

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TÓPICO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

“ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO
PARA LA ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO TÉCNICO
UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB”

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

AUTORES:

Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

DIRECTOR

MAE. Fausto Jácome

AÑO

2006



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por iluminarnos y darnos la sabiduría necesaria, porque a través de ella hemos podido cumplir nuestros objetivos y metas deseadas tal como lo es culminar con éxito nuestros estudios y llevándonos la satisfacción de haber dado lo mejor de nosotras.



DEDICATORIA

Primero a **Dios** porque sin la ayuda de Él no hubiera podido seguir adelante en este camino que ha sido duro en mi vida.

A **mi hija** quien es la persona que más amo después del ser supremo.

A **mis padres** quienes me han apoyado en todo momento.

A todos **mis profesores** que han sabido enseñarme y aportar con sabiduría, respeto y paciencia cada una de las materias impartidas.

A **mis compañeras de tesis y amigas** que han estado siempre en las buenas y malas para aconsejarme y apoyarme en este largo trayecto.

A mi **Director de Tesis MAE. Fausto Jácome** quien me supo dirigir en este último trayecto que con su ayuda y tiempo aportó para que pueda concluir esta tesis.

Carola Pazmiño Quezada



DEDICATORIA

Esta tesis esta dedicada con amor a Dios por ser mi guía y soporte en cada obstáculo y etapa de mi vida.

A mi mamá, la Señora **Teresa Espinoza Sánchez**, por ser mi amiga y mi ejemplo a seguir.

A mi papá, el Señor **Arturo Piedra Vite**, por haberme enseñado a perseverar y luchar por mis sueños; sé que desde el cielo me bendice.

Y por último pero no menos importante, a mis hermanas María José y Ana Belén, por ser mis aliadas y haberme brindado en todo momento su apoyo incondicional.

Mishell Piedra Espinoza



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, dándole gracias por iluminarme y darme salud para seguir adelante, a mi hermanito que desde el cielo me ha guiado, a mis padres por apoyarme en los momentos más difíciles, a mis hermanas y hermanos por haberme brindado en todo momento su ayuda.

María Mestanza Zambrano



DECLARACIÓN EXPRESA

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

(Reglamentos de Exámenes y Títulos Profesionales de la ESPOL)



FIRMA DEL DIRECTOR DE TÓPICO DE GRADUACIÓN

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fausto Jácome', is written over a horizontal line. The signature is stylized with loops and a long horizontal stroke.

MAE. FAUSTO JÁCOME



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

Mishell Piedra Espinoza

MISHELL PIEDRA ESPINOZA

Carola Pazmiño Quezada

CAROLA PAZMIÑO QUEZADA

María Mestanza Zambrano

MARÍA MESTANZA ZAMBRANO



TABLA DE CONTENIDO

1.	LA ORGANIZACIÓN	1
1.1	QUIENES SOMOS	1
1.2	RESEÑA HISTORICA	1
1.3	MISIÓN	2
1.4	VISIÓN	2
1.5	VALORES	2
1.6	SERVICIOS	2
1.6.1	Unidad de Servicios Profesionales.....	3
1.6.2	Unidad de Sistemas y Desarrollo.....	3
1.6.3	Unidad de Mantenimiento.....	3
1.6.4	Unidad de Cableado Estructurado.....	4
1.6.5	Unidad de Educación.....	4
1.7	PRODUCTOS	4
1.8	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
1.8.1	Aspecto Legal.....	5
1.8.2	Estructura Funcional.....	5
1.8.3	Niveles Jerárquicos.....	6
2.	ASISTENTE ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO TÉCNICO	1
2.1	CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS	1
2.1.1	Características.....	1
2.1.2	Competencias.....	1
2.2	GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL PUESTO	1
2.3	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	3
2.3.1	Funciones Permanentes.....	3
2.3.2	Funciones Periódicas.....	3
2.3.3	Funciones Eventuales.....	4
2.4	MANEJO DE LA DOCUMENTACION Y EL SISTEMA DE ARCHIVO	4
2.4.1	Documentación Permanente.....	4
2.4.2	Documentación de Flujo.....	4
2.4.3	Documentación Mixta.....	4
2.5	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	5
3.	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	1
3.1	INTRODUCCIÓN	1
3.2	SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN	1
3.2.1	Simbología.....	1
3.2.2	Codificación.....	1



3.3	PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS.....	4
1.0	Propósito.....	5
2.0	Alcance.....	5
3.0	Políticas.....	5
4.0	Responsabilidades.....	5
5.0	Procedimiento.....	6
6.0	Lista de Distribución	7
7.0	Documentos Aplicables.....	7
3.4	PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA.....	10
1.0	Propósito.....	11
2.0	Alcance.....	11
3.0	Políticas.....	11
4.0	Responsabilidades.....	11
5.0	Procedimiento.....	12
6.0	Lista de Distribución	14
7.0	Documentos Aplicables.....	14
3.5	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE EXÁMENES TÉCNICOS.....	17
1.0	Propósito.....	18
2.0	Alcance.....	18
3.0	Políticas.....	18
4.0	Responsabilidades.....	18
5.0	Procedimiento	19
6.0	Lista de Distribución	20
7.0	Documentos Aplicables.....	20
3.6	PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR ANTICIPOS DE VIAJE.....	22
1.0	Propósito.....	22
2.0	Alcance.....	23
3.0	Políticas.....	23
4.0	Responsabilidades.....	23
5.0	Procedimiento.....	24
6.0	Lista de Distribución	25
7.0	Documentos Aplicables.....	25
3.7	PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR SOLICITUD DE VIAJE.....	27



1.0	Propósito.....	28
2.0	Alcance.....	28
3.0	Políticas.....	28
4.0	Responsabilidades.....	28
5.0	Procedimiento.....	29
6.0	Lista de Distribución	30
7.0	Documentos Aplicables.....	30
3.8	PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO.....	32
1.0	Propósito.....	33
2.0	Alcance.....	33
3.0	Políticas.....	33
4.0	Responsabilidades.....	33
5.0	Procedimiento.....	33
6.0	Lista de Distribución	35
7.0	Documentos Aplicables.....	35
4.	MANUAL DE USUARIO.....	1
4.1	INTRODUCCIÓN.....	1
4.2	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	1
4.2.1	Lo que debo conocer.....	1
4.3	CONVENCIONES GENERALES.....	1
4.3.1	Íconos.....	1
4.3.2	Convenciones del Uso del Mouse.....	2
4.3.3	Convenciones de Navegación.....	2
4.4	INGRESO A LA PÁGINA WEB	2
4.5	PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA.....	4
4.6	PÁGINA DE BIENVENIDA.....	4
4.6.1	¿Cómo acceder a la Página Bienvenida?.....	4
4.7	MENÚ PRINCIPAL.....	5
4.7.1	¿Cómo utilizar el Menú Principal?.....	5
4.8	OPCIÓN ¿QUIÉNES SOMOS? DEL MENÚ PRINCIPAL.....	6
4.8.1	¿Cómo acceder a la página Reseña Histórica?.....	6
4.8.2	¿Cómo acceder a la página Misión-Visión-Valores?.....	7
4.8.3	¿Cómo acceder a la página Nuestros Servicios?.....	8
4.8.4	¿Cómo acceder a la página Nuestros Productos?.....	9
4.9	OPCIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MENÚ PRINCIPAL	9
4.9.1	¿Cómo acceder a la página de Aspecto Legal?.....	9
4.9.2	¿Cómo acceder a la página de Niveles Jerárquicos?.....	10
4.9.2.1.	¿Cómo acceder a las Funciones por Departamento en la página de Niveles Jerárquicos?.....	11
4.9.3	¿Cómo acceder a la página de Estructura Funcional?.....	11

4.10	OPCIÓN ASISTENTE ADMINISTRATIVA DEL MENÚ PRINCIPAL	12
4.10.1	¿Cómo acceder a la página de Características y Competencias de la Asistente Administrativa del Departamento Técnico?.....	12
4.10.2	¿Cómo acceder a la página de Generalidades del Cargo?.....	13
4.10.2.1.	¿Cómo acceder al perfil de la Asistente Administrativa en la página De Generalidades del Cargo?.....	14
4.10.3.	¿Cómo acceder a la página de Funciones?.....	14
4.11	OPCIÓN DOCUMENTACIÓN DEL MENÚ PRINCIPAL	15
4.11.1	¿Cómo acceder a la página de Relaciones Indepartamentales?.....	15
4.11.1.1.	¿Cómo acceder a la descripción del los Trámites desde la página de Relaciones Indepartamentales?.....	16
4.11.2	¿Cómo acceder a la página de Sistema de Archivo?.....	16
4.12	OPCIÓN PROCEDIMIENTOS DEL MENÚ PRINCIPAL	17
4.12.1	¿Cómo acceder a la página de Trámites Administrativos?.....	17
4.12.1.1.	¿Cómo acceder a cada Trámite desde la página de Trámites Administrativos?.....	18
4.12.2.	¿Cómo acceder a la página de Procedimientos para Trámite de Factura?.....	18
4.12.2.1.	¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para Trámite de Facturas?.....	19
4.12.3.	¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para la Anulación de Factura?.....	20
4.12.3.1.	¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para la Anulación de Facturas?.....	20
4.12.4.	¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos?.....	21
4.12.4.1.	¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos?.....	22
4.12.5.	¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje?.....	23
4.12.5.1.	¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje?.....	23
4.12.6.	¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje?.....	24
4.12.6.1.	¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje?.....	25
4.12.7.	¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para Procesar Cuentas de Gasto?.....	26
4.12.7.1.	¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos?.....	26
4.13	OPCIÓN AYUDA	27
4.13.1	¿Cómo acceder a la página Ayuda?.....	28
4.13.2.	¿Cómo acceder a la página Preguntas Frecuentes?.....	28





CONTENIDO DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

Figura 1.1 Organigrama de la Empresa.....	6
---	---

CAPÍTULO 2

Figura 2.1 Ubicación del puesto de la Asistente Administrativa.....	2
---	---

CAPÍTULO 4

Figura 4.1 Ventana para visualizar unidad extraíble CD-ROM.....	2
Figura 4.2 Ventana dentro de la Unidad F.....	3
Figura 4.3 Ventana dentro de la Unidad F.....	3
Figura 4.4 Página de Presentación del Proyecto.....	4
Figura 4.5 Página de Bienvenida.....	5
Figura 4.6 Menú Principal.....	5
Figura 4.7 Página de Reseña Histórica.....	7
Figura 4.8 Página ¿Quiénes Somos.....	8
Figura 4.9 Página Nuestros Servicios.....	8
Figura 4.10 Página de Nuestros Productos.....	9
Figura 4.11 Página de Aspecto Legal.....	10
Figura 4.12 Página de Niveles Jerárquicos.....	11
Figura 4.13 Página de Estructura Funcional.....	12
Figura 4.14 Página de Características y Competencias.....	13
Figura 4.15 Página de Generalidades del Cargo.....	14
Figura 4.16 Página de Funciones.....	15
Figura 4.17 Página de Relaciones Indepartamentales.....	16
Figura 4.18 Página de Manejo de la Documentación y Sistema de Archivo.....	17
Figura 4.19 Página de Trámites Administrativos.....	18
Figura 4.20 Página de Procedimiento para Trámite de Facturas.....	19
Figura 4.21 Diagrama de Flujo Procedimiento para Trámite de Facturas.....	19
Figura 4.22 Anexo 1 Factura Proveedor.....	20
Figura 4.23 Página de Procedimiento para Anulación de Factura.....	21
Figura 4.24 Anexo 1 Factura Maint.....	21
Figura 4.25 Página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos.....	22
Figura 4.26 Anexo 1 Orden de Servicio.....	23
Figura 4.27 Página de Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje.....	24
Figura 4.28 Anexo 1 Anticipo de Viaje.....	24
Figura 4.29 Página de Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje.....	25
Figura 4.30 Anexo 1 Solicitud de Viaje.....	26
Figura 4.31 Página de Procedimiento para Procesar Cuentas de Gasto.....	27
Figura 4.32 Anexo 1 Cuentas de Gasto.....	27
Figura 4.33 Opción Ayuda.....	28
Figura 4.34 Página Ayuda.....	28
Figura 4.35 Página Preguntas Frecuentes.....	29

CONTENIDO DE TABLAS

CAPÍTULO 2

Tabla 2.1	Documentos enviados – Relación Indepartamental.....	5
Tabla 2.2	Documentos recibidos – Relación Indepartamental.....	5

CAPÍTULO 4

Tabla 4.1	Convenciones de Iconos de la Página.....	1
Tabla 4.2	Convenciones del Uso del Mouse.....	2
Tabla 4.3	Convenciones de Navegación.....	2



PRÓLOGO

La eficacia y precisión de una secretaria depende en gran parte del conocimiento que se tenga de la entidad donde se desarrolla; y específicamente del departamento en el cual desenvuelve sus labores diarias.

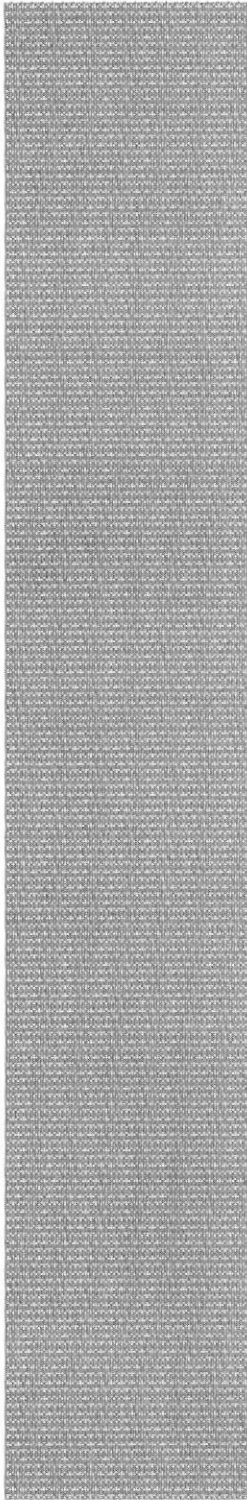
He aquí la importancia de tener claridad de la actividad de la empresa, su estructura organizacional, sus políticas, los servicios o productos que ofrece, sus clientes inclusive su competencia; para de esta manera cumplir a cabalidad y con excelencia las tareas encomendadas.

Tal es el caso de la secretaria del Departamento de Servicio Técnico que debe manejar requerimientos de compra, anulaciones de facturas, caja chica, cuentas de gasto entre otros; para que estos procedimientos se cumplan con ligereza y acertividad la asistente administrativa debe conocer los procesos y su relación con las diferentes áreas; así demostrará un trabajo ordenado y puntual.

Para todo esto es necesario que la secretaria cuente con otras habilidades, especialmente en el manejo adecuado de los utilitarios básicos como: Excel, Word Y Outlook Express

De acuerdo a lo analizado, como la organización, la descripción del cargo de la secretaria dependiendo del departamento y el conocimiento de sistemas informáticos; hemos decidido crear este manual para que sirva de guía y apoyo a la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico.





CAPÍTULO 1 LA ORGANIZACIÓN



1. LA ORGANIZACIÓN

1.1. QUIÉNES SOMOS

Maint ofrece soluciones completas que proveen a nuestros clientes de la tecnología de información estratégica que necesitan en sus organizaciones. Proporcionamos mantenimiento integral de las soluciones, incluyendo todos sus elementos como: hardware, software, sistemas y comunicaciones.

Finalmente el enfoque principal de Maint es ofrecer soluciones de negocios para nuestros clientes basadas en tecnología de punta.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

Nació en el año de 1984, siendo sus pioneros Franklin Cedillo, Allan Chootong y Pedro Coello, técnicos salientes de Microsoft que decidieron formar su propia empresa y consolidar un sueño de varios años. En diciembre de 1984 se constituyó legalmente la empresa; e inicio sus actividades como Maint Cía. Ltda. en 1985, brindando servicios técnicos de mantenimiento, instalaciones y provisión de partes.

En 1989 incursionó en el desarrollo de software con el área de consultoría, servicios de planeación, integración e implantación de soluciones en ambientes NT o UNIX en las áreas de correo electrónico, alta disponibilidad, software aplicativo, automatización y monitoreo de sistemas. También proveemos servicios de diseño de redes de comunicaciones, así como diagnóstico y monitoreo de redes locales y de área amplia.

Para ese entonces su lugar de operaciones de encontraba en el Edificio Induauto en el cuarto y sexto piso, incluyendo el mezanine. Laboraban alrededor de 35 personas, teniendo como consigna ser los mejores proveedores tecnológicos del país, se abre la sucursal de Quito en este mismo año con 10 personas y las oficinas estaban ubicadas en la Av. 6 de Diciembre y La Niña, Edificio Multicomercio decimosegundo piso.

En 1991 se desarrolló el Sistema SIIEMPRE, módulo que suple la mayoría de las necesidades requeridas por nuestros clientes, y uno de los productos más vendidos de Maint; alguna de las aplicaciones con las que cuenta este sistema están enfocadas para dar soporte a procesos administrativos complejos como los de RRHH, Contabilidad entre otros. Actualmente se encuentra mejorado y actualizado.

En 1993 nos vinculamos con Microsoft siendo el primer Partner en el Ecuador de esta marca; en 1994 nos consolidamos como Centro Autorizado de Prometric, estando en capacidad de soportar certificaciones de internos y externos para rendir exámenes a nivel mundial.

En este año la empresa cambia de casa y se traslada al condominio Frenterío vía Terminal Terrestre, debido al incremento de personal y otras necesidades. En el 2002

surge otro cambio teniendo como nueva dirección el Edificio Panamá en Manuel de Luzarraga #200 y Panamá.

Actualmente Maint está conformado por más de 100 personas, cuenta con oficinas en Guayaquil y Quito, y provee soluciones en las principales ciudades del país. Soportamos desde microcomputadores, Servidores Centrales Intel, equipos RISC Hewlett Packard, Sistemas IBM 3X, AS/400 hasta mainframes S/390, y periféricos (discos, cintas, impresoras y controladores de comunicación). Somos además proveedores de soluciones de cableado estructurado y tecnología para edificios inteligentes así como soluciones de comunicaciones LAN y WAN.

A través de socios estratégicos como Hewlett Packard, Cisco, Cabletron, Microsoft, SAP, Computer Associates, Lotus, y COGNOS estamos en capacidad de implantar soluciones soportadas por las compañías líderes en el mercado informático. Es a través de ellas que estamos en capacidad de ofrecer desde los productos de base, computadores y cableado, hasta soluciones completas que podría incluir el financiamiento total de la solución.

1.3. MISIÓN

“Entregar servicios y soluciones de calidad que integren tecnología de punta en informática y comunicaciones, con recurso humano profesional, aliados a proveedores de clase mundial, creando relación a largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y proveedores.”

1.4. VISIÓN

“Empresa de reconocido prestigio en el mercado local y regional que provee servicios y soluciones integrales en tecnología de punta en informática y comunicaciones con estándares de alto nivel de calidad en el mercado latinoamericano.”

1.5. VALORES

Lo más importante para nuestra empresa son los valores humanos que tiene cada una de las personas que las conforman de los cuales podemos nombrar:

- Servicio al cliente sobre todas las cosas.
- Honestidad, Integridad y Respeto.
- Crecer con el cliente.
- Trabajar en equipo.



1.6. SERVICIOS

Maint Cía. Ltda. al ser una empresa que brinda soluciones tecnológicas globales utiliza tecnología de alta calidad en varias ramas.

1.6.1. Unidad de Servicios Profesionales

A través de nuestros Servicios Profesionales, proveemos a su empresa: apoyo en el diseño, la ingeniería, los componentes más adecuados, su instalación, el adiestramiento del personal y la implementación de proceso y prácticas operativas, garantizando soluciones de integración que van acordes con la evolución y complejidad de los negocios en el área tecnológica.

1.6.2. Unidad de Sistemas y Desarrollo

Las necesidades particulares de cada compañía invocan esquemas de desarrollo de aplicaciones. Esta unidad resuelve problemas tales como tiempos de desarrollo, herramientas, plataformas, recursos y costos, así como fases de proyectos y planificación.

Los servicios de soporte, instalación y sintonización en Bases de Datos SQL más populares como SQL Server y ORACLE son también cubiertos.

Uno de los productos que ofrecemos y que mayor acogida ha tenido en el mercado es el sistema SIIEMPRE que esta conformado por los siguientes módulos:

- Administrador de Contactos y Seguridades
- Ventas y Facturación
- Inventarios
- Cuentas por Cobrar
- Cuentas por Pagar
- Compras
- Bancos
- Recursos Humanos y Rol de Pagos
- Activos Fijos
- Contabilidad General
- Punto de Ventas



1.6.3. Unidad de Mantenimiento

Un compromiso y estándar de calidad en el Servicio de Mantenimiento, que se refleja en los recursos que tenemos para cumplir con el mismo: personal técnico capacitado, sistemas de comunicación 24 horas al día, stock de repuestos y máquinas de reemplazo, taller de reparaciones, sistema de control de reporte de incidentes y el compromiso de agregar más valor al servicio.

Añadido a todo esto, el CAS (Centro Autorizado de Soporte) convenio firmado con Lexmark, Epson, LG y Hewlett Packard.

1.6.4. Unidad de Cableado Estructurado

La importancia de escoger bases sólidas para desarrollar los proyectos de automatización, obliga a tener instalaciones confiables y estructuradas, que disminuyan el impacto de fallas y que permita crecer de manera ordenada.

¿Cuándo usar?, ¿Qué usar?, ¿Cómo implementar? Los diferentes medios de transmisión en redes de área local: UTP nivel 5, Fibra óptica, cable coaxial, y equipos de diagnóstico avanzado para sistemas de cableado estructurado son temas considerados y resueltos durante el diseño e instalación de este servicio.

Sistema completo de automatización de edificios. Conservación y Ahorro de energía, manejo de la seguridad ambiental y controles de Acceso y simplificación de la administración de edificios, son parte de los objetivos que se cubren a través de nuestra línea especializada de productos para esta área.

1.6.5. Unidad de Educación

El Centro de Entrenamiento Autorizado por Microsoft, Novell, SCO, Lotus, ofrece sus servicios de entrenamiento y capacitación para instituciones públicas y privadas en sus instalaciones de Quito y Guayaquil.

Hemos estructurado los cursos para que el estudiante obtenga el máximo conocimiento teórico y con mucho énfasis en la parte práctica, para lo cual dispone de equipos, material y metodología preparada por cada una de las distribuidoras de dichos productos; además el participante obtiene un certificado autorizado por las mismas.

1.7. PRODUCTOS

Nuestra labor de integradores de soluciones de sistemas, nos ha convertido en socios "partners" exclusivos en Ecuador de las marcas líderes a nivel mundial, llevando a nuestros clientes soluciones con valor para su negocio.

Para ello, unificamos las mejores tecnologías reconocidas mundialmente por su prestigio en: confiabilidad, innovación, costo/beneficio y liderazgo en servicio al cliente, sumada a nuestra experiencia y soporte reconocido.

Nuestros productos son:

- Servidores RISC: HP 9000
- Almacenamiento en línea: EMC
- Almacenamiento fuera de línea
- Storage Tek.



1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Maint Cía. Ltda. se encuentra es liderada por cuatro accionistas que conforman el directorio, quienes se encargan de tomar las decisiones mas relevantes para el futuro de la empresa.

1.8.1 Aspecto Legal

En cumplimiento y bajo la resolución No IG-RL-84-2168 dictada el 4 de Diciembre de 1984, por el señor Intendente de Compañías, se inscribió la escritura pública que contiene la constitución de MAINT Cía. Ltda., número 9.351 de registro mercantil y anotado bajo en número 14.703 de repertorio.

1.8.2 Estructura Funcional

La estructura de MAINT Cía. Ltda. se encuentra definida por la Gerencia General y sus tres niveles de apoyo.

▪ Gerencia General

La Gerencia General vela por el buen funcionamiento de la empresa basado en los procedimientos y políticas de la misma. A su mando se encuentran la Gerencia Financiera, Gerencia Comercial y Gerencia de Servicios.

Dentro de su roles están el programar, conducir, supervisar, dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo de las actividades, cautelando el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Delegar sus funciones y facultades en cualquiera de las Gerencias, cuando lo considere conveniente

▪ Gerencia Financiera

La Gerencia Financiera se encarga de distribuir el factor económico entre gastos y ganancias. Administra y controla la empresa, evalúa y gestiona los proyectos de riesgo, presupuestación; adquisiciones; trabajando conjuntamente con el departamento de Administración de Compras, Contabilidad y Tesorería y Cobranzas. Desarrolla el manejo de gestión clave (compras estratégicas, personal – RRHH, tesorería, etc.)

▪ Gerencia Comercial

La Gerencia Comercial está destinada a elaborar las estrategias de mercado y comercialización, y al mismo tiempo de brindar equilibrio económico a la empresa. Delega y trabaja directamente con el Área Comercial, Televentas y Educación definiendo los productos a comercializar y ajuste de ellos a las necesidades del cliente. Se responsabiliza de las resoluciones y la orientación a la consecución de objetivos.

▪ **Gerencia de Servicios**

Predestinada a coordinar eficientemente las atenciones técnicas que se generan por contratos de mantenimiento, garantías, per call e instalaciones y lograr el máximo nivel de satisfacción en los clientes del Grupo Tecnológico, además identificar y potencializar los nuevos talentos que ingresan a Maint a través del área de Mantenimiento para proyectarlos hacia funciones de mayor responsabilidad, buscar nuevas oportunidades de negocio de mantenimiento. Las áreas que delega por definición de servicios son: Mantenimiento, Consultoría de Sistemas, Cableado Estructurado y Sistemas y Desarrollo.

1.8.3 Niveles Jerárquicos

Maint esta conformada por cuatro niveles jerárquicos, los cuales desencadenan cargos y funciones bases, fundamentales para el desarrollo de la empresa.

- Nivel de Directorio.
- Nivel Ejecutivo (Gerente General).
- Nivel de Apoyo (Gerentes Departamentales).
- Nivel Operacional.

Para una mayor comprensión se refiere en la (figura 1.1) el organigrama de la compañía

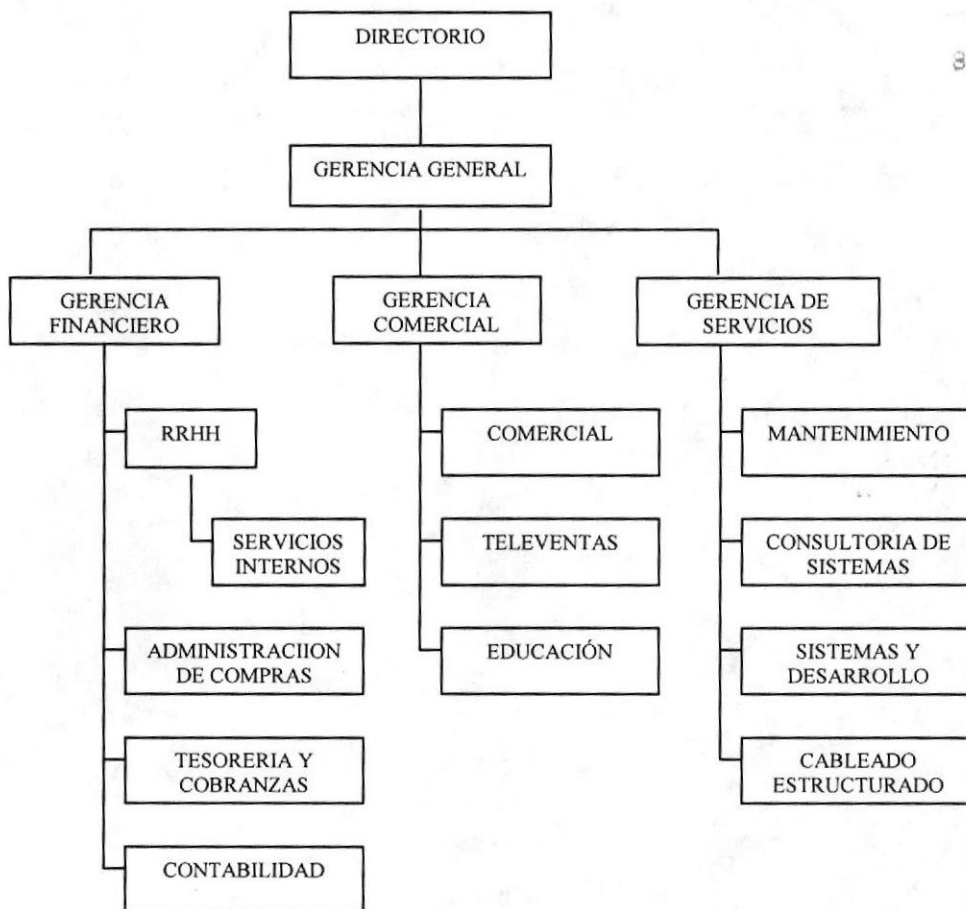
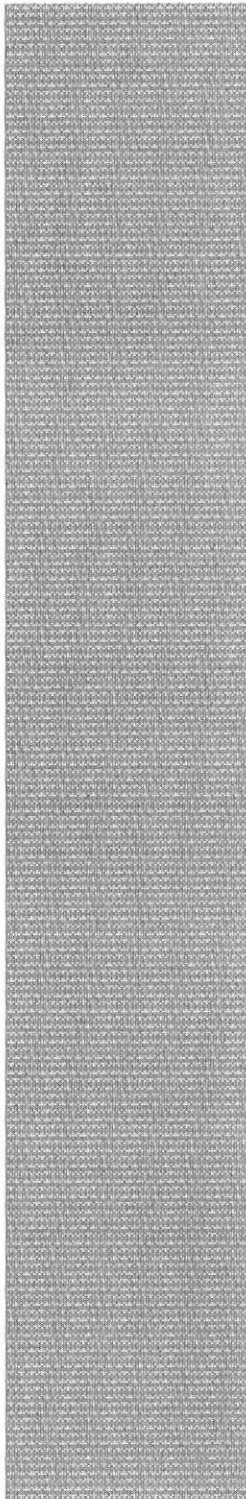


Fig. 1.1 Organigrama de la Empresa



CAPÍTULO 2

LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA

2. ASISTENTE ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO TÉCNICO

2.1. CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS

2.1.1. Características

El cargo de Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico, requiere de ciertas cualidades morales y de actitud para el buen desarrollo de las tareas que se debe realizar. A continuación se detallan:

- Responsabilidad.
- Prudencia.
- Orden.
- Lealtad.
- Puntualidad.
- Seguridad.
- Jovialidad.
- Iniciativa.
- Integridad.
- Orientación al logro.

2.1.2. Competencias

Así mismo se necesita de habilidades técnicas indispensables para el manejo de los procesos de la empresa. Se demanda el siguiente conocimiento:

- Formación Secretarial (Educación Superior).
- Manejo de Utilitarios (Word, Excel, Microsoft Outlook, Adobe Acrobat).
- Manejo del Sistema SIIEMPRE.
- Inglés (80% hablado y 100% escrito).
- Técnicas de Archivo.

2.2. GENERALIDADES Y UBICACIÓN DEL PUESTO

Cargo:

Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico.

Descripción general del cargo:

Ser soporte del Coordinador Nacional de Servicio Técnico y manejar todos los contratos de servicio de la empresa; responsable de las actualizaciones de los mismos, vigencias, renovaciones, etc. Ser el nexo con Hewlett Packard para los SLA de servicios.



Reporta a:

Coordinador Nacional de Servicio Técnico.

Coordina con:

Asistente de Sistemas y Desarrollo, Asistente de Facturación, Contabilidad, Asistente de Gerencia, Tesorería y Cobranzas.

Supervisa a:

Los móviles de la empresa (tres conductores).

Ubicación del puesto:

La Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico se encuentra ubicada en el Área de Mantenimiento que reporta a la gerencia de Servicios tal como se muestra en la (figura 2.1.)

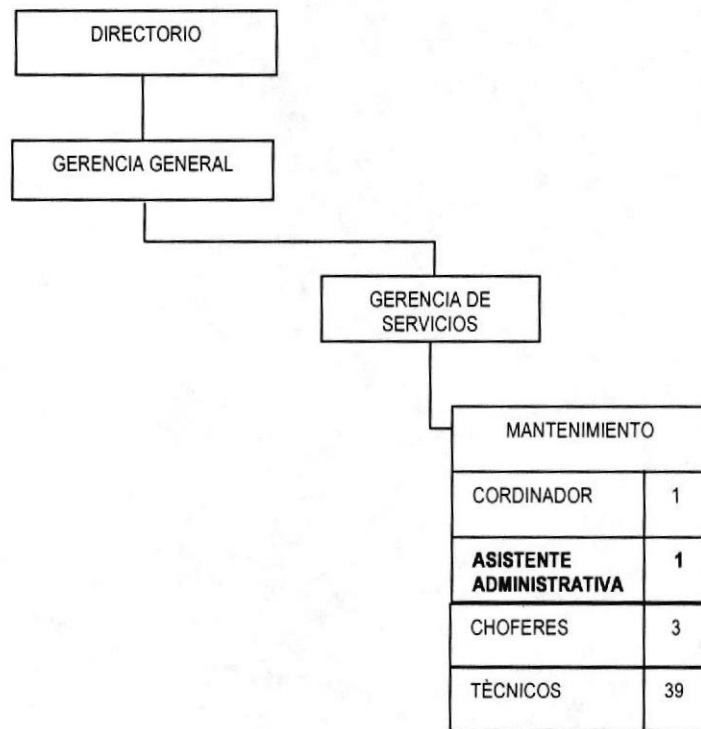


Fig. 2.1 Ubicación del puesto de la Asistente Administrativa

2.3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.3.1. Funciones Permanentes

- ❖ Brinda soporte administrativo al Coordinador Nacional de Servicio Técnico.
- ❖ Administra la Caja Chica de mantenimiento. (\$300 mensuales).
- ❖ Administra los Contratos de Servicio físicos de Maint (velar que la información este completa, actualizada, vigencia, etc.).
- ❖ Coordina los vehículos de la empresa con el objetivo de atender la demanda de movilización de las áreas de Servicio y Ventas de la compañía.
- ❖ Programa los recorridos de los vehículos.
- ❖ Autoriza y solicita el uso de taxis para movilización de personal de Maint.
- ❖ Realiza Notas Pedido.
- ❖ Realiza Requerimientos de Compra.
- ❖ Realiza Anticipos de Viaje.
- ❖ Realiza Requerimientos Internos de acuerdo a las necesidades diarias del área.
- ❖ Crea los productos de servicios (SIIEMPRE).



2.3.2. Funciones Periódicas

- ❖ Ingresa los nuevos contratos y/o anexos de los clientes de Maint Guayaquil/Quito (cada dos semanas).
- ❖ Realiza las modificaciones de equipos en el módulo de contratos del sistema SIIEMPRE (mensualmente).
- ❖ Revisa la facturación de los Contratos de Servicio de la Unidad de Mantenimiento, confirmar que todo se facture (mensualmente).
- ❖ Emite alertas cuando no se ha facturado un contrato, a Coordinador de Servicios y Gerencia Financiera (mensualmente).
- ❖ Realiza el seguimiento para obtener los SLA's de servicio con Hewlett Packard una vez terminada la instalación de equipos HP; a su vez realiza el informe de dichos contratos con respecto a su vencimiento para poder trabajar en su renovación. (quincenalmente).
- ❖ Responsable del proceso de facturación por los servicios de garantía entre Maint y HP (mensualmente).
- ❖ Elabora los Requerimientos de suministros de oficina. (mensualmente).
- ❖ Administración de la documentación del área: procesos, procedimientos y formatos (quincenalmente).
- ❖ Administra la Biblioteca de Manuales Técnicos y Cds. (semanalmente).
- ❖ Elabora el reporte de Caja Chica. (quincenalmente).
- ❖ Elabora el reporte de facturación GYE/UIO con las novedades. (mensualmente).
- ❖ Elabora el reporte de gastos de viaje (quincenalmente).
- ❖ Programa las vacaciones del Departamento de Servicio Técnico (bimensualmente).
- ❖ Realiza las Encuestas de Satisfacción del cliente (Enero y en Julio).
- ❖ Realiza las anulaciones de Facturas en caso de aplicar (quincenalmente).

2.3.3. Funciones Eventuales

- ❖ Coordina los cursos a realizarse en Maint.
- ❖ Coordina los eventos fortuitos del Coordinador Nacional de Servicio Técnico.
- ❖ Asiste a su superior en caso extremo de ausencia en alguna reunión.

2.4. MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL SISTEMA DE ARCHIVO

La documentación que maneja la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico reposa en dos archivadores, uno en forma de torre y otro horizontal aéreo. Las técnicas de archivo utilizadas son: sistema alfabético y sistema numérico.

La documentación, se clasifica en tres tipos: Documentación Permanente, Documentación de Flujo y Documentación Mixta.

2.4.1. Documentación Permanente

Esta documentación se mantiene con la secretaria, siendo su soporte en el caso que amerite consultas. En este grupo se encuentran: los Requerimientos de Compra (suministros, servicios de soporte, activos fijos – organizados por número de requerimiento), Órdenes de compra de Hewlett Packard (contratos, garantías, per call - organizados por número de orden de compra).

2.4.2. Documentación de Flujo

Esta documentación rota en los diferentes departamentos de la empresa, ya sea por firmas o aprobaciones hasta llegar a su destino. En este grupo se encuentran: las Facturas (no se archiva en el área de Servicio Técnico), Requerimientos Internos (no se archiva en el área de Servicio Técnico), Anticipos de Viaje (no se archiva, se lleva un registro por fecha/cliente/lugar de destino), Solicitud de Viaje (no se archiva en el área de Servicio Técnico), Cuentas de Gasto (no se archiva en el área de Servicio Técnico) y Solicitud de Examen (no se archiva en el área de Servicio Técnico).

2.4.3. Documentación Mixta

Esta documentación rota en los diferentes departamentos de la empresa y a su vez una copia reposa con la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico. En este grupo se encuentran: los Requerimientos de Compra (suministros, servicios de soporte, activos fijos - organizados por número de requerimiento).

Los Contratos de Servicio y los Certificados de Exámenes Microsoft y Hewlett Packard de los técnicos; son tratados de manera especial, se archivan de manera digital por nombre de ingeniero y en forma física de la misma manera. Esta documentación es mixta.

2.5. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

La Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico, por las funciones que realiza se ve involucrada con las diferentes áreas de Maint, a su vez la documentación que maneja, la obliga a ser parte de muchos procesos que influyen en desenvolvimiento fluido de los trámites de la empresa.

A continuación en la (tabla 2.1) se describe la documentación que envía y su relación interdepartamental.

ENVIA A	DOCUMENTO	TRÁMITE
Gerencia de Servicios	Requerimiento Interno	Movilización de equipos
Gerencia de Servicios	Anulación de Factura / Factura	Anulación de Factura
Gerencia de Servicios	Requerimientos Compra (Servicios)	Compra de servicios
Administración de Compras	Requerimientos Compra (Suministros)	Pedido de suministros
Gerencia de Servicios	Solicitud de Examen	Certificación
Tesorería y Cobranzas	Anticipo de Viaje	Coordinación de viajes
Recepción	Solicitud de Viaje	Coordinación de viajes
Contabilidad	Cuentas de Gasto	Coordinación de viajes

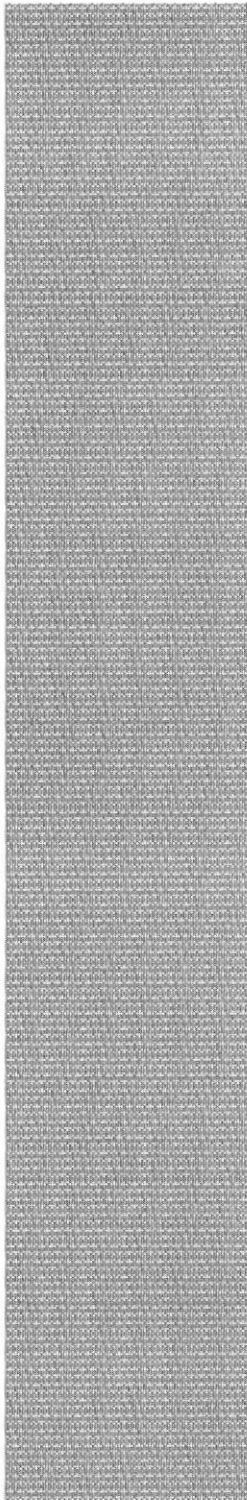
Tabla 2.1 Documentos enviados – Relación Interdepartamental

Seguimos con la (tabla 2.2) en donde se detalla la documentación que recibe la Asistente Administrativa y su respectiva relación interdepartamental.

RECIBE DE	DOCUMENTO	TRÁMITE
Tesorería y Cobranzas	Factura Maint	Anulación de Factura
Comercial	Contrato de Servicio	Control de servicios vendido
Compras	Factura de proveedores	Pago a proveedores
Educación	Certificados de Exámenes	Certificación

Tabla 2.1 Documentos enviados – Relación Interdepartamental





CAPÍTULO 3

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

3 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

3.1 INTRODUCCIÓN

El propósito de este capítulo es presentar en forma clara y efectiva como los trámites del área de mantenimiento involucran a la Asistente Administrativa con los demás departamentos de la compañía.

Por medio de este documento el lector apreciara tanto el desarrollo de los procesos como su participación en los mismos, presentando de este modo los límites funcionales y atribuciones de su cargo.

En la empresa, la Asistente Administrativa maneja varios trámites, de los cuales analizaremos los siguientes procedimientos:

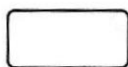
- Trámite de Factura
- Anulación de Factura
- Toma de Exámenes Técnicos
- Anticipo de Viajes
- Solicitud de Viaje
- Cuenta de Gasto

3.2 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

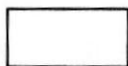
A continuación detallamos la simbología y codificación utilizada en este manual, para que sea comprensible al lector.

3.2.1 Simbología

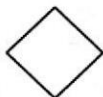
Para una mayor comprensión de todos los pasos que involucra cada procedimiento, hemos decidido utilizar diagramas de flujo, los cuales describirán en detalle los trámites a seguir. A continuación referiremos el significado de cada símbolo que aparecerá en los diagramas.



Inicio / Fin.



Actividad /Proceso /Tarea.



Decisiones / Bifurcación del flujo.



Identifica la dirección del flujo de trabajo es decir la secuencia.



Conector de página (Vaya a paso 1).



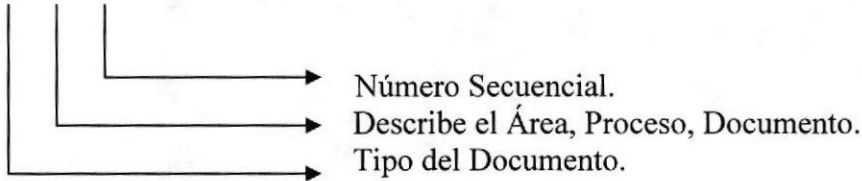
4.10

Conector fuera de página.

3.2.2 Codificación

Todos los documentos que se encuentran en este manual están identificados por un código, los mismos que constan de tres secciones:

XX.XX.99



Primera Sección: Está compuesta por dos caracteres que identifican los documentos, los cuales aparecerán en el manual.

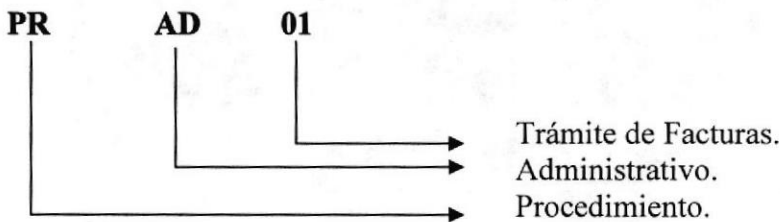
PR	Procedimientos
FR	Formato
DF	Diagrama de Flujo

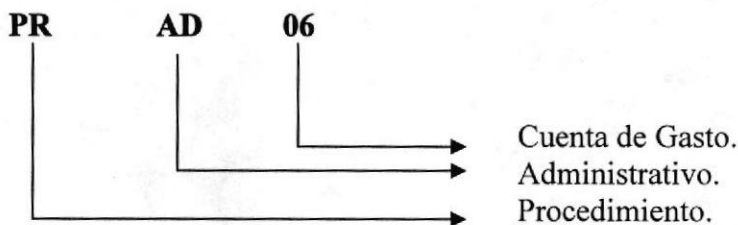
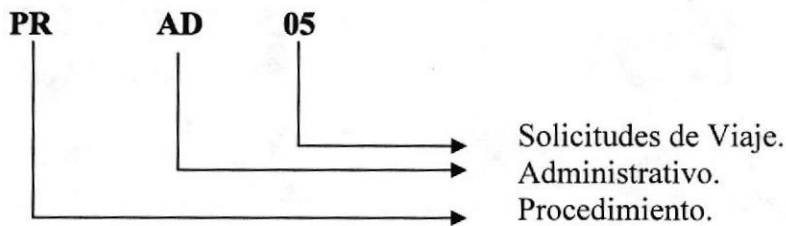
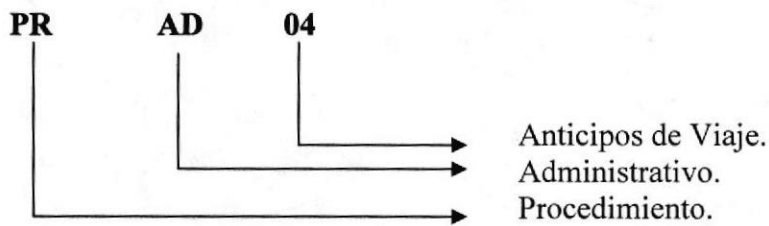
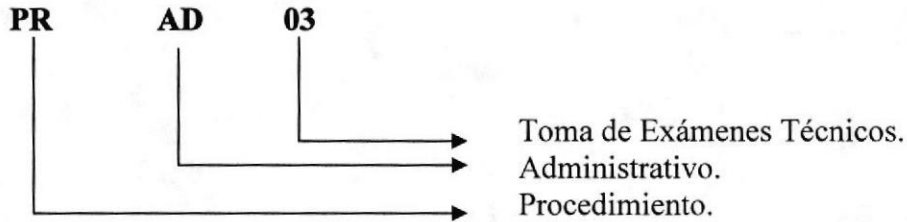
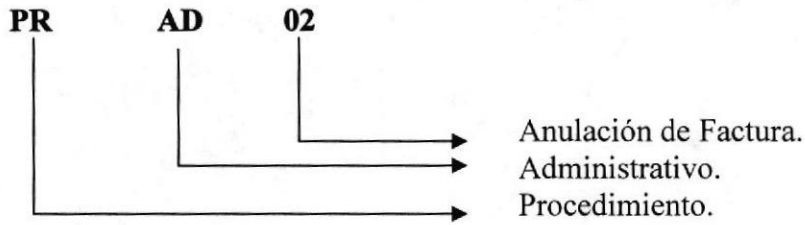
Segunda Sección: Identifica el área donde se genera el documento, y esta representado por dos caracteres.

ÁREA	CÓDIGO
Departamento	DG

Tercera Sección: Representados por dos dígitos y es un número secuencial del documento.

Ejemplos:







3.3 PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS

PR. AD. 01

Elaborado por: Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

Fecha: 25/OCT/2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

Pág.

PROPÓSITO.....	2
ALCANCE.....	2
POLÍTICAS.....	2
RESPONSABILIDADES.....	2
PROCEDIMIENTO.....	3
LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
DOCUMENTOS APLICABLES.....	4

ANEXOS

UNO: Factura de Proveedor.....	5
DOS: Requerimiento Interno	6



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS

PR. AD. 01

Pág. 2 de 6

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto Trámite de Facturas y de esta manera optimizar la gestión administrativa.

2.0 ALCANCE

El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios, Departamento de Contabilidad y el Departamento de Tesorería y Cobranzas.

3.0 POLÍTICAS

Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:

- Por disposición de Gerencia, el Requerimiento Interno debe ser firmado exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
- El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

4.0 RESPONSABILIDADES

La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina el Departamento Legal de la empresa; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son consultados con las Áreas a las cuales involucra.

El Requerimiento Interno es utilizado por todas las Asistentes Administrativas de la compañía pero las modificaciones y revisiones son exclusivas del Departamento Legal.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS

PR. AD. 01

Pág. 3 de 6

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Verificar datos de la Factura] S1 --> S2[2. Confirmar Centro de Costo al que afecta] S2 --> S3[3. Llenar Requerimiento Interno para pedir pago] S3 --> S4[4. Autorizar pago - Coordinación de Mantenimiento] S4 --> S5[5. Autorizar pago - Gerencia de Servicios] S5 --> S6[6. Registrar pago - Contabilidad] S6 --> S7[7. Procesar pago - Tesorería y Cobranzas] S7 --> S8[8. Archivar Retenciones] S8 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>La Asistente Administrativa recibe la Factura. (Anexo 1)</p> <ol style="list-style-type: none"> La Asistente Administrativa confirma que los datos de la Factura sean correctos. La Asistente Administrativa consulta con el Coordinador de Mantenimiento que el valor a cancelar afecte al Área correcta. La Asistente Administrativa llena el Requerimiento Interno con todos los datos: valor, responsable, Centro de Costo, Contrato al que afecta, etc. (Anexo 2) La Asistente Administrativa entrega al Coordinador de Mantenimiento el Requerimiento Interno para que autorice con su firma el trámite. La Asistente Administrativa entrega al Gerente de Servicios el Requerimiento Interno para que autorice con su firma el trámite. La Asistente Administrativa entrega el Requerimiento Interno y la Factura al Jefe del Departamento de Contabilidad para que registre la cancelación al proveedor y asocie el gasto al Área correspondiente. El Jefe del Departamento de Contabilidad entrega el Requerimiento Interno y la Factura a la Secretaria del Departamento de Tesorería y Cobranzas y confirma la orden de pago al proveedor para que genere el Cheque y confirme al proveedor su fecha de cancelación. La Secretaria del Departamento de Tesorería y Cobranzas cancela al proveedor y guarda las Retenciones, el Requerimiento Interno y la Factura como soporte en el archivo general de su Área. <p>Fin del procedimiento</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS

PR. AD. 01

Pág. 4 de 6

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este trámite debe ser distribuido cada vez que existan actualizaciones. El responsable de la distribución de este trámite, a todas las Asistentes Administrativas de las Áreas de Servicio, es la Secretaria del Departamento de RRHH, y en esta misma área reposa el original.

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este procedimiento se utiliza el formato de Requerimiento Interno y obligatoriamente debemos adjuntar la Factura original como soporte.

Revisión:	Responsable:	Fecha:


PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS

PR. AD. 01

Pág. 5 de 6

ANEXO 1

FACTURA DE PROVEEDOR

<p>CENTROCOPIA COMPAÑIA LIMITADA Vélez 907 entre 6 de Marzo y Pedro Moncayo - P. Baja Telf.: 2325713 - 2325716 - 2327612 Fax: 2322684 Guayaquil - Ecuador</p>			
<p>013723 Fecha de Emisión: 31/Oct/2006</p> <p>Cliente: LOOR JACINTO</p> <p>Dirección: VILLAMIL MZ A VILLA 23</p>		<p>FACTURA R.U.C. 0990230072001 Autorización S.R.L. 1103881453</p> <p>SERIE 001-001 N° 0013723</p> <p>R.U.C.: 1304339854</p> <p>Teléfono: 098074258</p>	
Cant.	DESCRIPCION	P. Unitario	Valor Total
1	SPRING REGIST R	1.50	1.50
1	BUSH REGIST LEFT/KM-1820	2.00	2.00
<p>GRACIAS POR SU COMPRA</p> <p style="font-size: 2em; opacity: 0.5; transform: rotate(-15deg);">CENTROCOPIA CIA. LTDA. CANCELADA</p>			
Son:TRES 92/100.....		SUB-TOTAL	3.50
Revisión:	Responsable:	Fecha:	

PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE FACTURAS

PR. AD. 01

Pág. 6 de 6

ANEXO 2

REQUERIMIENTO INTERNO



REQUERIMIENTO INTERNO

Solicitado por: MISHELL PIEDRA
A la Orden de: CENTRO COPIA CIA. LTDA.

Fecha: 31/10/2006

RAZÓN DEL REQUERIMIENTO	VALOR
Compra de repuestos para impresora Kyocera de Mamut Andino	US\$3.92
Concepto Contable	

SOLICITANTE	GERENTE /COORDINADOR	CONTABILIDAD	DIGITADO
<i>HP</i>	<i>Gerente</i>	<i>Contable</i>	



Revisión:	Responsable:	Fecha:



3.4 PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Elaborado por: Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

Fecha: 25/OCT/2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

Pág.

PROPÓSITO.....	2
ALCANCE.....	2
POLÍTICAS.....	2
RESPONSABILIDADES.....	2
PROCEDIMIENTO.....	3
LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	5
DOCUMENTOS APLICABLES.....	5

ANEXOS

UNO: Factura Maint.....	6
DOS: Autorización de Anulación de Factura	7



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Pág. 2 de 7

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto proceso de la Anulación de Facturas y así optimizar la gestión administrativa.

2.0 ALCANCE

El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios, Departamento de Contabilidad y el Departamento de Administración de Compras.

3.0 POLÍTICAS

Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:

- Por disposición de Gerencia, la Anulación de Factura debe ser firmado exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
- El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

4.0 RESPONSABILIDADES

La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina el Departamento Legal de la empresa; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son consultados con las Áreas a las cuales involucra.

La Anulación de Factura es utilizada por todas las Asistentes Administrativas de la compañía, pero las modificaciones y revisiones son exclusivas del Departamento Legal.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Pág. 3 de 7

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Confirmar motivo de anulación] S1 --> S2[2. Llenar Formulario de Anulación de] S2 --> S3[3. Autorizar anulación - Coordinación de Mantenimiento] S3 --> S4[4. Autorizar anulación - Gerencia de] S4 --> S5[5. Anular la Factura en el sistema] S5 --> D1{Facturar?} D1 -- SI --> S6[6. Actualizar datos en el sistema SIIEMPRE] S6 --> C47[4.7] D1 -- NO --> Fin([Fin]) </pre>	<p>La Factura llega a la Asistente Administrativa. (Anexo1)</p> <ol style="list-style-type: none"> La Asistente Administrativa confirma con el cliente el motivo de la anulación de la Factura. La Asistente Administrativa llena el formato de Autorización de Anulación de Factura con todos los datos: motivo de anulación, fecha de emisión, subtotal, IVA, etc. (Anexo 2) La Asistente Administrativa entrega al Coordinador de Mantenimiento el formato de Autorización de Anulación de Factura para que autorice con su firma el trámite. La Asistente Administrativa entrega al Gerente de Servicios el formato de Autorización de Anulación de Factura para que autorice con su firma el trámite. La Asistente Administrativa entrega a la Asistente de Facturación el formato de Autorización de Anulación de Factura y la Factura para que la anule en el sistema SIIEMPRE. Si se debe emitir una nueva Factura continua el paso 6, caso contrario termina el proceso. La Asistente Administrativa de Mantenimiento realiza actualizaciones en el sistema SIIEMPRE. 	
<p>Revisión:</p>	<p>Responsable:</p>	<p>Fecha:</p>




PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Pág. 4 de 7

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD A[4.7] --> B[7. Emitir nueva Factura] B --> C[8. Entregar Factura a Tesorería y Cobranza Factura] C --> D[9. Entregar nueva Factura al cliente] D --> E([Fin]) </pre>	<p>7. La Asistente Administrativa de Mantenimiento ordena a la Asistente Administrativa de Facturación emitir la nueva Factura.</p> <p>8. La Asistente Administrativa de Facturación entrega a la Asistente Administrativa de Tesorería y Cobranza la nueva Factura.</p> <p>9. La Asistente Administrativa de Tesorería y Cobranza coordina con el cliente la entrega de la nueva Factura y guarda las Retenciones en el archivo general de su Área.</p> <p>Fin del proceso.</p> <div style="text-align: right;">  </div>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Pág. 5 de 7

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este trámite debe ser distribuido cada vez que existan actualizaciones. El responsable de la distribución de este trámite, a todas las Asistentes Administrativas de la empresa, es la Secretaria del Departamento de RRHH, y en esta misma área reposa el original.

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este procedimiento se utiliza el formato de Anulación de Factura y obligatoriamente debemos adjuntar la Factura original como soporte.



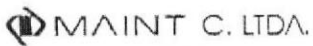
Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Pág. 6 de 7

ANEXO 1
FACTURA MAINT

		FACTURA 001-001- N° 0021147		
R.U.C.: 0990722161001 MATRIZ: GRAL. MANUEL DE LUZARAGA No. 200 Y PANAMA TELE: (593-4) 2311344 - FAX: (593-4) 2310930 CASILLA: 09-01-11754 GUAYAQUIL		SUCURSAL: AV. 4 DE DICIEMBRE Y LA MINA, EDIF. MULTICENTRO TEL: (593-2) 2560919 / 20 / 21 - FAX: (593-2) 2552197 QUITO		
		CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución No. 02239 del 7 de Mayo de 1995		
CLIENTE : Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel RUC/C.I. : 1791281217001 Ciudad y Dirección : Guayaquil, Avda. Fco. de Orellana Edif. Centrum		Ciudad y Fecha de Emisión : Guayaquil, 2 de Febrero del 2006 Vendedor : Sr. Gastón Enrique Torres Parrales Orden/Compra y Fecha : PINPO-00000014430 de Septiembre del 2005 Forma de Pago : Cobro cancelatorio contra entregas parciales de productos y servicios Guía de Remisión : 0010010010740		
Atención a : Ing. Raúl Contreras				
Item	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	ED514LAFABM Computador Desktop modelo DC 5100	2		
2	PQ560AA Monitor 15" HP	2		
3	ED514LAFABM Computador Desktop modelo DC 5100	7		
4	LQ14020051 MONITOR DE 15 PLAT PANEL MARCA LG SILVER&BLACK	7		
Subtotal				
IVA 12%				
Total de la factura				
Neto a Pagar				
Observación: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> REPARTAMENTO CUENTAS POR PAGAR 703 FEB - 3 MAR 11:33 RECIBO DE PAGO 9006/2006 </div>				
En Guayaquil, Doble y Pagado incondicionalmente a la orden de MAINT CIA. LTDA., en el lugar y fecha que se reconoce, el valor total expresado en este documento más los impuestos legales respectivos y el máximo interés legal por mora, autorizado por el Banco Central para Bancos e Instituciones Financieras, más todos los gastos que ocasiona su cobro, siendo suficiente prueba de ellos, la mera asseveración del acreedor. Renuncio a mi domicilio y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Guayaquil y al trámite Ejecutivo o Verbal sumario a elección de MAINT CIA. LTDA., o sus casilleros. A cargo que MAINT CIA. LTDA., ceda y transfiera en cualquier momento de los derechos que amanan del presente documento sin que sean necesaria notificación alguna previa aceptación de mi parte.				
_____ CLIENTE		_____ MAINT CIA. LTDA.		
Revisión:	Responsable:	Fecha:		



PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

PR. AD. 02

Pág. 7 de 7

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN DE ANULACIÓN DE FACTURA

FUNCION:	OPERACIONES	<input type="text" value="OP - 15"/>
AREA:	ADMINISTRACION DE VENTAS	
AUTORIZACION DE ANULACION Y/O REEMPLAZO DE FACTURA		<input type="text" value="NO."/>
FECHA:	13 de Octubre del 2006	CLIENTE: SHELL
SOLICITADO:	Mishell Piedra	NOTA DE PEDIDO NO:


FACTURA	FECH.FACT			SUBTOTAL	IVA	TOTAL
21147	2	02	2006	\$214.60	\$25.75	\$240.35

RAZON DE ANULACION/REEMPLAZO	
El cliente tuvo problemas en su sistema para ingresar a tiempo la factura y requiere emisión con fecha actual	

Anulación Reemplazo Nuevo Numero de Factura

Si se desea reemplazar, datos para la nueva factura

FECH.FACT			DESCRIPCION	VALOR
M	D	A		
			SUBTOTAL	
			IVA	
			TOTAL	

 FIRMA SOLICITANTE	 FIRMA AUTORIZADA	 PROCESADO POR	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2">FECH.PROCESO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	FECH.PROCESO			
FECH.PROCESO							

NOTA: Esta autorización sólo es válida, con la firma de Gerencia de Servicios al Cliente
El número de la factura que ha sido anulada no volverá a ser utilizado.



Revisión:	Responsable:	Fecha:



3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE EXÁMENES TÉCNICOS

PR. AD. 03

Elaborado por: Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

Fecha: 25/OCT/2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

Pág.

PROPÓSITO.....	2
ALCANCE.....	2
POLÍTICAS.....	2
RESPONSABILIDADES.....	2
PROCEDIMIENTO.....	3
LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
DOCUMENTOS APLICABLES.....	4

ANEXO

UNO: Orden de Servicio.....	5
------------------------------------	---

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE EXÁMENES TÉCNICOS

PR. AD. 03

Pág. 2 de 5

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto proceso para la toma de Exámenes Técnicos y así optimizar la gestión administrativa al momento de solicitarlos.

2.0 ALCANCE

El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios.

3.0 POLÍTICAS

Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:

- Por disposición de Gerencia, la Orden de Servicio para solicitar Exámenes Técnicos debe ser firmada exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
- El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

4.0 RESPONSABILIDADES

La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina la Gerencia de Servicios; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son consultados con las Áreas a las cuales involucra.

La Orden de Servicio es utilizada por todas las Áreas de Servicios: Mantenimiento, Servicios Profesionales, Cableado Estructurado y Sistemas y Desarrollo; pero las modificaciones y revisiones son exclusivas la Gerencia de Servicios.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE EXÁMENES TÉCNICOS

PR. AD. 03

Pág. 3 de 5

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Llenar y entregar la Orden de Servicio] S1 --> S2[2. Confirmar que todos los datos estén correctos] S2 --> S3[3. Solicitar aprobación de Coordinador] S3 --> S4[4. Solicitar aprobación de Gerencia de Servicios] S4 --> S5[5. Agendar fecha para rendir el examen y enviar convocatoria] S5 --> S6[6. Rendir el examen] S6 --> S7[7. Entregar resultados] S7 --> S8[8. Digitalizar y archivar exámenes] S8 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>El Técnico requiere abrir una Orden de Servicio de la carpeta compartida ITSUPPORT. (Anexo 1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico llena la Orden de Servicio con sus datos y los de la empresa. Posteriormente entrega la Orden de Servicio a la Asistente Administrativa. 2. La Asistente Administrativa verifica los datos; en especial el código del examen y del Técnico. Ya que si esta información es errónea, no se puede registrar el examen. 3. La Asistente Administrativa entrega al Coordinador de Mantenimiento la Orden de Servicio para que autorice con su firma el trámite de la toma de Examen Técnico. 4. La Asistente Administrativa entrega al Gerente de Servicios la Orden de Servicio para que autorice con su firma el trámite de la toma de Examen Técnico. 5. La Asistente Administrativa de la Gerencia de Servicios programa día y hora del examen y envía convocatoria vía mail al Técnico. 6. El Técnico rinde el examen vía Web en la página de Prometric, en fecha y hora señalada. Al terminar, el sistema Prometric, en 15 segundos le muestra su resultado en pantalla para que lo imprima. 7. El Técnico entrega resultados a la Asistente Administrativa de Mantenimiento. 8. La Asistente Administrativa de Mantenimiento digitaliza los resultados y archiva el físico del examen por si lo requieren posteriormente. <p>Fin del proceso.</p>	
<p>Revisión:</p>	<p>Responsable:</p>	<p>Fecha:</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE EXÁMENES TÉCNICOS

PR. AD. 03

Pág. 4 de 5

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este trámite debe ser distribuido cada vez que existan actualizaciones. El responsable de la distribución de este trámite, a todas las Asistentes Administrativas de las Áreas de Servicio, es la Secretaria del Departamento de RRHH, y en esta misma área reposa el original.

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este procedimiento se utiliza únicamente el formato de Orden de Servicio.

Revisión:	Responsable:	Fecha:


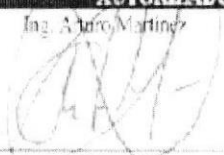
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE EXÁMENES TÉCNICOS

PR. AD. 03

Pág. 5 de 5

ANEXO 1

ORDEN DE SERVICIO

MAINT		ORDEN DE SERVICIO		NP	
DATOS DEL CLIENTE					
Cliente Interno <input checked="" type="checkbox"/>		Cliente Externo <input type="checkbox"/>			
Razón Social o Nombre: Ferrando Boza Gáber		Contacto:			
Fecha de constitución de la Cia.:		Fecha de Nacimiento:	Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/>		
Tipo de contribuyente: Especial <input type="checkbox"/> Normal <input checked="" type="checkbox"/>		C.I. o R.U.C.:	Profesión:		
Dirección:		Teléfono:	Celular:		
Teléfono:	Fax:	E-Mail:			
DATOS DEL CANDIDATO		DATOS DEL EXAMEN			
Candidato Nuevo: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		Codigo del Examen: HP0-841			
Primera vez que rinde el examen: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		Nombre del Examen: Designing and Implementing HP SAN			
Apellido: Boza		Idioma: Inglés			
Nombre: Ferrando		Fecha: 17-11-2006			
Dirección: Saucés L. Mz. F17, v26		Hora: 10:00 am			
Teléfono: 2275201		Celular: 096152572	Programa de Certificación:		
E-Mail: fboza@maint.com.ec		Costo del Examen:			
Identificación No.: SR1241.27		# de Voucher:			
Centro de Costo: Mantenimiento					
Evaluación del Servicio Recibido					
Servicio Recibido:		Malo <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Muy Buena <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/>
Comentarios y Sugerencias:					
FIRMA DEL CANDIDATO		AUTORIZADO POR:			
Nombre: Ferrando Boza		Nombre: Ing. Andre Martinez			
Firma: 		Firma: 			
GERENCIA FUNCIONAL		OTROS			
Nombre: Ing. Pedro Ceollo		Nombre:			
Firma:		Firma:			
Revisión:		Responsable:		Fecha:	





3.6 PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR ANTICIPOS DE VIAJE

PR. AD. 04

Elaborado por: Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

Fecha: 25/OCT/2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

Pág.

PROPÓSITO.....2
 ALCANCE.....2
 POLÍTICAS.....2
 RESPONSABILIDADES.....2
 PROCEDIMIENTO.....3
 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....4
 DOCUMENTOS APLICABLES.....4

ANEXO

UNO: Anticipo de Viaje.....5



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR ANTICIPOS DE VIAJE

PR. AD. 04

Pág. 2 de 5

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto proceso de los Anticipos de Viaje y de esta manera optimizar la gestión administrativa.

2.0 ALCANCE

El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios, el Departamento de Contabilidad y el Departamento de Tesorería y Cobranzas.

3.0 POLÍTICAS

Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:

- Por disposición de Gerencia, el Anticipo de Viaje debe ser firmado exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
- El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

4.0 RESPONSABILIDADES

La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina el Departamento Legal de la empresa; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son consultados con las áreas a las cuales involucra.

El Anticipo de Viaje es utilizado por todas las Asistentes Administrativas de la compañía, sin embargo las modificaciones y revisiones de este trámite son exclusivas del Departamento Legal.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR ANTICIPOS DE VIAJE

PR. AD. 04

Pág. 3 de 5

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Confirmar datos con el viajero] S1 --> S2[2. Hacer los cálculos para asignar valor] S2 --> S3[3. Llenar formato de Anticipo de Viaje] S3 --> S4[4. Solicitar aprobación de Coordinador de Mantenimiento] S4 --> S5[5. Solicitar aprobación de Gerente de Servicios] S5 --> S6[6. Entregar en Contabilidad] S6 --> S7[7. Entregar a Tesorería y Cobranzas] S7 --> S8[8. Entregar dinero de viáticos al Técnico] S8 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>La Asistente Administrativa de Mantenimiento recibe correo donde le solicitan dinero para viáticos por viaje.</p> <ol style="list-style-type: none"> La Asistente Administrativa confirma a donde será el viaje, la empresa donde se realizará el trabajo, los días fuera de la ciudad y el motivo. La Asistente Administrativa calcula el estimado de lo que gastará en hospedaje, movilizaciones, comida e imprevistos. La Asistente Administrativa llena todos los datos en el Formulario de Anticipo de Viaje. (Anexo 1) La Asistente Administrativa entrega al Coordinador de Mantenimiento el Formulario del Anticipo de Viaje para que autorice con su firma el trámite. La Asistente Administrativa entrega al Gerente de Servicio el Formulario del Anticipo de Viaje para que autorice con su firma el trámite. La Asistente Administrativa entrega el Anticipo de Viaje a Contabilidad para que la Secretaria lo registre y asigne al Técnico el rubro pendiente de dinero por justificar. La Secretaria de Contabilidad autoriza a la Asistente Administrativa de Tesorería y Cobranza para que procese en el sistema el anticipo de dinero. La Asistente Administrativa de Tesorería y Cobranza entrega el valor asignado el Técnico para su viaje. Guarda el Formulario de Anticipo de Viaje en el archivo general de su Área. <p>Fin del procedimiento.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR ANTICIPOS DE VIAJE

PR. AD. 04

Pág. 4 de 5

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este trámite debe ser distribuido cada vez que existan actualizaciones. El responsable de la distribución de este trámite, a todas las Asistentes Administrativas de la empresa, es la Secretaria del Departamento de RRHH, y en esta misma área reposa el original.

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este procedimiento se utiliza únicamente el formato de Anticipo de Viaje.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA ANTICIPO DE VIAJE

PR. AD. 04

Pág. 5 de 5

ANEXO 1

ANTICIPO DE VIAJE

MAINT CIA. LTDA.
ANTICIPO DE VIAJE

FECHA: VALOR:
DD / MM / AA

SOLICITANTE:

A FAVOR DE: DOLARES

F U N C I O N

EDUCACION Y SOPORTE DE SOFTWARE GERENCIA GENERAL

DESTINO / CLIENTE: SALIDA: RETORNO:
DD / MM / AA DD / MM / AA

MOTIVO:
 DEL VIAJE:

DETALLE DEL REQUERIMIENTO

CONCEPTO	Nº. DIAS	TARIFA DIARIA	TOTAL
Hospedaje 1			
Hospedaje 2			
Hospedaje 3			
Transporte		\$16.00	
Alimentación		\$4.00	
Otros (alquiler de camioneta en hacienda)		\$20.00	
Impuestos:	Local	Extranjero	
			\$40.00

ESPOL
 1959
 POLICIA SUPERIOR
 REPUBLICA DEL DOMINICANO
 BIBLIOTECA
 CAMPUS
 PEÑAS

SOPORTE SECRETARIAL	GERENTE /COORDINADOR	CONTABILIDAD
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Revisión:	Responsable:	Fecha:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



3.7 PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR SOLICITUD DE VIAJE

PR. AD. 05

Elaborado por: Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

Fecha: 25/OCT/2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

Pág.

PROPÓSITO.....2
 ALCANCE.....2
 POLÍTICAS.....2
 RESPONSABILIDADES.....2
 PROCEDIMIENTO.....3
 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....4
 DOCUMENTOS APLICABLES.....4

ANEXO

UNO: Solicitud de Viaje5

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR LA SOLICITUD DE VIAJE

PR. AD. 05

Pág. 2 de 5

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto proceso de La Solicitud de Viaje y de esta manera optimizar la gestión administrativa.

2.0 ALCANCE

El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios y la Recepción.

3.0 POLÍTICAS

Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:

- Por disposición de Gerencia, la Solicitud de Viaje debe ser firmado exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
- El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

4.0 RESPONSABILIDADES

La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina el Departamento Legal; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son realizados por la misma Área.

La Solicitud de Viaje es utilizada por las Asistentes Administrativas cuando requieren organizar viajes del personal respectivo.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR LA SOLICITUD DE VIAJE

PR. AD. 05

Pág. 3 de 5

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[1. Confirmar datos con el viajero] B1 --> B2[2. Llenar formato de Solicitud de Viaje] B2 --> B3[3. Solicitar aprobación de Coordinador de Mantenimiento] B3 --> B4[4. Solicitar aprobación de Gerente de Servicios] B4 --> B5[5. Entregar a Recepción la Solicitud de Viaje] B5 --> B6[6. Confirmar por correo los datos de las reservas] B6 --> B7[7. Viajar a lugar previsto] B7 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>La Asistente Administrativa de Mantenimiento recibe correo donde le solicitan reserva de pasaje aéreo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Asistente Administrativa confirma a donde será el viaje, la empresa donde se realizará el trabajo, cuántos días estarán fuera de la ciudad y el motivo. 2. La Asistente Administrativa llena todos los datos en el Formulario de Solicitud de Viaje. (Anexo 1) 3. La Asistente Administrativa entrega al Coordinador de Mantenimiento el Formulario de la Solicitud de Viaje para que autorice con su firma el trámite. 4. La Asistente Administrativa entrega al Gerente de Servicios el Formulario de la Solicitud de Viaje para que autorice con su firma el trámite. 5. La Asistente Administrativa entrega a la Recepcionista el Formulario de la Solicitud de Viaje para que se encargue de hacer las reservaciones de ticket aéreo y hotel. 6. La Recepcionista guarda la Solicitud de Viaje en su archivo para tener soporte al momento de cancelar las facturas por las reservaciones. Confirma por correo a la Asistente Administrativa y al viajero los datos del hotel, número de reserva y entrega los pasajes. 7. El Técnico se va viaje. <p>Fin del procedimiento.</p>	
<p>Revisión:</p>	<p>Responsable:</p>	<p>Fecha:</p>

PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR LA SOLICITUD DE VIAJE

PR. AD. 05

Pág. 4 de 5

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este trámite debe ser distribuido cada vez que existan actualizaciones. El responsable de la distribución de este trámite, a todas las Asistentes Administrativas de la empresa, es la Secretaria del Departamento de RRHH, y en esta misma área reposa el original.

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este procedimiento se utiliza Formulario de Solicitud de Viaje.



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR LA SOLICITUD DE VIAJE

PR. AD. 05

Pág. 5 de 5

ANEXO 1

SOLICITUD DE VIAJE

SOLICITUD DE VIAJE

FECHA:
DD / MM / AA

SOLICITANTE:

VIAJERO:

MOTIVO:

CENTRO DE COSTO QUE AFECTA:

DESTINO/RUTA:

SALIDA: DIA/HORA
DD/MM/AA 24HS RETORNO: DIA/HORA
DD/MM/AA 24HS

TRAMITE A REALIZAR

RESERVACION DE PASAJES <input checked="" type="checkbox"/>	Para trámite de pasaporte, adjuntar los originales de:
RESERVACION DE HOTEL <input checked="" type="checkbox"/>	CECULA DE INDENTIDAD <input type="checkbox"/>
PASAPORTE <input type="checkbox"/>	LIBRETA MILITAR <input type="checkbox"/>
VISA <input type="checkbox"/>	PERMISO MILITAR <input type="checkbox"/>
OTROS TRAMITES <input type="checkbox"/>	CERTIFIC. VOTACION <input type="checkbox"/>
	6 FOTOS T.PASAPORTE <input type="checkbox"/>
	PASAPORTE ANTERIOR <input type="checkbox"/>

Información adicional:
 Verificar el hospedaje en los departamentos de MAINT

Firma de Solicitante

Coordinador

Gerente Funcional

Revisión:	Responsable:	Fecha:



3.8 PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO

PR. AD. 06

Elaborado por: Carola Pazmiño Quezada
Mishell Piedra Espinoza
María Mestanza Zambrano

Fecha: 25/OCT/2006

Aprobado por:

Fecha:

CONTENIDO

Pág.

PROPÓSITO.....2

ALCANCE.....2

POLÍTICAS.....2

RESPONSABILIDADES.....2

PROCEDIMIENTO.....3

LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....4

DOCUMENTOS APLICABLES.....4

ANEXOS

UNO: Cuenta de Gasto.....5

DOS: Factura.....6



Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO

PR. AD. 06

Pág. 2 de 6

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto proceso de las Cuentas de Gasto y de esta manera optimizar la gestión administrativa.

2.0 ALCANCE

El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios, Contabilidad y Tesorería y Cobranzas.

3.0 POLÍTICAS

Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:

- Por disposición de Gerencia, la Cuenta de Gasto debe ser firmado exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
- El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

4.0 RESPONSABILIDADES

La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina el Departamento de Contabilidad; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son realizados por la misma Área.

La Cuenta de Gasto es utilizada por todo el personal técnico de Maint.

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO

PR. AD. 06

Pág. 3 de 6

5.0 PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Revisar cuenta de Gasto] S1 --> S2[2. Enviar Cuenta de Gasto por correo a Contabilidad] S2 --> S3[3. Solicitar aprobación de Coordinador de Mantenimiento] S3 --> S4[4. Solicitar aprobación de Gerente de Servicios] S4 --> S5[5. Entregar Cuenta de Gasto en Contabilidad] S5 --> S6[6. Entregar Cuenta de Gasto en Contabilidad] S6 --> S7[7. Autorizar la actualización] S7 --> S8[8. Pagar saldo a favor del Técnico en caso de haberlo] S8 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>La Asistente Administrativa de Mantenimiento recibe físicamente y en archivo vía mail, las Cuentas de Gasto de los Técnicos de su Área. (Anexo 1)</p> <p>1. La Asistente Administrativa revisa que cada rubro de gasto conste con su respectivo soporte. (Anexo 2)</p> <p>2. La Asistente Administrativa envía vía mail, a la Jefa del Departamento de Contabilidad, la Cuenta de Gasto revisada.</p> <p>3. La Asistente Administrativa entrega al Coordinador de Mantenimiento la Cuenta de Gasto para que autorice con su firma el trámite.</p> <p>4. La Asistente Administrativa entrega al Gerente de Servicios la Cuenta de Gasto para que autorice con su firma el trámite.</p> <p>5. La Asistente Administrativa entrega el físico de la Cuenta de Gasto a la Jefa del Departamento de Contabilidad.</p> <p>6. La Jefa del Departamento de Contabilidad da de baja el rubro pendiente de dinero por el Anticipo de Viaje asignado inicialmente al Técnico.</p> <p>7. La Jefa del Departamento de Contabilidad autoriza a la Secretaria del Departamento de Tesorería y Cobranzas regularizar en el sistema el ingreso de la Cuanta de Gasto.</p> <p>8. La Secretaria del Departamento de Tesorería y Cobranzas paga saldo a favor del Técnico en caso de haberlo y guarda la Cuenta de Gasto para su soporte en el archivo general de su Área.</p> <p>Fin de proceso.</p>	
Revisión:	Responsable:	Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO

PR. AD. 06

Pág. 4 de 6

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este trámite debe ser distribuido cada vez que existan actualizaciones. El responsable de la distribución de este trámite, a todas las Asistentes Administrativas de la empresa, es la Secretaria del Departamento de RRHH, y en esta misma área reposa el original.

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este procedimiento se utiliza formato de Cuenta de Gasto Solicitud de Viaje, con sus respectivos soportes (Facturas, Notas de Venta, etc.).

Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO

PR. AD. 06

Pág. 5 de 6

ANEXO 1
CUENTA DE GASTO

MAINT CIA. LTDA.
CUENTA DE GASTO

FECHA: ANT. DÍAS POR GASTOS DE VIAJES/INT:

EMPLEADO: DOLARES:

F U N C I O N

MARKETING	DIRECCION	MANTENIMIENTO	CABLEADO	CONTABILIA	COMPRAS	COBRANZAS	IST. Y DES	SERV. PROF
MSCOMK	MORITE	MSCMVAOPR	MSCOIB	MAFCOD	MAFCADOP	MAFCODPR	MSCSS	MSCSSP
RECURSOS HUMANOS		LICENCIAS						
MACHM		MSCMVAOPR						

DESTINO/EMPRESA

	DESCRIPCION	Comida	MOVLZ	ESTAJA	MISCLNS	TOTAL	
07/11/2006	Transporte Guayaquil - Cuenca		8.10			8.10	
07/11/2006	Desayuno en Cuenca	1.70				1.70	
07/11/2006	Transporte del terminal a la empresa eléctrica		2.00			2.00	
07/11/2006	Merienda en Cuenca	1.68				1.68	
07/11/2006	Transporte de la Empresa Eléctrica a Terminal		2.00			2.00	
07/11/2006	Transporte Cuenca - Guayaquil		8.10			8.10	
S.I.M.A.S. PARCIALES:			\$3.38	\$26.20	\$0.00	\$0.00	\$23.58

A P R O B A C I O N E S				R E S U M E N	
EMPLEADO	COORDINADOR	CERENTE DE AREA	SOPORTE ADMINISTRATIVO	SUMA TOTAL DE CUENTA DE GASTOS	\$23.58
Hugo Anchundia				TOTAL DE ANTEJOS	\$25.00
				SALDO A FAVOR DEL EMPLEADO	-\$1.42
				SALDO A FAVOR DE LA EMPRESA	\$1.42

GASTOS PAGADOS DIRECTAMENTE:

FAREJES AEREOS	HOSPEDAJE	INSCRIPCIONES/CURSOS/ EVENTOS	GRAN TOTAL


Revisión:	Responsable:	Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA CUENTA DE GASTO

PR. AD. 06

Pág. 6 de 6

ANEXO 2
FACTURA



Hostal "HURTADO DE MENDOZA"
ALEJANDRO CAMBI RAMOS
PROPIETARIO
Sangremancha y de Marzón C/Polanco, Telefax: 283 7909 294 3611
CIENFUELAS - CUBA

R.I.C. 6100026237007
AUT. S.R.L. 119151843X

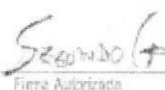

FACTURA 001-007 NE 0004510

Fecha: 07 / Nov / 2006

Sr. Hugo Anceñada

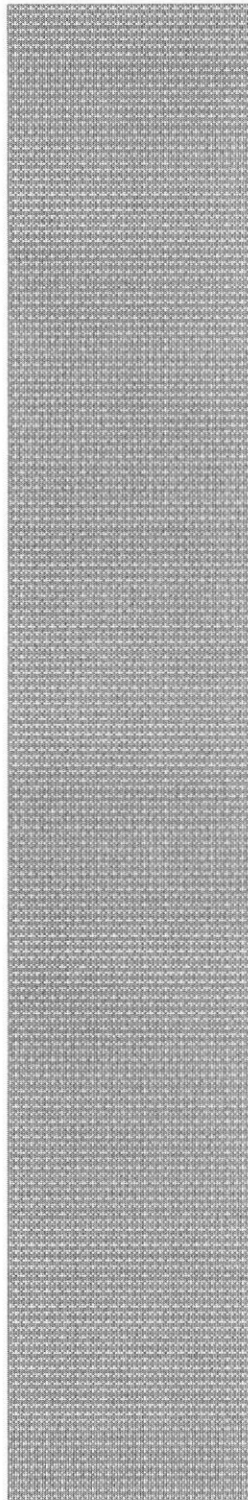
RUCID: _____ Tel: _____

Dirección: _____

Cant.	DESCRIPCION	V. UNIT.	TOTAL
1	Desayuno		
 Fianza Autorizada		Subtotal	
 Consumidor Final		Descuento	
		Serv. 10 %	
		I.V.A. _____ %	
		TOTAL S	1.70

DISTRIBUIDOR: M.C. MAGDALENA ARTES GRÁFICAS & PAPELERIA PATRA R.U.C. 6100012037007 2007
 MEDIO MARZO 2007 CALUSA MARZO 2007 TRAJE ORISTAL, 104850

Revisión:	Responsable:	Fecha:



CAPÍTULO 4 MANUAL DE USUARIO

4. MANUAL DE USUARIO

4.1. INTRODUCCIÓN

Este Manual de Usuario ayudará al personal de Maint Cía. Ltda. a conocer en detalle el correcto manejo de la Página Web de la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico, para de esta manera tener un amplio conocimiento de sus funciones y responsabilidades.

4.2. A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este manual va dirigido a la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico, sirve como herramienta de capacitación para el personal nuevo que ingrese a ocupar el cargo antes mencionado.

Puede ser utilizado en general por el personal de la empresa que desee tener conocimiento sobre los procesos administrativos de este cargo.

4.2.1. Lo que debo conocer




Para poder manejar y a su vez acceder a la Página Web de la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio, es necesario tener conocimientos básicos de Windows e Internet Explorer. A su vez se deben considerar los siguientes requerimientos:

- Un computador con CD ROM.
- Resolución de la pantalla 1024 x 767 píxeles.
- Sistema Windows XP.
- Microsoft Internet Explorer.
- Complemento de Macromedia Flash (Plugin).

4.3. CONVENCIONES GENERALES

En esta sección detallaremos los diferentes botones, íconos y textos de enlace que se utilizarán en la Página Web y que se visualizarán en la misma.

4.3.1. Íconos

ÍCONOS	DESCRIPCIÓN
	Permite visualizar la Página de Bienvenida.
	Indica que un objeto ha sido seleccionado y se encuentra en enlace activo a una página.
	El icono Mi PC, sirve para acceder a la carpeta donde se encuentra ubicado el archivo de la Página Web.


 <p>Index</p>	<p>El ícono Index.htm, sirve para acceder a la presentación inicial de la Página Web.</p>
--	---

Tabla 4.1 Convenciones de Iconos de la Página

4.3.2 Convenciones del Uso del Mouse

FORMATO	TIPO DE INFORMACIÓN
<p>“Dar Clic “</p>	<p>Presionar el botón izquierdo del Mouse sobre el elemento sugerido y soltarlo inmediatamente.</p>
<p>“Dar Doble Clic “</p>	<p>Presionar rápidamente dos veces el botón izquierdo del Mouse sobre un elemento y soltarlo inmediatamente</p>

Tabla 4.2 Convenciones del Uso del Mouse

4.3.3 Convenciones de Navegación



FORMATO	TIPO DE INFORMACIÓN
	<p>Al presionar este botón nos permitirá retroceder a la página anterior.</p>
	<p>Al presionar este botón nos llevara a la siguiente página.</p>

Tabla 4.3 Convenciones de Navegación


4.4. INGRESO A LA PÁGINA WEB

La Página Web de la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico, se encuentra en un CD-ROM adjunto en este manual, para acceder a ella deberán seguir los siguientes pasos:

1.- Inserte el Cd en la unidad de CDROM del computador. De inmediato aparecerá la siguiente ventana.



Fig. 4.1 Ventana para visualizar unidad extraíble CD-ROM

2.- Seleccione la carpeta  con “doble clic” sobre ella, y visualizará la siguiente ventana.

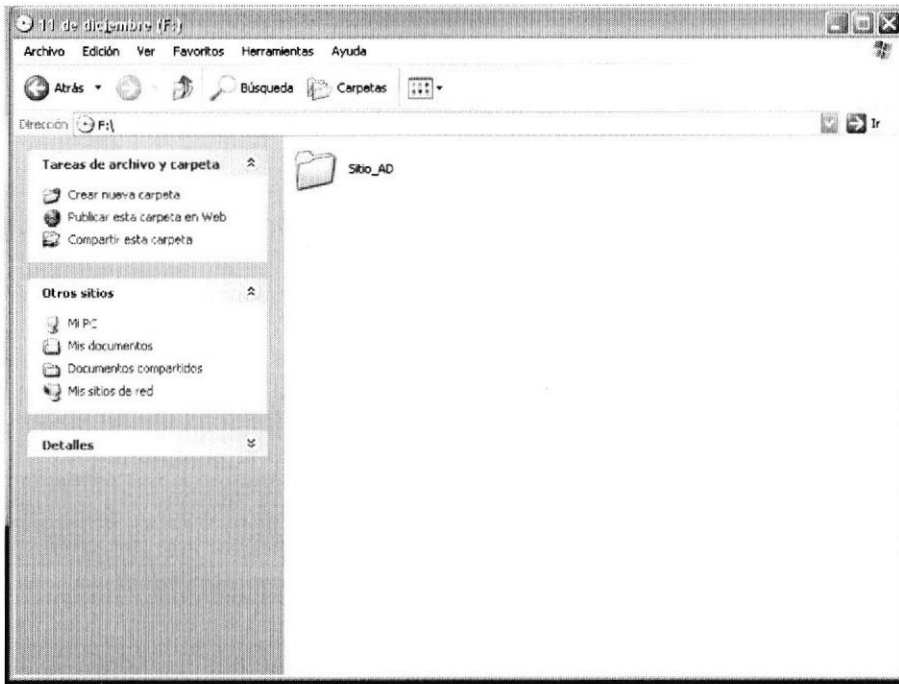



Fig. 4.2 Ventana dentro de la Unidad F

3.- Seleccione la carpeta  **Sitio_AD** y al dar “doble clic” sobre ella aparecerá la siguiente pantalla.

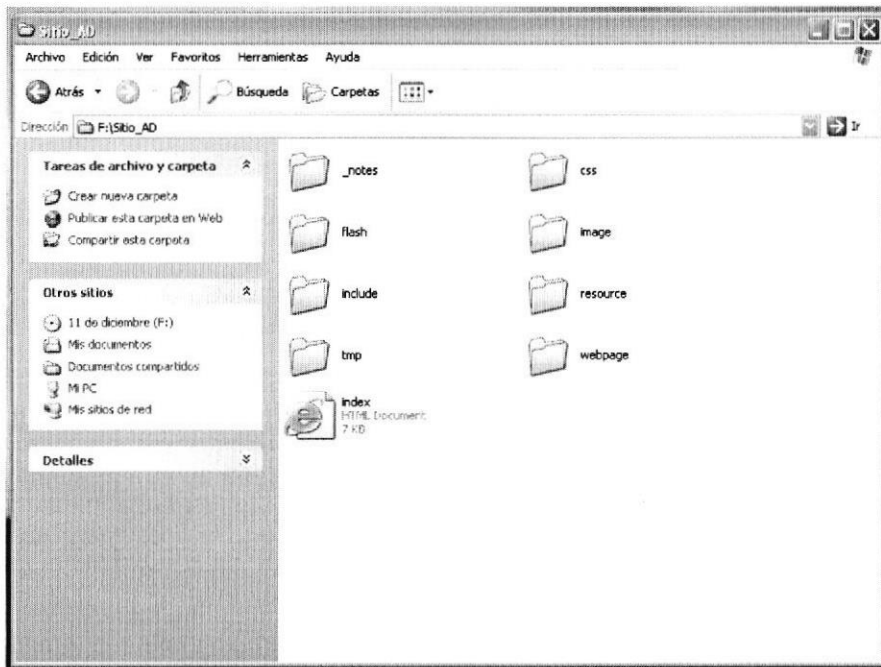


Fig. 4.3 Ventana dentro de la Unidad F

4.- A continuación seleccione el icono  dando “doble clic”, y finalmente podrá visualizar la Página de Presentación o Carátula.

4.5. PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Esta página es la presentación del Proyecto de Graduación, en donde se detalla el nombre de la institución, el tema del proyecto, los nombres de los autores y adicional encontraremos el enlace **“Ir al Sitio”** que nos dará acceso a la Página de Bienvenida.



Fig. 4.4 Página de Presentación del Proyecto

4.6. PÁGINA DE BIENVENIDA

En esta página se podrá visualizar las opciones del Menú Principal, para poder acceder a cada página del Sitio Web, además encontraremos la “Bienvenida” en la cual se detalla el objetivo de la Página Web.

4.6.1. ¿Cómo acceder a la Página Bienvenida?

Para acceder a la Página Bienvenida recordaremos seguir los siguientes pasos:

1. “Dar clic” sobre el botón **“Ir al sitio”** de la Página de Presentación o Carátula.
2. Inmediatamente aparecerá la Página de Bienvenida. (Ver Fig. 4.5)



Fig. 4.5 *Página de Bienvenida*

4.7. MENÚ PRINCIPAL

El Menú Principal se encuentra ubicado en la parte superior de todas las páginas de este Sitio Web, bajo el logo y banner de Maint Cia. Ltda. Está conformado por las opciones de Inicio, ¿Quiénes Somos?, Estructura Organizacional, Asistente Administrativa, Documentación y Procedimientos.



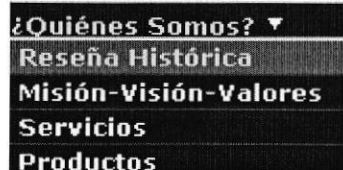
Fig. 4.6 *Menú Principal*

4.7.1. ¿Cómo utilizar el Menú Principal?

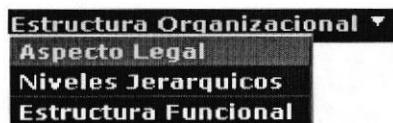
A continuación detallaremos las opciones del Menú Principal y cómo se debe navegar con ellas.

Inicio

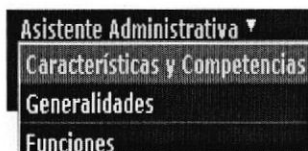
Al dar “un clic” en esta opción, nos permitirá el acceso a la Página Bienvenida de nuestro Sitio Web.



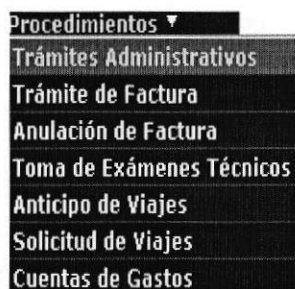
Al pasar el Mouse sobre la opción **¿Quiénes Somos?**, se desplegará un submenú que permitirá el acceso a las páginas: Reseña Histórica, Misión-Visión-Valores, Servicios y Productos. Dando “un clic” en cualquiera de ellas observará la página deseada.



Al pasar el Mouse sobre la opción **Estructura Organizacional**, se desplegará un submenú que permitirá el acceso a las páginas: Aspecto Legal, Niveles Jerárquicos y Estructura Funcional. Dando “un clic” en cualquiera de ellas observará la página deseada.



Al pasar el Mouse sobre la opción **Asistente Administrativa**, se desplegará un submenú que permitirá el acceso a las páginas: Características y Competencias, Generalidades y Funciones. Dando “un clic” en cualquiera de ellas observará la página deseada.



Al pasar el Mouse sobre la opción **Procedimientos**, se desplegará un submenú que permitirá el acceso a las páginas: Trámites Administrativos, Trámite de Factura, Anulación de Factura, Toma de Exámenes Técnicos, Anticipo de Viajes, Solicitud de Viajes y Cuentas de Gasto. Dando “un clic” en cualquiera de ellas observará la página deseada.



Dando “un clic” en la opción **Ayuda** accederá a la página en donde se despejarán las dudas de cómo navegar en el Sitio Web.

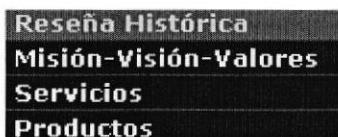
4.8. OPCIÓN ¿QUIÉNES SOMOS? DEL MENÚ PRINCIPAL

En la opción **¿Quiénes Somos?** encontraremos un submenú con las siguientes páginas: Reseña Histórica, Misión-Visión-Valores, Servicios y Productos.

4.8.1. ¿Cómo acceder a la página Reseña Histórica?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer la historia de la empresa y cómo ha evolucionado a través del tiempo y podrá acceder a ella de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **¿Quiénes Somos?** del Menú Principal y se desplegará el siguiente submenú:



2.- Dé “un clic” en la opción **Reseña Histórica** y podrá visualizar la página.

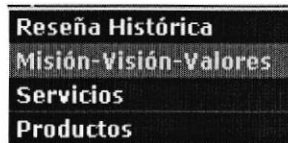


Fig. 4.7 Página de Reseña Histórica

4.8.2. ¿Cómo acceder a la página Misión-Visión-Valores?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer la Misión, Visión y Valores de Maint Cia. Ltda., y podrá acceder a ella página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **¿Quiénes Somos?** del Menú Principal y se desplegará el siguiente submenú:



2.- Dé “un clic” en la opción **Misión-Visión-Valores** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.8)



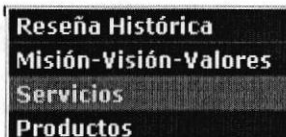


Fig. 4.8 Página ¿Quiénes Somos?

4.8.3. ¿Cómo acceder a la página Nuestros Servicios?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer los diferentes servicios que Maint Cia. Ltda. ofrece a sus clientes. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

- 1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **¿Quiénes Somos?** del Menú Principal y se desplegará el siguiente submenú:



- 2.- Dé “un clic” en la opción **Servicios** y podrá visualizar la página.

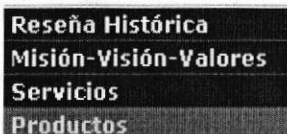


Fig. 4.9 Página de Nuestros Servicios

4.8.4. ¿Cómo acceder a la página Nuestros Productos?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer los diferentes productos que Maint Cia. Ltda. ofrece a sus clientes. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **¿Quiénes Somos?** del Menú Principal y se desplegará el siguiente submenú:



2.- Dé “un clic” en la opción **Productos** y podrá visualizar la página.



Fig. 4.10 Página de Nuestros Productos

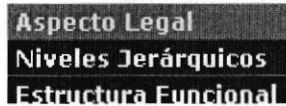
4.9. OPCIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MENÚ PRINCIPAL

En la opción **Estructura Organizacional** encontraremos un submenú con las siguientes páginas: Reseña Histórica, Misión-Visión-Valores, Servicios y Productos.

4.9.1 ¿Cómo acceder a la página de Aspecto Legal?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer cuando fue constituida y registrada la empresa. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Estructura Organizacional** del Menú Principal y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Aspecto Legal** y podrá visualizar la página.

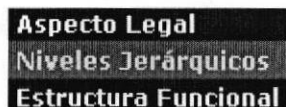


Fig. 4.11 Página de Aspecto Legal

4.9.2. ¿Cómo acceder a la página de Niveles Jerárquicos?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el Organigrama de la empresa y podrá acceder a ella de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Estructura Organizacional** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Niveles Jerárquicos** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.12)





Fig. 4.12 Página de Niveles Jerárquicos

4.9.2.1. ¿Cómo acceder a las Funciones por Departamento en la página de Niveles Jerárquicos?

Ubique el puntero del Mouse en el Organigrama de la página de Niveles Jerárquicos, sobre el área que desea consultar GERENCIA COMERCIAL y dé “un clic”.

De inmediato podrá visualizar la Página de la Estructura Funcional donde se detalla las principales funciones del área seleccionada. (Ver Fig. 4.13)

4.9.3. ¿Cómo acceder a la página de Estructura Funcional?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer las funciones de los Niveles de Apoyo de la empresa. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción Estructura Organizacional y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Estructura Funcional** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.13)





Fig. 4.13 Página de Estructura Funcional

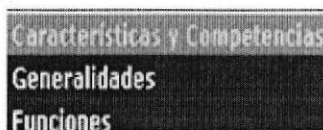
4.10. OPCIÓN ASISTENTE ADMINISTRATIVA DEL MENÚ PRINCIPAL

En la opción **Asistente Administrativo** encontraremos un submenú con las siguientes páginas: Características y Competencias, Generalidades y Funciones.

4.10.1. ¿Cómo acceder a la página de Características y Competencias de la Asistente Administrativa del Departamento Técnico?

Esta página tiene como objetivo dar a conocer el perfil requerido para la persona que ocupe el cargo de Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Asistente Administrativa** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Características y Competencias** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.14)



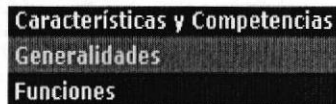


Fig. 4.14 Página de Características y Competencias

4.10.2. ¿Cómo acceder a la página de Generalidades del Cargo?

Esta página tiene como finalidad dar a conocer el objetivo funcional del cargo de la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico y su ubicación dentro del Organigrama de la empresa. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Asistente Administrativa** y se desplegará el siguiente submenú.




2.- Dé “un clic” en la opción **Generalidades** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.15)



Fig. 4.15 Página de Generalidades del Cargo


4.10.2.1. ¿Cómo acceder al perfil de la Asistente Administrativa en la página de Generalidades del Cargo?

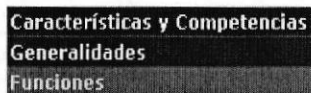
Ubique el puntero del Mouse en el Organigrama de la página Generalidades del Cargo, sobre el área de Asistente Administrativa  y dé "un clic".

De inmediato podrá visualizar la Página de Características y Competencias. (Ver Fig. 4.16)

4.10.3. ¿Cómo acceder a la página de Funciones?

Esta página tiene como finalidad dar a conocer las Funciones Permanentes, Periódicas y Eventuales de la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción  y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé "un clic" en la opción **Funciones** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.16)





Fig. 4.16 Página de Funciones

4.11. OPCIÓN DOCUMENTACIÓN DEL MENÚ PRINCIPAL

En la opción **Documentación** encontraremos un submenú con las siguientes páginas: Relaciones Indepartamentales y Sistema de Archivo.

4.11.1. ¿Cómo acceder a la página de Relaciones Indepartamentales?

Esta página tiene como finalidad dar a conocer la relación de la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico con las otras áreas de la empresa, y los trámites que se ven involucrados. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Documentación** y se desplegará el siguiente submenú.

Relaciones Indepartamentales
Sistema de Archivo

2.- Dé “un clic” en la opción **Relaciones Indepartamentales** y podrá visualizar la página. (Vea Fig. 4.17)



Fig. 4.17 Página de Relaciones Indepartamentales

4.11.1.1. ¿Cómo acceder a la descripción del los Trámites desde la página de Relaciones Indepartamentales?

Ubique el puntero del Mouse en una de las tablas de la página Relaciones Indepartamentales, sobre el Trámite que desee visualizar y dé “un clic”.

ENVÍA A	DOCUMENTO	TRÁMITE
Gerencia de Servicios	Requerimiento Interno	Tramitar Factura
Gerencia de Servicios	Anulación de Factura / Factura	Anular Factura
Gerencia de Servicios	Requerimientos Compra (Servicios)	Comprar Servicios

De inmediato podrá visualizar la Página del Trámite que seleccionó.

4.11.2. ¿Cómo acceder a la página de Sistema de Archivo?

Esta página tiene como finalidad dar a conocer las técnicas de archivo que maneja la documentación la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Documentación** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Sistema de Archivo** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.18)





Fig. 4.18 Página de Manejo de la Documentación y Sistema de Archivo

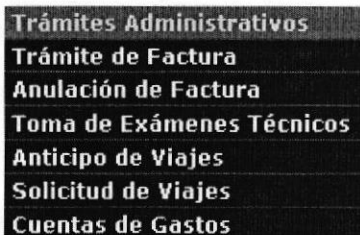
4.12. OPCIÓN PROCEDIMIENTOS DEL MENÚ PRINCIPAL

En la opción **Procedimientos** encontraremos un submenú con las siguientes páginas: Trámites Administrativos, Trámite de Factura, Anulación de Factura, Toma de Exámenes Técnicos, Anticipo de Viajes, Solicitud de Viajes y Cuentas de Gastos.

4.12.1. ¿Cómo acceder a la página de Trámites Administrativos?

Esta página tiene como finalidad mostrar en lista los Trámites Administrativos que maneja la Asistente Administrativa del Departamento de Servicio Técnico. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

- 1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.



- 2.- Dé "un clic" en la opción **Trámites Administrativos** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.19)



Fig. 4.19 Página de Trámites Administrativos

4.12.1.1. ¿Cómo acceder a cada Trámite desde la página de Trámites Administrativos?

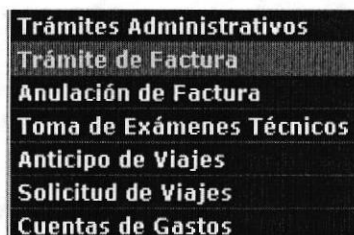
Ubique el puntero del Mouse en alguno de los Trámites que aparecen en lista en la página de Trámites Administrativos y dé “un clic”. (Ver Fig. 4.19)

De inmediato podrá visualizar la Página del Trámite que seleccionó.

4.12.2. ¿Cómo acceder a la página de Procedimientos para Trámite de Factura?

Esta página tiene como finalidad mostrar el Propósito, Alcance, Políticas, Responsabilidades, Procedimientos, Lista de Distribución y Documentos Aplicables del Procedimiento para Trámite de Facturas. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Trámite de Factura** y podrá visualizar la página.



Fig. 4.20 Página de Procedimiento para Trámite de Facturas

4.12.2.1. ¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para Trámite de Facturas?

Ubique el puntero del Mouse en el Diagrama de Flujo de la página Procedimiento para Trámite de Facturas (Ver Fig. 4.21), seleccione (Anexo 1) y dé un clic”. De inmediato podrá visualizar el Anexo respectivo. (Ver Fig. 4.22)

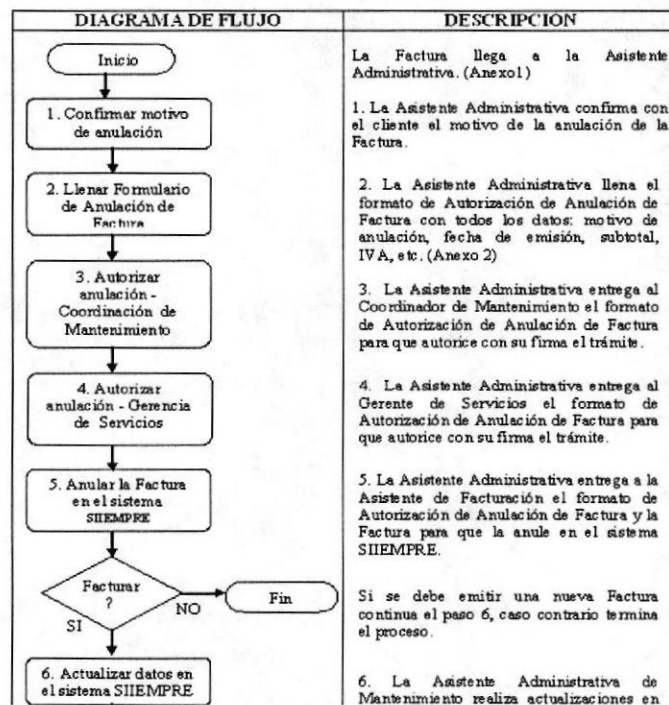


Fig. 4.21 Diagrama de Flujo Procedimiento para Trámite de Facturas

Camt	DESCRIPCION	P. Unitario	Valor Total
1	BRAND REGISTER	1.00	1.00
1	BUSH RECBST LEFT 1000-1600	2.00	2.00
ORDENES PARA SU COMPRA			
SUB-TOTAL			3.00

CENTROCOPIA COMPANIA LIMITADA
 Vialoz 507 entre 6 de Marzo y Pedro Mancebo - P. Bala
 Tel.: 2222773 - 2222774 - 2222762
 Fax: 2222884
 Guayaquil - Ecuador

FACTURA
 R.U.C. 096228071901
 Autorización S.R.L. 1103051453
 DCRTE 091-001 N° 0010723

Fecha de Emisión: 11/Oct/2000
 Cliente: LOCAL AC N°1
 Dirección: VIALOZ 507 A BOLA 20

R.U.C. 1504030854
 Teléfono: 226674148

Son: 2222773
 SUB-TOTAL 3.00

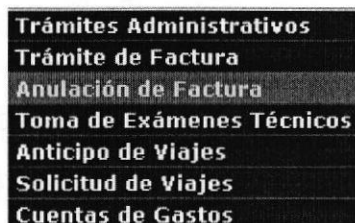
Fig. 4.22 Anexo 1 Factura Proveedor

Si la página tiene más de un anexo, estos se encontrarán activos y numerados secuencialmente.

4.12.3. ¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para la Anulación de Factura?

Esta página tiene como finalidad mostrar el Propósito, Alcance, Políticas, Responsabilidades, Procedimientos, Lista de Distribución y Documentos Aplicables del Procedimiento para la Anulación de Factura. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé "un clic" en la opción **Anulación de Factura** y podrá visualizar la página. (Ver Fig. 4.23)



MAINT
Grupo Tecnológico

TECNOLOGIA DE PUNTA

Inicio ¿Quiénes Somos? Estructura Organizacional Asistente Administrativa Documentación Procedimientos

PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACIÓN DE FACTURA

Propósito
El propósito de este procedimiento es definir cuales son los pasos a seguir para el correcto proceso de la Anulación de Facturas y así optimizar la gestión administrativa.

Alcance
El flujo de este proceso involucra a la Asistente Administrativa con la Gerencia de Servicios, Departamento de Contabilidad y el Departamento de Administración de Compras.

Políticas
Las políticas aplicables a este procedimiento son dos:
 * Por disposición de Gerencia, el Requerimiento Interno debe ser firmado exclusivamente con bolígrafo azul (para así evitar adulteración o falsificación).
 * El trámite puede ser procesado hasta dos días después de su fecha de origen.

Responsabilidades
La vigencia y la revisión periódica de este trámite la determina el Departamento Legal de la empresa; los cambios o actualizaciones con respecto al mismo son consultados con las Áreas a las cuales involucra.
 La Anulación de Factura es utilizada por todas las Asistentes Administrativas de la compañía, pero las modificaciones y revisiones son exclusivas del Departamento Legal.

Lexmark
Epson
Ferrinet

HP
Cisco Systems
enterasys

Fig. 4.23 Página de Procedimiento para Anulación de Factura

4.12.3.1. ¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para la Anulación de Facturas?

Ubique el puntero del Mouse en el Diagrama de Flujo de la página Procedimiento para la Anulación de Factura, seleccione **(Anexo 1)** y dé un clic”. De inmediato podrá visualizar el Anexo respectivo.

MAINT C. LTDA.

R.U. C.: 0890722101001

FACTURA
Nº 0021147

Item	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	COMPUTADOR Desktop modelo DC 2100	2		
2	MONITOR 17" BP	2		
3	COMPUTADOR Desktop modelo DC 2100	1		
4	MONITOR 17" BP	1		
TOTAL				26,000.00

ESPOL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE INGENIERÍA
BIBLIOTECA CAMPUS PEÑAS

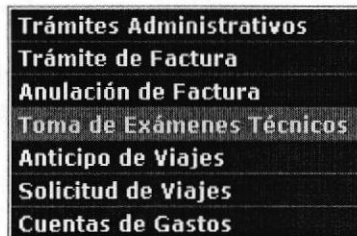
Fig. 4.24 Anexo 1 Factura Maint

Si la página tiene más de un anexo, estos se encontrarán activos y numerados secuencialmente.

4.12.4. ¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos?

Esta página tiene como finalidad mostrar el Propósito, Alcance, Políticas, Responsabilidades, Procedimientos, Lista de Distribución y Documentos Aplicables del Procedimiento para la Toma de Exámenes. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Toma de Exámenes Técnicos** y podrá visualizar la página.



Fig. 4.25 Página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos

4.12.4.1. ¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos?

Ubique el puntero del Mouse en el Diagrama de Flujo de la página Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos, seleccione **(Anexo 1)** y dé un clic". De inmediato podrá visualizar el Anexo respectivo.

QCM/MAINT		ORDEN DE SERVICIO		NIP
DATOS DEL CLIENTE				
Cliente Interno Y	Cliente Externo			
Razón Social N° 00002	Código			
Forma de Contratación				
Fecha de contratación	Fecha de nacimiento	Edad	Sexo	Estado Civil
Tipo de contrato: Especial / Normal	C.I + E.U.	Profesión		
Dirección	Código		Municipio	
Teléfono	Fax	E-Mail		
DATOS DEL CANDIDATO				
Apellido y Nombre		SI	N.º 2	Código de Examen
Primer vez al realizar el examen	SI	NO	Nombre del Examen: CON PREG. II T. COORDINADOR PUNAN	
Apellido	Apellido	Fecha		
Nombre	Apellido	Fecha		
DIRECCIÓN	C.I + E.U.		Hora	
Teléfono	Celular	Programa de Computación		
E-Mail	País		Lugar del Examen	
Identificación Nacional	Código		Estado y Municipio	
Grupo de Clase	Municipio			
Evaluación de Servicio Recibido				
Servicio Recibido:	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Comentarios y Recomendaciones:				
FIRMA DEL CANDIDATO				
Nombre: Fernando J. J. J.		AUTORIZADO POR:		
Firma:		Firma:		
GERENCIA FUNCIONAL				
Nombre: Sr. Pedro C. C.		Nombre:		
Firma:		Firma:		
OTROS				
Nombre:		Nombre:		
Firma:		Firma:		

Fig. 4.26 Anexo 1 Orden de Servicio

Si la página tiene más de un anexo, estos se encontrarán activos y numerados secuencialmente.

4.12.5. ¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje?

Esta página tiene como finalidad mostrar el Propósito, Alcance, Políticas, Responsabilidades, Procedimientos, Lista de Distribución y Documentos Aplicables del Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.

- Trámites Administrativos
- Trámite de Factura
- Anulación de Factura
- Toma de Exámenes Técnicos
- Anticipo de Viajes
- Solicitud de Viajes
- Cuentas de Gastos

2.- Dé “un clic” en el submenú **Anticipo de Viajes** y podrá visualizar la página.



Fig. 4.27 Página de Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje

4.12.5.1. ¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje?

Ubique el puntero del Mouse en el Diagrama de Flujo de la página Procedimiento para Procesar Anticipos de Viaje, seleccione (**Anexo 1**) y dé un clic”. De inmediato podrá visualizar el Anexo respectivo.

MAINT CIA. LTDA.
ANTICIPO DE VIAJE

FECHA: 01/12/2005 VALOR: \$400.00

SOLICITANTE: MISHIEL PIEDRA

A FAVOR DE: LUIS ANIBAL SEGOVIA RFA. POLARIS

EDUCACION Y SOPORTE DE SOFTWARE FUNCION GERENCIA GENERAL

DESTINO / CLIENTE: RENANDEWALL / SANTO DOMINGO SALIDA: 01/12/2005 REGRESO: 03/12/2005

MOTIVO: DESPLAZAMIENTO PARA SERVIDOR A SERVIDOR Y REVISIÓN A LOS SERVIDORES 4008 Y 4108 (DEPARTAMENTO RENANDEWALL Y SANATELCA)

DEL VIAJE: PERSONAL

DETALLE DEL REQUERIMIENTO			
CONCEPTO	Nº. DIAS	TARIFA DIARIA	TOTAL
Hospedaje 1			
Hospedaje 2			
Hospedaje 3			
Transporte		375.00	
Alimentación		25.00	
COPIS (material de controlado de facturas)		200.00	
Ingresos:	Local	100.00	
			\$400.00

SOPORTE SECRETARIAL GERENTE / COORDINADOR CONTABILIDAD



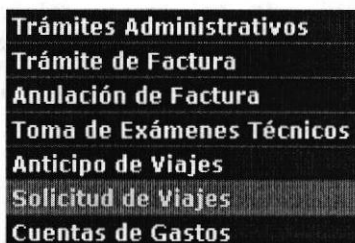
Fig. 4.28 Anexo 1 Anticipo de Viaje

Si la página tiene más de un anexo, estos se encontrarán activos y numerados secuencialmente.

4.12.6. ¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje?

Esta página tiene como finalidad mostrar el Propósito, Alcance, Políticas, Responsabilidades, Procedimientos, Lista de Distribución y Documentos Aplicables del Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.



2.- Dé “un clic” en la opción **Solicitud de Viajes** y podrá visualizar la página.



Fig. 4.29 Página de Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje

4.12.6.1. ¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje?

Ubique el puntero del Mouse en el Diagrama de Flujo de la página Procedimiento para Procesar Solicitudes de Viaje, seleccione (**Anexo 1**) y dé un clic". De inmediato podrá visualizar el Anexo respectivo.

SOLICITUD DE VIAJE	
FECHA	1-06-2008
SOLICITANTE	DE TOM PAA
VIAJERO:	JORGE JAVIER ISSA ALARCON
NOTIVO	CAPACITACION DE CHECKPOINT EN PROTECCO CASIN
CENTRO DE COSTO: DIF AFECTA	MATHMACPR
DESTINO/A:	QUAYAQUIL - QUITO - SUYACUIL
SALIDA: DIAS/HORA	4086208 (vuelos suavis) 24:00
RETORNO: DIAS/HORA	ABERTO 24:00
TRAMITE A REALIZAR	Para trámite de pasaporte, adjuntar los originales de:
RESERVACION DE PASAJES	<input checked="" type="checkbox"/>
RESERVACION DE HOTEL	<input checked="" type="checkbox"/>
PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
VISA	<input type="checkbox"/>
OTROS TRAMITES	<input type="checkbox"/>
	COPIA DE IDENTIDAD <input type="checkbox"/>
	LIBRETA MILITAR <input type="checkbox"/>
	PERMISO MILITAR <input type="checkbox"/>
	CERTIFICADO NOTARIAL <input type="checkbox"/>
	ESTUDIO FOTOGRAFICO <input type="checkbox"/>
	PASAPORTE ANTENOR <input type="checkbox"/>
Información adicional: Verificar el Pasaporte en los departamentos de MAFMI	
Elmple de Solicitante	Coordinador



Fig. 4.30 Anexo 1 Solicitud de Viaje

Si la página tiene más de un anexo, estos se encontrarán activos y numerados secuencialmente.

4.12.7. ¿Cómo acceder a la página de Procedimiento para Procesar Cuentas de Gasto?

Esta página tiene como finalidad mostrar el Propósito, Alcance, Políticas, Responsabilidades, Procedimientos, Lista de Distribución y Documentos Aplicables del Procedimiento para Procesar Cuentas de Gasto. Podrá acceder a esta página de la siguiente manera:

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú.

- Trámites Administrativos
- Trámite de Factura
- Anulación de Factura
- Toma de Exámenes Técnicos
- Anticipo de Viajes
- Solicitud de Viajes
- Cuentas de Gastos

2.- De “un clic” en el submenú **Cuentas de Gastos** y podrá visualizar la página.



Fig. 4.31 Página de Procedimiento para Procesar Cuentas de Gasto

4.12.6.1. ¿Cómo acceder a los Anexos en la página de Procedimiento para la Toma de Exámenes Técnicos?

Ubique el puntero del Mouse en el Diagrama de Flujo de la página Procedimiento para Procesar Cuentas de Gasto, seleccione **(Anexo 1)** y dé un clic”. De inmediato podrá visualizar el Anexo respectivo.

MAINT CIA. LTDA.											
CUENTA DE GASTO											
FECHA:		07/11/2006		MONEDA: MONEDA DE COSTA RICA		IMPORTE:		322.00			
BENEFICARIO:		FUGAZA Y CAJON									
FOLIO DE CONTROL											
NUMERO	DESCRIPCION	MANTENIMIENTO	GARANTIA	ENTREGA	CANTIDAD	DEPARTAMENTO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	IMPORTE	
000001	REPARACION	NO	NO	NO	1	ADMINISTRATIVO	07/11/2006	07/11/2006	07/11/2006	322.00	
DESCRIPCION DE GASTOS											
07/11/2006	Impresora Lexmark				1						322.00
07/11/2006	Impresora HP				1						322.00
07/11/2006	Impresora HP				1						322.00
07/11/2006	Impresora HP				1						322.00
07/11/2006	Impresora HP				1						322.00
07/11/2006	Impresora HP				1						322.00
RESUMEN											
TOTAL		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE	
TOTAL		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE	
TOTAL		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE	
TOTAL		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE	
TOTAL		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE		IMPORTE	

Fig. 4.32 Anexo 1 Cuenta de Gasto

Si la página tiene más de un anexo, estos se encontrarán activos y numerados secuencialmente.

4.13. OPCIÓN AYUDA

Esta opción se encuentra del lado izquierdo de todas las páginas de este Sitio Web.



Fig. 4.33 Opción Ayuda



4.13.1. ¿Cómo acceder a la página Ayuda?

La finalidad de esta página es despejar a las dudas del usuario sobre cómo navegar en este Sitio Web.


1.- Ubique el puntero del Mouse sobre la opción  y dé "un clic" para visualizar la página.



Fig. 4.34 Página Ayuda

En el contenido de la página Ayuda se encuentra un enlace a la página Preguntas Frecuentes, en donde se describen varias preguntas con sus respectivas respuestas referentes a la forma de acceso a las diferentes páginas de este Sitio Web.

4.13.2. ¿Cómo acceder a la página Preguntas Frecuentes?

La finalidad de esta página es contestar las preguntas más frecuentes de los usuarios referentes a la forma de acceso a las diferentes páginas de este Sitio Web.

1.- Ubique el puntero del Mouse sobre las palabras **Preguntas Frecuentes** de la página Ayuda y dé “un clic” para visualizar la página.



Fig. 4.35 Página Preguntas Frecuentes