



TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Proyecto de graduación para optar por el grado de bachiller en
administración de empresas**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS DEPARTAMENTOS DE
DESARROLLO HUMANO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA
EMPRESA PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.**

TOMO II

Elaborado por:

MELISA WEBB VILLALOBOS

Profesora guía:

LIC. XENIA CHANTO SÁNCHEZ

San José, Noviembre 2010

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla de Contenidos	ii
Índice de Cuadros	iv
Índice de Figuras.....	iv
Introducción.....	1
Capítulo I Generalidades de la Investigación	2
A. Objetivo	2
B. Alcance.....	3
C. Sujetos de estudio	4
D. Variables de estudio	6
Capítulo II La Empresa.....	13
A. Estructura organizacional	13
B. F.O.D.A	17
C. Descripción de las Instalaciones Físicas	21
Capítulo III Manual de Procedimientos.....	27
1. Procedimiento para capacitaciones externas	29
2. Procedimiento para capacitaciones anuales.....	43
3. Procedimiento para proceso de inducción	51
4. Procedimiento para elaboración de planillas	59
5. Procedimiento para reclutamiento de personal.....	83
6. Procedimiento para selección de personal	96
7. Procedimiento para entrega y rebajo de uniformes	110
8. Procedimiento para control de incapacidades	123
9. Procedimiento para manejo y control de vacaciones.....	135

10. Procedimiento para creación y baja de usuarios de Red.....	153
11. Procedimiento para instalación de máquinas (computadoras) en oficinas y PVF.....	167
12. Procedimiento para baja de activos de desecho	177
13. Procedimiento para creación y baja de promociones en los sistemas.....	189
14. Procedimiento para custodia de claves de seguridad en caso de renuncia, despido o muerte del personal.....	197
15. Procedimiento para respaldo de la información de las portátiles para prevenir daños, robos y desperfectos.....	204
16. Procedimiento para reporte de visita a sucursales	212
17. Procedimiento para recepción de solicitudes de creación y baja de reportes de PVF.....	222
18. Procedimiento para recepción de solicitudes de creación y baja de reportes en SAP.....	234
19. Procedimiento para actualización del manual de procedimientos	245
Referencias Bibliográficas	253
Anexos	257

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Sujetos de estudio.....	5
Cuadro N° 2: Tabla de abreviaturas de tipo de documentos.....	7
Cuadro N° 3: Tabla de abreviaturas de los departamentos.....	8
Cuadro N° 4: Tabla de abreviatura de país.....	8
Cuadro N° 5: F.O.D.A. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.....	18
Cuadro N° 6: F.O.D.A. Área de Organización y Métodos.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama general Fraiche.....	14
Figura N° 2: Organigrama Departamento de Organización y Métodos.....	15
Figura N° 3: Organigrama Departamento de Tecnologías de Información.....	16
Figura N° 4: Organigrama Departamento de Desarrollo Humano.....	17
Figura N° 5: Distribución del espacio físico del área de Desarrollo Humano.....	22
Figura N° 6: Distribución del espacio físico del área de Tecnologías de Información.....	23
Figura N° 7: Distribución del espacio físico del área de Organización y Métodos.....	24

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos ha sido creado con el propósito de formalizar los procesos de las áreas de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información, para que tengan una guía de las actividades a desempeñar en cada departamento, asimismo para la definición de los responsables de la realización de los procesos y de las políticas a seguir.

Es necesario la aplicación del manual de procedimientos de acuerdo a los lineamientos del mismo por parte de las áreas que comprende, para el desarrollo eficaz y eficientemente de las actividades y para llevar de una manera más técnica el desempeño de la organización.

La aplicación del manual propuesto requiere la aplicación diaria para el cumplimiento de propósitos y objetivos de forma efectiva y ordenada simplificando las labores de la organización y la de sus colaboradores.

El presente Tomo cuenta con tres capítulos desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I contiene aspectos sobre las generalidades de la investigación, así como el formato a seguir en la elaboración de los procedimientos.

Capítulo II incluye una propuesta al análisis realizado sobre la estructura organizacional, las herramientas estratégicas y la distribución de la planta física de la empresa Fraiche.

Capítulo III se muestra la propuesta del manual de procedimientos de las áreas de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información, con la implementación de las recomendaciones propuestas en el análisis del Tomo I.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se describe las generalidades de la investigación que incluye los objetivos del proyecto, los sujetos de estudio que permitieron la realización de la investigación, así como las variables que se desarrollaron durante el proceso.

A. OBJETIVO

1. General

Analizar y diseñar los procedimientos de los departamentos de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información para llevar de una manera técnica el desempeño de la organización.

2. Específicos

- a. Describir la situación actual de las instalaciones físicas de la compañía.
- b. Realizar una breve indagación de los procesos para la identificación de prioridades.
- c. Determinar la manera en que se realizan los procedimientos actuales en los departamentos de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información.
- d. Realizar un análisis de la situación actual de los departamentos de Departamentos de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información.
- e. Identificar las políticas y lineamientos necesarios para cada uno de los procedimientos de los Departamentos.

- f. Identificar los responsables de cada una de las tareas en los diferentes procedimientos de los Departamentos.
- g. Plantear objetivos claros para cada uno de los procedimientos analizados.
- h. Identificar documentos y formularios relacionados con cada procedimiento.
- i. Diseñar formularios con los que no cuentan los procedimientos actuales.
- j. Reestructurar los formularios que no se encuentran diseñados de la mejor manera.
- k. Identificar la terminología adecuada en cada procedimiento.
- l. Describir los sistemas de información utilizados en los procedimientos de los Departamentos.
- m. Realizar los diagramas de flujo para las actividades de cada procedimiento.
- n. Plantear mejoras para los procedimientos que lo ameritan por deficiencias en su contenido y elaborar una propuesta del respectivo manual de procedimientos.

B. ALCANCE

En la presente investigación se abarcaron las áreas de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. para la elaboración de un manual de procedimientos que comprende los siguientes procesos:

- a. Área de Desarrollo Humano:
 - Capacitaciones externas.
 - Capacitaciones anuales.
 - Proceso de inducción.
 - Elaboración de planillas.

- Reclutamiento de personal.
- Selección de personal.
- Entrega y rebajo de uniformes.
- Control de incapacidades.
- Control y manejo de vacaciones.

b. Tecnologías de Información:

- Creación y baja de usuarios de Red.
- Instalación de maquinas (computadoras) en oficinas y Punto de Venta Fraiche.
- Baja de activos de desecho.
- Creación y baja de promociones en los sistemas.
- Custodia de claves de seguridad en caso de renuncia, despido o muerte del personal.
- Respaldo de la información de las portátiles para prevenir daños, robos y desperfectos.
- Reporte de visita a sucursales.
- Solicitud de creación y baja de reportes en Punto de Venta Fraiche.
- Solicitud de creación y baja de reportes en SAP.

C. SUJETOS DE ESTUDIO

Para la elaboración de dicho proyecto se necesitó la colaboración de los diferentes funcionarios de los departamentos estudiados, como lo fueron el de Desarrollo Humano y el de Tecnologías de Información, especialmente de los Jefes de cada uno de ellos.

Dentro de las personas consultadas se encuentran:

Cuadro N° 1

SUJETOS DE ESTUDIO, AGOSTO 2010

Área de Organización y Métodos	Área de Desarrollo Humano	Área de Tecnologías de Información	Otras áreas involucradas
Gerente de OM	Gerente de Desarrollo Humano	Gerente de Tecnologías de Información.	Auxiliar Contable 1 y 2
Asistente OM	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano	Jefe de Soporte Técnico	Auxiliar de Inventarios
	Auxiliares de Desarrollo Humano	Encargado de Soporte Técnico 1 y 2	
		Encargado de Infraestructura y Comunicaciones	

FUENTE: Elaborado con información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Además los procedimientos:

a. Área de Desarrollo Humano:

- Capacitaciones externas
- Capacitaciones anuales
- Proceso de inducción
- Elaboración de planillas
- Reclutamiento de personal
- Selección de personal
- Entrega y rebajo de uniformes
- Control de incapacidades
- Control y manejo de vacaciones

b. Tecnologías de Información:

- Creación y baja de usuarios de Red.
- Instalación de maquinas (computadoras) en oficinas y Punto de Venta Fraiche.
- Baja de activos de desecho.
- Creación y baja de promociones en los sistemas.
- Custodia de claves de seguridad en caso de renuncia, despido o muerte del personal.
- Respaldo de la información de las portátiles para prevenir daños, robos y desperfectos.
- Reporte de visita a sucursales.
- Solicitud de creación y baja de reportes en Punto de Venta Fraiche.
- Solicitud de creación y baja de reportes en SAP.

D. VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables de estudio son las que están relacionadas directamente con las labores, tareas, trámites de los procedimientos. Es decir son aquellas variables tomadas en cuenta para la consecución de los objetivos de la investigación y por lo tanto al desarrollo de la propuesta.

1. Lista de variables:

- a. Encabezado
- b. Descripción de procedimiento
- c. Objetivo del procedimiento
- d. Responsable del procedimiento
- e. Alcance
- f. Políticas /normas del procedimiento
- g. Formularios y documentos del procedimiento
- h. Actividades del procedimiento

- i. Sistemas de información
- j. Terminología
- k. Fluxograma

2. Descripción de las variables:

a. Encabezado:

- Se encuentra el logotipo y nombre de la empresa.
- Se indica un título con el nombre del procedimiento.
- Un código que se otorga a cada procedimiento, los cuales llevan primeramente un campo con tres caracteres alfabéticos de los cuales los dos primeros nos indica el tipo de documento, ver cuadro N° 2, mientras que el último carácter es la letra F que indica la inicial de la empresa. Luego se indica un campo alfabético de 4 caracteres. Los dos primeros indican el país al cual corresponde el documento, ver cuadro N° 4 y los dos últimos indican el departamento al que corresponde la documentación, ver cuadro N° 3. Por último lleva un campo numérico de 3 caracteres para el consecutivo de documentos emitidos por área.

Cuadro N° 2

TABLA DE TIPO DE DOCUMENTO	
Tipo de Documento	Clave
Manual de Calidad	MC
Manual de Especificaciones	ME
Manual de Capacitación	MN
Manual descriptivo De Puestos	MD
Métodos de Prueba	MP
Plan de Calidad	PC
Manual de Procedimientos	PR
Instrucciones de Trabajo	IT
Formatos	FT
Políticas	PO

FUENTE: Departamento de Organización y Métodos. Agosto, 2010

Cuadro N° 3

TABLA DE ABREVIATURAS DE LOS DEPARTAMENTOS	
Departamento	Clave
Financiero Contable	FC
Operaciones y Logística	OL
Desarrollo Humano	DH
Administrativo	AD
Comercial	CO
Tecnologías de Información	TI
Organización y Métodos	OM
Auditoría Interna	AI

FUENTE: Departamento de Organización y Métodos. Agosto, 2010

Cuadro N° 4

TABLA DE ABREVIATURA DE PAÍS	
País	Clave
Costa Rica	CR
Colombia	CL
Nicaragua	NC
El Salvador	ES
Honduras	HN
Panamá	PA

FUENTE: Departamento de Organización y Métodos. Agosto, 2010

- Se indica la fecha de emisión, que es cuando fue creado el procedimiento.
- Se anota la última fecha de revisión que se hizo al procedimiento.
- Se indica el número de página en el que se encuentra el procedimiento y el total de páginas.
- Indicar el número de versión del procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO:	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: DD/MM/AAAA	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 1 de 1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		

b. Pie de página:

- Indicar el nombre y puesto de la persona por quien fue elaborado el procedimiento.
- Indicar el nombre y puesto de la persona por quien fue revisado el procedimiento.
- Indicar el nombre y puesto de la persona por quien fue autorizado el procedimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre y Puesto	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

c. Descripción del procedimiento:

- Se incluye la descripción del procedimiento, o sea una breve explicación del proceso.

d. Objetivo del procedimiento:

- Se explica el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

e. Responsables:

- Responsables de los departamentos y funcionarios en el transcurso del procedimiento.

f. Alcance:

- Se incluye todas las áreas que se ven involucradas en el proceso.

g. Políticas:

- Las políticas del procedimiento, que implica las leyes, reglamentos, decretos y normas que aplican en el proceso.

h. Formularios y documentos:

- Formularios y documentos que se incluyen en todo el procedimiento.

i. Terminología:

- Terminología poco conocida requerida en cada uno de los procedimientos.

j. Sistemas d información:

- Formularios que son empleados en sistemas electrónicos o en Internet en el transcurso del procedimiento.

k. Actividades:

- Detalle de las actividades, tareas y labores que deben seguir los responsables del procedimiento.

l. Fluxogramas:

- Diagrama de flujo de cada una de las actividades detalladas.

3. Formato de presentación de los procedimientos

Encabezado

Procedimiento

Descripción del procedimiento

Objetivo

Responsables

Alcance

Políticas

Formularios

Documentos

Terminología

Sistemas de información

Cuadro de actividades		
Pasos	Descripción	Responsable
1.	Inicio	
5.	Fin	

Diagrama de Flujo				
	Descripción de las actividades	Nombre del puesto responsable	Nombre del puesto responsable	Nombre del puesto responsable

CAPÍTULO II

LA EMPRESA

Se desarrolló en el capítulo siguiente una propuesta de mejora sobre la empresa en general, que abarca temas como la estructura organizacional de la empresa Fraiche, los F.O.D.A, tanto de la empresa como del departamento de Organización y Métodos y la distribución de las instalaciones físicas.

A. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dentro de la importancia de la estructura organizacional, se tiene que es un medio de establecer la mejor manera de lograr los objetivos de un grupo, funcionando como una herramienta que ayuda a evitar la lentitud e ineficiencia en las actividades, permitiendo el incremento la productividad.

La elaboración de organigramas bien estructurados es necesaria, ya que son una herramienta de suma importancia para la toma de decisiones, que reducen o eliminan la duplicación de esfuerzos al delimitar funciones y responsabilidades.

La empresa Fraiche cuenta con organigramas generales de la empresa y para cada uno de los departamentos, pero no tomaron la suficiente importancia de su elaboración y los desarrollaron de manera muy general y con poca dedicación para la presentación del mismo, sin indicar fuente ni un título bien definido como lo demuestra la teoría.

Por lo que en este tomo del proyecto se presenta una propuesta de un organigrama para la empresa Fraiche, tanto general como para los departamentos en estudio.

Como vimos en el tomo I del presente proyecto, en el organigrama general de la empresa no se muestran las áreas que pertenecen a consultoría, como lo son el área de Auditoría Interna y Organización y Métodos.

En la siguiente figura se representa el organigrama general de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., la cual incluye el título correspondiente y fuente de donde fue obtenido, e indicando los departamentos de consultoría.

Figura N° 1

**ORGANIGRAMA GENERAL
FRAICHE, AGOSTO 2010**



FUENTE: Elaborado con información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

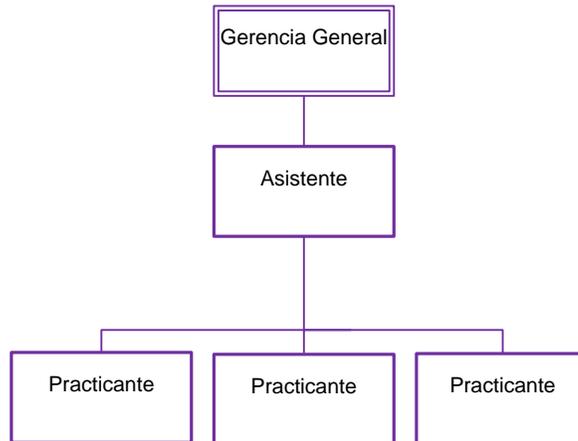
Este nuevo organigrama muestra una mejor estructura de toda la empresa, que permita visualizar la jerarquía de las áreas de la empresa, así como la relación formal existente entre las diversas unidades que integran la empresa Fraiche.

Por otro lado también se mejoró el organigrama del departamento de Organización y Métodos para un mejor entendimiento de la información proporcionada, como se muestra a continuación.

Figura N° 2

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

FRAICHE, AGOSTO 2010



FUENTE: Elaborado con información suministrada por el Área de Organización y Métodos. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Este nuevo organigrama permite visualizar de una mejor manera la estructura del Área de Organización y Métodos y los diferentes niveles que lo conforman, así como la dependencia de cada uno de ellos.

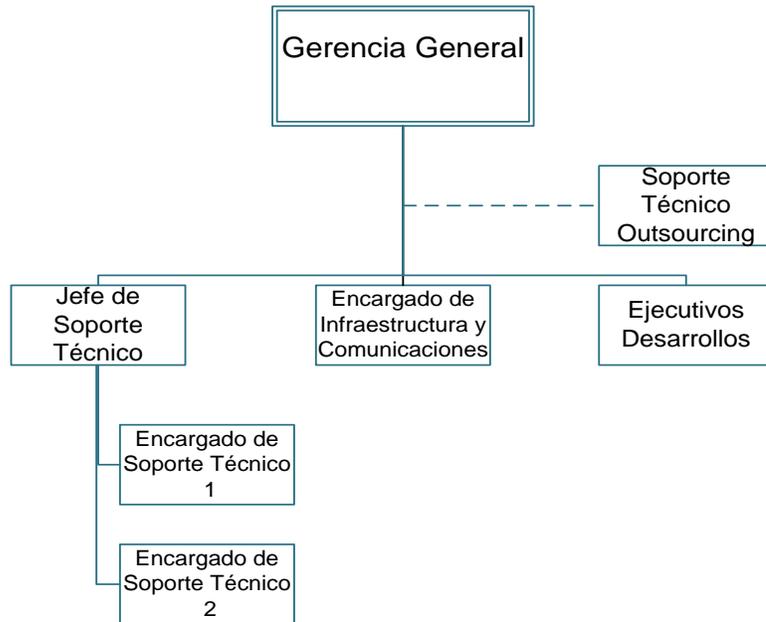
Además, se le agregó un título que muestre el área correspondiente, así como la fuente de donde fue conseguida la información y la fecha en que fue realizado.

Por otro parte, dentro de las áreas de estudio se analizaron los organigramas de cada una de ellas, como lo son la de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información.

En cuanto al área de Tecnologías de Información se propuso un organigrama más adecuado donde se muestran los puestos que se encuentran actualmente en funcionamiento, mostrando la dependencia de cada uno de los niveles del departamento, como se muestra a continuación:

Figura N° 3

**ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
FRAICHE, AGOSTO 2010**



FUENTE: Elaborado con información suministrada por el Área Tecnologías de Información. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

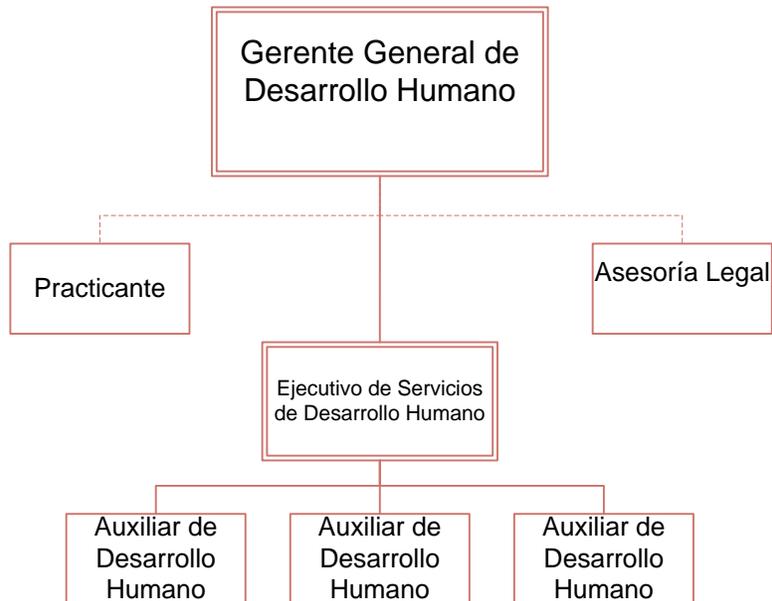
También proporcionando los datos que ayuden a la toma de decisiones correcta, mostrando a que área pertenece y la fecha a la cual representa.

Por otro lado, en cuanto al organigrama del área de Desarrollo Humano se propuso la creación de uno nuevo, en donde se mencionen los puestos de cada una de las personas del departamento, que representen la autoridad y una mejor estructura del mismo.

A continuación se observa el nuevo organigrama en la figura número 4,

Figura N° 4

**ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO
FRAICHE, AGOSTO 2010**



FUENTE: Elaborado con información suministrada por el Área Desarrollo Humano. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Este nuevo organigrama agrega más valor, permitiendo un entendimiento mejor de los puestos, así como la dependencia y autoridad de cada uno.

B. F.O.D.A

Analizando la situación actual de la empresa Fraiche, se determinó ciertas características que permiten la realización de un F.O.D.A con el que no cuenta actualmente la organización.

De acuerdo a lo indagado, a cerca de la manera en que realizan sus actividades y sobre información en general, se logró llegar a obtener la información necesaria para analizar elementos internos y externos que permitan la

implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores planes de mejora.

El contar con un F.O.D.A permite a la empresa facilitar el análisis de la realización de las labores, además facilita la realización de diagnósticos que ayuden a la implementación de estrategias que permitan orientar a la empresa e identificar la posición actual en la que se encuentra, así como la capacidad de respuesta de la misma.

Por lo tanto se estableció el siguiente F.O.D.A para la empresa Fraiche, que le ayude a la toma de decisiones estratégicas y a un mejor control de la situación actual en la que se encuentra.

Cuadro N° 5

F.O.D.A PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A

AGOSTO 2010

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Excelentes relaciones tanto con los proveedores de esencia como de accesorios.	No hay en el mercado empresas con una estructura de negocio similar a la de Fraiche.
Constantes capacitaciones en cuanto al servicio al cliente para las vendedoras y encargadas de los puntos de venta Fraiche.	Oportunidad de apertura de nuevas sucursales y franquicias.
Cuenta con una buena red de distribuidores y franquicias en el país.	Expansión de la red de distribuidores.
La experiencia de la casa Matriz en México.	Desarrollo de nuevos productos para mercados nuevos.
Cuenta con un área de auditoría Interna que le permite examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno.	

Cuenta con un área de Organización y Métodos que le permite asesorar todas las áreas de la empresa sobre cómo organizar y agrupar las actividades, como disponer procedimientos y como desarrollar trabajos administrativos y operativos con la mayor eficiencia y eficacia.	
Cantidad de tiendas alrededor del país.	
Variedad de productos de cuidado personal.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
La falta de una correcta planeación estratégica que sea desarrollada desde la Gerencia General hasta los diferentes puestos de la empresa.	Baja en los precios de la competencia.
La única publicidad con la que cuenta es la de boca en boca.	Alta rotación del personal tanto en puntos de venta como en oficinas centrales.
Falta de un almacén central que tenga junto el área de esencias, de accesorios y producto terminado.	Creciente poder de negociación de clientes y/o proveedores.
La falta de controles en las actividades de los puntos de venta Fraiche.	Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores.
No contar con un departamento de control de calidad.	
Poca información o análisis para la ubicación de los puntos de venta.	

FUENTE: Elaborado con información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

También se analizaron las características más importantes del área de Organización y Métodos, que permitió la creación de un F.O.D.A para el departamento, incluyendo los factores más representativos del área, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 6
F.O.D.A ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
AGOSTO 2010

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Se tiene un equipo de trabajo joven y con ideas nuevas.	Crecer como departamento, con la ayuda de la asesoría de México, y extender el departamento a franquicias nacionales e internacionales.
Se tiene el apoyo de los gerentes para la documentación de las áreas.	El acceso a capacitar al personal de OM en temas que le den mayor valor agregado al departamento.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Contamos con poca experiencia laboral.	La cultura organizacional y la resistencia al cambio.
Ubicación geográfica de las oficinas de OM.	Existencia de elementos subjetivos y definición de prioridades de forma arbitraria.
Necesidades de información de otros departamentos.	Información errónea acerca de la finalidad del departamento.
	Resistencia a revelar información necesaria para la documentación de los procedimientos.

FUENTE: Elaborado con información suministrada por el Departamento de Organización y Métodos. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

C. DESCRIPCION DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS

De acuerdo al análisis realizado en el capítulo cuatro del Tomo I del presente proyecto, se logró determinar algunas de las características más representativas de la distribución de la empresa Fraiche, que permitió dar una propuesta de mejora que ayude a una comunicación más fluida y un mejor control entre las áreas de la empresa.

Además se contó con la aplicación por parte del área de Organización y Métodos de una encuesta sobre dependencia de cada una de las áreas con las demás áreas, así como la dependencia de los puestos dentro de las diferentes áreas. Esto con el fin de determinar el grado de dependencia que tienen las áreas de la empresa.

La encuesta abarca primeramente los datos del empleado a aplicar la encuesta, que incluye el nombre de la persona, el puesto, área a la que pertenece y la fecha en que se aplico la misma.

Luego la primera pregunta es acerca de la dependencia que posee el puesto con otras áreas de la empresa, tomando en cuenta las prioridades de cercanía y relación de los puestos. Calificándolas de acuerdo a la importancia.

La encuesta continua con la especificación de la cantidad de veces por semana que se relaciona el área con las demás, permitiendo ver la dependencia que se tiene según el tiempo por semana.

Seguidamente se considera la dependencia de los puestos del área con relación a los otros puestos de la misma área, para ver que tan cerca físicamente debe permanecer uno del otro. Ver anexo 1.

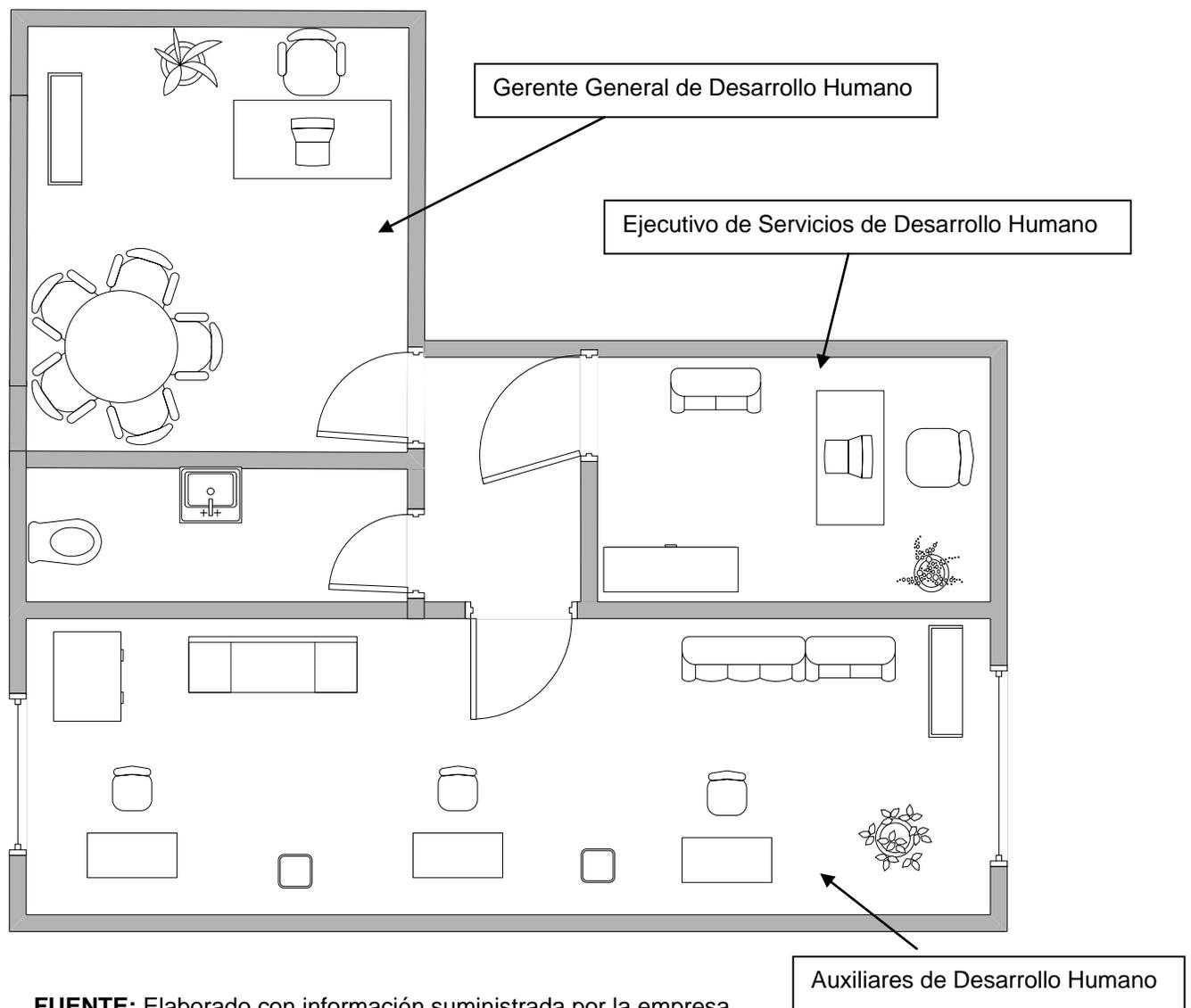
Por lo tanto, con la información recabada de cada uno de los departamentos y de toda la empresa y del análisis del capítulo IV del tomo I, se consiguió crear una propuesta sobre la distribución física de la empresa Fraiche, que permita un mejor reacomodo de las instalaciones de acuerdo al grado de dependencia de cada una de las áreas.

Distribución:

Se logró establecer que para el área de Desarrollo Humano es mejor reacomodarse en la sede de Barrio México, junto con Mantenimiento, ya que hay mayor espacio y se logra despejar el área donde se encontraba antes para otros departamentos que deben permanecer juntos. Como se observa a continuación:

Figura N° 5

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO DEL ÁREA DE DESARROLLO HUMANO, AGOSTO 2010



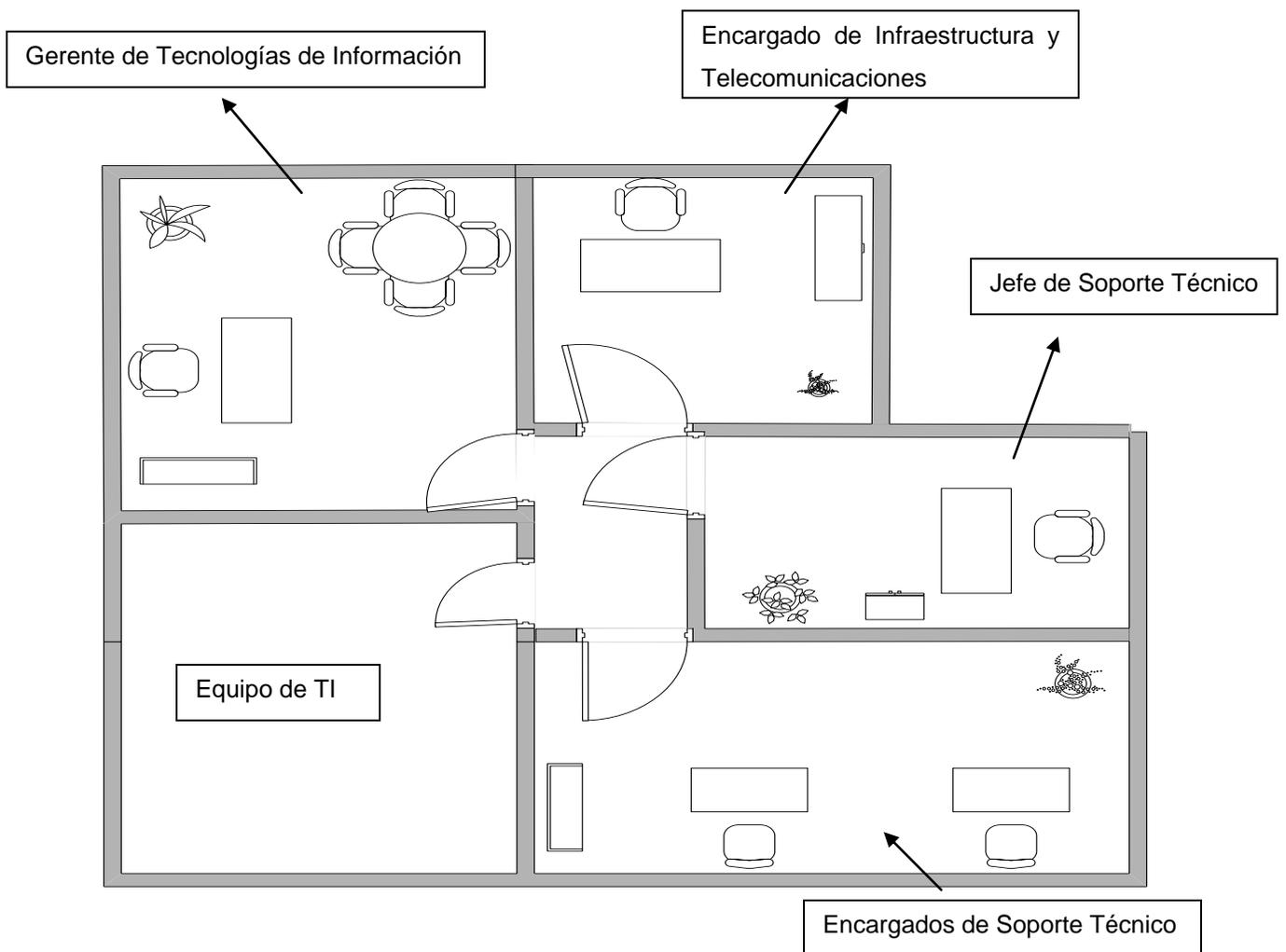
FUENTE: Elaborado con información suministrada por la empresa
Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Por otro lado, se recomienda pasar la bodega de esencias a Zapote junto con la bodega de producto terminado para que las bodegas estén en un mismo lugar.

En cuanto a las oficinas centrales al quedar la parte de la planta baja libre sin la bodega, se pretende que el área de Tecnologías de Información todo junto se traslade a ese campo y a la vez con todas las máquinas e instrumentos. Por lo que en la primera planta quedarían Tecnologías de Información y la recepción de la empresa. Como se observa a continuación:

Figura N° 6

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, AGOSTO 2010



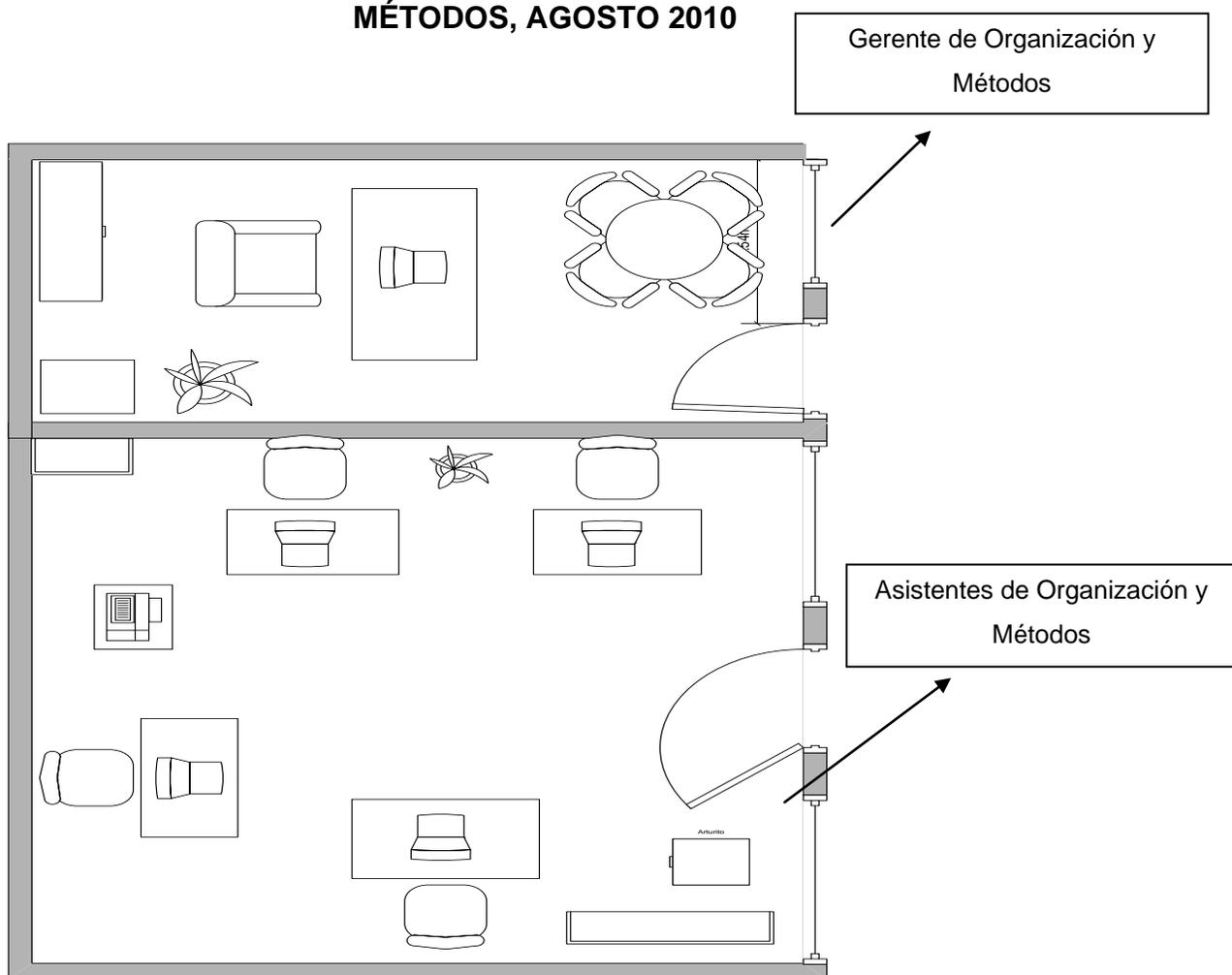
FUENTE: Elaborado con información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

En la segunda planta quedaría junto las oficinas Administrativas, y se pasaría un nuevo puesto que sería el encargado de Proveeduría y se pasaría la bodega de proveeduría.

Por su parte, en la tercera planta quedaría la Gerencia de Auditoría Interna y se pasaría el asistente de Auditoría Interna que se encontraba en otro edificio y de esta manera quedarían en el mismo piso. Y en la parte donde se encontraba el área de Desarrollo Humano se pasaría el área de Organización y Métodos, para que se encuentre cerca de las demás oficinas del edificio central. Como se observa a continuación:

Figura N° 7

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS, AGOSTO 2010



FUENTE: Elaborado con información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Por otro lado, en la parte de que quedaba la gerencia general de Desarrollo Humano se pasarían los Auxiliares de Inventario que deben estar junto con Financiero Contable, por lo menos en el mismo edificio.

En la cuarta planta quedaría igual con Financiero Contable, Gerencia General y la sala de reuniones.

En cuanto a las oficinas de Zapote quedarían las bodegas de producto terminado, la bodega de esencias y la de accesorios juntas, esto para prevenir accidentes donde se pueda afectar la integridad del personal, ya que las bodegas cuentan con productos inflamables, por lo que se recomienda estén lejos de las oficinas. Aquí mismo se pasaría toda el área de Operaciones y Logística y las oficinas de Franquicias.

Es importante la instalación de salidas de emergencia, que permitan en caso de una situación impredecible o desastre natural como lo son los temblores, la toma de una acción inmediata.

La colocación de una salida de emergencia, accederá a una vía continua de desplazamiento, desde cualquier punto de un edificio hasta un lugar seguro, que se encuentre libre de peligro. Esto con el fin de evitar problemas posteriores.

Es necesario que el personal Fraiche se capacite en temas de seguridad laboral, que ayuden a estar preparados para situaciones que representen problemas posteriores, tanto para el personal como para la empresa en general. Cada edificio debiera elaborar una planificación para hacer frente a situaciones de siniestros que puedan acontecer, esta planificación debe ser puntualmente conocida por todo el personal de la empresa a fin de saber qué hacer y qué no hacer cuando el accidente ocurra.

Es importante contar con un plan de evacuación donde se señale la totalidad de salidas posibles y alternativas a seguir para el caso de inutilización de cualquiera de ellas.

Además es importante investigar acerca de los diferentes tipos de seguros para los edificios con los que cuentan las distintas instituciones aseguradoras del País, para que en caso de hechos imprevistos evitar que se deteriore en el valor de los bienes de la empresa y evitar la pérdida de recursos.

El edificio también debería contar con señalamiento apropiado y con iluminación ininterrumpida, que indique claramente las vías de salida al exterior, además de contar con que todo el personal debe ser instruido sobre la operación de los extinguidores, efectuándose simulacros de evacuación.

En cuanto a la igualdad de oportunidades la empresa debe acondicionar el edificio de acuerdo a la ley 7600, que incluya lo necesario para que las personas discapacitadas puedan acceder al edificio sin encontrar problemas que no permitan hacerlo.

CAPÍTULO III

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimientos propuestos para las áreas de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información.

Procedimientos

Código	Nombre del procedimiento
PRF-CRDH-001	Procedimiento para capacitaciones externas.
PRF-CRDH-002	Procedimiento para capacitaciones anuales.
PRF-CRDH-003	Procedimiento para el proceso de inducción.
PRF-CRDH-004	Procedimiento para elaboración de planillas.
PRF-CRDH-005	Procedimiento para reclutamiento de personal.
PRF-CRDH-006	Procedimiento para selección de personal.
PRF-CRDH-007	Procedimiento para entrega y rebajo de uniformes.
PRF-CRDH-008	Procedimiento para control de las incapacidades.
PRF-CRDH-009	Procedimiento para manejo y control de vacaciones.
PRF-CRTI-001	Procedimiento para la creación y baja de usuarios de Red
PRF-CRTI-002	Procedimiento para la instalación de máquinas (computadoras).
PRF-CRTI-003	Procedimiento para baja de activos de desecho.

PRF-CRTI-004	Procedimiento para creación y baja de promociones en los sistemas.
PRF-CRTI-005	Procedimiento para la custodia de claves de seguridad.
PRF-CRTI-006	Procedimiento para el respaldo de la información de las portátiles.
PRF-CRTI-007	Procedimiento para el reporte de visita a sucursales.
PRF-CRTI-008	Procedimiento para solicitud de reportes de Punto de Venta Fraiche.
PRF-CRTI-009	Procedimiento para solicitud de reportes en SAP.
PRF-CROM-001	Procedimiento para la actualización del manual de procedimientos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 11



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 11	
CAPACITACIONES EXTERNAS		

Procedimiento

Procedimiento para capacitaciones externas.

Descripción del procedimiento

Las capacitaciones externas comprenden tres tipos de solicitudes, por lo que el procedimiento inicia con la realización de la detección de necesidades de la empresa en general. Seguido de la obtención de información de organizaciones e instituciones encargadas de impartir programas de capacitación para determinar cuáles son aplicables a las necesidades de capacitación de la empresa Fraiche, así como por último de recibir las solicitudes de capacitación por parte de los Gerentes de Área. Para luego proceder a desarrollar los respectivos programas de capacitación para personal que lo necesite.

Objetivo

Establecer pautas que permitan llevar el control de las capacitaciones externas para la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de costa Rica, S.A., detectando las necesidades de capacitación del personal.

Responsables

Los responsables de llevar este procedimiento son el Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano, todos los Gerentes de Área y el Gerente General de Desarrollo Humano.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 11	
CAPACITACIONES EXTERNAS		

Alcance

El procedimiento tiene un alcance de todas las áreas de la organización.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda capacitación debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Es responsabilidad de Gerente General de Desarrollo Humano dar la autorización de la solicitud de la necesidad de capacitación.
- Asegurar que la capacitación este dentro del presupuesto.
- Se debe integrar el programa de capacitación, con base en las necesidades identificadas y en función de las acciones de capacitación definidos, a fin de promover la participación del personal de los mismos.
- Para llevar a cabo la detección de necesidades es indispensable contar con la información acerca de los perfiles de puestos del personal.
- Para la realización de la capacitación se debe tomar en cuenta el personal que la involucra, con el fin de confirmar cuando es necesario la realización de la capacitación en la empresa o en un lugar determinado afuera.
- Las detecciones de necesidades de capacitación deben de realizarse 2 veces al año.
- Las capacitaciones solicitadas deben ser acordes a los perfiles de puestos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 11	
CAPACITACIONES EXTERNAS		

Formularios

El procedimiento necesita los siguientes formularios:

- “Solicitud de Capacitación” FTF-CRDH-001
- “Lista de Control de Capacitaciones” FTF-CRDH-002
- “Cuestionario de Seguimiento de Capacitación” FTF-CRDH-003

Documentos

No se utilizan documentos en la realización del procedimiento

Terminología

Detección de necesidades: Su función principal es obtener información de las deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes que presenta el personal para el adecuado desempeño de sus funciones.

Desarrollo de la Capacitación: Su función principal es integrar y ordenar el conjunto de acciones encomendadas a satisfacer a través de las diversas modalidades de la capacitación, las diferentes necesidades detectadas, así como dar a conocer los alcances del programa de capacitación.

Sistemas de información

El sistema utilizado en este procedimiento es el programa de Microsoft Office Excel.

Actividades del procedimiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS

Cuadro de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Verificar que tipo de capacitación se solicita.	
3.	¿La capacitación es por medio de detección de necesidades? No: paso 4, Sí: paso 6.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
4.	¿La capacitación es por medio de solicitud de capacitación? No: paso 5, Sí: paso 12.	Gerentes de Área
5.	¿La capacitación es por medio de oferta de cursos? No: fin del procedimiento, Sí: paso 21.	
6.	Detectar las necesidades de capacitación de la empresa Fraiche, por medio del estudio de los perfiles de puestos.	
7.	Establecer las prioridades de las capacitaciones, de acuerdo a las necesidades de cada departamento.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
8.	Buscar en las diferentes empresas e instituciones cursos o seminarios que se ajusten a las necesidades detectadas.	
9.	Revisar las ofertas de cursos o seminarios para ver si son aplicables a alguna de las áreas. ¿Son aplicables? Sí: paso numero 10, No: fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS

10.	Consultar al Gerente de Desarrollo Humano si se aprueba la capacitación. ¿Se aprueba? Sí: paso 11, No: fin del procedimiento.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
11.	Consultar al Gerente de Área si desea proceder a la capacitación. ¿Desea proceder? Sí paso 24, No: fin del procedimiento.	
12.	Solicitud de capacitación para los colaboradores. Identificar necesidades de capacitación para los colaboradores.	Gerentes de Área
13.	Solicitar la capacitación al Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano.	
14.	Llenar el formulario de "Solicitud de Capacitación" (FTF-CRDH-001). Y entregarlo al Ejecutivo de Servicios.	
15.	Revisar la Solicitud de Capacitación e informar al Gerente de Desarrollo Humano sobre la capacitación.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
16.	Verificar si hay presupuesto para la capacitación. ¿Hay presupuesto? No: fin del procedimiento, Sí: paso 17.	
17.	El Gerente de Desarrollo Humano revisar la solicitud de Capacitación.	Gerente de Desarrollo Humano



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS

18.	Aprobar la solicitud. ¿Se aprueba? No: paso 19, Sí: paso 20.	Gerente de Desarrollo Humano
19.	Comunicar al Gerente de Área que no procede la solicitud. Y fin del procedimiento.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
20.	Comunicar al Gerente de Área que si procede la solicitud. Ir a paso 24	
21.	Revisar las ofertas de cursos por parte de las empresas o instituciones encargadas de impartirlas, para ver si son aplicables a alguna de las áreas. ¿Son aplicables? Sí: paso 22, No: fin del procedimiento.	
22.	Consultar al Gerente de Desarrollo Humano si se aprueba la capacitación. ¿Se aprueba? Sí: paso 23, No: fin del procedimiento.	
23.	Consultar al Gerente de Área si desea proceder a la capacitación. ¿Desea proceder? Sí: paso 24, No: fin del procedimiento.	
24.	Verificar si la capacitación es aplicable para que se realice dentro de la empresa o en un lugar aparte. ¿Es aplicable? Sí: paso 25, No: paso 26.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS

25.	Gestionar el espacio en la sala de juntas para la capacitación. Ir a paso 27.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
26.	Verificar el espacio con la empresa o institución encargada de impartir la capacitación.	
27.	Solicitar cheque a contabilidad para el pago de la capacitación.	
28.	Comunicar al empleado (s) del área sobre la capacitación.	Gerentes de Área
29.	Llenar la "Lista de control de capacitaciones" (FTF-CRDH-002).	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
30.	Una vez terminada la capacitación proceder a la aplicación del Cuestionario de Seguimiento de Capacitación (FTF-CRDH-003).	Gerentes de Área
31.	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

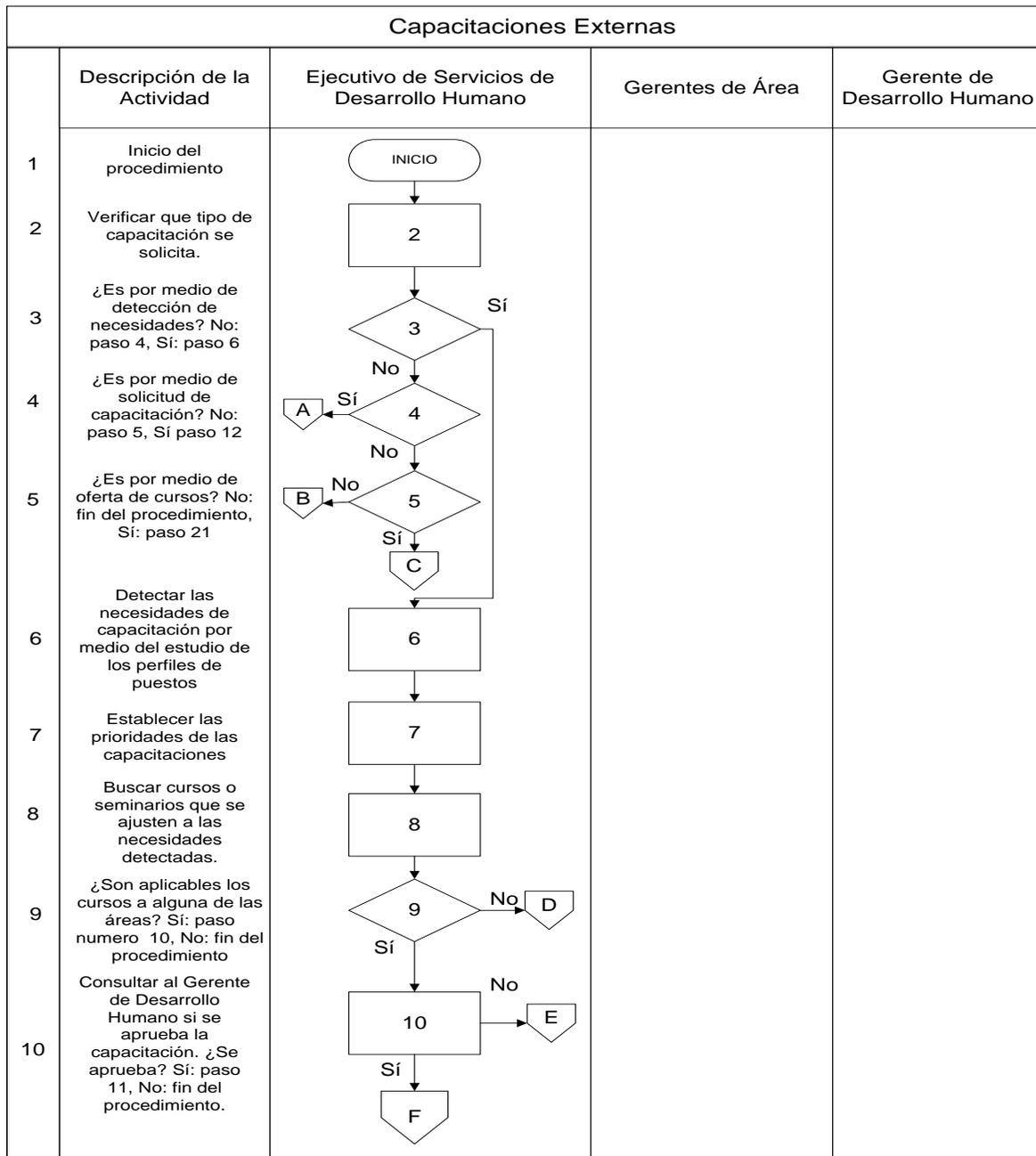
FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

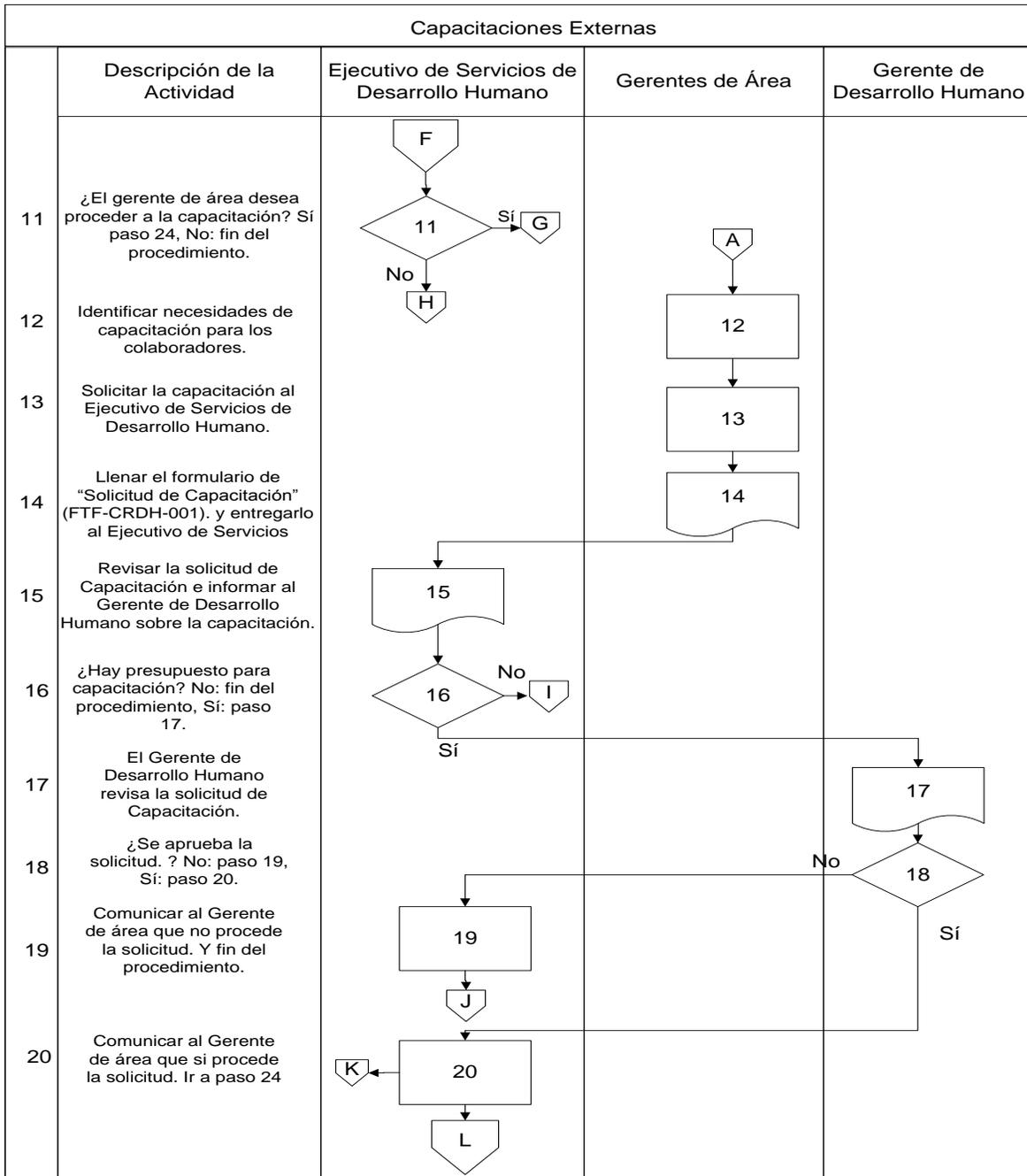
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-001

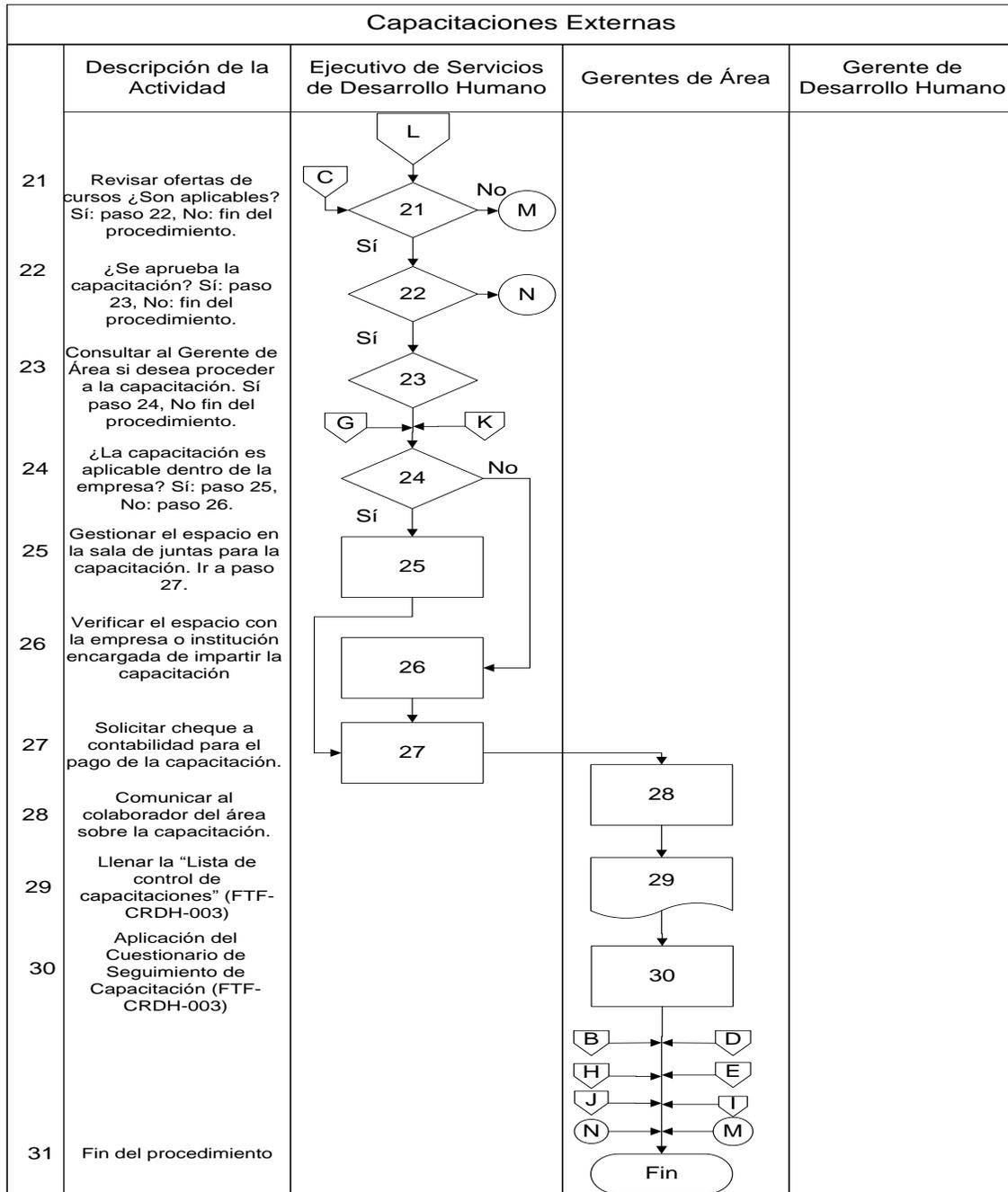
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 11 de 11

CAPACITACIONES EXTERNAS



Apéndices

Apéndice N°1: Solicitud de Capacitación

FTF-CRDH-001	Número _____
Solicitud de Capacitación	
	Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud de Capacitación Área de Desarrollo Humano
Fecha ___/___/___	
Área a la que pertenece: _____	
Tipo de capacitación (curso, taller, charla, etc.): _____	
Tema de la capacitación: _____	
Ente capacitador: _____	
Fecha de capacitación _____	
Cantidad de días: _____	
Cantidad de horas: _____	
Cantidad de integrantes: _____	
_____ Firma Gerente de Área	
Decisión de capacitación	
Fecha de decisión ___/___/___	
Solicitud: Aceptada <input type="checkbox"/>	
Denegada <input type="checkbox"/> (Anotar motivo)	
Motivo del rechazo: _____	
_____ Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano	
_____ Gerente General Desarrollo Humano	

Apéndice N° 3: Cuestionario de seguimiento de capacitación

FTF-CRDH-003		Número _____	
Cuestionario de Seguimiento de Capacitación			
		Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Cuestionario de Seguimiento de Capacitación Área de Desarrollo Humano	
Nombre del Curso			Fecha ___/___/___
Fecha de inicio			Fecha de término
Nombre del Participante (s)			
<p>Objetivo: Verificar la aplicación de los conocimientos adquiridos en la experiencia de aprendizaje a la que asistió el personal bajo su mando y la medida en que ayuda a mejorar el desempeño del mismo en el puesto.</p> <p>Instrucciones: Marque con una equis (X) la opción que este más de acuerdo con su opinión.</p> <p>1. ¿Antes del curso como era el desempeño de la persona en su puesto?</p> <p><input type="checkbox"/> Eficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> Poco satisfactorio</p> <p>2. ¿En qué medida el personal capacitado ha mejorado su desempeño después del curso?</p> <p><input type="checkbox"/> De forma eficiente</p> <p><input type="checkbox"/> De manera satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> Mejoró poco su desempeño</p> <p><input type="checkbox"/> No hubo cambio en su desempeño</p> <p>3. Después del curso ha notado qué:</p> <p><input type="checkbox"/> Proporcionó elementos básicos para que efectue su trabajo rápido y eficientemente.</p> <p><input type="checkbox"/> Contribuyó para la realización de mejores trabajos</p> <p><input type="checkbox"/> Le otorgó elementos importantes pero no absolutamente necesarios</p> <p><input type="checkbox"/> Su desempeño ha sido satisfactorio, con poca mejora</p> <p><input type="checkbox"/> La realización de su trabajo ha sido igual que la antes del curso</p>			
Nombre del Jefe inmediato		Área	
Firma		Teléfono	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 31/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 7



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 31/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 7	
CAPACITACIONES ANUALES		

Procedimiento

Procedimiento para capacitaciones anuales.

Descripción del procedimiento

Desarrollar programas de capacitación para todo el personal de la empresa Fraiche, que le permita estar en constante actualización en temas relacionados con la razón de ser de la Empresa.

Objetivo

Establecer pautas que permitan coordinar acciones de capacitación interna para el personal de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., así como tener un control sobre las capacitaciones impartidas de acuerdo a las necesidades de capacitación de cada área.

Responsables

Los responsables del procedimiento son el Gerente General de Desarrollo Humano y el Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para el área de Desarrollo Humano.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 31/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 7	
CAPACITACIONES ANUALES		

- Toda capacitación anual que se realice debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Asegurar que la capacitación este dentro del presupuesto.
- Asegurar la asistencia del personal a las capacitaciones.
- En caso de ausencia a la capacitación sancionar al colaborador de acuerdo a la política de asistencia de la empresa.
- La capacitación se realiza una vez al año y comprenden toda la empresa.
- Para seleccionar a los proveedores de capacitación se tendrán en cuenta: para el caso de personas Currículo Vitae, experiencia en el tema y costo; para las instituciones que dicten la capacitación, se tendrán en cuenta sus antecedentes y también el costo.

Formularios

El formulario utilizado en este procedimiento es la “Lista de Control de Capacitaciones” FTF-CRDH-003.

Documentos

No existe ningún tipo de documento utilizado para este procedimiento.

Sistemas de información

El sistema de información que se utiliza para el manejo de capacitaciones es Excel.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 31/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 4 de 7

CAPACITACIONES ANUALES

Actividades del procedimiento

Cuadro de Actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Detectar las necesidades de capacitación sobre nuevos temas referentes al crecimiento de la empresa.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
3.	Buscar la información sobre las capacitaciones.	
4.	Seleccionar los proveedores de las capacitaciones.	
5.	Una vez evaluada la adecuación de las capacitaciones se asignarán prioridades a las capacitaciones y se armará el Programa de Capacitación para el año, que deberá ser aprobado por el Gerente de Desarrollo Humano y el Gerente General de la empresa.	
6.	Se gestiona el espacio en el lugar seleccionado.	
7.	Se realiza una capacitación previa sobre lo que se quiere lograr con la realización en las capacitaciones y el objetivo de la misma.	Gerente de Desarrollo Humano y persona encargada de impartir la capacitación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 31/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 7

CAPACITACIONES ANUALES

8.	Se comunica a los empleados sobre la capacitación y en las fechas en que se estarán impartiendo. Se envían mediante correo interno los grupos de capacitación y las fechas para cada grupo.	Auxiliar de Desarrollo Humano
9.	Se presentan el día solicitado a la hora indicada.	Colaborador
10.	Llevar una lista de la asistencia a la capacitación para tomar medidas en caso de ausencia.	Auxiliar de Desarrollo Humano
11.	Proceder a llenar la "lista de control de capacitaciones" FTF-CRDH-003.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
12.	Fin del procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

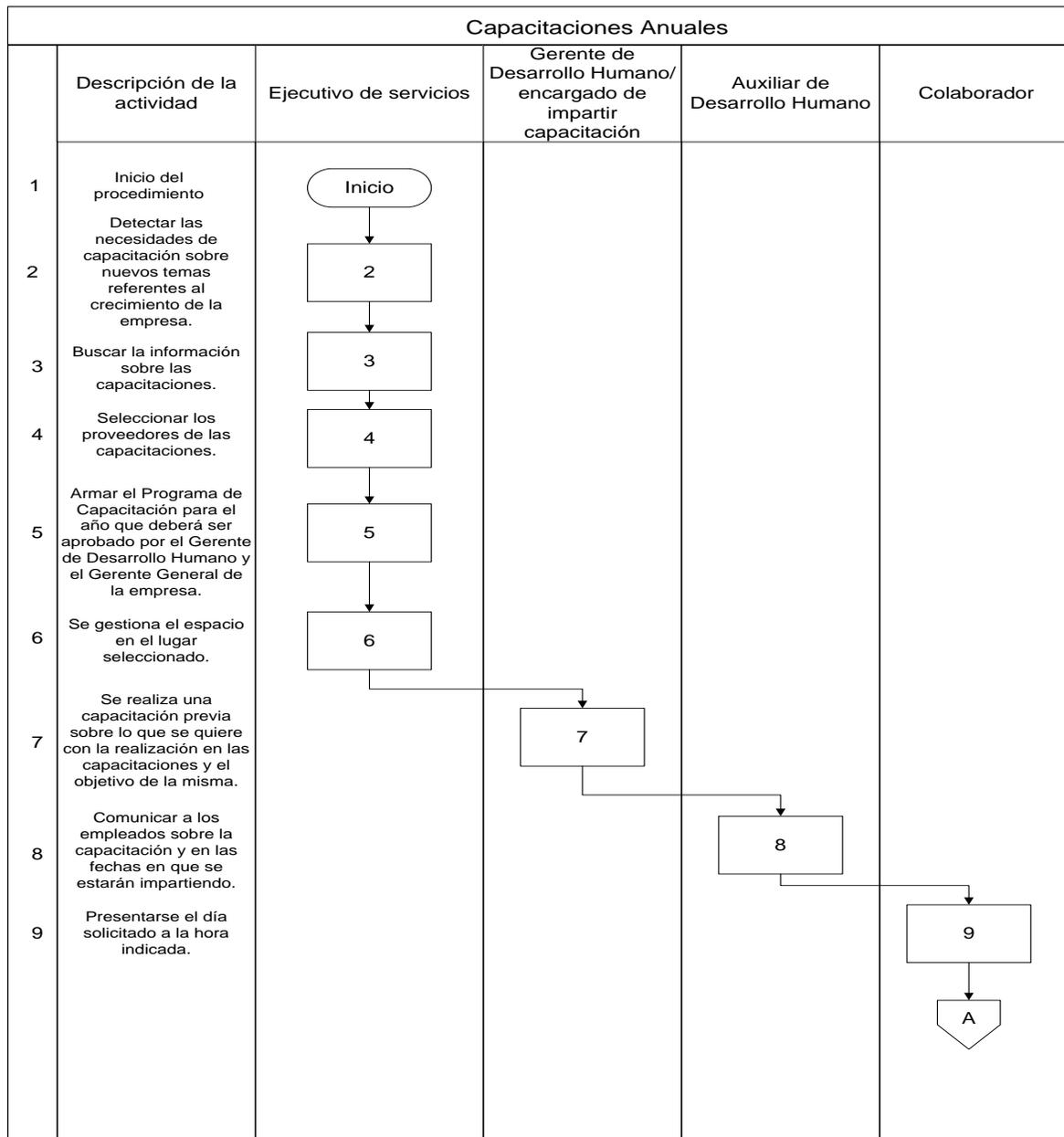
FECHA EMISIÓN: 31/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 7

CAPACITACIONES ANUALES

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 31/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 7

CAPACITACIONES ANUALES

Capacitaciones Anuales					
	Descripción de la actividad	Ejecutivo de servicios	Gerente de Desarrollo Humano/ encargado de impartir capacitación	Auxiliar de Desarrollo Humano	Colaborador
10	Llevar una lista de la asistencia a la capacitación para tomar mediadas en caso de ausencia.				
11	Proceder a llenar la "lista de control de capacitación" FTF-CRDH-003.				
12	Fin del procedimiento				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-003

VERSIÓN: 02

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 8



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 8	
PROCESO DE INDUCCIÓN		

Procedimiento

Procedimiento para Inducción de los nuevos colaboradores.

Descripción del procedimiento

El procedimiento comprende la incorporación de los nuevos colaboradores a la empresa Fraiche, desde la entrada de los mismos a la compañía, hasta el desarrollo de la capacitación.

Objetivo

Definir y establecer el procedimiento a seguir para la efectiva inducción de nuevos colaboradores a Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., introduciéndolos sobre la cultura de la empresa y sobre la manera en cómo se desarrollan las labores dentro de la organización.

Responsables

Los responsables de este procedimiento son el Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano y el Gerente de Desarrollo Humano.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para el área de Desarrollo Humano y para los colaboradores nuevos que ingresen a la empresa.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 8	
PROCESO DE INDUCCIÓN		

- Toda nueva incorporación de un colaborador que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La inducción solo puede hacerse cuando hayan de 5 a 10 ingresos de colaboradores nuevos.
- La sala de capacitaciones se debe reservar mínimo con dos días de anticipación.
- Sin excepción, todo expediente de colaborador, debe contener la siguiente documentación: Solicitud de empleo. Hoja de vida. Reporte de selección: reporte de entrevista, chequeo de referencias y pruebas psicométricas. Copia de cédula de identidad, de residencia o de refugiado vigente al día de ingreso. Hoja de delincuencia. Fotografía ampliada a color (no tamaño pasaporte), actualizada cada 6 meses. Contrato de trabajo.

Formularios

No existe ningún tipo de documento utilizado para este procedimiento.

Documentos

No existe ningún tipo de documento utilizado para este procedimiento.

Terminología

Inducción: tiene como finalidad que el trabajador conozca más en detalle la empresa y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 8	
PROCESO DE INDUCCIÓN		

Sistemas de información

No se utiliza ningún tipo de sistema de información para la realización del procedimiento.

Actividades del procedimiento

Cuadro de Actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Comunicar al candidato la decisión de contratación por parte de la compañía.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
3.	Corroborar que todavía se encuentra interesado en el puesto por el que concursó. ¿Se encuentra interesado? Sí: paso 5. No: paso 4.	
4.	Agradecer al candidato.	
5.	¿El puesto al que aplicó es operativo? Sí: paso 6. No: paso 7.	
6.	Archivar la solicitud por mes y medio. Ir a paso 8.	
7.	Puesto administrativo, archivar por tres meses.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 8

PROCESO DE INDUCCIÓN

8.	Solicitar que se haga presente el día previamente determinado.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
9.	Si por alguna razón, el candidato no ha presentado algún documento necesario, solicitarle que lo aporte.	
10.	Pasar la documentación a la Auxiliar de Desarrollo Humano para que confeccione el expediente personal del nuevo colaborador.	
11.	Recibir la documentación, perforarla en la parte de arriba, sujetarla a la carpeta y anotar el nombre del colaborador en la viñeta de la carpeta.	Auxiliar de Desarrollo Humano
12.	Introducir el expediente en una carpeta colgante, anotar el nombre del nuevo colaborador en la carpeta. Archivar permanentemente.	
13.	Una vez que haya de 5 a 10 ingresos nuevos en la compañía proceder la realización de la inducción.	Gerente de Desarrollo Humano
14.	Reservar la sala de juntas.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
15.	Pasar a la sala de juntas previamente reservada.	Nuevos Colaboradores
16.	Recibir a los nuevos colaboradores a la hora previamente pactada.	Gerente de Desarrollo Humano
17.	Iniciar con una charla introductoria.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 6 de 8	
PROCESO DE INDUCCIÓN		

18.	Al fin de la charla agradecer al candidato por la presencia y la atención prestada.	Gerente de Desarrollo Humano
19.	Comunicar a los colaboradores que se presente al día siguiente a las labores correspondientes.	
20.	Fin del procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-003

VERSIÓN: 01

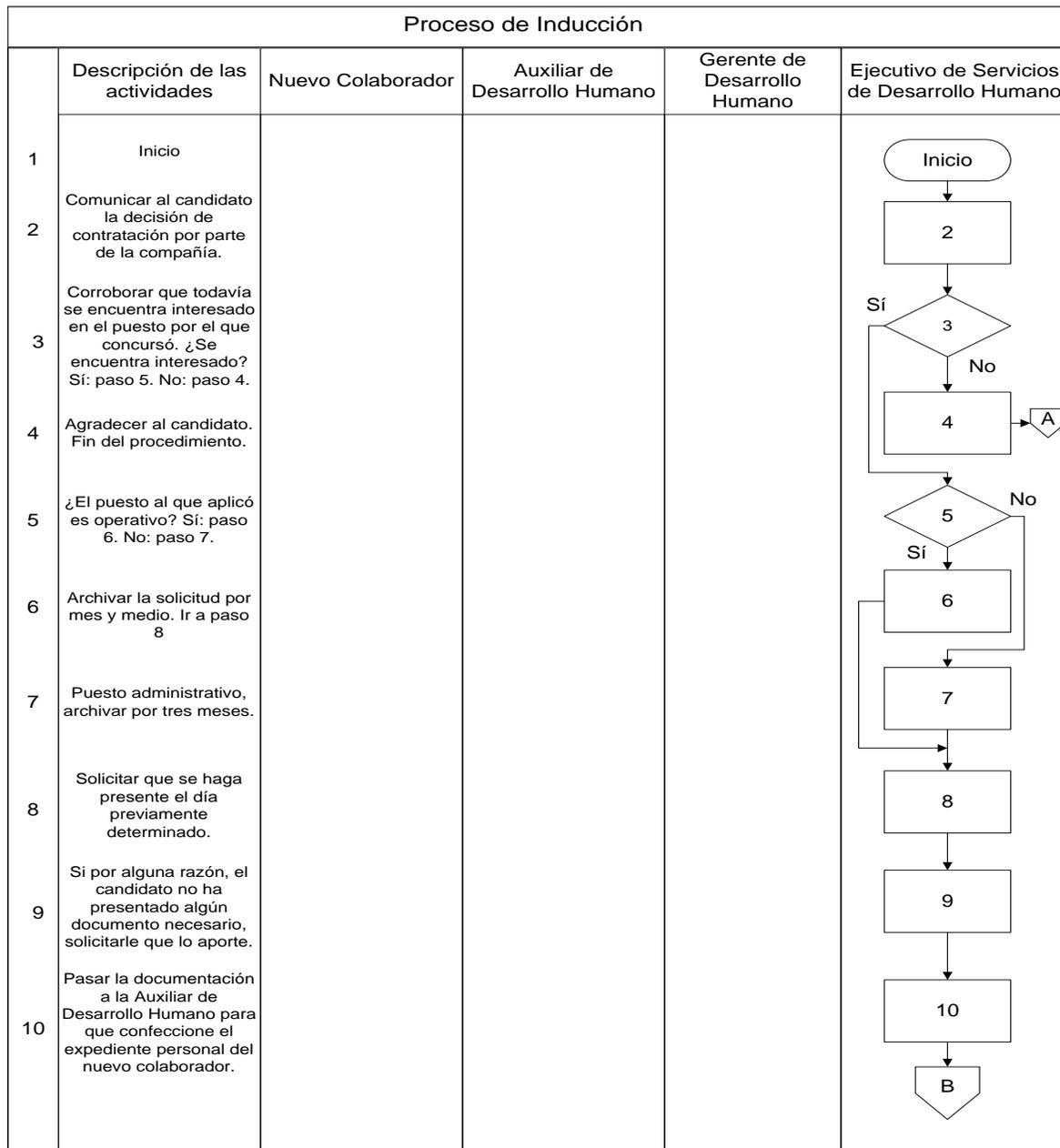
FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 8

PROCESO DE INDUCCIÓN

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-003

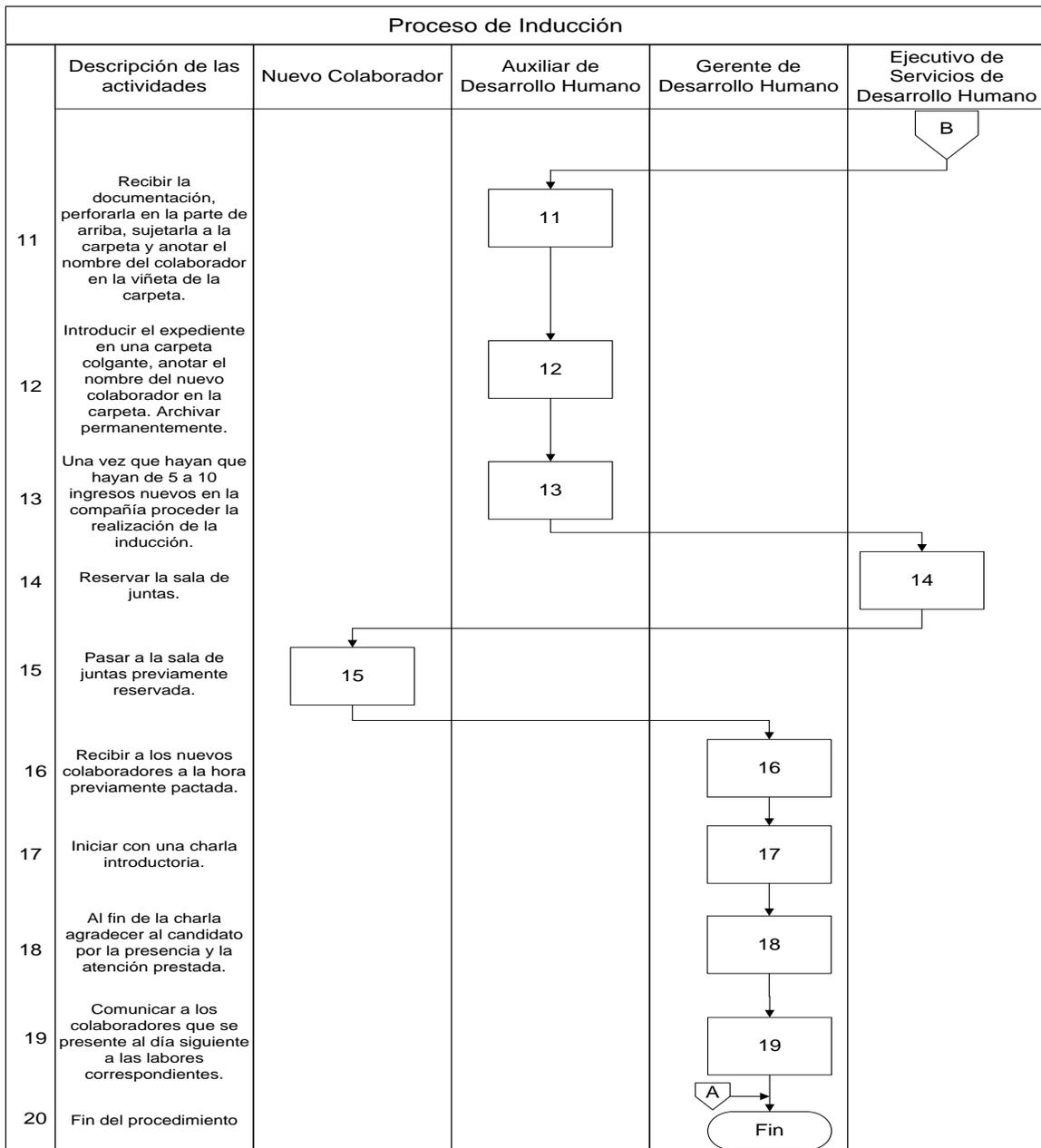
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 8

PROCESO DE INDUCCIÓN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

VERSIÓN: 02

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 11



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 11	
ELABORACIÓN DE PLANILLAS		

Procedimiento

Procedimiento para la elaboración de planillas.

Descripción del procedimiento

El presente procedimiento consiste en la elaboración de la planilla de los colaboradores de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Registrando el salario bruto y neto de cada uno de los colaboradores, así como de las diferentes deducciones correspondientes a incapacidades, horas extra, impuesto de la renta, feriados, Asociación Solidarista de Trabajadores de Fraiche (ASOFRAICHE), préstamos personales, rapiditos, uniformes, embargos, entre otros.

Objetivo

Definir criterios para la elaboración de la planilla de la compañía Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. para pagos a los empleados que refleja las remuneraciones al personal, así como las deducciones de las mismas.

Responsables

Son responsables de este procedimiento el Auxiliar de Desarrollo Humano, el Gerentes de Área/ Administrador (a) PVF y los Colaboradores de la empresa.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance a todas las áreas de la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 11	
ELABORACIÓN DE PLANILLAS		

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda elaboración de planillas que se realice debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Los días de pago corresponden a los quince y treinta de cada mes, si este día fuese un sábado o domingo, el pago se realizará el viernes inmediato anterior.
- El plazo máximo para entregar los reportes de planilla al Auxiliar de Desarrollo Humano es de cinco días antes del pago, de acuerdo al calendario de cortes de planilla.
- Los reportes de planilla, deben estar debidamente firmados por la Jefatura de Área correspondiente.
- Toda modificación realizada a la planilla por parte de la Jefatura Administrativa y Auditoría Interna, se debe comunicar al Auxiliar de Desarrollo Humano.
- Si después de haber pasado el reporte de planilla, existen correcciones, estos se deben mandar por correo electrónico al Auxiliar de Desarrollo Humano y no por otro medio.
- Se deben cumplir las fechas de corte, de entrega a contabilidad y las de pago.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 11	
ELABORACIÓN DE PLANILLAS		

- El Departamento de Desarrollo Humano será quien coordine la recepción, registro y control de la documentación relativa al pago de remuneraciones y deducciones al personal.
- El encargado de ASOFRAICHE será quien pasa el reporte de los asociados, detallando los montos y conceptos por rebajo de salarios.
- El área Comercial calcula el rubro correspondiente a las comisiones por venta de los colaboradores de los Puntos de Venta Fraiche.
- La Jefatura de Auditoría Interna realiza la revisión quincenal de la planilla de pagos, junto con toda la documentación base que la respalda.
- Los comprobantes de pago deben ser debidamente firmados y archivados.
- El informe de viáticos será enviado por el área Financiero Contable.

Formularios

No existe ningún tipo de formulario utilizado para este procedimiento.

Documentos

Los documentos de referencia utilizados en este procedimiento son el Reporte de Planilla utilizado por los Gerentes de Área para el control de los empleados en cuanto a ausencias, número de días, fechas por concepto de incapacidades, horas laboradas el día libre, horas extra, feriados, etc.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 5 de 11	
ELABORACIÓN DE PLANILLAS		

El Reporte de Marcas enviado por el área de Tecnologías de Información para comparar con el reporte de planilla.

El Comprobante de Pago para hacer constar el detalle del monto pagado por concepto de salario a los colaboradores.

Los cortes de planilla que indica las fechas de entrega y corte de pago.

Terminología

Planilla: Registro que muestra el ingreso bruto por concepto de salario, de un colaborador, incluye también las deducciones por ley, embargos, impuestos sobre la renta, ahorros y préstamos, entre otros. Por último muestra el monto neto correspondiente, una vez rebajado del salario bruto las deducciones. Se utiliza para conocer el monto correspondiente a depositar mediante transferencia electrónica o cheque por concepto de salario.

Tula: Bolsa de tela de gran resistencia, con cierre de candado, utilizada para enviar documentación importante, así como dinero entre los Puntos de Venta y Oficinas Centrales.

PVF: Punto de Venta Fraiche

Sistema de información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el Sistema de Planillas y Recursos Humanos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 11

ELABORACIÓN DE PLANILLAS

Actividades del procedimiento

Cuadro de Actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento	
2.	Elaborar de Reportes de Planilla con la información de cada colaborador.	Gerentes de Área/ Administrador (a) PVF
3.	Entregar el Reporte de Planilla al Auxiliar de Desarrollo Humano.	
4.	Recibir el Reporte de Planillas por parte de los Gerentes de Área, reportes de uniformes (solo de oficinas centrales), embargos (cuando llegan) y rebajos de viáticos (cuando hay).	Auxiliar de Desarrollo Humano
5.	Recibir el reporte de marcas del área de Tecnologías de Información y comparar con los reportes de planilla.	
6.	Ingresar los datos al Sistema de Planillas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 11

ELABORACIÓN DE PLANILLAS

7.	Verificar si un colaborador tiene bonificaciones y comisiones; si tiene lo aplica en el sistema.	Auxiliar de Desarrollo Humano
8.	Verificar si un colaborador requiere de ajuste salarial; si requiere lo aplica en el sistema.	
9.	Verificar si un colaborador califica para impuesto sobre la renta, aplicar en el sistema a fin de mes.	
10.	Verificar qué tipo de rebajos hay: ASOFRAICHE, embargos, faltantes por depósito, viáticos, tarjetas, cuentas por cobrar, rebajos de uniformes (solo para oficina) y otros. Insertar en el sistema.	
11.	Procesar e imprimir la planilla de empleados.	
12.	Pasar la planilla a la Jefatura del Área Administrativa y Auditoría Interna para que la revisen.	
13.	Recibir y revisar la planilla, si está bien autorizar, si no, devolver al Auxiliar de Desarrollo Humano para que haga las correcciones correspondientes.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 11

ELABORACIÓN DE PLANILLAS

14.	Una vez revisada y corregida, proceder a realizar e imprimir los comprobantes de pago en el sistema.	Auxiliar de Desarrollo Humano
15.	Acomodar los comprobantes de pago por sucursal o área y entregarlos según destino.	
16.	Si corresponde a oficinas centrales, entregar a los Gerentes de Área. Si corresponde a sucursales, enviar por medio de tulas.	
17.	Entregar los comprobantes a los colaboradores y solicitar recibido conforme.	Gerentes de Área / Administradores (a)
18.	Recibir comprobantes de pago, firmarlos y devolver la copia.	Colaboradores
19.	Recibir los comprobantes firmados y devolverlos a Desarrollo Humano.	Gerentes de Área / Administradoras
20.	Archivar los comprobantes permanentemente.	Auxiliar de Desarrollo Humano
21.	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

VERSIÓN: 01

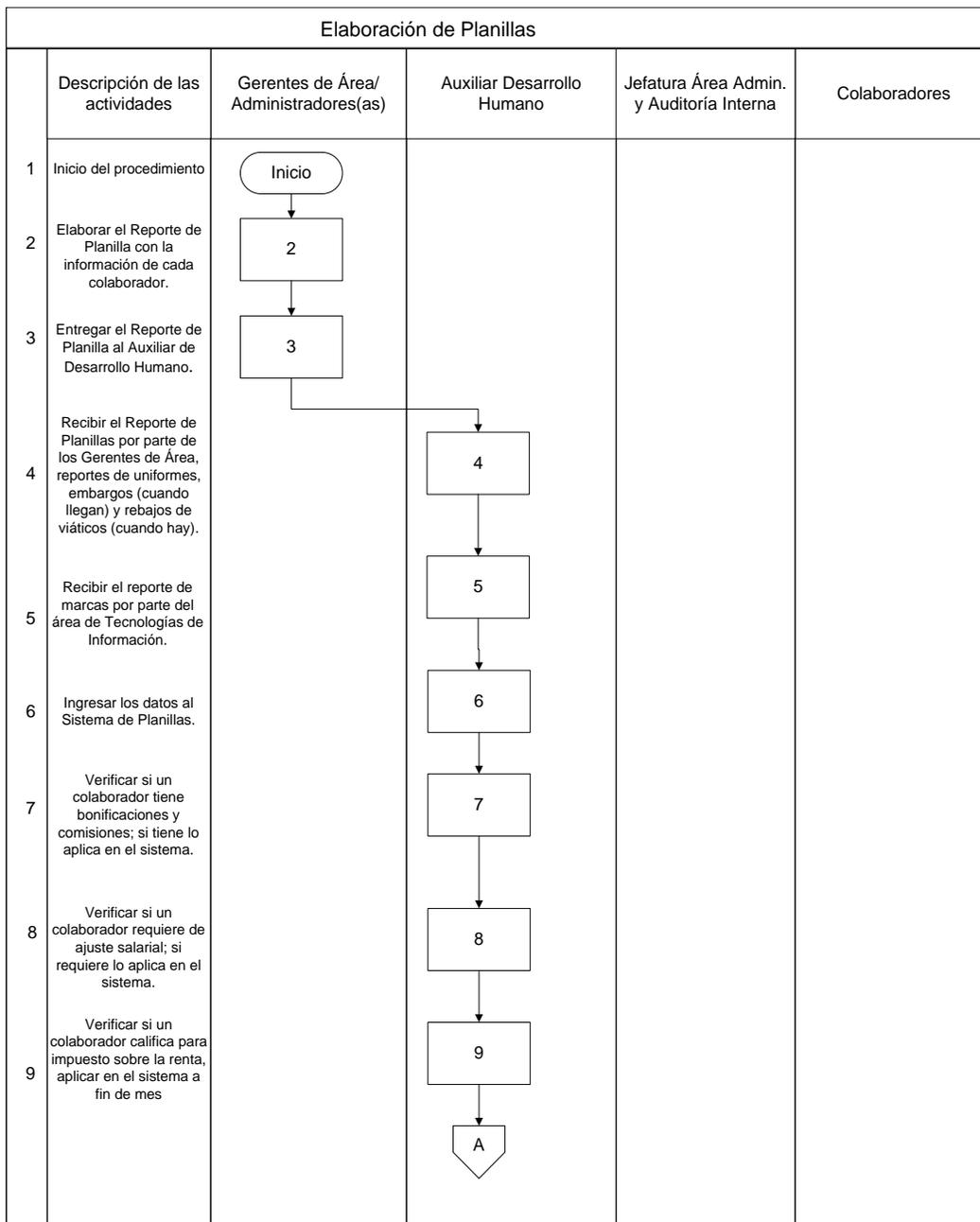
FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 11

ELABORACIÓN DE PLANILLAS

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

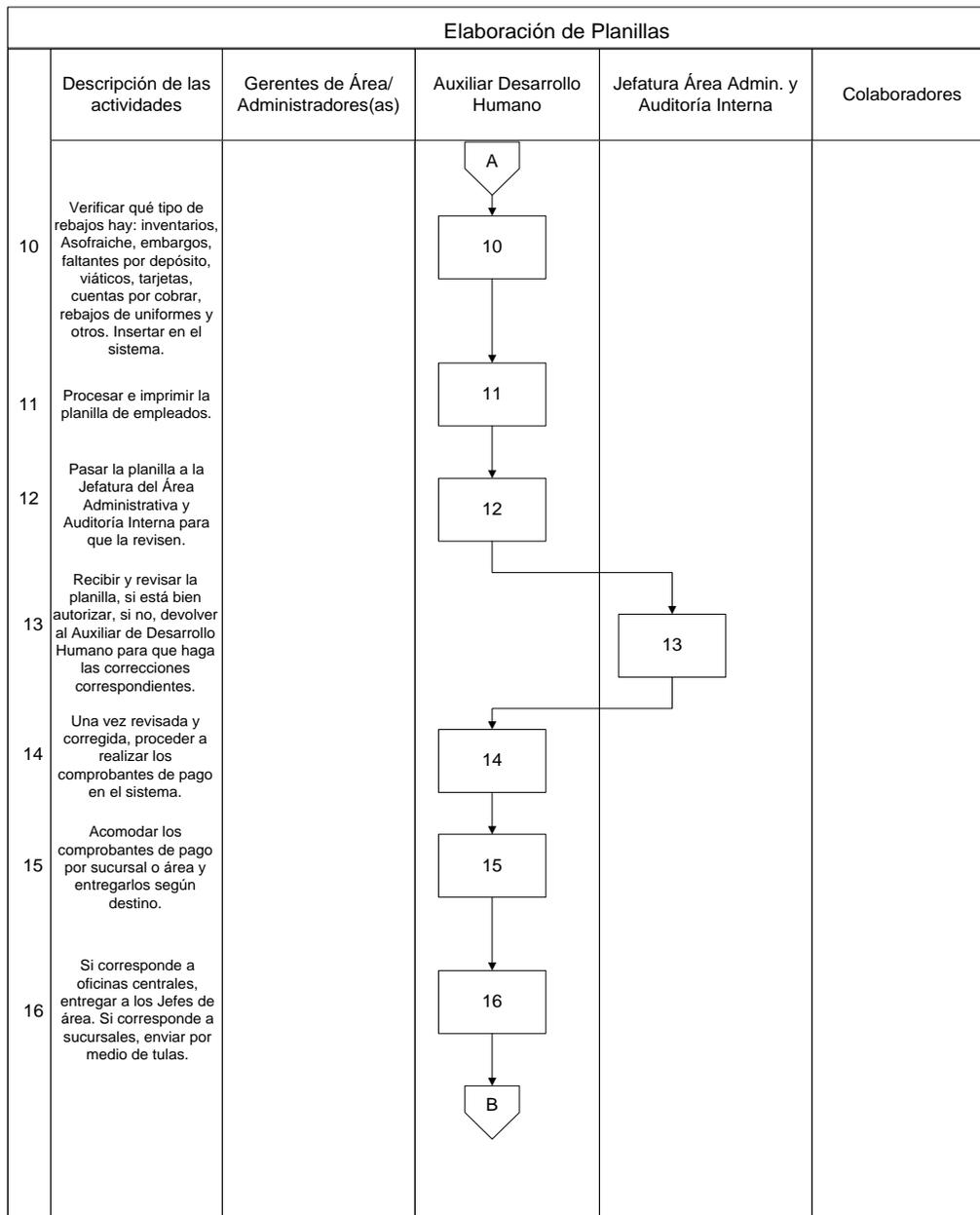
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 11

ELABORACIÓN DE PLANILLAS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-004

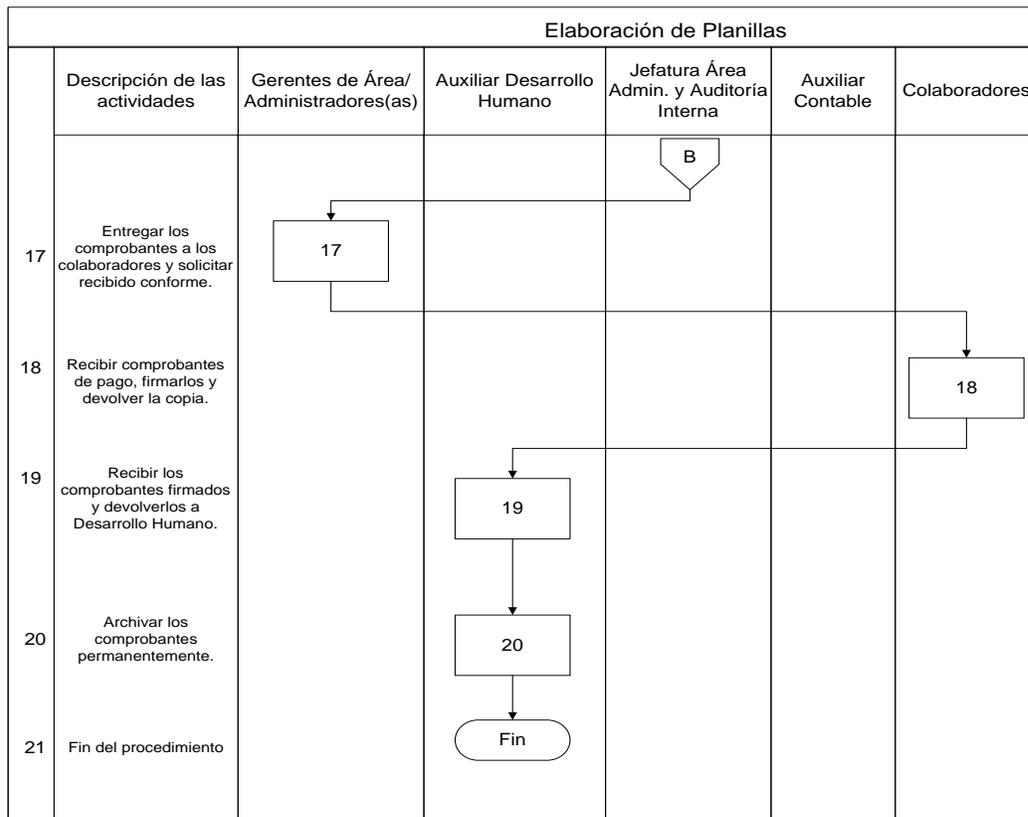
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 11 de 11

ELABORACIÓN DE PLANILLAS



Sistemas de información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el Sistema de Planillas.

- **Sistema de Planillas y Recursos Humanos**

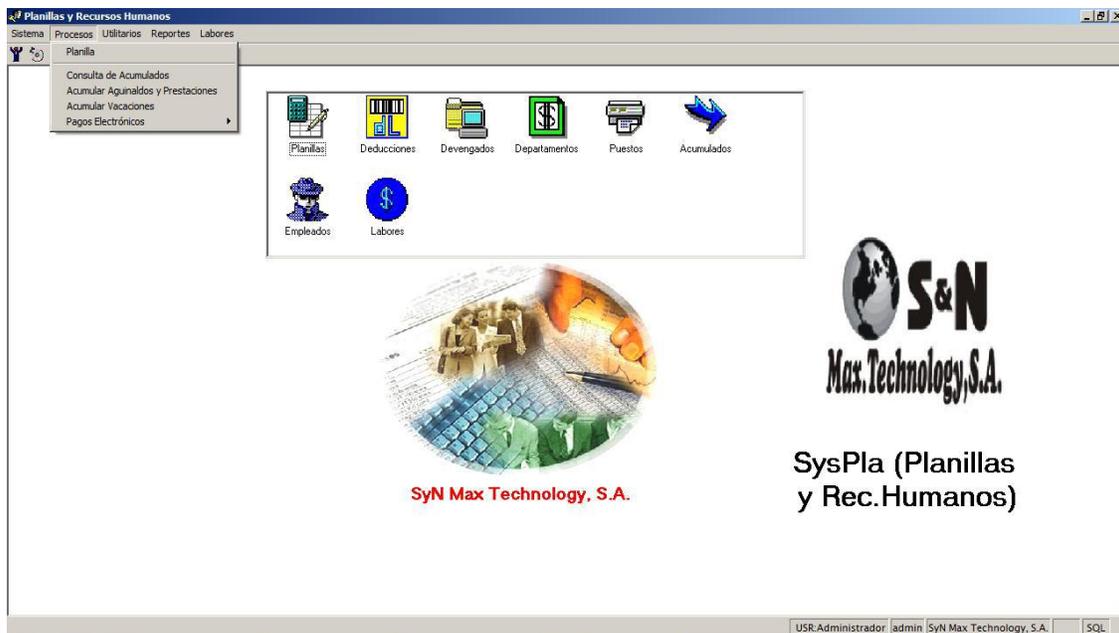
En el Escritorio de su computadora aparecerá un icono, sobre el cual se deberá pulsar doble clic con el mouse. Una vez realizado el paso anterior aparecerá una pantalla que le solicitará el nombre y la palabra de ingreso.



Una vez completados los datos, haga clic sobre INGRESAR (o también puede teclear ENTER). Así entrará al menú principal del sistema:



Para hacer una planilla quincenal: en el menú de Procesos, ingresar la opción de Planillas.



Allí encontrará la pantalla que aparece a continuación, con la lista de todas las planillas que se han generado hasta el momento.

The screenshot shows the 'Planillas' application window. At the top, there are input fields for 'No. Planilla', 'Desde' (20/04/2006), 'Hasta' (27/04/2005), 'Forma de Pago', and 'Días'. Below these is a table with the following data:

No. Planilla	Desde	Hasta	Días	Tipo Planilla
0009	09/02/2006	15/02/2006	6	4
0010	01/03/2006	15/03/2006	15	2
0011	15/03/2006	31/03/2006	15	2
0012	01/04/2006	15/04/2006	15	2
0013	16/04/2006	30/04/2006	15	2
0014	01/05/2006	15/05/2006	6	4

At the bottom of the window, there are six buttons: 'Nuevo', 'Modificar', 'Detalle', 'Procesar', 'Borrar', and 'Salir'.

Cuando escoja la opción Nuevo, el sistema le va a solicitar los datos de la nueva planilla que está agregando, y que deben ser completados en la parte superior de esta misma pantalla:

The screenshot shows the 'Planillas' application window with the 'Nuevo' form active. The 'Desde' field is now 26/05/2006 and the 'Hasta' field is 26/05/2006. The table below shows the existing record for No. Planilla 0009:

No. Planilla	Desde	Hasta	Días	Tipo Planilla
0009	09/02/2006	15/02/2006	6	4

- El número de planilla será asignado automáticamente
- Digite las fechas (desde – hasta) que incluye la planilla que está agregando.
- Escoja la forma de pago, es decir, si es una planilla semanal, quincenal, mensual. El sistema agregará a esa planilla únicamente a los empleados que tengan la forma de pago que se especifique aquí.

Una vez agregada la planilla, se ingresa al **detalle** de la misma, para realizar los cambios que se requieran (agregar horas extra, incapacidades, etc.).

Debe tomar en cuenta que:

1. La primera vez que se realiza la planilla, hay que ingresar al detalle y hacer el re-cálculo de los datos de cada empleado. De esta forma el sistema calculará las deducciones (como la CCSS), confirmará los datos del salario, etc.

2. Los datos que se trabajan en esta planilla, servirán de base para la siguiente. El sistema siempre tomará como referencia la planilla anterior, tomando de ésta los datos para la nueva planilla. Esto nos asegura que los últimos datos que se agreguen –deducciones o devengados que deban mantenerse- serán copiados.

3. Cuando se realiza la planilla por primera vez, deben revisarse los datos de cada colaborador. Por ejemplo, si la planilla es semanal, hay que borrarle a los empleados el dato que aparece en *sueldo bruto* para que luego el sistema tome el cálculo según las horas laboradas. Ya para la segunda planilla, ese dato de sueldo bruto permanecerá en blanco, y las horas se pagarán según el nuevo registro de horas (labores).

El detalle de la planilla:

Como se ha indicado, una vez agregada la planilla se ingresa su detalle, para confirmar / agregar / modificar cualquier dato. Se ingresa marcando la planilla en la lista correspondiente, y luego marcando el botón DETALLE en el menú de la parte inferior de la pantalla. Esto le conducirá a la pantalla siguiente: Pantalla del detalle de Planilla.

CODIGO	NOMBRE	SISTEMA DE PLANILLAS	
1	Vargas Brenes Alexander	San José, Costa Rica	
2	Castillo Soto Kenneth	Planilla No. 0013 Días : 15	
3	Rodriguez Rodriguez José Fabio	Del : 16/04/2006 Al : 30/04/2006	
4	Rodriguez Vargas Luis Fernando		
<input type="text" value="5"/>	Vargas Jiménez Nancy		
		<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	
Sueldo Fijo : <input type="text" value="100,000.00"/>		\$ SUELDOS	
Sueldo Bruto : <input type="text" value="50,000.00"/>		Días INCAPACITADOS	
Horas en Labores : <input type="text" value="0.00"/>		100 % <input type="text" value="0.00"/> 80 % <input type="text" value="0.00"/> 50 % <input type="text" value="0.00"/>	
Extras Labores : <input type="text" value="0.00"/>		60 % <input type="text" value="0.00"/> 40 % <input type="text" value="0.00"/>	
Sal. Hora: <input type="text" value="480.77"/>		TOTAL EXTRAS <input type="text" value="0.00"/>	
		Días NO Trabajados : <input type="text" value="0.00"/>	
		Extras Tiempo Sencillo : <input type="text" value="0.00"/>	
		Extras Tiempo y Medio : <input type="text" value="0.00"/>	
		Extras Tiempo Doble : <input type="text" value="0.00"/>	
+ DEVENGADOS Cod. <input type="text"/> Monto: <input type="text"/> <input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Borrar"/>			
Código	Descripción	Monto	
02	Bonificación Ventas	5000	
- DEDUCCIONES Cod. <input type="text"/> Monto: <input type="text"/> % <input type="text"/> <input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Borrar"/>			
Código	Descripción	Monto	Porcentaje (%)
01	Cargas Obreras	4500	9

Conforme se desplace de un empleado a otro, irán cambiando los datos, según correspondan a cada uno. La primera vez que se haga la planilla, debe ingresarse al rubro de deducciones de cada empleado, para confirmar el cálculo de las cargas obreras (CCSS). En las planillas posteriores, el sistema mantendrá el cálculo según el porcentaje. De igual forma, se agrega para cada empleado cualquier otro devengado o deducción que requiera especificar en esta planilla. Para registrar días no trabajados, días de incapacidad (según porcentaje), y horas extra, utilice la las casillas que aparecen en el centro de la pantalla, debajo de los nombres de los trabajadores.

CODIGO	NOMBRE
1	Vargas Brenes Alexander
2	Castillo Soto Kenneth
3	Rodriguez Rodriguez José Fabio
4	Rodriguez Vargas Luis Fernando
5	Vargas Jiménez Nancy

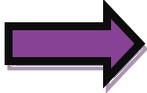
SISTEMA DE PLANILLAS

San José, Costa Rica

Planilla No. 0013 Días : 15
Del : 16/04/2006 Al : 30/04/2006

5 Vargas Jiménez Nancy Agregar Modificar Borrar Cancelar

Sueldo Fijo : 100,000.00	\$ \$ SUELDOS	Días NO Trabajados : 0.00
Sueldo Bruto : 50,000.00	Días INCAPACITADOS	Extras Tiempo Sencillo : 0.00
Horas en Labores : 0.00	100 % 0.00 80 % 0.00 50 % 0.00	Extras Tiempo y Medio : 0.00
Extras Labores : 0.00	60 % 0.00 40 % 0.00	Extras Tiempo Doble : 0.00
Sal. Hora: 480.77	TOTAL EXTRAS 0.00	



Para utilizar cualquiera de estas opciones:

1. Seleccione el empleado.
2. Modifique el dato que desee (p. ej. Días no trabajados, Horas extra, días de incapacidad)
3. Haga clic sobre el botón MODIFICAR, para que se realice el cálculo correspondiente a los cambios que ha dispuesto.

Importante: Todos los cálculos de la planilla deben luego **PROCESARSE**, según explicaremos más adelante. Si se realiza cualquier modificación en algún cálculo de la planilla, debe **volver a Procesarla**.

Procesar de la Planilla:

Cuando se han terminado de incluir los datos de los empleados en el detalle de la planilla, ejecutamos la opción de Procesar. En este momento el sistema realiza todos los cálculos pertinentes a la planilla seleccionada.

Seleccione la planilla que va a procesar

No. Planilla :

Desde : 31/05/2006 **Hasta :** 27/04/2005

Forma de Pago :

Días :

No. Planilla	Desde	Hasta	Días	Tipo Planilla
0009	09/02/2006	15/02/2006	6	4
0010	01/03/2006	15/03/2006	15	2
0011	15/03/2006	31/03/2006	15	2
0012	01/04/2006	15/04/2006	15	2
0013	16/04/2006	30/04/2006	15	2
0014	01/05/2006	15/05/2006	6	4

Nuevo **Modificar** **Detalle** **Procesar** **Borrar** **Salir**

Pulse el botón de PROCESAR.

Tomar en cuenta:

Cuando la planilla corresponde a la última del mes, debe realizarse el cálculo y proceso del Impuesto sobre la renta, de la siguiente manera:

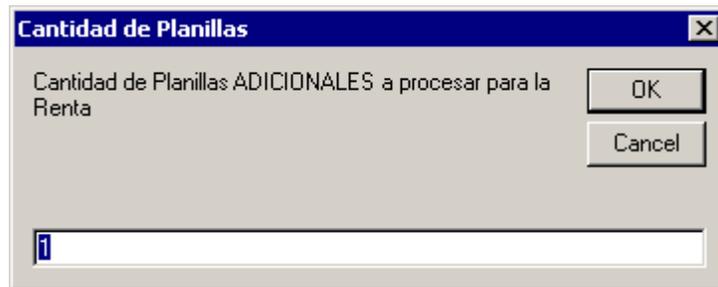
Después de escoger la opción de Procesar, aparece la casilla con la pregunta sobre si esta es la planilla de fin de mes:

Planillas

Es la planilla de Fin de Mes para procesar la Renta...!

Yes **No**

Al indicar que SI, el sistema le solicitará que indique CUANTAS otras planillas debe considerar (sumar) para el cálculo del impuesto:



A dialog box titled "Cantidad de Planillas" with a close button (X) in the top right corner. The main text reads "Cantidad de Planillas ADICIONALES a procesar para la Renta". Below the text is a text input field containing the number "1". To the right of the input field are two buttons: "OK" and "Cancel".

Si la planilla es quincenal, existirá UNA planilla adicional para procesar la renta, la de la primera quincena del mes.

Imprimir la planilla:

Una vez que la planilla ha sido procesada se puede obtener el reporte de la planilla, así como los comprobantes de pago u otros reportes.

Para imprimir la planilla, diríjase al menú de Reportes y escoja si desea imprimir la Planilla Horizontal o Vertical. La planilla horizontal da los datos de manera resumida, y la vertical presenta el detalle de cada empleado.

Ejemplo del reporte de planilla vertical:

Planilla 0041 del 01-05-2005 al 15-05-2005 **PLANILLA VERTICAL**

Número Puesto Días Trab No Trab Incap Horas

DEPARTAMENTO:01 Gerencia

Vásquez Pérez Irene

00439 Asistente Administrativo 15.00 0.00 0 0.00

Salario : 162,500.00

Incapacidades : 0.00

Total Extras : 0.00

***** Devengados *****

1 Bonificación 5,000.00

Total Devengados 5,000.00

***** Deducciones *****

3 CCSS 14,625.00 Porcentaje 9.00

Total Deducciones 14,625.00

Total Neto : 147,875.00

Rodríguez Rodríguez Luis Fernando

00440 Asistente Administrativo 15.00 0.00 0 0.00

Salario : 225,000.00

Incapacidades : 0.00

Total Extras : 0.00

***** Deducciones *****

2 Uniforme 1,500.00

3 CCSS 20,250.00 Porcentaje 9.00

Total Deducciones 21,750.00

Total Neto : 203,250.00

CIFRAS DE CONTROL

EMPLEADOS PROCESADOS : **2**

Si aún después de tener la planilla impresa requiere hacer algún cambio, diríjase a Procesos / Planilla, e ingrese al detalle de la planilla en la que desea trabajar Una vez realizada la modificación, debe **volver a procesar la planilla** para que se rehagan los cálculos.

Anexos

Anexo N° 1: Reporte de Planilla de Oficinas

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the following data in the spreadsheet:

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1											
2											
3											
4	Organización y Métodos	IQ de agosto									
5											
6	Nombre del empleado	D.Laborados	Vacac Disfrutadas	Ausencias	Incapacidades	Extras	Libre Laborado	Feriado	laborado	Observaciones	
7		(15- vaca-incapa)	Nº Dias	Fechas	Nº Horas	Nº Dias	Fechas	Nº Horas	Nº de Horas	Nº de Horas	
8	Sanabria Vega Maria Fernanda										
9	Vargas Madrigal Jenifer										
10											
11											
12											
13											

Anexo Nº 2: Reporte de Planilla Punto de Venta Fraiche

Planilla 1ra quincena de Setiembre 2010 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Reporte del 17/08 al 03/09 /2010 para el pago de la 1ra Q de setiembre 2010											
Nombre del empleado	Dias Lab ora	Vacac	Disfrutadas	Ausencias	Incapacidades		Extras	Libre Laborado	Periado laborad	Observaciones	Control de Tardias
	Nº Día	Fechas	Nº Horas	Nº Día	Fechas	Nº Horas	Nº de Horas	Nº de Horas	Nº de Horas		
Alvarado Rodriguez Katheri	15									Sin Observaciones	
Porras Quiros Tatiana	15									Sin Observaciones	
Retana Nuñez Suyen	15									Sin Observaciones	
Torres Castro Anabelle	15									Sin Observaciones	
Meoño Barney	15									Ingresa el 25 Agos	
Villalobos Glen	15									Ingresa el 01-09-10	
Reporte del 17/08 al 03/09 /2010 para el pago de la 1ra Q de setiembre 2010											
Nombre del empleado	Dias Lab	Vacac	Disfrutadas	Ausencias	Incapacidades		Extras	Libre Laborado	Periado laborad	Observaciones	Control de Tardias
	Nº Día	Fechas	Nº Horas	Nº Día	Fechas	Nº Horas	Nº de Horas	Nº de Horas	Nº de Horas		
Artavia Loria Nancy	0				15	4 ago al 3 dic				INCAP X Maternidad	
Bolaños Barquero Karen	15									Sin Observaciones	
Gonzales Quiros Hainer	15									Sin Observaciones	
Herrera Arias Rafael	14	1	del 3 al 6 set	2,5						Rebajar/ vacaciones	
Jimenez Chavarria Zet	15									Sin Observaciones	
Mendez Lizano Ana Carolina	15									Sin Observaciones	

Anexo Nº 3: Reporte de Marcas

Empleado	Sucursal	No. Dias lab.	Incap. No.dias	Ausen.	Vac.	Dia Feria.	No.H. extra
1 Acuña Picado Linzay	Suc. Av. 2da	0	8				
2 Aguilar Guevara Silvia	Suc. Av. 2da	8					
4 Alfaro Quiroz Geizel	Suc. Heredia 2	8					
5 Alvarado Rodriguez Katherin	Suc. Alaj. 1	8					
6 Angulo Morales Marianela	Suc. San Juan	8					
8 Araya Flores Natalie	Suc. Av. Cent.	8					
9 Arce Arias Sabrina	Suc. San Jose	8					
11 Arce Valverde Jhonny	Suc. Tres Rios	8					
12 Arias Rodriguez Mauricio	Suc. Heredia 1	8					
13 Arrones Perez Gisela	Suc. San Carlos	8					
14 Artavia Loria Nancy	Suc. Alaj. 2	0	8				
17 Astorga Cerdas Evelyn	Suc. Cartago	8					
18 Avendaño Cruz Elsa Maria	Suc. Caja	8					
20 Baltodano Diaz Enzo Fernand	Suc. Boulevard Cañada	8					
21 Barquero Barboza Karina	Suc. Tres Rios	8					
27 Barquero Trigueros Ericka							
23 Bejarano Ugalde Zaira	Suc. Boulevard	0	8				
24 Blandon Carballo Jonathan	Suc. San Juan	8					
26 Bolaños Barquero Karen	Suc. Alaj. 2	8					
28 Brenes Fuentes Rita	Suc. Heredia 3	8					
29 Brenes Guevara Luis Angel	Suc. Av. 1era.	8					
32 Brizuela Arroyo Rebeca	Suc. Av. Segunda	8					
33 Brizuela Sibaja Ileana	Suc. Boulevard	8					
34 Calderon Hernandez Steven	Suc. Parque Central	8					

Anexo Nº 4: Corte de Planilla

Quincena	Fecha corte Tiendas	Entrega reportes de tiendas	Entrega marcas a ofic	Entrega a DH	Entrega Auditoria	Pago
I Setiembre	17 ago.- 03- set (viernes)	04/09/2010 (sábado)	06 set (lunes)	08 set (miércoles)	13 set (lunes)	14/09/2010 (Martes)
II Setiembre	04 set-19 set (domingo)	20 set (lunes)	20 set (lunes)	22 set (miércoles)	29 set (miércoles)	30/09/2010 (Jueves)
I Octubre	20 set-06 oct. (miércoles)	07 oct. (jueves)	07/10/2010 (jueves)	11 set (lunes)	14/10/2010 (jueves)	15/10/2010 (Viernes)
II Octubre	07 oct-21 oct. (jueves)	22 oct. (viernes)	22/10/2010 (viernes)	25 oct. (lunes)	28 oct. (jueves)	29/10/2010 (viernes)
I Noviembre	22 oct.-07 nov. (domingo)	08 nov. (lunes)	08/10/2010 (lunes)	09 nov. (martes)	12 nov. (viernes)	15/11/2010 (lunes)
II Noviembre	08 nov.- 22 nov. (lunes)	23 nov. (martes)	23 nov. (martes)	24 nov. (miércoles)	29 nov. (lunes)	30/11/2010 (martes)
I Diciembre	23 nov.- 07 dic. (martes)	08 dic. (miércoles)	08 dic. (miércoles)	09 dic. (jueves)	14 dic. (martes)	15/12/2010 (miercoles)
II Diciembre	08 dic-20 dic. (lunes)	21 dic. (martes)	21 nov. (martes)	22 nov.(miércoles)	23 dic. (jueves)	29/12/2010 (viernes)

Anexo Nº 5: Comprobante de pago

Fraiche de Costa Rica, S.A. COMPROBANTE DE PAGO No.000014
 Planilla No. 0018 Del: 16/08/2010 A1: 31/08/2010 PAGO POR FRACCION DE TIEMPO
 Empleado : 00399 Vargas Madrigal Jennifer Departamento : Recursos Humanos
Puesto : Encarg. Organización y Métodos

		<u>Horas</u>	<u>Montos</u>	
Salario Base :	530,000.00	Sencillas :	0.00	¢ 0.00
		Tiempo y Medio :	0.00	¢ 0.00
		Dobles :	0.00	¢ 0.00
Días Trabajados :	15.00	Día Libre :	0.00	¢ 0.00

<u>Resumen Horas Labores :</u>	0.00
Extras:	0.00

Salario Bruto : **¢ 265,000.00** Total Deducciones : **¢77,550.50** TOTAL NETO : **¢187,449.50**

***** Deducciones *****

01	CCSS	24,300.50	Porcentaje 9.17
02	Asofraiche 5%	13,250.00	Porcentaje 5.00
04	Deducciones Asofraiche	40,000.00	

Recibido Conforme: _____ Cédula
 113090807



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 11



RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 11	
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		

Procedimiento

Procedimiento de reclutamiento de personal.

Descripción

Solicitar el personal necesario para la empresa, ya sea por salida de un colaborador o por la creación de una nueva plaza, para luego proceder a la búsqueda de los candidatos elegibles por medio de solicitud de ofertas visuales o por ofertas de servicios.

Objetivo

Establecer los criterios para el manejo de la atracción de posibles candidatos afines para asumir diversos roles dentro de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

Los responsables del desarrollo del procedimiento de reclutamiento de personal son el Auxiliar de Desarrollo Humano y los Gerentes de Área.

Alcance

El procedimiento es aplicable al área de Desarrollo Humano y las gerencias de área de la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 11	
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		

Políticas

El siguiente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Todo proceso de reclutamiento que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Los sitios de Internet para solicitudes de empleo serán empleos.net y bolsa de empleo del Ministerio de Trabajo.
- Se debe archivar toda la información recopilada como complemento de la obtenida en el procedimiento de reclutamiento y esta será confidencial.
- El reclutamiento de personal se realizará por petición de los Gerentes de Área o por iniciativa de la Gerencia.
- Se debe llenar los formularios siguiendo las especificaciones de cada uno.
- El reclutamiento interno se hará público a todos los colaboradores por medio del correo interno.
- Todo nuevo puesto implica un análisis y descripción antes del inicio del proceso de reclutamiento.

Formularios

Los formularios utilizados en el procedimiento son

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 11	
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		

- “Solicitud de Puesto de Trabajo” FTF-CRDH-004
- “Solicitud de Reclutamiento Interno” FTF-CRDH-005

Documentos

Los documentos de referencia utilizados en el procedimiento son el Currículo Vitae, la hoja de delincuencia y la solicitud de empleo.

Terminología

Reclutamiento: conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización.

Currículo Vitae: recopilación de todos los datos académicos y experiencia de una persona a lo largo de su vida independientemente del puesto de trabajo al cual se opta en el proceso de selección.

Descripción de puestos: es un documento que proporciona información acerca de las tareas, deberes y responsabilidades del puesto. Las cualidades mínimas aceptables que debe poseer una persona con el fin de desarrollar un puesto específico se contienen en la especificación del puesto.

Sistemas de información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el Microsoft Office Excel.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Actividades del procedimiento

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Se da cuenta de la necesidad de iniciar el proceso de reclutamiento.	
3.	La necesidad de reclutamiento es por solicitud para creación de una nueva plaza o por salida de un colaborador. ¿Creación de una nueva plaza? Sí: paso 4. No: paso 10.	Auxiliar de Desarrollo Humano
4.	Solicitar a Desarrollo Humano cubrir una vacante de su área.	
5.	Llenar la "Solicitud de Puesto de Trabajo" FTF-CRDH-004.	Gerentes de Área
6.	Presentar la "Solicitud de Puesto de Trabajo" FTF-CRDH-004 al Auxiliar de Desarrollo Humano.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

7.	Recibir y revisar “Solicitud de Puesto de Trabajo” FTF-CRDH-004.	Auxiliar de Desarrollo Humano
8.	Realizar la descripción del puesto requerido.	
9.	Incluir el nuevo puesto en el manual de puestos. Ir a paso 11.	
10.	Se da cuenta de la salida de un colaborador.	
11.	Con la descripción de puestos proceder al reclutamiento de los candidatos.	
12.	Analizar si el puesto puede ser cubierto por personal interno o externo. ¿El cargo puede ser cubierto por personal interno? Sí: paso 13. No: paso 21.	
13.	Enviar mediante correo interno la información sobre la plaza vacante.	
14.	Entregar a los colaboradores interesados el Formulario de Reclutamiento Interno FTF-CRDH-05.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

15.	Recibir y llenar el Formulario de Reclutamiento Interno FTF-CRDH-05.	Colaborador interesado
16.	Entregar Formulario de Reclutamiento Interno FTF-CRDH-05 al auxiliar de Desarrollo Humano.	
17.	Recibe el Formulario de Reclutamiento Interno FTF-CRDH-05.	Auxiliar de Desarrollo Humano
18.	¿Posee el currículum actualizado del colaborador interesado? Sí: fin del procedimiento. No: paso 19.	
19.	Solicitar el currículum actualizado al colaborador interesado.	
20.	Recibir el currículum del colaborador interesado. Fin del procedimiento.	
21.	Proceder a la recepción de solicitudes externas. A través de medios visuales en Punto de Venta Fraiche, ofertas de servicios que se reciben en Punto de Venta Fraiche o en recepción y por sitios de Internet.	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

22.	Recibir las ofertas de servicios de los solicitantes, junto con la solicitud de empleo, hoja de vida, copia de cédula de identidad, hoja de delincuencia, fotografía amplia a color.	Auxiliar de Desarrollo Humano
23.	Fin del procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

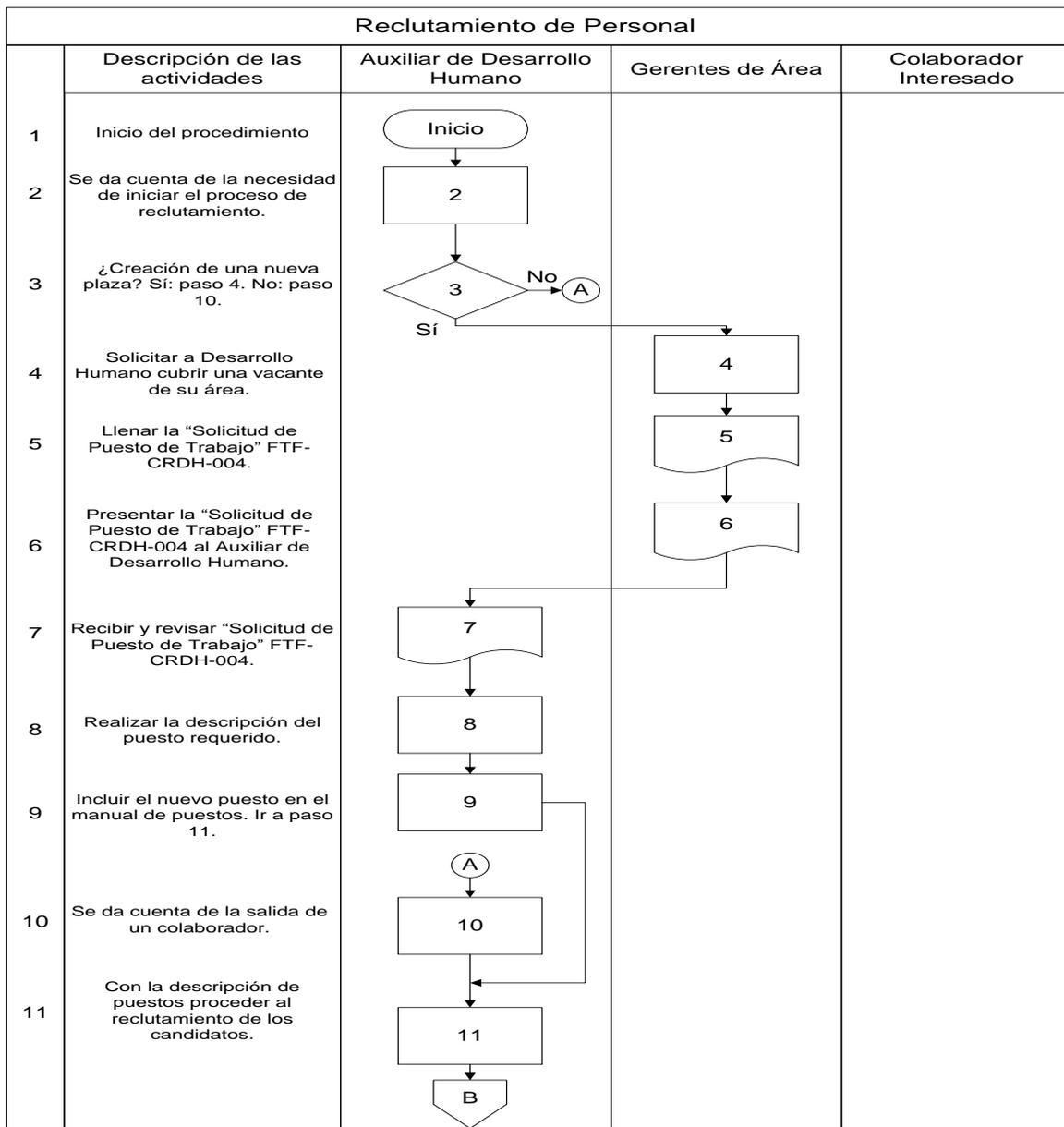
FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

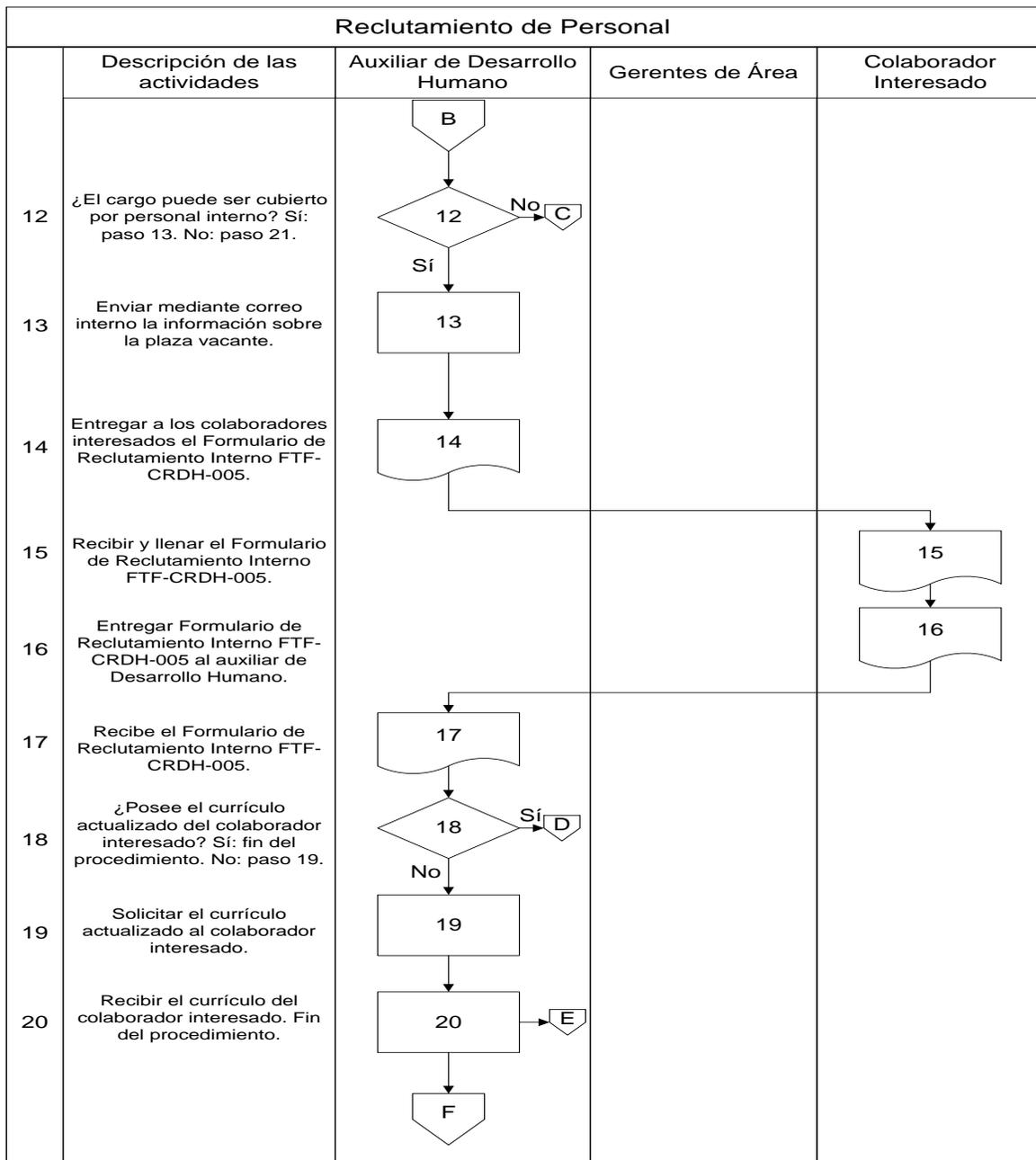
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 11 de 11

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Reclutamiento de Personal				
	Descripción de las actividades	Auxiliar de Desarrollo Humano	Gerentes de Área	Colaborador Interesado
21	Proceder a la recepción de solicitudes externas. A través de medios visuales en PVF, ofertas de servicios que se reciben en PVF o en recepción y por sitios de Internet.			
22	Recibir las ofertas de servicios de los solicitantes, junto con la solicitud de empleo, hoja de vida, copia de cédula de identidad, hoja de delincuencia, fotografía amplia a color.			
23	Fin del procedimiento			

Apéndices

Apéndice N° 1: Solicitud de Puesto de Trabajo

FTF-CRDH-004 Solicitud de puesto de trabajo	Número _____
 Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Solicitud de puesto de trabajo Área de Desarrollo Humano	
Fecha ____/____/____	
Nombre del puesto de trabajo solicitado	
Descripcion del puesto de trabajo	
_____ _____ _____	
Funciones - Tareas a cubrir	
_____ _____ _____	
Perfil - Requisitos	
_____ _____ _____	
Relaciones de autoridad y dependencia	
_____ _____	
Observaciones	
_____ _____	
Experiencia (✓)	
6 meses <input type="checkbox"/> 1 año <input type="checkbox"/> 2 años <input type="checkbox"/> 3 años <input type="checkbox"/> 4 años <input type="checkbox"/> 5 años <input type="checkbox"/> 6 años <input type="checkbox"/> más de 6 años <input type="checkbox"/>	
_____ Solicitante del puesto	_____ Gerente Desarrollo Humano
_____ Área solicitante	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 13



SELECCIÓN DE PERSONAL

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 13	
SELECCIÓN DE PERSONAL		

Procedimiento

Procedimiento de selección de personal.

Descripción

Selección de los posibles candidatos a desempeñar un puesto específico entre varias personas, de acuerdo con la realización de pruebas y entrevistas con el personal del área de Desarrollo Humano.

Objetivo

Establecer los criterios para la selección o escogencia del personal nuevo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

El responsable del desarrollo del procedimiento de reclutamiento de personal es el Auxiliar de Desarrollo Humano, el Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano y el Gerente General de Desarrollo Humano.

Alcance

El procedimiento tiene es aplicable al área de Desarrollo Humano.

Políticas

El siguiente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 13	
SELECCIÓN DE PERSONAL		

- Todo proceso de selección que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- No se dará inicio al procedimiento de selección sin antes haber ejecutado y finalizado el procedimiento de reclutamiento apropiadamente.
- La plantilla de registro se realiza solo para los candidatos que pasan el primer filtro.
- Las pruebas se realizaran dependiendo del puesto de trabajo.
- El filtro de solicitudes se realizan contra perfil y se toma en cuenta principalmente la educación y la experiencia.
- Las pruebas aplicadas deben formar parte del expediente de la persona contratada.

Formularios

Los formularios utilizados en el procedimiento son

- “Plantilla de Registro de Candidatos” FTF-CRDH-006

Documentos

No se utilizan documentos en el desarrollo del procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 13	
SELECCIÓN DE PERSONAL		

Terminología

Selección: consiste en técnicas utilizadas por el psicólogo para seleccionar las personas apropiadas para determinados cargos, conociendo las habilidades necesarias de cada cargo él buscará encontrar personas capacitadas, o sea, que tengan las mismas habilidades exigidas para el cargo.

Pruebas psicométricas: Son test psicotécnicos que aportan elementos adicionales respecto al candidato, que permiten cotejar la información obtenida durante la entrevista. Son instrumentos que legalmente pueden ser aplicados y corregidos por profesionales en psicología. Aspectos tales como elementos de personalidad, coeficiente intelectual, presencia de psicopatologías, destrezas específicas (visuales, numéricas, memorísticas, etc.), son valiosos de evaluar y conocer de cara a la selección de los recursos humanos y son aspectos sobre los que las pruebas brindan información concreta.

Las pruebas que con mayor frecuencia que se utilizan en Fraiche, son las siguientes:

- a. 21 subfactores de la personalidad.
- b. Test de Raven.
- c. Inventario de Depresión.
- d. Test de Habilidades Numéricas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 09/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 5 de 13	
SELECCIÓN DE PERSONAL		

e. Bezinger: para cargos profesionales.

f. Otras.

El que más se utiliza es el de 21 subfactores de la personalidad, por dos razones fundamentales:

- a. Es la única prueba de personalidad estandarizada específicamente para el contexto costarricense.
- b. Su lectura general de la personalidad la convierte en un instrumento del cual se puede extraer o derivar información relacionada con competencias laborales muy variada, lo que lo convierte en un elemento muy versátil.

Sistemas de información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el Microsoft Office Excel.

Actividades del procedimiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Se da cuenta de la necesidad del proceso de selección.	Auxiliar de Desarrollo Humano
3.	¿La selección es de personal interno? Sí: paso 4. No: paso 10.	
4.	Revisa el formulario de reclutamiento interno. ¿Cumplen con los requisitos? No: paso 5. Sí: paso 6.	
5.	Agradecer al candidato y explicar los motivos del por lo que la solicitud fue rechazada. Fin del procedimiento.	
6.	Convocar a los colaboradores a una entrevista con el Gerente de área correspondiente.	
7.	Convocar a pruebas a los colaboradores que pasan la etapa de entrevistas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL

8.	Analizar las pruebas realizadas y seleccionar al candidato optimo para el puesto.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
9.	Comunicar al colaborador seleccionado sobre el asenso o traslado del puesto y fin del procedimiento.	
10.	Analizar las solicitudes de puesto para proceder a filtrar las ofertas e iniciar con el proceso de selección.	Auxiliar de Desarrollo Humano
11.	Se procede al filtro de las ofertas de acuerdo al perfil del puesto.	
12.	Proceder a realizar la "Plantilla de Registro de Candidatos" FTF-CRDH-006 que muestre el registro de llamadas realizadas y por realizar a los candidatos.	
13.	Llamar al candidato para la verificación de datos y para citarlos a pruebas.	
14.	Presentarse en oficinas centrales el día y la hora pactada para la aplicación de pruebas.	Candidatos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL

15.	Recibir las pruebas de los candidatos.	Auxiliar de Desarrollo Humano
16.	Digitalizar la información de las pruebas de personalidad elaboradas a mano.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
17.	Revisar y analizar las pruebas realizadas por los candidatos.	
18.	Realizar un filtro de candidatos de acuerdo a las pruebas.	
19.	Verificar las referencias de los candidatos.	Auxiliar de Desarrollo Humano
20.	Convocar a los candidatos que pasan el filtro para una entrevista con el Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano.	
21.	Realizar la entrevista a los candidatos.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
22.	Analizar las entrevistas a los candidatos.	
23.	Integra los resultados de los tres candidatos que hayan obtenido la calificación más alta. Elabora informe y envía al Gerente de Desarrollo Humano.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL

24.	Convocar a una segunda entrevista con el Gerente General de Desarrollo Humano.	Auxiliar de Desarrollo Humano
25.	Realizar la entrevista a los candidatos.	Gerente General de Desarrollo Humano
26.	Tomar la decisión del candidato indicado con la aprobación de la Gerencia y los Gerentes de Área.	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano
27.	Informa a los candidatos que no fueron seleccionados el resultado del proceso de selección.	Auxiliar de Desarrollo Humano
28.	Comunicar al candidato elegido la decisión tomada.	
29.	Integrar el expediente del nuevo colaborador.	
30.	Archivar las solicitudes de selección de personal.	
31.	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

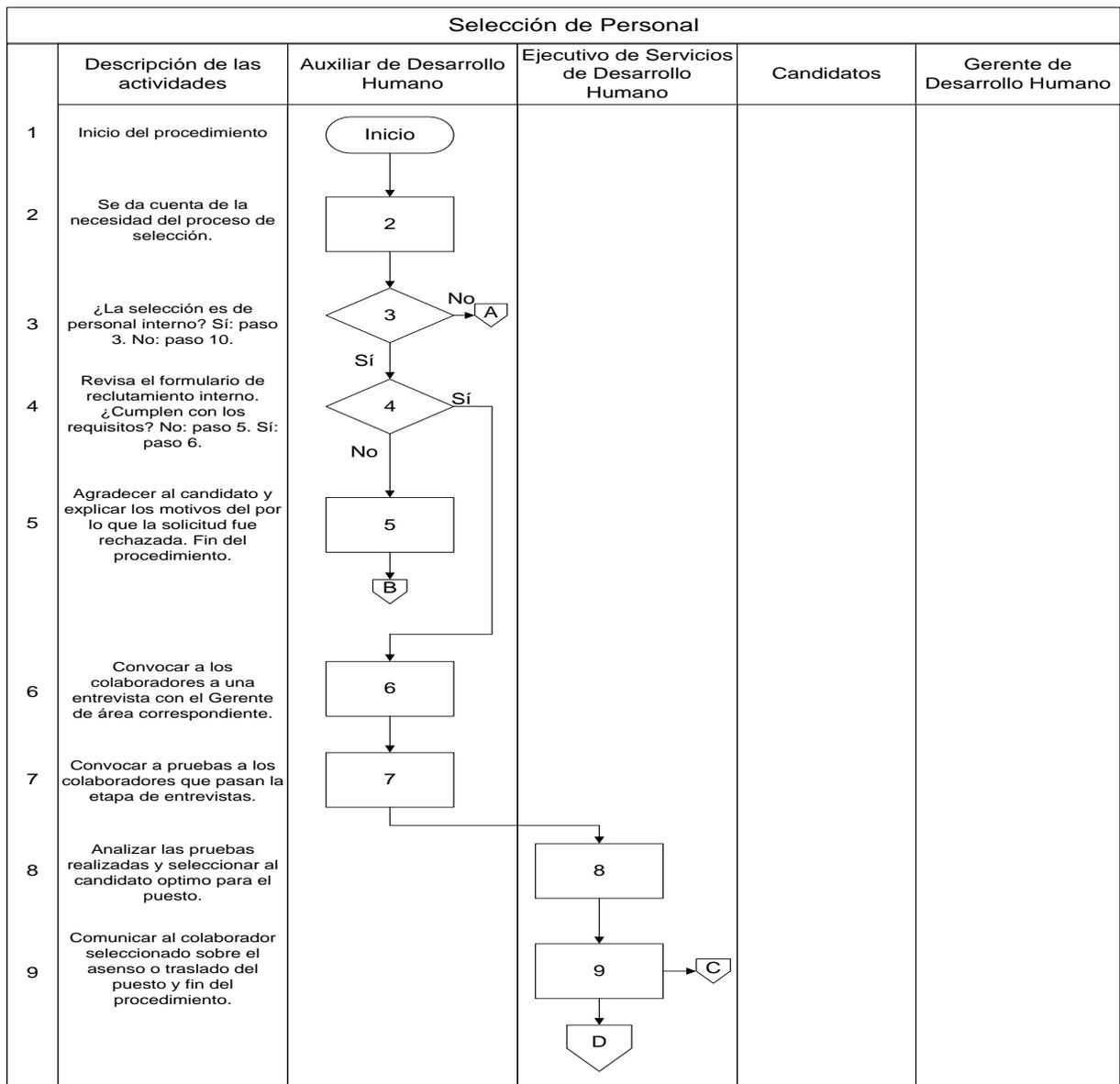
FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

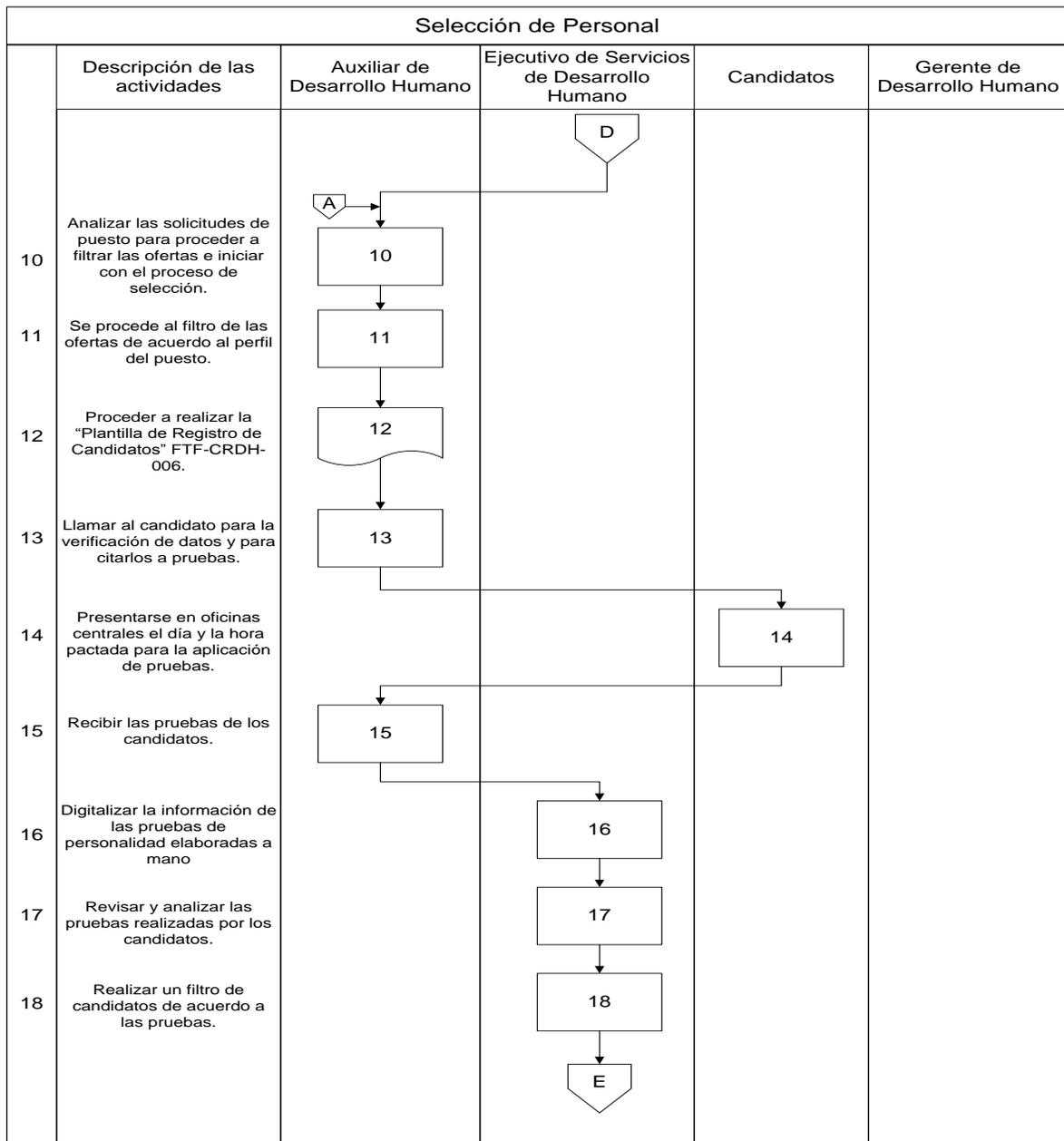
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 11 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

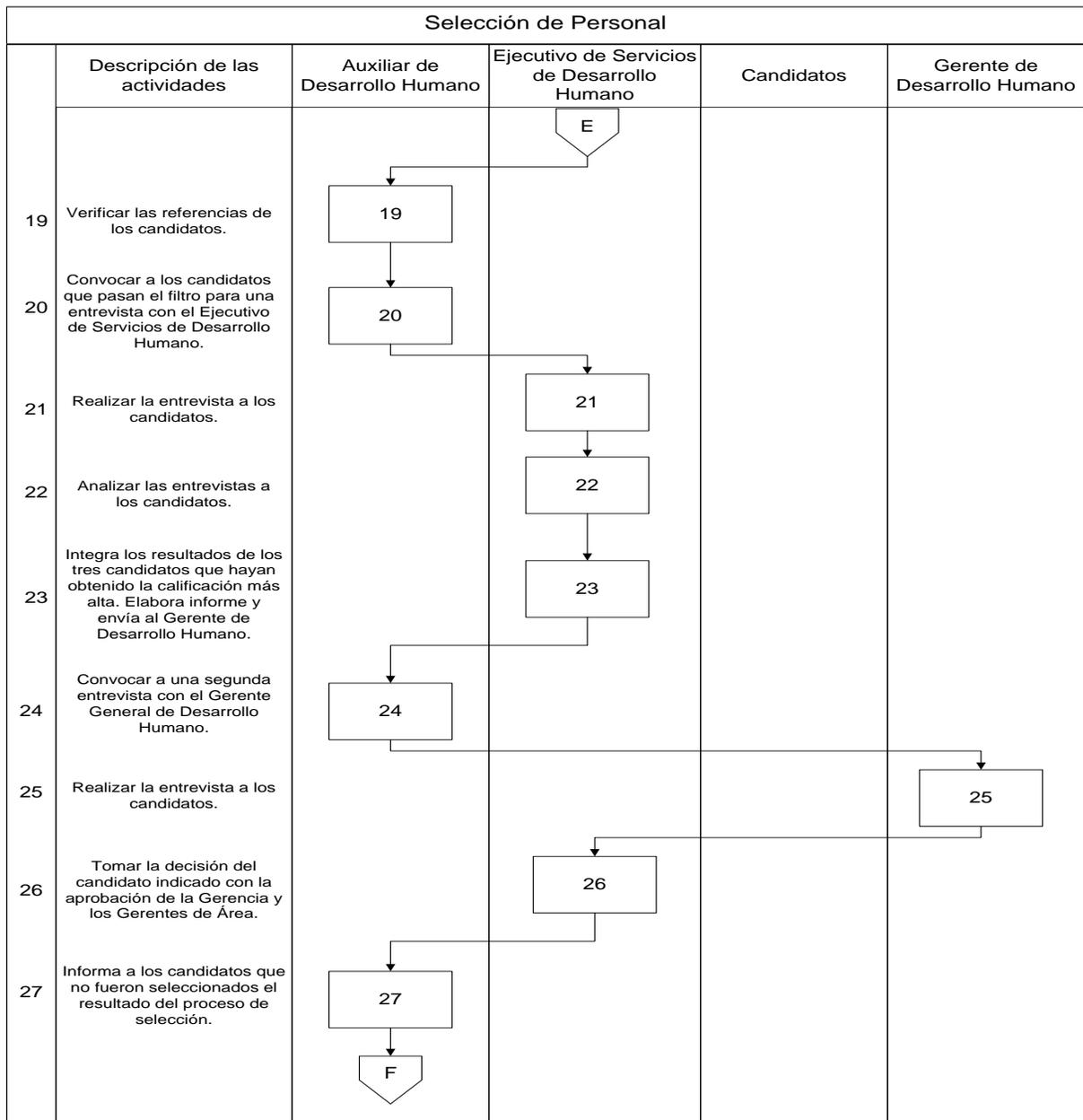
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 12 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 13 de 13

SELECCIÓN DE PERSONAL

Selección de Personal					
	Descripción de las actividades	Auxiliar de Desarrollo Humano	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano	Candidatos	Gerente de Desarrollo Humano
28	Comunicar al candidato elegido la decisión tomada.				
29	Integrar el expediente del nuevo colaborador.				
30	Archivar las solicitudes de selección de personal.				
31	Fin del procedimiento				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 11/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 8



ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 11/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 8	
ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES		

Procedimiento

Procedimiento para la entrega y rebajo de uniformes.

Descripción del procedimiento

El procedimiento consiste en el control de la entrega y rebajo de los uniformes al todo el personal de la empresa Fraiche, así como del traspaso del uniforme al personal del punto de venta, bodegas y oficinas centrales y la aplicación del rebajo de la planilla según el acuerdo que se logre entre el personal y el departamento de Desarrollo Humano.

Objetivo

Establecer los criterios para controlar la entrega de los uniformes del personal de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., tanto del punto de venta, bodegas como oficinas centrales, así como el rebajo de los respectivos en el sistema.

Responsable

Los responsables de realizar este procedimiento son el Auxiliar de Desarrollo Humano, Encargado de Proveeduría, Encargado de Bodega y los colaboradores interesados.

Alcance

El alcance de este procedimiento son las todas las áreas de la empresa Fraiche.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 11/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 8	
ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES		

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda entrega y rebajo de uniformes que se realice, debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El presente procedimiento se debe apegar a la Política de uniformes, imagen y presentación personal establecida por el área de Desarrollo Humano.
- Todo uniforme que se entregue en la empresa debe hacerse con la respectiva “Política de uniformes” y la Boleta de Registro y Entrega de Uniformes.
- Los rebajos de planilla por uniformes se realizarán quincenalmente, en un máximo de seis quincenas.
- Los uniformes entregados son exclusivamente para uso laboral y además deben de llevarse en toda circunstancia completos.
- Si el personal es del punto de venta Fraiche y está en entrenamiento, el uniforme no se cobrará sólo se realizara la debida salida del sistema.
- Los rebajos se realizarán sobre los uniformes que estén completos.
- Toda entrega de uniforme debe hacerse directamente con el colaborador que la está solicitando en el área de Desarrollo Humano.
- La entrega de Uniformes se realizará únicamente los viernes de 8:00 am a 12:00 pm.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 11/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 8	
ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES		

- Cuando un colaborador termine de laborar en la empresa se solicita que devuelva el uniforme a Desarrollo Humano.
- Retirar personalmente el uniforme en Oficinas Centrales y firmar el formulario de “Registro de Entrega de Uniformes.”

Formularios

El formulario que se necesita para este procedimiento es la “Formulario de registro de entrega de uniformes” FTF-CRDH-007.

Documentos

En el procedimiento el documento de referencia que se utiliza es la “Política de uniformes, imagen y presentación personal”.

Terminología

Uniforme: Conjunto estandarizado de ropa definido por la empresa para el uso de los colaboradores durante la ejecución de sus labores. Este muestra el logo y los colores de la compañía.

Sistemas de información

El sistema de información que se utiliza en la empresa para la salida de los uniformes es el sistema SAP.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 11/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 8

ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES

Actividades del procedimiento

Cuadro de Actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento	
2.	Notificar al Auxiliar de Desarrollo Humano, el requerimiento de uniforme.	Administrador (a) / Colaborador interesado
3.	Llenar el formulario de "Registro de Entrega de Uniformes" FTF-CRDH-007.	Auxiliar de Desarrollo Humano
4.	Solicitar al encargado de proveeduría los uniformes en las respectivas tallas.	
5.	Verificar la existencia de uniformes con respecto al pedido ¿Hay existencia de uniformes? No: paso 6 Sí: paso 10.	Encargado de Proveeduría
6.	Solicitar los uniformes a los proveedores.	
7.	Recibir los pedidos de uniformes.	
8.	Coordinar la entrega de los uniformes con los proveedores.	
9.	Ingresar los uniformes en el sistema.	
10.	Informar al Auxiliar de Desarrollo Humano.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 11/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 8

ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES

11.	Enviar un correo al encargado de bodega con el pedido de uniformes.	Auxiliar de Desarrollo Humano
12.	Recibir el pedido, entregar y coordinar con el chofer de reparto el envío del uniforme desde el almacén hasta oficinas centrales.	Encargado de Bodega
13.	Entregar el uniforme al Auxiliar de Desarrollo Humano para que haga la entrega al colaborador.	Encargado de Bodega
14.	Recibe los uniformes solicitados.	Encargado de Bodega
15.	Llamar al colaborador para que retire su uniforme.	Auxiliar de Desarrollo Humano
16.	Realiza la salida del uniforme del sistema SAP.	Auxiliar de Desarrollo Humano
17.	Firmar la política "Política de uniformes, imagen y presentación personal". Y el formulario de "Registro de Entrega de Uniformes" FTF-CRDH-007.	Colaborador interesado
18.	Entregar el uniforme al colaborador.	Auxiliar de Desarrollo Humano
19.	Firmar el formulario de "Registro de Entrega de Uniformes" FTF-CRDH-007.	Auxiliar de Desarrollo Humano
20.	Ingresar la información a la planilla para el respectivo rebajo.	Auxiliar de Desarrollo Humano 2.
21.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

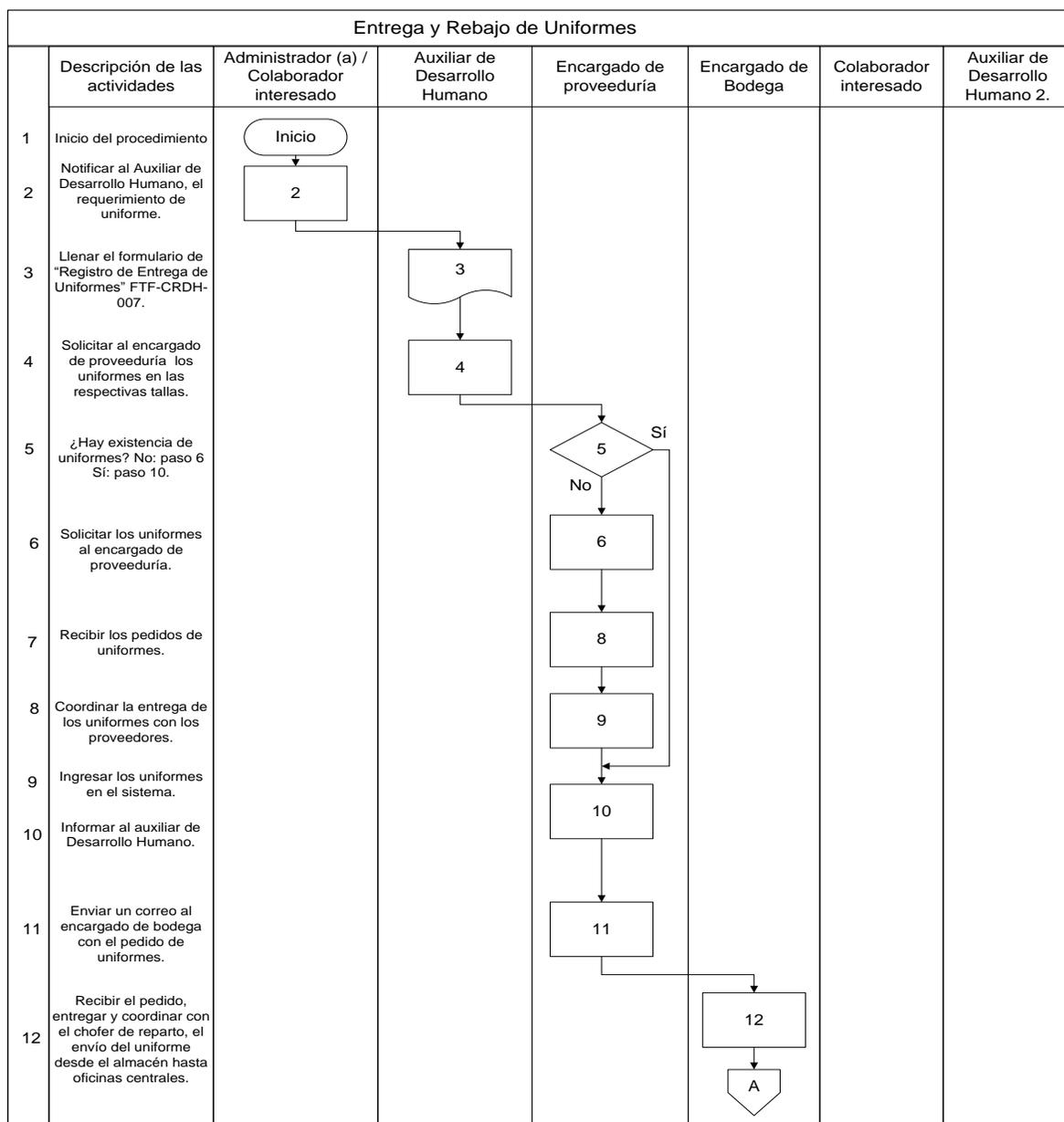
FECHA EMISIÓN: 11/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 8

ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-006

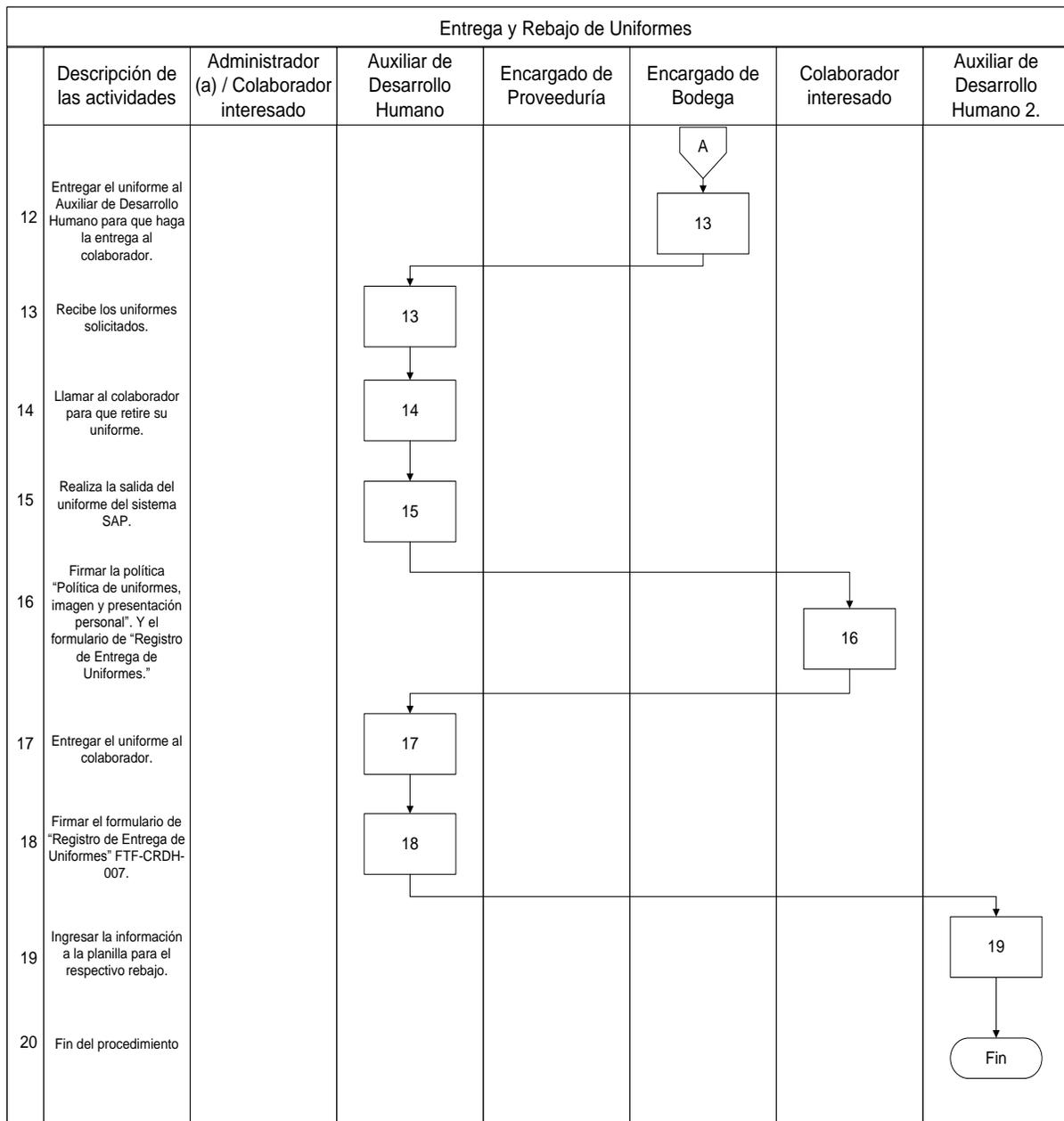
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 11/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 8

ENTREGA Y REBAJO DE UNIFORMES

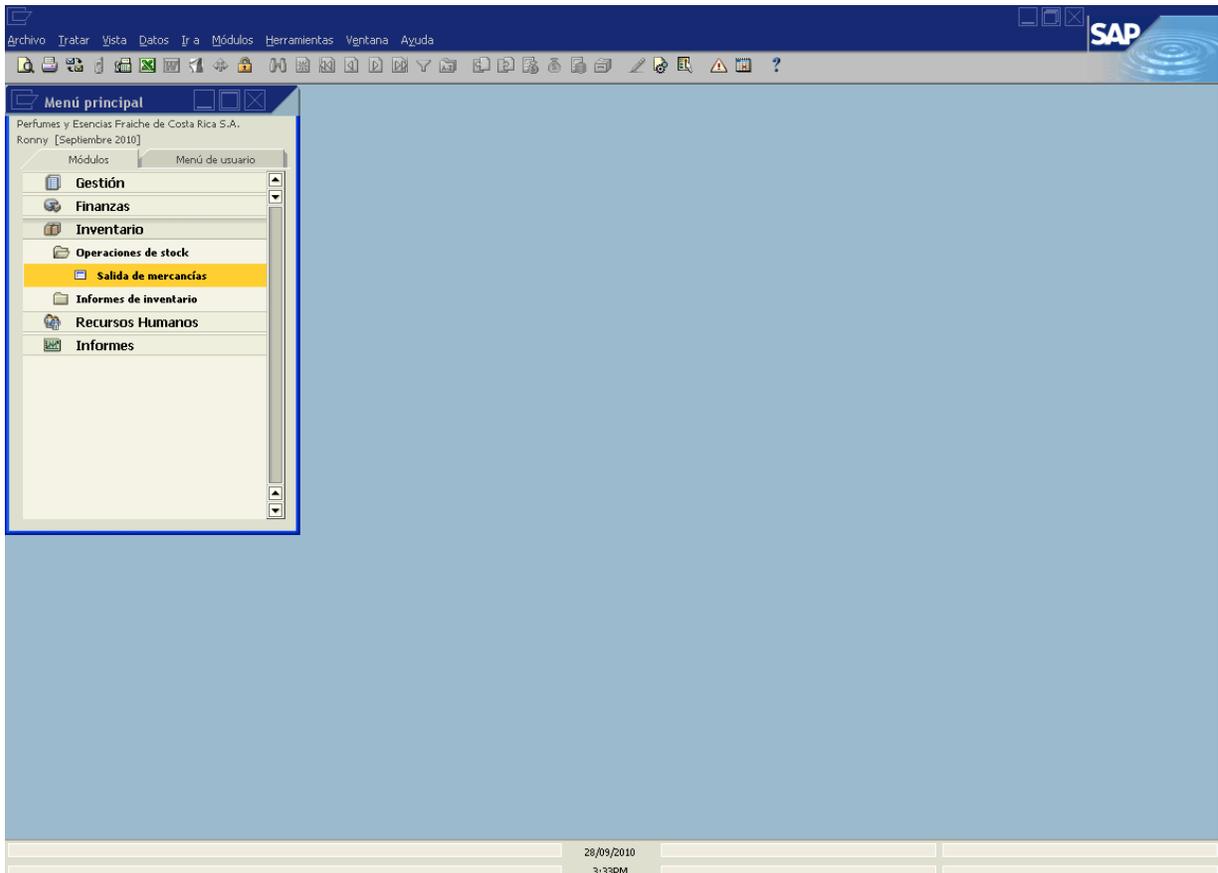


Sistema de Información

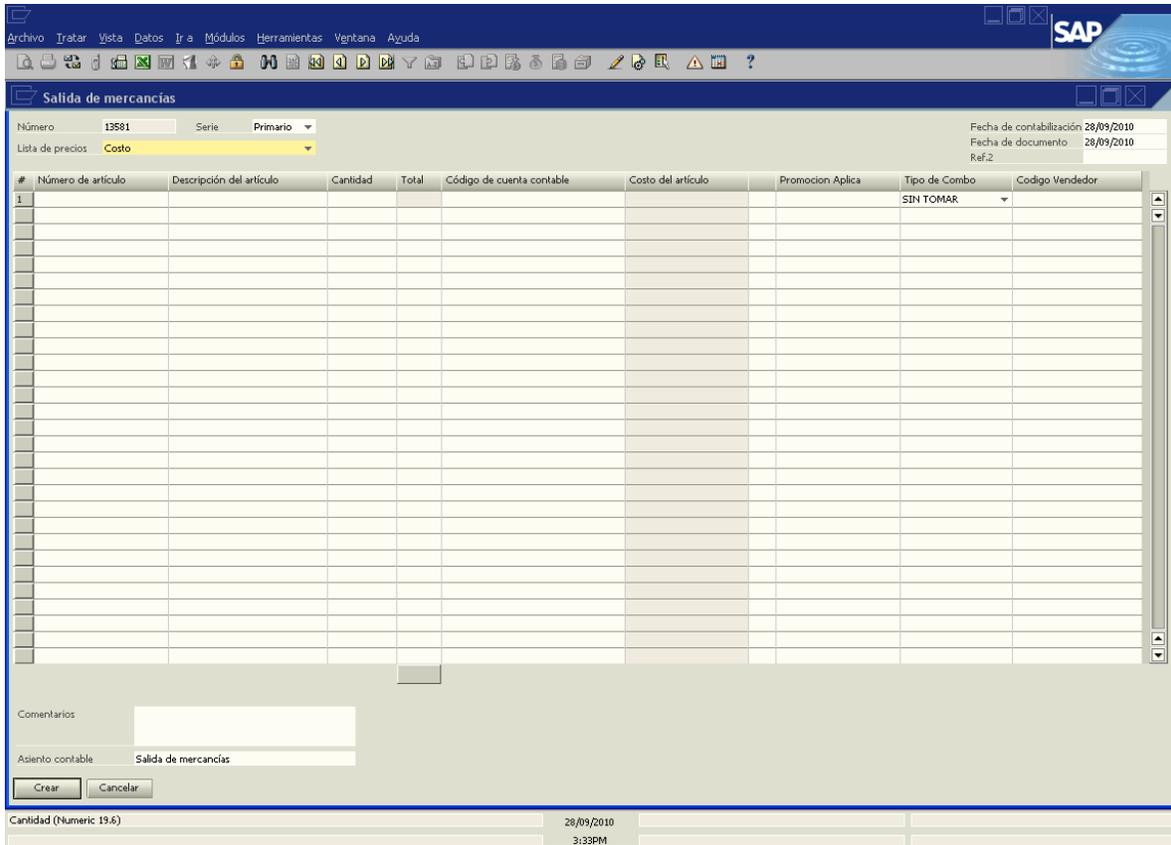
Sistema SAP para la salida de los uniformes:

Ingresar al sistema SAP con el usuario y contraseña

Ingresar a Módulos y seleccionar la opción operaciones de Stock.



Seleccionar Salida de Mercancías



Ingresar los datos de la salida del uniforme, identificando la descripción la cantidad, el total y el código de la cuenta contable.

SAP

Salida de mercancías

Número: 13581 Serie: Primario

Fecha de contabilización: 28/09/2010
 Fecha de documento: 28/09/2010
 Ref.2

#	Número de artículo	Descripción del artículo	Cantidad	Total	Código de cuenta contable	Costo del artículo	Promoción Aplica	Tipo de Combo	Código Vendedor
1	ZP14S	CAMISETA TIPO POLO CABALLE	2	COL 2.00	6-1-01-004-04			SIN TOMAR	
2								SIN TOMAR	

Comentarios: Porras Jiménez Abel Fernando 1-0795-0377

Asiento contable: Salida de mercancías

Crear Cancelar

Descripción artículo/serv. (100 Characters) 28/09/2010 3:36PM

Hacer el registro en el diario ingresando el debito y el crédito correspondiente.

SAP

Registro en el diario

Serie: Primario Número: 5980042 Fecha contab.: 28/09/2010 Fecha vto.: 28/09/2010 Fecha de doc.: 28/09/2010 Ref.1: 13581 Ref.2: Código trans.: Salida de mercancías

Origen: OA Núm. de origen: 13581 Núm. de trans.: 4816457 Tipo de plantilla: Plantilla: Indicador: Proyecto:

Tipo de cambio

Desplegar modo de tratamiento

#	Código SN	Nombre	Débito	Crédito	Débito (MS)	Crédito (MS)	Vence el	Norma de rep...
1		Uniformes	COL 9,054.13		USD 17.60		28/09/2010	CRSIST
2		Bodega Uniformes		COL 9,054.13		USD 17.60	28/09/2010	

COL 9,054.13 COL 9,054.13 USD 17.60 USD 17.60

Actualizar Cancelar Visualizar en M Visualizar en MS Cerrar plantilla

28/09/2010 3:37PM

Apéndices

Apéndice N° 1: Formulario para Registro de Entrega de Uniformes

FTF-CRDH-007 Formulario de registro de entrega de uniformes					
	Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A. Formulario para registro de entrega de Uniformes Área de Desarrollo Humano				
Fecha: ___/___/___	Nombre: _____				
Indicar el área al que pertenece:	Puesto que ocupa:				
<input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Auditoria <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Desarrollo Humano <input type="checkbox"/> Financiero Contable <input type="checkbox"/> Logística y Operaciones <input type="checkbox"/> Sistemas <input type="checkbox"/> Organización y Métodos	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____				
Especificar conjunto y cantidad:					
Cant.	Hombre	Talla	Cant.	Mujer	Talla
	Camisa manga corta lila			Blusa manga larga lila	
	Camisa manga larga lila			Blusa tipo polo beige	
	Camisa tipo polo beige			Gabacha lila	
	Corbata			Pantalón mezclilla azul	
	Gabacha gris			Pantalón negro	
	Pantalón mezclilla azul				
	Pantalón negro				
_____ Firma Encargado de uniformes Desarrollo Humano		_____ Firma del colaborador		_____ Firma de Autorización	
<p>Al firmar este documento queda constatado que se entregó un uniforme o vestimenta de trabajo a la persona que se indica al inicio del documento. Este formulario se rige bajo las especificaciones de uniformes detallados en el manual de políticas laborales de Fraiche Costa Rica. Para reemplazo de uniforme se debe entregar el anterior, de lo contrario se hará el cobro del mismo. Cualquier observación se hará y se firmará en la parte de atrás de este documento.</p>					



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 6



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 6	
CONTROL DE INCAPACIDADES		

Procedimiento

Procedimiento para el control de las incapacidades.

Descripción del procedimiento

El procedimiento consiste en llevar un registro y control de las incapacidades del personal de Fraiche, de acuerdo a las estipulaciones impuestas por la Caja Costarricense del Seguro Social. Y de presentar los documentos necesarios para la solicitud de las incapacidades.

Objetivo

Manejar y controlar las incapacidades del personal de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

Responsables

El responsable de realizar este procedimiento es el Auxiliar de Desarrollo Humano.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance de todas las áreas de la empresa Fraiche.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda entrega de incapacidades debe regirse bajo las normas establecidas en el presente procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 6	
CONTROL DE INCAPACIDADES		

- Todas las incapacidades deben entregarse en el departamento de Desarrollo Humano.
- Las incapacidades deben entregarse personalmente, por ningún motivo se pueden enviar al departamento de Desarrollo Humano por una persona que no sea la interesada.
- Todas las incapacidades deben estar firmadas y tener los sellos correspondientes de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Para ser entregadas las incapacidades a Desarrollo Humano tienen un tiempo máximo de 3 días hábiles después de ser entregadas a la persona.
- El control de las incapacidades debe de llevarse por mes en un archivo cuyo nombre debe ser “Incapacidades y comprobantes”.
- Si la persona no entrega los documentos en el tiempo que se ha establecido para ello, se expondrá a una sanción por parte del departamento de Desarrollo Humano.
- Las incapacidades deben ser entregadas con todos los documentos respectivos que los respalden y se solicitan para hacer valida la incapacidad.
- La entrega de las incapacidades debe hacerse de inmediato para que no afecte el registro de la planilla.

Formularios

Se utilizan los formularios: “Incapacidades y Comprobantes”, la “Control de Incapacidades por Enfermedad y Licencia”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 4 de 6

CONTROL DE INCAPACIDADES

Documentos

En este procedimiento se utilizan los siguientes documentos:

- Boleta de incapacidades
- Comprobantes médicos

Sistema de información

El sistema de información utilizado en la realización del procedimiento es el Microsoft Office Excel y sistema SAP.

Actividades del procedimiento

Cuadro de Actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Llamar al área de Desarrollo Humano comunicando sobre la incapacidad.	Colaborador Interesado.
3.	Llegar personalmente a entregar la incapacidad en el departamento de Desarrollo Humano.	
4.	Recibir la incapacidad.	Auxiliar de Desarrollo Humano



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN:
DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 6

CONTROL DE INCAPACIDADES

5.	Revisar el tiempo que tiene la incapacidad de emitida. ¿Tiene más de 3 días de ser emitida? Si paso 6 No paso 7.	Auxiliar de Desarrollo Humano
6.	Devolver los documentos y reportar para hacer la respectiva sanción. Fin del procedimiento.	
7.	Firmar la boleta de recibo de los documentos, Control de Incapacidades por Enfermedad y Licencia”.	Colaborador Interesado
8.	Ingresar los datos al archivo de Excel “incapacidades y comprobantes del mes respectivo”.	Auxiliar de Desarrollo Humano
9.	Sellar la boleta de incapacidades.	
10.	Incluir los datos respectivos del mes en el Sistema de Planillas y Recursos Humanos.	
11.	Archivar las incapacidades en los expedientes del personal.	
12.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-007

VERSIÓN: 01

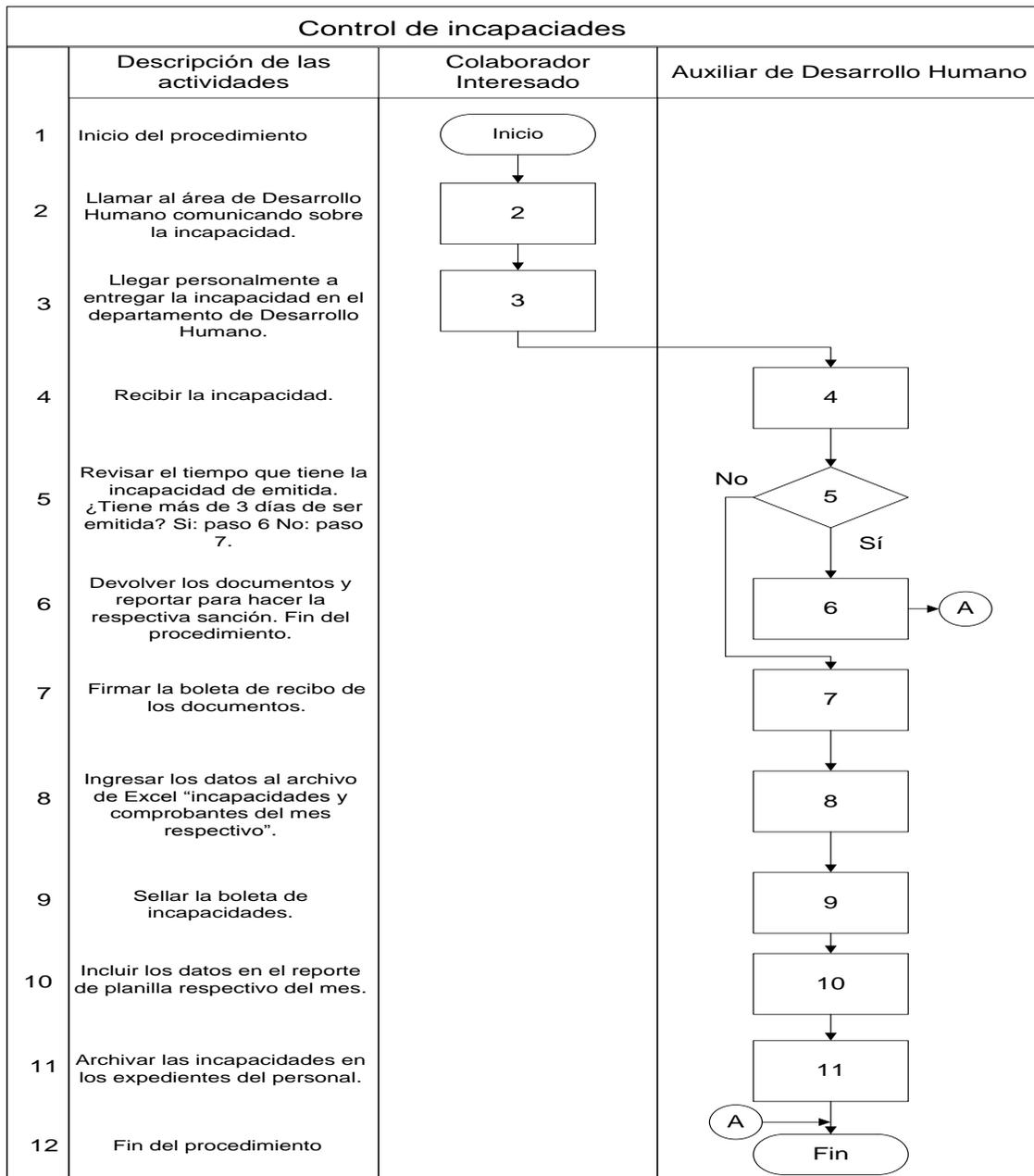
FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 6

CONTROL DE INCAPACIDADES

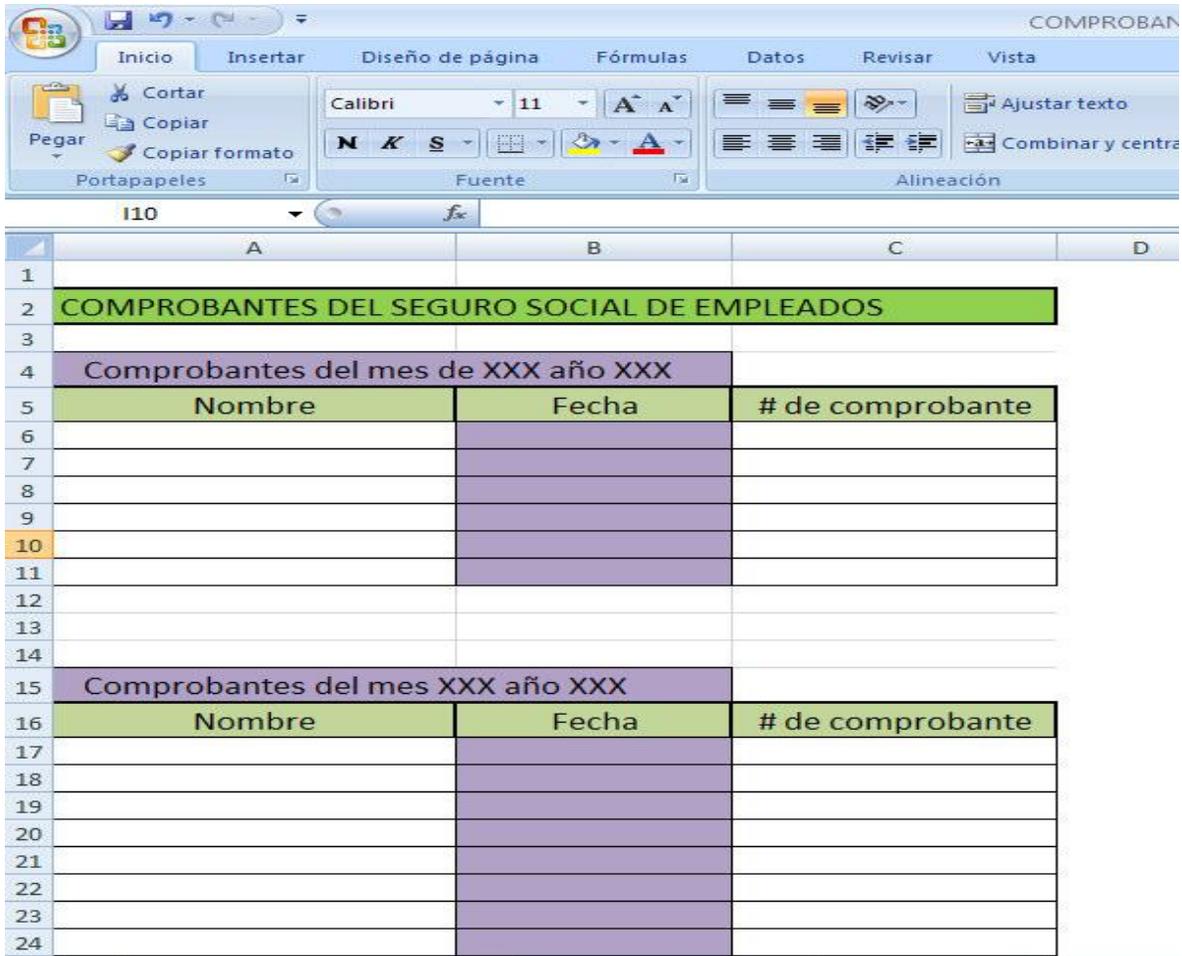
Diagrama de Flujo



Sistemas de información

El sistema de información que se utiliza en este procedimiento para hacer la entrada de la información es Microsoft Office Excel y el Sistema de Planillas y Recursos Humanos.

Comprobantes de incapacidad:



The image shows a screenshot of the Microsoft Excel interface. The title bar reads 'COMPROBANTES'. The ribbon includes 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Fórmulas', 'Datos', 'Revisar', and 'Vista'. The 'Inicio' ribbon is active, showing options for 'Portapapeles' (Cut, Copy, Paste, Copy format), 'Fuente' (Font: Calibri, size 11, bold, italic, underline, color, background color), and 'Alineación' (Text alignment: left, center, right, justified, wrap, merge and center, adjust text). The spreadsheet has columns A, B, C, and D, and rows 1 through 24. Row 2 is highlighted in green and contains the text 'COMPROBANTES DEL SEGURO SOCIAL DE EMPLEADOS'. Row 4 is highlighted in purple and contains the text 'Comprobantes del mes de XXX año XXX'. Row 5 is highlighted in green and contains the headers 'Nombre', 'Fecha', and '# de comprobante'. Rows 6 through 14 are empty. Row 15 is highlighted in purple and contains the text 'Comprobantes del mes XXX año XXX'. Row 16 is highlighted in green and contains the headers 'Nombre', 'Fecha', and '# de comprobante'. Rows 17 through 24 are empty.

	A	B	C	D
1				
2	COMPROBANTES DEL SEGURO SOCIAL DE EMPLEADOS			
3				
4	Comprobantes del mes de XXX año XXX			
5	Nombre	Fecha	# de comprobante	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15	Comprobantes del mes XXX año XXX			
16	Nombre	Fecha	# de comprobante	
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				

Registro de las incapacidades del mes:

COMPROBANTES E INCAPACIDADES - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 11 Fuente Alineación Número

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas

15

Incapacidades del mes XXX año XXX						
editar						
Nombre	Fecha y días de incapacidad	Fecha de entrega en oficinas	# de comprobantes	Motivo de Incapacidad		
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					
	al					

COMPROBANTES E INCAPACIDADES - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 11 Fuente Alineación Número

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas

Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

E27 16/08/2010

Incapacidades del mes de Junio de 2010								
Nombre	Sucursal	Cita	Hora de salida de cita	Fecha y días de incapacidad	Fecha de entrega en oficinas	# de comprobante	Motivo	
Montes DE Oca Calderon Andrea	TI			03-08-10	06-08-10	068589	o	Incapacida
Jimenez Montero Gisley Damaris				03-08-10	08-08-10	948452		Incapacida
Arce Arias Sabrina		07-08-10	11:00:00 AM			*****		Comprobada
Arce Arias Sabrina		07-08-10	3:33:00 PM			*****		Comprobada
Arce Arias Sabrina				09-08-10	10-08-10	758931		Incapacida
Perez Espinoza Marianella				10-08-10	10-08-10	102477		Incapacida
Rojas Jarquin Silvia		03-08-10	9:34:00 AM			*****		Comprobada
Rojas Jarquin Silvia				03-08-10	03-09-10	*****		Periodo de
Blandon Carballo Jonathan		10-08-10	4:00:00 PM			3486178		Comprobada
Artavia Loria Nancy				04-08-10	03-12-10	189644		Incapacida
Vargas Abarca Geilin				12-08-10	14-08-10	453009		Incapacida
Brenes Jimenez kimberly				09-08-10	10-08-10	730934		Incapacida
Brenes Jimenez kimberly				11-08-10	14-08-10	730939		Incapacida
Trejos Cerdas Karla				03-08-10	04-08-10	182228		Incapacida
Parra Valverde Monica				10-08-10	10-08-10	669170		Incapacida
Chaves Saloas Mabet				12-08-10	13-08-10	881158		Incapacida
Murillo Garcia Jennifer				13-08-10	14-08-10	811557		Incapacida
Trejos Cerdas Karla		05-08-10	3:09:00 PM			4785045		comprobada
Murillo Garcia Jennifer				13-08-10	22-08-10	150473851		Incapacida
Retana Niñez Suyen				18-08-10	18-08-10	0049617	p	incapacida
Arce Arias Sabrina	san Jose	16-08-10	11:50:00 AM			4858720		Comprobada
Lopez Alvarez Jacqueline				18-08-10	18-12-10	*****		Comprobada

hoja de recibido Abril 2010 mayo 2010 junio 2010 julio 2010 Agosto 2010 Setiembre

Control de incapacidades por enfermedad y licencia:

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "HOJA DE CONTROL DE RECIBO INCAPACIDADES - Microsoft Excel". The ribbon includes "Inicio", "Insertar", "Diseño de página", "Fórmulas", "Datos", "Revisar", and "Vista". The "Vista" ribbon is active, showing options like "Regla", "Barra de fórmulas", "Lineas de cuadrícula", "Títulos", and "Barra de mensajes". The spreadsheet content is as follows:

#	Nombre persona que entrega	Fecha	Hora	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Sistema de Planillas y Recursos Humanos:

CODIGO	NOMBRE	SISTEMA DE PLANILLAS	
1	Vargas Brenes Alexander	San José, Costa Rica	
2	Castillo Soto Kenneth	Planilla No. 0013 Días : 15	
3	Rodriguez Rodriguez José Fabio	Del : 16/04/2006 Al : 30/04/2006	
4	Rodriguez Vargas Luis Fernando		
5	Vargas Jiménez Nancy		

5	Vargas Jiménez Nancy	Agregar	Modificar	Borrar	Cancelar
---	----------------------	---------	-----------	--------	----------

Sueldo Fijo :	100,000.00	S\$ SUELDOS		Días NO Trabajados :	0.00
Sueldo Bruto :	50,000.00	Días INCAPACITADOS		Extras Tiempo Sencillo :	0.00
Horas en Labores :	0.00	100 %	0.00	80 %	0.00
Extras Labores :	0.00	60 %	0.00	50 %	0.00
		40 %	0.00	60 %	0.00
				40 %	0.00
Sal. Hora :	480.77	TOTAL EXTRAS	0.00		

+ DEVENGADOS		Cod.		Monto:		Agregar	Modificar	Borrar
Código	Descripción	Monto						
02	Bonificación Ventas	5000						

- DEDUCCIONES		Cod.		Monto:		%		Agregar	Modificar	Borrar
Código	Descripción	Monto	Porcentaje (%)							
01	Cargas Obreras	4500	9							

Anexos

Anexo N° 1: Boleta de recibo de los documentos

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A. CONTROL DE INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD Y LICENCIAS						
#	Nombre persona que entrega	Fecha	Hora	Firma	Observaciones	Motivo
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Anexo N° 2: Comprobante médico

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		2385002		
CONTROL ASISTENCIA SERVICIOS MÉDICOS				
Nombre				
No. Asegurado				
Patrono No.		Atendido en		
		CONSULTA EXTERNA GINECOLOGIA 2102-515 ASEGURADO C.C.S.S.		
FECHA	HORA	Entrada	HORA	
		Salida		
SELO Winnifredth Sylvester P. Servicio de Citas Firma Responsable H.S.J.D.		SELO 20:07:40 0101 SELO 20:07:40 0101 Firma Responsable		
Fórm. 4-70-07-0200				
<table border="1" style="margin: auto; padding: 5px;"> <tr> <td style="text-align: center;"> C. C. S. S. Hospital San Juan de Dios FARMACIA </td> </tr> </table>				C. C. S. S. Hospital San Juan de Dios FARMACIA
C. C. S. S. Hospital San Juan de Dios FARMACIA				

Anexo N° 3: Boleta de incapacidades

AVISO DE INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD Y LICENCIAS		N°0205750 0
LUGAR Y FECHA 30 ABR 2010	CENTRO ASISTENCIAL	
MEDICO TRATANTE	ESPECIALIDAD O SERVICIO	
NOMBRE DEL TRABAJADOR	No. SEGURO SOCIAL	
EL ASEGURADO FUE INCAPACITADO DESDE EL 30 ABR 2010 HASTA EL 30 ABR 2010 INCLUSIVE.		
NUMERO DE DIAS (EN LETRAS) PARA QUE EL TRABAJADOR (A) PUEDA EFECTUAR EL PAGERO. LE ROGAMOS LLENAR DEBIDAMENTE LA "CONSTANCIA PARA COBRAR SUBSIDIO".		
		NOMBRE Y FIRMA AUX. REGISTROS MEDICOS
CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL		AVISO AL PATRONO

C.C.S.S. - CONSTANCIA PARA COBRAR SUBSIDIOS		N°0205750 0
LUGAR Y FECHA	No. PATRONAL	
NOMBRE DEL PATRONO	HACE CONSTAR QUE EL TRABAJADOR	
NOMBRE	No. SEGURO SOCIAL	
FUE INCAPACITADO POR LA CCSS DESDE EL _____ HASTA EL _____ INCLUSIVE.		
Si el asegurado quedo cesante o en permiso sin goce de salario, favor anotar fecha o periodo.		
Cesante a partir del _____	Permiso del _____	al _____
	FIRMA AUTORIZADA	N° DE CEDULA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 06/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 9

MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 16/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 9	
MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES		

Procedimiento

Procedimiento para el manejo y control de vacaciones

Descripción del procedimiento

El procedimiento se refiere a la solicitud de las vacaciones por parte del personal de Fraiche, y del registro de las vacaciones en el sistema por parte del Auxiliar de Desarrollo Humano.

Objetivo

Regular y normar el manejo y control de las vacaciones, estableciendo los lineamientos y actividades que permitan programar, controlar y autorizar el disfrute anual de los días de vacaciones de todo el personal de la compañía Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

Son responsables del cumplimiento del procedimiento los respectivos Gerentes de Área, el Auxiliar de Desarrollo Humano y el colaborador interesado.

Alcance

Es aplicable a todo el personal de la empresa Fraiche.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 16/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 9	
MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES		

- Toda solicitud de vacaciones de la empresa debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Todos los trabajadores tienen derecho a disfrutar como mínimo dos semanas (12 días), en concepto de vacaciones anuales remuneradas y después de cada cincuenta semanas de servicio prestado en forma continua.
- Las vacaciones no se otorgarán en las semanas que corresponde a quincena de pago ni en temporada alta de las tiendas.
- La época en que el trabajador deba tomar sus vacaciones anuales será la que se defina con el respectivo Gerente de Área.
- Las vacaciones solo podrán ser disfrutadas en un mínimo de tres días y no más de una persona por tienda.
- No se pueden solicitar dos sábados en el mismo mes.
- El pago de las vacaciones se hace con base en el promedio de los salarios ordinarios y extraordinarios devengados por el trabajador durante las cincuenta semanas de trabajo.
- La solicitud de vacaciones debe hacerse llegar de manera escrita a Desarrollo Humano al menos una semana antes de la fecha en que empezarían a regir las vacaciones, las mismas deben tener el visto bueno del jefe inmediato. En el caso de situaciones especiales de algún trabajador, debe comunicarse directamente con Desarrollo Humano y las Áreas involucradas para su respectiva valoración.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 16/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 9	
MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES		

- En los casos de puntos de venta, deben ser referidos con el visto bueno de doña Sandra Castillo.
- Excepción al plazo serán únicamente los puntos de venta de provincias (Cartago, Heredia, Alajuela), San Carlos y Desamparados, tiendas que deben hacerlo con dos semanas de anticipación.
- Si dentro del período de vacaciones a que tenga derecho un trabajador, incluye un día festivo, este no se contabilizará agregando un día más para disfrute.
- El trabajador que no pueda hacer uso de sus vacaciones en el período programado por encontrarse incapacitado, cuando se reintegre a sus labores, disfrutará de las mismas, en coordinación con su jefe inmediato, esto con el propósito de no afectar su funcionamiento.
- Cualquier solicitud hecha debe contemplar un mínimo de 3 días.
- Ninguna solicitud se podrá gestionar vía telefónica.
- No se adelantarán días de vacaciones a los trabajadores.
- Sin excepción, ningún colaborador puede salir de vacaciones sin la firma en la acción de personal.
- El horario para presentarse a Desarrollo Humano a firmar el documento (previa coordinación) es entre 9am y 4pm. Únicamente los puntos de venta de provincias (Cartago, Heredia, Alajuela), San Carlos y Desamparados firmarán las acciones de personal en la misma tienda, una vez coordinado el envío correspondiente del documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRDH-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 16/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 5 de 9	
MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES		

- Ningún trabajador, podrá salir a vacaciones, sin la respectiva acción de personal y con todos los niveles de aprobación.

Formularios

El formulario utilizado en este procedimiento es:

- “Solicitud de Vacaciones” FTF-CRDH-008
- “La acción de personal”

Documentos

No se utilizan documentos para la realización de este procedimiento.

Actividades del procedimiento

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Llenar la “Solicitud de Vacaciones” FTF-CRDH-008 y enviarla mediante correo interno al Gerente de Área.	Colaborador Interesado
3.	Verificar la información de las vacaciones y enviar la “Solicitud de las Vacaciones” FTF-CRDH-008 al Auxiliar de Desarrollo Humano.	Gerentes de Área



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 16/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 9

MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES

4.	Recibir la “Solicitud de Vacaciones” FTF-CRDH-008 requiriendo el permiso de las vacaciones.	Auxiliar de Desarrollo Humano	
5.	Revisar el expediente de la persona solicitante para verificar la información sobre vacaciones. ¿Está correcta? Sí: paso 7, No: paso 6.		
6.	Llamar a tienda o a la oficina respectiva para verificar información y los días.		
7.	Insertar en el sistema de Planillas y Recursos Humanos los datos referentes a los días de vacaciones.		
8.	Realizar la respectiva acción de personal en el sistema.		
9.	Imprimir la acción de personal.		
10.	Firmar la acción de personal y solicitar la firma del Gerente General de Desarrollo Humano.		
11.	Firmar la acción de personal. ¿Es personal del área de San José? Sí: paso 12. No: paso 13.		Colaborador Interesado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 16/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 9

MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES

12.	Presentarse en las oficinas de Desarrollo Humano para firmar la respectiva acción de personal. Y fin del procedimiento.	Colaborador Interesado
13.	Esperar la llegada de la acción de personal al lugar de trabajo mediante personal de supervisión y firmarla.	
14.	Archivar la acción de personal.	Auxiliar de Desarrollo Humano
15.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-008

VERSIÓN: 01

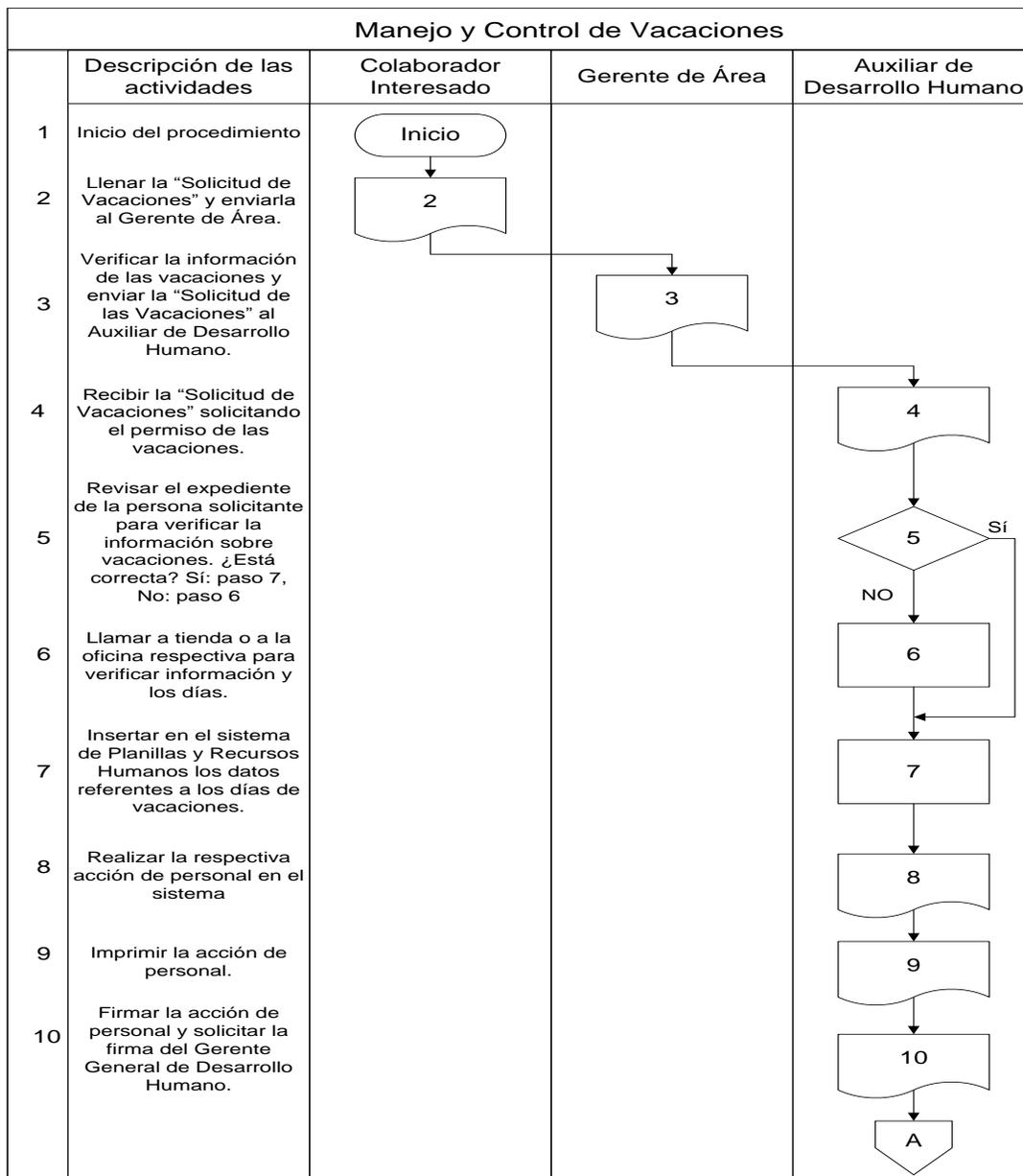
FECHA EMISIÓN: 16/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 9

MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRDH-008

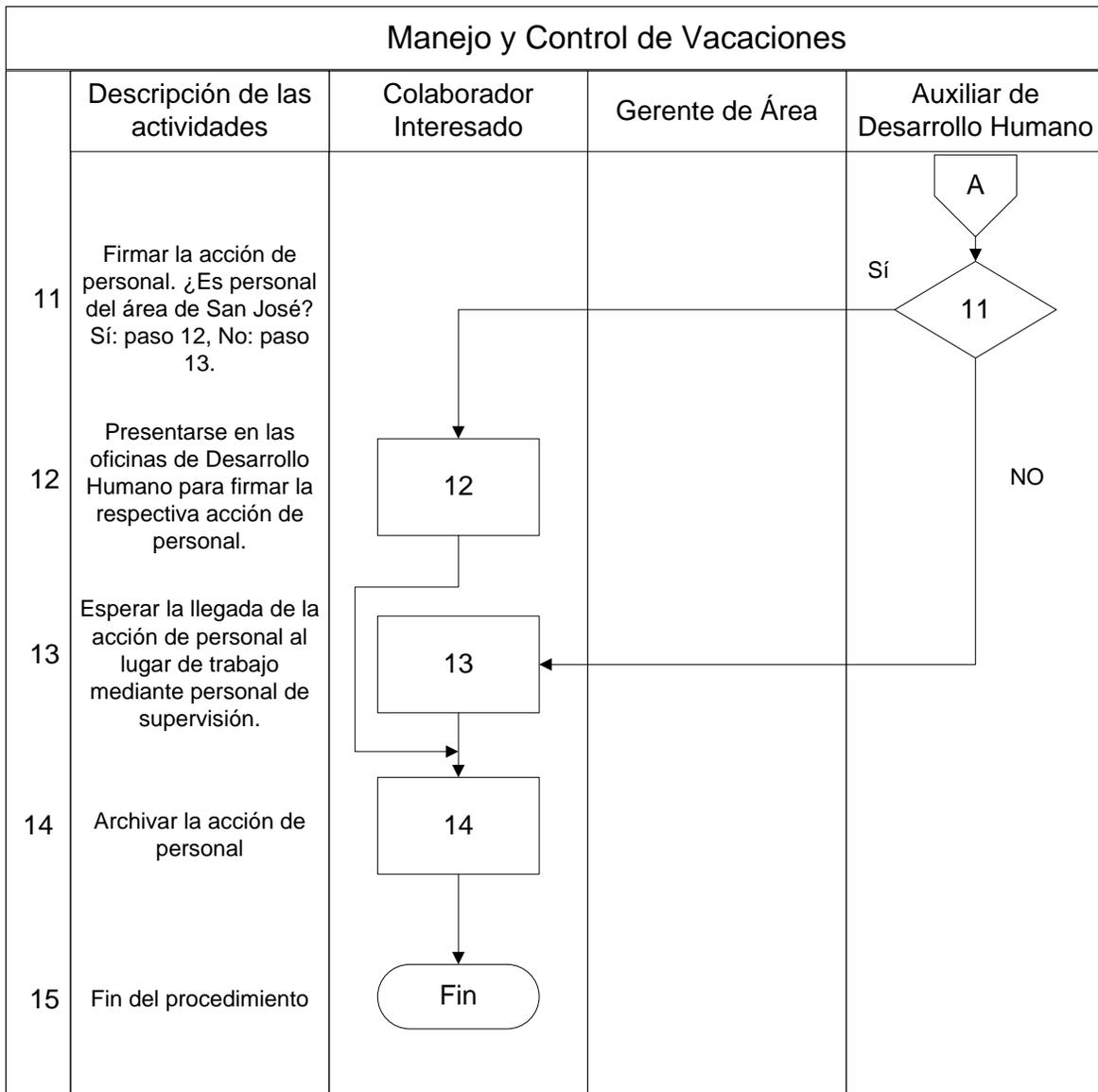
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 16/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 9

MANEJO Y CONTROL DE VACACIONES



Sistemas de información

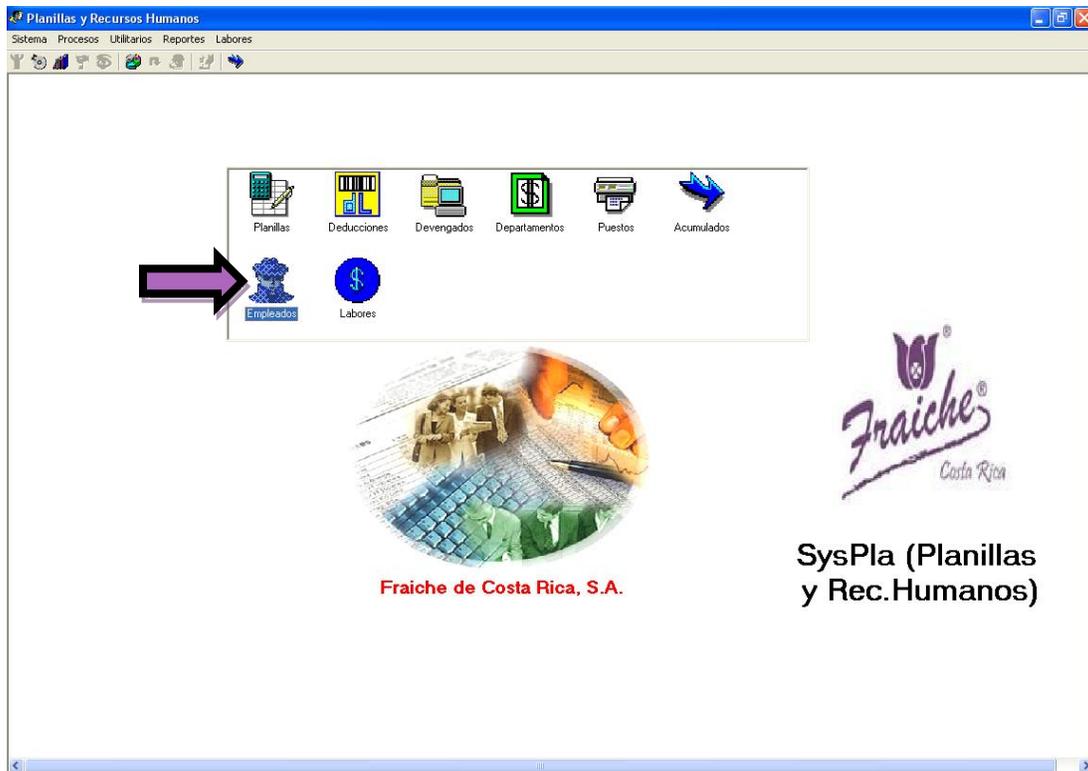
El sistema de información utilizado en el procedimiento es el correo Microsoft Office Outlook y el Sistema de Planillas y Recursos Humanos.

- **Sistema de Planillas y Recursos Humanos**

En el Escritorio de su computadora aparecerá un icono, sobre el cual se deberá pulsar doble clic con el mouse. Una vez realizado el paso anterior aparecerá una pantalla que le solicitará el nombre y la palabra de ingreso.



Una vez completados los datos, haga clic sobre INGRESAR (o también puede teclear ENTER). Así entrará al menú principal del sistema:



Seleccionar del menú principal la opción de Empleados, lo que lo re direccionara a la página donde aparecen todos los empleados.

Maestro de Empleados

*** EMPLEADOS ***

Div	Código	Nombre	Cedula	F. Ingreso
01	00004	Angulo Morales Mariana	0503330125	29/11/200
01	00008	Ponce Espinoza Nora	0204740225	02/03/200
01	00011	Leiva Granados Victor H.	0302100997	21/04/200
01	00015	Victor Brizuela Kathy Aux.	0901120994	30/01/200
01	00017	Gomez Perez Azalia	155801460	26/02/200
01	00020	Jimenez Valverde Gabriel	0303690447	16/12/200
01	00021	Loaisiga Salazar Ronny	0110530358	05/04/200
01	00025	Acuña Picado Linzay	0113070614	21/06/200
01	00031	Arrones Perez Gisela	0205550261	03/06/200
01	00032	Astorga Cerdas Evelyn	0111980935	07/09/200
01	00036	Tabora Avila Yamilet	0111780038	01/12/200
01	00040	Carranza Salas Silvia Elena	0113150730	25/06/200
01	00050	Sanchez Barboza Laura	0111190884	19/02/200
01	00062	Montiel Quesada Yessenia	0205000137	10/03/200
01	00066	Herrera Viquez Ronald	0901050016	22/04/200
01	00068	Lopez Fajardo Maryori	0900980942	21/05/200
01	00071	Leiton Ramirez Jocelyn M.	0113130817	11/05/200
01	00073	Leon Nuñez Andrea	0112230610	08/09/200
01	00075	López Alvarez Jackeline	0113100037	14/09/200
01	00078	Portuguez Moya Andrea	0110370871	01/11/200

DATOS GENERALES

Sexo:

Esposa:

No. Hijos:

F_Nacimiento:

Departamento:

Puesto:

Dirección:



00004.bmp

Estado: Activos Inactivos

En esta página se selecciona al empleado solicitante y aparecerá la página con los datos del empleado correspondiente.

The screenshot shows a web application window titled "Detalle del Empleado" with a red header box containing the text "***DATOS DEL EMPLEADO ***". The form contains the following fields and sections:

- Header:** ***DATOS DEL EMPLEADO ***
- Basic Info:** División: 01, Código: 00152, Cédula (01-0001-0001): 0111250086, Nombre: Parra Valverde Monica, Estado: ACTIVO, Departamento: Suc. Desamparados, Puesto: Cajera / Cajero, Sexo: Femenino, Dirección: San Miguel La capri, d la iglesia vida y paz 150 su, Cuenta Banco: 907463566, Tipo de Cuenta: Bac San Jose, Email: [empty], Fec. Nac. (dd/MM/yyyy): 29/11/1981, Fecha de Ingreso: 20/09/2004, Teléfono: 2270-60-57.
- Datos del Salario:** Forma Pago: 2 Quincenal, Salario Hora: 1,023.96 (with checkbox for Dolares (\$)), Salario Mensual: 245,750.00.
- Vacaciones:** Acumuladas: 4, Factor: 1, Ult. Fecha (dd/mm/yyyy): [empty].
- Other Info:** ID: [empty], No. Hijos: 2, Cónyuge: [unchecked], Asegurado: [checked], Asociado: [unchecked].
- Datos CCSS:** Tipo ID: 0 CN, Ocupación CCSS: 4211, Tipo Seguro: [checkbox], C/Cambio: [checkbox], Tip. Cambio: [checkbox], Jornada No.: [checkbox], Clase de Jornada: [checkbox].
- Datos INS:** No. Asegurado: 0111250086, Tipo Cédula: 0 CN, Nombre: Monica, 1er. Apellido: Parra, 2do. Apellido: Valverde, Ocupación: 4211, Nacionalidad: CR.
- Buttons:** Aceptar (with green checkmark icon) and Cancelar (with red X icon). A purple arrow points to the Aceptar button.

Aparecerá la información sobre el acumulado de vacaciones, verificar que sea el empleado deseado y presionar Aceptar.

Acciones de Personal

ACCIONES DE PERSONAL

Parra Valverde Monica No. Acción : [Redacted]

Tipo: [] Detalle: [] Rige: 17/09/2010

PROPUUESTOS

Puesto: [] Departamento: [] Salario: [] Hasta: 17/09/2010 [] No Aplica

Tipo	Descripción	Fecha
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	19/04/2010
17	Aumento Salario	13/07/2010

TEXTO DE LA ACCION : **Días de Vacaciones** : []

Fecha : 17/09/2010

Agregar Modificar Borrar Guardar Imprimir Salir

Aparecerá la información para llenar la Acción de Personal, se procede a llenar los campos según empleado, presionar F3 para ver información en cada campo.

El tipo de trámite que sería el 03, que corresponde a las vacaciones, el puesto que ocupa el empleado en la organización, departamento o sucursal, la fecha de las vacaciones y los el total de días.

Después de insertar los datos se procede a pulsar el botón de CALCULAR

Acciones de Personal

ACCIONES DE PERSONAL

Parra Valverde Monica No. Acción : 000014

Tipo: 03 VACACIONES Detalle:

PROPUUESTOS

Puesto: 7059 Cajera / Cajero Departamento : 28 Suc. Desamparados Rige: 28/09/2010

Hasta: 30/09/2010 No Aplica

Salario : 0.00

TEXTOS DE LA ACCION : Días de Vacaciones : 3 **CALCULAR**

Tipo	Descripción	Fecha
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	19/04/2010
17	Aumento Salario	13/07/2010

Fecha : 17/09/2010

Monto de la Acción:



Aparecerá la información en el texto de la acción y se presiona el botón de Guardar:

Acciones de Personal

ACCIONES DE PERSONAL

Parra Valverde Monica No. Acción : 000014

Tipo: 03 VACACIONES Detalle:

PROPUUESTOS

Puesto: 7059 Cajera / Cajero Departamento : 28 Suc. Desamparados Rige: 28/09/2010

Hasta: 30/09/2010 No Aplica

Salario : 0.00

TEXTOS DE LA ACCION : Días de Vacaciones : 3 **CALCULAR**

Tipo	Descripción	Fecha
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	19/04/2010
17	Aumento Salario	13/07/2010

Acumulado vacaciones: 4
 Vacaciones a pagar.: 3
 Saldo de Vacaciones.: 1

Regresa a sus labores a partir del 1ro de octubre de 2010

Fecha : 17/09/2010

Monto de la Acción: 28,957.14



Luego se procede a imprimir la Acción de personal lista:

ACCIONES DE PERSONAL

Parra Valverde Monica No. Acción : 000014

Tipo: 03 VACACIONES Detalle:

PROPUUESTOS

Puesto: 7059 Cajera / Cajero Departamento: 28 Suc. Desamparados Rige: 28/09/2010

Salario: 0.00 Hasta: 30/09/2010 No Aplica

Tipo	Descripción	Fecha
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	19/04/2010
17	Aumento Salario	13/07/2010

TEXTO DE LA ACCION : Días de Vacaciones : 3

Acumulado vacaciones: 4
Vacaciones a pagar...: 3
Saldo de Vacaciones.: 1

Regresa a sus labores a partir del 1ro de octubre de 2010

Fecha: 17/09/2010

Monto de la Acción: 28,957.14

Guardar Imprimir Salir

Lo que aparecerá como se muestra a continuación lista para imprimir:

Fraiche de Costa Rica, S.A.

SISTEMA DE PLANILLAS

ACCION DE PERSONAL

Fecha : 17-Sep-2010 No. 000014
 Empleado : 00152 Parra Valverde Monica
 Cédula : 0111250086 Fecha de Nacimiento : 29-Nov-1981
 Fecha de Ingreso : 20-Sep-2004 Estado Civil : Soltero (a)
 Departamento : Suc. Desamparados
 Aplicar a partir de : 28/09/2010 Hasta : 30/09/2010

POSICION

<u>ACTUAL</u>	<u>PROPUESTO</u>
Puesto : Cajera / Cajero	Puesto : Cajera / Cajero
Departamento : Suc. Desamparados	Departamento : Suc. Desamparados
Salario : 245,750.00	Salario : 0.00

ACCION A TOMAR : 03 VACACIONES

DETALLE :

Acumulado vacaciones: 4
 Vacaciones a pagar.: 3
 Saldo de Vacaciones.: 1

Regresa a sus labores a partir del 1ro de octubre de 2010

Anexos

Anexo N° 1: Acción de personal

Fraiche de Costa Rica, S.A.

SISTEMA DE PLANILLAS

ACCION DE PERSONAL

Fecha : 17-Sep-2010

No. 000014

Empleado : 00152 Parra Valverde Monica

Cédula : 0111250086

Fecha de Nacimiento : 29-Nov-1981

Fecha de Ingreso : 20-Sep-2004

Estado Civil : Soltero (a)

Departamento: Suc. Desamparados

Aplicar a partir de : 28/09/2010 Hasta : 30/09/2010

POSICION

ACTUAL

Puesto : Cajera / Cajero

Departamento : Suc. Desamparados

Salario : 245,750.00

PROPUESTO

Puesto : Cajera / Cajero

Departamento : Suc. Desamparados

Salario : 0.00

ACCION A TOMAR : 03 VACACIONES

DETALLE :

Acumulado vacaciones: 4

Vacaciones a pagar.: 3

Saldo de Vacaciones.: 1

Regresa a sus labores a partir del 1ro de octubre de 2010

DE CONFORMIDAD : _____

Vo. _____

ELABORADO POR : _____

Apéndices

Apéndice N° 1: Formulario para Solicitud de Vacaciones

FTF-CRDH-008

Solicitud de Vacaciones



Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.

Formulario para solicitud de vacaciones

Área de Desarrollo Humano

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre del solicitante: _____

Número de cédula: _____

Fecha de ingreso a la compañía: _____

Departamento al que pertenece: _____

Puesto que ocupa: _____

Sucursal (en caso de PVF): _____

Indique el período que va a tomar de vacaciones:

Fechas: Del: DD/MM/AAAA

Al: DD/MM/AAAA

Número total de días de vacaciones:

Saldo anterior de vacaciones:

Saldo actual de vacaciones:

Fecha de ingreso: DD/MM/AAAA

Hora de ingreso: HH:MM a.m. / p.m.

Observaciones:

Firma de Solicitante

Firma del Jefe
inmediato

Una vez firmada y aprobada la solicitud de vacaciones no se podrá cambiar la fecha.
Este formulario queda sujeto a lo establecido en el manual de políticas y el procedimiento de vacaciones de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED



Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 18/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 12	
CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED		

Procedimiento

Procedimiento para creación y baja de usuarios en red.

Descripción del procedimiento

Establece la elaboración de cuentas de usuarios de los nuevos ingresos a la empresa Fraiche. Así como la baja de los usuarios cuando sea necesario, que permita de inmediato el bloqueo y cierre de la cuenta.

Objetivo

Se requiere para el manejo y control de la creación de cuentas de usuarios de nuevos ingresos y para la baja de los usuarios cuando se deje de laborar en la empresa Fraiche.

Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el Gerente de Tecnologías de Información, el Jefe de Soporte Técnico, el encargado de Soporte Técnico y el Encargado de Infraestructura y Comunicaciones.

Alcance

Este procedimiento tiene un alcance para las áreas de Tecnologías de Información y Desarrollo Humano.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 18/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 12	
CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED		

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda creación de cuentas de usuarios de nuevos ingresos debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El gerente de Desarrollo Humano debe enviar al gerente de Tecnologías de Información la Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red inmediatamente después de haber realizado la contratación de personal de nuevo ingreso.
- La Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red se envía con tres días de anticipación a la baja del personal o bien de forma inmediata a que le fue solicitada la misma.
- El Gerente de Soporte Técnico es el encargado de mantener actualizado el inventario de equipos y mantener el stock de equipos requerido.
- En caso de que la solicitud sea de baja de usuarios, se debe indicar el día en que se debe bloquear la cuenta y el tiempo que se debe mantener activa antes de borrarla.
- En caso de baja de usuario al transcurrir dos semanas después del bloqueo de la cuenta se borra el usuario del servidor.

Formularios

Los formularios utilizados en este procedimiento son “Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red” FTF-CRTI-001, el “Formulario de Solicitud de Servicio” FTF-CRTI-002.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 18/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 12	
CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED		

Documentos

El documento de referencia utilizado es la boleta de recibo de activos y el Procedimiento de Instalación de Máquinas (Computadoras) PRF-CRTI-002.

Terminología

Usuario: es aquel que utiliza un sistema informático.

Cuenta de usuarios: constituyen la principal vía de acceso al sistema para la gente real.

Contraseña: autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña normalmente debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se le permite el acceso. Aquellos que desean acceder a la información se les solicitan una clave; si conocen o no conocen la contraseña, se concede o se niega el acceso a la información según sea el caso.

Red: la Red tiene como propósito principal servir como medio de intercambio de información entre las áreas de la empresa y otros servicios locales, nacionales e internacionales, a través de conexiones con otras redes de voz y datos.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en este procedimiento es el de correo de Microsoft Office Outlook.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED

Descripción de las actividades

Cuadro de actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento	
2.	Llenar la "Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red". FTF-CRTI-001	Gerente de Desarrollo Humano
3.	Enviar la "Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red" al Gerente de Tecnologías de Información.	
4.	Recibir y revisar la "Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red" FTF-CRTI-001.	Gerente de Tecnologías de Información
5.	Verificar si es solicitud de creación o baja de usuarios. ¿Es creación de usuarios? Sí: Paso 6, No: Paso 19.	
6.	Comunica al Jefe de Soporte Técnico sobre la creación del usuario para la ejecución de la cuenta usuario.	
7.	Solicitar al Gerente de área encargado del nuevo colaborador que llene el "Formulario de Solicitud de Servicio" FTF-CRTI-002.	Jefe de Soporte Técnico
8.	Llenar el "Formulario de Solicitud de Servicio de TI" FTF-CRTI-002.	Gerentes de área



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED

<p>9.</p>	<p>Enviar el “Formulario de Solicitud de Servicio” al Jefe de Soporte Técnico.</p>	<p>Gerentes de área</p>
<p>10.</p>	<p>Revisar el “Formulario de Solicitud de Servicio” para ver la información que necesita el nuevo colaborador.</p>	
<p>11.</p>	<p>Asignar al Encargado de Soporte Técnico. En caso de instalación de línea telefónica enviar los datos del teléfono al Encargado de Infraestructura y Comunicaciones. ¿Instalación de línea telefónica? Sí Paso 21, No paso 12.</p>	<p>Jefe de Soporte Técnico</p>
<p>12.</p>	<p>Realizar la configuración de software requerido para el equipo de acuerdo a la solicitud, y espera los datos para la configuración de red.</p>	
<p>13.</p>	<p>Recibe los datos para configuración de red y realiza la instalación del equipo al usuario. SAP y Carpetas Compartidas (si el puesto lo requiere), Teléfono, Correo.</p>	<p>Encargado de Soporte Técnico</p>
<p>14.</p>	<p>Consultar al nuevo colaborador la contraseña de la cuenta de usuarios.</p>	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED

15.	¿Se presentó algún problema con la configuración de la red de datos durante la instalación del equipo? Sí: paso 16, No: paso 17.	Encargado de Soporte Técnico
16.	Se coordina con el Encargado de Infraestructura y Comunicaciones y solucionan el problema.	
17.	Realiza la entrega del equipo al usuario. Y notifica al Jefe de Soporte Técnico la conclusión de la instalación.	
18.	Firma de la boleta de recibo del activo. Y fin del procedimiento.	Nuevo colaborador
19.	Realizar el respaldo de la información y notificar al Encargado de Infraestructura que puede realizar el bloqueo de la cuenta de usuario.	Encargado de Soporte Técnico
20.	Al recibir la confirmación del Encargado de Soporte Técnico realiza el bloqueo de la cuenta de usuario. Fin del procedimiento.	Encargado de Infraestructura y Comunicaciones
21.	Recibir datos del teléfono e instalar la línea telefónica.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED

22.	Cuando un nuevo usuario requiere instalación de voz y datos le informa mediante correo electrónico al Encargado de Infraestructura sobre la ejecución. ¿Se trata de baja de usuario? Sí: paso 25. No: paso 23.	Encargado de Soporte Técnico
23.	Recibe datos del teléfono a instalar y realiza la configuración del equipo en el servidor.	Encargado de Infraestructura y Comunicaciones
24.	Informar mediante correo electrónico los datos de configuración del equipo al Encargado de Soporte Técnico y se coordinan para la integración a la red de voz y datos. Fin del procedimiento.	
25.	Realiza el bloqueo de la cuenta del usuario, bloqueo de voz y bloqueo de datos.	
26.	Recibe notificación de baja y espera a que el Jefe de Soporte Técnico confirme que ya puede realizar el bloqueo.	
27.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

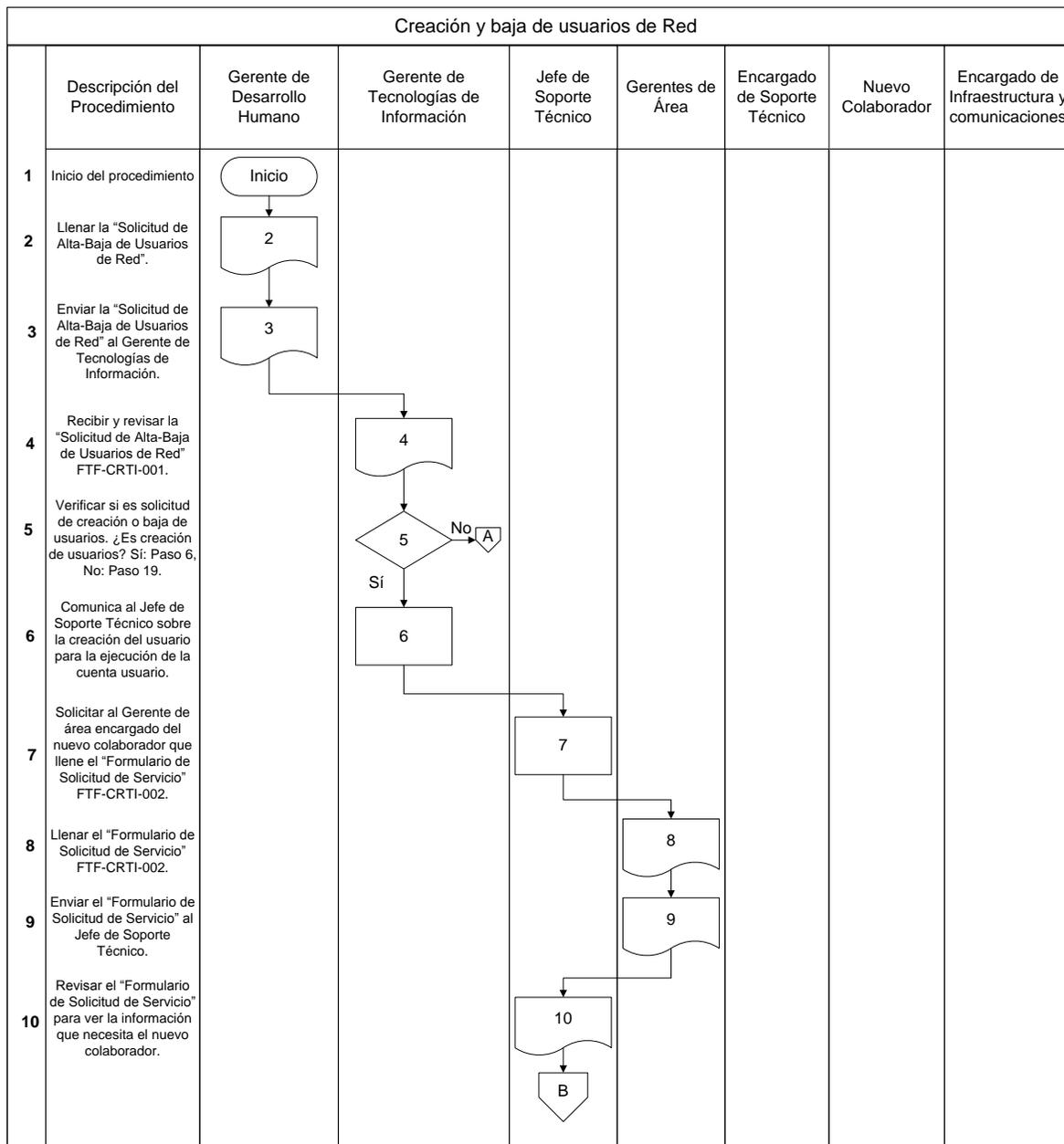
FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED

Diagrama de flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

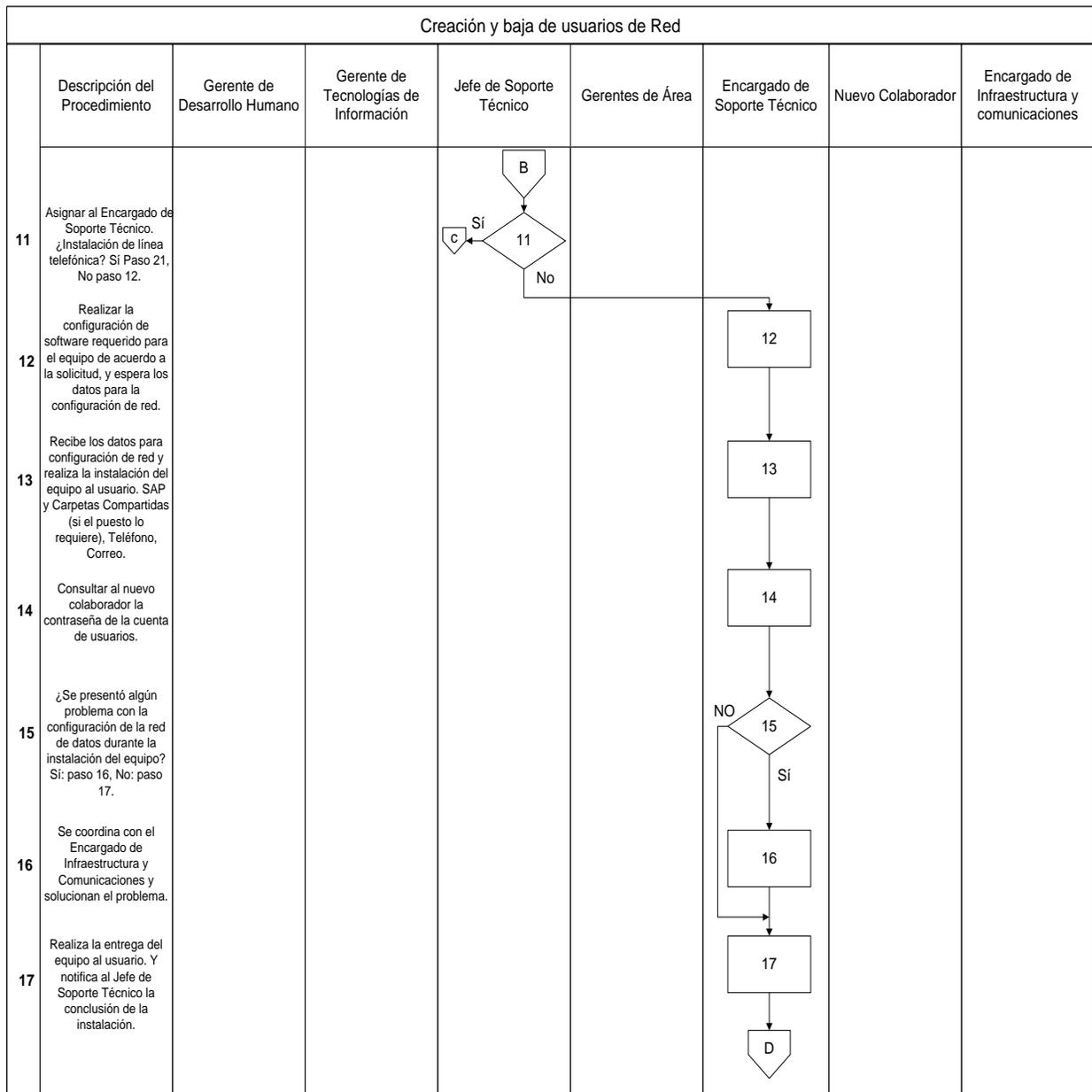
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

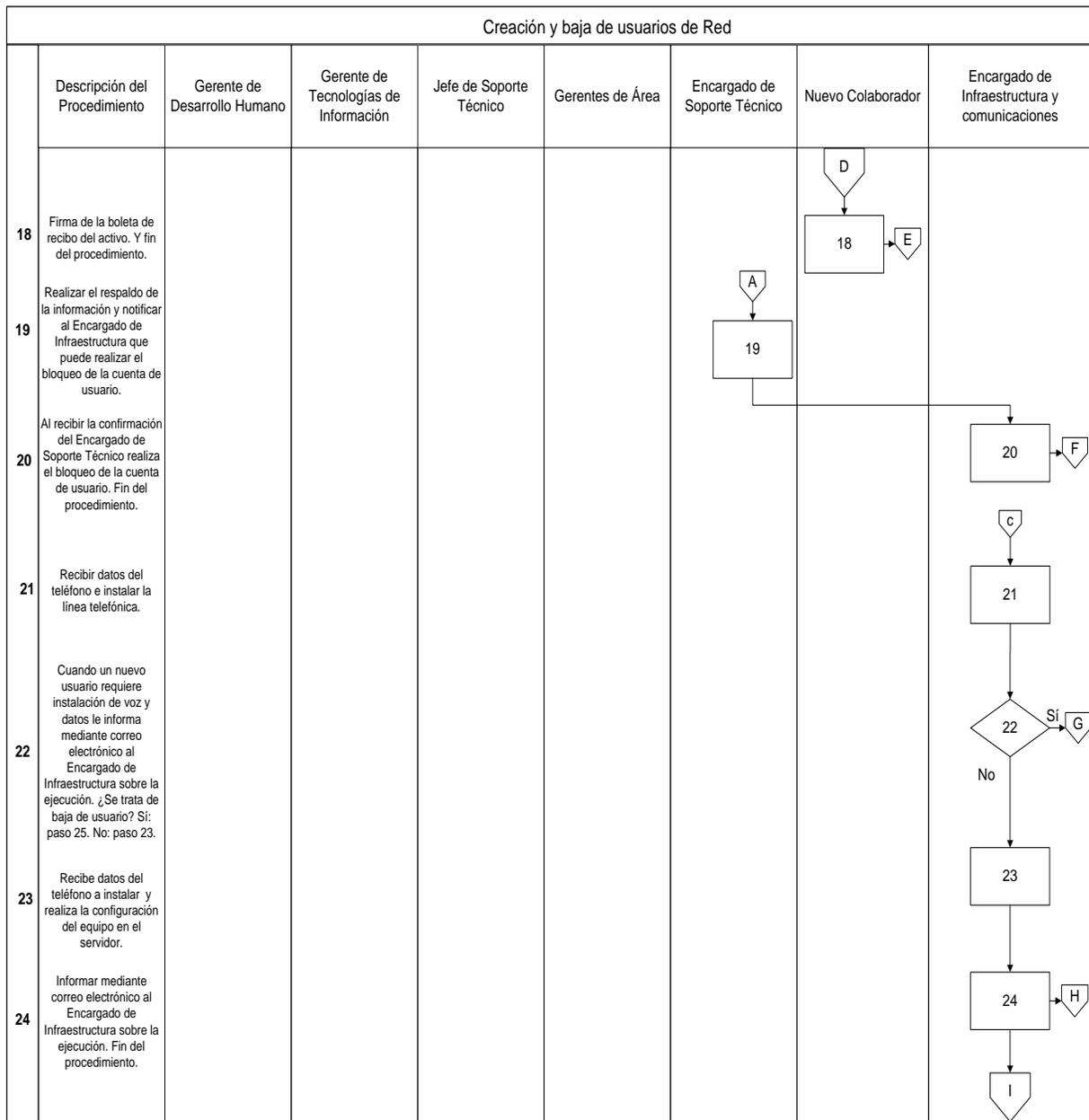
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 11 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 12 de 12

CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE RED

Creación y baja de usuarios de Red								
	Descripción del Procedimiento	Gerente de Desarrollo Humano	Gerente de Tecnologías de Información	Jefe de Soporte Técnico	Gerentes de Área	Encargado de Soporte Técnico	Nuevo Colaborador	Encargado de Infraestructura y comunicaciones
25	Realiza el bloqueo de la cuenta del usuario, bloqueo de voz y bloqueo de datos.							<pre> graph TD I{I} --> 25[25] G{G} --> 25 25 --> 26[26] 26 --> E{E} 26 --> F{F} E --> H{H} F --> H H --> Fin([Fin]) </pre>
26	Recibe notificación de baja y espera a que el Jefe de Soporte Técnico confirme que ya puede realizar el bloqueo.							
27	Fin del procedimiento							

Apéndices

Apéndice N° 1: Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red

FTF-CRTI-001 Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red	Número _____	
 Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud de Alta-Baja de Usuarios de Red Área de Tecnologías de Información		
Nuevo Ingreso <input type="checkbox"/>	Baja de personal <input type="checkbox"/>	Modificación de usuario <input type="checkbox"/>
Nuevo Ingreso		
Nombre de la persona _____	Departamento _____	
Puesto _____		
Baja de personal		
Nombre de la persona: _____	Departamento _____	
Puesto _____		
Cuenta de Usuario _____		
Modificación de Usuario		
Nombre de la persona: _____	Departamento _____	
Puesto _____		
Cuenta de Usuario _____		
Fecha ___/___/___		
_____ Firma Gerente de Desarrollo Humano	_____ Firma Gerente de Tecnologías de Información	

Apéndice N° 2: Formulario de Solicitud de Servicio

FTF-CRTI-002 Formulario de Solicitud de Servicio de TI	Número _____																										
 Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Formulario de Solicitud de Servicio de TI Área de Tecnologías de Información																											
Fecha ___/___/___																											
Datos del nuevo colaborador																											
Área <input style="width: 100%;" type="text"/>																											
Nombre <input style="width: 100%;" type="text"/>	Cédula <input style="width: 100%;" type="text"/>																										
Puesto <input style="width: 100%;" type="text"/>	Jefe del área responsable <input style="width: 100%;" type="text"/>																										
Teléfono celular <input style="width: 100%;" type="text"/>																											
Marque con una equis (X) los servicios que ocupa para su puesto																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Teléfono</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Llamadas internacionales</td><td></td></tr> <tr><td>Llamadas locales</td><td></td></tr> <tr><td>Desvío de llamadas al celular (Feature)</td><td></td></tr> <tr><td>Correo Personal</td><td></td></tr> <tr><td>Correo Interno (Outlook)</td><td></td></tr> <tr><td>Acceso a Internet</td><td></td></tr> <tr><td>Acceso al sistema SAP</td><td></td></tr> <tr><td>Acceso a Carpetas compartidas</td><td></td></tr> <tr><td>Acceso a Messenger</td><td></td></tr> <tr><td>Impresora</td><td></td></tr> <tr><td>Fax</td><td></td></tr> <tr><td>Otro _____</td><td></td></tr> </table>	Teléfono		Llamadas internacionales		Llamadas locales		Desvío de llamadas al celular (Feature)		Correo Personal		Correo Interno (Outlook)		Acceso a Internet		Acceso al sistema SAP		Acceso a Carpetas compartidas		Acceso a Messenger		Impresora		Fax		Otro _____		
Teléfono																											
Llamadas internacionales																											
Llamadas locales																											
Desvío de llamadas al celular (Feature)																											
Correo Personal																											
Correo Interno (Outlook)																											
Acceso a Internet																											
Acceso al sistema SAP																											
Acceso a Carpetas compartidas																											
Acceso a Messenger																											
Impresora																											
Fax																											
Otro _____																											
Observaciones: <input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>																											
_____ Firma de área responsable	_____ Firma del Gerente de Tecnologías de Información																										



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 9



**INSTALACIÓN DE MÁQUINAS
(COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 9	
INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF		

Procedimiento

Procedimiento para la instalación de máquinas (computadoras) en oficinas y PVF.

Descripción

El procedimiento es acerca de los pasos o actividades que se deben seguir a la hora de la implementación e instalación de las máquinas utilizadas en oficinas y punto de venta, de acuerdo a las necesidades de cada persona para la realización de las labores en la empresa.

Objetivo

Formalizar el proceso de instalación e implementación de las computadoras en oficinas y punto de venta por parte del área de Tecnologías de Información de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

Los responsables de velar por el cumplimiento del presente procedimiento son el Jefe de Soporte Técnico y el Encargado de Soporte Técnico.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para área Tecnologías de Información.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 9	
INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF		

- Toda instalación de máquinas en oficinas o PVF debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El formulario de Check list para implementación de computadoras debe llenarse conforme se van realizando las actividades del procedimiento.
- El encargado de la realización del procedimiento es el área de Soporte Técnico.
- Las maquinas o computadoras se instalaran de acuerdo a los requerimientos de cada empleado para el desarrollo de sus labores.

Formularios

El formulario utilizado en el procedimiento es el “check list para instalación de computadoras” FTF-CRTI-003.

Documentos

No se utilizan documentos de referencia en el procedimiento.

Terminología

PVF: Punto de Venta Fraiche

Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados en el procedimiento son de acuerdo a las instalaciones requeridas en la máquina.

Descripción de las actividades



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 4 de 9

INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF

Cuadro de actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento	
2.	Se entera de la necesidad de instalación de computadoras.	Gerentes de Área
3.	Solicitar al área de Tecnologías de Información la instalación de las computadoras.	
4.	Asignar al encargado de Soporte Técnico la instalación de las computadoras.	Jefe de Soporte Técnico
5.	Proceder a la instalación de la computadora respectiva.	Encargado de Soporte Técnico
6.	¿La computadora es de oficina? Sí: paso 7. No: paso 21	
7.	Instalar el Windows XP Pro 32 bits español.	
8.	Instalar el SP2 o siguiente a éste.	
9.	Instalación de los drivers correspondientes a la máquina.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 9

INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF

10.	Proceder al ingresar al dominio.	Encargado de Soporte Técnico
11.	Instalar el Office 2007.	
12.	¿Necesita instalación de SAP, MNS, Groove, Visio 2003, Project 2003? Sí: paso 13. No: paso 14.	
13.	Instalar el sistema SAP, MNS, Groove, Visio 2003, Project 2003 (dependiendo del puesto).	
14.	Instalar el VNC.	
15.	Instalar el Antivirus.	
16.	Instalar las Impresoras necesarias.	
17.	Instalar el Software necesario.	
18.	Instalar el Adobe.	
19.	Instalar el Flash.	
20.	Instalar el Explorer 8, Firefox, Media Player. Ir a paso 31.	
21.	Instalar el Windows XP Pro 32 bits español.	
22.	Instalar el SP2 o siguiente a éste.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 9

INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF

23.	Instalar NetFramework 2.0	Encargado de Soporte Técnico	
24.	Instalar NetFramework 1.1		
25.	Instalar el VNC.		
26.	Retail con dirección IP de la máquina de la tienda, nombre de la base de datos, usuario y clave de conexión.		
27.	Instalar el (SCG Register) Reloj de registro de marcas.		
28.	Instalar Drivers propios de la máquina.		
29.	Proceder a esconder todo lo innecesario para las máquinas en tienda.		
30.	Cambiar el IP por el de la tienda a la que va la máquina.		
31.	Llenar el Formulario de "Check list para instalación de computadoras" FTF-CRTI-011.		
32.	¿Falto instalar algún programa? Sí: 33. No: paso 34.		
33.	Proceder a la instalación del programa faltante.		
34.	Fin de procedimiento		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

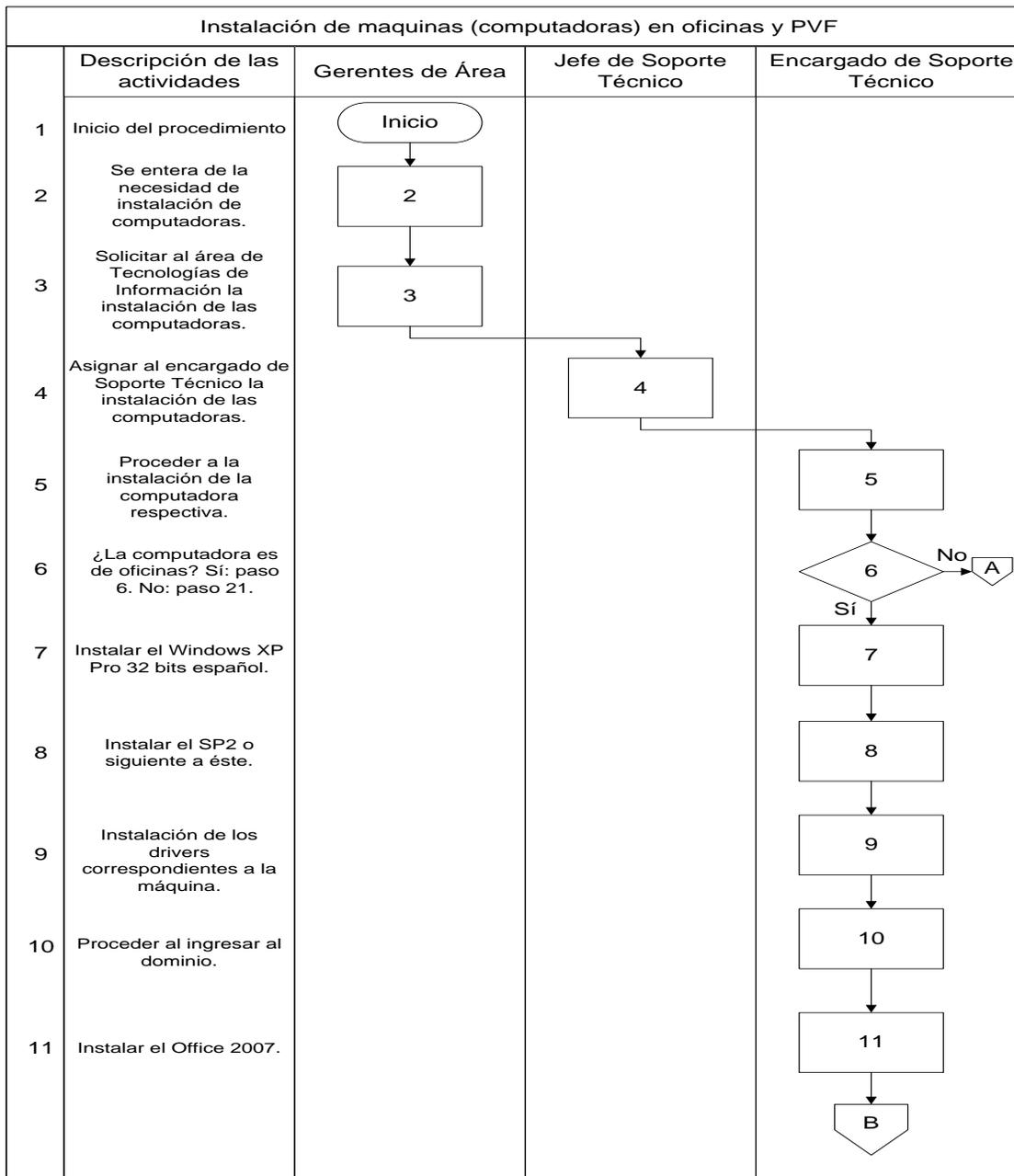
FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 9

INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 9

INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF

Instalación de maquinas (computadoras) en oficinas y PVF				
	Descripción de las actividades	Gerentes de Área	Jefe de Soporte Técnico	Encargado de Soporte Técnico
12	¿Necesita instalación de SAP, MNS, Groove, Visio 2003, Project 2003? Sí: paso 13. No: paso 14.			<pre> graph TD B[] --> D12{12} D12 -- No --> S15[15] D12 -- Sí --> S13[13] S13 --> S14[14] S14 --> S15 </pre>
13	Instalar el sistema SAP, MNS, Groove, Visio 2003, Project 2003 (dependiendo del puesto).			
14	Instalar el VNC.			
15	Instalar el Antivirus.			
16	Instalar las Impresoras necesarias.			
17	Instalar del Software necesario.			
18	Instalar de Adobe.			
19	Instalar el Flash.			
20	Instalar el Explorer 8, Firefox, Media Player. Ir a paso 31.			
21	Instalar el Windows XP Pro 32 bits español.			
22	Instalar el SP2 o siguiente a éste.			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 9

INSTALACIÓN DE MÁQUINAS (COMPUTADORAS) EN OFICINAS Y PVF

Instalación de maquinas (computadoras) en oficinas y PVF				
	Descripción de las actividades	Gerentes de Área	Jefe de Soporte Técnico	Encargado de Soporte Técnico
23	Instalar NetFramework 2.0			<pre> graph TD D{D} --> 23[23] 23 --> 24[24] 24 --> 25[25] 25 --> 26[26] 26 --> 27[27] 27 --> 28[28] 28 --> 29[29] 29 --> 30[30] 30 --> 31[31] 31 --> 32{32} 32 -- Sí --> 33[33] 32 -- No --> 31 33 --> Fin([Fin]) </pre>
24	Instalar NetFramework 1.1			
25	Instalar el VNC			
26	Retail con dirección IP de la máquina de la tienda, nombre de la base de datos, usuario y clave de conexión.			
27	Instalar el (SCG Register) Reloj de registro de marcas.			
28	Instalar Drivers propios de la máquina.			
29	Proceder a esconder todo lo innecesario para las máquinas en tienda.			
30	Cambiar el IP por el de la tienda a la que va la máquina.			
31	Llenar el Formulario de "Check list para instalación de computadoras" FTF-CRTI-011.			
32	¿Falto instalar algún programa? Sí: 33. No: paso 34.			
33	Proceder a la instalación del programa faltante.			
34	Fin del procedimiento			

Apéndices

Apéndice N° 1: Formulario Check list para la instalación de computadoras

FTF-CRTI-003	Número _____	
Check List para Instalación de Computadoras		
	Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Check List para Instalación de Computadoras Área de Tecnologías de Información	
Fecha ___/___/___		
Responsable de la máquina _____	_____	
Área / sucursal _____	_____	
Máquina _____	_____	
Computadora en Oficina		
Programa	Check (√)	Observaciones
Windows XP Pro 32 bits Español.		
SP2		
Drivers		
Office 2007		
SAP		
VNC		
Antivirus		
Messenger		
Impresoras necesarias		
Software necesario		
Adobe		
Flash		
Explorer 8, Firefox		
Media Player		
Groove		
Project 2003		
Visio 2003		
Computadora en Oficina		
Programa	Check (√)	Observaciones
Windows XP Pro 32 bits Español.		
SP2		
Drivers		
VNC		
Retail		
NetFramework 2.0		
NetFramework 1.1		
Reloj de registro de marcas		
Reloj de registro de marcas		
IP		
		_____ Encargado de Soporte Técnico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 9



BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 9	
BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO		

Procedimiento

Procedimiento para baja de activos de desecho.

Descripción

El presente procedimiento describe la manera en que se manejan los activos de desecho por parte del departamento de Tecnologías de Información de la empresa Fraiche. Así como el control adecuado de los mismos, ya sea por Obsolescencia, Deterioro, Mal estado, Inservibles, Robados.

Objetivo

El presente procedimiento se requiere para identificar y documentar en forma íntegra y oportuna los activos de desecho, previa solicitud del área usuaria, a fin de darle el trámite correspondiente.

Responsables

El responsable de llevar q cabo este procedimiento es el solicitante de área de baja de activos de desecho, el Gerente de Tecnologías de Información, el Jefe de Soporte Técnico, el encargado de activos fijos.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance del área de Tecnologías de Información y el área de Financiero Contable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 9	
BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO		

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda baja de activos de desecho debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Cuando se trate de la baja de bienes por obsolescencia, se deberá obtener un informe técnico, sobre el retraso tecnológico que ha sufrido el bien materia de la baja y sobre las incidencias de dicho retraso en el servicio que se obtiene del elemento afectado.
- Cuando se trate bienes extraviados o robados se debe anexar un acta elaborada por control interno.
- La “Solicitud de Movimiento de Activos” debe enviarse al auxiliar de inventarios inmediatamente cuando se realiza el movimiento del activo.
- Baja por robo: El custodio es responsable según consta anteriormente y es sancionable según el Manual de Políticas Laborales.
- Baja por deterioro: Si el activo ya agotó su vida útil, se hace un acta y se desecha, si no ha agotado su vida útil, el Área Financiero – Contable, genera los asientos respectivos, Auditoría hace el acta y se desecha.
- Baja por venta: Se hacen los movimientos contables pertinentes, se genera el acta, el dinero por la venta se debe depositar en la cuenta del correspondiente, a más tardar un día después de la venta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 9	
BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO		

Formularios

Los formularios utilizados son:

- “Solicitud de Traslado de Activos Fijos” FTF-CRFC-004
- “Solicitud de Manejo de Activos de Desecho” FTF-CRFC-005

Documentos

El documento de referencia utilizado es la Boleta de recibo de activos.

Terminología

Bien servible no utilizable / obsoleto: Aquellos bienes que se encuentran en condiciones de seguir prestando un servicio por uno o más periodos, pero que la entidad no los requiere para el normal desarrollo de sus actividades o, que aunque la entidad los requiera, por políticas económicas, disposiciones administrativas, por eficiencia y optimización en la utilización de los recursos.

Bien inservible: Se agrupan aquellos bienes que no pueden ser reparados, reconstruidos o mejorados tecnológicamente debido a su mal estado físico o mecánico o que esta inversión resultaría ineficiente y antieconómica para la entidad.

Deterioro: Daño progresivo, en mayor o menor grado, de las facultades un bien para seguir funcionando adecuadamente.

Baja de activos: eliminación de un activo fijo o parte de un activo fijo procedente del patrimonio de activos fijos de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 9

BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO

Sistemas de información

El sistema de información utilizado en este procedimiento es el programa Microsoft Office Excel. Y el programa Microsoft Office Outlook.

Descripción de las actividades

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Identificar bienes que presentan características de: Obsolescencia, Deterioro, Mal estado, Inservibles, Robados.	Custodio del activo
3.	Reportar el activo al Gerente del área.	
4.	Comunicar al encargado de activos fijos sobre el activo reportado.	Gerentes de Área
5.	Informar sobre el activo al área de Tecnologías de Información.	Encargado de activos fijos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 9

BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO

6.	Llenar y enviar la “Solicitud para manejo de activos de desecho” FTF-CRTI-005.	Jefe de Soporte Técnico
7.	Verificación física y contable de los activos a dar de baja.	Auxiliar de Contable y Auxiliar Inventarios
8.	Recibir y revisar la “Solicitud para manejo de activos de desecho” FTF-CRTI-005.	Gerente de Tecnologías de Información
9.	Enviar la “Solicitud para manejo de activos de desecho” FTF-CRTI-005 al Auxiliar de Inventarios.	
10.	Revisar el activo y realizar un dictamen técnico de activo.	Jefe de Soporte Técnico
11.	Solicitar retiro del activo al Encargado de Soporte Técnico.	Gerente de Tecnologías de Información
12.	Proceder al retiro del activo.	Encargado de Soporte Técnico
13.	Llenar el formulario de “Solicitud de traslado de Activos”. FTF-CRFC-004.	Jefe de Soporte Técnico
14.	Enviar la “Solicitud de Traslado de Activos” FTF-CRFC-004 al Auxiliar de Inventarios.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 9

BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO

15.	Revisar el tipo de activo que se trate para verificar a la bodega que se debe enviar.	Encargado de Soporte Técnico
16.	Recibir el activo en la bodega de desechos.	Bodeguero
17.	Realizar la respectiva baja del activo en el sistema.	Encargado de activos fijos
18.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-003

VERSIÓN: 01

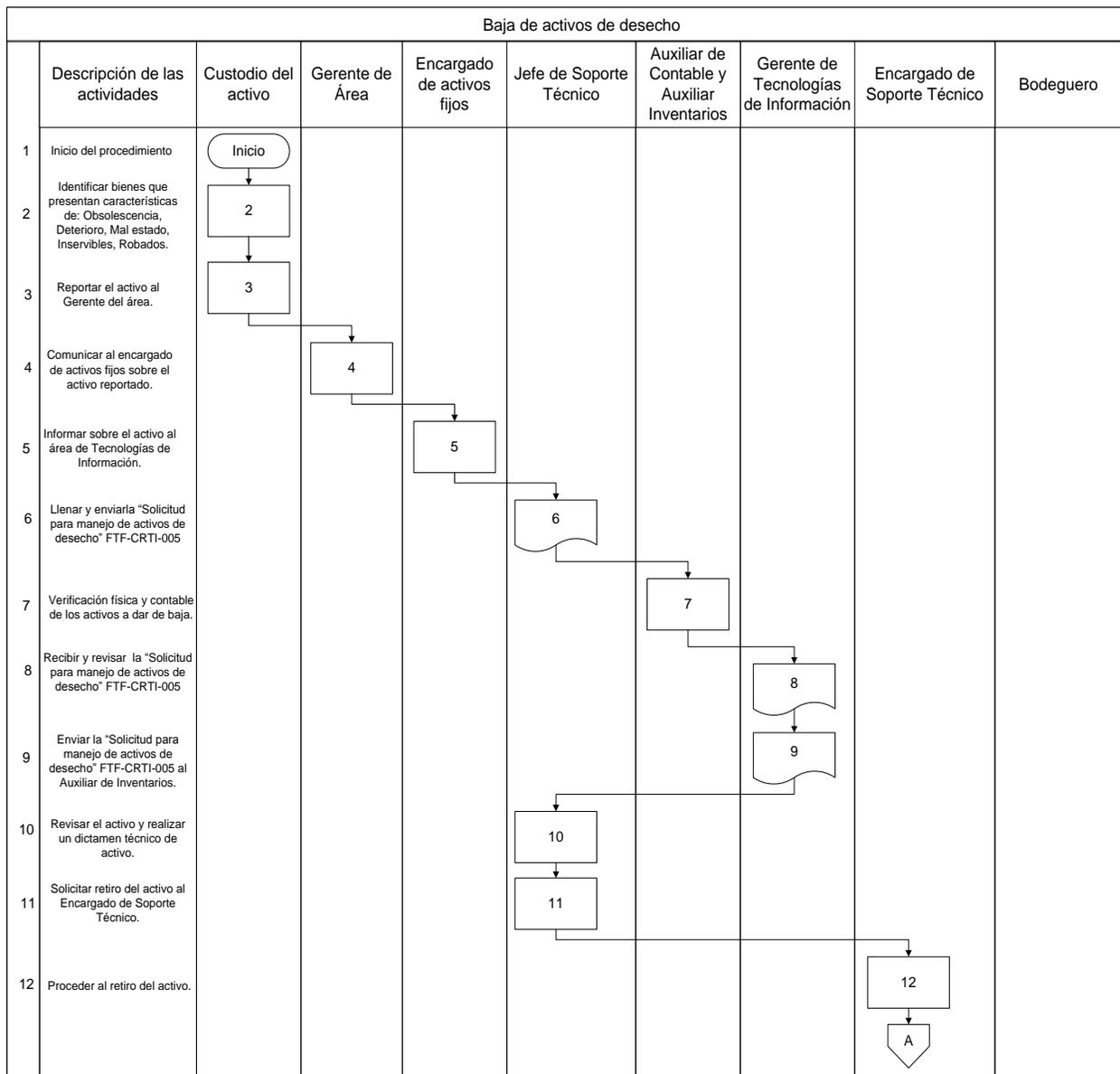
FECHA EMISIÓN: 25/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 9

BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-003

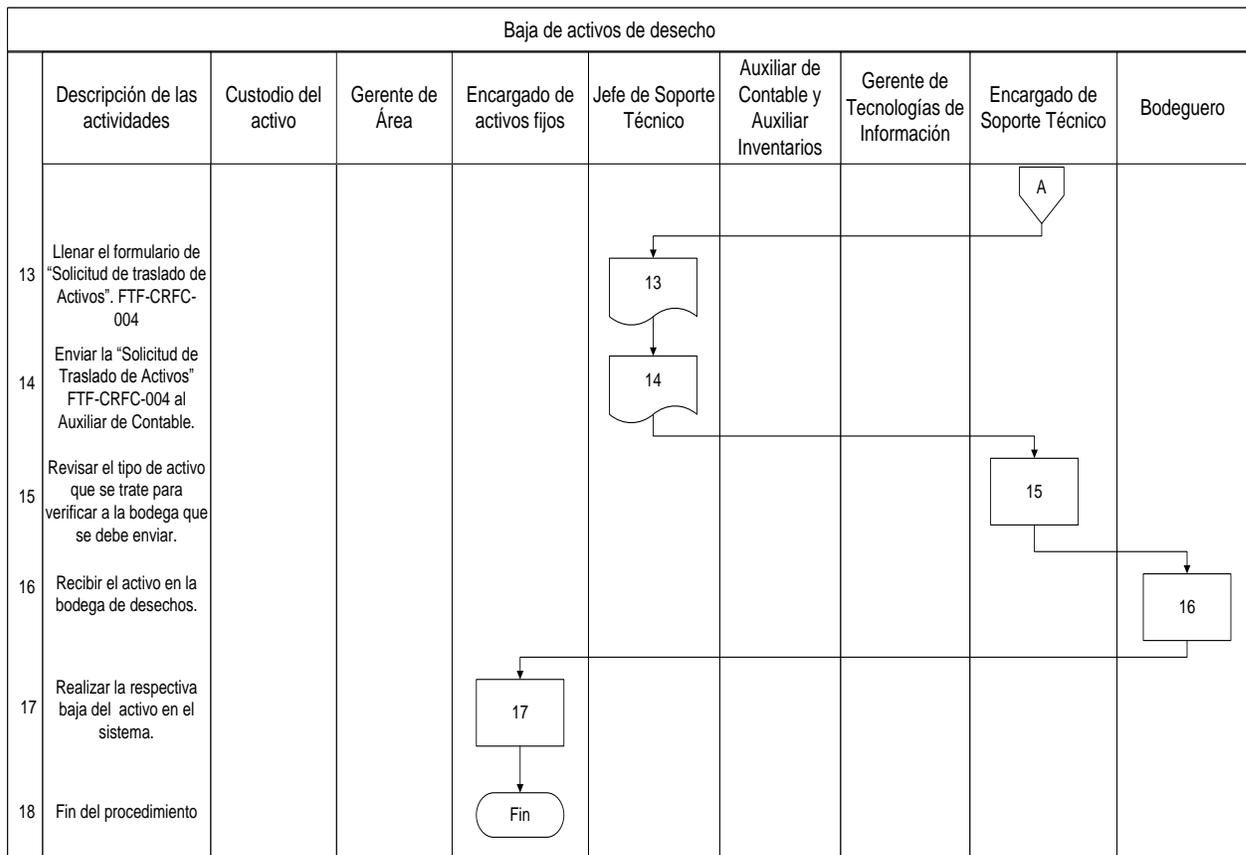
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 9

BAJA DE ACTIVOS DE DESECHO



Anexos

Anexo N° 1: Boleta de traslado de Activos

	Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Boleta de traslado de activos Área Financiero Contable	FTF-CRFC-004 NUMERO DE BOLETA 1	<input type="button" value="Enviar"/>		
BOLETA DE TRASLADOS DE ACTIVOS					
TRASLADO <input type="checkbox"/>	SALIDA <input type="checkbox"/>	EN ESTA HOJA LO UNICO QUE SE MODIFICA ES EL NUMERO DE BOLETA			
FECHA DE TRASLADO: _____					
PROCEDENCIA:	COMPañA _____	DEPARTAMENTO _____	USUARIO: _____		
DESTINO:	COMPañA _____	DEPARTAMENTO _____	USUARIO: _____		
Responsable del activo: _____					
Nombre del responsable del Traslado: _____					
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	N° Activo
OBSERVACIONES: _____					

_____			_____		
Autorizado por			Recibido Conforme		

Información de la boleta de traslados de activos

Traslado de Activos - Fraiche - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Advertencia de seguridad: Algunos contenidos activos se han deshabilitado. Opciones...

A30 fx =+A29+1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	BOLETA TRASLADO	SALIDA	FEC Traslado	Compañía Proceden	Depto Proceden	Usuario proceden	Compañía Destino	Depto Destino	Usuario Destino		
2	1										
3	2										
4	3										
5	4										
6	5										
7	6										
8	7										
9	8										
10	9										
11	10										
12	11										
13	12										
14	13										
15	14										
16	15										
17	16										
18	17										
19	18										
20	19										
21	20										
22	21										
23	22										
24	23										
25	24										
26	25										
27	26										
28	27										
29	28										
30	29										

Datos Boleta

Listo 80%

Apéndices

Apéndice N° 1 Solicitud para el manejo de activos de desecho

FTF-CRTI-005		Número _____				
Solicitud para Manejo de Activos de Desecho						
		Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud para Manejo de Activos de Desecho Área de Tecnologías de Información				
Sede _____						Fecha ____/____/____
Cantidad	Fecha Adquisición	Descripción	Serie	Placa	Modelo	N° Motivo de Baja
MOTIVO DE BAJA						
1. Bien servible no utilizable / Obsoleto				3. Inservible por deterioro de		
2. Inservible por daño del usuario				4. Hurto		
BIEN SERVIBLE NO UTILIZABLE / OBSOLETO: Aquellos bienes que se encuentran en condiciones de seguir prestando un servicio por uno o más periodos, pero que la entidad no los requiere para el normal desarrollo de sus actividades o, que aunque la entidad los requiera, por políticas económicas, disposiciones administrativas, por eficiencia y optimización en la utilización de los recursos.						
BIEN INSERVIBLE : Se agrupan aquellos bienes que no pueden ser reparados, reconstruidos o mejorados tecnológicamente debido a su mal estado físico o mecánico o que esta inversión resultaría ineficiente y antieconómica para la entidad.						
Observaciones:						
_____				_____		
Custodio del activo				Financiero Contable		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 7

**CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN
LOS SISTEMAS**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 7	
CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN LOS SISTEMAS		

Procedimiento

Procedimiento para la creación y baja de promociones en los sistemas.

Descripción

El presente procedimiento se encarga de la creación y baja de las promociones en los sistemas para la aplicación en los puntos de venta.

Objetivo

Se requiere para el manejo y control en la solicitud de promociones y el registro en los sistemas de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. por parte del área de Tecnologías de Información.

Responsables

Los responsables de llevar a cabo el procedimiento son el Gerente de Tecnologías de Información y el Encargado de Mercadeo.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance en las áreas de Comercial y Tecnologías de Información.

Políticas

Este procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 7	
CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN LOS SISTEMAS		

- Toda creación y baja de promociones en los sistemas debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El Ejecutivo de Mercadeo debe verificar la existencia de materiales y productos con el Gerente de Operaciones, para suministro adecuado durante la promoción.
- La solicitud de promoción debe ser comunicada al área de Tecnologías de Información como mínimo con una semana de anticipación.
- El requerimiento de promociones se realizará únicamente por medio de la “Solicitud de promoción” FTF-CRTI-006.

Formularios

Dentro de los formularios utilizados en el procedimiento se encuentra el de

- “Solicitud de promoción” FTF-CRTI-006.

Documentos

No se utilizan documentos de referencia en este procedimiento.

Terminología

Promociones: consiste en incentivos de corto plazo que la empresa realiza para fomentar la venta de un producto o servicio.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado es el de Microsoft Office Outlook.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 4 de 7

CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN LOS SISTEMAS

Descripción de actividades

Cuadro de actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Identificar la necesidad de promoción en tiendas.	Ejecutivo de Mercadeo
3.	Llenar el formulario de "Solicitud de Promoción" FTF-CRTI-006.	
4.	Enviar la "Solicitud de Promoción" FTF-CRTI-006 al área de Tecnologías de Información, con copia a Comercial.	
5.	Recibir y revisar la "Solicitud de Promoción" FTF-CRTI-006.	
6.	Verificar el tipo de promoción que se solicita.	Gerente de Tecnologías de Información
7.	Verificar el precio base sobre el cual se aplicará el descuento.	
8.	Verificar el porcentaje de descuento de la promoción.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 7

CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN LOS SISTEMAS

9.	Verificar a cuales sucursales aplica la promoción.	Gerente de Tecnologías de Información
10.	Verificar a cuáles productos aplica la promoción.	
11.	Verificar a cuáles esencias aplica la promoción.	
12.	Aplicar la promoción en el sistema.	
13.	Comunicar a la Ejecutiva de Mercadeo sobre la aplicación de la promoción.	
14.	Enviar mediante correo interno a los administradores (a) de punto de venta comunicándole sobre la promoción.	Ejecutivo de Mercadeo
15.	Una vez terminada la época de la promoción aplicada, proceder a la desactivación de la promoción en el sistema.	Gerente de Tecnologías de Información
16.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-004

VERSIÓN: 01

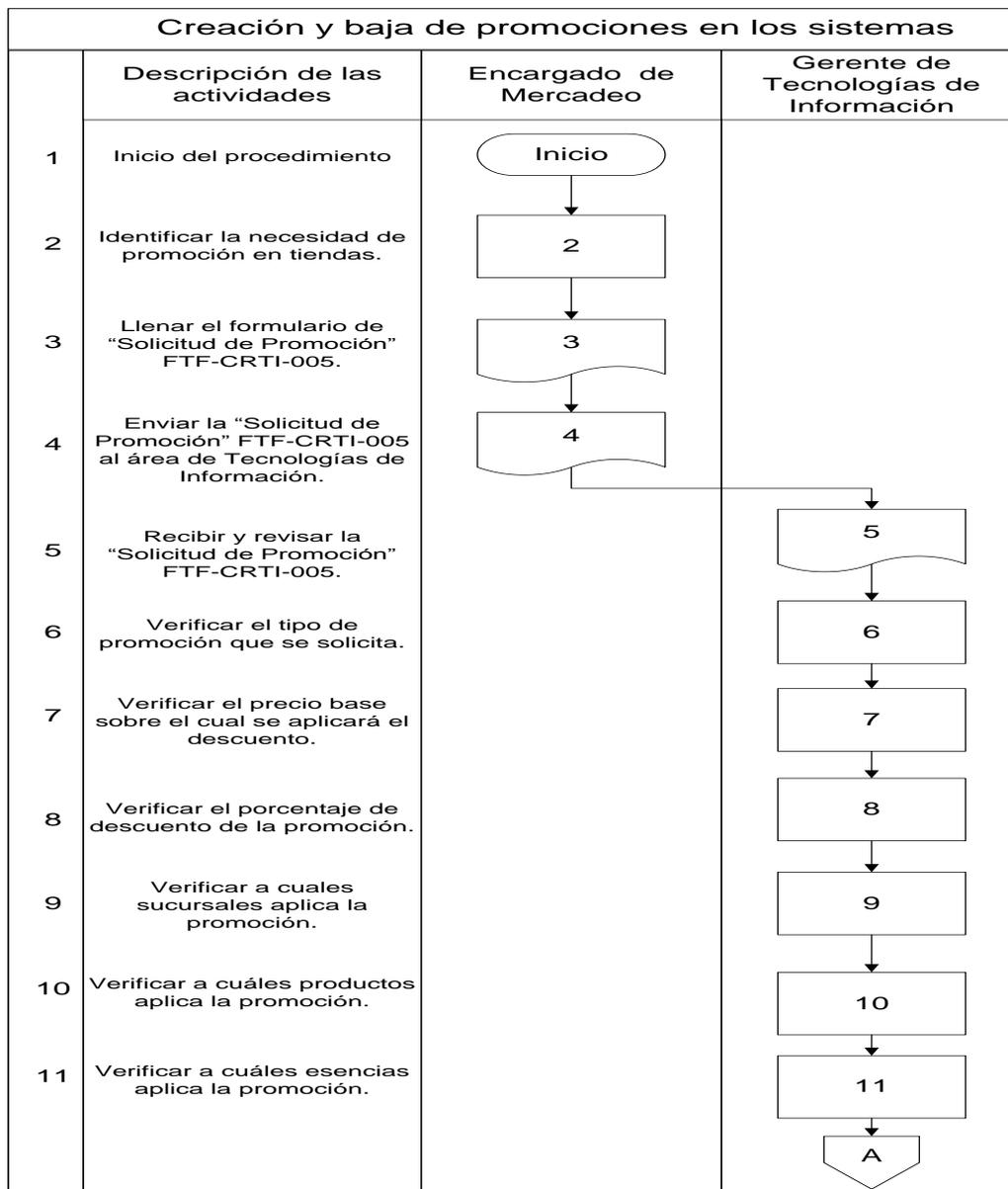
FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 7

CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN LOS SISTEMAS

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 7

CREACIÓN Y BAJA DE PROMOCIONES EN LOS SISTEMAS

Creación y baja de promociones en los sistemas			
	Descripción de las actividades	Encargado de Mercadeo	Gerente de Tecnologías de Información
12	Aplicar la promoción en el sistema.		<pre> graph TD A{{A}} --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> Fin([Fin]) </pre>
13	Comunicar a la Gerencia de Mercadeo sobre la aplicación de la promoción.		
14	Enviar mediante correo interno a los administradores (a) de punto de venta comunicándole sobre la promoción.		
15	Una vez terminada la época de la promoción aplicada, proceder a la desactivación de la promoción en el sistema.		
16	Fin del procedimiento		

Apéndices

Apéndice N° 1: Solicitud de Promoción

FTF-CRTI-006		Número _____																	
Solicitud de Promoción																			
	Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud de Promoción Área de Tecnologías de Información																		
Fecha ___/___/___																			
Tipo de promoción	Clave de la promoción																		
Fecha de Inicio	Fecha de Finalización																		
Hora de Inicio	Hora de Finalización																		
Lista de Precios Base	Porcentaje de Descuento																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 33%;">Precio 1</th> <th style="width: 33%;">Precio 2</th> <th style="width: 33%;">Precio 3</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Precio 1	Precio 2	Precio 3																
Precio 1	Precio 2	Precio 3																	
Detalle de la promoción																			
Sucursales en que aplica																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="padding: 5px;">Artículos en que aplica</th> </tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>	Artículos en que aplica									<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="padding: 5px;">Esencias en que aplica</th> </tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>	Esencias en que aplica								
Artículos en que aplica																			
Esencias en que aplica																			
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Encargado de Mercadeo</p>																			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

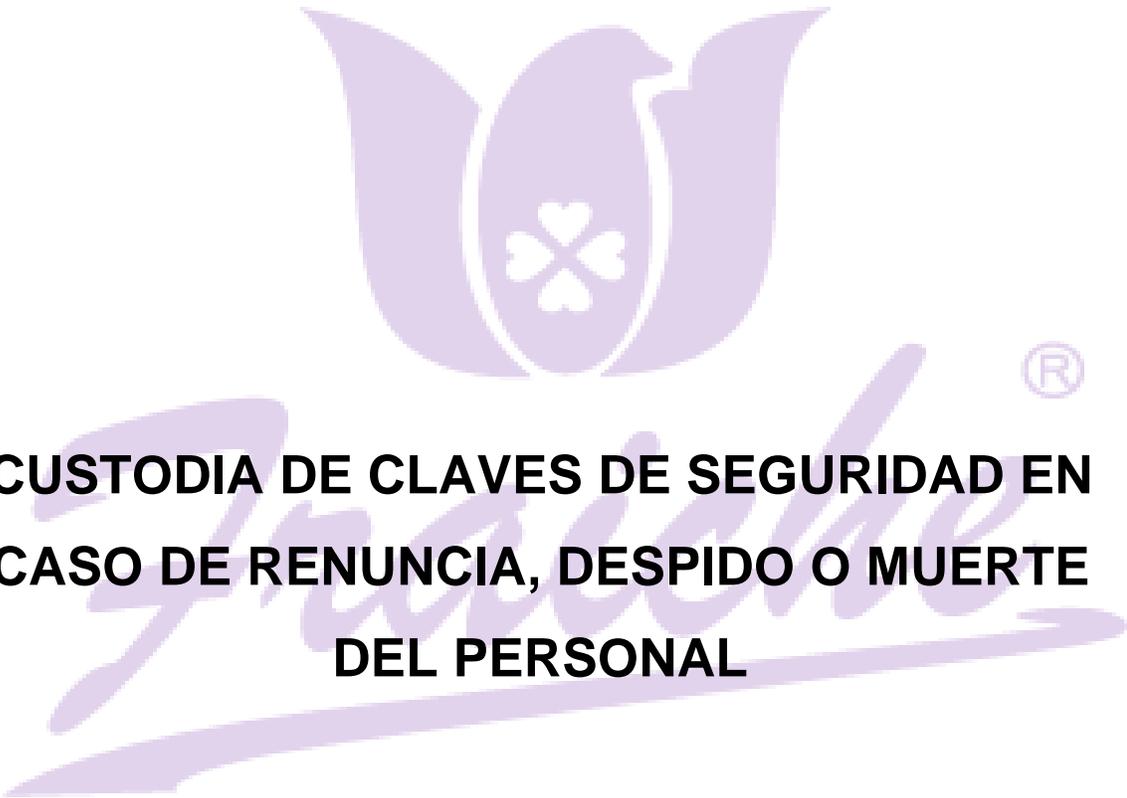
CÓDIGO: PRF-CRTI-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 6



**CUSTODIA DE CLAVES DE SEGURIDAD EN
CASO DE RENUNCIA, DESPIDO O MUERTE
DEL PERSONAL**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analistas Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 6	
CUSTODIA DE CLAVES DE SEGURIDAD EN CASO DE RENUNCIA, DESPIDO O MUERTE DEL PERSONAL		

Procedimiento

Procedimiento para la custodia de claves de seguridad en caso de renuncia, despido o muerte del personal.

Descripción del procedimiento

El presente procedimiento es acerca del manejo de custodios de claves de seguridad que permitan el resguardo de información para la continuidad del negocio.

Objetivo

Se requiere para el manejo de las claves de seguridad para salvaguardar la continuidad del negocio en lo referente a la seguridad de de la plataforma informática de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche De Costa Rica S.A.

Responsables

El responsable del cumplimiento del siguiente procedimiento es el Gerente de Tecnologías de Información.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para el área de Tecnologías de Información de la organización.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 6	
CUSTODIA DE CLAVES DE SEGURIDAD EN CASO DE RENUNCIA, DESPIDO O MUERTE DEL PERSONAL		

Políticas

El siguiente procedimiento se ve regido por siguientes políticas:

- Toda custodia de claves de seguridad debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El único responsable encargado de la custodia de las claves de seguridad es el Gerente de Tecnologías de Información.
- El acceso a las claves de seguridad de la caja fuerte sólo lo tendrá el Gerente de Tecnologías de Información, el Gerente General de la empresa y el Gerente Administrativo.
- Las claves de seguridad se actualizan cada tres meses.

Formularios

El formulario utilizado en el procedimiento es el “Documento de Custodia de Claves de Seguridad” FTF-CRTI-007.

Documentos

No se utilizan documentos para este procedimiento.

Terminología

Claves: Conjunto finito de caracteres limitados que forman una palabra secreta que sirve a uno o más usuarios para acceder a un determinado recurso. Las



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 4 de 6

CUSTODIA DE CLAVES DE SEGURIDAD EN CASO DE RENUNCIA, DESPIDO O MUERTE DEL PERSONAL

claves suelen tener limitaciones en sus caracteres (no aceptan algunos) y su longitud.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el programa de Microsoft Office Excel.

Actividades del procedimiento

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Llenar el formulario "Documento de Custodia de Claves de Seguridad" FTF-CRTI-007 en el programa de Excel con todas las claves de los diferentes dispositivos utilizados.	Gerente de Tecnologías de Información
3.	¿Algún otro colaborador maneja otras claves de seguridad? Sí: paso 4. No: paso7.	
4.	Solicitar las claves faltantes.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 5 de 6	

CUSTODIA DE CLAVES DE SEGURIDAD EN CASO DE RENUNCIA, DESPIDO O MUERTE DEL PERSONAL

5.	Proceder a dar las claves de seguridad que tenga.	Colaborador
6.	Poner las claves en el formulario “Documento de Custodia de Claves de Seguridad” FTF-CRTI-007.	Gerente de Tecnologías de Información
7.	Proceder a imprimir el formulario “Documento de Custodia de Claves de Seguridad” FTF-CRTI-007.	
8.	Proceder a firmar el “Documento de Custodia de Claves de Seguridad” FTF-CRTI-007.	
9.	Guardar el formulario “Documento de Custodia de Claves de Seguridad” FTF-CRTI-007 en la caja fuerte.	
10.	Proceder a la actualización de las claves de seguridad cada tres meses.	
11.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-005

VERSIÓN: 01

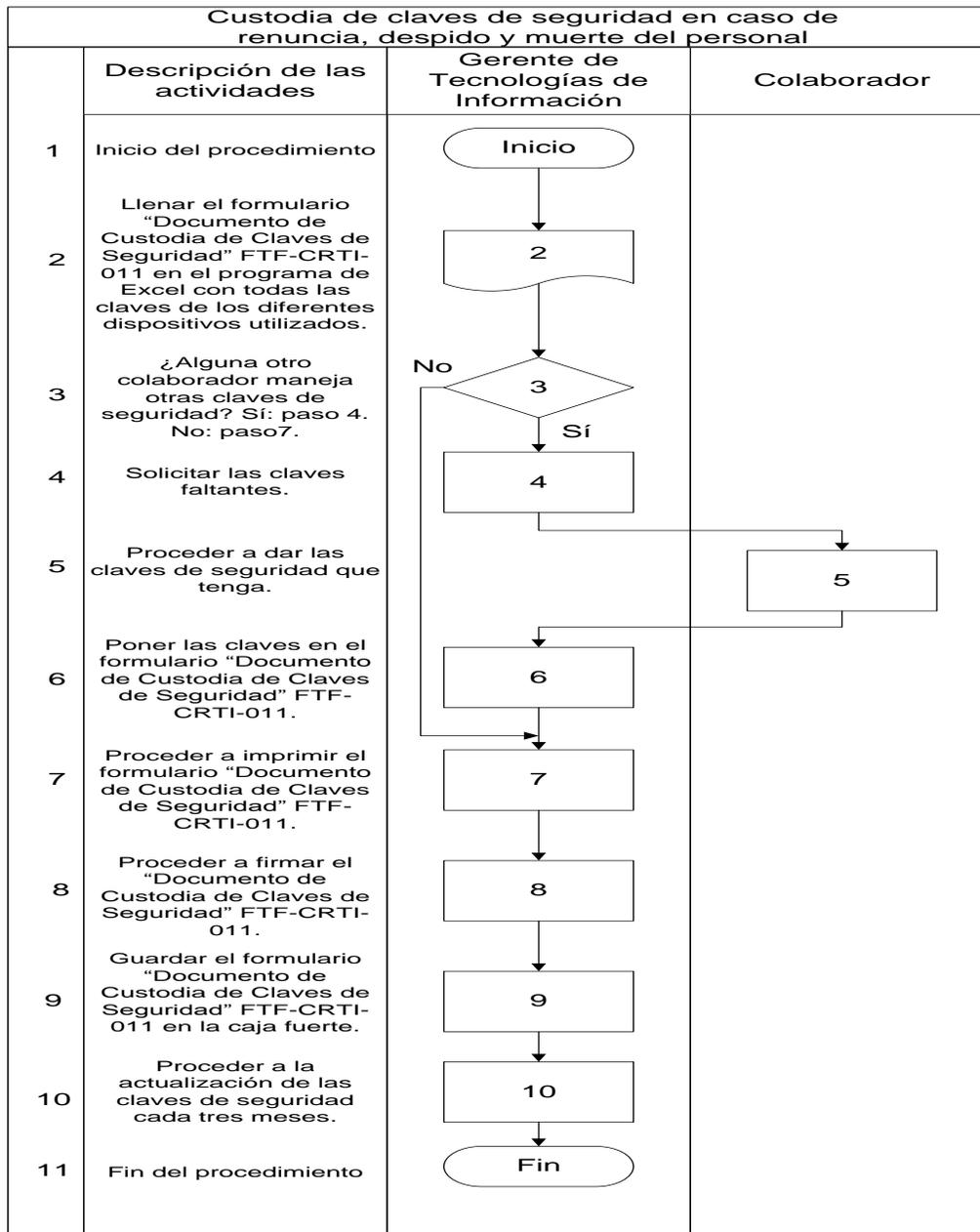
FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 6

CUSTODIA DE CLAVES DE SEGURIDAD EN CASO DE RENUNCIA, DESPIDO O MUERTE DEL PERSONAL

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 8



**RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS
PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS,
ROBOS Y DESPERFECTOS**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analistas Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 8	
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O DESPERFECTOS		

Procedimiento

Procedimiento para respaldo de la información de las portátiles para prevenir daños, robos o desperfectos.

Descripción

El presente procedimiento es acerca de la manera en que se debe respaldar la información de las portátiles para salvaguardar la información de la empresa Fraiche.

Objetivo

Documentar y formalizar el proceso para salvaguardar la información y documentos importantes de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. para proteger la continuidad del negocio, minimizando los riesgos de pérdidas de datos y emplear los recursos de manera más eficiente.

Responsables

Los responsables de velar por el cumplimiento del procedimiento son el Jefe de Soporte Técnico y los Encargados de Soporte Técnico.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para todos los colaboradores del personal Fraiche que posean computadoras portátiles.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 8	
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O DESPERFECTOS		

Políticas

El siguiente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Todo respaldo de la información de las portátiles debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El respaldo de la información se realizará cada tres meses.
- La información que procederá a respaldarse es únicamente la referente a archivos de trabajo y correo.
- Queda prohibido el respaldo de información que no sea concerniente a los archivos laborales realizadas por los colaboradores.
- Es responsabilidad del colaborador dueño de una portátil que salga del país, presentarse dos días antes de su salida a las oficinas de Soporte Técnico a proceder con el respaldo de la información.
- La información se respalda en CD o DVD dependiendo del tamaño de los documentos de la persona.
- La portada de los CD o DVD debe contener el nombre del responsable de la portátil y la fecha en que fue realizado el respaldo.

Formularios

Para el presente procedimiento no se utilizan formularios.

Documentos

No se utilizan documentos para la realización del procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 8	
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O DESPERFECTOS		

Terminología

Respaldo de información: copia de los datos importantes de un dispositivo primario en uno ó varios dispositivos secundarios, ello para que en caso de que el primer dispositivo sufra una avería electromecánica ó un error en su estructura lógica, sea posible contar con la mayor parte de la información necesaria para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el programa de Microsoft Office Outlook.

Descripción de actividades

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Se da cuenta de la necesidad de respaldar la información de la portátil.	Responsable de portátil
3.	¿Tiene planeado salir del País? Sí: paso 4. No: paso 6.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 8

RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O DESPERFECTOS

4.	Presentarse dos días antes de la salida del País a Soporte Técnico.	Responsable de portátil
5.	Solicitar al Encargado de Soporte Técnico la realización del respaldo de la información de las portátiles. Ir a paso 8.	
6.	Enviar un correo un día antes avisando sobre la realización del respaldo de la información. Ir a paso 7.	Jefe de Soporte Técnico
7.	Solicitar al Encargado de Soporte Técnico la realización de los respaldos.	
8.	Pasar por las áreas haciendo el respaldo de la información a cada una de las portátiles.	Encargado de Soporte Técnico
9.	Crear una carpeta para cada portátil.	
10.	Procede al respaldo de la información guardando los documentos en la carpeta realizada.	
11.	Proceder a guardar la información de la carpeta en un CD o DVD dependiendo del tamaño de los documentos.	
12.	Etiquetar el CD o DVD con el nombre de la persona dueña de la portátil y con la fecha de la realización del respaldo.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 8

**RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O
DESPERFECTOS**

13.	Archivar el CD o DVD hasta la próxima fecha de respaldo.	Encargado de Soporte Técnico
14.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-006

VERSIÓN: 01

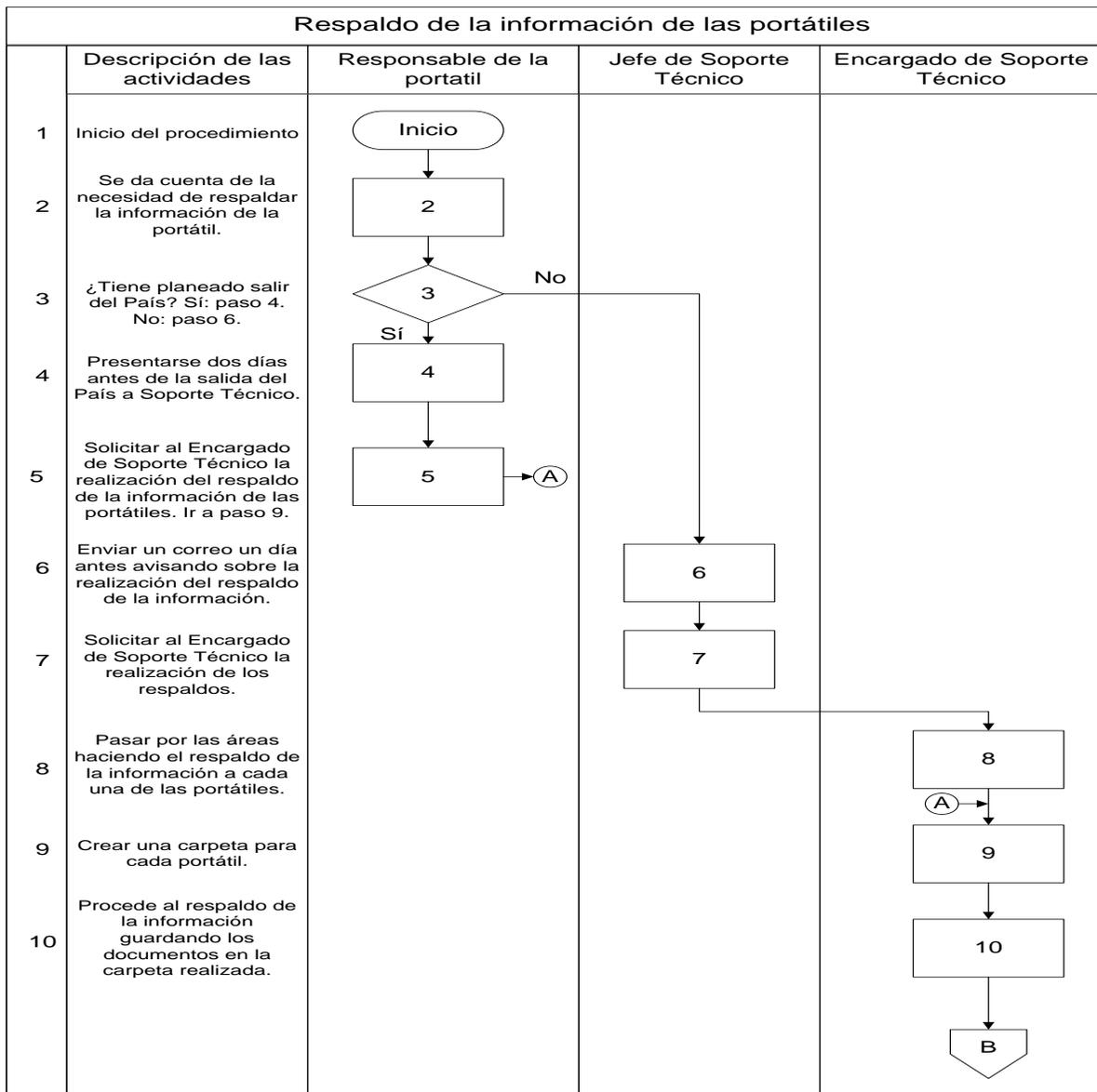
FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 8

RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O DESPERFECTOS

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 8

RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORTÁTILES PARA PREVENIR DAÑOS, ROBOS O DESPERFECTOS

Respaldo de la información de las portátiles				
	Descripción de las actividades	Responsable de la portatil	Jefe de Soporte Técnico	Encargado de Soporte Técnico
11	Proceder a guardar la información de la carpeta en un CD o DVD dependiendo del tamaño de los documentos.			<pre> graph TD B{{B}} --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> Fin([Fin]) </pre>
12	Etiquetar el CD o DVD con el nombre de la persona dueña de la portátil y con la fecha de la realización del respaldo.			
13	Archivar el CD o DVD hasta la próxima fecha de respaldo.			
14	Fin del procedimiento			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 8



REPORTE DE VISITA A SUCURSALES

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 8	
REPORTE DE VISITA A SUCURSALES		

Procedimiento

Procedimiento para reporte de visita sucursales.

Descripción

El presente procedimiento es acerca de los reportes generados en las visitas a las sucursales en caso de falla o desperfecto en el equipo.

Objetivo

Brindar de la mejor manera la solución oportuna a los diferentes problemas que se presentan en la infraestructura tecnológica de las diferentes sucursales de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

Los responsables de la realización del procedimiento son el Gerente de Tecnologías de Información, el Jefe de Soporte Técnico y el Encargado de Soporte Técnico.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance de las áreas de Tecnologías Información y las distintas áreas de la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 8	
REPORTE DE VISITA A SUCURSALES		

Políticas

El siguiente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda visita a sucursal debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- En caso de puntos de venta el encargado de reportar la falla o desperfecto será el Administrador (a) de la Tienda.
- Toda solicitud de visita a tienda en caso de desperfecto debe hacerse únicamente por medio de la solicitud de servicio de soporte técnico.
- Una vez realizada la revisión del equipo en tienda debe proceder a llenarse el formulario de control de visita a tiendas.
- El formulario de “Solicitud de Servicio de Soporte Técnico” FTF-CRTI-008 se maneja de manera electrónica, por lo que debe presentarse únicamente en formato electrónico.

Formularios

Los formularios utilizados en el procedimiento son la “Solicitud de Servicio de Soporte Técnico” FTF-CRTI-008. Y el “Formulario de Control de Visita a Tiendas” FTF-CRTI-009.

Documentos

No se utilizan documentos de referencia en este procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 8	
REPORTE DE VISITA A SUCURSALES		

Terminología

Software: equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.

Hardware: corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado; contrariamente al soporte lógico e intangible que es llamado *software*.

Desperfecto: deterioro o defecto que sufre algo.

PVF: Punto de Venta Fraiche.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el procedimiento es el Microsoft Office Outlook.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 8

REPORTE DE VISITA A SUCURSALES

Descripción de actividades

Cuadro de actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Identifica la necesidad de revisión del equipo de la tienda.	Administrador (a) PVF
3.	Solicitar el servicio a Tecnologías de Información.	
4.	Llenar la "Solicitud de Servicio de Soporte Técnico" FTF-CRTI-008.	
5.	Enviar la "Solicitud de Servicio de Soporte Técnico" FTF-CRTI-008 a Tecnologías de Información.	
6.	Recibir y revisar la "Solicitud de Servicio de Soporte Técnico" FTF-CRTI-008.	Gerente de Tecnologías de Información
7.	Informar al Jefe de Soporte Técnico sobre las peticiones de servicio.	
8.	Definir prioridades para las solicitudes.	Jefe de Soporte Técnico
9.	Designar al Encargado de Soporte Técnico la realización del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 8

REPORTE DE VISITA A SUCURSALES

10.	Dirigirse a la sucursal solicitante con el respectivo equipo técnico.	Encargado de Soporte Técnico
11.	Atender la solicitud recibida.	
12.	Informar al usuario sobre el diagnostico y reparación del equipo.	
13.	Si es del caso sugerir practicas de mejora de utilización del equipo.	
14.	Llenar el "Formulario de Control de Visita a Tiendas" FTF-CRTI-009.	
15.	Entregar el "Formulario de Control de Visita a Tiendas" FTF-CRTI-009 al Jefe de Soporte Técnico.	
16.	Elaborar informes de periódicos sobre la eficiencia y eficacia del servicio prestado.	
17.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-007

VERSIÓN: 01

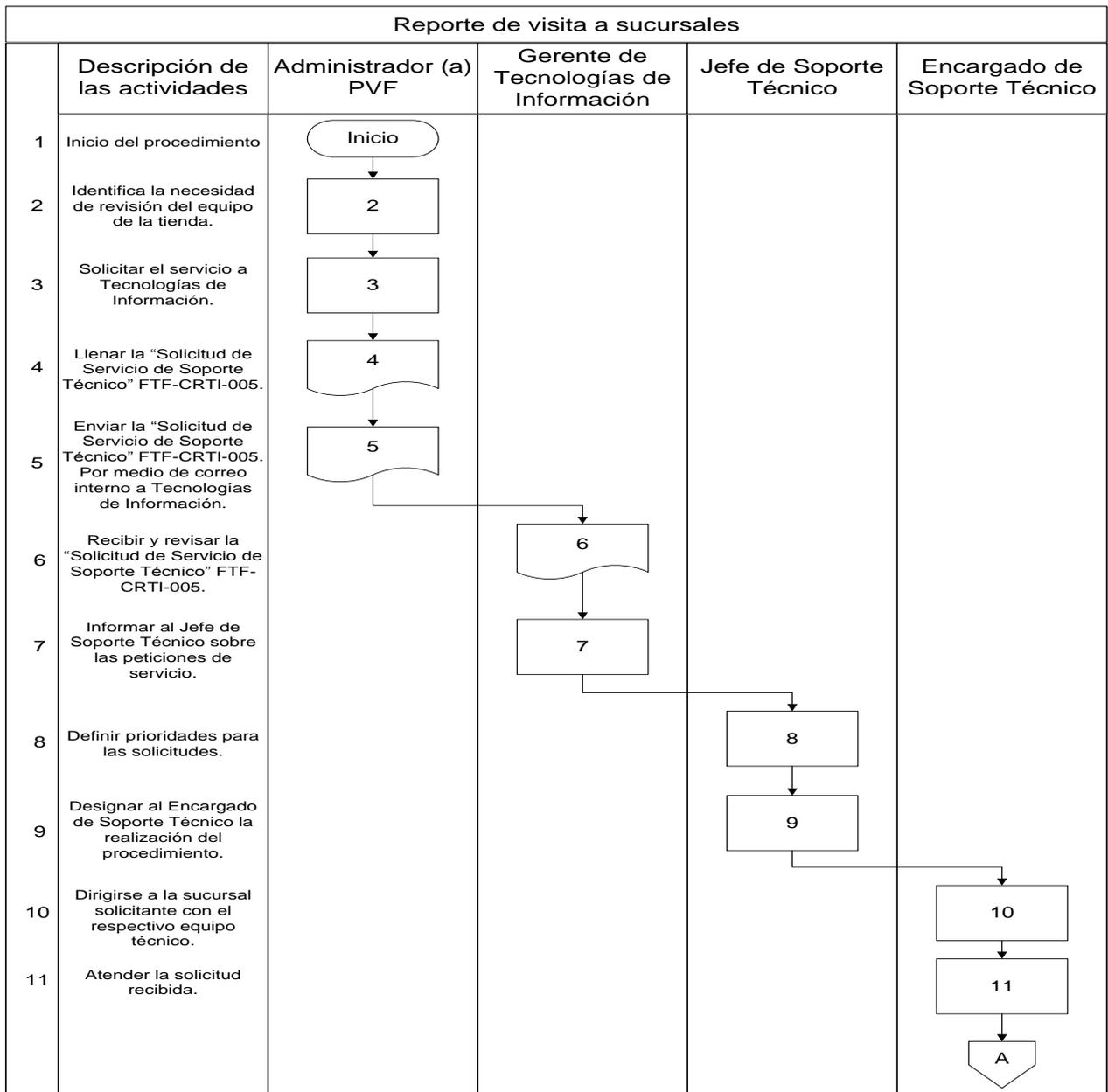
FECHA EMISIÓN: 02/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 8

REPORTE DE VISITA A SUCURSALES

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 8

REPORTE DE VISITA A SUCURSALES

Reporte de visita a sucursales					
	Descripción de las actividades	Administrador (a) PVF	Gerente de Tecnologías de Información	Jefe de Soporte Técnico	Encargado de Soporte Técnico
12	Informar al usuario sobre el diagnostico y reparación del equipo.				A ↓ 12
13	Si es del caso sugerir practicas de mejora de utilización del equipo.				↓ 13
14	Llenar el "Formulario de Control de Visita a Tiendas" FTF-CRTI-006.				↓ 14
15	Entregar el "Formulario de Control de Visita a Tiendas" FTF-CRTI-006 al Jefe de Soporte Técnico.				↓ 15
16	Elaborar informes de periódicos sobre la eficiencia y eficacia del servicio prestado.				↓ 16
17	Fin del procedimiento				↓ Fin

Apéndices

Apéndice N° 1: Solicitud de Soporte Técnico

FTF-CRTI-008		Número _____			
Solicitud de Servicio de Soporte Técnico					
		Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud de Servicio de Soporte Técnico Área de Tecnologías de Información			
Fecha ____/____/____					
Nombre del solicitante	<input type="text"/>				
Área	<input type="text"/>				
Sucursal	<input type="text"/>				
Tipo de problema					
Software	<input type="checkbox"/>	Hardware	<input type="checkbox"/>	Suministros	<input type="checkbox"/>
Limpieza de Virus	<input type="checkbox"/>	Otro:	_____		
Suministros					
Cartucho	<input type="checkbox"/>	Mouse	<input type="checkbox"/>	Otro:	_____
Impresora	<input type="checkbox"/>	Teclado	<input type="checkbox"/>		
Detalles de Problema					
Falla / Servicio:					

Firma solicitante _____					

Apéndice N° 2: Formulario de Control de Visita a Sucursales

FTF-CRTI-009		Número _____
Formulario de Control de Visita a Sucursales		
		Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Formulario de Control de Visita a Sucursales Área de Tecnologías de Información
		Fecha ___/___/___
Hora Inicio	Hora Finalización	
Encargado Parte Técnica	Departamento	
Encargado Parte Funcional	Departamento	
Encargado de recibir el trabajo	Sucursal	
Plan de trabajo/Actividad		
Aspectos técnicos:		
Aspectos Funcionales:		
Trabajo realizado		
Aspectos pendientes		
Quejas o sugerencias		
Acuerdos		
_____		_____
Encargado Sucursal		Encargado de Soporte Técnico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 10



RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 04/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 10	
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF		

Procedimiento

Procedimiento para la recepción de solicitudes de creación y baja de reportes de PVF.

Descripción

El procedimiento se trata de la solicitud de los reportes de punto de venta al área de Tecnologías de Información acerca de información sobre las ventas de alguna temporada o fecha en específico necesaria para la toma de decisiones gerenciales.

Objetivo

Se requiere para la formalización y el control de las solicitudes de reporte de punto de venta, así como para la definición de tiempos de respuesta y prioridades en la realización de los reportes para la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

El responsable de la realización del procedimiento es el Gerente de Tecnologías de Información.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para todas las áreas de la organización.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 04/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 10	
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF		

Políticas

El presente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda solicitud de reportes de punto de ventas debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La solicitud de reportes de punto de ventas debe realizarse solamente por medio de la Solicitud de Reporte de Punto de Venta Fraiche.
- Adjunto al formulario de Solicitud de Reporte de Punto de Venta Fraiche, se debe realizar, ya sea en el programa Word o Excel, un documento con el formato o forma requerido para el reporte, indicando rubros y aspectos a tomar en cuenta.
- El documento adjunto a la Solicitud de Reporte de Punto de Venta Fraiche puede enviarse por correo interno o llevarlo directamente con la solicitud al Gerente de Tecnologías de Información.
- La Solicitud de Reporte de Punto de Venta Fraiche debe entregarse personalmente al Gerente de Tecnologías de Información.
- El responsable del procedimiento tendrá tres días para verificar la información y dar respuesta al solicitante sobre si puede realizar el reporte.
- Una vez dada la confirmación de la realización del reporte por parte del Gerente de Tecnologías de Información se le asignará una prioridad al reporte y se le comunicará al solicitante para cuando será realizado el mismo.
- El formulario de solicitud de reporte de punto de venta debe llevar la original para el área de Tecnologías de Información y copia para el solicitante del reporte.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 04/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 10	
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF		

- La realización del reporte se creará de acuerdo a la prioridad asignada por el responsable del procedimiento.

Formularios

El formulario utilizado para la realización del procedimiento es la “Solicitud de Reporte de PVF” FTF-CRTI-010.

Documentos

No se utilizan documentos de referencia en este procedimiento.

Terminología

Punto de venta: Lugar o local en el que se atiende a clientes presencialmente, ya bien sea para vender productos o para prestarles algún servicio.

Reporte: documento de informe o noticia que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc., que pretende transmitir una información con diversos objetivos.

PVF: Punto de Venta Fraiche.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado para la realización de los reporte es el SQL y se libera en SAP o POS.

Descripción de actividades



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF

Cuadro de actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Se da cuenta de la necesidad de reporte de punto de venta.	Solicitante
3.	Solicitar el reporte al área de Tecnologías de Información.	
4.	Llenar el formulario de "Solicitud de Reporte de PVF" FTF-CRTI-010.	
5.	Realizar el documento adjunto en Excel o Word sobre el formato requerido para el reporte.	
6.	Entregar la "Solicitud de Reporte de PVF" FTF-CRTI-010 y el documento adjunto al Gerente de Tecnologías de Información.	
7.	Dejar original de "Solicitud de Reporte de PVF" FTF-CRTI-010 al Gerente de Tecnologías de Información y llevarse copia.	
8.	Recibe la "Solicitud de Reporte de PVF" FTF-CRTI-010.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF

9.	Verificar la información requerida en la “Solicitud de Reporte de PVF” FTF-CRTI-010.	Gerente de Tecnologías de Información
10.	Proceder a llenar la conformidad de solución de solicitud de la “Solicitud de Reporte de PVF” FTF-CRTI-010.	
11.	Informar al solicitante sobre si se puede realizar o no el reporte entre los primeros tres días después de recibida la solicitud. ¿Se puede realizar el reporte? Sí: paso 13. No: paso 12.	
12.	Informar al solicitante las razones del por qué no se realiza el reporte.	
13.	Informar al solicitante la fecha en que se tendrá el reporte.	
14.	Realizar el reporte en el programa SQL.	
15.	Realizar la salida del reporte de acuerdo a lo solicitado en el “Solicitud de Reporte de PVF” FTF-CRTI-010.	
16.	Informar al solicitante sobre la realización del reporte.	
17.	Mostrar el reporte al solicitante. ¿Solicitante queda satisfecho con el reporte? Sí: paso 20. No: paso 18.	
18.	Verificar la información que desea mejorar o agregar el solicitante.	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF

19.	Realizar el reporte modificado con la nueva información solicitada. Ir al paso 17.	Gerente de Tecnologías de Información
20.	Entregar el reporte al solicitante.	
21.	Firmar el recibido conforme de la solicitud "Solicitud de Reporte de PVF" FTF-CRTI-010.	Solicitante
22.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

VERSIÓN: 01

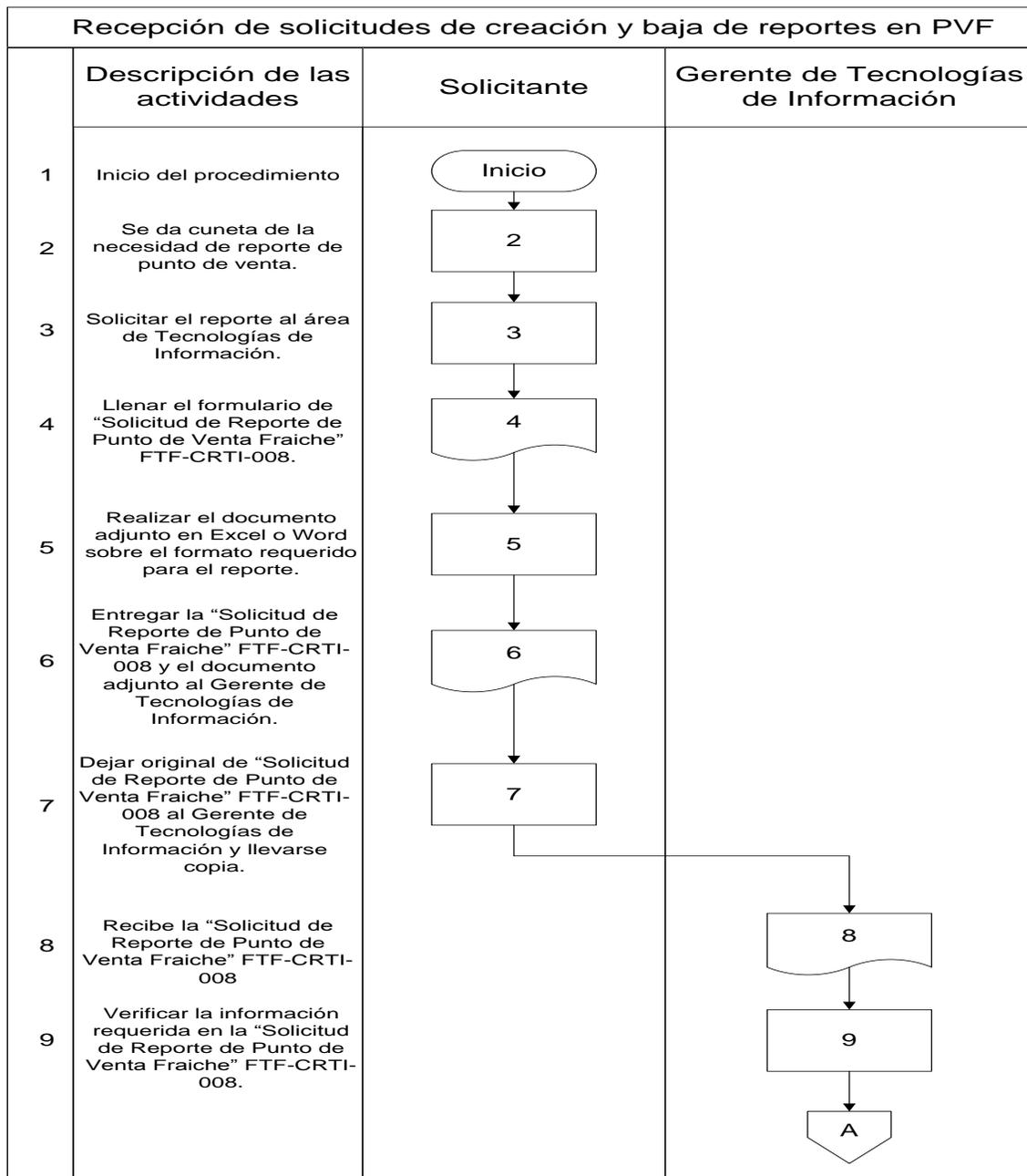
FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

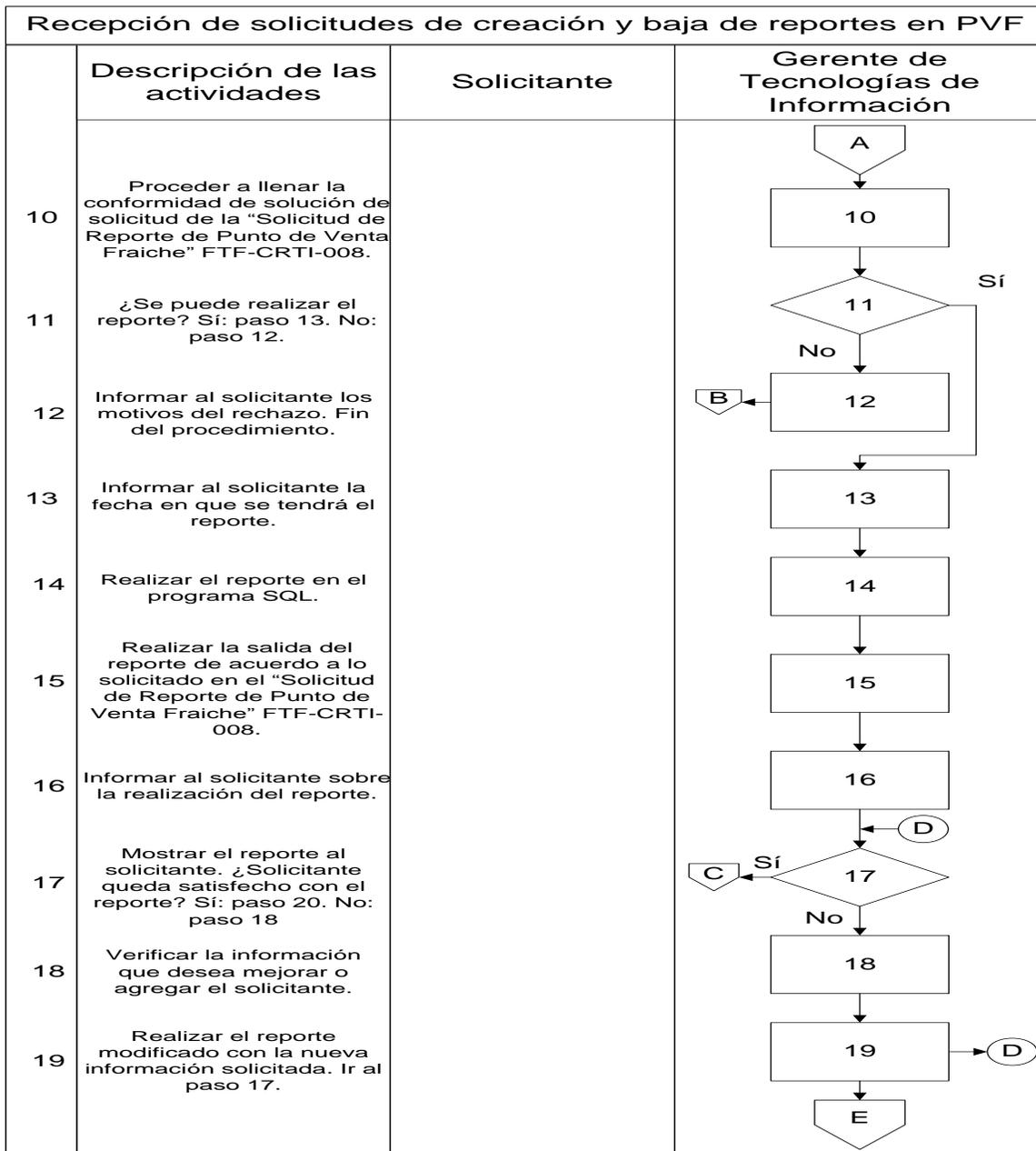
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES DE PVF

Recepción de solicitudes de creación y baja de reportes en PVF			
	Descripción de las actividades	Solicitante	Gerente de Tecnologías de Información
20	Entregar el reporte al solicitante.		
21	Firmar el recibido conforme de la solicitud "Solicitud de Reporte de Punto de Venta Fraiche" FTF-CRTI-008.		
22	Fin del procedimiento		

Apéndices

Apéndice N° 1: Solicitud de Reportes de PVF

FTF-CRTI-010		Número _____	
Solicitud de Reporte de PVF			
		Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud de Reporte de PVF Área de Tecnologías de Información	
Fecha ___/___/___			
Identificación de la solicitud			
Tipo de Mantenimiento:			
Nuevo módulo		Modificación del Modulo	
Nueva interfaz		Modificación a la interfaz	
Otro (especifique)		Periodicidad del reporte	
Prioridad			
Prioridad del solicitante:			
Alta	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Descripción del mantenimiento solicitado			
Objetivo:			
Descripción detallada:			
Salida del reporte	Excel <input type="checkbox"/>	Word <input type="checkbox"/>	Impreso <input type="checkbox"/>
Datos del área solicitante			
Área Solicitante	Fecha solicitada de liberación		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Nombre del responsable	Firma del responsable		
<input type="text"/>			
Teléfono / Ext.			
<input type="text"/>			
Conformidad de solución de solicitud			
Nombre de responsable	Puesto		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Teléfono / Ext.	Fecha de liberación		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Prioridad del reporte			
Alta	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Firma conformidad			

Recibido conforme	
Fecha recibido ___ / ___ / ___	
Firma de recibido _____	Firma entregado _____
Comentarios:	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 10



RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 04/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 10	
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP		

Procedimiento

Procedimiento para la recepción de solicitudes de creación y baja de reportes en SAP.

Descripción

El procedimiento se trata de la solicitud de los reportes del Sistema SAP al área de Tecnologías de Información acerca de aplicaciones referentes al sistema por parte de las diferentes áreas de la empresa.

Objetivo

Se requiere para la formalización y el control de las solicitudes de reportes del Sistema SAP, así como para la definición de tiempos de respuesta y prioridades en la realización de los reportes para la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Responsables

El responsable de la realización del procedimiento es el Gerente de Tecnologías de Información.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para el personal que utiliza el sistema SAP en sus labores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 04/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 10	

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

Políticas

El presente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

- Toda solicitud de reportes en SAP debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La solicitud de reportes en SAP debe realizarse solamente por medio de la Solicitud de Reporte en SAP.
- Adjunto al formulario de Solicitud de Reporte en SAP, se debe realizar, ya sea en el programa Word o Excel, un documento con el formato o forma requerido para el reporte, indicando rubros y aspectos a tomar en cuenta.
- El documento adjunto a la Solicitud de Reporte en SAP puede enviarse por correo interno o llevarlo directamente con la solicitud al Gerente de Tecnologías de Información.
- La Solicitud de Reporte en SAP debe entregarse personalmente al Gerente de Tecnologías de Información.
- El responsable del procedimiento tendrá tres días para verificar la información y dar respuesta al solicitante sobre si puede realizar el reporte.
- Una vez dada la confirmación de la realización del reporte por parte del Gerente de Tecnologías de Información se le asignará una prioridad al reporte y se le comunicará al solicitante para cuando será realizado el mismo.
- El formulario de Solicitud de Reporte en SAP debe llevar la original para el área de Tecnologías de Información y copia para el solicitante del reporte.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRTI-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 04/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 10	
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP		

- La realización del reporte se creará de acuerdo a la prioridad asignada por el responsable del procedimiento.
- Dependiendo de la complejidad de la información solicitada, el reporte es realizado en el sistema SQL si es más complejo o en SAP si es más sencillo. Liberando el reporte en SAP.

Formularios

El formulario utilizado para la realización del procedimiento es la “Solicitud de Reporte en SAP” FTF-CRTI-011.

Documentos

No se utilizan documentos de referencia en este procedimiento.

Terminología

Reporte: documento de informe o noticia que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc., que pretende transmitir una información con diversos objetivos.

SAP: Software Applications Process.

Sistemas de Información

El sistema de información utilizado para la realización de los reporte es el SQL o SAP.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

Actividades del procedimiento

Cuadro de actividades

Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Se da cuenta de la necesidad de reportes en SAP.	Solicitante
3.	Solicitar el reporte al área de Tecnologías de Información.	
4.	Llenar el formulario de "Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011.	
5.	Realizar el documento adjunto en Excel o Word sobre el formato requerido para el reporte.	
6.	Entregar "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011 y el documento adjunto al Gerente de Tecnologías de Información.	
7.	Dejar original de "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011 al Gerente de Tecnologías de Información y llevarse copia.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

8.	Recibe la "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011.	Gerente de Tecnologías de Información
9.	Verificar la información requerida en la "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011.	
10.	Proceder a llenar la conformidad de solución de solicitud de la "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011.	
11.	Informar al solicitante sobre si se puede realizar o no el reporte entre los primeros tres días después de recibida la solicitud. ¿Se puede realizar el reporte? Sí: paso 13. No: paso 12.	
12.	Informar al solicitante los motivos del rechazo. Fin del procedimiento.	
13.	Informar al solicitante la fecha en que se tendrá el reporte.	
14.	Realizar el reporte en el programa SQL.	
15.	Realizar la salida del reporte de acuerdo a lo solicitado en el "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011.	
16.	Informar al solicitante sobre la realización del reporte.	
17.	Mostrar el reporte al solicitante. ¿Solicitante queda satisfecho con el reporte? Sí: paso 20. No: paso 18.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

18.	Verificar la información que desea mejorar o agregar el solicitante.	Gerente de Tecnologías de Información
19.	Realizar el reporte modificado con la nueva información solicitada. Ir al paso 17.	Gerente de Tecnologías de Información
20.	Entregar el reporte al solicitante.	
21.	Firmar el recibido conforme de la solicitud "Solicitud Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-011.	Solicitante
22.	Fin del procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

VERSIÓN: 01

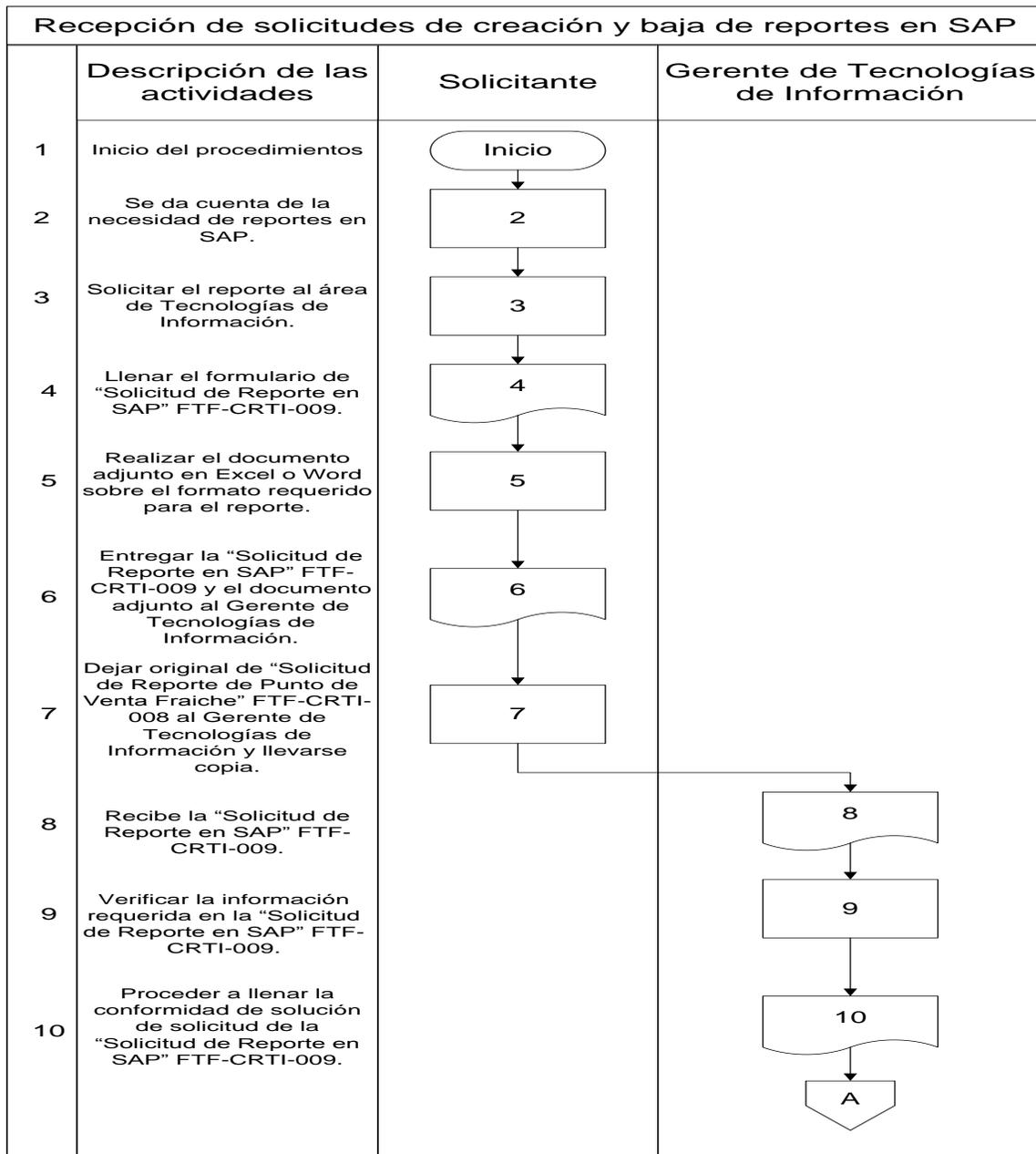
FECHA EMISIÓN: 04/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

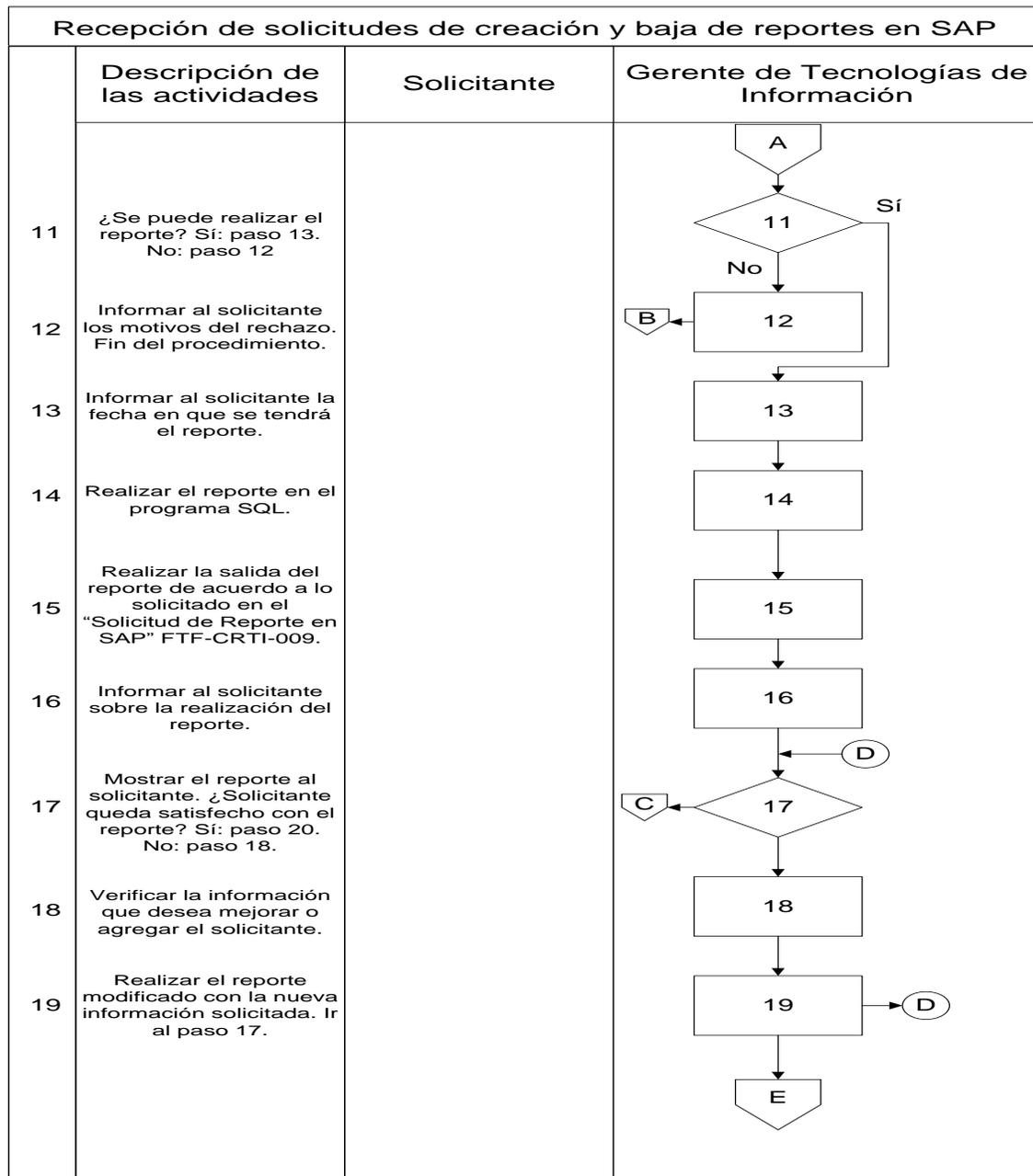
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 9 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRTI-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 04/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 10 de 10

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CREACIÓN Y BAJA DE REPORTES EN SAP

Recepción de solicitudes de creación y baja de reportes en SAP			
	Descripción de las actividades	Solicitante	Gerente de Tecnologías de Información
20	Entregar el reporte al solicitante.		
21	Firmar el recibido conforme de la solicitud "Solicitud de Reporte en SAP" FTF-CRTI-009.		
22	Fin del procedimiento		

Apéndices

Apéndice N° 1: Solicitud de Reportes en SAP

FTF-CRTI-011 Solicitud de Reporte en SAP	Número _____
 Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. Solicitud de Reporte en SAP Área de Tecnologías de Información	
Fecha ___/___/___	
Identificación de la solicitud	
Tipo de Mantenimiento:	
Modificación del módulo	
Prioridad	
Prioridad del solicitante:	
Alta <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>
Baja <input type="checkbox"/>	
Descripción del mantenimiento solicitado	
Objetivo:	
Descripción detallada:	
Salida del reporte	Excel <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Impreso <input type="checkbox"/>
Datos del área solicitante	
Área Solicitante	Fecha solicitada de liberación
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre del responsable	Puesto
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono / Ext.	
<input type="text"/>	
Firma del responsable	
<input type="text"/>	
Conformidad de solución de solicitud	
Nombre de responsable	Puesto
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono / Ext.	Fecha de liberación
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Prioridad del reporte	
Alta <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>
Baja <input type="checkbox"/>	
Firma conformidad	
<input type="text"/>	
Recibido conforme	
Fecha recibido ___/___/___	
Firma de recibido	Firma entregado
<input type="text"/>	<input type="text"/>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 1 de 8



**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Melisa Webb Villalobos		
Analista Organización y Métodos	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 2 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

Procedimiento

Procedimiento para la actualización del manual de procedimientos.

Descripción

El procedimiento consiste en la revisión y actualización del manual de procedimientos, de acuerdo a las necesidades que surjan en la empresa sobre cambios en el desarrollo de los procedimientos.

Objetivo

Mantener actualizado el manual de procedimientos de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. con el fin de que la información siempre sea la adecuada para la realización de los procesos.

Responsables

El responsable de la actualización del manual de procedimientos es el personal del área de Organización y Métodos.

Alcance

El procedimiento tiene un alcance para el área de Organización y Métodos.

Políticas

El presente procedimiento se rige bajo las siguientes políticas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 3 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

- Toda solicitud actualización del manual de procedimientos debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La actualización del manual de procedimientos será realizado cada vez que surja un cambio o modificación en los procesos de la empresa.
- La revisión de los procedimientos se realizará periódicamente cada 6 meses.
- La actualización solo puede ser realizada por el personal del área de Organización y Métodos y con aprobación de la Gerencia General.
- Si los cambios realizados al manual de procedimientos son muy significativos se debe realizar una capacitación sobre la incorporación de los nuevos cambios.
- Todos los documentos físicos del manual de procedimientos, se encontrarán guardados en el área de Organización y Métodos, pero los mismos son de uso público para los colaboradores de Fraiche.
- Los cambios a los procedimientos deberán ser comunicados de inmediato a los gerentes de área y a los colaboradores involucrados en el proceso, con un tiempo máximo de 15 días después de la realización.

Formularios

Para el presente procedimiento no se utilizan los formularios siguientes:

- Cuestionario para los procedimientos actuales de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PÁGINA: 4 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

- Entrevista para los procedimientos actuales de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.
- Guía de observación para los procedimientos actuales de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Documentos

Para el presente procedimiento no se utilizan documentos.

Actividades del procedimiento

Cuadro de actividades		
Paso	Descripción	Responsable
1.	Inicio del procedimiento.	
2.	Se da cuenta de la necesidad de actualización del manual.	Gerente de área
3.	Llenar la “Solicitud de elaboración de cambios” FTF-CROM-003.	
4.	Enviar la “Solicitud de elaboración de cambios” FTF-CROM-003 al área de Organización y Métodos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 5 de 8

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.	Recibir y revisar la "Solicitud de elaboración de cambios" FTF-CROM-003.	Asistente de Organización y Métodos
6.	Revisar los procedimientos actuales.	
7.	Aplicar los instrumentos para la recolección de información de los procedimientos.	
8.	Recolectar la información y compararla con los procedimientos documentados.	
9.	¿Es necesaria la actualización? Sí: paso 10. No: fin del procedimiento.	
10.	Llenar el formulario de "Elaboración y cambios en la estructura documental" FTF-CROM-001.	
11.	Actualizar el procedimiento.	
12.	Solicitar la aprobación del Gerente de Organización y Métodos.	
13.	¿Aprueba el cambio? Sí: paso 14. No: fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 6 de 8

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

14.	Informar a los gerentes de área sobre los cambios realizados.	Gerente Organización y Métodos
15.	¿Existe algún problema con el cambio? Sí: paso 16. No: paso 17.	
16.	Llegar a un acuerdo con el gerente de área y solucionar el problema.	
17.	Archivar los procedimientos.	
18.	Fin de procedimiento	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-003

VERSIÓN: 01

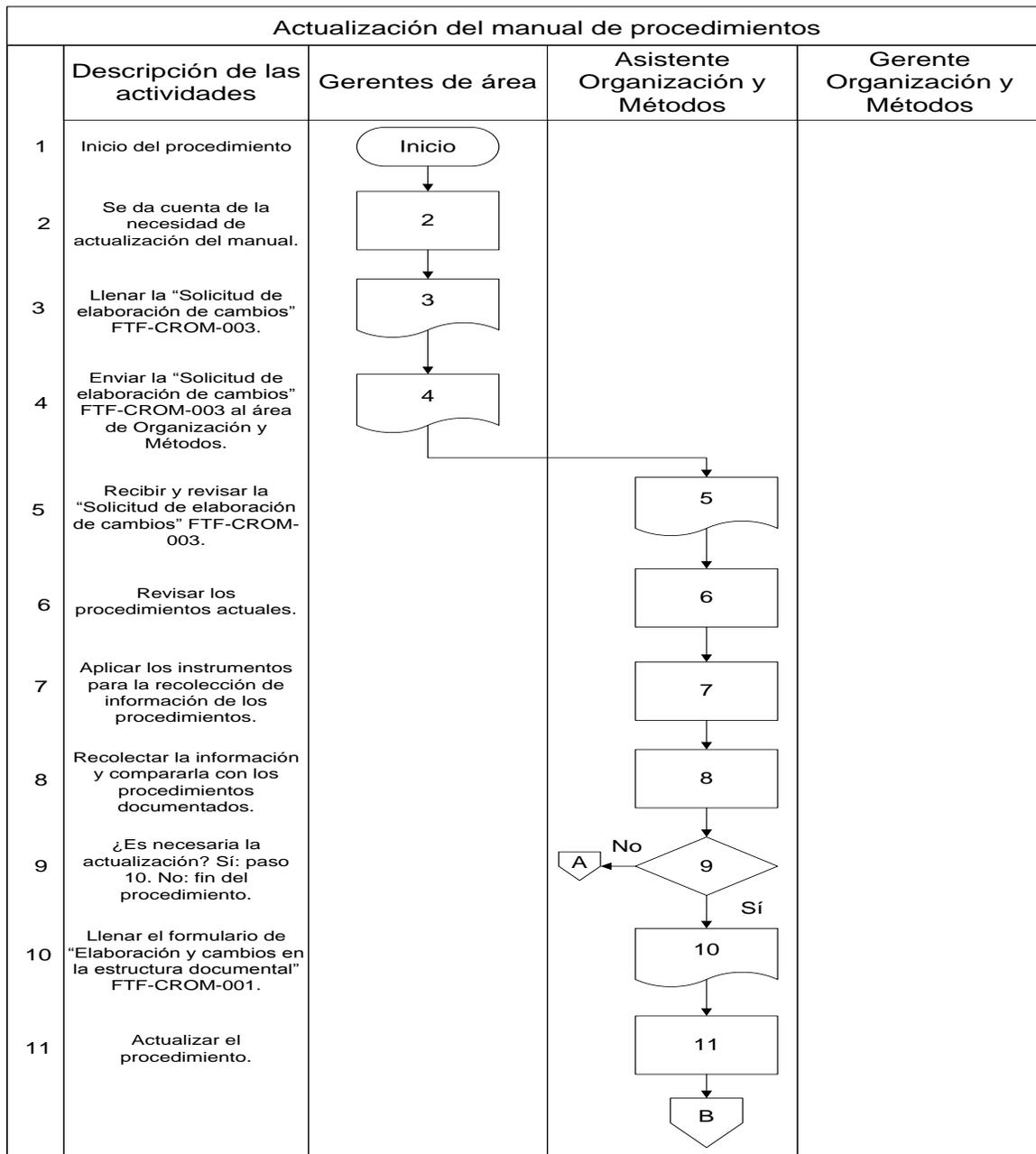
FECHA EMISIÓN: 27/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 7 de 8

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-003

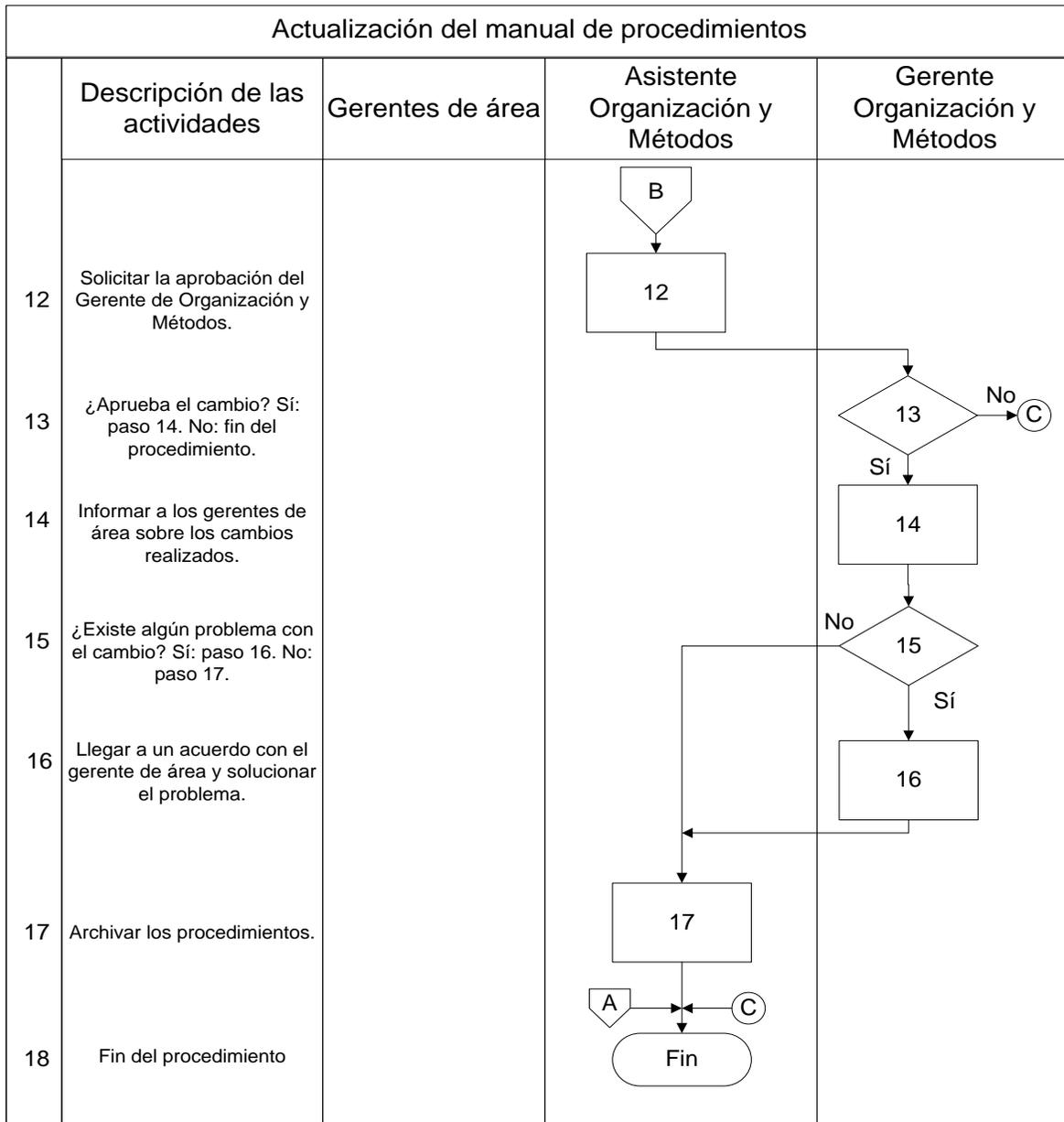
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PÁGINA: 8 de 8

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barquero Corrales, A. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (14^a

ed) Costa Rica: EUNED decima cuarta reimpresión.

Benjamín Franklin, E. (2004). *Organización de las Empresas* (2a ed.).

México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Burch, John. G y Strater, Felix. R (1984). *Sistemas de Información:*

teoría y práctica. Primera edición. Editorial LIMUSA, S.A.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*.

(5a.ed.). Colombia: McGraw Hill interamericana, S.A

Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la*

Administración. (5a ed.). México: McGraw Hill Unteramerica S.A. de C.V.

Chiavenato, I (2002). *Gestión Talento Humano*. (1a.ed). Colombia:

Mcgraw-Hill Interamericana, S.A.

Cunningham, W., Aldag, R. y Swift, C., (1991). *Introducción a la*

Administración. (2^a ed). México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Díaz, Luis F. (2005). *Análisis y planeamiento*. Costa Rica: EUNED

- Franklin Fincowsky, E. B., & Gómez Ceja, G. (2002). *Organización y Métodos: Un enfoque competitivo* (1 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Griffin Ricky, W. & Ebert Ronald, J. (2004). *Negocios*. (7a ed.). Editorial Prentice Hall.
- Hernández Orozco, C. (1996). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos* (Primera ed.) Costa Rica, Costa Rica: EUNED.
- Hernández Orozco, C. (2010). *Análisis Administrativo: técnicas y métodos* (7a reimp. de la 1a ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Hernandez Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (10 ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez Castro, W. (1974). *Introducción a la Teoría Administrativa* (4a ed.). México: Fondo de cultura Económica.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración una perspectiva global* (10a ed.). México: McGraw Hill Interamerica Editores, S.A. de C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global* (12a ed.). México: McGraw Hill Interamerica Editores, S.A. de C.V.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P. (2004). *Sistemas de información gerencial: Administración de la empresa digital* (8a ed.). Editorial Prentice Hall.

Méndez A, C. E. (2001). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación* (3ª ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Mínguez Vela, A. (2006). *Dirección Práctica de Recursos Humanos*. (2ª ed.). Madrid: ESIC Editorial.

Mondy , W & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). México: Prentice Hall.

Stoner, J. y Freeman, E. (1994) *Administración* (5a.ed.). México: Prentice Hall Hispanoamérica, S.A.

Referencias de Internet

Calderón Umaña, S. & Ortega Vindas, J (2009). Extraído el 9 de agosto del 2010, del sitio Web

http://www.mideplan.go.cr/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,315

Deperfumes (2010). *Perfumes*. Extraído el 9 de agosto del 2010, del sitio Web

<http://foro.deperfumes.com/viewtopic.php?t=12>

Gesteopolis (2010). *Pruebas psicométricas*. Extraído el 15 de agosto del 2010, del sitio Web

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/46/tecnicas.htm>

Monografías (2010). *Organización y métodos*. Extraído el 15 de agosto del

2010, del sitio Web <http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>

Wikipedia (2010). *Documento*. Extraído el 8 de agosto del 2010, del sitio Web,

<http://es.wikipedia.org/wiki/Documento>

Wikipedia (2010). *Tecnologías de Información*. Extraído el 15 de agosto del 2010, del sitio Web,

http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n

Wikipedia (2010). *Soporte Técnico*. Extraído el 15 de agosto del 2010, del sitio Web,

http://es.wikipedia.org/wiki/Soporte_t%C3%A9cnico

Wikipedia (2010). *Norma ISO*. Extraído el 7 de setiembre del 2010, del sitio

Web, http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_para_la_Estandarizaci%C3%B3n

Proyectos de graduación ITCR

Villalobos R. Alex (2007). *Manual de procedimientos de Recursos*

Humanos para PQL Software S.A. Proyecto de graduación para optar por el grado de Bachiller en Administración de empresas, Instituto Tecnológico de Costa Rica, San José.

Sanabria V. María Fernanda (2010). *Manual de Procedimientos*

Administrativos para la Compañía Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Proyecto de graduación del Tecnológico de Costa Rica, para optar por el grado de Bachiller en Administración de empresas.

ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta sobre interdependencia laboral entre las áreas



PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

ENCUESTA SOBRE INTERDEPENDENCIA LABORAL ENTRE LAS ÁREAS

Datos del empleado

Nombre: _____ Puesto: _____

Área: _____ Fecha: _____

Instrucciones

A continuación se le presentan varias matrices relativas a la interdependencia entre las distintas áreas de la empresa y los puestos. Recuerde que de la exactitud y veracidad de las mismas, dependerá la ubicación que se le asigne.

1. De acuerdo a la dependencia que posee su puesto con otras áreas de la empresa complete la tabla 2 con la simbología descrita en la tabla 1, considerando las prioridades de cercanía y relación de los puestos.

Tabla 1. Simbología

A	Muy importante
B	Importante
C	No esencial
D	Indiferente

Tabla 2. Matriz de relaciones

	AI	DH	AD	CO	OL	OM	TI	PVF
FC								

2. Según lo detallado en el punto anterior, especificar la cantidad de veces por semana que se relaciona con dichas áreas.

Tabla 3. Matriz de relaciones

	AI	DH	AD	CO	OL	OM	TI	PVF
FC								

3. Considerando la dependencia que posee su puesto con otros puestos de su área complete la tabla 4 con la simbología descrita en la tabla 1, considerando las prioridades de cercanía y relación de los puestos.

Tabla 4. Matriz de relaciones por puestos

Puestos	Gerencia Financiero Contable	Auxiliar de Control de Inventarios	Auxiliar de Contabilidad 1	Auxiliar de Contabilidad 2	Contador (a)	Encargad(o) de Tesorería
Gerencia Financiero Contable						
Auxiliar de Control de Inventarios						
Auxiliar de Contabilidad 1						
Auxiliar de Contabilidad 2						
Contador (a)						
Encargado (a) de Tesorería						

4. Observaciones: _____

