

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TÓPICO DE GRADUACIÓN

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

TEMA:

**“PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA SECRETARIA DE
GERENCIA DE LA EMPRESA SAGEMAR S.A., UTILIZANDO
TECNOLOGÍA WEB”**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

AUTORES:

MARÍA EUGENIA ANCHALUISA VILLÓN
MARÍA ANGÉLICA BUSTE CARREÑO
LUCY PIEDAD CHAGUAY MUÑOZ

DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME LÓPEZ

AÑO

2006



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos las fuerzas, paciencia y la sabiduría, a nuestros padres por el apoyo que nos brindaron durante el tiempo de la realización De este tópico, a nuestros profesores por impartirnos sus conocimientos, a nuestras amigas y amigos que nos ayudaron e hicieron posible el desarrollo de este tópico.

María Eugenia Anchaluísa Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz



DEDICATORIA

Dedicamos este triunfo a Dios, a nuestros padres, nuestras familias, por su apoyo incondicional a lo largo de nuestra vida universitaria.

De una forma especial a nuestro Consejero por su guía y paciencia al enseñarnos el significado del verdadero trabajo en grupo y, un agradecimiento especial a la ESPOL por , encaminarnos siempre a la superación y la excelencia.

María Eugenia Anchaluiza Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz



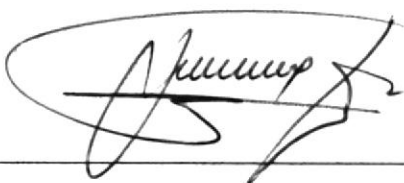


DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este tópico de Graduación, así como el Patrimonio Intelectual del mismo, corresponde exclusivamente al EDCOM (**Escuela de Diseño y Comunicación Visual**) de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Reglamento de Exámenes y Títulos Profesionales de la ESPOL

FIRMA DEL DIRECTOR DE TÓPICO DE GRADUACIÓN

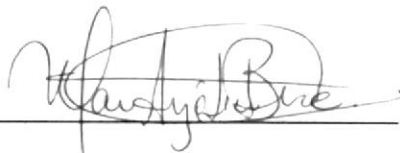
A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by 'austo Jácome López' in a cursive script. The signature is written over a horizontal line.

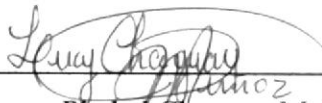
MAE. Fausto Jácome López



FIRMA DE LOS AUTORES DEL TÓPICO GRADUACIÓN


María Eugenia Anchaluiza Villón


María Angélica Buste Carreño


Lucy Piedad Chaguay Muñoz





PRÓLOGO

La Secretaria Ejecutiva constituye uno de los pilares importantes para un eficaz funcionamiento de una empresa, sobre la realidad actual. Es primordial que conozca la visión, misión y políticas de la misma en la cual presta sus servicios profesionales.

Mediante su trabajo directo, ordenado y metódico, la Secretaria está en capacidad para planificar, supervisar y desarrollar labores administrativas y gerenciales en todas las áreas, ya sea en empresas públicas o privadas.

Es importante que la Secretaria Ejecutiva conozca las aplicaciones informáticas, ya que nos encontramos en una era donde la tecnología avanza y el uso de las mismas sea primordial y de gran ayuda para el desempeño secretarial.

Estos manuales son un conjunto de trabajo del día a día, de prácticas sobre el campo de las Secretarías y la verdadera labor que éstas realizan.

Estamos seguras que estos manuales serán de gran ayuda, para el buen uso y funcionamiento de sus actividades que aporta en la compañía una Secretaria Ejecutivas.



CONTENIDO



Pág.

CAPITULO 1

1. LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1 Reseña Histórica.....	1
1.2 Visión.....	1
1.3 Misión.....	2
1.4 Objetivos de la Calidad.....	2
1.5 Políticas del Sistema de Gestión de Calidad.....	3
1.6 Directorio Telefónico.....	4
1.7 Estructura Organizacional.....	6
1.7.1 Nivel legislativo.....	6
1.7.2 Nivel ejecutivo.....	6
1.7.3 Nivel de apoyo.....	6
1.7.4 Nivel operativo.....	7
1.8 Descripción de Funciones.....	9
1.8.1 Directorio.....	9
1.8.2 General.....	9
1.8.3 Gerencia Administración y Finanzas.....	12
1.8.4 Gerencia de Operaciones.....	15
1.8.5 Gerencia Técnica.....	16
1.9 El Cargo de "Secretaria de Gerencia".....	16
1.9.1 Características del Puesto.....	16
1.9.2 Ubicación del Puesto.....	17
1.9.3 Descripción del Puesto.....	17
1.10 Relaciones Inter-Departamentales.....	19
1.11 Documentación Básica que se Utiliza.....	19
1.12 Anexos.....	19
1.12.1 Hoja Membretada de SAGEMAR S.A.....	20
1.12.2 Sobre Membretada de SAGEMAR S.A.....	21

CAPITULO 2

2. LOS PROCEDIMIENTOS.....	2
2.1 Objetivos.....	2
2.2 Alcance.....	2
2.3 Autorizaciones y responsabilidades.....	3
2.4 Bitácora de revisiones y cambios.....	4
2.5 Simbología y codificación.....	5
2.5.1 Codificación de documentos.....	5
2.5.2 Símbolos Utilizados en los Diagramas de Flujo.....	6
2.6 Procedimientos.....	7
2.7 Lista de Distribución.....	7

CAPITULO 3

3. MANUAL DE USUARIO.....	1
3.1. Introducción.....	1
3.2 A Quién va dirigido.....	1
3.2.1 Lo que debe conocer.....	1
3.3 Convenciones generales.....	1
3.3.1 Botones.....	2
3.3.2 Iconos.....	3
3.3.3 Convenciones del uso del Mouse.....	4
3.3.4 Convenciones tipográficas.....	4
3.3.5 Navegación entre páginas.....	5
3.4 Ingreso a la página Web.....	5
3.5 Página presentación o carátula.....	7
3.5.1 ¿Cómo acceder a la página principal?.....	7
3.5.2 Página principal.....	7
3.5.3 ¿Cómo utilizar el menú principal?.....	8
3.6 Página quienes somos.....	8
3.6.1 ¿Cómo acceder a las páginas ¿quienes somos?.....	8
3.6.2 ¿Qué enlaces hay en la páginas ¿quienes somos?.....	9
3.7 Estructura organizacional.....	11
3.7.1 ¿Cómo acceder a la páginas “estructura organizacional”?.....	11
3.7.2 ¿Cómo acceder al organigrama estructural.....	12
3.7.3 ¿Cómo acceder a las funciones por área?.....	13
3.8 La secretaria de gerencia	15
3.8.1 ¿Cómo acceder a la página “Secretaria de Gerencia.....	15
3.8.2 ¿Qué enlaces hay en la página “Secretaria de Gerencia”.....	16
3.9 Procedimientos Administrativos.....	20
3.9.1 ¿Cómo acceder a la página de los procedimientos administrativos?.....	20
3.9.2 ¿Qué enlaces que hay en la página “procedimientos”?.....	21
3.9.3 ¿Cómo acceder a la lista de los procedimientos?.....	24
3.9.4 ¿Cómo acceder y visualizar los anexos?.....	25
3.10 Página mapa del sitio.....	27
3.11 Página contacto.....	27
3.11.1 ¿Cómo acceder la página contacto?.....	28
3.12 Página ayuda.....	30





CONTENIDO DE FIGURAS

Pág.

CAPITULO I

Figura 1.1 Organigrama Estructural de SAGEMAR.....	8
--	---

CAPITULO 3

Figura 3.1 Barra de herramientas para navegar.....	5
Figura 3.2 Ingreso a la página Web.....	5
Figura 3.3 Archivo de carpetas mbuste_tesis.....	6
Figura 3.4 Página presentación de la aplicación Web	6
Figura 3.5 Página principal de la secretaria de ger3encia de SAGEMAR S.A.....	7
Figura 3.6 Menú principal.....	8
Figura 3.7 Página quienes somos	8
Figura 3.8 Misión visión de SAGEMAR S.A.....	9
Figura 3.9 Historia.....	10
Figura 3.10 Objetivos de la calidad.....	10
Figura 3.11 Políticas del sistema de gestión de calidad.....	11
Figura 3.12 Página estructura organizacional.....	12
Figura 3.13 Organigrama estructural de SAGEMAR S.A.....	13
Figura 3.14 Funciones d cada área	14
Figura 3.15 Descripción de funciones por área.....	15
Figura 3.16 Página secretaria de gerencia	16
Figura 3.17 Características de la secretaria.....	17
Figura 3.18 Ubicación del cargo.....	18
Figura 3.19 Descripción del puesto.....	18
Figura 3.20 Documentación básica.....	19
Figura 3.21 Anexos.....	19
Figura 3.22 Página procesos administrativos.....	20
Figura 3.23 Objetivos.....	21
Figura 3.24 Alcance.....	22
Figura 3.25 Autorización y Responsabilidades.....	22
Figura 3.26 Simbología y Codificación.....	23
Figura 3.27 Lista de Distribución.....	23
Figura 3.28 Lista de Procedimientos.....	24
Figura 3.29 Pantalla Procedimiento para el Control de Archivos.....	25
Figura 3.30 Pantalla Anexo 1.PR.SG.01.....	25
Figura 3.31 Pantalla Anexo 3.....	26
Figura 3.32 Pantalla Anexo 1 Diagrama de Flujo.....	26
Figura 3.33 Página Mapa del Sitio	27
Figura 3.34 Página Contacto.....	28
Figura 3.35 Envío de E-mail.....	29
Figura 3.36 Envío de datos comentarios	29
Figura 3.37 Página de Ayuda.....	30

CONTENIDO DE TABLA

Pág.

CAPITULO 1

Tabla 1.1	Teléfono.....	4
Tabla 1.2	Fax.....	5
Tabla 1.3	Departamento de Gerencia General.....	17
Tabla 1.4	Relaciones Inter-departamentales.....	19

CAPITULO 3

Tabla 3.1	Botones de Comando.....	3
Tabla 3.2	Iconos.....	3
Tabla 3.3	Convenciones del uso del Mouse.....	4
Tabla 3.4	Convenciones Tipográficas.....	4



CONTENIDO DE ANEXOS



Pág.

CAPITULO 1

Anexo 1	Hoja Membretada SAGEMAR S.A.....	20
Anexo 2	Sobre Membretado de SAGEMAR S.A.....	21

CAPITULO 2

Anexo 1	Diagrama de Flujo	
	Procedimiento Manejo de Agenda Gerente General.....	11
Anexo 2	Formato Agenda	
	Procedimiento Manejo de Agenda Gerente General.....	12
Anexo 1	Diagrama de Flujo	
	Procedimiento Manejo de Correspondencia	17
Anexo 2	Borrador de documentos	
	Procedimientos Manejo de Correspondencia.....	18
Anexo 3	Memorando	
	Procedimientos Manejo de Correspondencia.....	19
Anexo 4	Registro de Correspondencia	
	Procedimientos Manejo de Correspondencia.....	20
Anexo 1	Diagrama de Flujo	
	Procedimiento Elaboración d Informe de Gastos Administrativos.....	25
Anexo 2	Datos de Gastos Administrativos	
	Procedimiento Elaboración d Informe de Gastos Administrativos.....	26
Anexo 3	Informe de Gastos Administrativos	
	Procedimiento Elaboración d Informe de Gastos Administrativos.....	27
Anexo 1	Diagrama de Flujo	
	Procedimientos para control de archivo por Puerto.....	32
Anexo 2	Registro en control de archivo por puerto	
	Procedimientos para control de archivo por Puerto.....	33
Anexo 1	Diagrama de flujo	
	Procedimiento para coordinación de reuniones de directorios.....	37
Anexo 2	Convocatoria	
	Procedimiento para coordinación de reuniones de directorios.....	38
Anexo 3	Orden del día	
	Procedimiento para coordinación de reuniones de directorios.....	39
Anexo 4	Reserva de Hotel	
	Procedimiento para coordinación de reuniones de directorios.....	40
Anexo 1	Diagrama de Flujo	
	Procedimiento para pedido de útiles de oficina	45
Anexo 2	Formato de pedido	
	Procedimiento para pedido de útiles de oficina	46
Anexo 3	Acta de Entrega / Recepción	
	Procedimiento para pedido de útiles de oficina	47



CAPÍTULO 1

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



1. LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Su oficina principal está ubicada en Guayaquil, en la calle 10 de Agosto y Malecón, Edificio VALRA, Piso 5, con una infraestructura operativa en los puertos de Guayaquil, Esmeraldas, Puerto Bolívar y próximamente en Manta.

Comienza sus operaciones en Septiembre de 1995, y el primer remolcador que tuvo fue el remolcador “Antuco”, hoy llamado “Ciudad de Guayaquil”.

En 1996 llega el segundo remolcador “Llacolén” que empieza a trabajar en Guayaquil, luego presta sus servicios en Puerto Bolívar. En agosto del mismo año, llega el tercer remolcador “Pehuen”, hoy llamado “Ciudad de Esmeraldas”, para trabajar en el puerto de Guayaquil.

En 1997 iniciamos operaciones en el Puerto Esmeraldas.

El 10 de Febrero de 2001, se realizó la adquisición de un nuevo remolcador con mayor capacidad destinado a trabajar en el Río Guayas, este es el remolcador “Naguilán”, hoy llamado “Isla Santay”. En el mismo año, prestar sus servicios en Esmeraldas el remolcador “Cacique” y deja de laborar en Enero de 2002, fecha en que empieza a operar el “Pehuen”.

Bajo exigencias del mercado local y nacional, compramos dos unidades, los remolcadores “Isla Trinitaria” y “Ciudad de Machala” arribamos a Guayaquil el 31 de Octubre de 2001.

1.2 VISIÓN

SAGEMAR apunta a liderar los servicios de remolcadores, salvamentos y asistencias a naves en los puertos del Ecuador.

1.3 MISIÓN

Garantizar la calidad de los mismos, mediante el uso de procesos eficaces, la mejor tecnología del sector, equipos, personal capacitado y comprometido en todos sus niveles.

1.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Nuestros objetivos de la calidad se encuentran plasmados de la siguiente manera:

a) **Satisfacción de cliente.**- Optimizar la atención al cliente, entregándole servicios en las mejores condiciones de calidad.

- Reclamos de clientes.
- Quejas.
- Evaluaciones de los clientes.



b) **Desarrollo de la empresa.**- Asegurar el crecimiento y la rentabilidad para el desarrollo de la organización.

Mantener excelente relaciones con nuestros clientes y proveedores buscando mutuos beneficios.

- Gastos administrativos / ventas.
- Valoración del desempeño de proveedores.

c) **Desarrollo del personal.**- Velar por la seguridad capacitación y bienestar social de todo nuestro personal.

- Accidentes / Empleado.
- Capacitación / Empleado.

d) **Desarrollo del Proceso.**- Optimizar los recursos, minimizando el número de manio-
bras no realizadas. Optimizar los procesos del sistema de gestión de calidad.

- Maniobras no realizadas.
- No conformidades cerradas a tiempo.

e) **Liderazgo del Mercado.**- Liderar el mercado aumentando nuestra participación en el a través del número de maniobras y TRB movilizadas.

- Participación en el mercado por maniobras.
- Participación en el mercado por TRB movilizadas.

f.) **Protección del Medio Ambiente.**- Manejar las operaciones de tal forma que no generen contaminantes que alteren el equilibrio ecológico ni el medio ambiente.

- Número de Siniestros que afectaron el Medio Ambiente.



1.5 POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es la política de SAGEMAR S.A., realizar sus actividades en forma eficaz, a través del uso de procesos de trabajo, embarcaciones y equipos utilizados por un personal capacitado y comprometido en todos sus niveles, para alcanzar la excelencia de los servicios entregados, cumplir con los requisitos de los clientes y establecer un compromiso de la mejora continua.

De igual manera SAGEMAR S.A., declara una profunda preocupación por la protección del medio ambiente, siendo respetuoso con la legislación vigente, la prevención de la contaminación que pudiera ocasionar nuestra actividad y de revisar periódicamente nuestros objetivos de calidad y compromisos adquiridos por nuestros empleados en todos los niveles con relación a estos objetivos.

SAGEMAR S.A., ha permitido alcanzar nuestro actual prestigio en el sector y nos permite una completa identificación con nuestra forma de trabajar.

Nuestro sistema de calidad documentado e implementado, está concebido sobre la base de esta política de calidad, y es clave para ubicar a SAGEMAR S.A., en un puesto destacado entre las empresas de remolcadores de naves en la industria marítima.

Esto nos ha llevado a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla los requisitos de la norma NTC-ISO 9001, permitiéndonos satisfacer las expectativas y requisitos de calidad de nuestros clientes.

1.6 DIRECTORIO TELEFÓNICO

SAGEMAR S.A., con el fin de lograr una comunicación eficaz y de favorecer la circulación de información entre el personal, tiene definido los siguientes canales comunicación:

Teléfonos

Para comunicarse desde los ram's ubicados en el Puerto de Guayaquil y en la ría con la oficina y viceversa, se dispone de la extensión 122.

Para comunicarse, los teléfonos móviles son los siguientes, (véase tabla 1.1)

Áreas	Teléfonos
Oficina (Matriz)	099421504
Ram Ciudad de Machala (Remolcador 1)	099424572
Ram Isla Trinitaria (Remolcador 2)	099609886
Ram Isla Santay (Remolcador 3)	099428964
Ram Isla Puna (Remolcador 4)	094500486
Ram Ciudad de Guayaquil (Remolcador 5)	099482990
Ram Ciudad de Esmeraldas (Remolcador 6)	099483053

Tabla 1.1 Teléfonos.



Fax

Para comunicarse desde la oficina hacia los remolcadores y viceversa, de la misma forma desde la oficina hacia el exterior de la oficina (proveedores, clientes, etc.) y viceversa, se dispone de los siguientes números visualizados en la tabla 1.2.

ÁREA	TELÉFONO
Oficina (Principal)	2323800 Ext. 109

Tabla 1.2 Fax.

La recepcionista registrará en Control de Correspondencia, los faxes que lleguen a Sagemar, con la excepción de aquellos que son estrictamente personales.

Radios

Todos los remolcadores disponen de radio para comunicarse con el práctico (cliente), con la oficina, con otro remolcador, etc.

Correo electrónico

En la oficina todos los empleados disponen de correo electrónico y el correo del departamento de calidad es: calidad@sagemar.com.ec.



1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura básica de SAGEMAR S.A., comprende de 5 niveles. (Figura. 1.1)

- a) Nivel Legislativo
- b) Nivel Ejecutivo
- c) Nivel de Apoyo
- d) Nivel Operativo



1.7.1 NIVEL LEGISLATIVO

El Nivel Legislativo, es ejercido por el Directorio.

1.7.2 NIVEL EJECUTIVO

El Nivel Ejecutivo, está dirigido por la Gerencia General, la cual supervisa a los Niveles de Apoyo.

1.7.3 NIVEL DE APOYO

El Nivel de Apoyo está subordinado de la Gerencia General de Sagemar S.A., y actuarán en la programación, seguimiento y control de las actividades empresariales.

El Nivel de Apoyo directamente vinculados a la Gerencia General son:

- a) Gerencia Administrativa y Financiera
- b) Gerencia Comercial
- c) Gerencia de Operaciones
- d) Gerencia Técnica
- e) Dirección de Calidad

1.7.4 NIVEL OPERATIVO

El Nivel Operativo, son subordinados por el Nivel de Apoyo y está conformado por los siguientes departamentos:

Para Gerencia Administrativa y Financiera son:

- Contabilidad
- Facturación
- Cobranzas
- Inventario
- Compras
- Tesorería

Para Gerencia de Operaciones:

- Cubierta

Para Gerencia Técnica:

- Máquina

Para Dirección de Calidad

- Coordinación de Calidad



SAGEMAR S.A., cuenta con un organigrama estructurado de la siguiente manera:

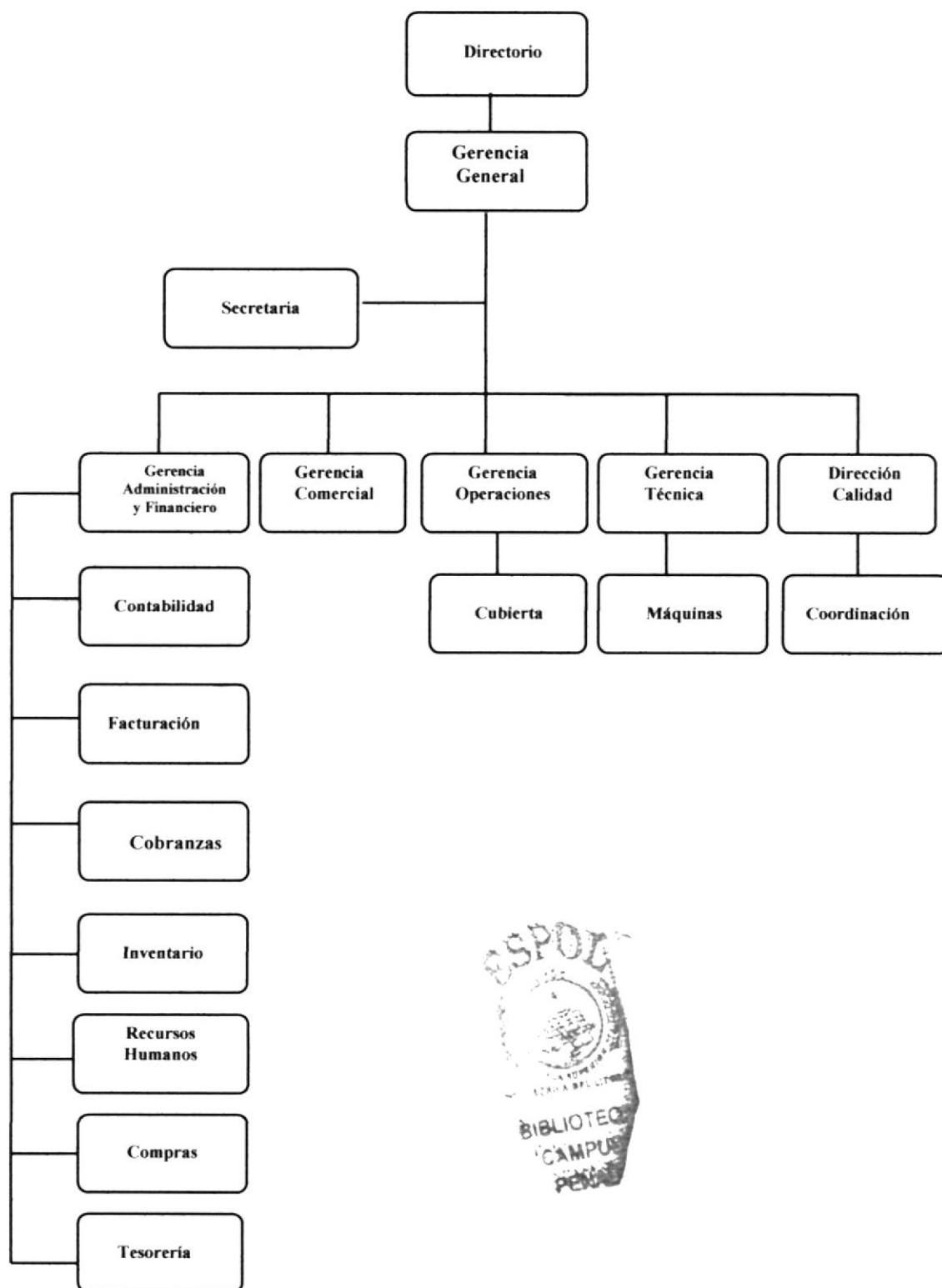


Figura. 1.1 Organigrama Estructural de la Empresa Sagemar S.A.

1.8 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

A continuación, se muestra un breve detalle de las funciones que debe cumplir cada departamento, en sus respectivas áreas.

1.8.1 DIRECTORIO:

Se encuentra conformado por dos compañías, una extranjera CPT Empresa Marítima S.A. de Chile representado por el Sr. Carlos Biggs y una nacional REMAR Representaciones Marítima S.A., representado por el Sr. Sergio Smith.

La función del directorio es tomar decisiones de la compañía, para el beneficio y desarrollo de la misma.

1.8.2 GERENCIA GENERAL:

La Gerencia General tiene las siguientes funciones:

- Define la política de calidad, aprueba los objetivos y control de todas las actividades de difusión y comprensión.
- Es responsable de la planificación, organización y control de todas las actividades de la empresa.
- La Gerencia General aprueba el Manual de Calidad.
- Representa a la empresa ante las instituciones legales y los accionistas con las limitaciones establecidas.
- Promueve, negocia, y suscribe contratos y/o convenios tarifarios y de servicios portuarios de remolcadores.
- Es responsable de los objetivos y estrategias de comercialización.



La Gerencia General, tiene al mando los siguientes departamentos:

Gerencia Administrativa y Finanzas:

La Gerencia Administrativa y Finanzas tiene las siguientes funciones:

- Es responsable del control administrativo y financiero en concordancia con la política de la empresa.
- Responsable de la elaboración de presupuestos.
- Genera información para el Gerente General y el Directorio.

Gerencia Comercial:

Gerencia Comercial, tiene las siguientes funciones:

- Confeccionar, promover, difundir, negociar y/ o convenios tarifarios y de servicios portuarios de remolcadores de acuerdo con la Gerencia General.
- Gestionar la consecución, negociación de servicios de remolque, salvamento, de servicios varios o de otras actividades relacionadas con servicios marítimos.
- Identificar, desarrollar e implementar nuevos servicios portuarios de valor agregado para los clientes de la empresa.
- Presentar y desarrollar proyectos para optimizar la gestión comercial de los remolcadores.

Gerencia de Operaciones:

La Gerencia de Operaciones, tiene las siguientes funciones:

- Controlar maniobras.
- Identificar, desarrollar, implementar nuevos servicios portuarios de valor agregado a la misma.



- Representar a SAGEMAR S.A., ante los departamentos de Operaciones de las Autoridades Portuarias, Terminales privados y Organismos que pertenezcan al ámbito naviero.
- Apoyar en la consecución, negociación y contratación de servicios de remolque, de salvamento, de servicios varios o de otras actividades relacionadas con servicios marítimos.
- Ser responsable de la elaboración del presupuesto anual de gastos de la flota.
- Control de documentación habilitantes para el legal desempeño de las naves ante las Autoridades Marítimas.

Gerencia Técnica:

La Gerencia Técnica tiene las siguientes funciones:

- Supervisión del uso y reposición de todo tipo de repuestos y maquinaria en general para el desenvolvimiento normal de las operaciones de la flota.
- Ser responsable del mantenimiento y operatividad de máquinas, motores, etc., de las embarcaciones.
- Evaluar constantemente las condiciones técnicas y operacionales de las naves de las cuales es responsable en cuanto a su operatividad.
- Ser responsable de elaborar y administrar el programa de mantenimiento de las naves.
- Ser responsable de la elaboración del presupuesto anual de gastos para la flota de barcos.

Dirección de Calidad:

La Dirección de Calidad, tiene las siguientes funciones:

- Revisar, distribuir, controlar, modificar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.



- Tiene autoridad para identificar y registrar cualquier problema relativo al proceso operacional y sistema de gestión de calidad, de iniciar, recomendar, o proveer soluciones.
- Realizar seguimientos de las acciones correctivas y preventivas.
- Presentar el programa anual de calidad a la Gerencia General para su aprobación.
- Receptar las quejas de los clientes.

Coordinación de Calidad:

La Coordinación de Calidad, tiene las siguientes funciones:

- Es responsable de tabular los datos provenientes del Sistema de Gestión de Calidad y de realizar el respectivo análisis estadístico.
- Apoya a la Dirección de Calidad en todas en todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

Secretaria de Gerencia:

La Secretaria de Gerencia, tiene las siguientes funciones:

- Mantener registro de correspondencia nacional y extranjera.
- Cita a sesiones convocadas por su superior.
- Registra y archiva actas de reuniones de gerencia y directorio.
- Organiza reuniones y eventos dentro de la empresa.
- Control de la Agenda del Gerente General.
- Realiza pedidos de maquinarias para los Remolcadores.



1.8.3 GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Gerencia Administración y Finanzas tiene a su mando los siguientes departamentos:

Contabilidad:

La función es la siguiente:

- Elaborar la contabilidad con el objeto de obtener información rápida y oportuna para la toma de decisiones.
- Revisar y aprueba la confección de declaraciones de impuestos de carácter anual y mensual.
- Programar y supervisar las actividades de cierre de estados financieros.
- Coordinar las revisiones anuales de los auditores externos.
- Preparar la información necesaria para la toma de decisiones del Gerente de Administración y Finanzas y Gerente General.
- Apoyar a la Gerencia de Administración y Finanzas en la elaboración de Presupuestos.
- Administrar documentos bancarios
- Ejecuta labores de apoyo al Gerente de Administración y Finanzas y al Contador.
- Confección de declaraciones de Impuestos.
- Elaboración de planillas de aportes al IESS.

Facturación:

Las funciones a realizar son las siguientes:

- Correcta emisión de Facturas de Crédito y Notas de Débito.
- La correcta aplicación de las tarifas vigentes y descuentos.
- La contabilización de las Facturas, Nota de Crédito y Nota de Débito emitidas.

Cobranzas.- Las funciones del departamento de cobranzas es la siguiente:

- Mantener el control de las cuentas por cobrar de clientes.
- Control de las recaudaciones efectuadas por los recaudadores.
- Emitir informes de cartera de clientes.

Inventarios:

El departamento de Inventarios tiene las siguientes funciones:

- Se responsabiliza del control de los stocks de insumos y repuestos de las embarcaciones.
- Es responsable de mantener los Inventarios de Activos Fijos actualizados e informar a la Gerencia General y a la Gerencia de Administración y Finanzas de los Activos Fijos y Seguros.
- Toma de Inventario Físico.
- Revisión de Facturas correspondientes a compras, importaciones y servicios.
- Ingreso de compras al Sistema de Inventarios.
- Elaboración de informes de consumos o stocks de insumos.

Recursos Humanos:

Recursos Humanos, tiene las siguientes funciones:

- Es responsable de hacer cumplir las políticas y programas de personal instruido por Gerencia General.
- Efectúa procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de acuerdo a procedimientos establecidos por el área.
- Administra los sistemas de remuneraciones.
- Mantener programa de capacitación.
- Finiquitos, contratos.

Compras:

El departamento de Compras tiene las siguientes funciones:

- Adquisición de insumos, partes y piezas para los remolcadores.
- Efectúa Cotizaciones y Órdenes de Compras.
- Coordina el traslado de materiales a diferentes lugares.

- Retira los materiales comprados desde el local del proveedor.
- Entrega los materiales comprados en los remolcadores u oficina.
- Entrega de documentación de las embarcaciones a oficina y viceversa.
- Trámite de pago de zarpes en las Capitanías.



Tesorería:

Las funciones son las siguientes:

- Emisión de Cheques por compras de materiales, pertrechos y otros compromisos de la empresa.
- Manejo de Caja Chica.
- Control de pagos a proveedores.
- Pago de Roles.
- Es responsable de la realización de tareas encomendadas por el contador.

1.8.4 GERENCIA DE OPERACIONES

La Gerencia de Operaciones tiene el área de **Cubierta** a su mando.

Cubierta:

Esta área esta conformada por Patrones, Marineros, Timonel y Buzo, y tiene las siguientes funciones:

- Realizar maniobras de atraque, desatraque, abarloamiento, desabarloamiento, remolque, etc.
- Realizar maniobras de asistencia, salvataje y rescate.
- Efectuar mantenimiento programado, distribuir y supervisar trabajo entre tripulación, reportar información relevante.
- Mantener Bitácoras de Radio y de Puente.
- Verificar la mantención del stock de materiales abordo.

- Mantener una constante vigilancia sobre el estado y operación de los instrumentos de medición de parámetros de navegación y que eventualmente requieren de calibración.
- Ser responsable de la operatividad del Remolcador.

1.8.5 GERENCIA TÉCNICA

La Gerencia Técnica, al igual que la Gerencia General, Gerencia Administrativa y Finanzas, y Gerencia de Operaciones, también tiene a su mando un área que es :**"Máquina"**.

Máquina:

El área de Máquina está conformada por un Maquinista, Mecánico Soldador, y un Electricista, la función de esta área es la siguiente:

- Operar, mantener, y reparar todos los sistemas mecánicos del Remolcador asignado.
- Mantener bitácora de reparaciones y mantenciones efectuadas.
- Supervisar y mantener el óptimo funcionamiento de motores sistemas mecánicos, eléctricos e hidráulicos durante la navegación, impartiendo y verificando instrucciones.
- Efectuar las mantenciones programadas en coordinación con el Superintendente Técnico reportando información relevante.

1.9 EL CARGO DE "SECRETARIA DE GERENCIA"

1.9.1 CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

La Secretaria de Gerencia tiene que ser de una personalidad dinámica, tener buenas relaciones interpersonales, así como también tener el conocimiento y manejo de Utilitarios Informáticos, como Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico.



La de Secretaria de Gerencia debe tener los conocimientos específicos de los campos de actividad de su jefe, el dominio de las técnicas de archivo y de documentos, así como también la redacción de la correspondencia comercial y general y el uso apropiado del teléfono.

Es necesario que la Secretaria de Gerencia exhiba otras cualidades humanas y éticas como son: Discreción, Responsabilidad, Lealtad, Capacidad de trabajo, Iniciativa, Adaptabilidad, Eficacia, Dinamismo, Facilidad de asimilación, Dotes de psicología, Tenacidad, Ser merecedora de confianza y Pulcritud.

Tenemos que mencionar además que la Secretaria de Gerencia tiene que saber cuidar su imagen, adecuando su aspecto físico y su indumentaria a la función que realice.

1.9.2 UBICACIÓN DEL PUESTO.

El puesto de la Secretaria de Secretaria se encuentra ubicado en la Gerencia General (ver Figura 1.2)

GERENCIA	
Cargos	
Gerente General	1
Secretaria de Gerencia	1

Figura 1.2 Departamento de Gerencia General

1.9.3 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

La Descripción del Puesto de la Secretaria de Gerencia es la siguiente:

Título: Secretaria de Gerencia
Reporta a: Gerente General
Supervisa a: Ninguno
Coordina con: Todos los Departamentos

Funciones Permanentes:

- Revisa la correspondencia interna-externa
- Revisa el e-mail.



- Maneja la agenda del Gerente General.
- Maneja el archivo por puertos.
- Realiza informes para la Gerencia General.
- Control de Documentos a firmar por la Gerencia General.
- Realiza Oficios para ser enviados a diferentes empresas.
- Recpta las llamadas telefónicas para el Gerente General.
- Recpta informes de Calidad para ser aprobados por la Gerencia General.
- Realiza Memorandos Internos.
- Elaboración de cartas y control de Títulos de las acciones de la compañía.

Funciones Periódicas:

- Realiza pedidos cada 3 semanas, para suministros de oficina y Remolcadores.
- Envía información cada mes a la Empresa Marítima S.A. de Chile, sobre acontecimientos marítimos en el Ecuador.
- Cada cuatro meses realiza reuniones con los Directivos de la Empresa Marítima S.A. de Chile y los Gerentes de la Empresa SAGEMAR S.A.
- Recopila información de actividades de cada área anualmente

Funciones Eventuales:

- Realiza reuniones con la Gerencia General y la Dirección de Calidad para los cambios que se generen en el Sistema de Gestión de Calidad.



1.10 RELACIONES INTER-DEPARTAMENTALES

La Secretaria de Gerencia está relacionada con los departamentos de la siguiente manera.
(Ver tabla 1.3)

ÁREA / DEPARTAMENTO	ENVÍA	RECIBE	FRECUENCIA
Tesorería	Pedidos para suministros de oficina.	Suministros de oficina	Semanalmente
Operaciones	Carta de aprobación o negación de la solicitud.	Solicitud de Repuestos para Remolcadores.	Eventualmente
Recepción	Correspondencia Interna – Externa.	Copias de correspondencia enviadas y recibidas.	Diariamente
Calidad	Corrección o aprobación de los Registros del Manual de Calidad.	Documento del Manual de Calidad.	Cada tres años
Gerencia Técnica	Informe de trabajos realizados de Flotas.	Copia de Informe	Cada 2 semanas
Gerencia Financiera	Solicitud de Informes Financieros de la Compañía.	Informe del Estado Financiero.	Cada 4 meses

Tabla 1.3 Relaciones Inter-Departamentales.

1.11 DOCUMENTACIÓN BÁSICA QUE SE UTILIZA

Las Políticas para la elaboración de documentos es la siguiente:

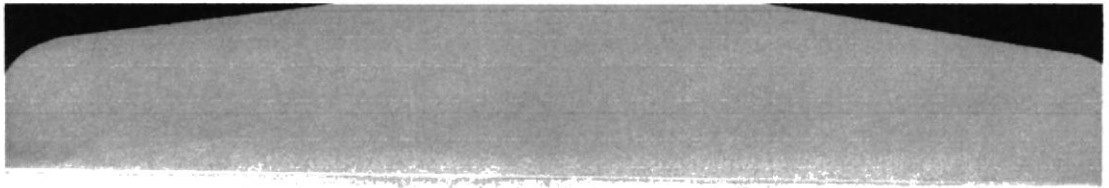
- Estarán impresos en papel de dimensión DIN A-4 y Fuente Arial.
- Hoja y sobre membretada de la compañía, estas se usarán para oficios, y cartas formales a directorio, empresas particulares y clientes. (ver anexo 1.11.1 y anexo 1.11.2)
- La redacción de la misma tendrá que ser con un formato formal y sin faltas ortográficas.
- Todo documento tendrá que llevar su copia adjunta, para su respectivo control y archivo. Así como también haremos uso de los correos electrónicos, sólo para personal interno de la compañía, sólo si se requiera enviar una comunicación importante por medio del mail fuera de la compañía, se lo hará con copia a la Secretaria de Gerencia, para conocimiento.

1.12 ANEXOS

1.12.1 Hoja Membretada de SAGEMAR S.A.



1.12.2 Sobre Membretado de SAGEMAR S.A.



Av. 10 de Agosto 101 y Malecón, 5to. piso ofic. 2, Edif. Valra • Telf.: (593-4) 2323800 • Fax: (593-4) 2514532
E-mail: calidad@sagemar.com.ec • www.sagemar.com.ec • Guayaquil - Ecuador





CAPÍTULO 2

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



SAGEMAR

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA
SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
--------------	--------------------------	---------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL

Elaborado por: María Eugenia Anchaluísa Villón
 María Angélica Buste Carreño
 Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha: .../.../....

Aprobado por:
Fecha de Aprobación: .../.../....
Fecha de Última Revisión: .../.../....



CONTENIDO

	Página
2.1 OBJETIVO.....	1
2.2 ALCANCE.....	1
2.3 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	2
2.4 BITÁCORA DE REVISIÓN Y MODIFICACIÓN.....	3
2.5 CODIFICACIÓN Y SIMBOLOGÍA.....	4
2.6 PROCEDIMIENTOS.....	6
2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	6

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

2.1 OBJETIVO

Este Manual de Procedimientos ha sido elaborado con el objetivo de:

- Mejorar la organización, para lograr una mayor eficiencia en las actividades Administrativas de la Secretaria de Gerencia.
- Guiar a la Secretaria de Gerencia a llevar, la documentación ajustándose al Sistema de Gestión de Calidad.
- Describir el método para controlar la documentación que requiere el Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A. atendiendo a su elaboración, edición, aprobación, emisión, registro, y modificación.
- Describir la metodología para identificar, codificar, acceder, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a los registros de calidad de SAGEMAR S.A.

2.2 ALCANCE

Este manual va dirigido exclusivamente al área de Gerencia General, para el cargo de la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A.

Es aplicable al control y registro total de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A.

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

2.3 AUTORIZACIONES Y RESPONSABILIDADES

Gerente General

Es responsable de su aprobación.

Director de Calidad

Es responsable del control, revisión, actualización, modificación y distribución.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 3 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

2.4 BITÁCORA DE REVISIONES Y CAMBIOS

	ORIGINAL	REVISION 1	REVISION 2
Autores:	María Eugenia Anchaluiza Villón María Angélica Buste Carreño Lucy Piedad Chaguay Muñoz		
Fecha:	Abril /2006/		
No.de Páginas:			
Pág. Sale:			
Pág. Modificación:			
Revisado por:			
Fecha de Revisión:	/...../.....		
Autorización:			
Fecha Vigencia:	/...../.....		

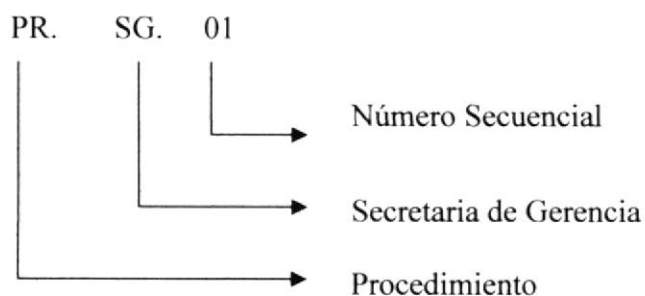


SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 4 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

2.5 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

En este manual de procedimientos administrativos, todos los documentos están identificados por un código formado por tres secciones.

2.5.1 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS



Primera Sección: Consta de dos caracteres que identifica el tipo de documento que aparecen en el manual así:

PR	PROCEDIMIENTO
DF	DIAGRAMA DE FLUJO
FA	FORMATO AGENDA
BR	BORRADOR
MM	MEMORANDO
RC	REGISTRO DE CORRESPONDENCIA
IG	INFORME DE GASTOS
DG	DATOS DE GASTOS ADMINISTRATIVOS
RA	REGISTRO DE ARCHIVOS
CR	CONVOCATORIA A REUNIÓN
RH	RESERVA DE HOTEL
FP	FORMATO DE PEDIDOS
AE	ACTA DE ENTREGA
OD	ORDEN DEL DÍA

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 5 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

Segunda Sección: Consta de dos caracteres e identifica el área donde se genera el documento.

Código

Secretaría de Gerencia SG

Tercera Sección: Representados con dos dígitos y es un número secuencial de documentos.

01 —————> Maneio de Agenda Gerente General

02 —————> Manejo de Correspondencia

2.5.2 SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

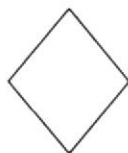
A continuación, detallamos los símbolos utilizados en los diagramas de flujo:



Inicio / Fin de Procedimiento.



Actividad a desempeñar / Proceso.



Decisión.



Conector dentro de página.



Conector fuera de página.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 6 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

2.6 PROCEDIMIENTOS

Este manual consta de los siguientes Procedimientos:

Procedimiento para el Manejo de la Agenda del Gerente General.	PR.SG.01.
Procedimiento para Manejo de Correspondencia.	PR.SG.02
Procedimiento para Realizar Informes de Gastos Administrativo.	PR.SG.03.
Procedimiento para el Control de Archivos por Puertos.	PR.SG.04.
Procedimiento para Realizar Reuniones de Directorio.	PR.SG.05
Procedimiento para Solicitar Pedidos de útiles de oficina.	PR.SG.06

2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este manual debe ser distribuido de la siguiente manera:

Gerente General	Original
Director de Calidad	Copia

Cada vez que se realice una modificación al manual, la persona que ocupe el cargo de Secretaria de Gerencia será la encargada de hacer la entrega a las áreas y personas antes mencionadas.

Edición	
Fecha	
Revisado	



SAGEMAR

PR.SG.01

**MANEJO DE LA
AGENDA DEL GERENTE GENERAL**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
--------------	--------------------------	---------------

MANEJO AGENDA GERENTE GENERAL PR.SG.01

Elaborado por: María Eugenia Anchaluísa Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha: / /

Aprobado por:
Fecha de Aprobación: / /
Fecha de Última Revisión: / /



CONTENIDO

	Página
1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	1
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2

ANEXOS

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	3
ANEXO 2 FORMATO DE AGENDA	4

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 4
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.01 MANEJO AGENDA GERENTE GENERAL**1.0 OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es describir paso a paso como realiza y organiza las actividades del Gerente General, de acuerdo a las actividades que se presenten en la semana.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento está dirigido específicamente a la Secretaria de Gerencia y consta de los procedimientos a realizarse diariamente, de acuerdo a las actividades del Gerente General.

3.0 AUTORIZACIONES Y RESPONSABILIDADES**Gerente General**

Es responsable de su aprobación.

Director de Calidad

Es responsable del control, revisión, actualización, modificación y distribución.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo.
2. Formato de Agenda.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 4
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.01 MANEJO AGENDA GERENTE GENERAL**5.0 PROCEDIMIENTOS****SECRETARIA DE GERENCIA**

1. Revisa Agenda.
2. Informa al Gerente General las actividades del día.

GERENTE GENERAL

3. Recibe informe de actividades de la agenda.
4. Coordina actividades con la Secretaria.

SECRETARIA DE GERENCIA

5. Realiza actividades coordinadas por el gerente según registro de la agenda.
6. Registra las actividades realizadas del Gerente en Agenda. (Anexo 2).
7. Informa a Gerente General, reuniones pendientes.

GERENTE GENERAL

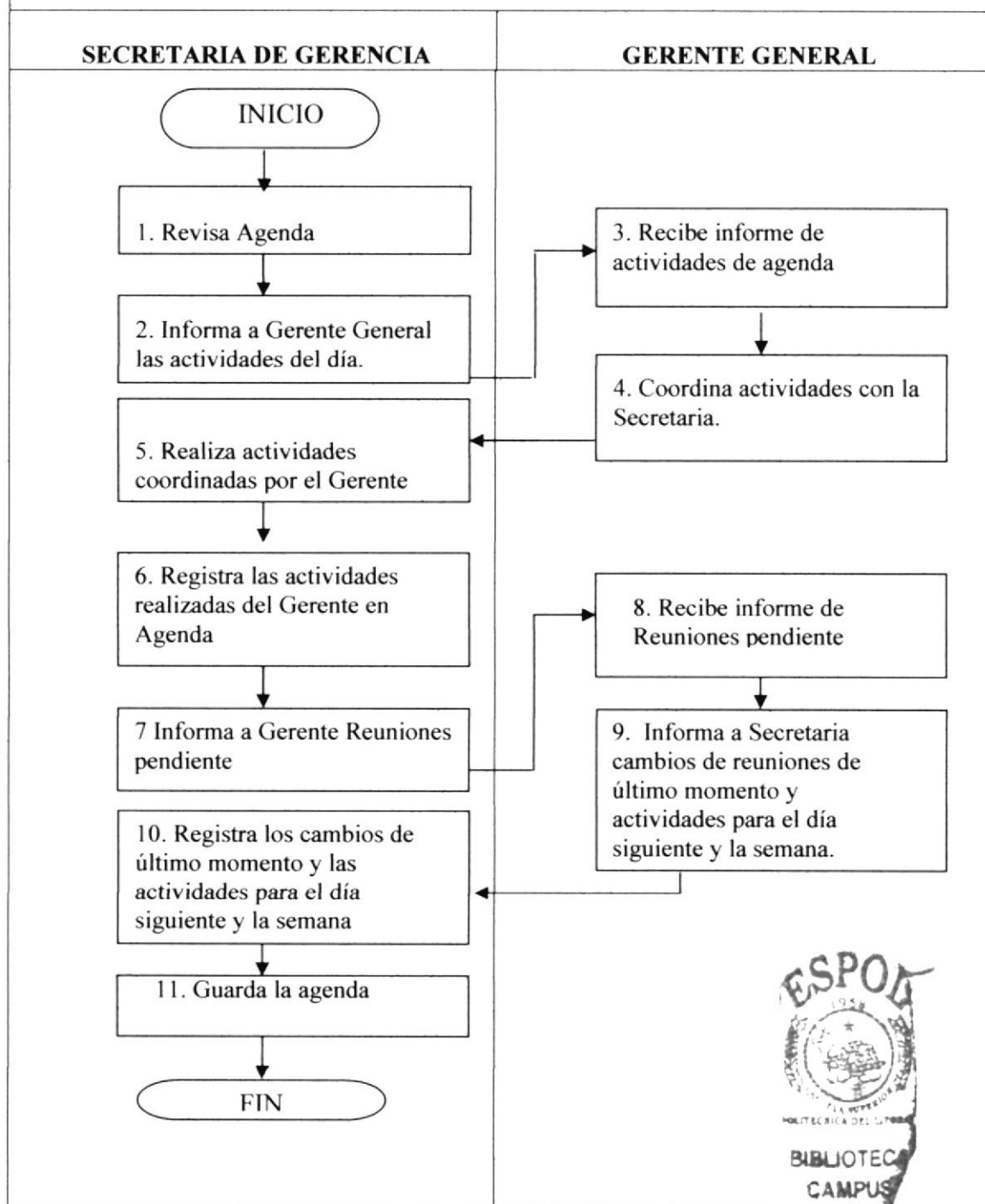
8. Recibe informe de reuniones pendiente.
9. Informa a Secretaria cambios de reuniones de último momento.

SECRETARIA DE GERENCIA

10. Registra actividades para el día siguiente y la semana.
11. Guarda la agenda

FIN DE PROCEDIMIENTO

Edición	
Fecha	
Revisado	

**PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE
AGENDA DEL GERENTE GENERAL**
ISO 9001:2000
Página 3 de 4
ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA
MANEJO DE AGENDA DEL GERENTE GENERAL
DF.SG.01

PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE AGENDA DEL GERENTE GENERAL

ISO 9001:2000
Página 4 de 4

ANEXO 2 FORMATO AGENDA

FA.SG.01

Junio							Mayo
L	M	M	J	V	S	D	
				1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30				

17

Reunion 8:30 am.

Dr. Cterres.

Reunion Dpto. Personal. 14:00.

Publicidad. Presentar.. (15:00).

19:00 a 22:00.

Seminario. Fomento a la Demanda.

Semana 20

BIBLIOTECA
CAMPUS
PERLAS



SAGEMAR

PR.SG.02

**MANEJO
DE
CORRESPONDENCIA**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
--------------	--------------------------	---------------

MANEJO DE CORRESPONDENCIA
PR.SG.02

Elaborado por:

María Eugenia Anchaluísa Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha: .../.../...

Aprobado por:

Fecha de Aprobación: .../.../...

Fecha de Última Revisión: .../.../...



CONTENIDO

	Página
1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2

ANEXOS

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO	4
ANEXO 2 BORRADOR DE DOCUMENTO.....	5
ANEXO 3 MEMORANDO.....	6
ANEXO 4 REGISTRO DE CORRESPONDENCIA	7

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 7
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.02 MANEJO DE CORRESPONDENCIA**1.0 OBJETIVO**

Definir las vías de comunicación que posibiliten el flujo de información tanto en sentido ascendente como descendente y de la misma forma permita la comunicación horizontal, con el fin de asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2.0 ALCANCE

Aplicable a las comunicaciones internas del Sistema de Gestión de Calidad.

**3.0 AUTORIZACIONES Y RESPONSABILIDADES****Alta Dirección**

Es responsable de definir canales de comunicación que favorezcan la circulación de información entre el personal.

Patrones y Maquinistas

Son responsables del correcto envío de la documentación, muestras, etc. que se dirija del Ram hacia la oficina y de la correcta recepción y archivo de los documentos u otros enviados desde la oficina al Ram.

Secretaria de Gerencia

Es responsable de llevar el control de la documentación que ingresa a Sagemar S.A. y de su distribución a la Gerencia General.

Es responsable de llevar el control de la documentación que sale de Sagemar S.A. hacia el Ram.

Edición	
Fecha	

Revisado		
SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 7

PR.SG.02 MANEJO DE CORRESPONDENCIA

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo.
2. Borrador de documento.
3. Memorando.
4. Control de Correspondencia.

5.0 PROCEDIMIENTOS**GERENTE**

1. Elabora borrador de documento (Anexo 2).
2. Entrega a Secretaria de Gerencia.

SECRETARIA DE GERENCIA

3. Recibe documento.
4. Redacta documento (Anexo 3).
5. Entrega a Gerente.

GERENTE

6. Revisa documento, si no esta correcto ir al paso 4 caso contrario.
7. Firma documento.
8. Entrega documento revisado y firmado a la Secretaria de Gerencia.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 3 de 7
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.02 MANEJO DE CORRESPONDENCIA**SECRETARIA DE GERENCIA**

9. Recibe documento.
10. Saca una copia.
11. Registra el documento en control de correspondencia. (Anexo 4)
12. Envía a Remolcador (Ram).

FIN DEL PROCEDIMIENTO

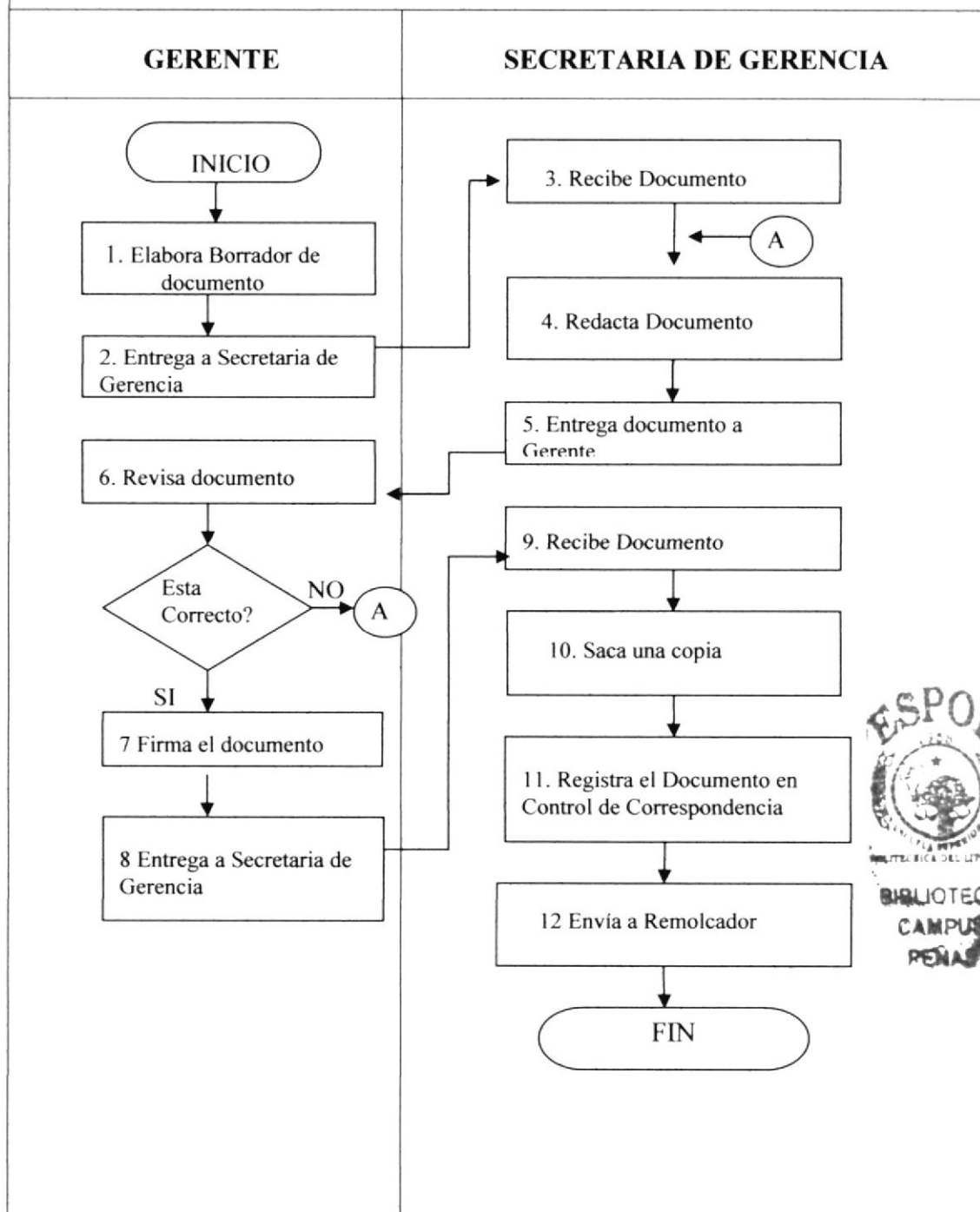
Edición	
Fecha	
Revisado	

PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA

ISO
9001:2000
Página 4 de 7

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA

DF.SG.02



PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA	ISO 9001:2000 Página 5 de 7
---	--------------------------------

ANEXO 2
BORRADOR DEL DOCUMENTO

BR.SG.02

Taro. enviar carta a.
TRANS Oleonica indicando
el Salvamento del Banco.
Santa Luisa en el puerto.
de Esmeraldas, realizando.
el 23-Mayo del presente.
Sacar copia para archivo.
envio urgente.





**PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE
CORRESPONDENCIA****ISO 9001:2000
Página 6 de 7****ANEXO 3
MEMORANDO****MM.SG.02****Memorando**

Para: Proveeduría

Fecha: 31/Octubre / 2005

Asunto: Solicitud de Andamios

Solicito a usted autorice el préstamo de los andamios (3 cuerpos) desde el día lunes 14 al miércoles 16 de noviembre de 2005, para realizar trabajos de reparación y mantenimiento en nuestras oficinas.

Atentamente,

Srta. Marcela Rivera
Secretaría de Gerencia
SAGEMAR S.A.



PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA

ISO 9001:2000
Página 7 de 7

ANEXO 4 REGISTRO DE CORRESPONDENCIA

RC.SG.02

Sr. <i>Mat. He duna</i> - <i>Trabajo pulcra por V restable de Kestent</i> Carta (s) Recibi Conforme, <i>20</i> ABR 2006 Fecha	Sr. <i>Mat. Jhon Ramirez</i> - <i>Coord. Inf. y Entrevistas para el proceso</i> Carta (s) Recibi <i>24-abril-06</i> Fecha
Sr. <i>Msc. Zuceta - 8</i> - <i>Pagos (2) Muni Sous</i> Carta (s) Recibi Conforme, <i>20/04/06</i> Fecha	Sr. <i>Mat. Fernando Sandoz</i> - <i>Coord. Inf. y Entrevistas para el proceso</i> Carta (s) Recibi <i>24-abril-06</i> Fecha
Sr. <i>Dr. Pineda</i> - <i>Ordenal de la Cuentas Académicas</i> Carta (s) Recibi Conforme, <i>20/04/06</i> Fecha	Sr. <i>Dr. Pineda</i> - <i>Carta (s)</i> Carta (s) Recibi Fecha
Sr. <i>Hanthea Cedeno Riquelme</i> - <i>Copia de Acta</i> Carta (s) Recibi Conforme, <i>27</i> Fecha	Sr. <i>Mat. Medina</i> - <i>Excedente consejo Complementario Provisional cerrado</i> Carta (s) Recibi <i>27-Abr-2006</i> Fecha
Sr. <i>Jos. Pablo Alvarez</i> - <i>Unus. Cuentas/Exced</i> Carta (s) Recibi Conforme, Fecha	Sr. <i>Mat. Ramirez</i> - <i>Página</i> Carta (s) Recibi <i>20</i> ABR 2006 Fecha





SAGEMAR

PR.SG.03

**ELABORACIÓN
DE
INFORMES DE
GASTOS ADMINISTRATIVOS**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
---------------------	---------------------------------	----------------------

**ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS
ADMINISTRATIVOS
PR.SG.03**

Elaborado por: María Eugenia Anchaluísa Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha: / /

Aprobado por:
Fecha de Aprobación:/...../.....
Fecha de Última Revisión:/...../.....



CONTENIDO

	Página
1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2

ANEXOS

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
ANEXO 2 DATOS DE GASTOS ADMINISTATIVOS.....	5
ANEXO 3 INFORME DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	6

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

**PR.SG.03 ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS
ADMINISTRATIVOS**

1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es ayudar a la Secretaria de Gerencia, a la realización de Informes de Actividades mensuales, para el Directorio que se presenta los 24 de cada mes. (Situación Política y Económica del País, Sucesos concernientes con los Puertos Marítimos, hechos operaciones y no operacionales de Remolcadores).

2.0 ALCANCE

Este procedimiento va dirigido exclusivamente a la Secretaria General, para el cargo de la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A..

Es aplicable al control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A..

3.0 AUTORIZACIONES Y RESPONSABILIDADES

Gerente General

Es responsable de su aprobación.

Director de Calidad

Es responsable del control, revisión, actualización, modificación y distribución.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

**PR.SG.03 ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS
ADMINISTRATIVOS**

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo.
2. Datos de gastos Administrativos.
3. Informe de gastos Administrativos.

5.0 PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE GERENCIA

1. Solicita datos administrativos de gastos, al departamento de contabilidad.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

2. Recibe solicitud de datos administrativos.
3. Envía datos administrativos de gastos a la Secretaria de Gerencia.

SECRETARIA DE GERENCIA

4. Recibe datos de gastos (Anexo 2).
5. Elabora informes (Anexo 3).
6. Presenta informes.

GERENTE GENERAL

7. Recibe informes.
8. Revisa informes, si no esta correcto, ir al paso 5, caso contrario.
9. Aprueba informe.
10. Solicita copia a Secretaria de Gerencia del informe de gastos.

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 3 de 6
---------------------	---------------------------------	--

**PR.SG.03 ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS
ADMINISTRATIVOS**

SECRETARIA DE GERENCIA

11. Saca copia y entrega al Gerente la copia.
12. Archiva original del documento en carpeta "Informes".

FIN DE PROCEDIMIETO

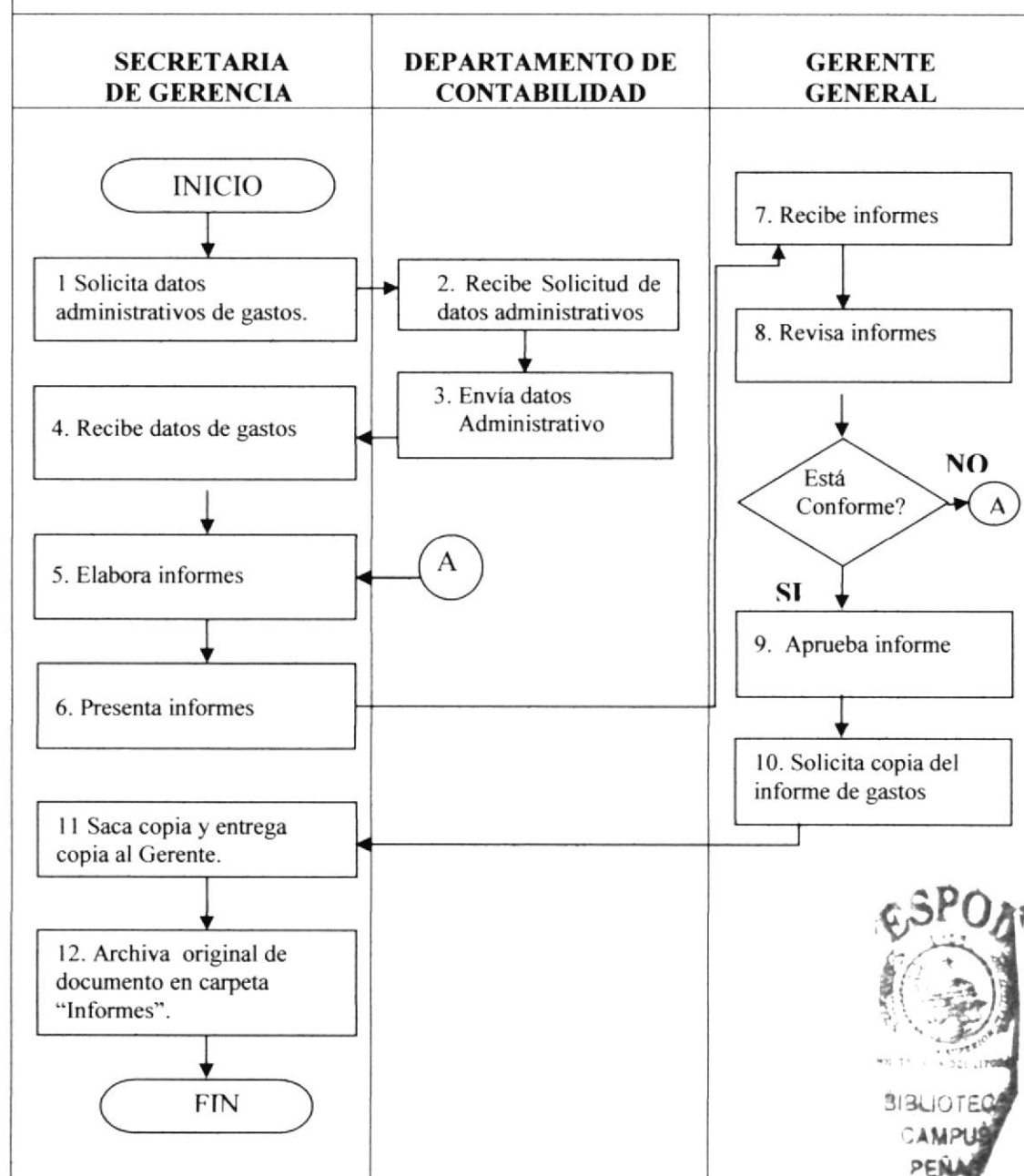
Edición	
Fecha	
Revisado	

**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN
DE INFORMES DE GASTOS ADMINISTRATIVOS**

**ISO 9001:2000
Página 4 de 6**

**ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA
ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS ADMINISTRATIVOS**

DF.SG.03



PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

ISO 9001:2000
Página 5 de 6

ANEXO 2 DATOS DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

DG.SG.03

SAGEMAR S.A. LIBRO MAYOR - DOLARES PAG. # 3
ADMINISTRACION CUENTA DE MAYOR : 402 AUTORIDAD PORTUARIA 01/26/05
CONTABILIDAD CUENTA AUXILIAR : 40204 AUTOR. PORT. MANTA FORMA:CG267DRF
DESDE EL : ENERO HASTA : DICIEMBRE

COMPR.	FECHA	TIPO	DETALLE	DEBITOS	CREDITOS	SALDOS
00983	15/Jun (01)	CE	\$169/A.P.M.F15823/USO DE RAM	169.00	0.00	(254.00)
01011	22/Jun (01)	CE	\$169/A.P.M.F15644/USO DE RAM/	169.00	0.00	(423.00)
01011	22/Jun (01)	CE	\$708.74/A.P.M.F15862/VIGILANCIA MAY/05	708.74	0.00	(1,131.74)
01011	22/Jun (01)	CE	\$34.60/A.P.M.F15902/CREDENCIALES ANZULES/QUIROLA	34.60	0.00	(1,166.34)
00016	23/Jun (31)	PRPP	\$169/APM/F15644/F12523/R194/193/CCNI CHAGRES/	0.00	169.00	(997.34)
00016	23/Jun (31)	PRPP	\$85/APM/F15818/R197/MARTORELL/	0.00	85.00	(912.34)
00016	23/Jun (31)	PRPP	\$169/APM/F15823/R195/196/CCNI ATACAMA	0.00	169.00	(743.34)
00016	23/Jun (31)	PRPP	\$708.74/APM/F15862/VIGILANCIA MYO-05/	0.00	708.74	(34.60)
00016	23/Jun (31)	PRPP	\$34.6/APM/F15902/CREDENCIALES ANZULEZ/QUIROLA/CSQU	0.00	34.60	0.00
01040	28/Jun (01)	CE	\$85/A.P.M.F15908/USO DE RAM	85.00	0.00	(85.00)
01040	28/Jun (01)	CE	\$169/A.P.M.F15913/USO DE RAM	169.00	0.00	(254.00)
01040	28/Jun (01)	CE	\$85/A.P.M.F15919/USO DE RAM	85.00	0.00	(339.00)
01040	28/Jun (01)	CE	\$85/A.P.M.F15948/USO DE RAM	85.00	0.00	(424.00)
01040	28/Jun (01)	CE	\$35.27/A.P.M.F15978/CONS.ENERGIA ELECTRICA	35.27	0.00	(459.27)
00026	30/Jun (31)	PRPP	\$35.27/APM/F15978/CONS.ENERGIA ELBCT/MYO05	0.00	35.27	(424.00)
00026	30/Jun (31)	PRPP	\$85/APM/F15948/R215/201/COSMOS EXPRESS	0.00	85.00	(339.00)
00026	30/Jun (31)	PRPP	\$169/APM/F15913/S12603/BRAGE ATLANTIC/JUN12-14	0.00	169.00	(170.00)
00026	30/Jun (31)	PRPP	\$85/APM/F15919/R215/200/BBRAVEY ACE/JUN15	0.00	85.00	(85.00)
00031	30/Jun (31)	PRPP	\$708.74/APM/F16078/VIGILANCIA JUN-05	0.00	708.74	623.74
00031	30/Jun (31)	PRPP	\$169/APM/F16105/R215/204-205/CHEROQUE PRINCE/	0.00	169.00	792.74
00031	30/Jun (31)	PRPP	\$169/APM/F16090/S12705/CCNI POTRILLOS JN27/	0.00	169.00	961.74
00031	30/Jun (31)	PRPP	\$85/APM/F15908/TASA PORT.SICHEN PEARL/RBCLAMO NC	0.00	85.00	1,046.74
SALDO FINAL A : Jun/30				1,625.61	2,672.35	1,046.74

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE INFORMES DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

ISO 9001:2000

Página 6 de 6

ANEXO 3

INFORME DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

IG.SG.03

SAGEMAR S.A.

INFORME DE GASTOS
1 AL 30 DE ABRIL DEL 2006

[illegible]



SAGEMAR

PR.SG.04

**CONTROL DE ARCHIVOS
POR PUERTO**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
--------------	--------------------------	---------------

CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTO PR.SG.04

Elaborado por: María Eugenia Anchaluiza Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha:/..../....

Aprobado por:
Fecha de Aprobación:/..../....
Fecha de Última Revisión:/..../....



CONTENIDO

	Página
1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2

ANEXOS

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO	4
ANEXO 2 REGISTRO EN CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTO.....	5

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 5
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.04 CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTO**1.0 OBJETIVO**

Describir el método para controlar, identificar, acceder, archivar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la documentación de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A.

2.0 ALCANCE

Se aplicará al control de la totalidad de registros del Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A.

3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**Director de Calidad**

Es responsable de establecer el sistema de control y archivos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disponibilidad de Registros.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 5
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.04 CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTOS**4.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo.
2. Control de archivos por puertos.

5.0 PROCEDIMIENTOS**DEPARTAMENTOS**

1. Solicita documento según el puerto.

SECRETARIA DE GERENCIA

2. Recibe solicitud
3. Revisa en la carpeta de registro "Control de Archivos por Puertos", si existe documento, se entrega, caso contrario finaliza.
4. Envía a departamento el documento solicitado.

DEPARTAMENTOS

5. Recibe Documento.
6. Firma en la carpeta "Control de Archivos por Puertos", la salida del documento.
7. Saca copia de documento.
8. Archiva el documento.
9. Envía el documento original a Secretaria de Gerencia.



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 3 de 5
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG-04 CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTOS**SECRETARIA DE GERENCIA.**

10. Archiva en la carpeta del puerto que fue solicitado.
11. Registra en carpeta "Control de Archivos por Puerto", el documento entregado (Anexo 2).

FIN DEL PROCEDIMIENTO

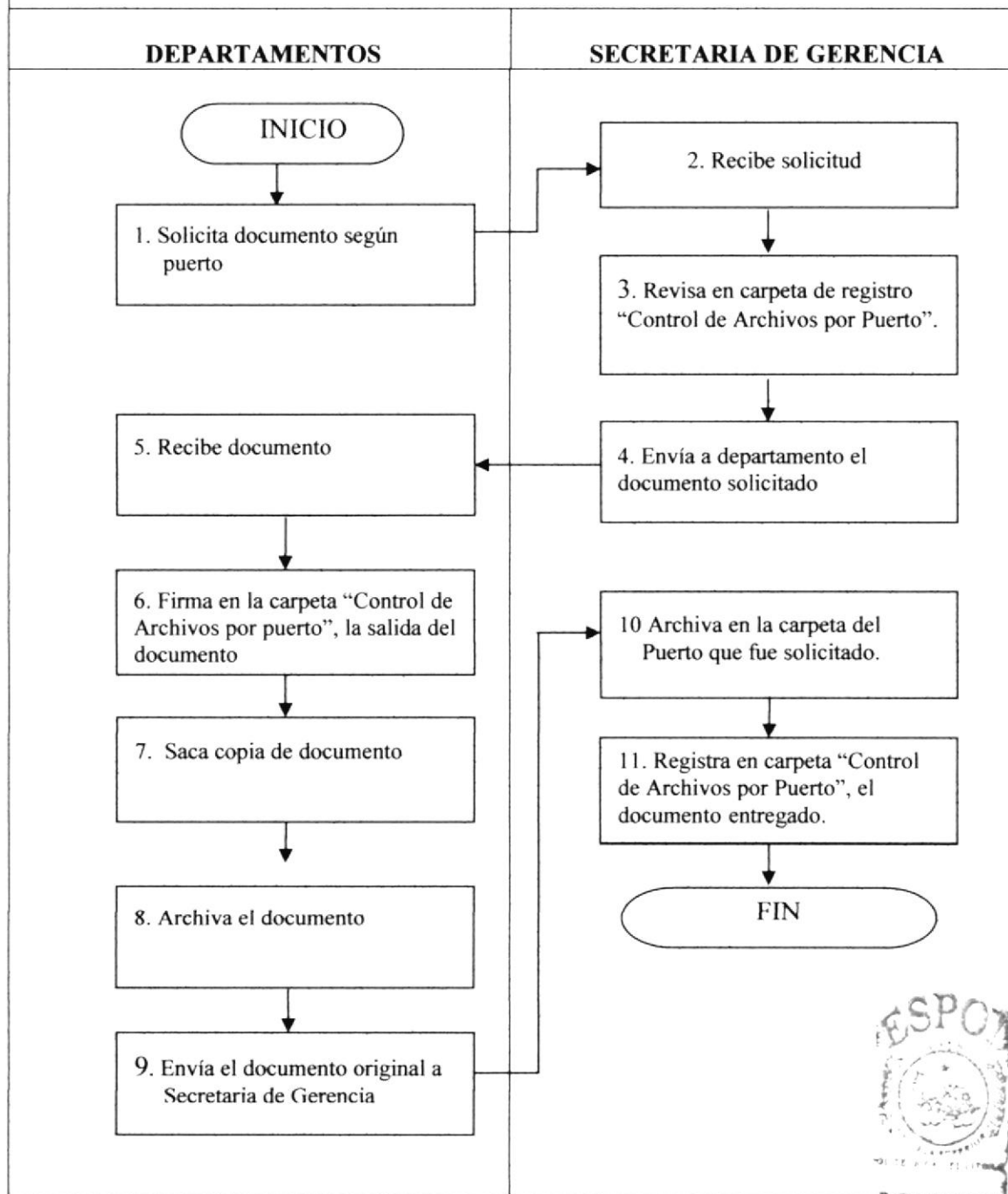
Edición	
Fecha	
Revisado	

**PROCEDIMIENTOS PARA EL
CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTOS**

**ISO 9001:2000
Página 4 de 5**

**ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA
CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTOS**

DF.SG.04



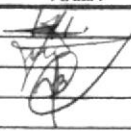
PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTOS	ISO 9001:2000 Página 5 de 5
---	--

**ANEXO 2
REGISTRO EN CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTOS**

CA.SG.04

**SAGEMAR S.A.
CONTROL DE ARCHIVO DE PUERTOS
2006**

DEPARTAMENTO: GERENCIA GENERAL
FECHA: Guayaquil, 14 Abril del 2006

DETALLE	ARCHIVO	ENVIA	RECIBE	ASUNTO	FECHA	FIRMA
Solicitud No.12 Puerto Manta	Puerto de Manta	Dpto. Operaciones	Capitan Ram1	Pedido de Materiales	17-Feb-06	
Oficio No. 122-01-06	Puerto de Manta	Secretaria de Gerencia	Capitan Ram1	Informe de Salvamento	04-Mar-06	
Solicitud No. 4 Puerto Esmeraldas	Puerto de Esmeraldas	Capitan Ram4	Recepción	Mantenimiento de Máquinas	04-Abr-06	





SAGEMAR

PR.SG.05

**COORDINACIÓN
DE REUNIONES
DE
DIRECTORIO**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000



SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
--------------	--------------------------	---------------

COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO
PR.SG.05

Elaborado por: María Eugenia Anchaluísa Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha:/...../....

Aprobado por:
Fecha de Aprobación:/...../....
Fecha de Última Revisión:/...../....



CONTENIDO

	Página
1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	1
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2

ANEXOS

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	3
ANEXO 2 CONVOCATORIA DE LA REUNIÓN.....	4
ANEXO 3 ORDEN DEL DÍA	5
ANEXO 4 RESERVA DE HOTEL	6

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.05 COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO**1.0 OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es describir paso a paso como realizar las reuniones de trabajo del Directorio de la empresa SAGEMAR S.A..

2.0 ALCANCE

Este procedimiento está dirigido específicamente a la Secretaria de Gerencia General de SAGEMAR S.A. y consta de los procedimientos a realizarse cada 4 meses.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A..

3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**Gerente General**

Es responsable de su aprobación.

Director de Calidad

Es responsable del control, revisión, actualización, modificación y distribución.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo.
2. Convocatoria de la Reunión



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.05 COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO

3. Formato Orden del día.
4. Reserva de hotel.

5.0 PROCEDIMIENTOS**DIRECTORIO**

1. Acuerda la fecha de reunión con Gerente General.

GERENTE GENERAL

2. Redacta convocatoria de la reunión para Gerentes de Áreas. (Anexo 2)
3. Envía convocatoria por mail a Gerentes de Áreas.
4. Envía por mail copia de la convocatoria al Directorio.
5. Pone a conocimiento para realización de reunión a Secretaria de Gerencia.

SECRETARIA DE GERENCIA

6. Elabora Orden del día. (Anexo 3)
7. Realiza cotización de eventos, reservas de vuelo, hotel, etc. (Anexo 4)
8. Solicita materiales y suministros a Proveeduría.
9. Solicita informes de las áreas involucradas en la reunión (Administrativo, Operativo, Calidad).
10. Llama a confirmar fecha y hora a Gerentes de Áreas y Directorio.
11. Da comienzo a reunión, leyendo orden del día.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Edición	
Fecha	
Revisado	

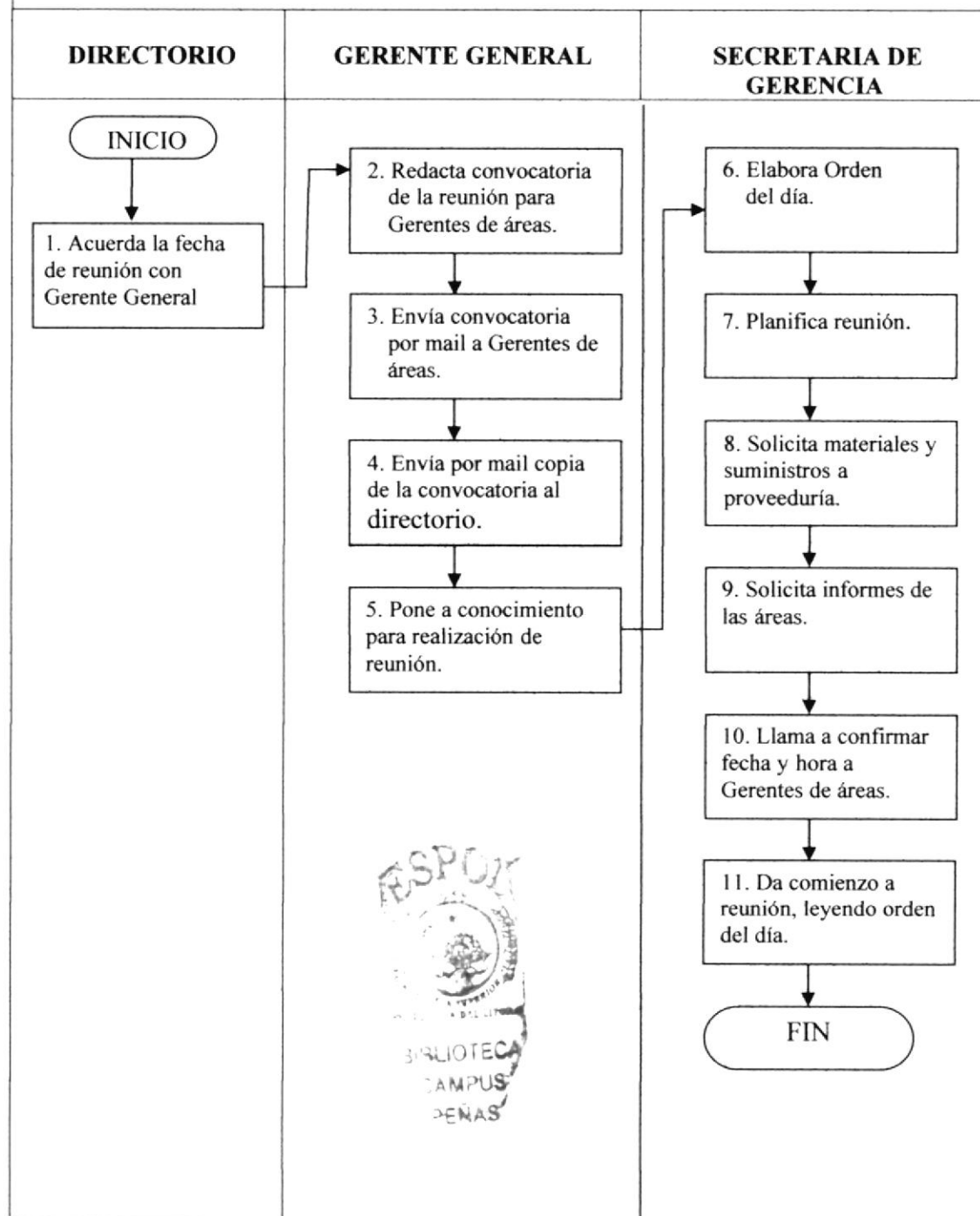


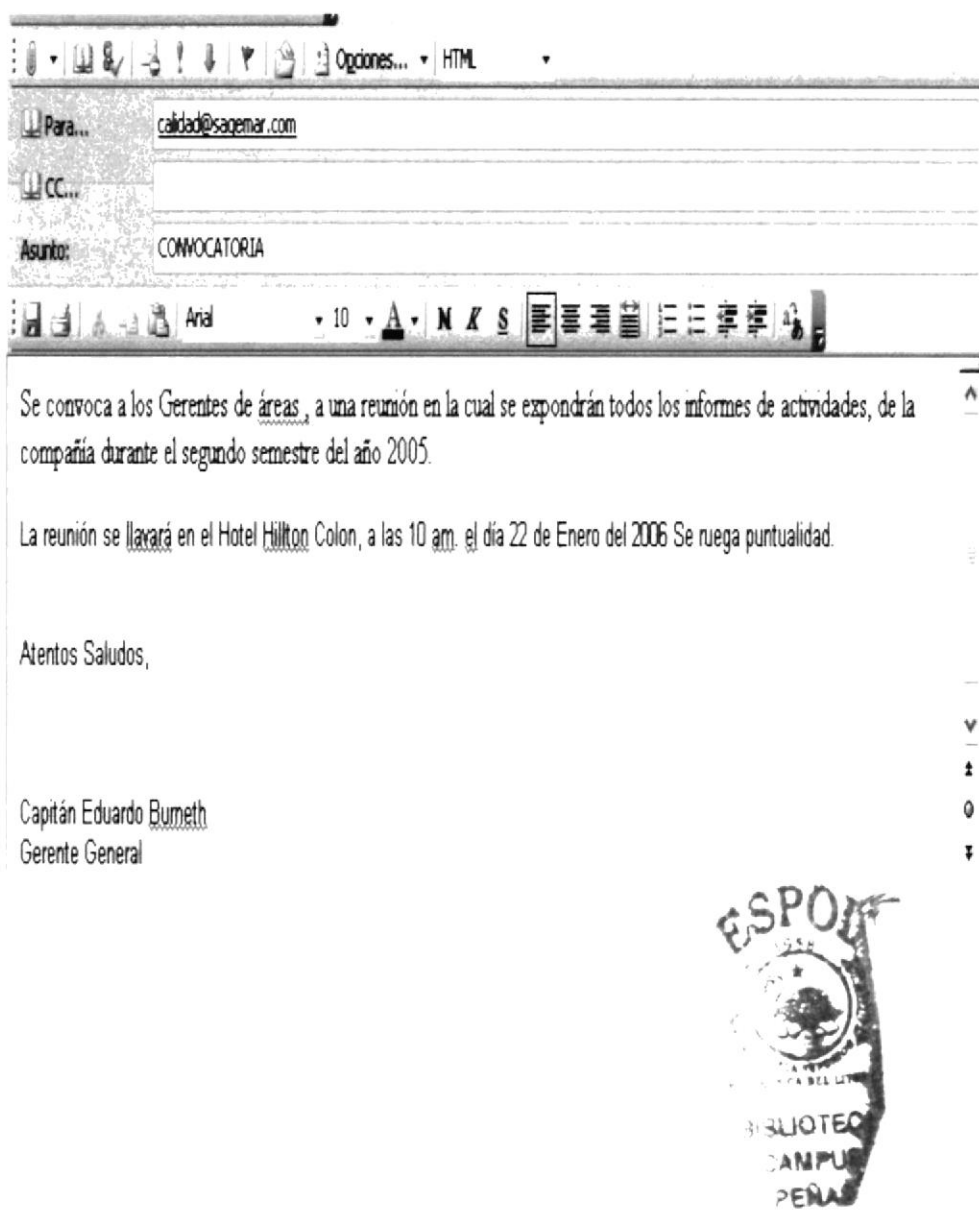
**PROCEDIMIENTOS PARA
COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO**

**ISO 9001:2000
Página 3 de 6**

**ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA
COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO**

DF.SG.05



**PROCEDIMIENTOS PARA
COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO****ISO
9001:2000
Página 4 de 6****ANEXO 2
CONVOCATORIA DE LA REUNIÓN
A GERENTES DE ÁREA****CR.SG.05**

**PROCEDIMIENTOS PARA
COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO****ISO
9001:2000
Página 5 de 6****ANEXO 3
ORDEN DEL DÍA****OD.SG.05****ORDEN DEL DIA**

1. PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA DEL DIRECTORIO POR PARTE DEL GERENTE GENERAL
2. PALABRAS DE BIENVENIDA DEL DIRECTORIO
3. LECTURA DE LOS PUNTOS A TRATAR
4. PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES POR PARTE DE LOS GERENTES DEPARTAMENTALES
5. PRESENTACIÓN DEL INFORME POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
6. DISCUSIÓN DE INFORMES PRESENTADOS
LECTURA Y FIRMAS DE INFORME FINAL
7. ALMUERZO EJECUTIVO
8. DESPEDIDA



**PROCEDIMIENTOS PARA
COORDINACIÓN DE REUNIONES DE DIRECTORIO**

**ISO 9001:2000
Página 6de 6**

**ANEXO 4
RESERVA DE HOTEL**

RH.SG.05



GRAND HOTEL GUAYAQUIL S.A.
Boyacá 1615 y Clemente Ballén
Telf: 2329690 - Fax: 2327776
Guayaquil - Ecuador R.U.C.: 0990196842001

GHotelx

Página N°	1/1
Fecha 14/05/2006	Hora 07:51
Tarjeta de registro	0000081272
	CTA

Huésped : VALLEJO PABLO
R.U.C./C.I./PAS.: 1709531097
Compañía : ESPOL-ESC. POLITECNICA DEL LITORAL
R.U.C. : 0960002780001
Dirección : Km. 30.5 Vía Perimetral

GUAYAQUIL-

Habitación	418
Fecha de Llegada	12/05/2006
No. de personas	1
Tarifa	50.00
Folio	1 H(DC)+ALIM CL

Factura No. 001-007-0106899

Autorización S.R.L. No. 1103446840

Emisión válida hasta Enero del 2007

ORIGINAL CLIENTE

FECHA	HAB.	REF.	DESCRIPCION	DEBITOS/CREDITOS	HORA	ID
12/may	418	163898	HABITACION	50.00 +		JHERNANDE
12/may	418	1266009	CAFETERIA	5.85 + 22.50		COBRANZAS
13/may	418	163984	HABITACION	50.00 +		JHERNANDE
13/may	418	1266134	CAFETERIA	6.50 + 22.33		MTORRES
TOTAL NETO				112.35 +		
				BASE IMPONIBLE		
I.V.A. 12%				(112.35)	13.48	
I.V.A. 0%				(0.00)	0.00	
SERVICIO 10%				(112.35)	11.24	
14/may	418	277897	TOTAL A PAGAR CL	137.07	07:51	RLEON





SAGEMAR

PR.SG.06

**PEDIDOS DE ÚTILES
DE OFICINA**

Documento Aplicable al Sistema

ISO 9001:2000



SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000
--------------	--------------------------	---------------

PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA PR.SG.06

Elaborado por: María Eugenia Anchaluiza Villón
María Angélica Buste Carreño
Lucy Piedad Chaguay Muñoz

Fecha: / /

Aprobado por:
Fecha de Aprobación: / /
Fecha de Última Revisión: / /



CONTENIDO

	Página
1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.0 DOCUMENTOS APLICABLE.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2

ANEXOS

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
ANEXO 2 FORMATO DE PEDIDOS.....	5
ANEXO 3 ACTA DE ENTREGA/RECEPCIÓN	6

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 1 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.06 PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**1.0 OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es ayudar a la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A. a realizar pedidos oportunos a los de proveeduría, para la obtención de un buen servicio en materiales de oficina que necesita cada uno de los departamentos.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento está dirigido específicamente a la Secretaria de Gerencia General de SAGEMAR S.A. y consta de los procedimientos a realizarse cada trimestre.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A..

3.0 AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**Gerente General**

Es responsable de su aprobación

Director de Calidad

Es responsable del control, revisión, actualización, modificación y distribución



Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 2 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.06 PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**4.0 DOCUMENTOS APLICABLES**

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo.
2. Formato de Pedidos.
3. Acta de entrega/recepción.

5.0 PROCEDIMIENTOS**SECRETERIA DE GERENCIA**

1. Recibe solicitud de pedidos de los diferentes departamentos.
2. Saca copia. (Anexo 2).
3. Registra los requerimientos por departamentos.
4. Envía a Proveduría.

PROVEDURÍA

5. Recibe solicitud y confirma la existencia del material.
6. Envía solicitud a tesorería para disponibilidad.

TESORERÍA

7. Recibe solicitud.
8. Confirma disponibilidad a Secretaria de Gerencia.

Edición	
Fecha	
Revisado	

SAGEMAR S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:2000 Página 3 de 6
--------------	--------------------------	--------------------------------

PR.SG.06 PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**SECRETARIA DE GERENCIA**

9. Recibe confirmación de disponibilidad, si hay disponibilidad recibe suministros, caso contrario, notifica, y va al paso 12.
10. Elabora acta de entrega/recepción (Anexo 3).
11. Distribuye y recoge firmas en acta entrega/recepción.
12. Registra y Archiva en carpeta "Pedidos de Oficina".

FIN DEL PROCEDIMIENTO

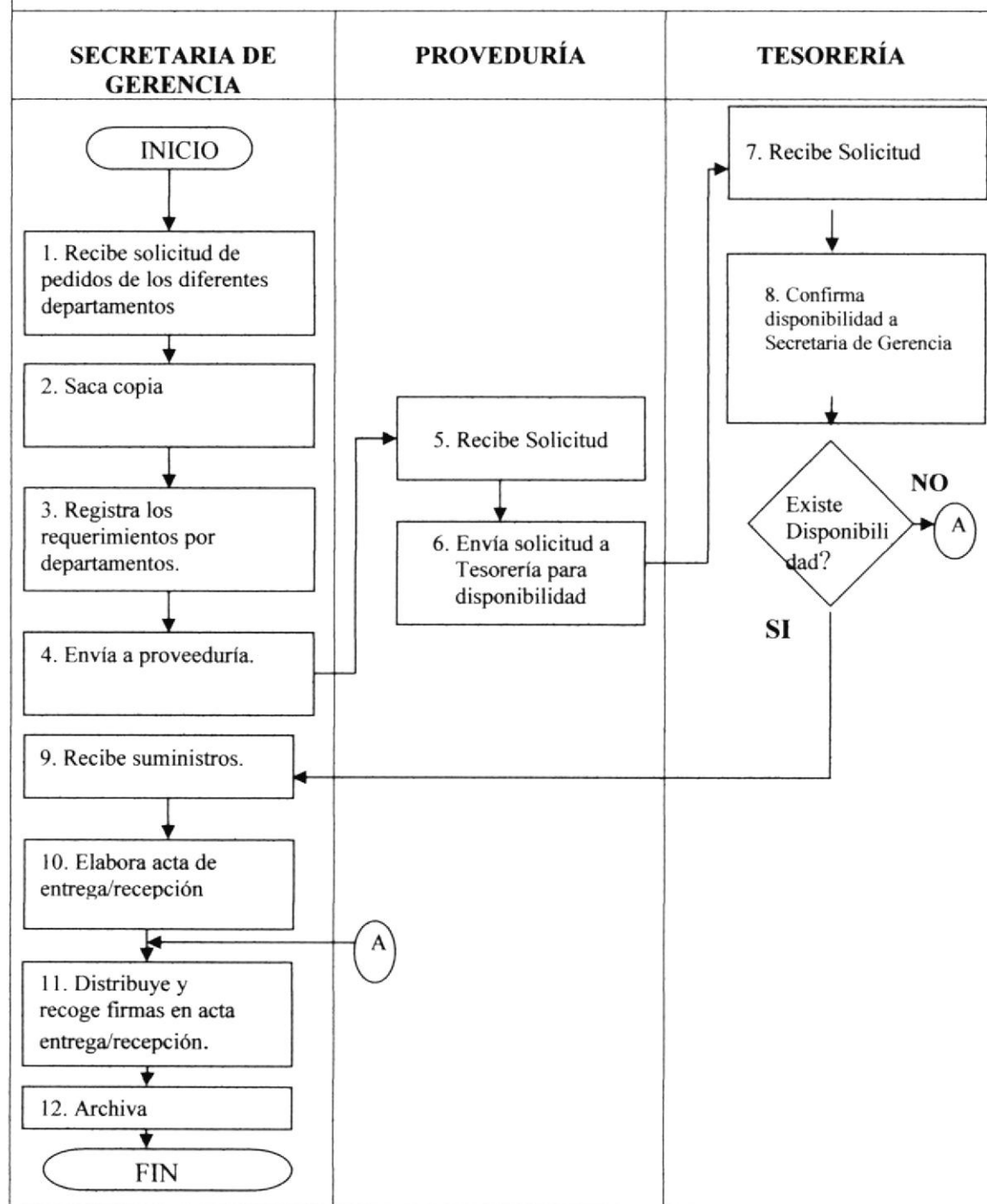
Edición	
Fecha	
Revisado	

**PROCEDIMIENTOS PARA
PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**

**ISO 9001:2000
Página 4 de 6**

**ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA
PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**

DF.SG.06



**PROCEDIMIENTOS PARA
PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**

**ISO 9001:2000
Página 5 de 6**

**ANEXO 2
FORMATO DE PEDIDOS**

FP.SG.06



Guayaquil, febrero 07 del 2006

Sra. Marcela Rivera
Secretaría de Gerencia
SAGEMAR S.A.

De nuestras consideraciones, me complace dirigirme a usted para solicitarle el siguiente pedido:

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Precio Total
4 resmas	Hoja Din A4	5.00	20.00
1 docena	Plumas	0.50	6.00
1 docena	Postick	0.75	9.00

Necesitamos que el pedido sea entregado el 12 de febrero del presente año.

Atentamente,

Jocio Avilés
Dpto. Contabilidad



**PROCEDIMIENTOS PARA
PEDIDOS DE ÚTILES DE OFICINA**

**ISO 9001:2000
Página 6 de 6**

**ANEXO 3
ACTA DE ENTREGA/RECEPCIÓN**

AE.SG.06



ACTA DE ENTREGA/RECEPCIÓN

A los 10 días del mes de febrero del 2006, se realiza la entrega de los materiales de oficina, al Departamento de Contabilidad.

Estos rubros se detallan a continuación:

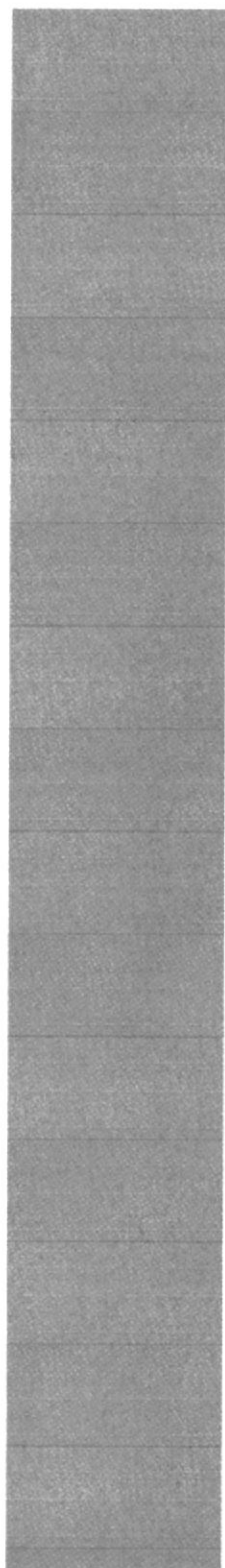
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Precio Total
4 resmas	Hoja Din A4	5.00	20.00
1 docena	Plumas	0.50	6.00
1 docena	Postick	0.75	9.00

Firman el acta de entrega los suscritos.

Srta. Mirella Rivera
Secretaría de Gerencia

Srta. Rocío Avilés
Dpto. Contabilidad





CAPÍTULO 3

MANUAL DE USUARIO

3. MANUAL DE USUARIO

3.1. INTRODUCCIÓN.

Bienvenidos a la página Web de “SAGEMAR S.A.”. Este manual de usuario, servirá de guía y ayuda para las personas que deseen visitar y conocer la empresa, en el podrán encontrar toda la información que necesiten, su historia, visión, misión, política de calidad, los servicios que presta la empresa, etc.

En este manual se describe paso a paso las funciones y procedimientos de la Secretaria Gerencia, así como también, hacia quienes está dirigido, con el objetivo único de ayudar a las personas a navegar la página WEB.

3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO.

Este manual está dirigido a la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A..

3.2.1 LO QUE DEBE CONOCER.

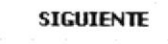
Para poder utilizar la siguiente la página Web, es necesario que el usuario tenga conocimientos básicos de Windows, y navegación en Internet. El equipo debe tener instalado una versión de Windows XP o superior e Internet Explorer.

3.3 CONVENCIONES GENERALES.

Para comenzar es importante conocer y entender las convenciones y términos generales, a utilizarse, tales como botones, íconos, etc.



3.3.1 BOTONES.

BOTONES DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
	Al dar un clic en el botón, permitirá ver la siguiente página.
	Al dar un clic en el botón, regresará la página anterior.
	Al dar un clic en el botón QUIENES SOMOS, encontraremos enlaces a las páginas visión, misión, objetivos y políticas de calidad.
	Al dar un clic en el botón ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, encontraremos enlaces a las páginas organigrama y las funciones de cada área.
	Al dar un clic en el botón, SECRETARIA DE GERENCIA encontraremos enlaces a las páginas características, ubicación, descripción del puesto, documentación básica y anexos.
	Al dar un clic botón menú PROCESOS ADMINISTRATIVOS, encontraremos enlaces a las páginas listas de procedimientos y anexos.
	Al dar un clic en el botón menú MAPA DE SITIO, mostrara un mapa de como esta estructurada la página.
	Este botón de menú CONTACTO al dar un clic, mostrará la página de datos para que llene el cliente.

BOTONES DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
INICIO	Al dar un clic en este botón, le llevará a la página de bienvenida de la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A.
AYUDA	Al dar un clic en este botón, se mostrará el manual de usuario.
MAIL	Al dar un clic en este botón, se abrirá la ventana de mensaje (OUTLOOK), con la dirección del departamento de calidad.
Enviar	Al dar un clic en este botón, se enviará por correo electrónico los datos de clientes y comentarios.
Borrar	Al dar un clic en este botón, borra todos los datos y comentarios que escribió para enviar.

Tabla 3.1 Botones de comando

3.3.2 ICONOS.

PRIMEROS ENLACES	DESCRIPCIÓN
	Hacer un clic en el botón del logotipo de la ESPOL, ingresamos a la página de Bienvenida de la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A..

Tabla 3.2 Iconos



3.3.3 CONVENCIONES DEL USO DEL MOUSE.

TÉRMINO	SIGNIFICADO
“Dar clic”	Presionar una vez en el botón izquierdo del Mouse.
“Dar doble Clic”	Presionar dos veces en botón izquierdo del Mouse.
“Clic presionado”	Tener presionado y sin soltar el botón izquierdo del Mouse.
	Puntero, que señala la posición del Mouse en la pantalla.
	Selección de vínculo.

Tabla 3.3 Convenciones del uso del Mouse.



3.3.4 CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS.

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Mayúscula, Negrita, Cursiva, negro, tamaño 14	Son todos los títulos principales.
Mayúscula, Negrita, tamaño 12	Son los títulos secundarios.
Minúscula, Negrita y Cursiva	Notas explicativas importantes.

Tabla 3.4. Convenciones Tipográficas

3.3.5 NAVEGACIÓN ENTRE PÁGINAS

La navegación entre páginas es muy sencilla, sólo tienes que dar un clic a las opciones que desees visitar o conocer, la cual te aparecerán en pantalla, teniendo claro los conceptos básicos de la computación.

Para la navegación entre páginas lo mas común que podemos encontrar y es lo que tienes que conocer es la Barra de Herramientas para navegar, como se muestra a continuación.



Figura 3.1 Barra de Herramientas para navegar.

En esta barra encontrarás como retroceder una página, adelantar, detener la navegación, actualizar la navegación, búsqueda, etc.

3.4 INGRESO A LA PÁGINA WEB.

Para ingresar a la página WEB de la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A. tiene que seguir el siguiente procedimiento:

1. Coloque el CD TÓPICO (SAGEMAR) en el CD-ROM y automáticamente abrirá la ventana en el que mostrará la carpeta mbuste tesis.

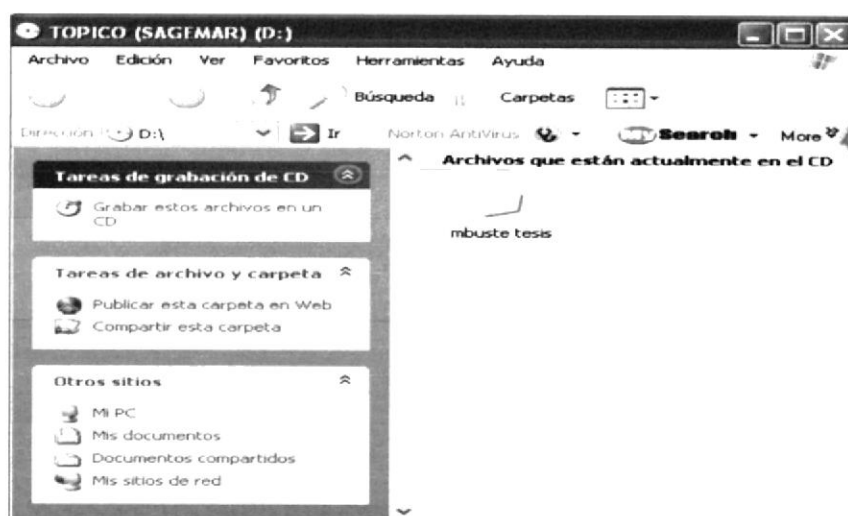


Figura 3.2 Ingreso a la página Web

2. Al dar dos clic en la carpeta mbuste tesis le aparecerá todos los archivos de la página WEB.



Figura 3.3 Archivos de carpetas mbuste tesis

3. Dar clic en archivo **INDEX**, en la cual se abrirá la página de presentación de la aplicación WEB (ver figura 3.4).



Figura 3.4 Página Presentación de la aplicación Web.

3.5 PÁGINA PRESENTACIÓN O CARÁTULA

En la página de presentación se mostrará el nombre de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, el título, los autores que han realizado los manuales, bajo la supervisión del Director de Tesis y el año.

3.5.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA PRINCIPAL?

Para acceder a la página principal de la Web, damos un clic en el logo.



Una vez realizado este paso, visualizaremos la página de bienvenida de la Secretaría de Gerencia.

3.5.2 PÁGINA PRINCIPAL.

La pagina principal es la bienvenida a la página de la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A., en ella encontraremos enlaces a las páginas ¿Quiénes somos?, Estructura Organizacional, Procesos Administrativos, Secretaria de Gerencia, Mapa del Sitio, y la página Contactos.

Estas opciones aparecerán en todas las páginas de la aplicación Web, en la que se desee visitar.



Figura 3.5 Página Principal de la Secretaria de Gerencia.

3.5.3 ¿CÓMO UTILIZAR EL MENÚ PRINCIPAL?

Debemos dar un clic en cada una de las opciones, que se muestra en el menú principal, para que el usuario entre a las páginas y de esta manera pueda visualizar y tener información de la empresa y de los procedimientos administrativos que realiza la Secretaría de Gerencia.



Figura 3.6 Menú Principal

3.6 PÁGINA QUIENES SOMOS

La Página “**Quienes Somos**” contiene una breve introducción de las actividades que realiza SAGEMAR S.A. como empresa remolcadora en el país.

3.6.1 ¿CÓMO ACCEDER A LAS PÁGINAS ¿QUIENES SOMOS?

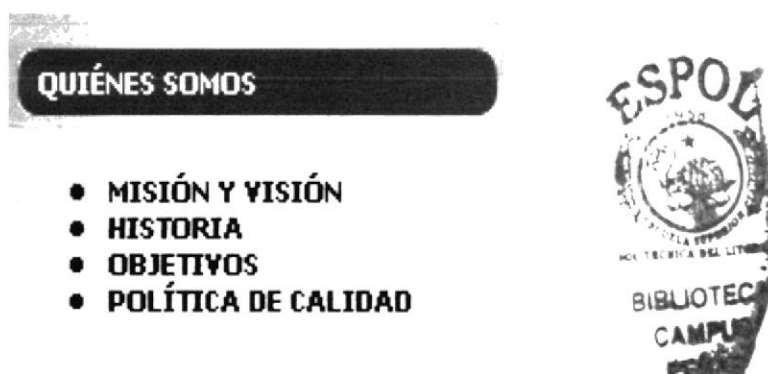
Para acceder a la página “**Quienes Somos**”, damos un clic en la opción  ubicado en el menú principal y se mostrará la siguiente pantalla.



Figura 3.7 Página Quienes Somos

3.6.2 ¿QUÉ ENLACES HAY EN LA PÁGINAS ¿QUIENES SOMOS?

En la página “Quienes Somos”, encontramos los siguientes enlaces:



Al dar un clic en cada uno de los enlaces encontraremos:

Misión y Visión de la empresa SAGEMAR S.A.



Figura 3.8 Misión y Visión de SAGEMAR S.A.

Historia de la empresa SAGEMAR S.A.

QUIÉNES SOMOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SECRETARÍA DE GERENCIA

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

MAPA DEL SITIO

CONTACTO

QUIÉNES SOMOS

- MISIÓN Y VISIÓN
- HISTORIA
- OBJETIVOS
- POLÍTICA DE CALIDAD



HISTORIA

Su oficina principal está ubicada en Guayaquil, en la calle 10 de Agosto y Malecón, Edificio VALRA, Piso 3, con una infraestructura operativa en los puertos de Guayaquil, Esmeraldas, Puerto Bolívar y próximamente en Manta.

Comienza sus operaciones en Septiembre de 1995, y el primer remolcador que tuvo fue el remolcador "Antuco", hoy llamado "Ciudad de Guayaquil".

En 1996 llega el segundo remolcador "Llacolén" que empieza a trabajar en Guayaquil, luego presta sus servicios en Puerto Bolívar. En agosto del mismo año, llega el tercer remolcador "Pehuen", hoy llamado "Ciudad de Esmeraldas", para trabajar en el puerto de Guayaquil.

En 1997 iniciamos operaciones en el Puerto Esmeraldas.

El 10 de Febrero de 2001, se realizó la adquisición de un nuevo remolcador con mayor capacidad destinado a trabajar en el Río Guayas, este es el remolcador "Naguilán", hoy llamado "Isla Santay". En el mismo año, prestar sus servicios en Esmeraldas el remolcador "Cacique" y deja de laborar en Enero de 2002, fecha en que empieza a operar el "Pehuen".

Bajo exigencias del mercado local y nacional, compramos dos unidades, los remolcadores "Isla Trinitaria" y "Ciudad de Machala" arribamos a Guayaquil el 31 de Octubre de 2001.



Todos los derechos reservados ©SAGEMAR 2005

Figura 3.9 Historia de SAGEMAR S.A.

Objetivos de la Calidad de SAGEMAR S.A.

QUIÉNES SOMOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SECRETARÍA DE GERENCIA

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

MAPA DEL SITIO

CONTACTO

QUIÉNES SOMOS

- MISIÓN Y VISIÓN
- HISTORIA
- OBJETIVOS
- POLÍTICA DE CALIDAD



OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Nuestros objetivos de la calidad se encuentran plasmados de la siguiente manera:

a) **Satisfacción de cliente.** - Optimizar la atención al cliente, entregándole servicios en las mejores condiciones de calidad.

- Reclamos de clientes.
- Quejas.
- Evaluaciones de los clientes

b) **Desarrollo de la empresa.** - Asegurar el crecimiento y la rentabilidad para el desarrollo de la organización. Mantener excelente relaciones con nuestros clientes y proveedores buscando mutuos beneficios.

- Gastos administrativos / ventas.
- Valoración del desempeño de proveedores.

c) **Desarrollo del personal.** - Valorar por la seguridad capacitación y bienestar social de todo nuestro personal.

- Accidentes / Empleado.
- Capacitación / Empleado

d) **Desarrollo del Proceso.** - Optimizar los recursos, minimizando el número de maniobras no realizadas. Optimizar los procesos del sistema de gestión de calidad.

- Maniobras no realizadas.
- No conformidades cerradas a tiempo.

e) **Liderazgo del Mercado.** - Liderar el mercado aumentando nuestra participación en el a través del número de maniobras y TRB movilizadas.

- Participación en el mercado por maniobras.
- Participación en el mercado por TRB movilizadas.

f) **Protección del Medio Ambiente.** - Manejar las operaciones de tal forma que no generen contaminantes que alteren el equilibrio ecológico ni el medio ambiente.

Figura 3.10 Objetivos de la Calidad – SAGEMAR S.A.

Políticas del Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A. (Figura 3.12)

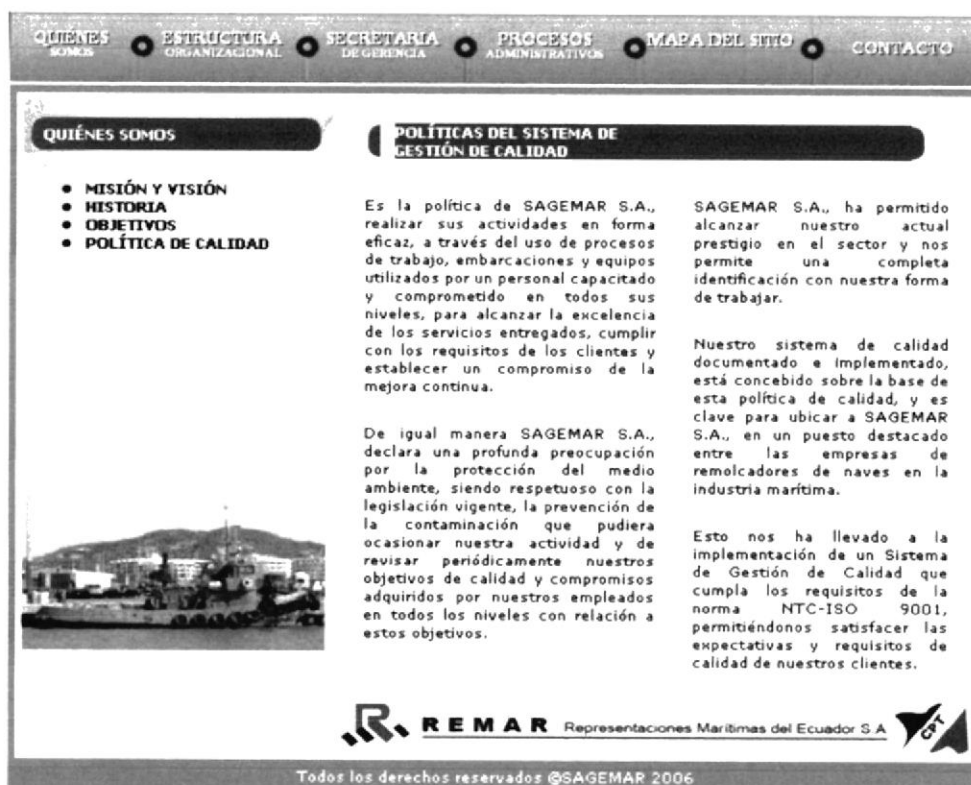


Figura 3.11 Políticas del Sistema de Gestión de Calidad

3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La página “**Estructura Organizacional**” contiene la estructura básica de SAGEMAR S.A., en el cual se detalla los niveles jerárquicos que la componen, así como también los enlaces al Organigrama y Funciones de cada área.

3.7.1 CÓMO ACCEDER A LA PÁGINAS “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL?”

Para acceder a la página “Estructura Organizacional”, damos un clic en la opción  ubicado en el menú principal.

Una vez realizado este paso se mostrará la siguiente pantalla.





Figura 3.12 Página Estructura Organizacional

3.7.2 ¿CÓMO ACCEDER AL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL?

Para acceder al Organigrama Estructural de SAGEMAR S.A. en la página Estructura organizacional, tenemos el enlace **ORGANIGRAMA**

Al dar un clic se abrirá la página donde está el Organigrama estructural de SAGEMAR S.A.

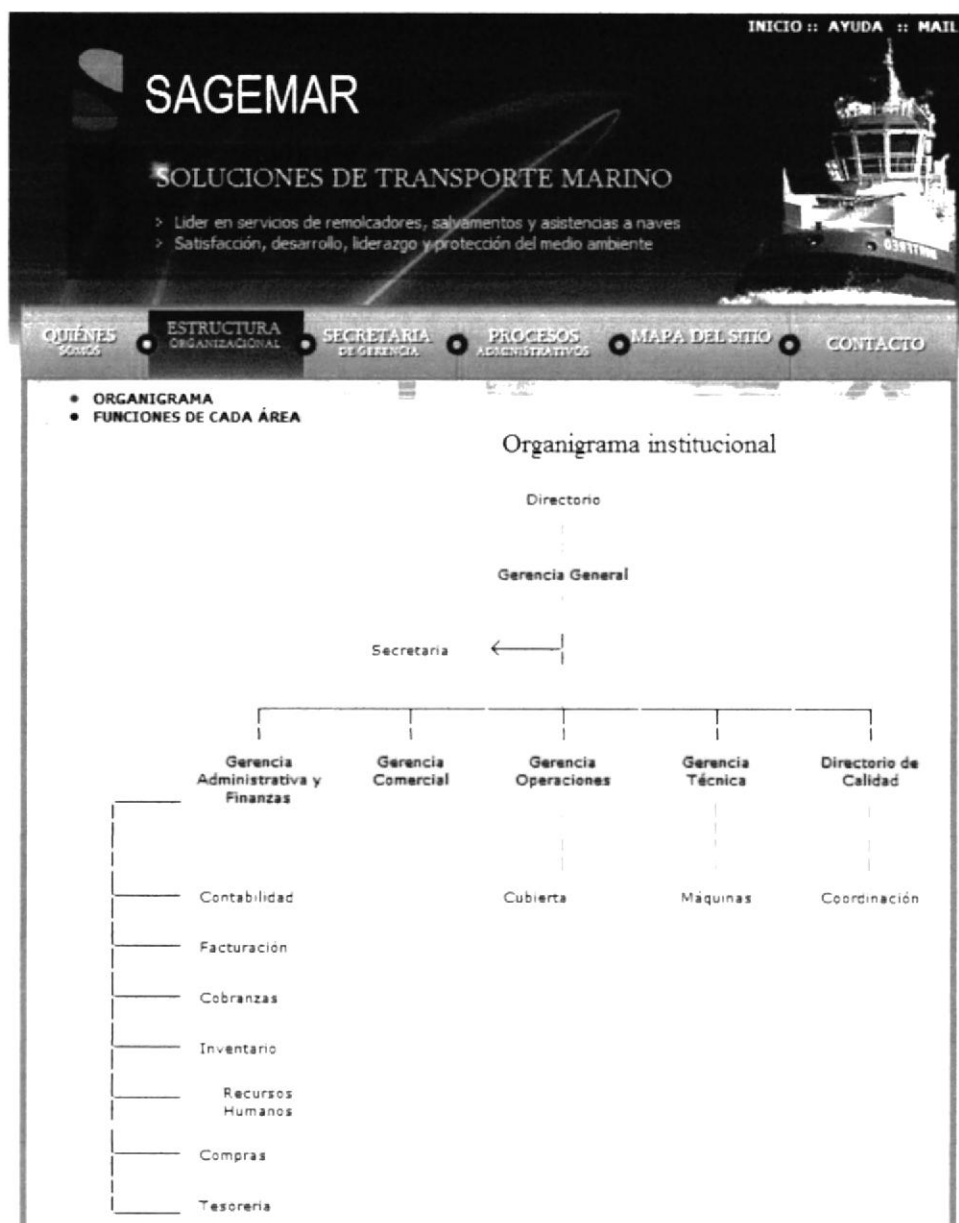


Figura 3.13 Organigrama Estructural de SAGEMAR S.A.

3.7.3 ¿CÓMO ACCEDER A LAS FUNCIONES POR ÁREA?

Para acceder a las Funciones por área, damos un clic en el botón **FUNCIONES DE CADA ÁREA**

Al dar un clic al botón indicado, aparece la siguiente ventana.



Figura 3.14 Funciones de cada área

En esta página encontraremos las funciones que cumplen cada departamento. A continuación encontraremos los siguientes enlaces.

1. **Gerencia Administrativa y Finanzas**
2. **Gerencia Comercial**
3. **Gerencia de Operaciones**
4. **Gerencia Técnica**
5. **Dirección de Calidad**

Dando un clic en la opción que deseamos visualizar como por ejemplo: dé un clic en, **Gerencia Administrativa y Finanzas** se mostrará una breve descripción del área, como también podremos visualizar los departamentos que estos las componen.



Figura 3.15 Descripción de Funciones por área

Si usted desea más información de cada uno de las áreas en la parte inferior de la página dé un clic en el botón **SIGUIENTE** dé un clic en el botón **ANTERIOR** si desea regresar a la página anterior.

3.8 LA SECRETARIA DE GERENCIA

En esta página encontraremos detalladamente el trabajo que ejecuta la Secretaria de Gerencia de la empresa SAGEMAR S.A., como también podremos visualizar sus características, ubicación, la documentación básica con que ella se maneja, para el buen desempeño de la misma.

3.8.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA “SECRETARIA DE GERENCIA”

Para acceder a la página “Secretaria de Gerencia”, damos un clic en la opción del menú principal, como se muestra en la siguiente figura

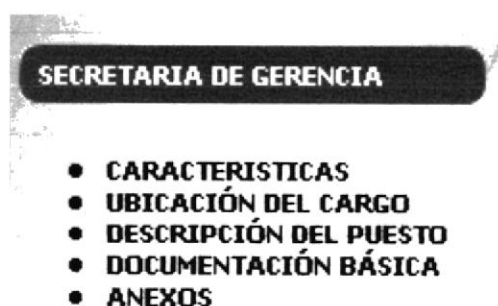




Figura 3.16 Página Secretaria de Gerencia

3.8.2 ¿QUÉ ENLACES HAY EN LA PÁGINA "SECRETARIA DE GERENCIA"

En la página de Secretaria de Gerencia encontraremos los siguientes enlaces:



CARACTERÍSTICAS

Damos un clic en el enlace **CARACTERÍSTICAS** esta presenta un breve contenido de las características, relaciones interpersonales, conocimientos informáticos, cualidades humanas y éticas que presenta una Secretaria de Gerencia, como visualizamos en la siguiente figura.

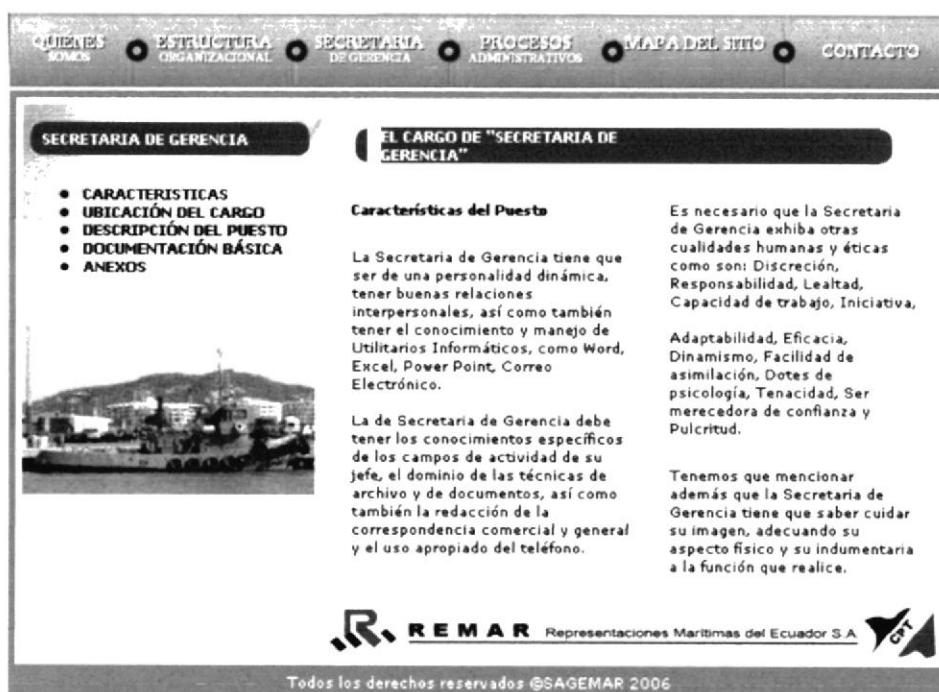


Figura 3.17 Características de la Secretaria de Gerencia

UBICACIÓN DEL CARGO

Damos un clic en **UBICACIÓN DEL CARGO** esta página nos muestra el lugar donde está ubicada la Secretaria de Gerencia.





Figura 3.18 Ubicación del Cargo.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Damos un clic en el botón, **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO** esta nos presenta las funciones periódicas, permanentes y eventuales que realiza la Secretaria de Gerencia de SAGEMAR S.A..



Figura 3.19 Descripción del puesto

DOCUMENTACIÓN BÁSICA

Damos un clic en el botón **DOCUMENTACIÓN BÁSICA** esta página nos muestra las políticas para la elaboración de los documentos.

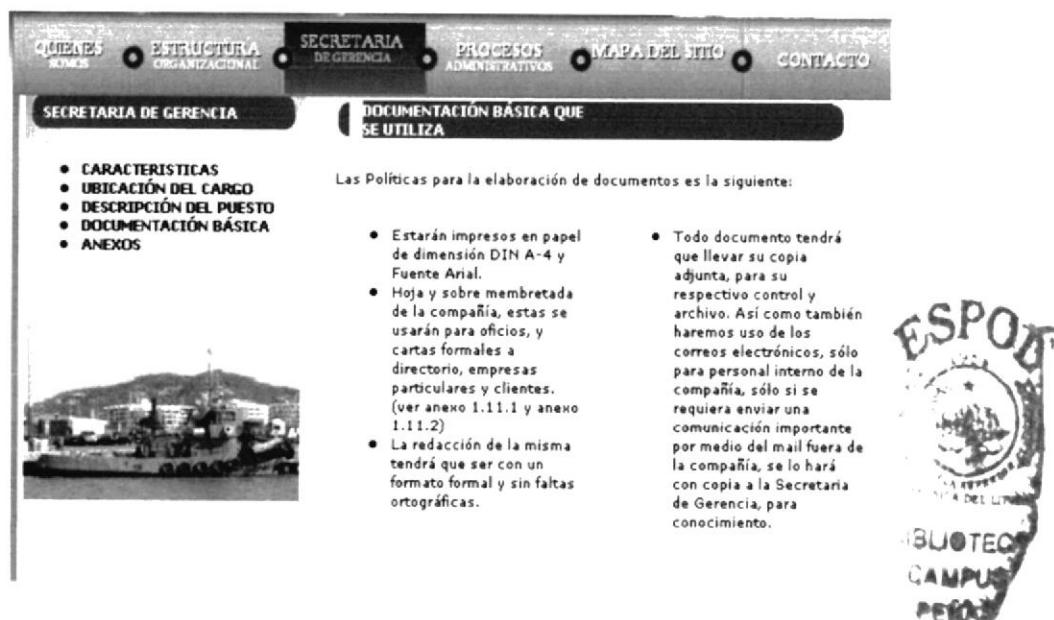


Figura 3.20 Documentación Básica

ANEXOS

Damos un clic en el botón, **ANEXOS** esta nos presenta una página en donde se encuentra plasmado el modelo de Hoja de la compañía con su respectivo sobre membretado. Como se muestra en la siguiente figura.



Figura 3.21 Anexos

3.9 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

En esta página encontraremos, los objetivos, alcance, las personas autorizadas tanto para calificar el manual, como para guiar y obtener la información procesada por la Secretaria de Gerencia, en cada uno de las labores que esta realiza en la empresa SAGEMAR S.A.

3.9.1 ¿CÓMO ACCEDER A LA PÁGINA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS?

Damos un clic en el botón **PROCESOS ADMINISTRATIVOS** ubicado en el menú principal, al dar un clic esta nos presenta la siguiente pantalla.



Figura 3.22 Página Procesos Administrativos

3.9.2 ¿QUÉ ENLACES QUE HAY EN LA PÁGINA “PROCEDIMIENTOS”?

En la página de procedimientos encontraremos los siguientes enlaces:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- OBJETIVO
- ALCANCE
- RESPONSABILIDADES
- SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN
- LISTA DE DISTRIBUCIÓN
- LISTA DE PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO

Damos un clic **OBJETIVO** en esta presenta un breve contenido del objetivo con que ha sido elaborado el manual de procedimientos administrativos de la Secretaria de Gerencia.



Figura 3.23 Objetivos

ALCANCE

Damos un clic **• ALCANCE** en esta página nos muestra a quien va dirigido el manual de procedimientos.



Figura 3.24 Alcance

RESPONSABILIDADES

Damos un clic **RESPONSABILIDADES** en esta nos presenta una página en la cual se indica quienes son las personas responsables de la aprobación, revisión, actualización y modificación del manual de procedimientos.



Figura 3.25 Autorización y Responsabilidades

SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

Damos un clic **• SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN** en esta página nos presenta cómo está codificada la documentación de los procedimientos administrativos.

Figura 3.26 Simbología y Codificación

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Damos un clic **• LISTA DE DISTRIBUCIÓN** en esta página nos muestra a quienes se distribuye el manual de procedimientos.

Figura 3.27 Lista de Distribución

3.9.3 ¿CÓMO ACCEDER A LA LISTA DE LOS PROCEDIMIENTOS?

Damos un clic en el enlace **LISTA DE PROCEDIMIENTOS** esta página nos presenta la lista de cada uno de los procedimientos que la Secretaria de Gerencia realiza.



Figura 3.28 Lista de Procedimientos

Para poder ingresar a cada uno de los procedimientos, escogemos de la lista un procedimiento y damos un clic, Ejemplo:

De un clic en **Procedimiento para el Control de Archivos por Puertos. PR.SG.04**

Al dar un clic en este procedimiento, esta nos presentará la siguiente pantalla.

QUEENES
BOMAS

ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL

SECRETARIA
DE GERENCIA

PROCESOS
ADMINISTRATIVOS

MAPA DEL SITIO

CONTACTO

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PR.SG.04 PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ARCHIVOS POR PUERTO

- OBJETIVO
- ALCANCE
- RESPONSABILIDADES
- SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN
- LISTA DE DISTRIBUCIÓN
- LISTA DE PROCEDIMIENTOS

SAGEMAR apunta a liderar los servicios de remolcadores, salvamentos y asistencias a naves en los puertos del Ecuador.

OBJETIVO

Describir el método para controlar, identificar, acceder, archivar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la documentación de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A.

ALCANCE

Se aplicará al control de la totalidad de registros del Sistema de Gestión de Calidad de SAGEMAR S.A.

AUTORIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Director de Calidad

Es responsable de establecer el sistema de control y archivos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disponibilidad de Registros.

DOCUMENTOS APLICABLES

En este proceso se usan los siguientes documentos:

1. Diagrama de Flujo. (Anexo 1)
2. Control de archivos por puertos.

Figura 3.29 Pantalla Procedimiento Para el Control de Archivos por Puertos

En esta pantalla encontramos el objetivo, alcance, autorización, documentos aplicables y los procedimientos que la Secretaria de Gerencia realiza.

3.9.4 ¿CÓMO ACCEDER Y VISUALIZAR LOS ANEXOS?

Para acceder y visualizar los anexos damos un clic en las palabras **Anexo 1**, **Anexo 2**, **etc.**, estas se mostrarán en paréntesis y escritas con negrilla, para ser diferenciadas.

PROCEDIMIENTOS

DIRECTORIO

1. Acuerda la fecha de reunión con Gerente General.

GERENTE GENERAL

2. Redacta convocatoria de la reunión para Gerentes de Áreas. (Anexo 2)
3. Envía convocatoria por mail a Gerentes de Áreas.
4. Envía por mail copia de la convocatoria al Directorio.
5. Pone a conocimiento para realización de reunión a Secretaria de Gerencia.

SECRETARIA DE GERENCIA

6. Elabora Orden del día. (Anexo 3)
7. Realiza cotización de eventos, reservas de vuelo, hotel, etc. (Anexo 4)
8. Solicita materiales y suministros a Dirección de

Figura 3.30 Pantalla Anexo 3-PR.SG.05



Al dar clic sobre la palabra “Anexo 3”, se podrá visualizar la siguiente pantalla.

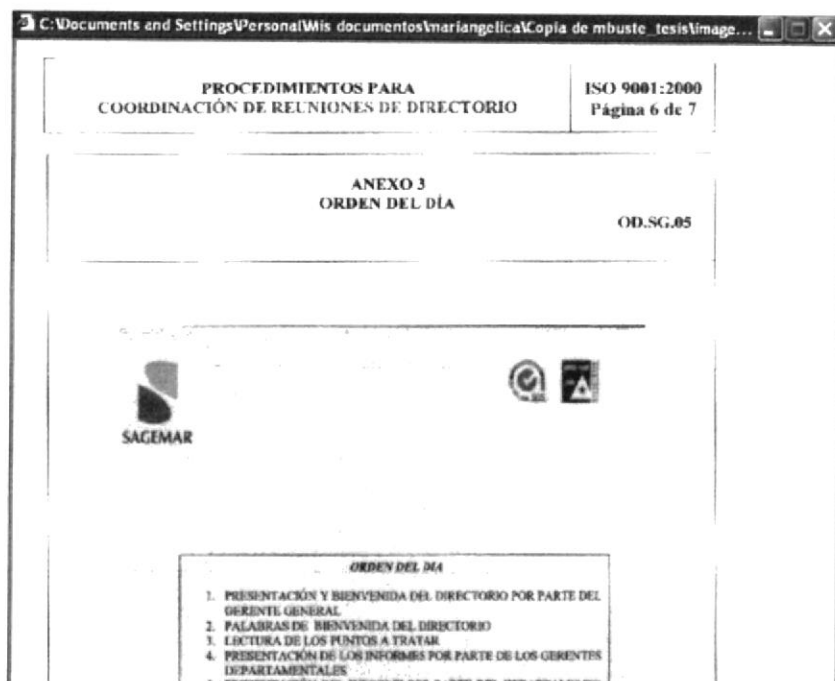


Figura 3.31 Pantalla Anexo 3

De la misma manera procederemos para visualizar los Diagramas de Flujos, estos están identificados en negrilla con la palabra “ANEXO 1”, en todos los procedimientos.

Como por ejemplo: al dar clic en “ANEXO 1”, esta mostrará la siguiente pantalla:

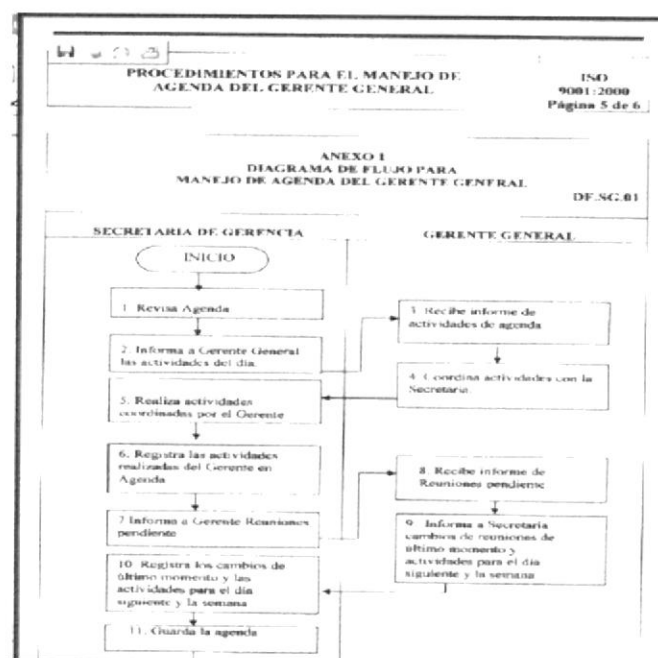


Figura 3.32 Pantalla “Anexo 1” Diagrama de Flujo

3.10 PÁGINA MAPA DEL SITIO

La página “**MAPA DEL SITIO**” presenta la estructura de la empresa SAGEMAR S.A. y los procesos de la Secretaría de Gerencia

Para entrar a la Página Mapa del Sitio sólo dé un clic en el botón



ubicado en el menú principal.

Una vez realizado este paso, podremos visualizar la siguiente pantalla.

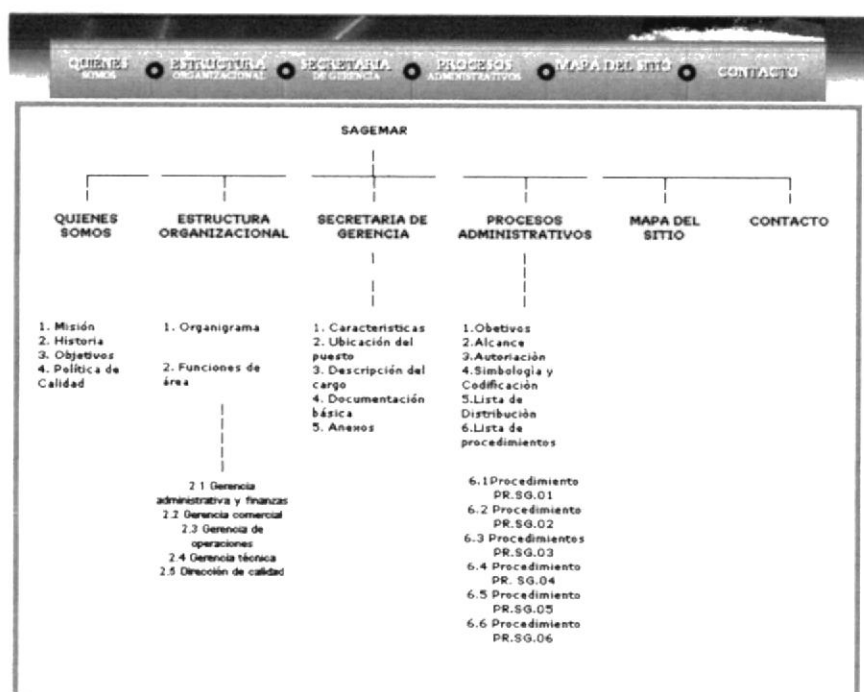


Figura 3.33 Página Mapa del Sitio

Esta pantalla sólo nos permite visualizar como está estructurada y que contiene la “**Página de la Secretaría de Gerencia de la empresa SAGEMAR**”.

3.11 PÁGINA CONTACTO

En esta pagina encontraremos, el modo de comunicación entre el usuario y la compañía, tales como números telefónicos, mail general y sobre el envío de comentarios hacia la empresa.

Esta vía de comunicación es con el fin de hacer una mejora continua según los estándares y nuestra Política de Calidad.

3.11.1 ¿CÓMO ACCEDER LA PÁGINA CONTACTO?

Para acceder a esta página sólo damos un clic en,



esta nos mostrará la siguiente pantalla.



Figura 3.34 Página Contacto

Si usted desea enviar un correo electrónico, lo podrá realizar dando un clic en el mail: calidad@sagemar.com.ec, al dar clic nos muestra la siguiente pantalla.



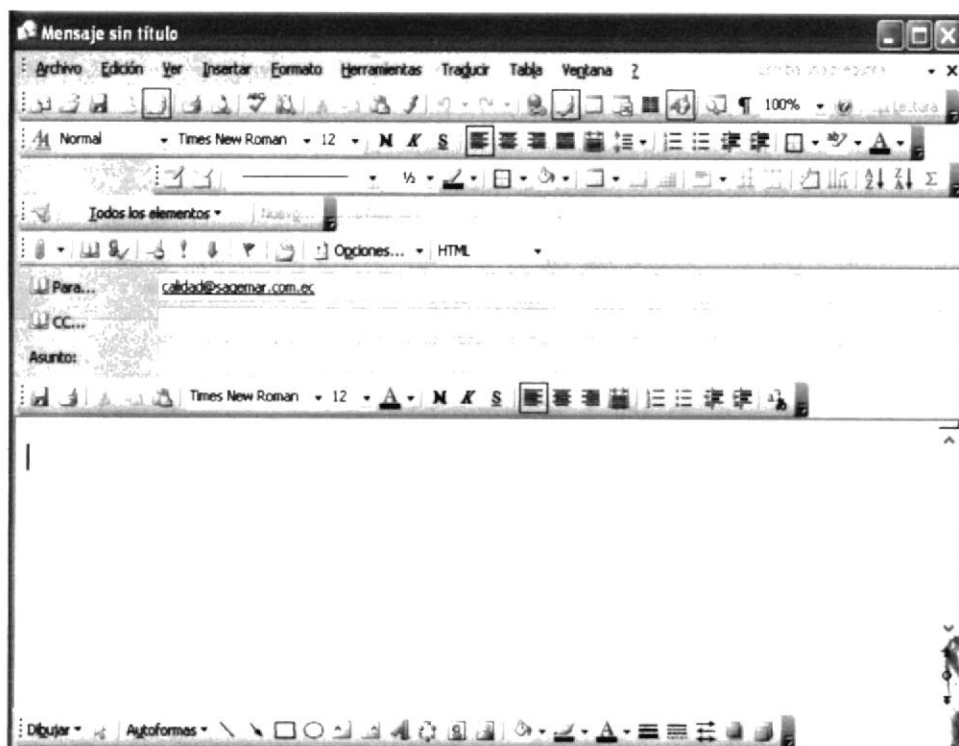


Figura 3.35 Envío de E-mail

Si desea enviar algún comentario o datos para que se comuniquen con el usuario sólo se llena los datos que aparecen en la pantalla siguiente.

Figura 3.36 Envío de datos o comentarios

Una vez que el usuario llene sus datos y el comentario de interés, dé un clic en el botón 

Si desea borrar de un clic o presione el botón. 

3.12 PÁGINA AYUDA

La página Ayuda contiene todo el Manual de Usuario, este manual se encuentra publicado en un Documento con formato PDF, para evitar manipulación y cambios de su contenido por parte de algún visitante de la página.

Para acceder a la página Ayuda, sólo dé un clic en el botón  y se mostrará la siguiente pantalla.

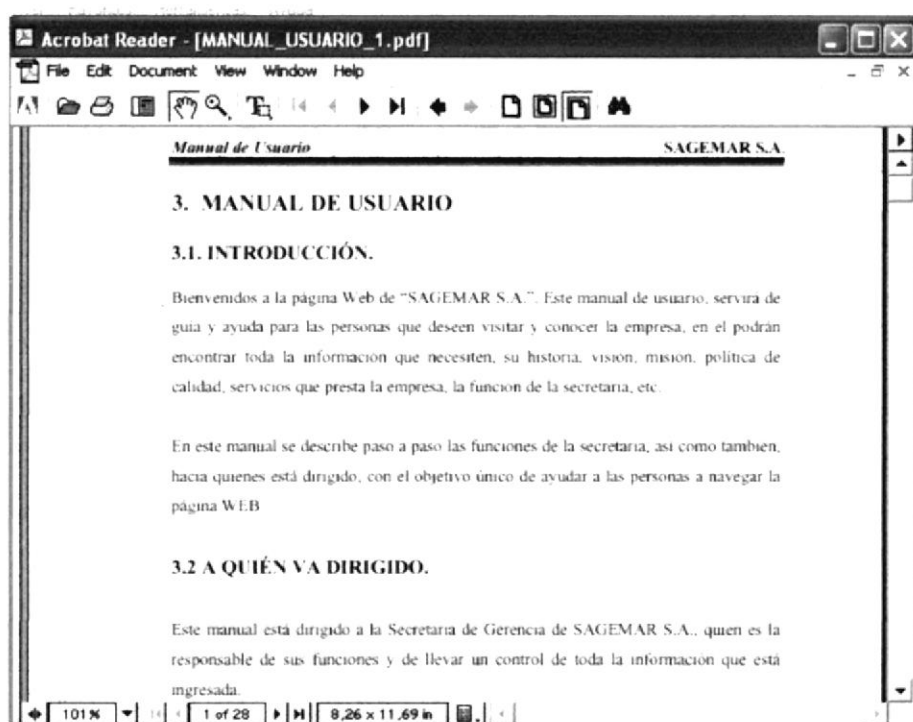


Figura 3.37 Página Ayuda.