

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

**MANUAL DE
PROCESOS
S&S
2011**

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

CONTENIDO

OBJETO.....I

ALCANCE.....II

DEFINICIONES.....III

Procedimiento de Gestión Administrativa.....IV

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS.....V

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS.....VI

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS.....VII

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS.....VIII

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE GARANTÍAS.....IX

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.....X

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO.....XI

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO.....XII

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.....XIII

PROCEDIMIENTO DE USO DE CLAVES.....XIV

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIOS.....XV

PROCEDIMIENTO DE NOMINA DE PAGO.....XIV

PROCEDIMIENTO DE CUENTA POR COBRAR.....XVII

PROCEDIMIENTO DE CUENTA POR PAGAR.....XVIII

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

OBJETO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE S&S

Es suministrar información sobre los diferentes procesos desempeñados en S&S. Dichos manuales fueron realizados por cada departamento, en conjunto con la unidad de recursos humanos, que es la que proporciona los métodos para su desarrollo. La utilidad de este manual mejorará los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno.

ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE S&S

Este manual de procedimientos aplica a todos los procesos gerenciales, críticos y de apoyo que mantiene S&S.

DEFINICIONES

Proceso: puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los inputs serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Documentación de procesos: Es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida.

Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

Identificación de responsables de los procesos: Al estar, por lo común, distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. El encargado del proceso puede delegar este liderazgo en un equipo o en otra persona que tenga un conocimiento importante sobre el proceso, pero es vital que, este primero esté informado de las acciones y decisiones que afectan al proceso, ya que la responsabilidad no se delega por lo tanto debe tener control sobre el mismo desde el principio hasta el final.

Reducción de etapas y tiempos: Generalmente existe una sustancial diferencia entre los tiempos de proceso y de ciclo. La documentación de procesos permite conocer los pasos que incluye un proceso, esto genera una reducción de las etapas, de manera que el tiempo total del proceso disminuya.

Diagramar: es establecer una representación visual de los procesos y subprocesos, lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades.

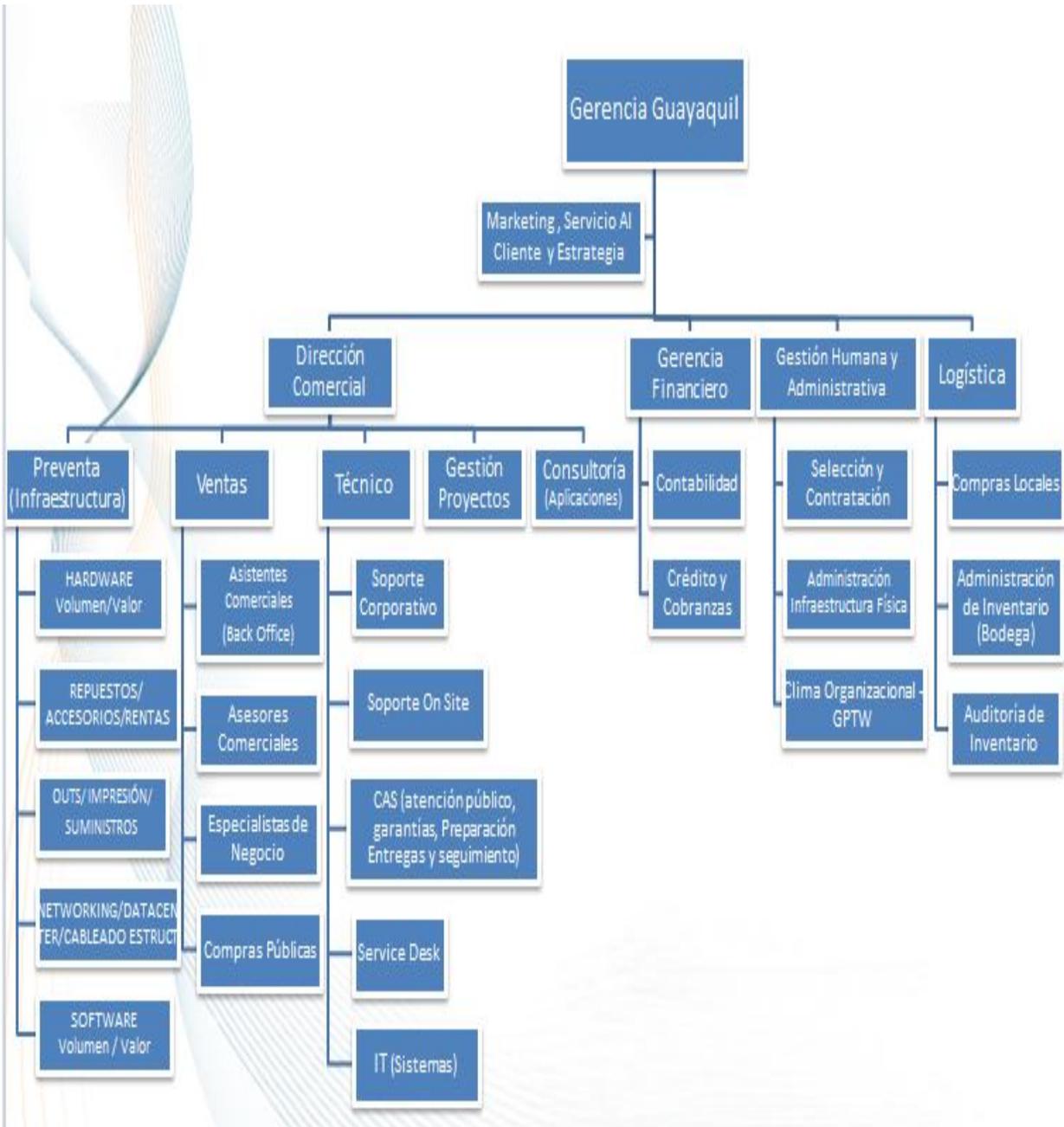
La representación gráfica facilita el análisis, también hace posible la distinción entre aquellas actividades que aportan valor añadido de las que no lo hacen, es decir que no proveen directamente nada al cliente del proceso o al resultado deseado. En este último sentido cabe hacer una precisión, ya que no todas las actividades que no proveen valor añadido han de ser innecesarias; éstas pueden ser actividades de apoyo y ser requeridas para hacer más eficaces las funciones de dirección y control, por razones de seguridad o por motivos normativos y de legislación.

REGLAMENTOS DE APLICACIÓN

Los reglamentos diseñados para mantener el orden en el control de cada proceso son los respectivos manuales de política para cada proceso, y el manual de procesos de los mismos.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

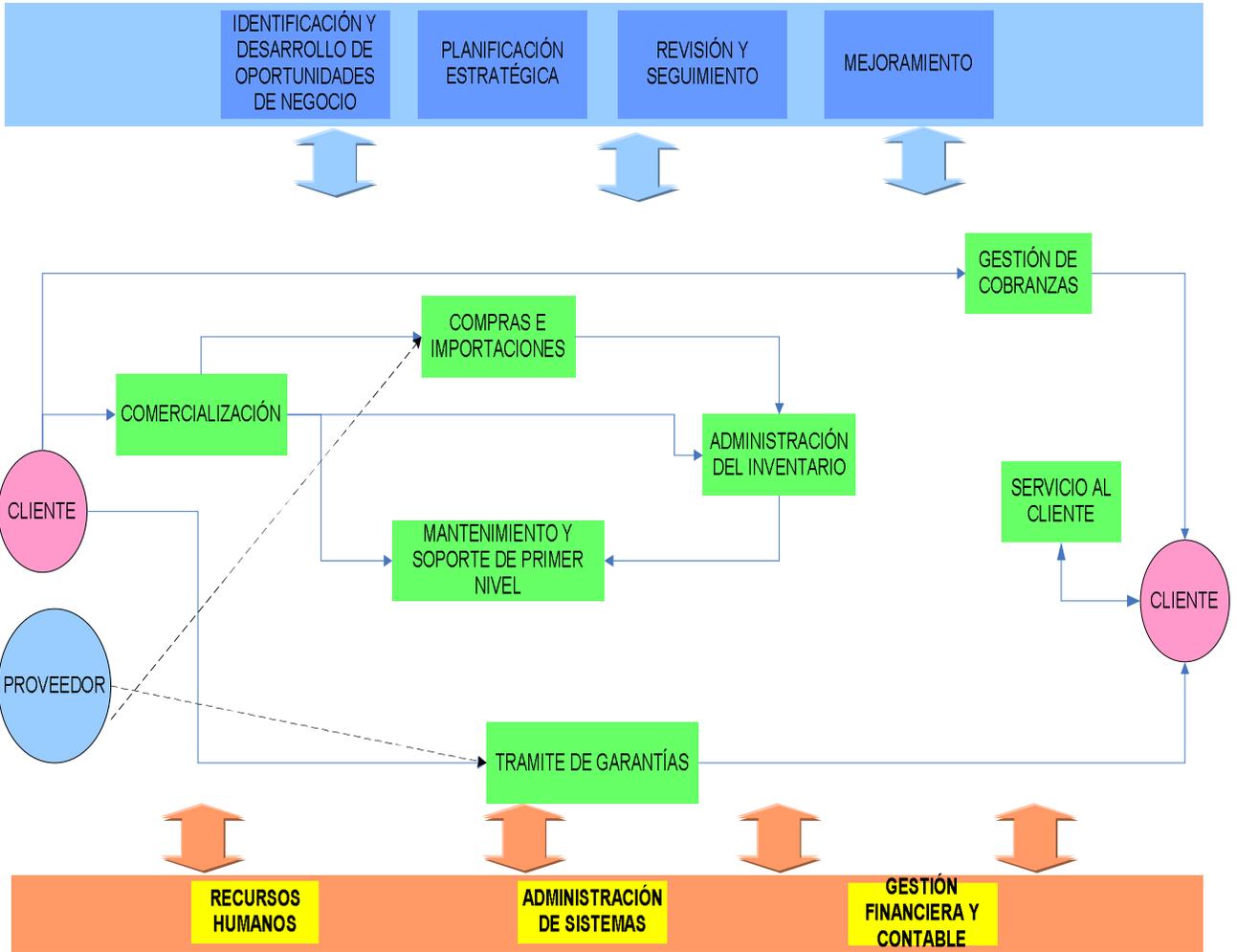
ORGANIGRAMA DE S&S



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

MAPA DE PROCESOS

	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha :
		Versión: 01
		Página:
Revisado por:	Aprobado por:	



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

SIMBOLOGIA UTILIZADA

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

SIMBOLO	DESCRIPCION
	Indicador de inicio de un procedimiento.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.
	Conector. Úsese para representar en un diagrama de flujo una entrada o una salida de una parte de un Diagrama de Flujo a otra dentro de la misma página.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector utilizado para representar el fin de un procedimiento.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESOS GERENCIALES

PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

S&S

Revisado por:

Aprobado por:

Jefe de Administración

Gerente General

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

OBJETIVO:

Definir, estandarizar, institucionalizar y consolidar mecanismos permanentes de detección, tratamiento, seguimiento y cierre de oportunidades para mejorar los procedimientos y operaciones generales de la empresa.

ALCANCE:

El presente es de aplicación a todas las actividades de S&S.

RESPONSABILIDADES:

El responsable general de la buena practica y aplicación de este procedimiento es el gerente regional.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

ENTRADAS DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Información de ayuda.- datos e información de fuentes primarias o secundarias, que sirven para ampliar un tema antes de tomar decisiones.

SALIDAS DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Decisiones organizacionales.- resultado de un estudio o acción a ejecutar por parte de la administración.

CONTROLES DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Programas y Planificaciones anuales: proyectos establecidos anualmente de acuerdo a las necesidades de la organización.

PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

DETERMINAR NECESIDADES

El gerente regional debe considerar analizar el mercado y determinar las necesidades que el mismo tiene, en cuanto al servicio que ofrece la empresa. Debe conocer que exigencias de acuerdo a cada sector y que pueden ser asumidas responsablemente por S&S.

ESTABLECER TIPO DE MERCADO

Para empezar con el estudio del mercado se debe seleccionar el nicho de mercado que se explorará para de acuerdo a ello aplicar las técnicas de investigación más idóneas.

DETERMINAR FUENTES

La gerencia determinará el tipo de fuente de donde se obtendrá la información para hacer analizar. Y pueden ser:

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

➤ **Fuentes Primarias**

Son datos que se obtiene específicamente para el estudio que se está realizando. Los métodos para recopilar la información son las entrevistas, sesiones de grupo, observación, encuestas, entre otros, de estos, la más común y útil es la encuesta. Sin embargo se debe tener presente que una encuesta es un punto de partida para obtener un panorama de la conducta, hábitos de los posibles consumidores.

➤ **Fuentes Secundarias**

Son datos que ya existen y que han sido recopilados para propósitos distintos a los de la investigación que se realiza. Sus principales ventajas: son rápidos y fáciles de obtener, su costo de recopilación es bajo y ayudan a definir mejor un problema.

DESARROLLAR TECNICAS

El jefe de proyecto gestionara la forma en que se desarrollaran y aplicara las técnicas apropiadas de acuerdo a los requerimientos del estudio.

RECOLECTAR INFORMACION

Se recogerá la mayor cantidad de datos posibles con el propósito establecido de ante mano. Se recolectara información dependiendo de la fuente destinada.

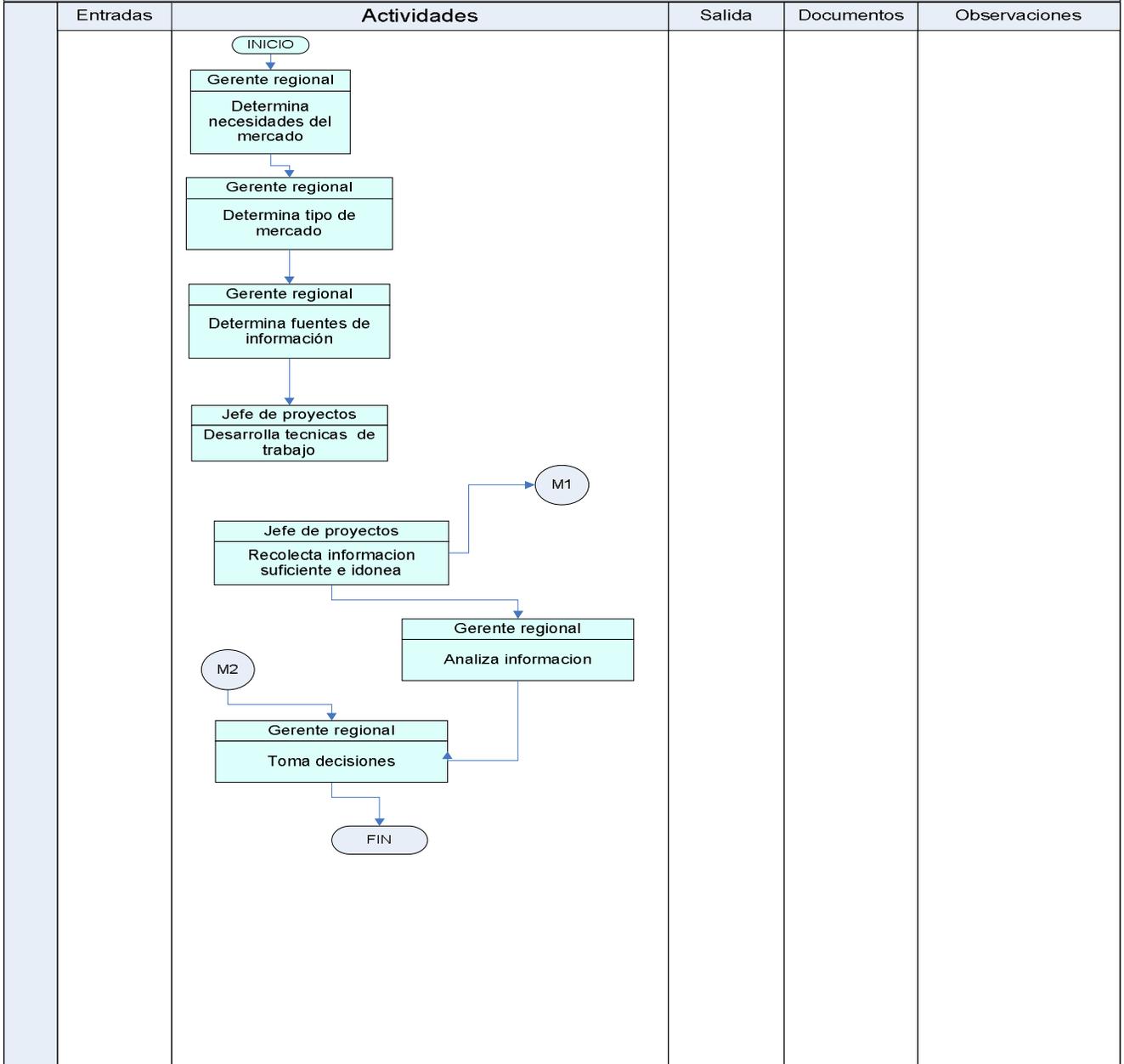
ANALIZAR INFORMACION PARA DECISIONES

La gerencia deberá analizar la información minuciosamente considerando el nicho del mercado, las fuentes de información y las técnicas utilizadas para llegar a un resultado eficaz. Si la administración no considera suficiente información para decidir, esta a su voluntad proponer otro estudio.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Proceso:	OPORTUNIDADES DEL NEGOCIO
Procedimiento:	GESTION ADMINISTRATIVA
Versión:	03
Fecha:	1 NOVIEMBRE 2011
Página:	1 de 1



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
M1	Productividad	Tasa de necesidades satisfechas	Mide la cantidad de necesidades resueltas	$\frac{\# \text{ necesidades resueltas}}{\text{total de necesidades}}$	%	Anual
M2	efectividad	Tasa de decisiones en el año	Mide el # de decisiones ejecutadas en el año.	$\frac{\# \text{ de decisiones ejecutada}}{\text{en el año}}$	%	anual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Gerencia regional	Necesidades del negocio	Se determina que necesidades tiene el mercado	Gerente regional
2	Gerencia regional	Tipo de mercado	Seleccionar un nicho de mercado para el estudio	Gerente regional
3	Gerencia regional	Fuentes de información	Señalar cual será la fuente de información	Gerente regional
4	Dpto. de proyecto	Técnicas de trabajo	Desarrollar y definir la forma de elaborar el trabajo	Jefe de proyecto
5	Dpto. de proyecto	Obtener información	Recoger la mayor cantidad de información para obtener un resultado fidedigno	Jefe de proyecto
6	Gerencia regional	Análisis de información	Estudiar ya analizar cuidadosamente los detalles del estudio	Gerente regional
7	Gerencia regional	Tomar decisiones	Decidir que nuevas oportunidades puede tener el negocio	Gerente regional

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado por: _____

Versión: 01

1. Descripción del Proceso		gestion administrativa	
2. Responsable		GERENTE GENERAL	
3. Finalidad		DEFINIR, ESTANDARIZAR Y CONTROLAR MECANISMO DE CIERRE Y TRAMITE DE OPORTUNIDADES	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos Legales			
PROGRAMAS Y PLANIFICACIONES ANUALES			
5. ENTRADAS			
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas	6. Subprocesos / Actividades	
TODOS LOS PROCESOS	INFORMACION DE AYUDA	DETERMINAR NECESIDADES DE MERCADO	7. SALIDAS
		DETERMINAR TIPO DE MERCADO	Salidas
		DETERMINAR FUENTES DE INFORMACION	Procesos Posteriores
		DESARROLLAR TECNICAS	DECISIONES ORGANIZACIONALES
		RECOLECTAR INFORMACION	TODOS LOS PROCESOS
		ANALIZAR INFORMACION	
		TOMAR DECISIONES	

8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
GERENTE REGIONAL	ENTREVISTA RATIOS	Teléfono / Fax	Computadores
JEFE DE PROYECTOS	CUESTIONARIOS	Teléfonos Celulares	Calculadoras
		Internet	

9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	algoritmo	Frecuencia Control
SATISFACER LAS NECESIDADES ACTUALES DEL MERCADO	M1: mide la cantidad de necesidades resueltas	# necesidades resueltas/total de necesidades	anual
CAMBIO O DECISIONES EJECUTADAS AL AÑO	M2: MIDE EL # DE DECISIONES HECHAS EN EL AÑO	# DE DECISIONES HECHAS EN EL AÑO	ANUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo	
1		1						determinar necesidades	4320	
2	1							establecer tipo de mercado	2880	
3			1					determinar fuentes	2880	
4			1					desarrollar tecnicas	5760	
5					1			recolectar informacion	14400	
6						1		analizar informacion	7200	
7		1						tomar desiciones	4680	
								Total	42120	
								#	T	%
VAC	valor agregado a cliente		1					2880	7%	
VAE	valor agregado a empresa		2					9000	21%	
P	preparar		2					8640	21%	
E	esperar		0					0	0%	
M	movimiento		1					14400	34%	
I	inspeccionar		1					7200	17%	
A	archivar		0					0	0%	
T.T	total tiempo		7					42120	100%	
TVA	tiempo de valor agregado		11880							
IVA	indice de valor agregado		28%							

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

S&S

Revisado por:

Aprobado por:

Jefe de proyecto

Gerente General

OBJETIVO:

Desarrollar y mantener un ajuste estratégico entre los objetivos y recursos de la empresa y sus oportunidades cambiantes de mercado (suponiendo una integración coherente entre empresa y mercado).

ALCANCE:

Aplica a todas las áreas de la empresa, ya que todas contribuyen al logro efectivo de objetivos.

RESPONSABILIDAD:

- Gerencia Regional
- Gerencia General

ENTRADAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

Formulación de estrategias.- guía con la que se desarrollan estrategias para aplicar cambios

SALIDAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

Monitoreo.- programa establecido para controlar el cumplimiento de las estrategias diseñadas.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

CONTROLES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

Políticas de implementación de estrategias: Guía para establecer diseño y programas para establecer cambios.

PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

ESTABLECER LINEA DE INICIO

La gerencia debe establecer el tiempo de inicio de implementación de las nuevas estrategias para poder conseguir los objetivos planificados. Además el inicio de esta etapa debe ser de conocimiento organizacional por medio de un comunicado interno.

RECONOCER LAS CAUSAS

La gerencia regional debe dejar al conocimiento de la administración y demás jefes de áreas cuales son las causas que motivan nuevos cambios y ejecución de las estrategias establecidas.

Las causas, los objetivos a perseguir y la estrategia de como conseguirlos debe ser de conocimiento organizacional.

DESARROLLAR ESTRATEGIAS

Las estrategias a implementarse debe irse desarrollando de acuerdo a la visión, los objetivos a conseguir y a la capacidad económica y de recursos que posea S&S.

La gerencia regional tanto de Guayaquil como de Quito y la gerencia general, además de los interesados deberán reunirse para señalar el camino por el que se empezara a desarrollar las estrategias a ser implementadas.

IMPLEMENTAR CAMBIOS

Unas ves establecidas cual será el camino a seguir para desarrollar las nuevas estrategias, viene la parte de la implementación, en la que intervienen algunas áreas de la organización, sin embargo se necesita del aporte de todos los

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

miembros de la compañía para poder alcanzar a implementar en la forma y en el tiempo señalado.

MONITOREAR

La gerencia regional y la administración tienen la responsabilidad de monitorear el avance de cada etapa en el proceso de la implementación de estrategias, desde su implementación para evaluar en que parte del camino hubo dificultades en el proceso.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

Proceso: PLANIFICACION ESTRATEGICA Procedimiento: "Implementación de estrategias Organizacionales" Versión: 03 Fecha: 1 NOVIEMBRE 2011 Página: 1 de 1					
Entradas	Actividades	Salida	Documentos	Observaciones	
	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Gerente regional Establecer linea de inicio] A1 --> A2[Gerente regional Reconocer causas] M3((M3)) --> A2 A2 --> A3[Gerente regional Desarrollar estrategias] A3 --> A4[Gerente regional Implementar cambios] A4 --> A5[Gerente regional monitorear] M4((M4)) --> A5 A5 --> FIN([FIN]) </pre>				

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
M3	Producti vidad	Tasa de causas encontradas	Mide la cantidad de causas encontradas para hacer cambios	# causas resueltas/total de causas	%	Anual
M4	Control	Tasa de controles nuevos	Mide la cantidad de controles implementados	# controles implementados /total de controles	%	Anual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Gerencia regional	Establecer inicio	Señalar el tiempo de inicio del proceso	Gerente regional
2	Gerencia regional	Reconocer causas	Identificar las causas que originan este cambio	Gerente regional
3	Gerencia regional	Desarrollar estrategias	Diseñar y desarrollar las estrategias a seguir	Gerente regional
4	Gerencia regional	Implementar cambios	Ejecutar las estrategias diseñadas	Gerente regional
5	Gerencia regional	monitorear	Evaluar el desarrollo de la implementación	Gerente regional

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

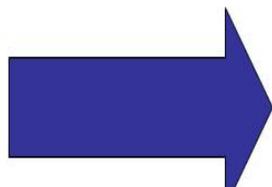
CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado
por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado
por: _____

Versión:
01

	1. Descripción del Proceso	IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS	
	2. Responsable	GERENTE REGIONAL	
	3. Finalidad	Desarrollar y mantener un ajuste estratégico entre los objetivos y recursos de la empresa y sus oportunidades cambiantes de mercado.	
5. ENTRADAS	6. Subprocesos / Actividades		7. SALIDAS
Proceso Anterior	Entradas	ESTABLECER LINEA DE INICIO	Salidas
TODOS LOS PROCESOS	Numero de Estrategias	RECONOCER CAUSAS	MONITOREO
		DESARROLLAR ESTRATEGIAS	Procesos Posteriores
		IMPLEMENTAR CAMBIOS	TODOS LOS PROCESOS
		MONITOREAR	

8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
GERENTE REGIONAL	ENTREVISTAS	CORREO ELECTRÓNICO, CELULAR, TELEFONO	PC
JEFE DE PROYECTOS	RATIOS		SOFTWARE
	ESTUDIOS		
	CUESTIONARIOS		

9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES PARA MEJORA	M3: Mide la cantidad de causas encontradas para hacer cambios	# causas resueltas/ total de causas	ANUAL
DISEÑAR CONTROLES DE EFICIENCIA	M4: Mide la cantidad de controles implementados	# controles implementados /total de controles	ANUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo
1		1						establecer linea de inicio	7200
2			1					reconocer las causas	4320
3			1					desarrollar estrategia	8080
4					1			implementar cambios	9000
5						1		monitorear	5899
								Total	34499
					#		T		%
VAC	valor agregado a cliente			0		0		0%	
VAE	valor agregado a empresa			1		7200		21%	
P	preparar			2		12400		36%	
E	esperar			0		0		0%	
M	movimiento			1		9000		26%	
I	inspeccionar			1		5899		17%	
A	archivar			0		0		0	
T.T	total tiempo			5		34499		100%	
TVA	tiempo de valor agregado			7200					
IVA	indice de valor agregado			21%					

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESO DE EVALUACION DE PROCESOS

S&S

Revisado por:

Aprobado por:

Jefe de proyecto

Gerente General

OBJETIVO:

Mantener un control exhaustivo sobre cada uno de los procesos establecidos para el funcionamiento del negocio. Delineando la forma y orden en que serán evaluados para analizar su eficiente desarrollo y ejecución por parte de cada uno de los integrantes de los procesos.

ALCANCE:

El presente es aplicativo a cada una de las áreas y departamentos que conforman la empresa S&S.

RESPONSABILIDAD:

El responsable directo del buen cumplimiento y desarrollo de los procesos será cada jefe de área destinado a cumplir y ejecutar los procesos determinados.

ENTRADAS DEL PROCESO DE EVALUACION DE PROCESOS

Programa diseñado: es la forma en que se detallan los pasos y el numero de horas para evaluar los procesos existentes del negocio.

SALIDAS DEL PROCESO DE EVALUACION DE PROCESOS

Resultados de evaluación: son los datos o los resultados finales que se originaron de la respectiva evaluación.

CONTROLES DEL PROCESO DE EVALUACION DE PROCESOS

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

Políticas de evaluación de procesos: Guía para establecer el método para evaluar procesos existentes.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS

ELABORAR UN PROGRAMA

La administración destinará una fecha para evaluar los procesos actuales del negocio. Dicha evaluación puede ser trimestral, semestral o anual. Se elaborará un plan muy detallado en el que consta cada uno de los procesos del negocio y quien es el jefe de área o responsable del cumplimiento de dicho proceso. En este plan se establecen las horas destinadas a evaluar y corregir independientemente cada proceso.

CONSULTAR DOCUMENTOS NECESARIOS

Existen procesos como “orden de compra” y “tramite de garantía” que por su naturaleza necesitan de documentos que soporte la realización de cada compra y de cada garantía.

Es necesario que para evaluar los procesos se presenten todos los documentos que intervinieron en el desarrollo de los procesos.

NOTIFICAR EL PLAN

Esta evolución no será sorpresiva, puesto que será anunciado a todo el personal, la fecha en que iniciara el proceso de evaluación, con el objetivo de que todos los departamentos estén preparados al momento de que se evalúen sus procesos.

INICIAR REVISION

El administrador junto con su equipo dará inicio a la revisión correspondiente a la información que sustenta el desarrollo de cada proceso tales como facturas, solicitudes de compra, hojas de consola, hojas de trabajo, entre otras; de acuerdo a la fecha establecida en el plan para cada departamento.

COMPROBAR FUENTES

De ser necesario se confirmará cierta información requerida, mediante la forma y los instrumentos que el administrador y su equipo consideren necesario.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

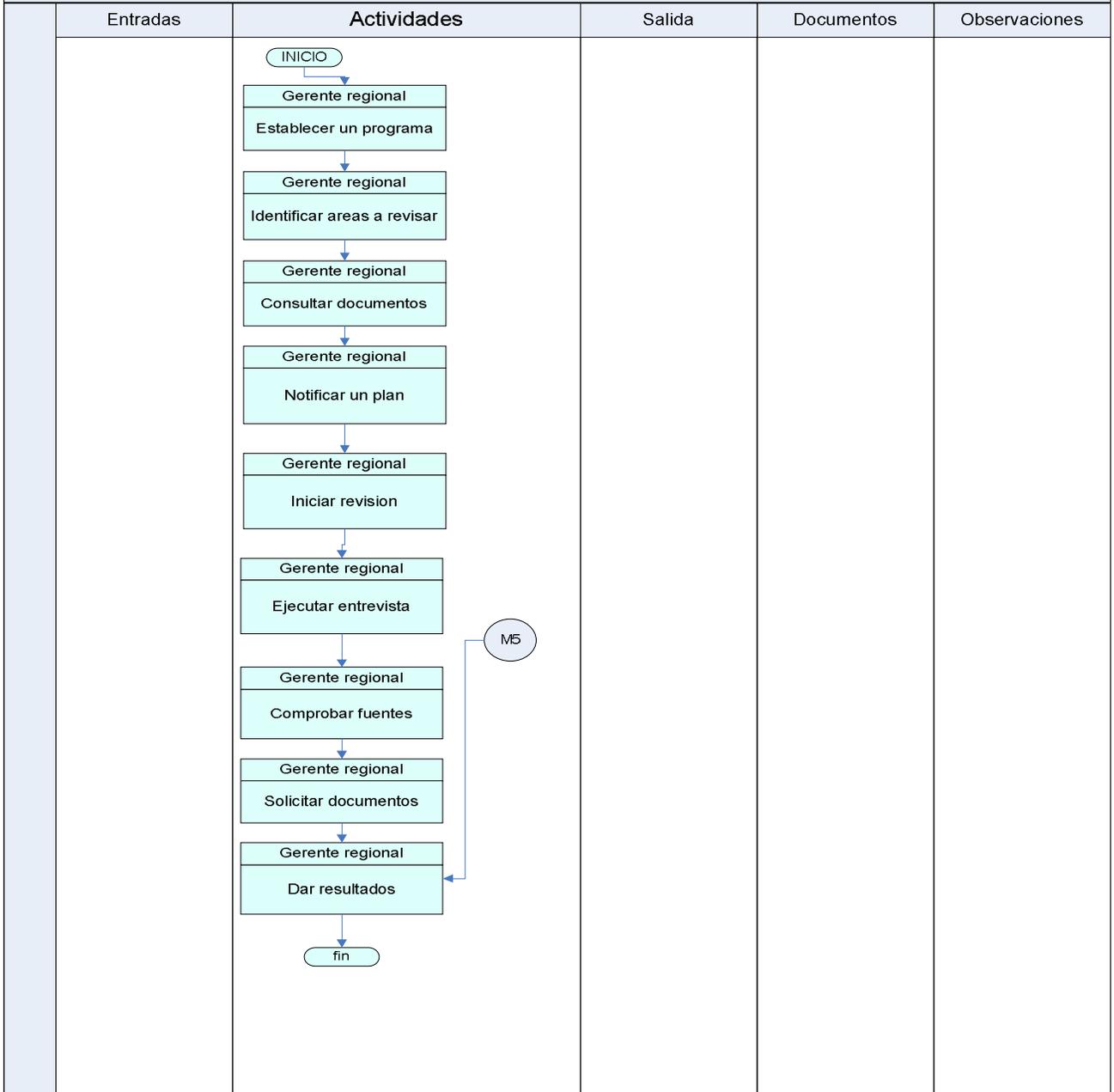
DAR RESULTADOS

Se espera que una vez analizado y revisado cada proceso se puedan dar los resultados de evaluación del desarrolló y desempeña de cada proceso. Además se evaluara al responsable de cada proceso.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS

Proceso:	Seguimiento y revisión
Procedimiento:	"EVALUACIÓN DE PROCESOS"
Versión:	03
Fecha:	1 NOVIEMBRE 2011
Página:	1 de 1



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO DE EVALUACION DE PROCESOS

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
M5	Productividad	Tasa de programas realizados	Mide la cantidad de programas presentados y ejecutados	# programas realizados/total de programas	%	Anual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Gerencia regional	Elaborar un programa	Establecer un plan de evaluación que integre los procesos existentes	Gerente regional
2	Gerencia regional	Identificar áreas de revisión	Señalar los departamentos que ejecutan los procesos de evaluación	Gerente regional
3	Gerencia regional	Consultar documentos	Revisar documentos e información necesaria	Gerente regional
4	Gerencia regional	Notificar un plan	Dar aviso de el plan de evaluación a ejecutarse	Gerente regional
5	Gerencia regional	Iniciar revisión	Empezar con las revisiones de los procesos	Gerente regional
6	Gerencia regional	Ejecutar entrevista	Si es el caso de confirmar información	Gerente regional
7	Gerencia regional	Comprobar fuentes	Asegurar que la información es real y actual	Gerente regional
8	Gerencia regional	Solicitar documentos	Pedir los documentos que respaldan información	Gerente regional
9	Gerencia regional	Dar resultados	Evaluar los procesos y sus responsables	Gerente regional

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo
1			1					Elaborar programa	10080
2			1					identificar area a revisar	5760
3						1		consultar documentos	8080
4					1			notificar el plan	2880
5					1			iniciar revision	4320
6					1			ejecutar entrevista	4300
7						1		comprobar fuentes	2000
8				1				solicitar documentos	1899
9					1			dar resultados	2000
								Total	41319
					#			T	%
VAC	valor agregado a cliente				0			0	0%
VAE	valor agregado a empresa				0			0	0%
P	preparar				2			15840	38%
E	esperar				1			1899	5%
M	movimiento				4			13500	33%
I	inspeccionar				2			10080	24%
A	archivar				0			0	0
T.T	total tiempo				9			41319	100%
TVA	tiempo de valor agregado				0				
IVA	indice de valor agregado				0				

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS

S&S

Revisado por:

Aprobado por:

Jefe de proyecto

Gerente General

OBJETIVOS:

Definir y describir las normas y procedimientos a seguir en la gestión de proyectos locales, asegurando un control interno adecuado y una responsabilidad compartida.

ALCANCE:

Este proceso incluye a toda la parte comercial, principalmente ejecutivos de venta, proyectos y técnicos.

RESPONSABILIDAD:

Normalmente es el ejecutivo de proyectos acompañado de un ejecutivo de ventas.

ENTRADAS DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS

Proyectos Propuestos: son proyectos que alguna vez se propusieron para ser desarrollados dentro de un periodo de planificación y que ha sido considerado como valido por la administración.

Información Secundaria: datos, reportes e información recolectada para fines de proyectos determinados.

SALIDAS DEL PROCESO DE APLICACION DE PROYECTOS

Archivos limpios: es una base de datos donde se guardan proyectos e información útil y que será aplicada dentro de su respectiva planificación.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

CONTROLES DEL PROCESO DE APLICACION DE PROYECTOS

Requerimientos de la Administración: objetivos a corto plazo que la administración desea cumplir para fines señalados.

Políticas de proyectos: políticas estipuladas por la administración para efectuar proyectos.

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS

CLASIFICAR PROYECTOS

Existe una carpeta de proyectos planificados a determinado plazo. Una vez al año el departamento de gestión de proyectos se reunirá en junta y determinara cuales de esos proyectos son factibles de desarrollar de acuerdo al recurso, al tiempo y los factores externos y cuales deben desestimarse.

ORDENAR INFORMACION SECUNDARIA

El departamento de proyectos almacena regularmente información que cree posible será útil en determinado momento de estudio. Esa información debe ser ordenada y clasificada para un mejor uso de la misma.

LIMPIAR ARCHIVOS

El área de proyectos almacena en su base de datos información y archivos referentes a los proyectos planificados. Cuando un proyecto y su información es desestimada se deben limpiar los archivos para evitar confusiones futuras de información.

MANTENER Y GUARDAR INFORMACION

La información útil y los proyectos que han sido considerados como factibles deben mantenerse en un respaldo aparte de lo almacenado en la base de datos, para su correcto uso.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS

Proceso:	MEJORAMIENTO
Procedimiento:	"APLICACIÓN DE PROYECTOS"
Versión:	03
Fecha:	1 NOVIEMBRE 2011
Página:	1 de 1

Entradas	Actividades	Salida	Documentos	Observaciones
	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[JEFE DE PROYECTO Clasificar proyectos] A1 --> A2[JEFE DE PROYECTO Ordenar informacion] A2 --> A3[JEFE DE PROYECTO Limpiar archivos] A3 --> A4[JEFE DE PROYECTO estandarizar] A4 --> A5[JEFE DE PROYECTO Guardar informacion] A5 --> FIN([fin]) A1 -.-> M6((M6)) M6 -.-> A1 </pre>			

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO APLICACION DE PROYECTOS

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
M6	Efectividad	Tasa de proyectos realizables y útiles	Mide la cantidad de proyectos que son útiles y que se desarrollaran	# proyectos realizables/ total de proyectos	%	Anual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Dpto. de proyectos	Clasificar proyectos	Analizar que proyectos pueden desarrollarse y son efectivos	Jefe de proyecto
2	Dpto. de proyectos	Ordenar información	La información útil es ordenada	Jefe de proyecto
3	Dpto. de proyectos	Limpiar archivos	La información desestimada se elimina	Jefe de proyecto
4	Dpto. de proyectos	Estandarizar	Se aplica esa información a los proyectos actuales	Jefe de proyecto
5	Dpto. de proyectos	Guardar información	Se almacena y clasifica la información útil y efectiva	Jefe de proyecto

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado por: _____

Versión:
01



5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades		7. SALIDAS	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas			Salidas	Procesos Posteriores
GESTION ADMINISTRATIVA	PROYECTOS PROPUESTOS	CLASIFICAR PROYECTOS		ARCHIVOS LIMPIOS	TODOS LOS PROCESOS
	INFORMACION SECUNDARIA	ORDENAR INFORMACION			
		LIMPIAR ARCHIVOS			
		ESTANDARIZAR			
		GUARDAR INFORMACION			

8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
GERENTE REGIONAL	ENTREVISTAS	CORREO ELECTRÓNICO,	PC
JEFE DE PROYECTOS	OBSERVACION	CELULAR, TELEFONO	SOFTWARE
	ANALISIS DE DATOS		

9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
medir la eficiencia de los proyectos propuestos	M6: Mide la cantidad de proyectos que son útiles y que se desarrollaran	# proyectos realizables/ total de proyectos	ANUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo	
1			1					Clasificar	1440	
2			1					Ordenar	2880	
3					1			Limpiar	2880	
4		1						estandarizar	4320	
5			1					mantener	7200	
								Total	18720	
								#	T	%
VAC	valor agregado a cliente							0	0	0%
VAE	valor agregado a empresa							1	4320	23%
P	preparar							3	11520	62%
E	esperar							0	0	0%
M	movimiento							1	2880	15%
I	inspeccionar							0	0	0%
A	archivar							0	0	0%
T.T	total tiempo							5	18720	100%
TVA	tiempo de valor agregado							4320		
IVA	indice de valor agregado							23		

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESOS CLAVES

S&S

PROCESO DE COMPRA

Revisado por:

Aprobado por:

Contador

Gerente General

OBJETIVO:

Definir y describir las normas y procedimientos a seguir en la gestión de compras locales (cotización, aprobación, adquisición y registro de bienes), asegurando un adecuado control interno, un flujo oportuno de los documentos relacionados con su registro contable y el mayor beneficio para la compañía en calidad, precio y condiciones de Pago.

ALCANCE

Todas las compras locales descentralizadas, realizadas por los departamentos y unidades de negocio, excepto las compras realizadas por logística (centralizadas).

Compras descentralizadas.-Son todas aquellas compras de bienes o servicios que realizan las diferentes unidades de negocio y que no tienen que ver con productos para la venta.

RESPONSABILIDAD:

Es responsabilidad de todas las personas involucradas en el proceso de compras locales de bienes o servicios de la compañía (Gerentes departamentales y Jefes de unidades de negocio), velar por el cabal cumplimiento de este procedimiento.

El Contador, Subcontador, Jefe de Control Gye y Contralor tendrán la responsabilidad por asesorar a todas las áreas en la adecuada interpretación y aplicación de esta política y procedimientos.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

ENTRADAS DEL PROCESO ORDENAR COMPRA DE CLIENTE

Solicitud de compra: es el pedido que hace el cliente, solicitando a S&S la compra de algún producto ofrecido al público.

Solicitud de crédito: cliente pide se le conceda un crédito para poder comprar el producto.

SALIDAS DEL PROCESO DE ORDENAR COMPRA DE CLIENTE

Producto final: es entregar el producto que pidió el cliente a través de la solicitud de compra.

CONTROLES DEL PROCESO ORDENAR COMPRA DE CLIENTE

Políticas de compra: políticas establecidas para efectuar una compra hecha por el cliente.

Requerimientos de proveedores: políticas establecidas por los proveedores para enviar o vender sus productos.

Requerimientos del cliente: políticas establecidas por el cliente para recibir el producto solicitado.

Políticas de crédito: políticas establecidas para aprobar crédito a los clientes.

POLÍTICAS GENERALES

1. Responsables y límites de Autorización

Previo al proceso descrito en el numeral 3, las personas autorizada a solicitar gastos (Compra de Bienes y Servicios).

2. Selección de proveedores

La selección y calificación de proveedores de compras descentralizadas será un proceso a cargo de cada área según lo indicado en el punto anterior.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

El Jefe de Logística y las áreas que realicen compras descentralizadas procurarán mantener el número de proveedores en un mínimo razonable, estableciendo vínculos duraderos y negociaciones a largo plazo provechosas para ambas partes. Contabilidad enviará una vez al año la lista maestra de proveedores depurada en función de los proveedores utilizados en el último año.

Contabilidad será el responsable de efectuar los cambios al archivo maestro de proveedores. Para tal fin cada área se encargará de obtener del proveedor la información requerida.

La planilla de creación de proveedor deberá ser aprobada por el jefe del área que solicita la compra o servicio y deberá tener adjunto la copia del RUC. Carta de presentación de la empresa y dos certificados comerciales de otros clientes'

No podrán ser proveedores de la compañía aquellas personas y/o empresas que tengan intereses familiares y/o comerciales con algún empleado o ex empleado de S&S, cualquier excepción a la regla deberá ser aprobada por la Gerencia General.

3. Orden de compra

Todas las compras descentralizadas de bienes y servicios mayores a U5\$200 (incluyen el IVA) requieren una Orden de Compra, elaborada en forma previa a la recepción del bien. Se exceptúan:

-Compras con procedimiento especial de pago

-Gastos que por su misma naturaleza no requieren Orden de Compra. Ejemplo: servicios públicos, impuestos, seguridad social, servicios que tengan contrato, repodes de gastos de viaje, tarjetas de crédito, suscripciones, licitaciones.

En el caso de compra de vehículos, se realizará una negociación considerando las mejores opciones de precio, marca y respaldo post venta, para esta negociación se considerarán por lo menos tres cotizaciones escritas de concesionarios de la misma marca/ de ser Posible.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS

GESTIÓN DE COMPRAS, - Cómo funciona ¿?

Las compras en S&S deben cumplir 3 requisitos básicos:

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

- a) Conservar la calidad, ni más ni menos de lo solicitado, ya que quien la fija es el demandante, tanto interno como externo,
- b) Hacer rentable la actividad de comprar y convertirla en un centro de beneficio para la empresa,
- c) No negociar bajo presión, esto se puede producir cuando existe rompimiento de stock

En su evolución ha sido necesario reevaluar la función de compras; la economía de producción ha pasado a ser una economía de mercado, en donde se optimiza la rentabilidad (bajando costos) a través de una buena gestión de compras, por tanto la MISIÓN de COMPRAS es la de ser centro de utilidad y no de gasto

En este sentido, COMPRAR no significa simplemente enviar órdenes de compra; es NEGOCIAR Y GESTIONAR.

ADMINISTRACIÓN DE LAS COMPRAS

El proceso de la Gestión de Compras se lo debe llevar a cabo de la siguiente manera:

PLANIFICACIÓN: Que es lo que tengo que hacer; involucra objetivos y metas de compras con los objetivos generales de S&S

ORGANIZACIÓN: Recursos que necesitamos para COMPRAR

GESTIÓN: Técnicas y herramientas para ejecutar bien las compras,

CADA COMPRA ES ÚNICA POR TANTO NO SE PERMITE UTILIZAR LOS MISMOS DOCUMENTOS PARA REALIZAR VARIAS COMPRAS. MUY IMPORTANTE QUE EL SOLICITANTE A CADA PEDIDO TENGA EXTREMO CUIDADO DE ADJUTAR LOS DOCUMENTOS QUE RESPALDAN UNA COMPRA

Es indispensable que el solicitante (VENDEDOR) conozca ampliamente los siguientes CONCEPTOS:

- SOLICITUD DE COMPRA (EN EL SISTEMA EXACTUS)

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

- ORDEN DE COMPRA DEL CLIENTE
- CONFIRMACION DE PAGO / AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO

CUÁL ES EL HORARIO PARA PROCESAR SOLICITUDES DE COMPRA ¿?

Se procesa toda SOLICITUD DE COMPRA APROBADA de 8:00 a.m. HASTA 17:00 p.m.

TODA SOLICITUD APROBADA FUERA DE HORARIO SE CANCELA AUTOMÁTICAMENTE.

Cuando el DPTO DE LOGÍSTICA en UIO esta recibiendo importaciones este horario se ve afectado y las solicitudes no son procesadas en tanto la recepción de importación es ejecutada.

ORDEN DE COMPRA DEL CLIENTE:

Finalizado el proceso anterior, se procede a cargar la solicitud en el sistema y a poner el producto en tránsito, definiendo de acuerdo a la persona que realizó la solicitud la bodega a la que corresponda.

Por ejemplo si la solicitud fue realizada en Guayaquil el tránsito corresponderá a BGYE.

CONFIRMACIÓN DE PAGO / AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO:

Los JEFES DE CARTERA han de aprobar toda adquisición de producto para CLIENTE PUNTUAL. Esto lo harán en base al manejo que el cliente tenga de la cuenta.

Si el JEFE DE CARTERA NO aprueba el CRÉDITO simplemente la COMPRA NO se efectúa (ver procedimiento de CARTERA)

QUÉ ES EL EMBARQUE ¿?

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

El embarque (ingreso al sistema) de productos se realiza al momento de que el proveedor nos ha hecho llegar a las oficinas de S&S los productos solicitados en las órdenes de compra.

Cabe recalcar que primero se verifica físicamente cantidades, estado del producto, series versus facturación y pedido; es decir luego de haber recibido el producto en perfecto estado Y BAJO LAS CONDICIONES SOBRE LAS CUALES FUE SOLICITADO se procede con el Embarque.

Para su información los embarques son realizados por Verónica Marín en Quito, y Mariela Jiménez en Guayaquil.

ENTREGA A BODEGA CENTRAL:

Una vez embarcados los productos, se procede con la entrega física a los responsables de las Bodegas Centrales de S&S, quienes son los responsables directos del control, custodio y despacho de dichos productos.

EN LAS BODEGAS DE S&S ES OBLIGACIÓN LA REVISIÓN DETENIDA DE CUALQUIER PRODUCTO QUE HAYA SIDO ADQUIRIDO PARA VENTA. RECIBIR PRODUCTO SIN CHEQUEO PREVIO PUEDE GENERAR PROBLEMAS ECONÓMICOS QUE SON DE RESPONSABILIDAD ABSOLUTA DE QUIEN RECIBE DICHO PRODUCTO.

Definamos los aspectos principales que intervienen en un proceso de importación. Veamos el modus operando de una importación:

Orden de Compra al Proveedor: Esta es enviada al proveedor internacional inmediatamente se han cumplido todos los requisitos que una solicitud de compra exige.

Tránsitos: Un pedido puede estar bajo ésta modalidad hasta 20 días. Depende ya básicamente de factores externos donde afloran riesgos no sistemáticos que se juegan en su totalidad en manos de terceros. Tales factores pueden ser: estados climatológicos, feriados nacionales e internacionales, errores del transportista

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

como extravíos, envíos a direcciones equivocadas, etc. El primer tránsito comprende el tiempo que toma para que nuestros pedidos lleguen desde el fabricante hasta nuestro embarcador. Aquí entra en juego todo un proceso logístico de transportes a nivel internacional que si bien es excelente no siempre hemos quedado satisfechos con el servicio. Por ejemplo, una de las plantas de DELL de dónde regularmente nos despachan producto esta en Nashville, TN. separado por 1.482 km. de la Florida. WATKINS, nuestro transportista tarda en condiciones favorables 7 días en arribar a FI, Miami, realizando un total de 8 trasbordos.

El segundo tránsito comprende el que se genera desde nuestro embarcador hasta nuestras bodegas. Este es mucho más manejable, y puede tardar un máximo de 8 días.

EL CIERRE: Tienen luz verde para hacer sus requerimientos y es dónde más empezamos a correr. Solo contamos con un máximo 3 días para consolidar la carga que por lo general esta compuesta por los pedidos puntuales, apremiantes y de entrega final (Ejem: Pedidos DELL + Pedidos INGRAM) con los pedidos que son generalmente realizados por los Gerente de Producto (Ejem: Equipos para stock).

Tener más, mucho más cuidado a la hora de poner una solicitud de compra, pues bien sabido es que si ésta no cumple con todos los requisitos, lamentablemente el Dpto. de Logística frenará la adquisición, retardándola hasta que los datos (absolutamente necesarios) sean enviados.

Poner una solicitud al “apuro” puede generar perdidas de tiempo superiores a las imaginadas si tan sólo hubiésemos hecho estas cositas “despacito y con buena letra”

Si necesita información sobre éste explicativo o sobre su compra, favor de comunicarse directamente con nuestro Departamento.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO ORDENAR COMPRA DE CLIENTE

Indicador	Variable	nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
X1	Tiempo	Tasa de solicitudes aprobadas	Mide la cantidad de solicitudes aprobadas	$\frac{\#solic. Aprobadas}{total de solicitudes}$	%	Mensual
X2	Productividad	Tasa de Compras importadas	Mide la cantidad de compras importadas	$\frac{\# compras importadas}{total de compras}$	%	Mensual
X3	Tiempo	Tasa de tiempo de despacho	Mide el tiempo de despacho	$\frac{\# tiempo de despacho por orden}{total tiempo despacho}$	%	Mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE ORDENAR COMPRA DE CLIENTE

	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar solicitud	Ventas	El vendedor recibe del cliente la solicitud	Vendedor
2	Aprobar y registrar la solicitud	Ventas	Registrar sistemáticamente la solicitud aprobada	Jefe de producto
3	Aprobar el crédito	Créditos y Cobranza	Se confirma el crédito al cliente	Asistente de Crédito y cobranza
4	Enviar orden de compra al proveedor	Compras	Se envía al proveedor la orden de compra del producto que necesita S&S	Asistente de compras.
5	Realizar solicitud vía email	Logística	Vía email se redacta al proveedor los asuntos pertinentes a la compra.	Jefe de Logística
6	Importación y desaduanización.	Compras	Se gestiona información y documentación de aduana	Jefe de Importación
7	Recibir y guardar en bodega el producto	Logística	Una vez pasada la mercadería por la aduana ingresa a la bodega para el inventario.	Jefe de Logística
8	Liquidación de la importación	Logística	Se liquida la compra y se cancelan los valores correspondientes	Jefe de Logística
9	Entregar factura y producto	Ventas	Se llama al cliente para darle el producto y la factura	Vendedor

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo	
1			1					receptar solicitud	10	
2		1						aprobar solicitud	10	
3					1			aprobar credito	15	
4					1			entregar factura	8	
5			1					enviar orden al proveedor	15	
6			1					realizar solictud por email	8	
7			1					preparar transaccion	4320	
8	1							recibir producto	2980	
9					1			aprobar liquidacion	1000	
10							1	ingresar producto	300	
11			1					facturacion	12	
12					1			entregar producto	30	
								TIEMPO TOTAL	8708	
								#	T	%
VAC	valor agregado a cliente							1	2980	34%
VAE	valor agregado a empresa							1	10	0,11%
P	preparar							5	4365	50%
E	esperar							0	0	0%
M	movimiento							4	1053	12%
I	inspeccionar							0	0	0%
A	archivar							1	300	4%
T.T	total tiempo							12	8708	100%
TVA	tiempo de valor agregado							2990		
IVA	indice de valor agregado							34,11%		

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

S&S

PROCESO TRAMITE DE GARANTÍA

Revisado por:

Jefe de GARANTIAS

Aprobado por:

Gerente General

OBJETIVO:

Crear un ambiente favorable para el buen funcionamiento del departamento de Garantías, estableciendo lineamientos para resolver los casos asignados y aceptados por S&S.

ALCANCE:

Sera aplicable únicamente al departamento de Garantías, en el desarrollo de sus funciones con el cliente asignado.

DEFINICIONES:

Ejecutivo RPE: es el encargado de recibir los repuestos y coordinar entrega con el técnico.

UNISYS: es la empresa contratada por el fabricante de los productos para que nos envíe a nosotros los repuestos.

Hoja de Consola: Documento donde se solicita autorización de viáticos a unisys en caso de ser garantía en una ciudad remota.

Hoja de Trabajo: Documento que verifica la asistencia y cumplimiento del técnico con la visita Técnica, y que es valida una vez firmada por el cliente.

RESPONSABILIDAD:

RESPONSABILIDAD DE EJECUTIVO RPE

- Ejecutiva de RPE requerimiento de visita.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

- Ejecutiva de RPE (casos HP) coordina con el Técnico.
- Ejecutiva de RPE envía los repuestos nuevos enviados por el fabricante al técnico. (UNISYS)

RESPONSABILIDAD DEL TECNICO

- Técnico solicita a personal de Servicio al Cliente coordinación para transporte.
- Donde el cliente EL técnico realiza el servició, llena la orden de trabajo, hace firmar al cliente y le entrega a él una copia de la orden de trabajo.
- Técnico entrega a Ejecutiva de RPE los repuestos defectuosos

ENTRADAS DEL PROCESO TRAMITE DE GARANTÍA

Caso asignado: es el caso que el fabricante asigna a S&S para tramitar la garantía de algún producto.

SALIDAS DEL PROCESO TRAMITE DE GARANTÍA

Repuestos o piezas sobrantes: es el repuesto o piezas que pueden sobrar después de haber reparado el daño.

CONTROLES DEL PROCESO TRAMITE DE GARANTIA

Políticas de Garantía: políticas establecidas para aplicar garantías a productos.

Requerimientos del fabricante: políticas del fabricante que envía el caso para su resolución.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR GARANTÍAS

ASIGNACION DE CASO

S&S recibe un caso de garantía de algún equipo, el mismo que es asignado por el fabricante de los equipos que vendemos.

ENTREGAR Y RECIBIR LAS PARTES

El ejecutivo RPE es el encargado de recibir las partes y entregárselas al técnico, para resolver el caso de garantía.

ESTABLECER VISITA TECNICA

El técnico imprime la hoja de consola, respectiva para este caso y llama al cliente para coordinar el día que le hará la visita técnica para reparar el equipo.

PEDIR REPUESTO

El técnico debe solicitar a UNISYS que le envíe el repuesto que necesita ser aplicado al equipo correspondiente.

COORDINAR TRANSPORTE

El ejecutivo RPE coordina o ubica el transporte idóneo para traer el repuesto.

VISITA TECNICA

El técnico asiste donde el cliente y repara el daño en el equipo, luego hace firmar una Hoja de trabajo al Cliente, la que certifica que el técnico cumplió con sus trabajos.

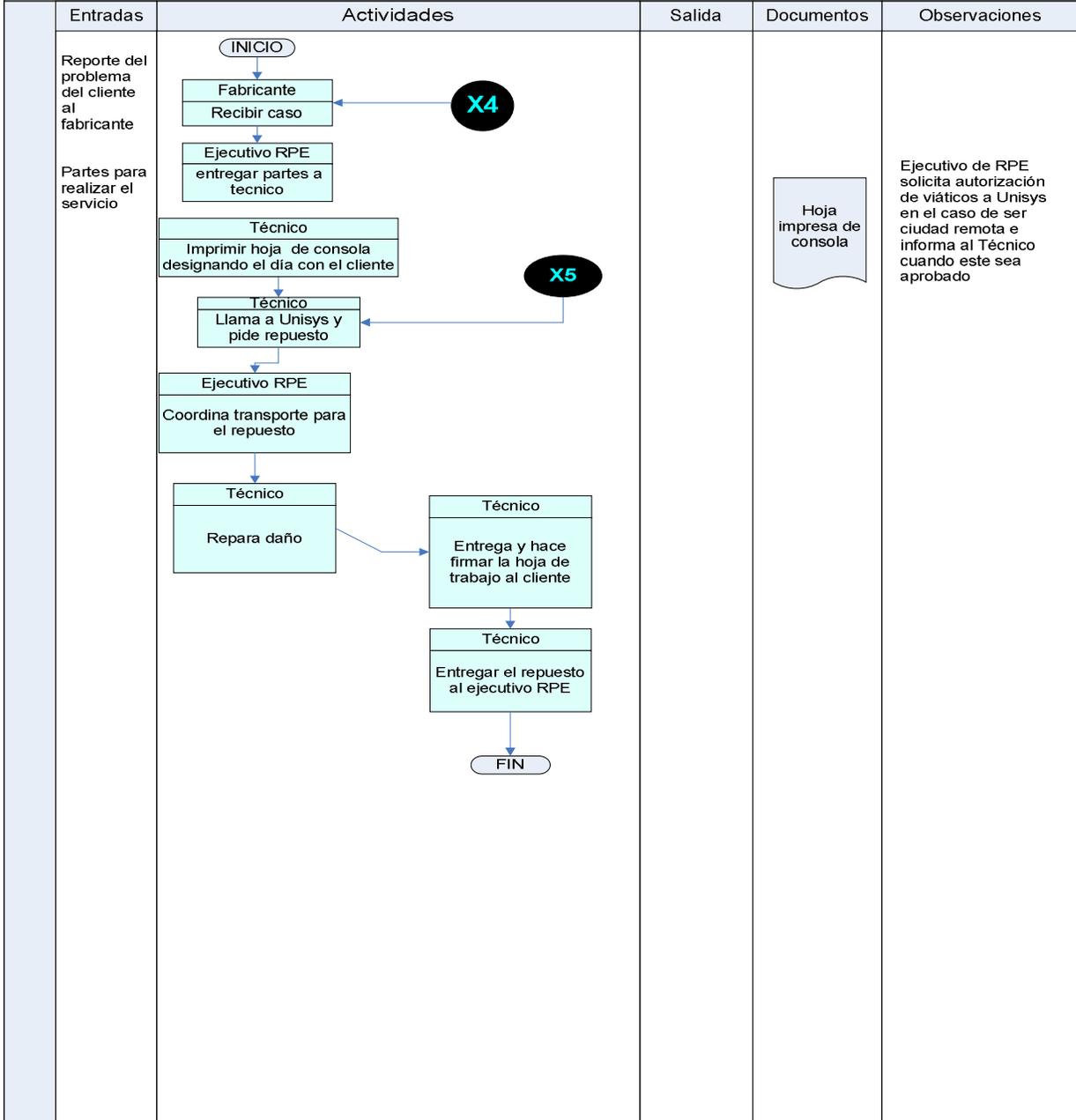
ENTREGAR PIEZAS

El técnico regresa a S&S, y entrega al ejecutivo RPE, las piezas no necesitadas o sobrantes.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO TRAMITE DE GARANTÍAS

Proceso: Trámite de Garantías
 Procedimiento: Garantías Dell
 Versión: 03
 Fecha: 1 de noviembre de 2011
 Página: 1 de 1



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO DE TRAMITE DE GARANTIAS

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
X4	Efectividad	Tasa de Casos resueltos	Mide la cantidad de casos que fueron asumidos por S&S	$\frac{\# \text{ Casos asignados/ Total de casos resueltos}}{\text{Total de casos resueltos}}$	%	Mensual
X5	Efectividad	Tasa de repuestos pedidos	Mide la cantidad de repuestos pedidos.	$\frac{\# \text{ repuestos recibidos/ total de pedidos}}{\text{total de pedidos}}$	%	Mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE TRAMITE DE GARANTIAS

N°	Entidad	Actividad	Descripción	Responsable
1	Fabricante	Recibir caso	El fabricante recibe un caso de garantía y se lo asigna a S&S para resolverlo	Fabricante
2	Garantía	Entregar partes al técnico	Se le entregan las partes del caso al técnico	Ejecutivo RPE
3	Garantía	Designar visita técnica	Se imprime la hija de consola y se acuerda con el cliente la fecha de la visita	Técnico
4	Garantía	Pedir repuesto	Se llama a unisys y se pide el repuesto	Técnico
5	Garantía	Coordinar transporte	Considerar el transporte para el repuesto	Ejecutivo RPE
6	Garantía	Reparar daño	Se cambia el repuesto dañado por el nuevo	Técnico
7	Garantía	Firmar Hoja de trabajo	Se termina el trabajo y se hace firmar al cliente para verificación de visita técnica	Técnico
8	Garantía	Entregar repuestos	Se entregan los repuestos	Técnico

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

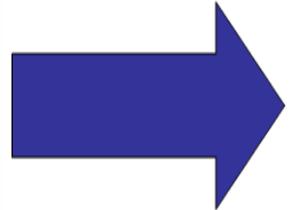
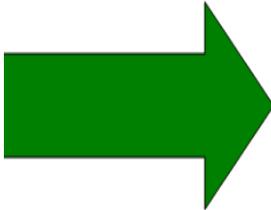
Revisado por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado por: _____

Versión: 01

1. Descripción del Proceso		TRAMITE DE GARANTIAS
2. Responsable		EJECUTIVO RPE
3. Finalidad		GESTIONAR EL PROCESO DE GARANTÍAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR EL PROVEEDOR Y LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA PARA EL CLIENTE FINAL
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos Legales aplicables		
POLITICAS DE LOS FABRICANTES		FACTURA DE COMPRA DE EQUIPOS
POLITICAS DE GARANTIAS		PAGINAS WEB
PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE GARANTIAS		



5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	7. SALIDAS	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas		Salidas	Procesos Posteriores
PROVEEDOR	NUMERO DE CASO / REPUESTO O PARTE	RECEPTAR POR PARTE DEL FABRICANTE EL NUMERO DE CASO	SOLICITUD DE COMPRA DEL REPUESTO	COMPRAS E IMPORTACIONES
CLIENTE	SOLICITUD DE GARANTIA	ENTREGAR PARTES AL TECNICO		
COMPRAS E IMPORTACIONES	REPUESTO O PARTE COMPRADA	DESIGNAR VISITA TECNICA		
		PEDIR REPUESTO		
		COORDINAR TRANSPORTE		
		REPARAR DAÑO		
		HACER LLENAR HOJA DE TRABAJO		
		ENTREGAR REPUESTOS		

Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
FABRICANTE	ACTAS DE ENTREGA, GUIAS DE REMISION	WEB	ECLAIM, CSN, EPARTS
TECNICO	TRANSPORTE	MSN	CONSOLA UNISYS, PAGINA INFOCUS
EJECUTIVO RPE	VIATICOS	CORREO, TELEFONO, RADIOS	PC, BASE DE DATOS
			VEHICULOS

9. OBJETIVOS E INDICADORES

Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
CUMPLIR CON LA GARANTIA PACTADA CON EL CLIENTE EN BASE A LAS CONDICIONES DEL PROVEEDOR Y LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA.	X4: Mide la cantidad de casos que fueron asumidos por S&S	# Casos asignados/total de casos	MENSUAL
CONOCER EL VOLUMEN DE PEDIDOS A UNISYS	X5: Mide la cantidad de repuestos pedidos	# repuestos recibidos/total de pedidos	MENSUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo	
1		1						recibira caso	10	
2					1			entregar partes al tecnico	10	
3					1			imprimir consola fijar dia con cliente	12	
4			1					llamar unysis para pedir repuesto	15	
5				1				coordinar transporte	18	
6	1							reparar daño	155	
7			1					llenar hoja de trabajo	12	
8	1							hacer firmar al cliente	10	
9		1						devolver partes a RPE	300	
								TIEMPO TOTAL	542	
								#	T	%
VAC	valor agregado a cliente							2	165	30%
VAE	valor agregado a empresa							2	310	58%
P	preparar							2	27	5%
E	esperar							1	18	3%
M	movimiento							2	22	4%
I	inspeccionar							0	0	0%
A	archivar							0	0	0%
T.T	total tiempo							9	542	100%
TVA	tiempo de valor agregado							175		
IVA	indice de valor agregado							88%		

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

S&S

PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Revisado por:
Jefe de Servicio al Cliente

Aprobado por:
Gerente General

OBJETIVOS:

- ✓ Conseguir una visión única del cliente.
- ✓ Disponer del conocimiento y habilidades adecuadas en cada contacto con el cliente.
- ✓ Identificar nuevas demandas y anticiparse a sus inquietudes.
- ✓ Favorecer la multiplicidad de contactos.
- ✓ Utilizar el canal más adecuado para gestionar cada contacto.
- ✓ Mantener la información consolidada independientemente del canal utilizado.
- ✓ Mejorar la calidad de la atención

ALCANCE

Aplicará a toda el área de **Servicios al cliente**, permitiendo una administración efectiva de la relación con los clientes y haciendo suyos los requerimientos propios de cada sector empresarial.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

RESPONSABILIDAD:

JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE

Es responsabilidad del jefe de Servicio al Cliente:

- Atender personalmente las visitas de clientes, receptar sus quejas y resolver los problemas
- Preparar respuestas a comunicaciones y quejas de clientes, verificando la información pertinente.
- Realizar el análisis correspondiente para la depuración y revisión de las cuentas por cobrar de los clientes que presentaron sus reclamos y/o no cancelan sus haberes por no estar de acuerdo a la facturación.
- Entregar formulario de reclamo al cliente, para que lo llene
- Solicitar documentos que soporten el reclamo como: Tirillas de consumo o facturas o Declaración del SRI y copia de las papeletas de depósitos
- Controlar, evaluar y ejecutar las gestiones a clientes cuyo atraso sea recurrente.

La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de S&S y es el generador principal de un servicio de calidad.

El servicio es el deseo de ayudar a otra persona con la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

Cada persona debe estar consciente de que el éxito de la relación S&S-CLIENTES depende de las actitudes y conducta que brindemos en la atención a las demandas de los clientes y para esto es necesario estar capacitado, tener gusto de trabajar, capacidad de comunicarse con otras personas, Seguridad en sí mismo, Prudencia y Creatividad.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

ENTRADAS DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Solicitud de queja: la queja que el cliente presenta para recibir alguna solución.

SALIDAS DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Solución a la queja: respuesta a la queja del cliente. La misma que queda registrada en la base de datos.

CONTROLES DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Políticas de servicio al cliente: políticas establecidas para ofrecer servicio al cliente.

Requerimientos del Cliente: las exigencias que el cliente presenta en su problema

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

RECEPCION DE LA QUEJA

El funcionario establecido para brindar atención al cliente, debe receptar la queja por medio de un escrito que debe presentar el cliente respectivo.

REGISTRAR QUEJA EN EL SISTEMA

Una vez receptada la queja, el Jefe de Servicio al Cliente, registra en la Base de Datos, la queja presentada, con sus respectivas características (problema técnico, producto no conforme, entre otros.)

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

El jefe de servicio al cliente analiza el grado del problema y determina cuales fueron las causas que lo generaron buscando inmediatamente la solución.

EJECUCIÓN DE LA SOLUCION

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

Establecida cual será la solución a ofrecer, se la ejecuta, con fines de resolver el problema presente.

ARCHIVAR CASO

Satisfecho el problema de servicio al cliente, el Jefe del departamento, deberá cerrar el caso y guardarlo en la Base de Datos.

Como política de atención habrá 2 personas encargadas de la coordinación de servicio al cliente una en Quito y otra en Guayaquil.

Las encargadas deben cumplir con los procedimientos de servicio al cliente en donde se detallan las funciones principales a cumplir para el desarrollo del área.

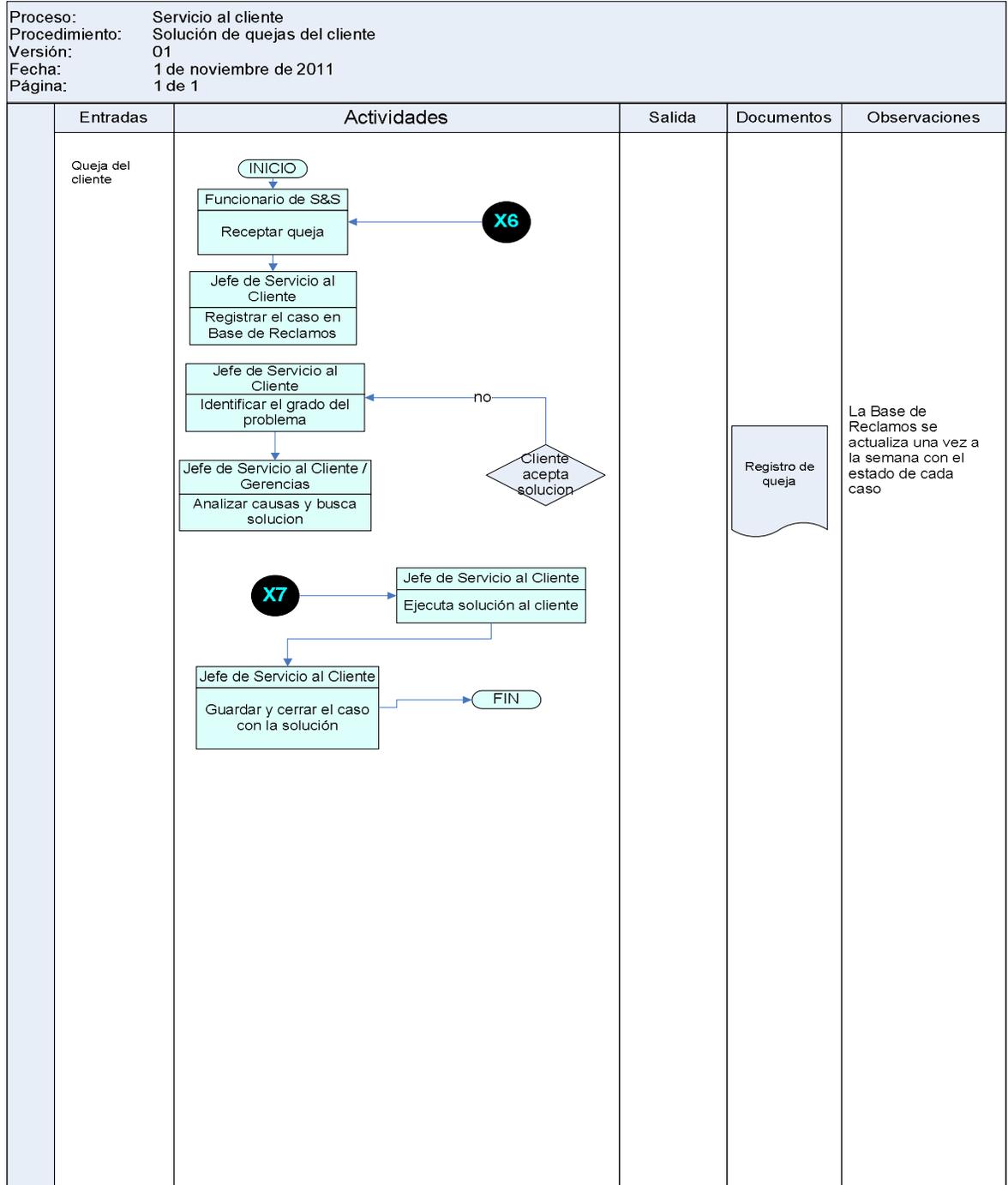
Los procedimientos establecidas de servicio al cliente deben ser acatadas tanto por el personal de Quito como el de Guayaquil.

Se pretende mejorar el servicio con la disminución y prevención de problemas y optimización de procesos de atención y servicio, basándonos en los resultados y sugerencia de la encuestas

Se tomaran las acciones preventivas para brindar soluciones anticipadas y satisfactorias a los clientes teniendo en cuenta el archivo de reclamos.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
X6	Calidad	Número de quejas Recibidas	Mide la cantidad de quejas realizadas por los clientes	# de quejas	U	Mensual
X7	Calidad	Tasa de aceptación	Mide la cantidad de soluciones aceptadas.	# soluciones aceptadas/ soluciones ofrecidas	%	Mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

N°	Entidad	Actividad	Descripción	Responsable
1	S&S	Receptar queja	El funcionario de S&S recepta el caso por parte del fabricante.	Funcionario de S&S
2	Servicio cliente	al Registro de la queja	En la base de datos se registra la queja receptada.	Jefe de servicio al Cliente
3	Servicio cliente	al Identificación del problema	Considerar la gravedad del problema para su análisis	Jefe de servicio al Cliente
4	Servicio cliente y Gerencia	al y Análisis de Causas	Estudiar las causas que generaron el problema existente para dar soluciones	Jefe de servicio al Cliente y Gerente
5	Servicio cliente	al Solución	Se ejecuta la solución si el cliente la acepta	Jefe de servicio al Cliente
6	Servicio cliente	al Archivar caso	Se guarda el caso y su solución en la base de datos	Jefe de servicio al Cliente

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

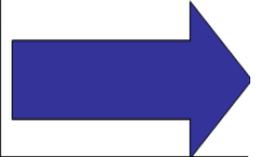
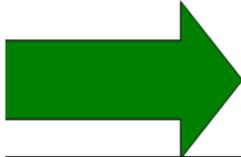
FICHA DESCRIPTIVA DE LOS PROCESOS

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado por: _____
Aprobado por: _____

Fecha :NOV 2011
Versión: 02

1. Descripción del Proceso	Servicio al Cliente Guayaquil
2. Responsable	JEFE DE Servicio al Cliente Guayaquil
3. Finalidad	Dar solución a las necesidades especiales y quejas del cliente de manera ágil y oportuna. Asegurar la implantación y mantenimiento de la cultura de servicio de AKROS..
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos Legales aplicables	Procedimiento de Seguimiento de Satisfacción de Cliente
	Procedimiento de solución de quejas del cliente
	Políticas de Servicio al cliente



5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	7. SALIDAS	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas		Salidas	Procesos Posteriores
TODOS LOS PROCESOS Y/O CLIENTES	Quejas y necesidades	RECEPTAR QUEJA REGISTRAR CASO	Solución del problema.	Cliente
	Información de satisfacción con los productos y servicios	IDENTIFICAR CAUSA	Análisis de resultados de medición de satisfacción del	Mejoramiento Continuo
		ANALIZAR CAUSA	Sugerencias para la toma de decisiones para mejora continua	
		SOLUCIONAR PROBLEMA		
		ARCHIVAR CASO		

8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE	materiales de oficina.	internet	Base computab / Base de servicio al cliente
FUNCIONARIO DE S&S	equipos de préstamo telefono	telefono	Exactus Computador

9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
Disminuir el porcentaje de insatisfacción del cliente	X6: Mide la cantidad de quejas realizadas por los clientes	# de quejas	Mensual
Mantener la satisfacción general de Servicio en	X7: Mide la cantidad de soluciones aceptadas.	# soluciones aceptadas/soluciones ofrecidas	Mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo
1		1						receptar queja	10
2			1					registrar en BD	15
3						1		identificar la queja	480
4						1		analizar causa	1440
5	1							ejecutar solucion	30
6	1							cerrar caso	4320
7							1	guardar resultados	1440
								TIEMPO TOTAL	7735
VAC	valor agregado a cliente						2	4350	56%
VAE	valor agregado a empresa						1	10	0,12%
P	preparar						1	15	0,19%
E	esperar						0	0	0%
M	movimiento						0	0	0%
I	inspeccionar						2	1920	25%
A	archivar						1	1440	19%
T.T	total tiempo						7	7735	100%
TVA	tiempo de valor agregado						4350		
IVA	indice de valor agregado						56,12%		

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESOS DE APOYO

S&S

PROCESO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

Revisado por:

RRHH

Aprobado por:

Gerente General

OBJETIVO:

Normar el proceso de Reclutamiento y selección, de tal forma que permita captar personal con los requisitos del descriptivo de cargos y que a la vez posean las destrezas y habilidades necesarias para realizar un trabajo exitoso y conforme los objetivos de la Organización.

ALCANCE:

A todos los departamentos o áreas donde se generen puestos vacantes sean por creación, remplazo o personal eventual.

ENTRADAS DEL PROCESO SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

Requerimiento del personal: el aviso que anuncia el jefe de área que registra un vacante en su departamento.

Hojas de vida de aspirantes: información personal de cada aspirante al cargo establecido.

SALIDAS DEL PROCESO SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

Candidato seleccionado: el aspirante que cumplió con el perfil respectivo para el cargo.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

CONTROLES DEL PROCESO SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

Políticas de selección y reclutamiento: políticas establecidas para reclutar carpetas de aspirantes al cargo.

Requerimientos del Cargo: las exigencias del perfil que debe tener el aspirante al cargo.

POLITICAS:

1. El Jefe de área deberá comunicar al departamento de RRHH la necesidad de contratar personal, quién a su vez iniciará el proceso de selección siempre y cuando se entregue el requerimiento de personal debidamente aprobado por el Gerente General y Contralor
2. Para el proceso se tomarán como fuentes de reclutamiento nuestra base de datos; contactos y referencias de los empleados; universidades páginas web y anuncios de prensa, conforme las necesidades de la posición a cubrir.
3. Para el proceso de selección el área de RRHH buscará en primera instancia al interior de la organización candidatos potenciales mediante una selección interna. En caso de no encontrarse personal que cumpla con los requisitos exigidos en el perfil, se acudirá al reclutamiento y selección externa.
4. Los candidatos potenciales que forman parte del proceso de selección serán evaluados mediante pruebas psicotécnicas y técnicas conforme la posición.
5. El área de RRHH se encargará de obtener las referencias laborales respectivas de los candidatos potenciales, de por lo menos los dos últimos trabajos sin tomar en cuenta el actual (cuando aplique), conforme el formulario establecido de "Referencias Laborales"
6. El área de RRHH seleccionará mínimo una terna de candidatos finalistas, los cuales serán entrevistados por el Jefe de área solicitante, quién seleccionará al candidato más idóneo en coordinación con el gerente de área correspondiente.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

7. En caso de que el candidato cumpla con todos los requisitos del perfil y sea la persona seleccionada por la Compañía, se iniciará el proceso de contratación como lo determina el Reglamento Interno y el Código de Trabajo.
8. Toda la información proporcionada por los candidatos es confidencial, por tanto solo será manejada por el área de RRHH con prudencia y discreción, especialmente cuando la persona se encuentre laborando.
9. Los candidatos que no fueron seleccionados pero que cumplan con algunos requisitos y son buenos perfiles, serán tomados en cuenta para futuras selecciones, por lo que se les anexará a la base de datos.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

RECEPCION Y VERIFICACION DE REQUERIMIENTO

El área de Recursos Humanos verificará internamente si existe el perfil dentro de la Organización para lo cual comunicará en caso de ser necesario a los jefes de área y lo empleados, la posición que se está buscando.

SELECCIONAR FUENTE RECLUCATAMIENTO

En caso de no encontrarse el perfil internamente, se revisará las demás fuentes de reclutamiento mencionadas en la política.

RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA

Una vez reclutadas hojas de vida se iniciará el primer filtro de selección, en donde se descartará a aquellos candidatos que no cumplen con lo mínimo establecido en el perfil.

SELECCIÓN DE CANDIDATOS

Las hojas de vida de los candidatos preseleccionados se los pasarán al Jefe del área solicitante para que éste a su vez revise y realice una segunda preselección.

ENTREVISTA A CANDIDATOS SELECTOS

A este grupo de candidatos preseleccionados se les entrevistará por el área de RRHH, para lo cual se utilizará técnicas de entrevistas a profundidad o focalizadas.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

Posteriormente si es necesario, se aplicará las evaluaciones de conocimientos técnicos, al grupo de candidatos preseleccionados de las entrevistas realizadas.

ENTREVISTA FINAL

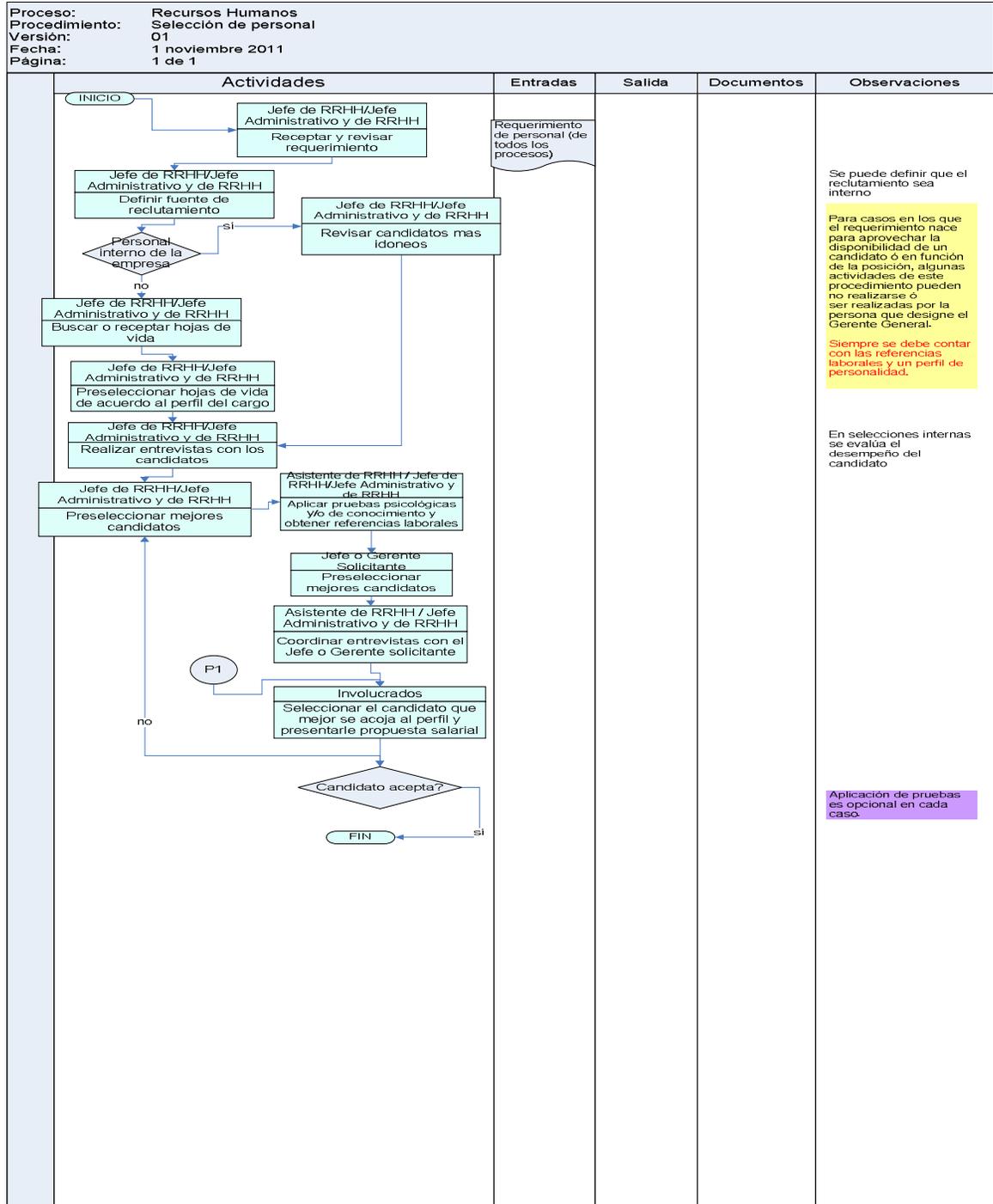
Los resultados de las entrevistas y evaluaciones aplicadas permitirá obtener por lo menos un grupo de tres personas que más se acerquen al 100% del perfil solicitado, de los cuales se obtendrá las correspondientes referencias laborales.

Se coordinará las entrevistas finales con el Jefe de conforme la área disponibilidad y disposición del mismo.

RRHH el resultado de las mismas, indicando el candidato seleccionado en coordinación con el Gerente de área correspondiente (cuando aplique).

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE CANDIDATO



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO SELECCIÓN DE CANDIDATO

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P1	calidad	Tasa de nomina	Mide la cantidad de nominas realizadas mensualme nte	# nominas del mes/ total de nominas	%	mensual

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE CANDIDATO

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	RRHH	Receptar requerimiento	Se recepta el pedido de contratar un empleado	Jefe de RRHH
2	RRHH	Definir la fuente de selección	Escoger si será del personal interno o un nuevo empleado	Jefe de RRHH
3	RRHH	Revisar candidatos internos	Se escoge el candidato mas idóneo al cargo	Jefe de RRHH
4	RRHH	Receptar HV	Recibir hojas de vida de postulantes	Jefe de RRHH
5	RRHH	Seleccionar HV de acuerdo al perfil	Escoger entre todas las carpetas la mejor HV	Jefe de RRHH

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

6	RRHH	Prueba psicológica	Se aplica una prueba a los mejores candidatos	Jefe de RRHH
7	RRHH	Preselección de candidatos	Se evalúan los resultados de las pruebas	Jefe de RHH
8	Gerencia	Coordinar entrevista con gerente	El gerente entrevista al candidato	GERENTE
9	Área involucrada o interesada	Selección del candidato	Se selecciona al mejor candidato	Involucrado
10	Área involucrada o interesada	Propuesta salarial	Se propone al candidato una propuesta sobre el sueldo	Involucrado
11	Área involucrada o interesada	Elaboración del contrato	Se firma contrato con el nuevo empleado	Involucrado

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS

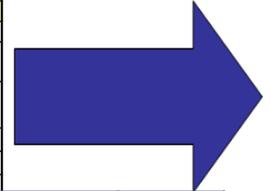
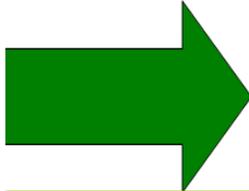
Revisado por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado por: _____

Versión: 01

1. Descripción del Proceso	Recursos Humanos	
2. Responsable	Jefe de RRHH (UIO) /Jefe Administrativo y RRHH (GYE)	
3. Finalidad	Asegurar que el personal cumpla los niveles definidos de competencia de acuerdo al plan estratégico de la empresa y dentro del marco legal establecido.	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos Legales		
Políticas de RRHH	Manual de inducción	Código de Trabajo
Planificación estratégica	Reglamento Interno	



5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	7. SALIDAS	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas		Salidas	Procesos Posteriores
Todos los procesos	HOJA DE VIDA	RECEPTAR REQUERIMIENTOS	LEGALIZACION DE CONTRATO	Todos los procesos
		DEFINIR FUENTE DE SELECCIÓN		
		REVISAR CANDIDATOS EXTERNOS		
		REGISTRAR HOJAS DE VIDA		
		SELECCIONAR HOJA DE VIDA DEACUERDO AL PERFIL		
		PRUEBA PSICOLOGICA		
		PRESELECCION DE CANDIDATOS		

8. RECURSOS

Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
Asistente de RRHH	herramientas de oficina	email	computadoras
Jefe Adm./ RRHH GYE			
Jefes / Gerentes de área			
Jefe de RRHH UIO			

9. OBJETIVOS E INDICADORES

Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
conocer numero de elaboracion de nominas al año	p1: Mide la cantidad nominas realizadas mensualmente	Mide el tiempo de legalizar los contratos	mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:



TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	i	A	Actividad	Tiempo efectivo
1				1				receptar y revisar requerimientos	480
2						1		definir fuente de reclutamiento	300
3		1						revisar candidatos idoneos del personal	480
4				1				receptar hojas de vida	2880
5					1			preseleccionar hoja de vida	480
6					1			realizar entrevista a candidatos	960
7						1		evaluación de conocimientos	960
8			1					preseleccionar los mejores	720
9			1					entrevista con el gerente de area	720
10			1					selección de candidato	120
11		1						contrato final	850
								Total	8950
							#	T	%
VAC	valor agregado a cliente				0		0	0%	
VAE	valor agregado a empresa				2		1330	15%	
P	preparar				3		1560	17%	
E	esperar				2		3360	38%	
M	movimiento				2		1440	16%	
I	inspeccionar				2		1260	14%	
A	archivar				0		0	0%	
T.T	total tiempo				11		8950	100%	
TVA	tiempo de valor agregado				0				
IVA	indice de valor agregado				15%				

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

S&S

PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL

Revisado por:
RRHH

Aprobado por:
Gerente General

OBJETIVO:

Legalizar la vinculación y condiciones laborales del nuevo empleado dentro de la organización y brindar una adecuada inducción al nuevo personal.

ALCANCE:

Aplica para todo el personal que ingresa a la compañía, a los diferentes departamentos o áreas.

ENTRADAS DEL PROCESO CONTRATAR PERSONAL

Información del nuevo trabajador: datos e información del empleado para ingresar a la empresa.

SALIDAS DEL PROCESO CONTRATAR PERSONAL

Contrato legalizado: el contrato hecho legalmente entre la S&S y el nuevo integrante.

CONTROLES DEL PROCESO CONTRATAR PERSONAL

Políticas de Contratación Laboral: políticas establecidas para mantener el debido cuidado en el proceso de contratación

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

POLITICAS.

- Cumplido el proceso de selección, se elaborará un contrato de trabajo eventual por seis meses (desde el primer día) el mismo que deberá ser legalizado en el Ministerio de Trabajo.
- Una vez cumplido el los tres primeros meses de trabajo, se deberá realizar la primera evaluación de desempeño.
- La persona contratada deberá proporcionar a RRHH todos los documentos solicitados en el Formulario de "Documentos de Ingreso" De igual forma, el área de RRHH será el responsable de recopilar los documentos correspondientes durante la primera semana de ingreso del nuevo empleado.
- Una vez concluido el contrato eventual, si la empresa y el empleado coinciden en seguir con la relación laboral, se firmara un contrato de plazo fijo que al terminar puede ser renovado o convertirse en contrato indefinido.
- Para que el empleado continúe prestando sus servicios dentro de la empresa, se requerirá de un informe o evaluación favorable, emitido por el respectivo jefe inmediato.
- Los empleados que ingresen a laborar en la organización, percibirán la remuneración pactada y correspondiente a la función para la cual hayan sido contratados, así como de conformidad con el Reglamento Interno y el Código de Trabajo.
- El área de RRHH será el responsable de realizar el Proceso de Inducción del nuevo empleado, de tal forma que exista una adecuada socialización con la Empresa. Esto incluye elaborar la agenda de inducción y proporcionar el Reglamento Interno y el Manual de Inducción de la Compañía.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE EMPLEADO

ENTREGA DE DOCUMENTOS

Al nuevo empleado se le entregará los Documentos necesarios para su Ingreso, mismos que debe recopilar para elaborar su carpeta personal. RRHH entregará una orden para apertura la cuenta en produbanco. Posteriormente el nuevo empleado deberá indicar al área de RRHH el número de cuenta asignado.

ELABORACION DEL CONTRATO

Se procede a elaborar el contrato de trabajo conforme el cargo establecido en la Requisición de Personal, el mismo que será firmado por el nuevo empleado.

ENVIAR CARPETA A QUITO

La sucursal en Guayaquil enviará todos los datos el mismo día da haber seleccionado el nuevo empleado y los documentos del nuevo empleado se enviará al área de RRHH-UIO a las dos semanas siguientes a su contratación, para la matriculación en el sistema y apertura de la carpeta personal. RRHH-GYE elaborara el Contrato de Trabajo, el mismo que se remitirá a RRHH-UIO para la firma por el Representante Legal y se enviará nuevamente a Guayaquil para que sea firmado por el nuevo empleado y se proceda a la legalización.

LEGALIZACIÓN DE CONTRATO

Se legaliza el Contrato de Trabajo en Guayaquil. .

ENVIAR CONTRATO A QUITO

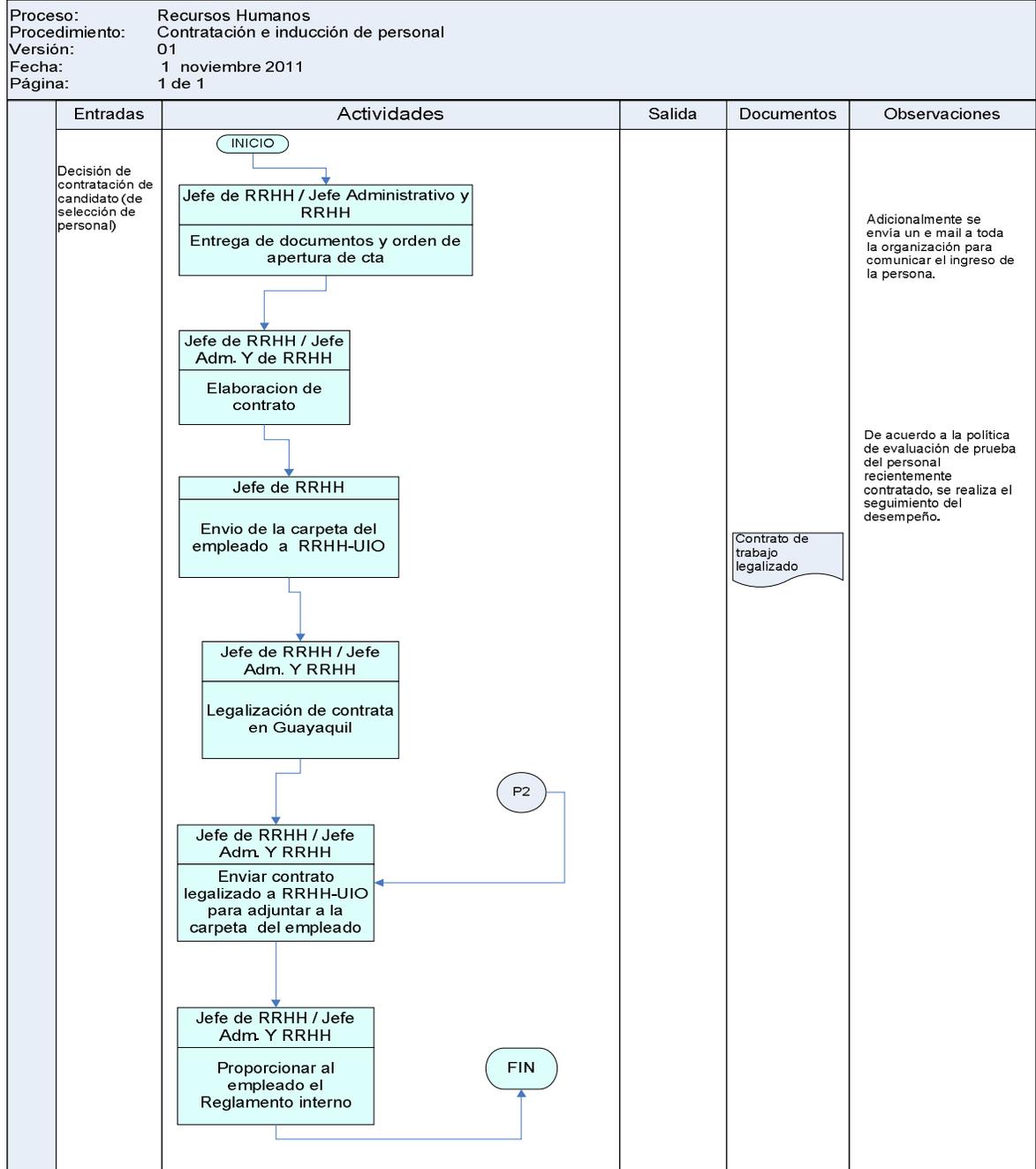
Se envía a RRHH en Quito el contrato legalizado para que sea archiva en la carpeta personal

OTORGAR EL R.I AL EMPLEADO

Al nuevo empleado se le proporcionara al Reglamento Interno de la Empresa, así como el Manual de Inducción, el mismo que deberá ser leído por el mismo.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONTRATACIÓN DEL PERSONAL



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P2	calidad	Tasa de contratación	Mide el tiempo de legalizar los contratos	# de horas	H:00	mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

**DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE
CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	RRHH	Entregar documentos	Se entrega al empleado los documentos para que forme su carpeta laboral	Jefe de RRHH
2	RRHH	Elaboración del contrato	Se realiza el contrato en Guayaquil para el cargo designado	Jefe de RRHH
3	RRHH	Enviar carpeta	Se envía la carpeta a RRHH-UIO	Jefe de RRHH
4	RRHH	Legalización del contrato	Se legaliza en Guayaquil	Jefe de RRHH
5	RRHH	Envío de legalización	Se envía la legalización a RRHH-UIO para se adjuntada a la carpeta	Jefe de RRHH
6	RRHH	Proporcionar RI	Se le da al empleado el reglamento interno	Jefe de RRHH

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado por: _____

Versión:
01

1. Descripción del Proceso		Recursos Humanos	
2. Responsable		Jefe de RRHH (UIO) /Jefe Administrativo y RRHH (GYE)	
3. Finalidad		Asegurar que el personal cumpla los niveles definidos de competencia de acuerdo al plan estratégico de la empresa y dentro del marco legal establecido.	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos Legales			
Políticas de RRHH		Manual de inducción	Código de Trabajo
		Reglamento Interno	
5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas		7. SALIDAS
			Salidas
			Procesos Posteriores
Todos los procesos	HOJA DE VIDA	ENTREGAR DOCUMENTOS	LEGALIZACION DE CONTRATO
		ELABORAR CONTRATO	
		ENVIAR CARPETA	
		LEGALIZAR CONTRATO	
		ENVIO DE LEGALIZACION	
		PROPORCIONAR REGLAMENTO INTERNO	
8. RECURSOS			
Recurso Humano		Materiales e Insumos	Medios de Comunicación
Equipos - Software			
Asistente de RRHH	herramientas de oficina	email	computadoras
Jefe Adm./ RRHH GYE			
Jefes / Gerentes de área			
Jefe de RRHH UIO			
9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
aumentar la efectividad y el tiempo de legalizacion de los	P2: Mide el tiempo de legalizacion de contrato	Mide el tiempo de legalizar los contratos	mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	i	A	Actividad	Tiempo efectivo
1			1					otorgar documentos	1440
2			1					elaborar contrato	1440
3				1				enviar carpeta a RRHH-UIO	20160
4					1			legalizar contrato	1440
5					1			enviar contrato a Quito	2880
6		1						otorgar R.I. de empresa	1440
									28800
						#	T		%
VAC	valor agregado			0		0		0%	
VAE	agregado a emp			1		1440		5%	
P	preparar			2		2880		10%	
E	esperar			1		20160		70%	
M	movimiento			2		4320		15%	
I	inspeccionar			0		0		0%	
A	archivar			0		0		0%	
T.T	total tiempo			6		28800		100%	
TVA	po de valor agre			1440					
IVA	ce de valor agreg			5%					

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

S&S

PROCESO DE USO DE CLAVES

Revisado por:
Jefe de sistemas

Aprobado por:
Director de Tecnología

INTRODUCCION

Para conocimiento de todos los usuarios, se han definido políticas de seguridad y administración de la red; algunas ya han sido implementadas y otras se las implementará paulatinamente.

Algunas de estas configuraciones están a cargo del administrador de la red (Persona responsable del departamento de soporte corporativo y sistemas), y otras están a cargo de los usuarios las mismas que serán supervisadas por el personal técnico de la Corporación S&S.

ENTRADAS DEL PROCESO USO DE CLAVES

Frase codificada: es el código para ingresar al respectivo computador.

SALIDAS DEL PROCESO USO DE CLAVES

Contraseña personal: es la contraseña personificada por el usuario para ingresar al sistema de S&S.

CONTROLES DEL PROCESO USO DE CLAVES

Políticas de uso de claves: Políticas establecidas para el uso de claves dentro de los departamentos.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCEDIMIENTO GENERAL

HARDWARE

Se refiere a todos los aspectos relacionados con la parte física de los equipos, los equipos son asignados a los usuarios mediante el documento ACTA DE ENTREGA debidamente firmada en la que constan las características de los equipos tanto en Hardware como en software, y a partir de ese instante el usuario es responsable de dicho Equipo con sus respectivas configuraciones.

Es responsabilidad de los usuarios:

- Mantener el equipo Limpio (no regar desperdicios de comida ni bebidas).
- Reportar al administrador de red (persona responsable del área de sistemas o soporte corporativo), en el caso de que se presenten incidentes ya sea de hardware y/o software.
- Apagar Todos los equipos completamente antes de salir (CPU, monitor, parlantes, etc.)
- No se permite re-configuración o manipulación del hardware por parte del usuario

SOFTWARE

Se refiere a los aspectos relacionados con el software de aplicación, programas, utilitarios y configuraciones de los equipos de usuarios; mismos que no pueden ser modificados sin la debida autorización del departamento de sistemas.

- Sistema operativo: Windows 2003 server y Windows XP, Windows Vista es responsabilidad de los administradores (persona (s) responsable (s) del área de soporte corporativo y sistemas).
- Nombre de los equipos; para los equipos cliente, corresponden a un nombre seguido del apellido del usuario con un máximo de 25 caracteres. Responsabilidad de los administradores (persona (s)

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

responsable (s) del área de sistemas y soporte corporativo). Office, la versión utilizada será office 2003 o superior'

Password:

En general se debe mantener un Password Fuente para todas las aplicaciones (ingreso a la red, correo, exactas, sistema compulab, etc.); para la programación de estos cambios estará a cargo del administrador de red (persona responsable del área de sistemas y soporte corporativo). (Forzar Historial de contraseñas, cumplir requerimientos de complejidad, longitud mínima de contraseña, vigencia máxima.)

- Restringir cambios en el escritorio. Se manejará una política a nivel de grupos.
- Antivirus, El estándar es Norton Antivirus versión empresarial, este mantenimiento está a cargo del administrador de Red (persona responsable del área de soporte corporativo); el usuario no está: autorizado a realizar cambios a estas configuraciones o instalación de otros sistemas antivirus.
- Para los usuarios se eliminarán las opciones que permitan modificar la configuración de los sistemas (Por ejemplo: agregar o quitar programas, edición del registro, cambio de propiedades, etc.).
- Compartición de archivos. se lo debe realizar únicamente cuando sea necesario y con los permisos correspondientes; por ningún motivo se permite compartir el disco en forma Total.

RECURSOS DE RED

- Servidor de archivos, el administrador de la red (persona responsable del área de soporte corporativo y sistemas), reorganiza las carpetas existentes en el directorio File server /Datos por áreas y posteriormente se establecerán los respectivos privilegios de acuerdo a los requerimientos de usuarios. No se permite la creación de carpetas sin la debida autorización y justificación. La información almacenada en este servidor es exclusiva para asuntos de trabajo no se almacenará información personal como videos, música, fotos, etc.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

Internet.

- La habilitación de este servicio la realizará la persona responsable del área de sistemas, únicamente mediante autorización vía e-mail de los respectivos jefes de área y la gerencia general, o En casos de navegación restringida, sólo se habilitarán las páginas que sean necesarias para las tareas laborales.
- No se permite la descarga de música, videos y programas.

Messenger

- La habilitación de este servicio la realizará la persona responsable del área de sistemas, únicamente mediante autorización vía email de los respectivos jefes de área y/o gerencia general.
- Se lo utilizará estrictamente para asuntos laborales.

Respaldos

- El respaldo de la información de red como Base de datos, Correo en el servidor, Fileserver/datos, software es de responsabilidad del administrador de red (persona responsable del área de soporte corporativo Y sistemas).
- El respaldo de la información local es de responsabilidad del usuario pudiendo solicitar un respaldo en un sitio diferente al administrador de red (Ejemplo: respaldo en CD).

PROCEDIMIENTO PARA USO DE CLAVES

CREAR UNA FRASE CODIFICADA

El jefe del departamento de sistemas, proporcionara una frase codificada, al nuevo usuario para que sea ingresada en su computador personal.

ACEPTACION DEL CODIGO EN EL EQUIPO

El usuario una vez que haya obtenido el código, tendrá que ingresarlo a su computador para verificar su aceptación.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

CONVERTIR EN CONTRASEÑA

El usuario debe convertir el código en una contraseña para ingresarla al computador, con el propósito de ofrecer seguridad e integridad a los datos del sistema.

COMBINAR NUMEROS

El usuario debe combinar números a la frase codificada para poder tener la seguridad de que la contraseña es original y confidencial.

SUSTITUIR CARACTERES

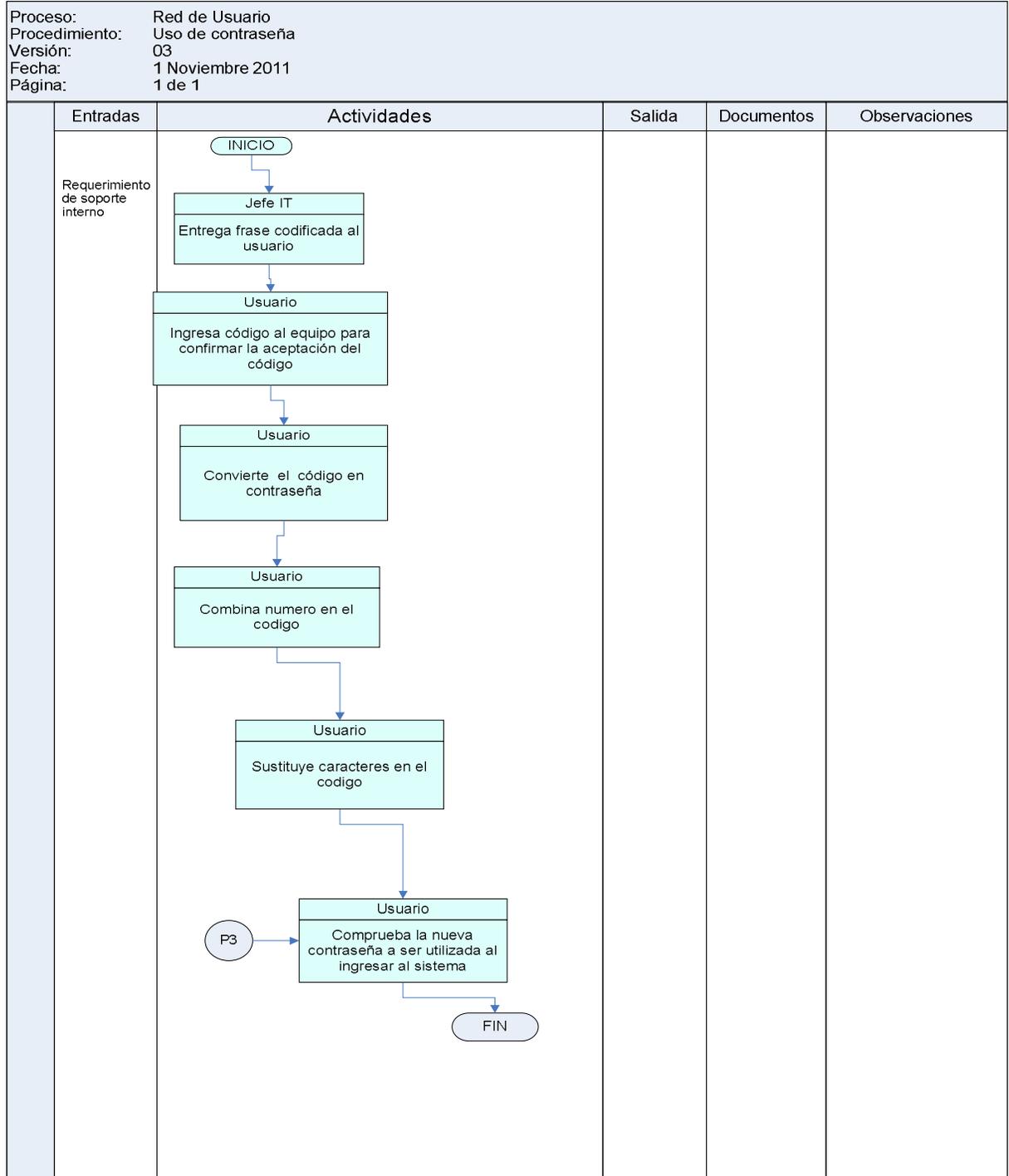
El usuario tiene la opción de sustituir algún carácter si así lo desea.

COMPROBAR CONTRASEÑA

El usuario debe ingresar al contraseña al iniciar en el sistema de la empresa para verificar que el computador acepto la contraseña.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO USO DE CLAVES



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO DE USO DE CLAVES

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P3	calidad	Tasa de contraseña a	Mide la cantidad de contraseña creadas	# de de contraseña s creadas al mes	U	mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE USO DE CLAVES

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Dpto. IT	Frase codificada	El jefe de IT entrega un código al usuario para ingresar al computador	Jefe IT
2	Área involucrada o interesada	Aceptación del código	El usuario ingresa el código y verifica la aceptación en el computador	Usuario
3	Área involucrada o interesada	Convertir el código	El usuario convierte el código en contraseña	Usuario
4	Área involucrada o interesada	Combinar números	El usuario combina números en la contraseña	Usuario
5	Área involucrada o interesada	Sustituir caracteres	El usuario puede sustituir caracteres a la contraseña	Usuario
6	Área involucrada o interesada	Confirmar contraseña	Usuario ingresa y confirma la nueva contraseña para usar el sistema	Usuario

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado por: _____

Versión:
01

	1. Descripción del Proceso	USO DE CLAVES
	2. Responsable	JEFE IT
	3. Finalidad	SALVAGUARDAR LA INFORMACION DEL SISTEMA
5. ENTRADAS	6. Subprocesos / Actividades	7. SALIDAS
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas	Salidas
	CREAR FRASE CODIFICADA	Procesos Posteriores
CONTRATACION PERSONAL	FRASE CODIFICADA	CONTRASEÑA DEL USUARIO
	INGRESAR CODIGO AL EQUIPO	
	COMBINAR NUMEROS	
	SUSTITUIR CARACTERES	
	INGRESAR CODIGO AL SISTEMA	

8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
JEFE IT		CORREO ELECTRÓNICO,	PC
USUARIO		CELULAR, TELEFONO	SOFTWARE

9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
MANTENER INTEGRIDAD EN LOS DATOS DEL SISTEMA	P3: Mide la cantidad de contraseña creadas	# de contraseñas creadas al mes	MENSUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo	
1			1					crear una frase codificada	20	
2				1				comprobar aceptacion del equipo	15	
3			1					convertir en contraseña	15	
4			1					combine numeros	10	
5			1					sustituta caracteres	5	
6							1	compruebe contraseña	10	
								Total	75	
								#	T	%
VAC	valor agregado a cliente							0	0	0%
VAE	valor agregado a empresa							0	0	0%
P	preparar							4	50	67%
E	esperar							1	15	20%
M	movimiento							0	0	0%
I	inspeccionar							1	10	13%
A	archivar							0	0	0%
T.T	total tiempo							6	75	100%
TVA	tiempo de valor agregado							0		
IVA	indice de valor agregado							0%		

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

S&S

PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS

Revisado por:

Aprobado por:

Contador

Gerente General

CONTROL DE INVENTARIOS

OBJETIVO:

El siguiente instructivo pretende ser material de apoyo en el control de inventarios y su administración para que se lleve de manera adecuada la rotación física de su producto evitando discrepancias o alteraciones de existencia. De manera que cualquier colaborador del área comercial o administrativa tendrá seguridad que lo que indica el sistema es lo que existe físicamente.

ALCANCE:

Esta guía es de uso exclusivo del personal comercial, es fuente de consulta para saber como responder a cualquier requerimiento de inventarios existentes.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Bodegas abiertas: bodegas que mantienen artículos aptos para la comercialización, en esta bodega se pueden hacer ventas, traspasos, ingresos, etc.

BC: es la bodega principal de Quito, aquí se encuentra la mayor concentración de producto disponible para la venta. Mantiene las compras locales e importaciones existentes.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

BGYE: es la bodega principal de Guayaquil, aquí se encuentra la mayor concentración de producto disponible para la venta. . Mantiene las compras locales e importaciones existentes.

BT-BTGY: bodegas designadas para dar exhibición y venta. Mantiene artículos que han sufrido alguna manipulación y por lo tanto se debe tener sumo cuidado al ingresar y tocar cualquiera de los artículos que en ella están.

BT2/BDT: bodegas para dar exhibición de artículos que han estado en las vitrinas de S&S. Además guarda repuestos, piezas y accesorios.

BREP_BREG: bodegas creadas exclusivamente para ingresar artículos resultantes de compras locales e importaciones, de piezas, accesorios y componentes de equipos de computación.

BH: bodega creada para guardar partes, piezas y accesorios calificados como obsoletos o caducados, fuera de tecnología y sin rotación.

Bodegas Cerradas: es una bodega exclusivamente para el ingreso de productos resultantes de una compra local o importación pero que aun no ha llegado a las bodegas de S&S.

ENTRADAS DEL PROCESO CONTROL DE INVENTARIOS

Información de inventario: detalles sobre el inventario embargado el cual debe ser igual a lo facturado.

SALIDAS DEL PROCESO CONTROL DE INVENTARIOS

Conciliación de inventario: un documento que detalla la existencia actualizada de inventario.

CONTROLES DEL PROCESO CONTROL DE INVENTARIOS

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

Políticas de inventario: políticas establecidas para controlar la entrada y salida del inventario.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MERCADERIA

Compra Local:

- El asistente de compra locales debe tener la solicitud aprobada en el sistema.
- Se hace la revisión entre el asistente de compras y el jefe de bodega para ver si la mercadería recibida es igual a la solicitada en la documentación.
- La mercadería es provisionada en el punto de entrega para ser almacenada en su lugar.
- Verificación que los productos cumplen con los requerimientos físicos como técnicos y estéticos.
- Jefe de orden de compra aceptando su satisfacción para el ingreso respectivo del sistema.
- En caso de existir diferencias se registra alguna observación, faltante o sobrante.

Compras Importadas:

- La verificación de un embarque es necesariamente manual y bel detalle se lo hace con alta minuciosidad donde:
- Se toma el numero de serie de los ítems recibidos
- Se toman las dimensiones para el calculo peso-volumen
- Se verifica que el procedimiento cumple con los requerimientos físicos, técnicos y estéticos.
- Se verifican las cantidades compradas vs recibidas.
- Se acepta el ingreso de la mercadería en el sistema.
- Encaso de diferencias se anotan observaciones, faltantes o sobrantes.

REQUERIMIENTOS DE ALMACENAJE

El almacenaje es responsabilidad del personal de bodega. Para lograr un correcto almacenaje y conservación de la mercadería, los responsables de las bodegas deben asegurar el cumplimiento de las siguientes condiciones.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

EXHIBICION DE PRODUCTOS

Estos trasposos comprenden todos los movimientos entre las bodegas abiertas para dar exhibición a los artículos ubicados en las tiendas y sus vitrinas solo están autorizados a cuestionar y manejar cada grupo de inventarios.

Las opciones para estos trasposos son:

De BC a BT
DE BC a BT2

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIOS

VERIFICACION DE INFORMACION

El asistente contable verifica que los datos del producto embarcado sean iguales a los de la factura.

CORREGIR PRECIOS

Corregir precios para asignar a cuentas de asiento.

GENERAR REPORTE

Realizar el reporte de mes de las compras clasificado por inventarios.

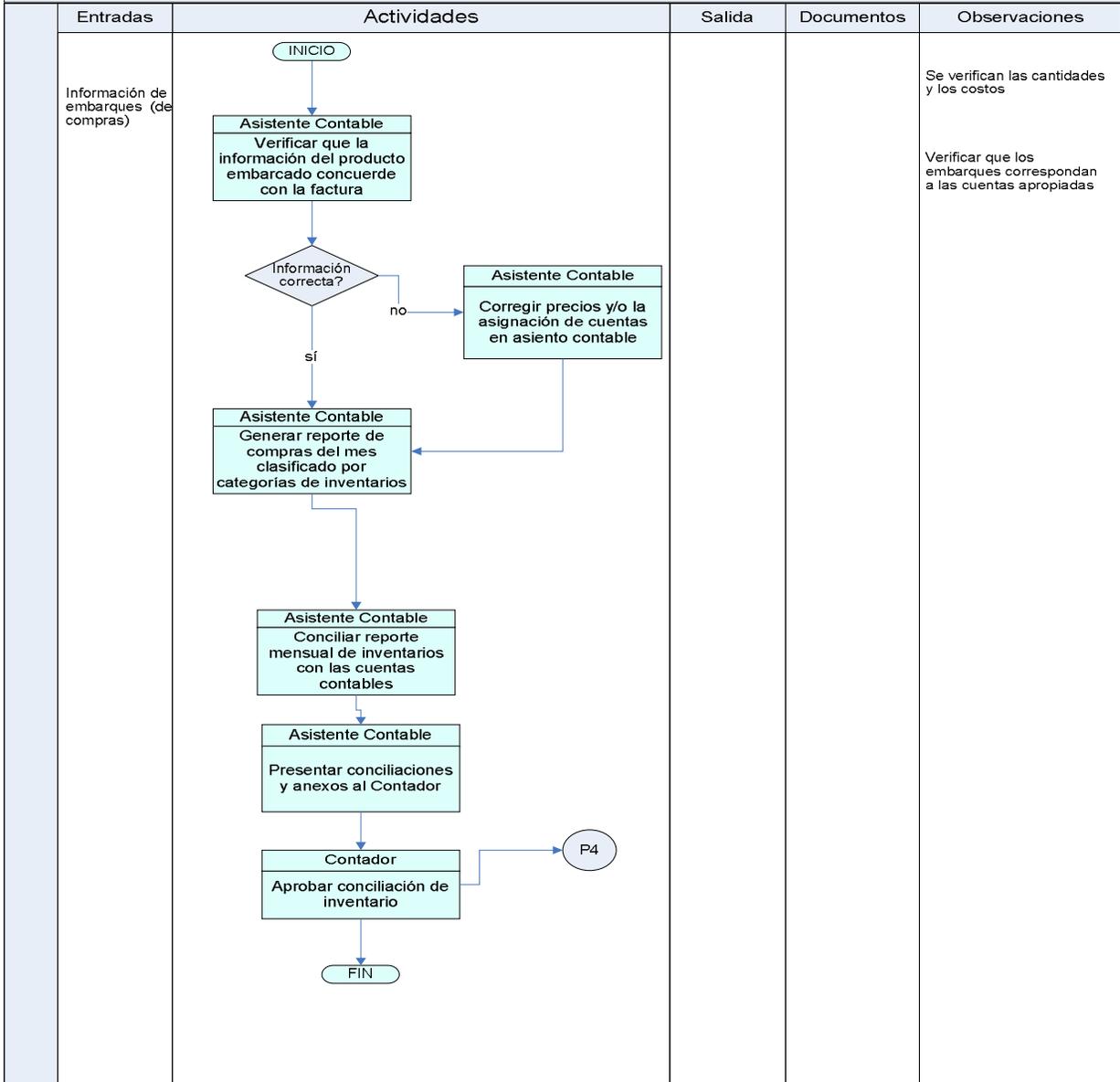
CONSILIACION DE REPORTE

Realizar la conciliación mensual de inventarios, con su clasificación y producto. Las mismas que serán entregadas al auditor para su aprobación.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS

Proceso:	Gestión Financiera y Contable
Procedimiento:	Control de Inventarios
Versión:	01
Fecha:	1 NOVIEMBRE 2011
Página:	1 de 1



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADOR DEL PROCESO CONTROL DE INVENTARIOS

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P4	calidad	Tasa de conciliación	Mide la cantidad conciliaciones aceptadas	# conciliaciones aceptadas /total de conciliaciones	%	mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIOS

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Contabilidad	Verificar información	Revisar información de embarque con factura	Asistente contable
2	Contabilidad	Corregir fallas	Corregir detalles erróneos	Asistente contable
3	Contabilidad	Generar reporte	Realizar el reporte de compras del mes	Asistente contable
4	Contabilidad	Conciliación mensual	Conciliar inventarios mensuales	Asistente contable
5	Contabilidad	Presentar conciliación	Presentar las conciliaciones al auditor	Asistente contable
6	Contabilidad	Aprobar conciliación	Aprobar la conciliación de inventario	Asistente contable

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado
por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado
o por: _____

Versión:
01

1. Descripción del Proceso		CONTROL DE INVENTARIOS	
2. Responsable		CONTADOR	
3. Finalidad		MANTENER NIVELES OPTIMOS DE ALMACENAJE Y ROTACION A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS EN LAS	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos			
Instructivo para la Administración de bodegas e inventarios			
5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas	Salidas	Procesos Posteriores
COMPRA DEL CLIENTE	comprado e ingresado en el	CONCILIACION DEL INVENTARIO	CUENTAS POR COBRAR
COMPRA DEL CLIENTE	Información		CUENTAS POR PAGAR
Gestión Financiera	Información de Notas de		
8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
CONTADOR		E-MAILS	PCS
ASISTENTE		DOCUMENTOS	SISTEMA
9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
MANTENER INTEGRIDAD	P4: Mide la cantidad conciliaciones aceptadas	# conciliaciones aceptadas / total de conciliaciones	MENSUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

TABLA DE VALOR AGREGADO

Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo
1			1					Verificar informacion de producto	20
2			1					corregir informacion o precios	15
4					1			generar reporte del mes	15
5					1			consiliar inventarios	120
6		1						presentar consiliacion al auditor	300
7							1	aprobar consiliacion	120
								total	590

		#	T	%
VAC	valor agregado a cliente	0	0	0%
VAE	valor agregado a empresa	1	300	50%
P	preparar	2	35	6%
E	esperar	0	0	0%
M	movimiento	2	135	22%
I	inspeccionar	0	0	0%
A	archivar	1	120	22%
T.T	total tiempo	7	590	100%
TVA	tiempo de valor agregado	300		
IVA	indice de valor agregado	50%		

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESO DE NOMINA DE PAGO

S&S

Revisado por:

Aprobado por:

Contador

Gerente General

OBJETIVO:

Establecer la forma en que se hará el pago al personal de S&S mensualmente. Esperando que optimice el tiempo para las áreas encargadas de efectuar y tramitar el pago en su totalidad.

ALCANCE:

Es aplicable a todo y cada uno de los empleados enrolados en S&S.

RESPONSABILIDAD:

La responsabilidad de este procedimiento recae sobre la Administración y RRHH.

ENTRADAS DEL PROCESO NOMINA DE PAGO

Ingreso y egreso del empleado: información que muestra los haberes y deberes de cada empleado

SALIDAS DEL PROCESO NOMINA DE PAGO

Contabilización: el valor de nomina de pago en los asientos contables.

CONTROLES DEL PROCESO NOMINA DE PAGO

Políticas de nomina de pago: políticas establecidas para efectuar el pago de la nomina.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCEDIMIENTO DE NOMINA DE PAGO

RECEPTAR VARIABLE DE INGRESO

El jefe de administración y de RRHHH, junto al asistente de RRHH, procesan la información ingreso total de cada empleado en el mes correspondiente.

RECEPTAR VARIABLE DE EGRESOS

El jefe de administración y de RRHHH, junto al asistente de RRHH, receiptan y procesan todos los egresos de cada empleado en el mes.

SOLICITAR TRANSFERENCIA BANCARIA

Tanto el jefe de administración como el de RRHH, preparan la nomina completa de empleados y preparan la transferencia bancaria para el pago correspondiente.

ASISTENCIA CONTABLE

Cuando algún empleado no tenga cuenta bancaria, el jefe de RRHH, hará el por medio de un cheque de S&S.

PREPARACIÓN DE ROL DE PAGO

Luego, se dispone a elaborar el rol de pago de cada uno de los empleados respectivamente y se piden las planillas de pago a contabilidad.

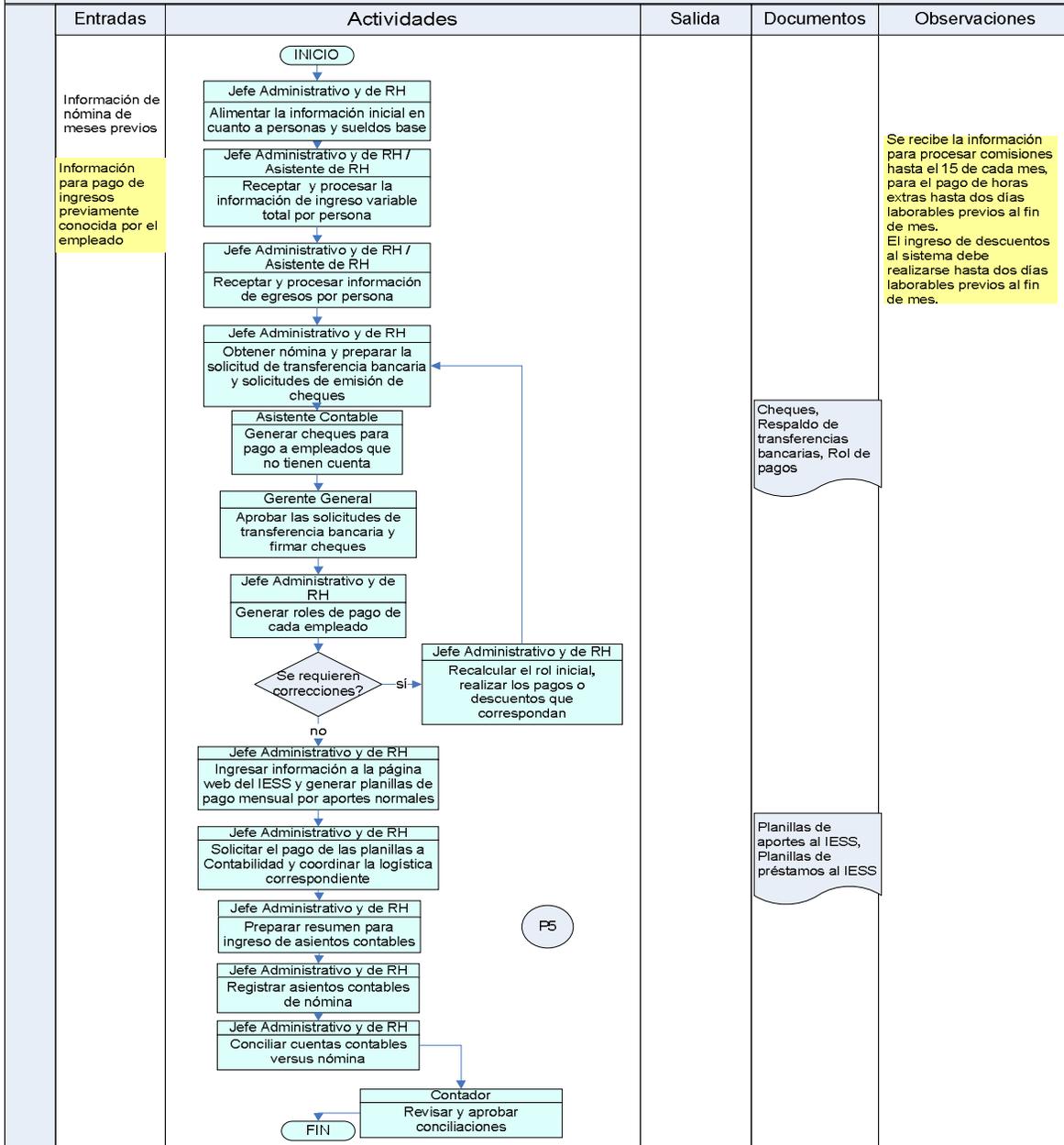
ELABORACIÓN DE ASIENTOS CONTABLES

Se elaboran los respectivos asientos contables de nomina y se concilian las cuentas contables vs las nominas.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE NOMINA DE PAGO

Proceso: Gestión Financiera y Contable
 Procedimiento: Pago de nómina
 Versión: 01
 Fecha: 1 NOVIEMBRE 2011
 Página: 1 de 1



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO NOMINA DE PAGO

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P5	productiv idad	Tasa de nomina	Mide el valor pagado en nomina	Valor mensual de nomina/tot al de nomina	%	anual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NOMINA DE PAGO

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Administración y RRHH	Receptar ingreso	Se recepta información del ingreso de cada empleado	Jefe de administración y jefe de RRHH
2	Administración y RRHH	Receptar egreso	Se recepta información del egreso de cada empleado	Jefe de administración y jefe de RRHH
3	Administración y RRHH	Solicitud de transferencia bancaria	Se prepara la transferencia bancaria a los empleados	Jefe de administración y jefe de RRHH
4	Administración y RRHH	Generar cheques	A los empleados que no tienen cuenta bancaria	Jefe de administración y jefe de RRHH
5	Administración y RRHH	Planillas	Se solicita a contabilidad las planillas de pago	Jefe de administración y jefe de RRHH
6	Administración y RRHH	Registro de asientos	Se registran los asientos de nomina	Jefe de administración y jefe de RRHH
7	Administración y RRHH	conciliación	Se concilian los asientos contables con la nomina	Jefe de administración y jefe de RRHH
8	Contabilidad	Revisión	Se revisa la conciliación del mes	Contador

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

Revisado
por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado
o por: _____

Versión:
01

1. Descripción del Proceso		NOMINA DE PAGO	
2. Responsable		ADMINISTRACION Y RRHH	
3. Finalidad		Emitir información financiera y económica con su respectivo análisis y recomendaciones que facilite la toma de decisiones de Gerencia	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos			
		POLITICA DE NOMINA	
5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas		7. SALIDAS
			Salidas
			Procesos Posteriores
CONTRATACION	INFORMACION DEL EMPLEADO	RECEPTAR INGRESO	
		RECEPTAR EGRESO	ASIENTOS DE NOMINA
		SOLICITUD DE TRANSFERENCIA BANCARIA	CUENTA POR PAGAR
		GENERAR PLANILLAS	
		CHEQUES	
		PLANILLAS	
		REGISTRAR INGRESO	
8. RECURSOS			
Recurso Humano		Materiales e Insumos	Medios de Comunicación
JEFE ADMINISTRATIVO		Suministros de Oficina	Teléfono / Fax
CONTADOR			Teléfonos Celulares
			Internet
9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	Responsable	Frecuencia Control
CONOCER LOS DESEMBOLSOS DE LA NOMINA	P5 : Mide el valor pagado en nomina	Valor mensual de nomina/total de nomina	MENSUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

S&S

PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR

Revisado por:

Aprobado por:

Contador

Gerente General

OBJETIVO:

Definir los pasos para el procedimiento de cuentas por cobrar, con la finalidad de mantener ordenado los documentos que soportan las transacciones así también, como las retenciones y archivos correspondientes a cada mes.

ALCANCE:

El aplicativo de cuentas por cobrar contempla actualmente:

- 1) Control de Caja.
- 2) El registro en el sistema
- 3) Archivar información respectiva.

ENTRADAS DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Información de caja: se cierra la caja con los valores y la información del día para ser cuadrada y conciliada.

SALIDAS DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Retenciones en la fuente: documentos que son preparados mensualmente para entregar al SRI

CONTROLES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Políticas de Cuentas por cobrar: políticas establecidas para dar tratamiento a las cuentas pendientes de cobro.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

CERRAR CAJA

El asistente contable diariamente receptara el cierre de caja con los documentos de respaldo de las cuentas por cobrar del día correspondiente.

CUADRAR CAJA

Si no cuadra el valor de la caja con los documentos respectivos que garantizan una cuenta pendiente de cobro, se solicita al custodio de la caja que revise y corrija.

REGISTRO EN EL SISTEMA

El asistente contable registrara en el sistema los cobros del día, las retenciones y consumos internos de S&S.

CONCILIACIÓN

El asistente contable deberá conciliar el modulo de clientes y el saldo contable en la cuenta bancos.

ARCHIVAR

Como respaldo se deberá archivar el cierre de caja las facturas y las retenciones hechas.

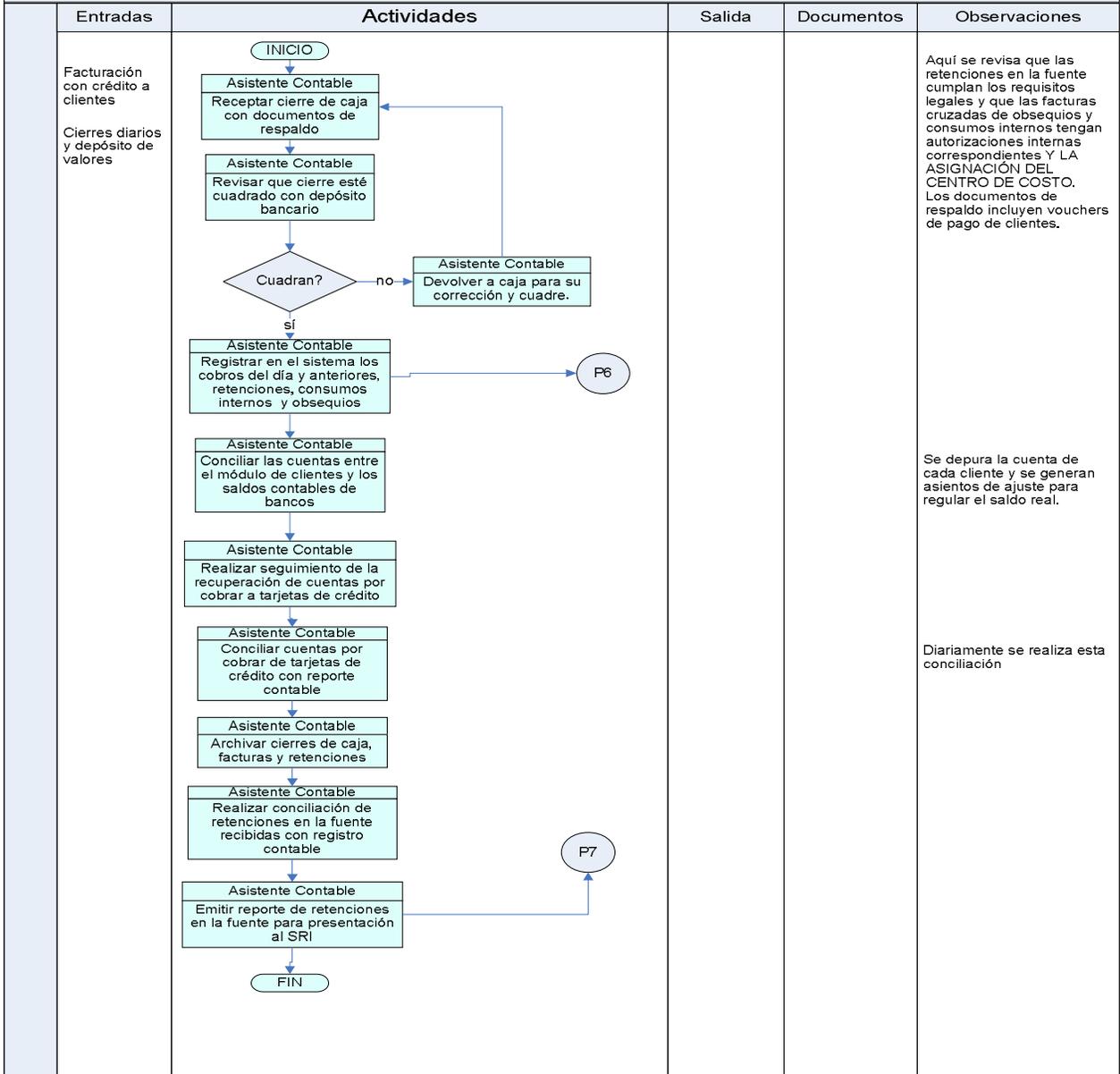
CONCILIACIÓN DE RETENCIÓN

Se debe realizar la conciliación de retenciones en la fuente recibidas con registro contable. Y se emitirá el reporte de retenciones en la fuente para el SRI.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR

Proceso:	Gestión Financiera y Contable
Procedimiento:	Cuentas por cobrar
Versión:	01
Fecha:	1 NOVIEMBRE 2011
Página:	1 de 2



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P6	productividad	Tasa de cobros	Mide el # de ctas por cobrar	Valor de ctas por cobrar al mes/ total ctas por cobrar	%	anual
P7	productividad	Tasa de retenciones en la fuente	Mide el valor de las retenciones en la fuente	Valor de retenciones mensuales/ total de retenciones	%	anual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CUENTA POR COBRAR

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Contabilidad	Cerrar caja	Se receipta el cierre de la caja con documentos.	Asistente contable
2	Contabilidad	Corregir errores	Devolver la caja y corregir cuadre	Asistente contable
3	Contabilidad	Registro en el sistema	Registrar en el sistema los cobros del día	Asistente contable
4	Contabilidad	Conciliar cuentas	Conciliar cuentas cliente y banco	Asistente contable
5	Contabilidad	Archivar	Cierre de caja facturas y retenciones	Asistente contable
6	Contabilidad	conciliación	Conciliar retenciones en la fuente recibidas	Asistente contable
7	Contabilidad	Emisión de reporte	Se hace un reporte al SRI	Asistente contable

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS

Revisado
por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado
o por: _____

Versión:
01

1. Descripción del Proceso		CUENTA POR COBRAR	
2. Responsable		CONTADOR	
3. Finalidad		Emitir información financiera y económica con su respectivo análisis y recomendaciones que facilite la toma de decisiones de Gerencia	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos			
POLITICA CUENTA POR COBRAR			
5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas	Salidas	Procesos Posteriores
TODOS LOS PROCESOS	DOCUMENTOS DE SOPORTE	INFORME AL SRI	TODOS LOS PROCESOS
	CERRAR CAJA		
	CORREGIR EN EL SISTEMA		
	REGISTRO EN EL SISTEMA		
	CONSILIAR CUENTAS		
	ARCHIVAR		
	CONCILIAR		
	EMITIR REPORTE		
8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
CONTADOR	suministros de oficina	teléfono, internet	computador, sumandora, exactus, internet
ASISTENTE CONTABLE			
Jefe de Crédito y Cobranzas			
9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	ALGORITMO	Frecuencia Control
CONOCER EL MONTO DE LAS CUENTAS PENDIENTES DE COBRO	P6: Mide el valor de las retenciones en la fuente	Valor de retenciones mensuales/total de retenciones	mensual
CONOCER EL VALOR PRESENTADO AL SRI	P7: Mide el valor de las retenciones en la fuente	Valor de retenciones mensuales/total de	MENSUAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo
1				1				receptar cierre de caja	15
2					1			devolver la caja para que cuadre	15
3							1	registrar los cobros del día	14
4			1					conciliar cuenta cliente y banco	20
5							1	archivar cierre de caja	12
6			1					conciliar retenciones con el registro	20
7			1					emitir retenciones a SRI	20
								total	116
				#				T	%
VAC	valor agregado a cliente			0				0	0%
VAE	valor agregado a empresa			0				0	0%
P	preparar			3				60	52%
E	esperar			1				15	13%
M	movimiento			1				15	13%
I	inspeccionar			0				0	0%
A	archivar			2				26	22%
T.T	total tiempo			7				116	100%
TVA	tiempo de valor agregado			0					
IVA	indice de valor agregado			0%					

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

PROCESO DE CUENTA POR PAGAR

S&S

Revisado por:

Aprobado por:

Contador

Gerente General

OBJETIVOS:

Verificar que los saldos de pasivos registrados corresponden efectivamente a obligaciones reales. Cerciorarse que todas las cuentas por pagar, estén registradas.

ALCANCE:

Este documento está orientado a los departamentos de contabilidad y a la gerencia financiera.

ENTRADAS DEL PROCESO CUENTAS POR PAGAR

Información de deudas pendiente de pago: información que muestra los montos adeudados por diferentes tipos de concepto.

SALIDAS DEL PROCESO CUENTAS POR PAGAR

Retenciones en la fuente: documentos que son emitidos por los proveedores.

CONTROLES DEL PROCESO CUENTAS POR PAGAR

Políticas de Cuentas por pagar: políticas establecidas para dar tratamiento a las cuentas pendientes de pago.

PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

El asistente contable receptara las facturas, planillas de servicios y liquidaciones de gastos del mes.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

EMITIR COMPROBANTES

El asistente contable emitirá el comprobante de las retenciones correspondientes y registrara en el sistema los pagos. Además el asistente contable deberá archivar las facturas y las retenciones en la fuente.

COMPROBANTE DE EGRESO

Se solicitaran las facturas y las retenciones para elaborar un respaldo de los comprobantes de egreso, transferencia o cheque.

PAGOS

El gerente financiero es el encargado de revisar, firmar y aprobar los pagos efectuados a través de cheques o transferencias bancarias.

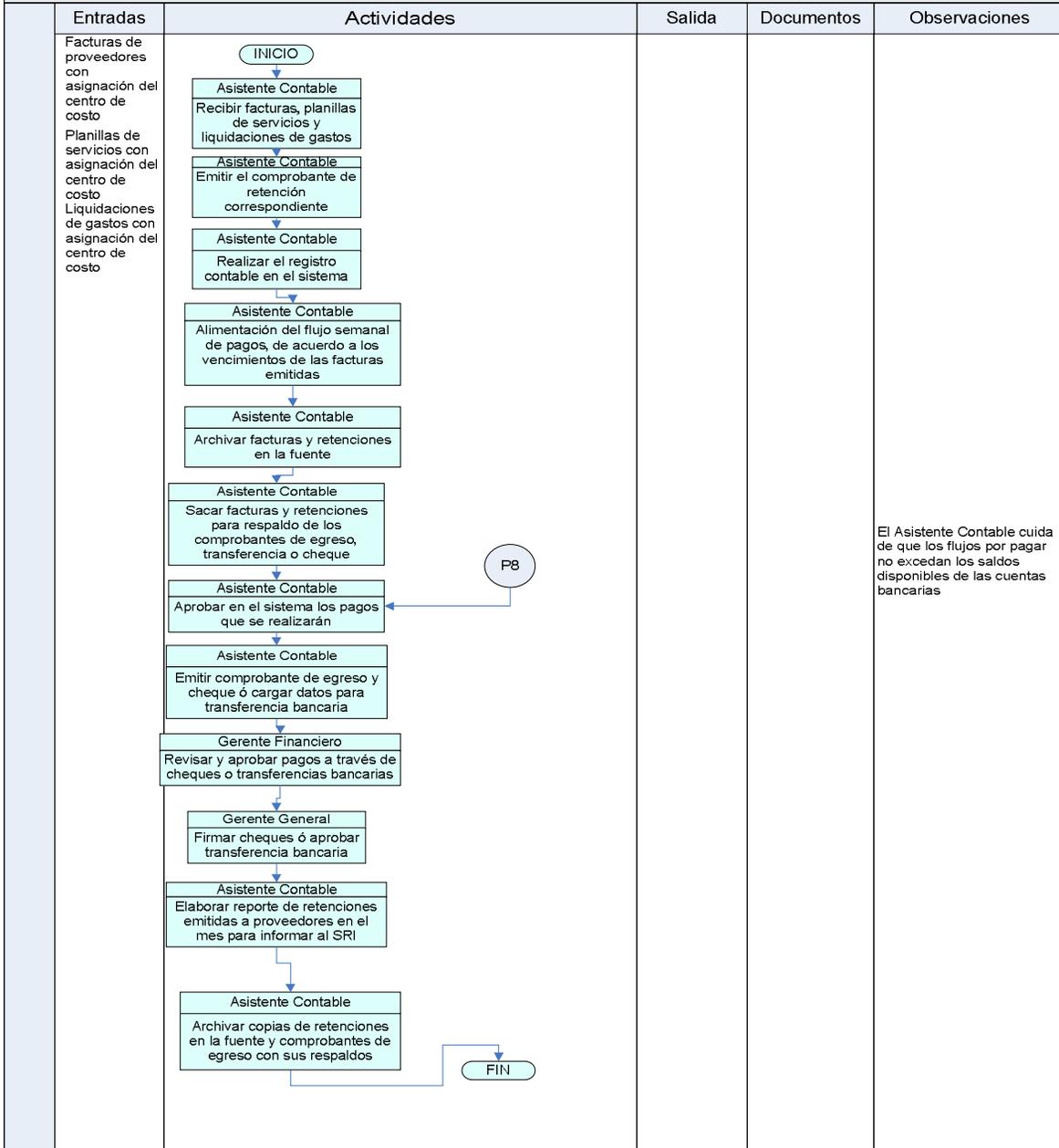
REPORTE DE RETENCIONES

El asistente contable deberá realizar el reporte de retenciones emitidas al proveedor en el mes para informar al SRI, luego de ello debe archivar las copias de retención en la fuente y comprobantes de egreso con sus respaldos.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR

Proceso:	Gestión Financiera y Contable
Procedimiento:	Cuentas por pagar
Versión:	01
Fecha:	1 NOVIEMBRE 2011
Página:	1 de 2



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

INDICADORES DEL PROCESO CUENTAS POR PAGAR

Indicador	Variable	Nombre/ Indicador	Descripción	Formula	Unidad	Frecuencia
P8	productividad	Tasa de pago	Mide el # de ctas por pagar	Valor de ctas pagar al mes/ctas por pagar	%	anual

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CUENTA POR PAGAR

N°	ENTIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Contabilidad	Recibir documentos	Recibir facturas, planillas y liquidación de gastos	Asistente contable
2	Contabilidad	Emitir comprobante de retención	Elaboración de los comprobantes de retención	Asistente contable
3	Contabilidad	Registro	Registrar asientos al sistema	Asistente contable
4	Contabilidad	Archivar	Se archivan facturas y retenciones en la fuente	Asistente contable
5	Contabilidad	Respaldar datos	Tomar facturas y retenciones para respaldo.	Asistente contable

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

S&S	MANUAL DE PROCESOS	Revisión: Pagina:
----------------	--------------------	----------------------

6	Contabilidad	Efectuar pagos	En el sistema se hace los pagos	Asistente contable
7	Gerencia financiera	Aprobación de pagos	Aprobación de pagos de cheque y transferencia bancaria	Gerente financiero
8	Gerencia financiera	Firmar cheques	Se firman cheques para efectuar pagos	Gerente financiero
9	contabilidad	Reporte de retenciones	Se elaboran los reportes emitidos a proveedores para informar al SRI	Asistente contable
10	Contabilidad	Archivar	Copias de retenciones y comprobantes de egreso con respaldo	Asistente contable

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCESO

Revisado
por: _____

Fecha : NOV 2011

Aprobado
o por: _____

Versión:
01

1. Descripción del Proceso		CUENTA POR PAGAR	
2. Responsable		CONTADOR	
3. Finalidad		Emitir información financiera y económica con su respectivo análisis y recomendaciones que facilite la toma de decisiones de Gerencia	
4. Criterios y métodos: Procedimientos, Políticas, Instructivos de Trabajo, Requisitos			
POLITICA CUENTA POR PAGAR			
5. ENTRADAS		6. Subprocesos / Actividades	
Proceso Anterior (Proveedor)	Entradas		7. SALIDAS
			Salidas
TODOS LOS PROCESOS	PEDIDOS DE FACTURA	RECIBIR DOCUMENTOS	INFORMACION DE NOTA DE CREDITO
		EMITIR COMPROBANTES DE RETENCION	TODOS LOS PROCESOS
		REGISTRO	FACTURA
		ARCHIVAR	control de inventario
		ARCHIVAR	
		RESPALDAR DATOS	
		APROBAR DATOS	
		FIRMAR CHEQUES	
		APROBAR RETENCION	
		archivar	

8. RECURSOS			
Recurso Humano	Materiales e Insumos	Medios de Comunicación	Equipos - Software
Gerente Financiero, Jefe de Contabilidad, Subcontador	suministros de oficina	teléfono, internet	computador, sumandora, exactus, internet
Asistentes de contabilidad			
Jefe de Crédito y Cobranzas			
Gerente Administrativo			

9. OBJETIVOS E INDICADORES			
Objetivo	Indicador	Responsable	Frecuencia Control
Verificar que los saldos de pasivos registrados corresponden efectivamente a obligaciones reales.	P8: Mide el # de ctas por pagar	Valor de ctas por pagar al mes/ total ctas por pagar	mensual

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

TABLA DE VALOR AGREGADO

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempo efectivo
1				1				Recibir planillas, facturas y liquidaciones de gasto	12
2			1					emitir comprobante retencion	15
3					1			registrar en el sistema	12
4							1	archivar facturas	12
5							1	respaldar comprobantes de egreso	15
6			1					aprobar pagos en sistema	20
7			1					revisar pagas atraves de cheques	20
8			1					firmar y aprobar transferencia bancaria	14
9			1					elaborar reporte de retenciones	15
10							1	archivar copias de retenciones	12
								total	147
								#	T
VAC	valor agregado a cliente							0	0
VAE	valor agregado a empresa							0	0
P	preparar							5	84
E	esperar							1	12
M	movimiento							1	12
I	inspeccionar							0	0
A	archivar							3	39
T.T	total tiempo							10	147
TVA	tiempo de valor agregado							0	
IVA	indice de valor agregado							0%	

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
POR:	POR:	POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA: