

# Escuela Superior Politecnica del Litoral



**Escuela de Diseño y Comunicación Visual**

## **TOPICO DE GRADUACION**

**Previo a la Obtención del Título de:  
Secretaria Ejecutiva en Sistema de Información**

**TEMA:**

**Elaboración y Publicación del Manual de la  
Asistente del Departamento de Escuela  
Utilizando Tecnología Web.**

**Manual de Organización, Procedimientos y Usuario**

**AUTORES:**

**Lucrecia María Hidalgo Aviles  
Alexandra Natalia Ortiz Marínez  
Ying Ling Hung Lee**

**DIRECTOR**

**MAE. Fausto Jácome**



**GUAYAQUIL, 2006**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**



**ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL**

**TÓPICO DE GRADUACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMA DE INFORMACIÓN**

**TEMA**

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

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO**

**AUTORES**

**LUCRECIA MARÍA HIDALGO AVILES  
ALEXANDRA NATALIA ORTÍZ MARÍNEZ  
YING LING HUNG LEE**

**DIRECTOR**

**MAE. FAUSTO JÁCOME**

**AÑO**

**2006**



## AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Jehová Dios por haberme concedido culminar satisfactoriamente una etapa importante en mi vida. A mis padres por haberme brindado en cada momento su apoyo incondicional, quiero dar las gracias en especial a mi hermano Pedro por su constante motivación y ayuda para alcanzar mi meta.

También doy gracias a esta entidad por los conocimientos adquiridos para formarme y crecer profesionalmente.

*Lucrecia Hidalgo Aviles*



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco especialmente a Jehová, principalmente porque hasta este momento me mantiene con vida y por todas sus bendiciones las cuales me ayudaron a hacer realidad este sueño y a mis padres por estar siempre a mi lado apoyándome en todo el trayecto de mi vida.

*Natalia Ortíz Marínez*



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su gran benevolencia al permitirme alcanzar esta meta. A mis padres que con su amor y apoyo han sabido guiarme hacia el crecimiento espiritual y profesional. Y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera han influido en mi vida para lograr este triunfo.

*Ying Ling Hung*



## DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi padre en especial porque sin él no podría haber logrado volver realidad este anhelado sueño de convertirme en una profesional.

También dedico este proyecto a mi familia por todo el apoyo brindado motivándome siempre a seguir adelante.

*Lucrecia Hidalgo Aviles*



## DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico en especial a mi madre Carmen Marínez por creer y depositar su confianza en mí, lo cual me ha servido de mucho para actuar con sabiduría en éste duro camino de la vida y no desfallecer. A mi padre Luis Ortíz por darme su apoyo y sabios consejos, los cuales me permitirán culminar una etapa más en mi vida.

*Natalia Ortíz Marínez*



## DEDICATORIA

Dedico este manual a mis padres con mucho cariño, que con su ejemplo han sabido sembrar el crecimiento humano y espiritual en mi vida.

*Ying Ling Hung*





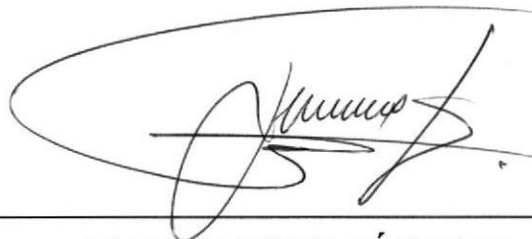
## **DECLARACIÓN EXPRESA**

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

**(Reglamento de Exámenes Profesionales y Título de la ESPOL)**



**FIRMA DEL DIRECTOR DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fausto Jácome', written over a horizontal line.

**MAE. FAUSTO JÁCOME**



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

*Lucrecia Hidalgo A*

---

**LUCRECIA HIDALGO AVILES**

*Natalia Ortiz Martínez*

---

**NATALIA ORTIZ MARINEZ**

*Ying Ling Hung*

---

**YING LING HUNG**



# TABLA DE CONTENIDO



<b>1.</b>	<b>LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1.	QUIÉNES SOMOS .....	1
1.2.	RESEÑA HISTÓRICA .....	1
1.3.	VISIÓN.....	2
1.4.	MISIÓN.....	2
1.5.	OBJETIVOS.....	2
1.6.	VALORES.....	2
1.7.	SERVICIOS .....	2
1.8.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	3
1.8.1.	Aspecto Legal .....	3
1.8.2.	Niveles Jerárquicos .....	4
1.8.3.	Estructura Funcional .....	5
<b>2.</b>	<b>LA ASISTENTE ACADÉMICA.....</b>	<b>1</b>
2.1.	CARACTERÍSTICAS.....	1
2.2.	COMPETENCIAS .....	1
2.3.	GENERALIDADES.....	1
2.4.	UBICACIÓN DEL PUESTO .....	2
2.5.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	3
2.6.	MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	4
2.7.	SISTEMA DE ARCHIVO.....	4
2.8.	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES.....	5
<b>3.</b>	<b>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>1</b>
3.1.	INTRODUCCIÓN.....	1
3.2.	SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN .....	1
3.2.1.	Simbología .....	1
3.2.2.	Codificación.....	2
3.3.	PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO .....	5
3.4.	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DEVOLUCIÓN DE DINERO .....	11
3.5.	PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TÍTULOS DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL.....	16
3.6.	PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN .....	22
3.7.	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO..	28
3.8.	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS .....	37
<b>4.</b>	<b>MANUAL DEL USUARIO.....</b>	<b>1</b>
4.1.	INTRODUCCIÓN.....	1
4.2.	¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?.....	1
4.3.	LO QUE DEBE CONOCER.....	1
4.4.	CONVENCIONES GENERALES .....	1
4.4.1.	Convenciones de Botones .....	1
4.4.2.	Convenciones del Ícono.....	3
4.4.3.	Convenciones del Uso del Mouse.....	3
4.4.4.	Convenciones de Navegación .....	3

4.4.5.	Convenciones de Hipervínculos.....	4
4.5.	INGRESO A LA PÁGINA WEB .....	4
4.6.	PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA .....	6
4.7.	PÁGINA DE BIENVENIDA .....	6
4.7.1.	¿Cómo acceder a la página de Bienvenida?.....	6
4.7.2.	Menú Principal.....	7
4.7.3.	¿Cómo utilizar el Menú Principal? .....	7
4.8.	INICIO.....	8
4.9.	LA ORGANIZACIÓN .....	8
4.9.1.	¿Cómo acceder a la página Quiénes somos?.....	8
4.9.2.	¿Cómo acceder a la página Reseña Histórica?.....	9
4.9.3.	¿Cómo acceder a la página Servicios?.....	9
4.10.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	10
4.10.1.	¿Cómo acceder a la página Estructura Organizacional?.....	10
4.10.2.	¿Cómo visualizar el Organigrama de la Empresa? .....	10
4.10.3.	¿Cómo visualizar Las Funciones Departamentales?.....	11
4.11.	ASISTENTE ACADÉMICA.....	12
4.11.1.	¿Cómo acceder a la página Características y Competencias?.....	12
4.11.2.	¿Cómo acceder a la página Descripción del Puesto?.....	13
4.11.3.	¿Cómo acceder a la página de Las Funciones de La Asistente Académica? .....	13
4.11.4.	¿Cómo acceder a la página Manejo de la Documentación y Archivo?.....	14
4.11.5.	¿Cómo acceder a la página Relaciones Interdepartamentales”.....	15
4.12.	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS .....	15
4.12.1.	¿Cómo acceder a la página Introducción? .....	16
4.12.2.	¿Cómo acceder a la página Simbología? .....	16
4.12.3.	¿Cómo acceder a la página Codificación?.....	17
4.12.4.	¿Cómo acceder a la página Procedimientos?.....	17
4.12.5.	¿Cómo acceder a cada uno de los Procedimientos?.....	18
4.12.6.	¿Cómo acceder a Los Anexos? .....	18
4.13.	AYUDA.....	20
4.13.1.	¿Cómo acceder a la página Ayuda? .....	20
4.13.2.	¿Cómo visualizar las Convenciones Generales?.....	21
4.13.3.	¿Cómo visualizar las Preguntas Frecuentes? .....	22



# CONTENIDO DE FIGURAS

## 1. LA ORGANIZACIÓN

Fig. 1.1 Organigrama de la Empresa.....	4
---	---

## 2. LA ASISTENTE ACADÉMICA

Fig. 2.1 Organigrama de Puestos.....	2
--------------------------------------	---

## 4. MANUAL DEL USUARIO

Fig. 4.1 Carpeta del CD.....	4
Fig. 4.2 El contenido del CD.....	5
Fig. 4.3 Carpeta “Página Web”.....	5
Fig. 4.4 Página de Presentación.....	6
Fig. 4.5 Página de Bienvenida.....	7
Fig. 4.6 Menú Principal.....	7
Fig. 4.7 Menú “La Organización”.....	8
Fig. 4.8 Página “Quiénes somos”.....	8
Fig. 4.9 Página “Reseña histórica”.....	9
Fig. 4.10 Página “Servicios”.....	9
Fig. 4.11 Página “Estructura Organizacional”.....	10
Fig. 4.12 Página “Organigrama”.....	11
Fig. 4.13 Página “Funciones de Gerencia General”.....	11
Fig. 4.14 Menú “Asistente Académica”.....	12
Fig. 4.15 Página “Características y Competencias”.....	12
Fig. 4.16 Página “Descripción del Puesto”.....	13
Fig. 4.17 Página “Funciones de la Asistente Académica”.....	14
Fig. 4.18 Página “Manejo de la Documentación y Archivo”.....	14
Fig. 4.19 Página “Relaciones Interdepartamentales”.....	15
Fig. 4.20 Menú “Trámites Administrativos”.....	15
Fig. 4.21 Página “Introducción”.....	16
Fig. 4.22 Página “Simbología”.....	16
Fig. 4.23 Página “Codificación”.....	17
Fig. 4.24 Página “Procedimientos”.....	17
Fig. 4.25 Página “Procedimiento para Manejar Notas de Crédito”.....	18
Fig. 4.26 Diagrama de Flujo.....	19
Fig. 4.27 Anexo-Nota de Crédito.....	19
Fig. 4.28 Documentos Aplicables.....	20
Fig. 4.29 Página “Ayuda”.....	21
Fig. 4.30 Página “Convenciones Generales”.....	21
Fig. 4.31 Página “Preguntas Frecuentes”.....	22



# CONTENIDO DE TABLAS

## 1. LA ORGANIZACIÓN

Tabla 1.1 Servicios.....	2
Tabla 1.2 Servicios.....	3

## 2. LA ASISTENTE ACADÉMICA

Tabla 2.1 Relaciones Interdepartamentales (Documentación Recibida).....	5
Tabla 2.2 Relaciones Interdepartamentales (Documentación Enviada).....	5

## 4. MANUAL DEL USUARIO

Tabla 4.1 Convenciones de Botones.....	1
Tabla 4.2 Convenciones de Botones.....	2
Tabla 4.3 Convenciones de Botones.....	3
Tabla 4.4 Convenciones del Ícono.....	3
Tabla 4.5 Convenciones del Uso del Mouse.....	3
Tabla 4.6 Convenciones de Navegación.....	3
Tabla 4.7 Convenciones de Hipervínculos.....	4



## PRÓLOGO

Es de vital importancia el que la secretaria se familiarise con la institución en la cual labora, con los servicios que brinda, de igual manera con las reglas que imparte para saber cuáles son sus derechos y obligaciones a fin de tener un buen desempeño laboral, ético y moral dentro y fuera de la organización, logrando un desenvolvimiento eficaz y eficiente en su comportamiento profesional.

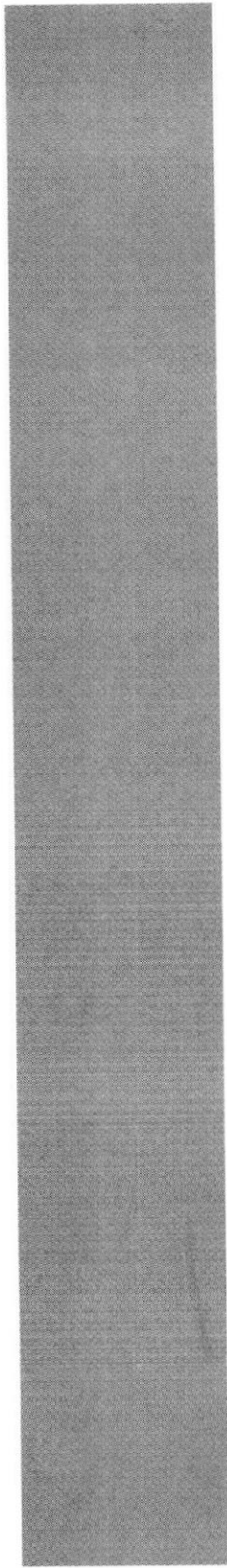
Consideramos fundamental que la secretaria tenga un amplio conocimiento de los diversos trámites que se efectúan en la institución, ya que esto le ayudará a desempeñar correctamente las gestiones que están bajo su responsabilidad, debido a que su objetivo en todo momento es lograr una buena función.

En vista de que vivimos en la evolución tecnológica de la informática, es necesario que la secretaria forme parte de la sociedad de la información, que pueda conectarse al mundo de la computación y se convierta en usuario de la tecnología para manejar adecuadamente las aplicaciones satisfaciendo las necesidades básicas del departamento al cual pertenece.

Debido a las exigencias que se presentan en el ámbito laboral y el crecimiento tecnológico que adquiere la empresa, es fundamental la formación de una secretaria competitiva para que pueda desarrollarse con más eficiencia, por tal motivo es necesario la utilización del manual de la Asistente del Departamento de Escuela, el cual tiene como objetivo ayudarla a mejorar sus habilidades y destrezas en los procesos que realiza dentro de su área.







# **CAPÍTULO 1 LA ORGANIZACIÓN**



# 1. LA ORGANIZACIÓN

## 1.1. QUIÉNES SOMOS

El Automóvil Club del Ecuador ANETA, es una escuela de conducción, en la cual se imparte conocimientos, destrezas, habilidades; en resumen la capacitación necesaria para acceder a la conducción en forma responsable y segura.

## 1.2. RESEÑA HISTÓRICA

Todo empezó hace más de 50 años, cuando un grupo de ciudadanos consideró que no era posible que Ecuador quedara aislado del movimiento que surgía en latinoamérica para unirse por carreteras: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Perú y Venezuela países que tenían automóviles clubes.

En Quito un grupo de caballeros, cristalizaron esa idea, surgiendo “El Automóvil Club Del Ecuador”.

En varias provincias también se encendió esta fiebre “Tuerca” y con un sólo interés unionista nació La Asociación Nacional Ecuatoriana de Turismo y Automovilismo ANETA.

ANETA creció, pero había que ofrecerle más servicios al automovilista no profesional, había que crear turismo por carreteras, seguros, auxilio mecánico, grúas, seguro de vehículos y la promoción del deporte automovilista. Así surgieron las competencias por carretera, primero en pequeños circuitos y finalmente a nivel nacional.

ANETA, coadyuvó indirectamente para que hubiera una red de caminos de integración nacional. Las autoridades estimulaban esta actividad porque era una distracción gratuita para el pueblo que se volcaba a las carreteras para ver el espectáculo más popular del país.

Los servicios a los socios de ANETA fueron haciéndose realidad ayudados por organismos internacionales y avalados por las autoridades ecuatorianas en la emisión de pases por aduana y licencias internacionales. En corto tiempo ANETA creó la primera Escuela de Conducción Sportman, para satisfacción de las autoridades de tránsito. Esta escuela ayuda a hombres y mujeres a obtener la capacidad real y legal para conducir un vehículo. Otro logro importante fue la instalación de una estación de servicios (gasolina y lubricantes); hoy totalmente renovada, que presta un excelente servicio a la comunidad por mantener los precios más bajos del mercado en combustibles y lubricantes asegurando volumen exacto y calidad garantizada.

Hoy ANETA celebra con satisfacción el crecimiento orgánico de una idea limpia, clara, optimista, convertida en institución. Ello se debe a varias generaciones que aportaron con su esfuerzo, tiempo y dinero para hacer realidad una idea que no pretendía resaltar individualidad, ni lucro personal; sino de promoción, y acercamiento entre los pueblos,

mediante el turismo por carretera y demás servicios que hoy ofrece a la colectividad, de manera especial a sus afiliados.

### 1.3. VISIÓN

Contribuir al desarrollo del País y liderar los servicios en el ámbito automovilístico.

### 1.4. MISIÓN

Compromiso de producir servicios de calidad, eficientes y tecnológicamente adecuados a las necesidades de la comunidad y los socios.

### 1.5. OBJETIVOS

- ✧ El fomento del turismo en general y especialmente por carretera.
- ✧ La preservación del medio ambiente.
- ✧ El fomento y el control de las diferentes disciplinas del deporte automotor y demás actividades conexas.
- ✧ El establecimiento de servicios al automovilista y socios.

### 1.6. VALORES

- ✧ Honestidad
- ✧ Transparencia
- ✧ Eficiencia
- ✧ Disciplina
- ✧ Lealtad
- ✧ Responsabilidad
- ✧ Puntualidad
- ✧ Compromiso



### 1.7. SERVICIOS

A continuación se detallan los tipos de servicios que ofrece la institución:

	<p><b>Servicio de Grúa Gratis para Socios.</b> En los daños o desperfectos de su vehículo le asistimos las 24 horas, los 365 días del año.</p>
	<p><b>Auxilio Mecánico Gratis para Socios.</b> Una moto de 500cc con un experto de ANETA le asistirá en el menor tiempo posible para solucionar sus emergencias mecánicas.</p>
	<p><b>Descuentos en Cursos de Conducción.</b> Expertos instructores le garantizan un rápido y práctico aprendizaje. Horarios a su elección. Hasta el 15% de descuento.</p>

Tabla 1.1 Servicios








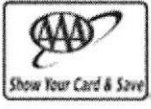

	<b>Seguro Vehicular.</b> Asegure su auto con la tasa más baja mercado y con crédito directo.
	<b>Matriculación Vehicular solo para Socios.</b> ANETA le asiste en la obtención de la matrícula de su vehículo.
	<b>Descuentos en Locales Afiliados.</b> Reciba grandes descuentos en cientos de establecimientos como talleres, almacenes de repuestos, hoteles, restaurantes, entre otros.
	<b>Chofer Profesional.</b> Si se pasó de copas, un chofer de ANETA estará listo para trasladarlo en su auto a su domicilio. Hasta tres veces por mes.
	<b>Descuentos en el Centro de Servicio Automotriz.</b> Alineación computarizada, balanceo electrónico, vulcanizado en frío y enllantaje, cambio de aceite y lavado express. Descuentos hasta el 15%.
	<b>Turismo por Carretera en Ecuador.</b> Conozca de una manera diferente las maravillas del Ecuador con un servicio de transporte de primera calidad, disponible para socios hasta con un 15% de descuento.
	<b>Descuentos en Lubricantes, Aditivos y Autopartes.</b> Al presentar su tarjeta de socio ANETA en nuestros locales, reciba inmediatamente descuentos hasta del 15% en éstos productos.
	<b>Tarjeta AAA para Descuentos.</b> Descuentos en más de 100,000 establecimientos de EEUU, Canadá y algunos países de Europa.
	<b>Permiso Internacional de Conducir y Libretas de Paso por Aduana.</b> Con estos documentos puede manejar en cualquier país del mundo y entrar con su vehículo sin ningún contratiempo por las aduanas, descuentos hasta el 50%.

Tabla 1.2 Servicios

## 1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 1.8.1. Aspecto Legal

El Automóvil Club del Ecuador ANETA, es una organización de Derecho Privado con finalidad social, sin fines de lucro, con domicilio legal y oficinas administrativas en la ciudad de Quito, que cuenta con la infraestructura física, técnica y profesional, para el desarrollo de sus fines. Esta Institución cuenta a nivel nacional, con una Escuela de Formación y Capacitación de Conductores no Profesionales moderna y funcional, debidamente autorizada por la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre (artículo 42 inciso penúltimo en concordancia con el artículo 80, inciso tercero del Reglamento General para la aplicación de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre).



### 1.8.2. Niveles Jerárquicos

A continuación se detalla como se conforma El Automóvil Club del Ecuador ANETA – Sucursal Guayaquil.

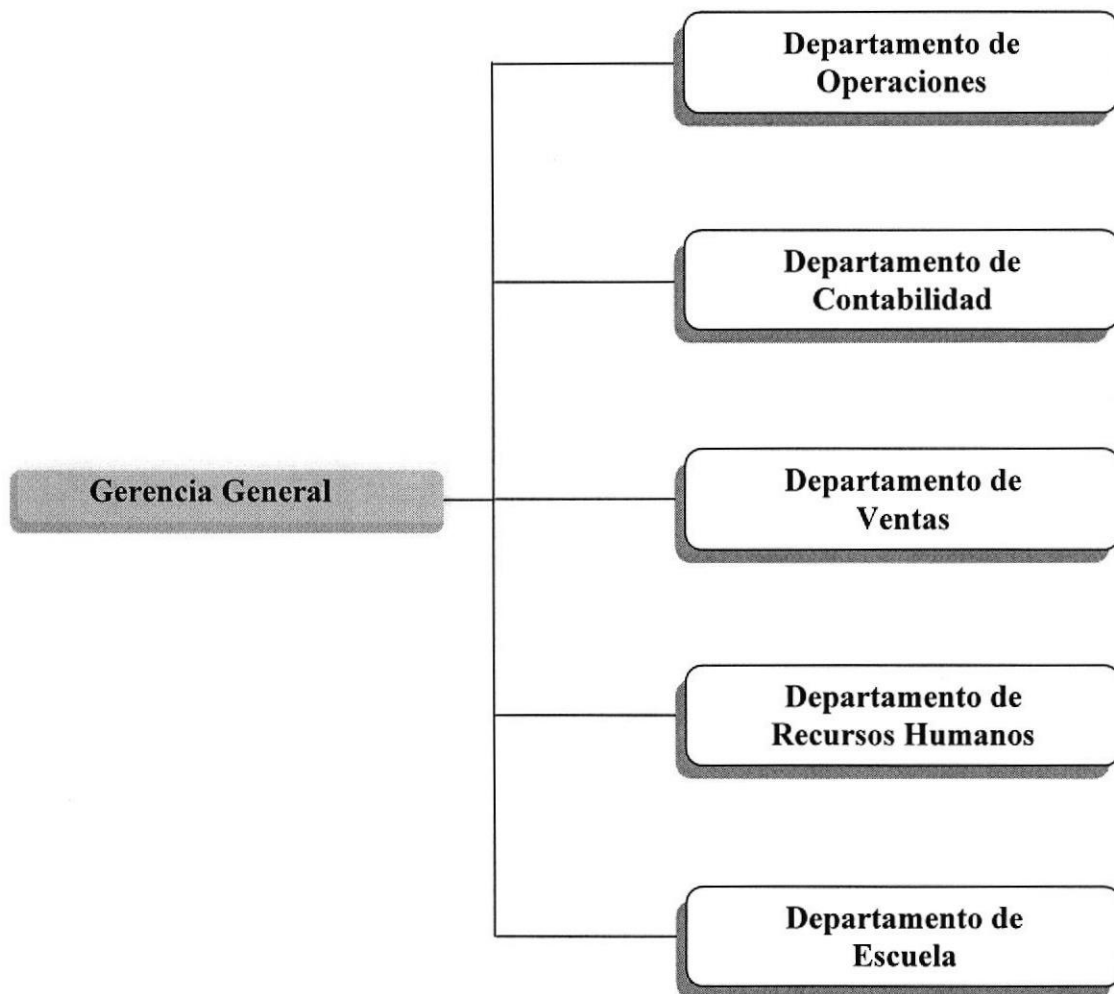


Fig. 1.1 Organigrama de la Empresa



### 1.8.3. Estructura Funcional

#### Gerencia General

- ❖ Organizar, dirigir, supervisar y coordinar las actividades operativas de la Institución y proponer políticas generales operacionales; la estructura orgánica y los reglamentos institucionales, a efecto de alcanzar sus fines y objetivos.
- ❖ Supervisar y dirigir la elaboración de los planes estratégicos de largo plazo, los planes operativos anuales; los presupuestos de funcionamiento e inversión y los estados financieros de la entidad, proponer sus modificaciones, ajustes y actualizaciones.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las leyes vigentes, las políticas generales y operativas, los reglamentos y los manuales que amparan las operaciones de la institución.
- ❖ Aprobar la formulación del presupuesto anual, dirigir y controlar su ejecución.
- ❖ Participar en los comités de adquisiciones, contrataciones y cualquier otro que se conforme para fines administrativos, financieros y servicios judiciales de acuerdo a las normas vigentes y reglamentaciones específicas.
- ❖ Ejercer la representación legal y procesal de la institución.
- ❖ Dictar directivas de cumplimiento obligatorio para las diferentes áreas de la institución.
- ❖ Aprobar la adquisición y contratación de los bienes y servicios necesarios para la ejecución de las actividades de la institución.
- ❖ Ejercer ante cualquier autoridad política, judicial, arbitral o administrativa, con las facultades de representación correspondientes, a la defensa de los intereses y derechos de la institución, así como la de los funcionarios y los trabajadores que sean reemplazados por el ejercicio de sus funciones.
- ❖ Delegar sus funciones y facultades en cualesquiera de los departamentos, cuando lo considere conveniente y las demás que le señalen las normas aplicables a la institución y las que sean inherentes a su cargo.
- ❖ Tener bajo control la confección de Decretos y Resoluciones del Instituto.
- ❖ Supervisar el giro y distribución de los expedientes relacionados con la Gerencia a su cargo.

#### Departamento de Operaciones

- ❖ Autorizar el servicio de grúa si un cliente lo solicita.
- ❖ Aprobar la asistencia mecánica a algún socio en caso de emergencia.
- ❖ Supervisar la salida de choferes que llevan a clientes hasta sus domicilios.
- ❖ Actualizar la lista de clientes asociados con beneficios.
- ❖ Revisar periódicamente los autos, para evaluar su estado.
- ❖ Dar mantenimientos a los vehículos.
- ❖ Llevar el control de la emisión de tarjetas para descuentos.
- ❖ Solucionar cualquier problema surgido por algún accidente vehicular (siniestro).

#### Departamento de Contabilidad

- ❖ Planificar, organizar, coordinar y administrar los recursos financieros.
- ❖ Elaborar los modelos contables de habilitación de presupuesto.
- ❖ Validar y tramitar Facturas.
- ❖ Elaborar escritos de proveedores y servicios.



- ❖ Atender a los proveedores.
- ❖ Dirigir, supervisar y controlar todas las actividades relacionadas con el registro contable de la institución.
- ❖ Elaborar y analizar los estados económicos y financieros de la institución: Estado de Situación, Estado de Posición Financiera, Estado de Actividades, Estado de Flujos de Efectivo. Registrar notas explicativas de los estados financieros.
- ❖ Supervisar y controlar el registro oportuno de la emisión de facturas y boletas que respaldan las ventas de servicios y bienes que produce la institución.
- ❖ Supervisar y controlar el registro y cobranza oportuna de todas las Cuentas y Documentos por Cobrar a favor de la institución.
- ❖ Supervisar y controlar el registro de los costos y gastos que generan las remuneraciones y actividades relacionadas con el sistema de personal.
- ❖ Controlar todas las actividades relacionadas con las declaraciones y pagos de los impuestos que afectan a la institución.
- ❖ Actualizar el plan y manual de cuentas contables de la institución según las necesidades de información y control de los departamentos.
- ❖ Administrar los privilegios de acceso que tienen las personas que utilizan el sistema de registro y proceso automatizado de datos que alimentan a los sistemas de Contabilidad y Presupuestos, según la funcionalidad y jerarquía de sus cargos, con el objeto de salvaguardar la integridad de los registros y la información.

### Departamento de Ventas

- ❖ Promover las ventas en toda la región.
- ❖ Tener un control de las necesidades del cliente.
- ❖ Proporcionar la atención adecuada a los clientes con un servicio amable.
- ❖ Informar semanalmente al departamento de escuela los resultados de las ventas realizadas.
- ❖ Ofrecer los permisos que brinda la institución.
- ❖ Coordinar las actividades y fijar los objetivos con el personal de publicidad, el personal de Ventas.
- ❖ Receptar el dinero de las inscripciones de los diferentes cursos que imparte la institución.

### Departamento de Recursos Humanos

- ❖ Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- ❖ Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- ❖ Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- ❖ Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- ❖ Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- ❖ Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- ❖ Llevar el control de beneficios de los empleados.
- ❖ Supervisar la administración de los programas de prueba.



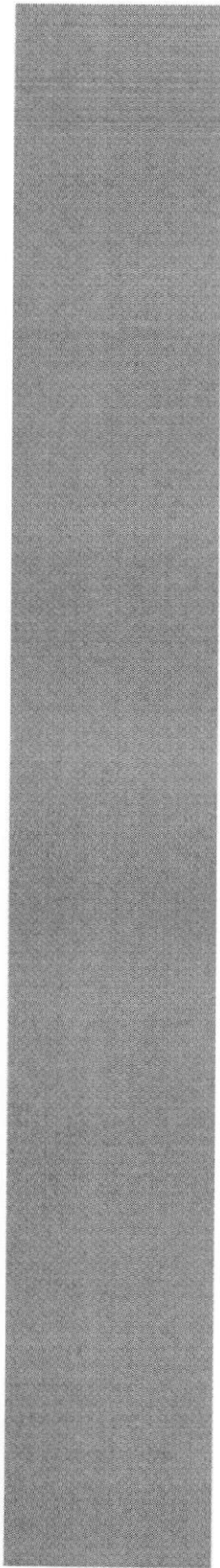
- ✧ Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- ✧ Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal.
- ✧ Expedir certificaciones de años de servicio, certificaciones de aportes, certificado de categorías de personal administrativo.

**Departamento de Escuela**

- ✧ Establecer reglas de asistencias tanto para los alumnos, como para instructores.
- ✧ Coordinar con los instructores el programa de enseñanza.
- ✧ Proveer a los instructores las listas de los estudiantes inscritos en los cursos.
- ✧ Brindar capacitación tecnológica a los estudiantes.
- ✧ Elaborar permanentemente las evaluaciones de los estudiantes.







## **CAPÍTULO 2**

### **LA ASISTENTE ACADÉMICA**

## 2. LA ASISTENTE ACADÉMICA

### 2.1. CARACTERÍSTICAS

La asistente que desea aplicar a este cargo, debe poseer las siguientes cualidades:

- ✧ Excelente presencia.
- ✧ Mayor de 22 años.
- ✧ Educación superior.
- ✧ Disponibilidad de tiempo completo.
- ✧ Responsable y Honesta.

### 2.2. COMPETENCIAS

La asistente que desempeñe este cargo, deberá tener el siguiente perfil:

- ✧ Excelente manejo de utilitarios informáticos.
- ✧ Amplios conocimientos en atención y servicio al cliente.
- ✧ Buen manejo de relaciones interpersonales.
- ✧ Mínimo 2 años de experiencias en el área que aplica.

### 2.3. GENERALIDADES

**Cargo:** Asistente Académica.

**Descripción General:** Brindar una excelente atención y dar información necesaria al cliente sobre los diversos cursos y servicios que ofrece la institución.

**Departamento:** Escuela.

**Reporta a:** Director de Escuela.

**Coordina con:** Contabilidad y Ventas.

**Supervisa a:** Supervisor, Instructores y Mensajeros.



### 2.4. UBICACIÓN DEL PUESTO

La asistente desempeña sus labores en el Departamento de Escuela tal como se muestra en el siguiente organigrama de puestos.

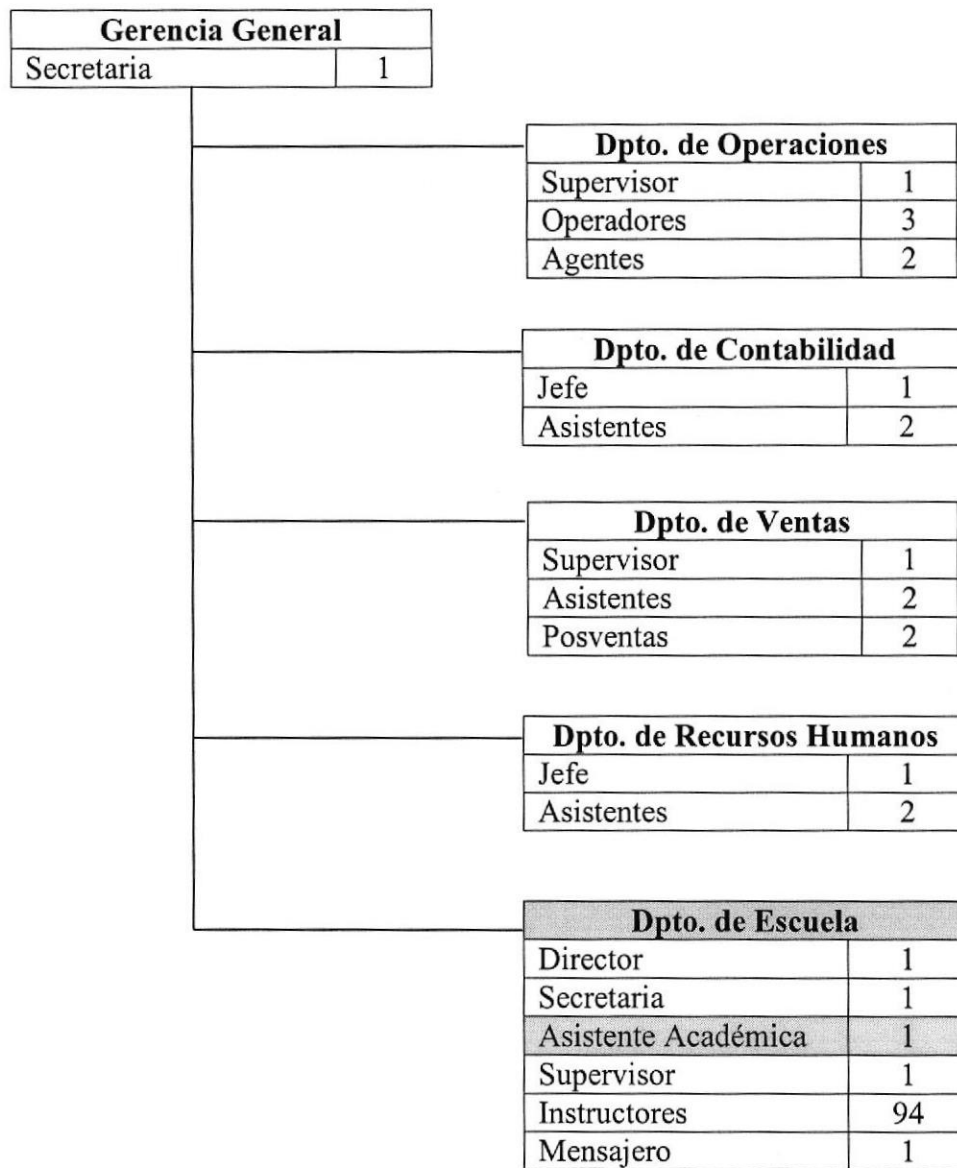


Fig. 2.1 Organigrama de Puestos

## 2.5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### Funciones Permanentes

- ❖ Receptar y confirmar los mail que llegan a la dirección de escuela.
- ❖ Receptar las llamadas y atender al alumno.
- ❖ Elaborar las certificaciones, dependiendo el caso.
- ❖ Elaborar el informe de títulos emitidos para enviarlos por mail a la Secretaria de Gerencia, para que estos sean revisados por el Sr. Contralor y así nos puedan enviar una nueva remesa de título.
- ❖ Fotocopiar los documentos.
- ❖ Reportar diariamente las ventas (revisión de cédulas en el sistema para verificar la contabilidad de lo vendido diariamente).
- ❖ Colaborar con el Departamento de Ventas y coordinar, en lo que respecta a cartas, mail o atención a los alumnos citados por ellos.
- ❖ Elaborar títulos.
- ❖ Llevar un registro de las firmas de la entrega de títulos.
- ❖ Llevar un registro en el sistema de la entrega de títulos.
- ❖ Llevar un registro de las firmas de la entrega de permisos en carpetas.
- ❖ Dar información de Escuela.
- ❖ Recibir las cartas de justificación y hacer que el Director de Escuela según sea el caso justifique o envíe al alumno a recuperación.



### Funciones Periódicas

- ❖ Controlar y hacer seguimiento de horas extras y refrigerios del personal de escuela (instructores) mensualmente.
- ❖ Registrar los resultados de encuestas al finalizar los cursos.
- ❖ Imprimir las actas y proceder a la firma, luego de esto sacarle copia a cada una de las actas para sellarlas como fiel copia del original y enviar a Quito a fin de curso.
- ❖ Elaborar listado actualizado a la fecha de inicio de cada curso.
- ❖ Elaborar bitácoras por vehículos, distribuir a los alumnos en las aulas disponibles para las clases de leyes y reglamentos tanto de cursos de lunes a viernes y fines de semana al inicio de cada curso.
- ❖ Hacer listado de alumnos para los talleres de psicología y primeros auxilios al inicio de cada curso.
- ❖ Controlar y registrar las asistencias de los cursos de fines de semana (Pasar notas teóricas, prácticas, psicotécnicos y talleres).
- ❖ Revisar el listado enviado por la comisión de tránsito para la emisión de los títulos al finalizar los cursos.
- ❖ Elaborar mensualmente el listado para la firma de los títulos, luego de la firma fotocopiar cada uno de los títulos.
- ❖ Elaborar cada tres semanas una carta para solicitar toma de exámenes con la CTG.
- ❖ Controlar y registrar semanalmente la asistencia de cada uno de los alumnos matriculados en los cursos de lunes a viernes.
- ❖ Revisar mensualmente el listado que envía la comisión de tránsito, de alumnos del curso que recién ha terminado y también alumnos resagados.
- ❖ Receptar y archivar mensualmente los oficios enviados por la CTG, correspondientes a exámenes prácticos y teóricos de los alumnos.

- ✧ Imprimir los listados al finalizar el curso para la entrega de título.
- ✧ Llevar un registro en el sistema de la entrega de permisos semanalmente.

### Funciones Eventuales

- ✧ Recibir cartas de devolución de dinero, cesión de derechos.
- ✧ Elaborar memos internos (traspasos de curso, devoluciones de dinero, llamados de atención, ingreso de instructores, pago de honorarios a profesores de leyes y reglamentos, primero auxilios, psicología y mecánica básica).
- ✧ Elaborar oficios de: siniestros, oficio a la fiscalía, deducible, novedades del siniestro del instructor, para luego ser enviado los originales a Quito.

## 2.6. MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación es manejada de dos maneras dependiendo del tipo de documento:

**Formal:** Documentación externa la cual requiere firma de recibido tales como:

- ✧ Cartas
- ✧ Oficios
- ✧ Solicitudes

**Informal:** Documentación interna la cual no requiere firma de recibido tales como:

- ✧ Memos
- ✧ E-mails
- ✧ Avisos a instructores
- ✧ Convocatorias al personal de la empresa

## 2.7. SISTEMA DE ARCHIVO

La documentación es archivada de dos formas:

**Digitalmente:** Documentación archivada en carpetas individuales por temática y clasificada por fecha, utilizando el Sistema Numérico.

- ✧ Códigos de Títulos
- ✧ Códigos de Permisos
- ✧ Cartas recibidas por mail
  - Proveedores
  - Estudiantes
  - C.T.G.

**Físicamente:** Documentación ordenada en el escritorio o archivador, dependiendo del tipo de documento y clasificada por letra, utilizando el Sistema alfabético.

- ✧ Cartas .....Folders
- ✧ Memos.....Carpetas
- ✧ Permisos.....Acordeones
- ✧ Títulos.....Separadores

## 2.8. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

En las siguientes tablas se describen el intercambio de documentación que mantiene el Departamento de Escuela con algunos de los departamentos que conforman la Empresa:

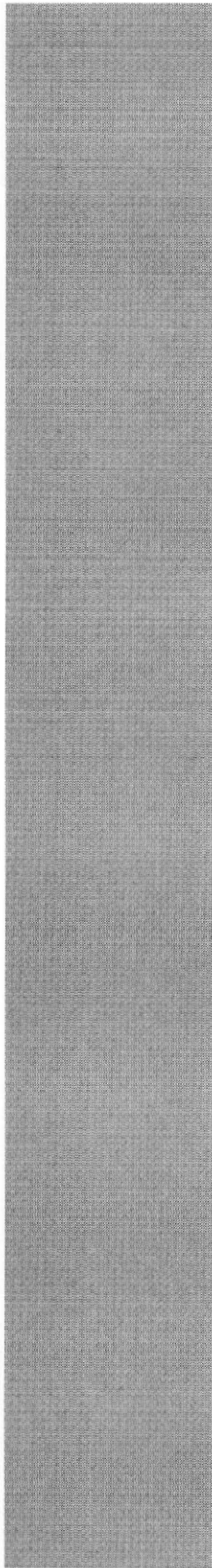
RECIBE DE	DOCUMENTO	TRÁMITE
Ventas	Títulos	Emisión de Títulos
Ventas	Permisos	Emisión de Permisos de Conducción
Contabilidad	Notas de Crédito	Manejo de Notas de Crédito
Contabilidad	Cheque	Devolución de Dinero
Ventas	Copias de Cédulas y Listado de Alumnos	Coordinación de Cursos
Ventas	Facturas	Registro y Distribución de Alumnos
Operaciones	Informe de Siniestro	Gestión de Siniestros

*Tabla 2.1 Relaciones Interdepartamentales (Documentación Recibida)*

ENVÍA A	DOCUMENTO	TRÁMITE
Caja	Títulos impresos	Emisión de Títulos
Caja	Permisos impresos	Emisión de Permisos de Conducción
Ventas	Nota de Crédito Aprobada	Manejo de Notas de Crédito
Contabilidad	Cheque Aprobado	Devolución de Dinero
Ventas	Reporte Diario	Coordinación de Cursos
Contabilidad	Fichas de Alumnos	Registro y Distribución de Alumnos
Contabilidad	Reporte de Siniestro	Gestión de Siniestros

*Tabla 2.2 Relaciones Interdepartamentales (Documentación Enviada)*





## CAPÍTULO 3 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

### 3. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. INTRODUCCIÓN

El presente manual fue elaborado conforme a las funciones que realiza la Asistente del Departamento de Escuela teniendo como propósito definir las responsabilidades y tareas que esta desempeña en su labor diaria.

El manual de procedimiento debe ser considerado como un instrumento dinámico sujeto a cambios que surgen debido a las necesidades propias de los procedimientos que debe seguir la Asistente de Escuela.

La Asistente diariamente realiza diversas tareas en las que debe demostrar sus conocimientos y habilidades tales como el manejo de utilitarios informáticos y las relaciones interpersonales. Dentro de sus labores encomendadas se encuentra: Ordenamiento, clasificación y archivo de documentos; elaboración de oficios, cartas, solicitudes e informes; recepción y despacho de correspondencia.

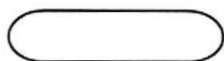
Los trámites que se van a tratar en este manual son:

- ✧ Manejo de Notas de Crédito.
- ✧ Devolución de dinero.
- ✧ Emisión de Títulos de Conductor no Profesional.
- ✧ Emisión de Permisos de Conducción.
- ✧ Gestión de Siniestro.
- ✧ Registro y distribución de alumnos por cursos.

#### 3.2. SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

##### 3.2.1. Simbología

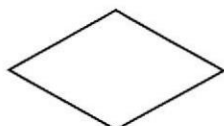
Los símbolos que se muestran a continuación sirven como guía para tener una mejor comprensión de los pasos a seguir en la realización de los procedimientos administrativos.



Inicio / Fin.



Proceso / Actividad / Tarea / Paso.



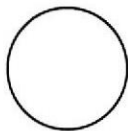
Decisiones / Bifurcación del Flujo.



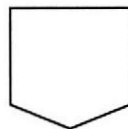




Dirección del Flujo de Trabajo.



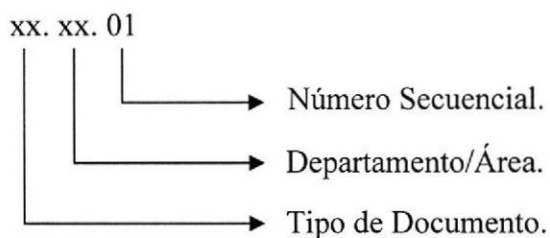
Conector dentro de Página.



Conector fuera de Página.

### 3.2.2. Codificación

Todos los trámites administrativos de este manual están identificados por un código que está formado por 3 secciones, así:



#### PRIMERA SECCIÓN

Se utiliza para identificar el tipo del documento, consta de dos caracteres alfabéticos, tal como se detalla a continuación:

- PR → Procedimiento
- PL → Política
- DF → Diagrama de Flujo

#### SEGUNDA SECCIÓN

Consta de dos caracteres alfabéticos para identificar el departamento así:

- ES → Departamento de Escuela

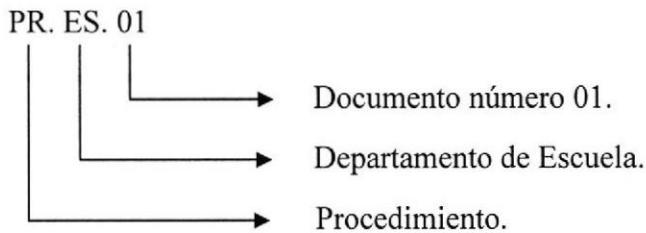


### TERCERA SECCIÓN

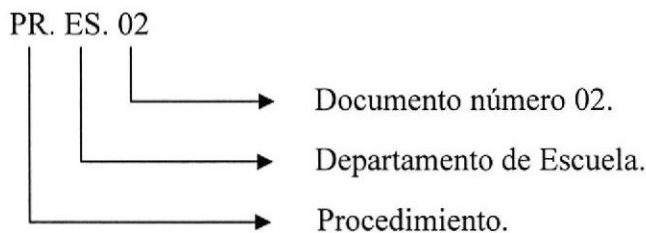
Consta de dos dígitos, identifica la secuencia de creación de los documentos:

Ejemplos:

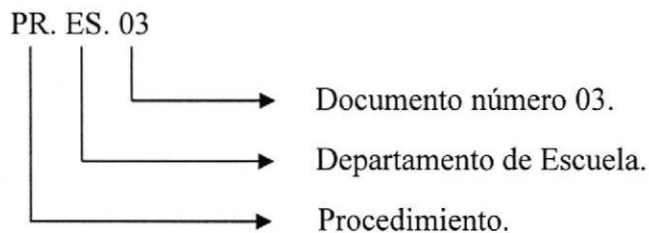
#### 1- Procedimiento para Manejar Notas de Crédito



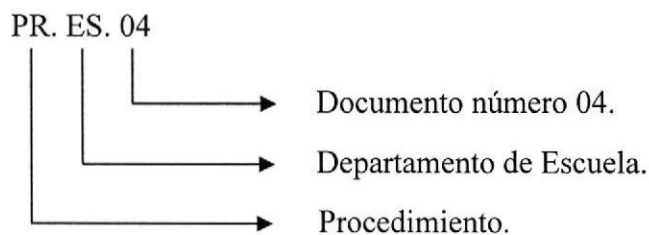
#### 2- Procedimiento para Efectuar una Devolución de Dinero



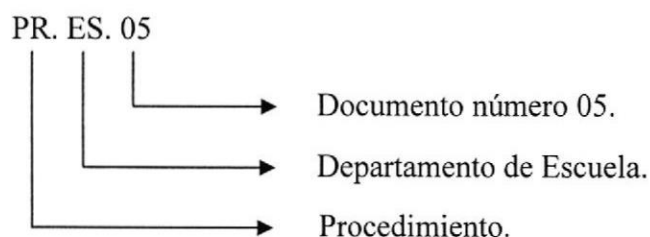
#### 3- Procedimiento para Emitir Títulos de Conductor no Profesional



#### 4- Procedimiento para Emitir Permisos de Conducción

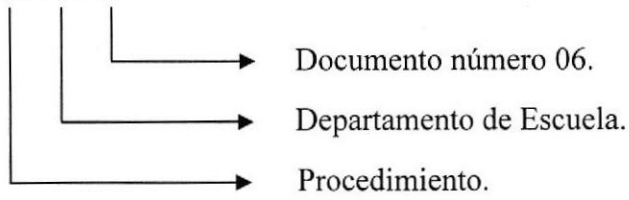


#### 5- Procedimiento para Realizar una Gestión de Siniestro



**6- Procedimiento para Registrar y Distribuir a los Alumnos**

PR. ES. 06





### 3.3. PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO

#### PR. ES. 01

**Elaborado por:** Lucrecia Hidalgo Aviles  
Natalia Ortiz Marínez  
Ying Ling Hung

**Fecha:** 28/dic/2006

**Aprobado por:**

**Fecha:**

#### CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 POLÍTICAS.....	2
4.0 RESPONSABILIDADES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTO.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	5
7.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	5

#### ANEXO

**UNO:** Nota de Crédito.....



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO  
PR. ES. 01**

**1.0 PROPÓSITO**

Definir los pasos que debe seguir la Asistente del Departamento de Escuela al manejar las Notas de Crédito.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento ha sido desarrollado para que los Departamentos de Escuela, Ventas y Contabilidad tengan un mejor desempeño en sus labores.

**3.0 POLÍTICAS**

PL. ES. 01: "Este proceso se podrá realizar solo durante la primera semana del inicio del curso."

**4.0 RESPONSABILIDADES**

**4.1 Con respecto a este procedimiento:**

El Gerente General es quien autoriza la vigencia de este procedimiento. Podrán realizar cambios la Asistente del Departamento de Escuela y los Jefes de los Departamentos de Ventas y Contabilidad, la revisión la hará el Director del Departamento de Escuela semestralmente.

**4.2 Con respecto al proceso**

La Asistente del Departamento de Escuela es la encargada de atender a los alumnos, y verificar los documentos presentados por los mismos.

La Secretaria del Departamento de Contabilidad tiene la responsabilidad de emitir la Nota de Crédito.

La Secretaria del Departamento de Ventas debe emitir la Factura.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO**  
**PR. ES. 01**

Pág. 3 de 6

**5.0 PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1- Pedir la cédula y la Factura]     1 --&gt; 2[2- Recibir la cédula y la Factura]     2 --&gt; 3[3- Verificar los documentos]     3 --&gt; 4[4- Enviar los documentos]     4 --&gt; 5[5- Llamar para que emita una Nota de Crédito]     5 --&gt; 6[6- Emitir la Nota de Crédito]     6 --&gt; 7[7- Archivar la copia y enviar la original]     7 --&gt; 8[8- Emitir la Factura]     8 --&gt; 9[9- Archivar la Nota de Crédito original]     9 --&gt; 4A{{4A}}           </pre>	<p>El alumno y el nuevo beneficiario se acercan a la Asistente del Departamento de Escuela y explican que desean hacer un traspaso de Crédito.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- La Asistente del Departamento de Escuela pide al alumno y el nuevo beneficiario sus cédulas de identidad y la Factura original para dicho trámite.</li> <li>2- La Asistente del Departamento de Escuela recibe los documentos.</li> <li>3- La Asistente del Departamento de Escuela verifica que sean y estén completos los documentos.</li> <li>4- La Asistente del Departamento de Escuela envía los documentos al Departamento de Contabilidad.</li> <li>5- La Asistente del Departamento de Escuela llama a la Secretaria del Departamento de Contabilidad para que emita una Nota de Crédito a nombre del nuevo beneficiario.</li> <li>6- La Secretaria del Departamento de Contabilidad emite una Nota de Crédito (vea anexo uno).</li> <li>7- La Secretaria del Departamento de Contabilidad archiva la copia en la carpeta exclusiva solo para Notas de Crédito y envía la original al Departamento de Ventas.</li> <li>8- La Secretaria del Departamento de Ventas emite una Factura a nombre del nuevo beneficiario.</li> <li>9- La Secretaria del Departamento de Ventas archiva la Nota de Crédito original en la carpeta exclusiva solo para Notas de Crédito.</li> </ol>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO  
PR. ES. 01**

**(CONTINUACIÓN)**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     A[4A] --&gt; B[10- Notificar que ya esté la Factura]     B --&gt; C[11- Informar al nuevo beneficiario]     C --&gt; D[12- Recibir la cédula de identidad]     D --&gt; E[13- Entregar la Factura al nuevo beneficiario]     E --&gt; F([Fin])             </pre>	<p>10- La Secretaria del Departamento de Ventas notifica a la Asistente del Departamento de Escuela que ya está lista la Factura.</p> <p>11- La Asistente del Departamento de Escuela informa al nuevo beneficiario que puede retirar la Factura presentando la cédula de identidad.</p> <p>12- La Secretaria del Departamento de Ventas recibe la cédula de identidad.</p> <p>13- La Secretaria del Departamento de Ventas entrega la Factura al nuevo beneficiario.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	
<p><b>Revisión:</b></p>	<p><b>Responsable:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>



**PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO  
PR. ES. 01**

Pág. 5 de 6

**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

La Asistente del Departamento de Escuela es responsable de la distribución del documento cada vez que se modifique.

Las Secretarías de los Departamentos de Ventas y Contabilidad reciben copias.

El documento original se archiva en el lex único para procedimiento en el Departamento de Escuela.

**7.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este procedimiento se utiliza el siguiente documento:

- ❖ Nota de Crédito ( Ver anexo uno ).



Revisión:	Responsable:	Fecha:




PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR NOTAS DE CRÉDITO  
PR. ES. 01

ANEXO UNO  
NOTA DE CRÉDITO

NC. ES. 01

*Se otorga al estudiante y se le comanda al Sr. Jorge Jorda*



**ANETA**

**AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR**  
**A. N. E. T. A.**  
CONTRIBUYENTE ESPECIAL N° 155  
RUC.: 1790349578001

MATRIZ:  
Av. Eloy Alfaro N28-16 y Bolívar  
Telfs.: 2-229-021 / 2-229-024 / 2-228-026  
2-229-020 / 2-258-254 / Fax (02) 2-226-308  
QUITO - ECUADOR

Fecha: 04-oct-06

Cliente: VILLAVICENCIO ALONSO HERNANDO GONZALEZ

Fecha que modifica N°: 002-001-0055063

**NOTA DE CREDITO**

S001-003 N° 002724


AUTORIZACION N° 1103027542  
VALIDEZ: Abril 2007

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	CURSO DE CONDUCCION	137,00	137,00
1	PERMISO DE APRENDIZAJE	11,00	11,00
1	DESCUENTO		
<b>SUBTOTAL</b>			<b>148,00</b>
I.V.A.			<b>16,44</b>
<b>TOTAL</b>			<b>164,44</b>

**ROBERTO AGUALSACA A.**

FIRMA DE RESPONSABILIDAD

Original: Asistente Acad. Emilio W. de Cordero



**ESPOL**  
POLITECNICA DEL ECUADOR  
BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

<b>Revisión:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Fecha:</b>



### 3.4. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DEVOLUCIÓN DE DINERO

#### PR. ES. 02

**Elaborado por:** Lucrecia Hidalgo Aviles  
Natalia Ortíz Marínez  
Ying Ling Hung

**Fecha:** 28/dic/2006

**Aprobado por:**

**Fecha:**

#### CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 PROCEDIMIENTO.....	3
5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
6.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	4

#### ANEXO

**UNO:** Cheque.....



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DEVOLUCIÓN DE DINERO**  
**PR. ES. 02**

Pág. 2 de 5

### 1.0 PROPÓSITO

Definir los pasos que debe seguir la Asistente del Departamento de Escuela al efectuar una devolución de dinero.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento ha sido desarrollado para que los Departamentos de Escuela y Contabilidad desempeñen una mejor coordinación con el alumno.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Con respecto a este procedimiento:

El Gerente General es quien autoriza la vigencia de este procedimiento. Podrán realizar cambios la Asistente del Departamento de Escuela y la Secretaria del Departamento de Contabilidad, la revisión la hará el Director del Departamento de Escuela semestralmente.

#### 3.2 Con respecto al proceso

La Asistente del Departamento de Escuela es la encargada de atender a los alumnos, verificar los documentos y llevarlos al Director.

La Secretaria del Departamento de Contabilidad es la que debe emitir el Cheque.

El Director se encarga de aprobar la carta de justificación presentada por el alumno.

La Secretaria de Caja es la que debe entregar el Cheque al alumno.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DEVOLUCIÓN DE DINERO**  
PR. ES. 02

**4.0 PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1-Pedir la explicación al alumno]     1 --&gt; 2[2- Verificar la justificación]     2 --&gt; 3{Está dentro de las leyes?}     3 -- No --&gt; 3_1[3- Comunicar al alumno]     3_1 --&gt; Fin1([Fin])     3 -- Sí --&gt; 4[4- Pedir los documentos]     4 --&gt; 5[5- Llevar los documentos al Director]     5 --&gt; 6[6- Aprobar la carta]     6 --&gt; 7[7- Informar a Contabilidad]     7 --&gt; 8[8- Emitir el Cheque]     8 --&gt; 9[9- Enviar el Cheque]     9 --&gt; 10[10- Entregar el Cheque]     10 --&gt; Fin2([Fin])                     </pre>	<p>El alumno se dirige al Departamento de Escuela e informa a la Asistente que desea que se le tramite una devolución de su dinero.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- La Asistente del Departamento de Escuela pide la explicación al alumno del por qué desea la devolución de su dinero.</li> <li>2- La Asistente de Escuela verifica la justificación.</li> </ol> <p><b>Si no está dentro de las leyes “tramitar la devolución de dinero”:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3- La Asistente comunica al alumno que es imposible efectuarle dicho trámite debido a que su caso no cumple los requisitos estipulados por las leyes de la empresa. Fin del Procedimiento</li> </ol> <p><b>Si está dentro de las leyes “tramitar la devolución de dinero”:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4- La Asistente le pide la Factura original, copia de cédula de identidad, contrato de curso, y una carta certificando por qué desea anular el contrato.</li> <li>5- La Asistente lleva al Director de Escuela los documentos presentados por el alumno y la carta para que sea aprobada.</li> <li>6- El Director de Escuela aprueba la carta.</li> <li>7- La Asistente informa el caso al Departamento de Contabilidad.</li> <li>8- La Secretaria del Departamento de Contabilidad se emite el Cheque (ver anexo uno).</li> <li>9- La Secretaria del Departamento de Contabilidad envía el Cheque a Caja.</li> <li>10- La Secretaria de Caja entrega el Cheque al alumno. Fin del Procedimiento.</li> </ol>	
<p><b>Revisión:</b></p>	<p><b>Responsable:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>



**PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DEVOLUCIÓN DE DINERO**  
**PR. ES. 02**

**5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

La Asistente del Departamento de Escuela es responsable de la distribución del documento cada vez que se modifique.

La Secretaria del Departamento de Contabilidad recibe la copia.

El documento original se archiva en el lex único para procedimiento en el Departamento de Escuela.

**6.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este procedimiento se utiliza el siguiente documento:

- ✧ Cheque ( Ver anexo uno ).




Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DEVOLUCIÓN DE DINERO  
PR. ES. 02

ANEXO UNO  
CHEQUE

CH. ES. 01

		
<b>Revisión:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Fecha:</b>





### 3.5. PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TÍTULOS DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL

#### PR. ES. 03

**Elaborado por:** Lucrecia Hidalgo Aviles  
Natalia Ortíz Marínez  
Ying Ling Hung

**Fecha:** 28/dic/2006

**Aprobado por:**

**Fecha:**

#### CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 POLÍTICAS.....	2
4.0 RESPONSABILIDADES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTO.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
7.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	4

#### ANEXOS

**UNO:** Certificado..... 5

**DOS:** Título de Conductor no Profesional..... 6



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TÍTULOS DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL  
PR. ES. 03**

**1.0 PROPÓSITO**

Dar a conocer los pasos a seguir para la emisión del Título de Conductor no Profesional a ser entregado al alumno.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en el Departamento de Escuela para que pueda brindar una excelente atención al cliente evitándose ocasionar algún tipo de inconveniente.

**3.0 POLÍTICAS**

PL. ES. 02: “El Título de Conductor no Profesional deberá ser retirado personalmente.”

**4.0 RESPONSABILIDADES**

**4.1 Con respecto a este procedimiento:**

El Gerente General es quien autoriza la vigencia de este procedimiento. Podrán realizar cambios la Asistente del Departamento de Escuela, la revisión la hará el Director del Departamento de Escuela semestralmente.

**4.2 Con respecto al proceso**

La Asistente del Departamento de Escuela es la encargada de atender a los alumnos y verificar en el sistema si ya está emitido el Título de Conductor no Profesional.

La Secretaria del Departamento de Escuela es la que debe revisar las deudas que tiene el alumno e indicarle que es lo que tiene que hacer.

La Secretaria de Caja tiene la responsabilidad de hacer firmar al alumno en la lista de recibidos y entregarle el Título de Conductor no Profesional.



Revisión:	Responsable:	Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TÍTULOS DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL**  
**PR. ES. 03**

**5.0 PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1- Pedir la cédula y el certificado]     1 --&gt; 2[2- Buscar en el sistema]     2 --&gt; 3{¿Está emitido el Título?}     3 -- No --&gt; 3a[3- Dirigirle a la Secretaria]     3 -- Sí --&gt; 5[5- Enviar al alumno a Caja]     3a --&gt; 4[4- Revisar las deudas que tiene el alumno]     4 --&gt; A1((A))     5 --&gt; 6[6- Recibir la cédula]     6 --&gt; 7[7- Hacer firmar al alumno]     7 --&gt; 8[8- Entregar el Título]     8 --&gt; Fin([Fin])     A1 --- A2((A))     A2 --&gt; 5     </pre>	<p>El alumno se acerca a la Asistente del Departamento de Escuela y le pregunta si ya está listo su Título.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Asistente le pide la cédula de identidad y el certificado de haberse realizado las pruebas psicossomáticas (vea anexo uno).</li> <li>La Asistente recibe la cédula y el certificado y busca en el sistema si está emitido el Título.</li> </ol> <p><b>Si no está emitido el Título:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Asistente le dirige a la Secretaria del mismo departamento.</li> <li>La Secretaria del Departamento de Escuela revisa las deudas que tiene el alumno y le indica que es lo que tiene que hacer.</li> </ol> <p><b>Si está emitido el Título:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Asistente envía al alumno a Caja para que lo retire presentando su cédula de identidad.</li> <li>La Secretaria de Caja recibe la cédula de identidad.</li> <li>La Secretaria de Caja le hace firmar al alumno en la lista de recibidos.</li> <li>La Secretaria de Caja le entrega el Título (vea anexo dos).</li> </ol> <p>Fin del Procedimiento.</p>	
<p><b>Revisión:</b></p>	<p><b>Responsable:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>



**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TÍTULOS DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL  
PR. ES. 03**

**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

La Asistente del Departamento de Escuela es responsable de la distribución del documento cada vez que se modifique.

El documento original se archiva en el lex único para procedimiento en el Departamento de Escuela.

**7.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este procedimiento se utiliza los siguientes documentos:

- ✧ Certificado (Ver anexo uno ).
- ✧ Título de Conductor no Profesional (Ver anexo dos).



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA EMITIR TÍTULOS DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL  
PR. ES. 03

ANEXO UNO  
CERTIFICADO

CE. ES. 01

Factura N° 02189



**ANETA**  
AUTOMÓVIL CLUB DEL ECUADOR

CERTIFICADO

Guayaquil, 21/06/06

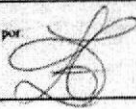
Por medio del presente certifico que el Señor (a) (ita) Gonzalez Rodoya Feida

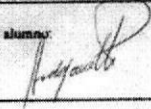
Con C.I.# 0911508281 Alumno del curso 009/06

Realizó las pruebas Psicosenométricas en las instalaciones del Automóvil Club del Ecuador ANETA, alcanzando los parámetros necesarios en los siguientes exámenes:


VISUAL	SI	NO	AUDITIVO	SI	NO	C. PALANCAS	SI	NO	C. PUNTEO	SI	NO	REFLEJOS	SI	NO
O. DERECHO	20/	30												
O. IZQUIERDO	20/	30												

OBSERVACIONES: Alta puntos de contacto

evaluado por: 

Firma del alumno: 

C.I. 0911508281



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**ANEXO DOS  
TÍTULO DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL**

**TC. ES. 01**

Nº 006718 / b



**LA ESCUELA DE CONDUCTORES NO PROFESIONALES**

MYR. CESAR GARZON MENDOZA  
Jefe de Brevetación y Licencias  
COMISION DE TRANSITO DEL GUAYAS



**Confiere:**

**A PERLAZA BEDOYA AIDA JANETH**

El presente TITULO DE CONDUCTOR NO PROFESIONAL, al haber aprobado el CURSO DE CONDUCCION y cumplido con los requisitos establecidos en la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres y en el Reglamento de Escuelas de Capacitación de Conductores no Profesionales.



GUAYAQUIL a 2 de Agosto del 2006  
CURSO No. 09-06 SUR

JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DEL GUAYAS  
  
Prel. Ing. Eduardo Alvarado P.  
Jefe Provincial de Tránsito del Guayas



**ANETA**

T.C.(sp.) Ab. Marino Chóez C.  
DIRECTOR DE ESCUELA  
ANETA GUAYAQUIL



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

Revisión:	Responsable:	Fecha:



### 3.6. PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN

#### PR. ES. 04

**Elaborado por:** Lucrecia Hidalgo Aviles  
 Natalia Ortíz Marínez  
 Ying Ling Hung

**Fecha:** 28/dic/2006

**Aprobado por:**

**Fecha:**

#### CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 POLÍTICAS.....	2
4.0 RESPONSABILIDADES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTO.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
7.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	4

#### ANEXOS

<b>UNO:</b> Permiso de Conducción.....	5
<b>DOS:</b> Recibo.....	6



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN  
PR. ES. 04**

**1.0 PROPÓSITO**

Dar a conocer los pasos a seguir para la emisión del Permiso de Conducción a ser entregado al alumno.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en el Departamento de Escuela para que pueda brindar una excelente atención al cliente evitándose ocasionar algún tipo de inconveniente.

**3.0 POLÍTICAS**

PL. ES. 03: "El Permiso de Conducción deberá ser retirado personalmente."

**4.0 RESPONSABILIDADES**

**4.1 Con respecto a este procedimiento:**

El Gerente General es quien autoriza la vigencia de este procedimiento. Podrán realizar cambios la Asistente del Departamento de Escuela, la revisión la hará el Director del Departamento de Escuela semestralmente.

**4.2 Con respecto al proceso**

La Asistente del Departamento de Escuela es la encargada de atender a los alumnos y verificar en el sistema si ya está emitido el Permiso de Conducción.

La Secretaria de Caja es la encargada de hacer firmar al alumno y entregarle el Permiso de Conducción.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN**  
PR. ES. 04

**5.0 PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1- Pedir la cédula]     1 --&gt; 2[2- Buscar en el sistema]     2 --&gt; 3{Está emitido el Permiso?}     3 -- No --&gt; 3_1[3- Dirigirle a la Comisión de Tránsito]     3_1 --&gt; 4[4- Recibir el recibo]     4 --&gt; A1((A))     3 -- Sí --&gt; 5[5- Enviar al alumno a Caja]     A1 --&gt; 5     5 --&gt; 6[6- Recibir la cédula]     6 --&gt; 7[7- Hacer firmar al alumno]     7 --&gt; 8[8- Entregar el Permiso]     8 --&gt; Fin([Fin])     </pre>	<p>El alumno se acerca a la Asistente del Departamento de Escuela y le pregunta si ya está listo su Permiso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- La Asistente le pide la cédula de identidad.</li> <li>2- La Asistente recibe la cédula y busca en el sistema si está emitido el Permiso (vea anexo uno)</li> </ol> <p><b>Si no está emitido el Permiso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3- La Asistente le dirige a la Comisión de Tránsito de Guayaquil.</li> <li>4- La Asistente recibe el recibo (vea anexo dos) presentado por el alumno.</li> </ol> <p><b>Si está emitido el Permiso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5- La Asistente envía al alumno a Caja para que lo retire presentando su cédula de identidad.</li> <li>6- La Secretaria de Caja recibe la cédula de identidad.</li> <li>7- La Secretaria de Caja le hace firmar al alumno en la lista de recibidos.</li> <li>8- La Secretaria de Caja le entrega el Permiso.</li> </ol> <p>Fin del Procedimiento.</p>	
<p><b>Revisión:</b></p>	<p><b>Responsable:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>



**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN  
PR. ES. 04**

**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

La Asistente del Departamento de Escuela es responsable de la distribución del documento cada vez que se modifique.

El documento original se archiva en el lex único para procedimiento en el Departamento de Escuela.

**7.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este procedimiento se utiliza los siguientes documentos:

- ✧ Permiso de Conducción (Ver anexo uno ).
- ✧ Recibo (Ver anexo dos).



Revisión:	Responsable:	Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN**  
**PR. ES. 04**

**ANEXO UNO**  
**PERMISO DE CONDUCCIÓN**

**PE. ES. 01**




Espece Valorada

SERIE "A"

Nº 093782

TESORERO

VALOR

**US\$11,00**

ONCE DOLARES

**COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS**

GUAYAQUIL, 06 de JULIO del 2006

0000369504

Señor  
**JEFE PROVINCIAL DE TRANSITO DEL GUAYAS**  
 Ciudad.-

Solicito a usted, el **PERMISO DE APRENDIZAJE PARA LICENCIA DE TIPO B** para el Sr(a).

CÉDULA No.: 0911508281  
 CODIGO: A3189  
 NOMBRES: PERLAZA BEDOYA AIDA  
 APELLIDOS:  
 FECHA NAC.: 17-08-1972  
 DIR. DOM.: GQUIL  
 TELÉFONO:  
 SOLICITANTE: PERLAZA BEDOYA AIDA JANETH  
 VÁLIDO HASTA: 06 de OCTUBRE del 2006



Atentamente,

PERLAZA BEDOYA AIDA JANETH  
 CED 0911508281

AUTORIZACIÓN

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE  
 PUBLICADO EN EL REGISTRO No. 118 DE ENERO 28 DEL 1997

ART.65  
 "El permiso de aprendizaje de conducción es válido por noventa días y se concede por una sola vez a las personas que se encuentren matriculadas con el fin de obtener el título de conductor"

Inciso 2.-  
 "El indicado permiso habilita la conducción de vehículos livianos en compañía de un instructor responsable"



Pref. Ing. Eduardo Alvarado P.  
 Jefe Provincial de Tránsito del Guayas



MYR. CESAR GARRON MENDOZA  
 Jefe de Brevetación y Licencia  
 COMISIÓN DE TRANSITO DEL GUAYAS  
 JEFE DE BREVETACION



LAPRESENTE CERTIFICACIÓN SE OTORGA DE ACUERDO A  
 LOS REGISTROS VALIDOS A LA PRESENTE FECHA


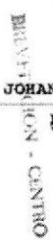
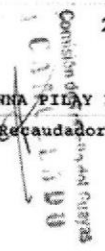

Usuario: CLR0300JPILAY A-11-93782  
 Fecha de Emisión: 06 JULIO/2006 15:31:56  
 Ubicación: CENTRO

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA EMITIR PERMISOS DE CONDUCCIÓN  
PR. ES. 04

ANEXO DOS  
RECIBO

RE. ES. 01

		<b>COMISION DE TRANSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS</b>		Servidor: TRANSITO Máquina: GYPS_BRAD_09623 Nombre Físico: RER0120 Impresión: 06-07-2006 03:31 Página: 1 / 1	
		RECIBO No: 9711-0009-000019703 Caja: CAJA-09 MULTISERVICIO - BREVETACION FECHA/PAGO: 06-JUL-2006 15:31 Lugar: CALLE BRASIL		Trámite No: 369504	
Recibimos de : PERLAZA BEDOYA AIDA JANETH [CED-0911508281]				23.00	
La Suma de : Veinte y tres dolares con 0/100 ctvos					
Por concepto de: PERMISO DE APRENDIZAJE PARA LA LICENCIA DE TIPO B				11.00	
ESCUELA				12.00	
<b>Forma de Pago</b>				<b>Valor</b>	
EPECTIVO				23.00	
Valor Recibido	23.00	Valor Cambio	0.00	<b>Total Pagado:</b>	23.00
				JOHANNA PILAY BASTII Recaudador  	
 BIBLIOTECA CAMPUS PEÑAS					
<b>Revisión:</b>		<b>Responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	



### 3.7. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO

**PR. ES. 05**

**Elaborado por:** Lucrecia Hidalgo Aviles  
Natalia Ortíz Marínez  
Ying Ling Hung

**Fecha:** 28/dic/2006

**Aprobado por:**

**Fecha:**

#### CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 POLÍTICAS.....	2
4.0 RESPONSABILIDADES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTO.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	5
7.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	5

#### ANEXOS

<b>UNO:</b> Informe de Instructor.....	6
<b>DOS:</b> Memorandum.....	7
<b>TRES:</b> Orden de Trabajo.....	8
<b>CUATRO:</b> Foto del Carro.....	9

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO**  
**PR. ES. 05**

**1.0 PROPÓSITO**

Dar a conocer de una manera eficaz los pasos a seguir para la realización de una gestión de siniestro.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento aplica al Departamento de Escuela específicamente a su Asistente, brindando un soporte para el desarrollo del respectivo trámite administrativo que le compete al cargo.

**3.0 POLÍTICAS**

PL. ES. 05: “Se debe recopilar y archivar toda la información relacionada al accidente para constancia de lo sucedido.”



**4.0 RESPONSABILIDADES**

**4.1 Con respecto a este procedimiento:**

El Gerente General es el responsable de dar vigencia a este procedimiento. El Director del Departamento de Escuela y la Secretaria de Gerencia pueden sugerir cambios en este trámite. La Secretaria de Gerencia es la encargada de revisar este procedimiento anualmente.

**4.2 Con respecto al proceso**

El Director del Departamento de Escuela realiza un Memorandum para la Gerencia General.

La Asistente del Departamento de Escuela tiene la responsabilidad de entregar los informes del Supervisor del Departamento de Operaciones y el Instructor al Director del Departamento de Escuela y verificar el caso.

La Aseguradora de Aneta se encarga de cubrir los respectivos gastos del accidente.

El Supervisor del Departamento de Operaciones entrega información recopilada de lo sucedido a la Asistente.

El Agente del Departamento de Operaciones tiene la responsabilidad de ir a comprobar los hechos.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO**  
PR. ES. 05

**5.0 PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; S1[1- Comunicar con el Supervisor]     S1 --&gt; S2[2- Comprobar los hechos]     S2 --&gt; S3[3- Hacer un reporte]     S3 --&gt; S4[4- Enviar un informe]     S4 --&gt; S5[5- Recibir el informe]     S5 --&gt; S6[6- Pedir un reporte y los documentos al Instructor]     S6 --&gt; S7[7- Entregar los informes al Director]     S7 --&gt; S8[8- Redactar un Memorandum dirigido al Gerente General]     S8 --&gt; S9[9- Verificar el caso]     S9 --&gt; Fin{{4A}}                     </pre>	<p>Cuando ocurre un accidente de tránsito en el momento que se realiza la práctica de conducción.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- El Instructor se comunica con el Supervisor del Departamento de Operaciones y le detalla lo sucedido.</li> <li>2- El Agente del Departamento de Operaciones va a comprobar los hechos.</li> <li>3- El Agente del Departamento de Operaciones hace un reporte al Supervisor del Departamento de Operaciones.</li> <li>4- El Supervisor del Departamento de Operaciones envía un informe detallado de los hechos ocurridos en el accidente a la Asistente del Departamento de Escuela.</li> <li>5- La Asistente del Departamento de Escuela recibe el informe.</li> <li>6- La Asistente pide al Instructor que haga un reporte (vea anexo uno) con la copia de su cédula de identidad, la licencia de conducir y la matrícula del carro.</li> <li>7- La Asistente entrega los informes del Supervisor e Instructor al Director del Departamento de Escuela.</li> <li>8- El Director de Escuela redacta un Memorandum dirigido al Gerente General en el que expresa lo sucedido. (vea anexo dos)</li> <li>9- La Asistente verifica el caso.</li> </ol>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO**  
PR. ES. 05

(CONTINUACIÓN)

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Start((A)) --&gt; D{Hay daño a tercera persona?}     D -- No --&gt; S13[13- Enviar el informe a Hispana de Seguros]     S13 --&gt; S14[14- Emitir un Orden de Trabajo y enviarlo a la Asistente]     S14 --&gt; S15[15- Enviar el informe con fotografías y todos los documentos]     S15 --&gt; End1([Fin])     D -- Sí --&gt; S10[10- Enviar el informe a la Fiscalía]     S10 --&gt; S11[11- Realizar actos de investigación]     S11 --&gt; S12[12- Enviar los resultados]     S12 --&gt; End2((A))             </pre>	<p><b>Si hay daños a tercera persona:</b></p> <p>10- La Asistente envía el informe primero a la Fiscalía.</p> <p>11- La Fiscalía realiza actos de investigación de lo ocurrido con previa denuncia de la persona que da a conocer el hecho.</p> <p>12- La Fiscalía envía los resultados a la Asistente de Escuela.</p> <p><b>Si no hay daño a tercera persona:</b></p> <p>13- La Asistente se envía el informe a Hispana de Seguros que es la Aseguradora de Aneta.</p> <p>14- La Hispana de Seguros emite un Orden de Trabajo de la investigación realizada y lo envía a la Asistente (vea anexo tres).</p> <p>15- La Asistente envía el informe definitivo con fotografías (vea anexo cuatro) y todos los documentos relacionados al accidente a Gerencia General.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	
<p><b>Revisión:</b></p>	<p><b>Responsable:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>



**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO  
PR. ES. 05**

**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

La Asistente del Departamento de Escuela es la encargada de la distribución de los documentos, los cuales los reparte de la siguiente manera:

La Gerencia General recibe el original.

Los Departamentos de Operaciones y Escuela y la Aseguradora de Aneta reciben las copias.

El documento original se archiva en el lex único para procedimiento en el Departamento de Escuela.

**7.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este procedimiento se utiliza los siguientes documentos:

- ❖ Informe de Instructor (Ver anexo uno).
- ❖ Memorandum (Ver anexo dos).
- ❖ Orden de Trabajo (Ver anexo tres).
- ❖ Foto del Carro (Ver anexo cuatro).



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO**  
**PR. ES. 05**

Pág. 6 de 9

**ANEXO UNO**  
**INFORME DE INSTRUCTOR**

IN. ES. 01

Guayaquil, 15 de Enero del 2006

Para: Ab. Magno Choez  
 Director de escuela ANETA


De: Sr. Jonny Arriaga Ocaña  
 Instructor de escuela ANETA

Asunto: en el texto

*Mediante este informe comunico lo acontecido el día sábado 14 del presente mes en circunstancia que yo Jonny Arriaga Ocaña Instructor de la escuela de conducción ANETA con número de cédula 091222716-2 instructor del auto Peugeot disco N° 141 con placa N° POH-086 de propiedad de ANETA, en el momento que me encontraba impartiendo clases a la alumna Vera Méndez Ruth con factura N° 47835 y permiso N° 76089, en horario de 17h00 - 19h00 y curso N° 01-06-FS, en la av. José Castillo Castillo (Kennedy Norte) a la altura de la manzana 601 villa 12 a las 18h20 a una velocidad de 30km aproximadamente en el carril del centro, en un momento inesperado a exceso de velocidad un vehículo desconocido que circulaba a la izquierda invadió parte del carril que circulábamos y que provocó los nervios de mi alumna causando la desesperación y por lo tanto aceleró el vehículo obligando a realizar una mala maniobra dirigiendo el vehículo (Peugeot) al Hyundai estacionado al que yo trate de impedir un choque de manera frontal al vehículo estacionado en el lado derecho (Hyundai Santa Fe) ocasionado solo rozaduras a ambos carros ya mencionados, causando de esta manera los daños que se observan en las fotografías que se anexan a este informe, cabe indicar que al realizar la maniobra no se pudo identificar el vehículo que venía a exceso de velocidad.*

*Sin más que comentar en este informe dejo en claro que tanto mi alumna y yo como instructor no tengo responsabilidad absoluta en este accidente*

Atentamente,

  
 Jonny Arriaga Ocaña  
 Instructor de Aneta



Revisión:	Responsable:	Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO**  
**PR. ES. 05**

Pág. 7 de 9

**ANEXO DOS**  
**MEMORANDUM**

ME. ES. 02



MEMORANDUM INTERNO

ESC.GY-028/06

PARA: SR. JUAN CARLOS CELLERI VELÁZQUEZ  
 GERENTE DE ANETA GUAYAQUIL

DE: AB. MAGNO CHOEZ  
 DIRECTOR DE ESCUELA

FECHA: 17 DE ENERO 2005


ASUNTO: DEDUCIBLE DEL VEHÍCULO G-141 / PLACAS: POH-086

*Para los fines pertinentes informo a usted lo siguiente:*

*De acuerdo al informe del instructor de Escuela señor Jonny Arriaga Ocaña, del 15 de Enero del año 2006, siendo aproximadamente las 18h:20, en circunstancias que el auto Peugeot 206, de placas: POH-086, Unidad G-141, de propiedad de ANETA, en el momento que se encontraba impartiendo sus clases de práctica a la alumna, señorita Ruth Vera Méndez que se encontraban circulando por el carril central de la Av. José Castillo Castillo (Kennedy Norte) a la altura de la Mz. 601, Villa 12, en esos momentos un vehículo que circulaba por el carril izquierdo, se cruzó a toda velocidad al carril donde se encontraba el vehículo de ANETA, y por el exceso de velocidad que llevaba no se pudo identificar las características del carro, provocando el nerviosismo y desconcentración a la alumna, lo que hizo que provocara que en lugar de frenar acelerara, por lo que tuvo que realizar una mala maniobra, dirigiendo el vehículo G-141, hacia un vehículo Hyundai Santa Fe que estaba estacionado, y de esa manera evitar un choque frontal con dicho vehículo, por tal motivo se produjo el rozamientos entre ambas carros.*

*El causante de dicho accidente como se explica arriba, se dio a la fuga.*

Atentamente,

  
 Ab. Magno Choez Cajape  
 Director de Escuela  
 ANETA GUAYAQUIL




BIBLIOTECA  
 CAMPUS  
 PEÑAS

Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO  
PR. ES. 05**

**ANEXO TRES  
ORDEN DE TRABAJO**

**OT. ES. 01**



**ORDEN DE TRABAJO # 486**

Guzayaquil, 23 de Enero del 2006

Señores,  
**TALLERES MOTOR TECH**  
 Ate. Sr. Ing. Jimmy Giler  
 Ciudad.-

Asegurado : AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR ANETA  
 Vehículo : PEUGEOT BERLINA 206/2005  
 Siniestro : 05-00100-06

Estimados señores:

Agradecemos se sirvan proceder a la reparación del vehículo de acuerdo al presupuesto presentado por ustedes, sobre la reparación del vehículo en referencia el mismo que hemos aprobado quedando de la siguiente manera:

<b>Mano de Obra</b>		
Latonería, Pintura	US\$	220.00
Repuestos	US\$	82.00
<b>1 Guardafango delantero RH</b>	<b>US\$</b>	<b>82.00</b>

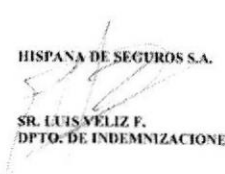
En este presupuesto NO esta incluido el IVA.

En el caso de que llegare a presentarse daños que no estén considerados en este presupuesto, le agradecemos que inmediatamente se ponga en conocimiento y en consideración de está Aseguradora mediante la elaboración de un nuevo presupuesto para dar la aceptación correspondiente.

Al momento de terminar el trabajo, rogamos obtener de nuestras oficinas, la orden de salida del vehículo que debe ser firmada por el asegurado y/o representante previo a la retirada del vehículo, documento que debe adjuntarse a su planilla para la cancelación respectiva.

La factura debe ser emitida a la orden de Hispana de Seguros S.A. y debe contener todos los requisitos de facturación que indica el Servicio de Rentas Internas.

Atentamente,




**HISPANA DE SEGUROS S.A.**  
**SR. LUIS VELIZ F.**  
**DPTO. DE INDEMNIZACIONES**

Guzayaquil  
 Oficina General de Atención al Cliente  
 Calle Pichincha, esquina  
 PSE 240000  
 tel: (05) 24000000  
 www.hispana.com.ec

Quito  
 Calle Pichincha, esquina  
 PSE 17000000  
 tel: (05) 24000000  
 www.hispana.com.ec

Positivo:  
 Calle Pichincha, esquina  
 PSE 17000000  
 tel: (05) 24000000



**BIBLIOTECA  
 CAMPUS  
 PEÑAS**

POH-086  
9-141

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA GESTIÓN DE SINIESTRO  
PR. ES. 05

Pág. 9 de 9

ANEXO CUATRO  
FOTO DEL CARRO

FO. ES. 01



Revisión:	Responsable:	Fecha:



### 3.8. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS

#### PR. ES. 06

**Elaborado por:** Lucrecia Hidalgo Aviles  
Natalia Ortíz Marínez  
Ying Ling Hung

**Fecha:** 28/dic/2006

**Aprobado por:**

**Fecha:**

#### CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 POLÍTICAS.....	2
4.0 RESPONSABILIDADES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTO.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
7.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	4

#### ANEXOS

**UNO:** Factura..... 5

**DOS:** Listado de alumno..... 6



Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS**  
**PR. ES. 06**

Pág. 2 de 6

## 1.0 PROPÓSITO

Dar una guía para que el proceso al registrar y distribuir a los alumnos sea rápido y efectivo lo cuál beneficiará tanto al personal administrativo como a los alumnos.

## 2.0 ALCANCE

Este procedimiento está dirigido al personal que interviene en este trámite como es la Asistente del Departamento de Escuela y las Secretarias de los Departamentos de Ventas y Contabilidad.

## 3.0 POLÍTICAS

PL. ES. 05: "Las Facturas recibidas por la Asistente deben tener registradas fecha y hora de recepción."

## 4.0 RESPONSABILIDADES

### 4.1 Con respecto a este procedimiento:

El Gerente General junto al Director de Escuela son los encargados de la vigencia de este proceso. Los cambios del mismo pueden ser sugeridos por el Jefe del Departamento de Ventas y el Director de Escuela. El encargado de revisar este manual es el Jefe del Departamento de Ventas cada seis meses.

### 4.2 Con respecto al proceso

La Asistente del Departamento de Escuela es la encargada de registrar a los alumnos y distribuirlos en los respectivos cursos.

La Secretaria del Departamento de Ventas es la encargada de entregar las Facturas.

La Secretaria del Departamento de Contabilidad es quien procede a archivar el documento en su departamento para control del registro contable.

El Director del Departamento de Escuela tiene responsabilidad de firmar el documento para su aprobación.



Revisión:	Responsable:	Fecha:
		PEÑAS

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS**  
PR. ES. 06

Pág. 3 de 6

**5.0 PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1- Entregar las Facturas canceladas]     1 --&gt; 2[2- Recibir las Facturas]     2 --&gt; 3[3- Revisar las solicitudes]     3 --&gt; 4[4- Verificar el pago]     4 --&gt; 5[5- Registrar los datos]     5 --&gt; 6[6- Elaborar los listados de los alumnos y los distribuye]     6 --&gt; 7[7- Solicitar la firma del Director]     7 --&gt; 8[8- Firmar el documento]     8 --&gt; 9[9- Enviar las copias del listado y Facturas]     9 --&gt; 10[10- Recibir las copias del listado y Facturas]     10 --&gt; Fin([Fin])           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- La Secretaria del Departamento de Ventas entrega a la Asistente del Departamento de Escuela las Facturas canceladas por los alumnos.</li> <li>2- La Asistente del Departamento de Escuela recibe las Facturas (vea anexo uno).</li> <li>3- La Asistente procede a revisar en el sistema las solicitudes de los alumnos.</li> <li>4- La Asistente verifica el pago con el número de Factura.</li> <li>5- La Asistente procede a registrar todos los datos del estudiante en el sistema.</li> <li>6- La Asistente de Escuela elabora los listados de los alumnos (vea anexo dos) y los distribuye en los respectivos cursos según los horarios solicitados.</li> <li>7- La Asistente solicita la firma del Director de Escuela una vez terminado los listados.</li> <li>8- El Director de Escuela firma el documento para su aprobación.</li> <li>9- La Asistente de Escuela envía a la Secretaria del Departamento de Contabilidad copias del listado de alumnos y Facturas.</li> <li>10- La Secretaria del Departamento de Contabilidad recibe las copias del listado de alumnos y Facturas para control del registro contable de la institución.</li> </ol> <p>Fin del Procedimiento.</p>	
<b>Revisión:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Fecha:</b>



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS**  
**PR. ES. 06**

Pág. 4 de 6

**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

La Asistente del Departamento de Escuela es responsable de la distribución del documento cada vez que se modifique.

Los Departamentos de Ventas y Contabilidad reciben las copias.

El documento original se archiva en el lex único para procedimiento en el Departamento de Escuela.

**7.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este procedimiento se utiliza los siguientes documentos:

- ❖ Factura ( Ver anexo uno ).
- ❖ Listado de alumnos (Ver anexo dos).




Revisión:	Responsable:	Fecha:

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS**  
**PR. ES. 06**

**ANEXO UNO**  
**FACTURA**

**FA. ES. 01**



**AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR**  
**A.N.E.T.A.**  
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCION N° 155

MATRIZ: Av. Eloy Alfaro N28 16 y Berlin - Apartado 17210087  
 Telfs. 2-229-026 2-562-2547 Fax: 023 2-562-108 QUITO - ECUADOR

SUCURSAL GUAYAQUIL: Av. Kennedy 401 y Calle F - Telf. (04) 2600037  
 GUAYAS ECUADOR

R.U.C. 1790349578001 AUTORIZACION S.R.L.: 1103498086


Señores: SANCHEVAL PISUAÑA DANIELA JUANA  
 Dirección: COLA PERROVARIA AV. ITA # 202 Y  
 Telefono: 042600000  
 R.U.C./C.I.: 0024978063

Fecha Emisión: 13/10/2006 Fecha Vencimiento: 13/10/2006  
**FACTURA SERIE 002-001 N° 060870**

Contribuyente especial: Resol. N° 155/ no sujeto a retención del IVA. Entidad sin fines de lucro/ no sujeto a retención del impuesto a la renta.

CODIGO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
CURPRA	1	CURSO DE CONDUCCION	127.00	127.00
PERAPR	1	PERMISO DE APRENDIZAJE MANUALES CONDUCCION ANETA PEUG TEST CONDUCCION ANETA PEUG TURNO PSICOSENSOMETRICO 4 / 7 / 00 CURSO: 10-12-06 INICIA 12/10/2006 FINALIZA 01/11/2006 H. TED: 10:00 - 11:00 - 4UL9 03 H. PRE: 09:00 - 10:00 - VEHICULO No: 6248 CYMSSAPOR, COUNTER 1 E 80570/CUPON 12568 PULZERA ANETA D. SECTO POP. BOL	11.00	11.00
Recibi Conforme <span style="margin-left: 100px;">Firma Autorizada</span>			DESCUENTO:	0.00
			12%	VALOR NETO:
				142.00
				IVA:
				16.44
				<b>TOTAL A PAGAR:</b>
				<b>158.44</b>

LUNA VALENCIA CECILIA MAGDALENA, LITHOCOLOR FAROSE WCC: 1704260916001, AUT-21286 - Cel.: 099 247434  
 Impreso DEL 05/10/01 AL 08/03/06, Fecha de Impresión: FEBRERO 2006 - VALIDA HASTA: FEBRERO 2007



**Revisión:**

**Responsable:**

**Fecha:**



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y DISTRIBUIR A LOS ALUMNOS**  
PR. ES. 06

Pág. 6 de 6

**ANEXO DOS**  
**LISTADO DE ALUMNOS**

LI. ES. 01

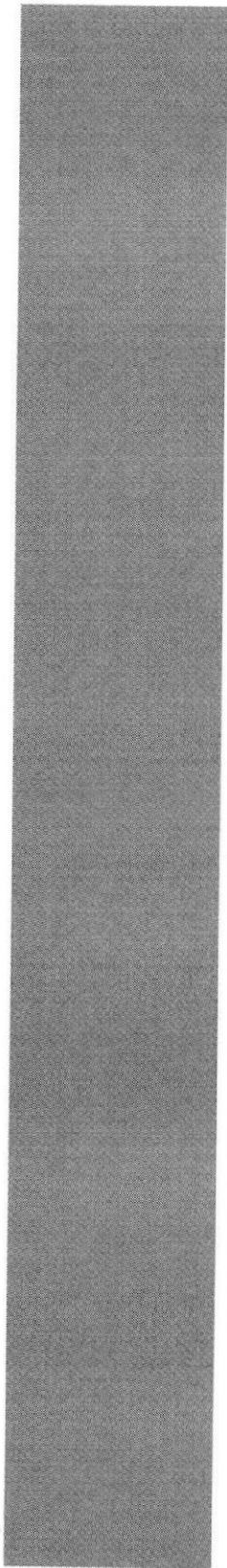
AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR																					
CURSO 01-2006 CURSO DE FINES DE SEMANA																					
AGENCIA KENNEDY-CENTRAL																					
DEL 05 DE ENERO AL 25 DE ENERO DEL 2006																					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	ARCHIVOS				DATOS				LEYES Y REGLA				PRACTICA				TALLERES			
		ACT	PSIC	PT	DOC	CON	CEDULA	FACT	PERM	TITULO	Asis	Exam	Sup	2 Sup	Asis	Exam	Sup	2 Sup	Mac	Psico	Paux
1	ALVAREZ CAJAMARCA ROSARIO	A					091917874-6	47837	78091	000584B	10	19			15	17			5	A	A
2	ALVAREZ REINOSO VICTOR HUGO	A					091778939-0	44509	75623	000400B	10	16			15	18			5	A	A
3	ATIENCIA MONTERO JOHNNY	A					091645666-9	48547	78056	000568B	10	19			13	20			5	A	A
4	ANTON MORAN JOSE MANUEL	A					092490384-2	47785	78071	001532B	10	19			15	18			5	A	A
5	ARBOLEDA AREVALO TITO FELIPE	A					092465742-2	47707	75824	001121B	10	20			15	18			5	A	A
6	ARGUELLO ARREAGA MARTHA	A					090113749-9	47932	75971	000596B	10	18			15	16			5	A	A
7	ARGUELLO SUAREZ ELSA MARIELA	A					092135421-3	47833	78087	000596B	10	16			15	17			5	A	A
8	ARIAS MARIN GIOVANNY ISMAEL	A					091950106-4	47650	76076	000597B	10	19			15	19			5	A	A
9	BADARACO BENNETT IVON PAMELA	A					091433568-2	47681	75495	000397B	10	19			15	16			5	A	A
10	BECCERRA MAL DONADO MARJORIE	A					070356843-5	46599	76065												
11	BAJANA OLIVERA RONALD JACINTO	A					092218495-7	47803	76078	000569B	10	20			15	19			5	A	A
12	BAÑO ALDÁZ EDISON ESTUARDO	A					092231695-1	47694	76091	000800B	10	19			15	19			5	A	A
13	BAÑO ALDÁZ LIANA JENNIFER	A					120579231-3	47706	75904	000601B	10	18			13	20			5	A	A
14	BARBERAN AGUILAR DIANA FABIOLA	A					091758693-5	47784	76077	000368B	10	19			15	20			5	A	A
15	BARRERA MONTESDEOCA CARLOS	A					092230361-3	47746	76095	000566B	10	17			15	19			5	A	A
16	BLACIO LEON MARIA FERNANDA	A					092238263-6	47875	76102	000602B	10	19			15	20			5	A	A
17	BRAVO VARGAS MAXIMA ORLANDA	A					091875039-9	47736	75496		10	19			15	16			5	A	A
18	BRIONES CHELE GREGORIA CECILIA	A					091835640-9	47836	76092	000603B	10	18			15	19			5	A	A
19	BUENAVENTURA RONQUILLO JULITZA	A					091788235-9	47747	75614	000604B	10	20			15	19			5	A	A
20	CABRERA MACIAS JESSICA ANTONIA	A					091909500-3	47741	76063	000605B	10	19			15	18			5	A	A
21	CAMACHO GOMEZ IGNACIO SEGUNDO	A					190048709-9	47885	75611	000606B	10	19			15	18			5	A	A
22	CASARIEGO GUEVARA HOLGER						092479052-3	46239	F		0	0			F	F			5	A	F
23	CHOEZ ARAUJO FELIX WASHINGTON	A					092040891-1	47776	76092		10	20			15	18			5	A	A
24	CHOEZ AROCA RICARDO JESUS	A					091463480-3	47780	76074	001531B	10	16			15	17			5	A	A
25	CHOEZ JALCA NICOLAS AUGUSTO	A					131048645-9	47757	76067		10	20			15	19			5	A	A
26	CONDROY BERMEO JIMMY JAVIER	A					120439348-4	47829	76054	003206B	10	20			15	19			5	A	A
27	CONTRERAS MORALES ALONSO	A					120425995-7	47864	76009	000607B	10	19			15	19			5	A	A
28	DE LA ROSA GONZALEZ JULIO	A					091333991-7	47848	76094	001537B	10	19			15	20			5	A	A
29	ELIZALDE RUIZ ANA BELEN	A					092007339-2	47753	76073	000401B	10	18			15	19			5	A	A



Revisión:

Responsable:

Fecha:



## CAPÍTULO 4 MANUAL DEL USUARIO

## 4. MANUAL DEL USUARIO

### 4.1. INTRODUCCIÓN

La elaboración de este manual tiene como propósito, servir de ayuda y guía para que el usuario conozca paso a paso mediante la página web de “La Asistente Académica del Departamento de Escuela”, cómo está conformada la empresa, los servicios que ésta brinda y las funciones que debe realizar la Asistente Académica para desempeñarse de forma eficiente dentro de la institución para la cual labora.

### 4.2. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este manual está dirigido al personal que labora en el Departamento de Escuela en especial a la Asistente Académica.

### 4.3. LO QUE DEBE CONOCER

Las personas que van hacer uso de este manual tienen que tener conocimientos básicos en:

- ✧ Windows XP.
- ✧ Internet Explorer.

Para visualizar la página web de la Asistente Académica debe considerar los siguientes requerimientos:

- ✧ Un computador con unidad de CD-ROM.
- ✧ Resolución de pantalla de 1024\*768.
- ✧ Sistema de Windows XP Profesional.
- ✧ Tener instalado en el computador el programa Macromedia Dreamweaver MX2004 y Flash 8 con sus respectivos complementos.
- ✧ Internet Explorer.



### 4.4. CONVENCIONES GENERALES

En esta sesión se mostrarán las diferentes convenciones creadas para navegar dentro de la página web:

#### 4.4.1. Convenciones de botones

Botones de Comando	Descripción
	Al dar clic en este botón, se presentará la página de Bienvenida de la Asistente Académica del Departamento de Escuela de ANETA.

Tabla 4.1 Convenciones de Botones

La Organización	Al ubicarse sobre este botón, se presentará un menú desplegable que está conformado por los botones: Quiénes somos, Reseña Histórica y Servicios.
Quiénes somos	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta Quiénes somos, Misión, Visión, Objetivos y Valores que tiene la empresa.
Reseña histórica	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta la historia de la empresa.
Servicios	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta todos los servicios que ofrece la empresa.
Estructura Organizacional	Al dar clic en este botón, se presentará el aspecto legal de la empresa y a la vez encontrará un enlace que lo llevará al organigrama de la misma.
Asistente Académica	Al ubicarse sobre este botón, se presentará un menú desplegable que está conformado por los botones: Características y Competencias, Descripción del Puesto, Manejo de la Documentación y Archivo; y Relaciones Interdepartamentales que cumple la Asistente Académica.
Características y Competencias	Al dar clic en este botón, se presentará las características y las competencias que debe tener la Asistente Académica.
Descripción del Puesto	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que muestra las generalidades y el organigrama de puestos de la Asistente Académica y a la vez encontrará un enlace a la página de las funciones de la misma.
Manejo de la Documentación y Archivo	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que muestra la forma de manejar las documentaciones y el sistema de archivo que utiliza la Asistente Académica
Relaciones Interdepartamentales	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta las relaciones que existe entre el Departamento de Escuela y demás Departamentos.
Trámites Administrativos	Al ubicarse sobre este botón, se presentará un menú desplegable que está conformado por los botones: Introducción, Simbología, Codificación y Procedimientos.
Introducción	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página Introducción de los trámites administrativos.
Simbología	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta todos los símbolos que se utilizan en el Diagrama de Flujo.

Tabla 4.2 Convenciones de Botones


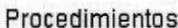

	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta los códigos de los procedimientos administrativos.
	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta la lista de los procedimientos.
	Al dar clic en este botón, lo llevará a la página que presenta como navegar en el sitio web.

Tabla 4.3 Convenciones de Botones

#### 4.4.2. Convenciones del ícono



Íconos	Descripción
	Al dar clic en este ícono, lo llevará a la página de Bienvenida.
	Al dar doble clic en este ícono, le permite acceder a la Página Web.

Tabla 4.4 Convenciones del Ícono

#### 4.4.3. Convenciones del uso del mouse



Término	Descripción
Dar "Clic"	Presionar una sola vez el botón izquierdo del Mouse.
Dar "Doble Clic"	Presionar dos veces el botón izquierdo del Mouse.
	Sirve para apuntar un objeto en la pantalla.
	Si la forma del puntero se cambia por la de una mano, el elemento es un vínculo; un vínculo puede ser una fotografía o texto (por lo general, subrayado).

Tabla 4.5 Convenciones del Uso del Mouse

#### 4.4.4. Convenciones de navegación



Botones de Comando	Descripción
	Al presionar este botón, lo llevará a la siguiente página.
	Al presionar este botón, lo llevará a la página anterior.

Tabla 4.6 Convenciones de Navegación



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PENAS

#### 4.4.5. Convenciones de hipervínculos

Vínculos	Descripción
<u><a href="#">Ir al siguiente procedimiento</a></u>	Al dar clic en este vínculo, podrá visualizar lo indicado en el texto.
<u><a href="#">(Vea anexo uno)</a></u>	Al dar clic en este vínculo, visualizará los anexos.

Tabla 4.7 Convenciones de Hipervínculos

### 4.5. INGRESO A LA PÁGINA WEB

Para ingresar a la página web de la Asistente Académica de Automóvil Club del Ecuador ANETA, tiene que seguir los siguientes pasos:

1. Inserte el CD TópicoSecretaria que acompaña a este manual en la Unidad de CD-



ROM

2. Aparece una pequeña ventana, y dentro de ella, dé doble clic en la opción “Abrir carpeta para ver archivos usar Explorador de Windows” o dé clic sobre el botón “Aceptar”



Fig. 4.1 Carpeta del CD



3. Aparece el contenido del CD.

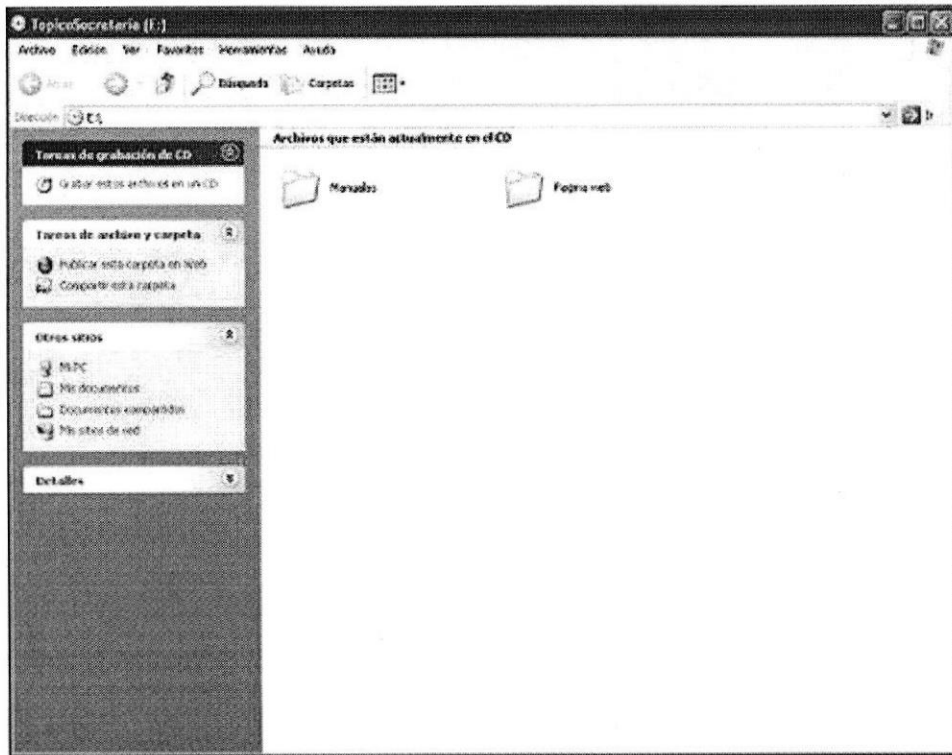


Fig. 4.2 El contenido del CD.

4. Dé doble clic sobre la carpeta “Página web”, espere unos segundos y aparecerá los archivos que contiene la carpeta.

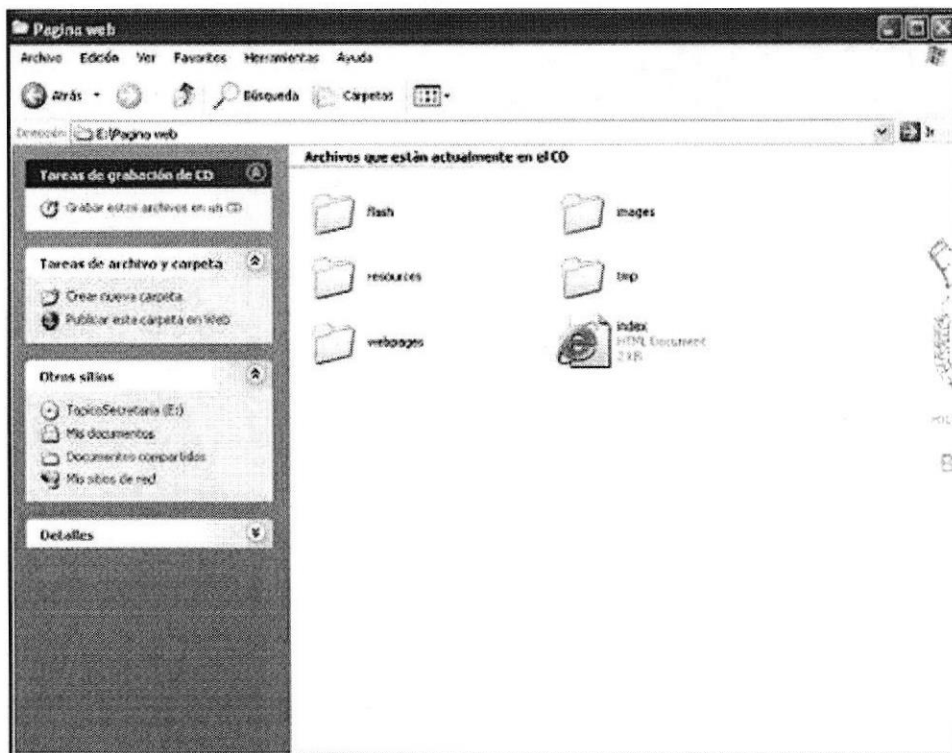



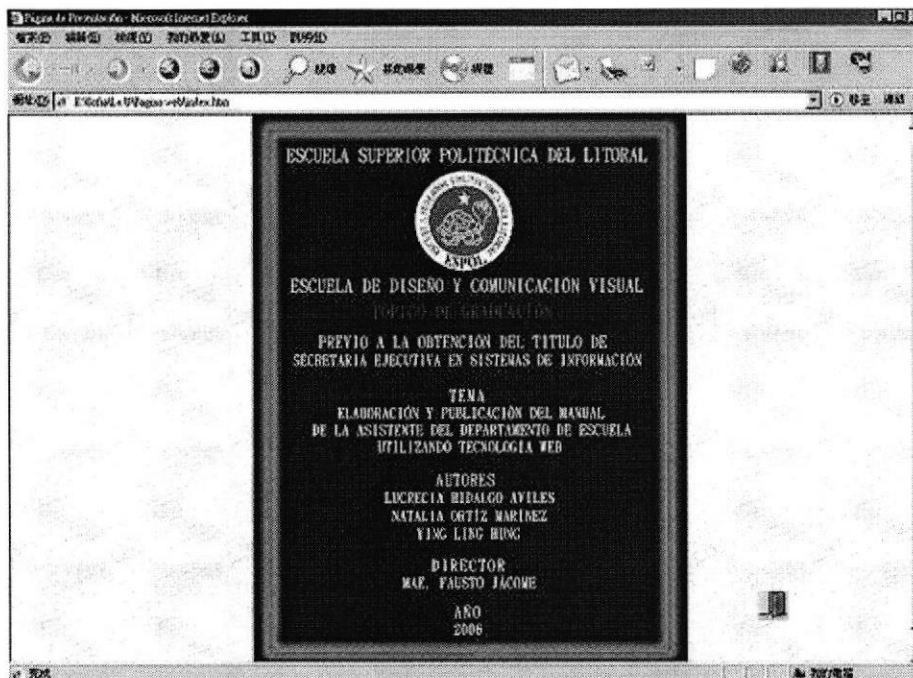
Fig. 4.3 Carpeta “Página Web”

5. Dé doble clic en el ícono Index  para ingresar a la Página Web.

## 4.6. PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Al realizar el paso anterior, se abre la Página de Presentación, tiene como objetivo mostrar lo siguiente:

- ◇ El logo y nombre de la universidad.
- ◇ Los autores del sitio web.
- ◇ Quien supervisa la tesis.
- ◇ El tema del proyecto.
- ◇ El año.




*Fig. 4.4 Página de Presentación*

## 4.7. PÁGINA DE BIENVENIDA

La página principal es la bienvenida al sitio web de la Asistente Académica de ANETA, fue creada con el objetivo de mostrar información sobre las actividades que desempeña la Asistente.

### 4.7.1. ¿Cómo acceder a la página de bienvenida?

1. Dé clic en el ícono  ubicado en la parte inferior, lado derecho de la Página de Presentación (Vea la Figura 4.4).
2. Espere unos segundos para poder visualizar el contenido de la Página de Bienvenida.

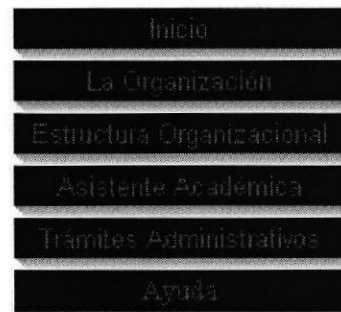




*Fig. 4.5 Página de Bienvenida*

#### 4.7.2. Menú Principal

El Menú Principal está ubicado en el lado izquierdo de la Página de Bienvenida (Vea la Figura 4.5).



*Fig. 4.6 Menú Principal*




#### 4.7.3. ¿Cómo utilizar el menú principal?


Para poder utilizar el Menú Principal, siga los siguientes pasos:

1. En ciertos casos, al colocar el puntero del mouse sobre los botones, desplegará automáticamente un submenú. Dar clic sobre cualquiera de las opciones para poder ver el contenido de la página.
2. En otros casos, dar clic directamente sobre el botón para poder ver el contenido de la página.

## 4.8. INICIO

Es la primera opción que se visualiza en el menú principal. Al dar clic en el botón , lo llevará a la página de Bienvenida (Vea la Figura 4.5).

## 4.9. LA ORGANIZACIÓN

Es la segunda opción que se visualiza en el menú principal. Al ubicar el puntero del mouse sobre el botón , aparecerá un submenú que contiene los siguientes vínculos: Quiénes somos, Reseña histórica y Servicios.

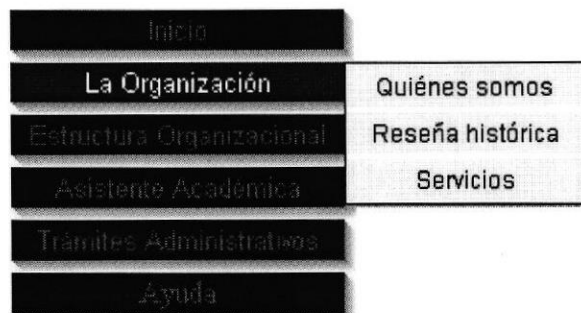


Fig. 4.7 Menú "La Organización"

### 4.9.1. ¿Cómo acceder a la página quiénes somos?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer: La misión, visión, objetivos y valores de la empresa.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción "La Organización".
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción "Quiénes somos" y se presentará la siguiente pantalla.

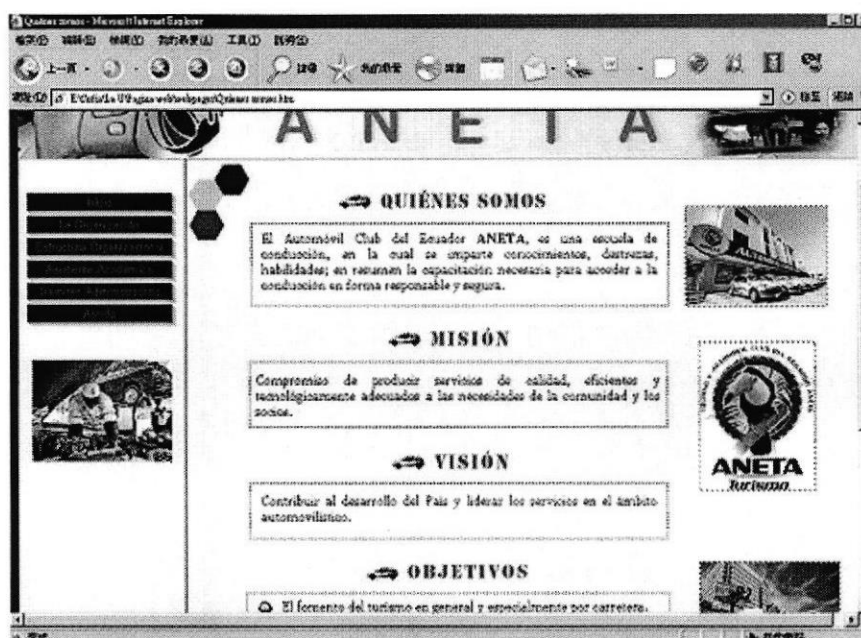


Fig. 4.8 Página "Quiénes somos"

### 4.9.2. ¿Cómo acceder a la página reseña histórica?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer la historia de la empresa, cómo está compuesta y a qué se dedica.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “La Organización”.
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Reseña histórica”, y se presentará la siguiente pantalla.

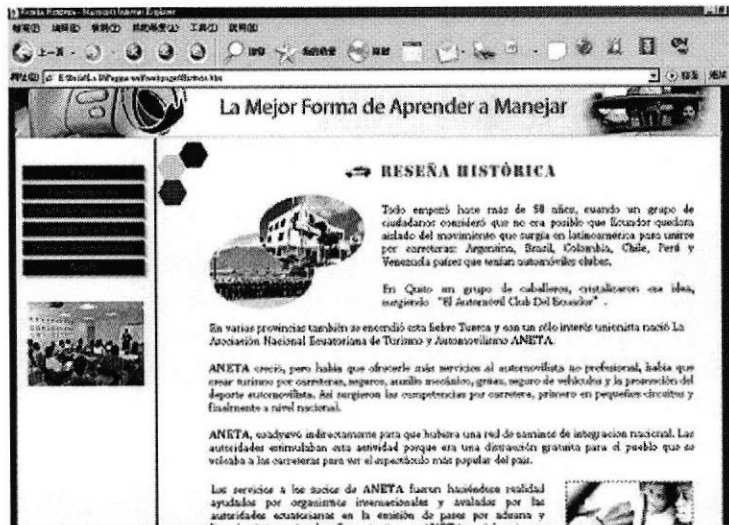


Fig. 4.9 Página “Reseña histórica”

### 4.9.3. ¿Cómo acceder a la página servicios?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer los diferentes tipos de servicios que ofrece la empresa.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “La Organización”.
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Servicios” y se presentará la siguiente pantalla.



Fig. 4.10 Página “Servicios”

## 4.10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es la tercera opción que se visualiza en el menú principal.

### 4.10.1. ¿Cómo acceder a la página estructura organizacional?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el aspecto legal de la empresa. A su vez, dentro de ella encontrará un enlace que lo llevará al organigrama de la empresa.

1. Dé clic en la opción “Estructura Organizacional”
2. Se presentará la siguiente pantalla.



Fig. 4.11 Página “Estructura Organizacional”

### 4.10.2. ¿Cómo visualizar el organigrama de la empresa?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer cómo está estructurada la empresa a nivel jerárquico. A su vez dentro del organigrama encontrará enlaces que lo llevará a las funciones que realiza cada departamento.

1. Abra la página “Estructura Organizacional”
2. Dé clic en el enlace “Ir al Organigrama de la Empresa-Sucursal Guayaquil” que se encuentra en la parte inferior de la página. (Vea la Figura 4.11)
3. Se presentará la siguiente pantalla.



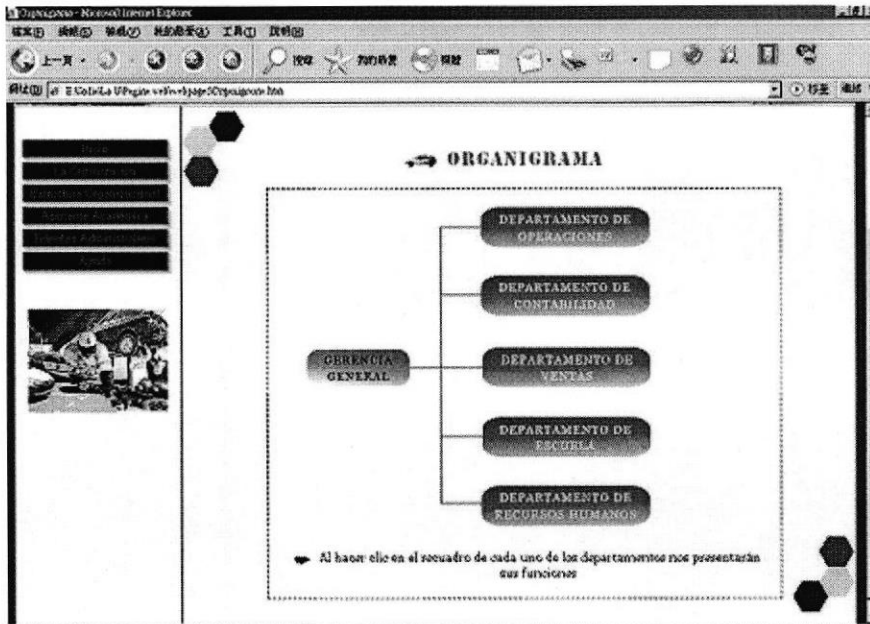
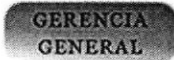


Fig. 4.12 Página “Organigrama”

### 4.10.3. ¿Cómo visualizar las funciones departamentales?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer las funciones que ejerce cada departamento.

1. Abra la página de Organigrama.
2. Dé clic en cualquiera de los recuadros, por ejemplo: de Gerencia General



3. Se presentará la siguiente pantalla.

Fig. 4.13 Página “Funciones de Gerencia General”

**Nota:**

Para visualizar las funciones de los demás departamentos, ejecute los pasos descritos anteriormente.

## 4.11. ASISTENTE ACADÉMICA

Es la cuarta opción que se visualiza en el menú principal. Al ubicar el puntero del mouse sobre el botón **Asistente Académica**, aparecerá un submenú que contiene los siguientes vínculos: Características y Competencias, Descripción del Puesto, Manejo de la Documentación y Archivo y Relaciones Interdepartamentales.

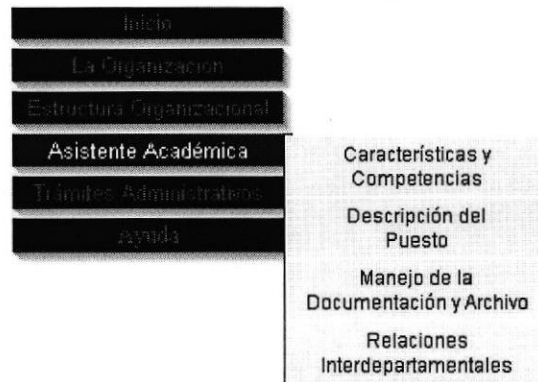


Fig. 4.14 Menú "Asistente Académica"

### 4.11.1. ¿Cómo acceder a la página características y competencias?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el perfil principal y las cualidades que debe poseer la persona indicada a desempeñar este cargo.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción "Asistente Académica".
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción "Características y Competencias" y se presentará la siguiente pantalla.

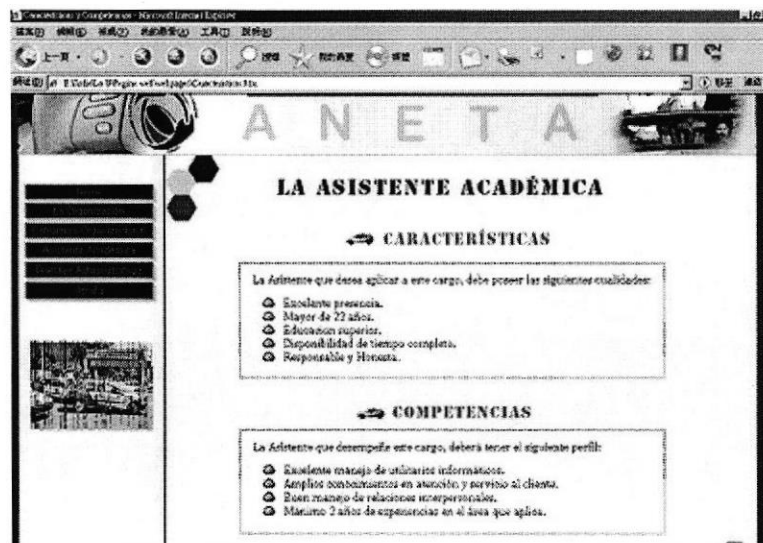


Fig. 4.15 Página "Características y Competencias"

### 4.11.2. ¿Cómo acceder a la página descripción del puesto?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer las generalidades del cargo, a quién reporta, con quién coordina y a quién supervisa. Además encontrará el organigrama de puestos que reflejará el área en la que se desempeña la Asistente Académica al cumplir con sus labores diarias. A su vez dentro del organigrama de puestos, encontrará un enlace que lo llevará a las funciones de la misma.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Asistente Académica”
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Descripción del Puesto” y se presentará la siguiente pantalla.

**LA ASISTENTE ACADÉMICA**

**GENERALIDADES**

- Cargo: Asistente Académica.
- Descripción General: Brindar una excelente atención y dar información necesaria al cliente sobre los diversos cursos y servicios que ofrece la institución.
- Departamento: Escuela.
- Reporta a: Director de Escuela.
- Coordina con: Contabilidad y Ventas.
- Supervisa a: Supervisor, Instructores y Mensajeros.

**UBICACIÓN DEL PUESTO**

La Asistente desempeña sus labores en el Departamento de Escuela tal como se muestra en el siguiente Organigrama de Puestos.

GERENCIA GENERAL	
Secretaría	1
DPTO. DE OPERACIONES	
Supervisor	1
Operadores	3
Agentes	2
DPTO. DE CONTABILIDAD	
Jefe	1

Fig. 4.16 Página “Descripción del Puesto”

### 4.11.3. ¿Cómo acceder a la página de las funciones de la asistente académica?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer las funciones que desempeña la Asistente Académica del Departamento de Escuela.

1. Abra la página “Descripción del Puesto”
  2. En el organigrama, dé clic en el recuadro “Asistente Académica”
- |                     |   |
|---------------------|---|
| Asistente Académica | 1 |
|---------------------|---|
3. Se presentará la siguiente pantalla.



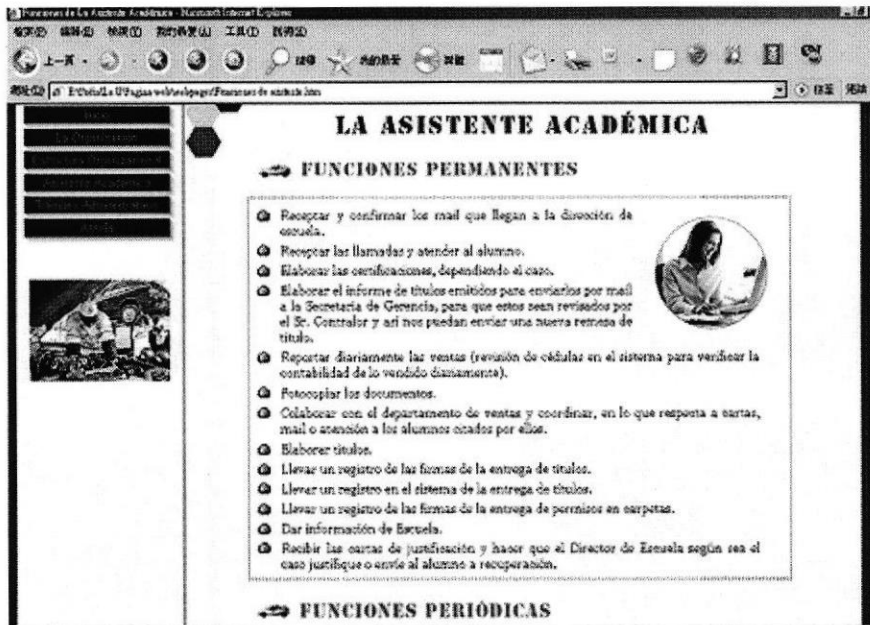


Fig. 4.17 Página “Funciones de la Asistente Académica”

#### 4.11.4. ¿Cómo acceder a la página manejo de la documentación y archivo?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el tipo de documentación y el sistema de archivo que utiliza la Asistente Académica.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Asistente Académica”
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Manejo de la Documentación y Archivo” y se presentará la siguiente pantalla.

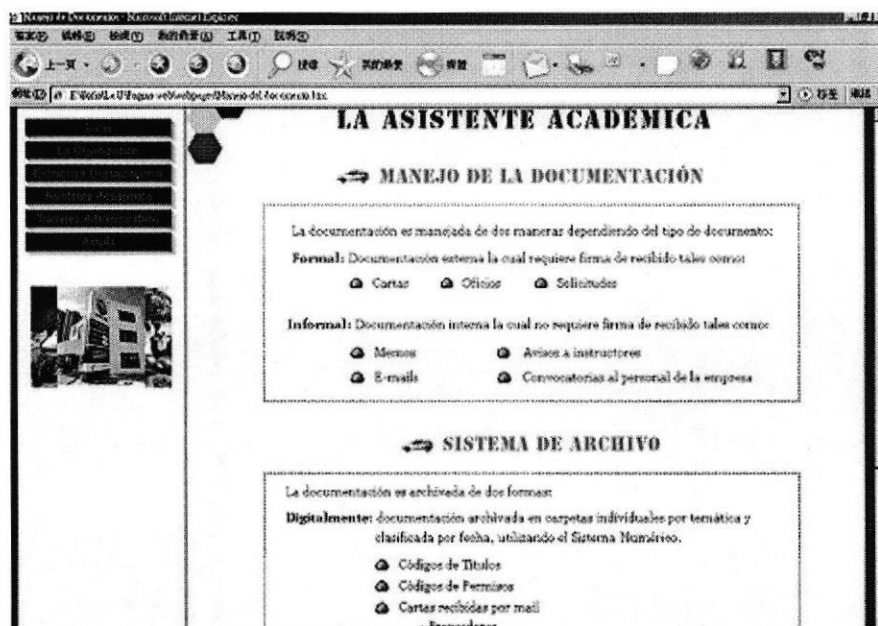


Fig. 4.18 Página “Manejo de la Documentación y Archivo”



### 4.11.5. ¿Cómo acceder a la página relaciones interdepartamentales?”

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el intercambio de documentación que sostiene la Asistente Académica del Departamento de Escuela con algunos de los departamentos que conforman la organización. La página muestra dos tablas: la primera trata sobre la documentación que recibe el departamento en que labora y la otra indica la documentación que envía a los otros departamentos y en cada tabla encontrará enlaces activos a cada trámite administrativo.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Asistente Académica”
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Relaciones Interdepartamentales” y se presentará la siguiente pantalla.

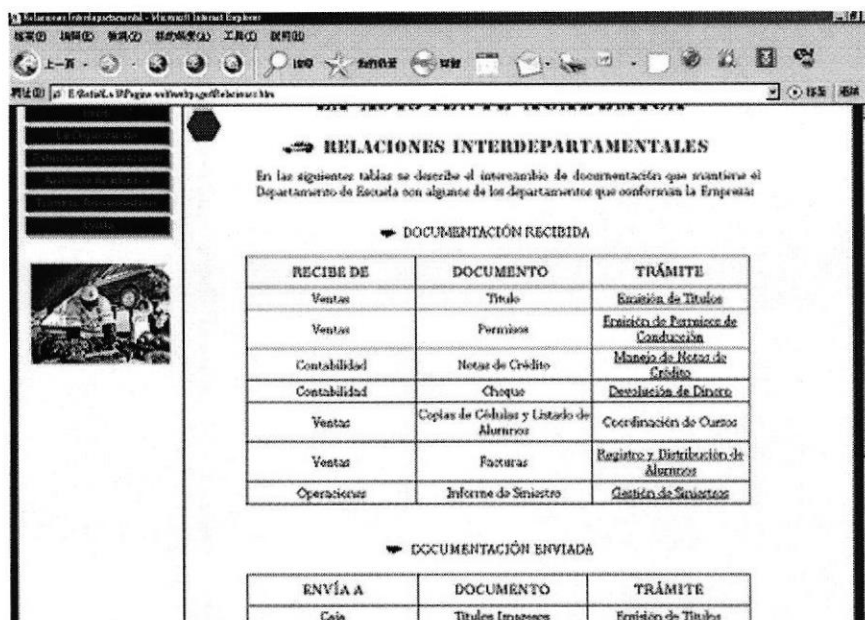


Fig. 4.19 Página “Relaciones Interdepartamentales”

## 4.12. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Es la quinta opción que se visualiza en el menú principal. Al ubicar el puntero del mouse sobre el botón **Trámites Administrativos**, aparecerá un submenú que contiene los siguientes vínculos: Introducción, Simbología, Codificación y Procedimientos.

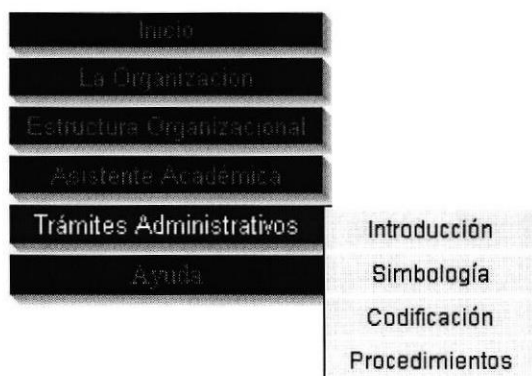


Fig. 4.20 Menú “Trámites Administrativos”

### 4.12.1. ¿Cómo acceder a la página introducción?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el motivo de la elaboración del manual de procedimiento.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Trámites Administrativos”
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Introducción” y se presentará la siguiente pantalla.

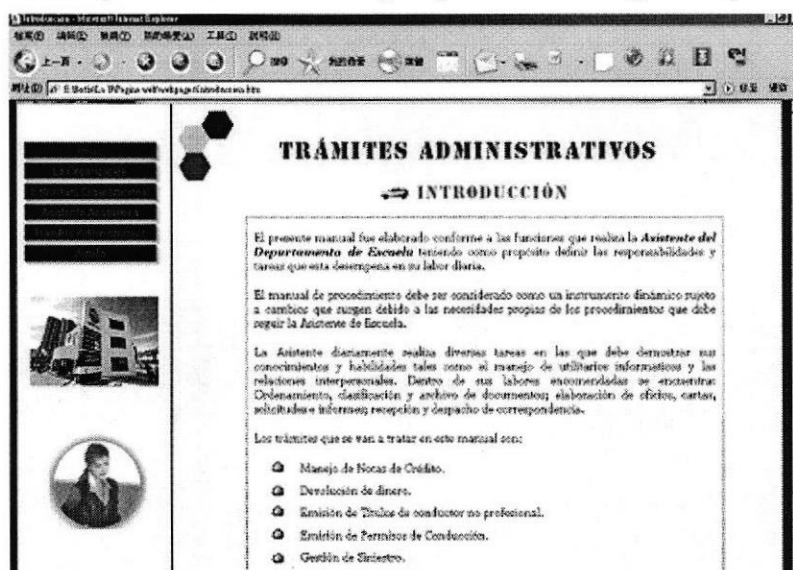


Fig. 4.21 Página “Introducción”

### 4.12.2. ¿Cómo acceder a la página simbología?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer la simbología que se utiliza en los diagramas de flujo de los procedimientos y el significado de cada una de ellos.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Trámites Administrativos”.
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Simbología” y se presentará la siguiente pantalla.

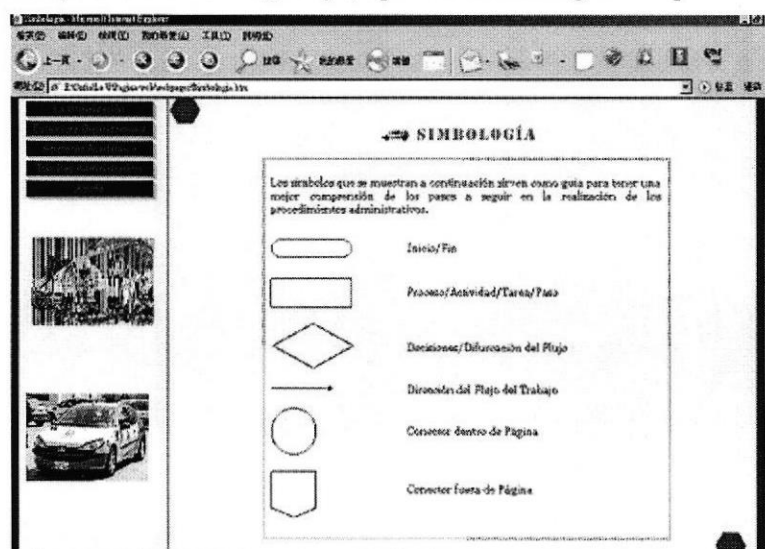


Fig. 4.22 Página “Simbología”



### 4.12.3. ¿Cómo acceder a la página codificación?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer los códigos utilizados para identificar los procedimientos.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Trámites Administrativos”.
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Codificación” y se presentará la siguiente pantalla.

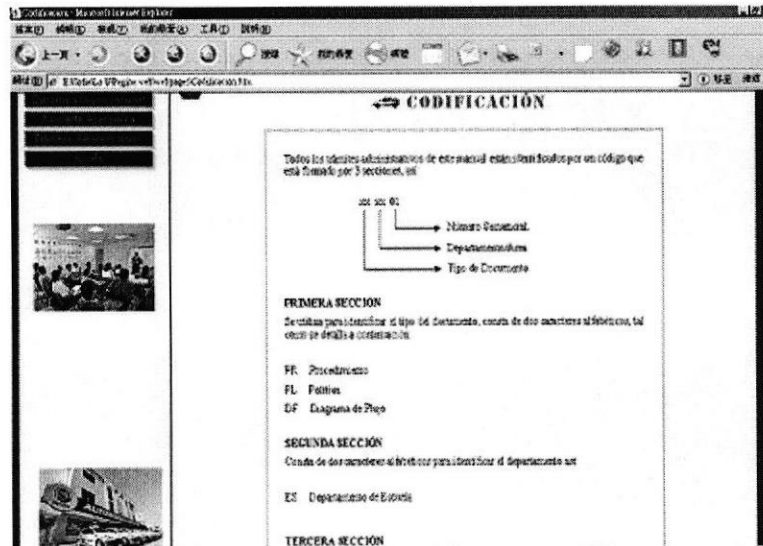


Fig. 4.23 Página “Codificación”

### 4.12.4. ¿Cómo acceder a la página procedimientos?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer los procedimientos que realiza la Asistente Académica para desempeñar sus labores administrativas.

1. Ubique el puntero del mouse sobre la opción “Trámites Administrativos”
2. Se despliega un submenú.
3. Dé clic en la opción “Procedimientos” y se presentará la siguiente pantalla.

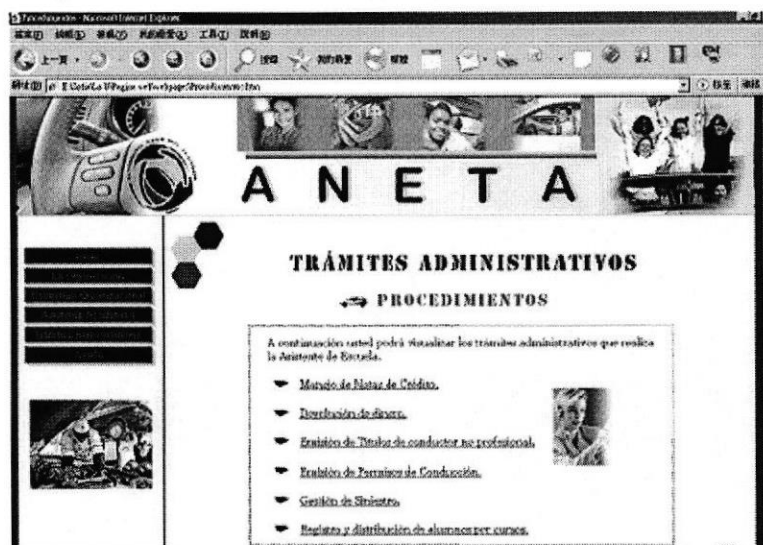


Fig. 4.24 Página “Procedimientos”

#### 4.12.5. ¿Cómo acceder a cada uno de los procedimientos?

Cada procedimiento tiene como objetivo dar a conocer: El propósito, alcance, políticas, responsabilidades, lista de distribución y los documentos aplicables. También puede visualizar el Diagrama de Flujo de los procedimientos.

Una vez que se encuentra en la página Procedimientos (sección 4.12.4), ejecute los siguientes pasos:

1. Dentro de la página, puede observar una lista de trámites administrativos.
2. Ubique el puntero del mouse sobre cualquiera de ellos y dé clic.
3. Espere unos segundos para poder visualizar su contenido.

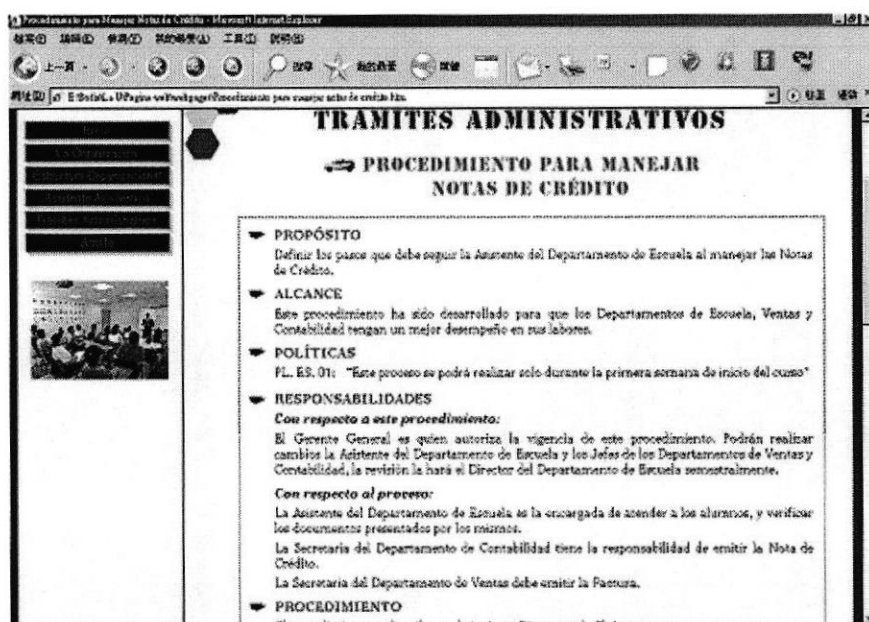


Fig. 4.25 Página "Procedimiento para Manejar Notas de Crédito"

#### 4.12.6. ¿Cómo acceder a los anexos?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer los documentos que se aplican en el procedimiento.

Para acceder y visualizar los anexos se debe seguir los siguientes pasos:

1. Dentro de la página del procedimiento seleccionado, localice la sección PROCEDIMIENTO.
2. En la Descripción del Diagrama de Flujo, busque enlaces tales como "(vea anexo #)".

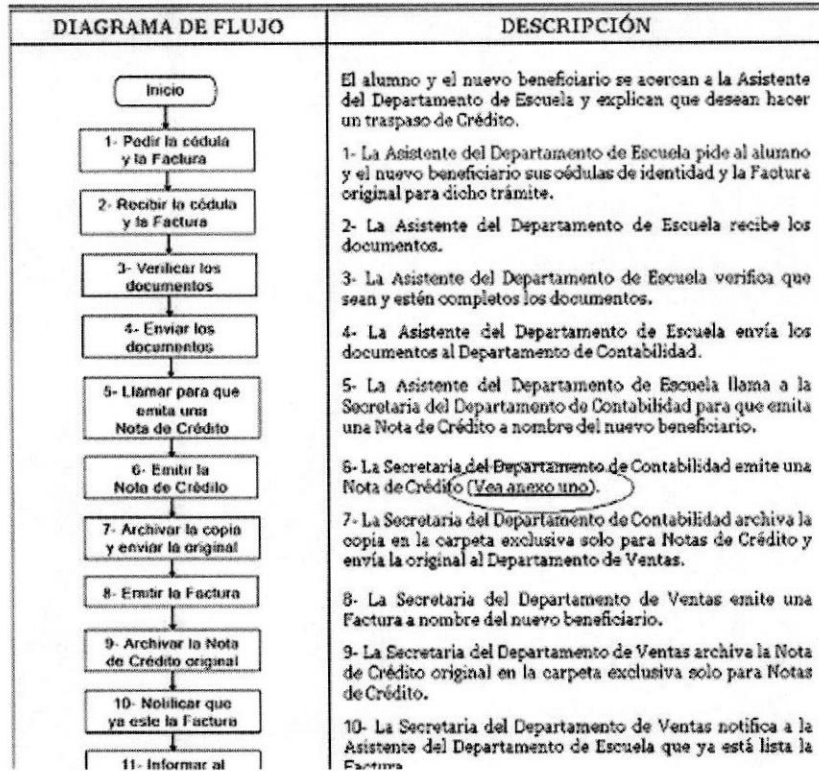


Fig. 4.26 Diagrama de Flujo

3. Dé clic en estos enlaces y lo llevará al anexo respectivo.

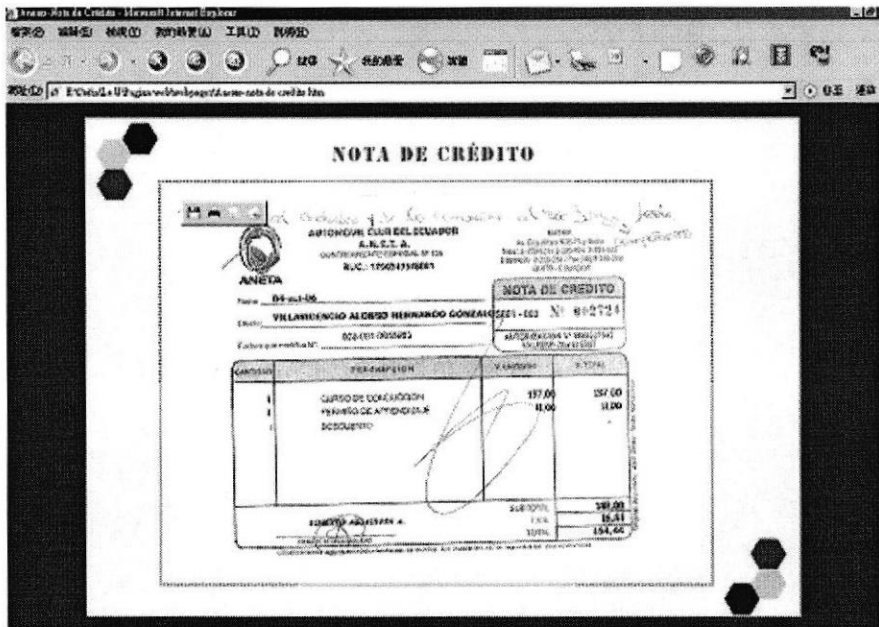


Fig. 4.27 Anexo-Nota de Crédito

También puede visualizar los anexos de la siguiente manera:

1. Dentro de la página del procedimiento seleccionado.
2. Localice en la sección “DOCUMENTOS APLICABLES”.

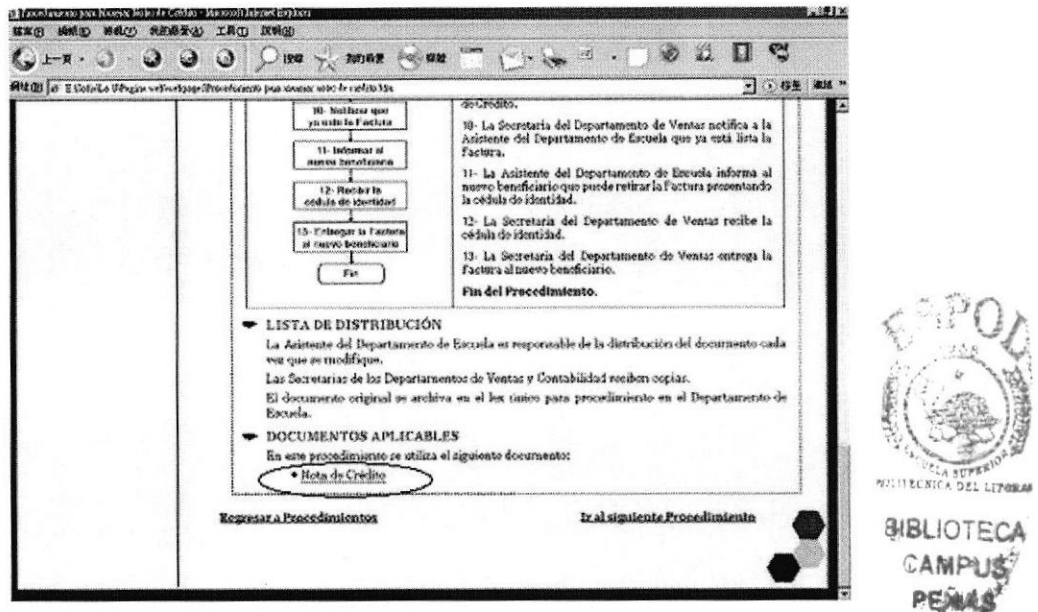


Fig. 4.28 Documentos Aplicables

3. Dé clic en el nombre de documento y lo llevará al anexo respectivo.

**Nota:**


Para visualizar los demás procedimientos y sus respectivos anexos, ejecute los pasos descritos anteriormente.

## 4.13. AYUDA

Es la sexta opción que se visualiza en el menú principal.

### 4.13.1. ¿Cómo acceder a la página ayuda?

Esta página tiene como objetivo ayudar al usuario a conocer lo que presenta el sitio web y que debe hacer para navegar en ella. Además dentro de ésta sección podrá encontrar enlaces activos para acceder a diferentes opciones: Convenciones Generales y Preguntas Frecuentes.

1. Dé clic en la opción “Ayuda”  ubicado en el menú principal.
2. Se presentará la siguiente pantalla.

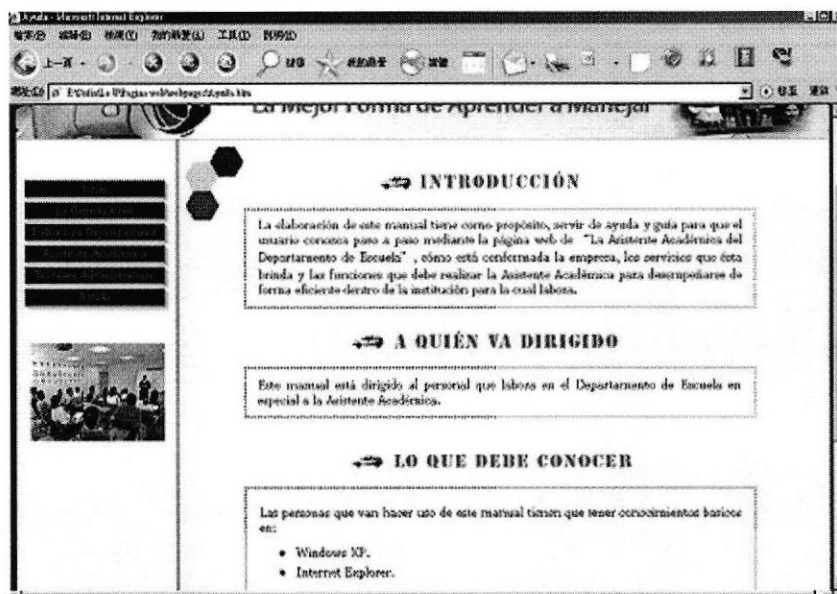


Fig. 4.29 Página "Ayuda"

#### 4.13.2. ¿Cómo visualizar las convenciones generales?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer las convenciones creadas para navegar dentro de la página web.

1. Abra la página "Ayuda"
2. Diríjase a la parte inferior de ella y encontrará los enlaces.
3. Dé clic en el enlace "Convenciones Generales" y se presentará la siguiente pantalla.

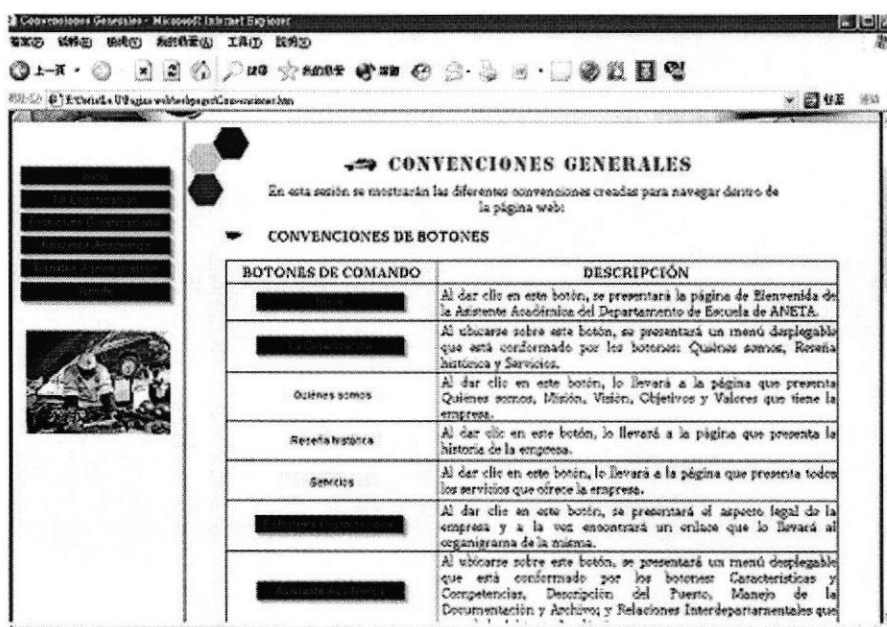


Fig. 4.30 Página "Convenciones Generales"

### 4.13.3. ¿Cómo visualizar las preguntas frecuentes?

Esta página tiene como objetivo responder las inquietudes del usuario y a la vez dar a conocer los pasos para acceder a las diferentes páginas de este sitio web.

1. Abra la página "Ayuda"
2. Diríjase a la parte inferior de ella y encontrará los enlaces.
3. Dé clic en el enlace "Preguntas Frecuentes" y se presentará la siguiente pantalla.

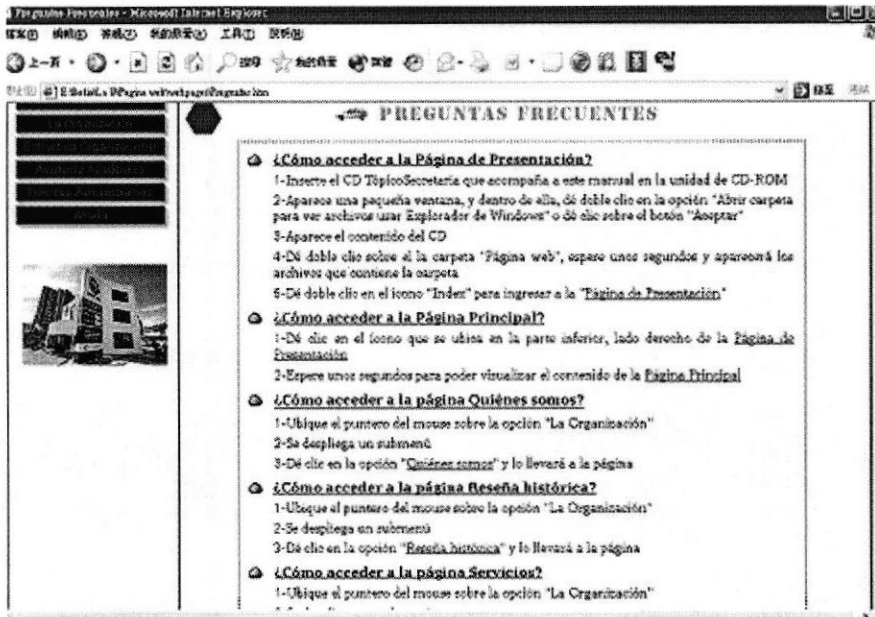


Fig. 4.31 Página "Preguntas Frecuentes"

Dentro de esta página, hallará 22 diferentes preguntas y junto con ellas sus respectivas respuestas, en las cuales encontrará enlaces activos que le llevarán a cada página que desee visitar.

