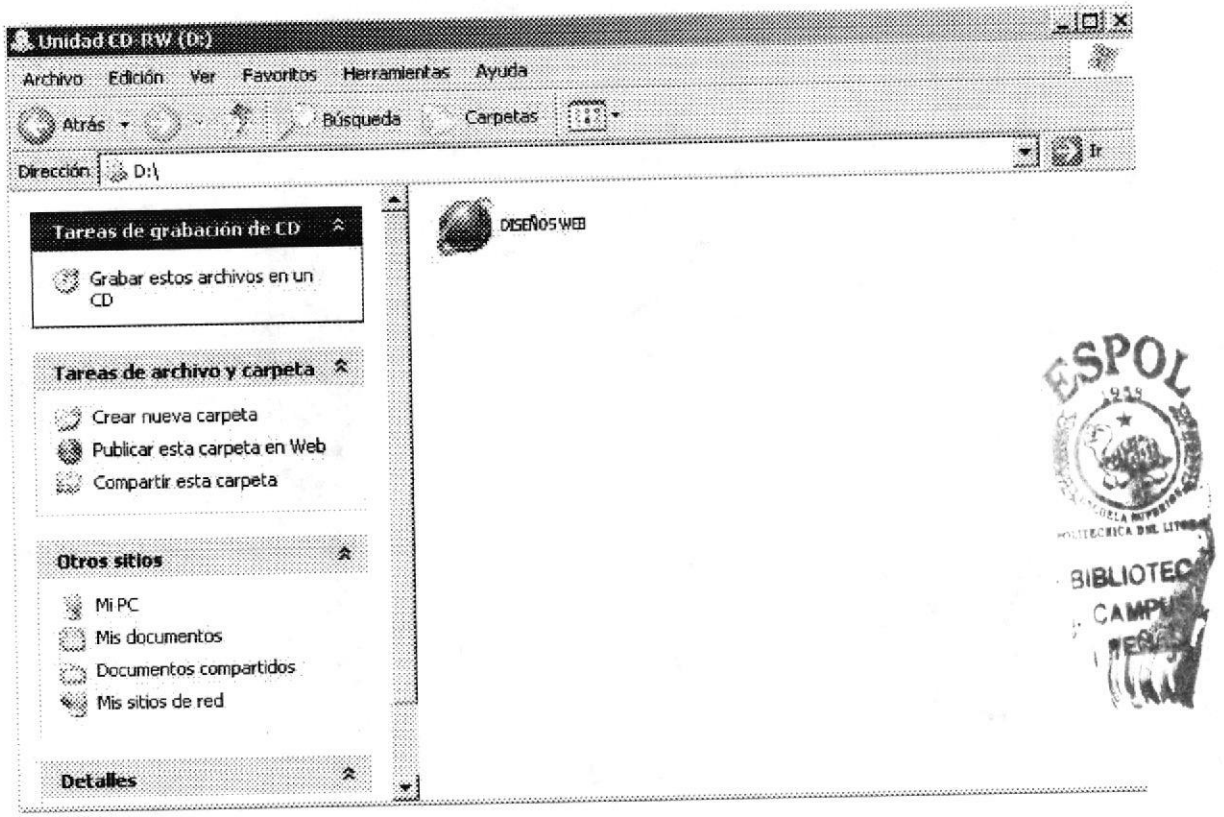


Figura 3.2.- Vista del ícono cuando se pone el CD en el PC.

6. Dé doble clic sobre el siguiente ícono 

7. Aparecerá una ventana que contiene varias carpetas y el archivo Index. html.

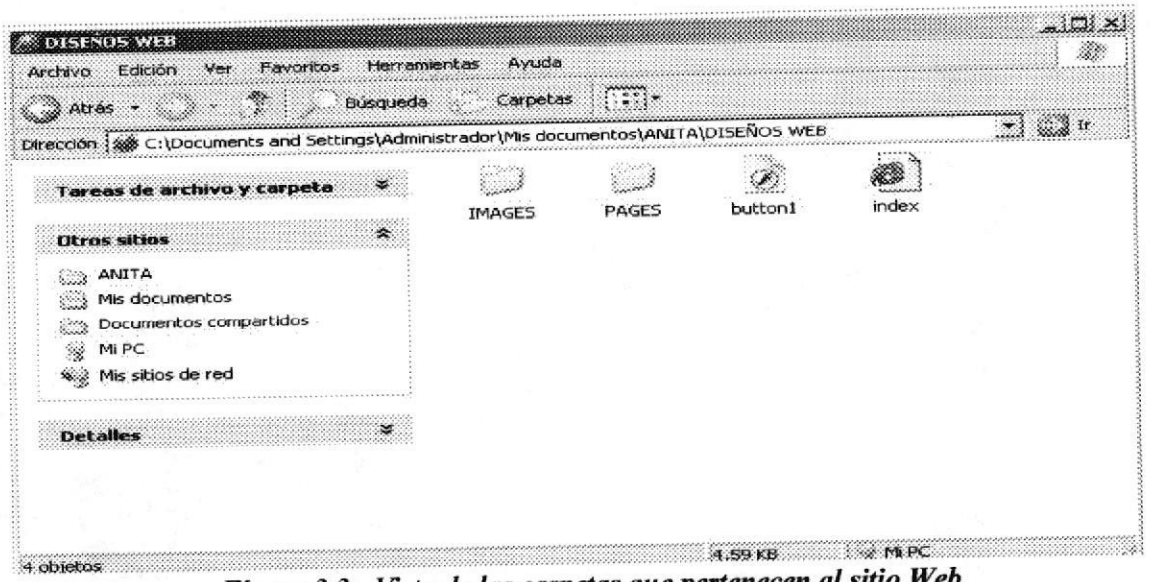


Figura 3.3.- Vista de las carpetas que pertenecen al sitio Web.

8. Dé doble clic al ícono **"INDEX"** e inmediatamente podrá entrar a la página Web de presentación. (Figura 3.4).

3.5 PÁGINA PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Esta página tiene como objetivo realizar una breve presentación sobre el proyecto de graduación, a fin de dar a conocer el nombre de la Institución, el tema, los nombres de las autoras y el Director de Proyecto.

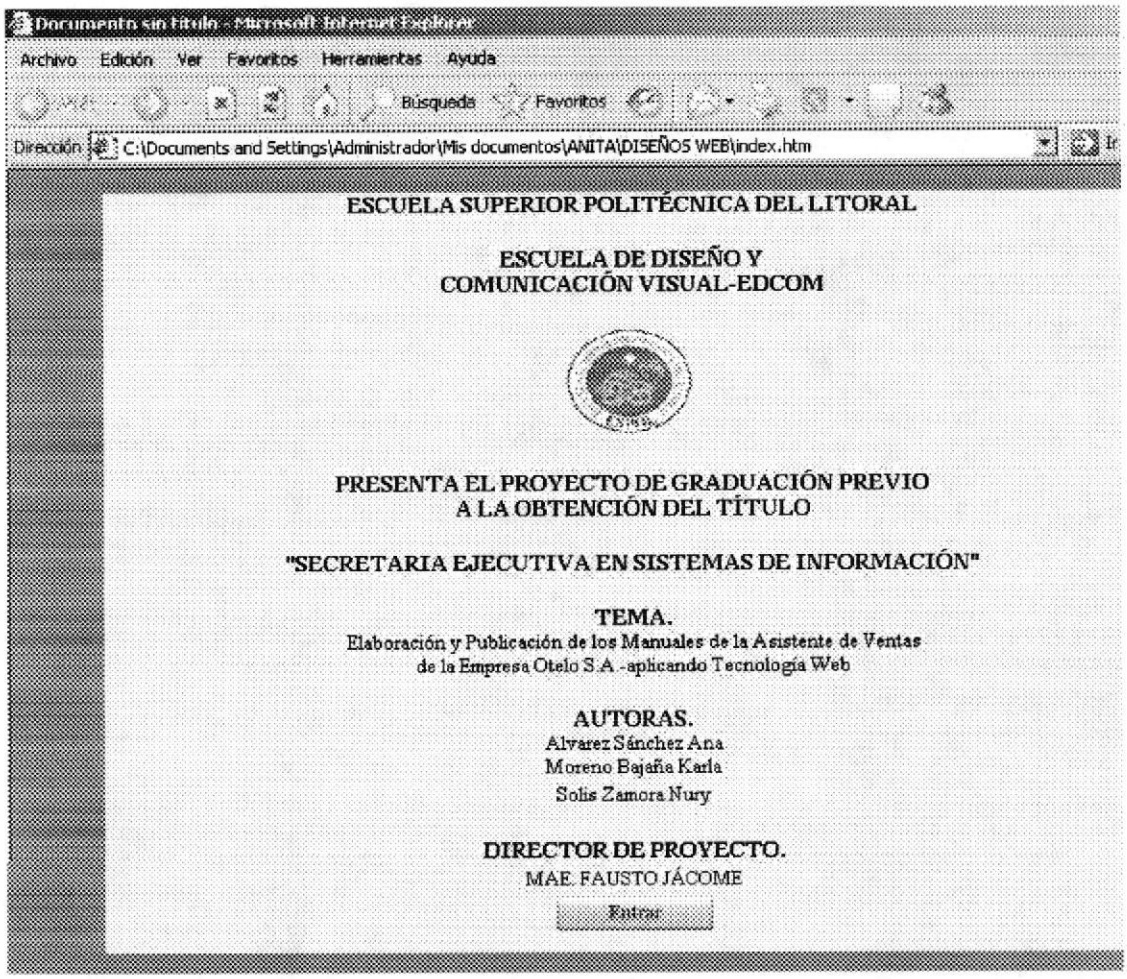


Figura 3.4.- Página de Presentación o Carátula.

Al final de está página usted observará el botón Entrar , el cual sirve para acceder a la página de bienvenida de la Asistente de Ventas.

3.6 PÁGINA DE BIENVENIDA

El objetivo de la página de bienvenida es dar a conocer al público en forma breve a que se dedica la Asistente de Ventas.

3.6.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA DE BIENVENIDA?

Usted puede acceder a ella dando un clic en el botón Entrar , que se encuentra en la parte inferior izquierda de la página de presentación.

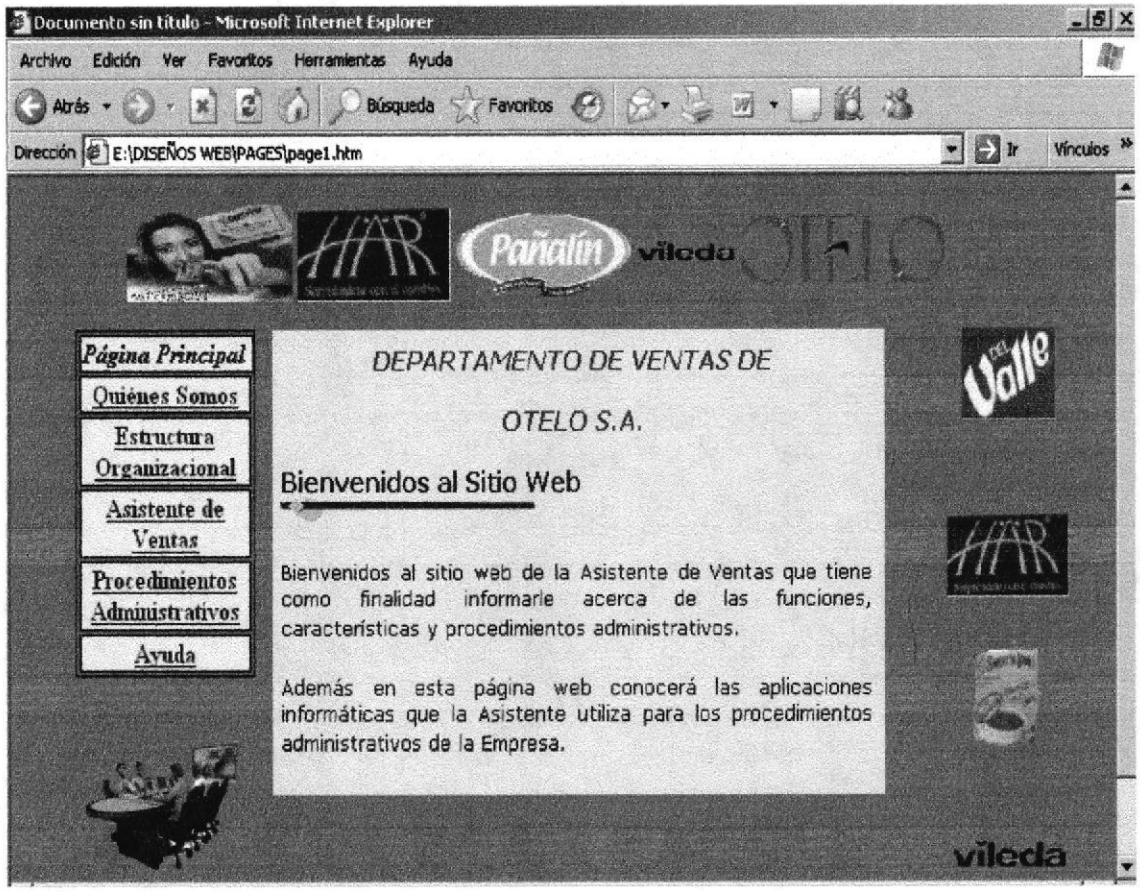


Figura3.5.- Página Principal de la Asistente de Ventas

3.6.2 MENÚ PRINCIPAL

Este menú le permite enlazarse con las siguientes páginas:

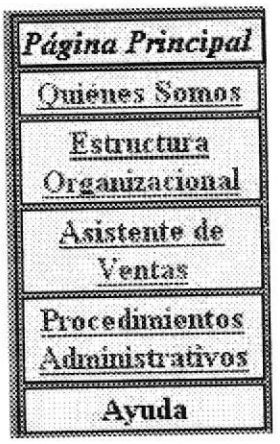
- Página Principal
- Quiénes Somos
- Estructura Organizacional
- Asistente de Ventas
- Procedimientos Administrativos
- Ayuda

Se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de todas las páginas.

Cada una de estas opciones le permitirá conocer acerca de la Asistente, en cuanto a sus características, descripción detallada del puesto y procedimientos administrativos.

3.6.3 ¿CÓMO UTILIZAR EL MENÚ PRINCIPAL?

1. Ubique el cursor en el menú principal que se encuentra en el lado izquierdo de la página principal.



Figua3.6.- Menú Principal

2. Dé clic en la opción que desee consultar.
3. Espere que cargue la página con el contenido de la opción solicitada.

3.7 PÁGINA QUIÉNES SOMOS

El principal objetivo de esta página es dar a conocer la visión, misión y valores de la Empresa Otelo S.A. los cuales son fundamentales para el desarrollo de la Asistente de Ventas.

3.7.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA WEB QUIÉNES SOMOS?

- Localice el menú principal que está en la parte superior izquierda de todas las páginas.
- Ubique el puntero del mouse sobre la opción "Quiénes Somos" y dé clic.
- Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

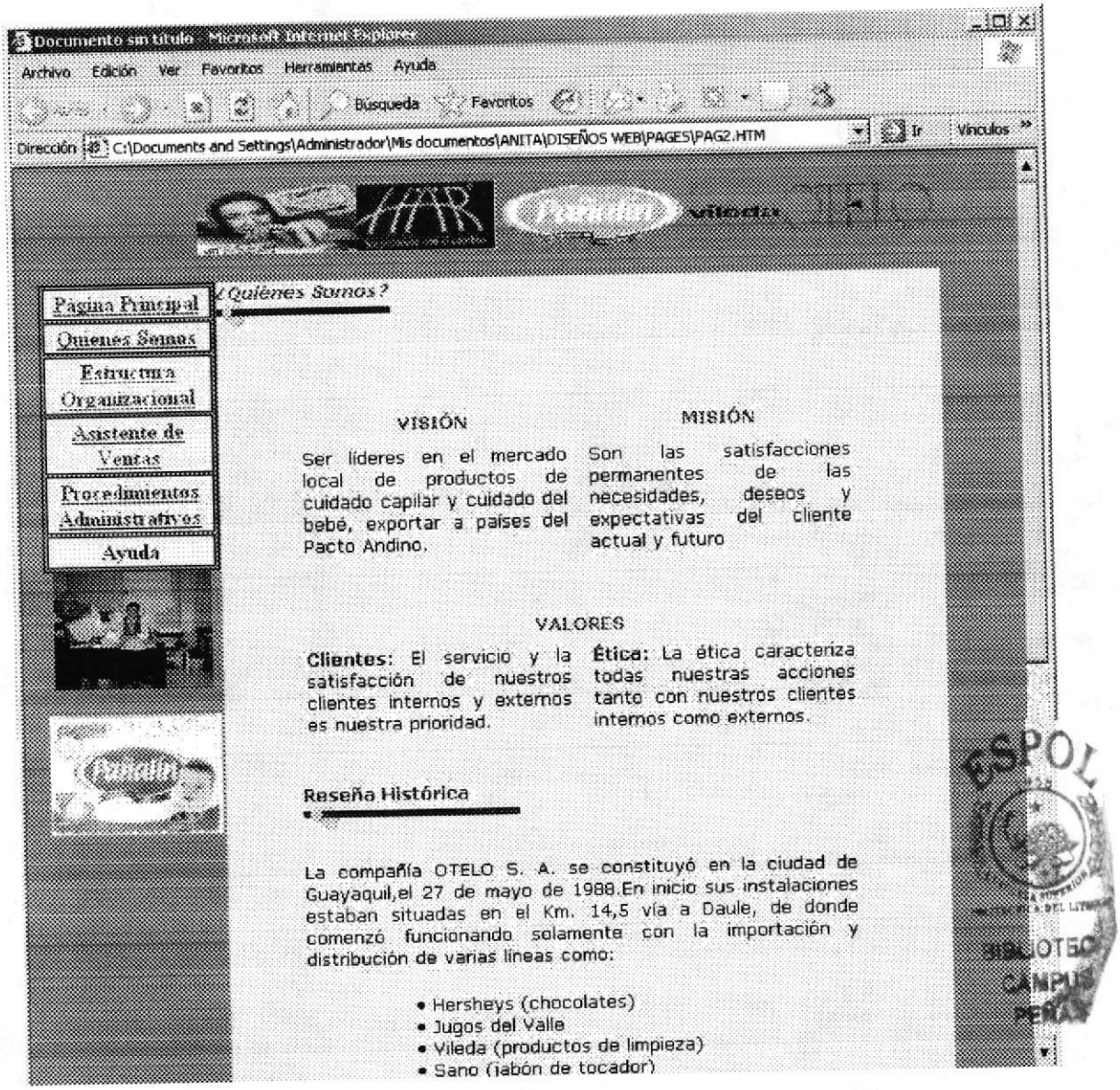


Figura 3.7.- Página ¿Quiénes Somos?

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

3.8 PÁGINA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Está página tiene como objetivo principal mostrar como está constituida la empresa Otelo S.A. por medio de su organigrama.

3.8.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.

2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **"Estructura Organizacional"** y dé clic.
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

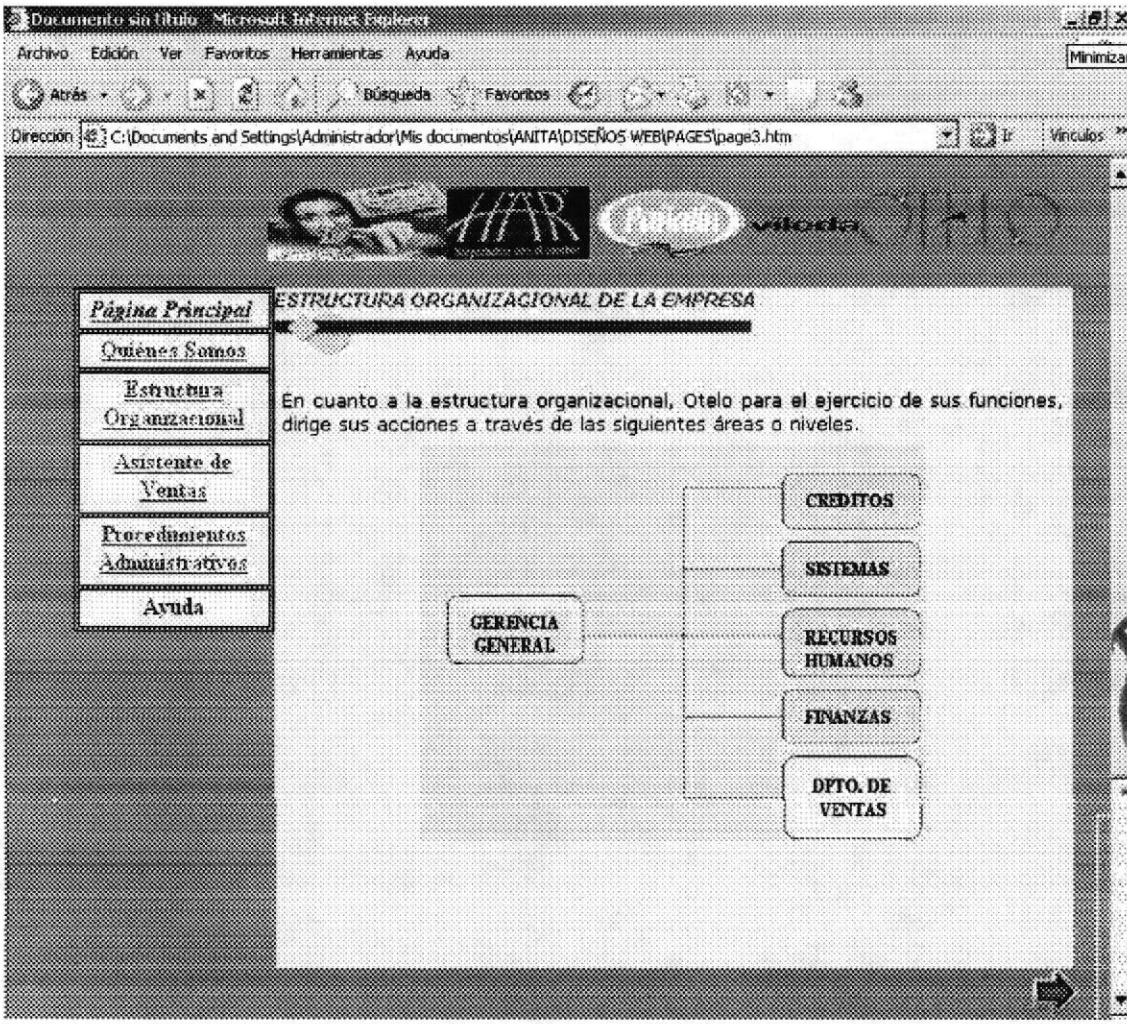


Figura 3.8.- Página Estructura Organizacional

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

3.8.2 ¿CÓMO ACCEDER A LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LOS DEPARTAMENTOS?

Para acceder a las funciones básica de los departamentos siga las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el botón  que se encuentra en la parte inferior derecha de la página Web.
2. Dé un clic sobre el botón.
3. Inmediatamente visualizará las funciones básicas de la empresa.

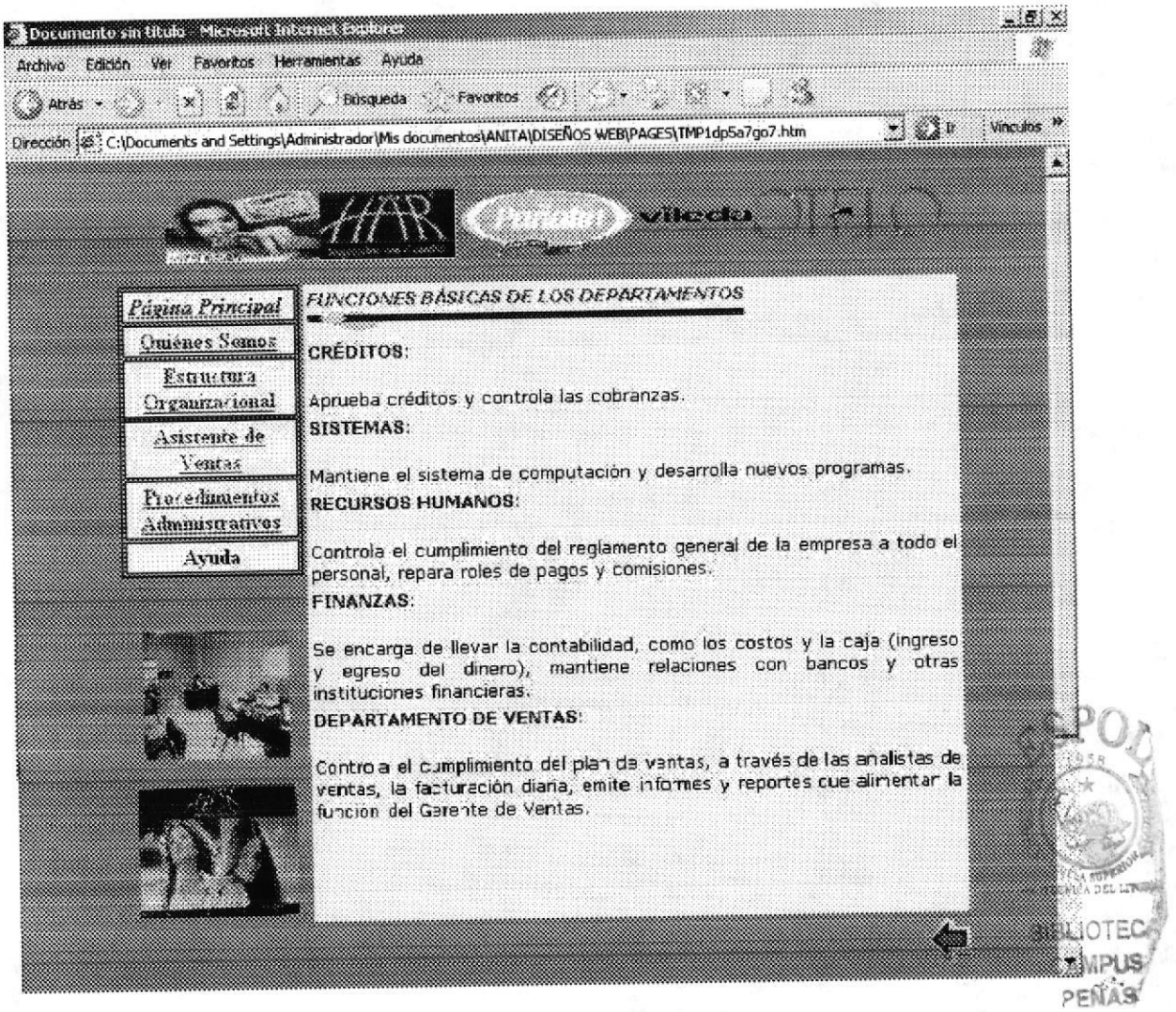


Figura 3.9.- Funciones Básica de los Departamentos

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

4. Dé clic en el botón que se encuentra en la parte inferior derecha de la página Web e inmediatamente regresará a la página Web Asistente de Ventas.

3.9 PÁGINA ASISTENTE DE VENTAS

Esta página Web tiene como objetivo principal mostrar las características, ubicación y la descripción detallada del puesto de la Asistente de Ventas.

3.9.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA ASISTENTE DE VENTAS?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **"Asistente de Ventas"** y dé clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

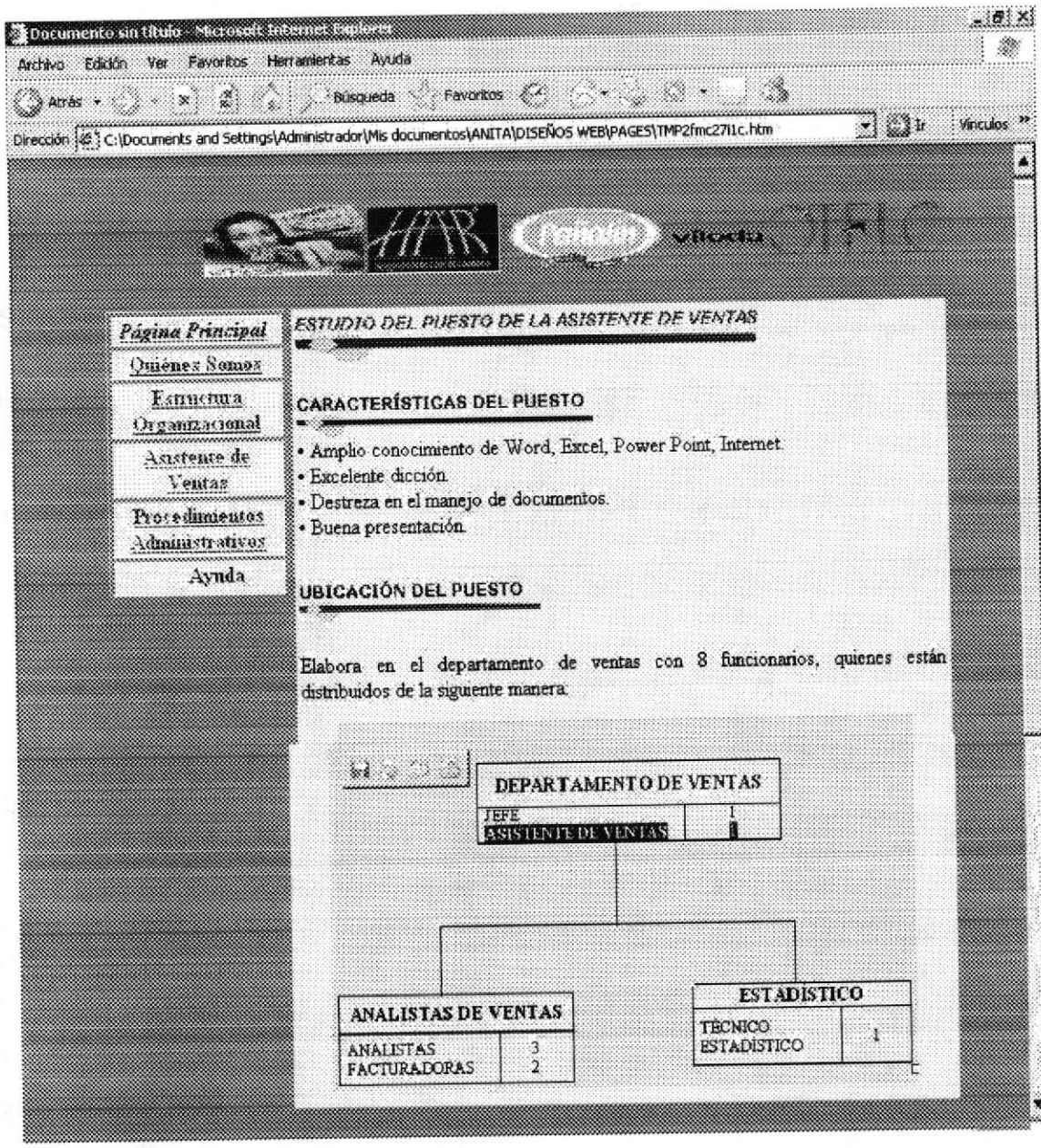


Figura 3.10.- Página Asistente de Ventas

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

Luego de visualizar la ubicación y características del puesto, usted observará que en el organigrama está resaltado el cargo de la Asistente de Ventas esto significa que tienen un enlace hacia otra página.

3.9.2 ¿CÓMO ACCEDER A LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE LA ASISTENTE DE VENTAS?

Para acceder a la descripción de puesto realice los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del mouse en el cargo de la Asistente de Ventas que se encuentra en el organigrama del puesto, y dé clic.
2. Visualizará la descripción de puesto de la Asistente de Ventas como se observa a continuación:

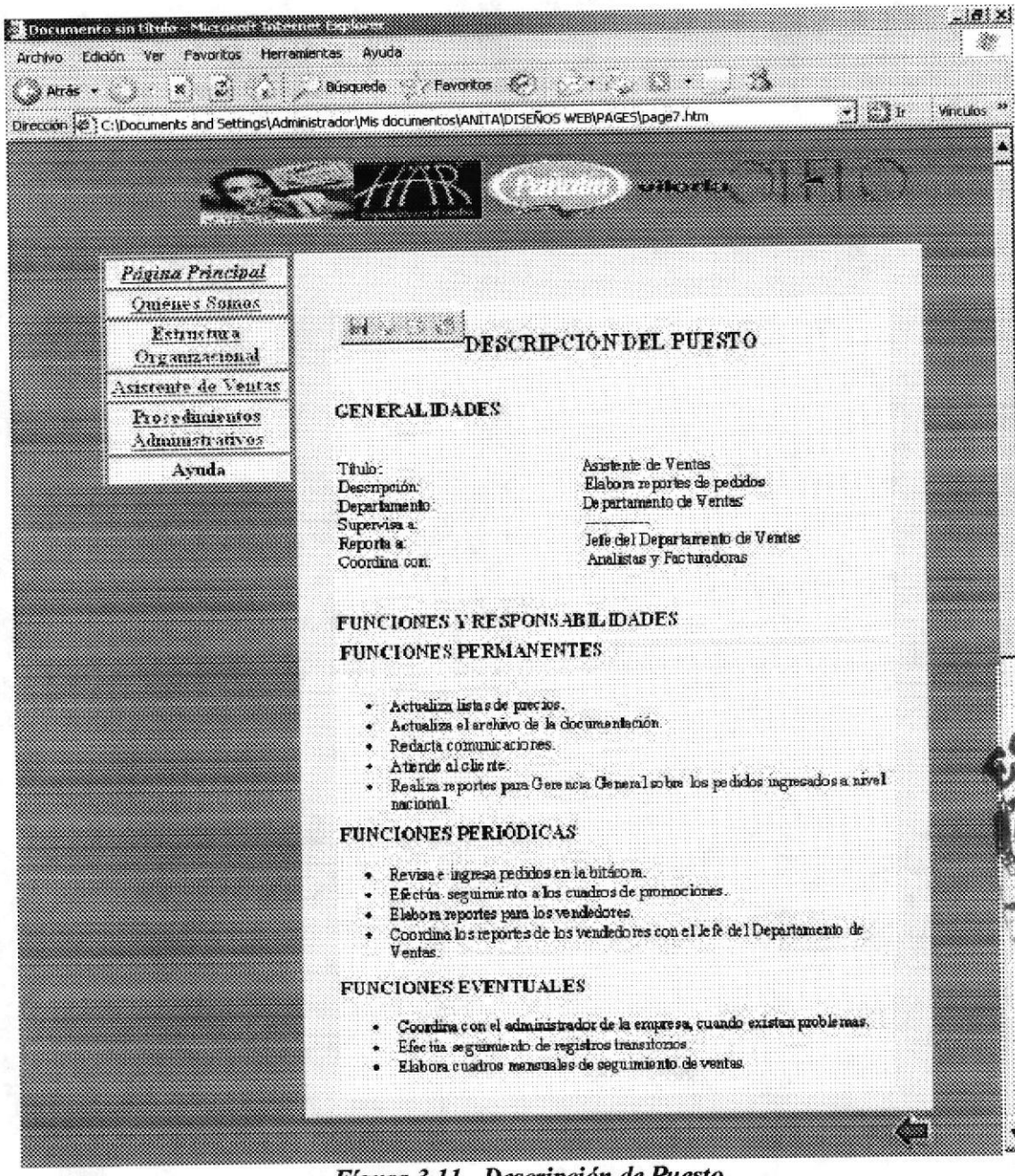


Figura 3.11.- Descripción de Puesto

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

Para regresar a la página Web donde se encuentra el Organigrama de puesto de la Asistente de Ventas:

3. En la parte inferior de lado derecho esta un botón  dé clic en ese botón y directamente la lleva a la página donde esta el organigrama del puesto.

3.10 PÁGINA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El primordial objetivo de está página Web es mostrar los principales procedimientos administrativos que realiza la Asistente de Ventas de la Empresa, así como conocer el objetivo, a quién está dirigido, las tareas básicas, responsabilidades y la lista de distribución.

3.10.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA WEB PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de las páginas.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Procedimientos Administrativos** y dé clic.
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

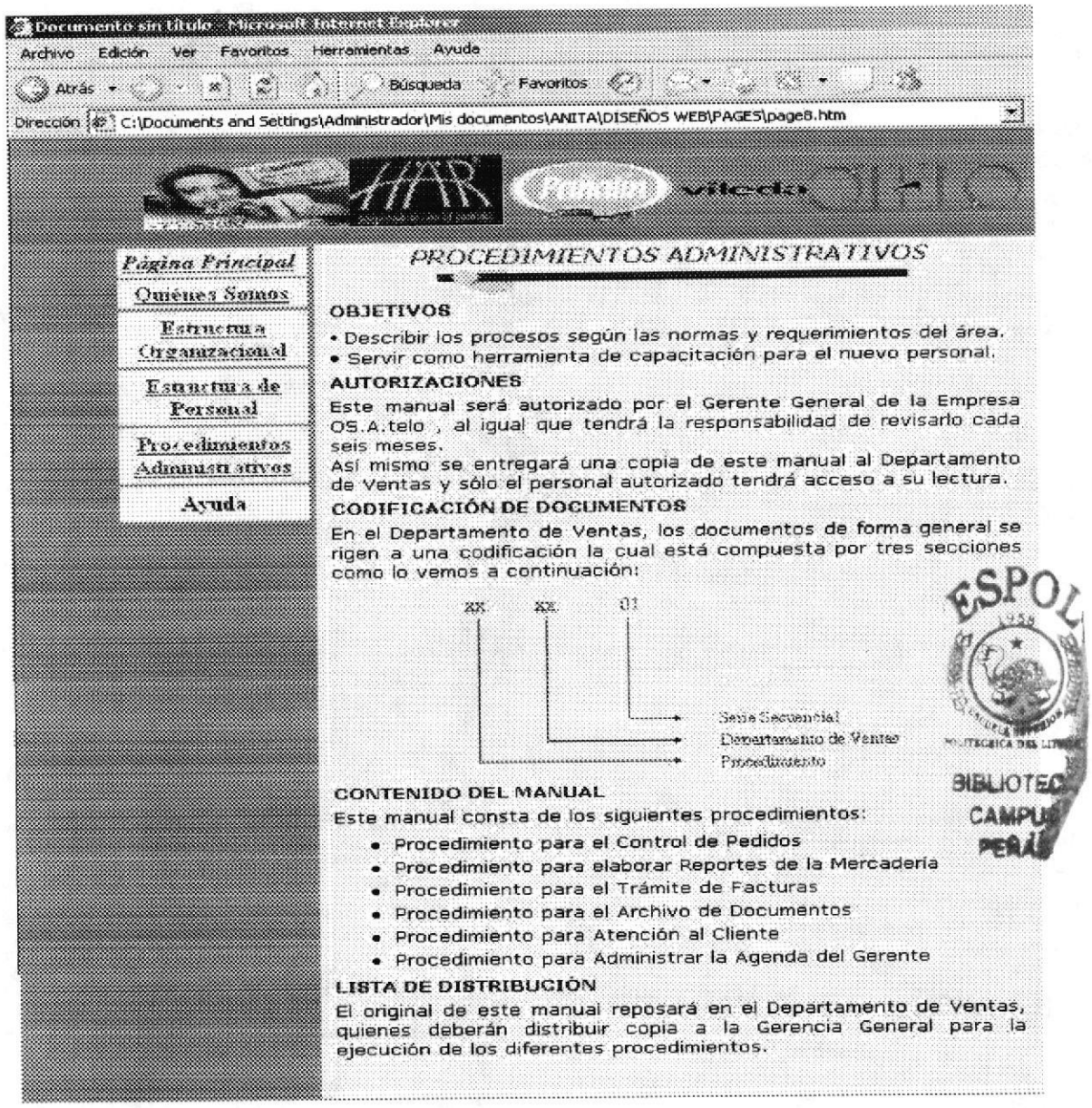


Figura 3.12.- Página Procedimientos Administrativos

En está página usted podrá encontrar el objetivo , lista de distribución y el contenido del manual que le facilitará enlazar hacia los procedimientos administrativos de la Asistente de Ventas para visualizar la página completa podrá hacerlo mediante la barra de desplazamiento vertical que se encuentra localizada en la parte derecha de la página.

3.10.2 ¿CÓMO ACCEDER A LOS PROCEDIMIENTOS SECRETARIALES?

En esta página de Procedimientos Administrativos, localizar la sección "Contenido del Manual", al momento de pasar el puntero del mouse por área encontramos que en cada procedimiento el puntero cambia de flecha a manito, esto quiere decir, que existe un vínculo y este lleva a cada uno de los procedimientos.

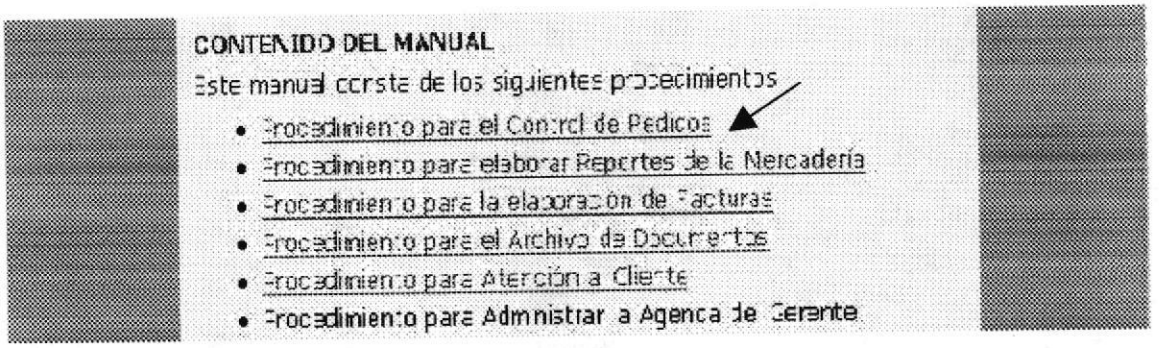


Figura 3.13.-Ejemplo del cambio de flecha en el texto vinculado

1. Al dar clic sobre el nombre de cada procedimiento lo llevará a la siguiente página. Como ejemplo tomaremos el primer procedimiento.

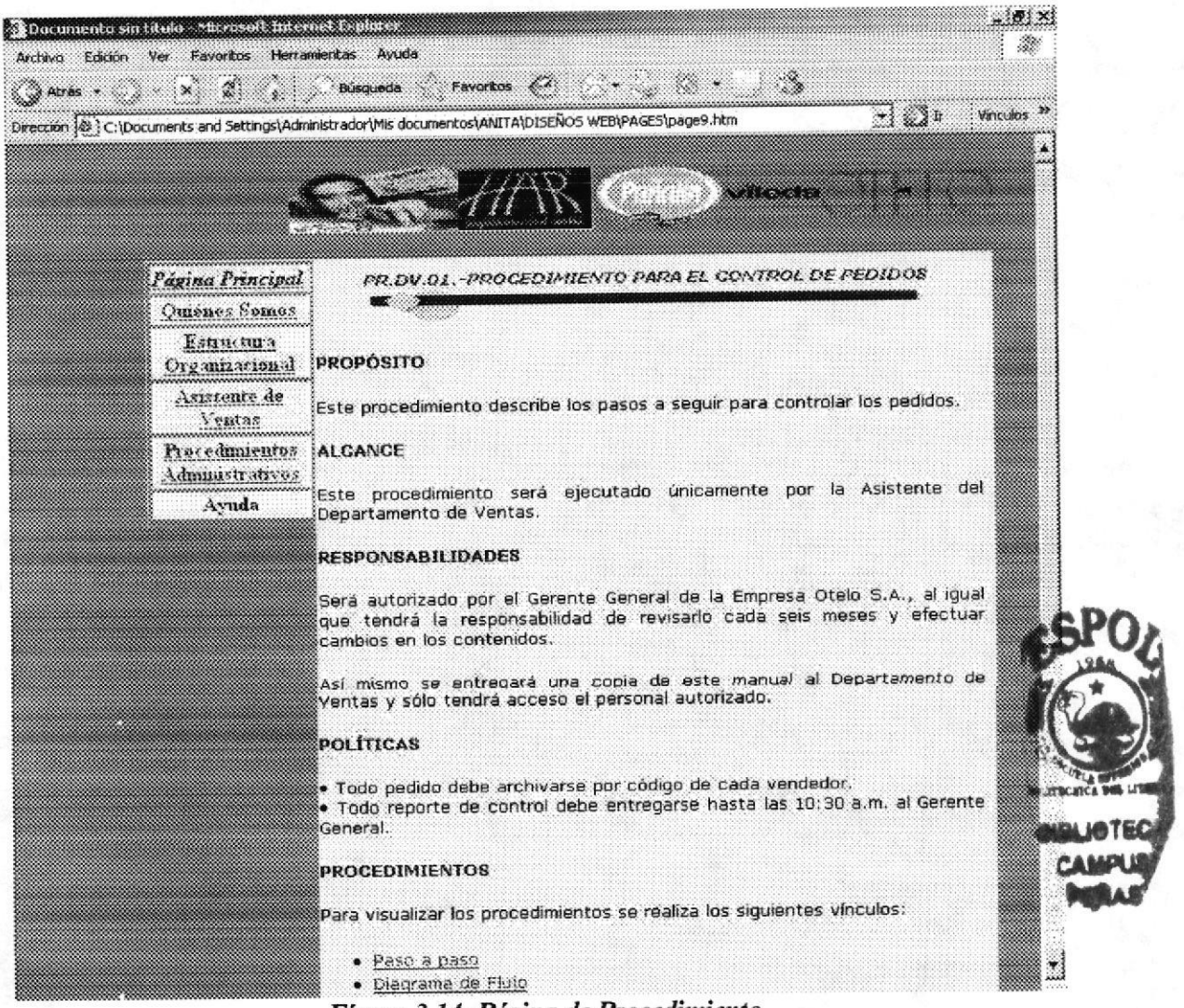


Figura 3.14.-Página de Procedimiento

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

Esta página describe el procedimiento, con los siguientes puntos: Propósito, Alcance, Responsabilidades, Políticas y Procedimientos.

Luego de acceder a esta página, en la sección de Procedimiento, existen dos opciones para visualizar un mismo proceso. Como ejemplo seguimos trabajando con el primer procedimiento.

- Paso a paso, y
- Por Diagrama de Flujo

3.10.3 ¿CÓMO ACCEDER AL PROCEDIMIENTO PASO A PASO?

1. Ubique el puntero del mouse en el texto "Paso a paso" dentro del procedimiento y dé clic.
2. Espere hasta que cargue la información, tal como se aprecia en la siguiente imagen.

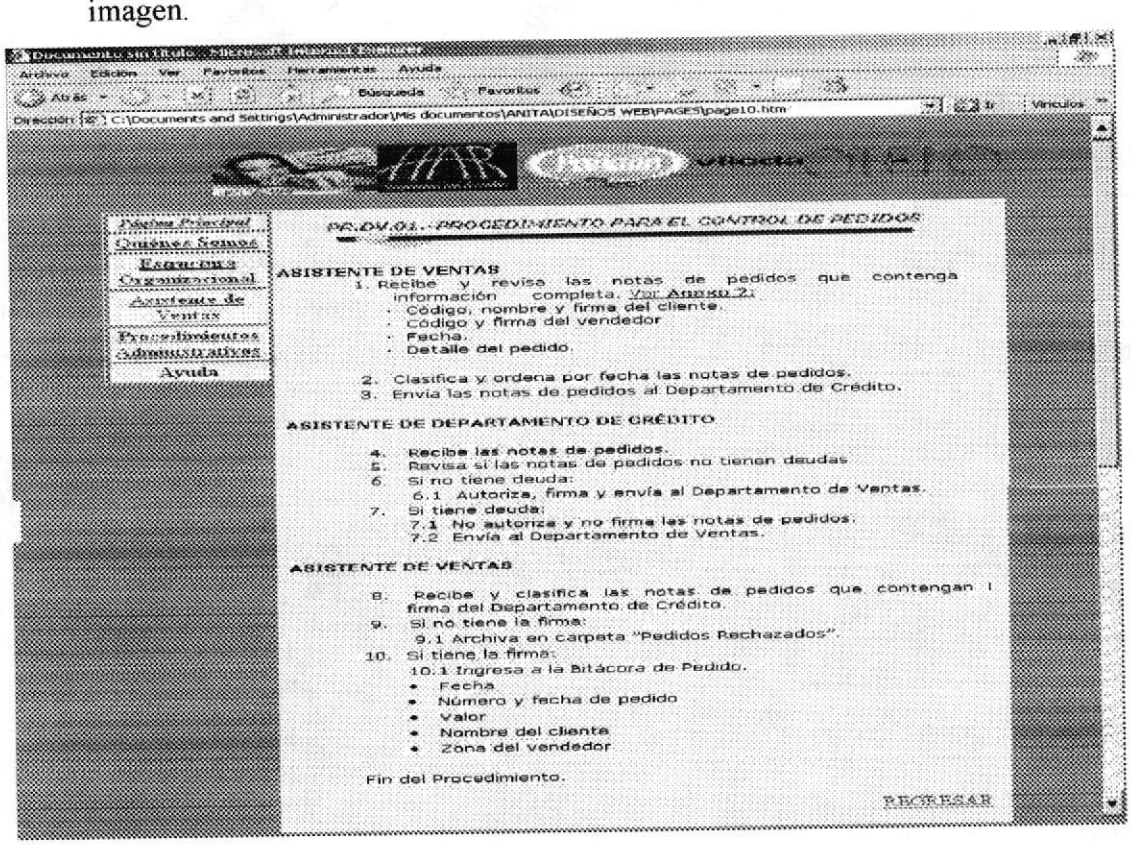


Figura 3.15.- Página Procedimiento Paso a Paso

Dentro de este procedimiento existen enlaces que llevan a los anexos, dé clic sobre el enlace que está subrayado **Ver Anexo 2** y directamente aparecerá la página del anexo.

3.10.4 ¿CÓMO ACCEDER AL DIAGRAMA DE FLUJO?

1. Ubique el puntero del mouse en el texto "Diagrama de Flujo"dentro del procedimiento y dé clic.
2. Espere hasta que cargue la información, tal como se aprecia a continuación:

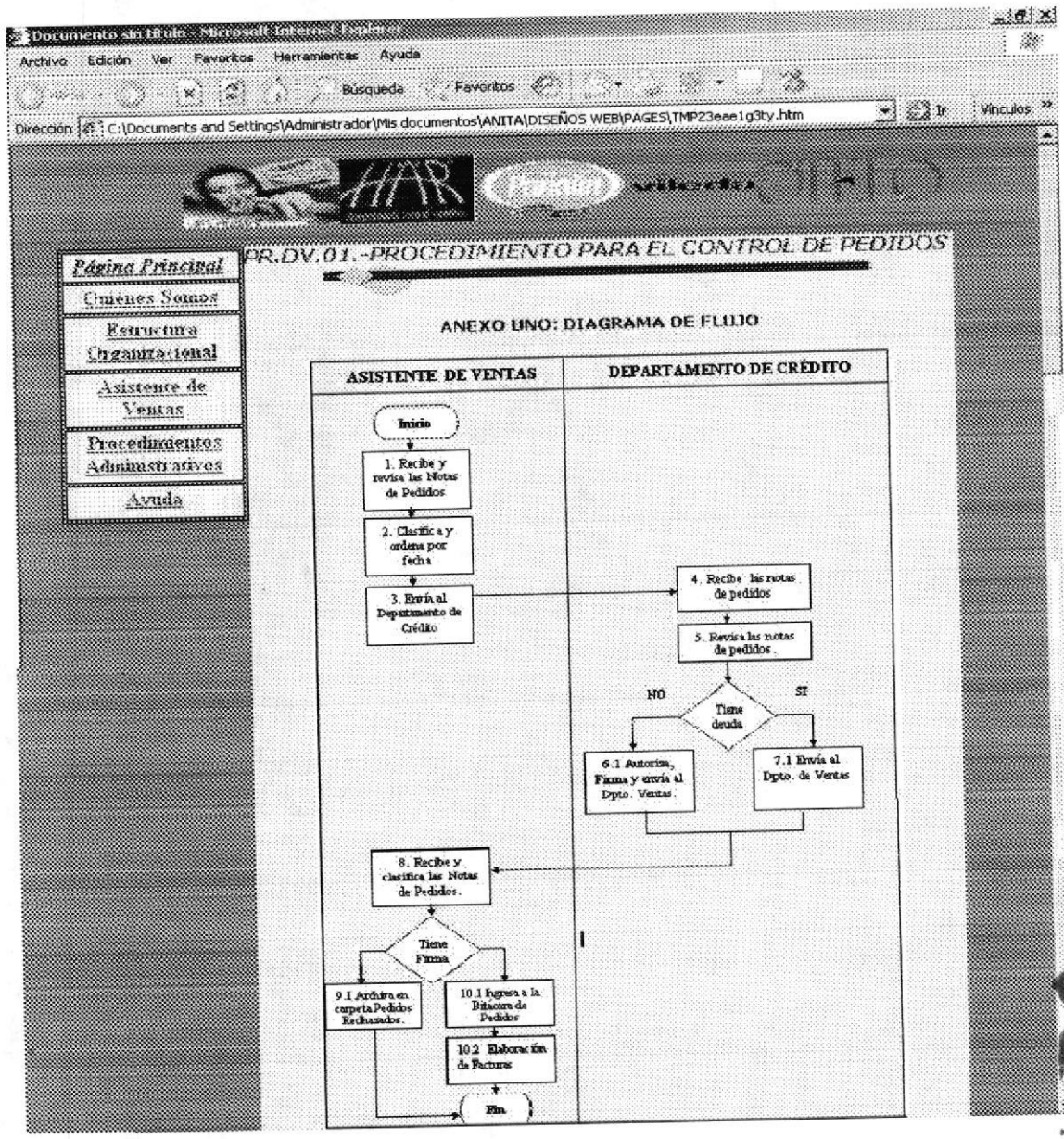


Figura 3.16.- Diagrama de Flujo.

3.11 PÁGINA DE AYUDA

Dentro de la opción menú principal, encontramos una última opción "Ayuda".
Creada con la finalidad de responder las dudas de cómo esta estructurada y como utilizar una página Web.

3.11.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA AYUDA?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción "Ayuda" y dé clic.
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

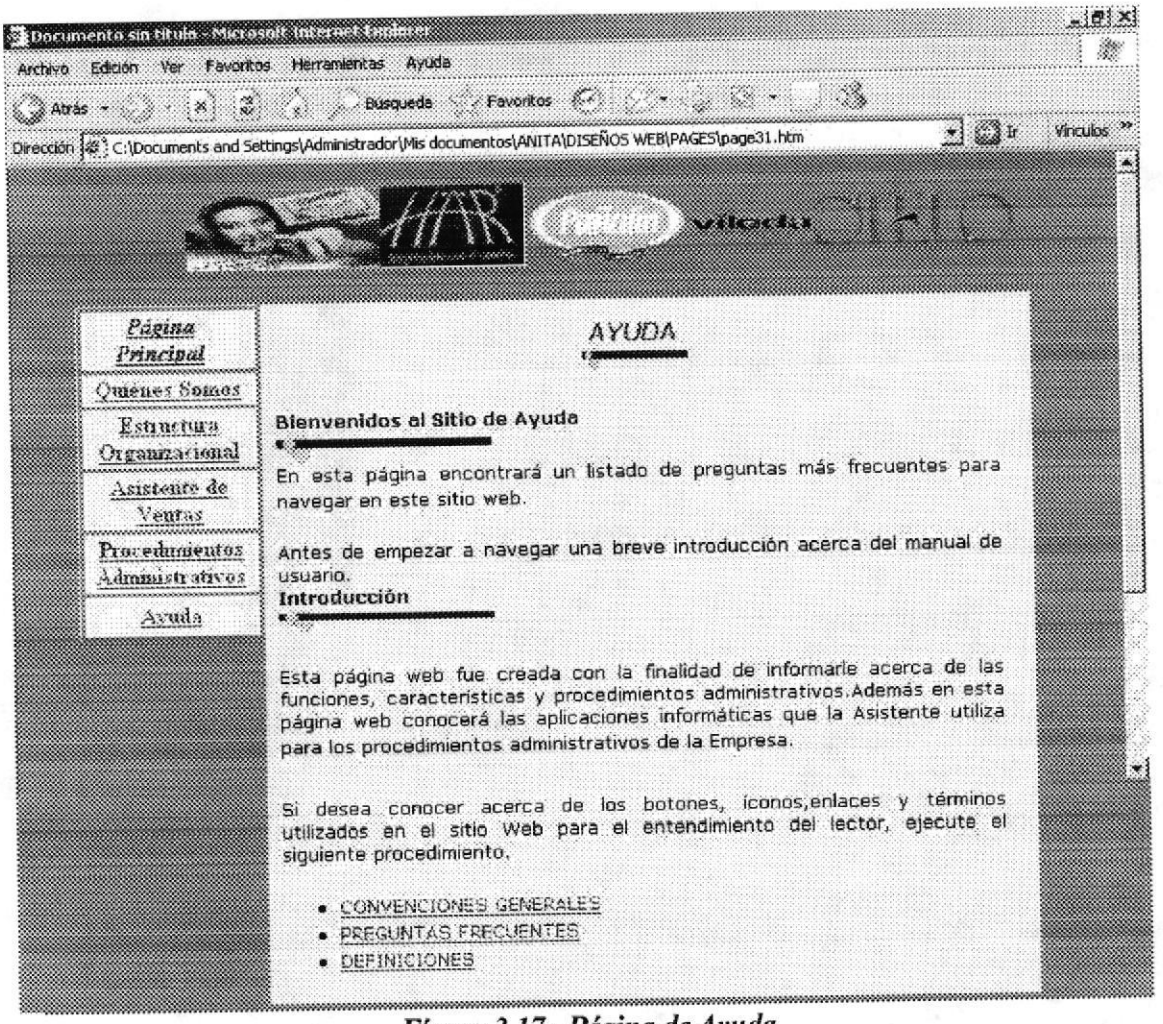


Figura 3.17.- Página de Ayuda

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

3.11.2 ¿CÓMO ACCEDER A LAS CONVENCIONES GENERALES?

Sí, usted desea conocer los diferentes íconos, enlaces y términos utilizados en el sitio Web para una mejor comprensión por parte del lector, ejecute el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **CONVENCIONES GENERALES,** ubicado dentro de la página de "Ayuda"
2. Dé un clic sobre el texto vinculado.
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

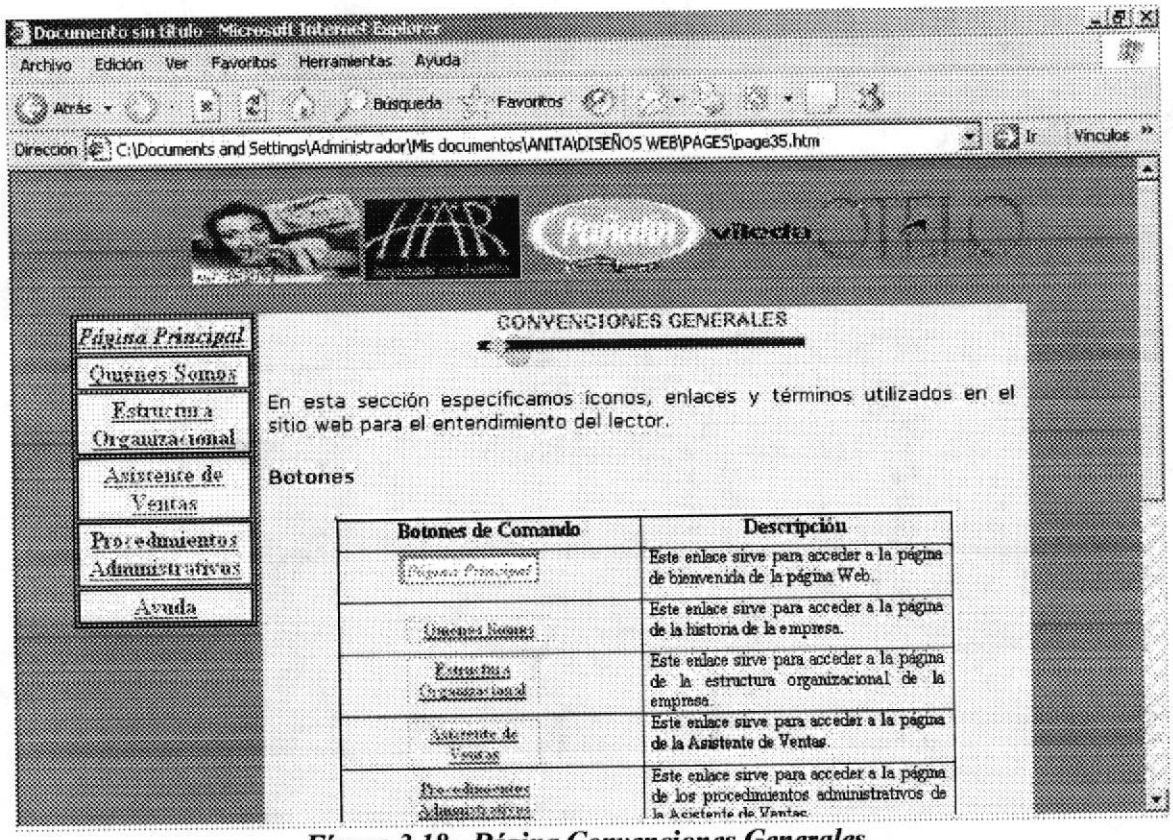


Figura 3.18.- Página Convenciones Generales

Para poder regresar a la página de ayuda utilizaremos el menú principal que se encuentra en el lado izquierdo de la página Web.

3.11.3 ¿CÓMO ACCEDER A LAS PREGUNTAS FRECUENTES?

Sí, usted posee dudas acerca de la utilización del sitio Web, dentro de está página existen preguntas frecuentes, para ingresar a ella ejecute el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **PREGUNTAS FRECUENTES,** ubicado dentro de la página de "Ayuda".
2. Dé un clic sobre el texto vinculado.
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

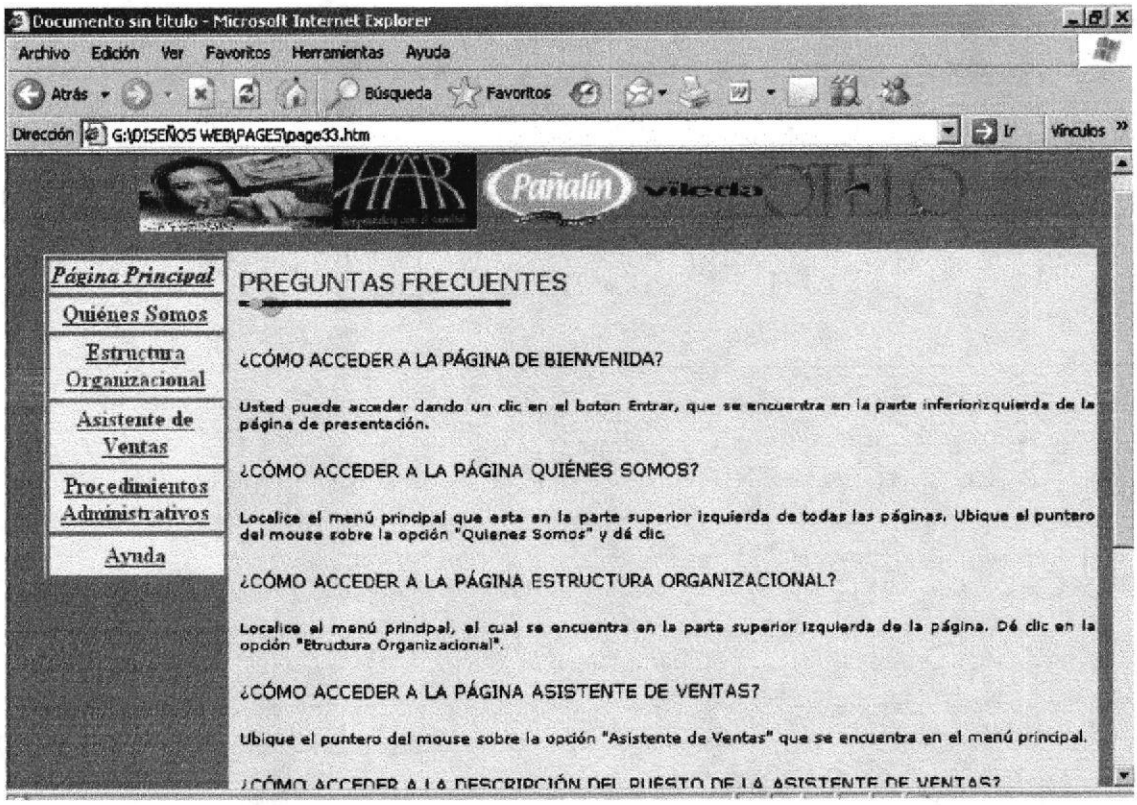


Figura 3.19.- Página Preguntas Frecuentes

Para visualizar la página completa utilizaremos la barra de desplazamiento vertical que se encuentra del lado derecho de la página.

Para acceder a las respuestas de las preguntas frecuentes debe realizar lo siguiente:

- Ubique el puntero del mouse sobre cada pregunta vinculada.

3.11.4 ¿CÓMO ACCEDER A LAS DEFINICIONES?

En esta sección usted encontrará una serie de términos utilizados en el manual de usuario, para ingresar realice el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **DEFINICIONES,** ubicado en la página de ayuda
2. Dé un clic sobre el texto vinculado.
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página.

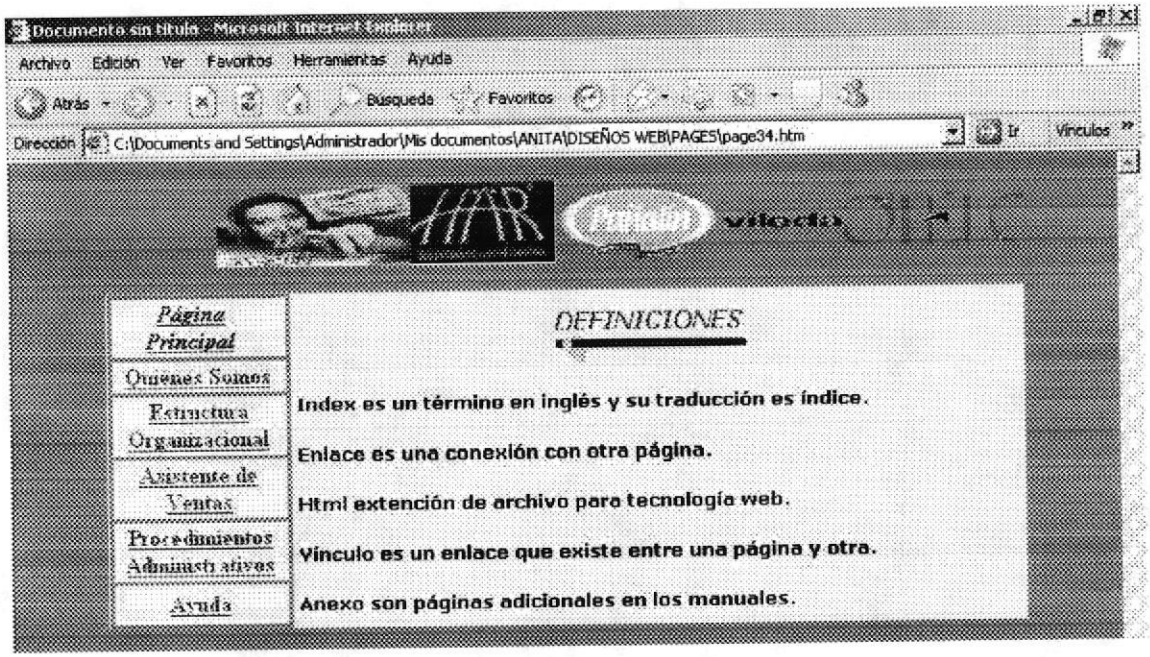


Figura 3.20.- Página Definiciones

Para poder regresar a la página de ayuda utilizaremos el menú principal que se encuentra en el lado izquierdo de la página Web.