

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

INFORME DE MATERIA DE GRADUACIÓN

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

TEMA

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE LA COORDINADORA
DE ATENCIÓN AL CLIENTE
DE FUNERALES “LOS OLIVOS”**

AUTORES

**VANESSA GUAMÁN FRANCO
MARICELA LINO CLAVIJO
GISELLA MUÑOZ MORANTE**

MAESTRO

MAE. FAUSTO JACOME

GUAYAQUIL – ECUADOR

**AÑO
2012**

AGRADECIMIENTO

Este Manual Administrativo lo agradecemos primeramente a Dios por habernos dado vida e inteligencia para culminar nuestros estudios superiores, como también agradecemos inmensamente a nuestros padres quienes nos han apoyan económicamente e infunden en nosotras ánimos y deseos de superación para lograr nuestras metas.

Nos sentimos agradecidas por haber sido parte del alumnado de la *Escuela Superior Politécnica del Litoral* y haber recibido en esta prestigiosa Institución una excelente enseñanza académica a través de su personal docente que cuenta con una alta calidad académica y humana

Finalmente al Director del Tópico de Graduación *Mae. Fausto Jácome* quien nos guió, asesoró y aportó con sus conocimientos en la elaboración de este trabajo.

DEDICATORIA

El siguiente Manual Administrativo está dedicado a nuestros padres ya que gracias a ellos somos entes de provecho en la sociedad con altos valores morales y éticos.

Al personal de Funerales Los olivos que nos facilitó la información necesaria ya que sin ellos no hubiera sido posible realizar nuestro proyecto de graduación.

A nuestras compañeras y amigas que hicimos a lo largo de nuestra carrera universitaria, por los momentos que compartimos en los estudios.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ***ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL ESPOL***.

(REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE PREGRADO DE LA ESPOL)

Vanessa Guaman Franco
Nº Matricula 200301034

Maricela Lino Clavijo
Nº Matricula 200528198

Gisella Muñoz Morante
Nº Matricula 200613685

TRIBUNAL DE GRADO

Mae. Fausto Jácome

PROFESOR DE MATERIA DE GRADUACIÓN

Econ. Karina Gobeá Andrade

DELEGADO POR DIRECTOR DE EDCOM

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I	Página #
1 LA ORGANIZACIÓN	1
1.1 QUIENES SOMOS	1
1.2 RESEÑA HISTORICA	1
1.3 LA VISIÓN.....	2
1.4 LA MISIÓN.....	2
1.5 VALORES	2
1.5.1 SOLIDARIDAD	2
1.5.2 HONESTIDAD	2
1.5.3 SERVICIO	2
1.5.4 TRABAJO EN EQUIPO.....	3
1.5.5 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	3
1.5.6 CONFIANZA.....	3
1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS	3
1.6.1 PRODUCTOS.....	3
1.6.2 SERVICIOS	5
1.7 CONSTITUCIÓN LEGAL.....	6
1.8 ACCESIBILIDAD.....	7
1.8.1 DIRECTORIO TELEFÓNICO	7
1.8.2 PÁGINA WEB.....	7
1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
1.9.1 ESTRUCTURA JERÁRQUICA.....	9
1.9.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL	10
1.9.3 ESTRUCTURA DE PERSONAL.....	11
CAPÍTULO II	
2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	1
2.1 GENERALIDADES	1
2.2 DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	1
2.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	1
2.3.1 FUNCIONES PERMANENTES	1
2.3.2 FUNCIONES PERIÓDICAS.....	2
2.3.3 FUNCIONES ESPORÁDICAS	2
2.4 ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.....	2
2.4.1 MATERIALES Y EQUIPOS.....	2
2.4.2 HABILIDAD FÍSICA.....	3
2.4.3 HABILIDAD MENTAL.....	3
2.4.4 ESCOLARIDAD.....	4

2.4.5	EXPERIENCIA.....	4
2.4.6	ESFUERZO FÍSICO	4
2.4.7	ESFUERZO MENTAL.....	5
2.4.8	RESPONSABILIDAD POR PERSONA.....	5
2.4.9	NATURALEZA DEL TRABAJO SUPERVISADO.....	6
2.4.10	RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES	6
2.4.11	RESPONSABILIDAD POR VALORES	6
2.4.12	CONDICIONES DE TRABAJO.....	7
2.4.13	RANGO DE SALARIO MENSUAL.....	8

CAPÍTULO III

3	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1
3.1	INTRODUCCIÓN	1
3.2	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	1
3.2.1	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES DE ENTRADA.....	2
3.2.2	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES DE SALIDAS	3
3.3	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.....	3
3.3.1	PROCEDIMIENTO PARA DAR UN SERVICIO FUNERAL	14
3.3.2	PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD	24
3.3.3	PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE CONTRATO.....	33
3.3.4	PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES.....	41
3.3.5	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS.....	48
3.3.6	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACIÓN DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO.....	55
3.4	CONCLUSION.....	63
3.5	RECOMENDACION	64

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página #
FIGURA NO. 1 CAPÍTULO I LOTES	3
FIGURA NO. 2 CAPÍTULO I BÓVEDAS.....	4
FIGURA NO. 3 CAPÍTULO I LOTES	4
FIGURA NO. 4 CAPÍTULO I OSARIOS.....	5
FIGURA NO. 5 CAPÍTULO I CENIZARIOS	5
FIGURA NO. 6 CAPÍTULO I CARRO FÚNEBRE.....	6
FIGURA NO. 7 CAPÍTULO I PÁGINA WEB.....	8
FIGURA NO. 8 CAPÍTULO I ORGANIGRAMA JERÁRQUICO DE LOS OLIVOS..	9
FIGURA NO. 9 CAPÍTULO I ORGANIGRAMA FUNCIONAL	10
FIGURA NO. 10 CAPÍTULO I ESTRUCTURA DE PERSONAL	11

ÍNDICE DE TABLAS

	Página #
TABLA NO. 1 CAPÍTULO 1 DIRECTORIO TELEFÓNICO.....	7
TABLA NO. 2 CAPÍTULO 2 HABILIDAD FÍSICA.....	3
TABLA NO. 3 CAPÍTULO 2 HABILIDAD MENTAL.....	4
TABLA NO. 4 CAPÍTULO 2 EXPERIENCIA	4
TABLA NO. 5 CAPÍTULO 2 ESFUERZO FÍSICO.....	5
TABLA NO. 6 CAPÍTULO 2 ESFUERZO MENTAL.....	5
TABLA NO. 7 CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDADES POR FUNCIONES	6
TABLA NO. 8 CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDADES POR VALORES.....	7
TABLA NO. 9 CAPÍTULO 2 CONDICIONES DE TRABAJO	7
TABLA NO. 10 CAPÍTULO 3 DIAGRAMA DE CONTEXTO DE LA COORDINADORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	1
TABLA NO. 11 CAPÍTULO 3 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES DE ENTRADAS.....	2
TABLA NO. 12 CAPÍTULO 3 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES SALIDAS	3

PRÓLOGO

La secretaria hoy en día es un pilar muy importante en la compañía donde labora y es gran apoyo para los líderes de la misma; es por esta razón que ella debe estar perfectamente preparada ya que de esta forma lograra resolver asuntos de manera independiente, haciéndoles con esto el trabajo más fácil a sus jefes, para esto se debe considerar los siguientes factores:

Uno de ellos es conocer a cabalidad los procedimientos y trámites dentro de la organización, identificarse con la empresa donde labora, ya que si tiene este conocimiento será más fácil transformar el servicio en una experiencia grata y satisfactoria en la interrelación con el cliente interno y externo.

Otro factor importante es tener conocimiento de los trámites administrativos, esto le ayudara a ahorrar tiempo y le permitirá asegurar el cumplimiento apropiado de los mismos, así mismo debe estar pendientes de los cambios de estos procesos.

Finalmente podemos mencionar que el conocimiento de las herramientas informáticas, tales como el correo electrónico, el internet, la agenda electrónica, van de la mano con la aptitud de la secretaria, ya que tiene que ver el dominio de estas herramientas que le permitirán una mayor eficiencia y desempeño en su labor diaria. Cabe recalcar que la tecnología sigue avanzando y se debe tener una actitud de permanente búsqueda de entender y conocer dichas herramientas

Este manual está dirigido a la coordinadora de atención al cliente para ayudarla en el conocimiento de la empresa sus funciones, responsabilidades, y trámites administrativos de la misma.



CAPÍTULO I **LA ORGANIZACIÓN**

1 LA ORGANIZACIÓN

1.1 QUIENES SOMOS ¹

"Somos una empresa con servicio humano"; Los Olivos es una empresa líder en la protección de la vida de los clientes y su familia, a través de los diferentes servicios que ofrecemos.

1.2 RESEÑA HISTORICA ²

Hace más de 5 años nació en la ciudad de Milagro, Los Olivos, una empresa creada para brindar protección y tranquilidad a nuestros clientes y su grupo familiar, con una visión humanizadora y transformadora dirigida hacia un profundo respeto por el ser humano que fallece, como también hacia los sentimientos de sus familiares y amigos.

Desde su fundación, Los Olivos ha estado dirigido por Norberto Niño Rodríguez, uno de los mayores impulsores de la entidad.

Contamos en la actualidad con cerca de 2000 clientes quienes habitan en las zonas urbanas y rurales de Milagro. En el perímetro urbano de Naranjito, Yaguachi, El Triunfo, Boliche, Taura, Tres Postes y Jujan.

Poseemos un parque cementerio el cuál fue inaugurado en noviembre de 2008 y teniendo en la actualidad más de 100 inhumados, además como proyecto implementaremos la construcción de salas de velación distribuidas en dos niveles que compongan el edificio, cada una de ellas debidamente adecuadas y con las comodidades necesarias para un momento tan significativo como es la velación; además capillas propias para la disposición de nuestros clientes.

Nuestro parque automotor está conformado por modernos vehículos. Un grupo humano capacitado para brindar servicios de calidad, y una combinación exitosa de idealismo, ingenio y creatividad, han permitido el desarrollo e implementación de cambios en la naturaleza de la prestación de este tipo de

¹ www.funeraliosolivos.com y Reglamento Interno

² www.funeraliosolivos.com

servicio, posicionándonos como empresa pionera en planes de previsión exequial.

1.3 LA VISIÓN

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional por nuestra cultura de vida, acompañamiento y capacidad innovadora, en la previsión y prestación del servicio exequial.

1.4 LA MISIÓN

Prestar un servicio integral con excelente calidad en la previsión, atención exequial y acompañamiento, durante la única situación cierta de la vida; con capital humano competente y comprometido, contribuyendo al desarrollo de la comunidad.

1.5 VALORES

Quienes conformamos Los Olivos tenemos como jefes principales los valores; ellos serán quienes llevaran el mando en la empresa, logrando así el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y los valores compartidos a continuación:

1.5.1 SOLIDARIDAD

Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes; la solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos con lo que le pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.

1.5.2 HONESTIDAD

Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

1.5.3 SERVICIO

Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa.

1.5.4 TRABAJO EN EQUIPO

Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutuamente responsables por los resultados.

1.5.5 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del Asociado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores y de las empresas del grupo.

1.5.6 CONFIANZA

Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus asociados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral

1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Olivos Ofrece la tranquilidad y la seguridad a nuestros usuarios de que los servicios y productos contratados se prestarán con sentido humano, rapidez, calidad y profundo respeto.



Figura No. 1 Capítulo I Lotes

1.6.1 PRODUCTOS

Nuestros productos se entregan como propiedad permanente o temporal que se construirán bajo tierra o en los módulos de los edificios o fuera de estos, destinados especialmente para el efecto. Todos estarán debidamente identificados.

Los Olivos ha diseñado algunas opciones de propiedad dentro de nuestro parque recordatorio, las cuáles se presentan a continuación:

1.6.1.1 BÓVEDAS

La adquisición de una bóveda comprende lo siguiente:

- Es transferible e inembargable.
- Servicio de vigilancia, custodia y mantenimiento a perpetuidad
- Misa campal en el día de las madres, del padre y de los difuntos.
- Ceremonia de Inhumación.
- Lápida de granito grabada.
- Título de Propiedad



Figura No. 2 Capítulo I Bóvedas

1.6.1.2 LOTES PERMANENTES

Los lotes son espacio de 2.2m de largo por 1m. de ancho; estos pueden ser dobles o triples. La compra de un lote incluye lo siguiente:

- Ceremonia de Inhumación
- Lápida grabada con el nombre, fecha de nacimiento, fecha de defunción, y ubicación cuyas medidas son: 0.55m x 0.25m.
- Servicio de vigilancia, custodia y mantenimiento a perpetuidad.
- Misa campal en el día de las madres, del padre y de los difuntos.
- Seguro de desgravamen sobre el bien utilizado, solo al fallecimiento del titular del contrato.
- Título de Propiedad.
- Láminas de ferro-concreto o bloques de cemento



Figura No. 3 Capítulo I Lotes

Osarios:

En caso de exhumación de restos o muerte de un recién nacido, Los Olivos pone a su disposición los osarios.

Beneficios:

- Propiedad de 0,36m de alto por 0,70 de profundidad.
- Lapida grabada con el nombre, fecha de nacimiento y fecha de defunción y ubicación.
- Servicio de inhumación.
- Servicio de vigilancia, custodia y mantenimiento a perpetuidad
- Título de propiedad.

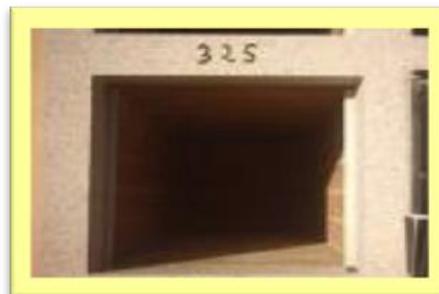


Figura No. 4 Capítulo I Osarios

Cenizeros:

Lugar donde se realiza el depósito de las cenizas

Lápida grabada con el nombre, fecha de nacimiento, fecha de defunción.

**1.6.2 SERVICIOS**

Nuestro usuario,

Figura No. 5 Capítulo I Cenizarios

compromiso es con el acompañándolo en

todo el proceso del funeral con atención y asesoría personalizada e integral para la definición de todos los detalles del servicio. Ofrecemos la tranquilidad y la seguridad a nuestros clientes de que los servicios contratados se prestarán con sentido humano, rapidez, calidad y profundo respeto.

Funerales Los Olivos ofrece dos tipos de servicios a domicilio, de lujo y clásico los cuales constan de siguientes beneficios:

- Trámites de las diligencias legales de defunción por muerte natural.
- Féretro metálico estándar o el adquirido por el cliente.
- Si el cuerpo del fallecido no llegara a caber en el cofre estándar en el momento de la emergencia el cliente tendrá que pagar la diferencia del cofre extra grande.
- Servicio de coche fúnebre.
- 24 horas de velación.
- Arreglos florales
- Formalización.
- Misa de cuerpo presente.
- Seguro de desgravamen sobre el bien utilizado, solo al fallecimiento del titular del contrato.
- Son transferibles e inembargables.
- Capilla ardiente a domicilio.
- Servicio de cargadores (este se dará para el traslado del cuerpo desde el lugar de velación a la carroza y de la carroza a al lugar de inhumación).
- 1 anuncio en el periódico local en la sección social de medidas 3x10 cm
- Transporte para 12 acompañantes



Figura No. 6 Capítulo I Carro Fúnebre

Para todos los productos y servicios adquiridos, la empresa otorgara a favor del cliente un título de propiedad de mera tenencia por lo bienes adquiridos, indicados en el contrato, cuando el cliente haya terminado de pagar los valores allí convenidos.

1.7 CONSTITUCIÓN LEGAL

Los olivos esta constituida como Sociedad Anónima.

1.8 ACCESIBILIDAD

Los Olivos operan en el km. 1½ de la vía al 26 en la ciudad de Milagro. Frente a Importadora Andina.

Usted puede contactar Los Olivos a través del PBX a los teléfonos 2975428 - 2975429 – 2975430.

1.8.1 DIRECTORIO TELEFÓNICO

Departamentos	Teléfono	Extensiones
Funeraria	2975428	11
Ventas	2975428	12
Cobranzas	2975428	17
Fax	2975428	22
Operadora	2975428	0

Tabla No. 1 Capítulo 1 Directorio Telefónico

1.8.2 PÁGINA WEB

Los usuarios de Los Olivos también pueden tener acceso a través de nuestra página Web a la siguiente dirección: www.funeraleslosolivos.com, donde tienen la posibilidad de entrar a varias opciones y visualizar información como:

- Quienes Somos
- Productos y Servicios que ofrecemos
- Nuestras Sedes
- Como contactarnos

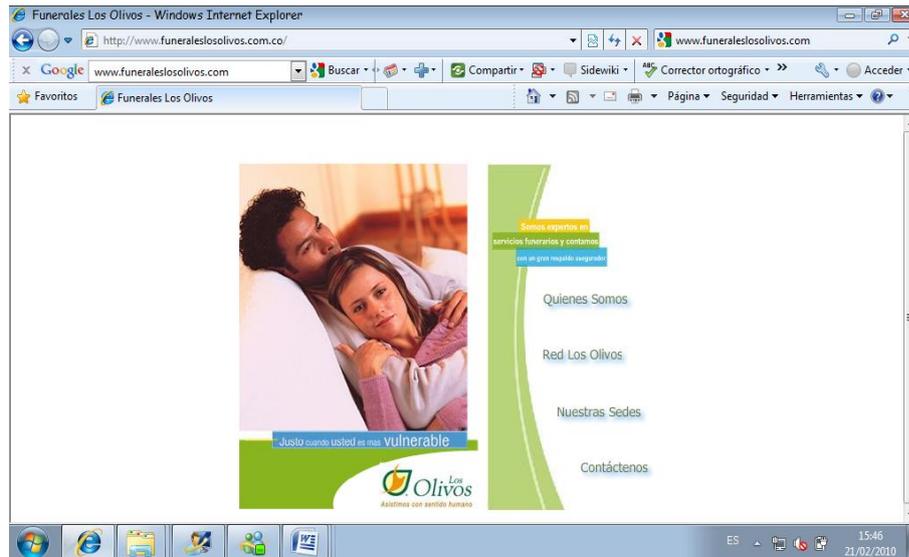


Figura No. 7 Capítulo I Página Web

COMENTARIO: Se puede ver pero no adquirir los servicios a través de la página

1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Los Olivos para el cumplimiento de sus objetivos esta organizada de la siguiente manera:

NIVEL ESTRATÉGICO: Ejercido por el directorio.

NIVEL ASESOR: Ejercido por RRHH, Asesor Legal, Contable.

NIVEL CONTROL: Ejercido por Auditoria (asesor) y la Gerencia General.

NIVEL EJECUTIVO: Ejercido por la Gerencia General

NIVEL OPERACIONAL: Ejercido por la administración junto con las Coordinaciones Locales Departamentales de Ventas, Crédito, Cobranzas, Funeraria.

1.9.1 ESTRUCTURA JERÁRQUICA

Los Olivos está organizada en los siguientes niveles Jerárquicos: Directorio, Asesoría, Gerencia General, Administración y los departamentos que lo conforman tales como muestra en el siguiente organigrama.

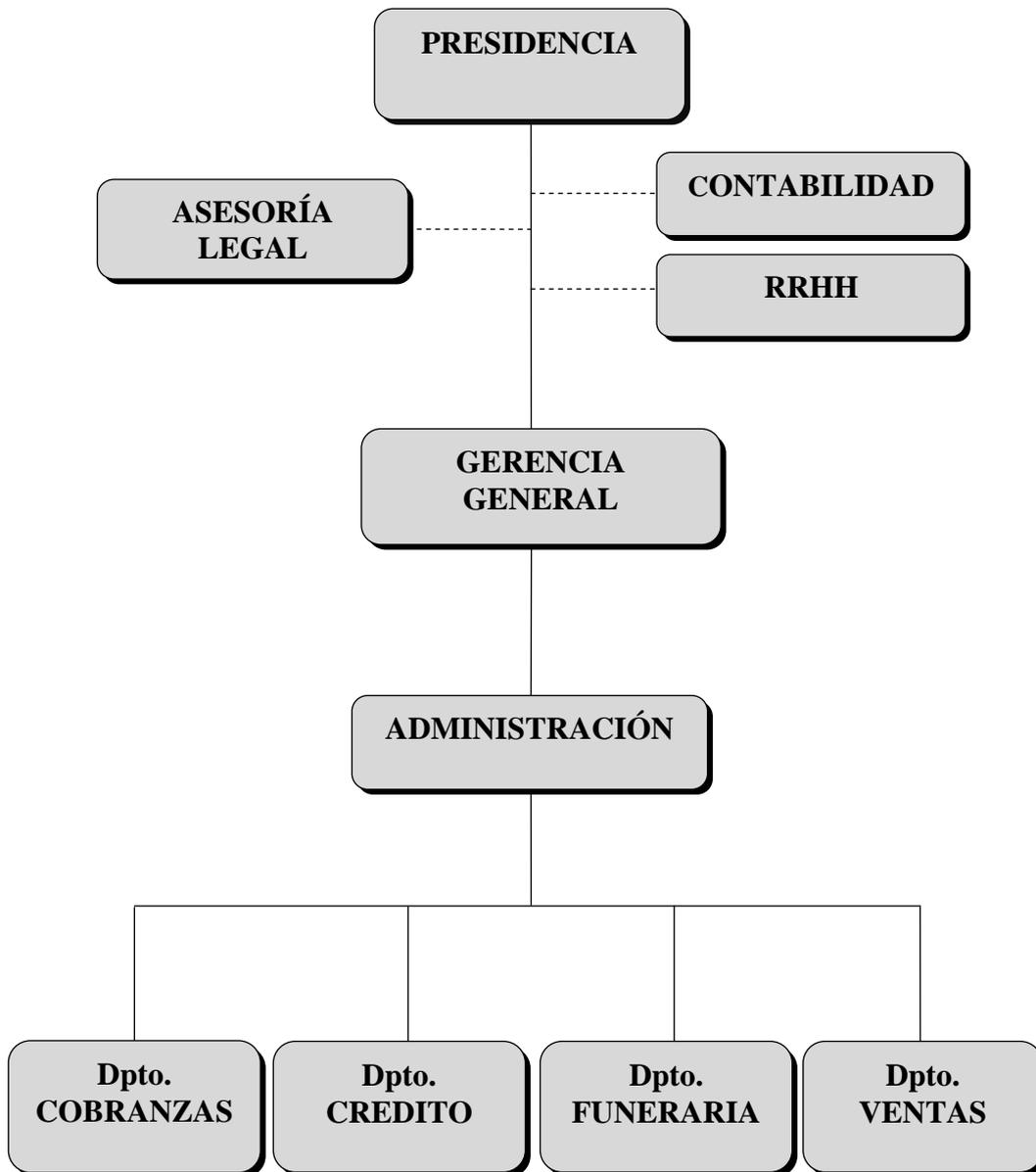


Figura No. 8 Capítulo I Organigrama Jerárquico de Los Olivos

1.9.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL

A continuación se detallan las funciones básicas departamentales.

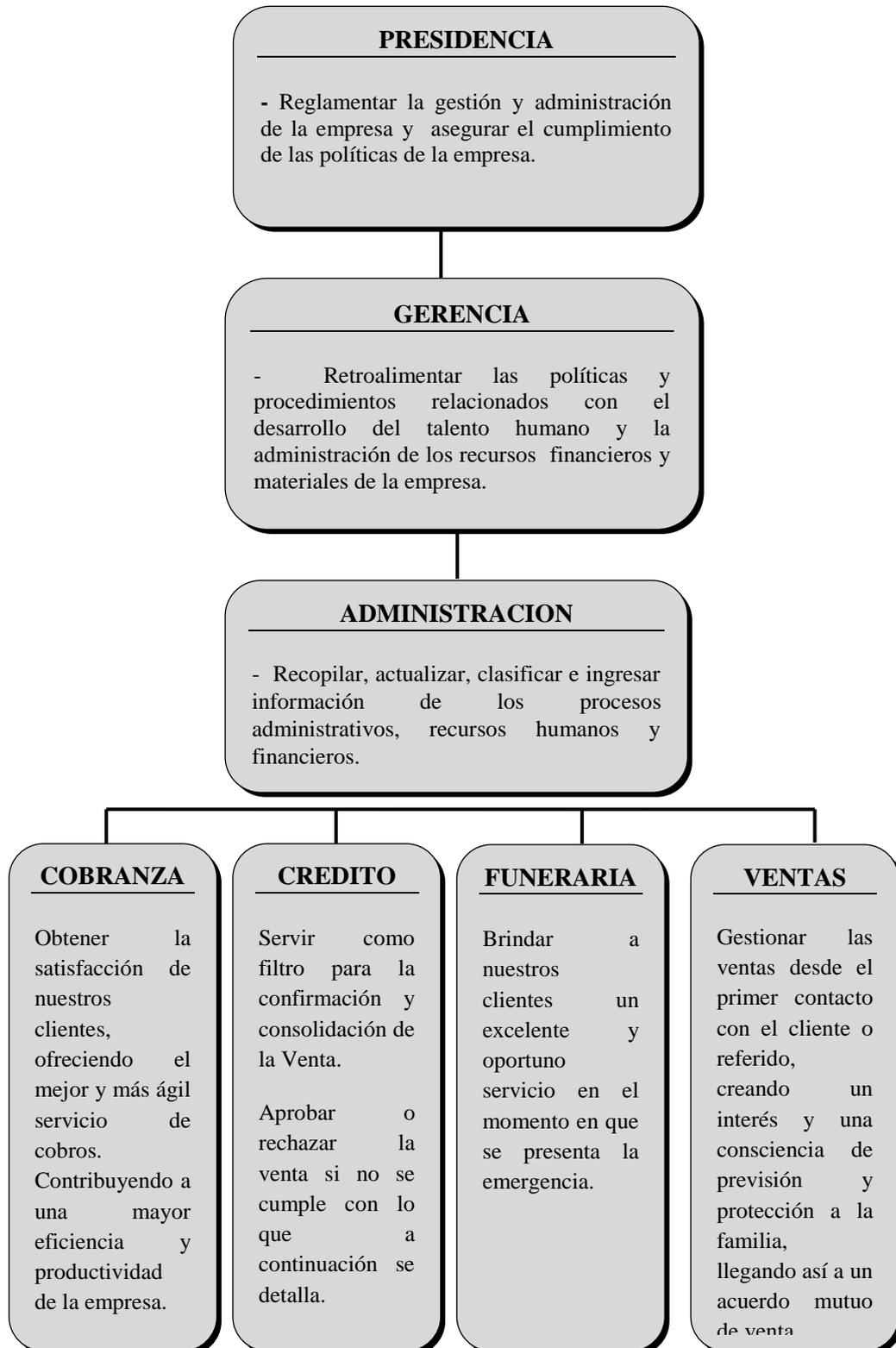


Figura No. 9 Capítulo I Organigrama Funcional

1.9.3 ESTRUCTURA DE PERSONAL

En los Olivos laboran 53 personas, que se encuentran divididos por áreas como se detalla a continuación.

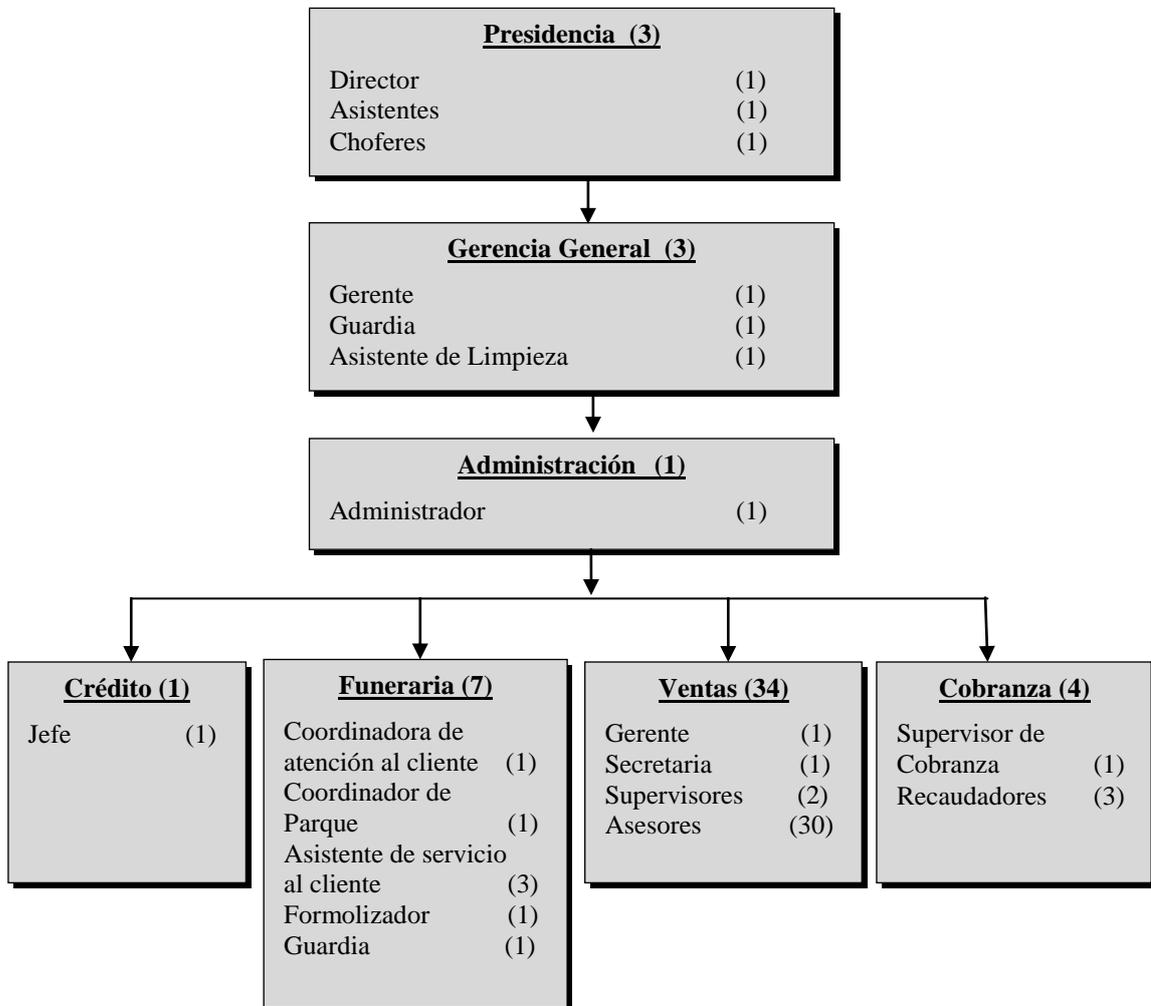


Figura No. 10 Capítulo I Estructura de Personal



CAPÍTULO II **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1 GENERALIDADES

CARGO	:	Coordinadora de Atención al Cliente
DEPARTAMENTO	:	Funeraria
SECCION	:	Coordinaciones departamentales
REPORTA A	:	Jefe Administrativo Jefe de Funeraria y Coordinador de
COORDINACION	:	Parque

2.2 DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Atender e informar al cliente que ingresa a oficina dándoles respuesta a sus inquietudes o guiándolos a los diferentes departamentos según su necesidad. Apoyar y facilitar la gestión administrativa, colaborando con los diferentes departamentos.

2.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones de la Coordinadora de Atención al Cliente pueden ser permanentes, periódicas y esporádicas.

2.3.1 FUNCIONES PERMANENTES

- Atender personal o telefónicamente al cliente interno y externo.
- Realizar toda la parte logística para atender de forma oportuna y satisfactoria una emergencia, en el menos tiempo posible desde que se nos informa de ella, ya sea por parte del cliente o asesor de ventas.
- Ingresar datos en el sistema integrado.
- Emitir factura por servicios prestados de funeraria.
- Receptar, despachar y archivar la correspondencia.
- Archivar contratos y facturas por orden numérico de contrato.

- Redactar y emitir cartas de: Traspaso de propietarios, Cartas de beneficiarios, Autorizaciones por emergencias, Posesiones efectivas y darle el debido seguimiento a dichos documentos para la gestión de su respectivo trámite administrativo.
- Entrega de facturas y carta con desglose de producto utilizado, para trámites al seguro.
- Monitoreo de memos con la finalidad de informar nuevas disposiciones por parte de la administración.
- Imprimir kardex del cliente, ya sea que los solicite un asesor o cliente.
- Custodiar (diario entregar proveeduría de oficina para uso de los diferentes departamentos y parque cementerio.

2.3.2 FUNCIONES PERIÓDICAS

- Verificar los datos y documentación anexa a solicitudes de ventas, mensualmente.
- Emitir títulos de propiedad, quinto día de cada mes
- Solicitar, proveeduría los veintiocho de cada mes.
- Receptar la proveeduría y checar que este en perfecto estado, el quinto día de cada mes.

2.3.3 FUNCIONES ESPORÁDICAS

- Reemplazar a la supervisora de cobranzas.
- Asistir a las reuniones de valores y de Coordinación.
- Preparación de reuniones en la Coordinación Local.
- Asistir a capacitaciones de personal.

2.4 ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

2.4.1 MATERIALES Y EQUIPOS

La Coordinadora de Atención al Cliente utiliza suministros de oficina, una computadora, una impresora, una copiadora y un fax las cuáles necesita para realizar sus tareas diarias.

Su puesto está ubicado en el departamento de funeraria frente al administrador de la empresa.

Para evaluar las aptitudes de la Coordinadora de Atención al cliente se utilizará la siguiente escala:

Normal: necesita aplicar dichas aptitudes en el cargo que tiene

Bastante: necesita exceder la especificación normal y requiere tener un grado de destreza y experiencia superior a lo normal

2.4.2 HABILIDAD FÍSICA

Es esencial que la Coordinadora de Atención al Cliente se haya capacitado y asesorado antes de ocupar el puesto ya que se requiere conocimientos en el manejo del sistema que utiliza en empresa, ya que así los trámites administrativos el cliente en el momento en que se le presente una emergencia, sea oportuno, ya sea que se acerque a oficina o telefónicamente.

Entrenamiento	x	
Agilidad		x
Destreza	x	
Rapidez		x
	Normal	Bastante

Tabla No. 2 Capítulo 2 Habilidad Física

2.4.3 HABILIDAD MENTAL

La Coordinadora de Atención al Cliente, debe poseer bastante habilidad, agilidad mental e inteligencia emocional, para poder cumplir con eficiencia su trabajo para lo cual debe contar con un criterio formado para saber manejar la cualquier situación en la que se encuentre el cliente; además debe tener una amplia capacidad de expresión ya que ella es quién atenderá al cliente en un momento tan doloroso, como es la pérdida de un familiar.

Criterio o Iniciativa		X
Conocimiento	X	
Capacidad de expresión		X
	Normal	Bastante

Tabla No. 3 Capítulo 2 Habilidad Mental

2.4.4 ESCOLARIDAD

Es importante que la Coordinadora de Atención al Cliente tenga un nivel académico superior de estudios, preferiblemente que tenga estudios en Secretariado Ejecutivo ya que debe cumplir con los requerimientos del Jefe administrativo y servir de apoyo para las demás coordinaciones departamentales.

2.4.5 EXPERIENCIA

La precisión es fundamental para un buen desempeño en el cargo, demostrar eficacia en la complejidad y coordinación en su trabajo, es importante, ya que de ella depende que el cliente se sienta satisfecho con los servicios que presta la empresa.

Precisión		X
Complejidad de labores	X	
Coordinación		X
	Normal	Bastante

Tabla No. 4 Capítulo 2 Experiencia

2.4.6 ESFUERZO FÍSICO

El esfuerzo físico que realiza la coordinadora de atención al cliente, muchas veces tiene consecuencia como: la deficiencia en el desempeño del trabajo, tensión, stress, dolores musculares y de cabeza, esto se debe a que permanece

muchas horas sentada frente al computador con una sola postura y el hacer una serie de actividades al mismo tiempo.

Fuerza física requerida	x	
Tensión Muscular	x	
Cansancio físico		x
Cambio de Postura		x

Normal Bastante

Tabla No. 5 Capítulo 2 Esfuerzo Físico

2.4.7 ESFUERZO MENTAL

La atención visual, auditiva y la concentración son esenciales ya que debe dar la información adecuada al cliente y a la vez receptor las llamadas telefónicas. Además debido al servicio que ofrece la empresa a veces tenemos tensión nerviosa.

Atención visual o auditiva			x
Fatiga mental	x		
Tensión Nerviosa			x
Concentración			x
Volumen de trabajo		x	
Ritmo de trabajo		x	

Nada Normal Bastante

Tabla No. 6 Capítulo 2 Esfuerzo Mental

2.4.8 RESPONSABILIDAD POR PERSONA

Subordinados Directos	1
Subordinados Indirectos	2

2.4.9 NATURALEZA DEL TRABAJO SUPERVISADO

La naturaleza del trabajo supervisado es de carácter administrativo.

2.4.10 RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

Las responsabilidades que tiene la coordinadora de atención al cliente las realiza de manera permanente, periódica y esporádica.

FUNCIÓN			
	Permanente	Periódica	Esporádica
Atender	X		
Asistir	X	X	X
Archivar	X		
Coordinar	X		
Emitir	X		
Custodiar	X		
Receptar			X
Preparar		X	

Tabla No. 7 Capítulo 2 Responsabilidades por Funciones

2.4.11 RESPONSABILIDAD POR VALORES

La Coordinadora de Atención al Cliente tiene a su cargo Equipos de Oficina y suministros como son:

- Silla, Archivador
- Archivadores Aéreos
- Telefax, Teléfono
- Computadora, Impresora
- Fotocopiadora
- Escritorio, y Útiles de Oficina

	> \$20 o < \$50	> \$50 y < \$100	>\$100
Materiales de capilla		X	
Productos de limpieza y cofres			X
Equipos de oficina, ascensores			X
Instalaciones (bodegas)		X	
Procesos (sistemas informáticos)	X		
Datos			X

Tabla No. 8 Capítulo 2 Responsabilidades por Valores

2.4.12 CONDICIONES DE TRABAJO

Los Olivos es una institución que tiene un ambiente de trabajo ideal aunque no es un muy seguro ya que en el sector donde se encuentra ubicado no hay mucha vigilancia policial.

	Bajo	Ideal	Alto
Temperatura		X	
Humedad		X	
Ventilación		X	
Iluminación			
Ruidos			X
Riesgos			X
Enfermedades profesionales		X	
Aislamiento		X	
Monotonía	X		
Trabajo extra		X	

Tabla No. 9 Capítulo 2 Condiciones de Trabajo

2.4.13RANGO DE SALARIO MENSUAL

El rango salarial para la Coordinadora de Atención al Cliente fluctúa entre:

\$ 360 a \$ 460



CAPÍTULO III **PROCEDIMIENTOS** **ADMINISTRATIVOS**

3 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 INTRODUCCIÓN

El Capítulo III muestra la relación laboral que tiene la Coordinadora de Atención al Cliente con los demás departamentos administrativos, la relación que tiene con los demás departamentos, que tramites recibe, que trámites entrega y el procedimiento de seis trámites administrativos los cuáles servirán de gran ayuda para la persona que llegara a ocupar el puesto de coordinadora de atención al cliente.

3.2 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

La Coordinadora de Atención al Cliente recibe y envía información de los diferentes departamentos administrativos tales como son el departamento de funeraria, cobranzas, ventas, crédito tal como se indica en el siguiente diagrama de contexto:

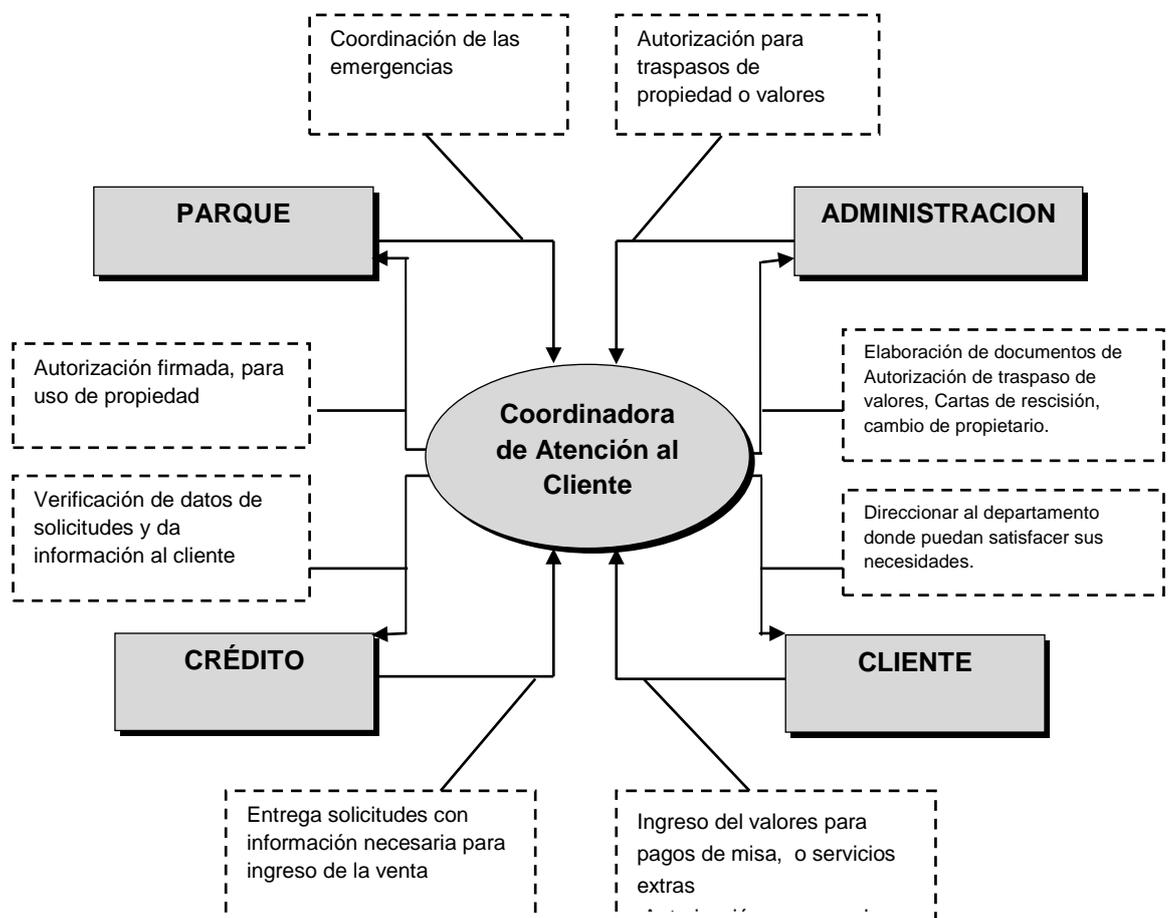


Tabla No. 10 Capítulo 3 Diagrama de Contexto de la Coordinadora de Atención al Cliente

3.2.1 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES DE ENTRADA

Esta tabla es una referencia de los documentos que pasan a manos de la Coordinadora de Atención al Cliente para dar el trámite respectivo según el tipo de documento que se tramita como se muestra en la siguiente tabla:

Departamento de origen	Cargo	Documento o producto	Estado	Trámite
Administración	Administrador	Orden de Compra	Por revisar	Compra de suministro
Asesor Contable	Asesor	Facturas de contrato	Por entregar	Cobro de gastos mortuorios
Funeraria	Asistente de Atención al Cliente	Reporte de emergencia	Por ingresar	Creación de Planilla
Asesores	Asesor Contable	Título de Propiedad	Por Entregar	Entrega de Títulos
Ventas	Secretaria	Solicitud de..	Por ingresar	Creación de contrato
Funeraria	Cliente	Solicitud de Servicios adicionales	Para facturar	Facturación de servicios
Crédito	Jefe	Solicitudes	Por Verificar	Aprobación de Crédito
Cobranzas	Supervisor	Memo de retiro de lápida	Por Enviar	Retiro de lápida por no pago
Cliente	Funeraria	Solicitud de Uso de Propiedad	Por Ejecutar	Habilitar una propiedad
Cliente	Funeraria	Solicitud de Uso de un Servicio	Por Ejecutar	Brindar un Servicio funeral

Tabla No. 11 Capítulo 3 Relaciones Interdepartamentales de entradas

3.2.2 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES DE SALIDAS

En la siguiente tabla hacemos una breve descripción de los documentos que la Coordinadora e Atención al Cliente envía a otros departamentos para corrección, para dar el trámite final de un documento.

Departamento de destino	Cargo	Documento o producto	Estado	Trámite
Administración	Administrador	Cartas de rescisión	Por ingresar	Rescindir contratos
Administración	Administrador	Traspaso de valores	Por ingresar	Traspasar Valores
Asesores	Asesor Contable	Títulos de Propiedad	Por revisar	Legalización de Títulos.
Ventas	Gerente	Título de Propiedad	Por entregar	Emisión de títulos
Parque	Coordinador	Autorización de uso de la propiedad	Por Apertura	Habilitar una propiedad
Funeraria	Cliente	Carta al IESS	Por Entregar	Reembolso del IESS

Tabla No. 12 Capítulo 3 Relaciones Interdepartamentales salidas

3.3 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

La Coordinadora de Atención al Cliente realiza la gestión de documentos que pasan a través de ella para su previa revisión y autorización del Jefe Administrativo.

- 1) Compra de Suministros
- 2) Cobro de gastos mortuorios
- 3) Creación de Planilla
- 4) Traspasar Valores
- 5) Rescindir los contratos
- 6) Legalización de Títulos
- 7) Habilitar una Propiedad
- 8) Reembolso del IESS

En este ***Manual Administrativo de la Coordinadora de Atención al Cliente*** solo documentaremos siete procedimientos, los procedimientos restantes quedan a responsabilidad de la Organización documentarlos.

Los procedimientos a desarrollar en este Manual son los siguientes:

3.4.1 Procedimiento para Emisión de Títulos de Propiedad.

3.4.2 Procedimiento para dar un Servicio Funeral.

3.4.3 Procedimiento para habilitar el Uso de una Propiedad.

3.4.4 Procedimiento para creación de contrato.

3.4.5 Procedimiento para facturación de Servicios Adicionales.

3.4.6 Procedimiento para solicitar Reembolso de gastos al IESS.

3.4.7 Procedimiento para Activación de Contrato Rescindido o anulado.



PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

- 1.0 PRÓPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 POLÍTICAS**
- 4.0 RESPONSABILIDADES**
- 5.0 PROCEDIMIENTO**
- 6.0 ANEXOS**

Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

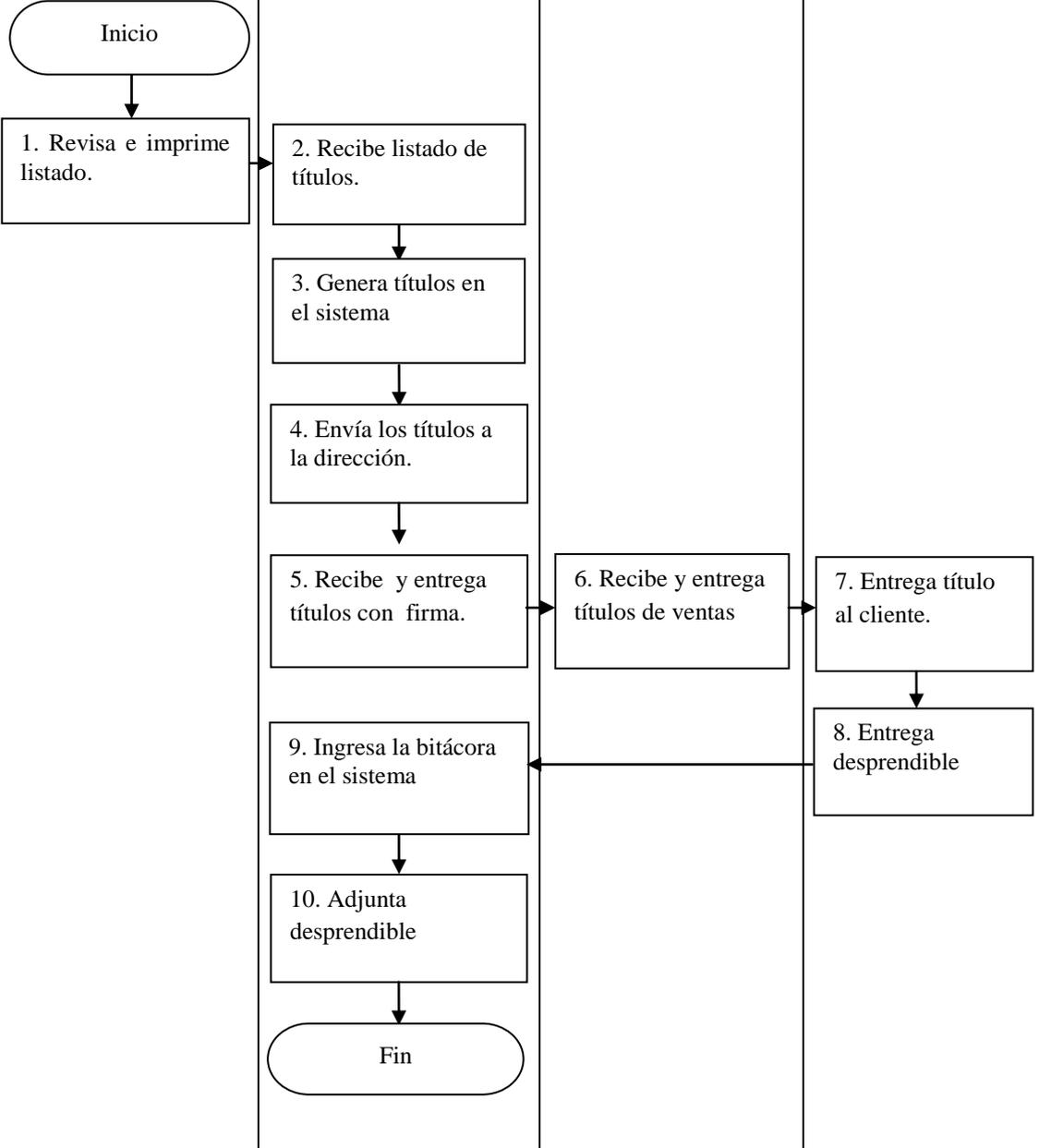
	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD	PÁGINA 3 de 9	
<p>1.0 PRÓPOSITO</p> <p>Este procedimiento nos indica que pasos seguir para la emisión de títulos de propiedad; documento que se entrega al cliente como constancia de los productos o servicios que haya terminado de cancelar en la empresa mediante un contrato.</p> <p>2.0 ALCANCE</p> <p>Se aplica en toda la empresa, será ejecutado por la Coordinadora de Atención al Cliente.</p> <p>3.0 POLÍTICAS ³</p> <p>En el libro de reglamentos de Los Olivos se establece que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La elaboración del título de propiedad tiene un proceso de 45 días a partir de la fecha de cancelación del contrato. b) El asesor de ventas tiene como responsabilidad hacer llegar el documento personalmente al cliente, receptando el desprendible con la firma y número de cédula. c) El asesor tiene 7 días hábiles para entregar el desprendible o devolver el título de propiedad si no pudo localizar al cliente. d) Si al 8vo día hábil, no hay ninguna información de la gestión realizada con el cliente, se procederá con la penalización. (No recibirá por 6 meses títulos y se descontará \$5.00 por cada título. 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

³ Reglamento Interno

	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD		PÁGINA 4 de 9																																											
<h3>4.0 RESPONSABILIDADES</h3> <table border="1" data-bbox="451 667 1270 1350" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Coordinadora de Atención al Cliente</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Gerente de Ventas</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Asesor de Ventas</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Director</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Asesores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Revisión de contratos</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Emisión de títulos</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Legalización de títulos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> <tr> <td>Autorización de títulos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> <tr> <td>Entrega de Título</td> <td></td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Registra y Archiva</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Coordinadora de Atención al Cliente	Gerente de Ventas	Asesor de Ventas	Director	Asesores	Revisión de contratos	C			R		Emisión de títulos	R					Legalización de títulos					R	Autorización de títulos				R	C	Entrega de Título		C	R			Registra y Archiva	R				
	Coordinadora de Atención al Cliente	Gerente de Ventas	Asesor de Ventas	Director	Asesores																																									
Revisión de contratos	C			R																																										
Emisión de títulos	R																																													
Legalización de títulos					R																																									
Autorización de títulos				R	C																																									
Entrega de Título		C	R																																											
Registra y Archiva	R																																													
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:																																											

	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD	PÁGINA 5 de 9	
<p style="text-align: center;">5.0 PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;">El Administrador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa e imprime el listado que emite automáticamente el sistema; en el cuál se detallan los nombres de los clientes que han terminado de cancelar sus contratos y que tienen pendiente la emisión de título de propiedad. <p style="text-align: center;">La Coordinadora de Atención al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Recibe dicho listado y los genera en el sistema 3. Para esto escoge las siguientes opciones: <ol style="list-style-type: none"> a. <u>Emisión de Títulos</u> b. <u>Nuevo</u> c. Ingresa número de contrato y obtenemos la información requerida correspondiente al cliente. (ANEXO 1) d. <u>Aceptar</u> e. y luego <u>Imprime el título físico.</u> (ANEXO 2) 4. Envía los títulos a la Dirección para que junto con el asesor contable y legal sean verificados y debidamente aprobados. 5. Una vez aprobados, recibe los títulos con la firma autorizada y entrega los títulos completamente listos en un sobre donde en el desprendible se especifica el número de contrato y título. <p style="text-align: center;">La Gerente de Ventas</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Recibe los títulos y entrega a los asesores que tengan mejor producción en ventas. <p style="text-align: center;">El Asesor de Ventas</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Entrega el título al cliente y como constancia de la entrega, el cliente deberá firmar el desprendible del sobre. 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD		PÁGINA 6 de 9
<p>8. Entrega el desprendible firmado por el cliente, a la coordinadora de atención al cliente.</p> <p>Coordinadora de Atención al Cliente</p> <p>9. Ingresar en el sistema, en la opción <u>Bitácora</u>, quién lo recibió, la fecha y hora en que fue entregado.</p> <p>10. Finalmente se adjunta el desprendible al contrato del cliente el cuál esta en el archivador CONTRATOS por orden numérico.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>6.0 ANEXOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama de flujo 2. Pantalla impresa de títulos 3. Título de Propiedad 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD		PÁGINA 7 de 9
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO			
Administrador	Coordinadora de Atención al Cliente	Gerente de ventas	Asesor de ventas
<div style="text-align: center;"> <p>Inicio</p>  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Revisa e imprime listado.] S1 --> S2[2. Recibe listado de títulos.] S2 --> S3[3. Genera títulos en el sistema] S3 --> S4[4. Envía los títulos a la dirección.] S4 --> S5[5. Recibe y entrega títulos con firma.] S5 --> S6[6. Recibe y entrega títulos de ventas] S6 --> S7[7. Entrega título al cliente.] S7 --> S8[8. Entrega desprendible] S8 --> S9[9. Ingresar la bitácora en el sistema] S9 --> S10[10. Adjunta desprendible] S10 --> Fin([Fin]) </pre> </div>			
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD

PÁGINA
8 de 9

ANEXO 2: PANTALLA PARA IMPRESIÓN DE TÍTULOS

Elaborado por:

Gisella Muñoz
Maricela Lino
Vanessa Guaman

Estudiantes

Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:

Mae. Fausto Jácome

Director

Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:

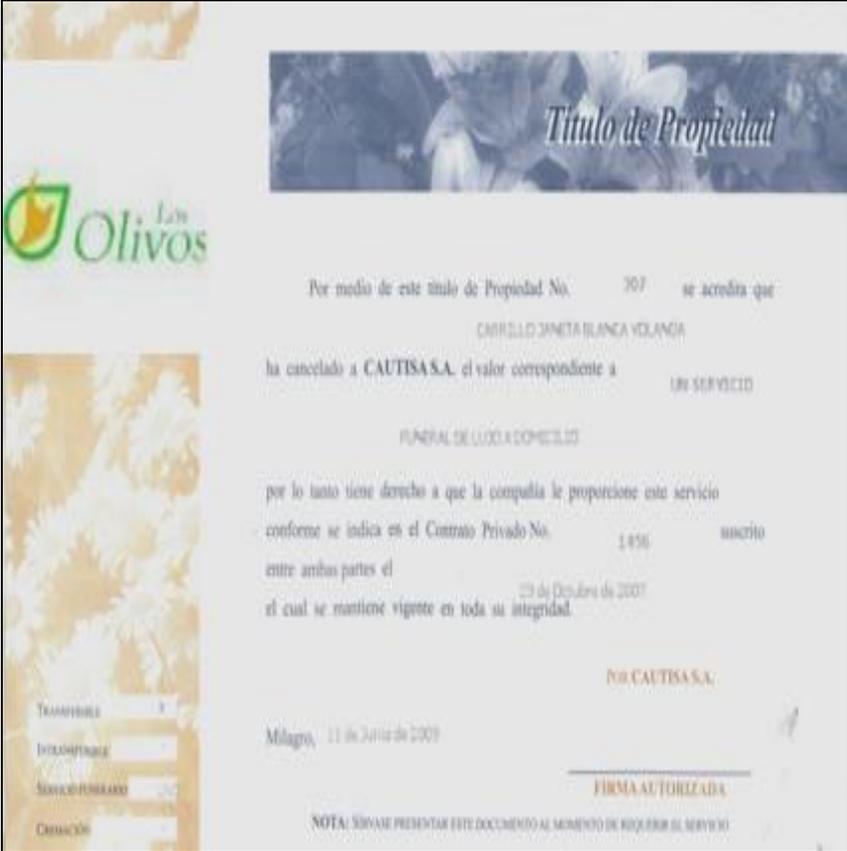
Emilio Villacreses

Jefe Administrativo

Fecha:

Vigencia

Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE TÍTULOS DE PROPIEDAD	PÁGINA 9 de 9	
ANEXO 3: TÍTULOS DE PROPIEDAD FÍSICO			
			
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

3.3.1 PROCEDIMIENTO PARA DAR UN SERVICIO FUNERAL



PROCEDIMIENTO PARA DAR UN SERVICIO FUNERAL

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

- 1.0 PRÓPOSITO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 POLÍTICAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 PROCEDIMIENTO
- 6.0 ANEXOS

Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA DAR UN SERVICIO FUNERAL	PÁGINA 3 de 11	
<p>1.0 PROPÓSITO</p> <p>Enseña que pasos se debe seguir para brindar al cliente un servicio oportuno en el momento que reporta la emergencia.</p> <p>2.0 ALCANCE</p> <p>Se aplica en toda la empresa, lo ejecuta la coordinadora de atención al cliente junto con el coordinador de parque siempre y cuando tenga la autorización del jefe de cobranzas.</p> <p>3.0 POLÍTICAS ⁴</p> <p>Para la utilización de cremación o servicio exequial para inhumación en otro cementerio: el cliente debe haber cancelado o cancelar el 100% de la cremación o del servicio exequial a utilizar.</p> <p>Para utilizar Servicio exequial para inhumación en nuestro cementerio: el titular del contrato debe haber cancelado o cancelar el 50% del valor de contado del servicio a utilizar y puede pagarlo en efectivo, cheque certificado o tarjeta de crédito. Y el saldo lo puede financiar a plazo de acuerdo con las políticas establecidas.</p>			
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

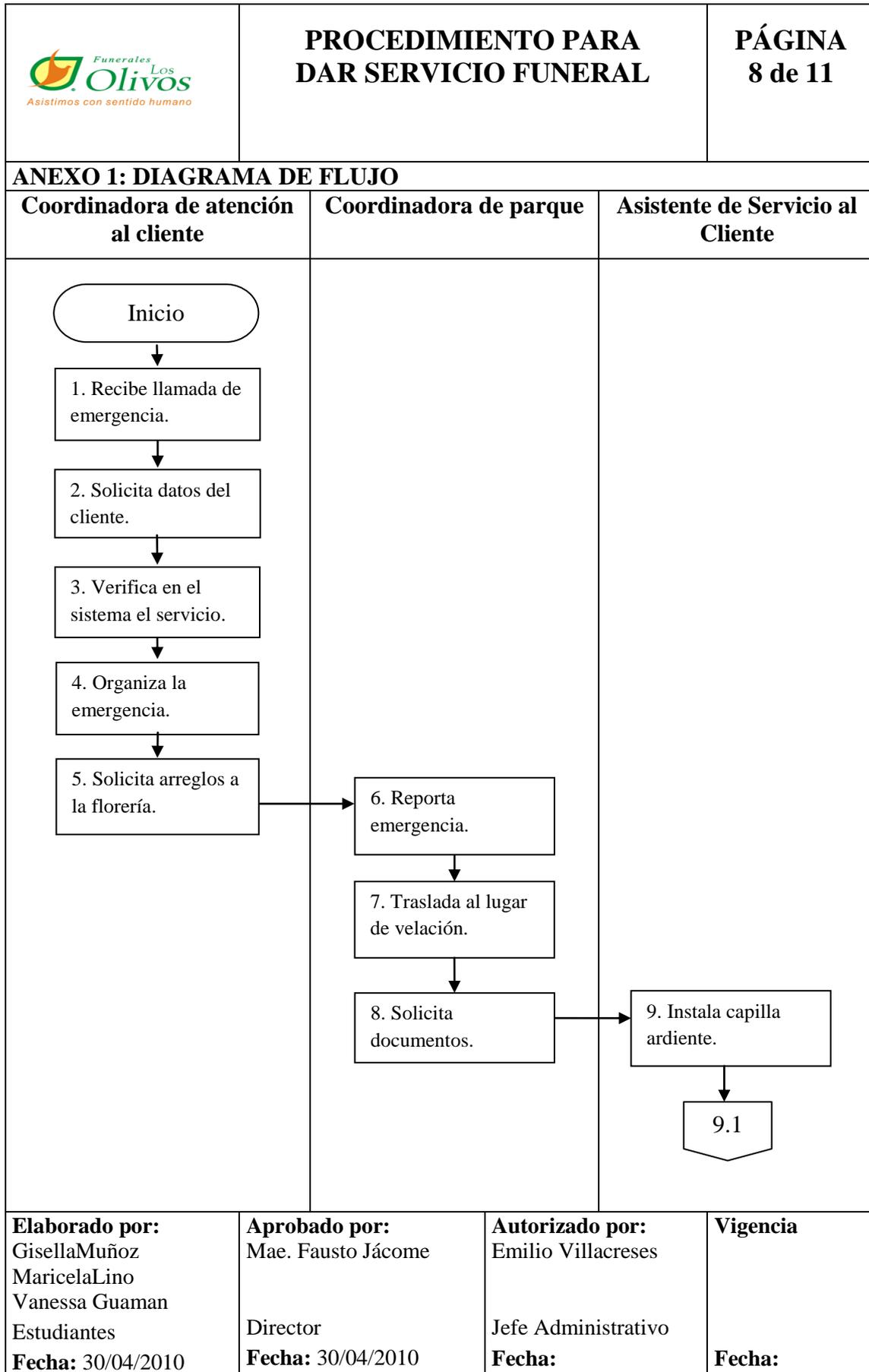
⁴ Reglamento Interno

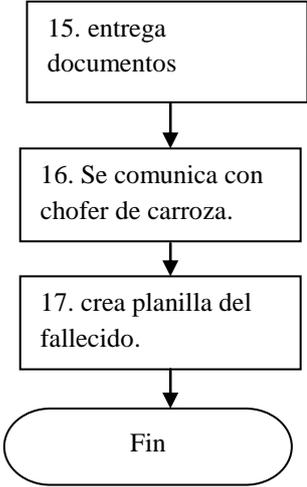
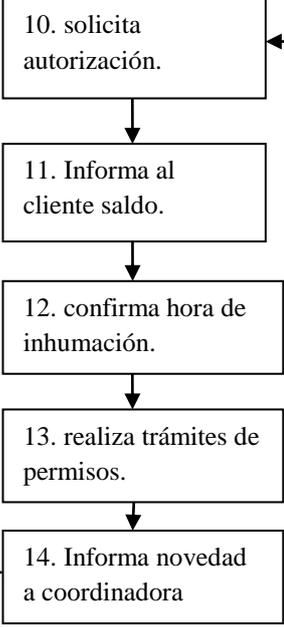
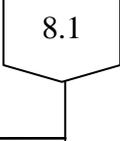
	PROCEDIMIENTO PARA DAR UN SERVICIO FUNERAL		PÁGINA 4 de 11																																					
<h3>4.0 RESPONSABILIDADES</h3> <table border="1" data-bbox="448 571 1209 1265" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Coordinadora de Atención al Cliente</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Coordinador de Parque</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Asistente de Atención al Cliente</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Guardia de Parque</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Jefe Administrativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recibe la llamada de clientes</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Coordina el servicio</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td style="text-align: center;">C</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Verifica datos en el sistema</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> <tr> <td>Autorización para dar el servicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> <tr> <td>Brinda el servicio</td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Coordinadora de Atención al Cliente	Coordinador de Parque	Asistente de Atención al Cliente	Guardia de Parque	Jefe Administrativo	Recibe la llamada de clientes	R	C				Coordina el servicio	R		C			Verifica datos en el sistema	R				C	Autorización para dar el servicio					R	Brinda el servicio		R	C	C	
	Coordinadora de Atención al Cliente	Coordinador de Parque	Asistente de Atención al Cliente	Guardia de Parque	Jefe Administrativo																																			
Recibe la llamada de clientes	R	C																																						
Coordina el servicio	R		C																																					
Verifica datos en el sistema	R				C																																			
Autorización para dar el servicio					R																																			
Brinda el servicio		R	C	C																																				
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:																																					

	PROCEDIMIENTO PARA DAR SERVICIO FUNERAL	PÁGINA 5 de 11
<p>5.0 PROCEDIMIENTO</p> <p>La Coordinadora de Atención al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la llamada de la persona que reporta la emergencia. 2. Solicita los datos del cliente tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos del cliente, • Nombre el fallecido, • Dirección donde se encuentra la persona fallecida y • Lugar donde se realizará la velación. 3. Verifica en el sistema que tipo de servicio tiene contratado el cliente y cuánto tiene cancelado. 4. Organiza la emergencia con el coordinador de parque y se le informa el tipo de servicio que tiene dicho cliente. 5. Solicita a la florería los arreglos según el tipo de servicio. <p>Coordinador de Parque</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Reporta emergencia al asistente de servicio al cliente para que prepare el camión con el cofre, la capilla ardiente y los demás accesorios. 7. Se traslada con el formolizador y el asistente de servicio al cliente al sitio donde se encuentra el fallecido, para poder proceder con la preparación del cuerpo. 		
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA DAR SERVICIO FUNERAL	PÁGINA 6 de 11
<p style="text-align: center;">8. Solicita al cliente los siguientes documentos para tramite y para proceder a la formolización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado médico del INEC, original. • Cédula original del cliente. <p>Asistente de Servicio al Cliente</p> <p style="text-align: center;">9. Instala la capilla ardiente (cortinaje, porta florero, reclinatorio)</p> <p>Coordinador de Parque</p> <p style="text-align: center;">10. Solicita al cliente, firmar la autorización de uso del servicio</p> <p style="text-align: center;">11. En caso de tener un saldo pendiente, le informa que debe cancelar la diferencia.</p> <p style="text-align: center;">12. Confirmar hora de inhumación.</p> <p style="text-align: center;">13. Realiza los trámites como Permiso de Inhumación, Inscripción del registro civil y Publicación de la prensa.</p> <p style="text-align: center;">14. Entrega documentos e informa a la coordinadora de atención al cliente, la hora de inhumación y novedades de emergencia.</p> <p>La Coordinadora de Atención al Cliente</p> <p style="text-align: center;">15. Llama a chofer de carroza y furgoneta para que asistan al sitio de la velación para el día y hora en que el cliente haya decidido hacer la inhumación.</p> <p style="text-align: center;">16. Con la información de parte del coordinador. crea la planilla de inhumado.</p>		
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA DAR SERVICIO FUNERAL		PÁGINA 7 de 11
<p>17. En el sistema crea planilla de la persona fallecida con los datos que tenemos en la reserva.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Da clic en Crear Planilla de Inhumado b. <u>Nuevo</u> c. Ingresamos todos los campos solicitados. (ANEXO1) d. Clic en la pestaña <u>Productos y Servicios</u>. e. Se ingresa que número de contrato pertenece al servicio que se esta utilizando. f. Clic en <u>Datos</u>. (ANEXO 2) g. Ingresa todo lo que se dio en la emergencia y que asistente estuvo a cargo de la misma. h. En caso de inhumarse en nuestro parque recordatorio elabore la <u>Orden de Lapida</u> (ANEXO 3) i. Una vez ingresada toda la información, doy clic en <u>Grabar e Imprimir</u> j. Finalmente se archiva la planilla física en el archivador de inhumados. <p style="text-align: center;">Fin de procedimiento.</p> <p>6.0 ANEXOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama de Flujo 2. Pantalla de planilla 3. Pantalla de creación de orden de lapida 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:



	PROCEDIMIENTO PARA DAR SERVICIO FUNERAL		PÁGINA 9 de 11
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinadora de atención al cliente	Coordinadora de parque	Asistente de Servicio al Cliente	
 <pre> graph TD 15[15. entrega documentos] --> 16[16. Se comunica con chofer de carroza.] 16 --> 17[17. crea planilla del fallecido.] 17 --> Fin([Fin]) </pre>	 <pre> graph TD 10[10. solicita autorización.] --> 11[11. Informa al cliente saldo.] 11 --> 12[12. confirma hora de inhumación.] 12 --> 13[13. realiza trámites de permisos.] 13 --> 14[14. Informa novedad a coordinadora] </pre>	 <pre> graph TD 8.1{{8.1}} --> 10 </pre>	
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA DAR SERVICIO FUNERAL

**PÁGINA
10 de 11**

ANEXO 2: PANTALLA DE PLANILLA

<p>Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010</p>	<p>Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010</p>	<p>Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:</p>	<p>Vigencia Fecha:</p>
--	---	---	--



PROCEDIMIENTO PARA DAR SERVICIO FUNERAL

**PÁGINA
11 de 11**

ANEXO 3: PANTALLA DE CREACIÓN DE ORDEN DE LÁPIDA

The screenshot shows a Microsoft Word window titled 'Documento1 - Microsoft Word' with a ribbon containing 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Referencias', 'Correspondencia', 'Revisar', and 'Vista'. The main content is a form titled '+ Planilla Inhumado (CAUTISA)' with a toolbar including 'Nuevo', 'Modificar', 'Eliminar', 'Imprimir', 'Grabar', 'Cancelar', and 'Salir'. The form has tabs for 'Datos Generales', 'Productos/Servicios', 'Datos', and 'Orden Lápida'. The 'Orden Lápida' tab is active, showing fields for 'Nombres' (MARIA LUCRECIA), 'Apellidos' (VACA LOPEZ), 'Ubicación' (001112004), 'F. Nac.' (14 JUNIO 1921), 'F. Def.' (08 MARZO 2010), 'Autorizado por' (BERTHA MERINO VACA), 'Identificación' (0600584148), and 'Parentesco' (HIJO(A)). A table of 'Egresos' is also visible with columns 'Clase' and 'Egreso', containing rows for 'CO' (000091) and 'LA' (000111). The status bar at the bottom shows 'Página: 3 de 3', 'Palabras: 0', 'Español (alfab. internacional)', and '13:29 PM'.

Elaborado por:
Gisella Muñoz
Maricela Lino
Vanessa Guaman
Estudiantes
Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:
Mae. Fausto Jácome

Director
Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:
Emilio Villacreses

Jefe Administrativo
Fecha:

Vigencia

Fecha:

3.3.2 PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD



PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

- 1.0 PRÓPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 POLITICAS**
- 4.0 RESPONSABILIDADES**
- 5.0 PROCEDIMIENTO**
- 6.0 ANEXOS**

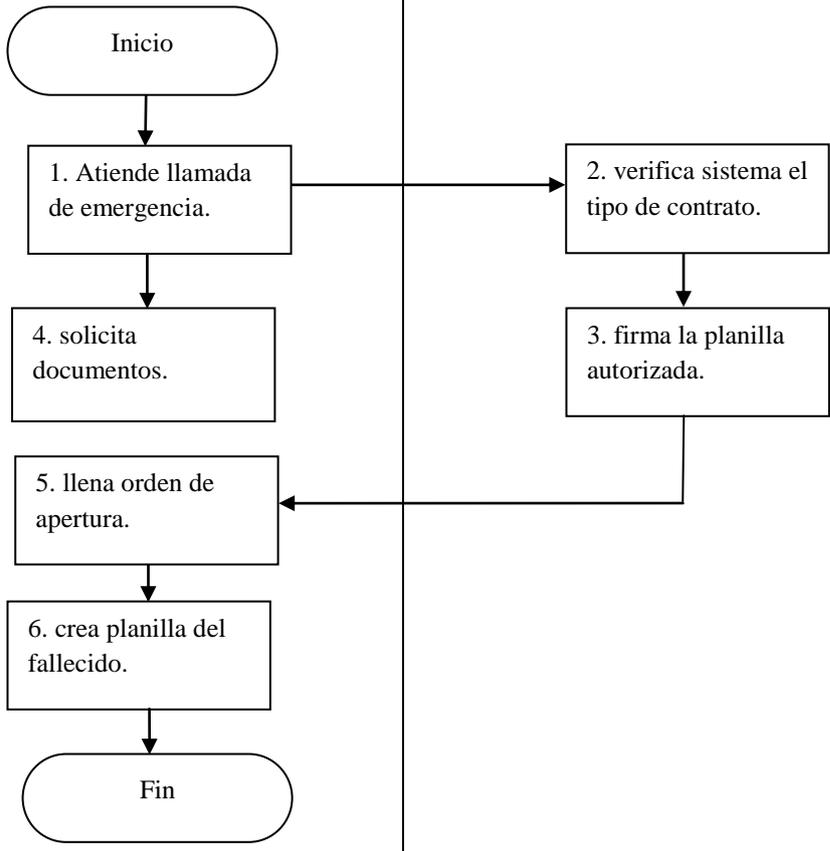
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD		PÁGINA 3 de 9
<p>1.0 PROPOSITO</p> <p>Este procedimiento nos indica los pasos a seguir para que el cliente pueda acceder al uso de una propiedad en Los Olivos</p> <p>2.0 ALCANCE</p> <p>Se aplica en toda la empresa. Una vez que se autorice el departamento de cobranzas será ejecutado por la Coordinadora de Atención al Cliente.</p> <p>3.0</p> <p>POLÍTICAS ⁵</p> <p>Encontrarse al día en sus pagos.</p> <p>Para uso de un lote o bóveda, deberá cubrir o haber cubierto el 25% del valor de producto o cápsula a utilizar.</p> <p>En caso de lotes dobles y triples el monto cancelado hasta la fecha de la emergencia se distribuirá en partes iguales para el número de cápsulas y será a ese monto al que le ajustará el 25%.</p>			
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

⁵ Reglamentos Internos

	PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD	PÁGINA 4 de 9																										
<h3>4.0 RESPONSABILIDADES</h3> <table border="1" data-bbox="499 719 1259 1413" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="499 719 1015 1211"></th> <th data-bbox="1015 719 1075 1211" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Coordinadora de Atención al Cliente</th> <th data-bbox="1075 719 1136 1211" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Coordinador de Parque</th> <th data-bbox="1136 719 1197 1211" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Asistente de Atención al Cliente</th> <th data-bbox="1197 719 1259 1211" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Jefe Administrativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="499 1211 1015 1263">Atender la emergencia</td> <td data-bbox="1015 1211 1075 1263" style="text-align: center;">R</td> <td data-bbox="1075 1211 1136 1263" style="text-align: center;">C</td> <td data-bbox="1136 1211 1197 1263"></td> <td data-bbox="1197 1211 1259 1263"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="499 1263 1015 1314">Solicitar documentos</td> <td data-bbox="1015 1263 1075 1314" style="text-align: center;">R</td> <td data-bbox="1075 1263 1136 1314" style="text-align: center;">C</td> <td data-bbox="1136 1263 1197 1314"></td> <td data-bbox="1197 1263 1259 1314"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="499 1314 1015 1366">Autorización para uso</td> <td data-bbox="1015 1314 1075 1366"></td> <td data-bbox="1075 1314 1136 1366"></td> <td data-bbox="1136 1314 1197 1366"></td> <td data-bbox="1197 1314 1259 1366" style="text-align: center;">R</td> </tr> <tr> <td data-bbox="499 1366 1015 1413">Asistir en la utilización de la propiedad</td> <td data-bbox="1015 1366 1075 1413"></td> <td data-bbox="1075 1366 1136 1413" style="text-align: center;">R</td> <td data-bbox="1136 1366 1197 1413" style="text-align: center;">C</td> <td data-bbox="1197 1366 1259 1413"></td> </tr> </tbody> </table>					Coordinadora de Atención al Cliente	Coordinador de Parque	Asistente de Atención al Cliente	Jefe Administrativo	Atender la emergencia	R	C			Solicitar documentos	R	C			Autorización para uso				R	Asistir en la utilización de la propiedad		R	C	
	Coordinadora de Atención al Cliente	Coordinador de Parque	Asistente de Atención al Cliente	Jefe Administrativo																								
Atender la emergencia	R	C																										
Solicitar documentos	R	C																										
Autorización para uso				R																								
Asistir en la utilización de la propiedad		R	C																									
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:																									

	PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD	PÁGINA 6 de 9	
<p>5. Una vez que el cliente cumpla con los requisitos se llena la orden de apertura y la entrega al coordinador de parque para la respectiva apertura de la propiedad.</p> <p>6. En el sistema crea planilla de la persona fallecida con los información de los documentos.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Da clic en Crear Planilla de Inhumado b. Nuevo c. Ingresamos todos los campos solicitados. (ANEXO1) d. Clic en la pestaña Productos y Servicios. e. Ingresa que número de contrato pertenece al servicio que se esta utilizando. f. Ingresa los datos para generar Orden de Lapida (ANEXO 2) g. Una vez ingresada toda la información, doy clic en Grabar e Imprimir h. Finalmente se archiva la planilla física y la orden de lápida en el archivador de inhumados. <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">6.0 ANEXOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama de Flujo 2. Pantalla de Planilla 3. Pantalla de creación de lapida 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD	PÁGINA 7 de 9
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO		
Coordinadora de atención al cliente	Administrador	
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Atiende llamada de emergencia.] S1 --> S2[2. verifica sistema el tipo de contrato.] S2 --> S3[3. firma la planilla autorizada.] S3 --> S5[5. llena orden de apertura.] S5 --> S4[4. solicita documentos.] S4 --> S6[6. crea planilla del fallecido.] S6 --> Fin([Fin]) </pre>		
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:
Vigencia Fecha:		



PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD

**PÁGINA
8 de 9**

ANEXO 2: PANTALLA DE PLANILLA

SISTEMA INTEGRADO ADMINISTRATIVO (CAUTISA)

+ Planilla Inhumado (CAUTISA)

Archivo

Nuevo Modificar Eliminar Imprimir Grabar Cancelar Salir

Datos Generales | Productos/Servicios | Datos | Orden Lápida

Tipo Planilla: [] Exhumación:

Planilla: 000000184 Hora Llamada: 11:21:00 AM Fecha: 08/03/2010

Servicio: HH Inicio: 11:51:00 AM HH Fin: 11:51:00 AM Inhumación: Fecha: 09/03/2010 HH Inicio: 12:00:00 PM

Reporta: BERTHA MERINO VACA Teléfono: 094131179

Nombre Fallecido: VACA LOPEZ MARIA LUCRECIA

Nacimiento	Fallecimiento	Tipo Identificación	Identificación
14/06/1921	08/03/2010	Cédula	0600572679

Inscripción: Planilla: 184 Tomo: 1 Página: 140 Acta: 140 Inscripción: 12/03/2010 F. Egreso: 08/03/2010

Trasladar: DEL IESS DE MILAGRO A FUNERARIA DURANGO

Sitio Velación: FUNERARIA "DURANGO"

Atendió Emerg: 04 - VICTOR HUGO CHIMBO

Observación: SE REALIZO LA INHUMACION E UNA CAPSULA INFERIOR DE UN LOTE DOBLE (+)

Inhumado en: []

frminhumados MARÍA MUÑOZ

Inicio SISTEMA INTEGRAD... Documento1 - Micros... + Planilla Inhumado (C... E5 13:28 PM

Elaborado por:
GisellaMuñoz
MaricelaLino
Vanessa Guaman
Estudiantes
Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:
Mae. Fausto Jácome

Director
Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:
Emilio Villacreses

Jefe Administrativo
Fecha:

Vigencia

Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA HABILITAR USO DE PROPIEDAD

**PÁGINA
9 de 9**

ANEXO 2: PANTALLA DE CREACIÓN DE ORDEN DE LÁPIDA

The screenshot shows a Microsoft Word window titled 'Documento1 - Microsoft Word' with a ribbon menu (Inicio, Insertar, Diseño de página, Referencias, Correspondencia, Revisar, Vista). A floating window titled '+ Planilla Inhumado (CAUTISA)' is open, displaying a form for creating a grave order. The form has tabs for 'Datos Generales', 'Productos/Servicios', 'Datos', and 'Orden Lápidas'. The 'Orden Lápidas' tab is active, showing the following data:

Datos Lápidas							
Nombres	25						
Apellidos	25						
MARIA LUCRECIA VACA LOPEZ							
Ubicación	001112004						
Observación -U							
Nombres Lápidas	MARIA LUCRECIA VACA LOPEZ						
F. Nac:	14 JUNIO 1921						
F. Def:	08 MARZO 2010						
Ubicación:	001112004						
Autorizado por	BERTHA MERINO VACA						
Identificación	C 0600584148 Parentesco HIJO(A)						
Observación							
# Orden	000000188						
Ordenada	08/03/2010 (11:21:00)						
Grabada							
Colocada							
Estado Proceso	N - No Proceso						
Egresos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Clase</th> <th>Egreso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CO</td> <td>000091</td> </tr> <tr> <td>LA</td> <td>000111</td> </tr> </tbody> </table>	Clase	Egreso	CO	000091	LA	000111
Clase	Egreso						
CO	000091						
LA	000111						

The bottom of the window shows the Windows taskbar with the Start button, system tray, and taskbar icons for 'SISTEMA INTEGRAD...', 'Documento1 - Micros...', and '+ Planilla Inhumado (C...'. The system clock shows 13:29 PM on 08/03/2010.

Elaborado por:
GisellaMuñoz
MaricelaLino
Vanessa Guaman
Estudiantes
Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:
Mae. Fausto Jácome

Director
Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:
Emilio Villacreses

Jefe Administrativo
Fecha:

Vigencia

Fecha:

3.3.3 PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE CONTRATO.



PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE CONTRATO

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

- 1.0 PRÓPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 POLITICAS**
- 4.0 RESPONSABILIDADES**
- 5.0 PROCEDIMIENTO**
- 6.0 ANEXOS**

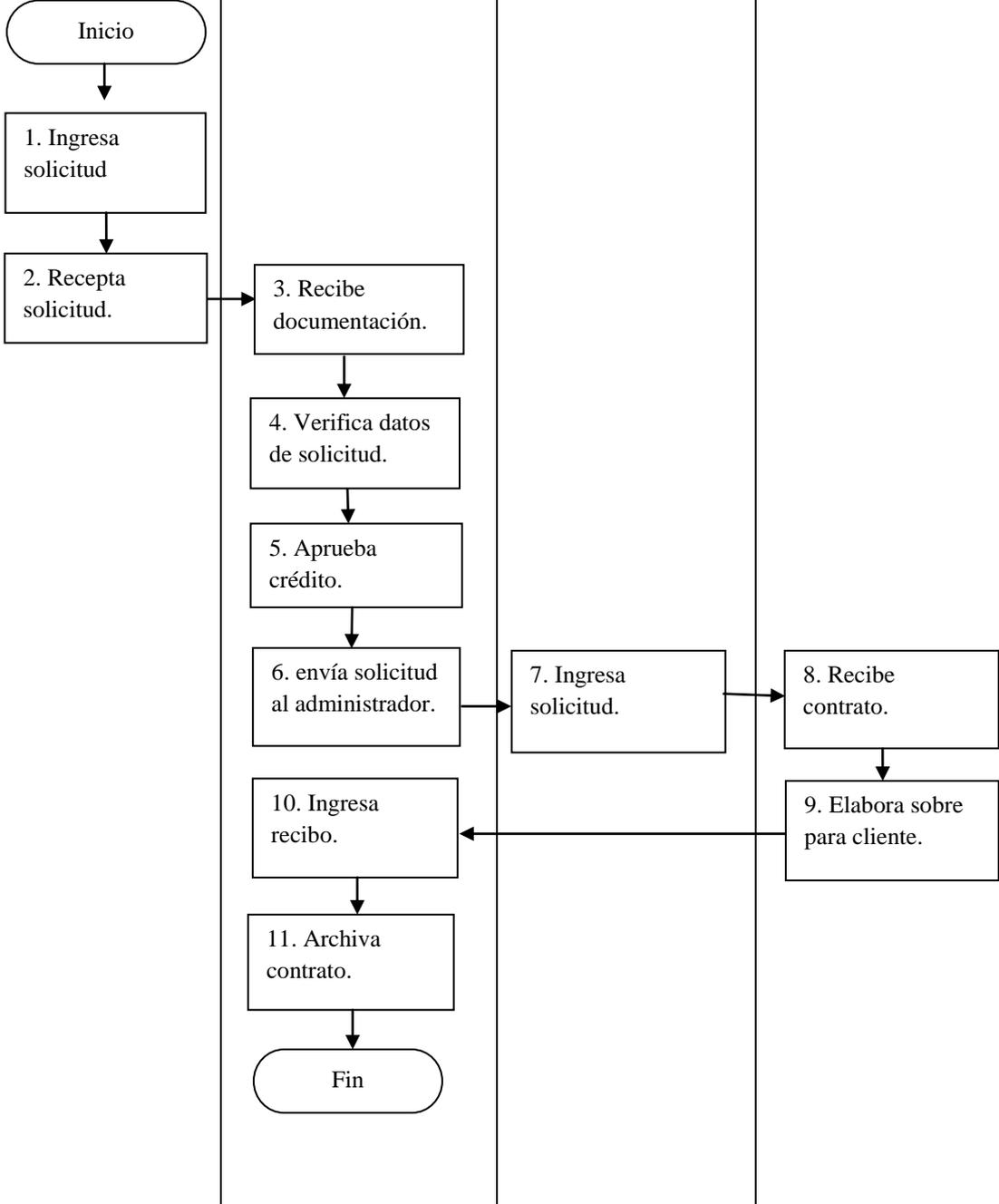
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE CONTRATO		PÁGINA 3 de 8
<p>1.0 PRÓPOSITO</p> <p>Este procedimiento nos indica que pasos seguir para poder pasar del ingreso de una solicitud a la creación de un contrato.</p> <p>2.0 ALCANCE</p> <p>Se aplica en el departamento de ventas de la empresa, será aprobado por el Jefe Administrativo y ejecutado por la coordinadora de atención al cliente.</p> <p>3.0 POLÍTICAS ⁶</p> <p>La solicitud debe estar llena con letra imprenta y un solo color de tinta.</p> <p>La solicitud deberá ser entregada sin tachones ni enmendaduras, con todos sus casilleros correctamente llenos.</p> <p>La firma del cliente en la solicitud deberá ser igual a la de la copia de cédula. Si este documento no es legible, el cliente debe colocar el número de cédula y su firma.</p> <p>Se aprobarán solamente las ventas que se acojan estrictamente a la lista de precios vigentes.</p>			
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

⁶ Reglamentos Internos

	PROCEDIMIENTO PARA CREACION DE CONTRATO		PÁGINA 4 de 8																																									
4.0 RESPONSABILIDADES																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Coordinadora de Atención al Cliente</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Secretaria de ventas</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Administrador</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Asesores venta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Creación de contratos</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Revisión de contratos</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Receptar solicitudes</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realiza aprobación de crédito</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> <tr> <td>Asigna numero a contrato</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Envía contrato a domicilio</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> <tr> <td>Archiva</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Coordinadora de Atención al Cliente	Secretaria de ventas	Administrador	Asesores venta	Creación de contratos	C		R		Revisión de contratos	R				Receptar solicitudes	R				Realiza aprobación de crédito	R		R	C	Asigna numero a contrato			R		Envía contrato a domicilio			R	C	Archiva	R			
	Coordinadora de Atención al Cliente	Secretaria de ventas	Administrador	Asesores venta																																								
Creación de contratos	C		R																																									
Revisión de contratos	R																																											
Receptar solicitudes	R																																											
Realiza aprobación de crédito	R		R	C																																								
Asigna numero a contrato			R																																									
Envía contrato a domicilio			R	C																																								
Archiva	R																																											
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:																																									

	PROCEDIMIENTO PARA CREACION DE CONTRATO	PÁGINA 5 de 8
<p style="text-align: center;">5.0 PROC EDIMIENTO</p> <p>Asesor de Ventas</p> <ol style="list-style-type: none"> Una vez que tiene la venta realizada, la ingresa entregándole la solicitud al supervisor de ventas por medio de la solicitud, adjuntando copia de cédula del cliente, croquis de domicilio y panilla de luz. <p>Secretaria de Ventas</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepta las solicitudes por parte del supervisor de ventas y la pasa a la coordinadora de atención al cliente. <p>Coordinadora de Atención al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud y revisa si la documentación esta completa de acuerdo a lo que el cliente este adquiriendo. Realiza la llamada de verificación de los datos de la solicitud. Una vez que verifica que toda la información y documentación este correcta se realiza la aprobación de crédito con la firma de la coordinadora de atención al cliente; pero si esta incorrecta esta regresará al Departamento de Ventas para ser corregidos. Envía la solicitud aprobada con la documentación al administrador para que proceda a la elaboración del contrato <p>Administrador</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibe las solicitudes por parte de la Coordinadora y las ingresa al sistema y le asigna un número de contrato a dicha solicitud. 		
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA CREACION DE CONTRATO		PÁGINA 7 de 8
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO			
Asesor de ventas	Coordinadora	Administrador	Secretaria
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Ingresar solicitud] S1 --> S2[2. Recibir solicitud] S2 --> S3[3. Recibir documentación] S3 --> S4[4. Verificar datos de solicitud] S4 --> S5[5. Aprobar crédito] S5 --> S6[6. Enviar solicitud al administrador] S6 --> S7[7. Ingresar solicitud] S7 --> S8[8. Recibir contrato] S8 --> S9[9. Elaborar sobre para cliente] S9 --> S10[10. Ingresar recibo] S10 --> S11[11. Archivar contrato] S11 --> Fin([Fin]) </pre>			
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:



PROCEDIMIENTO PARA CREACION DE CONTRATO

PÁGINA
8 de 8

ANEXO 2: KARDEX

LAUTISA S.A. (Kardex.rpt) 11/03/2010 11:24:29
Sistema de Cuentas x Cobrar Pág Nro: 1

Kardex
Contrato RESCINDIDO

Cuente	0900949140 - JIMENEZ COELLO GRACIELA CLEMENCIA	Valor Contrato	1,770.00
ZS - CARLOS AYALA Q.		Total Contrato	-1,280.00
Vendedor	1 - CARLOS AYALA Q.	(+) Debitos	0.00
Cobrador	1 - CARLOS CABRERA	(-) Rescindidos/Anulados	0.00
Contrato	304 - 1 Del 02/04/2005	Total a Pagar	490.00
Teléfono	2970994	(-) Pagos	490.00
Dirección		(-) Pagos Debitos	0.00
		(-) Créditos	0.00
		Saldo	0.00

Cuota Nro	Vence el	Valor	Pagado	Saldo	Pago	# Ingreso
CI 01/01	02/04/2005	150.00	150.00	0.00	02/04/2005	CO 1 - 000001
CM 01/24	07/05/2005	67.50	65.00	2.50	12/05/2005	CO 1 - 000057
				2.50	07/06/2005	CO 1 - 000150
CM 02/24	07/06/2005	67.50	67.50	0.00	07/06/2005	CO 1 - 000150
CM 03/24	07/07/2005	67.50	67.50	0.00	11/07/2005	CO 1 - 000208
CM 04/24	07/08/2005	67.50	2.50	65.00	11/07/2005	CO 1 - 000208
				65.00	09/08/2005	CO 1 - 000267
CM 05/24	07/09/2005	67.50	2.50	65.00	16/09/2005	CO 1 - 000379
				65.00	19/09/2005	CO 1 - 000381
CM 06/24	07/10/2005	2.50	2.50	0.00	19/09/2005	CO 1 - 000361
CM RESCI	28/02/2006	1,280.00	1,280.00	0.00		
TOTAL		1,770.00	1,770.00	0.00		

Productos

Cant	Producto	Ubicación	Estado
1	SEP-LOTES SECTOR LA PIEDAD		28/02/2006

Productos Utilizados

Inhumados	Fecha	Nivel	Exhumado el
-----------	-------	-------	-------------

Elaborado por

6880
10.

Elaborado por:
 Gisella Muñoz
 Maricela Lino
 Vanessa Guaman
 Estudiantes
Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:
 Mae. Fausto Jácome

 Director
Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:
 Emilio Villacreses

 Jefe Administrativo
Fecha:

Vigencia

Fecha:

3.3.4 PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES.



PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

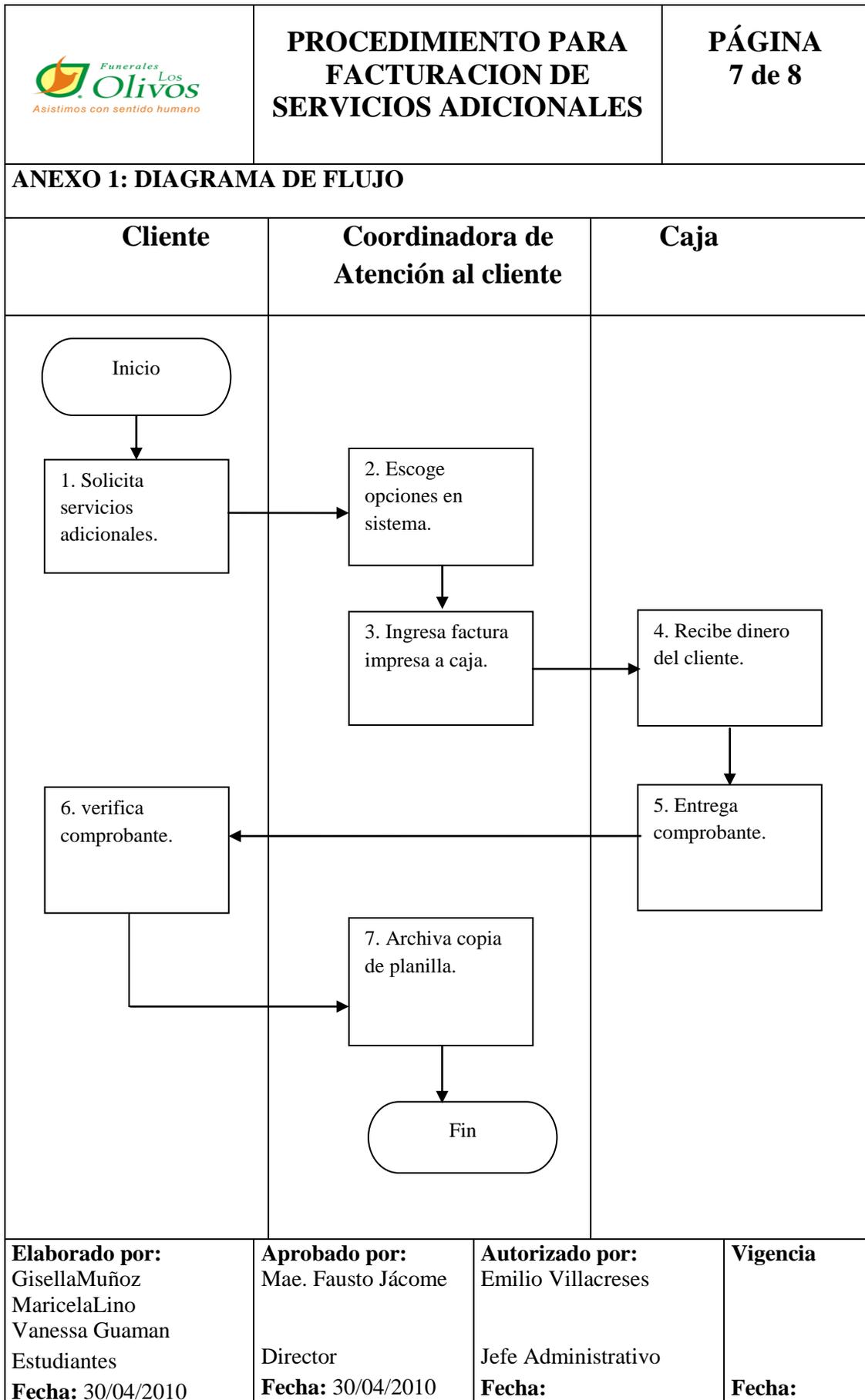
- 1.0 PRÓPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 POLITICAS**
- 4.0 RESPONSABILIDADES**
- 5.0 PROCEDIMIENTO**
- 6.0 ANEXOS**

Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION DE SERVICIOS ADICIONALES		PÁGINA 3 de 7															
<p>1.0 PRÓPOSITO</p> <p>El propósito es mostrar que paso a seguir para La facturación de los servicios adicionales en el momento de la emergencia.</p> <p>2.0 ALCANCE</p> <p>Se aplica en el departamento de funeraria, y lo realiza la coordinadora de servicio al cliente.</p> <p>3.0 POLÍTICAS ⁷</p> <p>En la factura una vez emitida y cobrada no se puede realizar cambio de nombre.</p> <p>4.0 RESPONSABILIDADES</p> <table border="1" data-bbox="512 1140 1251 1686" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Coordinadora de Atención al Cliente</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Secretaria de ventas</td> </tr> <tr> <td>Emite factura</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ingresa dinero</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> <tr> <td>Verifica pago</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Archiva copia de factura</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> </table>					Coordinadora de Atención al Cliente	Secretaria de ventas	Emite factura	R		Ingresa dinero	R	C	Verifica pago	R		Archiva copia de factura	R	
	Coordinadora de Atención al Cliente	Secretaria de ventas																
Emite factura	R																	
Ingresa dinero	R	C																
Verifica pago	R																	
Archiva copia de factura	R																	
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:															

⁷ Reglamentos Internos

	PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION DE SERVICIOS ADICIONALES		PÁGINA 4 de 7
<p>Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita servicios adicionales como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de cortinaje • Alquiler por 24 horas adicionales • Alquiler de carpa, sillas y mesa • Compra de cofres de restos • Alzas de cofre • Misas o Ceremonias • Formolización <p>Coordinadora de Atención al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. En el sistema escoge las siguientes opciones: <ol style="list-style-type: none"> a) Dar clic en <u>Funeraria</u> b) Nuevo c) Ingresa los datos del cliente y el desglose del producto por el que se esta facturando. d) Grabar e) Imprimir 3. Ingresa la factura impresa a caja. <p>Caja</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Recibe dinero del cliente 5. Entrega comprobante de ingreso de dinero <p>Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Entrega comprobante de ingreso de dinero a la coordinadora para que sea verificado. 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:





PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION DE SERVICIOS ADICIONALES

**PÁGINA
8de 8**

ANEXO 2: PANTALLA DE FACTURA DE GASTOS ADICIONALES

SISTEMA INTEGRADO - Factura (CAUTISA)

Datos Generales

Empresa: CAUTISA Sucursal: 002 - MILAGRO
 Tipo Documento: FA - Factura Fecha: 17/02/2010
 Factura: 0001105 Cliente:
 Nombre Cliente: CARLOS IVAN TAPIA VILLAMAR
 Dirección: CALDERON E/ BOLIVAR Y SEMINARIO #222
 Teléfono: 2973228 Tipo Id: C - Cédula Id: 0922280938
 Observación: 2DA FORMOLIZACION DE (+) MIGUEL GUILLERMO TAPIA
 Emitida por: Normal % Iva: 12.00
 Contrato:
 Total AC: 65.00
 Facturado:

Codigo	Producto/Servicio	Costo
1 22	SERVICIO DE INHUMACION FORMOLIZACION	30.00

SubTotal: 58.04 (+) Iva: 6.96 Total Factura: 65.00
 (-) Abonos: 65.00
 (+) Saldo Actual: 0.00

Elaborado por:

Gisella Muñoz
Maricela Lino
Vanessa Guaman
Estudiantes

Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:

Mae. Fausto Jácome

Director

Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:

Emilio Villacreses

Jefe Administrativo

Fecha:

Vigencia

Fecha:

3.3.5 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

- 1.0 PRÓPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 POLÍTICAS**
- 4.0 RESPONSABILIDADES**
- 5.0 PROCEDIMIENTO**
- 6.0 ANEXOS**

Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS		PÁGINA 3 de 7
<p>1.0 PRÓPOSITO</p> <p>Muestra los pasos a seguir para la emisión de documentos, para el reembolso de gastos fúnebres.</p> <p>2.0 ALCANCE</p> <p>Se emite en la asesoría contable y se aplica para reembolso de gastos mortuorios en las diferentes aseguradoras.</p> <p>3.0 POLÍTICAS ⁸</p> <p>En la factura podrá ser emitida solo a nombre de la persona la cuál adquirió la compra.</p> <p>En caso de fallecer el cliente no se podrá realizar el cobro de gastos ya que la empresa protege al cliente con el seguro de desgravamen siempre y cuando este al día en sus pagos.</p>			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

⁸ Reglamentos Internos

	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS	PÁGINA 4 de 7	
4.0 RESPONSABILIDADES			
		Coordinadora de Atención al Cliente	Administrador
Sella y entrega factura	R		
Emite carta para IESS	R		
Firma la carta	C	R	
Entrega de carta y factura a cliente	R		
Archivo de copia de factura	R		
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS	PÁGINA 5 de 7
<p>5.0 PROCEDIMIENTOS</p> <p>Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita la factura de contrato. <p>Coordinadora de atención al cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Entrega factura la cual se encuentra en el archivo de NOTAS DE VENTAS, con numeración según número de contrato. 3. Sella la factura con el sello de la empresa. 4. Adicionalmente realiza una carta dirigida al IESS o cual sea la aseguradora a la que se aplique. ANEXO 1 5. Se la entrega al administrador para su autorización <p>Administrador</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Recibe la carta, la firma y la sella y se la entrega a la coordinadora. <p>La coordinadora de atención al cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. entrega al cliente los documentos (factura y carta) 8. hace firmar la copia de recibido de los dos documentos. 9. Se archiva la copia de la factura en el archivador de notas de ventas, según fecha emitida. 10. Fin del procedimiento <p>6.0 ANEXOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama de Flujo 2. Carta para IESS 		
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha: Vigencia Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS		PÁGINA 6 de 7
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO			
Cliente	Coordinadora de atención al cliente	Administrador	
<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1. Solicita factura de contrato</p>	<p style="text-align: center;">2. Entrega factura.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">3. sella factura con sello de empresa</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">4. Realiza carta dirigida (IESS)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">5. Entrega la carta al administrador</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">7. Entrega documentos a cliente.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">8. solicita firma para copia de recibido.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">9. archiva copia de factura.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p style="text-align: center;">6. Recibe la carta la firma y la sella.</p>	
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE GASTOS AL IESS	PÁGINA 7 de 7																
ANEXO 2: CARTA DIRIGIDA AL IESS																		
<div style="border: 1px solid black; padding: 20px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: right;">Milagro, 20 de Abril de 2010</p> <p>Señores: INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Ciudad.</p> <p>De nuestras consideraciones:</p> <p>A continuación detallo los valores que corresponden al servicio clásico cofre madera a domicilio y a un lote doble normal, utilizado por el Sr. SEGUNDO HECTOR LUCERO ROMERO, el día 15 de abril de 2010</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>SERVICIO ENEQUAL</td> <td style="text-align: right;">\$1193.80</td> </tr> <tr> <td>COFRE MORTUORIO</td> <td style="text-align: right;">680.80</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO DE VELACION</td> <td style="text-align: right;">213</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO DE CARROZA</td> <td style="text-align: right;">150</td> </tr> <tr> <td>ARREGLOS FLORALES</td> <td style="text-align: right;">60</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO RELIGIOSO</td> <td style="text-align: right;">30</td> </tr> <tr> <td>TRAMITES</td> <td style="text-align: right;">60</td> </tr> <tr> <td> SERVICIO DE INHUMACION</td> <td style="text-align: right;"> \$3.797.30</td> </tr> </table> <p>Estos Valores fueron con Factura N°2820 cancelados con por la Sra. LUCERO SALAZAR LAURA DEL ROCIO con CI N°1203315450, según contrato N°3149.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente;</p> <p style="text-align: center;">Jefe del Departamento Administrativo CAUTISA S.A.</p> </div>			SERVICIO ENEQUAL	\$1193.80	COFRE MORTUORIO	680.80	SERVICIO DE VELACION	213	SERVICIO DE CARROZA	150	ARREGLOS FLORALES	60	SERVICIO RELIGIOSO	30	TRAMITES	60	 SERVICIO DE INHUMACION	 \$3.797.30
SERVICIO ENEQUAL	\$1193.80																	
COFRE MORTUORIO	680.80																	
SERVICIO DE VELACION	213																	
SERVICIO DE CARROZA	150																	
ARREGLOS FLORALES	60																	
SERVICIO RELIGIOSO	30																	
TRAMITES	60																	
 SERVICIO DE INHUMACION	 \$3.797.30																	
Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:															

3.3.6 PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACIÓN DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO.



PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACIÓN DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO

REVISIÓN # 1

CONTENIDO

- 1.0 PRÓPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 POLÍTICAS**
- 4.0 RESPONSABILIDADES**
- 5.0 PROCEDIMIENTO**
- 6.0 ANEXOS**

Elaborado por: Gisella Muñoz Maricela Lino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACION DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO		PÁGINA 3 de 8
<p style="text-align: center;">1.0 PRÓPOSITO</p> <p>Este procedimiento nos indica los pasos a seguir para la activación de un contrato, el cuál haya sido rescindido o anulado</p> <p style="text-align: center;">2.0 ALCANCE</p> <p>Se aplica en el departamento administrativo, una vez que lo solicite el cliente y lo autorice el administrador, será ejecutado por la Coordinadora de atención al cliente.</p> <p style="text-align: center;">3.0 POLÍTICAS⁹</p> <p>Desde el momento en que un contrato se rescinda o se anule, el asesor de dicha venta tiene 3 meses de respaldo para que él mismo pueda reactivarlo o realizar una nueva negociación. No pudiendo otro asesor realizar la reactivación o negociación con dicho cliente, antes del tiempo establecido de protección.</p> <p>De no encontrar al cliente después de 5 llamadas de cobranzas y crédito, se enviará correo al Departamento de Ventas para informar la novedad y si en el lapso de 5 días laborables no recibimos solución alguna, procederemos con la anulación del contrato.</p> <p>Si el cliente registra 60 días en mora desde su primera mensualidad existiendo un seguimiento de cobro por el área indicada, entonces dichos negocios pasan al proceso de anulación.</p>			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

⁹ Reglamentos Internos

	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACION DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO		PÁGINA 4 de 8																																
<p>a. Un contrato entre ala etapa de rescisión luego de haber pasado por los siguientes procesos: 1) el cliente no ha pagado tres meses (3 cuotas consecutivas) 2) El cliente ha sido visitado por su cobrador, sin resultados de pago. 3) El cliente ha recibido cartas enviados por el cobrador donde le recuerda sus atrasos desde el primer mes. 4) El cliente ha recibido varias llamadas de parte del cobrador administrativo o de campo donde se le ha ofrecido alternativas para que se pueda poner al día y los resultados han sido negativos.</p> <p>4.0 RESPONSABILIDADES</p> <table border="1" data-bbox="411 902 1270 1700"> <thead> <tr> <th></th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Coordinadora de Atención al Cliente</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Secretaria de ventas</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Administrador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se llena solicitud</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Revisión y aprueba solicitud</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> <tr> <td>Ingresa información al sistema</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>EL cliente cancela en caja</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Asigna numero a contrato</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Imprime contrato</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Archiva contrato</td> <td style="text-align: center;">R</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Coordinadora de Atención al Cliente	Secretaria de ventas	Administrador	Se llena solicitud	R			Revisión y aprueba solicitud	C		R	Ingresa información al sistema	R			EL cliente cancela en caja	C	R		Asigna numero a contrato	R			Imprime contrato	R			Archiva contrato	R		
	Coordinadora de Atención al Cliente	Secretaria de ventas	Administrador																																
Se llena solicitud	R																																		
Revisión y aprueba solicitud	C		R																																
Ingresa información al sistema	R																																		
EL cliente cancela en caja	C	R																																	
Asigna numero a contrato	R																																		
Imprime contrato	R																																		
Archiva contrato	R																																		
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:																																

	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACION DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO		PÁGINA 5 de 8
<p>5.0 PROCEDIMIENTO</p> <p>El cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita la activación de contrato <p>La Coordinadora de Atención al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Entrega la solicitud al cliente para que la llene con los datos correspondientes al contrato el cuál desea activar se adjunta la siguiente documentación la cuál le entrega el cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Copia legible de la cédula de ciudadanía, licencia, pasaporte o RUC. • Una planilla de los servicios básicos. • Recibo de caja del ingreso de dinero. • Áreas donde no cuenten con servicios básicos, la receptaremos con CROQUIS. • Más los requisitos de presentación. 3. Una vez que recibe esta documentación la coordinadora se dirige al archivador de contrato y busca según la numeración de dicho contrato y lo retira del archivador para poder ingresar la información correcta en el sistema y asegurarnos de que no haya sido activada anteriormente. 4. Entrega la documentación al administrador para su debida revisión y aprobación. 5. Una vez que tiene la aprobación. <p>En el sistema:</p> <p>Da clic en:</p>			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:

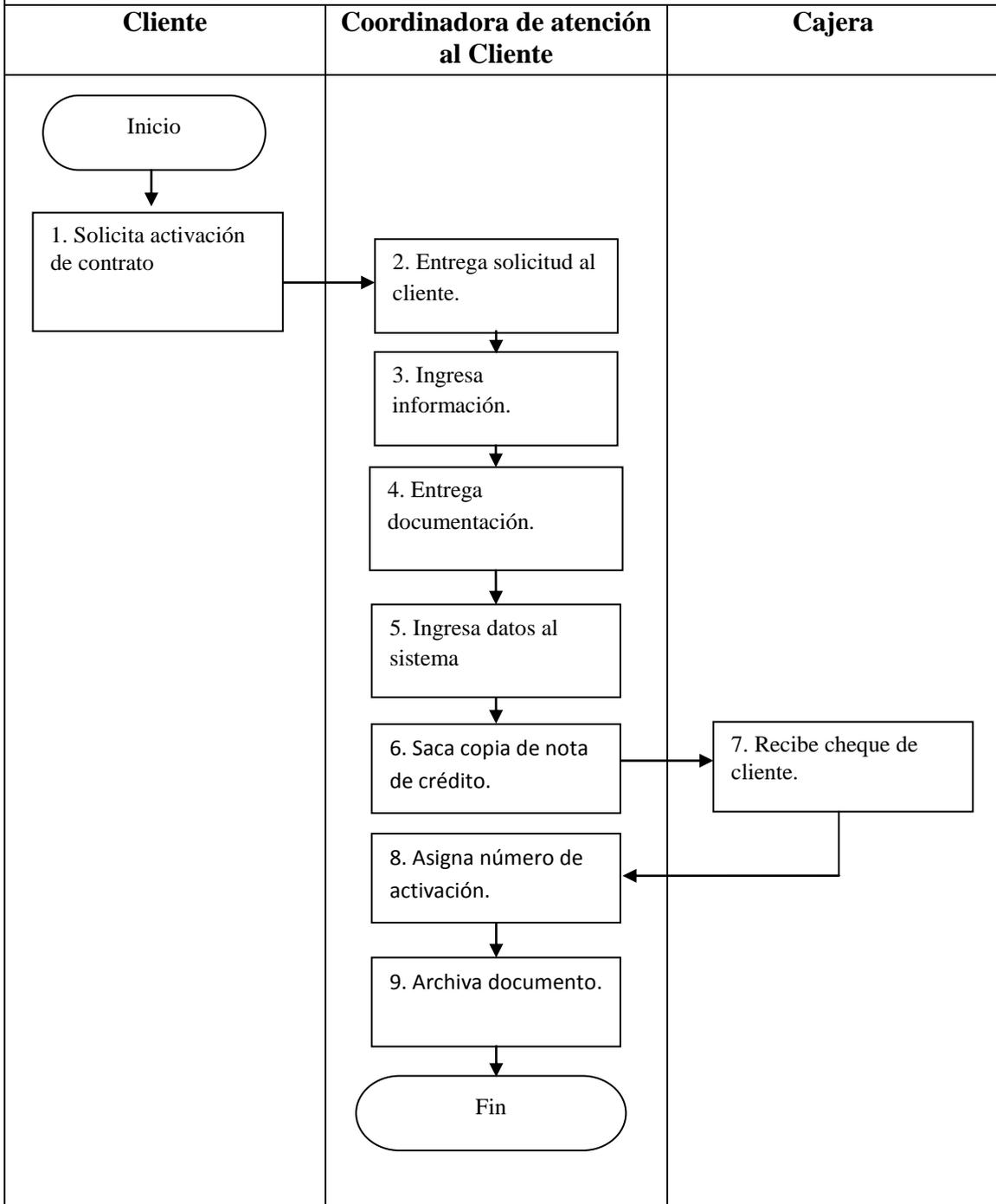
	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACION DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO		PÁGINA 6 de 8
<p>a) Transacciones b) Nuevo c) Ingreso el número del Contrato rescindido del cuál se va a realizar la activación d) Ingresa en detalle el número de nota de crédito la cuál se encuentra en el contrato físico y además se ingresa el valor que se reconoce; en el caso de ser la negociación igual como estaba anteriormente se le reconoce el 100%; pero en el caso de querer un producto de menor valor solo se reconocerá el 80% de lo cancelado. e) Ingreso el valor que el cliente cancelo para la reactivación del contrato. f) En Observaciones ingresa lo siguiente:”el cliente desea reactivar el contrato n° ____ que corresponde a un _____ del cuál se reconoce el _____% g) Clic en Grabar</p> <p>6. Saca una copia a la nota de crédito y le envía al asesor contable vía fax, para que este pueda enviar un comprobante de egreso a la cajera.</p> <p>La cajera</p> <p>7. Recibe el cheque correspondiente a dicho comprobante de egreso y lo abona al n° de solicitud de activación</p> <p>La coordinadora de atención al cliente</p> <p>8. Regresa al sistema y da clic en grabar nuevamente y se asignara un número de activación la cuál se imprime.</p> <p>9. Se archiva en la carpeta de contrato con toda la información adjunta.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>6.0 ANEXOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama de Flujo 2. Solicitud 			
Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010	Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010	Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:	Vigencia Fecha:



**PROCEDIMIENTO PARA
ACTIVACION DE CONTRATO
RESCINDIDO O ANULADO**

**PAGINA
7 de 8**

ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO



<p>Elaborado por: GisellaMuñoz MaricelaLino Vanessa Guaman Estudiantes Fecha: 30/04/2010</p>	<p>Aprobado por: Mae. Fausto Jácome Director Fecha: 30/04/2010</p>	<p>Autorizado por: Emilio Villacreses Jefe Administrativo Fecha:</p>	<p>Vigencia Fecha:</p>
--	---	---	---



PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACION DE CONTRATO RESCINDIDO O ANULADO

**PÁGINA
8 de 8**

ANEXO: 2 SOLICITUD

FAVOR LLENAR CON LETRA IMPRENTA

DATOS PERSONALES																	
Apellidos (paterno y materno)						Nombres (primero y segundo)			Sexo M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		No. de Cédula / Pasaporte						
Lugar y fecha de nacimiento				Año		Mes		Día		Profesión		Estado civil		Cargas familiares			
Dirección domiciliaria						Teléfono 1:			Teléfono celular								
Nombres y apellidos del cónyuge						Teléfono 2:			No. de Cédula / Pasaporte del cónyuge								
Vive en casa																	
Propia <input type="checkbox"/>		Alquilada <input type="checkbox"/>		Con familiares <input type="checkbox"/>		Tiempo		Años		Meses		Renta		Ciudad		E-mail	
ACTIVIDAD Y FUENTES DE INGRESO																	
Nombre de la Empresa donde trabaja				Cargo				Ingreso mensual				Antigüedad Años Meses					
Dirección						Ciudad		Teléfono 1:		Ext:							
Otros ingresos						Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Origen		Valor		Teléfono 2:		Ext:			
Trabajo anterior		Teléfono		Cargo		Sueldo anterior		Antigüedad Años Meses									
Empleo del cónyuge		Dirección		Teléfono		Cargo		Ingreso mensual									
REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES																	
Banco		Cta. Cta.		Cta. Ahorro		Tarjeta de crédito		No.		Nacional <input type="checkbox"/>		Internacional <input type="checkbox"/>					
Banco		Cta. Cta.		Cta. Ahorro		Tarjeta de crédito		No.		Nacional <input type="checkbox"/>		Internacional <input type="checkbox"/>					
Banco		Cta. Cta.		Cta. Ahorro		Tarjeta de crédito		No.		Nacional <input type="checkbox"/>		Internacional <input type="checkbox"/>					
Empresa				Teléfono		Empresa				Teléfono							
REFERENCIAS FAMILIARES (que no vivan con usted)																	
1.-		Parentesco		Dirección		Teléfono 1:		Teléfono 2:									
2.-		Parentesco		Dirección		Teléfono 1:		Teléfono 2:									

Elaborado por:
Gisella Muñoz
Maricela Lino
Vanessa Guaman
Estudiantes
Fecha: 30/04/2010

Aprobado por:
Mae. Fausto Jácome

Director
Fecha: 30/04/2010

Autorizado por:
Emilio Villacreses

Jefe Administrativo
Fecha:

Vigencia

Fecha:

3.4 CONCLUSION

Este manual está dirigido a la coordinadora de atención al cliente el mismo que le servirá como guía, para ayudarla en el conocimiento de las funciones, responsabilidades, y trámites administrativos de la empresa.

3.5 RECOMENDACION

La Coordinadora de Atención al Cliente de tener empatía y conocer muy bien los procedimientos que se realizan en el cargo, para poder desempeñarse de manera eficaz con el cliente interno y externo.