

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TÓPICO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

TEMA

**ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA
ASISTENTE COMERCIAL DE REPSOL YPF, UTILIZANDO
TECNOLOGÍA WEB**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y
USUARIO**

AUTORES

**JESSICA KATHERINE BARZOLA IZA
ARACELY GLENDA CABALLERO LIBERIO
ALEXANDRA MARIELA TOMALÁ RODRÍGUEZ**

DIRECTOR

MSc. GLENDA JÁCOME LÓPEZ

AÑO

2007



**BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA**

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme dado la fortaleza necesaria para no declinar, a mi madre por su apoyo incondicional, a mis hijos porque el tiempo que sacrifiqué para cumplir con mi objetivo no alteró sus sentimientos hacia mí, a mi esposo por su colaboración y comprensión en momentos cuando tenía que ausentarme; y, a mi suegra porque su amor incondicional hacia mis hijos, aplacaban cualquier dolencia y siempre estuvo presta a atenderlos. Todos ellos fueron un apoyo incondicional para realizar mi sueño.

GRACIAS.

Aracely Caballero Liberio



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENA

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento sincero primeramente a Dios, por habernos privilegiado de la luz de la vida y por darnos las fuerzas necesarias para culminar con éxito.

También hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todas las personas que de una u otra manera nos apoyaron para culminar este proyecto y en especial a la Msc. Glenda Jácome Directora de Tesis.

Jessica Katherine Barzola Iza

Alexandra Tomalá Rodríguez



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis ángeles preciosos: Olguita Mariuxi, José Gabriel y Francisco Xavier, por ser la motivación necesaria para culminar este reto y por demostrarme que son más valiosos los minutos de calidad que la cantidad de tiempo que podemos compartir.

Aracely Caballero Liberio



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres, por ser la razón de nuestras vidas y a nuestros hermanos que comparten con nosotras las alegrías y reveces.

Jessica Katherine Barzola Iza

Alexandra Tomalá Rodríguez



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

DECLARACIÓN EXPRESA

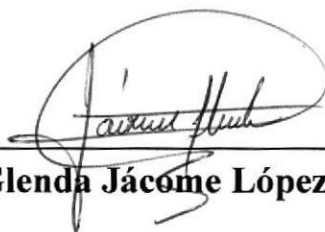
La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Tópico de Graduación nos corresponden exclusivamente y el patrimonio intelectual de la misma pertenece al **EDCOM (Escuela de Diseño y Comunicación Visual)** de la ESPOL "Escuela Superior Politécnica del Litoral".

(Reglamentos de exámenes y títulos profesionales de la Espol)



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

**FIRMA DEL DIRECTOR
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**



MSc. Glenda Jácome López



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

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

Jessica Barzola Iza

Jessica Katherine Barzola Iza

Aracely Glenda Caballero L.

Aracely Glenda Caballero Liberio

Alexandra Tomalá

Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez



**BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA**

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1

1. LA ORGANIZACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	1
1.2 VISIÓN DE LA EMPRESA	2
1.3 MISIÓN DE LA EMPRESA.....	3
1.4 BASE LEGAL	3
1.5 SERVICIOS	3
1.6 POLÍTICAS	3
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
1.7.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	6
1.7.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	7
1.8 ASISTENTE COMERCIAL DE LA GERENCIA DE AYUDA A LA GESTIÓN	8
1.8.1 CARACTERÍSTICAS	8
1.8.2 COMPETENCIAS	8
1.8.3 GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL PUESTO.....	9
1.8.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	10
1.8.5 MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y SISTEMAS DE ARCHIVO	11
1.8.6 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES.....	11

CAPÍTULO 2

2- TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	1
2.1 INTRODUCCIÓN	1
2.2 SIMBOLOGÍA.....	1
2.3 CODIFICACIÓN	2
2.4 PROCEDIMIENTOS	3
2.5 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUES	4
2.6 PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE.....	11
2.7 PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA	18
2.8 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS.....	25
2.9 PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA.....	31
2.10 PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE.....	36

CAPÍTULO 3

3.- MANUAL DE USUARIO.....	1
3.1 INTRODUCCIÓN	1
3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	1
3.4 REQUERIMIENTOS.....	1
3.5 CONVENCIONES GENERALES	2
3.5.1 BOTONES	2
3.5.2 ÍCONOS.....	3
3.5.3 CONVENCIONES GENERALES DEL USO DEL MOUSE.....	3

3.5.4	CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS	4
3.5.5	NAVEGACIÓN ENTRE PÁGINAS	5
3.6	INGRESO AL SITIO WEB	6
3.7	PÁGINA PRESENTACIÓN O CARÁTULA	8
3.8	PÁGINA PRINCIPAL	9
3.8.1	¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA PRINCIPAL?	9
3.8.2	MENÚ PRINCIPAL	10
3.8.3	¿CÓMO UTILIZAR EL MENÚ PRINCIPAL?	11
3.9	OPCIÓN ORGANIZACIÓN	11
3.9.1	¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “ORGANIZACIÓN”?	12
3.9.2	ENLACES DEL SUBMENÚ “ORGANIZACIÓN”	12
3.9.3	¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “ORGANIZACIÓN”?	13
3.10	OPCIÓN ESTRUCTURA	18
3.10.1	¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “ESTRUCTURA”?	18
3.10.2	ENLACES DEL SUBMENÚ “ESTRUCTURA”	18
3.10.3	¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE OPCIÓN “ESTRUCTURA”?	19
3.11	OPCIÓN ASISTENTE	21
3.11.1	¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “ASISTENTE”?	21
3.11.2	ENLACES DEL SUBMENÚ “ASISTENTE”	21
3.11.3	¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “ASISTENTE”?	22
3.12	OPCIÓN TRÁMITES	26
3.12.1	¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “TRÁMITES”?	26
3.12.2	ENLACES DEL SUBMENÚ “TRÁMITES”	27
3.12.3	¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “TRÁMITES”?	27
3.13	OPCIÓN AYUDA	40
3.13.1	¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “AYUDA”?	40
3.13.2	ENLACES DEL SUBMENÚ AYUDA	40
3.13.3	¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “AYUDA”?	41

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO 1

Tabla 1.1 Organigrama de Puestos	9
Tabla 1.2 Documentos que recibe	11
Tabla 1.3 Documentos que entrega	12

CAPÍTULO 2

Tabla 3.1 Botones de Comando.....	2
Tabla 3.2 Iconos de Enalce.....	3
Tabla 3.3 Convenciones Generales uso del Mouse	3
Tabla 3.4 Convenciones Tipográficas	4
Tabla 3.5 Navegación entre páginas.....	5

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

Figura 1.1 Organigrama de Repsol YPF	6
--	---

CAPÍTULO 2

Figura 3.1 Presentación del Escritorio.....	6
Figura 3.2 Ventana contenido de MI PC	6
Figura 3.3 Ventana contenido de la Unidad	7
Figura 3.4 Vista de Carpetas que pertenecen al Sitio Web.....	7
Figura 3.5 Página Presentación o Carátula.....	8
Figura 3.6 Botón opción ingresar	9
Figura 3.7 Página Principal	10
Figura 3.8 Menú Principal.....	11
Figura 3.9 Botón Opción "Organización"	12
Figura 3.10 Botones Submenú opción "Organización"	12
Figura 3.11 Página Antecedentes	13
Figura 3.12 Página Nuestra Misión	14
Figura 3.13 Página Nuestra Visión.....	15
Figura 3.14 Páginas Nuestros Servicios	16
Figura 3.15 Páginas Nuestras Políticas.....	17
Figura 3.16 Botón opción "Estructura"	18
Figura 3.17 Botón Enlaces Organigrama y Estructura Funcional	18
Figura 3.18 Página Organigrama y Estructura Funcional.....	19
Figura 3.19 Página Responsabilidades Departamentales	20
Figura 3.20 Botón Opción Asistente	21
Figura 3.21 Enlaces del Submenú Asistente.....	21
Figura 3.22 Página Perfil de la Asistente Comercial.....	22
Figura 3.23 Página Funciones y Responsabilidades de la Asistente	23
Figura 3.24 Página Manejo Documentación y Sistema de Archivo	24

Figura 3.25	Página Relación Interdepartamental.....	25
Figura 3.26	Botón Opción "Trámites".....	26
Figura 3.27	Enlaces Submenú Trámites.....	27
Figura 3.28	Página Objetivos y Simbología.....	28
Figura 3.29	Página Codificación.....	29
Figura 3.30	Página Procedimiento Solicitud de Cheque.....	30
Figura 3.31	Página Vínculo a Flujo.....	31
Figura 3.32	Página Vínculo Diagrama de Flujo.....	32
Figura 3.33	Página Diagrama de Flujo.....	33
Figura 3.34	Página Botón Volver.....	34
Figura 3.35	Página Submenú Opción "Trámites".....	35
Figura 3.36	Página Enlaces de Vínculo.....	36
Figura 3.37	Página de Enlace.....	37
Figura 3.38	Página Anexo de Requisición de Cheque.....	38
Figura 3.39	Página Botón Volver.....	39
Figura 3.40	Botón "Ayuda".....	40
Figura 3.41	Botón de Enlace Submenú "Ayuda".....	40
Figura 3.42	Página Convenciones Usadas.....	41
Figura 3.43	Página Mapa del Sitio.....	42
Figura 3.44	Página Preguntas Frecuentes.....	43



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PRÓLOGO

Para la Secretaria Ejecutiva es importante conocer todo lo relacionado con la empresa, un conocimiento personalizado de la actividad a la que se dedica, sus principales directivos, las jefaturas o departamentos con los que cuenta, saber que cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuales son sus responsabilidades, debe ser unas de las prioridades más preponderantes por las que debe preocuparse, porque de ello dependerá su desenvolvimiento, adaptabilidad y eficacia dentro de una organización que le brindará la oportunidad de asumir grandes retos profesionales.

Es de gran importancia que la Secretaria Ejecutiva tenga conocimientos cabales de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa, de esta manera podrá desenvolverse y desplazarse con seguridad en cada área de la organización. esto le permitirá en determinadas circunstancias trabajar en equipo, gestionando todo aquello que su jefe delega en ella aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

La introducción de la tecnología en la información, la globalización de la economía y los cambios socio-económicos han propiciado determinadas transformaciones en los métodos de trabajo, con una especial incidencia en las labores que desarrollan las secretarías ejecutivas. Es importante que esta tecnología sea aplicada en su ámbito laboral, propiciando así mejoras en sus actividades cotidianas.

Para cumplir con todos los objetivos, este manual esta organizado de la siguiente manera:

Capítulo 1. La Organización, donde se detallan aspectos relacionados con el ámbito de la empresa.

Capítulo 2. Procesos Administrativos, se da a conocer cuales son los procesos que competen a la Asistente Comercial del Departamento de Apoyo en la Gestión de Repsol YPF.

Capítulo 3. Manual de Usuario de la Página Web, donde se publican los dos primeros capítulos de este manual, concerniente a Repsol YPF, específicamente con la Gerencia de Apoyo a la Gestión.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

CAPÍTULO 1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1. LA ORGANIZACIÓN

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Repsol YPF es una empresa internacional integrada de petróleo y gas, con actividades en más de 30 países y líder en España y Argentina. Es una de las diez mayores petroleras privadas del mundo y la mayor compañía privada energética en Latinoamérica en término de activos.

El objetivo de Repsol YPF en sus actividades de exploración y producción de petróleo y gas natural, es el crecimiento rentable y diversificado.

Repsol YPF es el mayor refinador de petróleo de España y Argentina, estando presente además en Perú y Brasil. Es el operador líder en Argentina y en España y uno de los principales en Perú y Ecuador. Repsol YPF es la tercera compañía más grande del mundo y una de las más eficientes.

Para Repsol YPF, la responsabilidad corporativa constituye su marco de actuación respecto a los grupos de interés con los que la compañía se relaciona: accionistas, clientes, socios y proveedores, empleados, y la sociedad en general. Ese marco de actuación se fundamenta en la ética y la transparencia; el cuidado del medio ambiente y la seguridad, y el cumplimiento de nuestro compromiso con nuestros empleados y la sociedad. La acción social de la compañía se enmarca en el compromiso a largo plazo con las sociedades en donde opera, ayuda a consolidar su posición en los países donde tiene presencia y establece relaciones duraderas, basadas en la cooperación con las sociedades anfitrionas.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

1.2 VISION DE LA EMPRESA

“Ser una empresa internacional petrolera y gasista integrada, admirada, orientada al cliente y a la creación de valor”

En esta declaración de tan pocas palabras hemos concentrado todo el debate previo, buscando que cada una de ellas englobe todo un concepto.

Repsol YPF quiere ser:

Una empresa: única y unida

Internacional, pues nuestro ámbito se expande por la geografía mundial.

Petrolera y gasista integrada: con vocación de integración en la cadena de valor de sus negocios.

Ser una empresa admirada en los ámbitos en los que actuamos: Reconocida en ellos, por el alto valor añadido, la excelencia en la gestión empresarial, la cultura organizacional y la calidad de su managment.

Orientada al cliente que constituye el centro de todas nuestras acciones, lo que ha de permitir crear valor para todos los stakeholders.

Ser una empresa moderna, versátil, sin fines de lucro y líder en la generación de energía eléctrica, aplicando políticas para garantizar la preservación del medio ambiente a nivel nacional, contando con talento humano ecuatoriano altamente calificado y competitivo.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

1.3 MISIÓN DE LA EMPRESA

Rentabilizar la inversión logrando el autofinanciamiento, focalizándose en segmentos de valor agregado alto, ofreciendo servicios diferenciados que satisfagan las expectativas del cliente, logrando su fidelización. Impulsar la mejora continua, generando equipos de alto rendimiento, eficientes y autocríticos, afianzando la imagen corporativa de la empresa en el país.

1.4 BASE LEGAL

Repsol YPF se constituyó mediante escritura pública otorgada el siete de junio de mil novecientos noventa y cinco ante el Notario Vigésimo Séptimo de Quito, y fue debidamente inscrita en el Registro Mercantil el diecinueve de junio de mil novecientos noventa y cinco.

1.5 SERVICIOS

Repsol YPF ofrece los siguientes Servicios:

- Venta de Combustible a industrias por medio de contratos anuales.
- Venta de Lubricantes a industrias y al grupo de Distribuidores a nivel nacional.
- Venta de Gasolina al público, a través de las Estaciones de Servicios.

1.6 POLÍTICAS

- **Integridad:** Mantener un comportamiento intachable, necesariamente alineado con la rectitud y honestidad. Promoveremos una rigurosa coherencia entre las prácticas corporativas y nuestros valores.
- **Transparencia:** Difundir información adecuada y fiel de nuestra gestión.
 - Una información veraz y contrastable.
 - Una comunicación clara tanto interna como externamente.

- **Responsabilidad:** Asumir nuestras responsabilidades y actuar conforme a ellas, comprometiendo todas nuestras capacidades para cumplir el objetivo.
- **Seguridad:** Brindar unas condiciones de trabajo optimas en cuanto a salubridad y seguridad. Exigimos un alto nivel de seguridad en los procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección de los empleados, contratistas, clientes y entorno local, y transmitimos este principio de actuación a todas la organización.
- Los empleados de Repsol YPF deberán desempeñar sus actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.
- Los empleados de Repsol YPF deberán tratarse con respeto, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, absteniéndose de emplear cualquier conducta agravante o que suponga algún tipo de discriminación por raza, ideas religiosas, políticas o sindicales, nacionalidad, lengua, sexo, estado civil, edad o incapacidad.
- Repsol YPF pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y se compromete a facilitar los medios necesarios para la protección y salvaguarda de los mismos.
- Los empleados de Repsol YPF no podrán aceptar ningún obsequio o compensación, agasajo u otro favor de cualquier persona o entidad siempre que por las características del mismo pueda desvirtuar o comprometer una relación comercial, profesional o administrativa.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

- Los empleados de Repsol YPF sea cual sea su puesto o ubicación geográfica, deberán ser responsables de su propia seguridad, así como de contribuir a la seguridad ajena y a la protección medioambiental.
- Los empleados de Repsol YPF se comprometen a comunicar la información tanto interna como externa de forma veraz. En ningún caso entregarán información incorrecta o inexacta, o que pudiera confundir al que recibe.
- Revelar, difundir y usar información reservada y confidencial para usos particulares constituye una falta de lealtad a Repsol YPF.
- Los empleados de Repsol YPF deberán actuar de una forma íntegra con los clientes de la compañía, teniendo como objetivo la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y respeto mutuo.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.7.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA

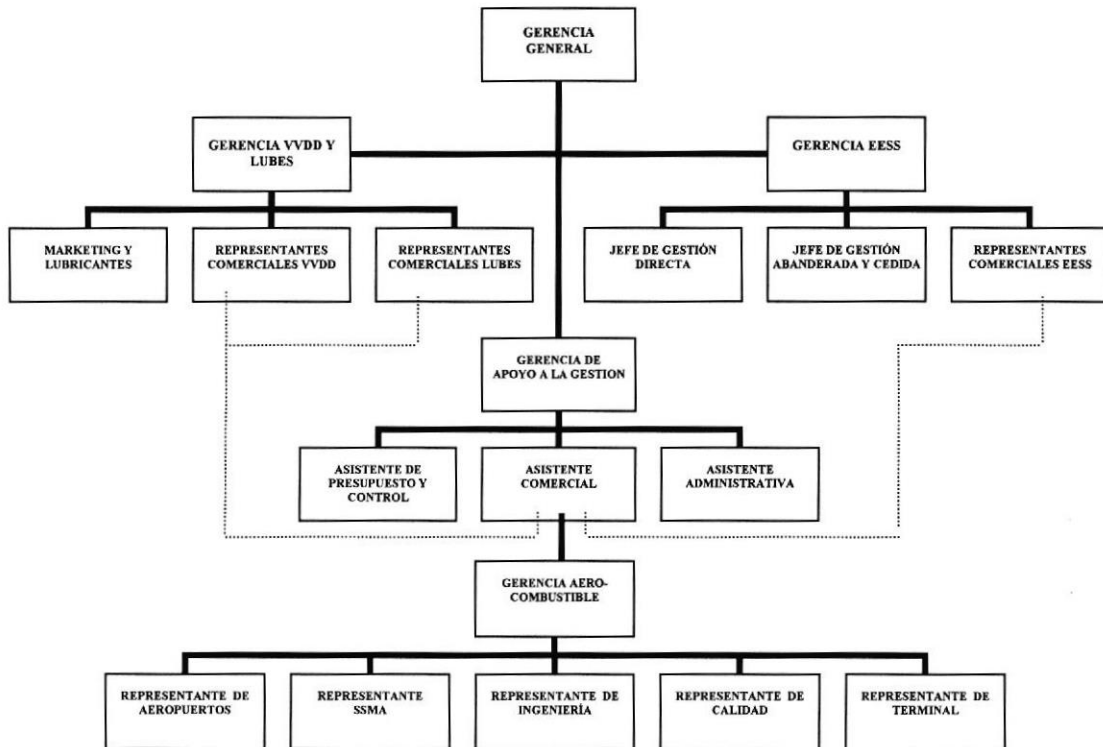


Figura 1.1 Organigrama de Repsol YPF



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENÁ

1.7.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL

GERENCIA GENERAL

La Gerencia General tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Tomar Decisiones
- Ejecutar la ordenes dadas por Repsol YPF España
- Supervisar el funcionamiento de la Organización

GERENCIA DE VENTAS DIRECTAS Y LUBRICANTES

La Gerencia de Ventas Directas y Lubricantes tiene su disposición 2 representantes: Representantes Ventas Directas y Representante de Lubricantes, y tiene las siguientes funciones:

- Establecer convenios con las industrias para la venta directa de combustible.
- Establecer convenios con las industrias y distribuidores, para la venta directa de lubricantes.

GERENCIA DE ESTACIONES DE SERVICIO

La Gerencia de Estaciones de Servicio tiene las siguientes funciones:

- Verificar todo lo relacionado al SIP (Servicio, Imagen y Producto) de las Estaciones de Servicios (Gasolineras).
- Supervisar que todas las Estaciones cumplan con los requisitos de la DNH (Dirección Nacional de Hidrocarburos)

GERENCIA DE AYUDA A LA GESTIÓN

La Gerencia de Ayuda a la Gestión tiene las siguientes funciones:

- Dar soporte a las Gerencia de Ventas Directas y Lubricante cuando lo requieren.
- Dar soporte a la Gerencia de Estaciones de Servicio.

1.8 ASISTENTE COMERCIAL DE LA GERENCIA DE AYUDA A LA GESTIÓN

1.8.1 CARACTERÍSTICAS

La Asistente Comercial del Departamento de Ayuda a la Gestión asiste a la Gerencia General y apoya directamente a los Representantes de Ventas Directas y Lubricantes, Representantes de Estaciones de Servicio. Además de encargarse de la atención telefónica de los clientes de las diferentes Industrias, envío de documentos a Petrocomercial, venta de combustible al personal de la compañía, envío de cartas y correspondencia en general por fax.

1.8.2 COMPETENCIAS

Para ejercer las funciones de Asistente Comercial debe tener como instrucción título de Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información y/o carreras afines.

Debe contar con una experiencia no menor de 3 años en cargos similares, excelentes relaciones interpersonales, capacidad de negociación, criterio analítico, honestidad y ética profesional.

1.8.3 GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL PUESTO

Cargo: Asistente Comercial

Propósito: Asistir y controlar las actividades desempeñadas en el Departamento de Apoyo a la Gestión.

Reporta a: Representantes Comerciales de Ventas Directas, Representantes Comerciales de Lubricantes y Representantes Comerciales de Estaciones de Servicios.

Coordina con: Representantes Comerciales de Ventas Directas y Combustibles y Representantes Comerciales de Estaciones de Servicio.

Ubicación del Puesto: La Asistente Comercial, se encuentra ubicada en la Gerencia de Apoyo a la Gestión, como se muestra a continuación:

Gerencia de Apoyo a la Gestión	3
Asistente de Presupuesto y Control	1
Asistente Comercial	1
Asistente Administrativo	1

Tabla 1.1. Organigrama de Puestos 1



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

1.8.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La Asistente Comercial del Departamento de Apoyo a la Gestión, clasifica sus funciones de acuerdo al siguiente detalle:

Funciones Permanentes:

- Atiende telefónicamente a clientes
- Vende combustible a los empleados de **Repsol YPF**
- Envía documentos en la valija interna
- Envía documentos por fax
- Scanea documentos
- Archiva documentos
- Confirma los vuelos que realizan lo representantes comerciales

Funciones Periódicas:

- Confirma la entrega de combustible a las industrias
- Reporta la venta de combustible a la Gerencia General
- Realiza la solicitud de pago a Pacifictel
- Realiza el pedido de Suministros de Oficina
- Realiza reportes de la correspondencia enviada por DHL

Funciones Eventuales

- Realiza la facturación de combustible a las industrias
- Realiza la facturación de transporte por el envío de combustible a las industrias.

1.8.5 MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y SISTEMAS DE ARCHIVO

En la Gerencia de Apoyo a la Gestión, se manejan documentos como: Notas de Ventas las cuales son utilizadas para la venta de combustible, y solicitud de cheques para el pago de servicios básicos como: agua y teléfono. Estos documentos se recopilan, clasifican, organizan y se los archiva de acuerdo al tipo de documento y de maneara cronológica, tanto físicamente en un leitz, como de forma digital en una carpeta llamada Requisición dentro de la carpeta Mis Documentos.

1.8.6 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

La Asistente Comercial necesita ejecutar sus labores a través de ciertos documentos como son:

RECIBE DE:	CARGO	DOCUMENTO	TRAMITE
Gerencia General	Gerente	Contrato de Estación de Servicios	Entregar a Representantes de Estación
Gerencia General	Gerente	Cheques	Pago de Servicios Básicos
Gerencia General	Gerente	Vale de Combustible	Venta de Combustible a Persona

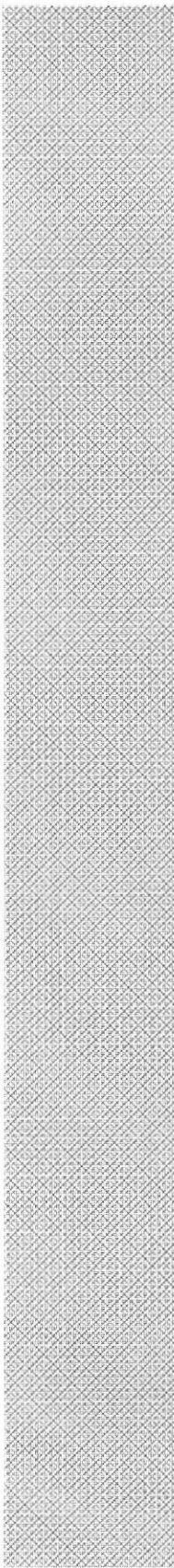
BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

Tabla 1.2 Documentos que recibe

Así mismo, para que pueda enviar sus órdenes envía:

ENVÍA A:	CARGO	DOCUMENTO	TRÁMITE
Gerencia General	Gerente	Reporte de Ventas de Combustible	Descuento en Roles de Pago
Gerencia General	Gerente	Facturas de consumo telefónico	Archivo
Dpto. de Compras	Jefe de Compras	Cotizaciones	Análisis

Tabla 1.3 Documentos que entrega



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

CAPÍTULO 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

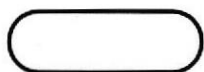
2. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

2.1 INTRODUCCIÓN

La Asistente Comercial debe conocer a cabalidad los procesos que realiza, por lo tanto se ha elaborado este manual para que tenga una guía que ayude a optimizar las labores a ella encomendadas.

2.2 SIMBOLOGÍA

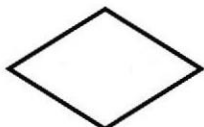
Para la elaboración del diagrama de flujo utilizamos los siguientes símbolos:



Inicio/Fin de Procedimiento.



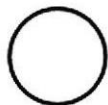
Proceso/ Actividad/ Tarea/ Paso/ Acción a desempeñar.



Decisiones / Bifurcaciones del flujo.



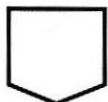
Documento



Conector dentro de la Página.



Dirección del flujo del trabajo.



Conector fuera de Página.

2.3 CODIFICACIÓN

Los documentos a utilizarse en este Manual, serán codificados de la acuerdo a la siguiente estructura:

Primera sección: Dos caracteres, identifica el tipo de documento:

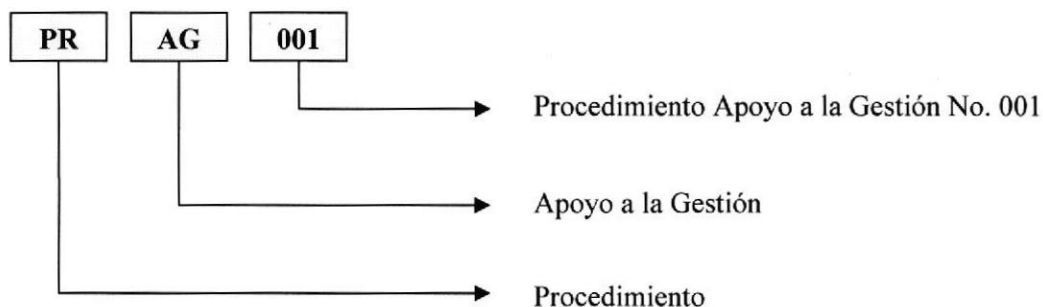
PR:	Manual de Procedimientos
DF:	Diagrama de Flujo
FR:	Formato
PL:	Políticas

Segunda sección: La segunda sección está conformada por dos caracteres que identifican el Departamento donde se desenvuelve la Asistente Comercial.

A.G.:	Apoyo a la Gestión
--------------	--------------------

Tercera Sección: Dos dígitos, indica el número secuencial del documento creado.

Ejemplo:



2.4 PROCEDIMIENTOS

PR.AG.01 Procedimiento para Solicitud de Cheques

PR.AG.02 Procedimiento para Venta de Combustible

PR.AG.03 Procedimiento para Despacho de Valija

PR.AG.04 Procedimiento para Solicitud de Suministros

PR.AG.05 Procedimiento para Archivo de Documentos

PR.AG.06 Procedimiento para reportar Venta de Combustible



**BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA**

REPSOL
YPF

REPSOL YPF

2.5 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUES PR.AG.001

Elaborador por: Jessica Katherine Barzola Iza
Aracely Glenda Caballero Liberio
Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez

Aprobado por: Ing. Erick Baño Cadena
Gerente de Apoyo a la Gestión

Fecha de Aprobación:

Pág. 1/7

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	5
2.0 ALCANCE.....	5
3.0 RESPONSABILIDADES.....	5
4.0 REVISIÓN	5
5.0 DOCUMENTOS APLICABLES	5
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	6
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	7

ANEXOS

Uno: Diagrama de Flujo.....	8
Dos: Formato de Requisición de Cheque.....	9
Tres: Formulario de Centro de Costo.....	10

No. de Revisión

Fecha de Revisión: **23/06/07**

No. de Página **7**

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUE

PR.AG.001

Pág. 2/7

1.0. PROPÓSITO

Definir los pasos que la Asistente Comercial debe seguir al momento de Solicitar cheques

2.0. ALCANCE

Será aplicado para la Asistente Comercial de Apoyo a la Gestión

3.0. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Apoyo a la Gestión es el responsable de revisar este procedimiento y la Asistente Comercial es la responsable de utilizarlo.

4.0. REVISIÓN

La Asistente Comercial se encargará de revisar este manual cada 6 meses, a fin de mantenerlo actualizado y se modificará cada vez que se requiera.

5.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo Uno: Diagrama de Flujo

Anexo Dos: Formato de Requisición de Cheque

Anexo Dos: Formato de Formulario de Centro de Costo.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUE

PR.AG.001

Pág. 3/7

6.0. PROCEDIMIENTOS

Asistente Comercial:

- 1) Elabora el Memorando
- 2) Llena la requisición de Cheque (ver anexo dos FR.AG.001)
- 3) Llena Formulario Centro de Costo (ver anexo tres FR.AG.002)
- 4) Envía memorando, requisición de cheque y formulario de centro de costo en la valija con destino a Quito

Asistente de Gerencia General:

- 5) Recibe documentación
- 6) Recoge la firma del documento
- 7) Tramita Cheque
- 8) Recibe cheque y envía a la Asistente Comercial

Asistente Comercial:

- 9) Recibe el cheque
- 10) Envía a realizar el pago

Fin de Procedimiento



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUE

PR.AG.001

Pág. 4/7

7.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que este procedimiento sufra una modificación deberá ser distribuido de la siguiente manera:

❖ **Original:**

GERENTE DE APOYO A LA GESTIÓN

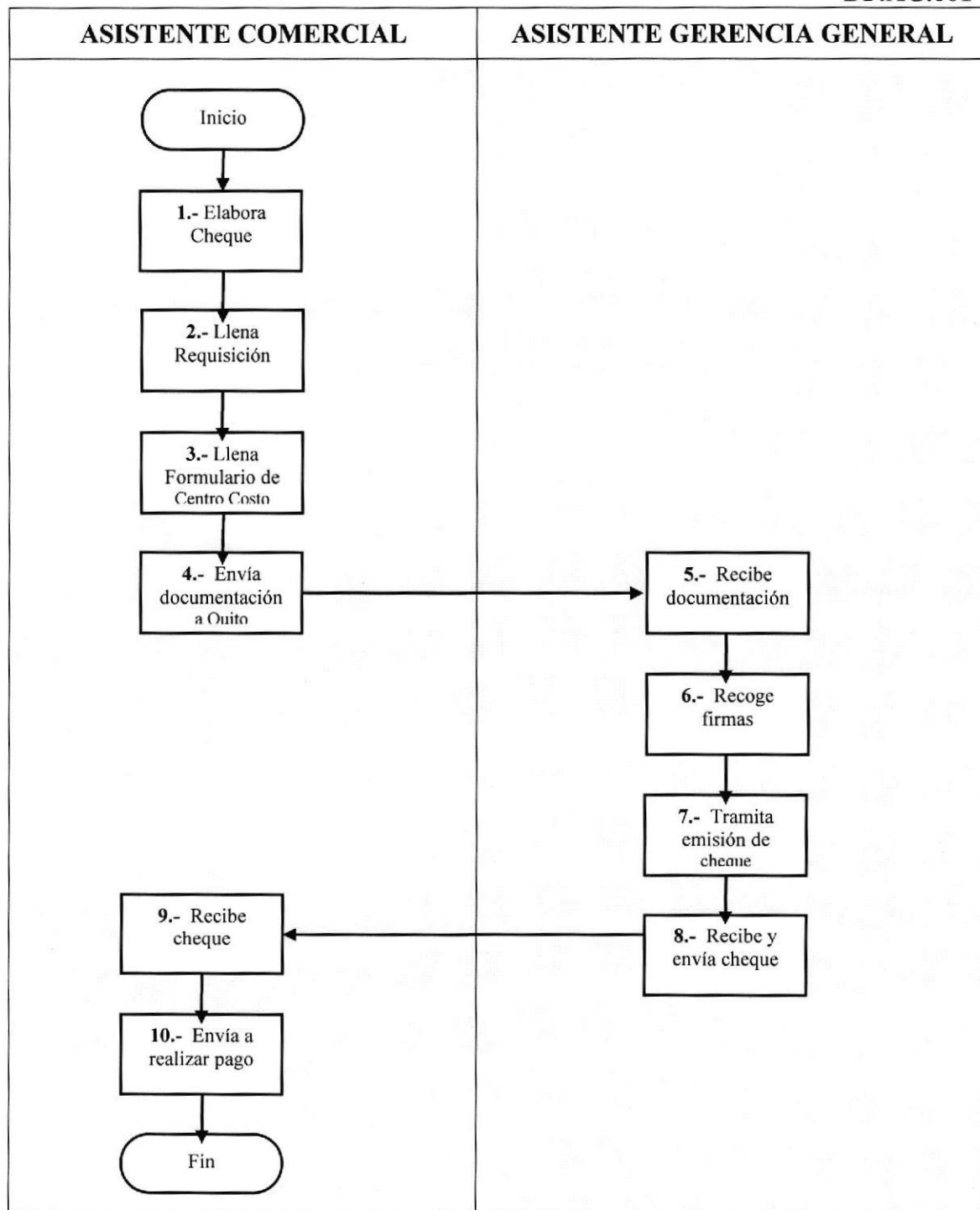
❖ **Copias:**

ASISTENTE COMERCIAL

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUE
 PR.AG.001 Pág. 5/7

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLICITUD DE CHEQUE

DF.AG.001




PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUE

PR.AG.001

Pág. 6/7

ANEXO DOS
FORMATO DE REQUISICIÓN DE CHEQUE

FR.AG.001

REPSOL YPF		REQUISICION DE CHEQUE No. 001100					
<input type="checkbox"/> R. Explo.	<input type="checkbox"/> R. Comercial	<input type="checkbox"/> Oil Trader	<input type="checkbox"/> Autogas	<input type="checkbox"/> Duragas	<input type="checkbox"/> C.S.C.	<input type="checkbox"/> Semapesa	
<i>IMPORTANTE: Este documento se dará trámite solamente si lleva la aprobación de la Gerencia General</i>							
Departamento Solicitante	<input type="text"/>						
Beneficiario	<input type="text"/>						
Fecha de Solicitud	<input type="text"/>						
Fecha Prevista de Pago	<input type="text"/>						
Cantidad en Números	<input type="text"/>						
Valor total comprometido en Números	<input type="text"/>						
Pago Definitivo	<input type="checkbox"/>	Gastos	<input type="checkbox"/>	Inversión	<input type="checkbox"/>		
Anticipo	<input type="checkbox"/>	Porcentaje	<input type="checkbox"/>				
<i>Por servicios de:</i>							
<input type="text"/>							
<input type="text"/>							
<i>Cargar a Cuenta de Presupuesto de:</i>							
<input type="text"/>							
<i>Area Solicitante</i>		<i>Gerencia General</i> APROBADO			<i>Dirección Financiera</i> APROBADO		
<i>Reservado para Contabilidad y Tesorería</i>							
Código Proveedor <input type="text"/>			Dcmto. No. <input type="text"/>				
Banco Girador <input type="text"/>			Vto. Bno. <input type="text"/>				
<small>SISTEMAS GRAFICOS MARCEL - Telefax: 958007 - RUC: 1703386233001 - AUT. 1026</small>							

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CHEQUE

PR.AG.001

Pág. 7/7

ANEXO TRES
FORMATO DE FORMULARIO DE CENTRO DE COSTO

FR.AG.002

PROPUESTA DE PAGO DIRECCION CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION												
DATOS DE LA FACTURA												
Sociedad	REPSOL YPF COMERCIAL DEL ECUADOR S.A.					0609						
Proveedor	Pacifictel					Código	100105		RUC	991397205001		
Nº factura/documento	001-004-1025418					Fecha factura/documento	26/04/2007					
Importe USD	55,38											
Importe (Otra moneda)												
Fecha vencimiento	INMEDIATO											
AUTORIZACION DEL GASTO / INVERSTION												
Incluido en Presupuesto		INVERSION		GASTO		ANTICIPO		ASESORIA				
SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Documento de aprobación												
AUTORIZACION DEL PAGO												
Nombre:	CARLOS VELA LASSO					Firma (2)						
Cargo:	GERENTE DE LUBRICANTES Y VVDD											
Fecha:	08/05/2007											
IMPUTACION CONTABLE / INVERSTION NATURALEZA MEDIOAMBIENTAL Y/O SEGURIDAD (3)												
Código Proyecto / AFE			Nº de cuenta contable			Centro Coste						
			6280200000			Adjunto en requisición de cheque						
M01 %	M02 %	M03 %	M04 %	M05 %	M06 %	M07 %	M08 %	M09 %	M10 %			
M11 %	M12 %		S01 %	S02 %	S03 %	S04 %	S05 %	S06 %	S07 %			
Observaciones:						Firma Intervención						
												Fecha

(1) Aquellos gastos incluidos en el Presupuesto aprobado, no necesitarán ser autorizados con anterioridad a su adjudicación.

(2) Cobertura del Asesorante: la firma del presente formulario supone que se ha verificado que el importe de esta factura está comprendido dentro del importe total autorizado para la adquisición al proveedor; no suponiendo por tanto discusión sobre lo previamente aprobado.

(3) M01 Protección Ambiental; M02 Gestión del Agua; M03 Gestión de Residuos; M04 Suelos y Aluviales; M05 Cambio Climático; M06 Sky; M07 Animo y eficiencia energética; M08 Calidad de Productos; M09 Impacto Visual; M10 Ruido; M11 Varso; M12 Protección de la Diversidad; S01 Seguridad

REPSOL
YPF

REPSOL YPF

2.6 PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE PR.AG.002

Elaborador por: Jessica Katherine Barzola Iza
Aracely Glenda Caballero Liberio
Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez

Aprobado por: Ing. Erick Baño Cadena
Gerente de Apoyo a la Gestión

Fecha de Aprobación: Pág. 1/7

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	12
2.0 ALCANCE.....	12
3.0 RESPONSABILIDADES.....	12
4.0 REVISIÓN	12
5.0 DOCUMENTOS APLICABLES	12
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	13
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	14

ANEXOS

Uno: Diagrama de Flujo.....	15
Dos: Formato de Nota de Venta.....	16
Tres: Formato de Vales de Combustible.....	17

No. de Revisión

Fecha de Revisión: 23/06/07

No. de Página 7

PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE

PR.AG.002

Pág. 2/7

1.0. PROPÓSITO

Definir los pasos que la Asistente Comercial debe seguir al momento de realizar la Venta de Combustible al personal de Repsol YPF.

2.0. ALCANCE

Será aplicado para la Asistente Comercial de Apoyo a la Gestión

3.0. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Apoyo a la Gestión es el responsable de revisar este procedimiento y la Asistente Comercial es la responsable de utilizarlo.

4.0. REVISIÓN

La Asistente Comercial se encargará de revisar este manual cada 6 meses, a fin de mantenerlo actualizado y se modificará cada vez que se requiera.

5.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo Uno: Diagrama de Flujo

Anexo Dos: Formato de Nota de Venta

Anexo Dos: Formato de Vales de Combustible



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE

PR.AG.002

Pág. 3/7

6.0. PROCEDIMIENTOS

Asistente Comercial:

- 1) Llena la Nota de Venta (ver anexo dos FR.AG.003)
- 2) Copia en la nota de venta la numeración de los autovalores a entregarse (ver anexo tres FR.AG.004)
- 3) Firma la nota de venta responsabilizándose por la gestión realizada

Empleado de Repsol YPF:

- 4) Recibe y firma la nota de venta como aceptación de la compra
- 5) Entrega la nota de venta firmada

Asistente Comercial:

- 6) Recibe la nota de venta y entrega la original al comprador
- 7) Archiva las copias de la nota de venta

Fin de Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.002

Pág. 4/7

7.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que este procedimiento sufra una modificación deberá ser distribuido de la siguiente manera:

❖ **Original:**

GERENTE DE APOYO A LA GESTIÓN

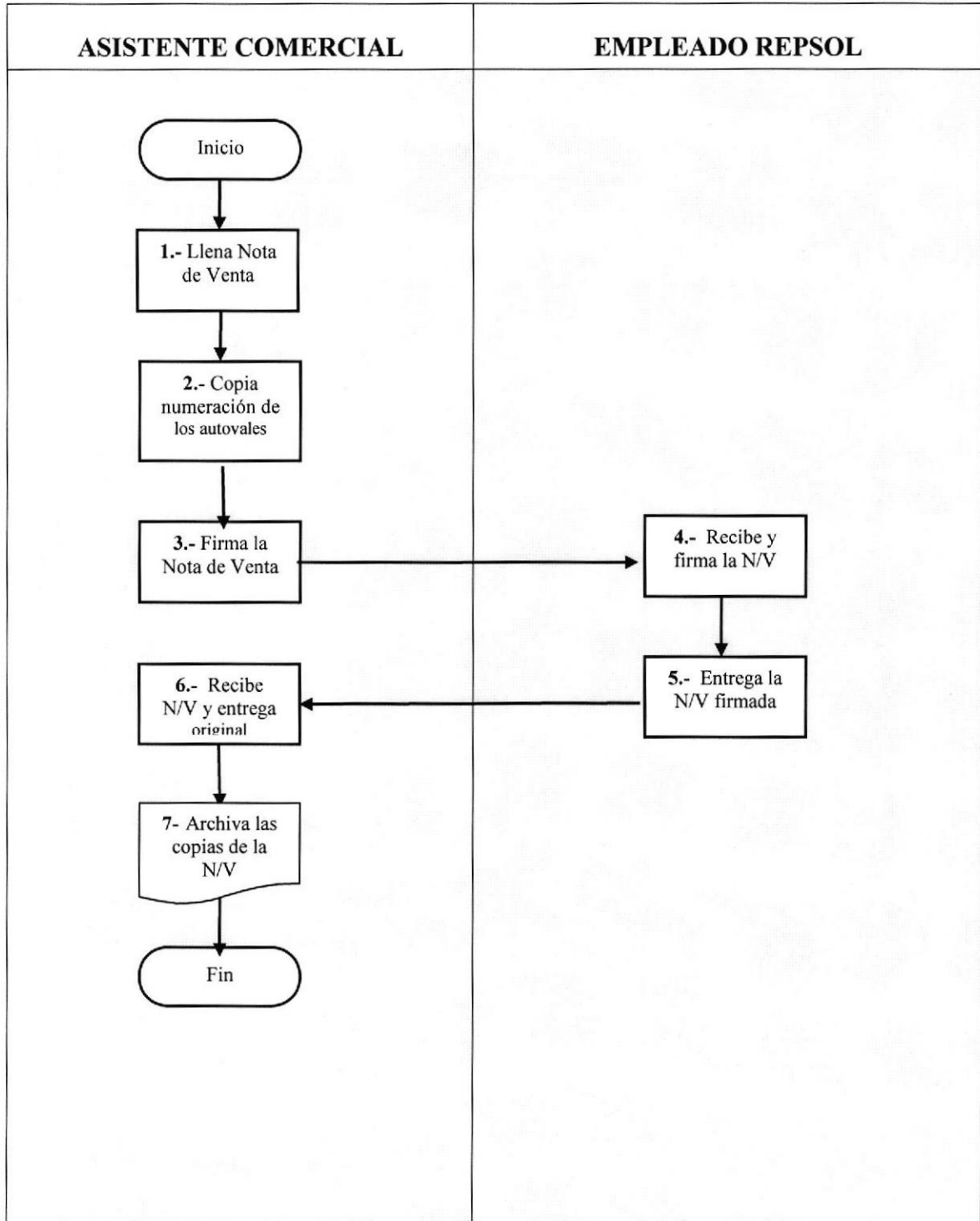
❖ **Copias:**

ASISTENTE COMERCIAL

PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.002 Pág. 5/7

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE

DF.AG.002



PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.002

Pág. 7/7

ANEXO TRES
FORMATO DE VALES DE COMBUSTIBLES

FR.AG.004

AUT VALES Un beneficio en red	SERIE: AB - Nº 009321	REPSOL YPF
Cheque Nº 009321		Cheque
5 GLS Super	A la Orden de Estación: _____	5 GLS Super
Fecha: _____	La suma de: CINCO Galones de Combustible Super	
Nombre del empleado _____		
Firma: _____	Lugar y Fecha	Firma del empleado
	Repsol YPF Comercial del Ecuador S.A.	Válido: Hasta 31 de Diciembre 2007

AUT VALES Un beneficio en red	SERIE: AB - Nº 007230	REPSOL YPF
Cheque Nº 007230		Cheque
2 GLS Super	A la Orden de Estación: _____	2 GLS Super
Fecha: _____	La suma de: DOS Galones de Combustible Super	
Nombre del empleado _____		
Firma: _____	Lugar y Fecha	Firma del empleado
	Repsol YPF Comercial del Ecuador S.A.	Válido: Hasta 31 de Diciembre 2007



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

REPSOL
YPF

REPSOL YPF

2.7 PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA PR.AG.003

Elaborador por: Jessica Katherine Barzola Iza
Aracely Glenda Caballero Liberio
Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez

Aprobado por: Ing. Erick Baño Cadena
Gerente de Apoyo a la Gestión

Fecha de Aprobación:

Pág. 1/7

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	19
2.0 ALCANCE.....	19
3.0 RESPONSABILIDADES.....	19
4.0 REVISIÓN	19
5.0 DOCUMENTOS APLICABLES	19
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	20
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	21

ANEXOS

Uno: Diagrama de Flujo.....	22
Dos: Formato de Guia de DHL.....	23
Tres: Formato de e-mail.....	24

No. de Revisión

Fecha de Revisión: **23/06/07**

No. de Página **7**

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA

PR.AG.003

Pág. 2/7

1.0. PROPÓSITO

Definir los pasos que la Asistente Comercial debe seguir al momento de realizar el Despacho de Valija

2.0. ALCANCE

Será aplicado para la Asistente Comercial de Apoyo a la Gestión

3.0. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Apoyo a la Gestión es el responsable de revisar este procedimiento y la Asistente Comercial es la responsable de utilizarlo.

4.0. REVISIÓN

La Asistente Comercial se encargará de revisar este manual cada 6 meses, a fin de mantenerlo actualizado y se modificará cada vez que se requiera.

5.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo Uno: Diagrama de Flujo

Anexo Dos: Formato de Guia de DHL

Anexo Dos: Formato de e-mail (respaldo de envio)



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA

PR.AG.003

Pág. 3/7

6.0. PROCEDIMIENTOS

Asistente Comercial:

- 1) Recopila la correspondencia a enviarse
- 2) Llena la guía de DHL (ver anexo dos FR.AG.005)
- 3) Envía el e-mail a los destinatarios de la correspondencia detallando los documentos a recibir (ver anexo tres FR.AG.006)
- 4) Entrega la valija en la recepción para el envío de la misma

Recepción Repsol YPF Quito:

- 5) Recibe correspondencia
- 6) Verifica con el e-mail que toda la documentación que se indica haya llegado
- 7) Entrega valija a los destinatarios

Fin de Procedimiento



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA

PR.AG.003

Pág. 4/7

7.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que este procedimiento sufra una modificación deberá ser distribuido de la siguiente manera:

❖ **Original:**

GERENTE DE APOYO A LA GESTIÓN

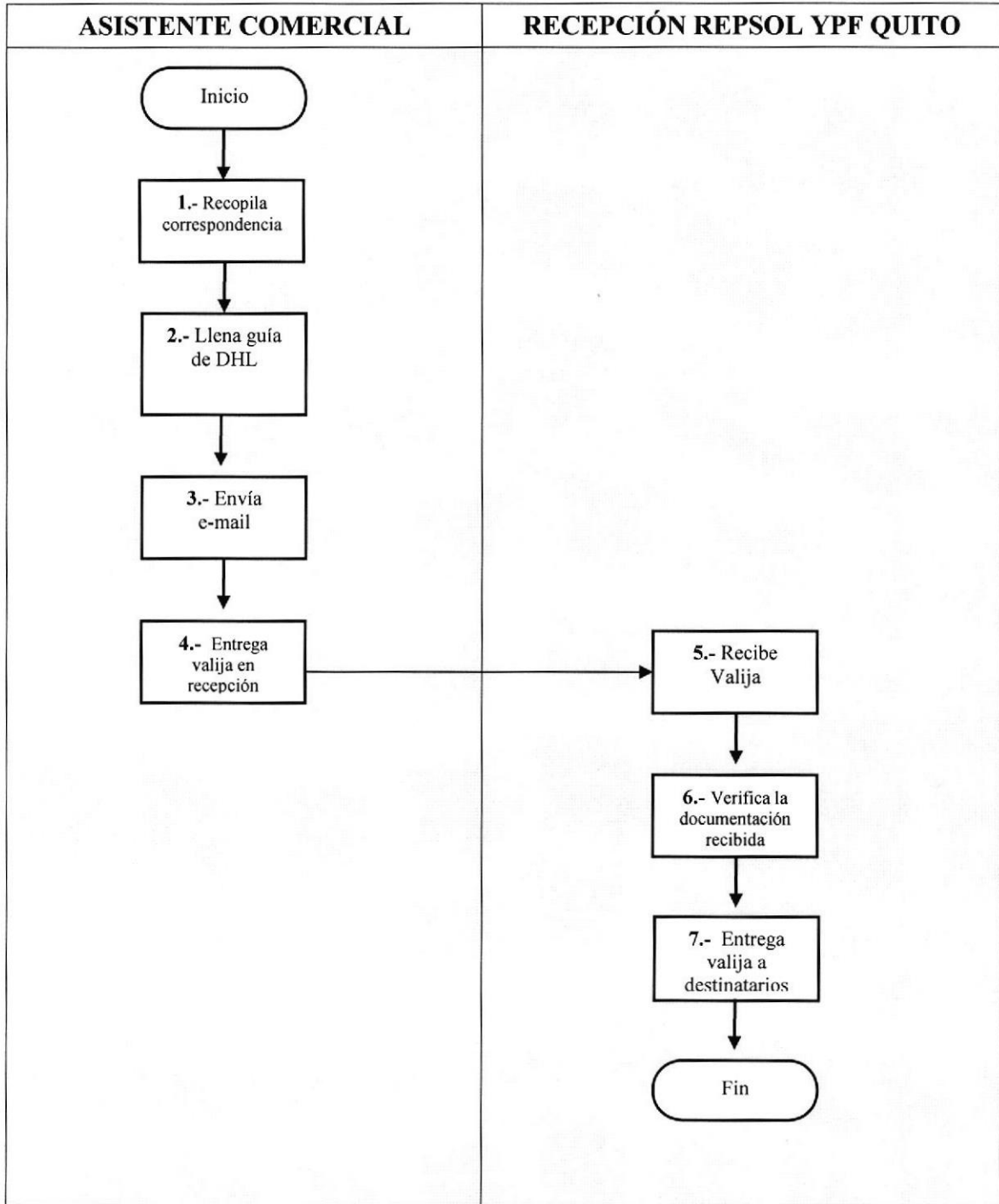
❖ **Copias:**

ASISTENTE COMERCIAL

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA
PR.AG.003 Pág. 5/7

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA DESPACHO DE VALIJA

DF.AG.003



PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA
PR.AG.003 **Pág. 6/7**

ANEXO DOS
FORMATO DE GUÍA DE DHL

FR.AG.005

Calle 8va O.9100 y Av S. Jorge. Guayaquil RUC:1791282901001
 Mención este número de Envío para consultas: <http://www.dhl.com>

REPSOL YPF
GUIA AEREA
 (No negociable)

ORIGEN: GYE CÓDIGO DE DESTINO: _____

6 6 2 7 7 0 3 4 4 5

1 Número de cuenta y seguro del envío

Costrar al Remitente Destinatario Tercero

No. de carta de seguro pago _____

Seguro del Envío ver el reverso

Si, valor asignado (por norma local)

Excluir Opción Segura a Doble

No todas las Normas de pago están disponibles en todos los países.

2 Enviado por (remitente)

No. de cuenta: 694013140 Nombre del remitente: _____

Referencia del remitente (en la factura aparecen los 12 primeros caracteres)

Nombre de la compañía: REPSOL YPF COMERCIAL DEL ECUADOR S.A.

Dirección: DURAGAS KM 7.5 VIA A LA COSTA
 NA
 GUAYAQUIL ECUADOR

Código postal: 694013140 País: _____

Teléfono/Fax/Correo electrónico (requerido): 2871988

3 Para (Destinatario)

Nombre de la Compañía: _____

Dirección de entrega: DHL no entrega en apartados postales

Código postal: _____ País: _____

Persona a contactar: _____ Teléfono/Fax/Correo electrónico (requerido): _____

FORM Importado Casa Matriz

4 Detalles del envío

No. de piezas	Peso total	Dimensiones			
		Piezas	Largo	Ancho	Alto
		⊗	x	x	x
		⊗	x	x	x
		⊗	x	x	x
		⊗	x	x	x
	kg				

662703445

5 Detalles del envío

Descripción del contenido y cantidad:

NO ENVIO DE DINERO EN EFECTIVO

6 Sólo envíos por aduana (WPX)

Adjuntar el original y tres copias de la factura proforma o Comercial
 Número de Licencia de Exportación (si aplica) / No. IVA/IGT del Remitente

Valor declarado (indicar moneda): _____ Código aduanero concertado para el producto si se aplica: _____

TIPO DE EXPORTACIÓN FIRMAMENTE REPARACIÓN/REDUCCIÓN TEMPORAL

Impuestos/derechos de destino (Si se deja en blanco, el destinatario los paga): _____

Destinatario Remitente Otro

7 Autorización y firma del remitente

Yo/ nosotros consentimos/ consentimos en que a este envío se aplican los términos estándar de DHL y limitan la responsabilidad de DHL. También se puede aplicar el Convenio de Varsovia (ver el reverso). También entendemos/ entendemos que este envío no contiene dinero en efectivo o artículos perecederos (ver el reverso).

Firma: _____ Fecha: / /

8 Productos y Servicios

DHL Worldwide Express Standard No Seguro No Seguro No Seguro No Seguro No Seguro

Seguro Seguro Seguro Seguro Seguro

Seguro Seguro Seguro Seguro Seguro

Otros productos Worldnet Business Other

Opciones de servicio, se puede indicar con los siguientes Priority Standard Other

Otros: _____

PESO FACTURABLE / VOLUMETRICO: _____ kg

PREZ SERVICIO: _____

OTROS: _____

Seguro: _____

IVAT: _____

CODIGO DE MONEDA: _____ TOTAL: _____

No. de ETIQUETA TRANSPORTE POR COBINAR: _____

DETALLES DE PAGO (Cheque, Tarjeta, No): _____

No: _____

Tipo: _____

RECIDIDO POR: _____

Pais No: _____ Hora: _____ Fecha: _____

Sección gris para uso de DHL únicamente

Llene las secciones de la 1 a la 8. Si usted está haciendo 4 copias, por favor mecanografiar.



BIBLIOTECA
 CAMPUS
 PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VALIJA
PR.AG.003

Pág. 7/7

ANEXO TRES
FORMATO DE E-MAIL

FR.AG.006

The screenshot shows an email client window titled "Dibujo - Visor de imágenes y fax de Windows". The email is from "Valija Jueves 24 de Mayo del 2007" with subject "Guía DHL: 6627703434 - Mensaje (Texto enriquecido)". The sender is BARZOLA IZA, JESSICA KATHERINE. The recipients include MALDONADO REYES, PAUL and a group of others. The email body contains a table with the following data:

DOCUMENTO	REMITENTE	DESTINATARIO
Fact No. 1581 de Cañama	Fernando Rojas	Patricia Rivadeneira
Retenciones	Jessica Barzola	Andrés Quintana
Documentos de Valisud	Jessica Barzola	Jorge Alegría
Fact No. 041 y Fotos	Fernando Rojas	Andrea Montalván
RIC No. 11510, P/D ES Vía Doble		
RIC No. 11515, P/D ES Vía Doble		
RIC No. 11514, P/D ES Domingo Camín		
RIC No. 11513, P/D ES Domingo Camín		
RIC No. 11513, P/D ES Domingo Camín	Enrique Guzmán	Viviana Cepeda
Copia carta entregada a Holcim	Mayra Aguayo	Andrés Padilla
Documentos de ES Petigoso y California	Alex Andrade	Lenin Rosero

Below the table, the text reads: "Saludos, Jessica".

REPSOL
YPF

REPSOL YPF

2.8 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA PR.AG.004

Elaborador por: Jessica Katherine Barzola Iza
Aracely Caballero Liberio
Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez

Aprobado por: Ing. Erick Baño Cadena
Gerente de Apoyo a la Gestión

Fecha de Aprobación:

Pág. 1/6

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	26
2.0 ALCANCE.....	26
3.0 RESPONSABILIDADES.....	26
4.0 REVISIÓN	26
5.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	26
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	27
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	28

ANEXOS

Uno: Diagrama de Flujo.....	29
Dos: Formato de Nota de Venta.....	30

No. de Revisión

Fecha de Revisión: **23/07/07**

No. de Página **6**

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA

PR.AG.004

Pág. 2/6

1.0. PROPÓSITO

Definir los pasos que la Asistente Comercial debe seguir al momento de realizar la Solicitud de Suministros de Oficina.

2.0. ALCANCE

Será aplicado para la Asistente Comercial de Apoyo a la Gestión

3.0. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Apoyo a la Gestión es el responsable de revisar este procedimiento y la Asistente Comercial es la responsable de utilizarlo.

4.0. REVISIÓN

La Asistente Comercial se encargará de revisar este manual cada 6 meses, a fin de mantenerlo actualizado y se modificará cada vez que se requiera.

5.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo Uno: Diagrama de Flujo

Anexo Dos: Formato de Solicitud de Suministros de Oficina



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.AG.004**

Pág. 3/6

6.0. PROCEDIMIENTOS

Asistente Comercial:

- 1) Solicita cotizaciones vía telefónica
- 2) Recibe cotizaciones por fax o e-mail (Ver anexo dos FR.AG.007)
- 3) Envía por valija las cotizaciones al Dpto. de Compras de Repsol YPF Quito (Ver PR.AG.003)

Dpto. de Compras de Repsol YPF Quito:

- 4) Recibe y analiza las cotizaciones
- 5) Escoge la cotización mas conveniente para la empresa
- 6) Solicita los suministros de oficina

Asistente Comercial:

- 7) Recibe los suministros de oficina

Fin de Procedimiento



**BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA**

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.AG.004**

Pág. 4/6

7.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que este procedimiento sufra una modificación deberá ser distribuido de la siguiente manera:

❖ **Original:**

GERENTE DE APOYO A LA GESTIÓN

❖ **Copias:**

ASISTENTE COMERCIAL



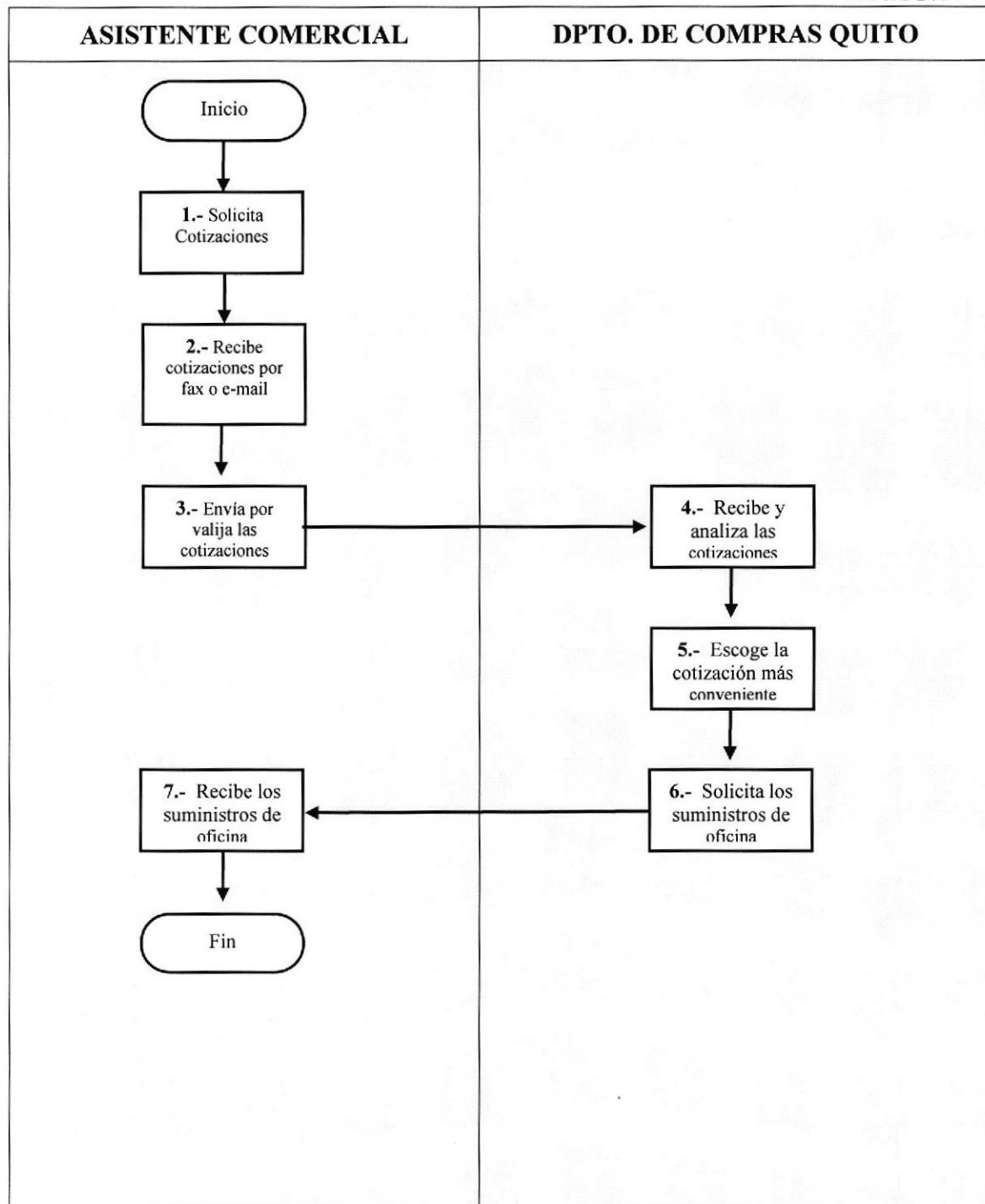
BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.AG.004

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA

DF.AG.004



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SUMINISTROS DE OFICINA
PR.AG.004 **Pág. 6/6**

ANEXO DOS
FORMATO DE COTIZACIÓN

FR.AG.007

DE : SERVICIO INMEDIATO

NO. DE FAX : 042236733 042644852 09 ABR. 2007 04:47PM PL

FR EDDY MANUEL C/ L EPIA GUTIERREZ

SERVICIO INMEDIATO

C.I.C: 0912740037091

VENTA DE SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION

C.A. DEL RIO LAS VILLAS

TEL: 0426733 7134877

TEL/FAX: 2644842

Señores : REPSOL YPF COMERCIAL DEL ECUADOR S.A.

Direccion: AVE 12 DE OCTUBRE Y AV. GALAZAR

FECHA: 09/04/07

SRITA. JESSICA BAZZOLA

073010

PROFORMA:

DE NUESTRAS CONSIDERACIONES,

DE ACUERDO A SU SOLICITUD NOS ES GRATO COTIZARLE LOS SIGUIENTES ARTICULOS

Página # 1

Vendedor:

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	V.UNIT.	V.TOTAL
00144	CINTA SCOTCH 19X20 CM TRANSP	12	0.8000	9.6000
00161	CORREC. T/PLUMA BIC	9	0.9600	8.6400
R0007	REFIL PANASLIX-PA93/37 IN C/V 3T2-2	2	17.0000	34.0000
00001	GRAPA 24/6 ALEX	2	0.4900	1.4700
P0083	POST-IT 3X3 EAGLE/PELYKAN	20	0.8000	16.0000
P0121	POST-IT REG. EAGLE/PEPSI 131 COLORES	20	0.5900	11.8000
00001	CLIP STANDARD ALEX	3	0.1500	0.4500
00025	CLIP MARIFOSA ALEX	1	0.4900	1.7600
22	MARC. T/L PELIKAN 424 ROJO	2	0.3800	0.7600
M0018	MARC. T/L PELIKAN 424 NEGRO	2	0.3800	0.7600
2	MARC. T/L PELIKAN 424 AZUL	2	0.3800	0.7600
222	MARC. T/L PELIKAN 424 VERDE	2	0.3800	0.7600
00019	GOMA BARRA HR. 20,20RS	1	0.9900	3.9600
M0098	MARC. RESAL WILSON WOPR LINE T/PLUM	13	0.2500	3.2500
L0037	LAPIZ HB-2 ARTESCO C/2	3	0.1000	0.3000
B0094	BORRADOR PELYKAN P200	2	0.0900	0.1800
00081	CARPETA MANILA IDEAL 150GRS	50	0.0600	3.0000
V0001	VINCHA ALEX CAJAS	1	0.9500	0.9500
T0104	TONER BICOX ET4015 1100	3	13.0000	39.0000
00084	CINTA EMP. 3" 80Y HOND TAPE	15	0.7700	11.5500
T0028	TONER HP-C4127X	2	122.0000	244.0000
R0125	RESMA INEN 75GR NORMA	20	3.2000	64.0000
A0110	ARCH. OFICIO UNICO	20	1.3000	26.0000
00013	CINTA EPSON 0750/810/880-100R IMP.	1	4.1500	4.1500
00241	CINTA NORMA 1000	3	2.1500	2.1500
00284	CORREC. NORMA BANARANSA	1	0.4500	0.4500
T0006	TIGERA MED PLOA OFICINA	1	0.3700	0.7400
10302	TARGET.PLT.GDE.BOLSA MANUELAS	4	2.8000	11.2000
00041	GUTA YELF.GDE.MANUELAS DUTRINA ANIL	2	3.0000	6.0000
M0143	MARC. P/FINA BIC 24 NEGRO	2	0.5700	1.1400
P0268	POST-IT FAX NEGRO TISS	2	0.6800	1.3600
R0093	REGLA ARTESCO 30CM PLAST. TRANSP	3	0.1400	0.4200
P0365	PORTA CLIPS POLISOL/POSKA	2	0.3800	0.7600
B0130	BOLIG. P/M BIC CRIST. AZUL	28	0.1500	3.6000
B0066	BOLIG. P/M BIC CRIST. NEGRO	24	0.1500	3.6000
			BASE 12%:	476.8700
			BASE 0%:	64.0000
			SUBTOTAL:	540.87
			I.V.A.:	57.22
			TOTAL IVA:	598.09

ONE QUINTIENTOS NOVENTA Y OCHO 598.09

REPSOL
YPF

REPSOL YPF

2.9 PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA PR.AG.005

Elaborador por: Jessica Katherine Barzola Iza
Aracely Glenda Caballero Liberio
Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez

Aprobado por: Ing. Erick Baño Cadena
Gerente de Apoyo a la Gestión

Fecha de Aprobación:

Pág. 1/5

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	32
2.0 ALCANCE.....	32
3.0 RESPONSABILIDADES.....	32
4.0 REVISIÓN	32
5.0 DOCUMENTOS APLICABLES	32
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	33
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	34

ANEXOS

Uno: Diagrama de Flujo.....	35
------------------------------------	----

No. de Revisión

Fecha de Revisión: **23/06/07**

No. de Página

5

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA

PR.AG.005

Pág. 2/5

1.0. PROPÓSITO

Definir los pasos que la Asistente Comercial debe seguir al momento de realizar el archivo de correspondencia.

2.0. ALCANCE

Será aplicado para la Asistente Comercial de Apoyo a la Gestión

3.0. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Apoyo a la Gestión es el responsable de revisar este procedimiento y la Asistente Comercial es la responsable de utilizarlo.

4.0. REVISIÓN

La Asistente Comercial se encargará de revisar este manual cada 6 meses, a fin de mantenerlo actualizado y se modificará cada vez que se requiera.

5.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo Uno: Diagrama de Flujo

Anexo Dos: Formato de Archivo de correspondencia



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA

PR.AG.005

Pág. 3/5

6.0. PROCEDIMIENTOS

Asistente Comercial:

- 1) Recopila documentación a archivar
- 2) Clasifica la documentación de acuerdo al tipo de documento
- 3) Organiza en forma cronológica los documentos
- 4) Archiva las solicitudes de cheque en un leitz previamente abierto llamado **Requisición**
- 5) Registra en la carpeta de Mis documentos en el archivo **Requisición** las solicitudes de cheque. (Ver anexo 2 FR.AG.01)

Fin de Procedimiento



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA
PR.AG.005 **Pág. 4/5**

7.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que este procedimiento sufra una modificación deberá ser distribuido de la siguiente manera:

❖ **Original:**

GERENTE DE APOYO A LA GESTIÓN

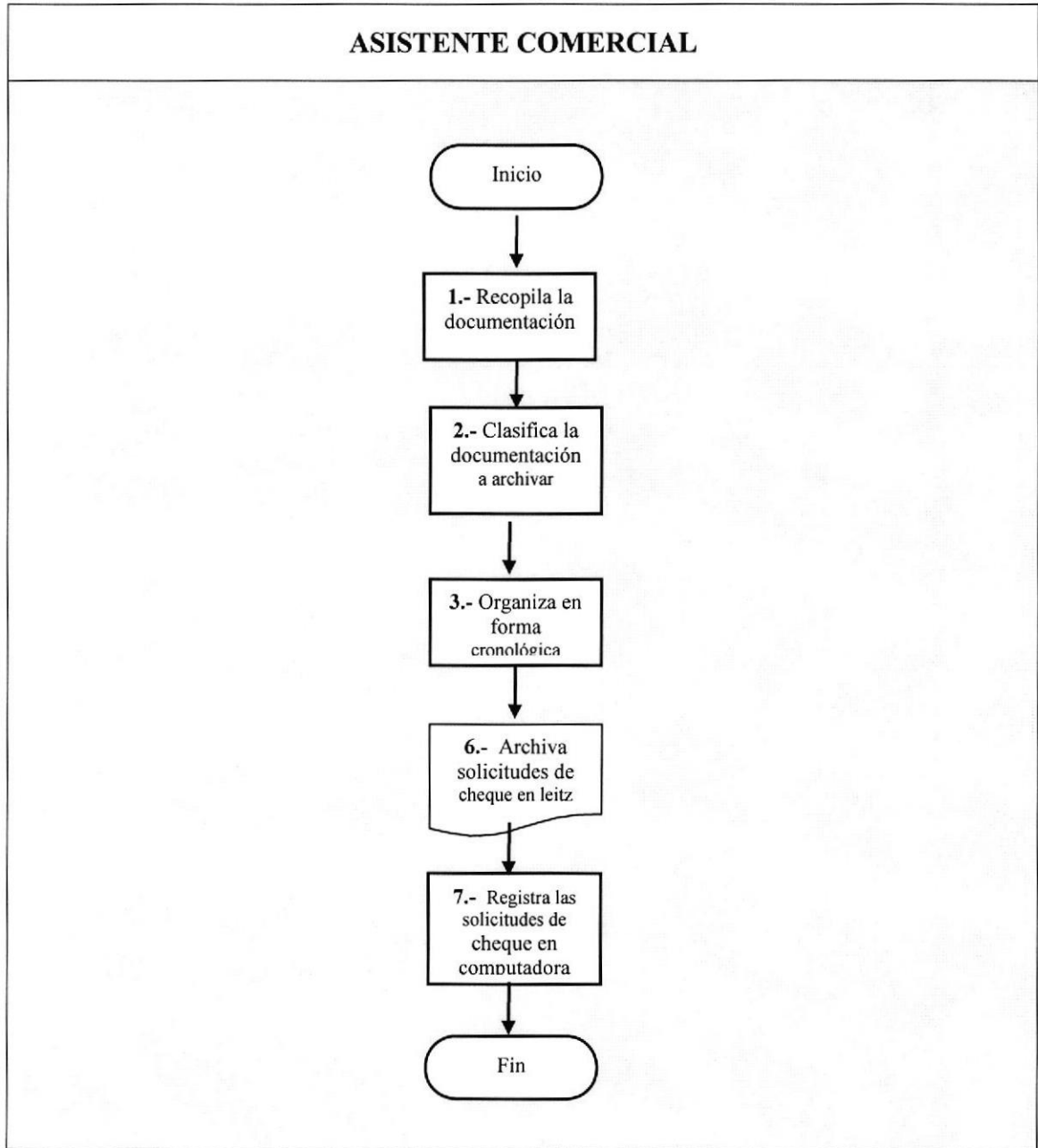
❖ **Copias:**

ASISTENTE COMERCIAL

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA
PR.AG.005 **Pág. 5/5**

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA

DF.AG.005



REPSOL
YPF

REPSOL YPF

2.10 PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE

PR.AG.006

Elaborador por: Jessica Katherine Barzola Iza
Aracely Glenda Caballero Liberio
Alexandra Mariela Tomalá Rodríguez

Aprobado por: Ing. Erick Baño Cadena
Gerente de Apoyo a la Gestión

Fecha de Aprobación:

Pág. 1/5

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	37
2.0 ALCANCE.....	37
3.0 RESPONSABILIDADES.....	37
4.0 REVISIÓN	37
5.0 DOCUMENTOS APLICABLES	37
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	38
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	39

ANEXOS

Uno: Diagrama de Flujo.....	40
------------------------------------	----

No. De Revisión

Fecha de Revisión: **23/06/07**

No. de Página 5

**PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.005**

Pág. 2/5

1.0. PROPÓSITO

Definir los pasos que la Asistente Comercial debe seguir al momento de Reportar la Venta de Combustible.

2.0. ALCANCE

Será aplicado para la Asistente Comercial de Apoyo a la Gestión

3.0. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Apoyo a la Gestión es el responsable de revisar este procedimiento y la Asistente Comercial es la responsable de utilizarlo.

4.0. REVISIÓN

La Asistente Comercial se encargará de revisar este manual cada 6 meses, a fin de mantenerlo actualizado y se modificará cada vez que se requiera.

5.0. DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo Uno: Diagrama de Flujo

**PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.005**

Pág. 3/5

6.0. PROCEDIMIENTOS

Asistente Comercial:

- 1) Ingresa a la carpeta **Autovales** en el escritorio de la computadora
- 2) Registra las ventas realizadas de forma numérica de acuerdo a la Nota de Venta
- 3) El 13 de cada mes se realiza la impresión del Reporte de Ventas
- 4) Envía el Reporte de Ventas por Valija a la Gerencia General de Repsol YPF-Quito (Ver PR.AG.003)

Fin de Procedimiento

**PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.005**

Pág. 4/5

7.0. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cada vez que este procedimiento sufra una modificación deberá ser distribuido de la siguiente manera:

❖ **Original:**

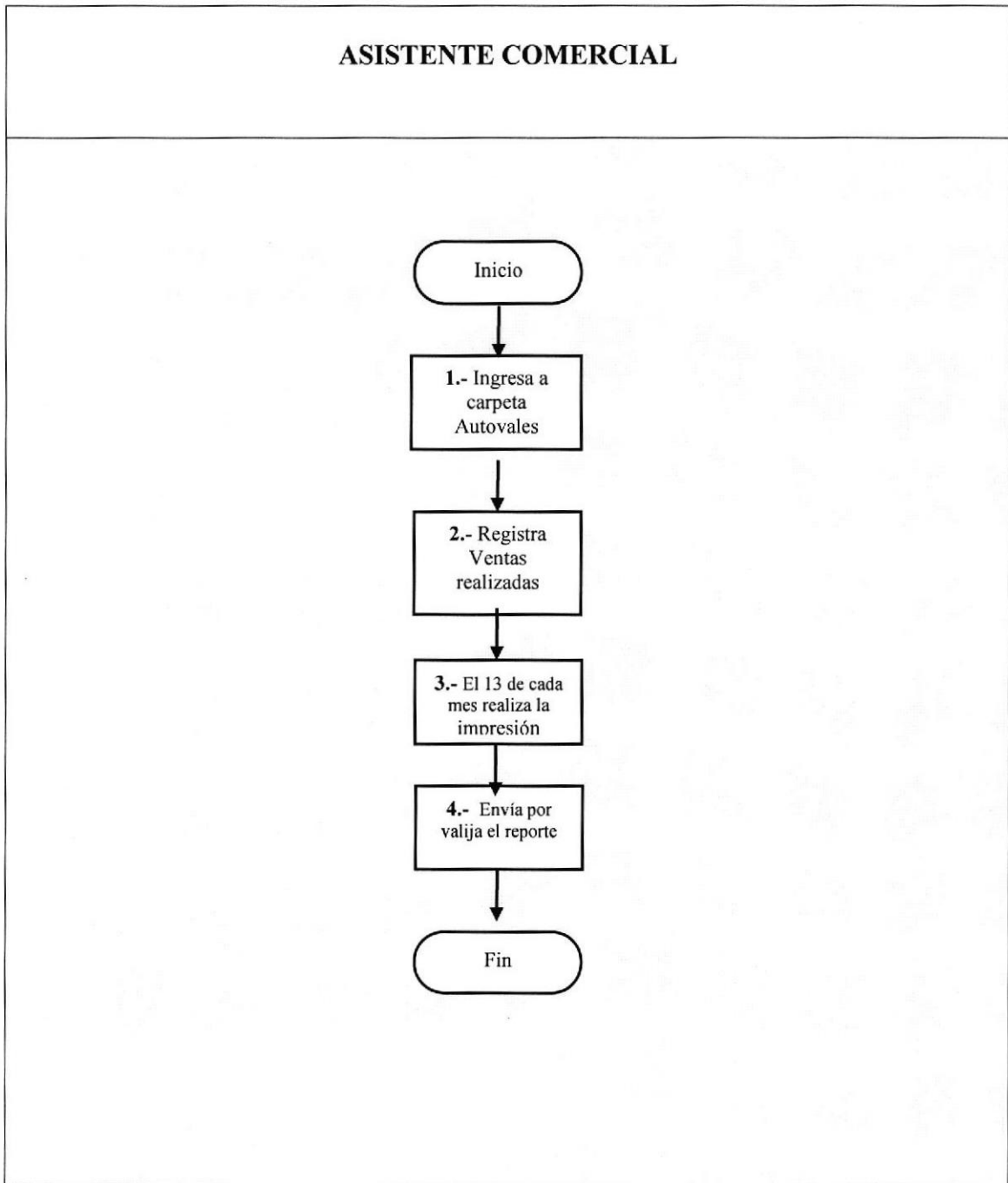
GERENTE DE APOYO A LA GESTIÓN

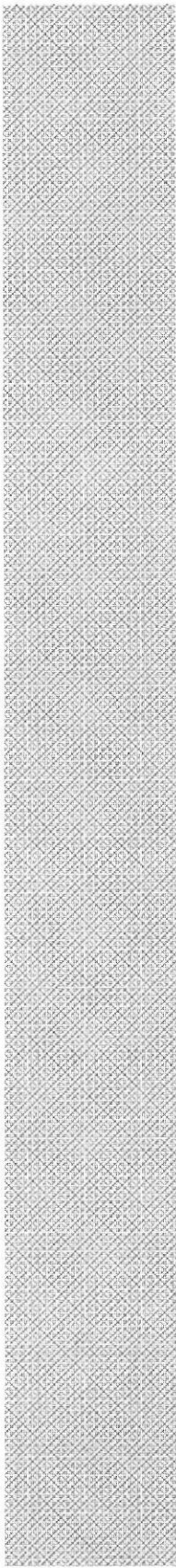
❖ **Copias:**

ASISTENTE COMERCIAL

PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE
PR.AG.005

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA REPORTAR VENTA DE COMBUSTIBLE
DF.AG.006





CAPÍTULO 3
MANUAL DE USUARIO

3. MANUAL DE USUARIO

3.1 INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido diseñado con la finalidad de facilitar y prestar la ayuda necesaria al usuario que haga uso del mismo, sin tener complicaciones al momento de navegar el Sitio Web.

En cada una de las páginas encontrará información acerca de la trayectoria, organización y servicios que ofrece Repsol YPF; así como también las funciones, responsabilidades y actividades que desempeña la Asistente Comercial.

3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este manual esta dirigido a todas las personas que deseen conocer información de Repsol YPF; así como para las ejecutivas que desempeñan el cargo de Asistentes en cualquier Institución, presto que aportará al ámbito competitivo, administrativo, técnico o directivo de su desarrollo profesional dentro de una organización.

3.3 LO QUE DEBE CONOCER

El usuario que va hacer uso de este manual, debe tener conocimientos básicos en:

- Windows
- Microsoft Internet Explorer

3.4 REQUERIMIENTOS

Para visualizar la Página Web de la Asistente Comercial, debe considerar los siguientes requerimientos:

- Un computador con unidad de CD-ROM.
- Resolución de pantalla de 800x600 píxeles.
- Microsoft Internet Explorer.

3.5 CONVENCIONES GENERALES

A continuación se muestran todos los botones, íconos y enlaces que el usuario pondrá en uso para la correcta navegación de la página Web.

3.5.1 BOTONES






BOTONES DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
 “Botón Estructura”	Al presionar en cualquiera de las opciones del menú principal nos aparecerá el respectivo submenú.
 “Submenú Botón Estructura”	Una vez seleccionada la opción del menú principal se mostrará el submenú respectivo.

Tabla 3.1 Botones de Comando

3.5.2 ÍCONOS

ENLACES	DESCRIPCIÓN
	Al presionar en este ícono podrá visualizar la ventana de MI PC.
	Al presionar en esta opción podrá visualizar la ventana de la Unidad D.
	Al presionar en este ícono podrá visualizar la página de presentación del Sitio Web.

3.2 Íconos de Enlaces

3.5.3 CONVENCIONES GENERALES DEL USO DEL MOUSE




TÉRMINOS	SIGNIFICADO
 "Dar Clic"	Presionar una vez el botón izquierdo del Mouse
 "Dar doble Clic"	Presionar dos veces de forma seguida el botón izquierdo del Mouse.
 "Vínculo"	Al presionar se enlazará a una las páginas del Sitio Web.

Tabla 3.3 Convenciones Generales Uso del Mouse

3.5.4 CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS

TEXTO	DESCRIPCIÓN
Palabra con mayúscula sostenida y negrita INDEX	Darle énfasis a una palabra donde se puede observar que automáticamente se carga la página de presentación o carátula del Sitio Web.
Texto en negrita con mayúscula sostenida y entre comillas. "INGRESAR"	Hace referencia a una opción
Texto con negrita entre comillas "Antecedentes"	Hace referencia a una opción del menú principal
Texto subrayado y con negrita color anaranjado <u>Ver Diagrama DF.AG.001</u>	Enlace a una Página
Texto subrayado y con negrita color azul <u>Ver Diagrama DF.AG.001</u>	Enlace visitado

Tabla 3.4 Convenciones Tipográficas

3.5.5 NAVEGACIÓN ENTRE PÁGINAS



BOTÓN DE NAVEGACIÓN	DESCRIPCIÓN
 Botón Volver	Este botón permitirá regresar a la página anterior
 Botón Siguiete	Este botón permitirá continuar a la siguiente página de enlace

Tabla 3.5 Navegación entre páginas

3.6 INGRESO AL SITIO WEB

- Encienda el Computador
- Inserte el CD en la Unidad de CD-ROM
- Coloque el puntero sobre el ícono MI PC y “Dar doble Clic” sobre el ícono

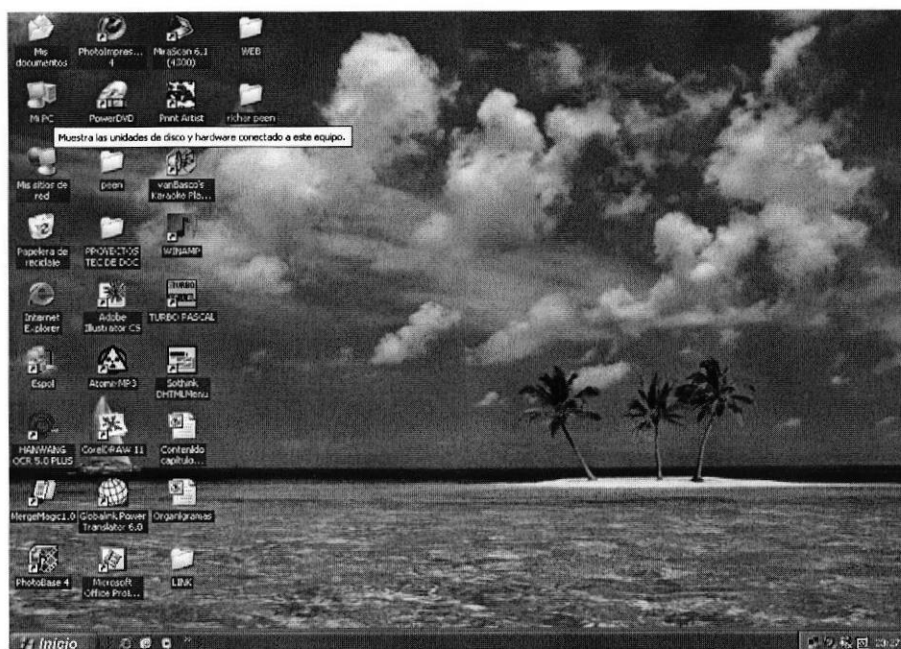


Figura 3.1 Presentación del Escritorio

- Seguidamente se visualiza la ventana con el contenido de MI PC.

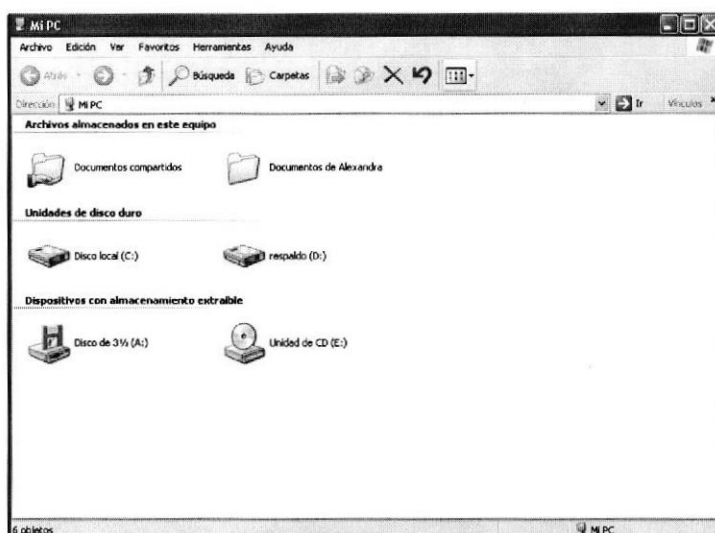


Figura 3.2 Ventana Contenido de MI PC

- Una vez que visualiza el contenido de MI PC, “Dar un Clic” en la Unidad (E:).
- Espere unos segundos y automáticamente aparecerá el contenido de la unidad.

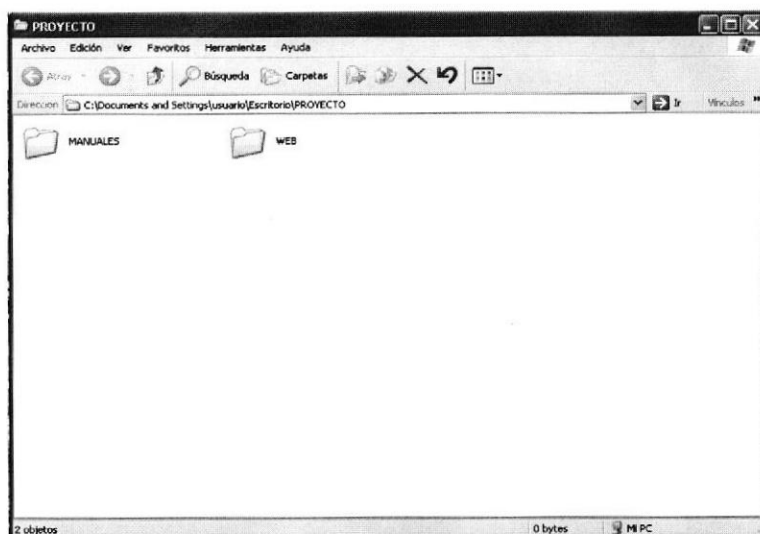


Figura 3.3 Ventana Contenido de la Unidad

- Una vez que visualiza el contenido de la Unidad (E:), “Dar un Clic” en la Carpeta WEB.
- Espere unos segundos y automáticamente aparecerán los archivos de la carpeta WEB.
- Finalmente “Dar un Clic” en el ícono **INDEX** para poder ingresar a la Página Web.

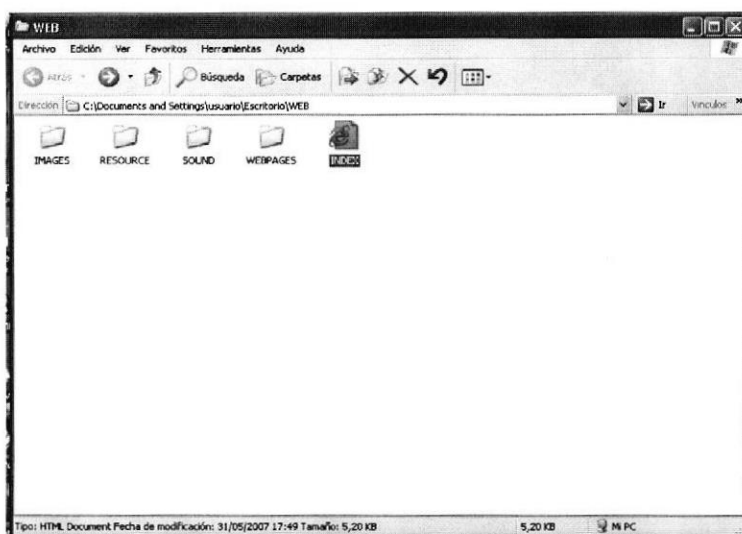


Figura 3.4 Vista de carpetas que pertenecen al Sitio



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.7 PÁGINA PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Al “Dar doble Clic” en **INDEX**, se puede observar que automáticamente se carga la página de presentación o carátula del Sitio Web.

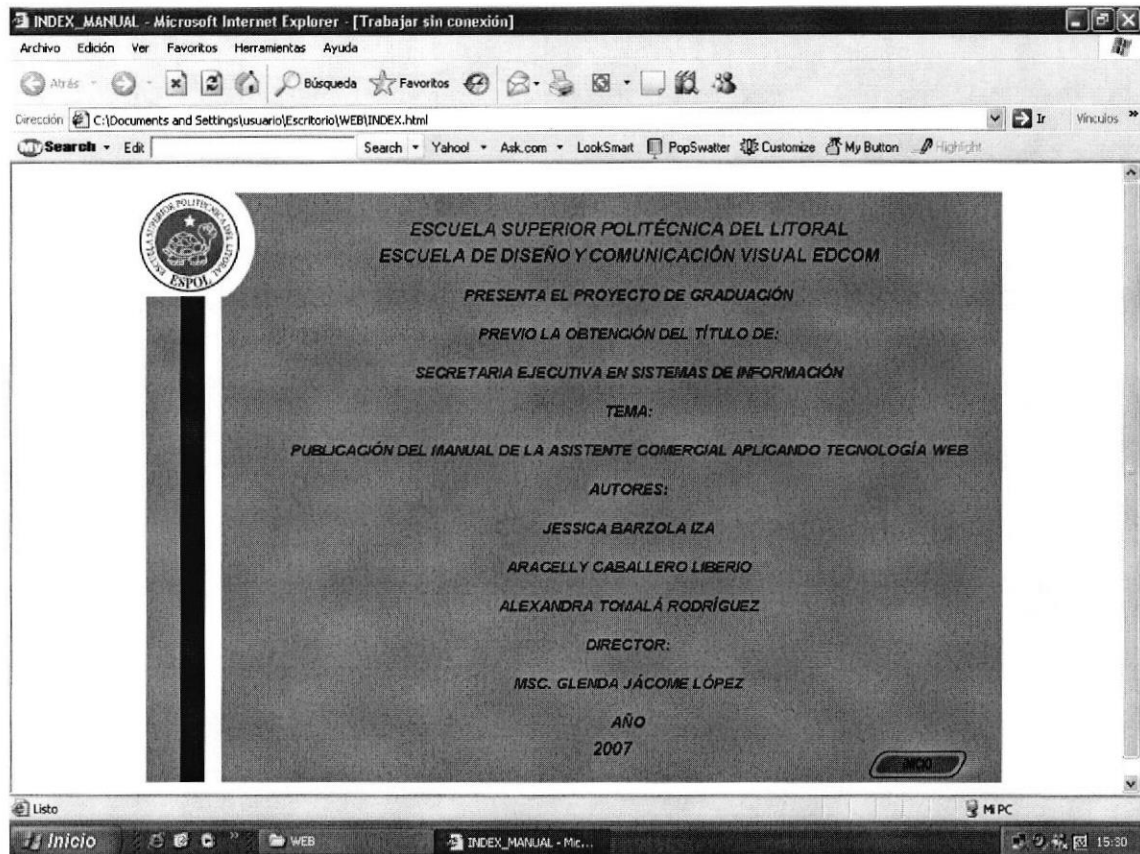


Figura 3.5 Página Presentación o Carátula

Esta página persigue los siguientes objetivos:

- Conocer el Logo y el nombre de la Universidad, como de la Escuela.
- Quienes son los autores del Sitio Web.
- Quién los dirige.
- El tema del proyecto.
- El año en curso.

3.8 PÁGINA PRINCIPAL

Este Sitio Web fue creado con el objetivo de mostrar información acerca de las actividades que desempeña la Asistente Comercial de Repsol YPF.

En la página principal visualizará

- El Logo de Repsol YPF
- Menú de opciones
- Fotografías del personal, planta. etc.

3.8.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA PRINCIPAL?

Para acceder a la página principal siga los siguientes pasos:

1. “Dar clic” en el botón “INGRESAR” ubicado en la parte inferior izquierda de la página principal.



Figura 3.6 Botón Opción “Ingresar”

- Automáticamente visualizará la página principal, tal como se muestra a continuación.



Figura 3.7 Página Principal

3.8.2 MENÚ PRINCIPAL

El menú principal está ubicado en la parte izquierda de todas las páginas del Sitio Web, a excepción de la página de Presentación.

Su propósito es tener un acceso rápido de la información a través de los diferentes enlaces que se detallarán más adelante.

Consta de seis opciones que son:

- Organización
- Estructura
- Asistente
- Trámites
- Ayuda
- Inicio



Figura 3.8 Menú Principal

3.8.3 ¿CÓMO UTILIZAR EL MENÚ PRINCIPAL?

Para utilizar el menú principal debe seguir las siguientes instrucciones:

1. Ubicarse en la parte izquierda de las páginas para visualizar el Menú
2. Una vez ubicado en el área del menú, escoger y “Dar un clic” en cualquiera de las opciones a las cuales se desea acceder.
3. De manera inmediata se desplegará en la parte superior un submenú.
4. Seleccionar una de las opciones que despliega el submenú y “Dar un clic”
5. Automáticamente aparecerá en la ventana el contenido de la opción escogida.

3.9 OPCIÓN ORGANIZACIÓN

La opción “**ORGANIZACIÓN**” permite conocer los Antecedentes, Misión, Visión, Servicios, y Políticas de Repsol YPF.

3.9.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “ORGANIZACIÓN”?

Una vez que se encuentra en la página Principal del Sitio Web, ejecute las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del Mouse en el Menú Principal, sobre la opción “ORGANIZACIÓN”, y “Dar un clic”.



Figura 3.9 Botón Opción “Organización”

2. Inmediatamente podrá visualizar el Submenú de la Opción “ORGANIZACIÓN” que aparecerá en la parte superior del centro de la página.

3.9.2 ENLACES DEL SUBMENÚ “ORGANIZACIÓN”

En el Submenú de la opción “ORGANIZACIÓN” encontrará los siguientes enlaces: Antecedentes, Misión, Visión, Servicios y Políticas.



Figura 3.10 Botones Submenú opción “Organización”

3.9.3 ¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “ORGANIZACIÓN”?

Página Antecedentes

- Si desea conocer la trayectoria de Repsol YPF en el mundo, debe “Dar un Clic” en la opción “Antecedentes”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Antecedentes”, tal como se muestra el siguiente gráfico.

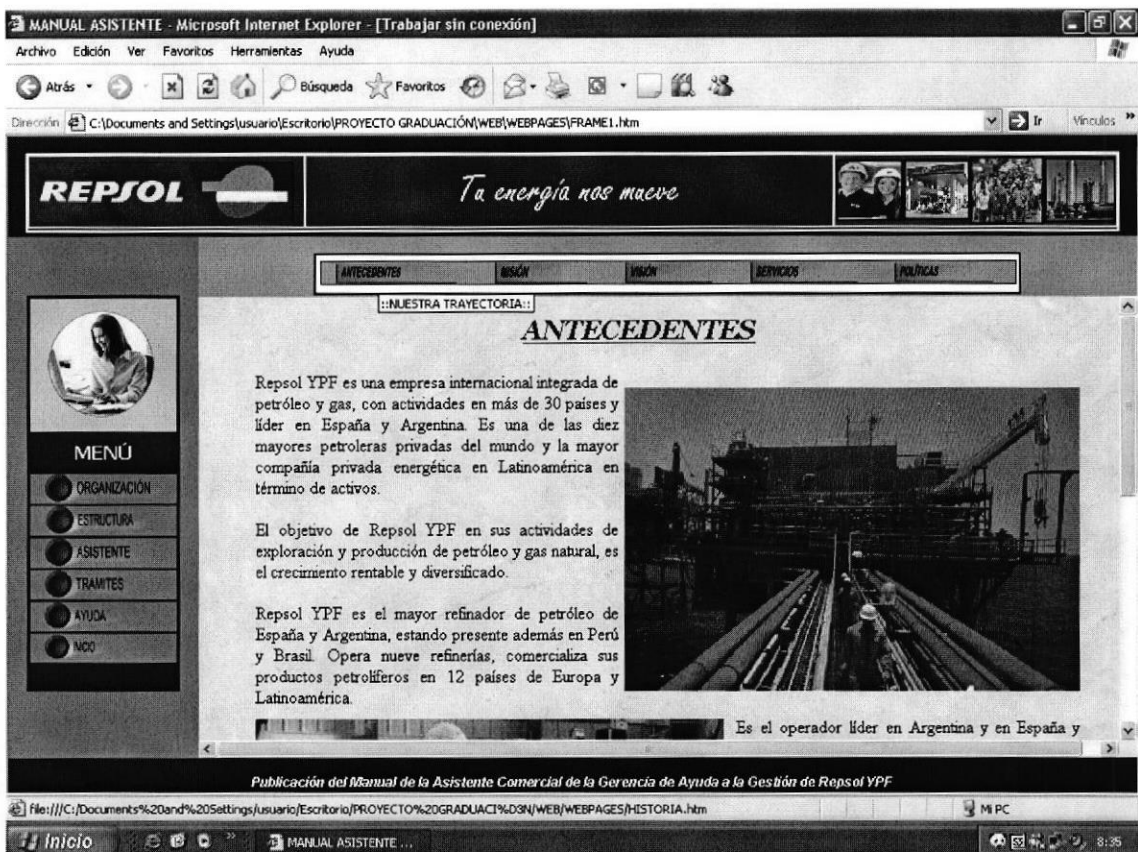


Figura 3.11 Página Antecedentes

Página Misión

- Si desea conocer que misión cumple Repsol YPF como organización, debe “Dar un Clic” en la opción “Misión”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Misión”, tal como se muestra el siguiente gráfico.



Figura 3.12 Página Nuestra Misión

Página Visión

- Si desea conocer que proyección tiene a futuro Repsol YPF, debe “Dar un Clic” en la opción “Visión”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Visión”, tal como se muestra el siguiente gráfico.



Figura 3.13 Página Nuestra Visión



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

Página Servicios

- Si desea conocer que servicios ofrece Repsol YPF, debe “Dar un Clic” en la opción “Servicios”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Servicios”, tal se muestra en el siguiente gráfico.



Figura 3.14 Página Nuestros Servicios

Página Políticas

- Si desea conocer las políticas y los lineamientos a los que se sujeta un empleado de Repsol YPF, debe “Dar un clic” en la opción Políticas.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Políticas”, tal como se muestra el siguiente gráfico.

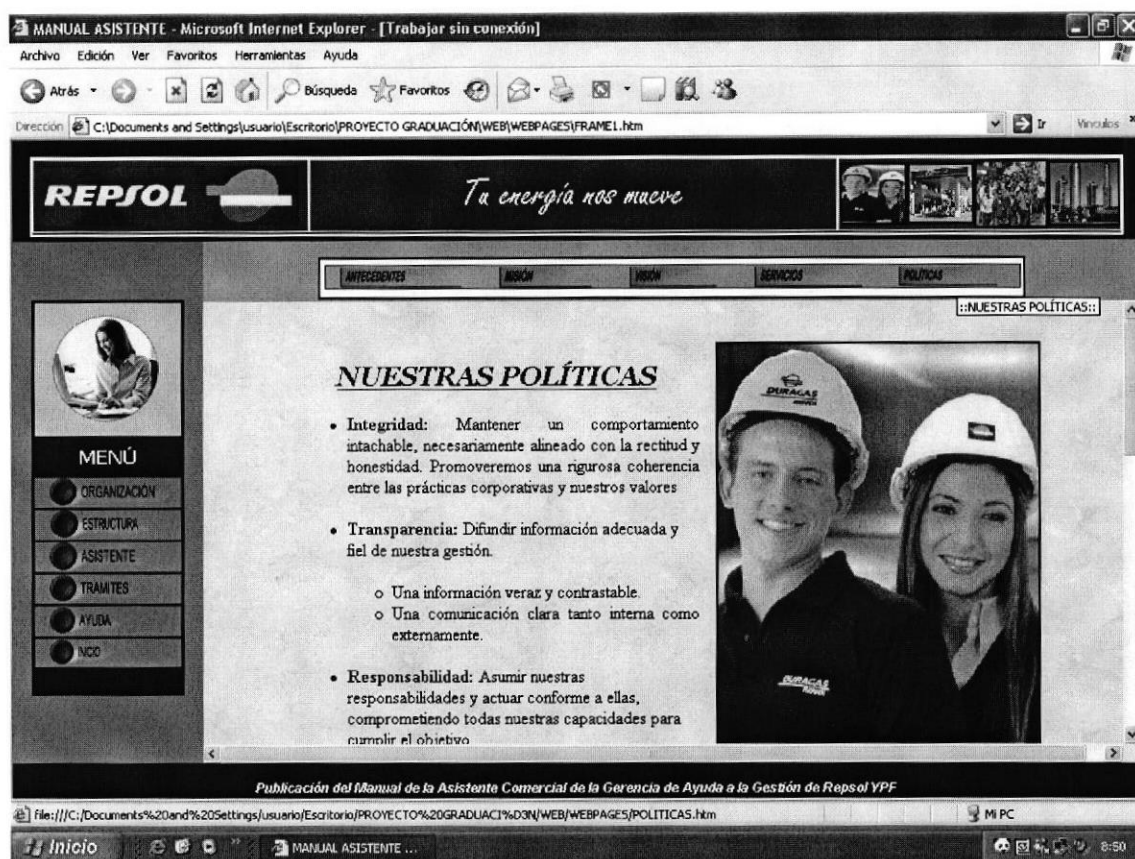


Figura 3.15 Página Nuestras Políticas

3.10 OPCIÓN ESTRUCTURA

La opción estructura permite conocer como está estructurado orgánica y funcionalmente Repsol YPF, así como también conocer cada una de sus funciones que cumplen.

3.10.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “ESTRUCTURA”?

Para acceder a la opción Estructura ejecute los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del Mouse en el Menú Principal sobre la opción “ESTRUCTURA” y “Dar un Clic”.



Figura 3.16 Botón opción “Estructura”

2. Aparecerá inmediatamente el submenú de la opción “ESTRUCTURA” en la parte superior del centro de la página.

3.10.2 ENLACES DEL SUBMENÚ “ESTRUCTURA”

En el Submenú de la opción “ESTRUCTURA” encontrará los siguientes enlaces: Organigrama y Estructura Funcional.



Figura 3.17 Botón Enlaces Organigrama y Estructura Funcional

3.10.3 ¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “ESTRUCTURA”?

Página Organigrama

- Si desea conocer la estructura orgánica de Repsol YPF, debe “Dar un clic en la Opción **“Organigrama”**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el Organigrama Estructural de REPSOL YPF.

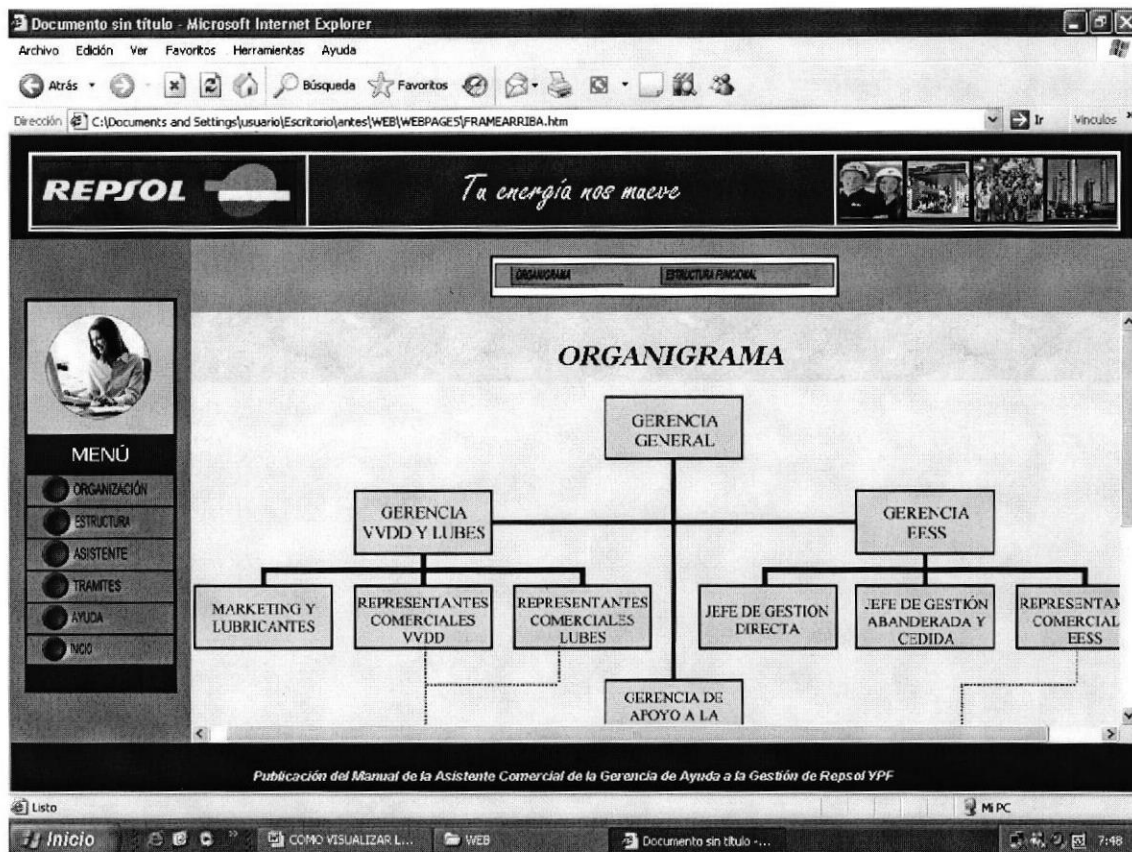


Figura 3.18 Página Organigrama y Estructura Funcional

Página Estructura Funcional

- Si desea conocer las funciones que desempeña un empleado de Repsol YPF, debe “Dar un clic” en la Opción “Estructura Funcional”.
- Inmediatamente podrá visualizar las responsabilidades que cumplen cada uno de los funcionarios que laboran en REPSOL YPF.

MANUAL ASISTENTE - Microsoft Internet Explorer - [Trabajar sin conexión]

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección C:\Documents and Settings\usuario\Escritorio\PROYECTO GRADUACIÓN\WEB\WEBPAGES\FRAME1.htm

REPSOL Ta energía nos mueve

ORGANIGRAMA ESTRUCTURA FUNCIONAL

LA ESTRUCTURA FUNCIONAL: IL

GERENCIA GENERAL

La Gerencia General tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Tomar Decisiones
- Ejecutar la ordenes dadas por Repsol YPF España
- Supervisar el funcionamiento de la Organización

GERENCIA DE VENTAS DIRECTAS Y LUBRICANTES

La Gerencia de Ventas Directas y Lubricantes tiene a su disposición 2 representantes: Representantes Ventas Directas y Representante de Lubricantes, y tiene las siguientes funciones:

- Establecer convenios con las industrias para la venta directa de combustible.
- Establecer convenios con las industrias y distribuidores, para la venta directa de lubricantes.

Publicación del Manual de la Asistente Comercial de la Gerencia de Ayuda a la Gestión de Repsol YPF

file:///C:/Documents%20and%20Settings/usuario/Escritorio/PROYECTO%20GRADUACION/WEB/WEBPAGES/ESTRUCTURAFUNCIONAL.htm

Inicio MANUAL ASISTENTE ... 9:18

Página 3.19 Página Responsabilidades Departamentales



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.11 OPCIÓN ASISTENTE

La opción “Asistente” permite visualizar las siguientes opciones:

- El Cargo
- Funciones y responsabilidades
- Manejo de archivo
- La Relación Inter-departamental de la Asistente Comercial dentro de la organización

3.11.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “ASISTENTE”?

Para acceder a la opción “Asistente” ejecute los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del Mouse en el Menú Principal sobre la opción “ASISTENTE” y “Dar un Clic”.



Figura 3.20 Botón Opción Asistente

2. Aparecerá inmediatamente el submenú de la opción “ASISTENTE” en la parte superior del centro de la página.

3.11.2 ENLACES DEL SUBMENÚ “ASISTENTE”

En el Submenú de la opción “ASISTENTE” encontrará los siguientes enlaces: El Cargo, Funciones y Responsabilidades, Archivo y Relación Inter-departamental.

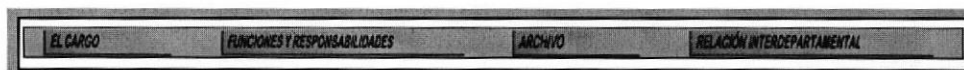


Figura 3.21 Enlaces del Submenú Asistente

3.11.3 ¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “ASISTENTE”?

Página El Cargo

- Si desea conocer el perfil que debe cumplir la Asistente Comercial de Repsol YPF, debe “Dar un Clic” en la opción “El Cargo”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “El Cargo”, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

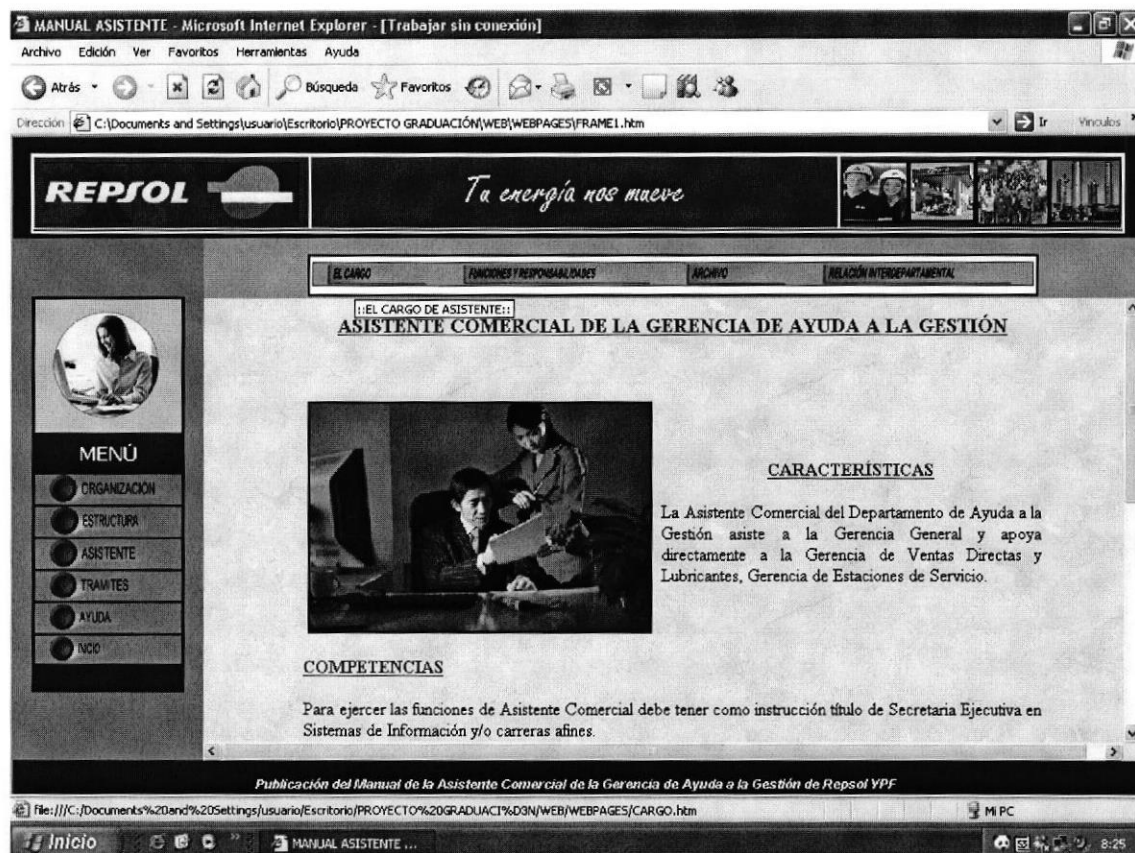


Figura 3.22 Página Perfil de la Asistente Comercial

Página “Funciones y Responsabilidades”

- Si desea conocer las actividades que realiza la Asistente Comercial de Repsol YPF, debe “Dar un Clic” en la opción “**Funciones y Responsabilidades**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Funciones y Responsabilidades”, tal como se muestra en el siguiente gráfico

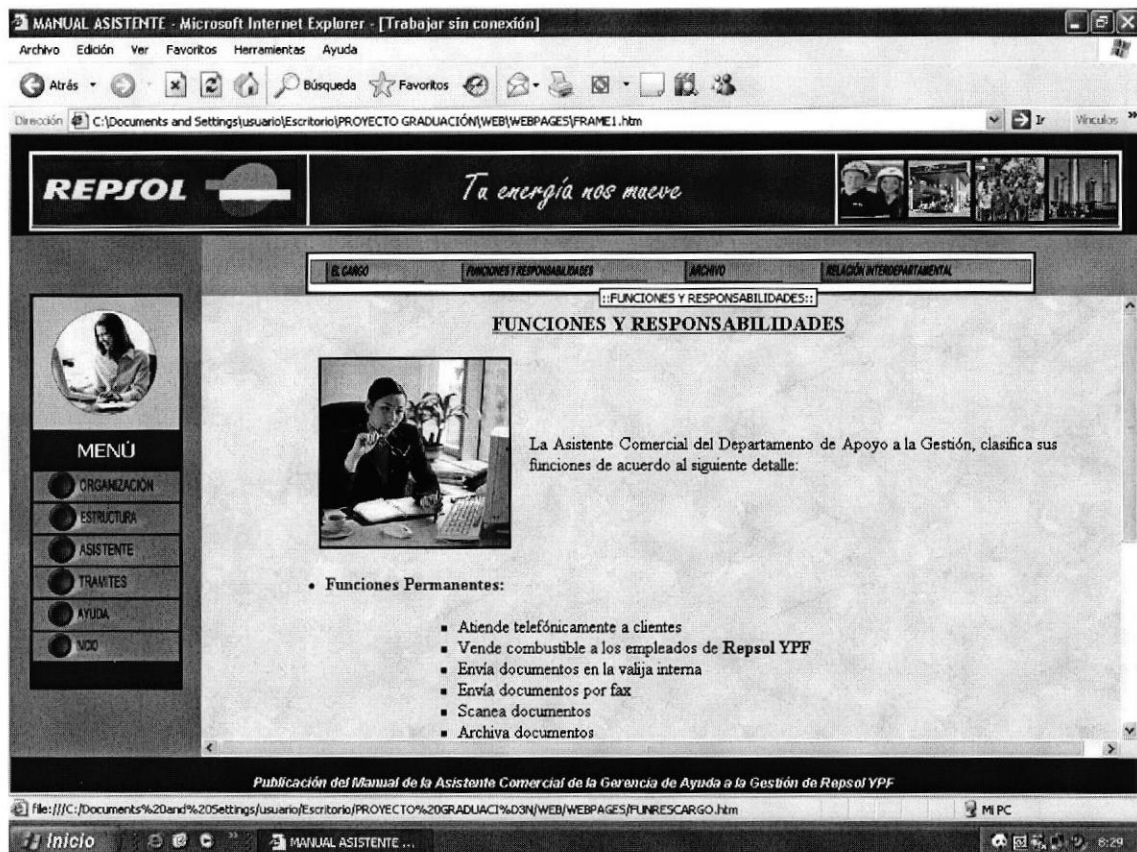


Figura 3.23 *Página Funciones y Responsabilidades de la Asistente*



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

Página Archivo

- Si desea conocer la organización del archivo de documentos que maneja la Asistente Comercial de Repsol YPF, debe “Dar un Clic” en la opción “**Archivo**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “**Archivo**”, tal como se muestra en el siguiente gráfico



Figura 3.24 Página Manejo Documentación y Sistema de Archivo

Página Relación Inter-departamental

- Si desea conocer la relación departamental que mantiene la Asistente Comercial dentro de Repsol YPF, debe “Dar un Clic” en la opción “**Relación Inter-departamental**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Relación Inter-departamental”, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

MANUAL ASISTENTE - Microsoft Internet Explorer - [Trabajar sin conexión]

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección C:\Documents and Settings\usuario\Escritorio\PROYECTO GRADUACIÓN\WEB\WEBPAGES\FRAME1.htm

REPSOL Ta energía nos mueve

EL CARGO FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ARCHIVO **RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL**

:::LA RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL:::

RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

La Asistente Comercial necesita ejecutar sus labores a través de ciertos documentos como son:

RECIBE DE:	CARGO	DOCUMENTO	TRÁMITE
Gerencia General	Gerente	Contrato de Estación de Servicio	Entregar a representante de Estación
Gerencia General	Gerente	Cheques	Pago de Servicios Básicos
Gerencia General	Gerente	Vale de Combustible	Venta de Combustible a Personal

Así mismo, para que pueda enviar sus órdenes envía:

ENVIA A:	CARGO	DOCUMENTO	TRÁMITE
Gerencia General	Gerente	Reporte de Ventas	Descuento de Roles
Gerencia General	Gerente	Facturas de consumo telefónico	Archivo
Dpto. de Compras	Jefe de Compras	Cotizaciones	Análisis

Publicación del Manual de la Asistente Comercial de la Gerencia de Ayuda a la Gestión de Repsol YPF

file:///C:/Documents%20and%20Settings/usuario/Escritorio/PROYECTO%20GRADUACIÓN\WEB\WEBPAGES\RELAINTERDE.htm

Inicio MANUAL ASISTENTE ... 8:33

Figura 3.25 Página Relación Inter-departamental



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.12 OPCIÓN TRÁMITES

La opción “Trámites” permite visualizar las siguientes opciones:

- Objetivo y Simbología.
- Codificación.
- Procedimiento para Solicitar Cheque.
- Procedimiento para Venta de Combustible
- Procedimiento para Despacho de Valija
- Procedimiento para Solicitud de Suministro de oficina.
- Procedimiento para Archivo de Correspondencia.
- Procedimiento para Reportar Ventas de Combustible.



3.12.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “TRÁMITES”?

Para acceder a la opción “Trámites” ejecute los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del Mouse en el Menú Principal sobre la opción “TRÁMITES” y “Dar un Clic”.



Figura 3.26 Botón Opción “Trámites”

2. Inmediatamente aparecerá el submenú de la opción “TRÁMITES” en la parte superior del centro de la página.

3.12.2 ENLACES DEL SUBMENÚ “TRÁMITES”

En el Submenú de la opción “TRÁMITES” encontrará los siguientes enlaces: Objetivo, Simbología, Codificación y Procedimientos

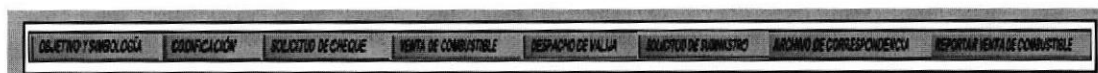


Figura 3.27 Enlaces Submenú Trámites

3.12.3 ¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “TRÁMITES”?

Página Objetivos y Simbología

- Si desea conocer el objetivo general que persigue cada uno de los trámites administrativos que realiza la Asistente Comercial de Repsol YPF; así como los símbolos gráficos utilizados para la elaboración de los diagramas de procedimientos, debe “Dar un Clic” en la opción “**Objetivos y Simbología**”.

- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Objetivos y Simbología”, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

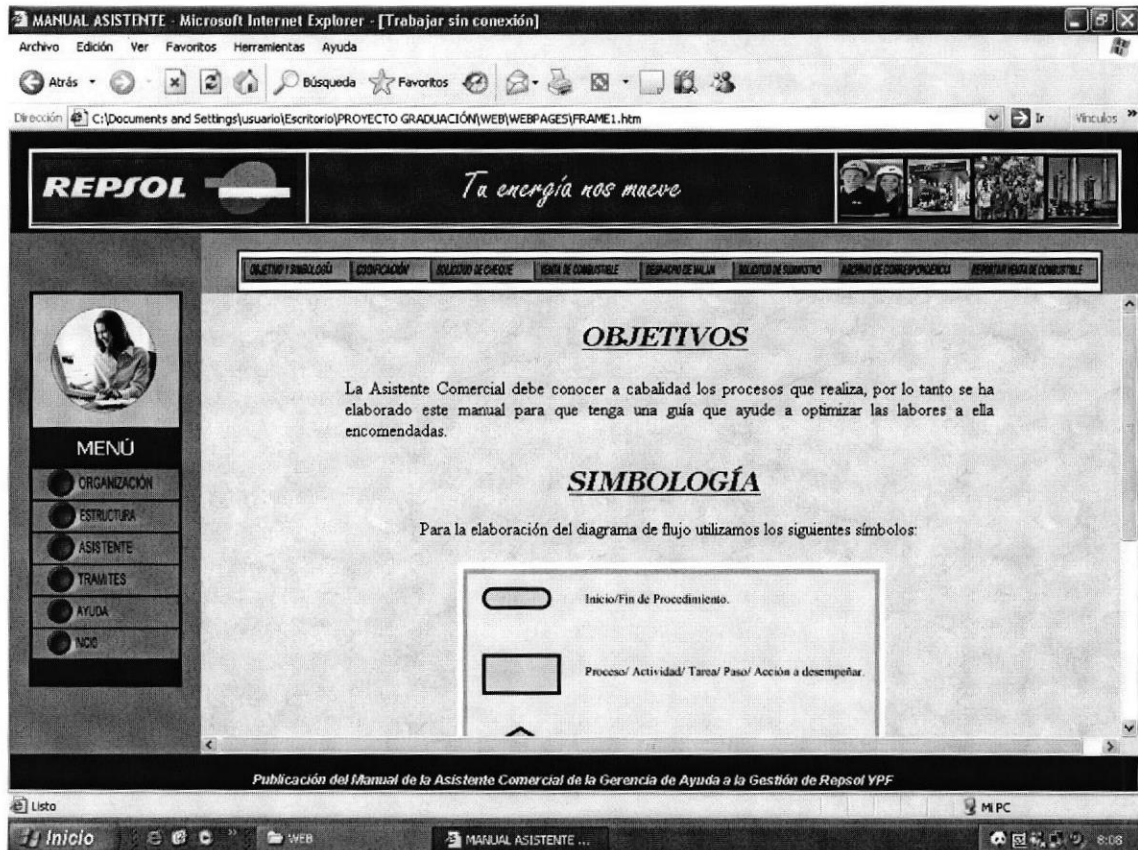


Figura 3.28 Página Objetivos y Simbología

Página Codificación

- Si desea visualizar la codificación de los documentos que se utilizan en cada procedimiento, dados en la elaboración del manual, debe “Dar un Clic” en la opción “Codificación”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Codificación”, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

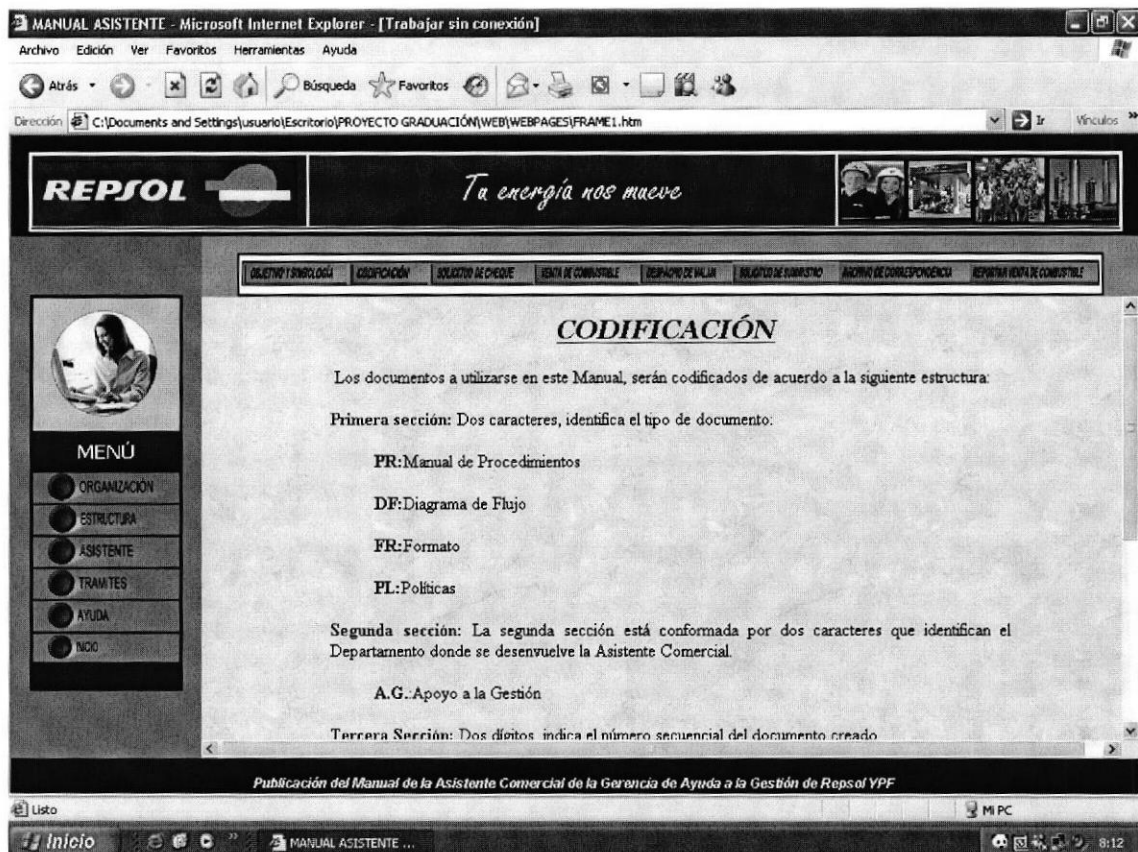


Figura 3.29 Página Codificación

¿Cómo Obtener información de los Procedimientos?

Para acceder a la información de los procedimientos que se ejecutan para dar trámite a determinados procesos administrativos, siga las siguientes instrucciones.

- 1.- Visite uno de los procedimientos ubicados en el submenú de la opción "TRÁMITES", que se encuentran en la parte superior.

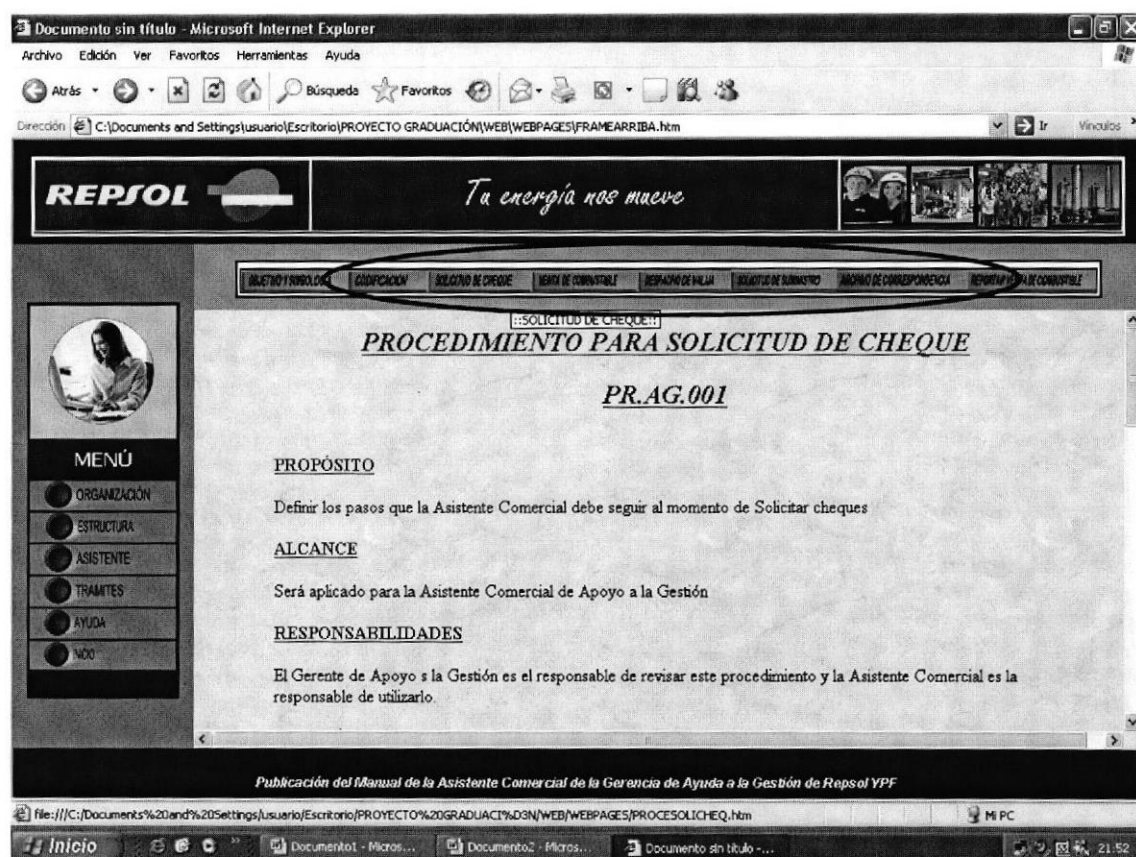


Figura 3.30 Página Procedimiento Solicitud Cheque



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

2.- Una vez que accede al contenido del trámite escogido, revise y podrá encontrar enlaces de "Vinculo", tal como se muestra a continuación.

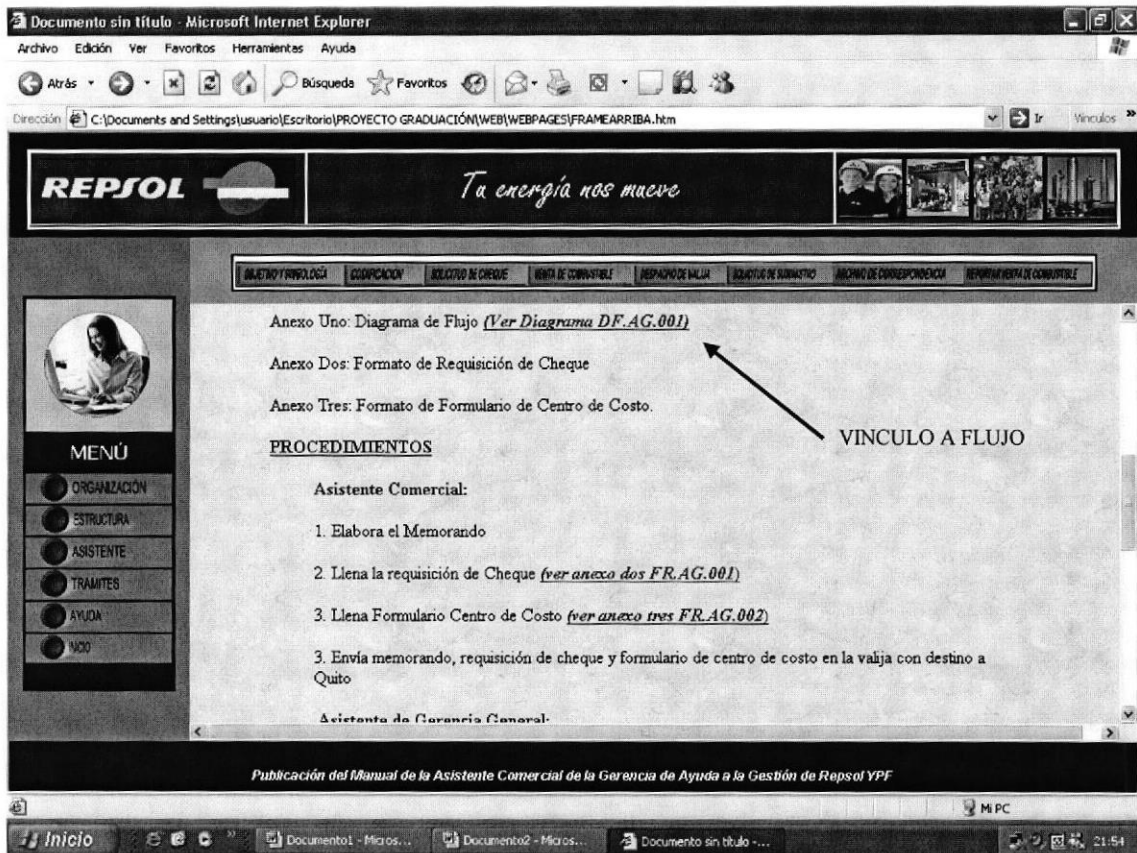


Figura 3.31 Página Vinculo a Flujo

NOTA: Estos enlaces son para el diagrama del procedimiento o anexos del mismo.

3.- Dé un clic sobre el enlace, para demostración escogemos el vínculo que dice:
(Ver diagrama DF.AG.001)

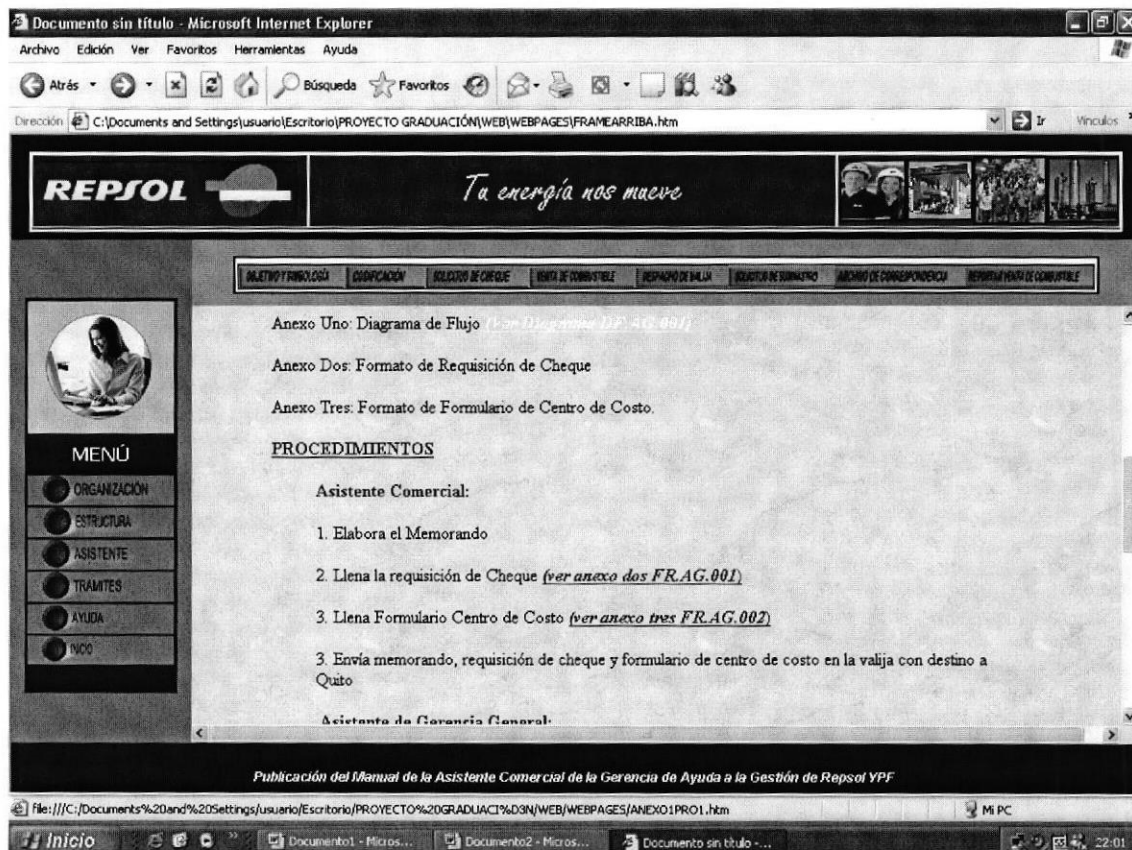


Figura 3.32 Página Vínculo Diagrama de Flujo



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

4.- Finalmente, podrá visualizar el diagrama de flujo del trámite escogido.

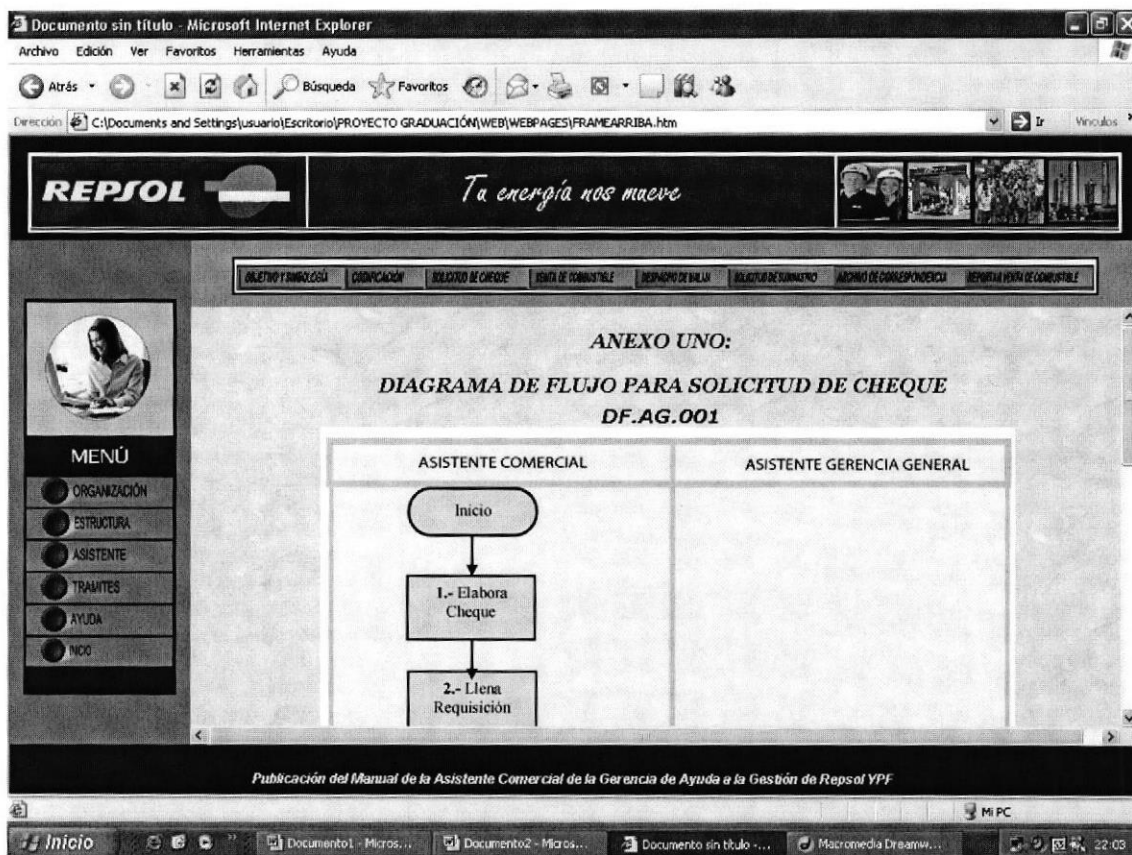


Figura 3.33 Página Diagrama de Flujo



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

En la parte inferior derecha de las pantallas de diagramas podrá visualizar el Botón “VOLVER”, el cual permitirá regresar al proceso que estaba visitando.

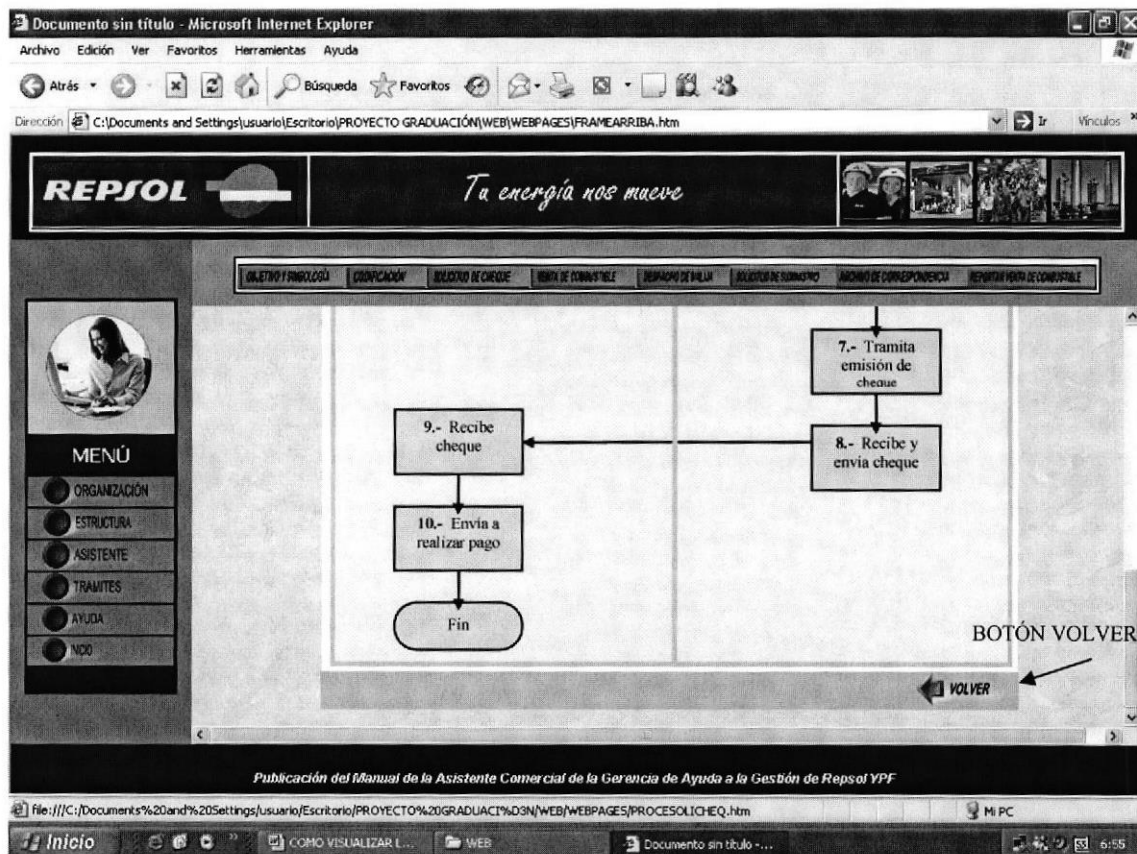


Figura 3.34 Página Botón “Volver”

NOTA: Si desea visualizar los diagramas de flujos del resto de procedimientos que realiza la Asistente Comercial de Repsol YPF, aplique las instrucciones indicadas anteriormente.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

¿Cómo Visualizar los Anexos?

Si desea visualizar y conocer los anexos que se utilizan en los trámites administrativos que lleva a cabo la Asistente Comercial de Repsol YPF, siga las siguientes instrucciones:

- 1.- Visite uno de los procedimientos ubicados en el submenú de la opción "TRÁMITES"

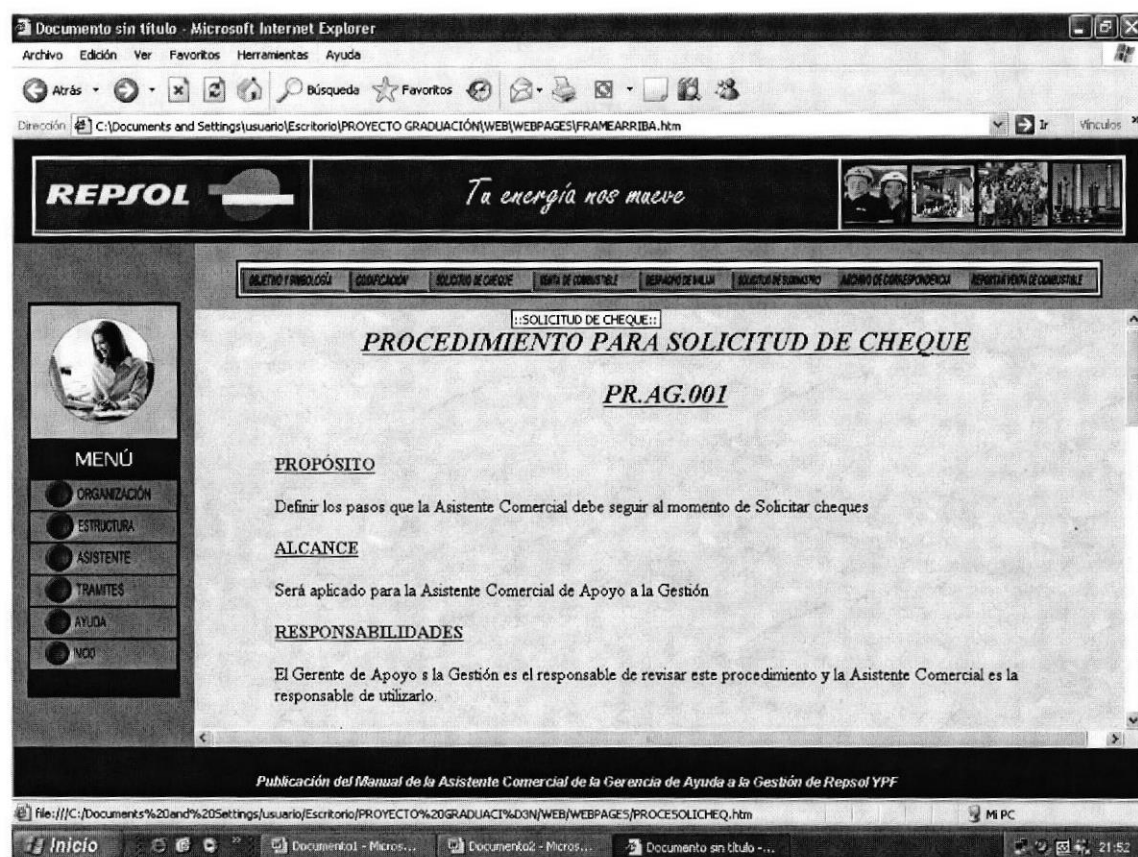


Figura 3.35 Página Submenú Opción "Trámites"



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

- 2.- Una vez que accede al contenido del trámite escogido, revise y podrá encontrar enlaces de "Vínculo", tal como se muestra a continuación:

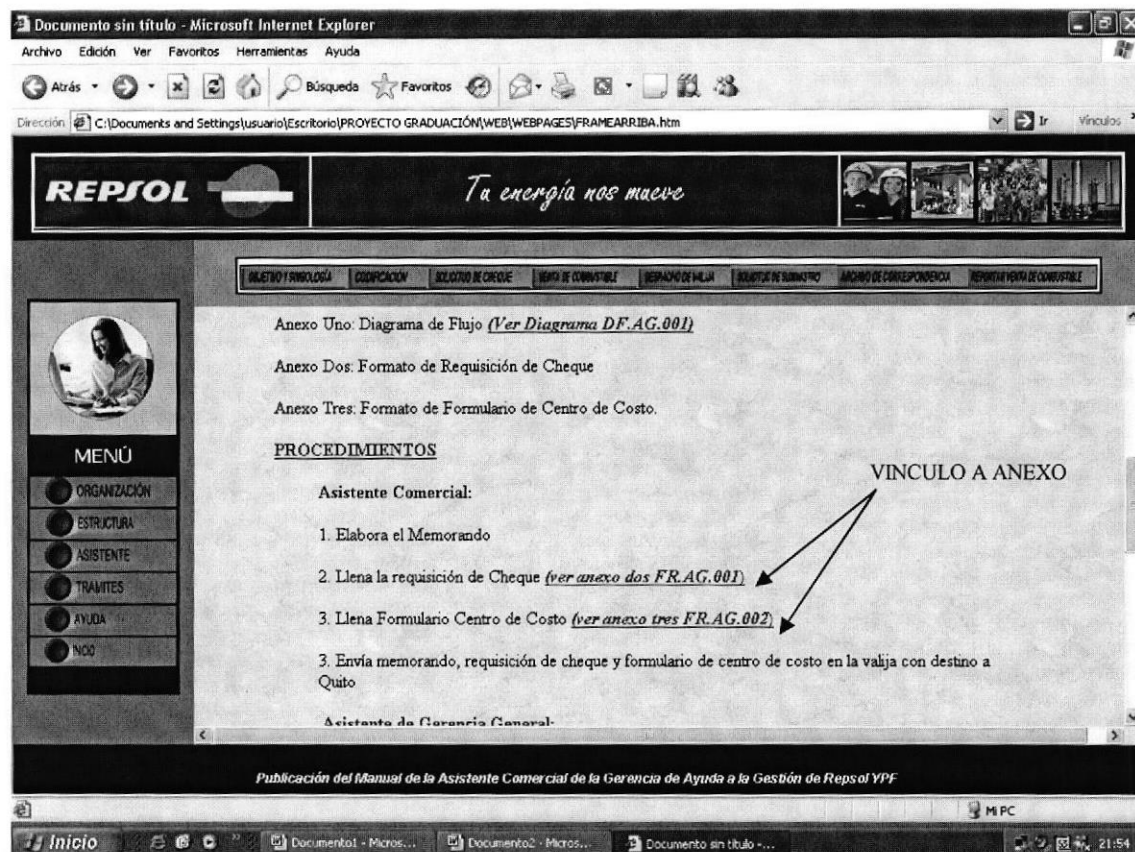


Figura 3.36 Página Enlaces de Vínculo



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.- Dé un clic sobre el enlace, para demostración escogemos el vínculo que dice:
(Ver Anexo Dos FR.AG.001).

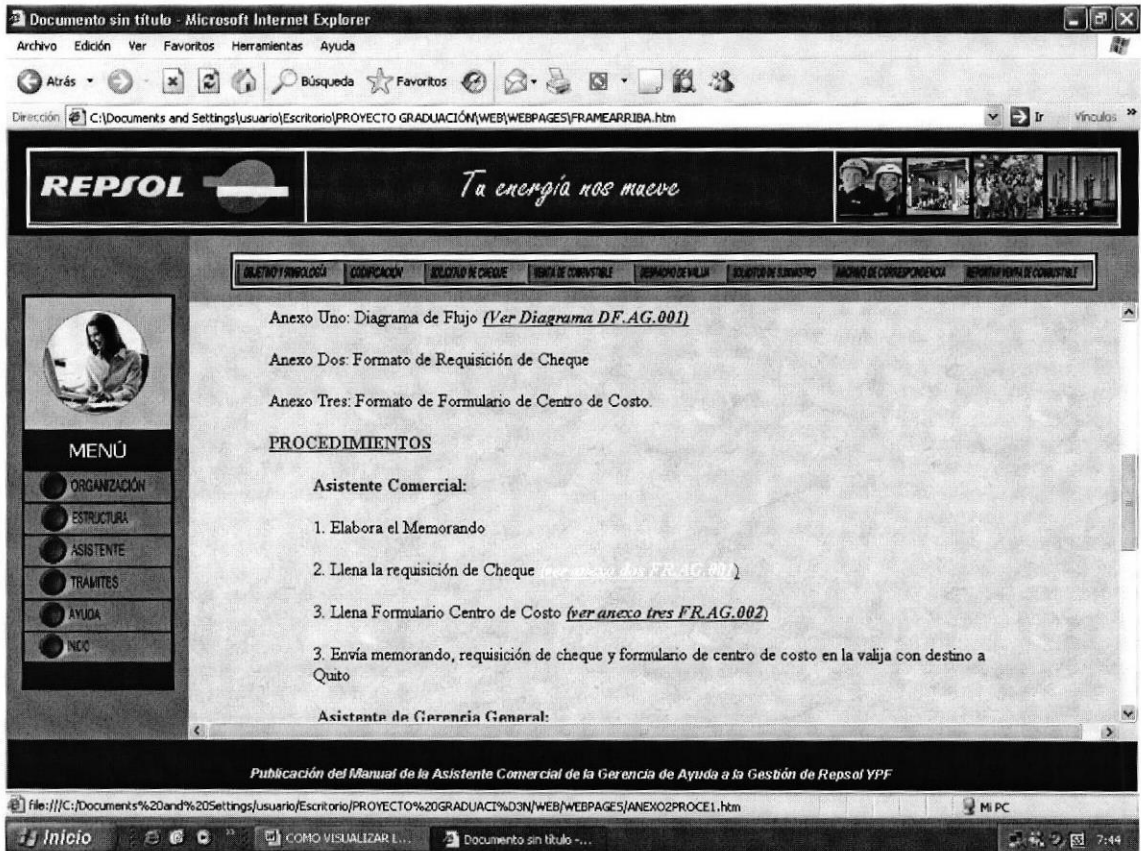


Figura 3.37 Página de Enlace

4.- Finalmente, podrá visualizar el anexo que se utiliza en el trámite escogido.

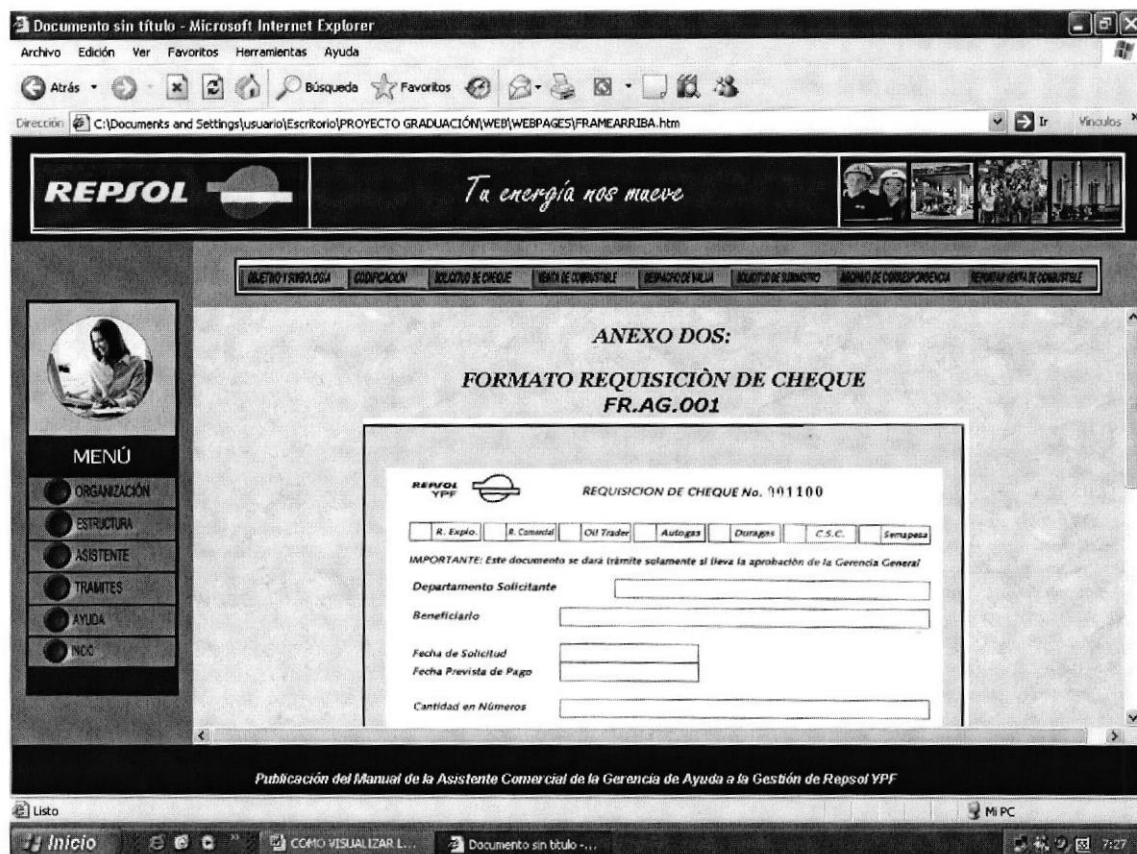


Figura 3.38 Página Anexo de Requisición Cheque



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

En la parte inferior derecha de las pantallas de anexo podrá visualizar el Botón “VOLVER”, el cual permitirá regresar al proceso que estaba visitando.

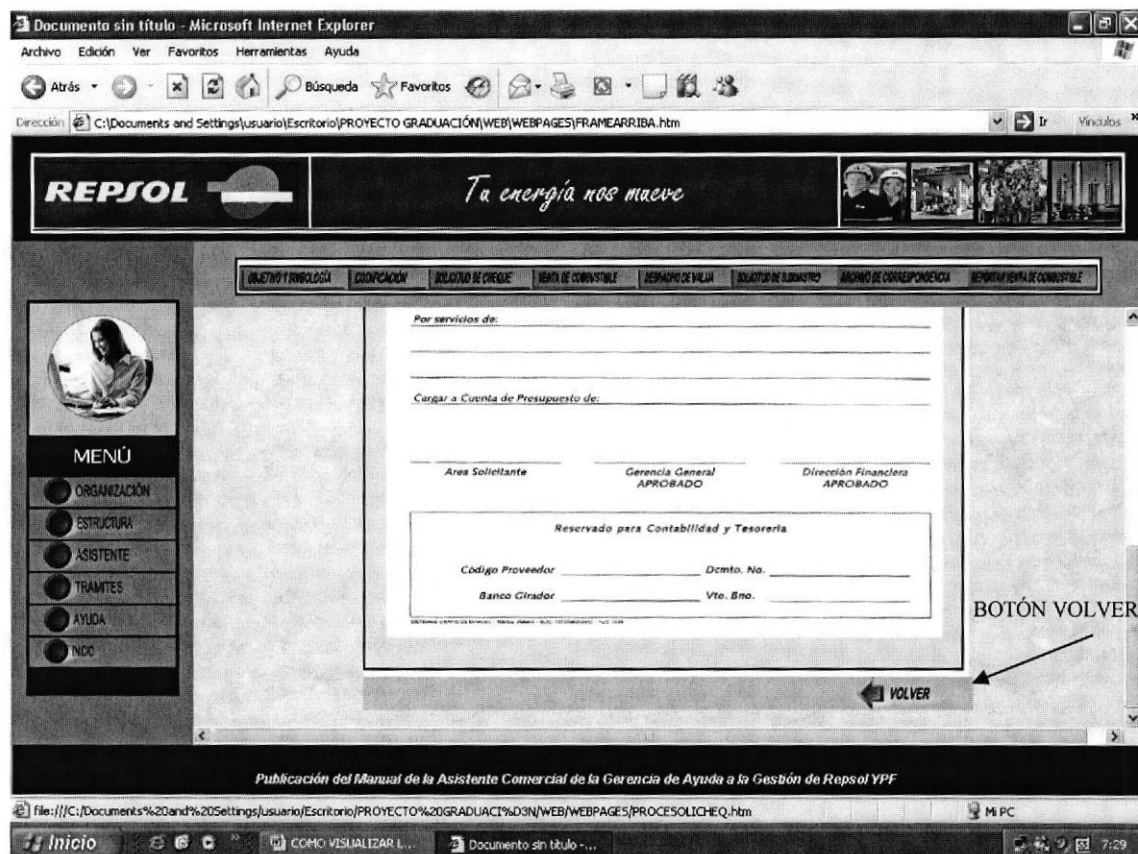


Figura 3.39 Página Botón “Volver”

NOTA: Si desea visualizar los anexos de cada uno de los trámites administrativos que realiza la Asistente Comercial de Repsol YPF, aplique las instrucciones indicadas anteriormente.

Todos los pasos sirven para los Procedimientos **Trámites Administrativos**, como son:

- Procedimiento para Solicitud de Cheques
- Procedimiento para Venta de Combustible
- Procedimiento para Despacho de Valija
- Procedimiento para Solicitud de Suministros
- Procedimiento para Archivo de Documentos
- Procedimiento para Reportar Venta de Combustible



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

3.13 OPCIÓN AYUDA

La opción Trámites permite visualizar las siguientes opciones:

- Convenciones Usadas
- Mapa del Sitio
- Preguntas Frecuentes

3.13.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA OPCIÓN “AYUDA”?

Para acceder a la opción Ayuda ejecute los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del Mouse en el Menú Principal sobre la opción “AYUDA” y “Dar un Clic”.



Figura 3.40 Botón “Ayuda”

2. Inmediatamente aparecerá el submenú de la opción “AYUDA” en la parte superior del centro de la página

3.13.2 ENLACES DEL SUBMENÚ AYUDA

En el Submenú de la opción “AYUDA” encontrará los siguientes enlaces: Convenciones Usadas, Mapa del Sitio y Preguntas Frecuentes.



Figura 3.41 Botones de Enlace Submenú “Ayuda”

3.13.3 ¿CÓMO ACCEDER A LOS ENLACES DEL SUBMENÚ DE LA OPCIÓN “AYUDA”?

- Si desea conocer las convenciones usadas para la elaboración del Sitio Web, debe “Dar un Clic” en la opción “**Convenciones Usadas**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Convenciones Usadas”, tal como se muestra el siguiente gráfico.

MANUAL ASISTENTE - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección C:\Documents and Settings\usuario\Escritorio\PROYECTO GRADUACIÓN\WEB\WEBPAGES\FRAME1.htm


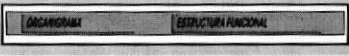
REPSOL Ta energía nos mueve

CONVENCIONES USADAS MAPA DEL SITIO PREGUNTAS FRECUENTES

CONVENCIONES USADAS

A continuación se muestran todos los botones, íconos y enlaces que el usuario pondrá en uso para la correcta navegación del Sitio Web.

BOTONES

BOTÓN DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
 BOTÓN ESTRUCTURA	Al presionar en cualquiera de las opciones del menú principal nos aparecerá el respectivo submenú
	Una vez seleccionada la opción del menú principal se mostrará el submenú respectivo

Publicación del Manual de la Asistente Comercial de la Gerencia de Ayuda a la Gestión de Repsol YPF

Inicio MI PC 7:41

Figura 3.42 Página Convenciones Usadas



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

- Si desea conocer el contenido general del Sitio Web, debe “Dar un Clic” en la opción “**Mapa del Sitio**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Mapa del Sitio”, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

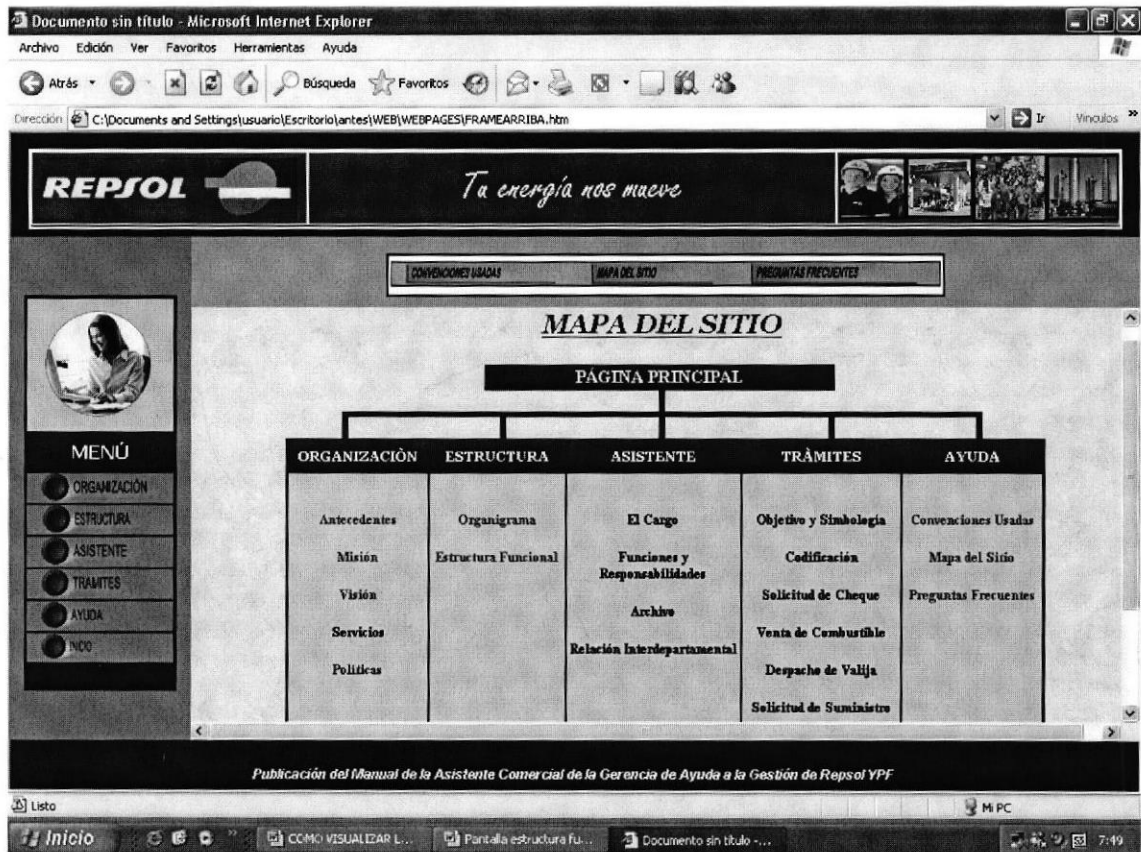


Figura 3.43 Página Mapa del Sitio



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑA

- Si desea despejar ciertas dudas en cuanto a la navegación del Sitio Web, debe “Dar un Clic” en la opción “**Preguntas Frecuentes**”.
- Inmediatamente podrá visualizar el contenido de la página “Preguntas Frecuentes”, así como un listado de preguntas a las cuales puede acceder dando un clic.

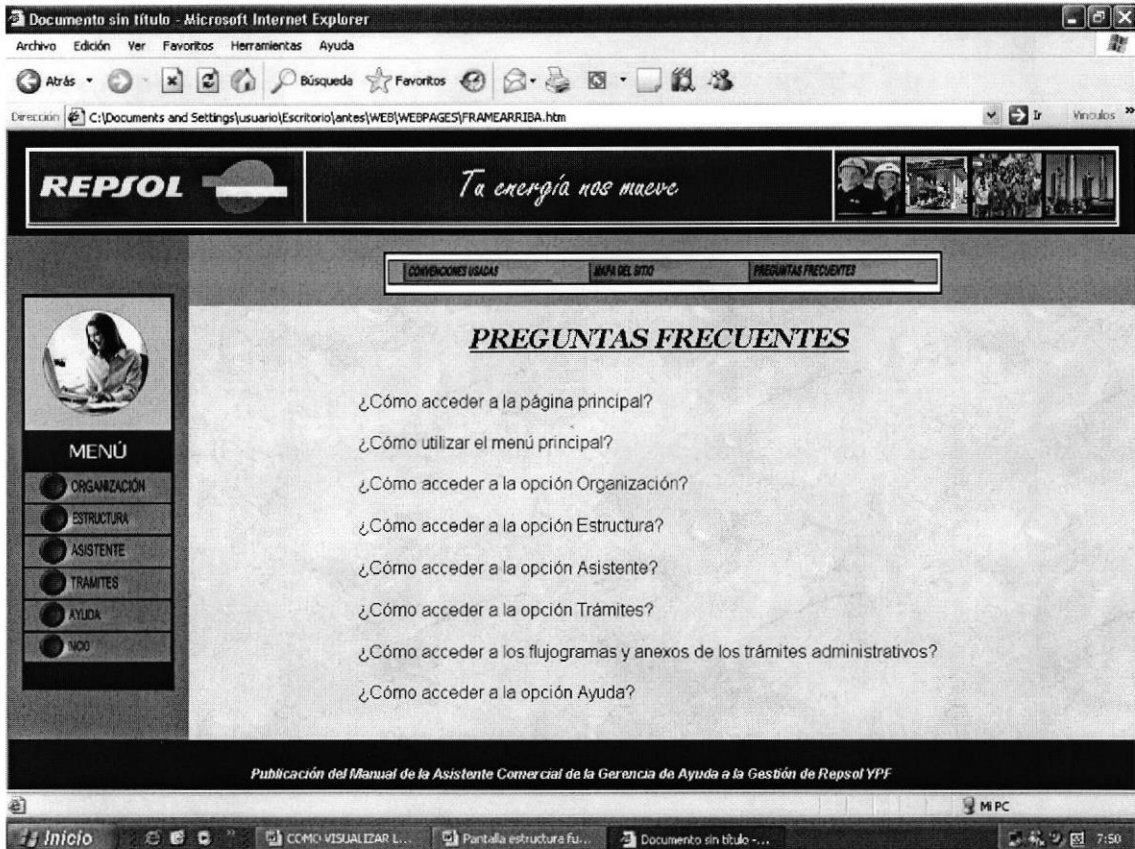


Figura 3.44 Página Preguntas Frecuentes