

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:

Elaboración y Publicación del Manual de la Asistente
de Bodega de Comandato Utilizando
Tecnología Web

Manual de Organización, Procedimientos y Usuario

AUTORA

Marilza Graciela Cumbices Cumbices

DIRECTOR:

MSc. Glenda Jácome López

Año 2007

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 DE BÓVEDA DE COMANDATO
UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y
USUARIO**

AUTORA:

MARITZA GRACIELA CUMBICOS CUMBICOS

DIRECTOR

MSc. GLENDA JÁCOME LÓPEZ

AÑO

2007



**BIBLIOTECA
CAMPUS
PENHA**

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1

1. LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1. RESEÑA HISTORICA	1
1.2. VISIÓN.....	1
1.3. MISIÓN CLIENTE	1
1.4. MISIÓN COMUNIDAD	1
1.5. SERVICIOS.....	1
1.6. POLÍTICAS DE LA EMPRESA	3
1.6. 1. OBJETIVO	3
1.6.2. ALCANCE	3
1.6.3. POLÍTICAS GENERALES.....	3
1.7. BASE LEGAL	5
1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
1.8.1. ESTRUCTURA ORGANICA	6
1.8.2. ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	7
1.9. LA ASISTENTE DE BÓVEDA	9
1.9.1. CARACTERISTICAS.....	9
1.9.2. COMPETENCIA.....	9
1.9.3. GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL PUESTO	9
1.9.4. UBICACIÓN DEL PUESTO	10
1.9.5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	11
1.9.6. MANEJO DE DOCUMENTOS Y SISTEMA DE ARCHIVO	11
1.9.7. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	12



BIBLIOTECA
CAMPOS
PENA

CAPÍTULO 2

2. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.....	1
2.1. INTRODUCCIÓN.....	1
2.2. SIMBOLOGÍA	1
2.3. CODIFICACIÓN	2
2.4. PROCEDIMIENTOS	2

CAPÍTULO 3

3. MANUAL DE USUARIO	1
3.1. INTRODUCCIÓN.....	1
3.2. A QUIEN VA DIRIGIDO	1
3.3. LO QUE DEBEN CONOCER.....	1
3.4. CONVENCIONES GENERALES	1
3.5. NAVEGACIÓN DEL SITIO WEB	3
3.6. INGRESO AL SITIO WEB	3
3.7. INGRESO A LA PRESENTACIÓN O CARATULA	4
3.8. PÁGINA DE INICIO.....	5
3.9. PÁGINA DE LA ORGANIZACIÓN	6
3.10. PÁGINA DE LA ASISTENTE EJECUTIVA	13
3.11. PÁGINA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS	17
3.12. PÁGINA DE AYUDA.....	24



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

TABLA DE FIGURAS

CAPÍTULO 1.

FIGURA 1. 1 ORGANIGRAMA GENERAL DE COMANDATO	1
FIGURA 1. 2 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE BÓVEDA.....	10

CAPÍTULO 3.

FIGURA 3. 1 BOTONES DE NAVEGACIÓN	3
FIGURA 3. 2 MENSAJE AUTOMÁTICO DE WINDOWS.....	3
FIGURA 3. 3 PANTALLA DE LA UNIDAD LECTORA DEL CD	4
FIGURA 3. 4 PÁGINA DE CARÁTULA.....	5
FIGURA 3. 5 PÁGINA DE INICIO	6
FIGURA 3. 6 MENÚ PRINCIPAL DEL SITIO WEB	6
FIGURA 3. 7 MENÚ SECUNDARIO	7
FIGURA 3. 8 PÁGINA RESEÑA HISTÓRICA.....	7
FIGURA 3. 9 PÁGINA MISIÓN	8
FIGURA 3. 10 PÁGINA VISIÓN	9
FIGURA 3. 11 PÁGINA SERVICIOS	10
FIGURA 3. 12 PÁGINA POLÍTICAS GENERALES.....	11
FIGURA 3. 13 PÁGINA BASE LEGAL	12
FIGURA 3. 14 PÁGINA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	13
FIGURA 3. 15 MENÚ LA ASISTENTE	13
FIGURA 3.16 PÁGINA LA ASISTENTE.....	14
FIGURA 3. 17 PÁGINA UBICACIÓN DEL PUESTO.....	15
FIGURA 3. 18 PÁGINA FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	16
FIGURA 3. 19 PÁGINA RELACIONES ÍTER DEPARTAMENTALES	17
FIGURA 3. 20 MENÚ TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	17
FIGURA 3. 21 PÁGINA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.....	18
FIGURA 3. 22 PÁGINA CODIFICACIÓN.....	19
FIGURA 3. 23 PÁGINA REVISAR DOCUMENTOS.....	20
FIGURA 3. 24 EJEMPLO DE VÍNCULO DE ANEXO.....	21

FIGURA 3. 25 PÁGINA DE ANEXO PAGARE	22
FIGURA 3. 26 PÁGINA VÍNCULO DE DIAGRAMA DE FLUJO	23
FIGURA 3. 27 PÁGINA DE DIAGRAMA DE FLUJO	24
FIGURA 3. 28 MENÚ AYUDA.....	24
FIGURA 3. 29 PÁGINA DE AYUDA.....	25



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

CONTENIDO DE TABLAS

CAPÍTULO 1

TABLA 1. 1 ORGANIGRAMA DE PUESTOS	10
TABLA 1. 2 DOCUMENTOS QUE RECIBE LA ASISTENTE DE BÓVEDA	12
TABLA 1. 3 DOCUMENTOS QUE ENVÍA LA ASISTENTE DE BÓVEDA	12

CAPÍTULO 3

TABLA 3. 1 BOTONES DE COMANDO	1
TABLA 3. 2 CONVENCIONES DEL MOUSE	2
TABLA 3. 3 CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS	2
TABLA 3. 4 CONVENCIONES DE ENLACES	2



BIBLIOTECA
C.A.M.P.
Pinar del Río

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ponerme en el camino del Bien, de la Sabiduría y del Conocimiento.

A mi madre, quien siempre estuvo apoyándome durante toda mi vida con mucho esfuerzo, sacrificio, amor y dedicación. A mis hermanos, amigos, quienes han estado alentando y motivándome a cumplir con mis metas de superación personal.

Agradezco en especial a todas aquellas personas que me apoyaron incondicionalmente tanto en lo moral y espiritual para que siga preparándome como profesional.

A nuestra querida Profesora MAE. Glenda Jácome, mi Directora de Tópico quién con su conocimiento, orientación y enseñanzas me guió en la culminación del mismo.

Maritza Graciela Cumbicos Cumbicos



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

DEDICATORIA

Dedico este Manual a Dios, el Ser Supremo y Soberano quien ha sido un eje fundamental en todo el trayecto de mi vida ya que me ha dado la sabiduría y la fortaleza para terminarlo.

A mis Padres y a mis Hermanos, porque con su gran amor y esfuerzo han logrado pagar mis estudios, para que yo pueda terminar mi carrera de Secretariado Ejecutivo en Sistemas de Información, en esta prestigiosa Universidad.

A mis Maestros quienes de una u otra forma me apoyaron, e inculcaron el amor hacia la carrera.

Maritza Graciela Cumbicos Cumbicos

DECLARACIÓN EXPRESA

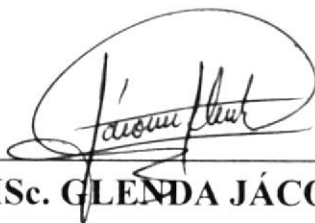
La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Tópico de Graduación nos corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual de la misma nos pertenece al **EDCOM (Escuela de Diseño y Comunicación Visual)** de la ESPOL “Escuela Superior Politécnica del Litoral”.

(Reglamentos de exámenes y títulos profesionales de la Espol)



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

**FIRMA DEL DIRECTOR
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Glenda Jácome', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

MSc. GLENDA JÁCOME

**FIRMA DE LA AUTORA
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**


MARITZA GRACIELA CUMBICOS CUMBICOS



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROLOGO

La importancia de saber como está organizada y estructurada la compañía, permite a la Asistente de Bóveda desempeñar con mayor eficacia su cargo y funciones encomendadas, logrando un buen entorno laboral y brindar sus servicios de calidad a los clientes, para solucionar sus inconvenientes o solicitudes que ellos necesitan resolver.

El conocimiento de los trámites administrativos de un departamento es de suma importancia para que la Asistente de Bóveda pueda desarrollar sus obligaciones, se capacite y preste unos buenos servicios por lo cual debe conocer los pasos a seguir en una área específica de cada uno de los trámites, eso le permite tener una estandarización en la verificación de los créditos y el custodio de los documentos, entre otras actividades.

En la actualidad la tecnología informática ha hecho que la Asistente de Bóveda se capacite y siga superándose para ejercer mejor sus tareas, optimizándole tiempo y esfuerzo, en la elaboración de sus proyectos , informes, ingreso de documentos, navegación de Internet, demostrándolo así en la elaboración de la pagina Web diseñada mediante las herramientas que nos ofrecen los diferentes programas informáticos .

Este manual esta organizado en tres capítulos que son de Organización, Proceso Administrativos y de Usuario que es la guía de cómo usar la pagina Web acerca de los manuales de Organización, Procedimientos, y de Usuario.



BIBLIOTECA
CAMPESES
PEÑA



CAPÍTULO 1 LA ORGANIZACIÓN

1. LA ORGANIZACIÓN

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Somos un grupo de empresas de capital nacional, fundada en el año 1934, en Guayaquil-Ecuador por un grupo de banqueros dirigido por el señor Víctor Emilio Estrada, dedicados a la comercialización de productos de marca de prestigio a nivel mundial tales como electrodomésticos para el hogar, equipos tecnológicos, motos, muebles para el hogar.

Comandato tiene 53 tiendas a lo largo de todo el país y representa la red más grande de almacenes de venta de electrodomésticos ya que por el servicio que brinda a sus clientes proyecta buena imagen en todo el país.

1.2. VISIÓN

Cadena líder de comercialización diferenciada por su seriedad en el servicio

1.3. MISIÓN CLIENTE

Contribuir al bienestar de las personas haciendo accesibles y fáciles de usar productos de entretenimiento y tecnología.

1.4. MISIÓN COMUNIDAD

Contribuir al progreso de la sociedad y apoyar aquellos programas que aporten al bienestar ciudadano, orientados a la conservación.

1.5. SERVICIOS

Una vez que se realiza las ventas los clientes tienen el derecho de gozar de los servicios de post venta que a continuación se detalla:

1.5.1. SEGURO TOTAL GRATIS

- Comandato protege gratis tus electrodomésticos contra robo
- Variaciones de voltaje

- Incendios e Inundaciones, reparándolos sin costo o devolviendo un producto totalmente nuevo

1.5.2. GARANTÍA COMANDATO

Comandato garantiza y certifica que:

- Todos los electrodomésticos incluidas sus piezas son originales de fábrica.
- Han pasado por todas las pruebas que aseguran su perfecto funcionamiento.
- Han pagado todos los impuestos de importación.
- Cumple con las normas de calidad INEN establecidas por el Ecuador.
- Cada electrodoméstico ha sido revisado por técnicos de Comandato.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

1.5.3. ENTREGA GRATIS

Comandato tiene servicio de entrega gratis a domicilio de lunes a sábado, en épocas especiales e inclusive los domingos.

1.5.4. INSTALACIÓN GRATUITA

El personal especializado realizará la instalación gratuita de los artefactos eléctricos en la comunidad de tu domicilio.

1.5.5. CRÉDITO DIRECTO

Si prefiere pagar sus electrodomésticos en cómodas cuotas mensuales, te ofrecemos financiamiento propio. Valido solo en Ecuador.

1.5.6. SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO

Cuenta con varios centros de servicios técnico autorizado a nivel nacional. Estos centros están dirigidos por personal altamente calificado, para cualquier tipo de mantenimiento o desperfecto que nuestros clientes requieran.

1.5.7. ATENCIÓN AL CLIENTE

En nuestros departamentos de atención al cliente podrás realizar consultas, comentarios, preguntas, o expresar cualquier dudas que desees. O si prefieres, contáctate con sercliente@comandato.com

1.6. POLÍTICAS DE LA EMPRESA

1.6. 1. OBJETIVO

Normar las políticas que se deben aplicar en el control de la seguridad dentro del Grupo Corporativo Comandato, y establecer los lineamientos básicos para su aplicación.

1.6.2. ALCANCE

Estas políticas aplican y deberán ser cumplidas por todas las personas que laboran dentro del Grupo Corporativo Comandato, incluyendo los clientes y proveedores.

1.6.3. POLÍTICAS GENERALES

AL PERSONAL DE LA EMPRESA

- Todo el personal administrativo para poder ingresar a la empresa deberá portar la identificación correspondiente.
- Los vehículos particulares que pertenecen al personal de la empresa deben ser registrados al momento de su ingreso y durante la salida.
- Todos los vehículos que ingresen al área de la empresa deben respetar las señales de tránsito y el límite de velocidad.
- El personal administrativo que requiera salir de la empresa, debe esperar que el guardia asignado en la garita principal, realice la apertura de la puerta, previa la confirmación de que no existe riesgo para la empresa con personas sospechosas que se encuentren fuera de ella.
- El personal ejecutivo y administrativo no debe presionar o exigir al guardia para que le abra la puerta en forma inmediata ya que no tiene autorización para hacerlo, la apertura de la puerta únicamente es autorizada por el guardia que cumple la función de centinela en la garita.
- Toda persona que ingrese a la empresa debe ser identificada y registrada en la bitácora de seguridad, y si lleva consigo bolsos, maletas, etc. La revisión de los mismos tanto a la entrada como a la salida.
- El personal no podrá ingresar a la empresa si su estado no es óptimo, esto quiere decir es estado etílico o con olor a licor.

- Esta terminantemente a los empleados, ingresar con artículos para vender en las oficinas y almacenes, de incumplirse con esta norma, será sancionado de acuerdo a las políticas internas del Grupo Corporativo Comandato.
- La empresa decidirá la hora de entrada y salida de su personal y sobre aquellas personas que lleguen fuera de horario.
- Una vez que el personal de la empresa haya ingresado, por ningún concepto puede volver a salir antes de la hora del término de sus labores; en caso de requerirlo, deberá presentar la Solicitud de Permiso de Salida, firmada por el jefe inmediato.
- Se exceptuará la libre circulación de aquel personal que por sus funciones específicas necesitan entrar y/o salir de la empresa; y para lo cual, el Gerente de área lo comunicara mediante un memorando.
- Ninguna persona puede ingresar los días sábados, domingos y/o fuera del horario de trabajo, en caso de querer hacerlo deberá presentar una autorización firmada por el jefe inmediato.
- El personal deberá ser revisada a la hora de salida de sus labores especialmente si lleva consigo maletas, mochilas u objetos que permitan llevar escondido cualquier bien de la empresa.
- El personal de la empresa debe recomendar a sus visitantes o clientes portar sus credenciales personales, las cuales le permitirá su ingreso y evitará inconvenientes con el personal de seguridad.
- El personal de seguridad de la garita principal comunica y confirma con las Srtas. Secretarias de la Gerencia y Jefaturas Departamentales las citas de visitantes que tienen previa con los ejecutivos de la empresa.
- Bajo ningún concepto el personal de seguridad de la garita principal permitirá a los empleados a utilizar el teléfono de la garita.
- En el área de talleres pasado el horario de trabajo todo vehículo debe salir con la autorización firmada del Gerente.
- Todo material o equipo que salga de la empresa deberá tener la autorización escrita y firmada por el gerente del departamento correspondiente.

1.7. BASE LEGAL

La empresa Comandato fue constituida a los veinte días del mes de junio de mil novecientos treinta y cuatro ante el Dr. Julio Peralta Juez 10mo del Guayas. El domicilio actual de Comandato es en la Cdla. Atarazana de Guayaquil-Ecuador.

Para la obtención de cualquiera de los servicios que presta Comandato al público, se lo hará por medio de la suscripción a los contratos de adhesión, o aceptación de condiciones legales previamente informadas a los usuarios por diferentes medios; los cuales están debidamente amparados por las normas o disposiciones legales ecuatorianas. De esta manera, los usuarios o abonados están amparados por la ley Orgánica de Defensa del Consumidor.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.8.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

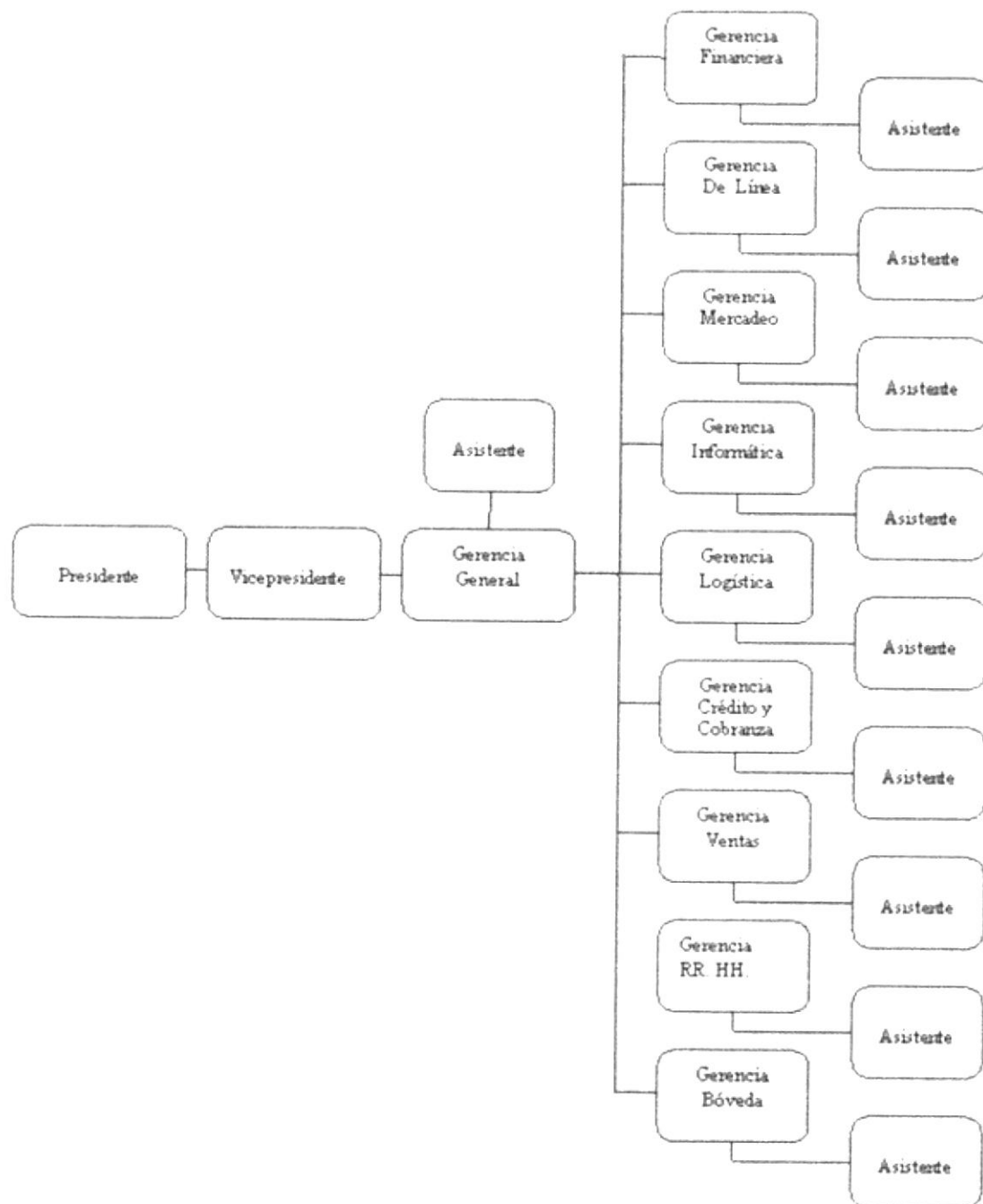


Figura 1. 1 Organigrama General de Comandato

1.8.2. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Departamento Financiero

- Llevar la contabilidad de toda la empresa
- Elaborar los roles de pago de los empleados
- Declarar los impuestos al SRI (Servicio de Rentas Internas)
- Pagar a los proveedores
- Realizar la auditoria interna de la empresa.

Departamento de Mercadeo

- Supervisar todas las publicidades que se realizan para Comandato
- Realizar estudio de mercado a nivel nacional acerca de sus productos.
- Editar y distribuir las revistas de artículos en oferta

Departamento de Líneas

- Establecer los precios de oferta que debe tener cada línea
- Pedir a bodega los artículos necesarios para la venta
- Distribuir las diferentes tipos de línea a cada almacén.

Departamento de Relaciones Humanas

- Pagar bonificaciones a los empleados que hayan superado la meta establecida en venta.
- Verificar los roles de pago de cada empleado
- Establecer los horarios de apertura y cierre para los almacenes en días feriados
- Capacitar al personal cuando se hayan realizados cambios en la empresa.
- Controlar el ingreso y salida del personal.

Departamento de Informática

- Crear nuevas aplicaciones al Sistema Operativo para un mejor desempeño laboral
- Desarrollar y actualizar la página Web de Comandato
- Verificar el buen funcionamiento del Sistema Operativo de la empresa
- Instruir al personal administrativo de Bóveda para la recepción de documentos



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

- Ayudar al gerente de Bóveda a elaborar el reporte de retenciones de comisiones de los vendedores

Departamento de Logístico

- Importar los artículos necesarios para la venta y uso de la empresa
- Llevar el control de pagos a los impuestos aduaneros
- Realizar el inventario de los artículos importados
- Establecer negocios con los proveedores de las diferentes líneas de electrodomésticos

Departamento de Crédito y Cobranza

- Dar crédito a los clientes por las ventas con financiamiento
- Comprobar datos verídicos del cliente tales como números de teléfono, dirección, lugar de trabajo o negocio.
- Cobrar deudas a cliente
- Llevar el seguimiento de los pagos mensuales de las ventas a crédito

Departamento de Ventas

- Supervisar el incremento mensual de ventas realizadas en cada sucursal
- Dirigir a los jefes de almacén para controlar la productividad y desempeño de la empresa
- Cumplir con las metas establecidas en ventas
- Capacitar a los ejecutivos de ventas en el manejo de los documentos a realizarse durante la venta

Departamento de Transporte

- Ingresar en el sistema el inventario de las motos adquiridas por el almacén
- Llevar un control de las ventas de motos
- Inscribir las motos en las aseguradoras
- Elaborar los registros mercantiles
- Delegar los trámites de robo a la aseguradora.

1.9. LA ASISTENTE DE BÓVEDA

1.9.1. CARACTERÍSTICAS

La Asistente de Bóveda para ejercer y desempeñar su cargo deberá ser una persona responsable, leal, honesta, organizada, tener carisma para comunicarse con los demás departamentos, conocer las reglas de etiqueta y protocolo empresarial para que pueda desarrollar los diferentes actos o reuniones a nivel empresarial.

1.9.2. COMPETENCIA

Educación:

Respecto a su formación académica debe poseer título de Secretaria Ejecutiva o afines, saber hablar y escribir inglés por lo menos un sesenta por ciento, conocimientos de contabilidad básica y auditoría.

Experiencia:

Mínimo 2 años de experiencia en el cargo.

1.9.3. GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL PUESTO

Propósito Dirigir, organizar, supervisar, y custodiar los documentos archivados en Bóveda.

Reporta a: Gerente de Bóveda

Coordina con: Gerente de Bóveda

Supervisa a: Auxiliar Administrativo 1
Auxiliar Administrativo 2
Auxiliar Administrativo 3
Auxiliar de Archivo
Auxiliar de Títulos de Propiedad



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENA

1.9.4. UBICACIÓN DEL PUESTO

La ubicación de la Asistente de Bóveda esta el departamento de Bóveda después del jefe de Bóveda, a continuación se demuestra en el organigrama del departamento de Bóveda.

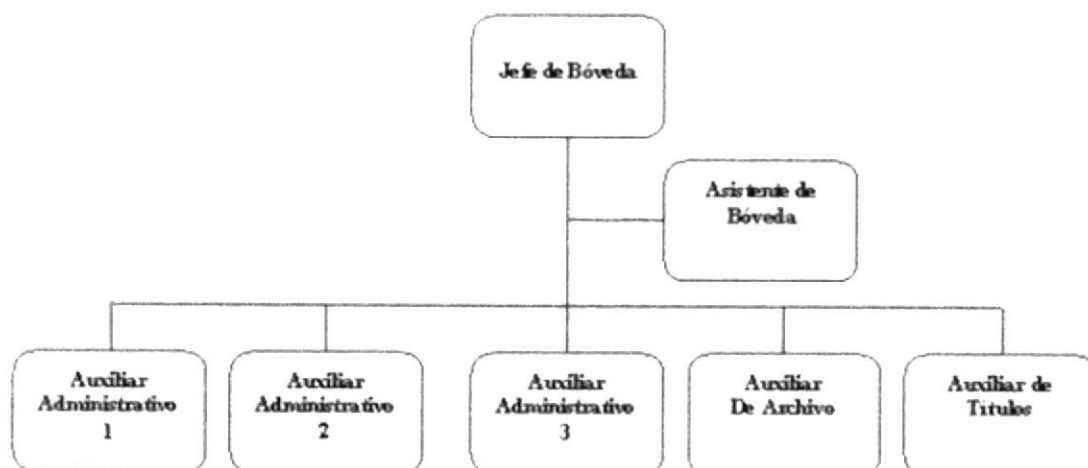


Figura 1. 2 Organigrama del Departamento de Bóveda

A continuación se muestra en el organigrama de puestos las plazas de trabajo que se requieren y las ocupadas en el departamento de Bóveda.

	E	R
Gerencia de Bóveda	7	7
Jefa de Bóveda	1	1
Asistente	1	1
Auxiliar Administrativo	3	3
Auxiliar de Archivo	1	1
Auxiliar de Títulos	1	1

Tabla 1. 1 Organigrama de Puestos

E= Existentes

R= Requeridos

1.9.5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Permanentes:

- * Custodiar los pagares y cheques todos los días
- * Revisar los créditos que pagan con cheques diariamente.
- * Planificar la Agenda del Gerente de Bóveda todos los días
- * Verificar los reportes de ventas diarios de los almacenes de Guayaquil
- * Controlar la salida de los documentos a otros departamentos.
- * Verificar y enviar los pagares que se emiten los títulos de propiedad esto se lo realiza todos los días.

Periódicas:

- * Realizar el reporte de los créditos que no estén con la documentación completa.
- * Elaborar el listado mensual de pagares que tienen título.
- * Enviar a endosar los pagares con las firmas correspondientes.
- * Entregar la cartera de pagares a **TELBEC**



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

Eventuales:

- * Asistir a seminarios fuera de la ciudad cada seis meses.
- * Reemplazar al Gerente de Bóveda cuando este se encuentra fuera de la ciudad anualmente.

1.9.6. MANEJO DE DOCUMENTOS Y SISTEMA DE ARCHIVO

En el departamento Bóveda la Asistente maneja cuatro tipos de documentos que son: pagaré, contratos, registros mercantiles y cheques post-fechados; estos documentos deben ser receptados, revisados e ingresados en el sistema.

El sistema de archivo que se utiliza es alfanumérico de forma ascendente clasificados por almacenes ya sean locales que son de Guayaquil, y foráneos de provincias, archivados en folios que se guardan con adhesivos en los archivadores.

1.9.7. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

Para poder comunicarse y trabajar en conjunto con los demás departamentos la Asistente de Bóveda debe recibir documentos como:

RECIBE DE	CARGO QUE OCUPA	DOCUMENTO	TRAMITE REALIZAR
Departamento de Transporte	Mensajero	Registro mercantiles de la venta de moto	Archivar
Departamento de Crédito y Cobranza	Mensajero	Listados de los pagares cancelados	Sacar el documento, sellarlo como cancelado y enviar al almacén
Departamento de Contabilidad	Secretaria	Cheques	Revisar, verificar, ingresar los datos al sistema enviar a caja para que sean depositados.

Tabla 1. 2 Documentos que recibe la Asistente de Bóveda

La Asistente Bóveda para comunicarse con los de más departamentos debe enviar los siguientes documentos:

ENVIA A :	CARGO QUE OCUPA	DOCUMENTO	TRAMITE REALIZAR
Departamento de Crédito y Cobranza	Mensajero	Listado de títulos con el recibí conforme	Archivar
Departamento de Crédito y Cobranza	Mensajero	Pagares Cancelados	Enviar a los almacenes para entregar a los clientes.
Departamento de Transporte	Secretaria	Registro Mercantiles	Reporta a la aseguradora en caso de robo o levantamiento de gravamen por cancelación total.

Tabla 1. 3 Documentos que envía la Asistente de Bóveda



CAPÍTULO 2

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS










2. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

2.1. INTRODUCCIÓN

Es importante que la Asistente de Bóveda conozca los procedimientos que se realizan en el custodio, y verificación de los documentos originales de las ventas con financiamiento, con el fin de hacer mas productivo su trabajo y ahorrar tiempo y costo.

2.2. SIMBOLOGÍA

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

	Inicio o Fin del Procedimiento
	Tarea, labor o actividad
	Decisión
	Conector dentro de la página
	Líneas de flujo
	Documento
	Conector fuera de la página

2.3. CODIFICACIÓN

Para identificar los documentos que se van a llevar en este procedimiento se ha implantado unos códigos estructurados de la siguiente manera:

Primera Sección: Identifica los documentos que aparecen en el procedimiento, y esta representado por dos caracteres:

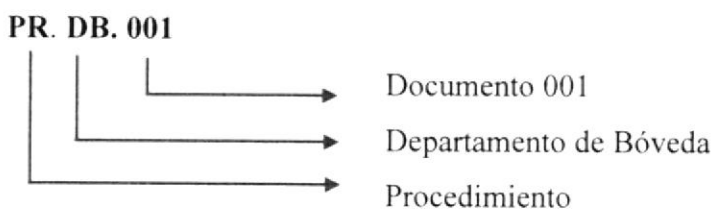
- PR** Procedimiento
- DF** Diagrama de Flujo
- FR** Formularios
- PL** Políticas

Segunda Lección: Identifica el área donde es generado el documento, y esta representado por dos caracteres:

- DB** Departamento Bóveda

Tercera Sección: Número secuencial para identificar el número de documento que se va a generar

Ejemplo: Procedimiento para Receptar y Verificar documentos



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

2.4. PROCEDIMIENTOS

- PR.DP.001.** Procedimiento para Receptar y Verificar documentos
- PR.DP.002** Procedimiento para Revisión de Solicitud de Tarjeta Creditodo
- PR.DP.003** Procedimiento para Emisión de Títulos.
- PR.DP.004** Procedimiento para Revisión de Registros Mercantiles.



PR.DB.001

PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS**Elaborado por:** Maritza Cumbicos**Firma:** _____**Aprobado por:** Blanca Malavé**Firma:** _____**Fecha de Aprobación:** 23 de Junio de 2007**Página:**

1/8

CONTENIDO

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Responsabilidad	2
4.- Revisión	2
5.- Documentos Aplicables	2
6.- Procedimiento	3
7.- Lista de Distribución	3

ANEXOS

UNO: Diagrama de Flujo	4
DOS: Solicitud de Crédito	5
TRES: Pagare	6
CUATRO: Contrato de Compra Venta	7
CINCO: Reporte de Recepción de Documentos	8

Revisión No.	Registrado Por:	Fecha de Emisión
1		25/05/2007

PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS**PR.DB.001****Página 2 de 8****1. OBJETIVOS**

Realizar con exactitud la verificación de los pagares y contratos de las ventas realizadas a crédito, para luego ingresarlos en el sistema, y así tener constancia que los documentos han ingresado correctamente al departamento de Bóveda.

2. ALCANCE

Este procedimiento ha sido desarrollado para la Asistente del departamento de Bóveda para que revise minuciosamente los datos, de las solicitudes, los pagares y contratos.

3. RESPONSABILIDADES

- El jefe del departamento de Organización y Métodos es la persona encargada de revisar, autorizar los procedimientos realizados para el departamento de Bóveda.
- La Asistente de Bóveda es la persona que puede pedir cambios a futuro cuando sea necesario.

4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este Procedimiento debe ser revisado cada 6 meses por la persona responsable, para verificar su rendimiento.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

- DF.DB.001.** Diagrama de flujo del Procedimiento para Receptar y Verificar documentos.
- FR.DB.001.** Solicitud de Crédito
- FR.DB.002.** Pagaré
- FR.DB.003.** Contrato de Compra Venta.
- FR.DB.004** Reporte de Recepción de Documentos



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENA

6. PROCEDIMIENTO

Asistente de Bóveda:

1. Recepta los documentos de las ventas de los almacenes. Ver anexos del 2 al 3.(FR.DB. 001. Solicitud de Crédito, FRDB.002. Pagare, FR.DB.003. Contrato.)
2. Revisa documentos recibidos; verificando que la secuencia de la factura con el pagare coincidan, los nombres y firmas sean iguales a los de la cédula escaneada, los documentos deberán tener las firmas del jefe de almacén y vendedor.

Si no tiene novedades ir al paso siete

3. Si el documento tiene novedades se reporta al jefe de almacén para que lo regule.
4. Envía documento que tiene novedades al jefe de almacén.

Jefe de Almacén

5. Recibe documentos de la Asistente de Bóveda para regularlos

Asistente de Bóveda

6. Recibe el pagare y contrato regulado por el jefe del almacén para ser archivado.
7. Imprime el reporte de los documentos. Ver anexo 5 (FR.DB.004) Reporte de Recepción de Documentos.
8. Envía los pagares y contratos a endosar a los auditores

Auditores

9. Auditores reciben los pagares y contratos para ser firmados

Asistente de Bóveda

10. Recibe pagares y contratos firmados por los auditores
11. Archiva pagares y contratos.

Fin del procedimiento

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Gerente de Organización y Métodos	Original
Jefe de Bóveda	Copia
Asistente de Bóveda	Copia
Auditores	Copia

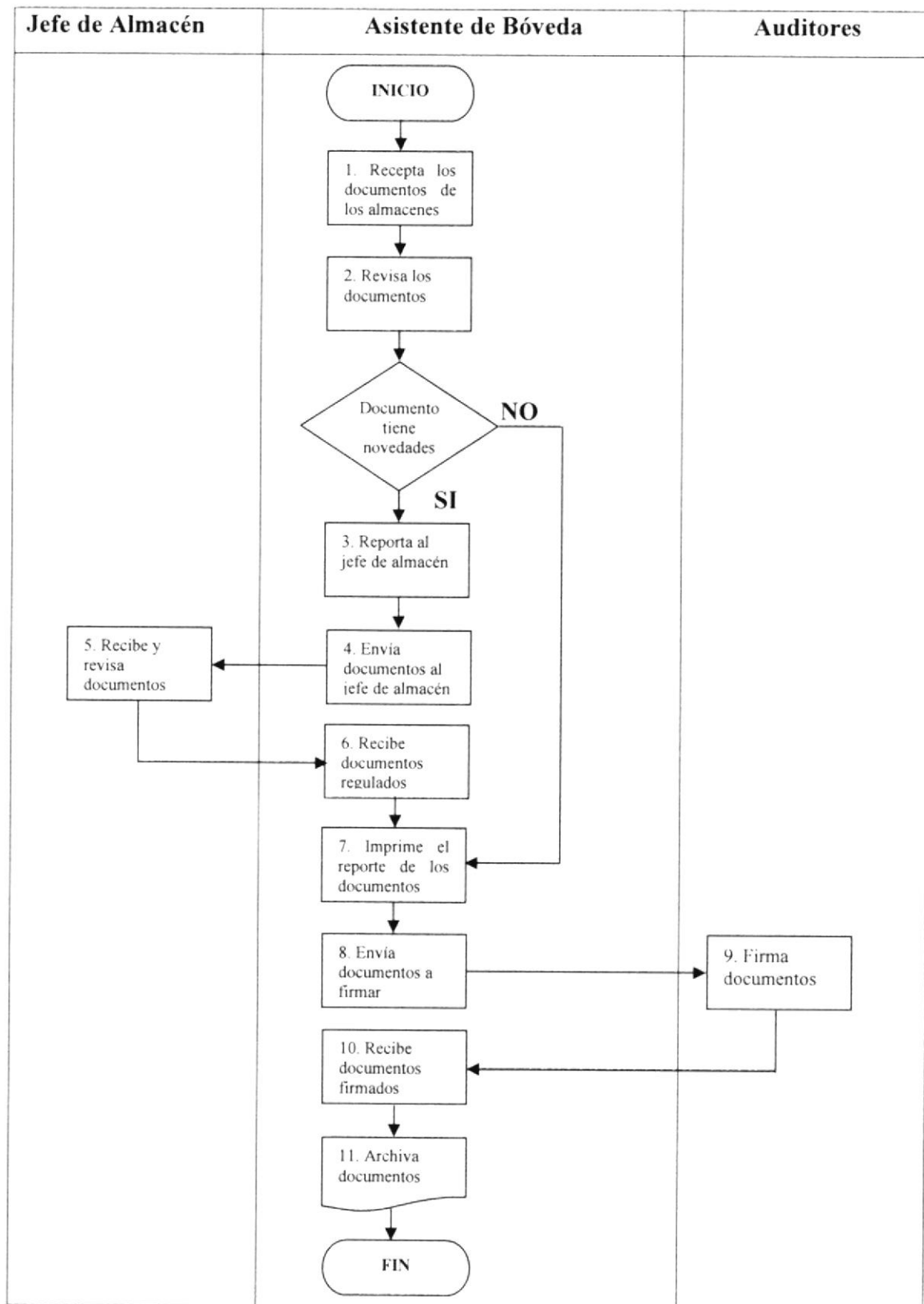


BIBLIOTECA
CAMPUS
PENA

PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS
PR.DB.001 **Página 4 de 8**

ANEXO UNO

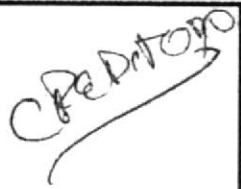
(DF.DB. 001) Diagrama de Flujo




PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS
 PR.DB.001 Página 5 de 8

ANEXO DOS

(FR.DB.001) Formulario de Solicitud de Crédito





COMPAÑIA GENERAL DE COMERCIO Y MANDATO S.A

SOLICITUD DE CREDITO No. A71 0005965 No. DE SOLICITUD SISTEMA: _____

DATOS	CLIENTE	GARANTE
R.U.C.I.	1201824792	
APELLIDOS	MOREIRA INSUASTE	
NOMBRES	GALO ENRIQUE	
NOMBRES DEL CONYUGE	JENNY ELIZABETH ABANGUAYEN	
CI		
DOMICILIO	Pro Bounel, Calle 13era 14to Norte	
DUEÑO CASA	ARRENTADA	
ALQUILA	MONTO: 6 AÑOS	
	TIEMPO:	
TELEFONO	095580202	
FECHA NACIMIENTO	23 Oct. 1963	
ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	DIA DE PAGO
CASADO	Ecuatoriano	
	DOMICILIO	CORRESPONDENCIA
	<input type="checkbox"/>	LABORAL <input type="checkbox"/> NEGOCIO <input type="checkbox"/>

INFORMACION COMPLEMENTARIA

DATOS	CLIENTE	GARANTE
NOMBRE EMPRESA/ NEGOCIO	Maestro Constructo	
- CARGO	INDEPENDIENTE	
- DIRECCION	Varios lugares	
- TELEFONO		
- ANTIGUEDAD	10 AÑOS	
- SUELDO	\$4000 M.S.	
TRABAJO ANTERIOR SI EL ACTUAL ES MENOR A 6 MESES		
- TELEFONO		
OTROS	- INGRESOS	
	- CONCEPTO	
BANCO	- NOMBRE	
	- CTA. CTE. #	
REF. COMERCIAL	1) COMANDATO	
	2)	
TARJETA DE CREDITO		
	LUZ	
	AGUA	
	PREDIO	
	VEHICULO / MARCA	
	PLACA / AÑO	
	RUC	
PARIENTE QUE NO VIVA CON USTED	JENYMAR GARCIA	
	- DIRECCION	JENYMAR
	- TELEFONO	


© Promer y Afiliados S.A. - P.O. BOX 171068 - QUITO

PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS

PR.DB.001 **Página 6 de 8**

ANEXO TRES

(FR.DB.002) Formulario de Pagare



PAGARE A LA VISTA CON VENCIMIENTOS SUCESIVOS

Av. Dr. Elias Nunez Viqueza 518 y Av. Carlos Luis Plaza Dávalos
Guayaquil - Ecuador Ref. N° _____ POR: US\$ _____

Deponemos y pagare (entramos incondicional e irrevocablemente en la ciudad de Guayaquil o en cualquier otro lugar en que fuere (nos) reconvenido (s)), a la
Compañía **COMPANIA GENERAL DE COMERCIO Y MANDATO S.A.**, la cantidad de _____

Mesetramente (nos) obligamos (nos) (nuestros) (nuestros) a pagar el valor antes mencionado en _____ cuotas con los vencimientos sucesivos que se
indican en la siguiente tabla:

N°	Fecha de Vencimiento	Valor

En la fecha de vencimiento de los antedichos valores, me obligo a pagar los mismos en dólares de los Estados Unidos de América con la tasa de
interés del _____ % anual, desde la fecha de suscripción hasta el vencimiento de cada plazo señalado.

Declaro (nos) que en el evento de la falta de pago oportuno de una cualquiera de las obligaciones antes detalladas, el acreedor podrá declarar
de plazo vencido las cuotas posteriores, exigir al (a los) deudor (es) y/o a su garante (si el inmediato pago de la totalidad del crédito más los gastos
y costas a que hubiera lugar). Sobre los valores en mora reconoceré (remitos) adicionalmente los intereses a la tasa máxima que para el efecto
prevalece en las Regulaciones del Banco Central, vigentes al tiempo del pago de cada una de las obligaciones.





4) En cumplimiento de lo acordado, (nos) (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros. Autorizo (amos) al acreedor a
disponer de todos los bienes o bienes que tuviere a mi (nuestro) favor, para aplicarlos al pago total o parcial de esta obligación.

Cubriremos todos los gastos y honorarios judiciales y extrajudiciales que ocasiona el cobro de las cuotas u obligaciones de pago contenidas en
este instrumento, aun cuando no llegare a pronunciarse la sentencia, bastando para determinar el monto, la sola afirmación del acreedor.

5) (Protesto - Exímese) la presentación para el pago y de avisos por falta de este. Renuncio (amos) domicilio, fueros y el derecho de apelación de
todos los fueros, y toda ley o excepción que pudiera favorecerme (nos) en juicio o fuera de él, y me (nos) someto (emos) a los jueces competentes
de la ciudad de Guayaquil o al que escoja la compañía acreedora y al (al) Jefe Ejecutivo o Verbal, Sumario o elección del demandante.

En caso de existir hacerse por parte de mi (de) mis (nuestros) herederos sin el consentimiento del acreedor.

Visito bueno

Por (Por) Garantizo (amos) incondicional e irrevocablemente, el pago del pagare a la vista, que antecede por el (los) suscriptor (es). Renuncio
al domicilio y a toda ley o excepción que pudiera favorecerme (nos) en juicio o fuera de él, y me (nos) someto (emos) a los jueces competentes
de la ciudad de Guayaquil o al que escoja la compañía acreedora y al (al) Jefe Ejecutivo o Verbal, Sumario o elección del demandante.

Renuncio (amos) también a los beneficios de gracia y exención, el de división entre mis (nuestros) herederos, cualquier ley, excepción o derecho
que pueda favorecerme (nos), así como la apelación y recurso de hecho. Sin protesta.

RDVE DA

PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS
PR.DB.001 Página 7 de 8

ANEXO CUATRO

(FR.DB.003) Formulario de Contrato de Venta

Formulario de Contrato de Venta con cláusula de reserva de dominio a favor de la vendedora. Incluye secciones como: PRIMERA: Intervinientes, TERCERA: Objeto, CUARTA: Precio, QUINTA: Recepción, SEXTA: Falta de Pago, SEPTIMA: Gastos, OCTAVA: Dominio, Jurisdicción y Competencia. Incluye firmas de la vendedora y el comprador.

PROCEDIMIENTO PARA RECEPTAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS


PR.DB.001

Página 8 de 8

ANEXO CINCO

(FR.DB.004) Formulario de Reporte de Recepción de Documentos

RECEPCION DE DOCUMENTOS		BOVEDA GYE		Tel. Rec. 25754111 1011 14	
				Fax: 25754111	
CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN		CÓDIGO DE LA BOVEDA		CÓDIGO DE LA CATEGORÍA	
CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN		CÓDIGO DE LA BOVEDA		CÓDIGO DE LA CATEGORÍA	
1. RECEPTADOS					
81N-0000	021-002-0040	20070001	0004-0000	LAIHAL, ESE, TE, J. ABBONDANTE	ACTIVA
1121-0001	021-002-0040	20070002	0004-0000	SORIANO, DON CARLOS DE LA CRUZ	ACTIVA
1121-0002	021-002-0040	20070003	0004-0000	RODRIGUEZ RUBIO, LUIS ADRIAN	ACTIVA
1121-0003	021-002-0040	20070004	0004-0000	MUÑOZ DOMÍNGUEZ RONALD ANTONIO	ACTIVA
1121-0004	021-002-0040	20070005	0004-0000	DOMÍNGUEZ ALTEAGA PABLO CESAR	ACTIVA
1121-0005	021-002-0040	20070006	0004-0000	GONZALEZ, JUAN CARLOS GONZALEZ	ACTIVA
1121-0006	021-002-0040	20070007	0004-0000	FRUTOS, JUAN MIGUEL ESTEBAN	ACTIVA
1121-0007	021-002-0040	20070008	0004-0000	DE SORIANO, JOSE TIBERCIO DE LA CRUZ	ACTIVA
1121-0008	021-002-0040	20070009	0004-0000	DE SORIANO, JOSE TIBERCIO DE LA CRUZ	ACTIVA
1121-0009	021-002-0040	20070010	0004-0000	KAMPEZ TOMALA, ANTONIO RAMON	ACTIVA
1121-0010	021-002-0040	20070011	0004-0000	HERNANDEZ EUSEBIO EDWIN ESTEBAN	ACTIVA
1121-0011	021-002-0040	20070012	0004-0000	SAENZ ORRALMA, PEDRO MIGUEL	ACTIVA
1121-0012	021-002-0040	20070013	0004-0000	THAI EN STEFFENSE, MILENKA BURE	ACTIVA
1121-0013	021-002-0040	20070014	0004-0000	LAGALLAR, JOSE ANTONIO SANCHEZ	ACTIVA
1121-0014	021-002-0040	20070015	0004-0000	MALAVE, BETTEK, HENRI, DANIEL	ACTIVA
1121-0015	021-002-0040	20070016	0004-0000	ROSA SUAREZ ROSARIO	ACTIVA
1121-0016	021-002-0040	20070017	0004-0000	MONTAÑAN, CARLOS DE ELON, MIGUEL	ACTIVA
1121-0017	021-002-0040	20070018	0004-0000	GRANITO, DANIEL ESTEBAN RAMON	ACTIVA
1121-0018	021-002-0040	20070019	0004-0000	DE LA CRUZ, YSABELLA YANIS, CRISTINA	ACTIVA
# Fact. = 19					
2. DEVUELTO					
81N-0000	021-002-0040	20070020	0004-0000	SUAREZ SUAREZ AGNÉS, ARIANNE	ACTIVA
1121-0019	021-002-0040	20070021	0004-0000	SUAREZ SUAREZ AGNÉS, ARIANNE	ACTIVA
# Fact. = 2					
Total Fact. = 21					



**BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA**



PR.DB.002

**PROCEDIMIENTO PARA REVISAR SOLICITUDES DE TARJETAS
CREDITODO**

Elaborado por: Maritza Cumbicos

Firma: _____

Aprobado por: Blanca Malavé

Firma: _____

Fecha de Aprobación: 23 de Junio de 2007

Página:

1/5

CONTENIDO

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Responsabilidad	2
4.- Revisión	2
5.- Documentos Aplicables	2
6.- Procedimiento	3
7.- Lista de Distribución	3

ANEXOS

UNO: Diagrama de Flujo	4
DOS: Solicitud de Tarjeta Crédito	5

Revisión No.	Registrado Por:	Fecha de Emisión
1		25/05/2007

**PROCEDIMIENTO PARA REVISAR SOLICITUDES DE TARJETAS
CREDITODO****PR.DB.002****Página 2 de 5****1. OBJETIVOS**

Verificar las firmas y datos de las solicitudes de las tarjetas creditodo para comprobar que esta solicitud este digitalizada en el sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento ha sido desarrollado para que la Asistente del departamento de Bóveda, revise si los datos de las solicitudes que se emite antes de aceptar un crédito son correctos.

3. RESPONSABILIDADES

- El jefe del departamento de Organización y Métodos es la persona encargada de revisar, autorizar los procedimientos realizados para el departamento de Bóveda.
- La Asistente de Bóveda es la persona que puede pedir cambios a futuro cuando sea necesario.

4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este Procedimiento debe ser revisado cada 6 meses por la persona responsable, para verificar su rendimiento

5. DOCUMENTOS APLICABLES

DF.DB.002. Diagrama de flujo del Procedimiento para Revisar Tarjetas Creditodo.

FR.DB.005. Solicitud de tarjeta creditodo.

**PROCEDIMIENTO PARA REVISAR SOLICITUDES DE TARJETAS
CREDITODO**

PR.DB.002

Página 3 de 5

6. PROCEDIMIENTO

Asistente de Bóveda:

1. Recpta las tarjetas Creditodo de los almacenes
2. Revisa los datos de las solicitudes para las tarjetas creditodo tales como; el nombre, número de cedula, datos del lugar de trabajo del cliente, datos del garante, la firma del jefe del almacén y la del vendedor de cada almacén. Ver anexo 2 (FR.DB.005) Solicitud de Tarjeta Creditodo.
3. Verifica en el sistema las firmas del garante y del cliente.
4. Comprueba en el sistema si esta digitalizada la solicitud.

Si el documento no tiene novedades ir al paso nueve.

5. Si el documento no esta digitalizado y no tiene los datos respectivos del cliente se devuelve a los almacenes con el respectivo reporte.

Jefe del Almacén:

6. Jefe del almacén recibe la solicitud y corrige los datos
7. Envía la solicitud corregida

Asistente de Bóveda:

8. Recibe la solicitud y envía solicitudes a la auxiliar de archivo.

Auxiliar de Archivo

9. Archiva Solicitudes

Fin de Procedimiento

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Gerente de Organización y Métodos	Original
Jefe de Bóveda	Copia
Asistente de Bóveda	Copia
Auditores	Copia

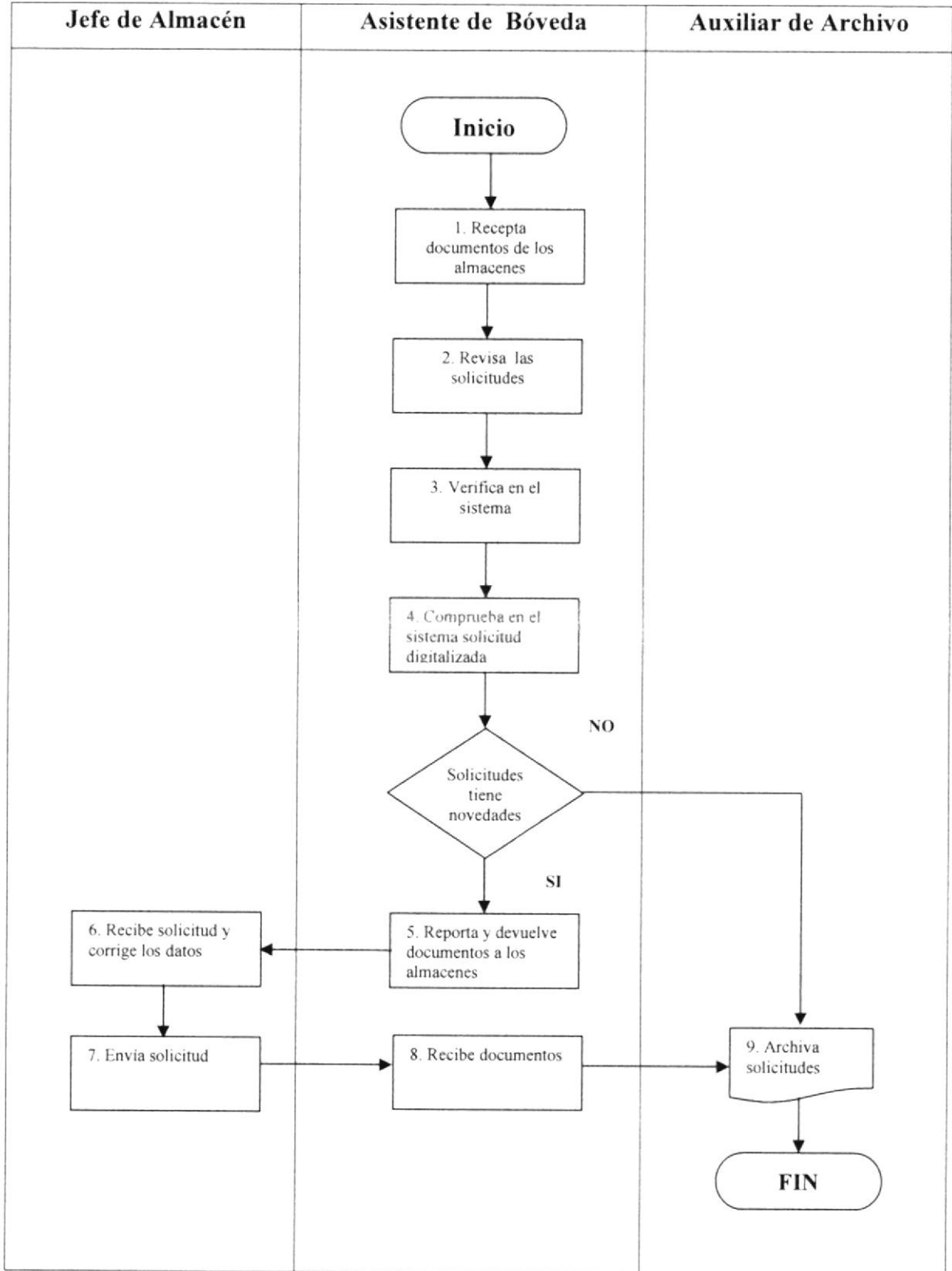


BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA REVISAR SOLICITUDES DE TARJETAS CREDITADO
PR.DB.002 Página 4 de 5

ANEXO UNO

(DF.DB. 002) Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO PARA REVISAR SOLICITUDES DE TARJETAS CREDITADO

PR.DB.002

Página 5 de 5

ANEXO DOS

(FR.DB. 005) Formulario de Solicitud de Tarjeta Creditado

Solicitud de Tarjeta Creditado N° 038647

Datos del Tarjetahabiente		Datos del Garantista		Solicitud de Crédito													
Datos Personales Apellido: <u>Pandana Figuera</u> Nombre: <u>Julio Washington</u> Domicilio: <u>San Antonio IV 2/50 Diagonal a Barrio de Santo Domingo</u> Estado civil: <u>Conjugal</u> Ocupación: <u>Secundaria</u> Teléfono: <u>097670643</u> Fecha de nacimiento: <u>09/11/68</u>		Datos Personales Apellido: _____ Nombre: _____ Domicilio: _____ Estado civil: _____ Ocupación: _____ Teléfono: _____ Fecha de nacimiento: _____		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Descripción</th> <th>Monto</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><u>tarjeta crédito</u></td> <td><u>600</u></td> <td><u>283.00</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td><u>167.00</u></td> </tr> </tbody> </table>		Cantidad	Descripción	Monto	Precio	1	<u>tarjeta crédito</u>	<u>600</u>	<u>283.00</u>				<u>167.00</u>
Cantidad	Descripción	Monto	Precio														
1	<u>tarjeta crédito</u>	<u>600</u>	<u>283.00</u>														
			<u>167.00</u>														
Datos del Hogar Tipo de vivienda: <input checked="" type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Otro Dirección: _____ Fecha de construcción: _____ Valor de la casa: _____ Monto de hipoteca: _____ Fecha de pago: _____		Datos del Hogar Tipo de vivienda: <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Otro Dirección: _____ Fecha de construcción: _____ Valor de la casa: _____ Monto de hipoteca: _____ Fecha de pago: _____		Para Uso Exclusivo de Comandato Nombre del negocio: <u>Banko Nacion</u> Código: <u>1913</u> Sucursal: <u>Sucursal</u> Firma: _____ Nombre: <u>Juan Hernandez</u> Fecha: <u>03/05/2019</u> Firma: _____ Concepto: <u>200.00</u> Saldo a favor: <u>200.00</u> Cuenta: _____ Valor cuota: <u>21.00</u> Faltas: <u>X 12 meses</u> Adquisición: _____ Número: _____ Valor: _____ Fecha: _____ Nombre: _____ Valor: _____ Fecha: _____													
Información Complementaria Nombre Empresa / Negocio: <u>Secundaria / Pastelería Pandana</u> Cargo: <u>Operador de Equipo</u> Dirección: <u>San Antonio IV 2/50</u> Teléfono: <u>099424243</u> Antigüedad: <u>9 años</u> Sueldo: <u>\$ 350.00</u>		Información Complementaria Nombre Empresa / Negocio: _____ Cargo: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Antigüedad: _____ Sueldo: _____		Referencias Referencia Bancaria (1): _____ Referencia Bancaria (2): _____ Referencia Comercial (1): _____ Referencia Comercial (2): _____													
Fecha de Crédito: _____ Referencia Comercial (1): <u>Comandato creditado</u> Referencia Comercial (2): _____ Lic: _____ Vehículo / Marca: _____ Placa: _____ Parentesco con el solicitante: _____ Domicilio: <u>San Antonio</u>		Fecha de Crédito: _____ Referencia Comercial (1): _____ Referencia Comercial (2): _____ Lic: _____ Vehículo / Marca: _____ Placa: _____ Parentesco con el solicitante: _____ Domicilio: _____		Nota: Me comprometo a pagar puntualmente las cuotas mensuales en el momento y lugar que el departamento de crédito indique los datos que están consignados y a no otorgar el crédito si se comprueba falencias en los datos o información solicitada. Asimismo autorizo a Comandato para que procese, transfiera e entregue mi (nuestro) comportamiento de crédito a las autoridades competentes, organismos de control, todas las instituciones financieras y otras instituciones o personas jurídicas según el reglamento interno aplicable. Firma: _____ C.I. # <u>090705924-7</u> C.I. # _____ CLIENTE GARANTE													



PR.DB.003

PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TITULOS DE PROPIEDAD

Elaborado por: Maritza Cumbicos	Firma: _____
Aprobado por: Blanca Malavé	Firma: _____
Fecha de Aprobación: 23 de Junio de 2007	Página: 1/5

CONTENIDO

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Responsabilidad	2
4.- Revisión	2
5.- Documentos Aplicables	2
6.- Procedimiento	3
7.- Lista de Distribución	3

ANEXOS

UNO: Diagrama de Flujo	4
DOS: Comprobante de Recepción de Documentos.	5

Revisión No.	Registrado Por:	Fecha de Emisión
1		25/05/2007

PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TITULOS DE PROPIEDAD

PR.DB.003

Página 2 de 5

1. OBJETIVOS

Emitir los títulos de propiedad a los clientes, para que conste en el departamento de Bóveda que el cliente a cancelado su artículo.

2. ALCANCE

Este procedimiento ha sido desarrollado para la Asistente y el personal administrativo del departamento de Bóveda.

3. RESPONSABILIDADES

- El jefe del departamento de Organización y Métodos es la persona encargada de revisar, autorizar los procedimientos realizados para el departamento de bóveda.
- La Asistente de bóveda es la persona que puede pedir cambios a futuro cuando sea necesario.

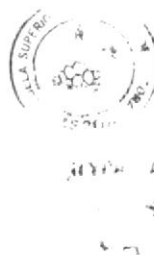
4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este Procedimiento debe ser revisado cada 6 meses por la persona responsable, para verificar su rendimiento.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

DF.DB. 003. Diagrama de flujo del Procedimiento de Emisión de títulos de Propiedad.

FR.DB. 006. Comprobante de Recepción de Documentos



PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TITULOS DE PROPIEDAD

PR.DB.003

Página 3 de 5

6. PROCEDIMIENTO**Asistente de Bóveda:**

1. Imprime listado de títulos de propiedad
2. Entrega el listado a la auxiliar de archivo

Auxiliar de Archivo

3. Recibe el listado de títulos
4. Busca los pagares y contratos
5. Entrega los documentos a la asistente de Bóveda

Asistente de Bóveda

6. Recibe el documento
7. Verifica el listado de títulos con los documentos recibidos

Si los documentos no tienen novedades ir al paso doce.

8. Coloca el sello de cancelado a los pagares
9. Realiza el egreso de pagares en el sistema
10. Imprime el Comprobante de Recepción de Documentos de los clientes ver anexo 2 (FR.DB.006) Comprobante de Recepción de Documentos.
11. Envía a los almacenes correspondientes los listados de títulos cancelados.

Fin del procedimiento

Auxiliar de Archivo

12. Devuelve los documentos a la auxiliar de archivo.
13. Recibe documentos incorrectos para archivar, ir al paso cuatro.

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Gerente de Organización y Métodos	Original
Jefe de Bóveda	Copia
Asistente de Bóveda	Copia
Audidores	Copia



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENA

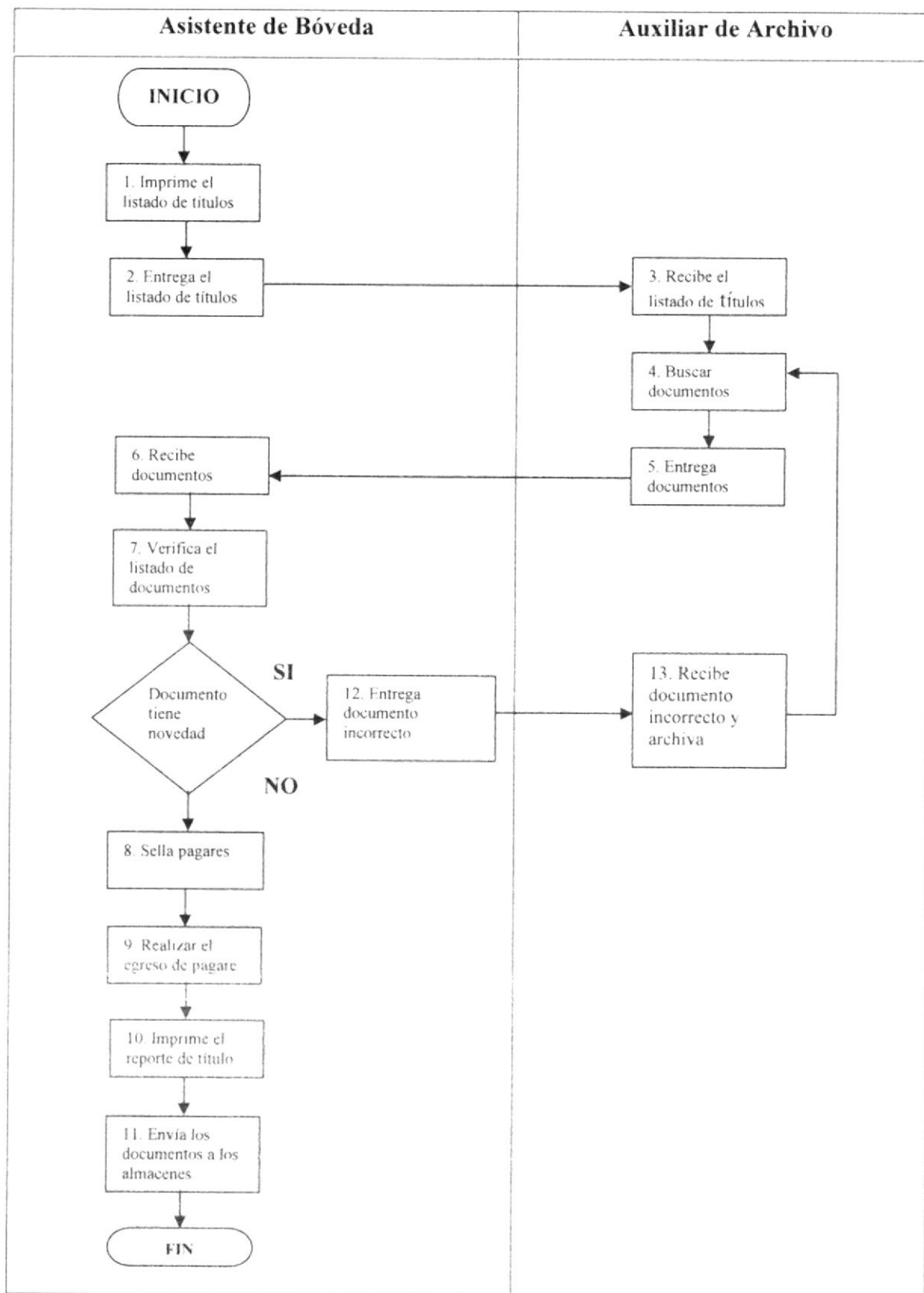
PROCEDIMIENTO PARA EMITIR LOS TITULOS DE PROPIEDAD

PR.DB.003

Página 4 de 5

ANEXO UNO

(DF.DB. 003) Diagrama de Flujo




--	--

PROCEDIMIENTO PARA EMITIR LOS TITULOS DE PROPIEDAD	
PR.DB.003	Página 5 de 5

ANEXO DOS

(FR.DB. 006) Formulario de Recepción de Documentos

		
PR.DB.004		
PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR REGISTROS MERCANTILES		
Elaborado por: Maritza Cumbicos	Firma:	_____
Aprobado por: Blanca Malavé	Firma:	_____
Fecha de Aprobación: 23 de Junio de 2007	Página:	1/5
CONTENIDO		
		Página
1.- Objetivo		2
2.- Alcance		2
3.- Responsabilidad		2
4.- Revisión		2
5.- Documentos Aplicables		2
6.- Procedimiento		3
7.- Lista de Distribución		3
ANEXOS		
UNO: Diagrama de Flujo		4
DOS: Comprobante de Recepción de Documentos.		5
Revisión No.	Registrado Por:	Fecha de Emisión
1		25/05/2007



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LOS REGISTRO MERCANTILES**PR.DB.004****Página 2 de 5****1. OBJETIVOS**

Revisar con exactitud los registros mercantiles elaborados para las ventas de motos y que a su vez quede constancia de aquellos registros.

2. ALCANCE

Este procedimiento ha sido desarrollado para la asistente y el personal administrativo del departamento de Bóveda de Comandato.

3. RESPONSABILIDADES

- El jefe del departamento de Organización y Métodos es la persona encargada de revisar, autorizar los procedimientos realizados para el departamento de Bóveda.
- La Asistente de Bóveda es la persona que puede pedir cambios a futuro cuando sea necesario.

4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este Procedimiento debe ser revisado cada 6 meses por la persona responsable, para verificar su rendimiento.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

DF.DB. 004 Diagrama de flujo del Procedimiento de Revisión de Registros Mercantiles.

FR.DB. 007 Formato de Registro Mercantil

PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LOS REGISTRO MERCANTILES

PR.DB.004

Pagina 3 de 5

6. PROCEDIMIENTO

Asistente de Bóveda

1. Recibe los registros mercantiles del departamento de Transporte.
2. Revisa los registros que conste nombres del cliente y la firma autorizada.
3. Verifica que los registros tengan los sellos de los notarios, ver anexo 2 (FR.BB.007). Registro Mercantil.
4. Compara las firmas de los clientes con la que se tiene en el sistema digitalizado.
5. Entrega registros a la Auxiliar de archivo

Auxiliar de Archivo

6. Recibe los registros
7. Archiva los registros

Fin del procedimiento

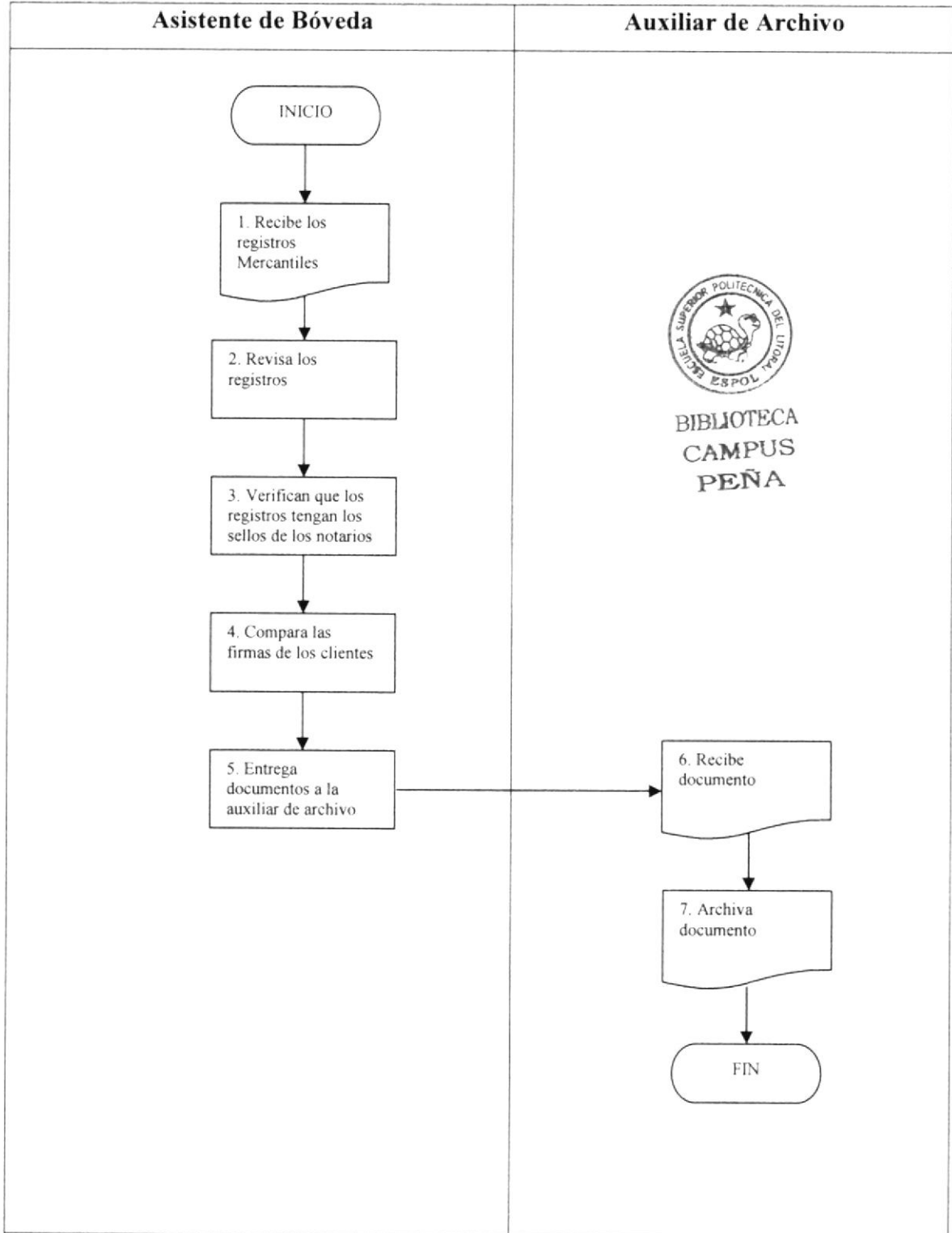
7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Gerente de Organización y Métodos	Original
Jefe de Bóveda	Copia
Asistente de Bóveda	Copia
Audidores	Copia

PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LOS REGISTRO MERCANTILES
PR.DB.004 Pagina 4 de 5

ANEXO UNO

(DF.DB.004) Diagrama de Flujo




PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LOS REGISTRO MERCANTILES

PR.DB.004

Página 5 de 5

ANEXO DOS




(FR.DB.007) Formulario de Registro Mercantil





NUMERO DE REPERTORIO: 22.355
FECHA DE REPERTORIO: 02/may/2007
HORA DE REPERTORIO: 17:31

EL REGISTRO MERCANTIL DEL CANTON GUAYAQUIL
Certifica: que con fecha dos de Mayo del dos mil siete, queda inscrito el Contrato de Compraventa con Reserva de Dominio celebrado entre COMPAÑIA GENERAL DE COMERCIO Y MANDATO S.A. con NESTOR FERNANDO LUCAS CEDENO, de fojas 92.981 a 92.982, Registro Compraventa con Reserva de Dominio número 11.844.

ORDEN: 22355



REVISADO POR *HL*



AB. TATIANA GARCIA PLAZA
REGISTRO MERCANTIL
DEL CANTON GUAYAQUIL
DELEGADA



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA



CAPÍTULO 3

MANUAL DE USUARIO

3. MANUAL DE USUARIO

3.1. INTRODUCCIÓN

Este manual de usuario ayudará al personal del departamento de Bóveda a navegar en la página Web, y así mismo a conocer un poco más de las diferentes actividades que realiza la Asistente de Bóveda.

3.2. A QUIEN VA DIRIGIDO

Esta ayuda va dirigida al personal que labora en el departamento de Bóveda, para que tengan conocimientos de las funciones y obligaciones de la Asistente de Bóveda.

3.3. LO QUE DEBEN CONOCER

Las personas que visiten éste sitio deben poseer conocimientos básicos de Windows e Internet Explorer, y requiere contar con lo siguiente:

- 1.- Conocimientos básicos sobre el manejo de un ordenador personal.
- 2.- Conocimientos básicos de Windows y navegación en Internet.
- 3.- Una versión de Windows 98 o superior e Internet Explorer.

3.4. CONVENCIONES GENERALES

3.4.1. Botones



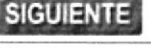

Botones de Comando	Descripción
	Al dar clic en este botón nos llevará a la página de inicio
	Permite regresar a la página anterior
	Permite ir a la página siguiente
	Es para señalar algo específico de las páginas

Tabla 3. 1 Botones de Comando

3.4.2 Convenciones del uso del Mouse

Término	Significado
Dar "clic"	Presionar el botón izquierdo del Mouse.
Dar "Doble Clic"	Presionar dos veces el botón izquierdo del Mouse.

Tabla 3. 2 Convenciones del Mouse

3.4.3. Convenciones Tipográficas


Formato	Tipo de Información				
LA ORGANIZACIÓN	Todos los títulos principales.				
Comillas en alguna frase "Abrir carpeta para ver archivos"	Es para dar énfasis a una frase				
Enumerar 1. Dar clic en el botón 2. Saldrá la página deseada	Es para enumerar los pasos de algún proceso				
Bordes en los anexos 	Para tener un formato en los anexos				
Tablas <table border="1" data-bbox="178 1490 503 1581"> <thead> <tr> <th>Formato</th> <th>Información</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>anexo</u></td> <td>Son vínculos que te llevan a otra página</td> </tr> </tbody> </table>	Formato	Información	<u>anexo</u>	Son vínculos que te llevan a otra página	La tabla ayuda a dar ejemplos y describir algo
Formato	Información				
<u>anexo</u>	Son vínculos que te llevan a otra página				

Tabla 3. 3 Convenciones Tipográficas

3.4.4. Convenciones de Enlaces

Formato	Tipo de Información
<u>anexo</u>	Son vínculos que no han sido visitados
anexo	Son vínculos que ya se han visitado

Tabla 3. 4 Convenciones de Enlaces

3.5. NAVEGACIÓN DEL SITIO WEB

Para navegar dentro de la página web Publicación del Manual de la Asistente del departamento de Bóveda debe ubicarse en la opción que desee consultar, luego dar click sobre la opción, y para retroceder en la parte de abajo de cada página encontrará un botón de regreso, y otro de siguiente para ir a la siguiente página, y así podrá navegar más rápido.



Figura 3. 1 Botones de Navegación

3.6. INGRESO AL SITIO WEB

Para ingresar a la página Web de la Asistente del departamento de Bóveda de Comandato, siga los siguientes pasos:

1.- Inserte el CD en la unidad del CD ROM del computador, automáticamente le aparecerá la siguiente pantalla:



Figura 3. 2 Mensaje Automático de Windows

2.- Seleccione la opción “Abrir carpeta para ver archivos” y aparecerá el contenido del disco y dentro de la carpeta “Comandato pag” aparecerán los archivos de la Página Web.

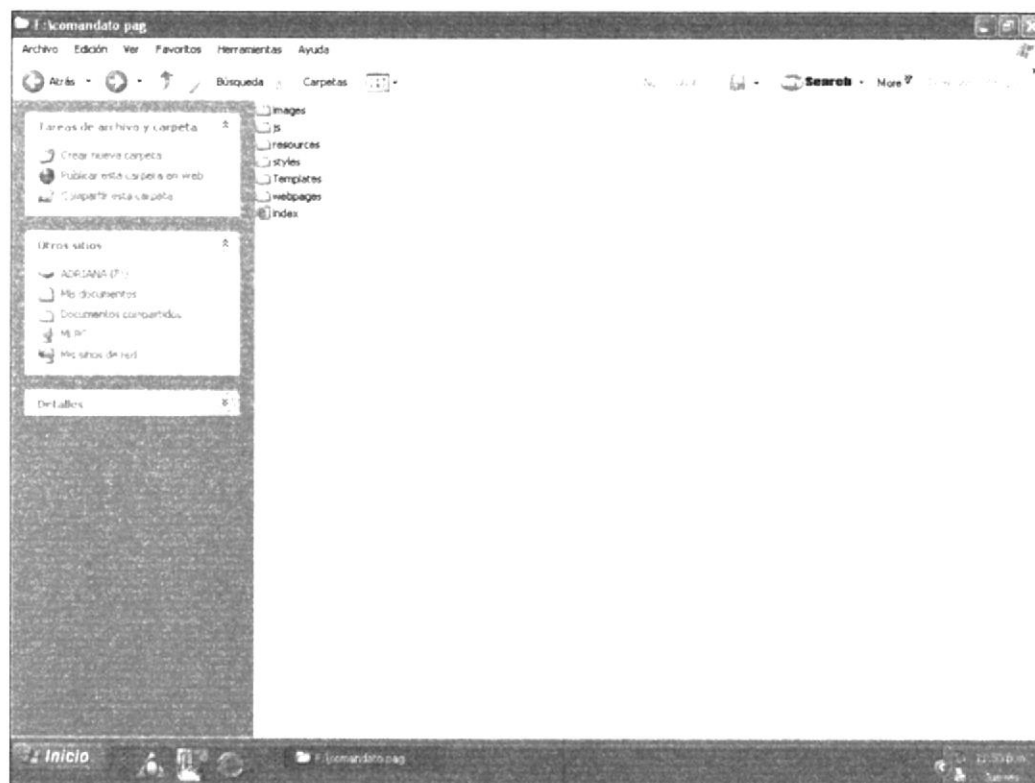


Figura 3. 3 Pantalla de la Unidad Lectora del CD

En esta pantalla encontrará el icono Index, darle doble clic, y usted ingresa al sitio.

3.7. INGRESO A LA PRESENTACIÓN O CARATULA

Una vez que haya ingresado al sitio le muestra una pantalla con el nombre de la institución a la cual pertenecemos. Además podrá encontrar el tema de desarrollo, su autora y por quien fue dirigido.



Figura 3. 4 Página de Carátula

Hallará un logotipo de Comandato, al dar “Clic” sobre él se abrirá la página de Inicio.

3.8. PÁGINA DE INICIO

La finalidad de esta pantalla es darle la bienvenida al Sitio Web de la Asistente del departamento de Bóveda de Comandato, donde encontrará en la parte de arriba un menú principal que consta de 4 botones: La Organización, El Asistente Operativo Administrativo, Trámites Administrativos y Ayuda.



Figura 3. 5 Página de Inicio

3.9. EL MENÚ

3.9.1 El Menú Principal

Una vez cargada la página de Inicio, aparece el menú principal que consta de 5 botones: La Organización, El Asistente Operativo Administrativo, Trámites Administrativos y Ayuda.

El botón de Inicio aparecerá en páginas posteriores



Figura 3. 6 Menú Principal del Sitio Web

3.9.2 ¿Cómo utilizar el menú principal?

Para ingresar a las diferentes páginas, dé clic en los botones del menú dependiendo de la información que desee conocer.

En todas las páginas encontrará este menú para poder alternar y que le facilitará en obtener rápido la información que necesite.

3.9.3 ¿Qué enlaces hay en la página de Inicio?

En la página de Inicio encontrará un menú Secundario que le permitirá acceder a cada página que muestra la información de Comandato.

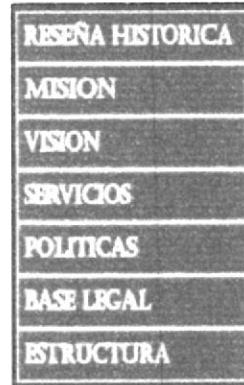


Figura 3. 7 Menú Secundario

3.9.4. ¿Cómo acceder a la página Reseña Histórica?

En el menú secundario encontraremos un botón de **RESEÑA HISTORICA**, el cual nos narra como se creó Comandato.



Figura 3. 8 Página Reseña Histórica

3.9.5. ¿Cómo acceder a la página Misión?

En el menú secundario de la página de organización dar clic en el botón de



aquí nos detalla la misión de Comandato, tanto al cliente como a la misión de la comunidad..



Figura 3. 9 Página Misión



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.9.6. ¿Cómo acceder a la página Visión?


En el menú secundario de clip en el botón  en esta página nos detallan la visión que tienen como empresa del Ecuador.



Figura 3. 10 Página Visión



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.9.7. ¿Cómo acceder a la página Servicios?


En el menú secundario de clip en el botón  donde encontraremos los diferentes servicios que Comandato ofrece a sus clientes.



Figura 3. 11 Página Servicios

3.9.8. ¿Cómo acceder a la página Políticas?

En el menú secundario de clip en el botón **POLITICAS** donde encontrará las políticas de Comandato para el personal.



Figura 3. 12 Página Políticas Generales



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.9.9. ¿Cómo acceder a la página Base Legal?




En el menú secundario de clip en el botón , aquí nos da a conocer como esta constituida la empresa.



Figura 3. 13 Página Base Legal



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.9.10. ¿Cómo acceder a la página Estructura?

En el menú secundario de clip en el botón **ESTRUCTURA**, donde encontraremos el organigrama jerárquico y las funciones de cada departamento de Comandato.

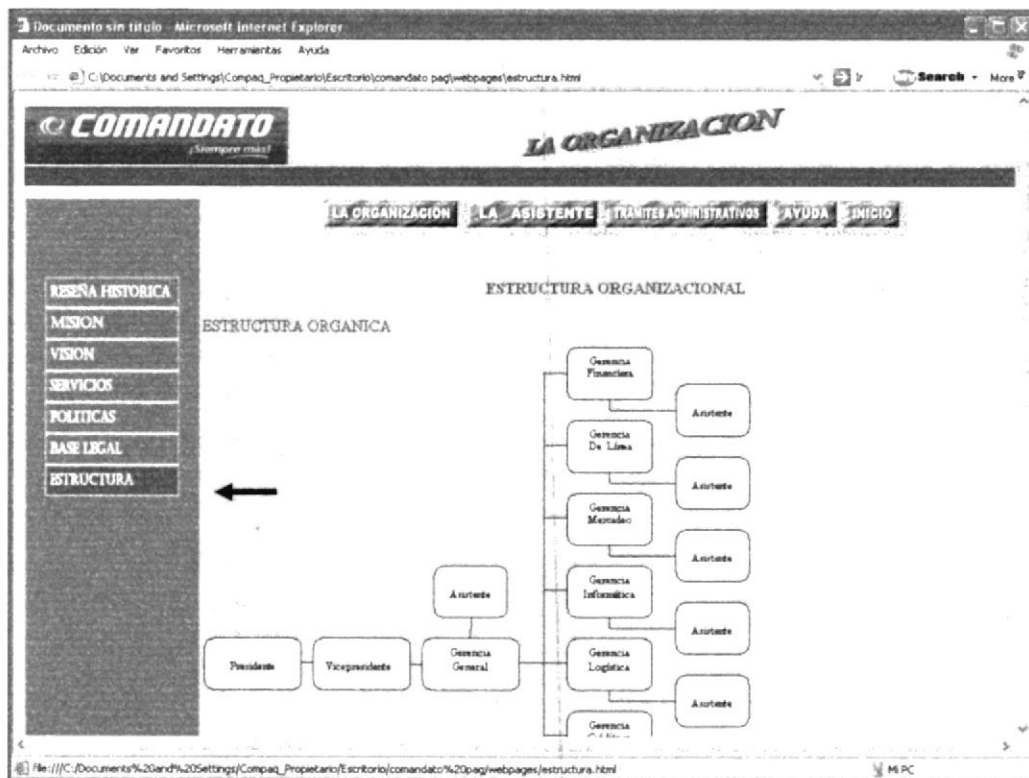


Figura 3. 14 Página Estructura Organizacional

3.10. PÁGINA DE LA ASISTENTE EJECUTIVA

En esta página damos a conocer las características, generalidades, y funciones que debe tener la Asistente del departamento de Bóveda, en la cual se detalla la ubicación de la asistente, el manejo de la documentación y las relaciones que deben tener entre los departamentos de Comandato. Aquí encontraremos el siguiente menú para poder navegar en la página.

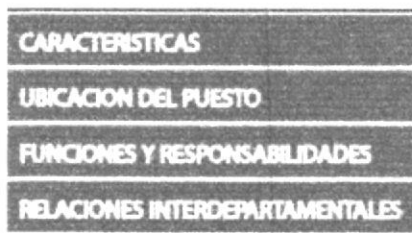


Figura 3. 15 Menú La Asistente

3.10.1. ¿Cómo acceder a la Página de la Asistente Ejecutiva?

1.- Dar click en el menú principal en el botón de la Asistente, donde encontraremos las características, Competencia, Generalidades de la Asistente del departamento de Bóveda tal como se muestra a continuación:



Figura 3.16 Página La Asistente

2. Dar clic en el botón **UBICACION DEL PUESTO**, aquí nos muestra mediante un organigrama la ubicación de la Asistente de Bóveda y las plazas de empleados que se requieren y las están disponibles.

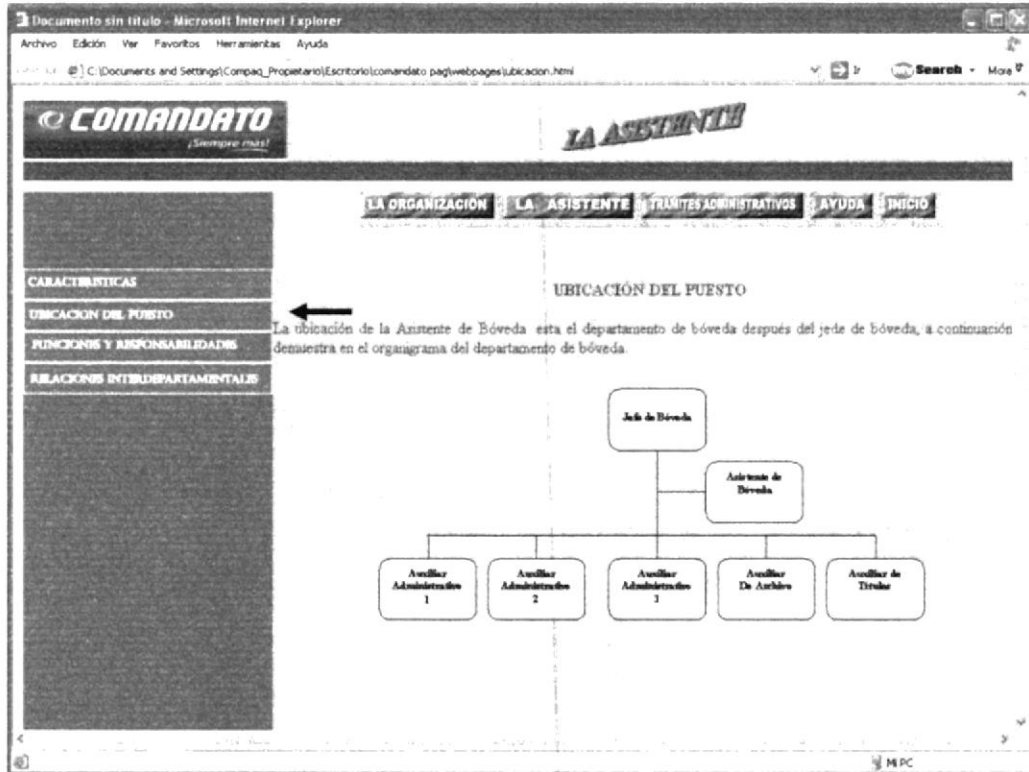


Figura 3. 17 Página Ubicación del Puesto

3. Dar clic en el botón Funciones y Responsabilidades, nos detalla las funciones que tiene la Asistente de Bóveda, y las responsabilidades diarias, periódicas y eventuales.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

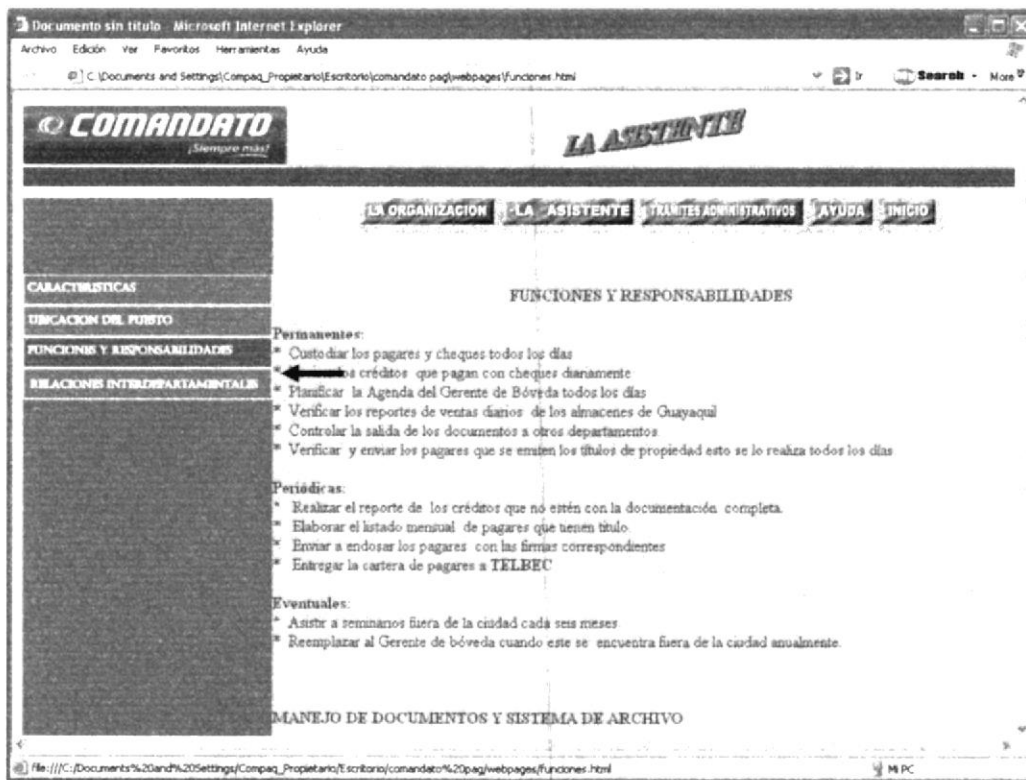


Figura 3. 18 Página Funciones y Responsabilidades

4. Dar click en el botón de **RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES**, en esta página encontramos las relaciones y comunicaciones que debe tener la Asistente de Bóveda con los demás departamentos de Comandato.

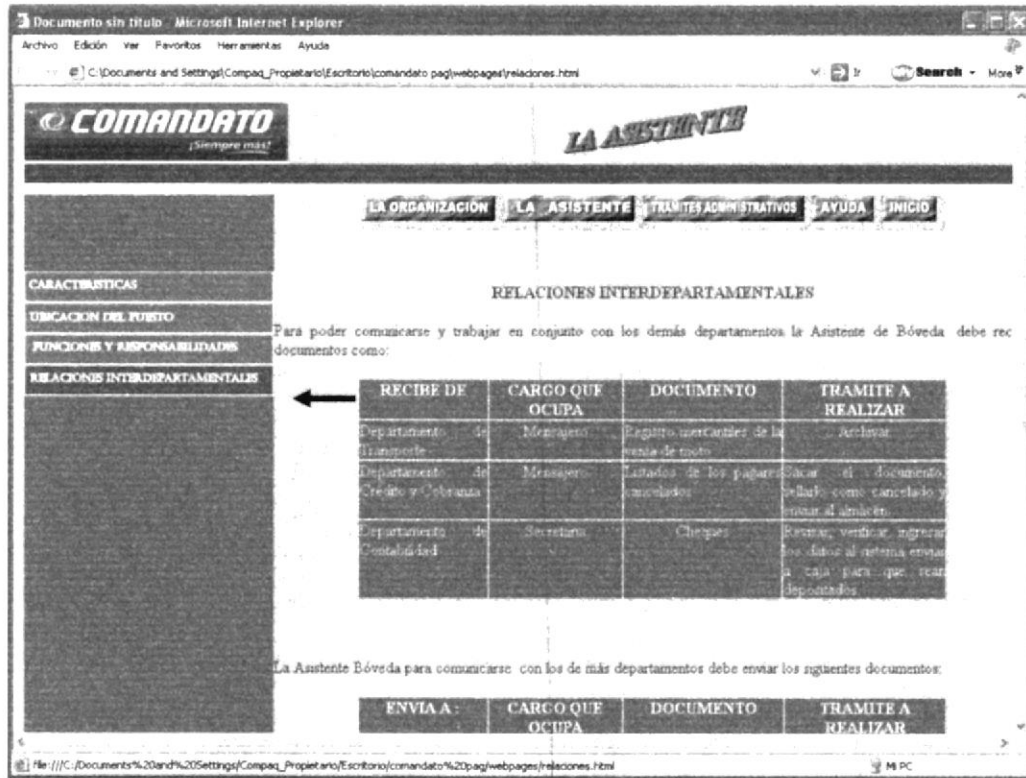


Figura 3. 19 Página Relaciones Interdepartamentales

3.11. PÁGINA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

En esta página encontraremos los pasos que realiza la Asistente de Bóveda para cada procedimiento a seguir en su trabajo. Aquí se encontrará el siguiente menú para poder navegar en la página

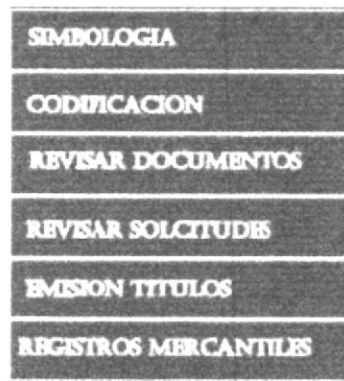


Figura 3. 20 Menú Trámites Administrativos

3.11.1. ¿Cómo acceder a la Página Trámites Administrativos?

En el menú principal dar clic en el botón de **SIMBOLOGIA**, que nos permite conocer la simbología que se va a utilizar en los procedimientos.



Figura 3. 21 Página Trámites Administrativos



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.11.2 ¿Cómo acceder a la Página Codificación?

Dar clic en el botón de **CODIFICACION**, que nos permite conocer los códigos que se va a utilizar en los procedimientos.

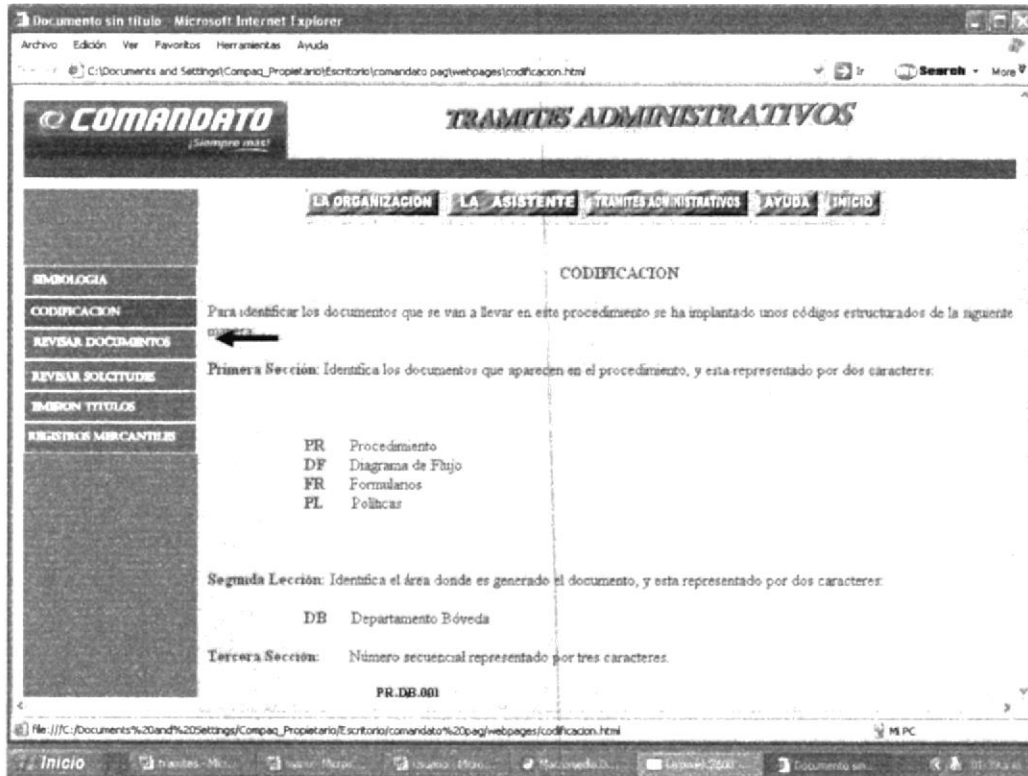


Figura 3. 22 Página Codificación

3.11.3 ¿Cómo acceder a los Informes de los Procedimientos?

Los procedimientos están en Recepar Documentos, Revisar Solicitudes, Emisión Títulos, Registros Mercantiles, para poder acceder a la información de estos aquí se encuentran los botones respectivos como se muestra en el ejemplo siguiente: En cada procedimiento detallamos el objetivo del procedimiento, alcance, responsabilidades, revisión, documentos aplicables, procedimiento, y la lista de distribución.



Figura 3. 23 Botones de los Procedimientos

En este procedimiento usted tendrá anexo como soporte

3.11.4 ¿Cómo acceder a los Anexos?

Nos daremos cuenta que los anexos se muestran vinculados, se debe seguir los siguientes pasos:

1.- “Dé Clic” en el código de cada anexo que desea visualizar, como a continuación se muestra.



Figura 3. 24 Ejemplo de Vínculo de Anexo

Después de haber dado clic usted visualizará el anexo respectivo, por ejemplo:

Un pagare que se muestra a continuación



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

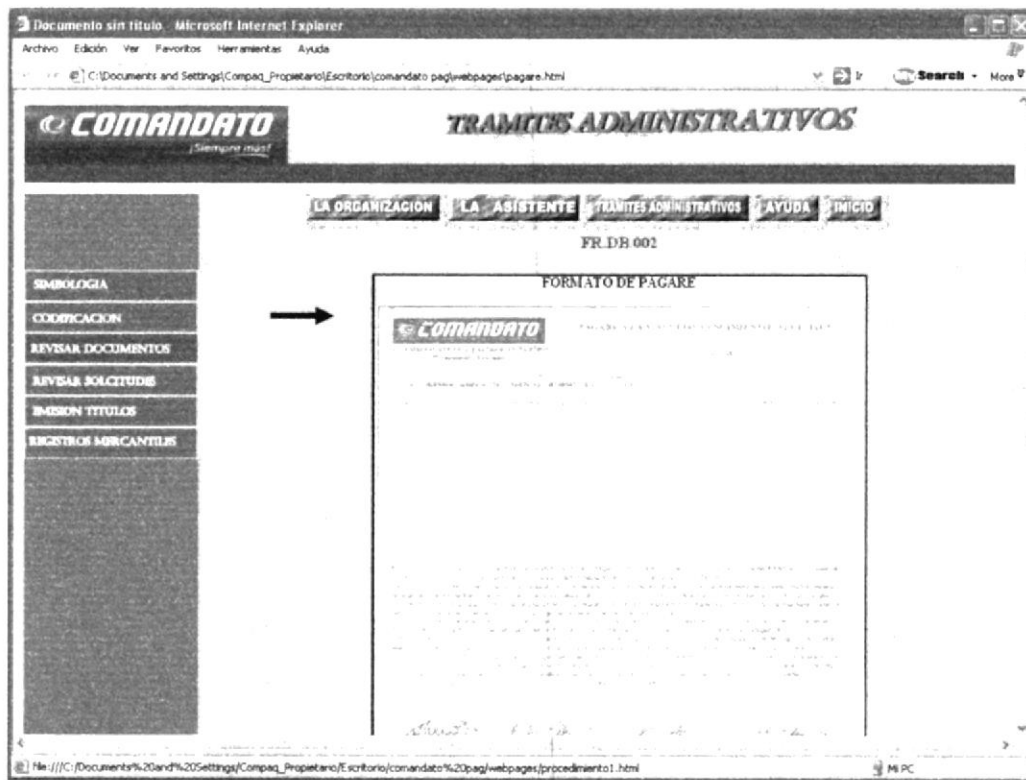


Figura 3. 25 Página de Anexo Pagare

3.11.5 ¿Cómo acceder al Diagrama de Flujo?

Al navegar dentro de la Página que contiene el procedimiento, usted encontrará el título Documentos Aplicables, aquí visualizará el código del diagrama de flujo.

Entonces siga los siguientes pasos:

- 1.- “Dé clic” sobre el enlace DF.DB.001 (Diagrama de flujo para Receptar y Verificar Documentos).

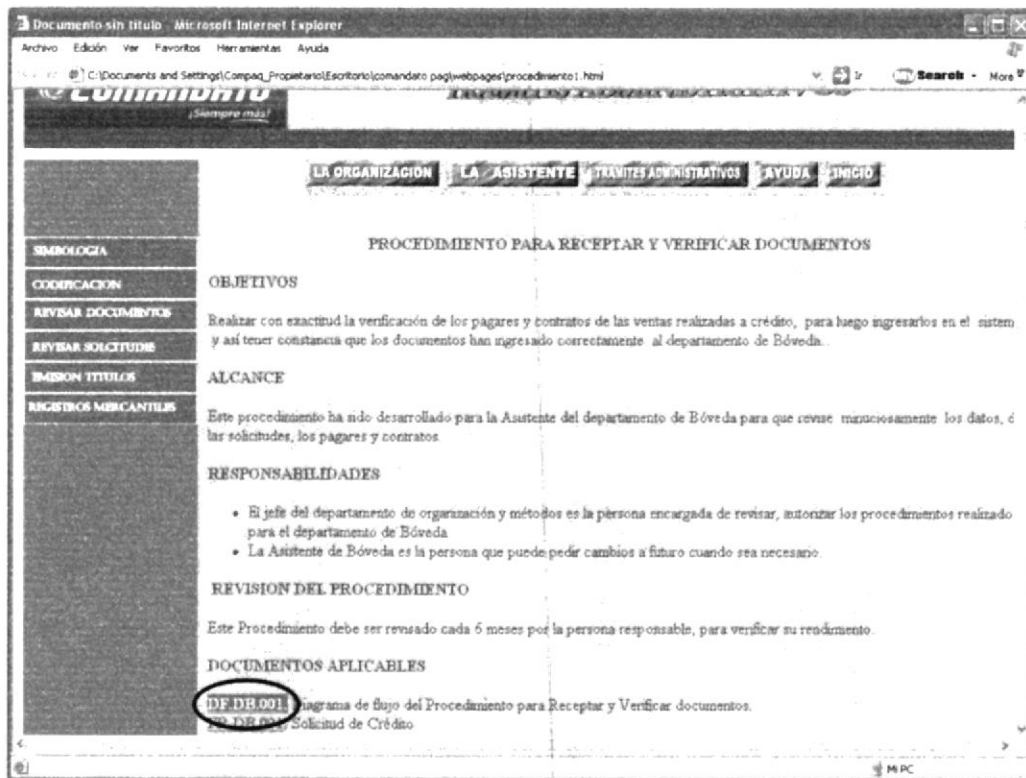


Figura 3. 26 Página Vínculo de Diagrama de Flujo

2.- Aparece el flujograma respectivo del ejemplo diagrama del procedimiento para Receptar y Verificar Documentos

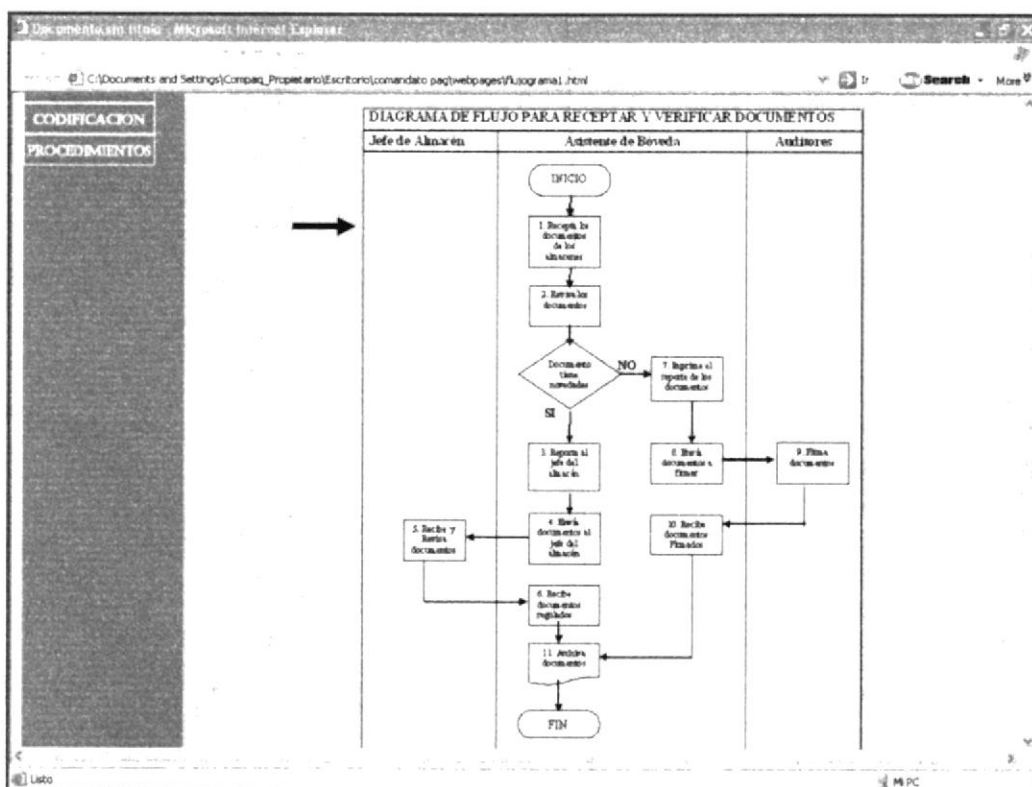


Figura 3. 27 Página de Diagrama de Flujo

Aquí encuentra botones de **REGRESAR** **SIGUIENTE** para ir al siguiente paso o regresar al procedimiento respectivo.

Todos estos pasos que usted ha seguido desde el punto 3.11.3 hasta el 3.11.5 los puede realizar para todos los procedimientos

3.12. PÁGINA DE AYUDA

El objetivo de esta página es mostrar todo en forma detallada y concisa del contenido de la página web, para que el usuario pueda navegar fácilmente y resolver las inquietudes con respecto a esta página web.

3.12.1.¿ Cómo acceder a la Página Ayuda?

Dar clic en el menú principal el botón de Ayuda



Figura 3. 28 Menú Ayuda

Saldrá la siguiente página de ayuda que le permitirá explicarle como navegar en nuestro sitio web, donde encontrará los siguientes enlaces de A quien va dirigido donde especificamos para que personas es útil este manual, Convenciones aquí le indicamos los tipos de convenciones de formatos, letras, botones; y preguntas frecuentes que muestra el manual en línea.



Figura 3. 29 Página de Ayuda



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA