

Escuela Superior Politécnica del Litoral



PROGRAMA DE TECNOLOGIAS EN COMPUTACION

TESIS DE GRADUACION

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:
SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACION

TEMA:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR
EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA
"GASOLINERA ARTESANAL PALMAR"
Manual de Organización, Procedimiento y Usuario

AUTORA:

Hilda Gioconda Tomalá Gonzabay

DIRECTOR:

Lcda. Daisy Vásquez

**AÑO
2000**



**El Jurado Examinador en vista de las
pruebas rendidas confiere las
siguientes calificaciones:**

Trabajo Escrito

Sustentación Oral

T O T A L

Equivalente a

RECTOR

COORDINADOR

ASESOR

DELEGADO

SECRETARIO...

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a las personas más importantes de mi vida tales como:

- ❶ A mis queridos padres Hilda e Hidalgo quienes han sido mi apoyo constante para poder culminar mis estudios superiores, en los momentos más difíciles, cuando pense abandonar mi carrera universitaria, fueron ellos quienes con sus sabios consejos me alentaron a seguir en este camino tan duro para poder culminar mi carrera y así obtener mi ansiado título, Hoy digo gracias DIOS por permitir que comparta esta alegría tan grande con los seres más importantes y creadores de mi vida.

- ❷ A mis hermanos Maricela, Julio y Geovanny quienes fueron pilar fundamental de ayuda para la culminación de mi carrera me orientaron, aconsejaron y ayudaron en los momentos más difíciles, fueron ellos quienes con su apoyo incondicional compartieron conmigo tristezas y alegrías.

- ❸ A mi querida prima Mariana, me apoyo y aconsejo incondicionalmente fue pilar fundamental de ayuda y cariño sin su apoyo hoy no estaría culminando mi carrera.

- ① Mi agradecimiento especial es para un gran amigo y colaborador de la empresa "Gasolinera Artesanal Palmar", José, fue el quien me oriento y me proporciono toda la información que requería para terminar mi tesis, me facilito las máquinas para procesar la información de mi tesis de graduación, requisito fundamental para la culminación de mi carrera.

- ① Mi agradecimiento especial para las Organizaciones Accionistas de la "Gasolinera Artesanal Palmar", que son: "Comuna Palmar", Cooperativa virgen del Carmen", Cooperativa Pesquera Palmar" y "Asociación Larveros Palmar", por haberme brindado el apoyo y la confianza para obtener la información requerida para mi tesis de Graduación.

HILDA

AGRADECIMIENTO

Por la información obtenida para la culminación de mi Tesis y por ende de mi carrera:

- A Dios por darme salud y ser mi guía y orientador.

- A mis padres pilar fundamental para la terminación de mi carrera, por ese apoyo incondicional que me brindaron.

- A mis hermanos Maricela, Julio y Geovanny por la ayuda y orientación brindada para la culminación de mi Tesis de grado.

- A mis amigos y amigas de confianza que me ayudaron en mi trabajo y por ende a culminar mi Tesis.

- A los colaboradores de la "Gasolinera Artesanal Palmar" especialmente a los Accionistas y Administrador, que me proporcionaron información y me ayudaron brindándome tiempo para poder culminar mi Tesis.

- A la profesora guía Daisy Vázquez por haberme orientado y por regalarme parte de su tiempo para poder culminar mi Tesis.

- A los profesores de la escuela superior politécnica del Litoral campus santa Elena por la enseñanza y conocimientos impartidos.



HILDA

¿A QUIEN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL?

Este manual está dirigido a:

- Los Estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Campus Santa Elena, que se interesen por nuevas estrategias para Mejorar el servicio de atención al cliente especialmente hacia Pescadores Artesanales de la "Gasolinera Artesanal Palmar", Tomando este manual como Fuente de consulta para futuros trabajos a realizar.
- Los Accionistas y colaboradores de la "Gasolinera Artesanal Palmar" para que tomen en cuenta este manual como una guía en el momento de emprender los cambios necesarios especialmente en el departamento de Ventas y Administración.
- Al público en General, para que a través de este manual, se informe los cambios que se pueden dar en una empresa de servicios, y que los únicos beneficiados siempre serán los clientes.



DECLARACIÓN EXPRESA.

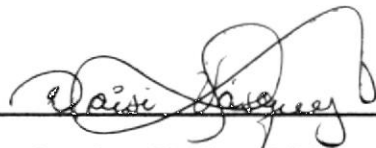
La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en esta Tesis me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.**

(Reglamento de exámenes y títulos profesionales de la E.S.P.O.L.)

HILDA TOMALA GONZABAY



FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Daisy Vásquez", is written over a solid horizontal line.

Lcda. Daisy Vásquez

FIRMA DEL AUTOR DE TESIS

Hilda Gioconda Tomalá Gonzabay

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1

1. LA EMPRESA	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 HISTORIA SOBRE PESCADORES ARTESANALES DE LA CALETA PESQUERA PALMAR.....	2
1.3 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA.....	3
1.4 CARACTERÍSTICAS DE ACTIVIDAD DE LA GASOLINERA ARTESANAL PALMAR.....	5
1.5 TARGET.....	6
1.6 SITUACIÓN DE LA EMPRESA.....	7
1.7 MISIÓN.....	7
1.8 VISIÓN.....	8
1.9 FODA	9

CAPÍTULO 2

2. ORGANIGRAMA DE LA GASOLINERA PALMAR.....	10
2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN	11

CAPÍTULO 3

3. PROCEDIMIENTOS	15
3.1 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE COMBUSTIBLE	18
3.2 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE.....	26
3.3 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN	33
3.4 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE DINERO A SECRETARIA POR CONCEPTO DE VENTAS.....	40

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura No 001</i>	23
<i>Figura No 002</i>	25
<i>Figura No 003</i>	30
<i>Figura No 004</i>	32
<i>Figura No 005</i>	38
<i>Figura No 006</i>	39
<i>Figura No 007</i>	44



CAPÍTULO 1



LA EMPRESA



1. LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES

Palmar es un Puerto Pesquero perteneciente a la Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia del Guayas, esta ubicado a seis kilómetros(km) de la cabecera parroquial Colonche, a 32 km de la cabecera cantonal Santa Elena y a 179 km de la ciudad de Guayaquil. Posee una vía de acceso en buen estado que la conecta con la carretera marginal de la costa.

La Gasolinera Artesanal Palmar es una empresa pequeña que fue creada el 20 de mayo de 1995, sin fines de lucro, y se encuentra ubicada en Palmar, barrio los esteros, sus representantes son: La Comuna Palmar con el 40% de acciones, La Cooperativa de Producción Pesquera Palmar con el 20% de acciones, La Cooperativa Virgen del Carmen con el 20% de acciones, y la Asociación Larveros Palmar con el 20% de acciones. Estas cuatro Instituciones han firmado un convenio Cuatripartito, cabe recalcar, que la mayoría de los pescadores artesanales de la comunidad de Palmar pertenecen a las instituciones antes mencionadas.

El objetivo principal por el que fue creada esta Gasolinera Artesanal fue: abastecer y brindar un servicio a todos los pescadores artesanales a un mejor precio y dar una cantidad exacta del producto a distribuirse, También incentivar a los pescadores artesanales a convertirse en micro – empresarios.

La pesca es la mayor actividad productiva de la zona, principalmente dirigida a la recolección de postlarvas de camarón, como también a la captura de peces.

1.2 HISTORIA SOBRE PESCADORES ARTESANALES DE LA CALETA PESQUERA PALMAR.

En sus orígenes Palmar era un caserío de Pescadores denominado Estero de Balsas, debido a la existencia de un estero con conexión al mar al cual entraban grandes cantidades de balsas, nombre que fue cambiado por el de Palmar.

A partir de la llegada de una misión religiosa en 1888, debido a la gran cantidad de palmeras. Los primeros pescadores de este puerto fueron María Pita, Genaro Parrales, Santos Gonzabay, Trinidad González, Benigno Cacao, Aparicio Enríquez, Toribio Tomalá, María Tomalá, Fidel Parrales, Pedro Antonio Rosales, José González, Manuela Guale, Jacinta González, Justo Rosa, Quinto Carlos, Rosa Caiche, Felipe Vera, Josefa Caiche, y otros dos conocidos con los remoquetes de Serafino Pinto y Cancha a la Laguna .

La Forma de pesca de estos primeros pobladores era Artesanal, creada por sus propias ideas; las embarcaciones que utilizaban eran bongos veleros a remos, y pescaban con anzuelos toda clase de mariscos, pero como desconocían la altura del mar solo se alejaban hasta los denominados bajos entre los que se anotan: Ayangue, El Muchacho, La Cusumba, Hondo, El Bomborón, Cangrejo, Bravo, El Sol, La Cuchilla, Copesito, Mogote, Copé, entre otros.

A principios de la década 70, el tipo de embarcación fueron canoas (4,9 a 10,0 m de eslora), cuya propulsión se realizaba a remo o vela, las artes de pesca utilizadas fueron: la red de playa, el trasmallo, la red de enmalle, la atarraya, la red de estacada, el espinel y el cordel o línea. En esta época se introdujeron los primeros motores fuera de borda (año 1971).

Es importante resaltar que la flota Pesquera Artesanal sigue girando alrededor de un conjunto de debilidades y limitaciones que son las siguientes:

- ❖ Bajo estándar de vida y falta de servicios básicos
- ❖ Falta de oportunidad de empleos alternativos
- ❖ Bajo nivel de escolaridad y capacitación
- ❖ Equipos y artes obsoletos y desgastados
- ❖ Poco o ningún acceso al crédito formal



1.3 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA.

La Gasolinera Artesanal Palmar, está conformada por cuatro accionistas que son las siguientes:

La Comuna Palmar tiene el 40% de acciones, sus máximos representantes son: El señor Carmelo Franco (Presidente), Señor Gerónimo Ramírez (Vicepresidente), Señora Maricela Tomalá (Secretaria), Señor Nelson Gonzabay (Sindico), y el señor Dionisio Rosales (Tesorero), esta comuna fue fundada el 28 de febrero de 1938 y cuenta con su propia sede social, y actualmente cuenta con 800 socios, los cuales aportan S/. 5.000 anual, Las elecciones se realizan anualmente.

La Cooperativa de Producción Pesquera Palmar tiene el 20% de acciones, sus máximos representantes son: El señor Melchor Franco (Presidente), señor Henry Franco (Secretario), señor Daniel González (Gerente), señor Gabriel Franco (Presidente del consejo de vigilancia) y Luis franco (Presidente del consejo administrativo).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA "GASOLINERA ARTESANAL PALMAR"

Esta Cooperativa fue fundada el 10 de Octubre de 1988 y actualmente cuenta con 27 socios, los cuales aportan con S/. 5.000 mensual, las elecciones se realizan anualmente también tiene su propia sede. Esta cooperativa es afiliada FENACOPEC (Federación Nacional de Cooperativas Pesqueras) que brinda apoyo a Pescadores Artesanales.

La Cooperativa Virgen del Carmen que tiene el 20% de acciones, sus máximos representantes son: Señor Salomon Gonzabay (Presidente), señor Isidro González (Gerente), secretario señor Hector Guale, Esta Cooperativa fue fundada el 15 de Diciembre de 1995 y cuenta con 30 socios los cuales aportan S/. 5.000 mensual, las elecciones se realizan anualmente, no tiene sede. Esta Cooperativa también es afiliada a FENACOPEC.

La Asociación Larveros Palmar tiene el 20% de acciones y sus máximos representantes son: El Señor José Tomalá (Presidente), el señor Reynel González (Vicepresidente), El señor Catalino González (Tesorero), Señor Dionisio Rosales (Tesorero), Esta asociación fue fundada el 7 de agosto de 1995 y cuenta con 30 socios los cuales aportan con S/. 2.000 mensual, las elecciones se realizan anualmente. Cuenta con propia sede. No es afiliada a FENACOPEC



1.4 CARACTERÍSTICAS DE ACTIVIDAD DE LA GASOLINERA ARTESANAL PALMAR.

Entre las características de la “Gasolinera Artesanal Palmar” son las siguientes:

- ➔ Esta empresa fue creada con el único objetivo de brindar un servicio a los pescadores Artesanales de la Comunidad.

- ➔ La producción pesquera satisface la necesidad de proteínas de la población. O sea, se produce para el consumo y también para la comercialización.

- ➔ Entre las ventajas que brinda esta Gasolinera, se encuentra: El Pescador Artesanal, se beneficia con la reducción del 57% en sus costos de compra de combustible, este es un aporte significativo, si se considera que en la actividad pesquera el combustible constituye uno de los rubros más fuertes de la inversión.

- ➔ La “Gasolinera Artesanal Palmar” es la única dentro de la población que distribuye el producto.



1.5 TARGET

(HACIA QUIEN ESTA DIRIGIDO EL SERVICIO)

El servicio está dirigido hacia los pescadores artesanales, ya que el objetivo principal por el cual fue creado la Gasolinera Artesanal Palmar, fue brindar exclusivamente un buen servicio a este sector como son los pescadores Artesanales.

La pesca Artesanal representa un subsector estratégico dentro del sector pesquero Ecuatoriano, que mantiene una gran flexibilidad respecto a los mercados a los que abastece, es principal abastecedor del mercado interno y en forma creciente del mercado externo, siempre a través de diversos esquemas de intermediación.

En la Comunidad de Palmar existen aproximadamente 600 pescadores artesanales, los que dirigen su esfuerzo pesquero hacia la captura de peces. Existen además, otras personas que se dedican exclusivamente a la captura de postlarvas de camarón denominados "Larveros" donde se incluyen hombres, mujeres y niños, los que realizan arrastres cerca de la playa con las redes de tijeras. La "Gasolinera Artesanal Palmar" cuenta con el aporte del Programa de pesca VECEP, entidad que orienta a los pescadores artesanales, capacitándolos, es decir cada cierto tiempo ofrece seminarios gratuitos en beneficio de los pescadores artesanales.



1.6 SITUACIÓN DE LA EMPRESA

Esta Empresa tiene problemas de desabastecimiento, y esto se produce muchas veces por la burocracia que existe en nuestro país, ya que la distribuidora en este caso Petrocomercial no abastece el producto como es la "Gasolina Pesca Artesanal" por falta de aceite para la mezcla, otro de los inconvenientes que existe en esta empresa es la falta de comunicación entre los colaboradores, es decir en muchas ocasiones por falta de comunicación la empresa se desabastece y por ende no puede brindar un buen servicio a los pescadores artesanales.

La cantidad de combustible máxima que se puede almacenar es de 7.800 Galones, pero la comercializadora (Petrocomercial) abastece con 9.000 galones semanales, y cuando la pesca es favorable para los Pescadores Artesanales esta cantidad resulta inadecuada ya que no alcanza para todos los pescadores.

1.7 MISIÓN

PROPÓSITOS Y FINALIDADES DE LA GASOLINERA ARTESANAL PALMAR.

La "Gasolinera Artesanal Palmar" tiene los siguientes propósitos y finalidades:

- Proveer la Gasolina Pesca Artesanal a los Clientes a precios módicos.
- Optimizar y Mejorar la atención al cliente.



1.8 VISIÓN

VISIÓN DE LA EMPRESA.

La "Gasolinera Artesanal Palmar" tiene la siguiente Visión para mejorar y ganar clientes:

- ☒ Aumentar volumen de ventas.
- ☒ Ampliación de la "Gasolinera Artesanal Palmar".
- ☒ Generar un margen de utilidad para las instituciones accionistas de la "Gasolinera Artesanal Palmar"



1.9 FODA

F	O	D	A
CARISMA DE EMPLEADOS	NO TENER COMPETENCIA EN EL MEDIO	MALA ORGANIZACIÓN	CRISIS ECONÓMICA
LABOR SOCIAL	ALTA DEMANDA DEL PRODUCTO	FALTA DE CAPACITACIÓN	ESCASEZ DE PECES
PRESTIGIO E IMAGEN		FALTA DE INICIATIVA DE SOCIOS	BAJO VOLUMEN DE VENTAS EN EPOCA DE VERANO.
BUENAS RELACIONES HUMANAS			

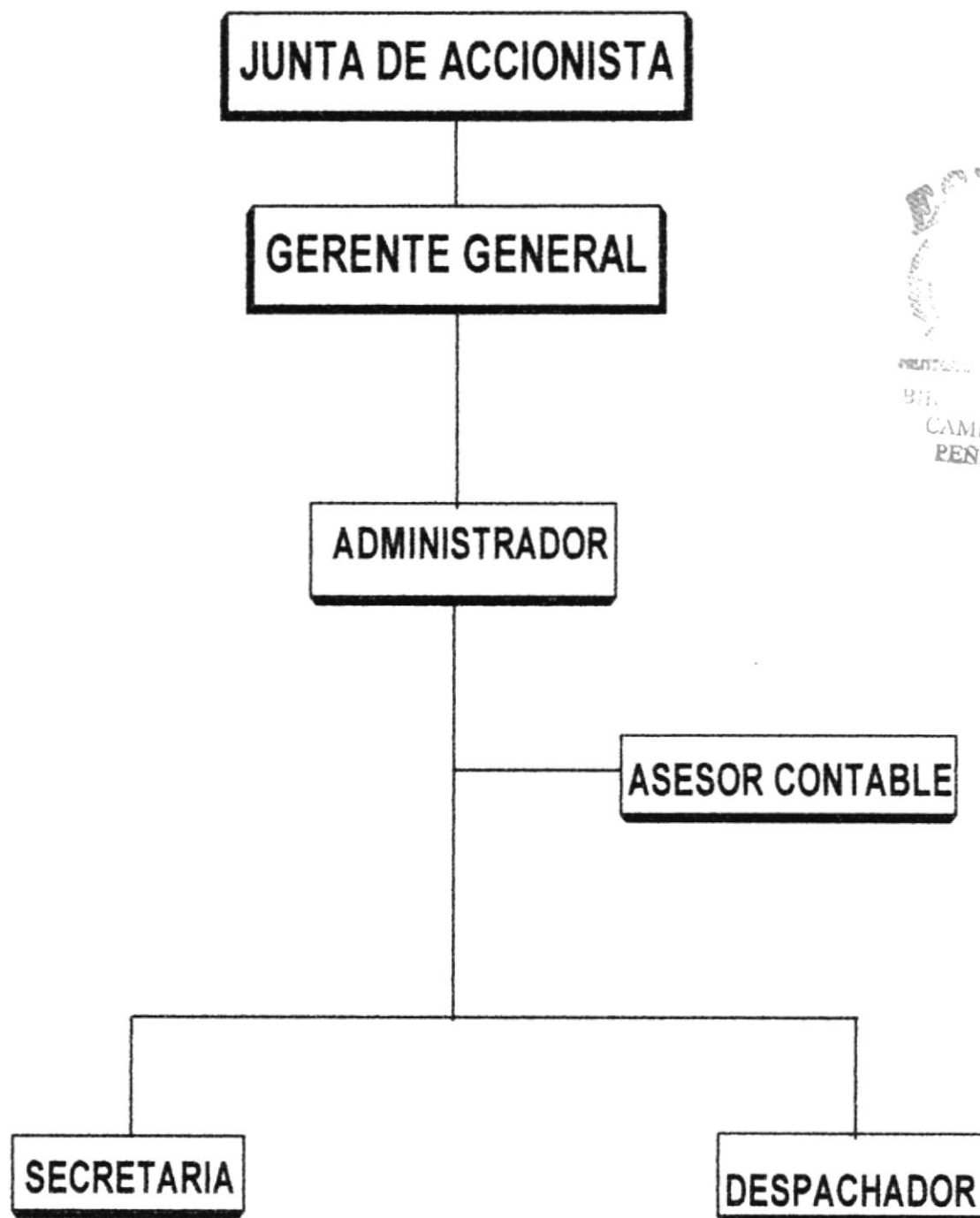


CAPÍTULO 2



ORGANIGRAMA DE LA GASOLINERA PALMAR

2. ORGANIGRAMA DE LA GASOLINERA PALMAR



2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CARGO:	Administrador
ÁREA:	Administrativa
DESCRIPCIÓN GENERAL:	Controla el área Administrativa y realiza adquisiciones de combustible
REPORTA A:	Junta de Accionistas
SUPERVISA A:	Área de Despacho
COORDINA CON:	Secretaria

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ❑ Revisar la contabilidad.
- ❑ Controlar cuentas bancarias.
- ❑ Proveer de combustible a la Empresa.
- ❑ Controlar gastos generales.
- ❑ Firma conjunta en Cuenta Bancaria con un accionista.
- ❑ Aprobar gastos generales de la empresa.



REQUERIMIENTOS:

- ❑ Título Universitario en Administración de Empresas.
- ❑ Tener experiencia mínima de cuatro años en cargos de administración.
- ❑ Buenas Relaciones Humanas.
- ❑ Buena presencia.
- ❑ Conocimientos Avanzados en Computación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CARGO:	Asesor Contable
ÁREA:	Administrativa
DESCRIPCIÓN GENERAL:	Verifica los registros contables y realiza Informes financieros
REPORTA A:	Junta de Accionistas
SUPERVISA A:	Área Administrativa
COORDINA CON:	Administrador

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ☒ Revisar los registros contables.
- ☒ Visto bueno a gastos generales.
- ☒ Elaborar los Informes Financieros de la empresa mensual.
- ☒ Presentar Informes Mensuales a Junta de Accionistas mensual.
- ☒ Firmar informes financieros.
- ☒ Realizar arqueo de caja a secretaria mensual.

REQUERIMIENTOS:

- ☒ Título Universitario de contador.
- ☒ Experiencia mínima de cinco años con cargos de contador.
- ☒ Buena Presencia.
- ☒ Buenas relaciones humanas.
- ☒ Conocimientos Básicos de Computación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CARGO:	Secretaria
ÁREA:	Administrativa
DESCRIPCIÓN GENERAL:	Registra y Verifica registros contables
REPORTA A:	Administrador y Contador
SUPERVISA A:	Área de Despacho
COORDINA CON:	Administrador

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ❏ Llenar recibos para gastos generales.
- ❏ Firmar recibos de pagos.
- ❏ Registrar y Verificar los asientos contables.
- ❏ Archivar y tipear correspondencia en general.
- ❏ Realizar Telefonía.
- ❏ Comprar Suministros de oficina en General.
- ❏ Conciliar cuentas bancarias.
- ❏ Controlar horario del despachador.

REQUERIMIENTOS:

- ❏ Título Universitario de Secretaria Ejecutiva.
- ❏ Experiencia mínima de dos años con cargos de Secretaria Ejecutiva.
- ❏ Buenas Relaciones Humanas.
- ❏ Buena presencia.
- ❏ Conocimientos Básicos de Computación



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CARGO:	Despachador
ÁREA:	Despacho de combustible
DESCRIPCIÓN GENERAL:	Vende Combustible
REPORTA A:	Secretaria y Administrador
COORDINA CON:	Secretaria

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ☛ De 06h00 a 09h00 a.m. Vender combustible.
- ☛ De 10h00 a 12h00 a.m. vender combustible.
- ☛ De 14h00 a 19h00 p.m. vender combustible.
- ☛ Informar cualquier anomalía a Secretaria y/o Administrador.
- ☛ Presentar un informe de Ventas todos los días a Secretaria.

REQUERIMIENTOS:

- ☛ Título de Bachiller especialización Comercio.
- ☛ Experiencia mínima de dos años con cargos de Ventas.
- ☛ Buenas Relaciones Humanas.
- ☛ Buena presencia.



CAPÍTULO 3



PROCEDIMIENTOS

3. PROCEDIMIENTOS

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA “GASOLINERA ARTESANAL PALMAR”.</p>

PARA: GASOLINERA ARTESANAL PALMAR.

ELABORADO POR: HILDA TOMALÁ GONZABAY.

APROBADO POR: PESCADORES ARTESANALES

FECHA DE APROBACIÓN: 10 DE JUNIO DE 2000



CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	16
2.	ALCANCE.....	16
3.	RESPONSABILIDADES.....	16
4.	REVISIÓN DE MANUAL.....	16
5.	CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	16
	5.1 PRIMERA PARTE.....	16
	5.2 SEGUNDA PARTE.....	17
	5.3 TERCERA PARTE.....	17
6.	PROCEDIMIENTOS.....	17
7.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	17

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO
DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA “GASOLINERA ARTESANAL
PALMAR”.**

1. PROPÓSITO

Este manual de procedimientos tiene como objetivo principal proveer de rapidez y eficacia al proceso de Atención al cliente y a la vez éste manual servirá de herramienta de capacitación para los empleados.

2. ALCANCE

Este manual de procedimientos será elaborado para el Area administrativa y el área de despacho.

3. RESPONSABILIDADES

La persona responsable de los cambios en el manual de procedimientos será el Administrador.

4. REVISIÓN DE MANUAL

La persona encargada de la revisión del presente manual de procedimientos se modificará una vez al año.

5. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos a utilizar en el manual de procedimientos están divididos en tres partes:

5.1 PRIMERA PARTE.

PR = PROCEDIMIENTOS



PL = POLÍTICAS

FR = FORMATOS

DF = DIAGRAMAS DE FLUJO

5.2 SEGUNDA PARTE.

AA = AREA ADMINISTRATIVA

AD = AREA DE DESPACHO

EG= EMPLEADOS EN GENERAL



5.3 TERCERA PARTE

99 = NUMERO SECUENCIAL DEL DATO.

6. PROCEDIMIENTOS.

- ❖ Procedimientos para proceso de adquisiciones de combustible, N° 01
- ❖ Procedimiento para proceso de venta de combustible, N° 01
- ❖ Procedimiento para proceso de selección de instructor de capacitación, N° 01
- ❖ Procedimiento para proceso de entrega de dinero a secretaria por ventas No 01

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este manual será distribuido a:

⇒ ÁREA ADMINISTRATIVA.

⇒ ÁREA DE DESPACHO.

⇒ ÁREA DE DESPACHO.

**3.1 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE
COMBUSTIBLE**

CÓDIGO: PRAA.01

ELABORADO POR: SRTA. HILDA TOMALA GONZABAY

APROBADO POR: ADMINISTRADOR

FECHA DE APROBACIÓN: 10 DE JUNIO DE 2000

PÁGINAS: 7



CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	19
2. ALCANCE.....	19
3. AUTORIZACIONES.....	19
3.1 LOS ELABORADORES DE PROCEDIMIENTOS.....	19
3.2 Personas responsables de la revisión de procedimientos.....	19
3.3 usuarios del procedimiento.....	20
4. DOCUMENTOS APLICABLES.....	20
5. DIAGRAMA DE FLUJO.....	20
6. PROCEDIMIENTO.....	20

ANEXOS

UNO: FORMATO DE INVENTARIO.....	23
DOS: DIAGRAMA DE FLUJO.....	25

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 1 DE 7

CÓDIGO P.R.A.A. 01

1. PROPÓSITO

Esté manual de procedimientos es para ahorrar el tiempo de trabajo y coordinar en forma permanente la adquisición de combustible, para evitar que la empresa quede desabastecida y los Pescadores puedan realizar normalmente las faenas de pesca.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal administrativo responsable de adquirir la "Gasolina Pesca Artesanal".

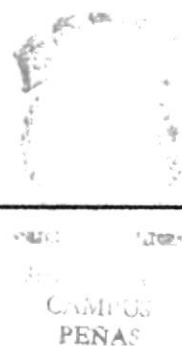
3. AUTORIZACIONES

3.1 Los elaboradores de procedimientos:

1. La secretaria administrativa se encargará de elaborar un nuevo procedimiento con la autorización de la Junta de Accionistas, y el administrador respetando las normas establecidas.
2. La secretaria administrativa deberá firmar los procedimientos que haya elaborado.
3. La secretaria administrativa deberá respaldar adecuadamente los procedimientos que haya generado, en disquete y deberán ser guardados en un lugar seguro dentro de la institución.

3.2 Personas responsables de la revisión de procedimientos:

1. La Junta de accionista serán las personas responsables de la revisión del procedimiento.
2. La Junta de accionistas deberá revisar cuidadosamente el procedimiento que se está emitiendo dentro de la organización.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 2 DE 7

CÓDIGO P.R.A.A. 01

3.3 Usuarios del procedimiento:

1. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberá reportar en cualquier momento, las actividades o criterios que sean necesarios incluir o modificar en el procedimiento correspondiente.
2. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán asegurar la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

ANEXO UNO: FR.AA.01: FORMATO DE INVENTARIO DE COMBUSTIBLE.

ANEXO DOS: DF.AA.01: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA REALIZAR LAS ADQUISICIONES DE COMBUSTIBLE.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el anexo dos.

6. PROCEDIMIENTO

Administrador.

1. Solicita información de cómo esta el inventario para analizar y realizar las adquisiciones de combustible si fuesen necesarias.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 3 DE 7

CÓDIGO P.R.A.A. 01

Secretaria.

Solicita al despachador un informe de ventas diarias de combustible para saber el inventario real de combustible en existencia.

Despachador.

2. Informa los códigos correspondientes de surtidores para realizar las operaciones correspondientes y saber la venta diaria.
3. Comunica a la secretaria la venta diaria y hace la entrega de los códigos correspondiente a cada surtidor.

Secretaria.

5. Verifica mediante una varilla calibrada el stock.

Despachador.

6. Cuando hay Stock las ventas de combustible son normales, es decir la atención al público es todo el día.

Secretaria.

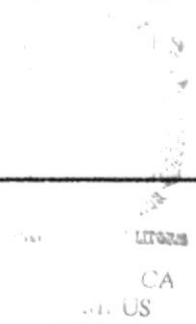
7. Cuando no hay suficiente stock se localiza al administrador y se le informa que no hay suficiente stock.

Administrador.

8. Mediante una llamada telefónica comprueba que haya despacho normal en la filial de Petrocomercial.
9. Comunica a Secretaria administrativa que requiere de una solicitud de compra.

Secretaria.

10. Sella la solicitud de compra que ya ha sido elaborada por la Organización.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 4 DE 7

CÓDIGO P.R.AA. 01

11. Entrega Solicitud de compra al administrador.

Administrador.

12. Realiza la compra de combustible.

POLÍTICAS

- A. El Administrador deberá realizar la compra de combustible acompañado de algún socio delegado por la Junta de Accionistas.
- B. El Administrador conjunto con el despachador deberá realizar las mediciones de combustible antes de proceder a la descarga del mismo.
- C. El Despachador procederá una vez que se descarga el producto medir el stock para verificar la evaporación.
- D. La diferencia de gasolina que se detecte en el momento de la descarga será considerada como evaporación.
- E. La medición de la Gasolina se realizará todos los días, cuando el despachador pase a secretaría la lectura con los códigos correspondiente a cada surtidor.
- F. Cuando se Adquiera combustible y el administrador no llega en el transporte, si se detecta un faltante de combustible será la única persona responsable y tendrá que acatar la decisión que tome la Junta de Accionistas.
- G. El Administrador deberá estar al tanto de lo que ocurra en la distribuidora "Petrocomercial" y estar en contacto con la secretaria para informar a socios si existiese algún inconveniente para las adquisiciones.



PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE COMBUSTIBLE.

HOJA 5 DE 7

CÓDIGO FRAA. 01

ANEXO UNO

FORMATO DE INVENTARIO DE COMBUSTIBLE.

INVENTARIO DE COMBUSTIBLE GASOLINERA ARTERSANALPALMAR							
MES: _____							
DIAS	VOLUMEN REAL INICIAL				VOLUMEN TEORICO INICIAL	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
	TQ 01	TQ 02	TQ 03	TOTAL			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

Figura No 001

RENAS
CANTON
A

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA "GASOLINERA
ARTESANAL PALMAR"**

PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE COMBUSTIBLE.

HOJA 6 DE 7

CÓDIGO FR.AA. 01

FORMATO DE INVENTARIO DE COMBUSTIBLE.

INVENTARIO DE COMBUSTIBLE GASOLINERA ARTERSANALPALMAR							
MES: _____							
DIAS	VOLUMEN REAL INICIAL				VOLUMEN TEORICO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
	TQ 01	TQ 02	TQ 03	TOTAL	INICIAL		
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

Figura No 001

DIR. GENERAL
CANTON
PALMAR
2015

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 7 DE 7

CÓDIGO DF.AA. 01

ANEXO DOS

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA REALIZAR
LAS ADQUISICIONES DE COMBUSTIBLE.**

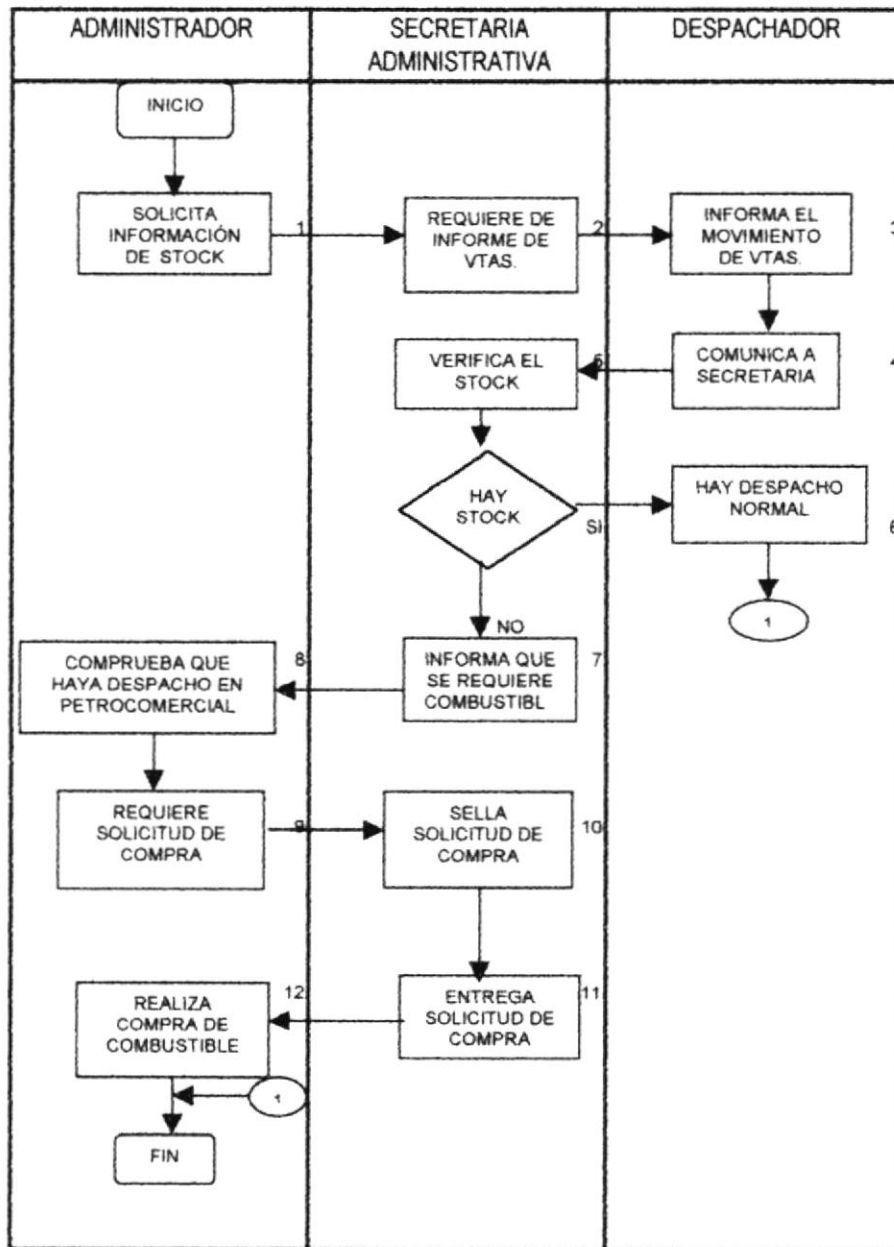
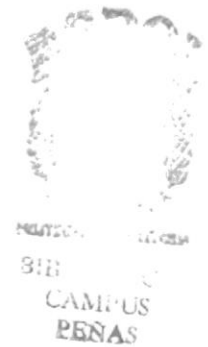


Figura No 002



**3.2 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE
COMBUSTIBLE**

CÓDIGO: PR.AD.01

ELABORADO POR: SRTA. HILDA TOMALA GONZABAY

APROBADO POR: ADMINISTRADOR

FECHA DE APROBACIÓN: 10 DE JUNIO DE 2000

PÁGINAS: 6



CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	27
2.	ALCANCE.....	27
3.	AUTORIZACIONES.....	27
	3.1 Los Elaboradores de Procedimientos.....	27
	3.2 Personas Responsables de la Revisión de Procedimientos.....	27
	3.3 Usuarios del Procedimiento.....	28
4.	DOCUMENTOS APLICABLE.....	28
5.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	28
6.	PROCEDIMIENTO.....	28

ANEXOS

UNO:	FORMATO DE VENTAS DIARIAS DE COMBUSTIBLE.....	30
DOS:	DIAGRAMA DE FLUJO.....	32

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 1 DE 6

CÓDIGO PR.AD. 01

1. PROPÓSITO

Este manual de procedimientos es para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, así nuestra empresa ganará mayor clientela y esto generará un mayor volumen en las ventas, de nuestros clientes depende el éxito de la misma.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal administrativo y al personal del Area de despacho responsables de tener contacto directo con nuestros clientes.

3. AUTORIZACIONES

3.1 Los elaboradores de procedimientos:

1. La Secretaria Administrativa se encargará de elaborar un nuevo procedimiento con la autorización de la Junta de Accionistas y el Administrador, respetando las normas establecidas.
2. La secretaria administrativa deberá firmar los procedimientos que haya elaborado.
3. La secretaria administrativa deberá respaldar adecuadamente los procedimientos que haya generado, en disquete y deberán ser guardados en un lugar seguro dentro de la institución.

3.2 Personas responsables de la revisión de procedimientos:

1. La Junta de accionista serán las personas responsables de la revisión del procedimiento.
2. La Junta de accionistas deberá revisar cuidadosamente el procedimiento que se está emitiendo dentro de la organización.

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 2 DE 6

CÓDIGO PR.AD. 01

3.3 **Usuarios del procedimiento:**

1. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán reportar en cualquier momento, las actividades o criterios que sean necesarios incluir o modificar en el procedimiento correspondiente.
2. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán asegurar la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.

4. **DOCUMENTOS APLICABLES**

**ANEXO UNO: DF.AD.01: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO
PARA VENTA DE COMBUSTIBLE.**

5. **DIAGRAMA DE FLUJO**

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el anexo uno.

6. **PROCEDIMIENTO**

Cliente

1. Solicita al despachador la venta combustible.

Despachador

2. Informa el precio por galón de combustible al cliente.
3. Pregunta si desea para despacharle.

Cliente

4. Toma la decisión de adquisición.
5. Informa que no desea.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 3 DE 6

CÓDIGO PR.AD. 01

Despachador

6. Si desea Procede a despachar el combustible
7. Informa el valor a cobrar por la cantidad de combustible despachada.

Cliente

8. Procede a pagar el valor en dólares producto de la venta del combustible despachado.
9. Entrega dinero a despachador.

Despachador

10. Entrega Combustible.

POLÍTICAS

- A. Cuando el Cliente desee información sobre el combustible, la secretaria deberá en caso de estar ausente el administrador dialogar con el cliente.
- B. Si el cliente tiene problemas cuando no hay stock, deberá el administrador estar presente para dialogar con el cliente.
- C. Cuando el cliente esté exasperado el despachador deberá mantener siempre la calma ya que de él depende el éxito o fracaso de nuestra empresa.
- D. En el área de despacho deberá estar siempre el despachador.
- E. El despachador deberá mantener siempre limpio el área de despacho.
- F. El despachador deberá respetar el horario de despacho y deberá siempre estar presente en la Gasolinera así no haya combustible.
- G. El despachador deberá tener con los clientes buenas relaciones y no deberá bajo ningún concepto tratar al cliente en forma enojado.
- H. El despachador deberá ser siempre amable con el cliente.



PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE.

HOJA 4 DE 6

CÓDIGO FR.AD.01

ANEXO UNO

FORMATO PARA REGISTRO DE VENTAS DIARIAS DE COMBUSTIBLE.

REGISTRO DE VENTAS DIARIAS DE COMBUSTIBLE ARTESANAL

DÍAS	MARCADOR SURTIDOR 1		MARCADOR SURTIDOR 2		INVENTARIO (GALONES)			PRECIO/ VENTA DEL GL	DÍA S/,	VISTO BUENO		OBSERVACIONES
	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	VENTAS TOTALES	COMPRAS	SALDO FINAL RESERVORIO			DESPACHA	ADMINIS.	
Año 2000												
01/08/00												
02/08/00												
03/08/00												
04/08/00												
05/08/00												
06/08/00												
07/08/00												
08/08/00												
09/08/00												
10/08/00												
11/08/00												
12/08/00												
13/08/00												
14/08/00												
15/08/00												

Figura No 003

SIEMPRE
CAMPUS
REÑAS

PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE.

HOJA 5 DE 6

CÓDIGO FR.AD.01

REGISTRO DE VENTAS DIARIAS DE COMBUSTIBLE ARTESANAL

DIAS	MARCADOR SURTIDOR 1		MARCADOR SURTIDOR 2		INVENTARIO (GALONES)			PRECIO/ GL	VENTA DEL DIA S/,	VISTO BUENO		OBSERVACIONES
	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	VENTAS TOTALES	COMPRAS	SALDO FINAL RESERVORIO			DESPACHA	ADMINIS.	
Año 2000												
16/08/00												
17/08/00												
18/08/00												
19/08/00												
20/08/00												
21/08/00												
22/08/00												
23/08/00												
24/08/00												
25/08/00												
26/08/00												
27/08/00												
28/08/00												
29/08/00												
30/08/00												
31/08/00												

Figura No 003

BIR...
 CAMPUS
 PENAS

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE VENTA DE
COMBUSTIBLE.**

HOJA 6 DE 6

CÓDIGO DF.AD. 01

ANEXO DOS

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA VENTA DE
COMBUSTIBLE.**

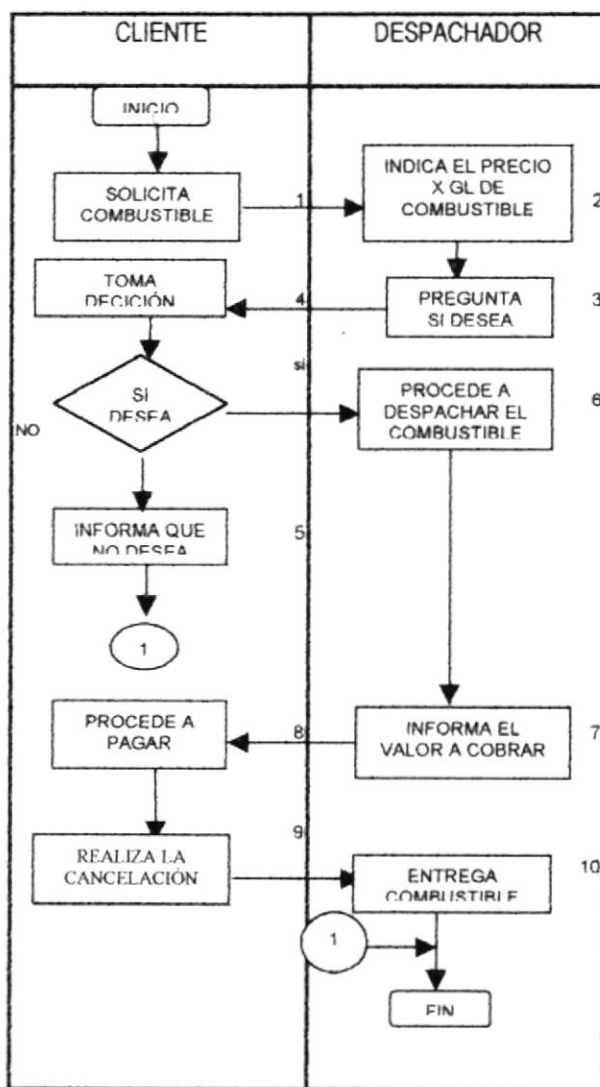


Figura No 004



3.3 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

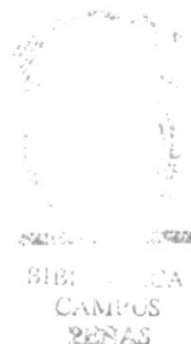
CÓDIGO PREG. 01

ELABORADO POR: SRTA. HILDA TOMALA GONZABAY

APROBADO POR: ADMINISTRADOR

FECHA DE APROBACIÓN: 10 DE JUNIO DE 2000

PÁGINAS: 6



CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	34
2.	ALCANCE.....	34
3.	AUTORIZACIONES.....	34
	3.1 Los Elaboradores de Procedimientos.....	34
	3.2 Personas Responsables de la Revisión de Procedimientos.....	34
	3.3 Usuarios del Procedimiento.....	35
4.	DOCUMENTOS APLICABLES.....	35
5.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	35
6.	PROCEDIMIENTO.....	35

ANEXOS

UNO:	DIAGRAMA DE FLUJO.....	38
DOS:	SOLICITUD PARA SEMINARIO DE CAPACITACIÓN.....	39

PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

HOJA 1 DE 6

CÓDIGO P.R.E.G. 01

1. PROPÓSITO

El manual de procedimientos es para buscar un buen instructor de capacitación para la formación del personal de la Gasolinera y poder brindar un mejor servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a todo el personal de la "Gasolinera Artesanal Palmar" responsables del buen funcionamiento de la empresa.

3. AUTORIZACIONES

3.1 Los elaboradores de procedimientos:

1. La Secretaria se encargará de elaborar un nuevo procedimiento con la autorización de la Junta de Accionistas y el Administrador, respetando las normas establecidas.
2. La secretaria deberá firmar los procedimientos que haya elaborado.
3. La secretaria deberá respaldar adecuadamente los procedimientos que haya generado, en disquete y deberán ser guardados en un lugar seguro dentro de la institución.

3.2 Personas responsables de la revisión de procedimientos:

1. La Junta de accionista serán las personas responsables de la revisión del procedimiento.
2. La Junta de accionistas deberá revisar cuidadosamente el procedimiento que se está emitiendo dentro de la organización.
3. La Junta de accionistas será la encargada de aprobar el procedimiento.



PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

HOJA 2 DE 6

CÓDIGO P.R.E.G. 01

3.3 Usuarios del procedimiento:

1. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán reportar en cualquier momento, las actividades o criterios que sean necesarios incluir o modificar en el procedimiento correspondiente.
2. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán asegurar la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

ANEXO UNO: DF.EG.01: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA SELECCIÓN DE INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN.

ANEXO DOS: FR.EG.01: FORMATO DE SOLICITUD PARA SEMINARIO DE CAPACITACIÓN

5. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el anexo uno.

6. PROCEDIMIENTO

Empleados

1. Elaboran solicitud y firman todos los empleados para Solicitar seminario de capacitación.

Contador

2. Visto bueno a Solicitud.

Junta de Accionistas

3. Aprueban seminario de capacitación la misma que será de Atención al cliente y relaciones humanas.



PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

HOJA 3 DE 6

CÓDIGO P.R.E.G. 01

4. Solicitan carpetas de Instructores para dictar seminario de capacitación.

Contador

5. Recopila carpetas con Curriculum vitae de Instructores para dictar seminario de capacitación.
6. Entrega carpetas a la Junta de Accionistas.

Junta de Accionistas

7. Reciben Carpetas para seleccionar instructor.
8. Una vez seleccionado el Instructor proceden a contratarlo para que dicte el seminario de capacitación.

Instructor

9. Dicta seminario de capacitación a Empleados y Dirigentes de la empresa.

Empleados

10. Acuden a seminario de capacitación.
11. Al finalizar el seminario de capacitación los empleados evaluarán al instructor.

Instructor

12. Luego de concluir el seminario de capacitación evaluará a los empleados.
13. Luego de evaluar a los empleados emitirá un informe a la Junta de Accionistas.

Junta de Accionistas

14. La Junta de Accionistas recibirá el informe de la evaluación y decidirá cada que tiempo deberá dictarse otro seminario.



PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

HOJA 4 DE 6

CÓDIGO P.R.E.G. 01

POLÍTICAS

- A. El seminario de capacitación deberá realizarse mínimo una vez al año.
- B. Si los empleados no obtuviesen una respuesta favorable, están en todo su derecho de exigir dicho seminario.
- C. El seminario de capacitación deberá ser para todos los empleados y dirigentes accionistas de la empresa.
- D. El instructor de capacitación deberá ser aprobado por la Junta de accionistas.
- E. Los empleados se comprometerán a practicar lo aprendido en el seminario de capacitación.
- F. El seminario de capacitación deberá comprender desde Relaciones Humanas hasta Atención al cliente.
- G. El seminario de capacitación deberá ser dictado en el horario de la mañana.
- H. El seminario de capacitación deberá ser de mínimo tres días de duración.

PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

HOJA 5 DE 6

CÓDIGO DE.FG. 01

ANEXO UNO

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA SELECCIÓN DE
INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN**

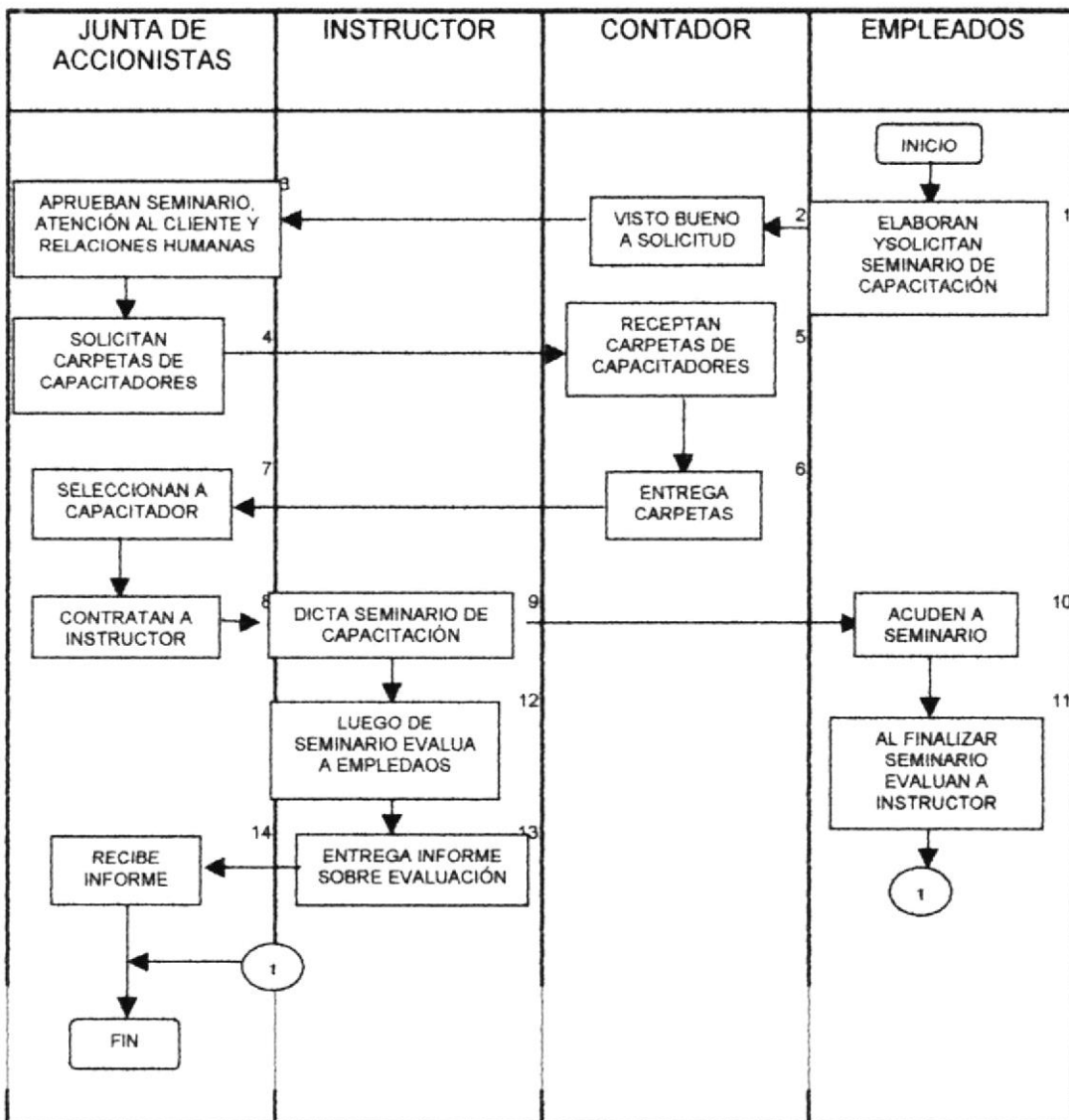


Figura No 005



PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

HOJA 6 DE 6

CÓDIGO F.R.E.G. 01

ANEXO DOS

**SOLICITUD PARA SEMINARIO DE CAPACITACIÓN AL
PERSONAL**

SOLICITUD PARA SEMINARIO DE CAPACITACIÓN

Fecha.....

Estimados Accionista:

Reciban un cordial y afectuoso saludo de parte de todo el personal de la empresa.

La Presente es para solicitarles un Seminario de capacitación para todo el personal y dirigentes de las instituciones accionista de la empresa.

Este seminario tiene como propósito y finalidad mejorar nuestro servicio de atención al cliente, el tipo de seminario será de Relaciones humanas y Atención al cliente, el horario será en la mañana y el tiempo de duración será cubrir 12 horas el seminario.

Sin otro particular nos despedimos no sin antes reiterarles nuestra eterna gratitud.

Para mayor constancia de lo antes mencionado firmamos todos los empleados.

Atentamente,

Firma de empleados.

Administrador _____

Secretaria _____

Despachador _____

Guardián _____

Visto bueno

FIRMA:

JUNTA ACCIONISTAS

Figura No 006



**3.4 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE
DINERO A SECRETARIA POR CONCEPTO DE VENTAS.**

CÓDIGO PRAD. 02

ELABORADO POR: SRTA. HILDA TOMALA GONZABAY

APROBADO POR: ADMINISTRADOR

FECHA DE APROBACIÓN: 10 DE JUNIO DE 2000

PÁGINAS: 4



CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	41
2.	ALCANCE.....	41
3.	AUTORIZACIONES.....	41
	3.1 Los Elaboradores de Procedimientos.....	41
	3.2 Personas Responsables de la Revisión de Procedimientos.....	41
	3.3 Usuarios del Procedimiento.....	42
4.	DOCUMENTOS APLICABLES.....	42
5.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	42
6.	PROCEDIMIENTO.....	42

ANEXOS

UNO:	DIAGRAMA DE FLUJO.....	44
------	------------------------	----

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE DINERO
A SECRETARIA POR CONCEPTO DE VENTAS.**

HOJA 1 DE 4

CÓDIGO PR.AD. 02

1. PROPÓSITO

Este procedimientos tiene como propósito llevar un control del dinero recolectado producto de las ventas diarias de combustible, y tener nuestros registros contables al día.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable para el despachador, quien es responsable de recolectar el dinero producto de las ventas diarias de combustibles.

3. AUTORIZACIONES

3.1 Los elaboradores de procedimientos:

4. La Secretaria se encargará de elaborar un nuevo procedimiento con la autorización de la Junta de Accionistas y el Administrador, respetando las normas establecidas.
5. La secretaria deberá firmar los procedimientos que haya elaborado.
6. La secretaria deberá respaldar adecuadamente los procedimientos que haya generado, en disquete y deberán ser guardados en un lugar seguro dentro de la institución.

3.2 Personas responsables de la revisión de procedimientos:

4. La Junta de accionista serán las personas responsables de la revisión del procedimiento.
5. La Junta de accionistas deberá revisar cuidadosamente el procedimiento que se está emitiendo dentro de la organización.
6. La Junta de accionistas será la encargada de aprobar el procedimiento.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE DINERO
A SECRETARIA POR CONCEPTO DE VENTAS.**

HOJA 2 DE 4

CÓDIGO PR.AD.02

3.3 Usuarios del procedimiento:

3. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán reportar en cualquier momento, las actividades o criterios que sean necesarios incluir o modificar en el procedimiento correspondiente.
4. Los miembros de la "Gasolinera Artesanal Palmar" deberán asegurar la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

ANEXO UNO: DF.AR.01 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ENTREGA DEL DINERO PRODUCTO DE LAS VENTAS DIARIAS.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el anexo uno.

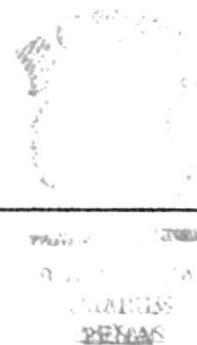
6. PROCEDIMIENTO

Despachador

1. Cumplida su jornada de trabajo deberá proceder a leer y escribir los códigos correspondiente a cada surtidor
2. Una vez que tenga los códigos deberá pasar a secretaria para su respectivo asiento.

Secretaria

3. Será la encargada de llevar un control de las ventas diarias de combustible por medio de códigos Una vez que el despachador haga la entrega.
4. Una vez que se registre la venta deberá receiptar el dinero producto de las ventas diarias de combustible.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE DINERO
A SECRETARIA POR CONCEPTO DE VENTAS.**

HOJA 3 DE 4

CÓDIGO PR.AD. 02

5. Una vez recolectado el dinero deberá ser entregado al administrador para su respectivo deposito en la cuenta Corriente de la Gasolinera.

Administrador

6. Una vez receptado el dinero deberá depositarlo.
7. Será la única persona responsable del dinero recolectado por las ventas diarias cuyo destino final será que sea depositado en la cuenta corriente de la Gasolinera Palmar.

Secretaria

8. Deberá receptar la papeleta de deposito como soporte.

POLÍTICAS

- A. El despachador deberá entregar todo el dinero recolectado por ventas.
- B. La entrega de dinero deberá ser diario.
- C. Cuando la secretaria este ausente el despachador precederá hacer la entrega al administrador .
- D. El despachador no deberá bajo ningún concepto aceptar algún crédito, en caso de haberlo será el la única persona responsable.



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE DINERO
A SECRETARIA POR CONCEPTO DE VENTAS.**

HOJA 4 DE 4

CÓDIGO PR.AD. 02

ANEXO UNO

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE ENTREGA DE
DINERO PRODUCTO DE LAS VENTAS DIARIAS**

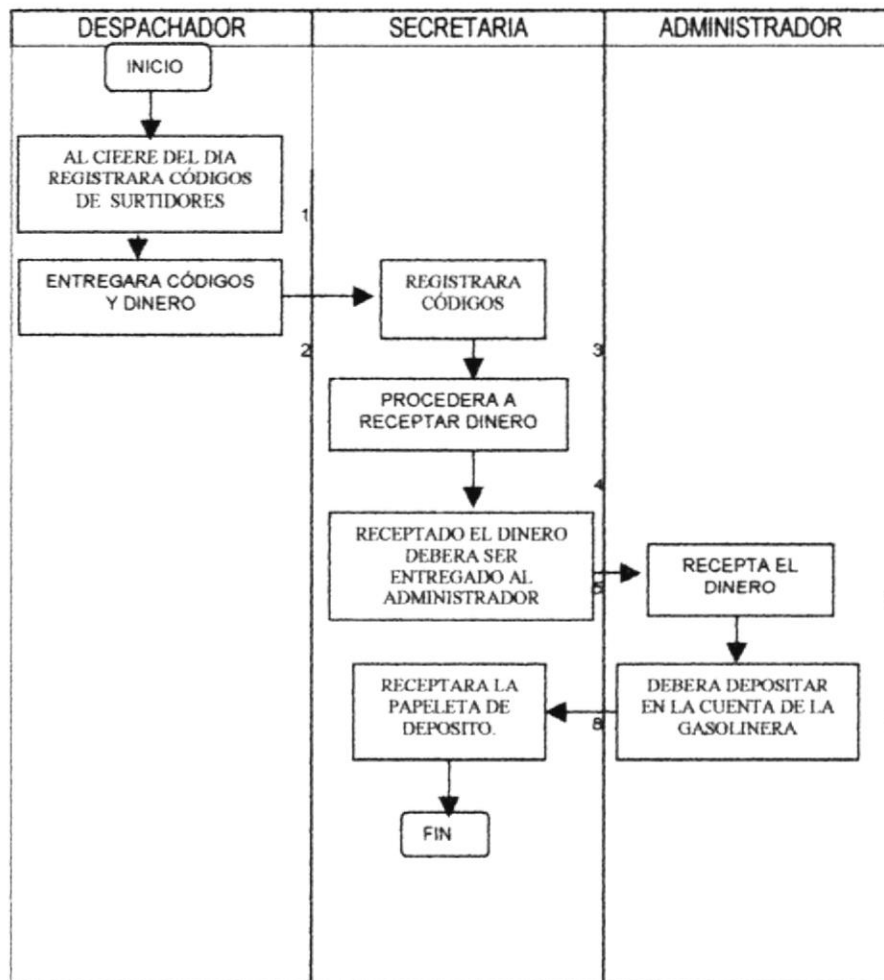


Figura No 007