

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 ASISTENTE DE VENTAS
UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

AUTORAS:

**MARINA CRIOLLO CHIRIBOGA
SHIRLEY HUAYAMAVE JIMÉNEZ
KARRIE ORELLANA PINCAY**

DIRECTOR:

MAE. FAUSTO JÁCOME

AÑO

2006



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos concedido culminar satisfactoriamente una etapa importante en nuestra vida, y a nuestros profesores y compañeras por las enseñanzas y amistad brindadas a lo largo de estos años de estudio, especialmente al MAE. Fausto Jácome quien dirigió acertadamente la realización de este proyecto.



DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres quienes nos brindaron incondicionalmente su apoyo y nos motivaron siempre a seguir adelante.



DECLARACIÓN EXPRESA

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

(Reglamentos de exámenes y títulos profesionales de la ESPOL)





DIRECTOR DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN

MAE. FAUSTO JÁCOME



AUTORAS DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN

Marina Criollo Ch.

MARINA CRIOLLO CHIRIBOGA

Shirley Huayamave J.

SHIRLEY HUAYAMAVE JIMÉNEZ

Karrie Orellana P.

KARRIE ORELLANA PINCAY

MANUAL DE LA ASISTENTE DE VENTAS

TABLA DE CONTENIDO

1	LA ORGANIZACIÓN	1.1
1.1	RESEÑA HISTÓRICA.....	1.1
1.2	VISIÓN.....	1.2
1.3	MISIÓN	1.2
1.4	POLÍTICA DE CALIDAD.....	1.2
1.5	DIRECTORIO TELEFÓNICO.....	1.2
1.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1.3
1.7	ESTUDIO DEL CARGO: "ASISTENTE DE VENTAS"	1.4
1.7.1	Descripción del departamento	1.4
1.7.2	Descripción del puesto.....	1.5
1.8	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	1.7
1.9	DOCUMENTACIÓN BÁSICA	1.7
	ANEXO 1. SILPI.....	1.1
	ANEXO 2. REQUISICIÓN DE COMPRA.....	1.2
	ANEXO 3. FORMATO DE PROFORMA	1.3
2	LOS PROCEDIMIENTOS.....	2.1
1.0	OBJETIVOS.....	2.2
2.0	ALCANCE.....	2.2
3.0	AUTORIZACIONES.....	2.2
4.0	BITÁCORA DE REVISIONES Y MODIFICACIONES	2.3
5.0	SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN.....	2.4
5.1.	Codificación de documentos.....	2.4
5.2.	Símbolos utilizados en diagramas de flujo	2.5
6.0	PROCEDIMIENTOS.....	2.6
7.0	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	2.6
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE SILPI.....	2.7
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROFORMA.....	2.12
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA LOCAL.....	2.17
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA PARA IMPORTACIÓN.....	2.22
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PLAN MENSUAL DE VISITAS PARA VENDEDORES.....	2.27



3	MANUAL DE USUARIO	3.1
3.1	INTRODUCCIÓN.....	3.1
3.2	A QUIÉN VA DIRIGIDO	3.1
3.2.1	Lo que debe conocer	3.1
3.2.2	Lo que necesita manejar	3.1
3.3	CONVENCIONES GENERALES	3.3
3.3.1	Íconos.....	3.3
3.3.2	Convenciones del uso del Mouse.....	3.4
3.3.3	Navegación entre páginas	3.5
3.4	INGRESO A LA PÁGINA WEB.....	3.5
3.5	PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA	3.7
3.6	PÁGINA PRINCIPAL.....	3.8
3.6.1	¿Cómo acceder a la Página Principal?.....	3.8
3.6.2	Menú principal.....	3.9
3.6.3	¿Cómo utilizar el Menú Principal?	3.9
3.7	PÁGINA QUIÉNES SOMOS	3.9
3.7.1	¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?.....	3.10
3.7.2	3.7.2 ¿Qué enlaces hay en la página Quiénes Somos?	3.10
3.8	PÁGINA ORGANIZACIÓN.....	3.12
3.8.1	¿Cómo acceder a la página Organización?.....	3.12
3.8.2	¿Cómo acceder al Organigrama Estructural de Ciapromase?	3.12
3.9	3.9. PÁGINA ASISTENTE DE VENTAS	3.13
3.9.1	3.9.1 ¿Cómo acceder a la página Asistente de Ventas?.....	3.13
3.10	PÁGINA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	3.16
3.10.1	¿Cómo acceder a la página Procedimientos Administrativos?.....	3.16
3.10.2	¿Cómo acceder a los Diagramas de Flujo y Formatos?.....	3.17
3.11	PÁGINA AYUDA.....	3.18
3.11.1	¿Cómo acceder a la página Ayuda?.....	3.18



CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.1. Organigrama de la empresa.....	1.4
Figura 1.2 Organigrama del Departamento de Ventas	1.5
Figura 3.1 Ingreso en la Unidad de Cd.	3.1
Figura 3.2 Configuración de la resolución del monitor.....	3.2
Figura 3.3 Sistema Operativo XP	3.2
Figura 3.4 Internet Explorer.....	3.3
Figura 3.5 Botón atrás.....	3.5
Figura 3.6 Botón adelante.....	3.5
Figura 3.7 Insertar disco Unidad de Cd.....	3.5
Figura 3.8 Icono Mi Pc	3.6
Figura 3.9 Icono Unidad de Cd.....	3.6
Figura 3.10 Archivos que contiene la página web.....	3.7
Figura 3.11 Carátula	3.7
Figura 3.12 Página Principal.....	3.8
Figura 3.13 Saltar Intro.....	3.8
Figura 3.14 Menú Principal	3.9
Figura 3.15 Cómo usar el Menú Principal.....	3.9
Figura 3.16 ¿Página Quiénes Somos?.....	3.10
Figura 3.17 ¿Submenú de Página Quiénes Somos?.....	3.10
Figura 3.18 Página Reseña Histórica.....	3.11
Figura 3.19 Página Misión, Visión y Políticas de Calidad	3.11
Figura 3.20 Directorio Telefónico	3.11
Figura 3.21 Página Organización.....	3.12
Figura 3.22 Organigrama Estructural	3.12
Figura 3.23 Submenú de Asistente de Ventas	3.13
Figura 3.24 Página Asistente de Ventas	3.13
Figura 3.25 Página Departamento de Ventas.....	3.14
Figura 3.26 Enlace Organigrama.....	3.14
Figura 3.27 Organigrama Departamental	3.14
Figura 3.28 Página Descripción del Cargo	3.15
Figura 3.29 Página Relaciones Interdepartamentales.....	3.15
Figura 3.30 Página Documentación Básica.....	3.15
Figura 3.31 Página Procedimientos Administrativos	3.16
Figura 3.32 Submenú de Procedimientos Administrativos	3.16
Figura 3.33 Procedimiento para elaboración de Silpi.....	3.17
Figura 3.34 Enlaces de los Procedimientos	3.17
Figura 3.35 Diagrama de Flujo.....	3.17
Figura 3.36 Formato de Pedido.....	3.18
Figura 3.37 Submenú Página Ayuda	3.18
Figura 3.38 Página Ayuda	3.18
Figura 3.39 Página Convenciones Generales	3.19
Figura 3.40 Preguntas Frecuentes.....	3.19
Figura 3.41 Mapa del Sitio	3.20

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1.1 Directorio Telefónico.....	1.3
Tabla 1.2 Relaciones Interdepartamentales	1.7
Tabla 2.1 Clasificación De Los Departamentos.	2.5
Tabla 3.1 Clasificación De Íconos.....	3.4
Tabla 3.2 Convenciones Del Uso Del Mouse.....	3.4



PRÓLOGO

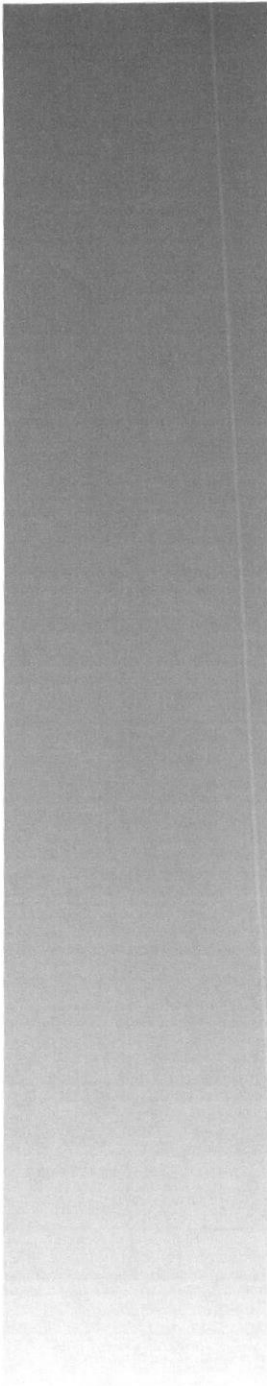
Las labores que desempeña una secretaria varían de acuerdo a la empresa y específicamente al departamento en el que labora.

De ahí la importancia de que ella conozca bien la empresa donde trabaja, como está organizada internamente, cual es su objetivo en el mercado, cuáles son sus clientes y cual su manera de vender sus productos, para de esta manera familiarizarse, por decirlo así, con las labores que le sean encomendadas.

Tal es el caso de la Asistente de Ventas en la empresa Ciapromase, quien debe realizar proformas, notas de pedido, solicitudes de liquidación de importación (SILPI), órdenes de compras y otras tareas más cuyos procedimientos deben ser conocidos por ella oportunamente a fin de que su desempeño en la oficina refleje eficiencia, orden y puntualidad.

Para todo esto le es de mucha utilidad el manejo correcto de los utilitarios básicos tales como: Word, Excel y Outlook Express, los mismos que agilitan su tarea cotidiana.





CAPÍTULO 1

LA ORGANIZACIÓN

1 LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

CIAPROMASE se fundó en 1984 como una Sociedad de Hecho, iniciándose como proveedores de productos industriales, representando las marcas Unicorp Int'l Inc. (empaquetaduras) y Weiss Instruments (manómetros y termómetros). Desarrollando sus actividades en las instalaciones del Condominio 2001-5, ubicado en la ciudadela Kennedy Vieja.

En Agosto 24 de 1987 se constituyó como Compañía Limitada y en 1991 compró las oficinas en las que se mantiene laborando hasta la actualidad.

Desde 1992 comenzó a ampliar la oferta a sus clientes con nuevas representaciones en la línea industrial con las marcas I.P.M. (barras de teflón) y Boston-Dana (cauchos); Reoten, en 1994, con termómetros bimetálicos e industriales; Sticht con sellos mecánicos y Flexitallic con empaques espirometálicos, en 1995.

En 1996 importó la línea de instrumentos de medición de presión y calibración marca US GAUGE y M&G División de Ametek, e incorporó la línea Armaflex de Armstrong que consiste en aislamientos para bajas temperaturas.

Inició el servicio de calibración y reparación de manómetros en 1997, para lo cual importó de Ametek el equipo necesario para este fin; añadió la línea Premier Refractories que consiste en aislamientos para altas temperaturas, e inició la importación de productos Biosolve, agente mitigador de hidrocarburos.

Se consolidó un equipo de ventas y distribuidores a nivel nacional en 1998 debido al incremento de la línea de artículos de escritura.

En 1999 incorporó la línea Hanna Instruments fabricante de equipos para laboratorio, y se inició la comercialización de productos de automatización con Yokogawa Electric Corp.

Dresser Instrument, fabricantes de instrumentos de presión y temperatura marca ASHCROFT, los nombró sus representantes exclusivos en el Ecuador en octubre del 2000, y en noviembre del mismo año se formó el Consorcio Ciapromase-Serlam mediante la creación del laboratorio metrológico para fines de servicios a clientes.

Fueron nombrados representantes de Klinger, fabricante de láminas para sellado de fluidos en el 2001, y en el 2004 se incorporó a Starrett con instrumentos de calibración como calibres pie de rey y micrómetros.

CIAPROMASE es en la actualidad uno de los líderes en la venta de productos industriales.



1.2 VISION

CIAPROMASE se propone ser la empresa líder en proveer a la industria ecuatoriana servicios y productos técnicos, colaborando en la optimización de su proceso productivo y siendo parte de su mejoramiento de competitividad.

1.3 MISION

CIAPROMASE se dedica a suministrar productos técnicos para el mantenimiento, modernización y ampliación de las instalaciones industriales de nuestros clientes, con diagnóstico y asesoramiento apropiado a las necesidades de nuestros clientes, respaldados por un equipo técnico con capacitación y experiencia.

1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

El Grupo SPM, procura la satisfacción de sus clientes a través de la prestación adecuada y oportuna de los servicios de asesoría y capacitación en sistemas de gestión normalizada, seguridad, aseguramiento metrológico y provisión de suministros industriales, adecuada, oportuna y a satisfacción con los requisitos de sus clientes.

A la vez que se compromete con:

- Cumplir con los requerimientos pactados con el cliente.
- Mejoramiento continuo de su gestión de procesos, y capacitación de su personal.
- Establecer y revisar periódicamente los objetivos de calidad, metas y programas de gestión.
- Comunicar eficazmente esta política a sus colaboradores, proveedores y clientes.

1.5 DIRECTORIO TELEFÓNICO

Para comunicarse con CIAPROMASE se debe marcar el siguiente PBX: 042-280632, inmediatamente será atendido por el conmutador que le indicará las extensiones más solicitadas, en caso contrario marque 0 y un asesor lo atenderá. Si desea mandar un fax marque al 042-280631.



Si usted se encuentra dentro de las oficinas de CIAPROMASE y desea comunicarse con un área deberá marcar las siguientes extensiones:

Cargo	Extensión	E-mail
Facturación	100	nombre.apellido@ciapromase.com
Gerencia Financiera y de Importaciones	101	nombre.apellido@ciapromase.com ipromase@ciapromase.ec
Auxiliar Contable	104	
Vendedores de Almacén	105	nombre.apellido@ciapromase.com
Vendedores de Campo	107	ventas@ciapromase.com
Gerencia de Ventas	108	nombre.apellido@ciapromase.com cpromase@ciapromase.ec
Gerencia Técnica	110	nombre.apellido@ciapromase.com
Bodega	111	
Gerencia General	112	nombre.apellido@ciapromase.com
Supervisora de Ventas	113	nombre.apellido@ciapromase.com
Servicio al Cliente	114	
Contador	115	nombre.apellido@ciapromase.com

Tabla 1.1. Directorio Telefónico.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

CIAPROMASE se encuentra liderado por el Gerente General, quien es el responsable de velar por el buen funcionamiento de la Empresa, basado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Al mismo tiempo se apoya en sus tres Gerentes Departamentales que son:

- **Gerente de Ventas**
Quien se encarga de elaborar las estrategias de mercado y comercialización, y al mismo tiempo de brindar el equilibrio económico a la empresa.
- **Gerente Técnico**
Destinado a capacitar al personal de ventas sobre las diferentes líneas de productos que se comercializan y proveerles la respectiva información técnica y documentos de soporte.
- **Gerente Administrativo, Financiero y Contable**
Responsable de distribuir el factor económico entre gastos y ganancias, al mismo tiempo velar por el buen desempeño y bienestar de todo el personal.



Para una mejor comprensión mostramos a continuación el organigrama de la empresa.

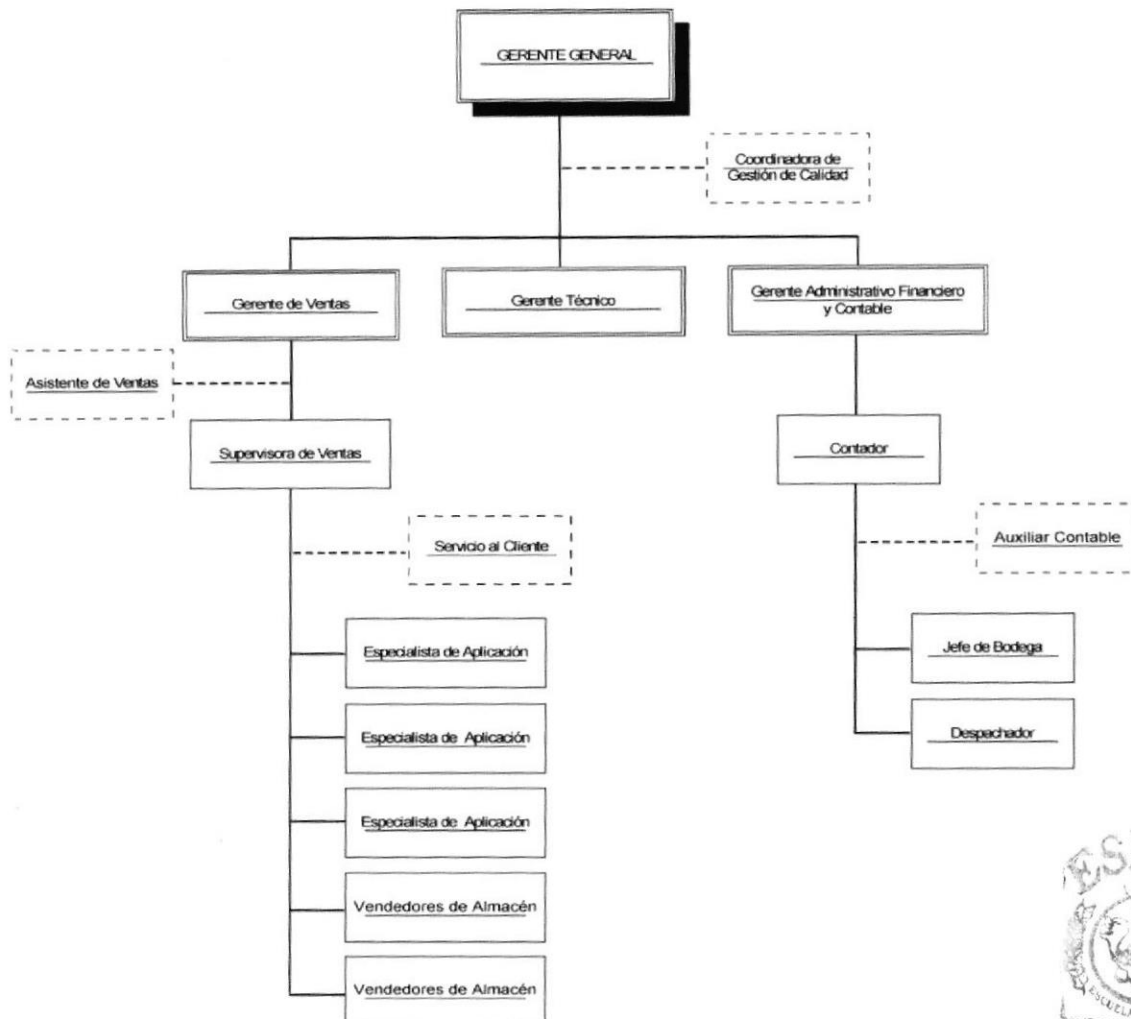


Figura 1.1. Organigrama de la empresa



1.7 ESTUDIO DEL CARGO: "ASISTENTE DE VENTAS"

1.7.1 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO

La Asistente de Ventas labora en el Departamento de Ventas, el cual se encarga de promover la comercialización de las diferentes líneas de productos a través de las estrategias de mercado, llegando así a cumplir con los objetivos trazados al inicio de cada mes, para así brindar el respectivo equilibrio económico a la empresa que se encuentra estructurado por el Gerente de Ventas, quien coordina sus actividades con la Supervisora de Ventas, persona encargada de dirigir a los vendedores de Campo y de Almacén, los cuales reciben apoyo de la Asistente de Ventas.

Dentro del Departamento de Ventas se encuentra la sección de Servicio al Cliente, que es responsable de atender cualquier inquietud que presenten los clientes, para que a su vez sean reportados y resueltos por la Supervisora de Ventas. A continuación se muestra el organigrama del Departamento de Ventas:

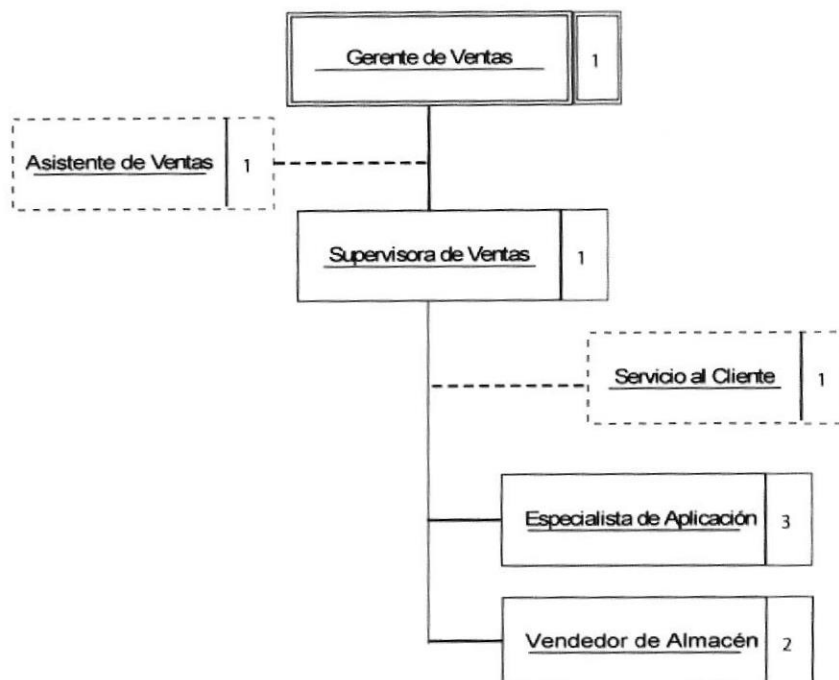


Figura 1.2 Organigrama del Departamento de Ventas

1.7.2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

1) **TÍTULO:**

“Asistente de Ventas”.

2) **CARACTERÍSTICAS:**

Este cargo requiere que la persona posea amplios conocimientos de secretariado, tales como: redacción comercial, mecanografía, taquigrafía, técnicas de archivo; así como destreza en el manejo de los utilitarios básicos (Word, Excel y Outlook), un nivel básico de inglés y experiencia en esta área (mínimo de 1 año). Es importante que posea cualidades tales como orden, responsabilidad, y buen trato tanto para clientes como para compañeros de trabajo.

3) **JEFE INMEDIATO:**

Gerente de Ventas.

4) **A QUIÉN ASISTE:**

Especialistas de Aplicación y Vendedores de Almacén.

5) **FUNCIONES PERMANENTES:**

La Asistente de Ventas es responsable del proceso de ventas y de brindar asistencia a los vendedores de la empresa en las actividades inmersas en el mismo.

El fiel cumplimiento de las actividades de la Asistente de Ventas es parte influyente en la comercialización del producto. Sus funciones son las siguientes:

- Administrar las comunicaciones internas y externas del área de ventas (de clientes, de vendedores).
- Receptar el requerimiento del cliente mediante la hoja numerada de "Requerimiento".
- Registrar en bitácora este Requerimiento con el fin de hacerle seguimiento hasta su conversión en Proforma. Registrar en la bitácora la gestión realizada sobre el Requerimiento con fechas y número de Silpi (Solicitud Interna de Liquidación Provisional para Importación) y Proforma.
- Llevar el control de estos Requerimientos mediante la carpeta de "Requerimientos Pendientes" en orden de fecha de llegada.
- Dar trámite a los Requerimientos: Consulta técnica, Silpi, Proformas, etc.
- Elaborar las Proformas de acuerdo a la hoja de "Requerimientos".
- Enviar las Proformas por las vías solicitadas por el cliente o vendedor.
- Llenar Silpis.
- Tramitar el Silpi con Comercio Exterior y hacer seguimiento para que se convierta en Proforma.
- Registrar en bitácora y hacer seguimiento a la Consulta Técnica entregada al Gerente Técnico por parte del vendedor.
- Ejecutado el Requerimiento, archivarlo en carpeta por cliente, acompañado de los documentos de soporte (borrador del texto de la Proforma, etc.).
- Archivar diariamente las Proformas en una carpeta del vendedor por Cliente, para su seguimiento. Ir actualizando esta carpeta, es decir, dejar solo las Proformas pendientes.
- Hacer seguimiento a las Proformas con el Vendedor.
- Llenar diariamente el formato de "Seguimiento de Proformas", de acuerdo a la gestión realizada por el vendedor.
- Elaborar y enviar cartas de excusa por no presentar oferta, inmediatamente o en el tiempo estipulado por el cliente.
- Hacer seguimiento de las actividades ingresadas en bitácora.
- Recibir y tramitar las órdenes de compras de los clientes.
- Llenar las Notas de Pedido.
- Coordinar la logística de viajes y solicitar visto bueno de los costos de los servicios a contratar.
- Registrar los viajes y viáticos de vendedores.
- Manejo de las visitas de los vendedores.
- Manejar el Archivo documentario del área.
- Actualización de base de datos de cliente.

6) FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Cada mes elaborar los reportes de ventas por sector y luego por vendedor.
- Cada 15 días proporcionar a los Especialistas de Aplicación el material necesario para que realicen las visitas que tienen programadas.

7) FUNCIONES ESPORÁDICAS:

- Brindar atención directa al cliente, así como facturar y despachar pedidos.



1.8 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

El Departamento de Ventas se relaciona diariamente con las diferentes áreas de la empresa, por medio de solicitudes las mismas que se tramitan en un tiempo determinado, según lo detallado en la siguiente tabla:

Departamento	Envía	Recibe	Frecuencia
Importaciones	Silpis		Diariamente
Importaciones		Silpis tramitados	Cada 48 horas
Contabilidad	Solicitudes de Pago y Cobro	Cheques por pagar	Semanalmente
Contabilidad	Facturas		Semanalmente
Bodega	Requisición de Compra	Papelería: sobres, carpetas, hojas, sellos, stickers, plumas con el logo de la empresa	Quincenalmente
Coordinadora de Gestión de Calidad	Reportes de Ventas		Quincenalmente
Gerencia Técnica	Requerimientos de Información Técnica	Información Técnica	Esporádicamente
Servicio al Cliente	Quejas de Clientes		Esporádicamente

Tabla 1.2. Relaciones Interdepartamentales

1.9 DOCUMENTACIÓN BÁSICA

1) SILPI

Solicitud Interna de Liquidación Provisional para Importación. Hoja elaborada en Excel que contiene información de productos que no constan en lista de precios. Es utilizada por el vendedor para recopilar las características del producto solicitadas por el cliente. (Vea Anexo 1)

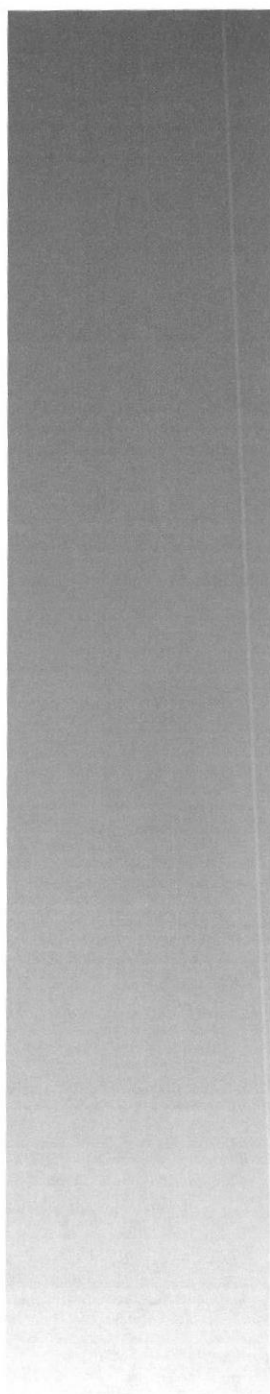
2) REQUISICIÓN DE COMPRA

Es una hoja elaborada en Excel. Por medio de este documento se solicitan suministros de oficina, papelería y en algunos casos accesorios para un producto en especial. Este documento es utilizado por todos los departamentos según sea necesario. (Vea Anexo 2)

3) PROFORMAS

Documento que se elabora a partir de una solicitud de cotización del cliente, y se entrega en un período de 48 horas en caso de que el producto está en stock, de lo contrario se entrega en 72 horas. Este documento se maneja en el Departamento de Ventas. (Vea Anexo 3).





ANEXOS



ANEXO 1. SILPI

SOLICITUD INTERNA DE LIQUIDACION PROVISIONAL PARA IMPORTACION

FECHA/HORA DE ENTREGA:

7 de Febrero del 2006 - 14:30

PROVEEDOR

ASHCROFT INC.

POR FAVOR LIQUIDE LOS ITEMS QUE DETALLAMOS A CONTINUACION:

ITEM	Modelo	CANT	UNO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	FOB UNIT USD \$	TOTAL USD \$
1	1130 FX XLJ XAJ XGL XFF	2	Und.	Manómetro Diferencial		

ES MUY IMPORTANTE QUE EN LA SOLICITUD SE INCLUYA:

PESO	
VOLUMEN	
PUERTO DE EMBARQUE	
VIA (AEREO, MARITIMO, TERRESTRE)	
FORMA DE PAGO	
TERMINOS DE VENTA DEL PROVEEDOR (EXWORKS, FOB, CFR)	
FLETE INTERNO AL PUERTO DE EMBARQUE SI LO HAY	
FLETE HASTA GYE	

OAL

FIRMA DEL SOLICITANTE

Ing. Franklin Nacipucha

EMPRESA:

Electroguayas CTT

OBSERVACIONES

Liquidar todo junto

ES INDISPENSABLE QUE LA INFORMACION ESTE COMPLETA PARA ELABORAR LA LIQUIDACION PROVISIONAL. NO SE ACEPTARA ESTE DOCUMENTO SI NO ESTAN LLENOS TODOS LOS CAMPOS DEL FORMULARIO

ESTANDAR DE RESPUESTA.

CUANDO UNA S.L.P. TENGA LA INFORMACION DEL FLETE DESDE EL PTO DE EMB HASTA GYE, SE PODRA PROCESAR LA LIQUIDACION EN 8 HORAS LABORABLES

SI NO TENEMOS LA INFORMACION CORRESPONDIENTE DEL FLETE, SE MANTENDRA INFORMADO AL DPTO. SOLICITANTE, Y EL TIEMPO DE ENTREGA ESTARA EN FUNCION DE LA RESPUESTA QUE ENTREGUE EL AGENTE DE EMBARQUE

CANALES DE COMUNICACION

SI USTED TIENE UNA NO CONFORMIDAD CON LA LIQUIDACION POR FAVOR EMITA UNA COMUNICACION AL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES CON COPIA A LA GERENCIA GENERAL, DETALLANDO LAS RAZONES



ANEXO 3. FORMATO DE PROFORMA



Guayaquil,

Proforma No.



Cliente:
 Atención:
 Email / Fax:
 Validez de la oferta:
 Tiempo de entrega:
 Forma de Pago:
 Lugar de Entrega:
 Marca:
 Procedencia:

Item	Cant.	Unid.	Descripción	P. Unitario	P.Total
------	-------	-------	-------------	-------------	---------

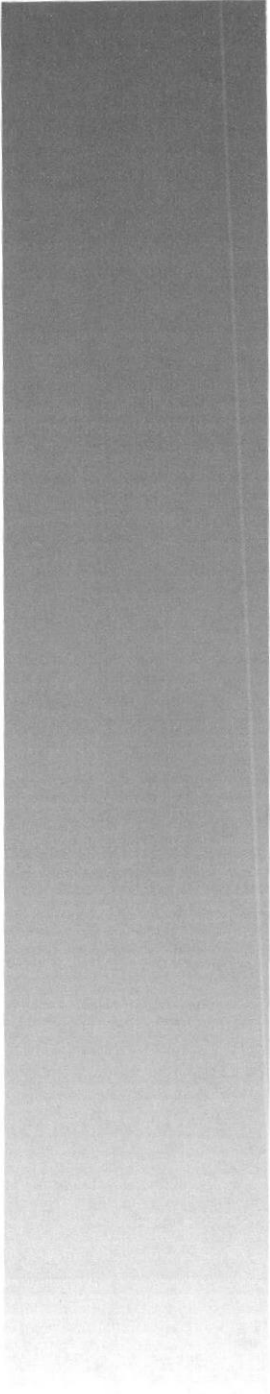
Guayaquil - Cda. Kennedy San Oeste / Av. San Jorge-Corcorado 2011-Silvacoa NPB E-mail: ventas@ciapromase.com PNB: 2268232 Fax: 2263303, 2263311 Cella: 09-94-2129
 QUITO - Mercedes E-6-68 4111 y Margader junto a la Empresa de Oculi PNB: 2263146, EDUCADOR

SUMAN	\$ 0,00
12% del I.V.A	\$ 0,00
TOTAL	\$ 0,00

Atentamente,

Ing.
 Departamento de Ventas





CAPÍTULO 2

LOS PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ASISTENTE DE VENTAS

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga **Fecha:** / /
 Shirley Huayamave Jiménez
 Karrie Orellana Pincay

Aprobado por: / /
Fecha de aprobación: / /
Fecha última revisión: / /

CONTENIDO

	Pág.
1.0 OBJETIVOS	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 AUTORIZACIONES.....	2
4.0 BITÁCORA DE REVISIONES Y MODIFICACIONES	4
5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN.....	4
5.1. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	4
5.2. SÍMBOLOS UTILIZADOS EN DIAGRAMAS DE FLUJO	5
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	6
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	6



PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
	 / /

1.0 OBJETIVOS

- Brindar al personal nuevo una guía para la elaboración y manejo de documentos que utilizará en su cargo.
- Mantener actualizados los procedimientos según la norma ISO 9001:2000.
- Definir responsables de los procedimientos administrativos del departamento.

2.0 ALCANCE

Este manual aplica al Departamento de Ventas, específicamente a su Asistente. Con él se pretende brindar un soporte para el desarrollo de los respectivos procedimientos administrativos que le competen al cargo.

3.0 AUTORIZACIONES

La Coordinadora de Gestión de Calidad junto al Gerente General asignarán la vigencia de este manual, el mismo que será revisado por la Gerente de Ventas cada 3 meses de acuerdo al cronograma de Auditorías Internas.

Este manual es de uso exclusivo del Departamento de Ventas, el mismo que será distribuido y custodiado por la Gerente de Ventas.

Estudiantes de la carrera Secretariado Ejecutivo en Sistemas de Información de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, elaboraron este manual. Las actualizaciones y modificaciones del mismo serán sugeridas por la Asistente de Ventas cuando lo estime conveniente.



4.0 BITÁCORA DE REVISIONES Y MODIFICACIONES

	ORIGINAL	REVISIÓN 1	REVISIÓN 2
AUTORES	Marina Criollo Shirley Huayamave Karrie Orellana		
FECHA	Mayo 2006		
NÚMERO DE PÁGINAS	36		
PÁGINAS QUE SALEN			
PÁGINAS QUE ENTRAN	36		
PÁGINAS MODIFICADAS			
REVISADO POR			
FECHA DE REVISIÓN			
AUTORIZADO POR			
FECHA DE AUTORIZACION			
FECHA DE VIGENCIA			



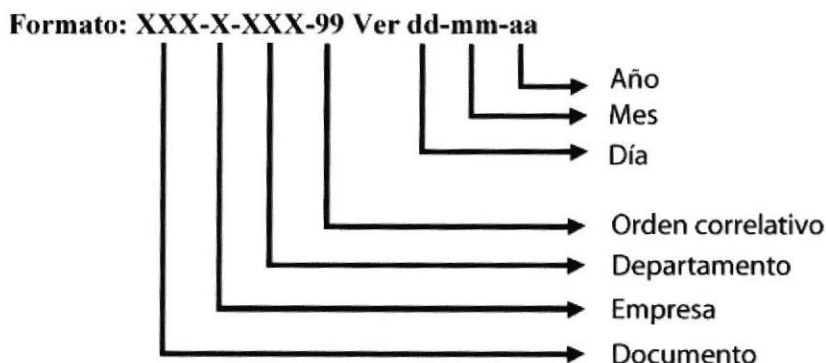
5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

5.1. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Esta codificación regula a todos los documentos controlados, tales como manuales, procedimientos, funciones, instructivos, formularios, ofertas, cartas y registros que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Grupo SPM basado en la norma ISO 9001:2000.

Todos los documentos que pertenecen al Sistema de Gestión de calidad del Grupo SPM estarán sujetos a la siguiente codificación definida por cada una de las empresas pertenecientes al grupo.

En forma general y como referencia se utiliza el siguiente formato que consta de 5 secciones:



1^{ra} Sección: Máximo 3 caracteres que identifican el tipo de documento.

Existen distintos tipos de documentos con su respectiva codificación.

MAC:	Manual de calidad
PRG:	Procedimiento General
PRO:	Procedimiento Operativo
FOR:	Formato o Formulario
INS:	Instructivo
ESP:	Especificación Técnica
FLJ:	Flujograma
MPR:	Mapa de Procesos



2^{da} Sección: 1 carácter que indica la inicial de las empresas que conforman el Grupo SPM

I:	ISO & CALIDAD
C:	CIAPROMASE
S:	SERLAM
G:	GRUPO SPM.

3^{ra} Sección: Máximo 3 caracteres que identifican el departamento que controla dicho procedimiento.

Para la identificación de los departamentos se utilizarán abreviaciones o códigos por ejemplo para CIAPROMASE:

ÁREA O DEPARTAMENTO	CARGO	CÓDIGO DEPARTAMENTAL
Dirección	Gerente General	DIR
Importación	Jefe Contable, Administrativo y Financiero	IMP
Compras	Jefe C. A. F.	COM
Contabilidad	Jefe Contable	CO
Atención al Cliente	Atención al Cliente	ATC
Dep. de Ventas	Gerente de Ventas	VEN
Recursos Humanos	Jefe C. A. F.	RH
Gestión de Calidad	Coordinadora de Gestión	GCA

Tabla 2.1. Clasificación de los Departamentos.

4^{ta} Sección: 2 dígitos que identifican el orden correlativo.

5^{ta} Sección: La revisión del documento esta definida con la fecha de su emisión, para lo cual se utilizan 6 dígitos.

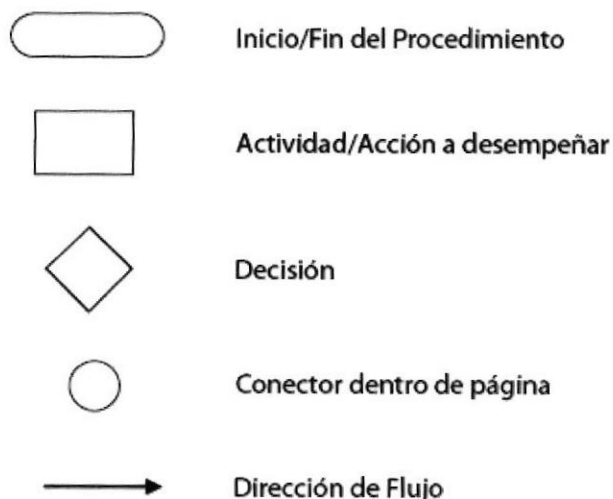
dd: 2 dígitos par el día.

mm: 2 dígitos para el mes

aa: 2 dígitos que identifican el año actual

5.2. SÍMBOLOS UTILIZADOS EN DIAGRAMAS DE FLUJO

Los siguientes símbolos son utilizados en los Diagramas de Flujo que acompañan a los procedimientos:



6.0 PROCEDIMIENTOS

Este manual consta de los siguientes procedimientos:

- 1) Procedimiento para la elaboración de SILPI (“PRO-C-IMP-01 Ver 07-05-04”)
- 2) Procedimiento para la elaboración de PROFORMA (“PRO-C-VEN-02 Ver 10-02-06”)
- 3) Procedimiento para la elaboración de ORDEN DE COMPRA LOCAL (“PRO-C-VEN-03 Ver 07-05-04”)
- 4) Procedimiento para la elaboración de ORDEN DE COMPRA PARA IMPORTACIÓN (“PRO-C-VEN-04 Ver 07-05-04”)
- 5) Procedimiento para la elaboración de PLAN MENSUAL DE VISITAS PARA VENEDORES (“PRO-C-VEN-05 Ver 01-03-04”)
- 6) Procedimiento para el Registro y Control de REQUERIMIENTOS DE CLIENTES (“PRO-C-VEN-06 Ver 10-02-06”)

7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Gerente de Ventas es la persona encargada de distribuir este manual cuyo original se guardará en el archivo de Gerencia General, y se enviará una copia del mismo al Departamento de Ventas.





PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE SILPI PRO-C-IMP-01 Ver 07-05-04

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga
Shirley Huayamave Jiménez
Karrie Orellana Pincay

Firma:



Aprobado por:

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: SILPI.....	5



PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
	/...../....

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE SILPI
PRO-C-IMP-01 VER 07-05-04

PÁGINA 2 DE 5

1.0 PROPÓSITO

Ayudar al vendedor a informar a un determinado cliente sobre el valor y el tiempo de entrega de un producto específico que no se encuentra en stock, para así llegar a participar en los concursos de productos de las empresas más grandes del país.

2.0 ALCANCE

Aplica a los Departamentos de Ventas e Importaciones.

3.0 RESPONSABILIDADES

El vendedor es responsable de dar trámite al Silpi o delegar la responsabilidad a la Asistente de Ventas, quien se encargará de controlar que el proceso culmine dentro de las 24 horas estipuladas.

4.0 POLÍTICAS

Este documento deberá emitirse en forma correcta y legible, en el tiempo establecido (24 horas), para brindar apoyo a la gestión de ventas.

5.0 PROCEDIMIENTOS

(El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el Anexo 1)

Inicio

Cliente:

1. Solicita valor y tiempo de entrega de un determinado producto que no se encuentra en stock.

Vendedor o Asistente de Ventas:

2. Llena el Formato del Silpi, y lo registra en el Departamento de Importaciones para su trámite. (Ver Anexo 2)

Departamento de Importaciones:

3. Tramita el Silpi dentro de las 24 horas de haber sido registrado, y lo entrega a la Gerente de Ventas.

Gerente de Ventas:

4. Determina junto al vendedor el tipo de PVP que se le brindará al cliente.

Vendedor o Asistente de Ventas:

5. Notifica al cliente por el medio de comunicación solicitado por el mismo, los datos que se llegaron a determinar con la Gerente de Ventas.

Vendedor o Asistente de Ventas:

6. Devuelve Silpi al Dpto. de Importaciones para su archivo

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE SILPI
PRO-C-IMP-01 VER 07-05-04

PÁGINA 3 DE 5

Departamento de Importaciones:

7. Archiva Silpi para futuras Órdenes de Stock

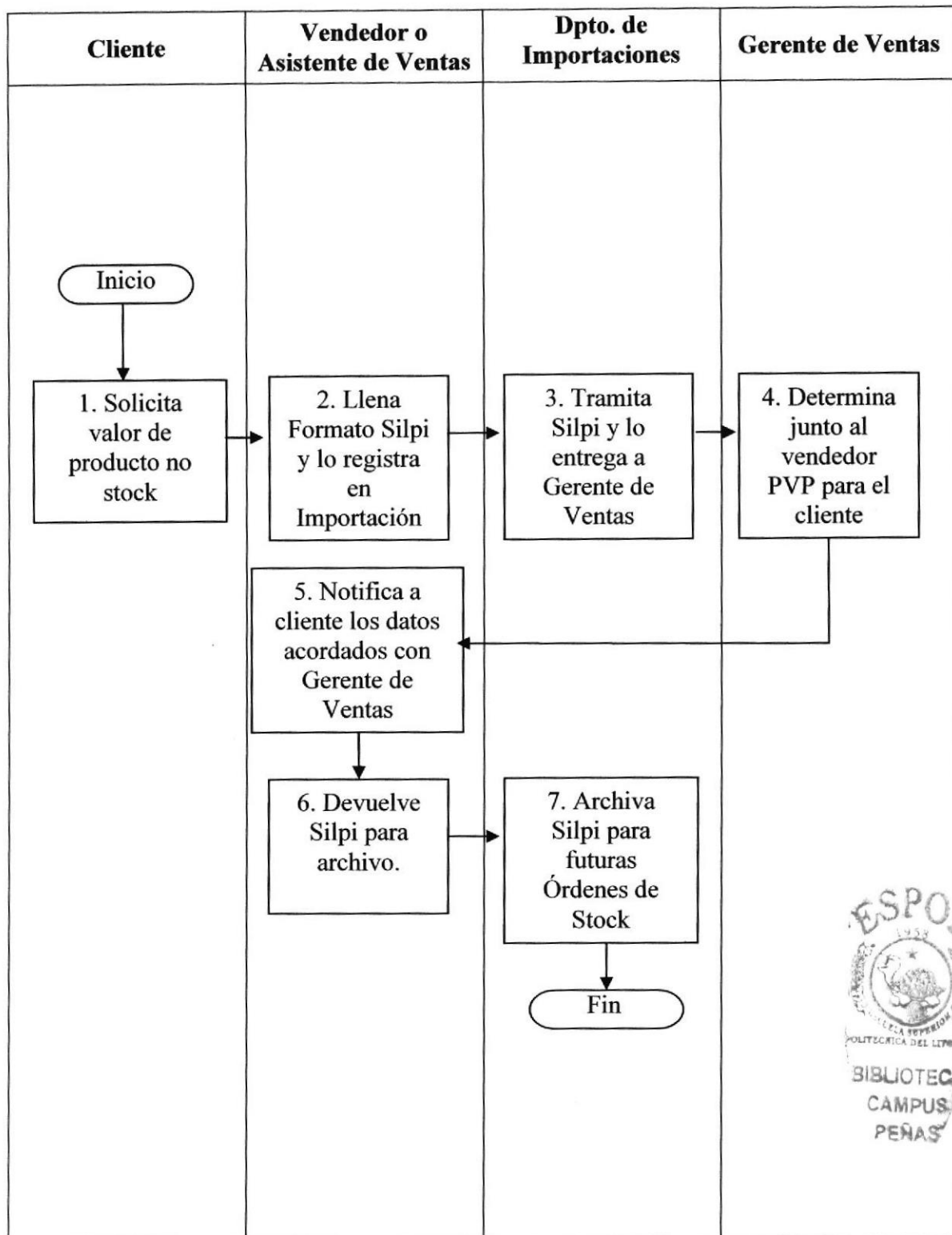
Fin del Procedimiento

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Departamento de Importación es el encargado de distribuir a través del Sistema de Gestión de Calidad este procedimiento.



ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE SILPI
PRO-C-IMP-01 VER 07-05-04

PÁGINA 5 DE 5

ANEXO DOS. SILPI

SOLICITUD INTERNA DE LIQUIDACION PROVISIONAL PARA IMPORTACION

FECHA/HORA DE ENTREGA:

7 de Febrero del 2006 - 14:30

PROVEEDOR

ASHCROFT INC.

POR FAVOR LIQUIDE LOS ITEMS QUE DETALLAMOS A CONTINUACION:

ITEM	Modelo	CANT	UND	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	FOB UNIT USD \$	TOTAL USD \$
1	1130 FX XLJ XAJ XGL XFF	2	Und.	Manómetro Diferencial		

ES MUY IMPORTANTE QUE EN LA SOLICITUD SE INCLUYA:

PESO:	
VOLUMEN:	
PUERTO DE EMBARQUE:	
VIA (AEREO, MARITIMO, TERRESTRE):	
FORMA DE PAGO:	
TERMINOS DE VENTA DEL PROVEEDOR: (EXWORKS; FOB; CFR)	
FLETE INTERNO AL PUERTO DE EMBARQUE SI LO HAY:	
FLETE HASTA GYE:	

OAL

FIRMA DEL SOLICITANTE

Ing. Franklin Nacipucha

EMPRESA:

Electroguayas CTT

OBSERVACIONES

Liquidar todo junto

ES INDISPENSABLE QUE LA INFORMACION ESTE COMPLETA PARA ELABORAR LA LIQUIDACION PROVISIONAL. NO SE ACEPTARA ESTE DOCUMENTO SI NO ESTAN LLENOS TODOS LOS CAMPOS DEL FORMULARIO

ESTANDAR DE RESPUESTA:

CUANDO UNA S.L.P. TENGA LA INFORMACION DEL FLETE DESDE EL PTO DE EMB HASTA GYE, SE PODRA PROCESAR LA LIQUIDACION EN 8 HORAS LABORABLES.

SI NO TENEMOS LA INFORMACION CORRESPONDIENTE DEL FLETE, SE MANTENDRA INFORMADO AL DPTO. SOLICITANTE Y EL TIEMPO DE ENTREGA ESTARA EN FUNCION DE LA RESPUESTA QUE ENTREGUE EL AGENTE DE EMBARQUE

CANALES DE COMUNICACIÓN

SI USTED TIENE UNA NO CONFORMIDAD CON LA LIQUIDACION POR FAVOR EMITA UNA COMUNICACIÓN AL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES CON COPIA A LA GERENCIA GENERAL, DETALLANDO LAS RAZONES.

PRO-C-IMP-01 Ver 07-05-04





**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
PROFORMA
PRO-C-VEN-02 Ver 10-02-06**

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga
Shirley Huayamave Jiménez
Karrie Orellana Pincay

Firma:



Aprobado por:

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: PROFORMA.....	5

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
		.../.../...

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROFORMA
PRO-C-VEN-02 VER 10-02-06

PÁGINA 2 DE 5

1.0 PROPÓSITO

Instruir al Vendedor en la elaboración de la Proforma a fin de dar al cliente la información que solicitó acerca de un determinado producto.

2.0 ALCANCE

Aplica a todo el Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Los Vendedores son responsables de que la información técnica que se incluya en las cotizaciones cumpla los requisitos del cliente, de la verificación del material disponible y que los valores estén de acuerdo a la lista de precios.

Los Asistentes de Ventas serán responsables del tipeo correcto y sin errores de la cotización y del archivo correspondiente.

4.0 POLÍTICAS

- Enviar la cotización de productos en stock en un tiempo máximo de 24 horas.
- Para los productos sobrepedidos de proveedor definido, un tiempo máximo de 72 horas.
- Para aquellos productos sobrepedidos de los cuales no haya proveedor definido, se solicitará al cliente un plazo de 5 días para una respuesta.

5.0 PROCEDIMIENTOS

(El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el Anexo 1)

Inicio

Cliente:

1. Solicita se emita Proforma de determinado(s) producto(s). (Ver Anexo 2)

Vendedor o Asistente de Ventas:

2. Revisa el stock de acuerdo a lo solicitado y procede a crear el respectivo borrador de la Proforma.

3. En caso de que el producto o parte de su solicitud no se encuentre en stock:

3.1 Se comunicará al cliente y se le consultará si desea dar trámite al Silpi.

Si el cliente acepta a que se de trámite al Silpi,

3.2. Ejecuta el Procedimiento "PRO-C-IMP-01 Ver 07-05-04". Caso contrario, fin del procedimiento.

4. Procede a emitir Proforma sobre lo solicitado.



**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROFORMA
PRO-C-VEN-02 VER 10-02-06**

PÁGINA 3 DE 5

Cliente:

5. Recibe Proforma para su análisis.

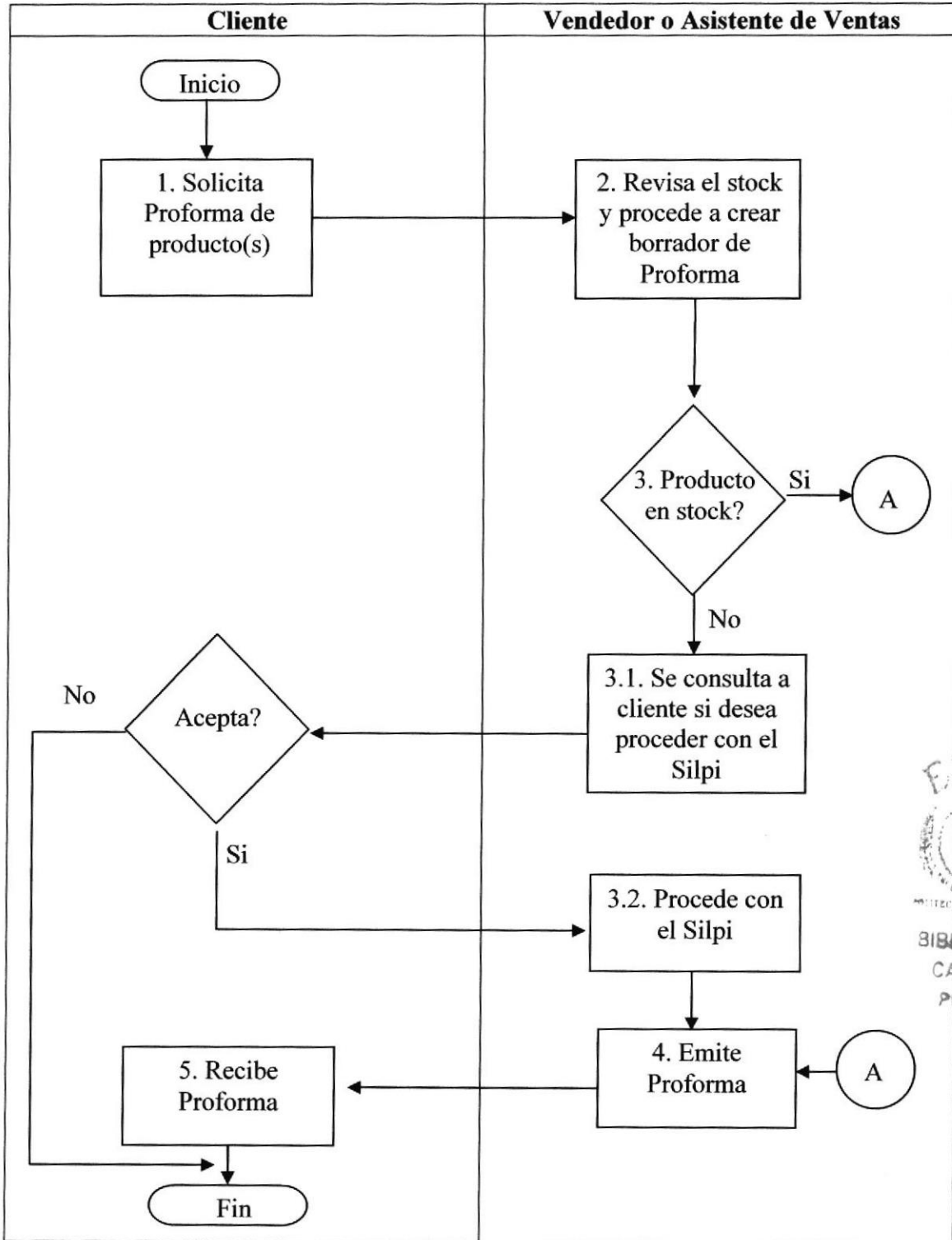
Fin del Procedimiento

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Departamento de Importación es el encargado de distribuir a través del Sistema de Gestión de Calidad este procedimiento.



ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROFORMA
PRO-C-VEN-02 VER 10-02-06

PÁGINA 5 DE 5

ANEXO DOS. PROFORMA

Guayaquil, 7 de Febrero del 2006

Proforma No. 1001/06

Cliente: **ELECTROGUAYAS CTT**
 Atención: **Ing. Franklin Nacipucha**
 Email / Fax: **fnacipucha@electroguayas.com.ec**
 Validez de la oferta: 30 días
 Tiempo de entrega: 90 días
 Forma de Pago: 30 días

Item	Cant.	Unid.	Descripción	P. Unitario	P.Total
1	2	Und.	Manómetros Diferenciales ASHCROFT Modelo: 1130 FX XLJ XAJ XGL XFF	\$ 1.500,00	\$ 3.000,00

SUMAN \$ 3.000,00
 12% del I.V.A \$ 360,00
TOTAL \$ 3.360,00

Atentamente,

Ing. Óscar Álava Lasso
 Departamento de Ventas



Guayaquil: Cofia, Kennedy 8ava Oeste y Av. San Jorge-Condominio 2001-51 Local A8 PB E-mail: ventas@ciapromase.com PBX: 2280632
 QUITO: Mercado E-9-90 411 y el Vengador (junto a la Embajada de Cuba). PBX: 2263 446. ECUADOR
 Faxes: 2287903, 2280631 Casilla: 09-04-212P





**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
ORDEN DE COMPRA LOCAL
PRO-C-VEN-03 Ver 07-05-04**

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga
Shirley Huayamave Jiménez
Karrie Orellana Pincay

Firma:



Aprobado por:

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: PEDIDO.....	5

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
		.../.../...

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA LOCAL
PRO-C-VEN-03 VER 07-05-04 **PÁGINA 2 DE 5**

1.0 PROPÓSITO

Instruir al vendedor en la recepción de todos los datos referentes al producto solicitado por el cliente a fin de poder tramitar su pedido de acuerdo a las condiciones pactadas.

2.0 ALCANCE Y DEFINICIONES

Aplica a los departamentos de Ventas, Importaciones y Financiero.

3.0 RESPONSABILIDADES

El vendedor es responsable del producto ordenado por el cliente ya sea para entrega inmediata o de importación sobrepedido. La Gerencia de Ventas y/o Supervisor de Ventas es responsable de las Órdenes para reposición de stock. Importaciones es responsable de que las Órdenes a proveedores estén disponibles en las bodegas en las fechas programadas y que cumplan con las especificaciones solicitadas. El Departamento Financiero es responsable de aceptar contar con el dinero para el pago de la(s) Orden(es) a los proveedores. La Gerencia es responsable de aceptar el margen a producirse por la venta futura de las Órdenes.

4.0 POLÍTICAS

Este documento deberá emitirse en forma correcta y legible, en el menor tiempo posible para brindar apoyo a la gestión de ventas y satisfacer las necesidades de los clientes.

5.0 PROCEDIMIENTOS

(El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en al Anexo 1)

Inicio

Cliente:

- 1. Emite Orden de Compra.

Vendedor o Asistente de Ventas:

- 2. Verifica el stock y precios de la misma, llena el formato de Pedido (Ver Anexo 2), y se lo entrega al Dpto. de Facturación. (Sigue al paso 4).

En caso de stock incompleto:

- 3. Se consulta al cliente para un despacho parcial comunicándole a la vez la fecha de entrega del saldo.

Si el Cliente acepta las condiciones de despacho parcial y/o precio,

- 4. Envía Orden de Compra y Pedido al Departamento de Facturación

Departamento de Facturación:

- 5. Emite factura y despacha. Fin del procedimiento.



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA LOCAL
PRO-C-VEN-03 VER 07-05-04 **PÁGINA 3 DE 5**

Cliente:

6. Si no acepta las condiciones, cancela la Orden

Fin del Procedimiento

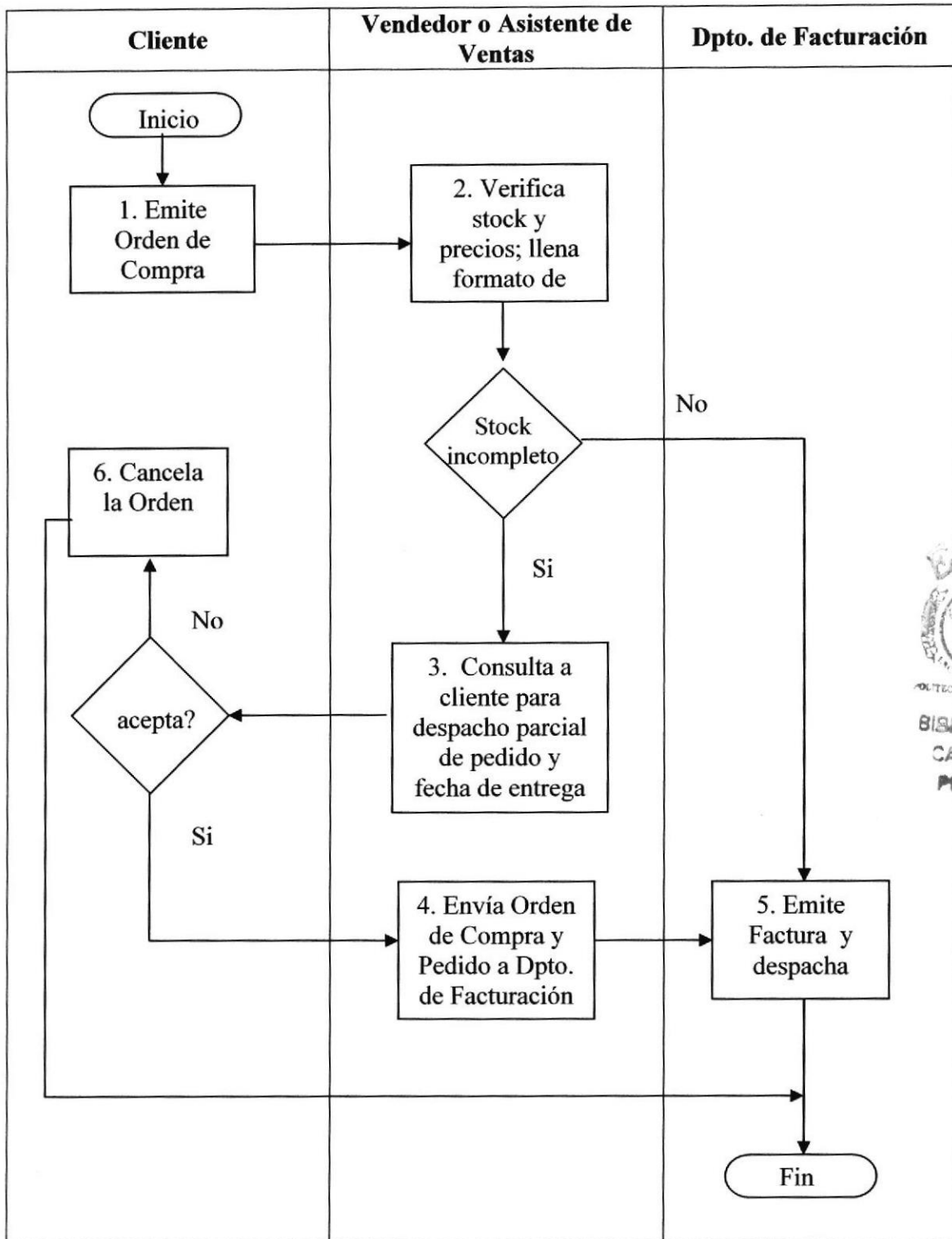
Observaciones: En caso de Órdenes de Compra para Importación ver Procedimiento de Órdenes de Compra para Importación (PRO-C-VEN-04 Ver 07-05-04).

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Departamento de Importación es el encargado de distribuir a través del Sistema de Gestión de Calidad este procedimiento.




ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA LOCAL
PRO-C-VEN-03 VER 07-05-04 PÁGINA 5 DE 5

ANEXO DOS. PEDIDO

 PEDIDO No.001 Fecha: 10 de Febrero del 2006 <small>PRODUCTOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</small>			
Cliente: ELECTROGUAYAS CTT Dirección: CENTRAL TÉRMICA TRINITARIA Forma de Pago: CRÉDITO		Teléfonos: 04-2-215869 Tiempo de Entrega: 90 DÍAS	
Código	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
M702568	(2) MANÓMETRO DIFERENCIAL	1.500,00	3.000,00
Firma del Responsable	OAL	FN	
	Vendedor	Cliente	





**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
ORDEN DE COMPRA PARA IMPORTACIÓN
PRO-C-VEN-04 Ver 07-05-04**

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga
Shirley Huayamave Jiménez
Karrie Orellana Pincay

Firma:

Aprobado por:



CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: PEDIDO.....	5

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
		.../.../...

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA PARA IMPORTACIÓN

PRO-C-VEN-04 VER 07-05-04

PÁGINA 2 DE 5

1.0 PROPÓSITO

Instruir al vendedor en la recepción de todos los datos referentes al producto solicitado por el cliente a fin de poder tramitar su pedido con fábrica de acuerdo a las condiciones pactadas.

2.0 ALCANCE

Aplica a los Departamentos de Ventas, Importaciones y Financiero.

3.0 RESPONSABILIDADES

El Vendedor es responsable del producto ordenado por el cliente ya sea para entrega inmediata o de importación sobrepedido. La Gerencia de Ventas y/o Supervisor de Ventas es responsable de las Órdenes para reposición de stock. Importaciones es responsable de que las Órdenes a proveedores estén disponibles en las bodegas en las fechas programadas y que cumplan con las especificaciones solicitadas. Financiero es responsable de aceptar contar con el dinero para el pago de la(s) Orden(es) a los proveedores. La Gerencia es responsable de aceptar el margen a producirse por la venta futura de las Órdenes.

4.0 POLÍTICAS

Este documento deberá emitirse en forma correcta y legible, en un tiempo aceptable para brindar apoyo a la gestión de ventas.

5.0 PROCEDIMIENTOS

(El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el Anexo 1)

Inicio

Cliente:

1. Emite Orden de Compra de Importación.

Vendedor o Asistente de Ventas:

2. Verifica precios de la misma, llena el formato de PEDIDO y se lo entrega al Dpto. de Importaciones para su archivo. (Ver Anexo 2)

Departamento de Importaciones:

3. Realiza el pedido a fábrica y archiva documentos.
4. Notifica al Vendedor o Asistente de Ventas el tiempo de llegada del producto y el precio convenido con fábrica.

Vendedor o Asistente de Ventas:

5. Confirma al Cliente el tiempo de entrega y precios de la orden colocada.



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA PARA IMPORTACIÓN

PRO-C-VEN-04 VER 07-05-04

PÁGINA 3 DE 5

Departamento de Importaciones:

6. Notifica al Vendedor o Asistente de Ventas la llegada del producto y envía Pedido y Orden de Importación del cliente.
7. Notifica al Departamento de Facturación la llegada del producto.

Vendedor o Asistente de Ventas:

8. Comunica al cliente que el producto ha llegado.
9. Archiva los documentos en el Archivo General del Departamento de Ventas.

Departamento de Facturación:

10. Emite Factura y despacha.

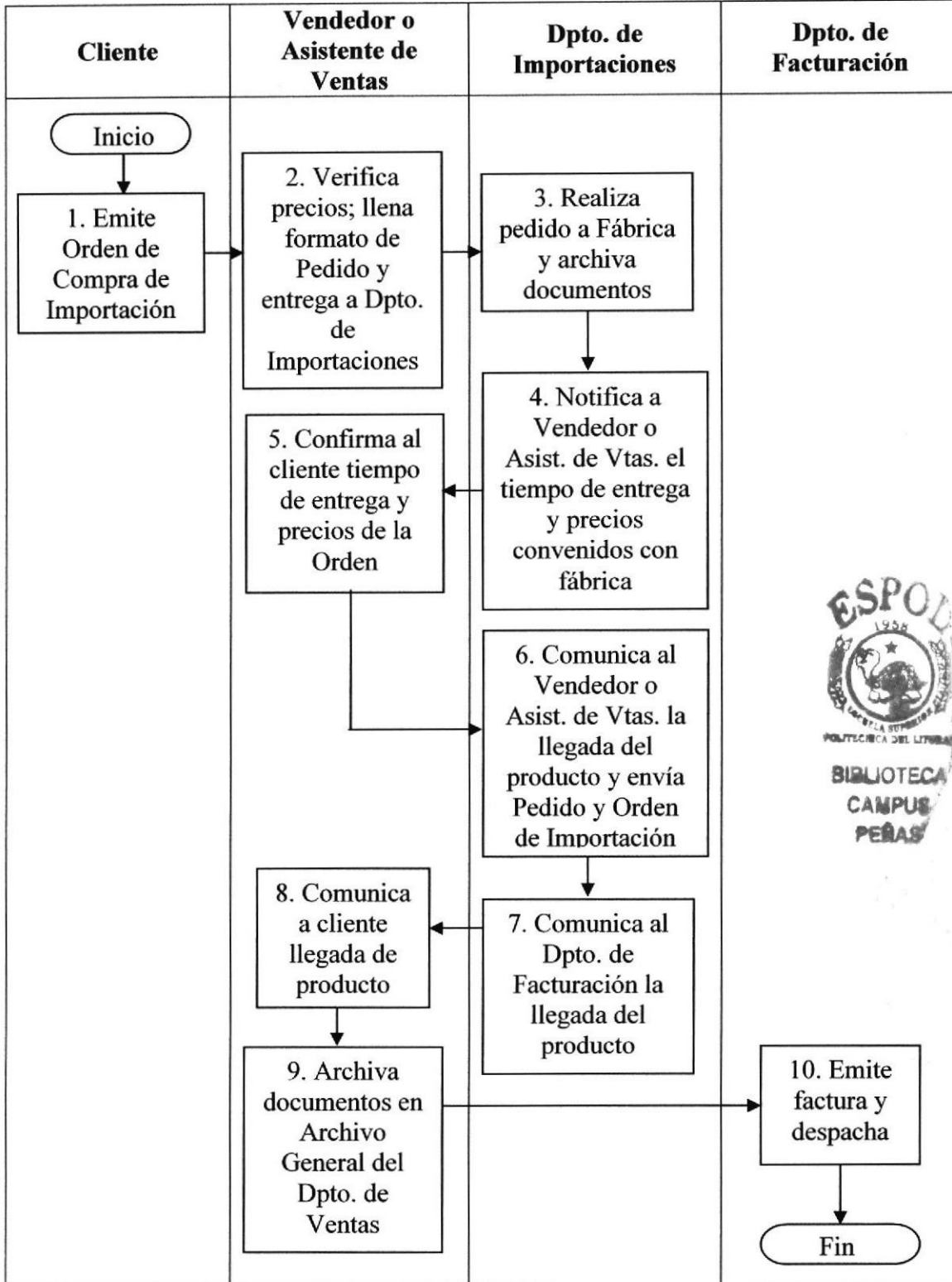
Fin del Procedimiento

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Departamento de Importación es el encargado de distribuir a través del Sistema de Gestión de Calidad este procedimiento.



ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO




PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA PARA IMPORTACIÓN

PRO-C-VEN-04 VER 07-05-04

PÁGINA 5 DE 5

ANEXO DOS. PEDIDO

 <p>CIAPROMASE <small>PRODUCTOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</small></p>	<p>PEDIDO No.001 Fecha: 10 de Febrero del 2006</p> <p>Cliente: ELECTROGUAYAS CTT Dirección: CENTRAL TÉRMICA TRINITARIA Forma de Pago: CRÉDITO</p> <p>Teléfonos: 04-2-215869 Tiempo de Entrega: 90 DÍAS</p>																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Código</th> <th style="width: 45%;">Descripción</th> <th style="width: 20%;">Valor Unitario</th> <th style="width: 20%;">Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>M702568</td> <td>(2) MANÓMETRO DIFERENCIAL</td> <td style="text-align: right;">1.500,00</td> <td style="text-align: right;">3.000,00</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Código	Descripción	Valor Unitario	Valor Total	M702568	(2) MANÓMETRO DIFERENCIAL	1.500,00	3.000,00												
Código	Descripción	Valor Unitario	Valor Total																		
M702568	(2) MANÓMETRO DIFERENCIAL	1.500,00	3.000,00																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 40px; vertical-align: bottom;">Firma del Responsable</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">OAL</td> </tr> <tr> <td> </td> <td style="text-align: center;">FN</td> </tr> <tr> <td> </td> <td style="text-align: center;">Vendedor</td> </tr> <tr> <td> </td> <td style="text-align: center;">Cliente</td> </tr> </table>	Firma del Responsable	OAL		FN		Vendedor		Cliente													
Firma del Responsable	OAL																				
	FN																				
	Vendedor																				
	Cliente																				





**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
PLAN MENSUAL DE VISITAS PARA VENEDORES
PRO-C-VEN-05 Ver 01-03-04**

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga
Shirley Huayamave Jiménez
Karrie Orellana Pincay

Firma:



Aprobado por:

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: PLAN MENSUAL DE VISITAS.....	5

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
		.../.../...

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PLAN MENSUAL DE VISITAS PARA VENDEDORES

PRO-C-VEN-05 VER 01-03-04

PÁGINA 2 DE 5

1.0 PROPÓSITO

Instruye al Vendedor en la planificación mensual de visitas, lo cual le ayuda a distribuir correctamente su tiempo, para así poder atender a la cantidad de clientes establecidos por día.

2.0 ALCANCE

Aplica a todos los Vendedores de campo.

3.0 RESPONSABILIDADES

El Vendedor deberá administrar su tiempo de forma eficiente con la finalidad de cumplir los objetivos trazados. Los parámetros de administración de tiempo son:

- 75% tiempo de visitas de ventas a clientes, donde el vendedor administrará correctamente su tiempo de visita, espera y de traslado.
- 25% tiempo de oficina (planificación de visitas, procesar requerimientos, actualización de información, etc.)

La Supervisora de Ventas es la encargada de controlar que las visitas sean realizadas en el tiempo estipulado.

4.0 POLÍTICAS

Este documento deberá emitirse en forma correcta y legible, en un tiempo aceptable para brindar apoyo a la gestión de ventas.

5.0 PROCEDIMIENTOS

(El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el Anexo 1)

Inicio**Gerente de Ventas:**

1. Elabora con Vendedor el Plan Mensual de Visitas. (Ver Anexo 2)

Vendedor:

2. Suministra la información a la Asistente de Ventas para que coordine las entrevistas con los clientes.

Asistente de Ventas:

3. Coordina con el cliente las entrevistas y lleva el control de la planificación

Vendedor:

4. Realiza las visitas y llena los Requerimientos, los mismos que entrega a la Asistente de Ventas.



**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PLAN MENSUAL DE VISITAS
PARA VENDEDORES**

PRO-C-VEN-05 VER 01-03-04

PÁGINA 3 DE 5

Asistente de Ventas:

5. Elabora con el Vendedor un reporte Diario de Visitas, y lo entrega a la Gerente de Ventas, para así a fin de mes comprobar que el Plan Mensual de Visitas se cumplió.

Gerente de Ventas:

6. Recibe y archiva el reporte para su análisis y aprobación.

Fin del Procedimiento

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Departamento de Importación es el encargado de distribuir a través del Sistema de Gestión de Calidad este procedimiento.

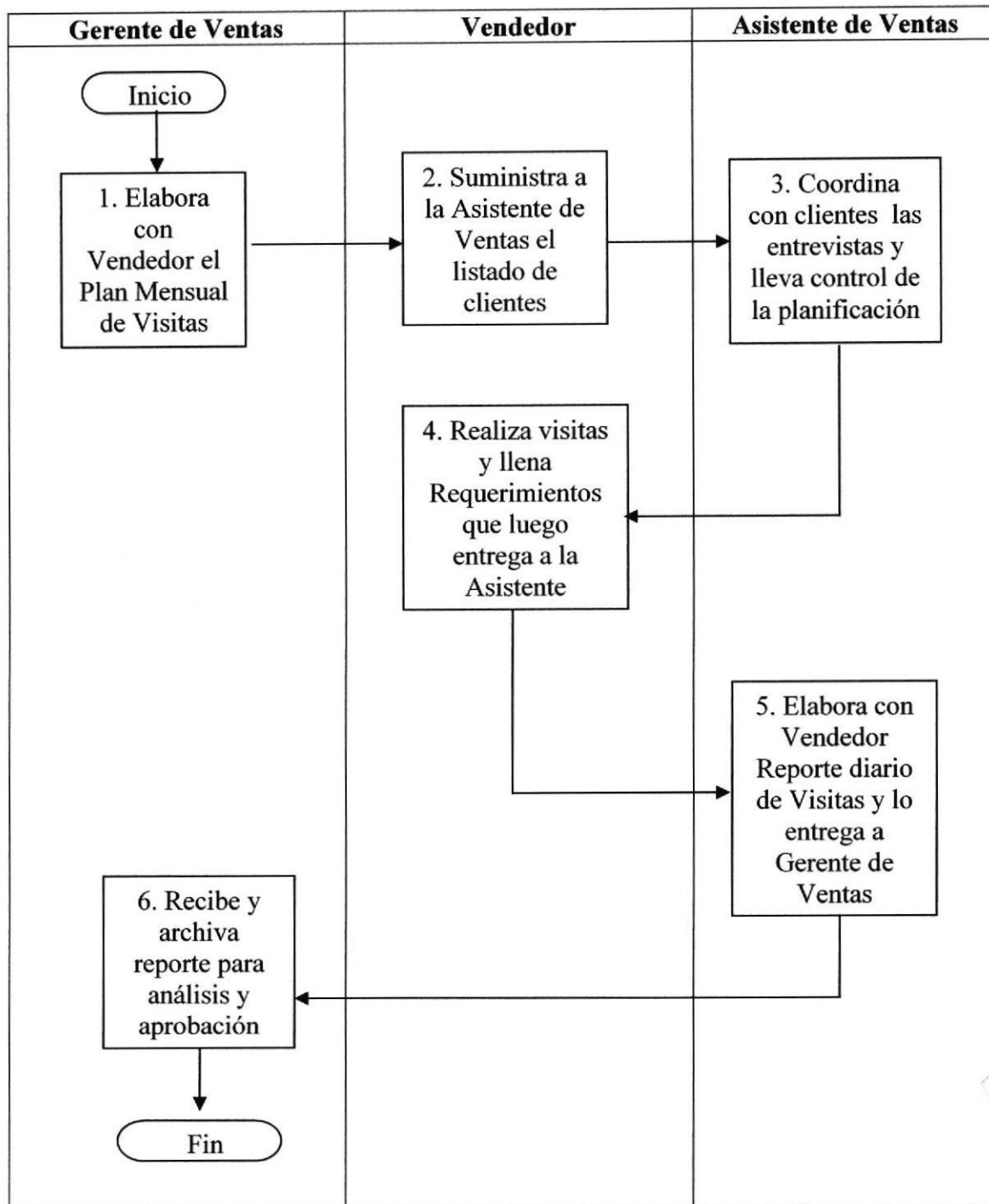


PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PLAN MENSUAL DE VISITAS PARA VENDEDORES

PRO-C-VEN-05 VER 01-03-04

PÁGINA 4 DE 5

ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PLAN MENSUAL DE VISITAS PARA VENDEDORES
 PRO-C-VEN-05 VER 01-03-04 PÁGINA 5 DE 5

ANEXO DOS. PLAN MENSUAL DE VISITAS

PLAN MENSUAL DE VISITAS																																						
Responsable:																																						
Mes:																																						
#	T	Empresa	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	31	Total				
1	A	ELECTROGUAS CTT	x												x																							
2	A	ELECTROGUAYAS CGZ					x												x																			
3	A	ELECTROGUAYAS CEG										x												x														
4	A	PETROINDUSTRIAL RLL																																				
5	A	PETROINDUSTRIAL RS																																				
6	A	PETROINDUSTRIAL		x																																		
7	B	OGESA		x										x																								
8	A	AZUL			x										x																							
9	A	TERMOESMERALDAS			x										x																							
10	B	EXPALSA			x	x										x																						
11	A	AZUCARERA VALDEZ CIA.					x									x	x	x	x			x	x	x	x		x	x	x									
12	A	UNILEVER					x																															
13	A	EBC					x																															
14	C	CONSERVAS ISABEL					x																															
15	A	ASTINAVE					x	x	x																													
16	A	CARTONERA ANDINA								x																												
17	A	INTEROIL								x																												
18	A	EMPACADORA NACIONAL								x																												
19	C	COLGATE																																				
20	C	PALMOLIVE								x	x	x																										
21	A	FADESA												x																								
22	A	ECUBOS												x																								
23	B	MACHALA POWER												x																								
24	A	ECUAVEGETAL											x	x		x	x	x	x																			
25	C	CAFIESA																																				
26	A	CENTRAL HIDROELÉCTRICA PAUTE																																				
		TOTAL																																				26





**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE
REQUERIMIENTOS DE CLIENTES
PRO-C-VEN-06 Ver 10-02-06**

Elaborado por: Marina Criollo Chiriboga
Shirley Huayamave Jiménez
Karrie Orellana Pincay

Firma:



Aprobado por:

CONTENIDO

	Pág.
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: REQUERIMIENTO.....	5

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
NÚMERO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
		.../.../...

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTO

PRO-C-VEN-06 VER 10-02-06

PÁGINA 2 DE 5

1.0 PROPÓSITO

Instruye al Vendedor en la elaboración del Requerimiento para así llevar un control detallado de lo que cada cliente necesita, según sus solicitudes.

2.0 ALCANCE

Aplica a todo el Departamento de Ventas.

3.0 RESPONSABILIDADES

Todo el personal del Departamento de Ventas es responsable de vigilar que el Requerimiento sea tramitado en su totalidad.

4.0 POLÍTICAS

Este documento deberá llenarse en forma correcta y legible, cada vez que un cliente haga pedido.

5.0 PROCEDIMIENTOS

(El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el Anexo 1)

Inicio

Cliente:

1. Expone sus inquietudes.

Asistente de Ventas:

2. Llena el Requerimiento y lo tramita de acuerdo a lo solicitado entregándolo al vendedor correspondiente, teniendo en consideración el tipo de información que solicita. (Ver Anexo 2)

Vendedor:

3. Separa la información técnica de la información de las Cotizaciones y ejecuta el procedimiento del documento correspondiente, ya sea Silpi (PRO-C-IMP-01 VER 07-05-04), Proforma (PRO-C-VEN-02 VER 10-02-06), Órdenes de Compra Local (PRO-C-VEN-03 VER 07-05-04), u Órdenes de Compra para Importación (PRO-C-VEN-04 VER 07-05-04).

Asistente de Ventas:

4. Archiva el Requerimiento en las carpetas correspondientes de vendedores junto al documento que se haya elaborado.

Vendedor:

5. Revisa diariamente su carpeta para tramitar Requerimientos pendientes.



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTO

PRO-C-VEN-06 VER 10-02-06

PÁGINA 3 DE 5

Asistente de Ventas:

6. Una vez que el Requerimiento ya ha sido tramitado en su totalidad, lo retira, junto con los demás documentos, de las carpetas de los vendedores.
7. Archiva el Requerimiento y los demás documentos en el Archivo General del Departamento de Ventas

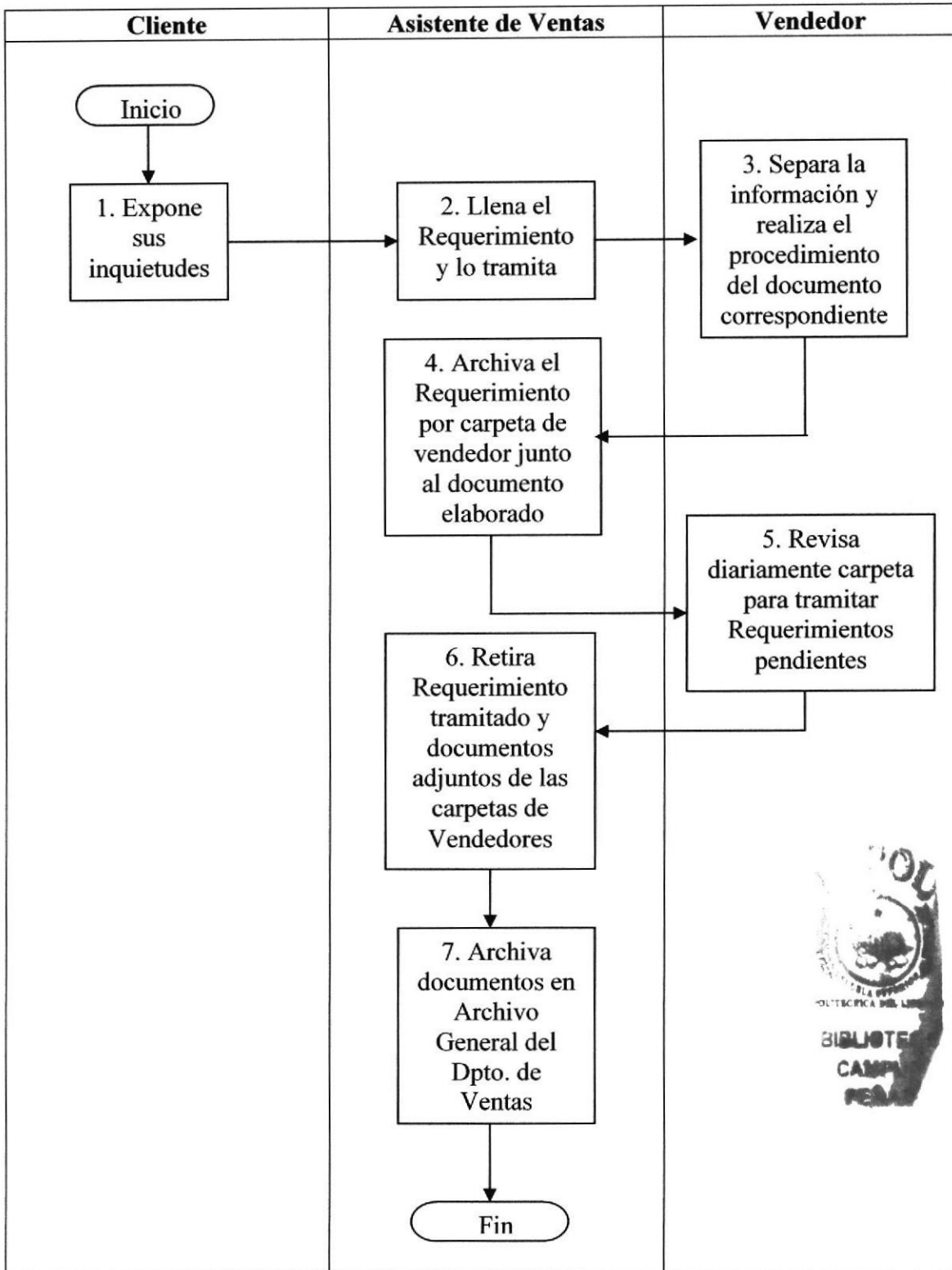
Fin del Procedimiento

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Departamento de Importación es el encargado de distribuir a través del Sistema de Gestión de Calidad este procedimiento.



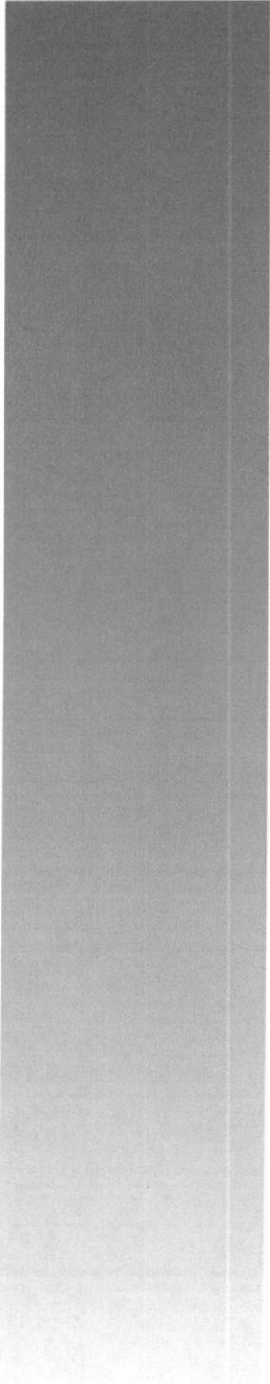
ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO DOS. REQUERIMIENTO

 CIAPROMASE PRODUCTOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	<h2>REQUERIMIENTO No. 001</h2>											
Cliente: ELECTROGUAYAS CTT	Fecha y Hora: 7 de Febrero del 2006											
Contacto: Ing. Franklin Nacipucha	Zona: GYE											
Dirección: Central Térmica Trinitaria	Departamento o Área: Adquisiciones											
Teléfonos: 2215869	E-mail: fnacipucha@electroguayas.com.ec											
<table border="1"><tr><td>2 MANÓMETROS DIFERENCIALES 1130</td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		2 MANÓMETROS DIFERENCIALES 1130										
2 MANÓMETROS DIFERENCIALES 1130												
<table border="0"><tr><td style="text-align: center;">OAL</td><td style="text-align: center;">OAL</td></tr><tr><td colspan="2"><hr/></td></tr><tr><td style="text-align: center;">Vendedor</td><td style="text-align: center;">Atendido por:</td></tr></table>		OAL	OAL	<hr/>		Vendedor	Atendido por:					
OAL	OAL											
<hr/>												
Vendedor	Atendido por:											
<table border="1"><tr><td style="width: 20%;"></td><td><input type="checkbox"/> ARCHIVO</td><td><input type="checkbox"/> PROFORMA</td><td><input type="checkbox"/> CON. TÉCNICA</td><td><input checked="" type="checkbox"/> SILPI</td></tr></table>			<input type="checkbox"/> ARCHIVO	<input type="checkbox"/> PROFORMA	<input type="checkbox"/> CON. TÉCNICA	<input checked="" type="checkbox"/> SILPI						
	<input type="checkbox"/> ARCHIVO	<input type="checkbox"/> PROFORMA	<input type="checkbox"/> CON. TÉCNICA	<input checked="" type="checkbox"/> SILPI								





CAPÍTULO 3
MANUAL DE USUARIO

3 MANUAL DE USUARIO

3.1 INTRODUCCIÓN

En este manual usted podrá encontrar la ayuda necesaria para poder navegar de forma fácil en la página de La Asistente de Ventas de la empresa Ciapromase y de esta forma conocer los principales recursos de la empresa, sus departamentos y en especial podrá analizar las diferentes actividades que son realizadas por la Asistente del departamento de Ventas.

3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este manual está dirigido a todo el personal de la empresa, de manera específica al Departamento de Ventas.

3.2.1 Lo que debe conocer

Para navegar en la página web es necesario tener los siguientes conocimientos:

- Nociones básicas de navegación en Internet.
- Conocimientos básicos de Windows.

3.2.2 Lo que necesita manejar

Para poder explorar nuestra Página Web debe revisar si los recursos de su computador son suficientes. Por tanto se requiere:

- Ordenador con unidad de cd, para que mediante ella sea ingresada la información y se pueda visualizar.

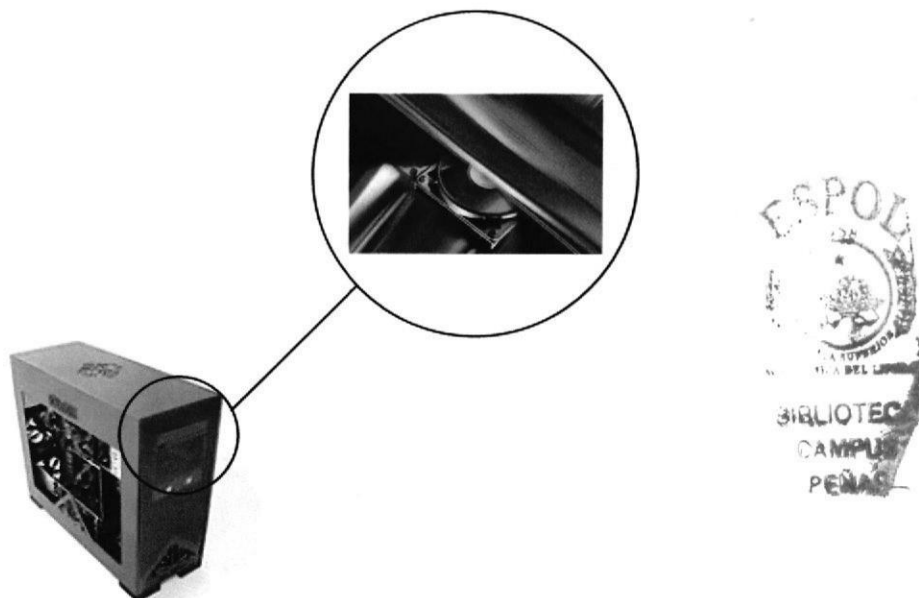


Figura 3.1 Ingreso en la Unidad de Cd.

- La resolución del monitor debe estar configurada en 1024 x 768.

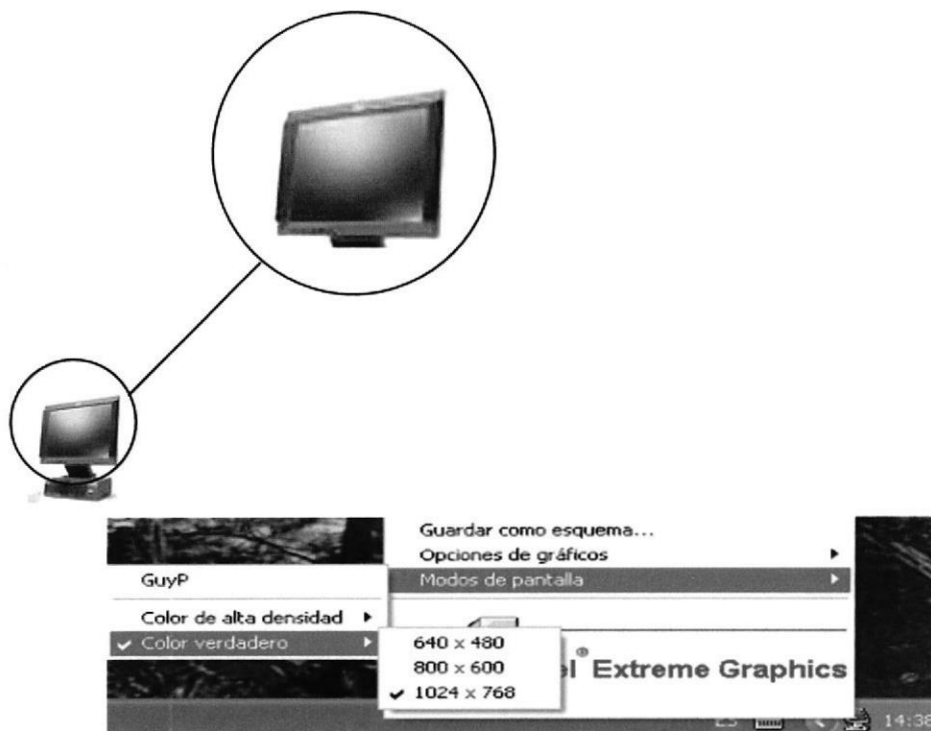


Figura 3.2 Configuración de la resolución del monitor

- El Sistema Operativo debe ser como mínimo Windows Milenium o de preferencia XP.

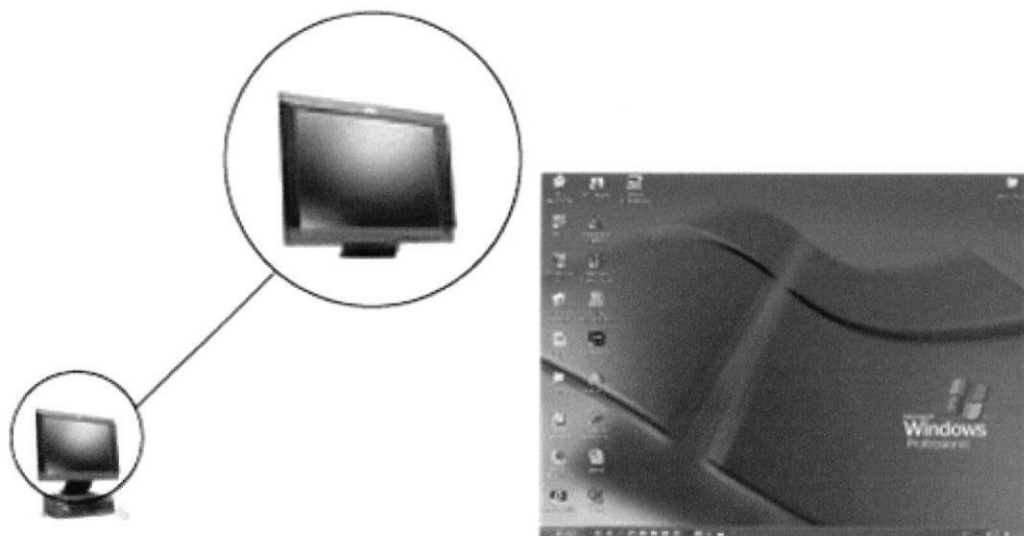


Figura 3.3 Sistema Operativo XP

- Debe estar instalado, como programa básico, el Internet Explorer.

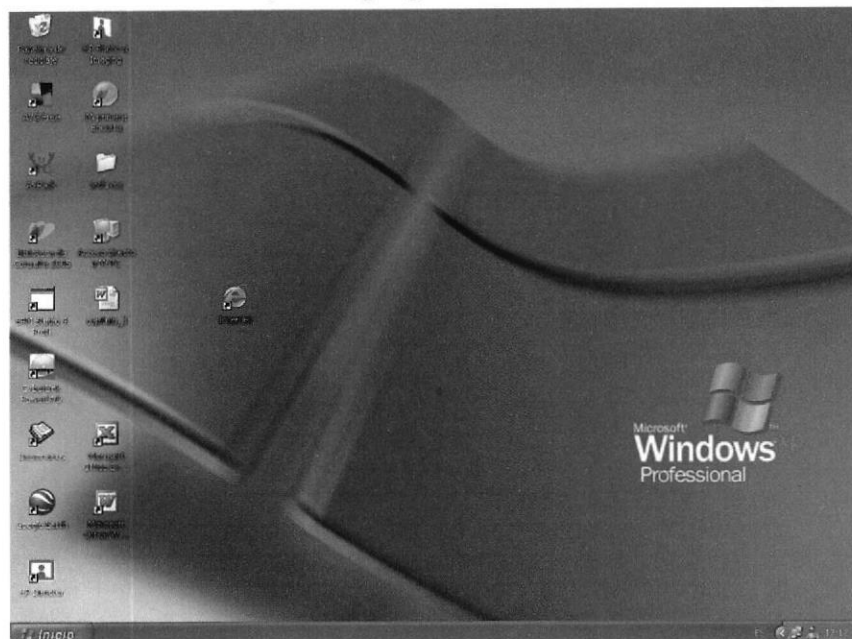






Figura 3.4 Internet Explorer



3.3 CONVENCIONES GENERALES

En esta sección especificamos los diferentes íconos que han sido utilizados para facilitar la navegación dentro de la página web.

3.3.1 Íconos

Enlaces	Descripción
<p><u>Saltar Intro</u></p> 	<p>Es un enlace que sirve para entrar directamente a las secciones interiores de la página Asistente de Ventas. Sólo necesita dar clic sobre él en la página carátula.</p>
<p><u>Directorio Telefónico</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará todo el directorio interno de la empresa. Sólo necesita dar clic sobre él en la página Quiénes Somos.</p>
<p><u>Organigrama de la empresa</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará el organigrama. Sólo se necesita dar clic sobre él en la página Organización.</p>
<p><u>Departamento de Ventas</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará la sección de Ventas. Sólo se necesita dar clic sobre él en la página Asistente de Ventas.</p>








<p><u>Descripción del Cargo</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará la descripción del cargo de la Asistente de Ventas. Dé clic sobre él en la página Asistente de Ventas o en el menú principal.</p>
<p><u>Relaciones Interdepartamentales</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará la sección de relaciones entre departamentos. Dé clic sobre él en la página Asistente de Ventas o en el menú principal.</p>
<p><u>Documentación Básica</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará los documentos básicos que se usan en el departamento de Vtas. Dé clic sobre él en la página Asistente de Ventas o en el menú principal.</p>
<p><u>Organigrama Departamental</u></p> 	<p>Es un enlace que le mostrará la estructura departamental de la empresa. Dé clic sobre él en la página Departamento de Ventas.</p>
<p><u>Vea Anexo 1</u></p> 	<p>Estos enlaces numerados lo llevarán a visualizar cada uno de los Anexos correspondientes a los documentos que maneja la Asistente de Ventas. Dé clic sobre ellos en la sección Documentación básica.</p>
<p><u>Diagrama de Flujo</u></p> 	<p>Estos enlaces lo llevarán a visualizar los diagramas de flujo de cada procedimiento. Dé clic sobre ellos dentro de cada página de los procedimientos administrativos.</p>
<p><u>Silpi</u></p> 	<p>Estos enlaces con los nombres de cada procedimiento lo llevarán a visualizar el formato del documento. Dé clic sobre ellos en cada página de los procedimientos administrativos.</p>

Tabla 3.1 Clasificación de Íconos

3.3.2 Convenciones del uso del Mouse

TÉRMINO	SIGNIFICADO
"Dar Clic"	Presionar una sola vez el botón izquierdo del mouse.
"Dar Doble Clic"	Presionar dos veces seguidas el botón izquierdo del mouse.

Tabla 3.2 Convenciones del Uso del Mouse



3.3.3 Navegación entre páginas

Para navegar dentro de la página web La Asistente de Ventas, usted deberá hacer uso del menú principal y de los diferentes íconos que encontrará en cada página que visite. Así mismo deberá esperar a que la información solicitada se cargue en la pantalla, es decir, aparezca completa.

Usted podrá regresar o avanzar a las páginas visitadas por medio de los botones Atrás o Adelante del navegador:

Atrás: Se utiliza para regresar a las páginas ya visitadas.

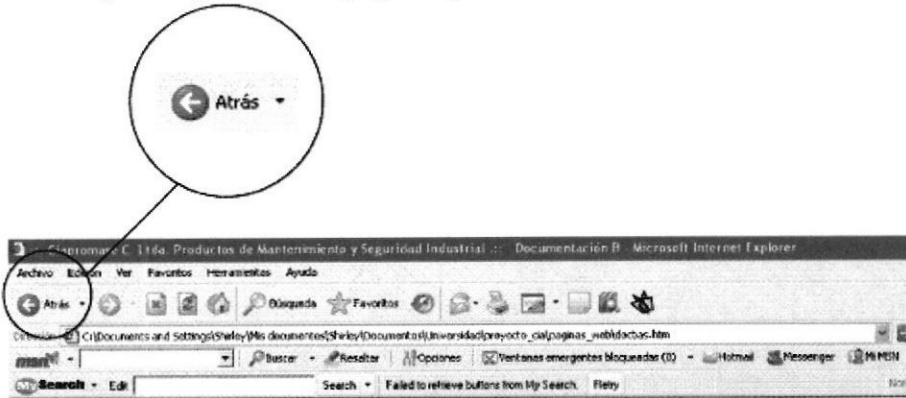


Figura 3.5 Botón atrás

Adelante: Se utiliza para avanzar a cualquiera de las páginas ya visitadas.

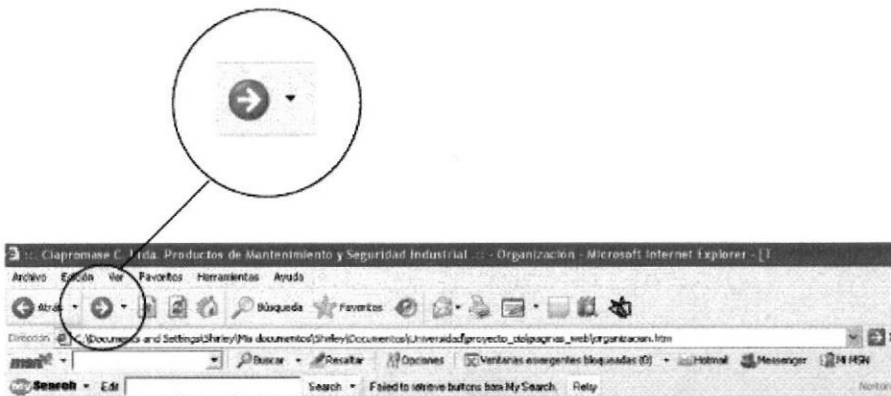


Figura 3.6 Botón adelante



3.4 INGRESO A LA PÁGINA WEB

Para ingresar a la página web La Asistente de Ventas debe realizar los siguientes pasos:

- 1) Inserte el disco en la unidad de cd.



Figura 3.7 Insertar disco Unidad de Cd

- 2) Dé clic en el ícono Mi PC que se encuentra en el escritorio de su computador y espere a que aparezca la ventana con los elementos de Mi PC.

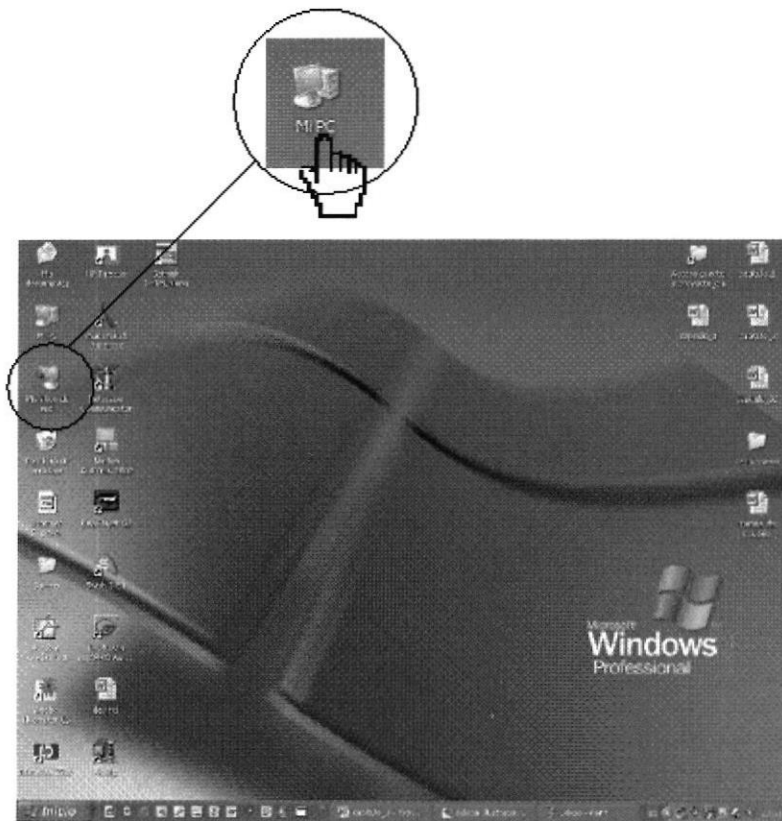


Figura 3.8 Icono Mi Pc

- 3) Dé doble clic en el ícono de la unidad de cd.

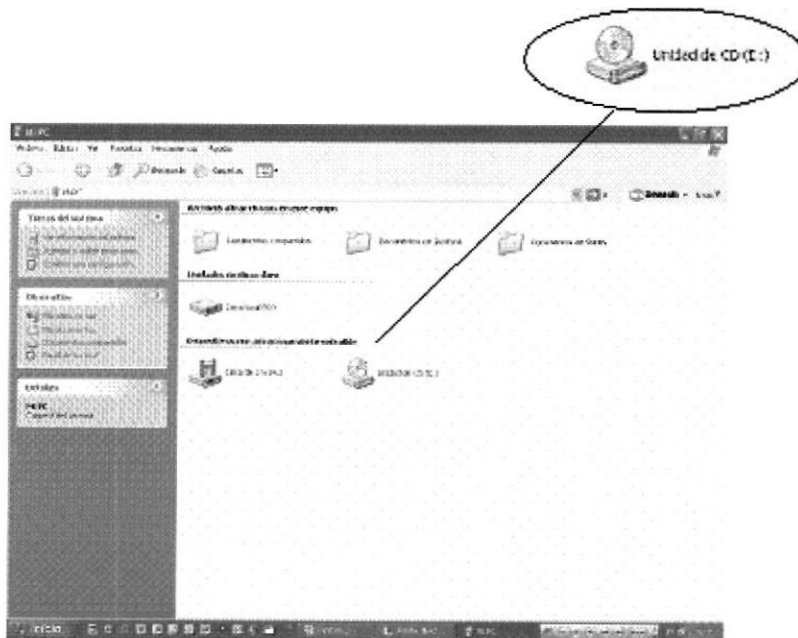


Figura 3.9 Icono Unidad de Cd



- 4) Automáticamente aparecerán las carpetas, archivos o íconos para ingresar a la página web. Escoja el archivo con el ícono de Internet

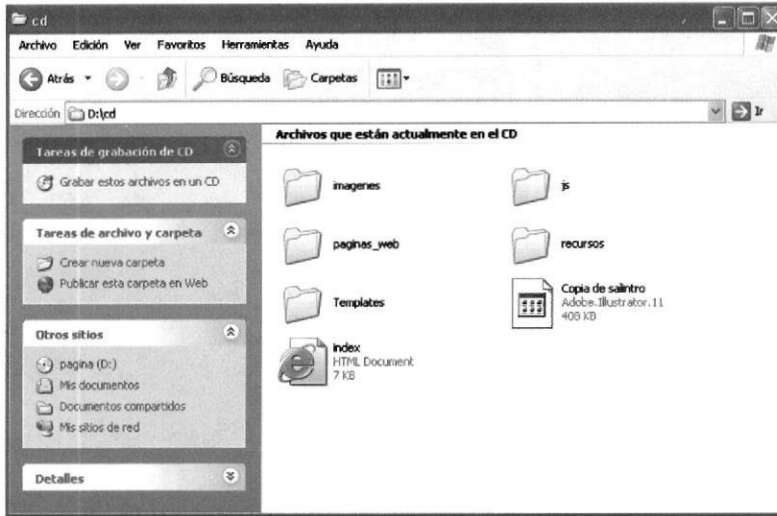


Figura 3.10 Archivos que contiene la página web

3.5 PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Esta es la primera página que usted encontrará, que con formato carátula muestra el nombre de la Institución, la Unidad Académica y el año en que fue creada la página, el tema y su director, y los nombres de las autoras. Así mismo encontrará, en la parte superior izquierda, el logo de la empresa y, en la parte inferior derecha, un enlace que lo llevará a la página principal.

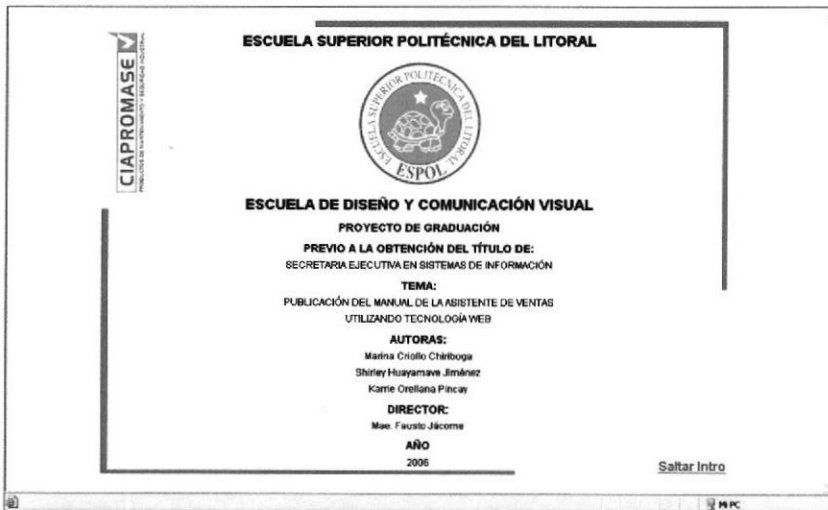


Figura 3.11 Carátula

3.6 PÁGINA PRINCIPAL

En esta sección usted encontrará la bienvenida de parte de las autoras al sitio web de La Asistente de Ventas.



Figura 3.12 Página Principal

3.6.1 ¿Cómo acceder a la Página Principal?

Una vez que haya ingresado a la página de presentación, dé un clic en [Saltar Intro](#) para acceder a la página principal.



Figura 3.13 Saltar Intro



3.6.2 Menú principal

La página muestra en su parte superior un menú principal mediante el cual usted podrá acceder a las demás partes del sitio, tales como:

- Inicio
- Quiénes Somos
- Organización
- Asistente de Ventas
- Procedimientos Administrativos
- Ayuda

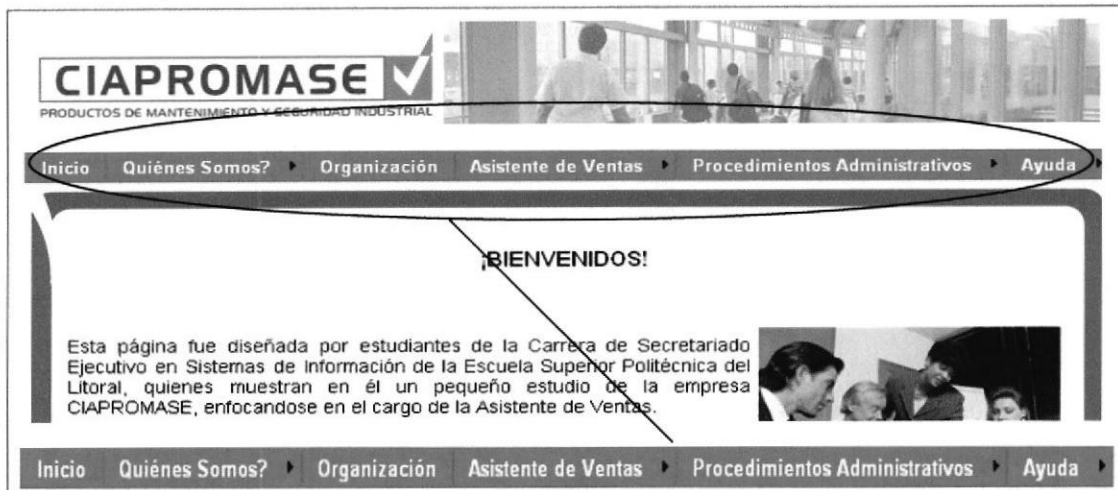


Figura 3.14 Menú Principal

3.6.3 ¿Cómo utilizar el Menú Principal?

Dé clic sobre cada una de las opciones que muestra el menú para acceder a la información que desee.

Usted notará que en ciertas secciones del menú hay unas flechitas negras, esto indica la existencia de un submenú.



Figura 3.15 Cómo usar el Menú Principal

3.7 PÁGINA QUIÉNES SOMOS

Esta sección hace una breve presentación de la empresa, muestra en resumen su historia, misión, visión y políticas de calidad.



3.7.1 ¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?

Ubique el puntero del mouse en la opción **Quiénes Somos?** del menú principal para acceder a la información y dé clic sobre él para visualizar la página Quiénes Somos.



Figura 3.16 ¿Página Quiénes Somos?

3.7.2 ¿Qué enlaces hay en la página Quiénes Somos?

- 1) Al ubicar el puntero del mouse en la opción Quiénes Somos, se desplegará un submenú que le indicará el contenido de esta página: Reseña Histórica, Misión, Visión y Políticas de Calidad.



Figura 3.17 ¿Submenú de Página Quiénes Somos?

- 2) Dé clic en cualquiera de estas opciones para acceder a la información y espere a que se cargue, así si da clic en Reseña Histórica se abrirá la página que muestra en resumen la Historia de la empresa:

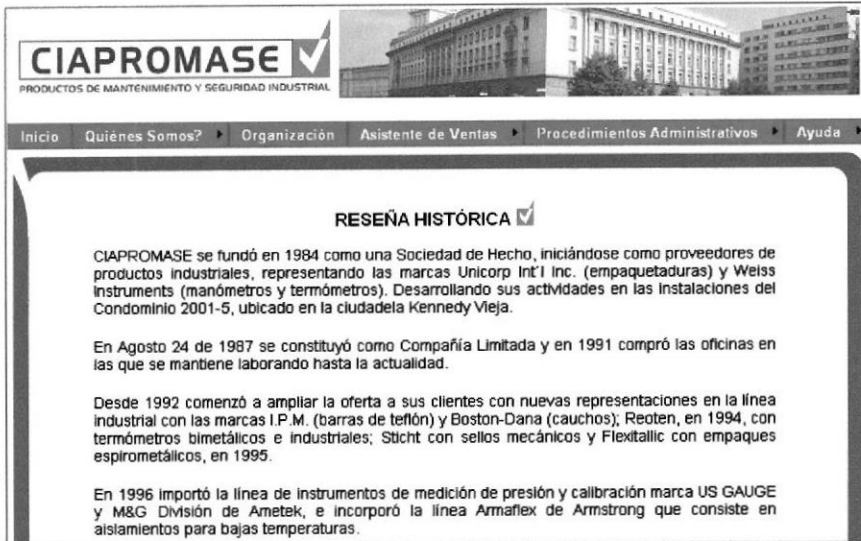


Figura 3.18 Página Reseña Histórica

- 3) Si da clic en la opción Misión, Visión y Políticas de Calidad se abrirá la página que muestra los ideales de la empresa:



Figura 3.19 Página Misión, Visión y Políticas de Calidad

- 4) Dentro de la página Quiénes Somos, usted encontrará un enlace que lo llevará al Directorio Telefónico de la empresa.

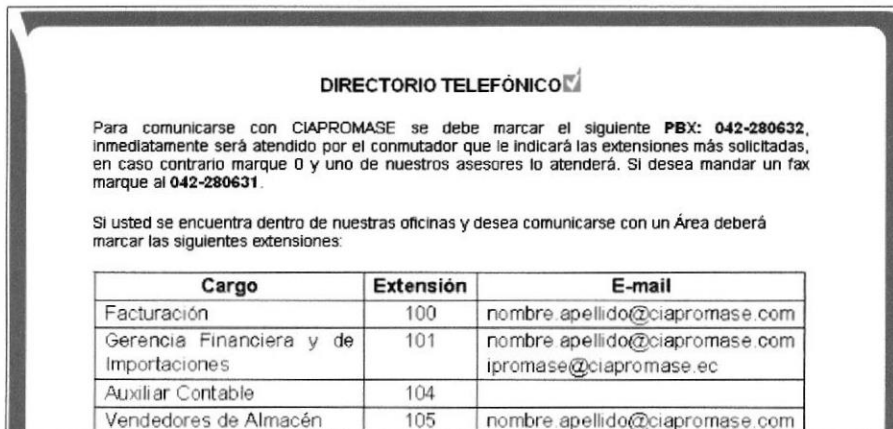


Figura 3.20 Directorio Telefónico



3.8 PÁGINA ORGANIZACIÓN

Esta página muestra la estructura organizacional de la empresa, es decir las diferentes áreas o departamentos que la componen.

3.8.1 ¿Cómo acceder a la página Organización?

- 1) Dé clic en la opción **Organización** del menú principal.
- 2) Espere a que la página se cargue, en ella encontrará la información acerca de las funciones departamentales de la empresa.



Figura 3.21 Página Organización.

3.8.2 ¿Cómo acceder al Organigrama Estructural de Ciapromase?

- 1) Dé clic en el enlace **Organigrama de la Empresa** que se encuentra en la parte inferior de la página “Organización”.
- 2) Espere a que se cargue el organigrama de Ciapromase en una ventana independiente la cual, una vez visualizada, podrá cerrar sin temor a salir de la página web.

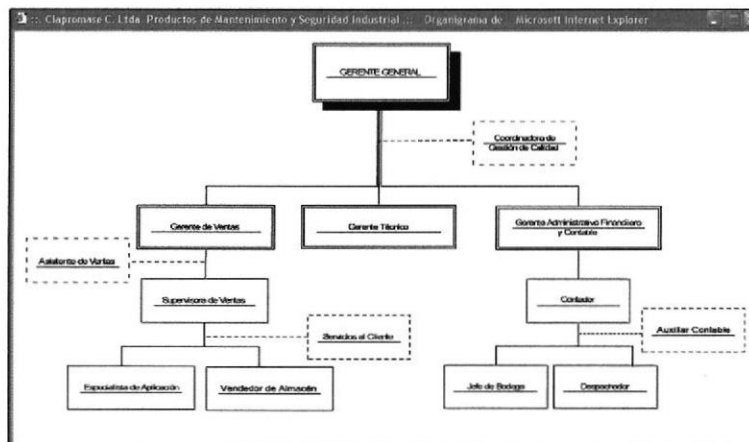


Figura 3.22 Organigrama Estructural

3.9 PÁGINA ASISTENTE DE VENTAS

En esta sección usted encontrará las funciones de la Asistente de Ventas, un resumen de la función del departamento de ventas, la descripción del cargo, las relaciones interdepartamentales y la documentación básica que maneja.

3.9.1 ¿Cómo acceder a la página Asistente de Ventas?

- 1) Ubique el puntero del mouse en la opción **Asistente de Ventas** del menú principal y se desplegará un submenú que le indicará el contenido de esta página: Departamento de Ventas, Descripción del Cargo, Relaciones Interdepartamentales y Documentación Básica.

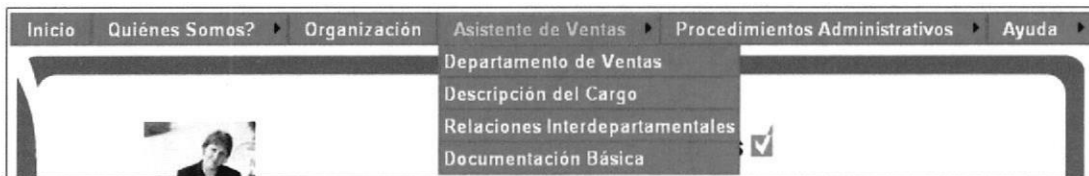


Figura 3.23 Submenú de Asistente de Ventas

- 2) Dé clic en cualquiera de estas opciones para acceder a la información y espere a que se cargue, así si da clic en Asistente de Ventas se abrirá la página que hace una pequeña presentación de la Asistente de Ventas. En su parte inferior también encontrará los mismos enlaces del submenú para acceder a la información de la sección Asistente de Ventas.

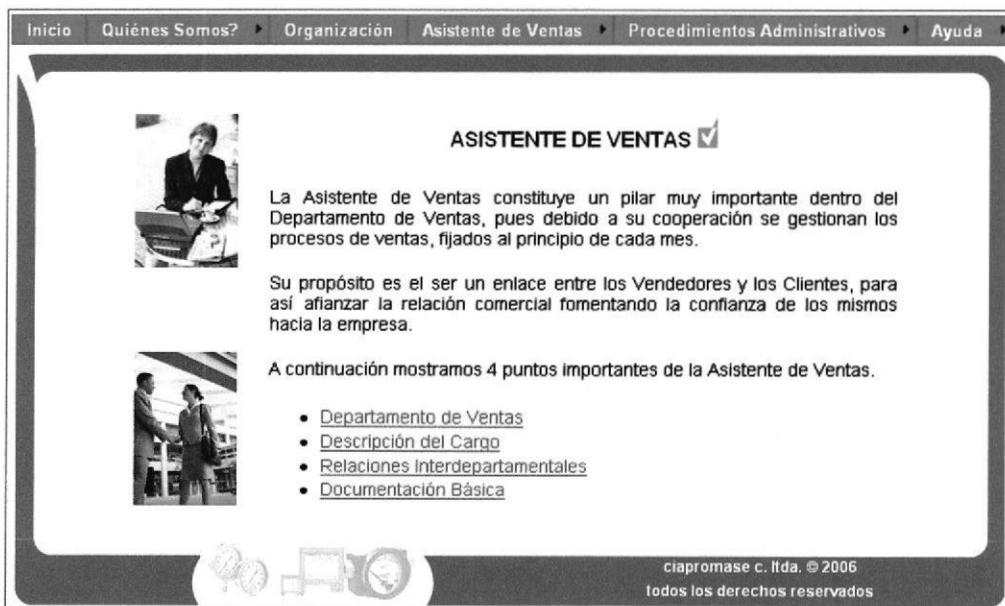


Figura 3.24 Página Asistente de Ventas

- 3) Si da clic en Departamento de Ventas, se abrirá la página que le describirá las funciones del departamento de Ventas.



Figura 3.25 Página Departamento de Ventas

- 4) De igual manera usted encontrará en la página del departamento de Ventas un enlace que lo llevará al Organigrama Departamental, dé clic sobre él para visualizarlo.

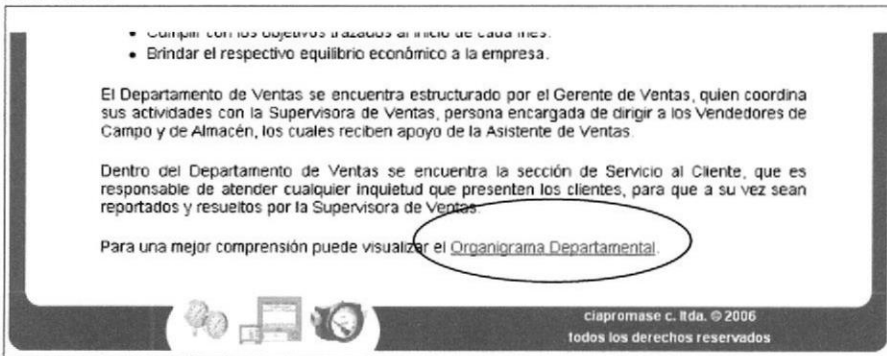


Figura 3.26 Enlace Organigrama

- 5) Espere a que se cargue el Organigrama Departamental en una ventana independiente la cual, una vez visualizada, podrá cerrar sin temor a salir de la página web.

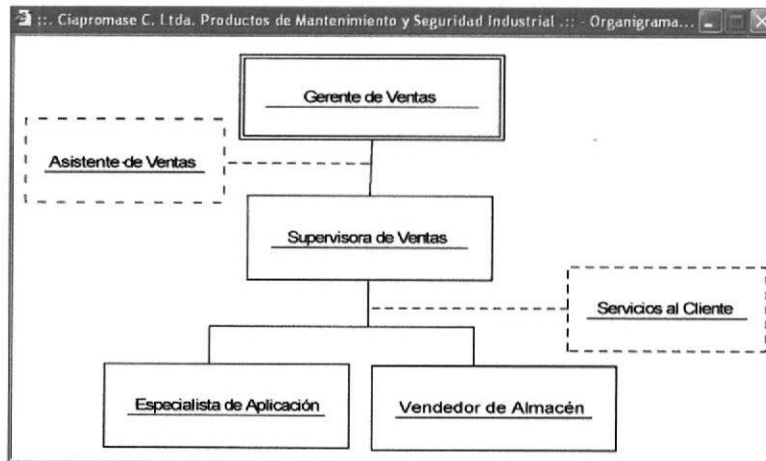


Figura 3.27 Organigrama Departamental

- 6) Si da clic en Descripción del Cargo, se abrirá la página que le describirá las funciones del cargo de la Asistente de Ventas.



Figura 3.28 Página Descripción del Cargo

- 7) Si da clic en Relaciones Interdepartamentales, se descargará la página que le mostrará la frecuencia con que la Asistente de Ventas se relaciona con los demás departamentos.

The screenshot shows the CIAPROMASE website interface. The header includes the company logo and navigation menu: Inicio, Quiénes Somos?, Organización, Asistente de Ventas, Procedimientos Administrativos, Ayuda. The main content area is titled 'RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES' and contains the following text:

El Departamento de Ventas se relaciona diariamente con las diferentes áreas de la empresa, por medio de solicitudes las mismas que se tramitan en un tiempo determinado, según lo detallado en la siguiente tabla.

Departamento	Envía	Recibe	Frecuencia
Importaciones	Silpis		Diariamente
Importaciones		Silpis tramitados	Cada 48 horas
Contabilidad	Solicitudes de Pago y Cobro	Cheques por pagar	Semanalmente
Contabilidad	Facturas		Semanalmente

Figura 3.29 Página Relaciones Interdepartamentales

- 8) Si da clic en Documentación Básica, se descargará la página que le detallará brevemente los documentos básicos que maneja la asistente.

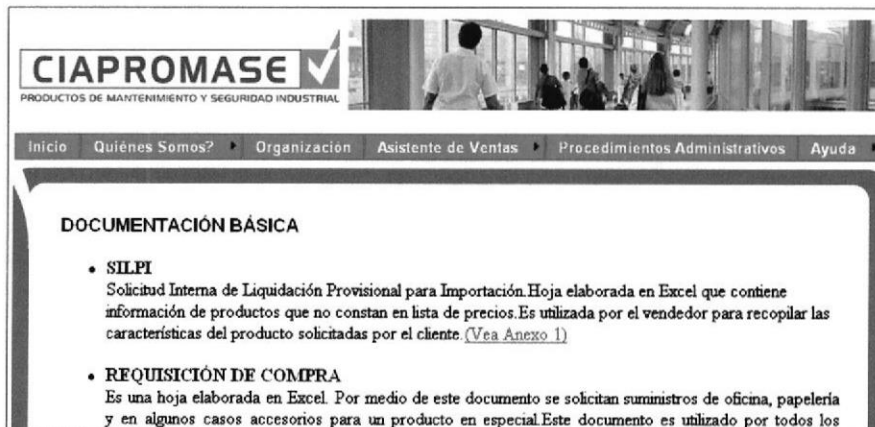


Figura 3.30 Página Documentación Básica

3.10 PÁGINA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Esta sección detalla algunos de los diferentes procedimientos administrativos que ejecuta la Asistente de Ventas, usted podrá visualizar cada uno de estos procedimientos paso a paso y/o en diagrama de flujo.

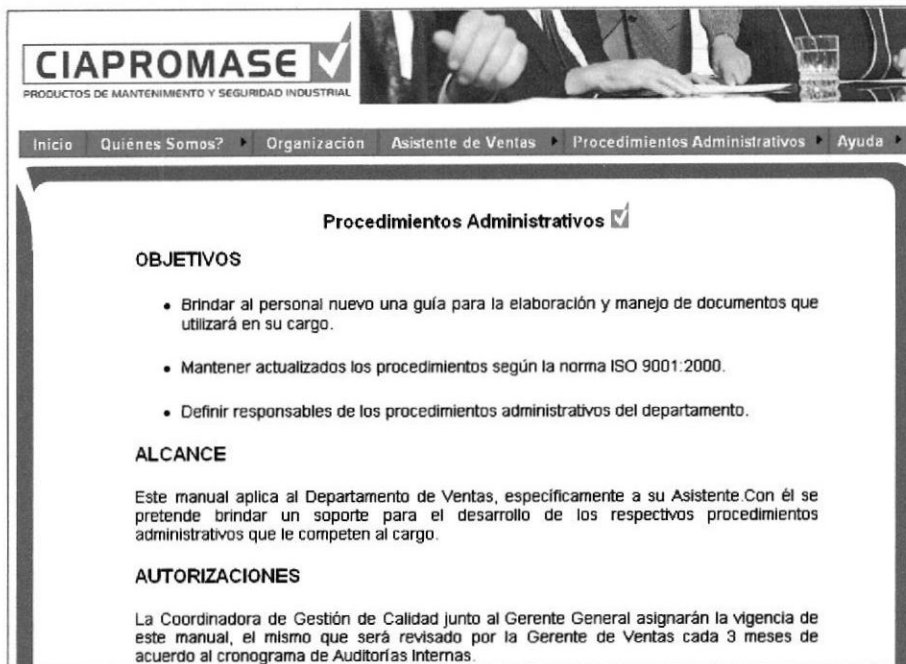


Figura 3.31 Página Procedimientos Administrativos

3.10.1 ¿Cómo acceder a la página Procedimientos Administrativos?

- 1) Ubique el puntero del mouse en la opción **Procedimientos Administrativos** del menú principal y se desplegará un submenú que le indicará el contenido de esta página: Silpi, Proforma, Orden de Compra Local, Orden de Compra para importaciones, Plan mensual de visitas para vendedores, Requerimientos de clientes.

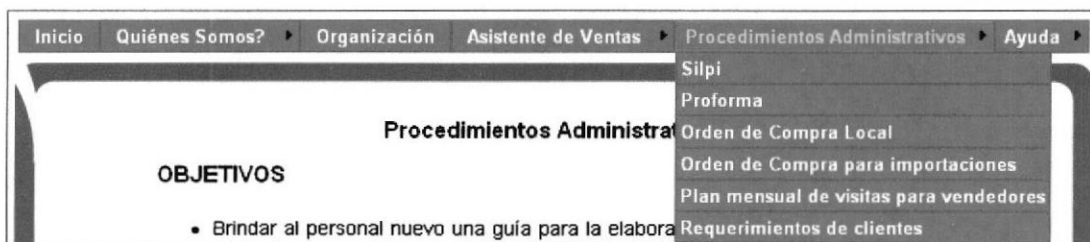


Figura 3.32 Submenú de Procedimientos Administrativos

- 2) Dé clic en cualquiera de estas opciones para acceder a la información y espere a que se cargue, así podrá visualizar el procedimiento para la elaboración de los documentos a los que hace referencia, descargados en una pantalla como esta:



Figura 3.33 Procedimiento para elaboración de Silpi

3.10.2 ¿Cómo acceder a los Diagramas de Flujo y Formatos?

Dentro de las páginas de cada procedimiento usted encontrará enlaces que lo llevarán a visualizar tanto el diagrama de flujo como el formato del documento que se está analizando.

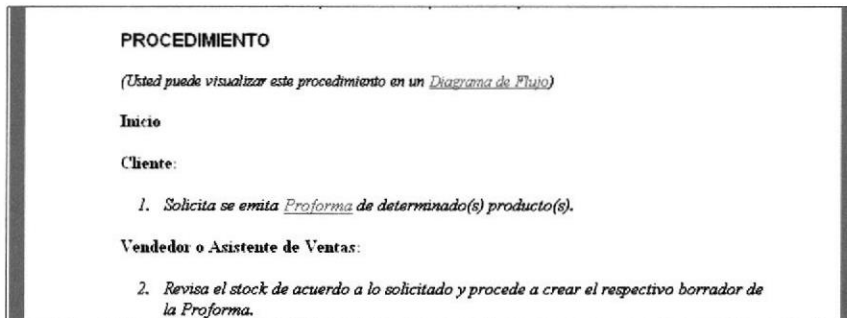


Figura 3.34 Enlaces de los Procedimientos

Para acceder a los diagramas de flujo dé clic en el enlace Diagrama de Flujo y visualizará una pantalla como la siguiente.

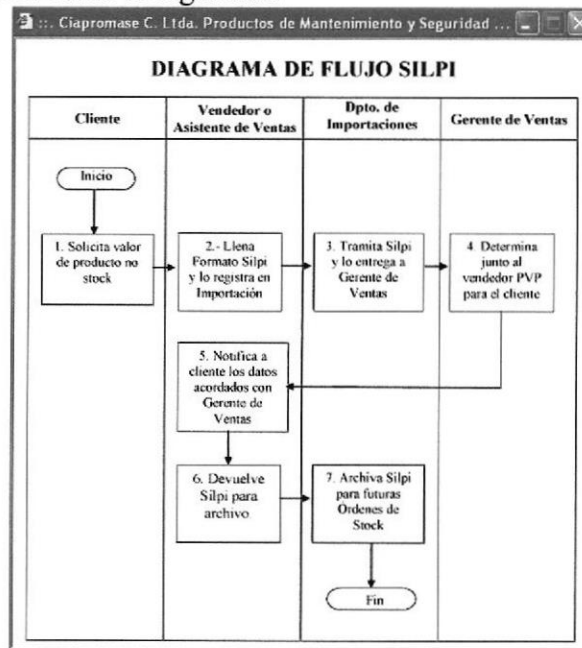


Figura 3.35 Diagrama de Flujo



Para acceder a los formatos de los documentos dé clic en el enlace que hace mención al nombre del documento, así:

Código	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
M702568	(2) MANOMETRO DIFERENCIAL	1.500,00	3.000,00

Figura 3.36 Formato de Pedido

3.11 PÁGINA AYUDA

En esta sección encontrará la ayuda necesaria en forma de cuestionario para navegar dentro de la página Asistente de Ventas, así mismo encontrará una sección de preguntas frecuentes y un mapa del sitio.

3.11.1 ¿Cómo acceder a la página Ayuda?

- 1) Ubique el puntero del mouse en la opción **Ayuda** del menú principal y se desplegará un submenú que le indicará el contenido de esta página: Convenciones Generales, Preguntas Frecuentes y Mapa del sitio.

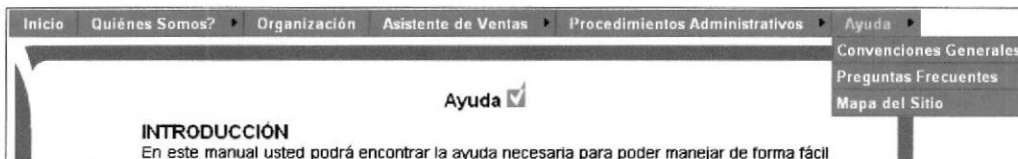


Figura 3.37 Submenú Página Ayuda

- 2) Dé clic en cualquier de estas opciones para acceder a la información y espere a que se cargue, así al dar clic en Ayuda, se desplegará la página destinada a brindarle la ayuda necesaria para la navegación dentro de esta página.



Figura 3.38 Página Ayuda

- 3) Si da clic en Convenciones Generales, se abrirá la página que le mostrará los diferentes íconos usados en la página, y la explicación de cómo navegar en ella.

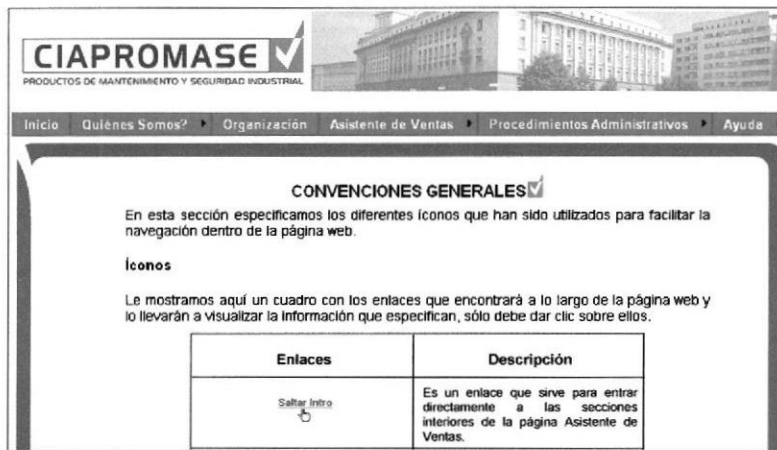


Figura 3.39 Página Convenciones Generales

- 4) Si da clic en Preguntas Frecuentes, se abrirá la página que le ayudará a satisfacer sus inquietudes por medio de un cuestionario. Lea detenidamente las instrucciones a fin de que sus dudas sean resueltas.



Figura 3.40 Preguntas Frecuentes



- 5) Si da clic en Mapa del Sitio, se abrirá una pantalla que le mostrará el contenido de la página en un pequeño mapa mediante el cual también podrá acceder a diferentes secciones.



Figura 3.411 Mapa del Sitio

