

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas



Práctica de Especialidad para optar por el grado de Bachiller en Administración de
Empresas

Tomo II

***Manual Organizacional y Manual de Procedimientos para la empresa Casa
Decoración, en Ciudad Quesada, San Carlos***



Presentado por

Paula Marcela Blanco Rojas

Profesora asesora

MBA Mildred Zuñiga Carvajal

Noviembre 2009

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado en primer lugar a Dios que es mi fortaleza y que me ha dado la inteligencia y capacidad para poder alcanzar las metas de mi vida.

En segundo lugar a mi mamá Vilma María Rojas Rojas y a mi papá Adrián Blanco Araya, que hace dos años se fue al cielo; pero que junto con mi mamá me enseñaron que la humildad no es signo de pobreza sino de sabiduría y esfuerzo.

Gracias por todo su amor.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a mi Dios por la oportunidad de realizar mis estudios universitarios y por ayudarme a enfrentar cada reto y tener éxito.

Le doy gracias a mis papás que siempre han sido mi ejemplo y guía y que con su amor me han ayudado a ser un mejor ser humano y me han dado la motivación para buscar la superación personal.

Agradezco también a mis hermanas con las que he compartido y aprendido mucho y a mis sobrinitos que llenan mi vida de alegría.

Gracias a mi amigo y novio Danis que me ha dado su apoyo y amor durante esta etapa tan importante en mi vida.

A mis compañero(a)s y amigo(a)s en especial a Karen, Jenny y Lucía con los que compartí esta experiencia tan maravillosa que nos permitió madurar y crecer.

A mis profesores y a todos los funcionarios del ITCR Sede San Carlos que con su experiencia y conocimiento me ayudaron a formarme como profesional.

A Mildred Zúñiga Carvajal por dedicar parte de su valioso tiempo para asesorarme durante la elaboración de este proyecto.

Al MAE Alfonso Murillo Santacruz y a su esposa Hazel Vargas por abrirme las puertas de su empresa para realizar este proyecto de graduación y a todo el personal de la organización por su apoyo y ayuda.

A todos los que me han ayudado a llegar hasta aquí, muchas gracias.

Resumen

El presente trabajo tiene como principal objetivo brindar a la empresa Casa Decoración dos herramientas administrativas para facilitar la gestión de la organización, tal es el caso del Manual Organizacional y el Manual de Procedimientos elaborados con este fin.

El Manual Organizacional está conformado por los aspectos generales de la empresa como lo son: los antecedentes históricos, la legislación que regula la actividad de la organización, las potestades o atribuciones de la institución; así como una descripción de las principales funciones desempeñadas en las diferentes áreas que conforman la empresa y por último la representación gráfica de la estructura organizacional u organigrama.

El Manual de Procedimientos está integrado por todos los procesos desarrollados en la empresa, los cuales incluyen el objetivo del procedimiento, el área de aplicación, las políticas aplicadas, los responsables, las herramientas utilizadas, conceptos o definiciones importantes, descripción de actividades, diagrama de flujo e indicadores pertinentes.

Abstract

This document has the objective of providing to the company Casa Decoración, two administrative tools that can make easier the management of the organization; that is the case of the Organizational Manual and Procedures Manual.

The Organizational Manual presents the main aspects of the business such as: the history, the laws that regulate the activities of the organization, the attributions of the institution, the principal functions of every area and finally the organizational structure.

The Procedures Manual integrates all the processes develop in the company Casa Decoración; these procedures includes the objective, the application area, the regulations, the people involved in the procedure, the required tools, some important definitions, the description of the activities, a graphic representation of the process an measures that help to reach the efficiency.

Tabla de Contenido

I. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	I
A. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA GENERAL.....	14
1. Pago de Salarios.....	15
2. Liquidación de Empleados.....	25
3. Reclutamiento de Personal.....	33
4. Selección y Contratación de Personal.....	40
5. Inducción de Personal.....	47
6. Capacitación de Personal.....	55
B. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.....	61
1. Pedido a Proveedores.....	62
2. Reclamo y Devolución a Proveedores.....	75
3. Manejo de Cuentas por Cobrar.....	82
4. Manejo de Caja Chica.....	98
5. Control de Inventario.....	109
6. Control de Gastos.....	118
C. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	124
1. Manejo de Cuentas por Pagar.....	125
D. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y UNIDAD DE VENTAS.....	134
1. Venta a Clientes.....	135
E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.....	149
1. Instalación de Alfombras.....	150
2. Instalación de Cenefa en Base de Madera (Recta, Tapizada, Luis XV, Entrelazada).....	168
3. Instalación de Cenefa en Riel Continental.....	186
4. Instalación de Closet.....	203
5. Instalación de Cortina en Mecanismo.....	224
6. Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio.....	245
7. Instalación de Drapeados.....	266
8. Instalación de Persianas Arrollables.....	284
9. Instalación de Persianas Horizontales en Aluminio.....	302
10. Instalación de Persianas Horizontales en Madera.....	320
11. Instalación de Persianas Romanas y de Bambú.....	338
12. Instalación de Persianas Verticales.....	356

13.	<i>Instalación de Piso Laminado</i>	376
14.	<i>Instalación de Puerta Plegable</i>	392
15.	<i>Instalación de Puerta Corrediza</i>	410
F.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN LA SUCURSAL DE FERRETERÍA ROJAS Y RODRÍGUEZ #1	427
1.	<i>Venta en Sucursal de Ferreteria Rojas y Rodríguez #1</i>	428
2.	<i>Cobro de Cheque a Ferreteria Rojas y Rodríguez #1</i>	447
3.	<i>Servicio Post-Venta</i>	456
II.	APÉNDICES Y ANEXOS	II
A.	APÉNDICE N°1. COMPROBANTE DE PAGO DE SALARIOS	462
B.	APÉNDICE N°2. COMPROBANTE DE PAGO DE LIQUIDACIÓN	463
C.	APÉNDICE N°3. HOJA DE REQUISICIÓN DE PERSONAL	464
D.	APÉNDICE N°4. GUÍA PARA LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN.....	465
E.	APÉNDICE N°5. MANUAL DE VENTAS	468
F.	APÉNDICE N°6. ORDEN DE PEDIDO	469
G.	APÉNDICE N°7. ORDEN DE COMPRA.....	470
H.	APÉNDICE N° 8. VALE	471
I.	APÉNDICE N°9. INFORME DE CAJA CHICA	472
J.	APÉNDICE N° 10. CONTROL DE INVENTARIO.....	473
K.	APÉNDICE N°11. COTIZACIÓN	474
L.	APÉNDICE N° 12. HOJA DE VISITA	475
M.	APÉNDICE N°13. COMPROBANTE DE ENTREGA DE FACTURA	476
N.	APÉNDICE N°14. INFORME DE INSTALACIONES.....	477
O.	APÉNDICE N°15. CUESTIONARIO PARA SERVICIO POST-VENTA.....	478
A.	ANEXO N°1. FACTURA	482
B.	ANEXO N°2 RECIBO POR DINERO	483

Índice de Figuras

FIGURA 1 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	6
FIGURA 2 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE ALFOMBRAS.....	152
FIGURA 3 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE CENEFA EN BASE DE MADERA.....	171
FIGURA 4 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE CENEFA EN RIEL CONTINENTAL	188
FIGURA 5 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE CLOSET	205
FIGURA 6 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE CORTINAS EN MECANISMO.....	226
FIGURA 7 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE CORTINAS EN RIEL DE MADERA O ALUMINIO	247
FIGURA 8 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE DRAPEADOS.....	268
FIGURA 9 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PERSIANAS ARROLLABLES	286
FIGURA 10 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PERSIANAS HORIZONTALES EN ALUMINIO.....	304
FIGURA 11 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PERSIANAS HORIZONTALES EN MADERA	322
FIGURA 12 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PERSIANAS ROMANAS Y DE BAMBÚ.....	340
FIGURA 13 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PERSIANAS VERTICALES	358
FIGURA 14 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PISO LAMINADO.....	378
FIGURA 15 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PUERTAS PLEGABLES.....	394
FIGURA 16 CONCEPTOS IMPORTANTES PARA LA INSTALACIÓN DE PUERTAS CORREDIZAS.....	412

Índice de Tablas

TABLA 1 CÓDIGOS DE PROCEDIMIENTOS	8
---	---

Introducción

Muchas organizaciones en su afán por obtener mayores ganancias enfocan sus labores en la administración y control de los recursos financieros, dejando de lado la importante labor de análisis que permite definir aquellos aspectos que la empresa debe perfeccionar o esforzarse por realizar de la mejor forma.

La tarea del análisis administrativo contribuye significativamente al alcance de los objetivos organizacionales, proporcionando herramientas que permiten a los colaboradores realizar sus labores de la manera más eficiente.

Tal es el caso del Manual Organizacional que incluye aspectos fundamentales de la organización que todo empleado debe conocer, pues permite que cada persona dentro de la empresa tenga un compromiso más claro con su labor y posea la información más relevante de la compañía.

Asimismo un Manual de Procedimientos simplifica las funciones tanto de los jefes como de sus subordinados, ya que brinda una guía detallada y clara de la forma en que se deben ejecutar cada una de las funciones de un determinado puesto; apoyando así al alcance de la eficiencia y eficacia en cada unidad de la organización.

Tomando como base lo anteriormente descrito y otras referencias que hacen énfasis en la importancia para las organizaciones de contar con un Manual Organizacional y un Manual de Procedimientos, es que este proyecto incluye estos dos tipos de manuales administrativos específicamente para la empresa Casa Decoración ubicada en Ciudad Quesada, San Carlos.

Este documento en específico contiene la propuesta de un Manual de Procedimientos que describe los procedimientos realizados en la Gerencia General, en el Departamento Administrativo, Departamento de Mercadeo y Unidad de Ventas, Departamento Financiero, Departamento de Operaciones y Sucursal en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.

I. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Manual de Procedimientos

Concepto

Para introducir el tema de Manual de Procedimientos cabe destacar que según (Gutiérrez, 1999) este documento: “(...) contiene la descripción de las operaciones que deben seguirse en la realización de los procedimientos de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, señala generalmente en su descripción, quién, como, donde, cuando y para qué han de realizarse las operaciones.

Por tanto los manuales de procedimientos funcionan para todas las áreas de la organización y facilitan enormemente las labores de los colaboradores, así como el control en el alcance de los objetivos organizacionales pues se especifica de forma clara cada detalle que implica una determinada tarea.

Importancia


Los beneficios para una empresa de contar con un Manual de Procedimientos repercuten principalmente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, debido a que este tipo de manual proporciona a todas las áreas de la empresa una herramienta para mejorar y estandarizar la forma en que se ejecutan las actividades y por ende lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Más específicamente el Manual de Procedimientos simplifica las labores ya que cada colaborador conoce la forma de desempeñar las funciones de su puesto, se evitan las duplicidades y las sobrecargas de trabajo en una sola persona, facilita el proceso de inducción de personal, además se reducen costos al mejorar la eficiencia del personal.

Componentes

Para el caso del presente Manual de Procedimientos los componentes del mismo son:

- Identificación o encabezado, está constituido por una tabla que presenta los principales elementos descriptivos del procedimiento.


 Casa Decoración	Procedimiento:	
	Unidad	Código del Proceso
Responsable:	Versión N°1	
Elaborado por:	Fecha:	
Aprobado por:	Fecha:	
Revisado por:	Revisión N° 1	
Página ____ a ____	Próxima Revisión:	

- Introducción, resumen general del procedimiento, para introducir al usuario en la actividad desarrollada.
- Objetivo, detalla el propósito principal de la ejecución del procedimiento.
- Alcance, se refiere al área donde se desarrolla el procedimiento, así como la forma en que inicia y termina.
- Responsables, incluye a los participantes dentro del procedimiento.
- Políticas o normas, guías básicas de acción que facilitan las actividades que se desarrollan en un procedimiento.
- Documentos, cualquier tipo de documento interno o externo utilizado durante la ejecución del proceso.
- Sistemas de Información, software empleado en el procedimiento.
- Herramientas, materiales o instrumentos necesarios para una realización correcta del procedimiento.

- Frecuencia, número de veces que es ejecutado el procedimiento en un período determinado.
- Conceptos, palabras o términos que se emplean en los procedimientos y cuyo significado, requiere mayor información para hacer más accesible al usuario la consulta al manual.

En el caso de los procedimientos de instalación, este apartado del procedimiento incluye fotografías de cada uno los elementos utilizados en la instalación junto con su concepto, con el fin de brindar una ayuda visual al lector.

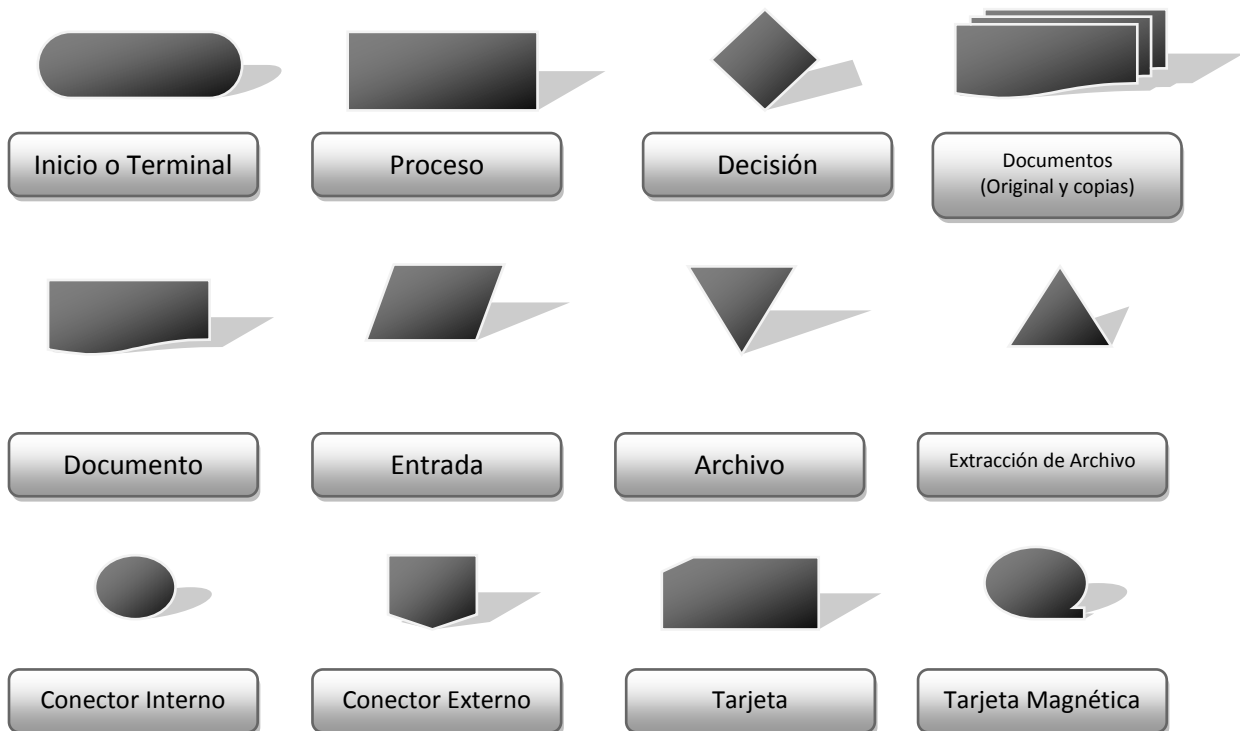
- Descripción de operaciones, secuencia de pasos para ejecutar el proceso. Estos se explican por medio de una tabla con el siguiente formato.

		
Procedimiento		
Código:		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1		
2		
3		
4		
	Fin	
Elaboró: Paula Blanco		Revisó: Mildred Zuñiga
		Aprobó: Alfonso Murillo

- Diagrama de Flujo, representación gráfica del procedimiento, que incluye los involucrados en el procedimiento junto con la secuencia de pasos desarrollados en el procedimiento.

Los diagramas de flujo contienen una simbología específica para cada tipo de actividad dentro del proceso. La siguiente figura muestra dicha simbología.

Figura 1
Simbología utilizada en los diagramas de flujo



Fuente: Paula Blanco

En cuanto al formato del diagrama de flujo el mismo incluye el número de paso, la descripción y el responsable de dicho paso, además todos los procedimientos serán desarrollados en una tabla como la siguiente:

Diagrama de Flujo: Procedimiento.....			
Paso	Descripción	Responsable	Responsable
	INICIO		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
	FIN		

- Indicadores, medidas que facilitan el alcance de la eficiencia en el proceso.

Cabe destacar que los procedimientos han sido desarrollados conforme a las directrices que establece la Norma ISO 9000, por tanto se debe señalar que cada proceso está representado por un código exclusivo para cada uno.

La codificación de los procedimientos es necesaria para que se pueda realizar una identificación más efectiva y sencilla de cada procedimiento dentro de la empresa, no solo para reconocer el proceso en sí, sino también el área de la organización en la que se desarrolla dicha actividad.

A continuación se presenta la lista de códigos para cada procedimiento según el departamento en que se realiza:

Tabla 1
Códigos de procedimientos

Unidad	Procedimiento	Código
Gerencia General	Pago de Salarios	GG-PS
	Liquidación de Empleados	GG-LE
	Reclutamiento de Personal	GG-RP
	Selección y Contratación de Personal	GG-SCP
	Inducción de Personal	GG-IP
	Capacitación de Personal	GG-CP
Departamento	Pedido a Proveedores	DAA-PP

Administrativo	Reclamo y Devolución a Proveedores	DA-PP
	Control de Inventario	DA-CI
	Manejo de Cuentas por Cobrar	DA-CC
	Manejo de Caja Chica	DA-CCH
	Control de Gastos	DA-CG
Departamento Financiero	Manejo de Cuentas por Pagar	DF-CP
Departamento de Mercadeo y Unidad de Ventas	Venta a Clientes	DM-UV-VC
Departamento de Operaciones	Instalación de Alfombras	DO-AL
	Instalación de Cenefa en Base de Madera	DO-CBM
	Instalación de Cenefa en Riel Continental	DO-CRC
	Instalación de Cortina en Mecanismo	DO-CM
	Instalación de Cortina en Cortinero de Madera o Aluminio	DO-CMA
	Instalación de Closet	DO-CL

	Instalación de Drapeados	DO-DR
	Instalación de Persianas Arrollables	DO-PA
	Instalación de Persianas Horizontales en Aluminio	DO-PHA
	Instalación de Persianas Horizontales en Madera	DO-PHM
	Instalación de Persianas Romanas y de Bambú	DO-PRB
	Instalación de Persianas Verticales	DO-PV
	Instalación de Piso Laminado	DO-PL
	Instalación de Puertas Plegables	DO-PP
	Instalación de Puertas Corredizas	DO-PC
Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Venta a clientes en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	SF-VF
	Cobro de cheque en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	SF-CCHF
	Servicio Post-Venta	SF-PV

Fuente: Elaboración Propia

Para explicar la forma en que se establecieron los códigos para cada procedimiento hay que iniciar indicando que las dos primeras letras del código se refieren al área de la empresa.

Por ejemplo “GG” se refiere a procedimientos de ejecutados en la Gerencia General, asimismo a la “D”, la letra que le sigue es la inicial del nombre del respectivo departamento.

Por último la Unidad de Ventas se identifica con la letra “V”, así como la sucursal en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1 se representa por las letras “SF”.

Además las iniciales del nombre de los procedimientos se representan por las letras mayúsculas que siguen después del guión.

Tabla de Contenido

A. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA GENERAL.....	14
1. PAGO DE SALARIOS.....	15
2. LIQUIDACIÓN DE EMPLEADOS	25
3. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	33
4. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	40
5. INDUCCIÓN DE PERSONAL	47
6. CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....	55
B. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	61
1. PEDIDO A PROVEEDORES	62
2. RECLAMO Y DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES.....	75
3. MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR	82
4. MANEJO DE CAJA CHICA.....	98
5. CONTROL DE INVENTARIO	109
6. CONTROL DE GASTOS.....	118
C. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	124
1. MANEJO DE CUENTAS POR PAGAR	125
D. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y UNIDAD DE VENTAS..	134
1. VENTA A CLIENTES.....	135
E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	149
1. INSTALACIÓN DE ALFOMBRAS	150
2. INSTALACIÓN DE CENEFA EN BASE DE MADERA (RECTA, TAPIZADA, LUIS XV, ENTRELAZADA).....	168
3. INSTALACIÓN DE CENEFA EN RIEL CONTINENTAL	186
4. INSTALACIÓN DE CLOSET	203
5. INSTALACIÓN DE CORTINA EN MECANISMO	224
6. INSTALACIÓN DE CORTINA EN RIEL DE MADERA O ALUMINIO	245
7. INSTALACIÓN DE DRAPEADOS.....	266
8. INSTALACIÓN DE PERSIANAS ARROLLABLES	284
9. INSTALACIÓN DE PERSIANAS HORIZONTALES EN ALUMINIO	302
10. INSTALACIÓN DE PERSIANAS HORIZONTALES EN MADERA	320

11.	INSTALACIÓN DE PERSIANAS ROMANAS Y DE BAMBÚ.....	338
12.	INSTALACIÓN DE PERSIANAS VERTICALES.....	356
13.	INSTALACIÓN DE PISO LAMINADO.....	376
14.	INSTALACIÓN DE PUERTA PLEGABLE	392
15.	INSTALACIÓN DE PUERTA CORREDIZA.....	410
F.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN LA SUCURSAL DE FERRETERÍA ROJAS Y RODRÍGUEZ #1.....	427
1.	VENTA EN SUCURSAL DE FERRETERÍA ROJAS Y RODRÍGUEZ #1.....	428
2.	COBRO DE CHEQUE A FERRETERÍA ROJAS Y RODRÍGUEZ #1.....	447
3.	SERVICIO POST-VENTA.....	456

A.Descripción de Procedimientos de la Gerencia General

 Casa Decoración	Procedimiento: Pago de Salarios	
	Unidad Gerencia General	Código del Proceso GG-PS
Responsable: Gerente General	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zúñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 14 a 23	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

1. PAGO DE SALARIOS	15
A. INTRODUCCIÓN	15
B. OBJETIVO.....	15
C. ALCANCE	15
D. RESPONSABLES	15
E. POLÍTICAS	16
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	16
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	16
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	16
I. HERRAMIENTAS	16
J. FRECUENCIA	16
K. CONCEPTOS	17
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	17
M. DIAGRAMA DE FLUJO	20
N. INDICADORES.....	23

1. Pago de Salarios

a. Introducción

Casa Decoración es una empresa que cuenta con un pequeño número de colaboradores, es por esto que la gestión de recursos humanos es desarrollada por el Gerente.

Por tanto este se encarga de hacer los cálculos necesarios para definir cada uno de los elementos que componen el salario de los funcionarios de la empresa.

b. Objetivo

Otorgar a cada colaborador de la empresa el pago por la labor realizada durante la semana.

c. Alcance

Se aplica para la Gerencia General, es decir que el encargado del procedimiento es el Gerente General.

Inicia desde que el Gerente solicita a la Asistente Administrativa las Órdenes de Compra por instalaciones cuando se va a cancelar el salario del instalador hasta que el funcionario verifica que el salario recibido es el que le corresponde y si hay algún error entonces el Gerente lo toma en cuenta cuando realiza el cálculo del salario de la siguiente semana.

d. Responsables

- Gerente General
- Encargada de Finanzas
- Asistente Administrativa

e. Políticas

- El pago por salarios se hace semanalmente
- Al instalador se le paga por servicios profesionales, es decir por instalación
- Para pagar una instalación debe existir una Orden de Compra que lo respalde
- Se debe entregar el Comprobante de Pago de Salarios a cada colaborador para que sirva de respaldo de que se realizó el pago correcto

f. Documentos Externos

Comprobante de Transacción Bancaria

g. Documentos Internos

Comprobante de Pago de Salarios ([Ver Apéndice N°1](#))

h. Sistemas de Información

Microsoft Office Accounting

Dentro del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar el Comprobante de Pago de Salarios.

i. Herramientas

- Computadora
- Internet
- Calculadora


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza semanalmente.

k. Conceptos

Comprobante de Pago de Salarios: Formulario que desglosa los ingresos y egresos que conforman el salario semanal de cada colaborador de la empresa.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Pago de Salarios Código: GG-PS		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	El instalador es contratado por servicios profesionales por lo que se le cancela por instalación realizada. ¿Se va a cancelar el salario del instalador? Si: continua paso 2 No: paso 9	Gerente
2	Solicita a la Asistente Administrativa las Órdenes de Compra para instalación que se hayan realizado en la semana	Gerente
3	Desarchiva y entrega las Órdenes de Compra para instalación de la semana	Asistente Administrativa
4	Recibe Órdenes de Compra	Gerente
5	Verifica que las instalaciones descritas en la Orden de Compra realmente se hayan realizado	Gerente
6	¿La instalación descrita en la Orden de Compra efectivamente se realizó? Si: paso 9 No: continua paso 7	Gerente
7	Entrega a la Asistente Administrativa las Órdenes de Compra tanto de instalaciones realizadas como	Gerente

	de las que están pendientes	
8	Recibe y archiva nuevamente las Órdenes de Compra	Asistente Administrativa
9	Realiza el cálculo del salario semanal de cada funcionario	Gerente
10	Hace los rebajos correspondientes	Gerente
11	Efectúa el pago de los salarios por medio de una transacción bancaria a través de la página de web del banco respectivo	Gerente
12	Imprime comprobante de transacción bancaria	Gerente
13	Entrega comprobante de transacción bancaria a la Encargada de Finanzas	Gerente
14	Recibe comprobante de transacción bancaria	Encargada de Finanzas
15	Incluye como un gasto en el sistema Microsoft Office Acounting, el monto de los salarios semanales	Encargada de Finanzas
16	Archiva el comprobante de transacción bancaria	Encargada de Finanzas
17	Elabora comprobante de pago de salarios para cada funcionario	Gerente
18	Imprime original y copia de comprobante de pago de salarios	Gerente
19	Archiva copia del comprobante de pago de salarios	Gerente
20	Entrega original del comprobante de pago de salarios a cada funcionario	Gerente
21	Recibe comprobante de pago de salarios	Funcionario
22	Verifica que el monto del salario recibido este	Funcionario

	correcto	
23	¿El monto del salario recibido es correcto? Si: Fin No: continua paso 24	Funcionario
24	Explica al Gerente que el monto del salario recibido no es correcto	Funcionario
25	¿El monto del salario que recibió el funcionario es incorrecto? Si: continua paso 26 No: FIN	Gerente
26	La suma adicional que se debe pagar o el rebajo que se deba hacer al monto del salario se realiza en el salario de la semana siguiente	Gerente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m.Diagrama de Flujo

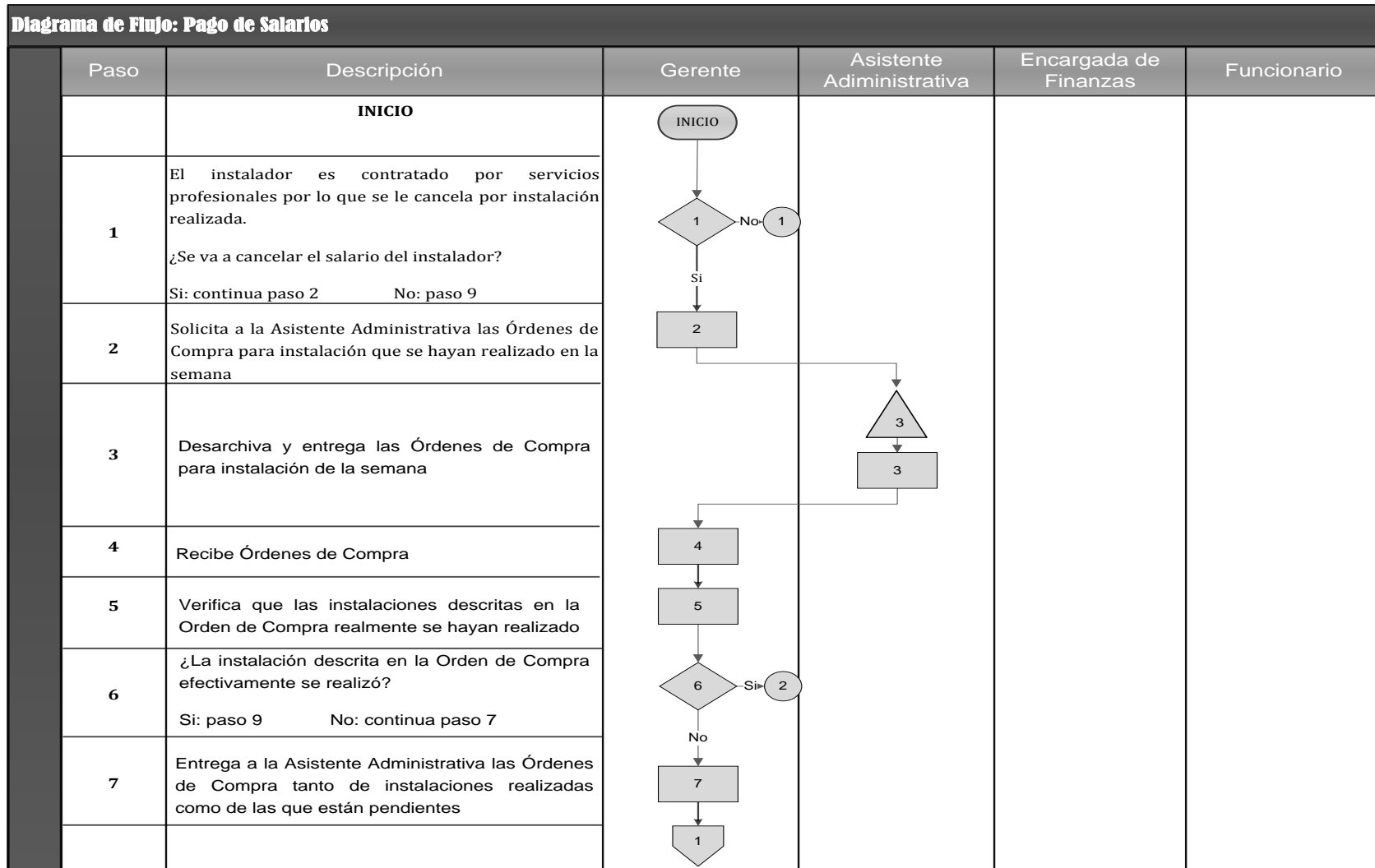


Diagrama de Flujo: Pago de Salarios

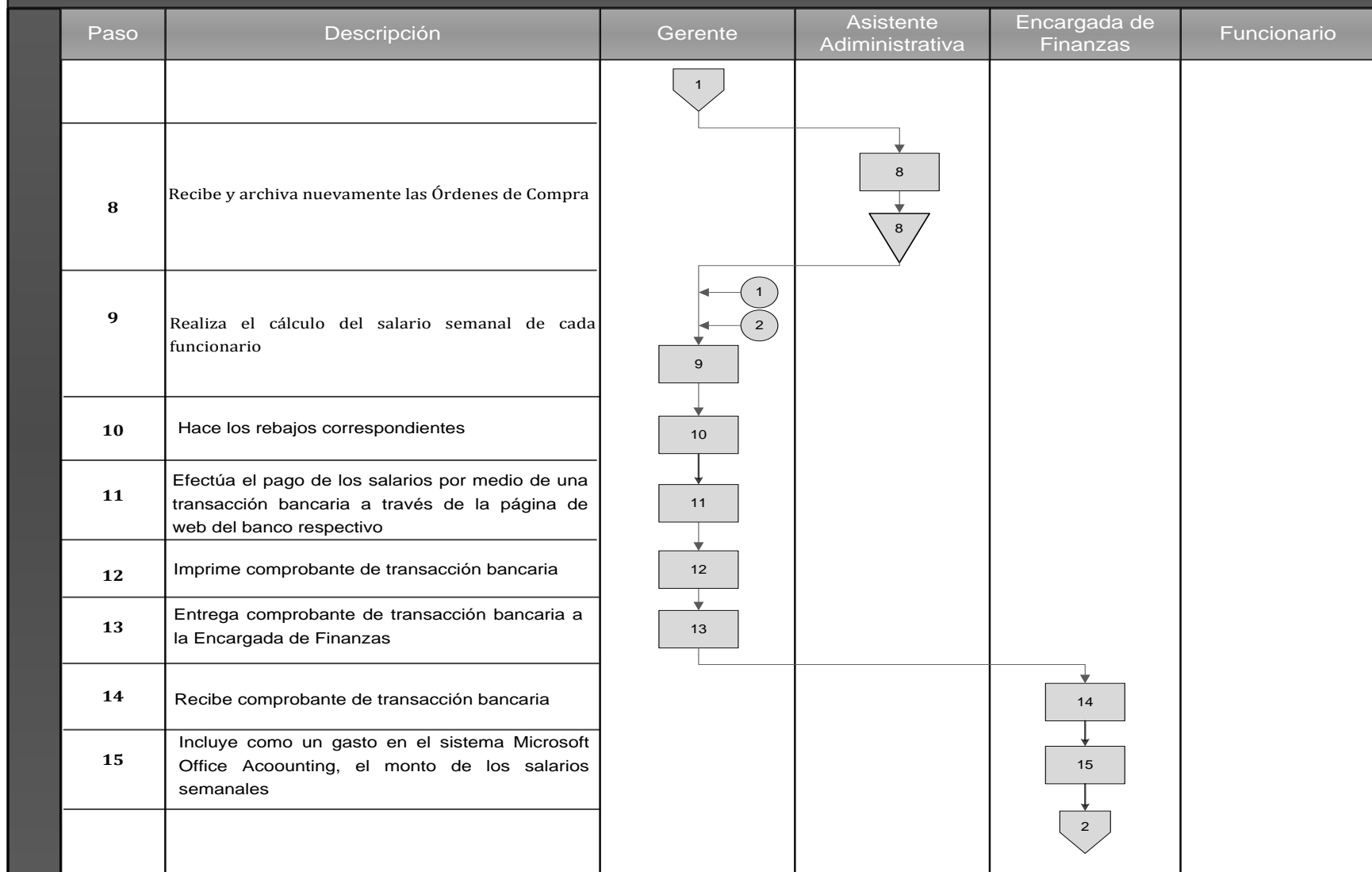
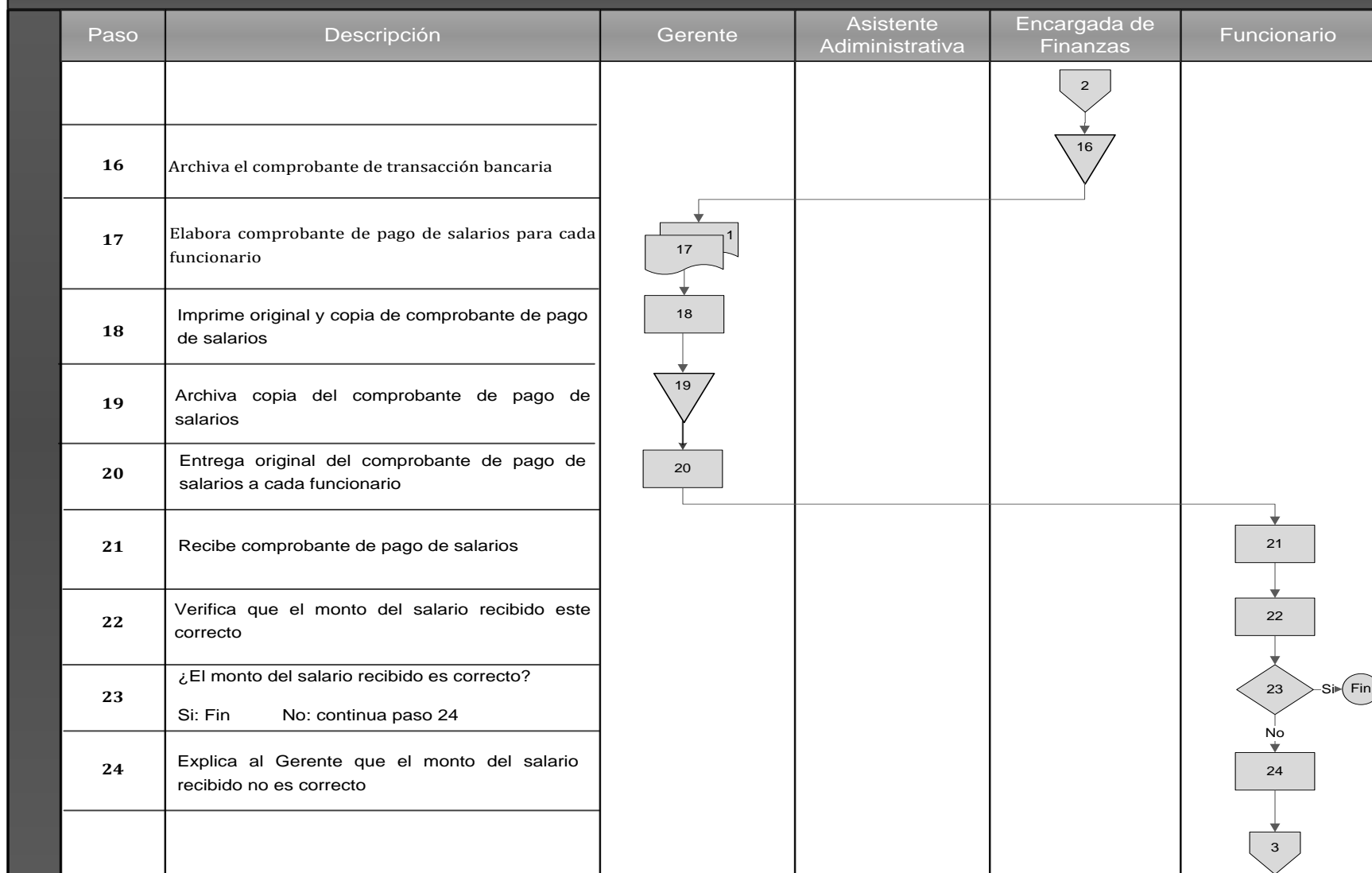
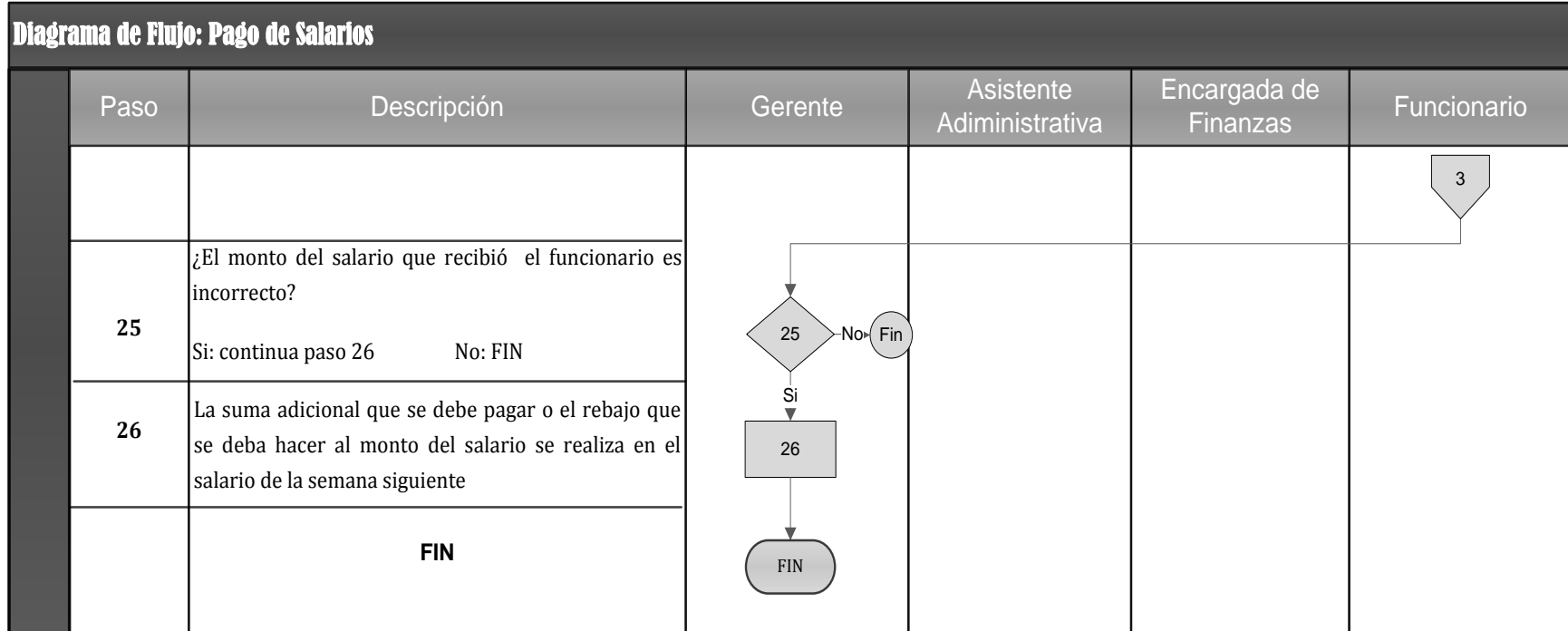


Diagrama de Flujo: Pago de Salarios





n. Indicadores

- Salario semanal por empleado
- Número de empleados
- Gasto semanal por salarios

 Casa Decoración	Procedimiento: Liquidación de Empleados	
	Unidad Gerencia General	Código del Proceso GG-LE
Responsable: Gerente General		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 24 a 31	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

2.	LIQUIDACIÓN DE EMPLEADOS.....	25
A.	INTRODUCCIÓN.....	25
B.	OBJETIVO.....	25
C.	ALCANCE.....	25
D.	RESPONSABLES.....	25
E.	POLÍTICAS.....	26
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	26
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	26
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	26
I.	HERRAMIENTAS.....	26
J.	FRECUENCIA.....	26
K.	CONCEPTOS.....	27
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	27
M.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	29
N.	INDICADORES.....	31

2. Liquidación de Empleados

a. Introducción

Cuando un colaborador es despedido o decide renunciar, la ley establece que la empresa para la que laboraba debe recompensar a dicho empleado por la labor realizada durante el tiempo que estuvo al servicio de la organización.

Es por esto que es necesario que el Gerente o propietario de Casa Decoración cuente con la información requerida para hacer los cálculos correctos en caso de que se deba hacer una liquidación a algún funcionario, por tanto en este procedimiento se establecen los pasos que sigue el Gerente en la situación descrita anteriormente.

b. Objetivo

Realizar los trámites correspondientes en caso que se realice un despido o algún colaborador decida renunciar de la empresa.

c. Alcance

Se aplica para la Gerencia General, es decir que el encargado del procedimiento es el Gerente General.

Inicia desde que se presenta el despido o la renuncia de un colaborador hasta que el funcionario se retira de la empresa después de haber recibido su liquidación.

d. Responsables

- Gerente General
- Funcionario
- Encargada de Finanzas

e. Políticas

Una vez que se paga la liquidación, se elabora el Comprobante de Pago de Liquidación como respaldo para la empresa.

f. Documentos Externos

Comprobante de Transacción Bancaria

g. Documentos Internos

Comprobante de Pago de Liquidación ([Ver Apéndice N° 2](#))

h. Sistemas de Información

Microsoft Office Accounting

Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta de Excel para elaborar el Comprobante de Pago de Liquidación.

i. Herramientas

- Computadora
- Calculadora
- Internet


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza cada vez que un empleado es despedido o renuncia de su trabajo.

k. Conceptos

Comprobante de Pago de Liquidación: Formulario que desglosa cada uno de los elementos que conforman la liquidación de un empleado cuando renuncia o es despedido, este documento sirve como comprobante de que la liquidación fue cancelada correctamente.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Liquidación de Empleados Código: GG-LE		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	¿El funcionario va a dejar de laborar en la empresa porque fue despedido? Si: continua paso 2 No: paso 5	Gerente
2	Solicita al funcionario que va a ser despedido que se presente en la oficina del Gerente.	Gerente
3	Se presenta a la oficina del Gerente	Funcionario
4	Explica el motivo del despido. Va al paso 6	Gerente
5	Explica al Gerente la razón de su renuncia	Funcionario
6	Hace los cálculos correspondientes al monto que se debe cancelar al funcionario según lo establecido por ley.	Gerente
7	Realiza el depósito que le corresponde al funcionario por medio de una transacción electrónica en la página Web del banco respectivo.	Gerente
8	Imprime el comprobante de transacción bancaria	Gerente
9	Entrega el comprobante de transacción bancaria a	Gerente

	la Encargada de Finanzas	
10	Recibe el comprobante de transacción bancaria	Encargada de Finanzas
11	Incluye en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la liquidación como un gasto	Encargada de Finanzas
12	Archiva el comprobante de transacción bancaria	Encargada de Finanzas
13	Elabora original y copia del Comprobante de Pago de Liquidación	Gerente
14	Imprime original y copia del Comprobante de Pago de Liquidación	Gerente
15	Entrega original y copia del Comprobante de Pago de Liquidación al funcionario para que lo firme	Gerente
16	Recibe original y copia del Comprobante de Pago de Liquidación	Funcionario
17	Firma original y copia del Comprobante de Pago de Liquidación	Funcionario
18	Conserva original del Comprobante de Pago de Liquidación y entrega la copia al Gerente	Funcionario
19	Recibe copia del Comprobante de Pago de Liquidación	Gerente
20	Archiva copia del Comprobante de Pago de Liquidación	Gerente
21	Se retira de la empresa al finalizar sus labores	Funcionario
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

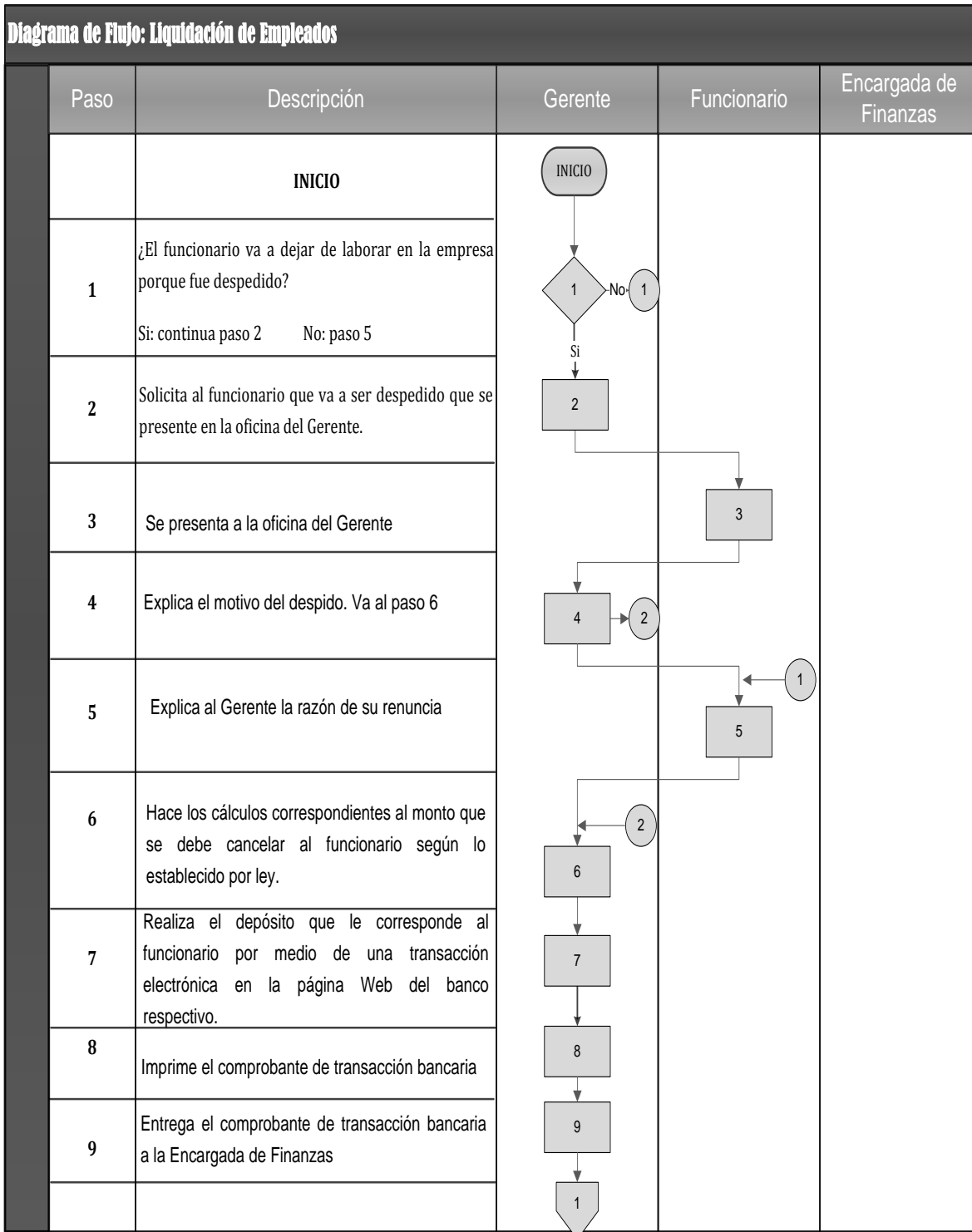
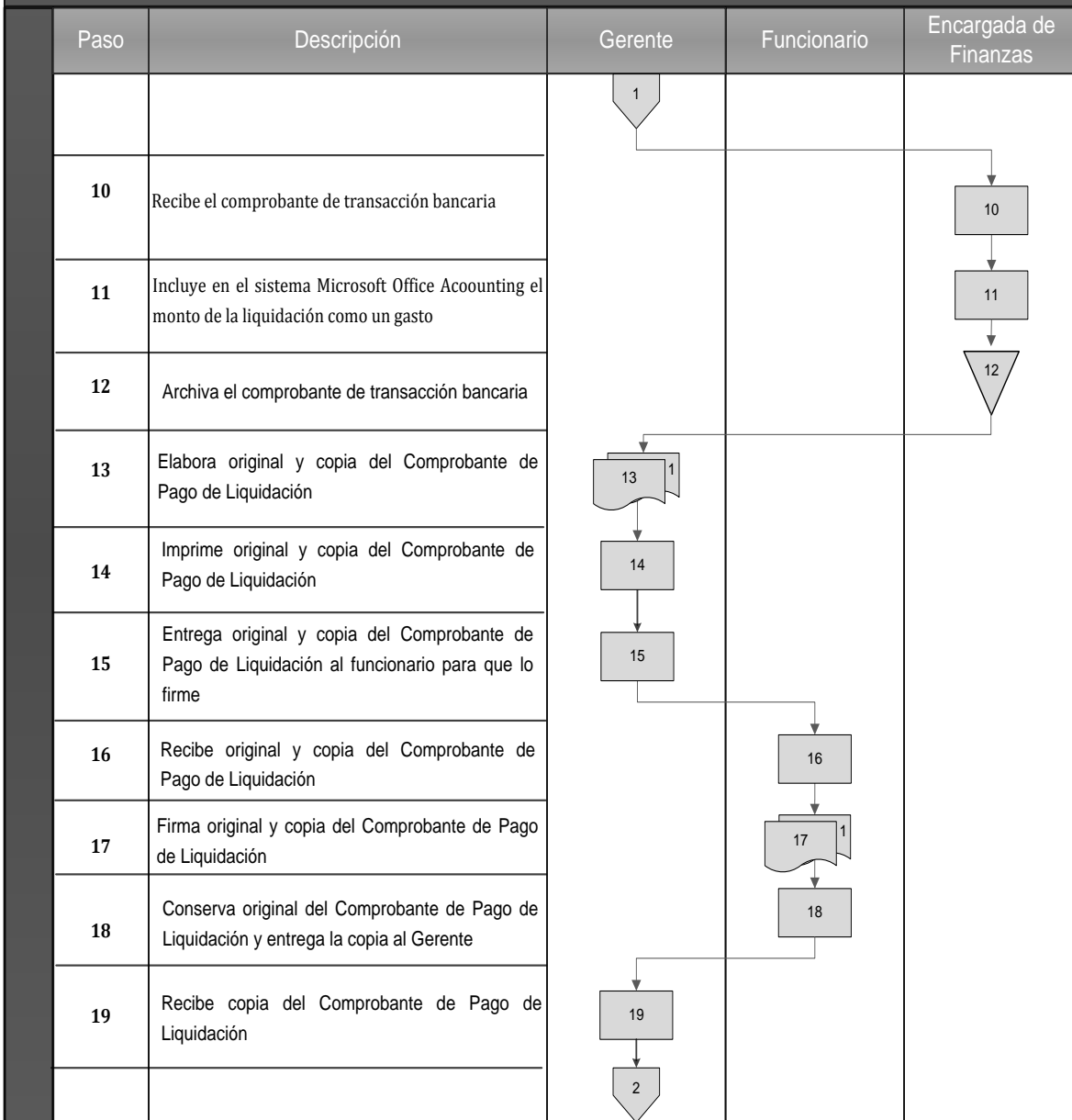
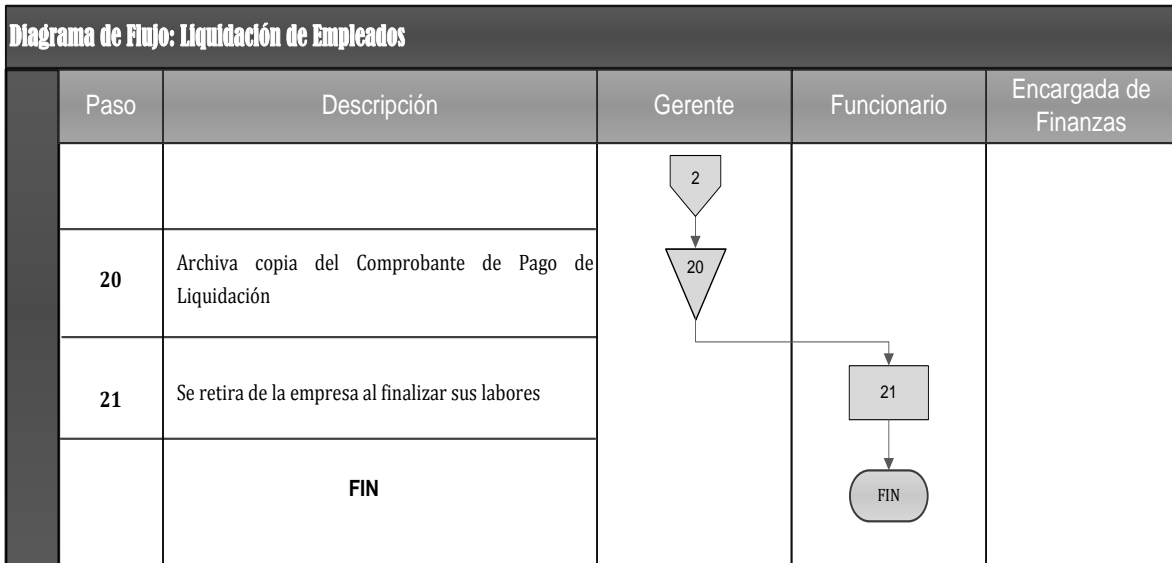


Diagrama de Flujo: Liquidación de Empleados





n. Indicadores

- Número de empleados despedidos
- Número de empleados que renuncian
- Motivo de la renuncia o despido

 Casa Decoración	Procedimiento: Reclutamiento de Personal	
	Unidad Gerencia General	Código del Proceso GG-RP
Responsable: Gerente General	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zúñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 32 a 38	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

3. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	33
A. INTRODUCCIÓN.....	33
B. OBJETIVO.....	33
C. ALCANCE	33
D. RESPONSABLES	33
E. POLÍTICAS	34
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	34
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	34
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	34
I. HERRAMIENTAS	34
J. FRECUENCIA	34
K. CONCEPTOS	35
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	35
M. DIAGRAMA DE FLUJO	37
N. INDICADORES.....	38

3. Reclutamiento de Personal

a. Introducción

Cuando una empresa tiene oportunidades de expandirse y por consiguiente aumentar su personal o cuando algún empleado deja de laborar, es posible que se presente la necesidad de contratar a un nuevo funcionario.

Sin embargo, en este proceso lo más importante es establecer correctamente los requerimientos del puesto para posteriormente recurrir a formas de comunicación que permitan atraer a los candidatos que más se adecuen a esos requisitos.

b. Objetivo

Atraer a los candidatos idóneos para ocupar un puesto vacante dentro de la organización.

c. Alcance

Aplica para la Gerencia General, es decir que el encargado del procedimiento es el Gerente General.

Inicia desde que el jefe de departamento identifica la necesidad de contratar un nuevo colaborador hasta que el Gerente General elige a los candidatos idóneos para que participen en el proceso de Selección.

d. Responsables

- Gerente General
- Jefe del Departamento Solicitante

e. Políticas

- Cuando se identifique la necesidad de contratar un nuevo empleado, el jefe del departamento que solicita dicho empleado debe elaborar la Hoja de Requisición de Personal para enviarla al Gerente General
- Como primera opción se realiza un reclutamiento interno para corroborar si existe algún colaborador que cumpla con los requisitos del puesto vacante.
- Como formas de comunicación se utiliza anuncios de radio y anuncios en Canal 3 de Cabletica.

f. Documentos Externos

Currículos

g. Documentos Internos

Hoja de Requisición de Personal [\(Ver Apéndice N° 3\)](#)

h. Sistemas de Información

Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Hoja de Requisición de Personal.

i. Herramientas

- Computadora
- Teléfono


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza cada vez que exista una necesidad de personal en la empresa.

k. Conceptos

Hoja de Requisición de Personal: Formulario elaborado por el jefe del departamento que requiera de la contratación de un nuevo empleado para que el Gerente General pueda identificar la necesidad de personal

l. Descripción de Operaciones

 Procedimiento Reclutamiento de Personal Código: GG-RP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Identifica la necesidad de contratar a un nuevo empleado en el departamento	Jefe de Departamento Solicitante
2	Elabora la Hoja de Requisición de Personal	Jefe de Departamento Solicitante
3	Envía la Hoja de Requisición de Personal al Gerente General por correo interno	Jefe de Departamento Solicitante
4	Recibe Hoja de Requisición de Personal	Gerente
5	¿Es realmente necesario contratar al nuevo empleado? Si: continua paso 6 No: Fin	Gerente
6	Determina los requisitos básicos para el puesto vacante	Gerente
7	Divulga el puesto vacante internamente	Gerente
8	¿Existe algún colaborador dentro de la empresa	Gerente

	que cumpla los requisitos del puesto vacante? Si: paso 15 No: continua paso 9	
9	Archiva la Hoja de Requisición de Personal	Gerente
10	Realiza reclutamiento externo por medio de un anuncio en radio San Carlos y Canal 3 de Cabletica	Gerente
11	Recibe currículos de candidatos para el puesto vacante	Gerente
12	¿Cumplen los candidatos con los requisitos del puesto vacante? Si: continua paso 13 No: paso 10	Gerente
13	Elige los currículos de los candidatos que cumplen con los requisitos del puesto vacante	Gerente
14	Se comunica por teléfono con los candidatos elegidos para que se presenten a la empresa	Gerente
15	Realiza procedimiento de Selección y Contratación de Personal	Gerente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

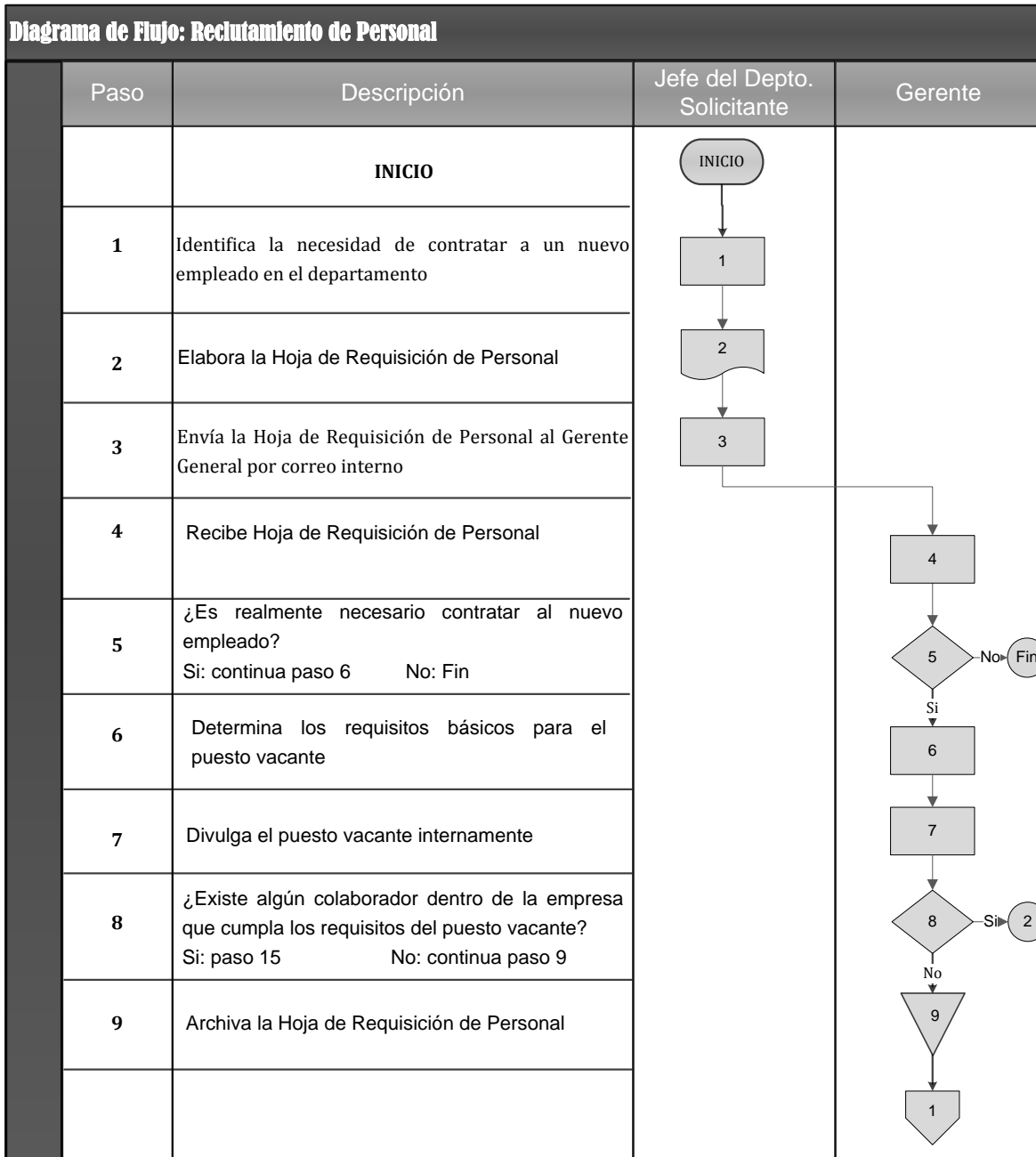
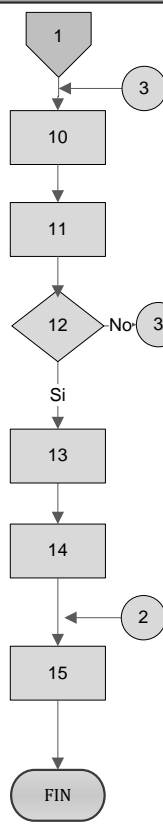


Diagrama de Flujo: Reclutamiento de Personal

Paso	Descripción	Jefe Depto. Solicitante	Gerente
			
10	Realiza reclutamiento externo por medio de un anuncio en radio San Carlos y Canal 3 de Cabletica		
11	Recibe currículos de candidatos para el puesto vacante		
12	¿Cumplen los candidatos con los requisitos del puesto vacante? Si: continua paso 13 No: paso 10		
13	Elige los currículos de los candidatos que cumplen con los requisitos del puesto vacante		
14	Se comunica por teléfono con los candidatos elegidos para que se presenten a la empresa		
15	Realiza procedimiento de Selección y Contratación de Personal		
	FIN		

n. Indicadores

- Número de currículos recibidos en el período de reclutamiento.
- Número de candidatos que cumplen con los requisitos del puesto.
- Tiempo de duración del proceso de reclutamiento

 Casa Decoración	Procedimiento: Selección y Contratación de Personal	
	Unidad Gerencia General	Código del Proceso GG-SCP
Responsable: Gerente General	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 39 a 45	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

4. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	40
A. INTRODUCCIÓN	40
B. OBJETIVO.....	40
C. ALCANCE	40
D. RESPONSABLES	40
E. POLÍTICAS	41
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	41
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	41
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	41
I. HERRAMIENTAS	41
J. FRECUENCIA	41
K. CONCEPTOS	41
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	42
M. DIAGRAMA DE FLUJO	44
N. INDICADORES.....	45

4. Selección y Contratación de Personal

a. Introducción

Una vez que se atraen candidatos para ocupar un puesto dentro de la organización, inicia el proceso de selección que en concreto busca probar las capacidades y habilidades de cada candidato con respecto a los requisitos que el puesto amerita.

Los resultados de las pruebas realizadas a cada candidato por el encargado del procedimiento, van a determinar quien es el postulante que va a ser contratado y por ende, el que va a desempeñarse en el puesto.

b. Objetivo

Elegir de entre los candidatos obtenidos por el proceso de reclutamiento, la persona que se apegue en mayor medida a los requisitos del puesto vacante para su posterior contratación.

c. Alcance

Aplica para la Gerencia General, es decir que el encargado del procedimiento es el Gerente General.

Inicia desde que el Gerente se comunica con el candidato para que se presente a la empresa para ser entrevistado hasta que el candidato es contratado si es la persona idónea para el puesto.

d. Responsables

- Gerente General
- Jefe del Departamento Solicitante

e. Políticas

- El Gerente realiza una entrevista al candidato como prueba de selección.
- El Jefe del departamento solicitante realiza una entrevista específica al puesto vacante
- Se debe llamar a las personas que aparecen como referencia en el currículum del candidato

f. Documentos Externos

- Currículos de candidatos

g. Documentos Internos

Guía para entrevista de selección ([Ver Apéndice N° 4](#))

h. Sistemas de Información

N/A

i. Herramientas

- Computadora
- Teléfono


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza cada vez que se requiera contratar un nuevo empleado en la empresa.

k. Conceptos

N/A

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Selección y Contratación de Personal Código: GG-SCP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Se comunica con el candidato para solicitarle que se presente a la empresa	Gerente
2	Se presenta a la empresa en el día acordado	Candidato
3	Realiza una entrevista de selección al candidato basándose en la Guía para entrevista de selección	Gerente
4	Anota cualquier comentario pertinente	Gerente
5	Explica al candidato que seguidamente el jefe del departamento donde existe el puesto vacante va a realizar una prueba de simulación	Gerente
6	Aplica la prueba de simulación específica para el puesto vacante	Jefe del Departamento solicitante
7	Anota cualquier comentario pertinente respecto al desempeño del candidato en la prueba de simulación	Jefe del Departamento solicitante
8	Se despide y explica al candidato que posteriormente se le comunicara si fue elegido para el puesto vacante	Jefe del Departamento solicitante
9	Se retira de la empresa	Candidato
10	Analiza el desempeño del candidato en las pruebas de selección junto con el jefe del departamento solicitante	Gerente

11	Decide si el candidato amerita continuar en el proceso de selección	Gerente
12	¿Amerita el candidato continuar en el proceso de selección? Si: continua paso 13 No: Fin	Gerente
13	Llama por teléfono a las referencias que aparecen en el currículo del candidato	Gerente
14	¿Las referencias indican algún aspecto negativo del candidato? Si: Fin No: continua paso 15	Gerente
15	¿El candidato va a ser contratado? Si: continua paso 16 No: Fin	Gerente
16	Se comunica con el candidato para explicarle que si va a ser contratado y cuando debe presentarse a la empresa.	Gerente
17	Se presenta a la empresa el día acordado	Candidato
18	Realiza el contrato de trabajo con el nuevo empleado	Gerente
19	Realiza procedimiento de Inducción de Personal	Gerente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m. Diagrama de Flujo

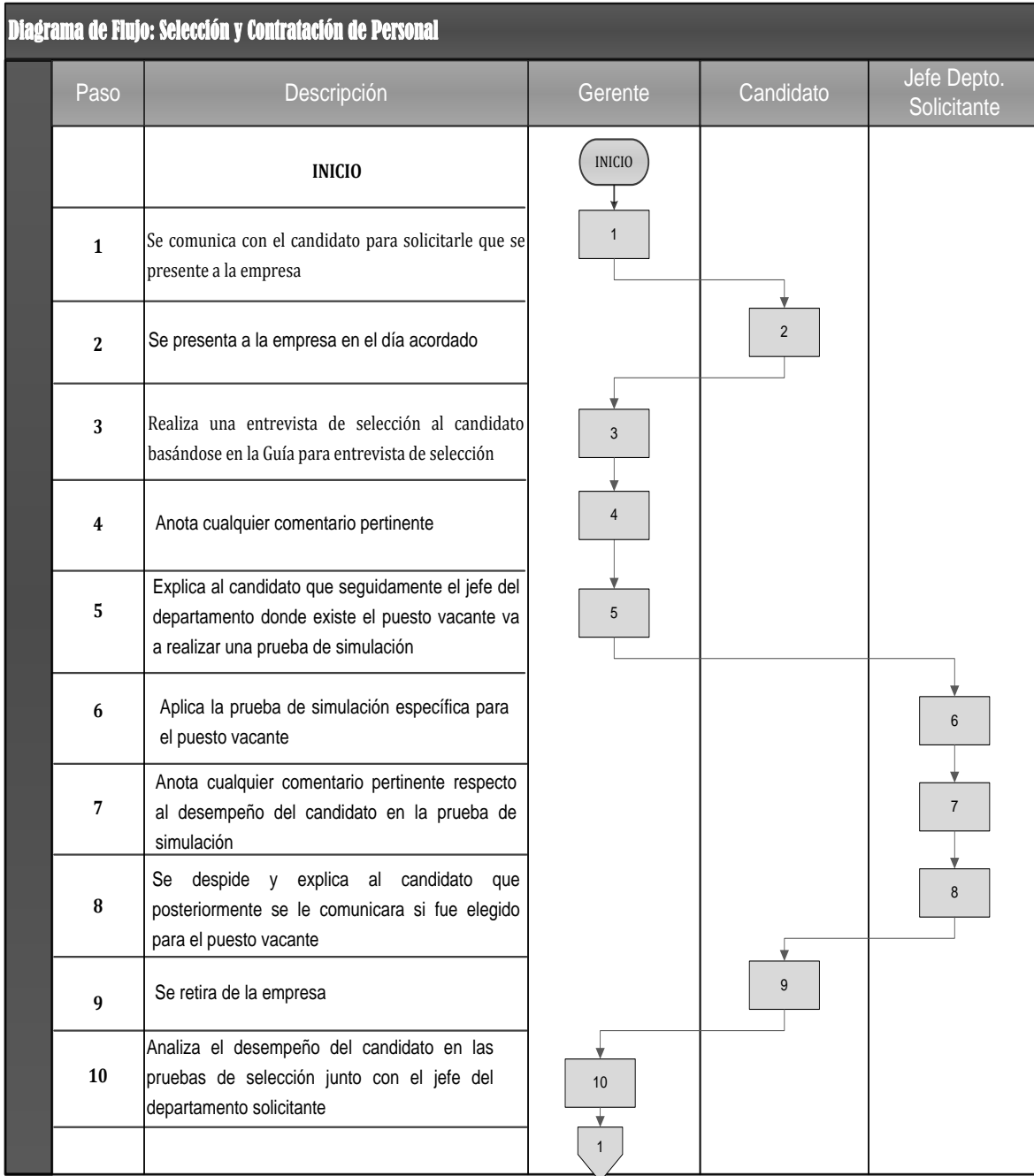
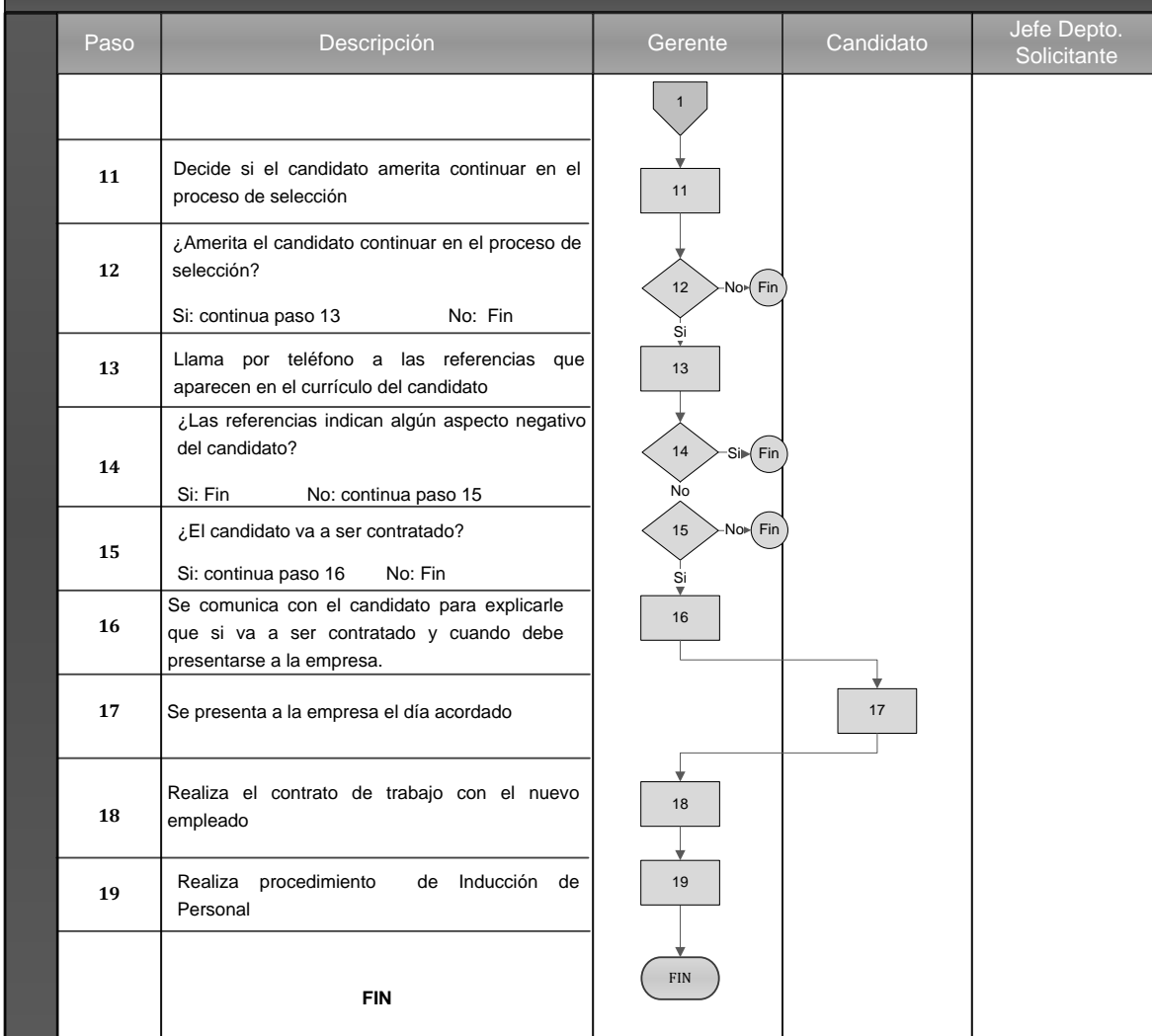


Diagrama de Flujo: Selección y Contratación de Personal



n. Indicadores

- Número de candidatos entrevistados

 Casa Decoración	Procedimiento: Inducción de Personal	
	Unidad Gerencia General	Código del Proceso GG-IP
Responsable: Gerente General	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 46 a 53	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

5. INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	47
A. INTRODUCCIÓN.....	47
B. OBJETIVO.....	47
C. ALCANCE.....	47
D. RESPONSABLES.....	47
E. POLÍTICAS.....	48
F. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	48
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	48
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	48
I. HERRAMIENTAS.....	48
J. FRECUENCIA.....	49
K. CONCEPTOS.....	49
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	50
M. DIAGRAMA DE FLUJO.....	52
N. INDICADORES.....	53

5. Inducción de Personal

a. Introducción

Cuando existe un nuevo empleado en la organización, es necesario que el mismo conozca y aprenda todo lo referente al puesto que va a desempeñar y por supuesto a la organización en la que va a laborar.

Es por esto que el Gerente y el Jefe de Departamento dedican un tiempo específico para explicar al nuevo colaborador todo lo que necesita saber para estar preparado para ejecutar su cargo de la mejor manera posible, y siguiendo los objetivos de la empresa.

b. Objetivo

Introducir al nuevo colaborador al ambiente laboral de la empresa y específicamente a las funciones del puesto que va a desempeñar.

c. Alcance

Aplica para la Gerencia General es decir que el encargado del procedimiento es el Gerente General.

Inicia desde que el nuevo empleado se presenta en la empresa para iniciar labores hasta que el Jefe de Departamento explica detenidamente las funciones y responsabilidades del puesto que va a ocupar el nuevo empleado.

d. Responsables

- Gerente General
- Jefe de Departamento

e. Políticas

- Tanto el Gerente como el Jefe de Departamento participan en el proceso de inducción del nuevo empleado
- En el proceso de inducción se le proporciona al nuevo colaborador el Manual de Ventas, el Manual Organizacional y el Manual de Procedimientos para que refuercen y apoyen dicho proceso.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Manual de Ventas ([Ver Apéndice N°5](#))
- Manual Organizacional
- Manual de Procedimientos

h. Sistemas de Información

N/A

i. Herramientas

- Computadora
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Taladro inalámbrico

- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Espander para broca de $\frac{1}{4}$ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala
- Tijeras
- Cutter
- Rodillazo


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza cada vez que se contrata a un nuevo colaborador.

k. Conceptos

Manual de Ventas: Documento que contiene indicaciones acerca de la forma en que se realiza la toma de medidas para la venta de productos y las cotizaciones de dichos productos.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Inducción de Personal Código: GG-IP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Se presenta a la empresa para iniciar sus labores	Nuevo Empleado
2	Presenta al nuevo empleado al resto de personal	Gerente
3	Muestra al nuevo empleado las instalaciones de la empresa	Gerente
4	Se reúne con el nuevo empleado	Gerente
5	Entrega un ejemplar del Manual Organizacional	Gerente
6	Recibe el Manual Organizacional	Nuevo Empleado
7	Explica los aspectos incluidos en el Manual Organizacional	Gerente
8	Expone de forma general las funciones que le corresponden según su puesto	Gerente
9	Explica detenidamente cada uno de los productos que ofrece la empresa	Gerente
10	Entrega al nuevo empleado el Manual de Ventas	Gerente
11	Recibe el Manual de Ventas	Nuevo Empleado
12	Explica los aspectos incluidos en el Manual de Ventas	Gerente
13	Entrega el Manual de Procedimientos al nuevo empleado	Gerente
14	Recibe el Manual de Procedimientos	Gerente
15	¿El puesto que va a ocupar el nuevo empleado es el de instalador?	Gerente

	Si: continua paso 16 No: paso 18				
16	Explica al nuevo empleado que va a acompañar al Gerente a realizar una instalación	Gerente			
17	Explica al nuevo empleado la forma de instalación, mientras este observa.	Gerente			
18	Realiza una extensa explicación de las funciones que le corresponden al nuevo empleado en su cargo	Jefe de Departamento			
	Fin				
<table border="1" style="width:100%; background-color: #cccccc;"> <tr> <td align="center">Elaboró: Paula Blanco</td> <td align="center">Revisó: Mildred Zuñiga</td> <td align="center">Aprobó: Alfonso Murillo</td> </tr> </table>			Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo			

m.Diagrama de Flujo

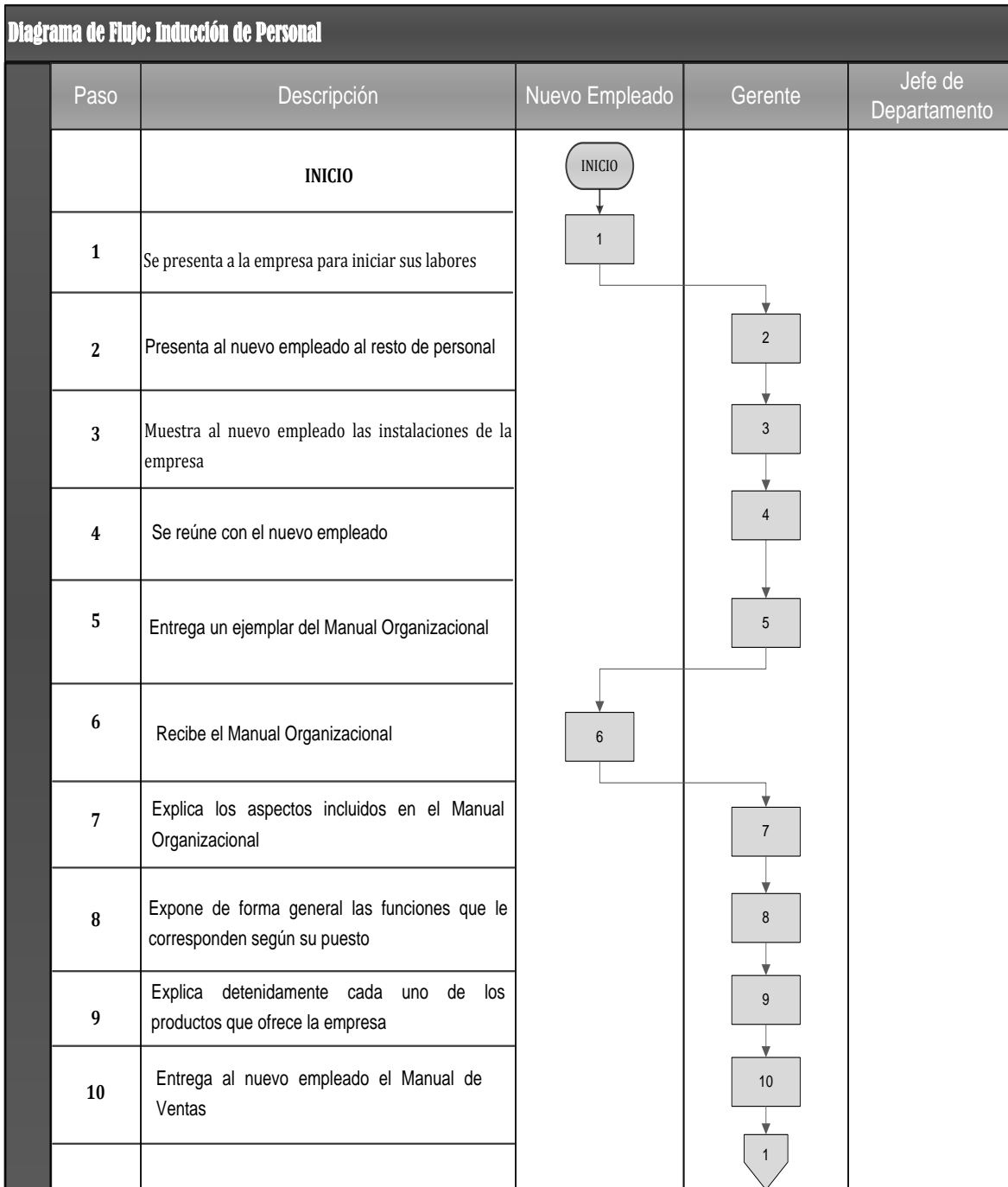
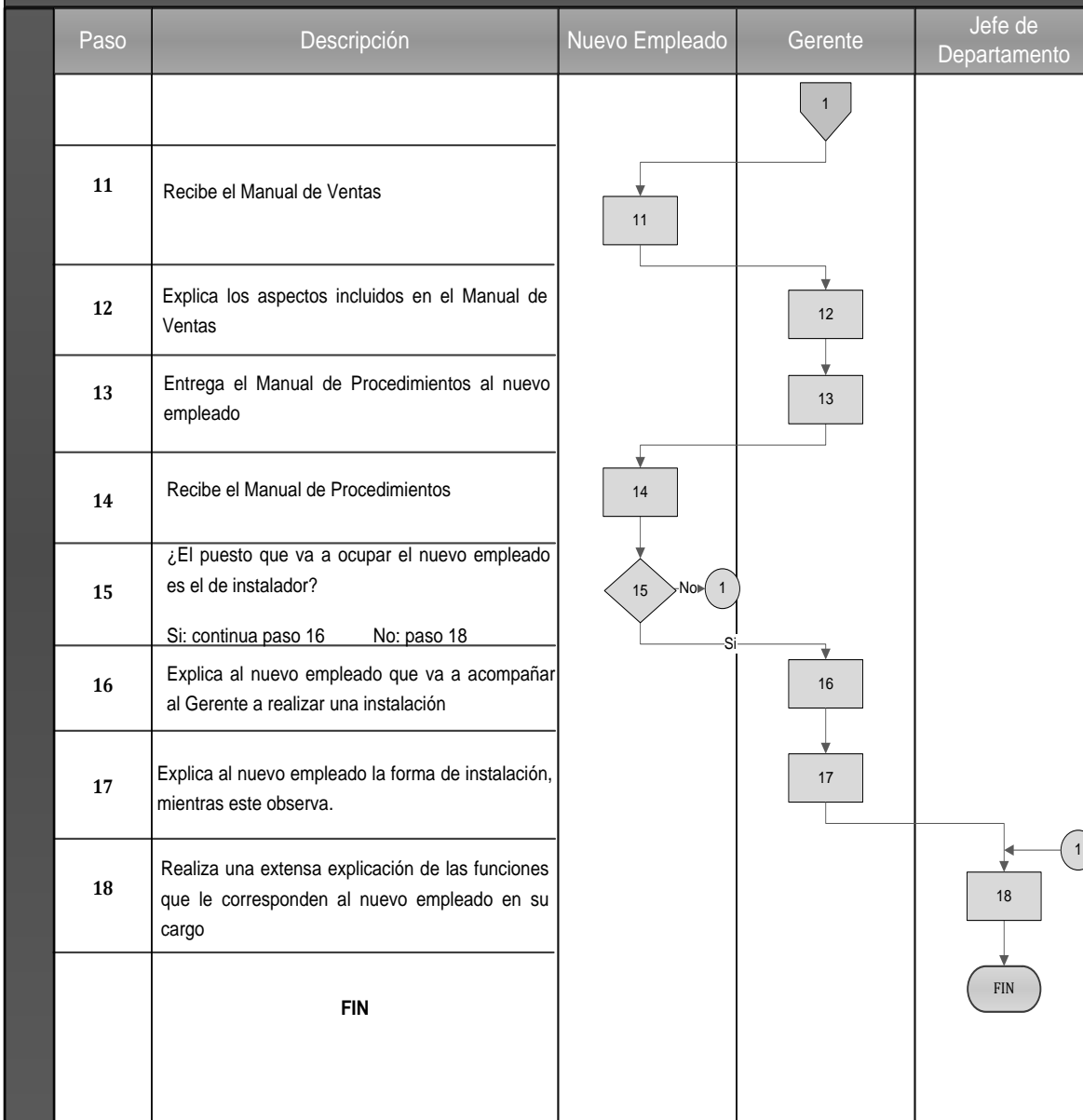


Diagrama de Flujo: Inducción de Personal



n. Indicadores

- Tiempo de duración del proceso de inducción

 Casa Decoración	Procedimiento: Capacitación de Personal	
	Unidad Gerencia General	Código del Proceso GG-CP
Responsable: Gerente General	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 54 a 60	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

6. CAPACITACIÓN DE PERSONAL	55
A. INTRODUCCIÓN	55
B. OBJETIVO.....	55
C. ALCANCE	55
D. RESPONSABLES	55
E. POLÍTICAS	56
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	56
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	56
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	56
I. HERRAMIENTAS	56
J. FRECUENCIA	56
K. CONCEPTOS	56
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	57
M. DIAGRAMA DE FLUJO	59
N. INDICADORES.....	60

6. Capacitación de Personal

a. Introducción

El proceso de capacitación constituye un factor importante para que el funcionario se desarrolle adecuadamente en el puesto o cargo asignado, ya que debe de ser un proceso constante que busque la eficiencia y la productividad en el desarrollo de sus actividades.

Por tal motivo el Gerente al identificar necesidades de capacitación se da a la tarea de encontrar formas de proporcionar al personal la formación que le permita alcanzar un mayor rendimiento en su labor.

b. Objetivo

Desarrollar en los colaboradores conocimientos y habilidades específicas al puesto desempeñado y modificar actitudes o conductas que impidan el alcance de la eficiencia en el trabajo.

c. Alcance

Aplica para la Gerencia General, es decir que el Gerente General es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Jefe de Departamento identifica las necesidades de capacitación en el departamento hasta que el Gerente evalúa los resultados de la capacitación por medio de la aplicación de preguntas o prácticas sobre el tema tratado en la capacitación, a los funcionarios que participaron en el proceso.

d. Responsables

- Jefe de Departamento
- Gerente General

e. Políticas

- Cuando se ofrezca un nuevo producto, es necesario que el personal participe en una capacitación que le permita conocer las características de dicho producto.
- El Gerente General es el encargado de determinar las mejores formas de capacitación para el personal.
- Es un deber del personal asistir a las actividades de capacitación que se hayan organizado en la empresa.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

N/A

h. Sistemas de Información

N/A

i. Herramientas

Herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades de capacitación


j. Frecuencia

Cada vez que se identifiquen necesidades de capacitación

k. Conceptos

N/A

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento Capacitación de Personal Código: GG-CP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Identifica una necesidad de capacitación en el departamento que está bajo su supervisión	Jefe de Departamento
2	Comunica al Gerente la necesidad de capacitación que existe el departamento	Jefe de Departamento
3	¿La necesidad de capacitación surge por la incorporación de un nuevo producto a la empresa? Si: continua paso 4 No: paso 10	Gerente
4	Se comunica por teléfono con el proveedor para solicitarle que imparta una charla con respecto al nuevo producto en el punto de venta	Gerente
5	¿Acepta el proveedor impartir una charla con respecto al producto en el punto de venta? Si: continua paso 6 No: paso 8	Gerente
6	Organiza la charla del nuevo producto y le comunica al personal la fecha y hora de la misma	Gerente
7	Realiza la charla del producto. Continúa paso 13	Proveedor
8	Se traslada a las instalaciones del proveedor para recibir la charla del nuevo producto	Gerente
9	Realiza la explicación del nuevo producto al personal. Continúa paso 13	Gerente
10	Realiza una búsqueda de opciones de capacitación que permitan disminuir las	Gerente

	debilidades del personal	
11	Informa al personal acerca de los detalles de la capacitación	Gerente
12	Participan en las actividades de capacitación	Funcionarios
13	Evalúa los resultados de la capacitación por medio de preguntas y prácticas de simulación a los funcionarios participantes en el proceso	Gerente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

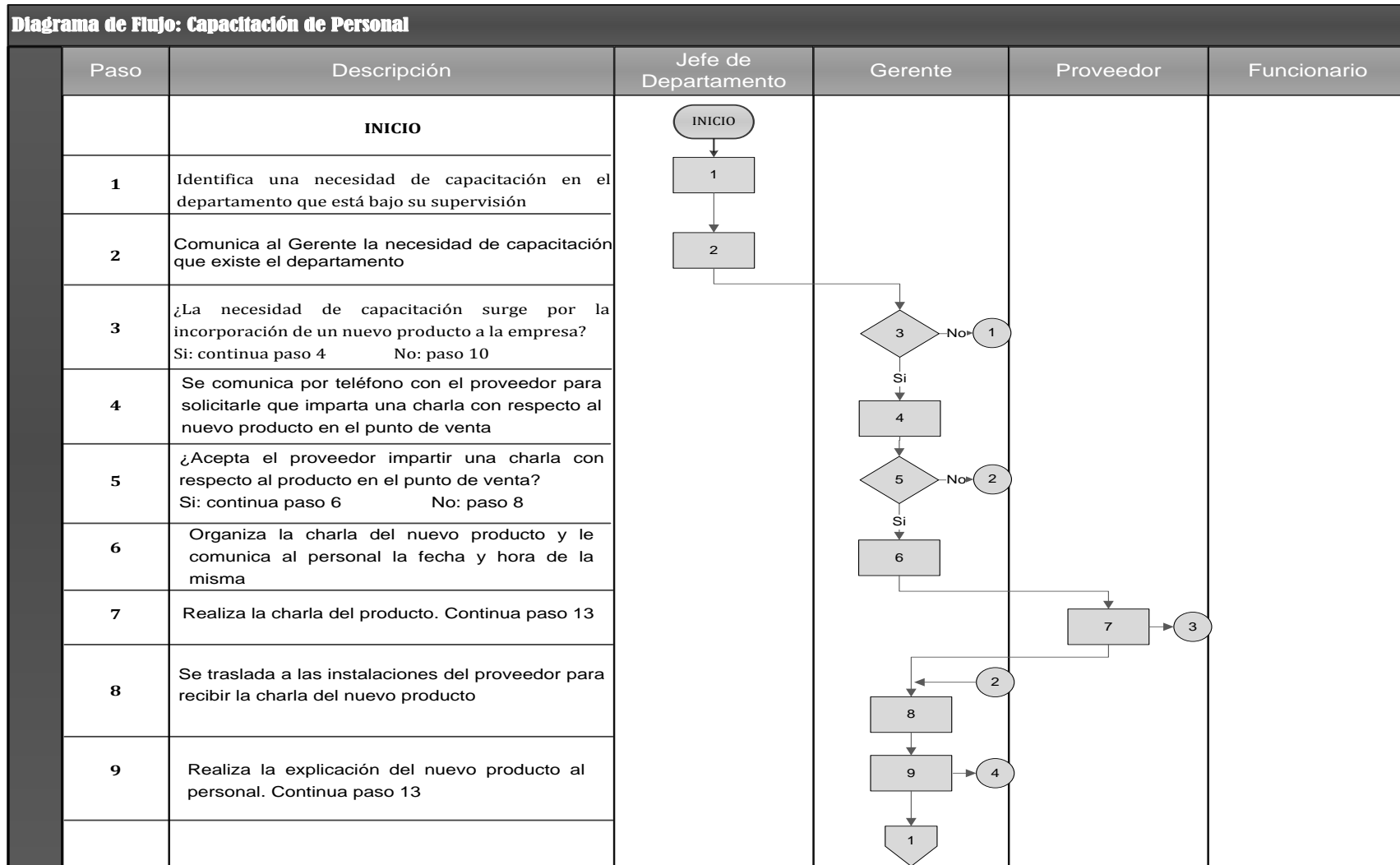
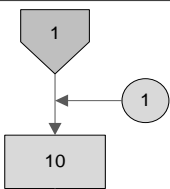
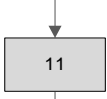

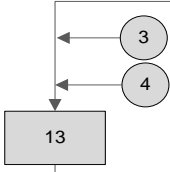
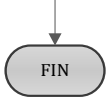


Diagrama de Flujo: Capacitación de Personal

Paso	Descripción	Jefe de Departamento	Gerente	Proveedor	Funcionario
10	Realiza una búsqueda de opciones de capacitación que permitan disminuir las debilidades del personal				
11	Informa al personal acerca de los detalles de la capacitación				
12	Participa en las actividades de capacitación				
13	Evalúa los resultados de la capacitación por medio de preguntas y prácticas de simulación a los funcionarios participantes en el proceso				
	FIN				

n. Indicadores

- Número de capacitaciones realizadas mensualmente y anualmente
- Número de funcionarios que participan en el proceso de capacitación

B.Descripción de Procedimientos del Departamento Administrativo

 Casa Decoración	Procedimiento: Pedido a Proveedores	
	Unidad Departamento Administrativo	Código del Proceso DA-PP
Responsable: Asistente Administrativa		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 61 a 73	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

1. PEDIDO A PROVEEDORES	62
A. INTRODUCCIÓN	62
B. OBJETIVO.....	62
C. ALCANCE	62
D. RESPONSABLES	62
E. POLÍTICAS	63
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	63
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	63
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	63
I. HERRAMIENTAS	64
J. FRECUENCIA	64
K. CONCEPTOS	64
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	65
M. DIAGRAMA DE FLUJO	69
N. INDICADORES.....	73

1. Pedido a Proveedores

a. Introducción

Casa Decoración es una empresa comercializadora de productos para la decoración, es decir no fabrica dichos bienes; por tanto dentro del funcionamiento de la organización es fundamental el procedimiento de pedido a proveedores.

Si este proceso no se realiza correctamente, el cliente es el principal afectado pues pueden ocurrir atrasos en la entrega del producto que desencadenan en la insatisfacción del cliente.

b. Objetivo

Planear, ejecutar y controlar los pedidos a proveedores para brindar al cliente los productos solicitados, en el menor tiempo y con las características requeridas.

c. Alcance

El procedimiento aplica para el Departamento Administrativo, es decir que la Asistente Administrativa es la encargada del procedimiento

Inicia desde que la Asistente Administrativa confecciona la Orden de Compra para el proveedor hasta que recibe la mercadería solicitada.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Gerente General

e. Políticas

- Para que la Asistente Administrativa pueda elaborar la Orden de Compra debe tener una Orden de Pedido que la respalde, la cual debe estar firmada por el vendedor y por el cliente si es posible.
- Para enviar la Orden de Compra al proveedor, la misma debe estar firmada por el responsable, que en este caso es la Asistente Administrativa y por el Gerente quien autoriza que se envíe la Orden de Compra.
- Cuando se envía la Orden de Compra al proveedor, se debe llamar por teléfono par verificar que haya sido recibida satisfactoriamente.
- Solamente el Gerente General conoce la lista de precios de los proveedores, por lo tanto es él quien debe revisar la cotización del proveedor para verificar que todo este en orden.

f. Documentos Externos

- Comprobante de transacción bancaria
- Cotización del Proveedor

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N° 6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))

h. Sistemas de Información

Dentro del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta de Excel para la elaboración de la Orden de Compra.

i. Herramientas

- Computadora
- Fax
- Teléfono
- Lapicero o lápiz


j. Frecuencia

Este procedimiento se realiza diariamente, dependiendo de si se realizan ventas en un día.

k. Conceptos

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.
- **Transportistas:** Se refiere al servicio de envío y entrega de paquetes a diferentes partes del país que ofrecen empresas dedicadas específicamente a este tipo de servicio.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Pedido a Proveedores Código: DA-PP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Confecciona la Orden de Compra de acuerdo a lo que estable la Orden de Pedido que el vendedor entrega	Asistente Administrativa
2	Imprime y firma la Orden de Compra y la entrega al Gerente junto con la Orden de Pedido correspondiente para que pueda verificar que la información en la Orden de Compra este acorde con la Orden de Pedido	Asistente Administrativa
3	Recibe la Orden de Compra y la Orden de Pedido	Gerente
4	Verifica que lo incluido en la Orden de Compra este acorde con lo que establece la Orden de Pedido	Gerente
5	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 1 No: continua paso 6	Gerente
6	Firma la Orden de Compra	Gerente
7	Entrega la Orden de Pedido y la Orden de Compra firmada a la Asistente Administrativa	Gerente
8	Recibe la Orden de Pedido y la Orden de Compra	Asistente Administrativa
9	Envía la Orden de Compra por fax al proveedor	Asistente Administrativa
10	Llama por teléfono al proveedor para corroborar	Asistente

	que el fax fue recibido correctamente	Administrativa
11	¿El proveedor recibió el fax? Si: continua paso 12 No: paso 9	Asistente Administrativa
12	Anota en la Orden de Compra el nombre de la persona que recibió el fax	Asistente Administrativa
13	Adjunta la Orden de Compra a la Orden de Pedido correspondiente y archiva los documentos	Asistente Administrativa
14	Recibe la cotización del proveedor por la mercadería solicitada en la Orden de Compra	Asistente Administrativa
15	¿Se debe cancelar al proveedor de contado? Si: continua paso 16 No: paso 26	Asistente Administrativa
16	Entrega al Gerente la cotización para que cancele al proveedor	Asistente Administrativa
17	Recibe cotización del proveedor	Gerente
18	Verifica que la cotización corresponda a lo solicitado en la Orden de Compra	Gerente
19	¿Existe algún error en la cotización? Si: continua paso 20 No: paso: 21	Gerente
20	Llama por teléfono al proveedor para explicar que la cotización tiene un error. Continúa paso 17	Gerente
21	Cancela al proveedor mediante una transacción bancaria en la página web del banco respectivo.	Gerente
22	Imprime el comprobante de la transacción bancaria	Gerente
23	Envía al proveedor el comprobante de transacción bancaria por fax	Gerente
24	Entrega la cotización del proveedor y el comprobante de transacción bancaria a la	Gerente

	Asistente Administrativa	
25	Recibe los documentos y los archiva	Asistente Administrativa
26	Da seguimiento al pedido para recibirlo en el tiempo estimado	Asistente Administrativa
27	¿Mercadería llega en el tiempo acordado? Si: paso 30 No: continua 28	Asistente Administrativa
28	Llama al cliente	Asistente Administrativa
29	Explica al cliente que la mercadería no ha llegado a tiempo	Asistente Administrativa
30	Recibe mercadería	Asistente Administrativa
31	Firma factura de transportistas	Asistente Administrativa
32	Recibe factura original de transportistas	Asistente Administrativa
33	Incluye la factura de los transportistas en el sistema Microsoft Office Accounting como un gasto y la archiva	Asistente Administrativa
34	Revisa mercadería y busca la factura del proveedor en el paquete	Asistente Administrativa
35	¿Está la mercadería correcta? Si: paso 37 No: continua paso 36	Asistente Administrativa
36	Realiza procedimiento de reclamo y devolución a proveedores	Asistente Administrativa
37	¿El proveedor envió la factura en el paquete? Si: paso 40 No: continua paso 38	Asistente Administrativa

38	Llama por teléfono al proveedor para que envíe la factura	Asistente Administrativa
39	Recibe factura del proveedor	Asistente Administrativa
40	Realiza procedimiento de Cuentas por Pagar	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m.Diagrama de Flujo

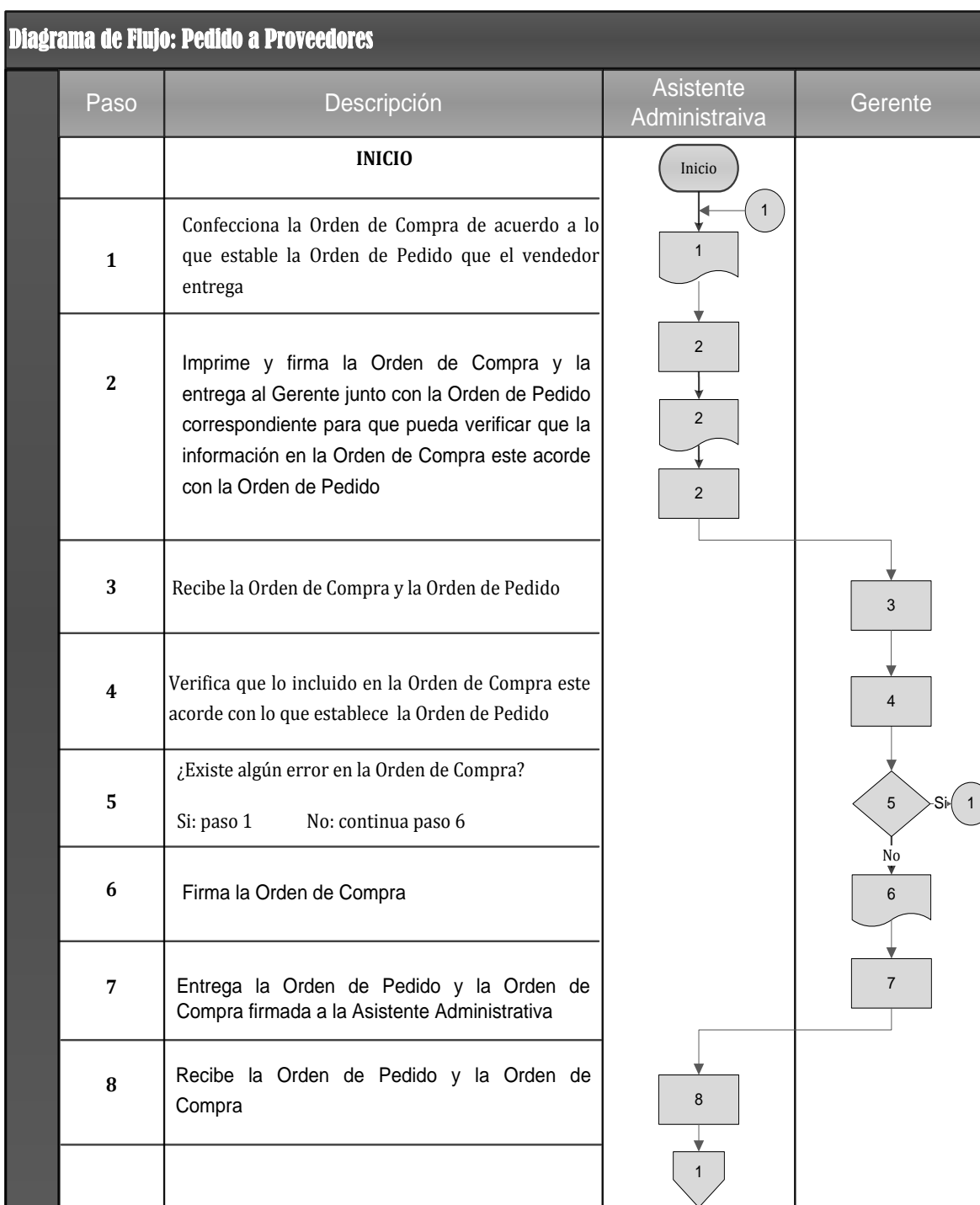
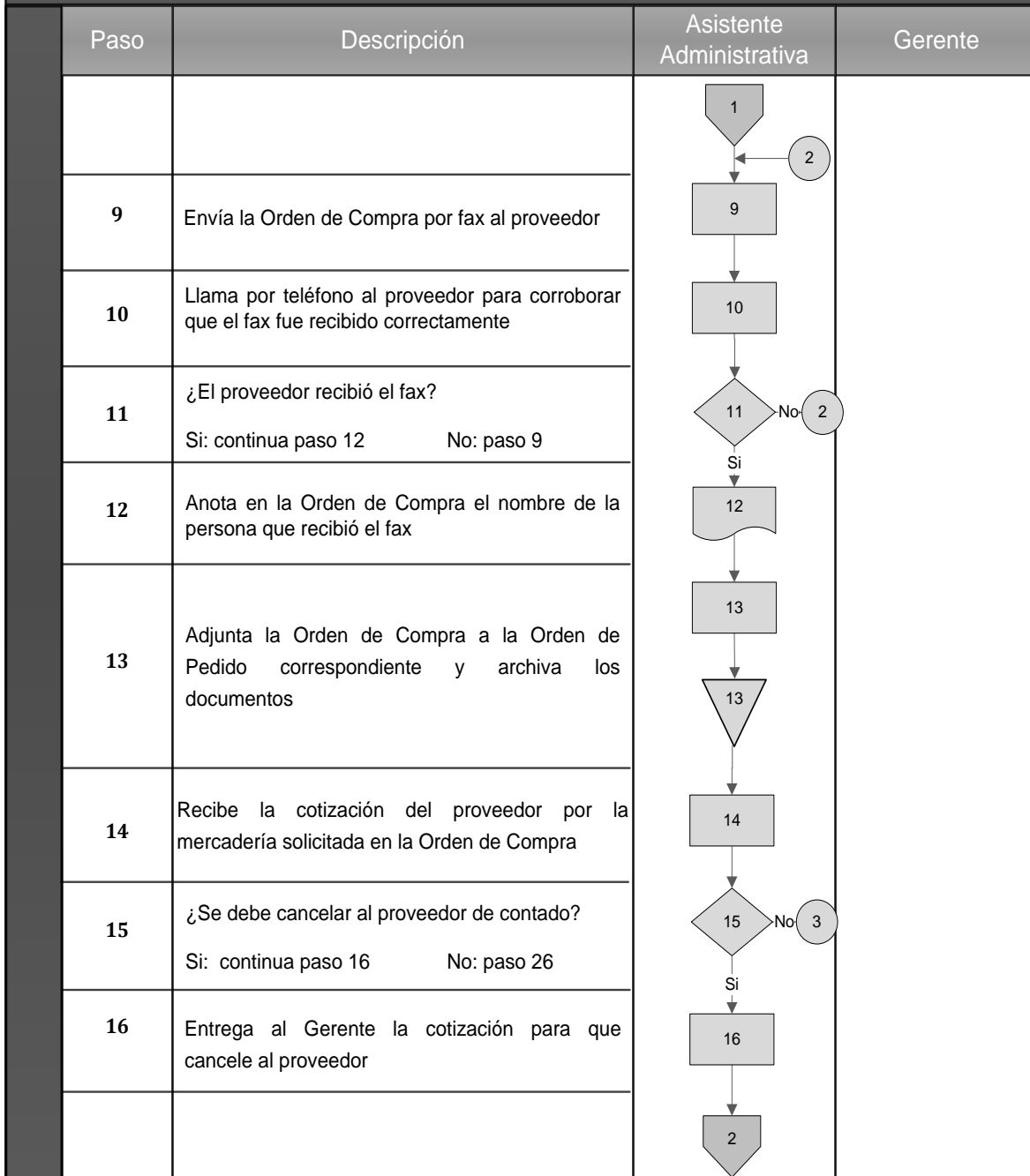


Diagrama de Flujo: Pedido a Proveedores



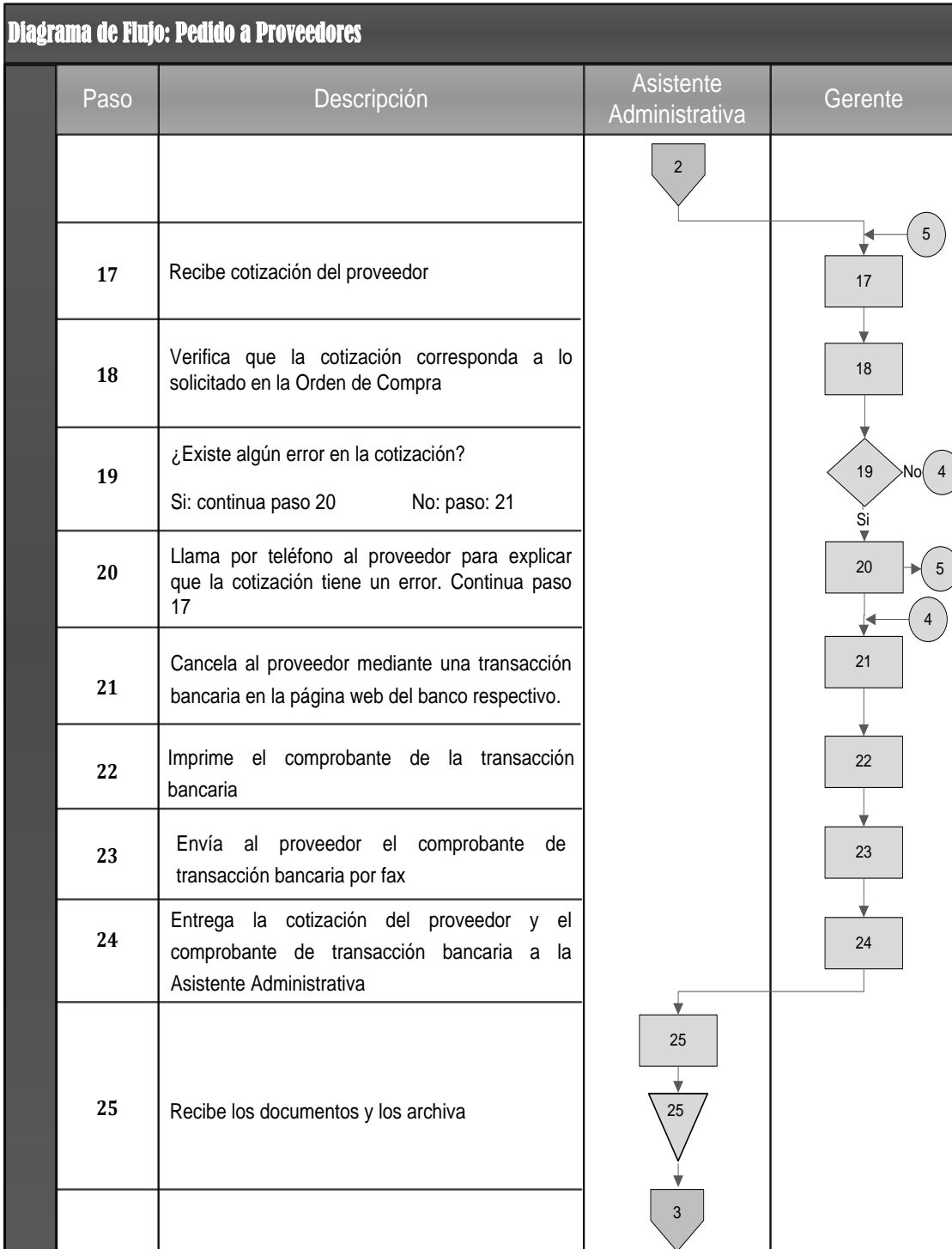


Diagrama de Flujo: Pedido a Proveedores

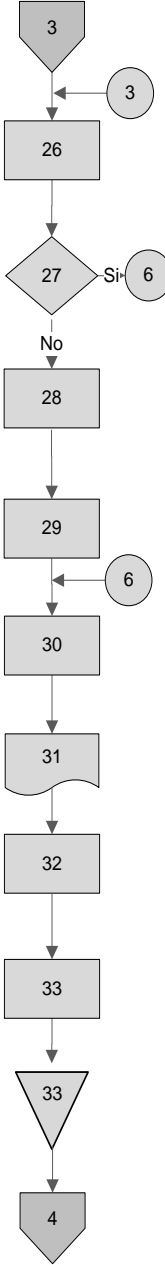
Paso	Descripción	Asistente Administrativa	Gerente
		 <pre> graph TD C3{{3}} --> S26[26] S26 --> D27{27} D27 -- Si --> S30[30] D27 -- No --> S28[28] S28 --> S29[29] S29 --> S30 S30 --> S31[/31/] S31 --> S32[32] S32 --> S33[33] S33 --> E33[/33/] E33 --> C4{{4}} </pre>	
26	Da seguimiento al pedido para recibirlo en el tiempo estimado		
27	¿Mercadería llega en el tiempo acordado? Si: paso 30 No: continua 28		
28	Llama al cliente		
29	Explica al cliente que la mercadería no ha llegado a tiempo		
30	Recibe mercadería		
31	Firma factura de transportistas		
32	Recibe factura original de transportistas		
33	Incluye la factura de los transportistas en el sistema Microsoft Office Accounting como un gasto y la archiva		

Diagrama de Flujo: Pedido a Proveedores

Paso	Descripción	Asistente Administrativa	Gerente
		4	
34	Revisa mercadería y busca la factura del proveedor en el paquete	34	
35	¿Está la mercadería correcta? Si: paso 37 No: continua paso 36	35	7
36	Realiza procedimiento de reclamo y devolución a proveedores	36	7
37	¿El proveedor envió la factura en el paquete? Si: paso 40 No: continua paso 38	37	8
38	Llama por teléfono al proveedor para que envíe la factura	38	
39	Recibe factura del proveedor	39	8
40	Realiza procedimiento de Cuentas por Pagar	40	
	FIN	FIN	

n. Indicadores

- Cantidad de pedidos realizados semanalmente.

 Casa Decoración	Procedimiento: Reclamo y Devolución a Proveedores	
	Unidad Departamento Administrativo	Código del Proceso DA-RDP
Responsable: Asistente Administrativa		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 74 a 80	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

2.	RECLAMO Y DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES	75
A.	INTRODUCCIÓN	75
B.	OBJETIVO.....	75
C.	ALCANCE	75
D.	RESPONSABLES	75
E.	POLÍTICAS	76
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	76
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	76
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	76
I.	HERRAMIENTAS	76
J.	FRECUENCIA.....	76
K.	CONCEPTOS	77
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	77
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	79
N.	INDICADORES.....	80

2. Reclamo y Devolución a Proveedores

a. Introducción

Dentro de las actividades que se realizan en la empresa, el procedimiento de reclamo y devolución a proveedores, constituye una labor muy importante debido a que Casa Decoración debe velar porque el producto que se está entregando al cliente se encuentre en las mejores condiciones y cumpliendo las características que el mismo cliente solicitó.

Por tanto si el proveedor tiene alguna equivocación a la hora de enviar la mercadería respectiva a la organización, es responsabilidad de la Asistente Administrativa informar al proveedor de este problema para que remita la mercadería acordada en la Orden de Compra.

b. Objetivo

Hacer el trámite respectivo para el reclamo y devolución de mercadería incorrecta o defectuosa a los proveedores respectivos.

c. Alcance

Aplica para el Departamento Administrativo, es decir que la Asistente Administrativa es la encargada del procedimiento.

Inicia cuando la Asistente Administrativa confronta la Orden de Compra vs la factura del proveedor para corroborar que si la mercadería enviada por el proveedor es correcta y termina, cuando se recibe la mercadería correcta.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Vendedor

e. Políticas

- Verificar siempre la Orden de Compra contra la factura del proveedor

f. Documentos Externos

- Factura del proveedor
- Factura del transportista

g. Documentos Internos

Orden de Compra [\(Ver Apéndice N° 7\)](#)

h. Sistemas de Información

Dentro del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta de Excel para la elaboración de la Orden de Compra

i. Herramientas

- Computadora
- Fax
- Teléfono
- Lapicero o lápiz
- Vehículo


j. Frecuencia

La frecuencia del este procedimiento depende de las veces que el proveedor no envíe la mercadería correcta.

k. Conceptos

- **Número de guía:** El número identificación que le asigna la empresa transportista al paquete enviado al proveedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.
- **Transportistas:** Se refiere al servicio de envío y entrega de paquetes a diferentes partes del país que ofrecen empresas dedicadas específicamente a este tipo de servicio.

l. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Reclamo y Devolución a Proveedores Código: DA-RDP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Confronta la Orden de Compra vs la factura de proveedor	Asistente Administrativa
2	¿Hay algún error? Si: continua paso 3 No: Fin	Asistente Administrativa
3	Llama por teléfono al proveedor	Asistente Administrativa
4	Reporta que existe un error en la mercadería enviada	Asistente Administrativa
5	Envía por fax la Orden de Compra al proveedor	Asistente Administrativa

6	Llama por teléfono al proveedor para corroborar que recibió el fax y especifica el artículo que debe ser enviado	Asistente Administrativa
7	Empaca el producto que se va a devolver	Asistente Administrativa
8	Indica en el paquete el nombre de la persona que envía y hacia quién va dirigido	Asistente Administrativa
9	Traslada el paquete hacia las instalaciones de algún transportista	Vendedor
10	Indica el número de guía de la encomienda a la Asistente Administrativa	Vendedor
11	Llama por teléfono al proveedor para indicar el número de guía de la encomienda	Asistente Administrativa
12	Recibe mercadería incorrecta	Proveedor
13	Envía la mercadería correcta	Proveedor
14	Recibe la mercadería nueva	Asistente Administrativa
15	Revisa la mercadería conforme la Orden de Compra	Asistente Administrativa
16	¿La mercadería es correcta? Si: Fin No: paso 1	Asistente Administrativa
	Fin	
<p>Elaboró: Paula Blanco Revisó: Mildred Zuñiga Aprobó: Alfonso Murillo</p>		

m. Diagrama de Flujo

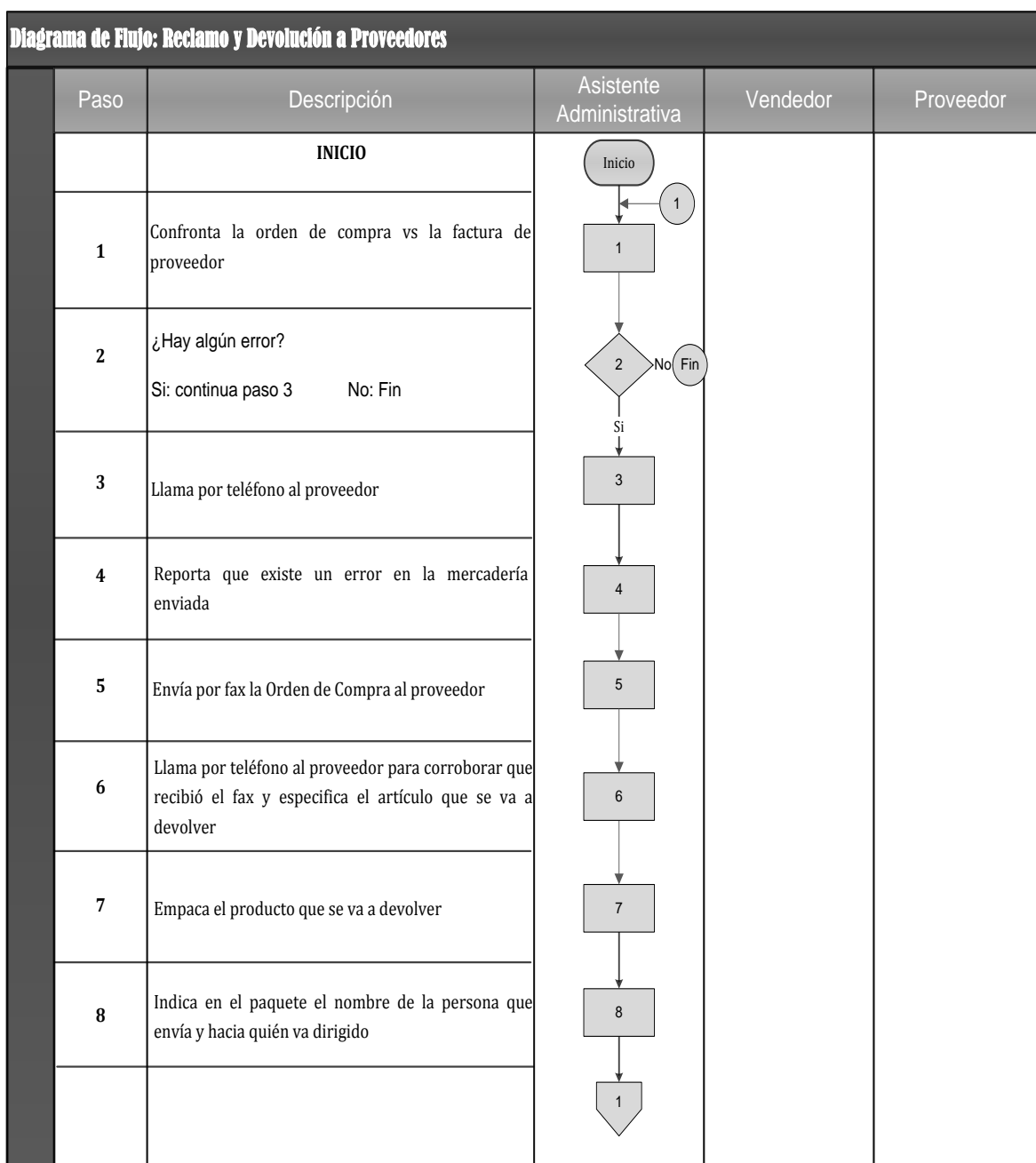
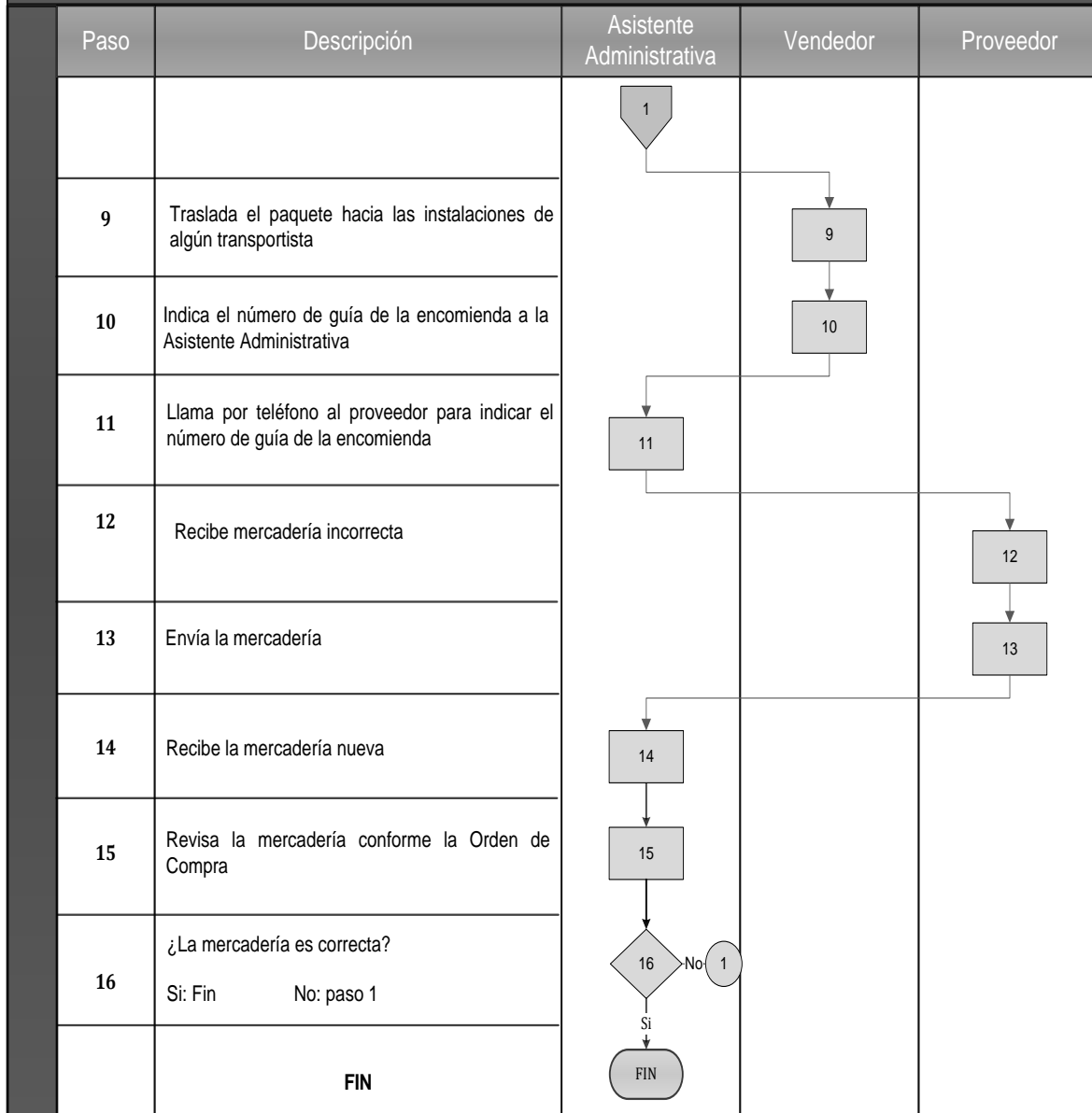


Diagrama de Flujo: Reclamo y Devolución a Proveedores



n. Indicadores

- Número de reclamos y devoluciones mensuales.
- Costo de la devolución al proveedor.

 Casa Decoración	Procedimiento: Manejo de Cuentas por Cobrar	
	Unidad Departamento Administrativo	Código del Proceso DA-CC
Responsable: Asistente Administrativa		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Agosto 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zúñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 81 a 96	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

3. MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR	82
A. INTRODUCCIÓN	82
B. OBJETIVO.....	82
C. ALCANCE	82
D. RESPONSABLES	82
E. POLÍTICAS	83
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	83
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	83
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	83
I. HERRAMIENTAS	83
J. FRECUENCIA	83
K. CONCEPTOS	84
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	84
M. DIAGRAMA DE FLUJO	89
N. INDICADORES.....	96

3. Manejo de Cuentas por Cobrar

a. Introducción

La política de Casa Decoración es que el cliente cancele la factura una vez que se haya entregado el producto, sin embargo en ocasiones los clientes no pueden pagar en ese momento o solicitan más tiempo para pagar.

En ese caso es necesario que la Asistente Administrativa este al tanto de los clientes que tienen deudas pendientes en la empresa, para que de esta forma se pueda recibir el pago correspondiente a los servicios y productos brindados por la organización

b. Objetivo

Obtener el dinero pendiente de clientes que no han podido cancelar una cuenta en el momento acordado.

c. Alcance

Aplica para el Departamento Administrativo, es decir que la Asistente Administrativa es la encargada del procedimiento.

Inicia desde que se verifica en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente tiene pendientes, hasta que se cancela la factura en dicho software una vez que el cliente haya cancelado su cuenta.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Vendedor
- Gerente

e. Políticas

- Se cobran las facturas contra entrega del producto.
- Si el cliente no cancela contra entrega, se llama para cobrar.

f. Documentos Externos

- Cheque
- Boucher

g. Documentos Internos

- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

Microsoft Office Accounting para la elaboración de la factura y cancelación de la misma en dicho sistema.

i. Herramientas

- Computadora
- Teléfono
- Lapicero
- Vehículo
- Internet


j. Frecuencia

La frecuencia con que se realiza el procedimiento depende de la cantidad de clientes que no cancelen el producto cuando se entrega.

k. Conceptos

N/A

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Manejo de Cuentas por Cobrar Código: DA-CC		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente tiene algún saldo pendiente	Asistente Administrativa
2	¿Tiene el cliente algún saldo pendiente? Si: continua paso 3 No: Fin	Asistente Administrativa
3	Llama al cliente por teléfono y le explica que es necesario que pase por el punto de venta a cancelar su cuenta	Asistente Administrativa
4	¿El cliente pasa a cancelar al punto de venta? Si: continua paso 5 No: paso: 22	Asistente Administrativa
5	Elabora factura en Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
6	Imprime factura	Asistente Administrativa
7	Se presenta al punto de venta	Cliente
8	Saluda al cliente	Asistente Administrativa
9	Indica el monto correspondiente a la factura	Asistente Administrativa
10	¿El cliente va a cancelar en efectivo?	Asistente

25	Entrega factura al vendedor	Asistente Administrativa
26	Recibe factura	Vendedor
27	Se traslada al domicilio del cliente	Vendedor
28	Saluda al cliente	Vendedor
29	Indica el monto correspondiente a la factura	Vendedor
30	Entrega dinero	Cliente
31	Recibe dinero	Vendedor
32	Entrega factura al cliente	Vendedor
33	Recibe factura	Cliente
34	Emite recibo por dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Vendedor
35	Recoge recibo por dinero	Cliente
36	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Vendedor
37	Entrega dinero al Gerente	Vendedor
38	Recibe dinero	Gerente
39	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting si el dinero que entregó el Vendedor es igual al monto que el cliente debía cancelar	Gerente
40	¿El monto que entregó el vendedor es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 45 No: continua paso 41	Gerente
41	¿El monto que indica la factura es mayor que la cantidad de dinero que el vendedor entregó? Si: continua paso 42 No: paso 44	Gerente
42	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Vendedor

43	Recibe dinero. Continúa paso 45	Gerente
44	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al vendedor.	Gerente
45	Entrega copia del Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Vendedor
46	Recibe copia del Recibo por Dinero. Continúa paso 57	Asistente Administrativa
47	Hace depósito o transferencia electrónica	Cliente
48	Llama al punto de venta para reportar pago	Cliente
49	Solicita número de transacción	Asistente Administrativa
50	Comunica al Gerente del pago	Asistente Administrativa
51	Verifica por internet la cuenta bancaria para corroborar que se hiciera el pago	Gerente
52	Aparece el depósito del cliente en la cuenta bancaria? Si: paso_54____ No: continua paso 53	Gerente
53	Se comunica con el cliente para indicarle que el depósito no aparece en la cuenta bancaria	Gerente
54	Elabora original y copia del recibo por dinero	Asistente Administrativa
55	Llama por teléfono al cliente para que pase a retirar el Recibo por Dinero o solicita un número de fax para enviarlo	Asistente Administrativa
56	Recoge el Recibo por Dinero	Cliente
57	Adjunta la copia del Recibo por Dinero a la Orden de Pedido correspondiente y archiva los documentos	Asistente Administrativa

58	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

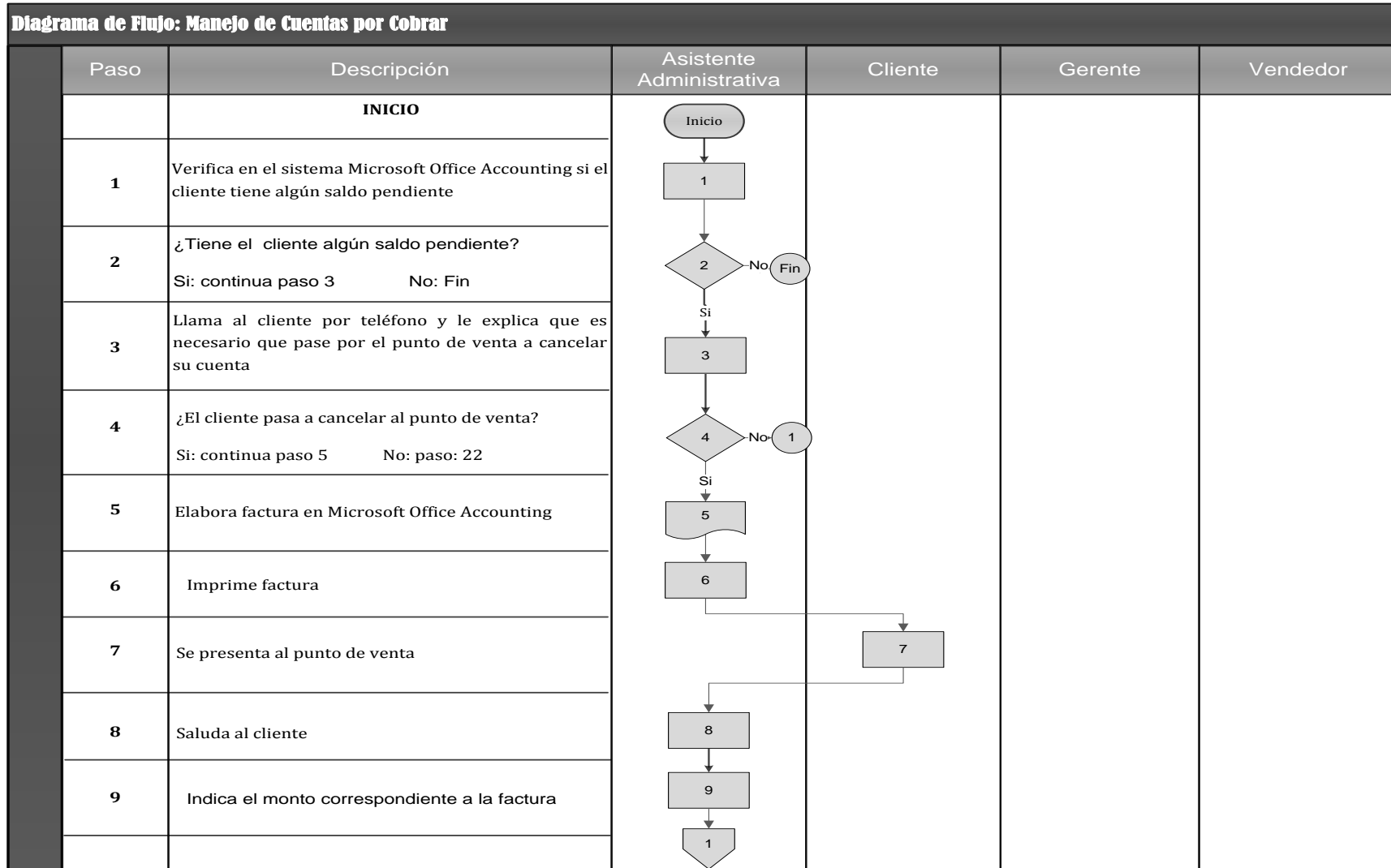


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar

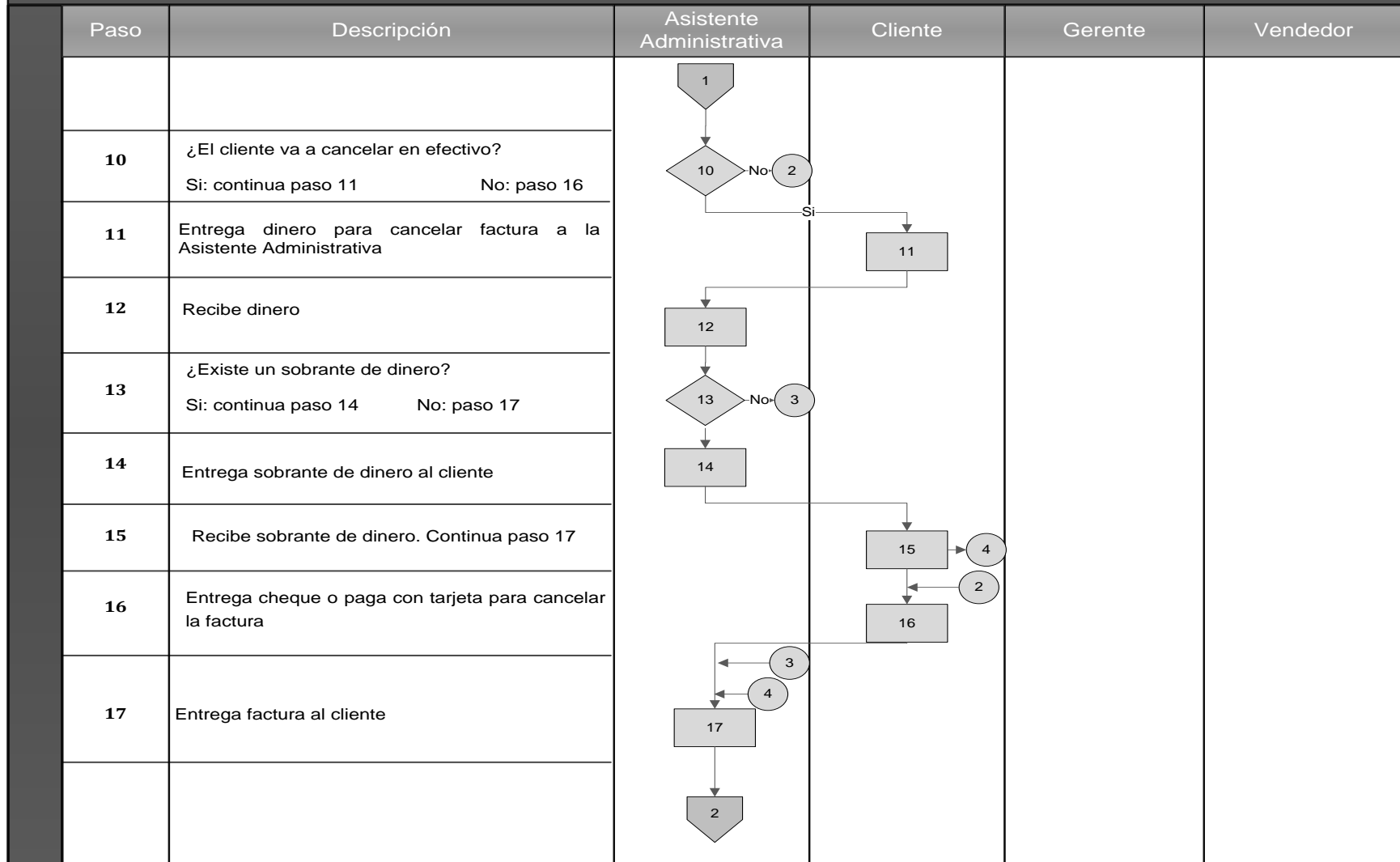


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar

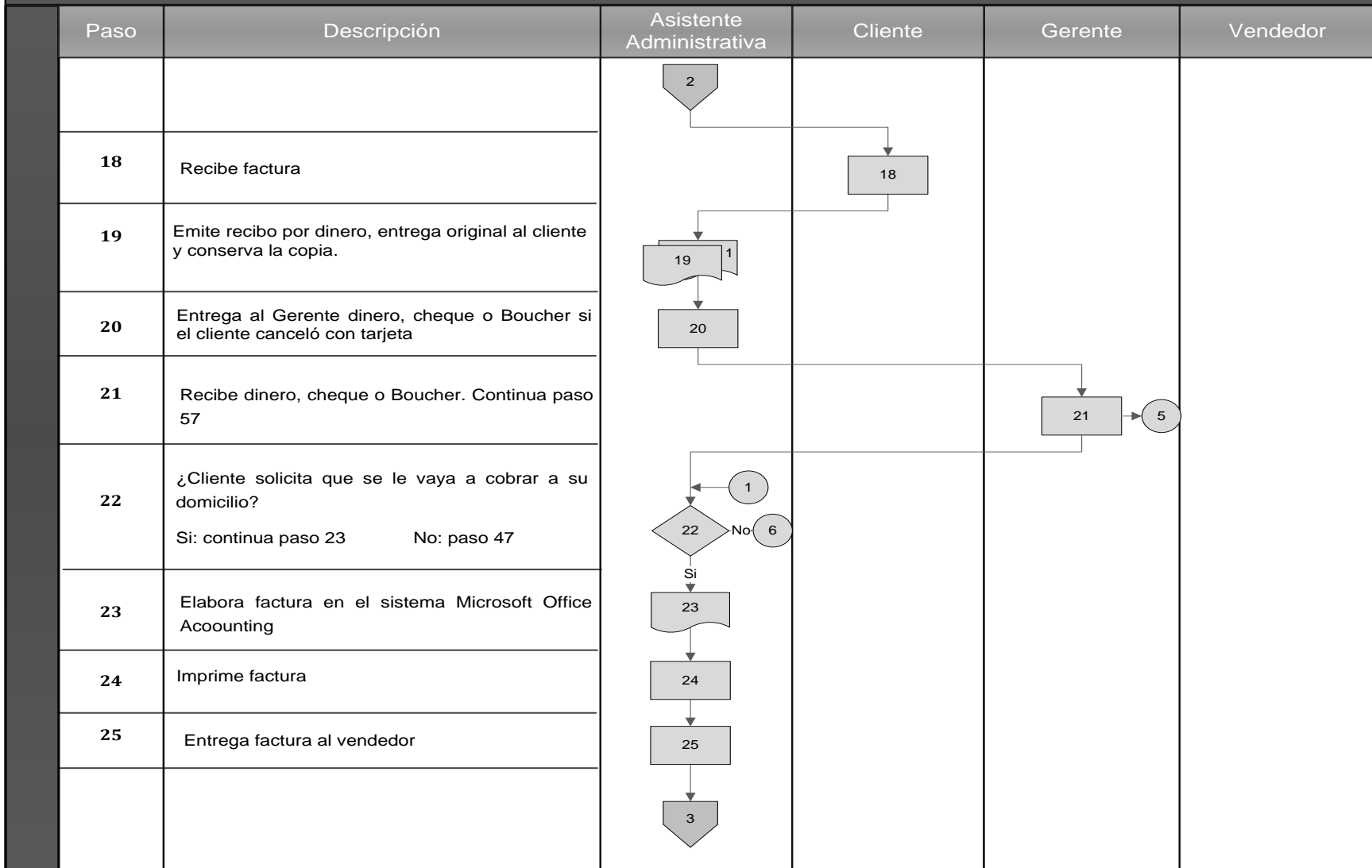


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar

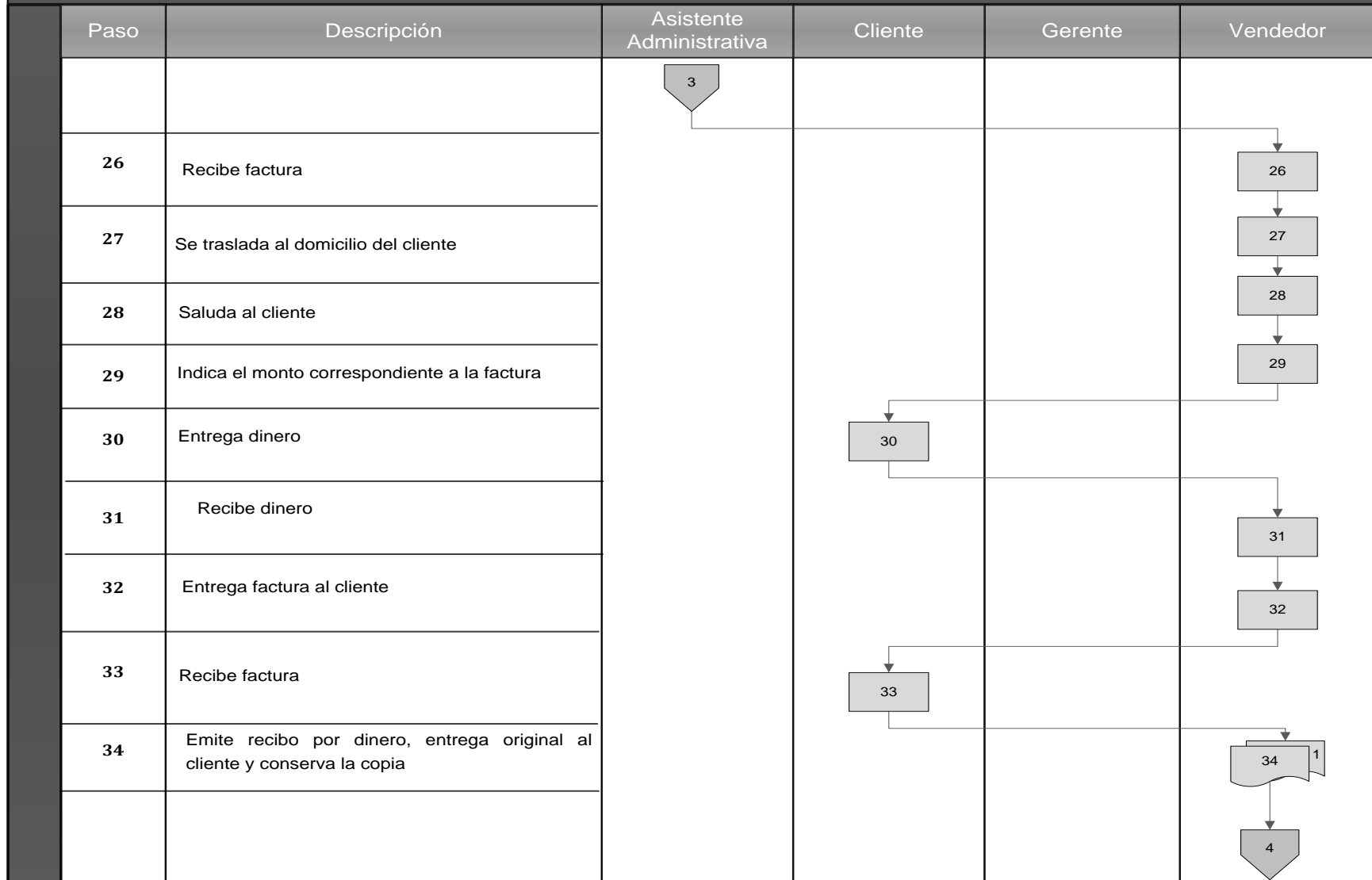


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar

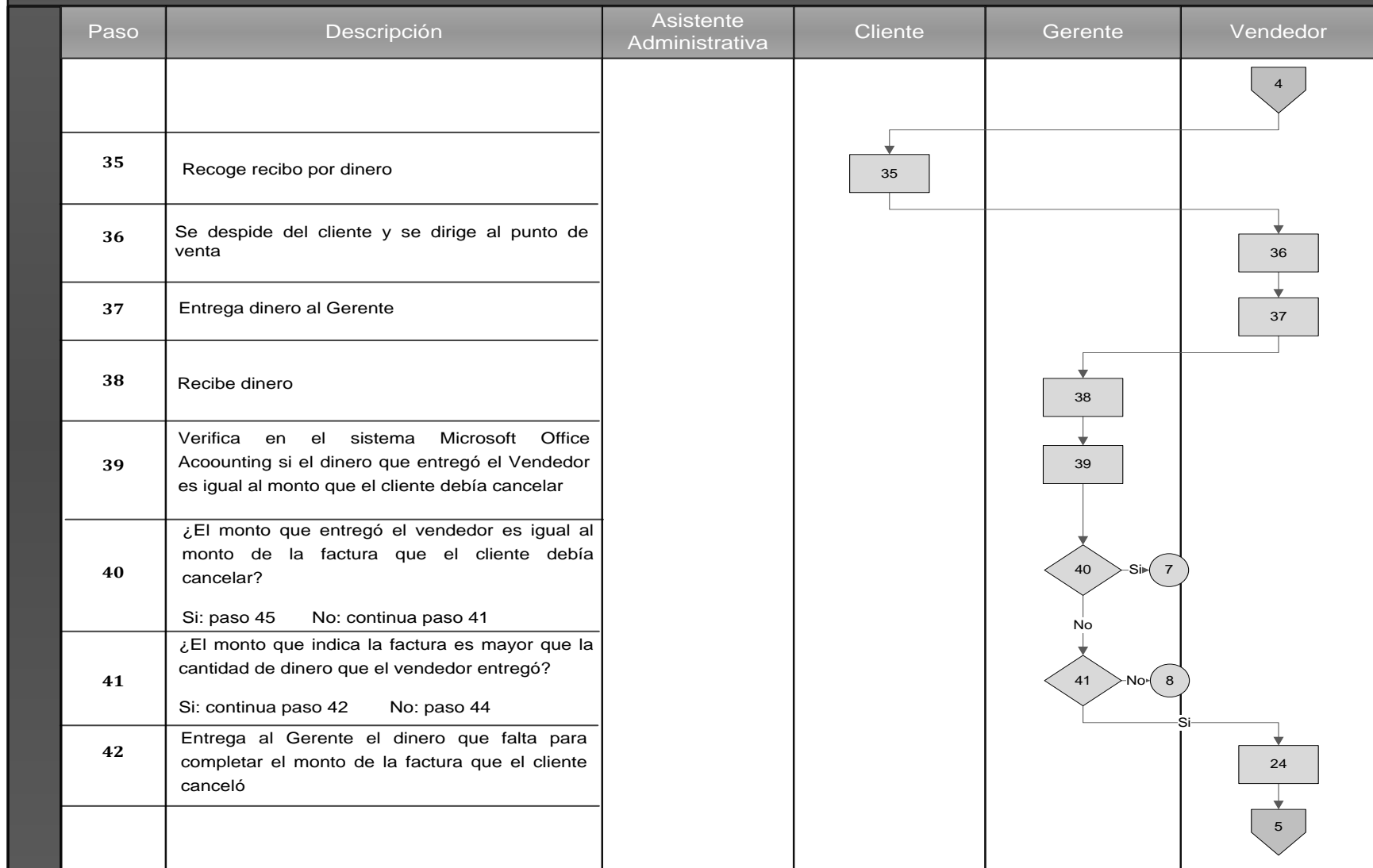


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar

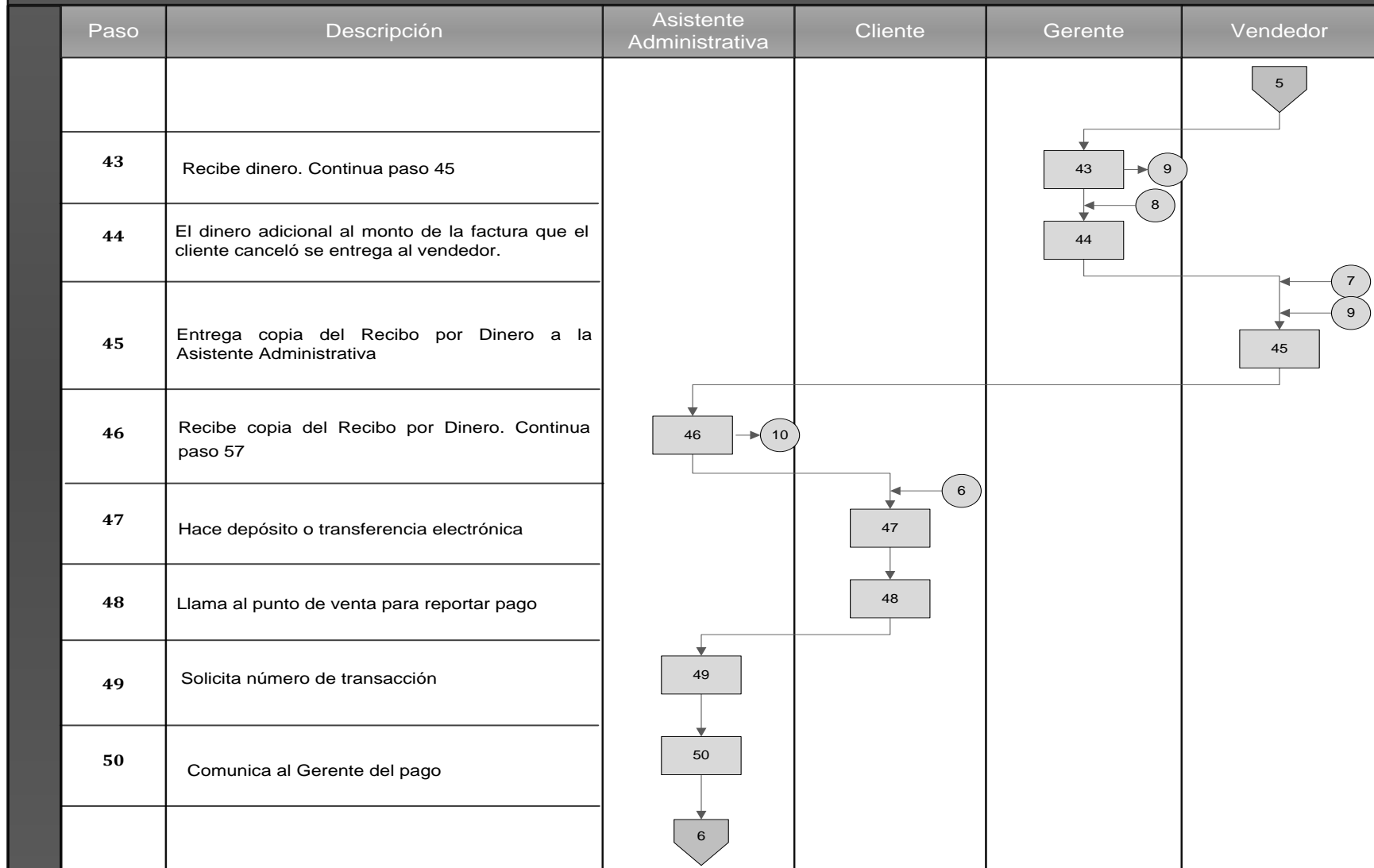


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar

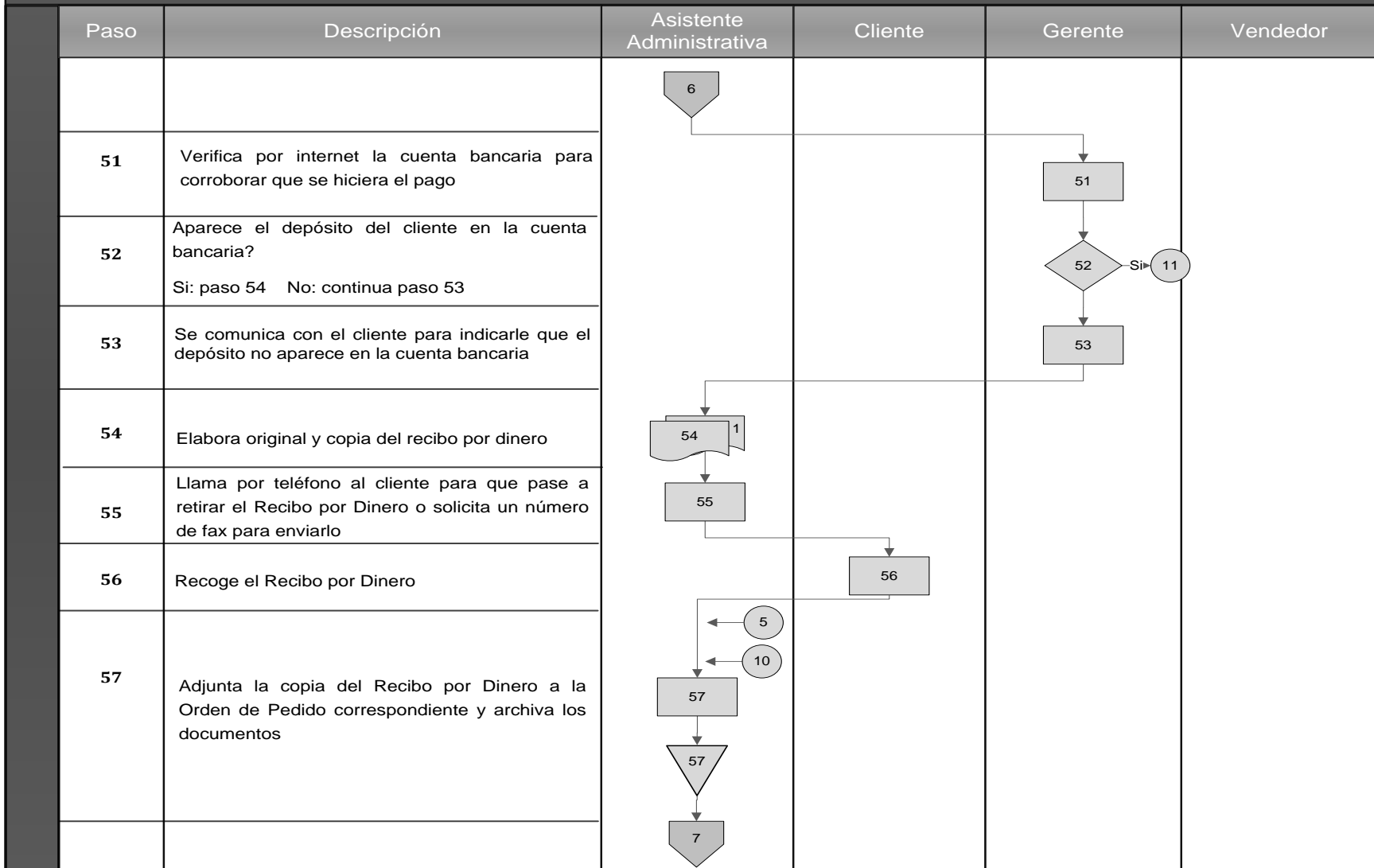
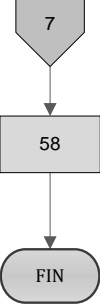


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Cobrar						
Paso	Descripción	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente	Vendedor	
						
58	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting					
	FIN					

n. Indicadores

- Monto semanal de cuentas por cobrar canceladas
- Número de cuentas por cobrar

 Casa Decoración	Procedimiento: Manejo de Caja Chica	
	Unidad Departamento Administrativo	Código del Proceso DA-CCH
Responsable: Asistente Administrativa		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 97 a 107	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

4. MANEJO DE CAJA CHICA	98
A. INTRODUCCIÓN	98
B. OBJETIVO.....	98
C. ALCANCE	98
D. RESPONSABLES	98
E. POLÍTICAS	98
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	99
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	99
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	99
I. HERRAMIENTAS	99
J. FRECUENCIA	99
K. CONCEPTOS	100
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	100
M. DIAGRAMA DE FLUJO	103
N. INDICADORES.....	107

4. Manejo de Caja Chica

a. Introducción

En el funcionamiento diario de cualquier compañía se requiere contar con una cantidad de dinero que permita hacer frente a cierto tipo de gastos que son necesarios para que las actividades de la organización sigan su curso normal.

El procedimiento Manejo de Caja Chica muestra la forma en que la Asistente Administrativa ejecuta esta función.

b. Objetivo

Solventar los egresos de primera necesidad que tiene la empresa por medio de un monto de dinero a cargo de la Asistente Administrativa.

c. Alcance

Aplica para el Departamento Administrativo, es decir que la Asistente Administrativa es la encargada del procedimiento.

Inicia desde que el Gerente entrega la reposición del monto de Caja Chica a la Asistente Administrativa, hasta que el Gerente archiva el informe de Caja Chica.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Gerente
- Funcionario

e. Políticas

- Todo dinero entregado debe tener un comprobante que lo respalde
- El monto de Caja Chica es de ¢100000

- Se repone el monto de Caja Chica una vez que se haya gastado un 70% de dicho monto
- Para entregar dinero a algún funcionario, el mismo debe firmar un vale
- Solamente la Asistente Administrativa puede manejar la Caja Chica
- Los vales a los empleados deben ser autorizados por el Gerente

f. Documentos Externos

- Facturas

g. Documentos Internos

- Vale por dinero ([Ver Apéndice N° 8](#))
- Informe de Caja Chica ([Ver Apéndice N° 9](#))

h. Sistemas de Información

Dentro del paquete Microsoft Office, la herramienta Microsoft Office Excel para la elaboración del Informe de Caja Chica

i. Herramientas

- Caja Metálica con llave
- Computadora
- Calculadora
- Lapicero


j. Frecuencia

El procedimiento de Caja Chica se realiza diariamente

k. Conceptos

Informe de Caja Chica: Formulario que detalle la fecha, la descripción, el responsable y el monto de los movimientos de Caja Chica

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Caja Chica Código: DA-CCH		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Entrega reposición de Caja Chica a la Asistente Administrativa	Gerente
2	Recibe dinero	Asistente Administrativa
3	Cuenta del dinero	Asistente Administrativa
4	¿Está completo el dinero? Si: paso 11 No: continua paso 5	Asistente Administrativa
5	¿Existe un faltante de dinero? Si: continua paso 6 No: paso 9	Asistente Administrativa
6	Solicita el faltante de dinero al Gerente	Asistente Administrativa
7	Otorga el faltante de dinero a la Asistente Administrativa	Gerente
8	Recibe el dinero faltante. Continúa paso 11	Asistente Administrativa
9	El dinero adicional del monto de la Caja Chica se devuelve al Gerente	Asistente Administrativa

10	Recibe sobrante de dinero	Gerente
11	Hace los pagos correspondientes a Caja Chica	Asistente Administrativa
12	Recibe las facturas correspondientes a los pagos hechos	Asistente Administrativa
13	¿Algún funcionario de la empresa solicita dinero de Caja Chica? Si: continua paso 14 No: paso 34	Asistente Administrativa
14	Llena vale y lo entrega al Gerente para que lo autorice	Asistente Administrativa
15	Recibe vale	Gerente
16	¿Autoriza el vale? Si: continua paso 17 No: paso 33	Gerente
17	Firma el vale para autorizarlo	Gerente
18	Entrega vale a la Asistente Administrativa	Gerente
19	Recibe vale y lo entrega al funcionario para que lo firme	Asistente Administrativa
20	Recibe vale, lo firma y devuelve a la Asistente Administrativa	Funcionario
21	Recibe vale y lo archiva temporalmente	Asistente Administrativa
22	Entrega dinero al funcionario	Asistente Administrativa
23	Recibe dinero	Funcionario
24	Realiza la compra por la que solicitó el dinero de Caja Chica	Funcionario
25	Entrega factura como comprobante para cancelar el vale	Funcionario

26	Recibe factura	Asistente Administrativa			
27	¿La factura es por el mismo monto del vale? Si: paso 33 No: continua paso 28	Asistente Administrativa			
28	¿La factura es menor que el monto del vale? Si: continua paso 29 No: paso 31	Asistente Administrativa			
29	Entrega el dinero sobrante a la Asistente Administrativa	Funcionario			
30	Recibe el dinero sobrante. Continúa paso 33	Asistente Administrativa			
31	El dinero adicional al monto del vale se otorga al funcionario	Asistente Administrativa			
32	Recibe faltante de dinero	Funcionario			
33	Anula y desecha el vale	Asistente Administrativa			
34	Hace cierre de Caja Chica	Asistente Administrativa			
35	Elabora informe de Caja Chica	Asistente Administrativa			
36	Envía al Gerente el informe de Caja Chica por correo electrónico interno	Asistente Administrativa			
37	Recibe informe de Caja Chica	Gerente			
38	¿El monto de Caja Chica se ha gastado en un 70% o más? Si: paso 1 No: continua paso 39	Gerente			
39	Archiva de forma digital el informe de Caja Chica en una carpeta dentro de la computadora	Gerente			
	Fin				
<table border="0" style="width: 100%; background-color: #cccccc;"> <tr> <td style="width: 33%;">Elaboró: Paula Blanco</td> <td style="width: 33%;">Revisó: Mildred Zuñiga</td> <td style="width: 33%;">Aprobó: Alfonso Murillo</td> </tr> </table>			Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo			

m. Diagrama de Flujo

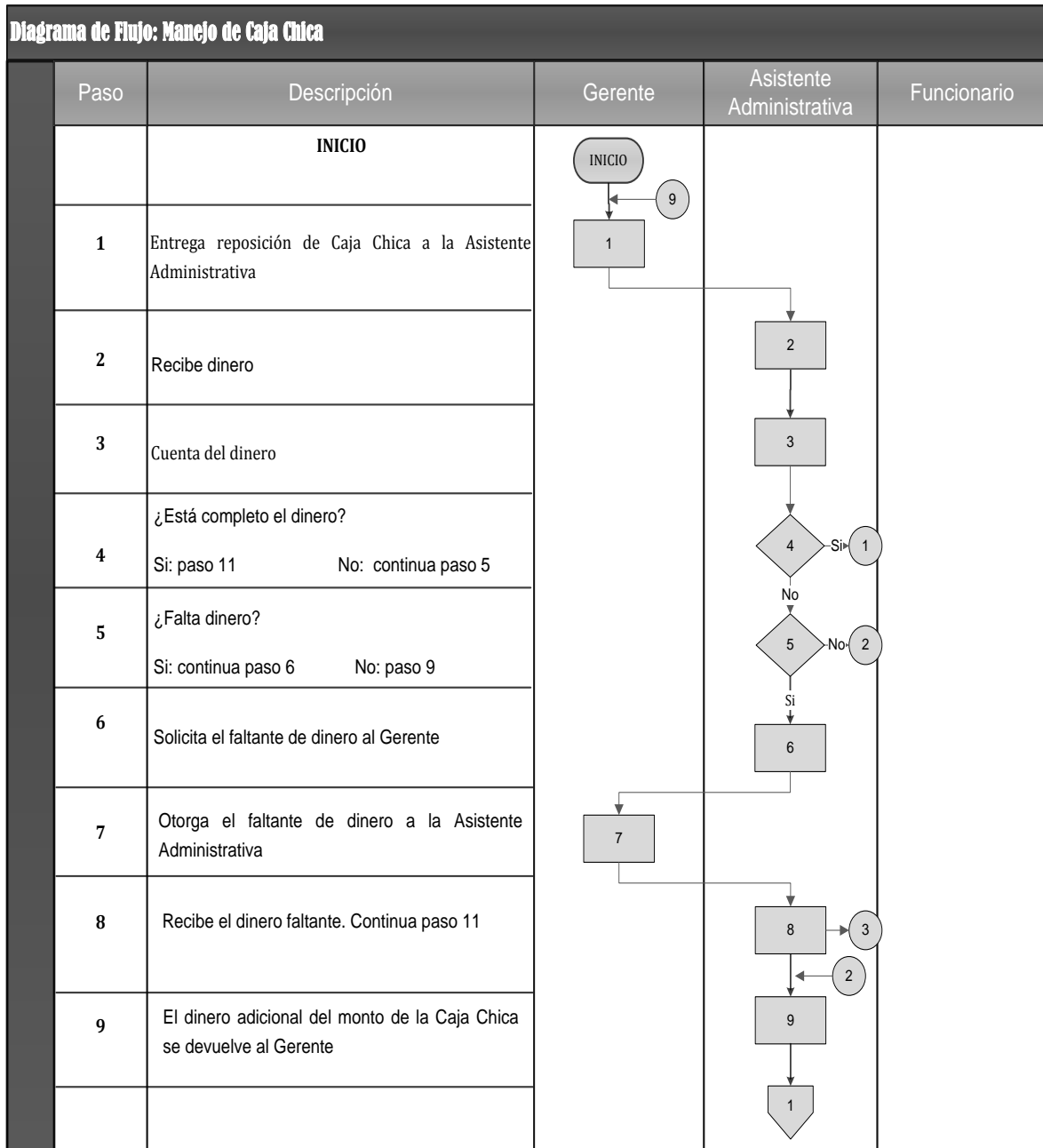
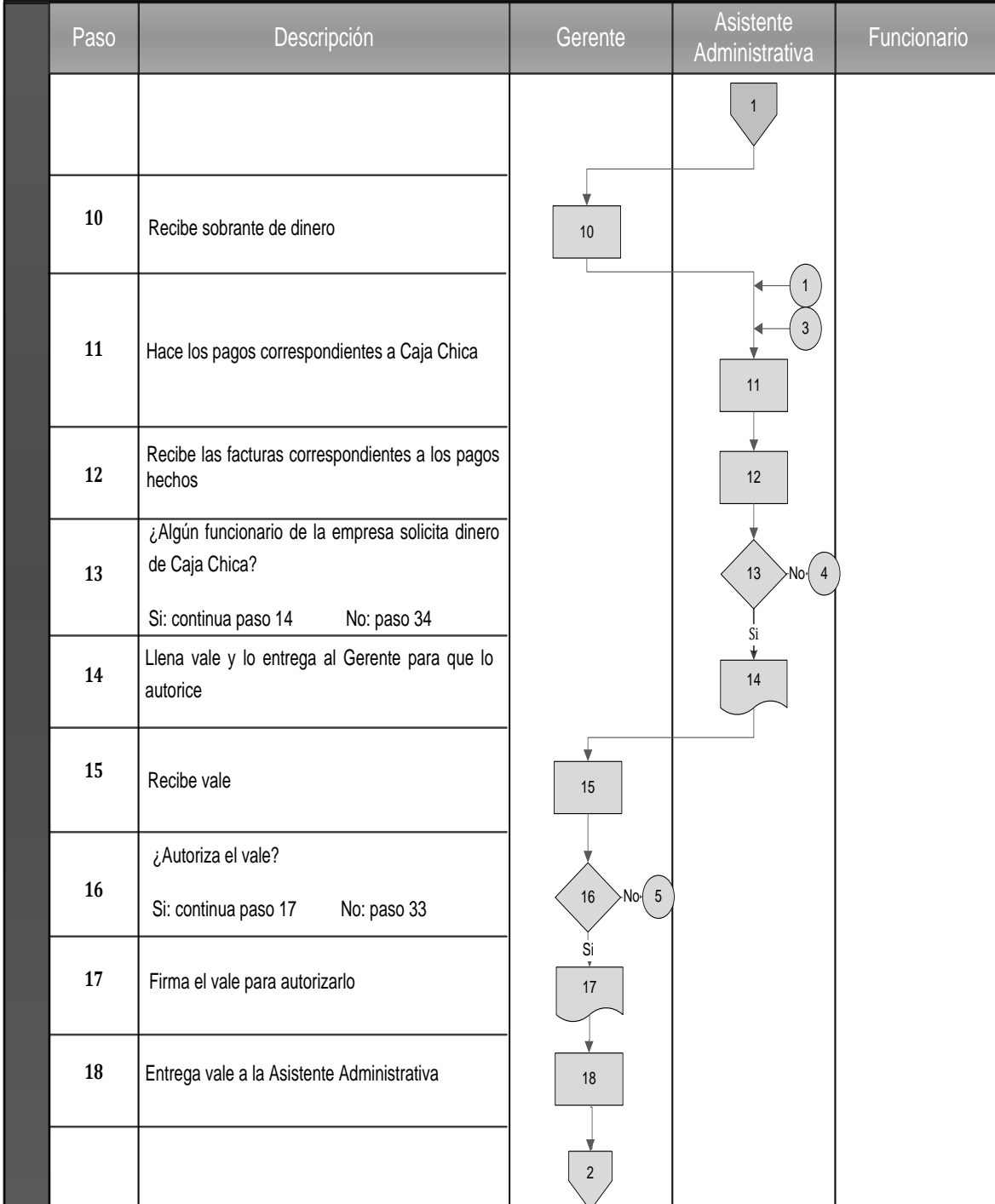


Diagrama de Flujo: Manejo de Caja Chica



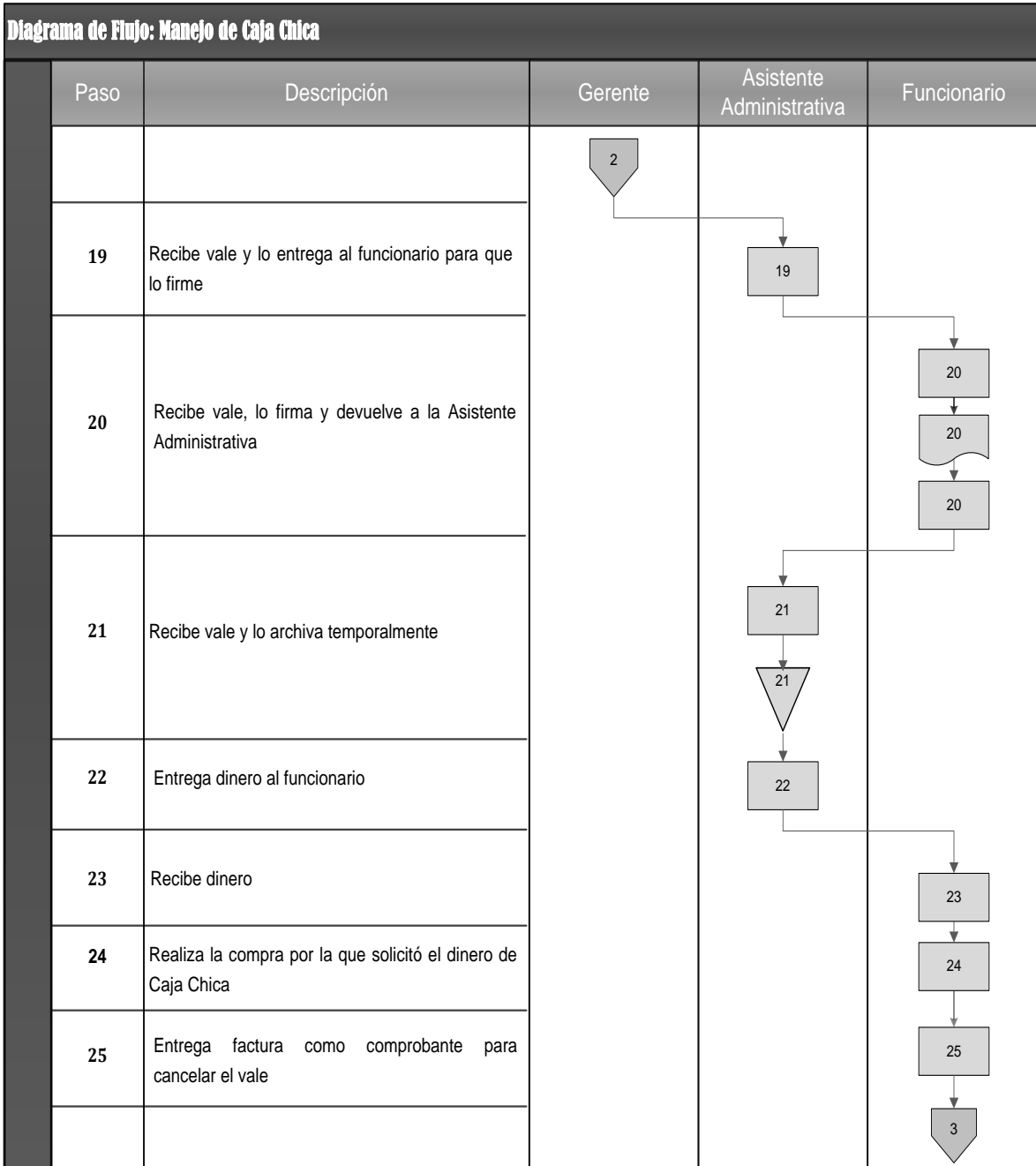


Diagrama de Flujo: Manejo de Caja Chica

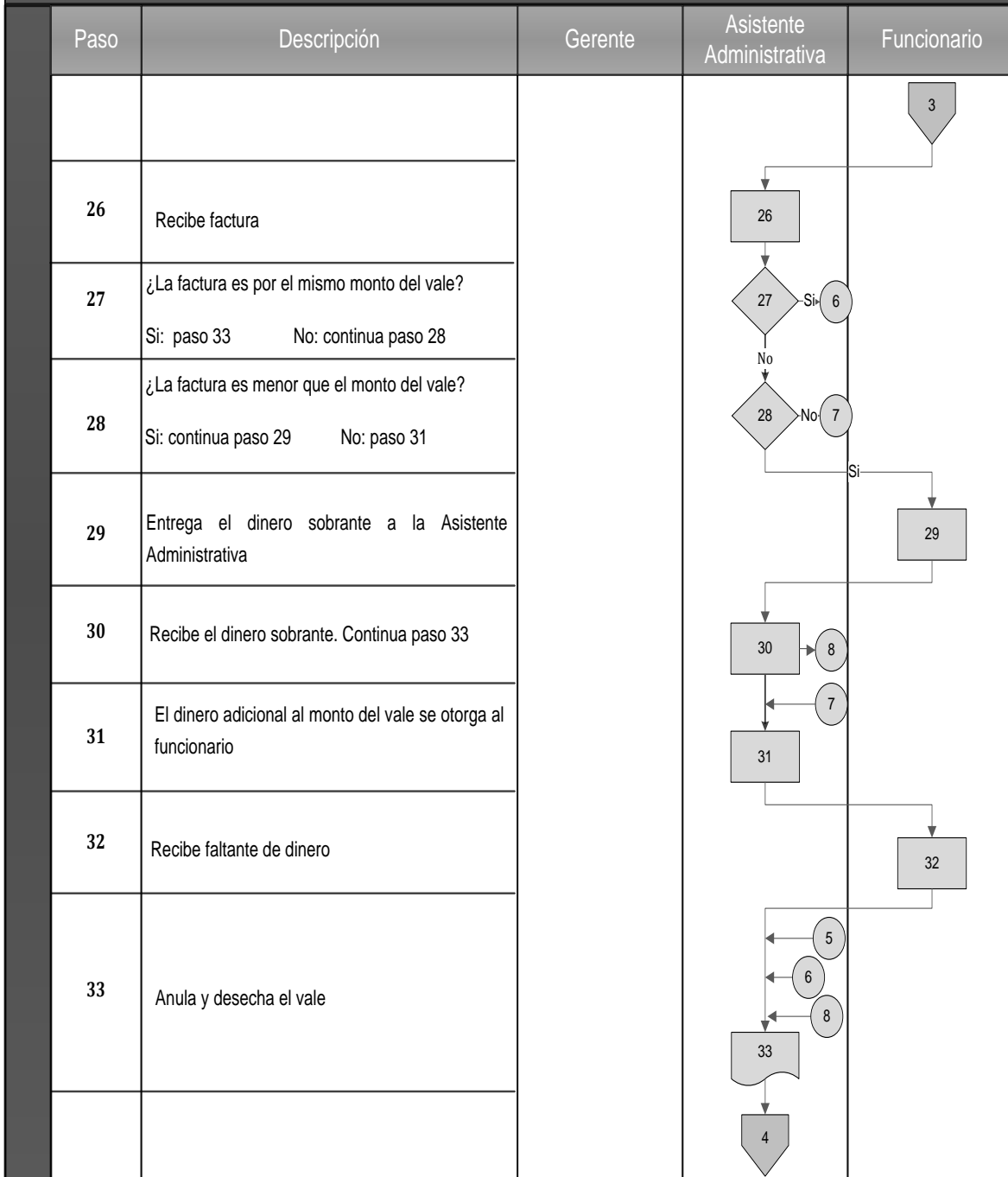
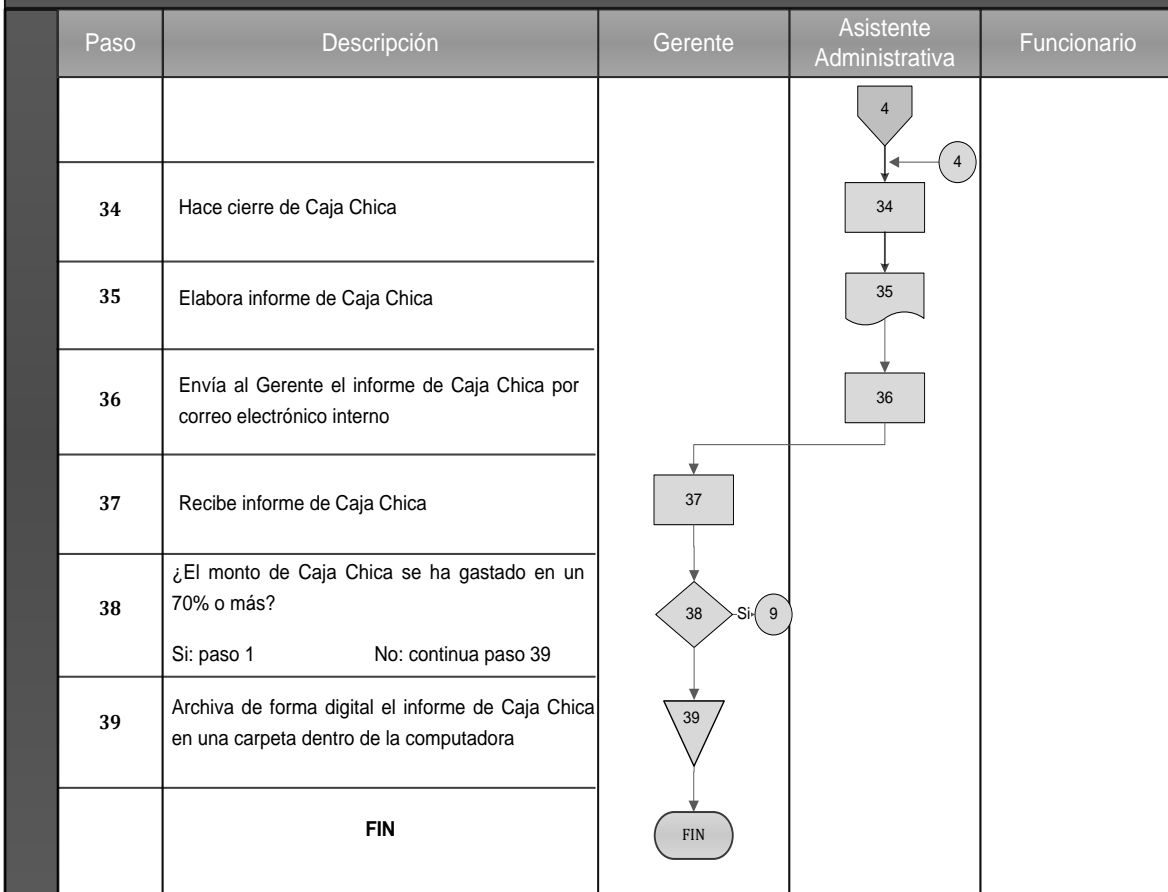


Diagrama de Flujo: Manejo de Caja Chica



n. Indicadores

- Número de reintegros semanales de Caja Chica
- Monto promedio de las facturas

 Casa Decoración	Procedimiento: Control de Inventario	
	Unidad Departamento Administrativo	Código del Proceso DA-CI
Responsable: Asistente Administrativa		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 108 a 116	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

5. CONTROL DE INVENTARIO	109
A. INTRODUCCIÓN.....	109
B. OBJETIVO.....	109
C. ALCANCE	109
D. RESPONSABLES	109
E. POLÍTICAS	110
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	110
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	110
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	110
I. HERRAMIENTAS	110
J. FRECUENCIA	110
K. CONCEPTOS	111
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	111
M. DIAGRAMA DE FLUJO	114
N. INDICADORES.....	116

5. Control de Inventario

a. Introducción

La empresa Casa Decoración al dedicarse a la comercialización de productos para la decoración no cuenta con un inventario de todos los productos que se ofrecen debido a que la mayoría de ellos se fabrican a la medida y gusto del cliente.

Sin embargo, es importante que algunos artículos que poseen medidas estándar y que los clientes buscan con mucha frecuencia se mantengan en un inventario, para agilizar el proceso de ventas y satisfacer a los clientes.

b. Objetivo

Proveer y mantener el número adecuado de productos que se ofrecen en la empresa, para enfrentar de la forma más eficiente la demanda de dichos productos.

c. Alcance

Aplica para el Departamento Administrativo, es decir que la Asistente Administrativa es la responsable de dicho procedimiento.

Inicia desde que el funcionario de la empresa elabora la Orden de Pedido para solicitar el producto hasta que la Asistente Administrativa realiza el procedimiento de pedido a proveedores si es necesario reponer el inventario de productos.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Gerente
- Funcionario

e. Políticas

- Se debe mantener un mínimo de productos en inventario, el cual es establecido por el Gerente de la empresa de acuerdo con las necesidades que se presenten.
- Los pedidos a proveedores para reponer el inventario deben ser autorizados por el Gerente General.
- La salida de productos de inventario debe ser autorizada por el Gerente General.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N° 6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Control de Inventario ([Ver Apéndice N°10](#))

h. Sistemas de Información

Del paquete Microsoft Office Accounting se utiliza la herramienta Excel para elaborar el formulario de Control de Inventario.

i. Herramientas

- Computadora


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza diariamente

k. Conceptos

- **Control de Inventario:** Documento que se utiliza para llevar un registro y control del inventario de productos.
- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

l. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Control de Inventario Código: DA-CI		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Entrega Orden de Pedido a la Asistente Administrativa	Funcionario
2	Recibe Orden de Pedido	Asistente Administrativa
3	¿Existe en inventario, los productos incluidos en la Orden de Pedido?	Asistente Administrativa

	Si: continua paso 4 No: paso 20	
4	Elabora una Orden de Compra dirigida a la bodega de inventario de la empresa, para poder retirar el artículo de la misma.	Asistente Administrativa
5	Imprime la Orden de Compra y la firma	Asistente Administrativa
6	Entrega al Gerente Orden de Compra para que la firme y la Orden de Pedido correspondiente para que verifique que la información en la Orden de Compra se apega a lo que establece el Orden de Pedido	Asistente Administrativa
7	Recibe Orden de Compra y Orden de Pedido	Gerente
8	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 4 No: continua paso 9	Gerente
9	Firma la Orden de Compra	Gerente
10	Entrega la Orden de Pedido y la Orden de Compra firmada a la Asistente Administrativa	Gerente
11	Recibe la Orden de Pedido y la Orden de Compra	Asistente Administrativa
12	Archiva la Orden Pedido y la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Entrega el artículo al funcionario que lo solicitó	Asistente Administrativa
14	Recibe el artículo	Funcionario
15	Actualiza el Control de Inventario	Asistente Administrativa
16	Verifica que exista en inventario el mínimo establecido del artículo	Asistente Administrativa

17	¿Se debe reponer el inventario? Si: continua paso 18 No: Fin	Asistente Administrativa
18	Comunica al Gerente que se debe reponer el inventario	Asistente Administrativa
19	¿Autoriza a la Asistente Administrativa para reponer el inventario? Si: continua paso 20 No: FIN	Gerente
20	Realiza el procedimiento de Pedido a Proveedores	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m. Diagrama de Flujo

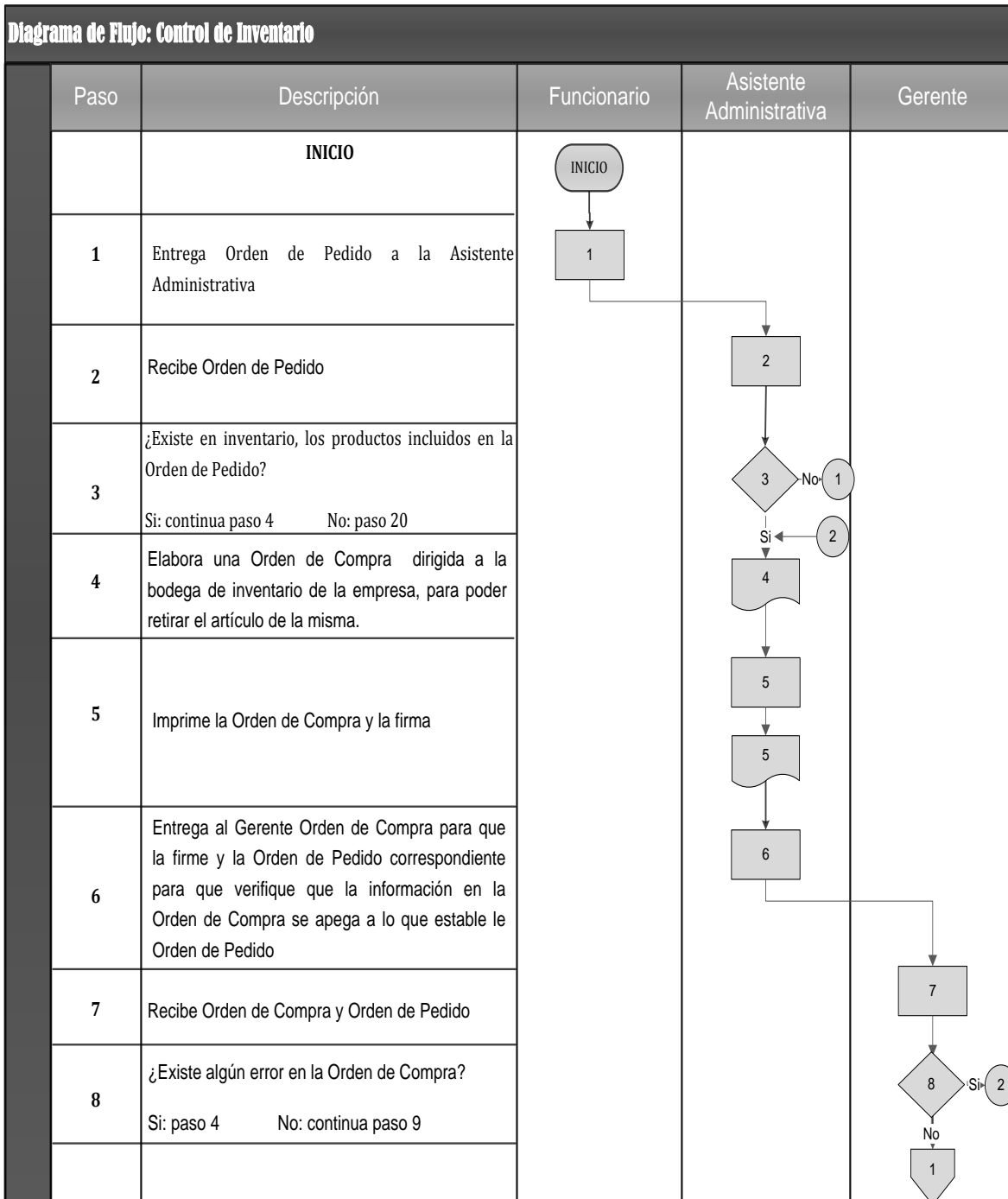
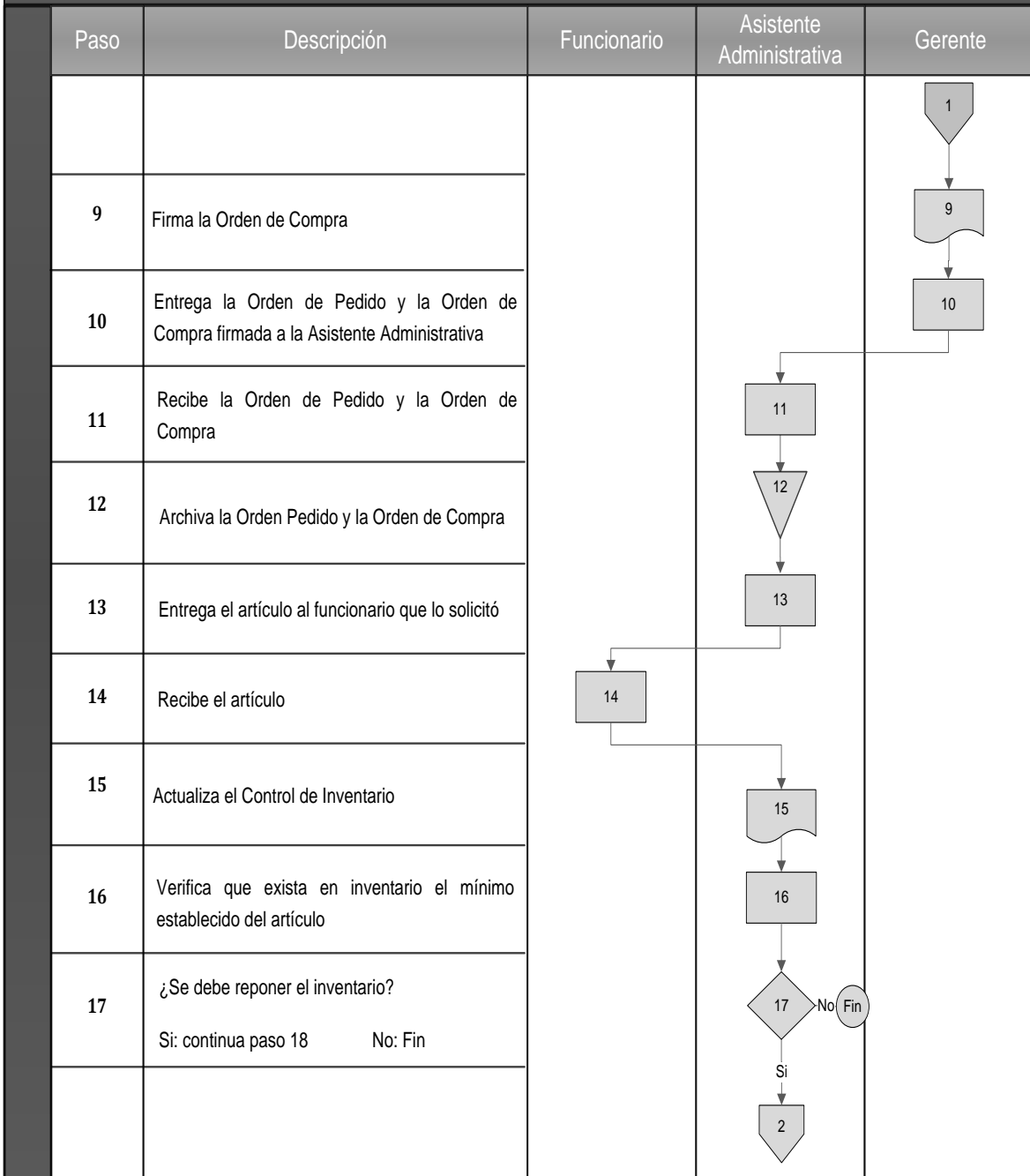
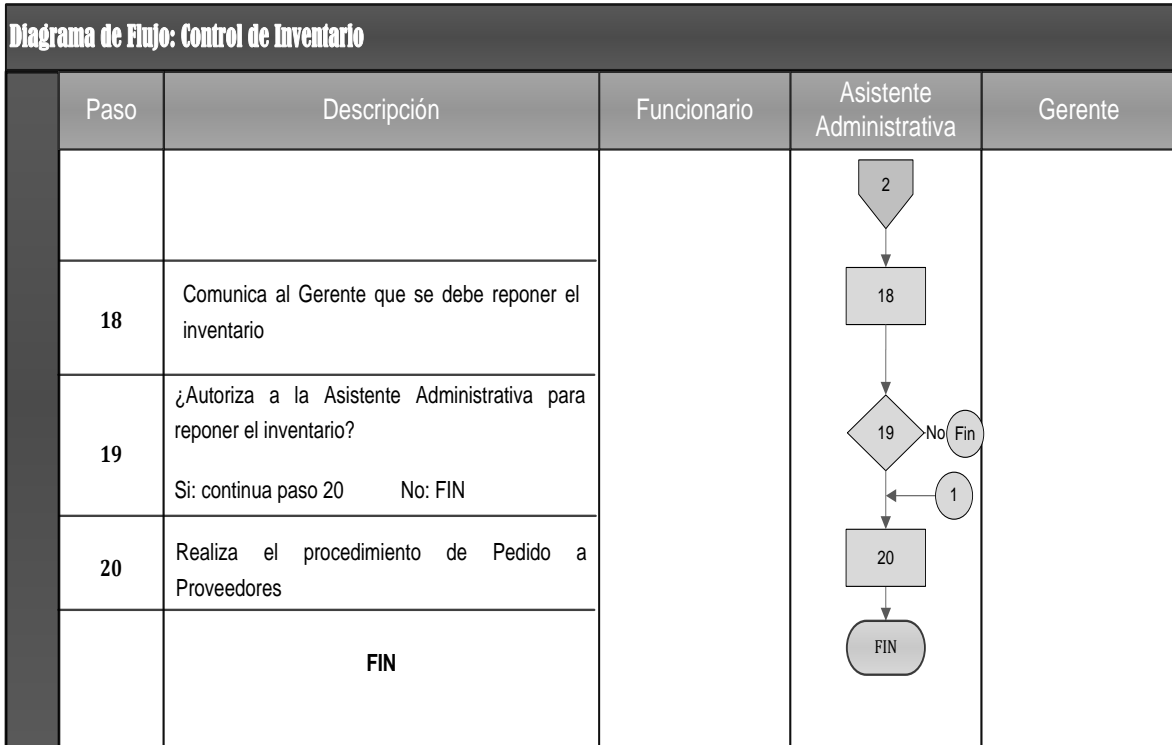


Diagrama de Flujo: Control de Inventario





n. Indicadores

- Número de artículos en inventario
- Número de reposiciones de inventario semanales y mensuales

 Casa Decoración	Procedimiento: Control de Gastos	
	Unidad Departamento Administrativo	Código del Proceso DA-CG
Responsable: Asistente Administrativa		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 117 a 123	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

6. CONTROL DE GASTOS.....	118
A. INTRODUCCIÓN.....	118
B. OBJETIVO.....	118
C. ALCANCE	118
D. RESPONSABLES	118
E. POLÍTICAS	118
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	119
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	119
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	119
I. HERRAMIENTAS	119
J. FRECUENCIA	119
K. CONCEPTOS	119
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	120
M. DIAGRAMA DE FLUJO	122
N. INDICADORES.....	123

6. Control de Gastos

a. Introducción

Dentro de las funciones que se desempeñan en una empresa, el control de gastos representa la forma en que la organización busca un manejo eficiente de sus recursos financieros y con esto aumentar las ganancias.

Este procedimiento explica la forma en que la Asistente Administrativa de Casa Decoración realiza el control de los gastos.

b. Objetivo

Realizar un registro y control adecuado de cada uno de los costos o gastos en los que incurre la empresa durante el desarrollo de sus operaciones.

c. Alcance

Aplica para el Departamento Administrativo, es decir que la Asistente Administrativa es la encargada de realizar el procedimiento.

Inicia desde que la Asistente Administrativa recibe las facturas de gastos hasta que las archiva para entregarlas posteriormente al contador.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Funcionario

e. Políticas

- Corroborar que la factura contemple la información correcta antes de incluirla en el sistema Microsoft Office Accounting

f. Documentos Externos

- Facturas

g. Documentos Internos

N/A

h. Sistemas de Información

Microsoft Office Accounting

i. Herramientas

- Computadora
- Carpetas para archivar documentos


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza diariamente

k. Conceptos

N/A

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Control de Gastos Código: DA-CG		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Entrega factura de gastos a Asistente Administrativa	Funcionario
2	Recibe facturas de gastos	Asistente Administrativa
3	Verifica que la factura contenga la información correcta	Asistente Administrativa
4	¿La factura contiene la información correcta? Si: paso 12 No: continua paso 5	Asistente Administrativa
5	Explica al funcionario que entregó la factura que existe un error en el documento y le entrega la factura	Asistente Administrativa
6	Recibe factura y solicita a la empresa que emitió la factura, una reposición de la misma que contenga la información correcta	Funcionario
7	Entrega la factura incorrecta a la empresa para que sea anulada y se pueda emitir una nueva	Funcionario
8	Corrige factura y la entrega al funcionario de Casa Decoración	Empresa emisora de factura
9	Recibe factura y la entrega a la Asistente Administrativa	Funcionario
10	Recibe factura y verifica que contenga la	Asistente

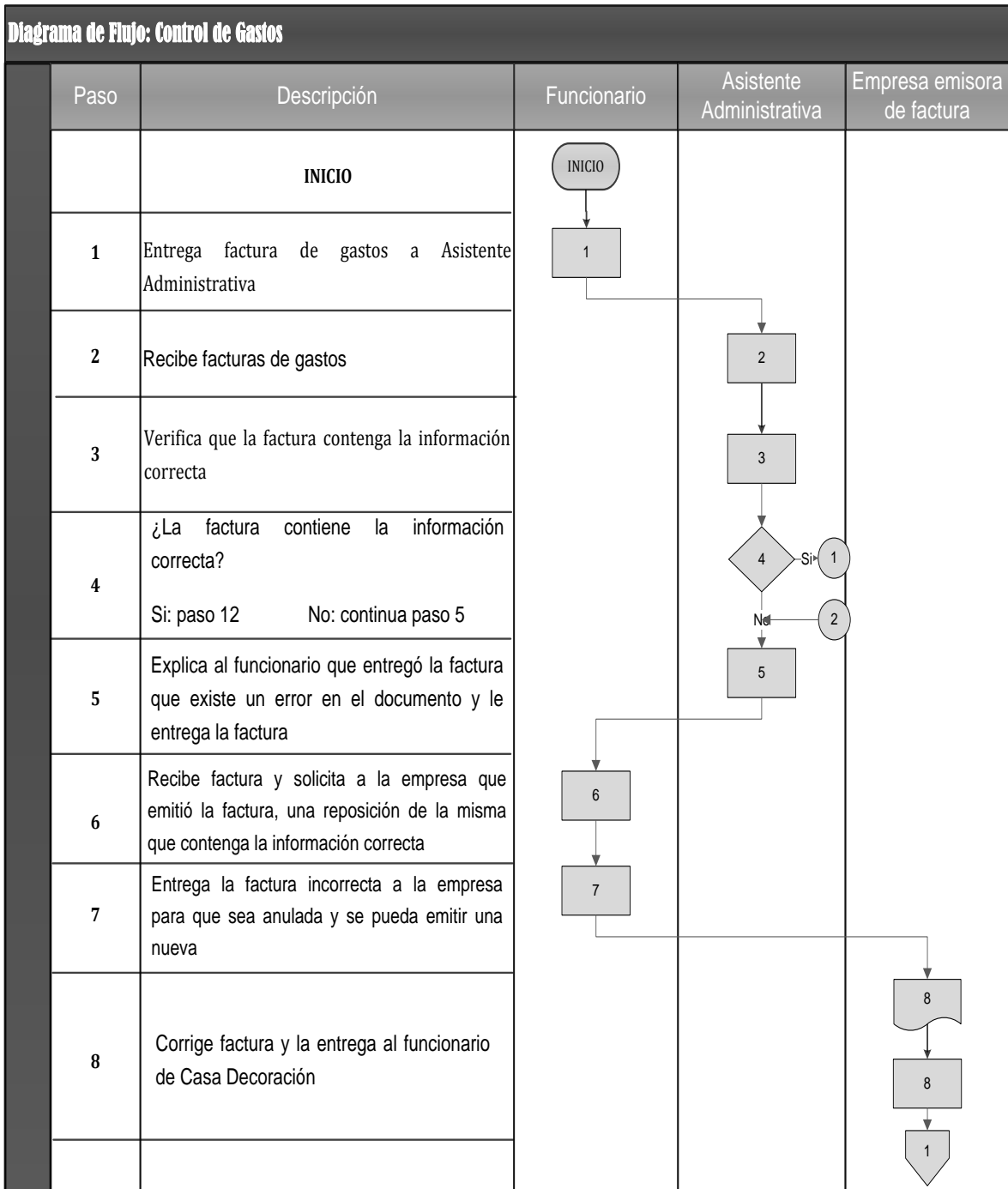
	información correcta	Administrativa
11	¿La factura contiene la información correcta? Si: continua paso 12 No: paso 5	Asistente Administrativa
12	Incluye facturas en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
13	Archiva facturas de gastos temporalmente	Asistente Administrativa
14	Desarchiva facturas y las entrega al contador	Asistente Administrativa
	Fin	

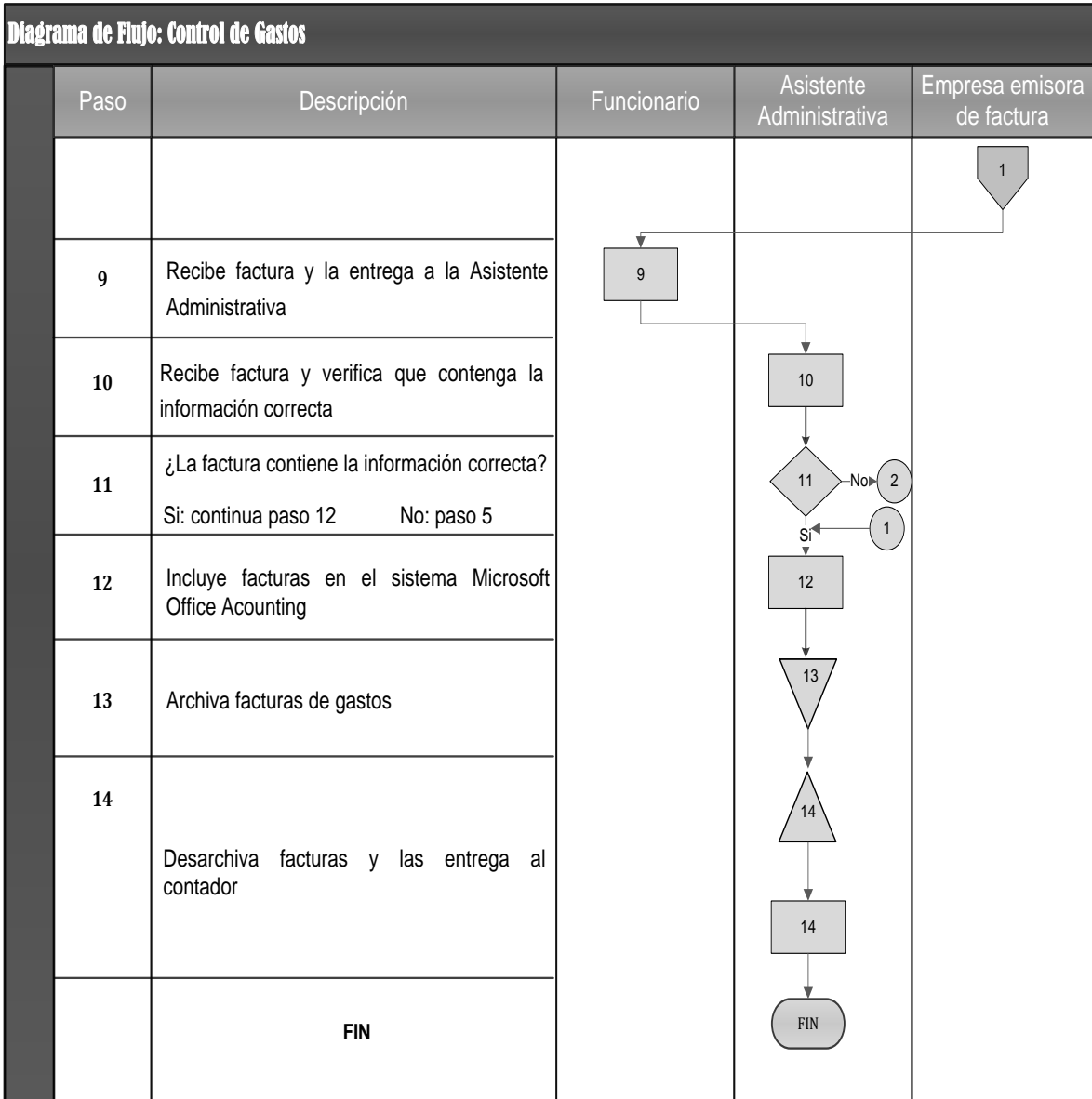
Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo





n. Indicadores

- Monto semanal de gastos

C. Descripción de Procedimientos del Departamento Financiero

 Casa Decoración	Procedimiento: Manejo de Cuentas por Pagar	
	Unidad Departamento Financiero	Código del Proceso DF-CPP
Responsable: Encargada de Finanzas	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 124 a 133	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

1. MANEJO DE CUENTAS POR PAGAR	125
A. INTRODUCCIÓN	125
B. OBJETIVO.....	125
C. ALCANCE	125
D. RESPONSABLES	125
E. POLÍTICAS	125
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	126
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	126
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	126
I. HERRAMIENTAS	126
J. FRECUENCIA	126
K. CONCEPTOS	126
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	127
M. DIAGRAMA DE FLUJO	130
N. INDICADORES.....	133

1. Manejo de Cuentas por Pagar

a. Introducción

Casa Decoración al ser una empresa dedicada a la comercialización de productos para la decoración, se ve en la necesidad de adquirir deudas para poder hacer frente a las actividades cotidianas de la organización, dichas deudas se obtienen principalmente con los proveedores de los productos que se ofrecen a los clientes.

En este procedimiento se detalla la forma en que la Encargada de Finanzas realiza la gestión de cuentas por pagar a proveedores.

b. Objetivo

Cancelar las cuentas de crédito pendientes de pago a los proveedores.

c. Alcance

Aplica para el Departamento Financiero, es decir que la Encargada de Finanzas es la responsable de realizar el procedimiento.

Inicia desde que la Asistente Administrativa recibe la factura del proveedor hasta que ésta archiva la factura cancelada del proveedor para entregársela al contador.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Encargada de Finanzas

e. Políticas

- La factura que se cancela debe ser verificada previamente conforme a lo solicitado en la Orden de Compra.

f. Documentos Externos

- Factura del proveedor
- Comprobante de transferencia bancaria

g. Documentos Internos

Orden de Compra [\(Ver Apéndice N° 7\)](#)

h. Sistemas de Información

Microsoft Office Accounting

i. Herramientas

- Computadora
- Teléfono
- Fax
- Internet


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza diariamente

k. Conceptos

- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Manejo de Cuentas por Pagar Código: DF-CP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Recibe factura del proveedor	Asistente Administrativa
2	Verifica que el monto de la factura sea el correcto conforme a la Orden de Compra correspondiente	Asistente Administrativa
3	¿El monto de la factura es correcto? Si: paso 13 No: continua paso 4	Asistente Administrativa
4	Llama por teléfono al proveedor	Asistente Administrativa
5	Explica al proveedor que el monto de la factura no corresponde a lo solicitado en la Orden de Compra	Asistente Administrativa
6	Verifica cual es el inconveniente que tiene la factura	Proveedor
7	¿Existe un problema con la factura? Si: paso 9 No: Explica a la Asistente Administrativa que el problema se debe a que la lista de precios de Casa Decoración está desactualizada y continua paso 8	Proveedor
8	Actualiza la lista de precios del proveedor. Sigue en el paso 13	Asistente Administrativa
9	Elabora nota de crédito	Proveedor
10	Envía nota de crédito	Proveedor

11	Recibe nota de crédito del proveedor	Asistente Administrativa
12	Archiva nota de crédito del proveedor	Asistente Administrativa
13	Incluye la factura en el sistema Microsoft Office Accounting para actualizar el registro de cuentas por pagar	Asistente Administrativa
14	Verifica diariamente en el sistema Microsoft Office Accounting cuales son las cuentas por pagar cuyo plazo de cancelación está próximo a vencerse	Encargada de Finanzas
15	¿Existe alguna factura cuyo plazo de cancelación está próximo a vencerse? Si: continua paso 16 No: FIN	Encargada de Finanzas
16	Busca el número de cuenta bancaria del proveedor al que se debe cancelar la factura	Encargada de Finanzas
17	Realiza la transferencia bancaria en la página web del banco respectivo	Encargada de Finanzas
18	Imprime el comprobante de transferencia bancaria	Encargada de Finanzas
19	Entrega el comprobante de transferencia bancaria a la Asistente Administrativa	Encargada de Finanzas
20	Recibe comprobante de transferencia bancaria	Asistente Administrativa
21	Envía al proveedor el comprobante de transferencia bancaria por fax	Asistente Administrativa
22	Llama por teléfono al proveedor para corroborar si recibió el fax	Asistente Administrativa
23	¿El proveedor recibió el fax correctamente?	Asistente

	Si: continua paso 24 No: paso 21	Administrativa
24	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting para actualizar el registro de cuentas por pagar	Asistente Administrativa
25	Archiva la factura del proveedor	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m. Diagrama de Flujo

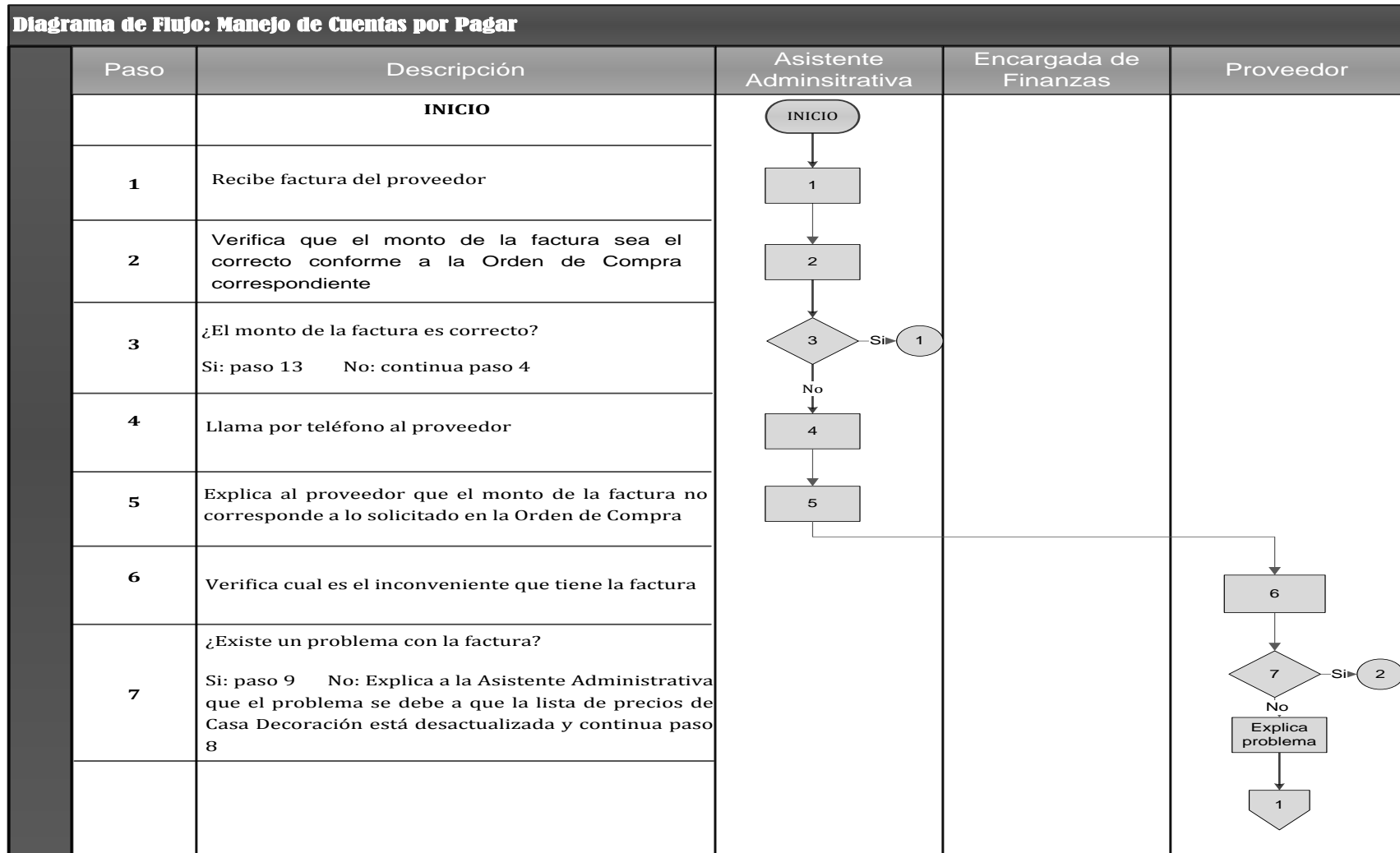


Diagrama de Flujo : Manejo de Cuentas por Pagar

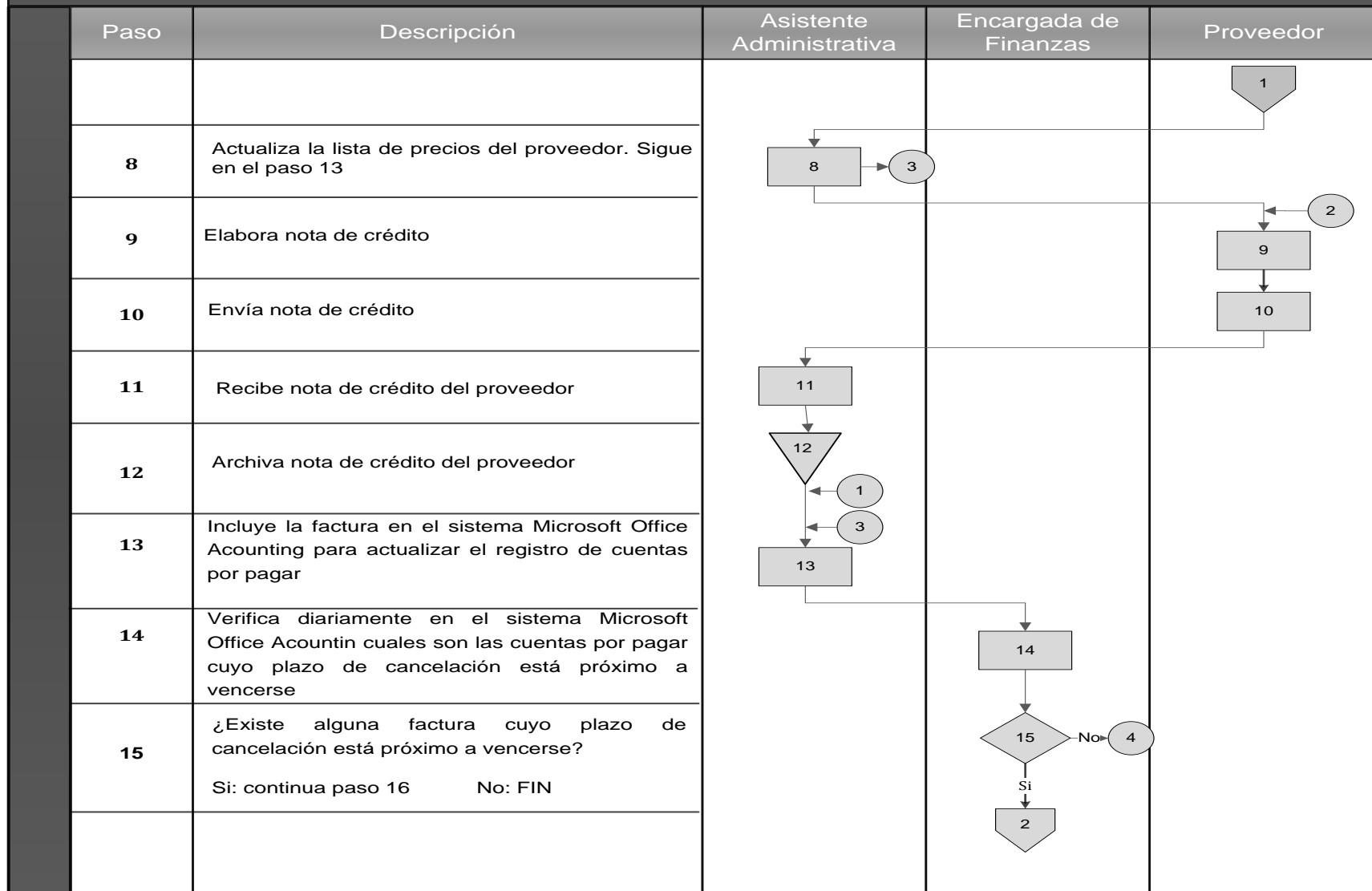


Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Pagar

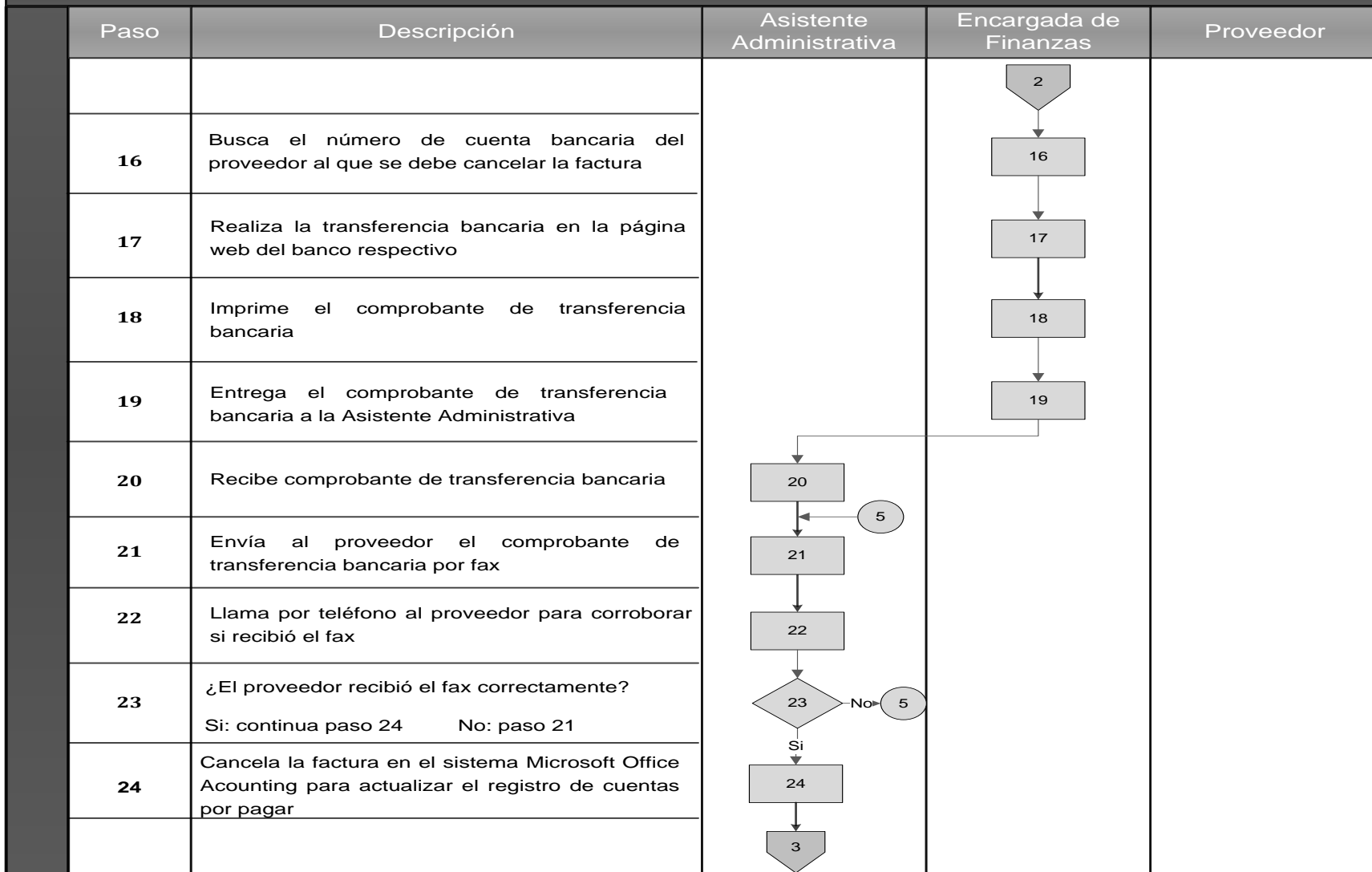

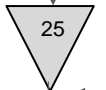




Diagrama de Flujo: Manejo de Cuentas por Pagar					
Paso	Descripción	Asistente Administrativa	Encargada de Finanzas	Proveedor	
					
25	Archiva la factura del proveedor				
	FIN	 			

n. Indicadores

- Número de facturas canceladas a la fecha de vencimiento
- Número de facturas canceladas después de la fecha de vencimiento

D. Descripción de Procedimientos del Departamento de Mercadeo y Unidad de Ventas

 Casa Decoración	Procedimiento: Venta a Clientes	
	Unidad: Depto. Mercado y Unidad de Ventas	Código del Proceso DM-UV-VC
Responsable: Vendedor		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 134 a 148	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

1. VENTA A CLIENTES.....	135
A. INTRODUCCIÓN.....	135
B. OBJETIVO.....	135
C. ALCANCE	135
D. RESPONSABLES	135
E. POLÍTICAS	136
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	136
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	136
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	137
I. HERRAMIENTAS	137
J. FRECUENCIA	137
K. CONCEPTOS	137
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	138
M. DIAGRAMA DE FLUJO	142
N. INDICADORES.....	148

1. Venta a Clientes

a. Introducción

El objetivo de una empresa comercializadora es generar ganancias, en este caso la única manera de conseguir esos excedentes es realizando ventas.

Este procedimiento de ventas no solo permite obtener utilidades sino que además la empresa propicia las relaciones exitosas con los clientes que al mismo tiempo brinda publicidad gratuita a la empresa y posibles ventas futuras.

b. Objetivo

Generar ventas reales que permitan a la empresa alcanzar su meta de obtener ganancias.

c. Alcance

Aplica tanto para el Departamento de Mercadeo como para la Unidad de Ventas, es decir que el Encargado de Mercadeo y el Vendedor son los encargados del procedimiento.

El proceso inicia desde que se hace el contacto con el cliente hasta que se coordina el proceso de instalación si el cliente así lo requiere o sino se llama al cliente para pase a retirar el producto al punto de venta.

d. Responsables

- Vendedor
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tomar medidas correctamente
- Emitir la Orden de Pedido con descripción específica del producto e información general del cliente y firmada por el cliente si es posible
- Las visitas no tienen costo
- Pedir adelanto de dinero
- Puntualidad en las visitas
- No se realizan ventas al crédito
- Se puede hacer un descuento de 5% a cualquier cliente
- Se puede hacer un descuento de 7% solamente autorizado por el Gerente
- No se aplica descuento si se cancela con tarjeta de crédito o débito.
- El cliente puede adquirir el producto con instalación o sin ella.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Recibos por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))
- Manual de Ventas ([Ver Apéndice N°5](#))
- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Cotización ([Ver Apéndice N°11](#))
- Hoja de Visita ([Ver Apéndice N°12](#))

h. Sistemas de Información

Dentro del paquete de Microsoft Office se utiliza la herramienta de Word para la elaboración de la Cotización, y Excel para emitir la Orden de Compra.

i. Herramientas

- Computadora
- Calculadora
- Lapicero
- Fax
- Teléfono
- Vehículo
- Muestras

j. Frecuencia


El procedimiento se ejecuta diariamente

k. Conceptos

- **Manual de Ventas:** Documento que contiene indicaciones acerca de la forma en que se realiza la toma de medidas para la venta de productos y las cotizaciones de dichos productos.
- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.

- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.
- **Cotización:** Documento que contiene la descripción de los productos solicitados por el cliente con el precio de los mismos y las condiciones para una eventual compra.
- **Hoja de Visita:** Documento que incluye el nombre, teléfono y dirección del cliente, la fecha y hora a la que el cliente solicita que se le visite además de los productos en los que esta interesado.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Venta a Clientes Código: DM-UV-VC		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	El cliente se puede contactar cuando el mismo llama por teléfono al punto de venta, visita el punto de venta o el vendedor lo contacta en ruta. ¿El cliente llama por teléfono o visita el punto de venta? Si: continua paso 2 No: paso 10	Vendedor
2	El cliente puede solicitar una visita para que se le realice una cotización o puede pedir directamente la cotización ¿El cliente solicita la visita? Si: continua paso 3 No: paso 11	Vendedor
3	Programa visita al cliente	Vendedor

4	Elabora la Hoja de Visita	Vendedor
5	Coordina con la Asistente Administrativa la visita para que no se programe otra visita a la misma hora	Vendedor
6	Anota en la agenda la fecha y hora de la visita	Asistente Administrativa
7	Llama por teléfono al cliente el día de la visita para corroborar que se pueda ir a visitar	Vendedor
8	¿Hay algún problema en que se realice la visita? Si: paso 3 No: continua paso 9	Vendedor
9	Visita al cliente	Vendedor
10	Saluda al cliente	Vendedor
11	Pregunta al cliente la necesidad que tiene	Vendedor
12	Muestra al cliente los muestrarios si el cliente esta en el punto de venta o cuando se realiza la visita; o se indica vía telefónica los productos disponibles	Vendedor
13	Toma las medidas si se realiza la visita o el cliente proporciona las medidas si es en el punto de venta o llama. Consultar Manual de Ventas por si existe alguna duda de cómo tomar las medidas.	Vendedor
14	Selecciona las características del producto	Cliente
15	Realiza la cotización considerando si el cliente desea la instalación de producto	Vendedor
16	Entrega la cotización	Vendedor
17	Recibe la cotización	Cliente
18	Induce al cierre de ventas	Vendedor
19	¿Acepta realizar la compra? Si: continua paso 20 No: Fin	Cliente

20	Genera original y copia de la Orden de Pedido	Vendedor
21	Firma la Orden de Pedido y la entrega al cliente. Si la venta se realiza vía telefónica se le solicita al cliente que pase al punto de venta a firmar la Orden de Pedido o se envía por fax	Vendedor
22	Recibe y firma original y copia de la Orden de Pedido y la devuelve al vendedor	Cliente
23	Recibe, entrega la copia de la Orden de Pedido al cliente y conserva la original	Vendedor
24	Recibe copia de la Orden de Pedido	Cliente
25	Solicita adelanto de dinero al cliente	Vendedor
26	¿El cliente va a pagar adelanto? Si: continua paso 27 No: paso 42	Vendedor
27	Entrega adelanto de dinero al vendedor	Cliente
28	Recibe dinero	Vendedor
29	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Vendedor
30	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
31	Se despide del cliente	Vendedor
32	Entrega dinero y copia del Recibo por Dinero al Gerente	Vendedor
33	Recibe dinero y copia del Recibo por Dinero	Gerente
34	Verifica que el dinero entregado por el vendedor corresponda al monto en el Recibo por Dinero	Gerente
35	¿El monto que entregó el vendedor es igual al monto del Recibo por Dinero? Si: paso 40 No: continua paso 36	Gerente
36	¿El monto del Recibo por Dinero es mayor que la cantidad de dinero que el vendedor entregó?	Gerente

	Si: continua paso 37 No: paso 39	
37	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto del Recibo por Dinero	Vendedor
38	Recibe el dinero. Continúa en el paso 40	Gerente
39	El dinero adicional al monto del Recibo por Dinero se le entrega al vendedor	Gerente
40	Entrega la copia del Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Gerente
41	Recibe copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
42	Entrega Orden de Pedido y Hoja de Visita si se realizó la visita, a la Asistente Administrativa	Vendedor
43	Recibe Orden de Pedido y Hoja de Visita	Asistente Administrativa
44	Adjunta a la Orden de Pedido y a la Hoja de Visita, la copia del Recibo por Dinero si el cliente pagó adelanto de dinero y archiva documentos	Asistente Administrativa
45	Realiza procedimiento de pedido a proveedores	Asistente Administrativa
46	¿El producto se vendió con instalación? Si: continua paso 47 No: paso 48	Asistente Administrativa
47	Coordina el procedimiento de Instalación. FIN	Asistente Administrativa
48	Llama al cliente para solicitarle que pase a retirar el producto	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

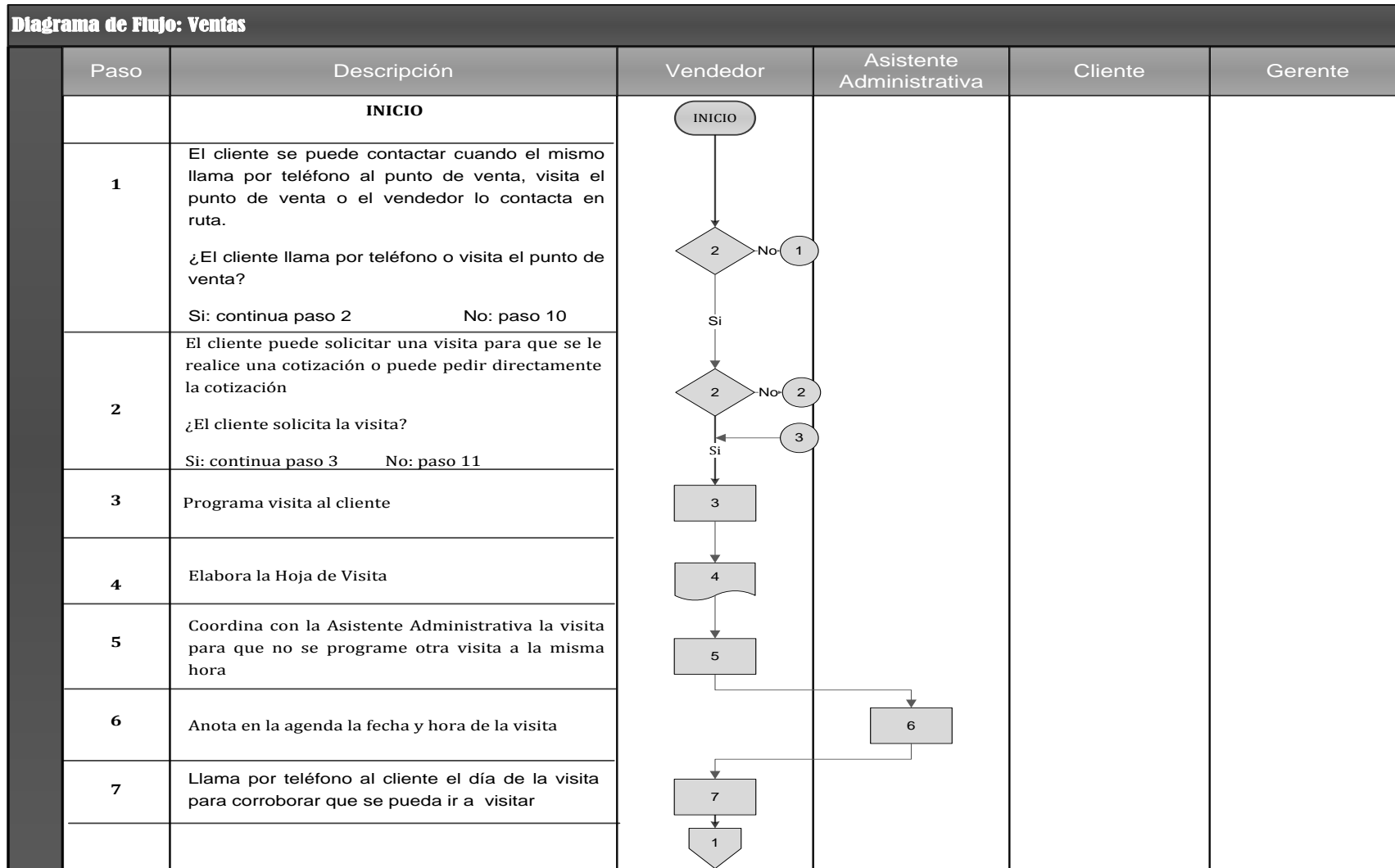


Diagrama de Flujo: Ventas

Paso	Descripción	Vendedor	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		1			
8	¿Hay algún problema en que se realice la visita? Si: paso 3 No: continua paso 9	8			
9	Visita al cliente	9			
10	Saluda al cliente	10			
11	Pregunta al cliente la necesidad que tiene	11			
12	Muestra al cliente los muestrarios si el cliente esta en el punto de venta o cuando se realiza la visita; o se indica vía telefónica los productos disponibles	12			
13	Toma las medidas si se realiza la visita o el cliente proporciona las medidas si es en el punto de venta o llama. Consultar Manual de Ventas por si existe alguna duda de cómo tomar las medidas.	13			
14	Selecciona las características del producto			14	
15	Realiza la cotización considerando si el cliente desea la instalación de producto	15			
16	Entrega la cotización	16			
		2			

Diagrama de Flujo: Ventas

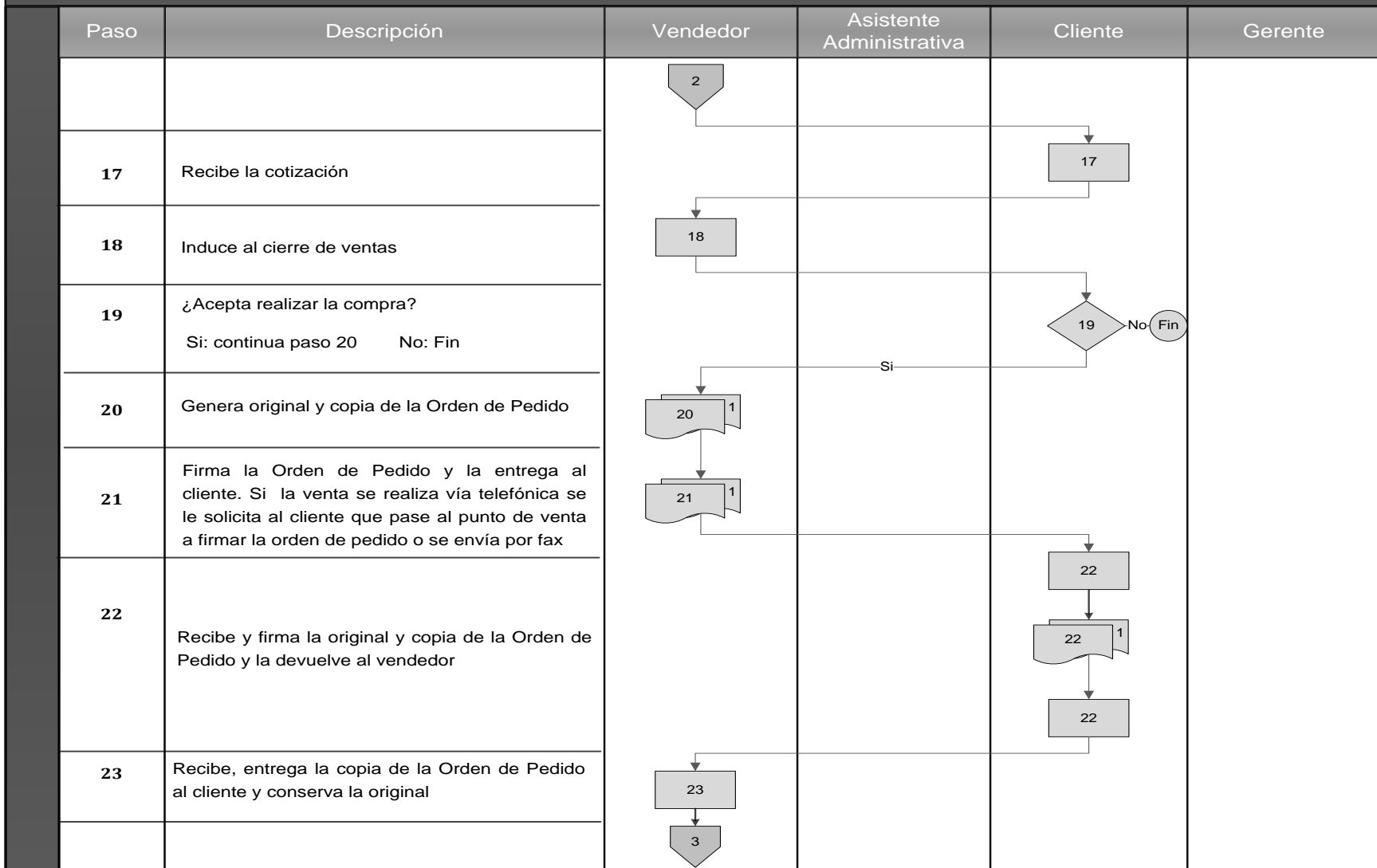


Diagrama de Flujo: Ventas

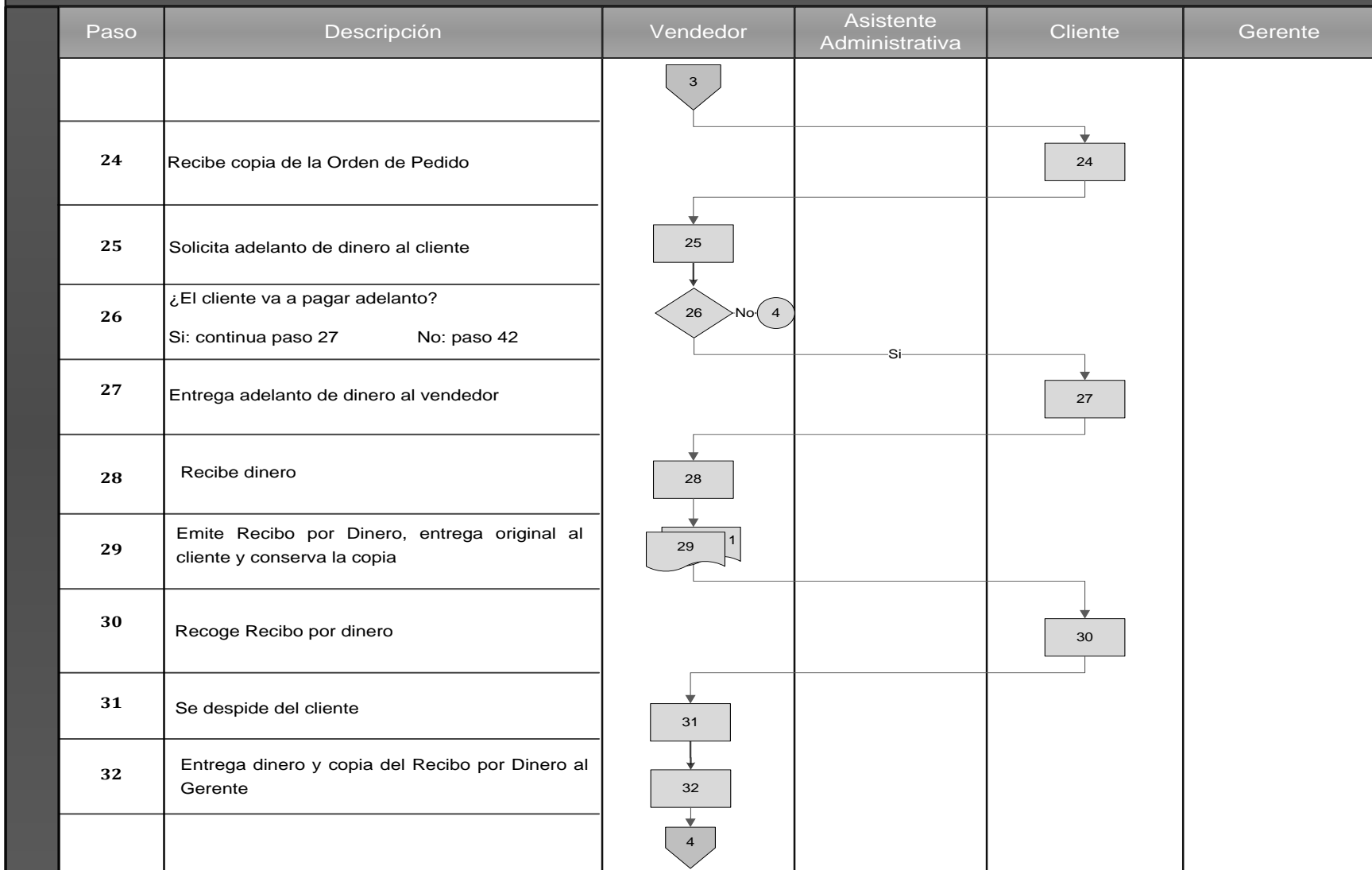


Diagrama de Flujo: Ventas

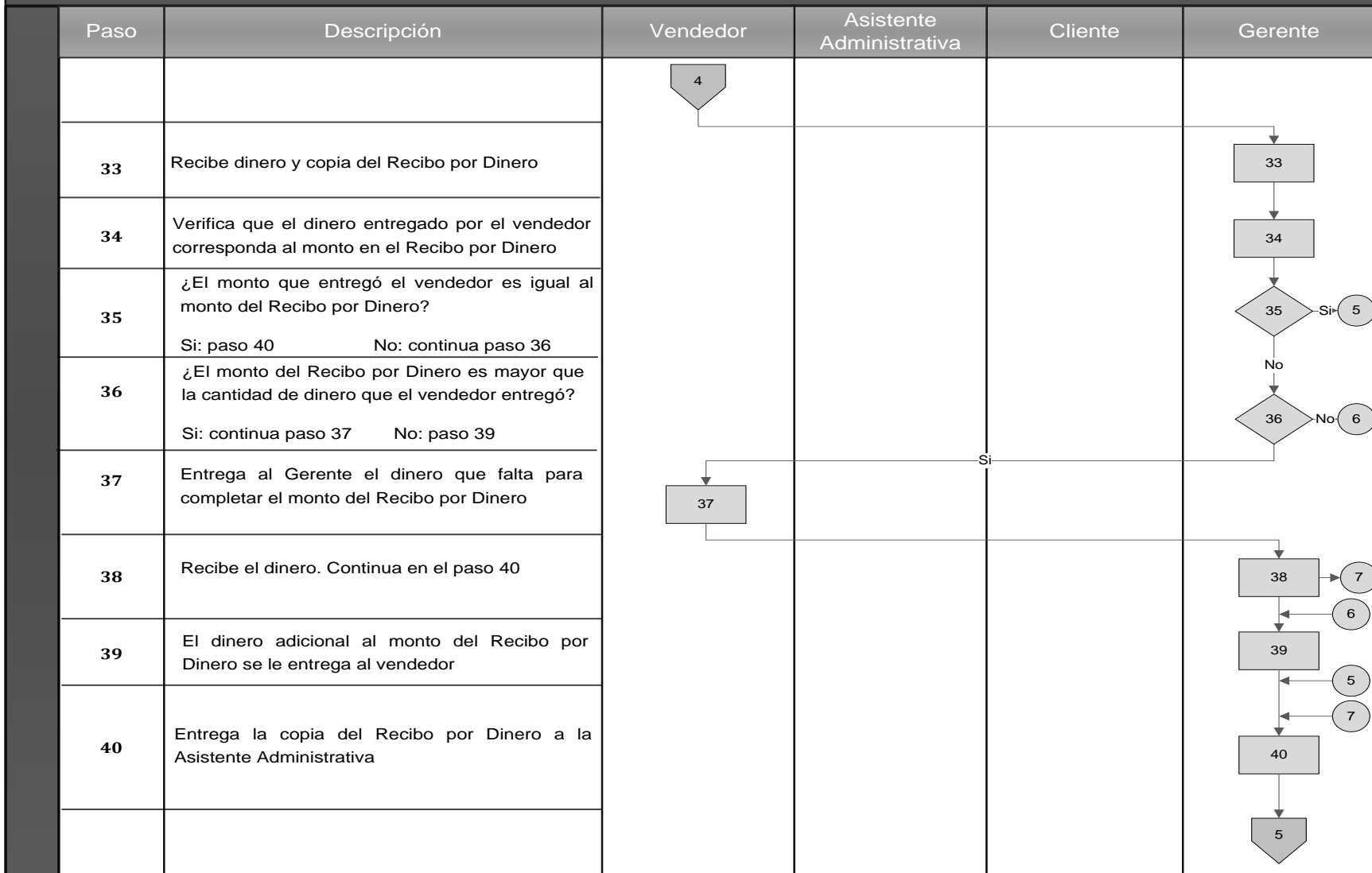
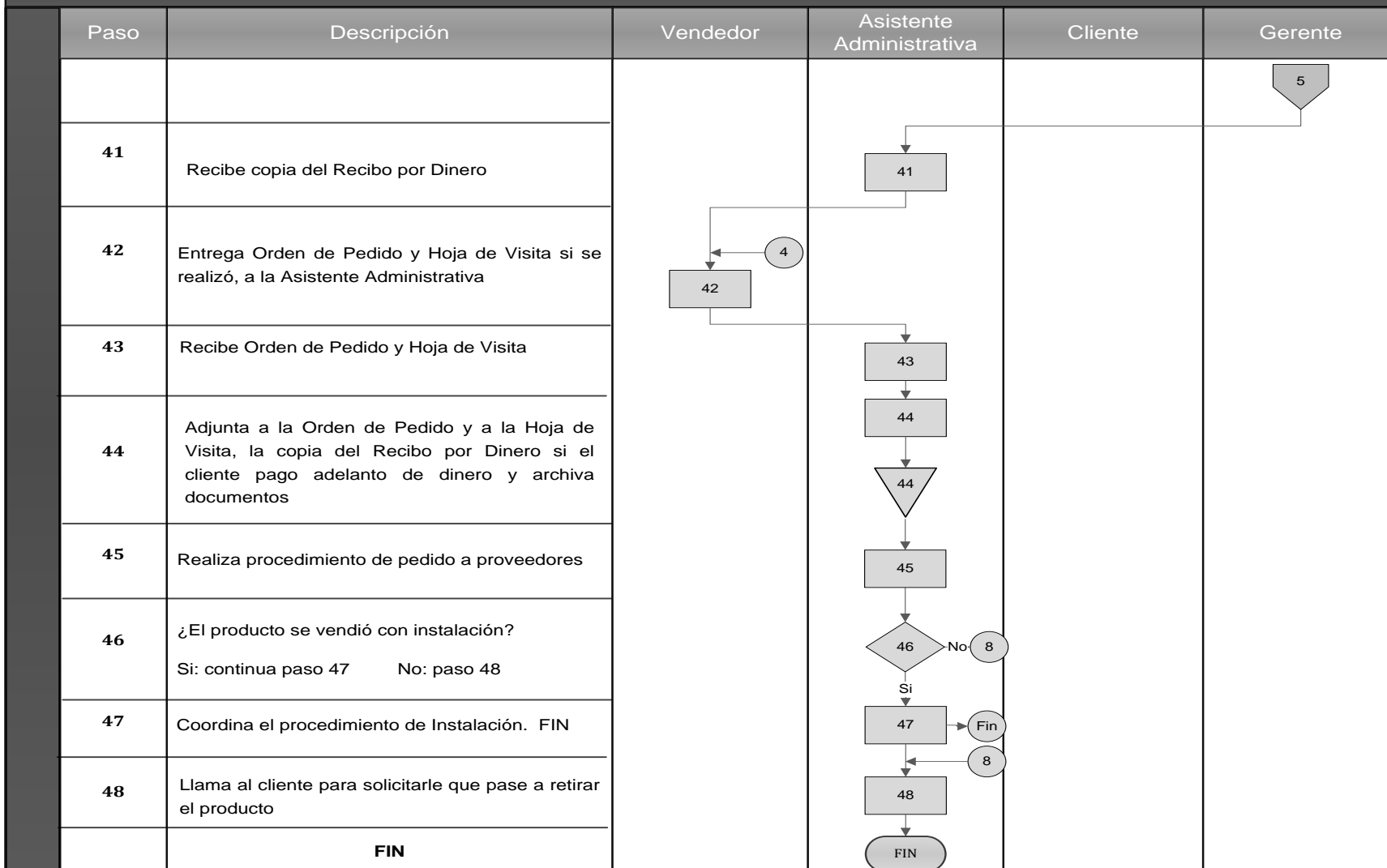


Diagrama de Flujo: Ventas



n. Indicadores

- Número de ventas semanales
- Monto promedio de ventas semanales
- Monto promedio de ventas mensuales

E. Descripción de Procedimientos del Departamento de Operaciones

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Alfombras	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-AL
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 149 a 166	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

1. INSTALACIÓN DE ALFOMBRAS.....	150
A. INTRODUCCIÓN	150
B. OBJETIVO.....	150
C. ALCANCE	150
D. RESPONSABLES	150
E. POLÍTICAS	150
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	151
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	151
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	151
I. HERRAMIENTAS	151
J. FRECUENCIA	152
K. CONCEPTOS	152
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	154
M. DIAGRAMA DE FLUJO	159
N. INDICADORES.....	166

1. Instalación de Alfombras

a. Introducción

Cuando se realiza una venta de alfombras, el instalador debe conocer los pasos a seguir para realizar una instalación correcta del producto, además del cobro al cliente para la cancelación de la factura.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el encargado del procedimiento es el instalador.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Uniforme limpio y buena presentación
- Limpiar el espacio después de instalar

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- Tiempo promedio de instalación, tres horas instalando 20 m²

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N° 6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Tijeras

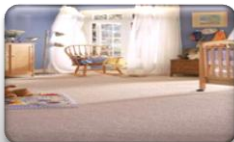
- Cutter
- Rodillazo
- Taladro
- Broca 3/16
- Desatornillador
- Cinta métrica
- Marcador
- Pala y escoba
- Lápiz
- Delantal

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una alfombra.

k. Conceptos

Figura 2
Conceptos importantes para la instalación de alfombras



Alfombra

Material sintético que se vende en rollos de 3,65m de ancho en varios diseños y colores.



Rodillazo

Herramienta que sirve para tensar la alfombra.



Moldura Plana

Pieza en aluminio que se coloca al final de la alfombra.



Pegamento

Material sintético de contacto para pegar la alfombra a la superficie donde se está instalando.



Moldura para Grada

Moldura en L que sirve para poner al final de la alfombra en una grada.



Paddin

Espuma de hule para colocar entre la superficie y la alfombra para dar mayor suavidad a la alfombra.



Pega Vulcanizada

Cinta de hule que al calentar sirve para hacer uniones en la alfombra cuando son ancladas.



Alfombra Anclada

Alfombra que se instala por medio de un anclaje y con paddín en el centro.




Anclaje

Pieza de madera de 1.20m de largo con clavos que la traspasan.

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicitan sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Alfombras Código: DO-AL		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador

6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	¿Alfombra pegada directa?	Instalador

	Si: continua paso 22 No: paso 28	
22	Extiende la alfombra por el área	Instalador
23	Dobla la alfombra a la mitad	Instalador
24	Pone pegamento en la mitad de la alfombra doblada	Instalador
25	Espera 5 minutos y comienza a pegar la alfombra, tensándola con el rodillazo	Instalador
26	Repite el mismo procedimiento para la otra mitad de la alfombra. Continúa paso 29	Instalador
27	Se pega la alfombra de forma anclada para lo cual se clava el anclaje al perímetro de la superficie a un centímetro de la pared	Instalador
28	Pega la alfombra al anclaje de un lado, y la extiende con el rodillazo	Instalador
29	Marca el perímetro de la alfombra y lo corta con una cutter	Instalador
30	Pega la moldura	Instalador
31	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
32	Recoge la herramienta	Instalador
33	Limpia y barre el área	Instalador
34	Entrega trabajo al cliente	Instalador
35	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 36 No: paso 57	Instalador
36	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador

37	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 38 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
38	Entrega dinero	Cliente
39	Recibe dinero	Instalador
40	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
41	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
42	Entrega factura al cliente	Instalador
43	Recibe factura	Cliente
44	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
45	Entrega dinero al Gerente	Instalador
46	Recibe dinero	Gerente
47	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto.	Gerente
48	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 53 No: continua paso 49	Gerente
49	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 50 No: paso 52	Gerente
50	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
51	Recibe el dinero. Continua en el paso 53	Gerente
52	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente

53	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
54	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
55	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
56	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
57	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 58	Asistente Administrativa
58	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	
Elaboró: Paula Blanco Revisó: Mildred Zuñiga Aprobó: Alfonso Murillo		

m.Diagrama de Flujo

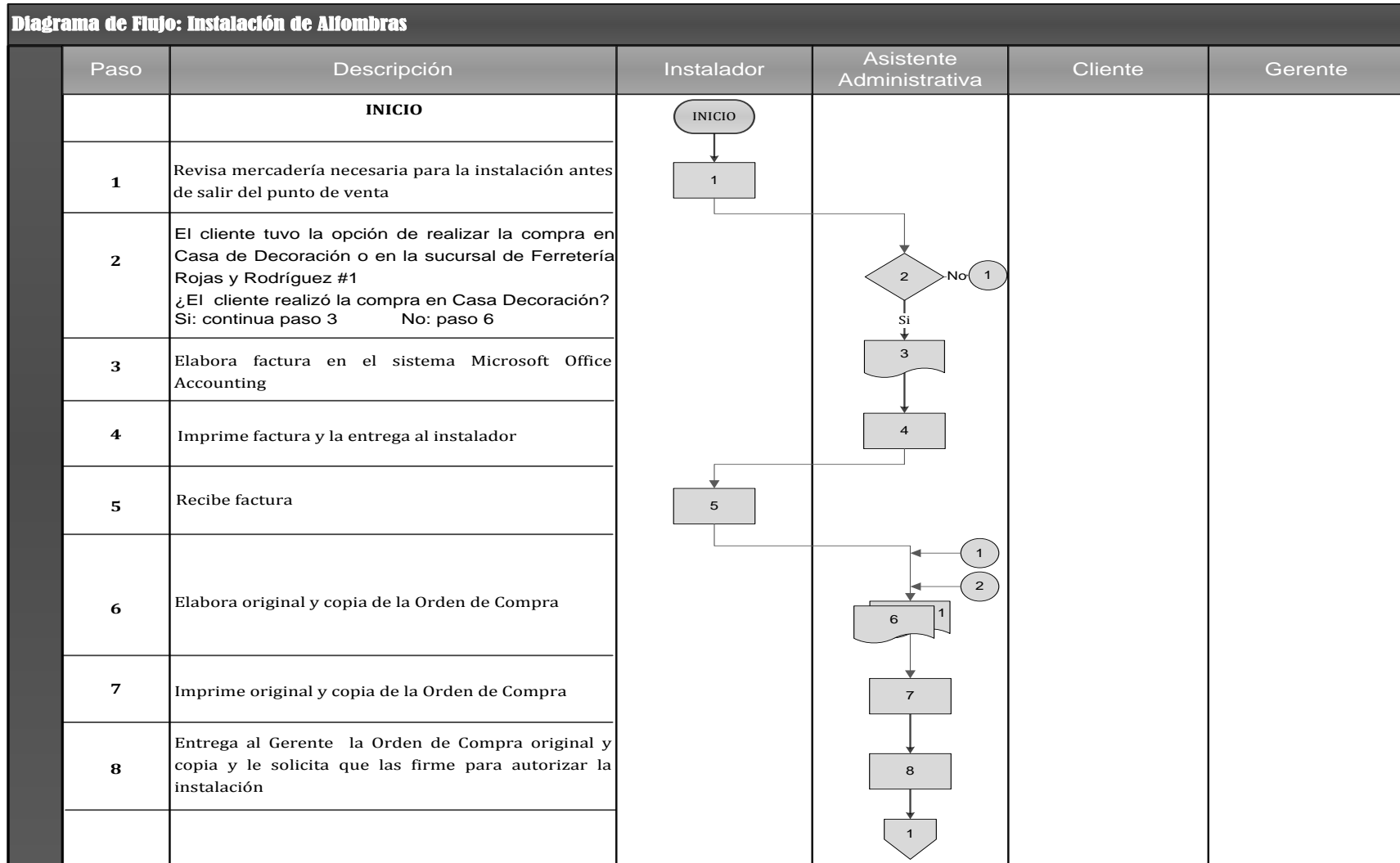


Diagrama de Flujo: Instalación de Alfombras

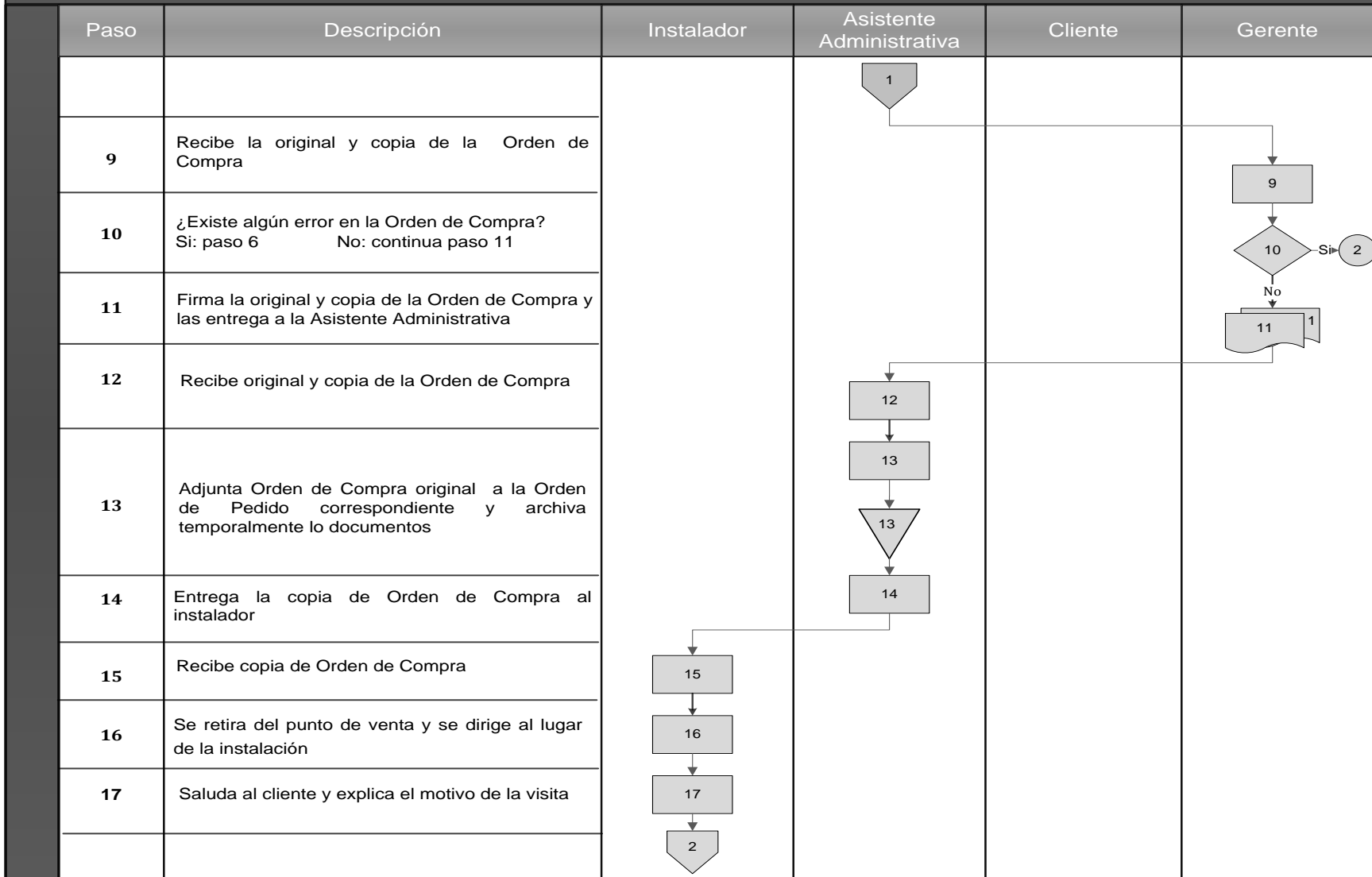


Diagrama de Flujo: Instalación de Alfombras

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Ciente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicito el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroboras las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	¿Alfombra pegada directa? Si: continua paso 22 No: paso 28	21			
22	Extiende la alfombra por el área	22			
23	Dobla la alfombra a la mitad	23			
24	Pone pegamento en la mitad de la alfombra doblada	24			
25	Espera 5 minutos y comienza a pegar la alfombra, tensándola con el rodillazo	25			
26	Repite el mismo procedimiento para la otra mitad de la alfombra. Continúa paso 29	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Alfombras

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	Se pega la alfombra de forma anclada para lo cual se clava el anclaje al perímetro de la superficie a un centímetro de la pared	27			
28	Pega la alfombra al anclaje de un lado, y la extiende con el rodillazo	28			
29	Marca el perímetro de la alfombra y lo corta con una cutter	29			
30	Pega la moldura	30			
31	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	31			
32	Recoge la herramienta	32			
33	Limpia y barre el área	33			
34	Entrega trabajo al cliente	34			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Alfombras

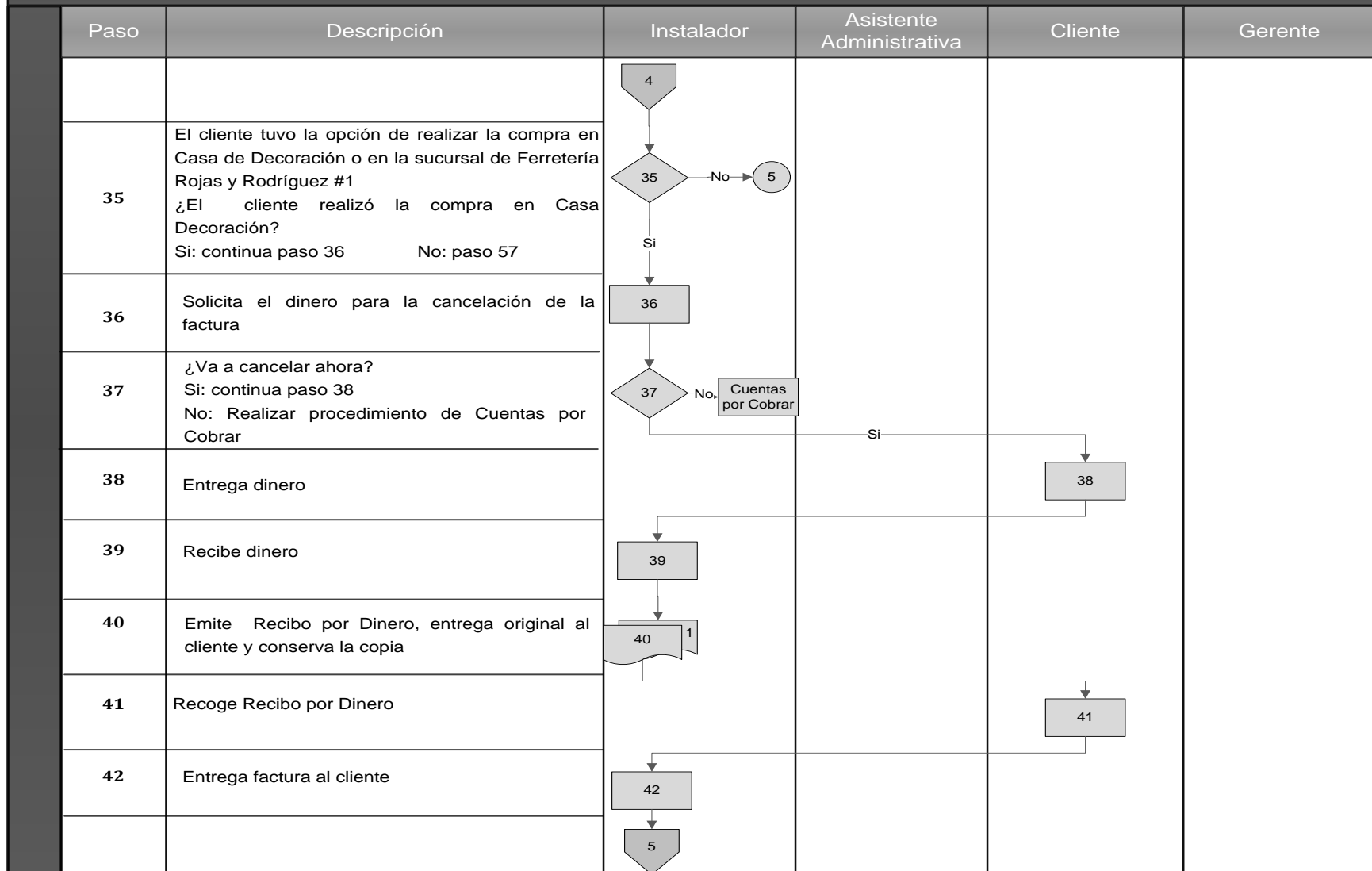


Diagrama de Flujo: Instalación de Alfombras

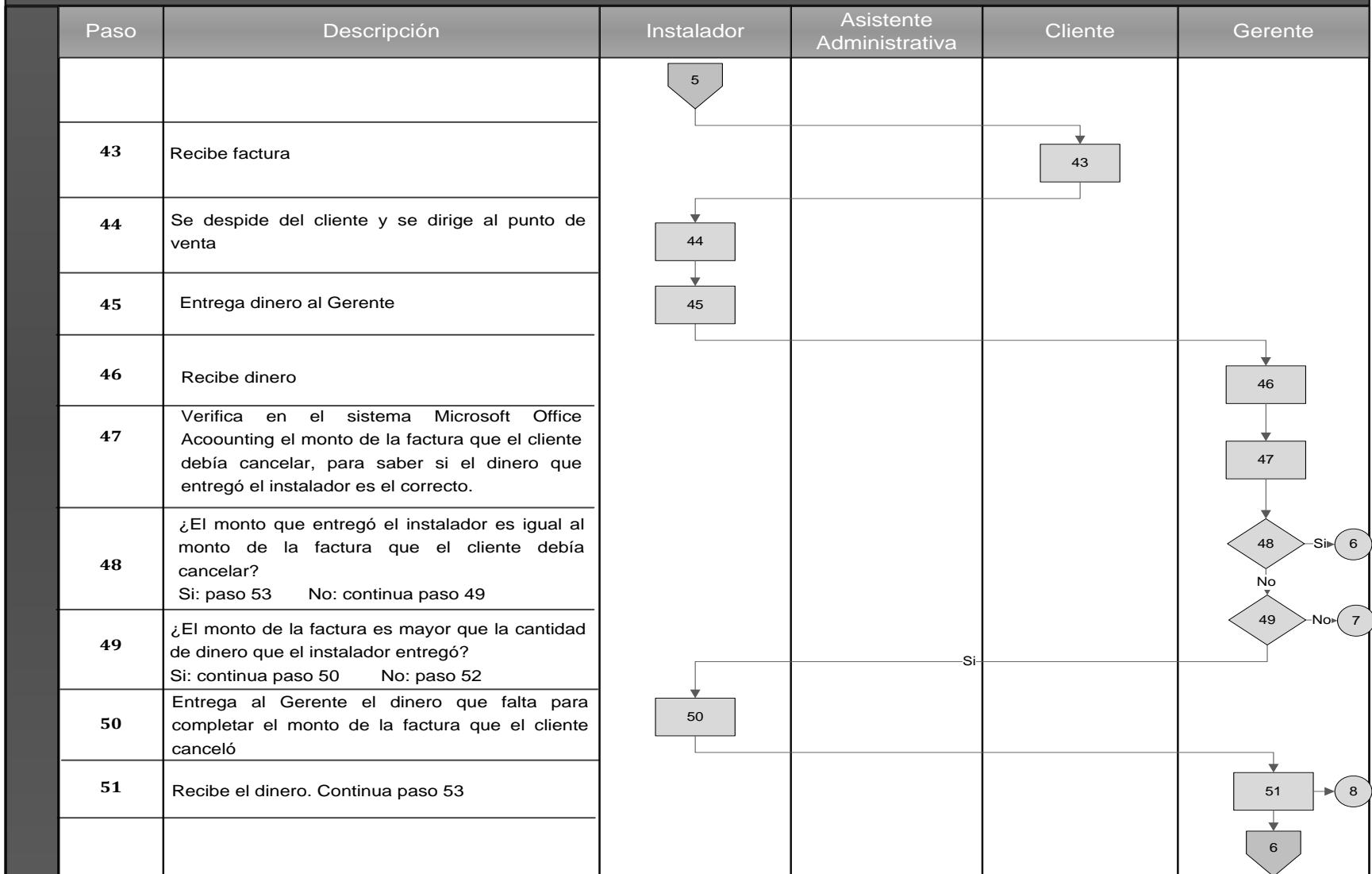
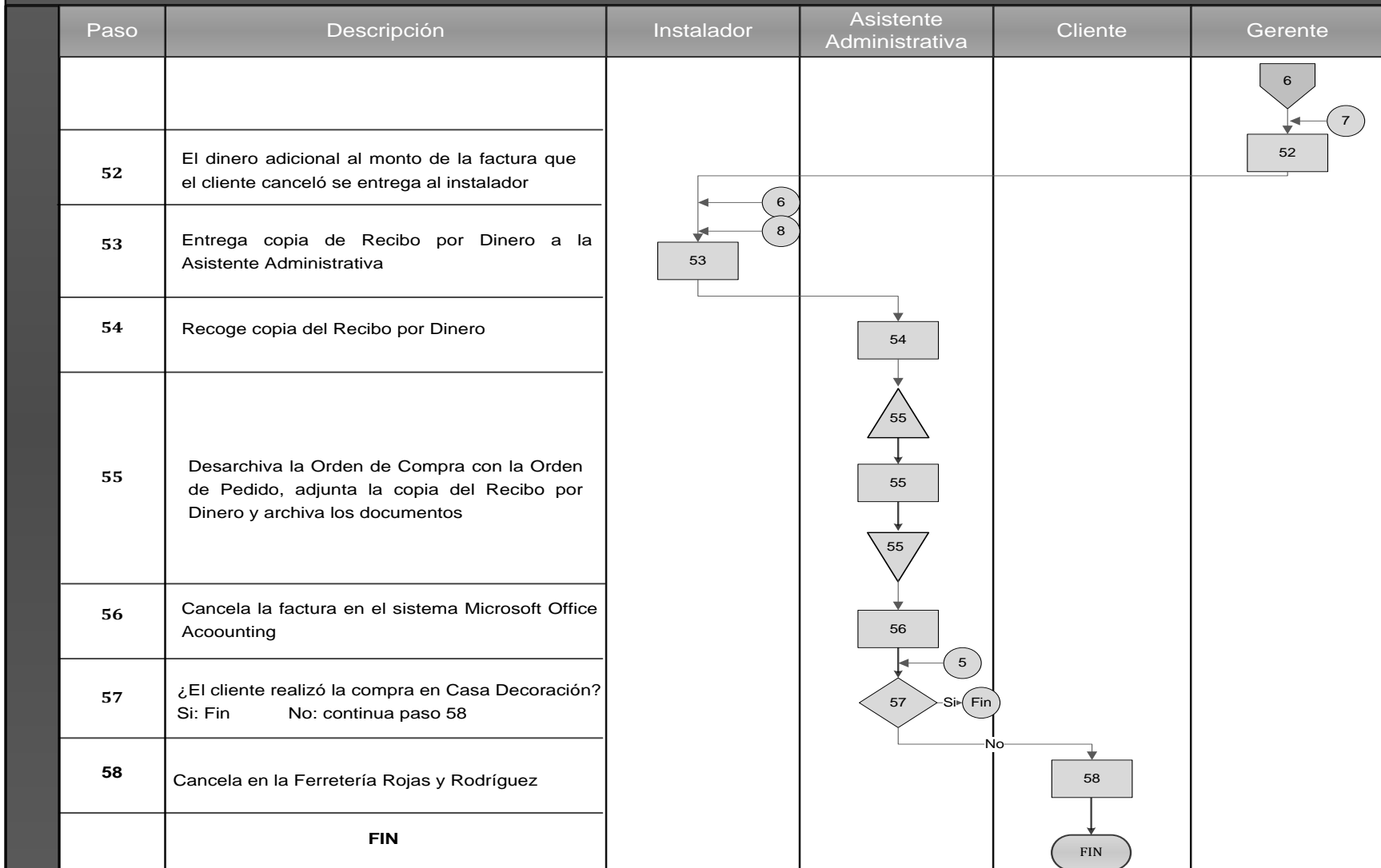


Diagrama de Flujo: Instalación de Alfombras



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de alfombras instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Cenefa en Base de Madera	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-CBM
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 167 a 184	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

2.	INSTALACIÓN DE CENEFA EN BASE DE MADERA (RECTA, TAPIZADA, LUIS XV, ENTRELAZADA)	168
A.	INTRODUCCIÓN	168
B.	OBJETIVO.....	168
C.	ALCANCE	168
D.	RESPONSABLES	168
E.	POLÍTICAS	169
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	169
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	169
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	169
I.	HERRAMIENTAS	170
J.	FRECUENCIA	170
K.	CONCEPTOS	171
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	172
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	177
N.	INDICADORES.....	184

2. Instalación de Cenefa en Base de Madera (Recta, Tapizada, Luis XV, Entrelazada)

a. Introducción

En este procedimiento se puede apreciar cada una de las actividades que realiza el instalador para colocar una cenefa que viene armada en una base de madera, entre estas destacan la cenefa recta, la tapizada, la cenefa Luis XV y la entrelazada.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el encargado del procedimiento es el instalador

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez#1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, de 20 a 30 minutos

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Taladro inalámbrico
- Tornillo tipo ojo abierto y tipo ojo cerrado
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Espander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Tijeras
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una cenefa en base de madera (Recta, Tapizada, Luis XV, Entrelazada)

k. Conceptos

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicitan sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

Figura 3
Conceptos importantes para la instalación de cenefa en base de madera



Tornillo Tipo Ojo Abierto

Tornillo que tiene un argolla abierta en un extremo.



Tornillo Tipo Ojo Cerrado

Tornillo que tiene un argolla cerrada en un extremo.



Cenefa Recta

Cenefa en tela, de forma recta.



Cenefa Tapizada

Cenefa con bordes de madera y tapizada en cualquier tela en el centro.



Cenefa Luis XV

Cenefa forrada en la madera que tiene blondas y caídas a los lados.




Cenefa Entrelazada

Cenefa con blondas entrelazadas entre si.

Fuente: Paula Blanco

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Cenefa en Base de Madera (Cenefa Recta, Tapizada, Luis XV y Entrelazada) Código: DO-CBM		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office	Asistente

	Accounting	Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador

19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Ubica la cenefa a 5cm para arriba del riel de la cortina actual	Instalador
22	Marca en la pared los huecos que tiene la base de la cenefa	Instalador
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
24	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	Instalador
26	Coloca los espander	Instalador
27	En la patilla de la cenefa coloca el tornillo de ojo cerrado y atornilla	Instalador
28	Atornilla el tornillo de ojo abierto y coloca la cenefa	Instalador
29	Define las blondas de la cenefa correctamente	Instalador
30	Elimina con una tijera los hilos demás que tenga la cenefa	Instalador
31	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
32	Recoge la herramienta	Instalador
33	Limpia y barre el área	Instalador
34	Entrega trabajo al cliente	Instalador
35	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 36 No: paso 57	Instalador

36	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
37	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 38 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
38	Entrega dinero	Cliente
39	Recibe dinero	Instalador
40	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva la copia	Instalador
41	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
42	Entrega factura al cliente	Instalador
43	Recibe factura	Cliente
44	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
45	Entrega dinero al Gerente	Instalador
46	Recibe dinero	Gerente
47	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto.	Gerente
48	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 53 No: continua paso 49	Gerente
49	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 50 No: paso 52	Gerente
50	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
51	Recibe el dinero. Continúa paso 53	Gerente
52	El dinero adicional al monto de la factura que el	Gerente

	cliente canceló se entrega al instalador	
53	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
54	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
55	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
56	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
57	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 58	Asistente Administrativa
58	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

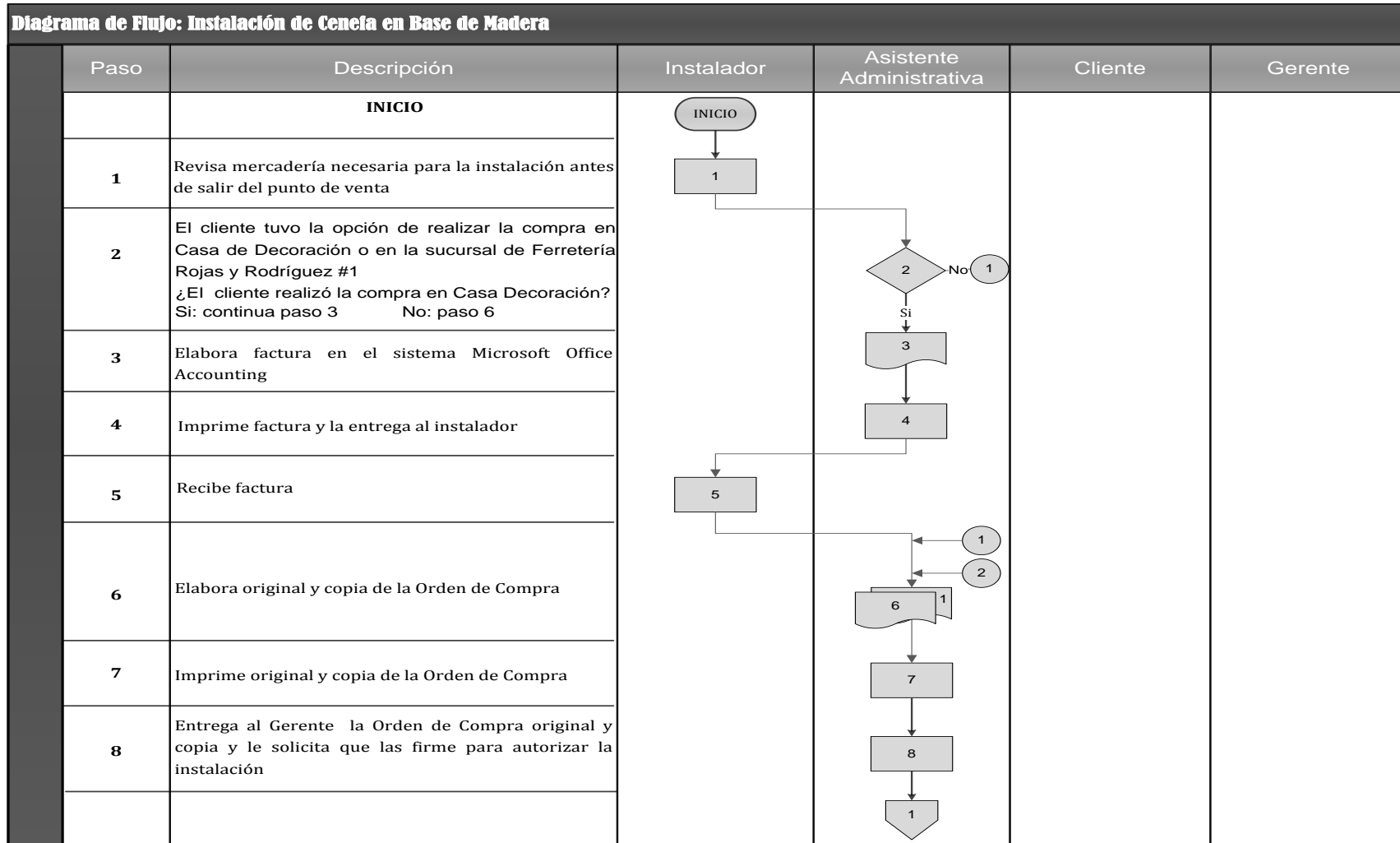


Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Base de Madera

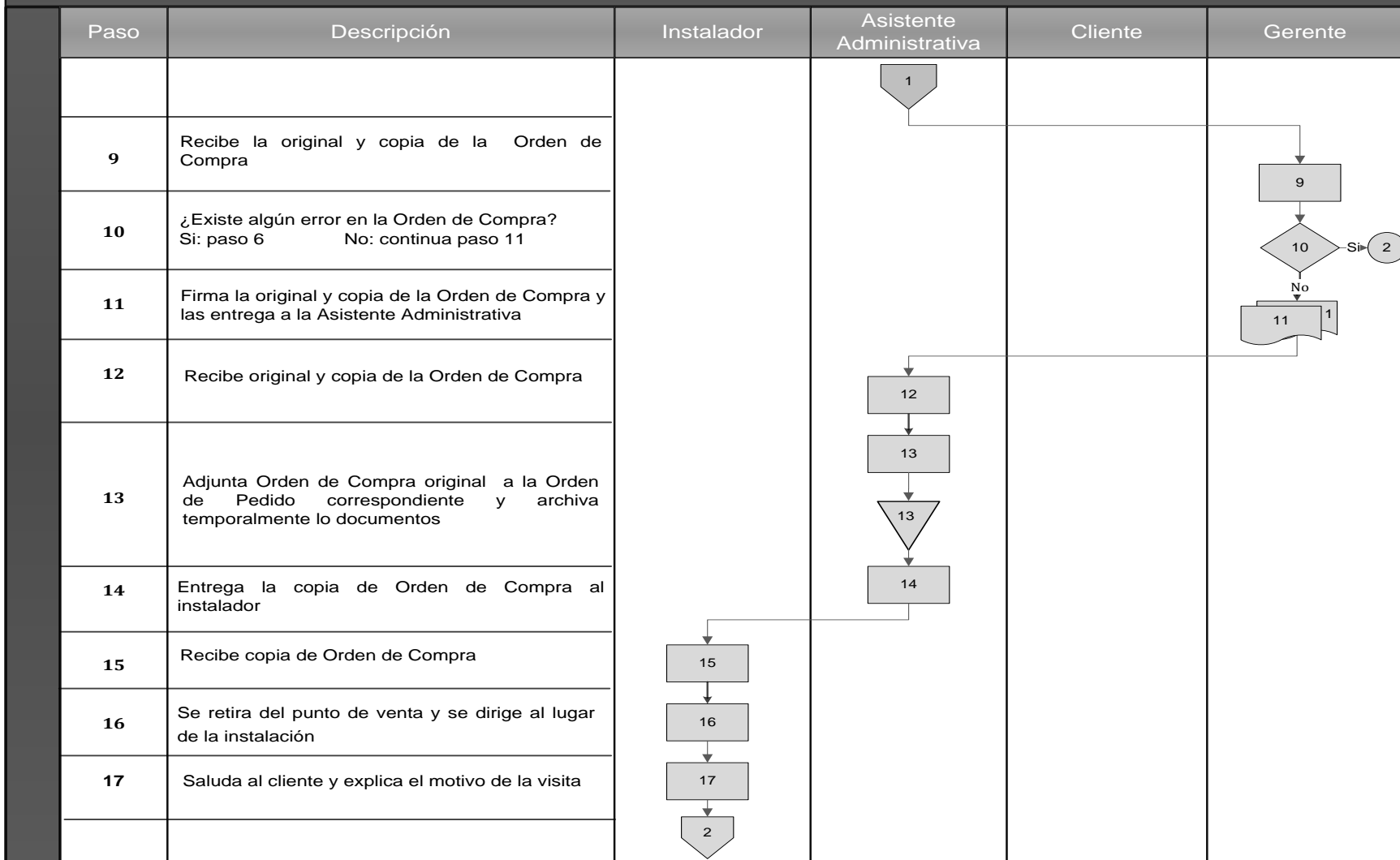


Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Base de Madera

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Ubica la cenefa a 5cm para arriba del riel de la cortina actual	21			
22	Marca en la pared los huecos que tiene la base de la cenefa	22			
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	23			
24	Hace las perforaciones con el taladro	24			
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	25			
26	Coloca los espander	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Base de Madera











Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
					
27	En la patilla de la cenefa coloca el tornillo de ojo cerrado y atornilla				
28	Atornilla el tornillo de ojo abierto y coloca la cenefa				
29	Define las blondas de la cenefa correctamente				
30	Elimina con una tijera los hilos demás que tenga la cenefa				
31	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado				
32	Recoge la herramienta				
33	Limpia y barre el área				
34	Entrega trabajo al cliente				
					

Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Base de Madera

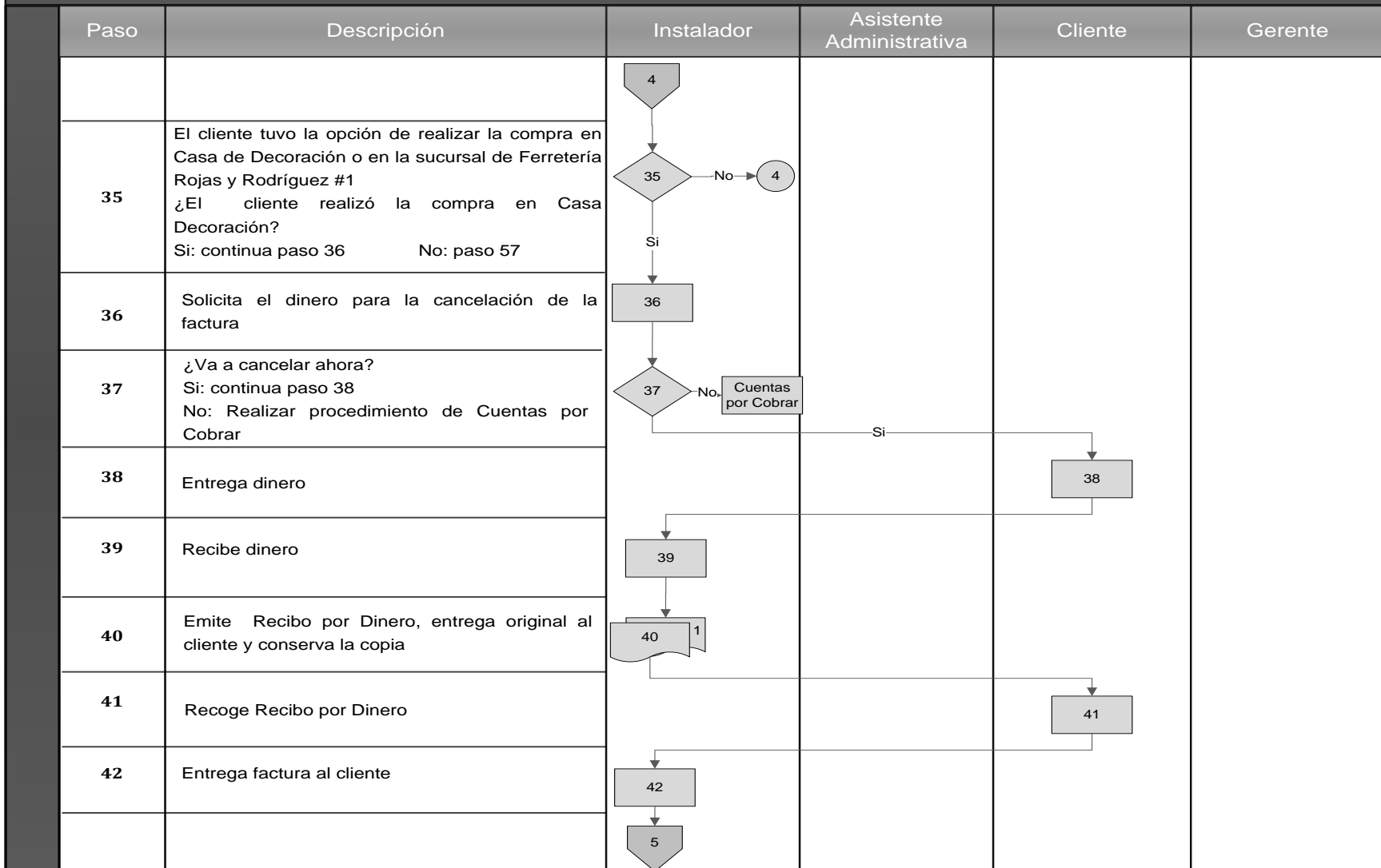


Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Base de Madera

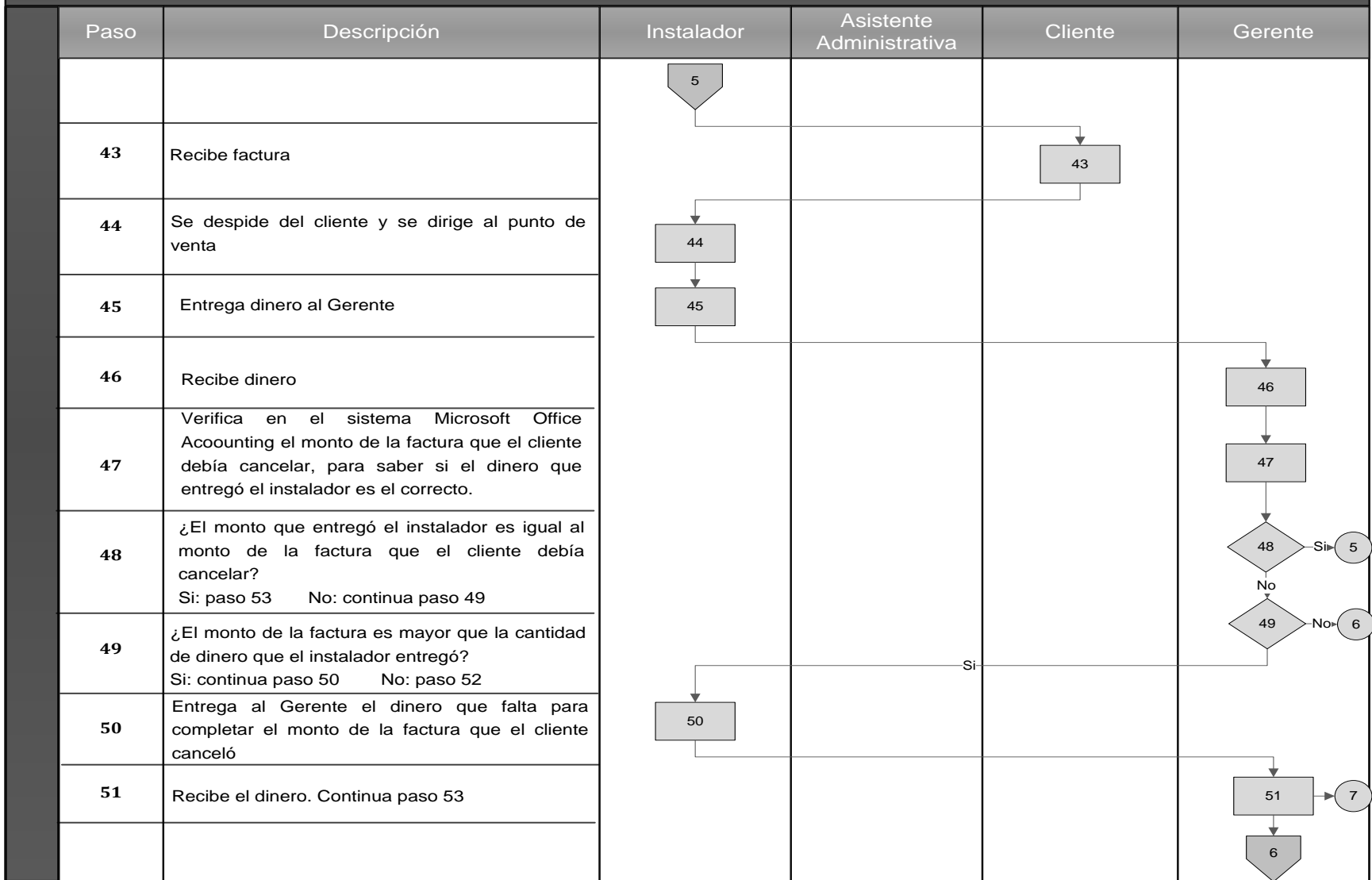
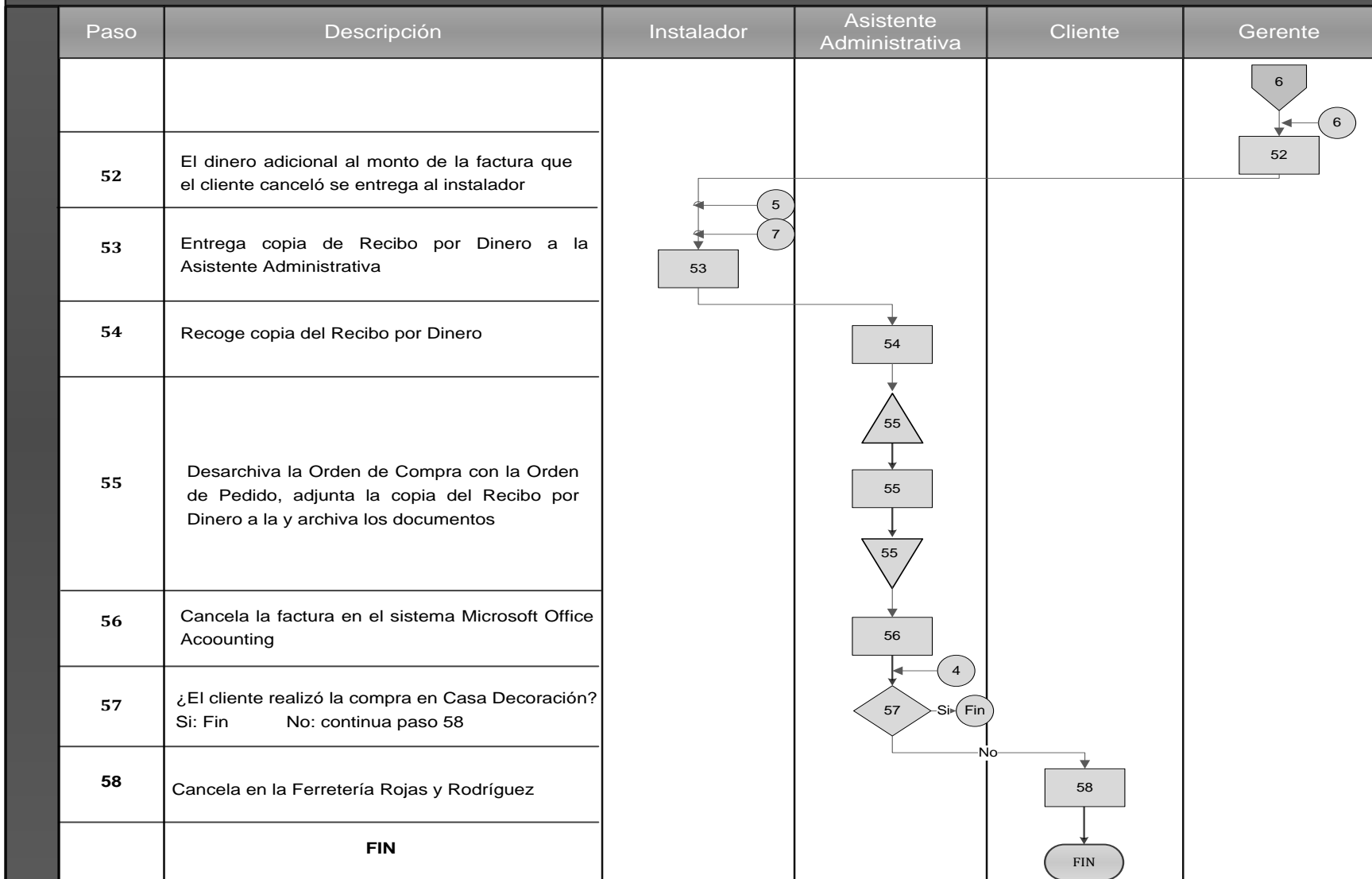


Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Base de Madera



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de cenefas en base de madera instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Cenefa en Riel Continental	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-CRC
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 185 a 201	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

3. INSTALACIÓN DE CENEFA EN RIEL CONTINENTAL.....	186
A. INTRODUCCIÓN	186
B. OBJETIVO.....	186
C. ALCANCE	186
D. RESPONSABLES	186
E. POLÍTICAS	186
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	187
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	187
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	187
I. HERRAMIENTAS	187
J. FRECUENCIA	188
K. CONCEPTOS	188
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	189
M. DIAGRAMA DE FLUJO	194
N. INDICADORES.....	201

3. Instalación de Cenefa en Riel Continental

a. Introducción

En este procedimiento se puede apreciar cada una de las actividades que realiza el instalador para colocar una cenefa en un riel continental.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el encargado del procedimiento es el instalador.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero

- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, de 45 minutos a una hora.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N° 6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica

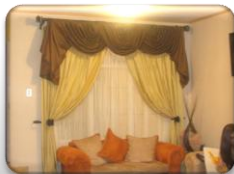
- Taladro inalámbrico
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Expander para broca de $\frac{1}{4}$ y para broca $\frac{3}{16}$
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Tijeras
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una cenefa en riel continental.

k. Conceptos

Figura 4
Conceptos importantes para la instalación de cenefa en riel continental




Riel Continental

Riel en metal de 7cm de ancho extensible hasta 4.50 metros.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicitan sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Cenefa en Riel Continental Código: DO-CBM		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador

6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Ubica el riel continental a 5cm para arriba del riel	Instalador

	de la cortina actual	
22	Marca en la pared los huecos que tiene los soportes	Instalador
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
24	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	Instalador
26	Coloca los espander	Instalador
27	Atornilla los soportes a la pared	Instalador
28	Coloca la tela de la cenefa en el riel, según lo haya elegido el cliente	Instalador
29	Define las blondas de la cenefa correctamente	Instalador
30	Instala el riel continental con la cenefa, en los soportes	Instalador
31	Elimina con una tijera los hilos demás que tenga la cenefa	Instalador
32	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
33	Recoge la herramienta	Instalador
34	Limpia y barre el área	Instalador
35	Entrega trabajo al cliente	Instalador
36	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 37 No: paso 58	Instalador
37	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
38	¿Va a cancelar ahora?	Instalador

	Si: continua paso 39 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	
39	Entrega dinero	Cliente
40	Recibe dinero	Instalador
41	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva la copia	Instalador
42	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
43	Entrega factura al cliente	Instalador
44	Recibe factura	Cliente
45	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
46	Entrega dinero al Gerente	Instalador
47	Recibe dinero	Gerente
48	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto.	Gerente
49	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 54 No: continua paso 50	Gerente
50	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 51 No: paso 53	Gerente
51	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
52	Recibe el dinero. Continúa paso 54	Gerente
53	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
54	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente	Instalador

	Administrativa	
55	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
56	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
57	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
58	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 59	Asistente Administrativa
59	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	
Elaboró: Paula Blanco Revisó: Mildred Zuñiga Aprobó: Alfonso Murillo		

m. Diagrama de Flujo

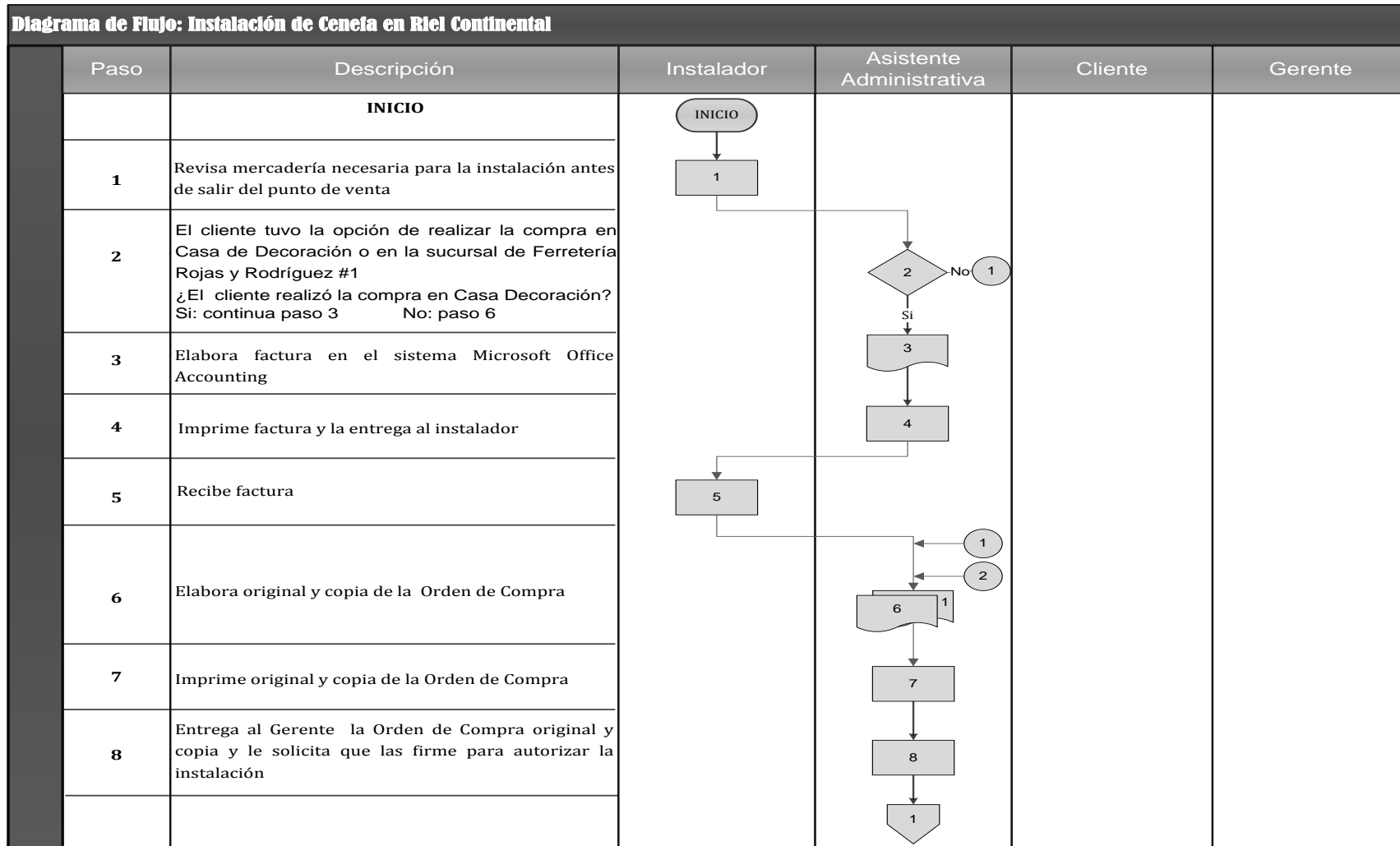


Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Riel Continental

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Ubica el riel continental a 5cm para arriba del riel de la cortina actual	21			
22	Marca en la pared los huecos que tiene los soportes	22			
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	23			
24	Hace las perforaciones con el taladro	24			
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	25			
26	Coloca los espander	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Riel Continental

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicito el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Ubica el riel continental a 5cm para arriba del riel de la cortina actual	21			
22	Marca en la pared los huecos que tiene los soportes	22			
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	23			
24	Hace las perforaciones con el taladro	24			
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	25			
26	Coloca los espander	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Riel Continental

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	Atornilla los soportes a la pared	27			
28	Coloca la tela de la cenefa en el riel, según lo haya elegido el cliente	28			
29	Define las blondas de la cenefa correctamente	29			
30	Instala el riel continental con la cenefa, en los soportes	30			
31	Elimina con una tijera los hilos demás que tenga la cenefa	31			
32	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	32			
33	Recoge la herramienta	33			
34	Limpia y barre el área	34			
35	Entrega trabajo al cliente	35			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Riel Continental

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
36	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 37 No: paso 58	36			
37	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	37			
38	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 39 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	38	Cuentas por Cobrar		
39	Entrega dinero			39	
40	Recibe dinero	40			
41	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	41			
42	Recoge Recibo por Dinero			42	
43	Entrega factura al cliente	43			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Riel Continental

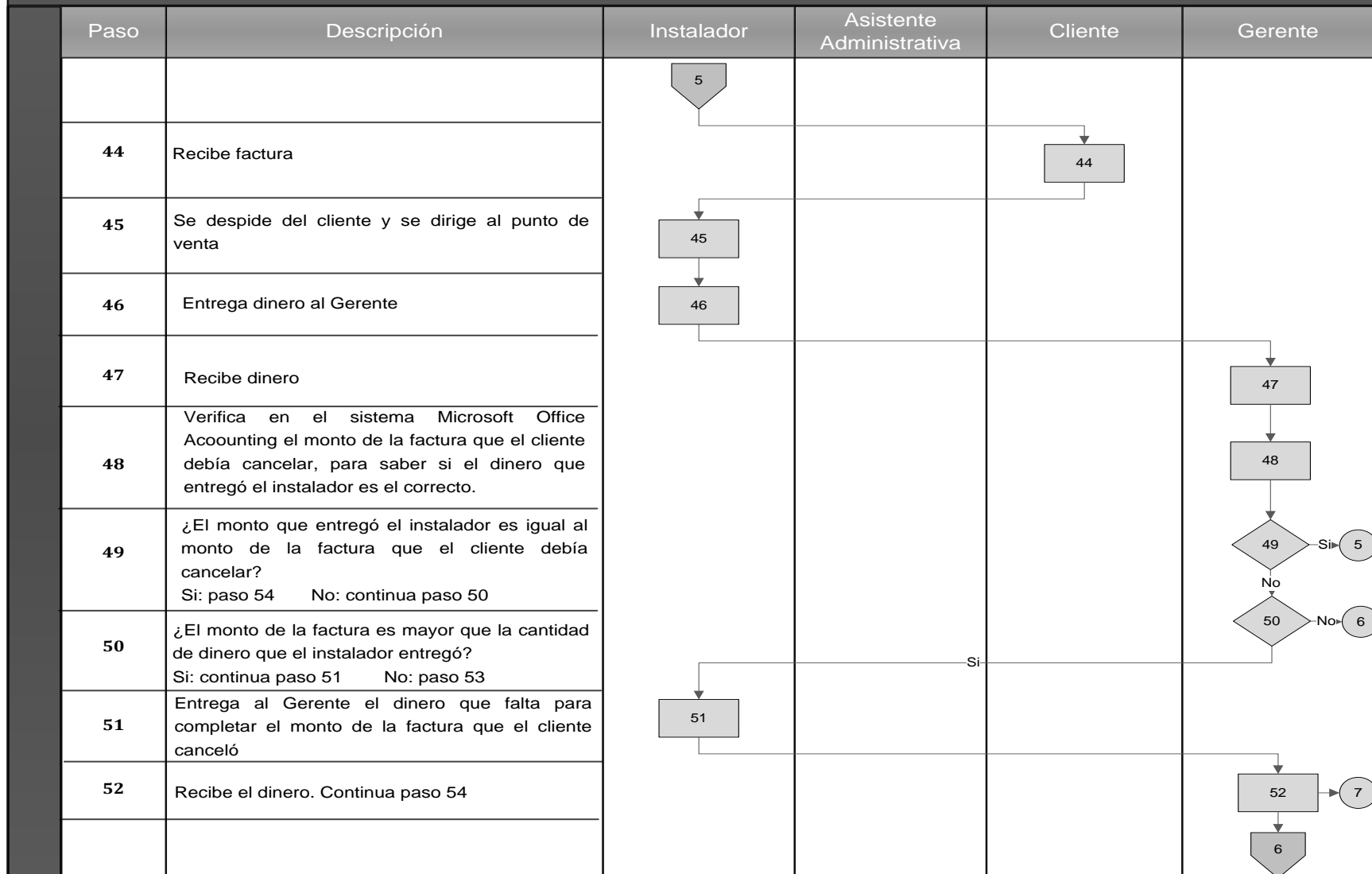
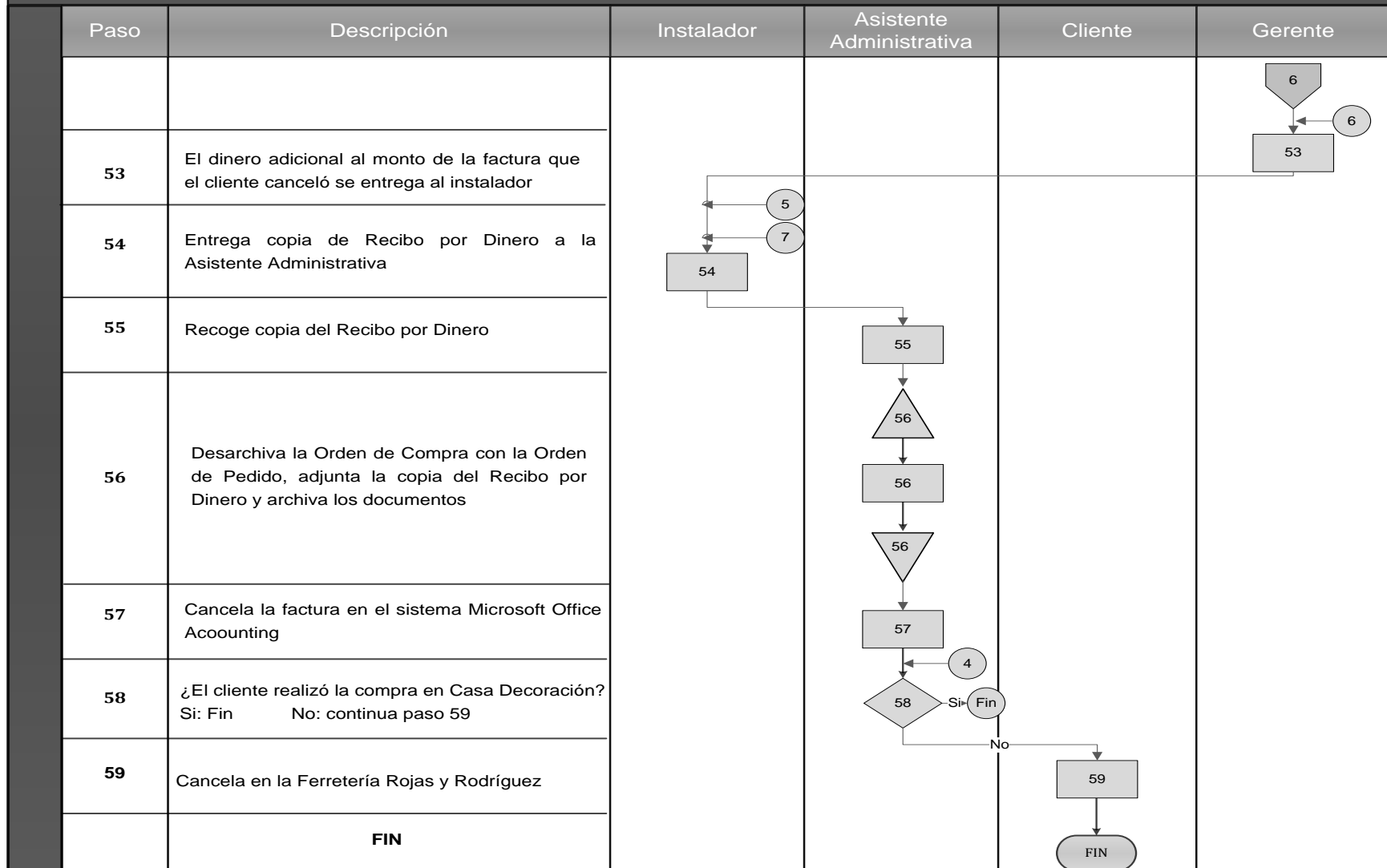


Diagrama de Flujo: Instalación de Cenefa en Riel Continental



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de cenefas en riel continental instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Closet	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-CL
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zúñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 202 a 222	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

4.	INSTALACIÓN DE CLOSET	203
A.	INTRODUCCIÓN	203
B.	OBJETIVO.....	203
C.	ALCANCE	203
D.	RESPONSABLES	203
E.	POLÍTICAS	203
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	204
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	204
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	204
I.	HERRAMIENTAS	204
J.	FRECUENCIA	205
K.	CONCEPTOS	205
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	208
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	214
N.	INDICADORES.....	222

4. Instalación de Closet

a. Introducción

En este procedimiento se visualizan los pasos que el instalador debe seguir cuando algún cliente adquiere un closet y requiere que sea instalado de la forma correcta.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el encargado del procedimiento es el instalador.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio

- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, una hora.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Nivel
- Taladro
- Brota de ¼ para concreto
- Broca de 1/8 para metal

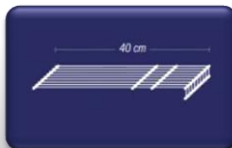
- Martillo
- Punta Phillips para atornillar
- Lápiz
- Cinta métrica
- Cutter
- Pala y escoba

j. Frecuencia

La frecuencia del procedimiento depende de cada cuanto un cliente compre un closet

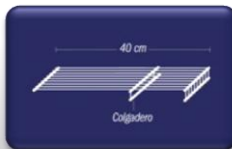
k. Conceptos

Figura 5
Conceptos importantes para la instalación de closet



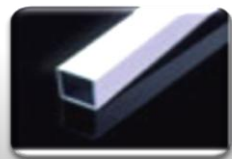
Rejillas

Estructuras de acero plastificado en color blanco y gris de 40 y 30 cm de fondo y van de 50 a 1,50 cada 10 cm.



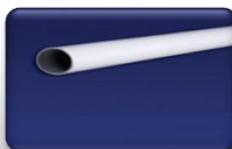
Rejilla Colgadero

Estructuras de acero plastificado en color blanco y gris de 40 y 30 cm de fondo y van de 50 a 1,50 cada 10 cm, que tienen una estructura adicional que se usa para colgar ropa.



Paral

Tubo de aluminio de color gris o blanco que sirve para dar soporte a las rejillas.



Tubo Colgadero

Tubo de aluminio que se añade a la rejilla para colgar ropa.



Soporte Lateral

Estructura que se utiliza para sostener la rejilla o tubo colgadero a la pared.



Escudo

Estructura cuadrada de plástico que se usa para sostener la rejilla en el paral.



Soporte Diagonal

Estructura de 30 ó 40 cm de largo, que sirve para unir dos rejillas por medio de un escudo.



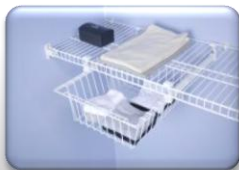
Soporte Diagonal con Uña

Soporte pie de amigo que se usa para sostener la rejilla.



Riel Plástico en U

Se utiliza para sostener las canastas horizontales.



Canasta

Estructura que se adapta al closet por medio del riel plástico en U.



Canasta Colgante

Se adapta a la rejilla por medio de ganchos que están incorporados en la misma canasta.



Jotas

Estructuras de plástico que incluyen un expander para sostener la rejilla a la pared.



Soporte de esquina

Estructura que une dos rejillas en una esquina.



Soporte zapatera

Se utiliza para sostener la rejilla que se utiliza como zapatera.



Soporte de tubo


Sirve para colocar el tubo colgadero en la rejilla.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.

- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicitan sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Closet Código: DO-CL		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y	Asistente

	copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corrobora las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Marca en la pared la altura a la que debe instalar las rejillas	Instalador

22	Marca las rejillas a 5cm del borde y de ahí cada 25cm hasta el final de la rejilla	Instalador
23	Coloca el nivel en la pared para instalar la rejilla en forma recta	Instalador
24	Ubica la rejilla en la marca de la pared	Instalador
25	Dibuja en la pared cada marca que se hizo en la rejilla	Instalador
26	Hace perforaciones en la pared con la broca de $\frac{1}{4}$	Instalador
27	¿Pared de cemento, gypsum o fibrolit? Si: paso 29 No: continua paso 28	Instalador
28	Elimina el espander de la jota con un cutter	Instalador
29	Atornilla o martilla la jota en la pared	Instalador
30	Coloca a presión las rejillas en las jotas	Instalador
31	Nivela las rejillas en las paredes laterales con los soportes laterales	Instalador
32	Marca en la pared donde van los huecos de soporte lateral	Instalador
33	Hace las perforaciones en la pared con broca de $\frac{1}{4}$	Instalador
34	Coloca los espander y atornilla los soportes laterales a la pared	Instalador
35	Nivela las parrillas al centro, uniéndolas al paral por medio de un escudo	Instalador
36	¿Cliente solicitó canasta para closet? Si: continua paso 37 No: paso 39	Instalador
37	Coloca a presión los rieles en U para canasta en la rejilla	Instalador
38	Coloca la canasta en los rieles U	Instalador
39	¿Cliente solicitó rejilla zapatera? Si: continua paso 40 No: paso 42	Instalador

40	Coloca el soporte zapatera a presión en la rejilla	Instalador
41	Coloca la rejilla al revés sobre el soporte zapatera	Instalador
42	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
43	Recoge la herramienta	Instalador
44	Barre y limpia el área	Instalador
45	Entrega el trabajo al cliente	Instalador
46	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 47 No: paso 68	Instalador
47	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
48	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 49 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
49	Entrega dinero	Cliente
50	Recibe dinero	Instalador
51	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
52	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
53	Entrega factura al cliente	Instalador
54	Recibe factura	Cliente
55	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
56	Entrega dinero al Gerente	Instalador
57	Recibe dinero	Gerente

58	Verifica en el sistema Microsoft Office Acoounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto.	Gerente
59	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 64 No: continua paso 60	Gerente
60	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 61 No: paso 63	Gerente
61	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
62	Recibe el dinero. Continúa paso 64	Gerente
63	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
64	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
65	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
66	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
67	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
68	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración?	Asistente

	Si: Fin No: continua paso 69	Administrativa
69	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zúñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m. Diagrama de Flujo

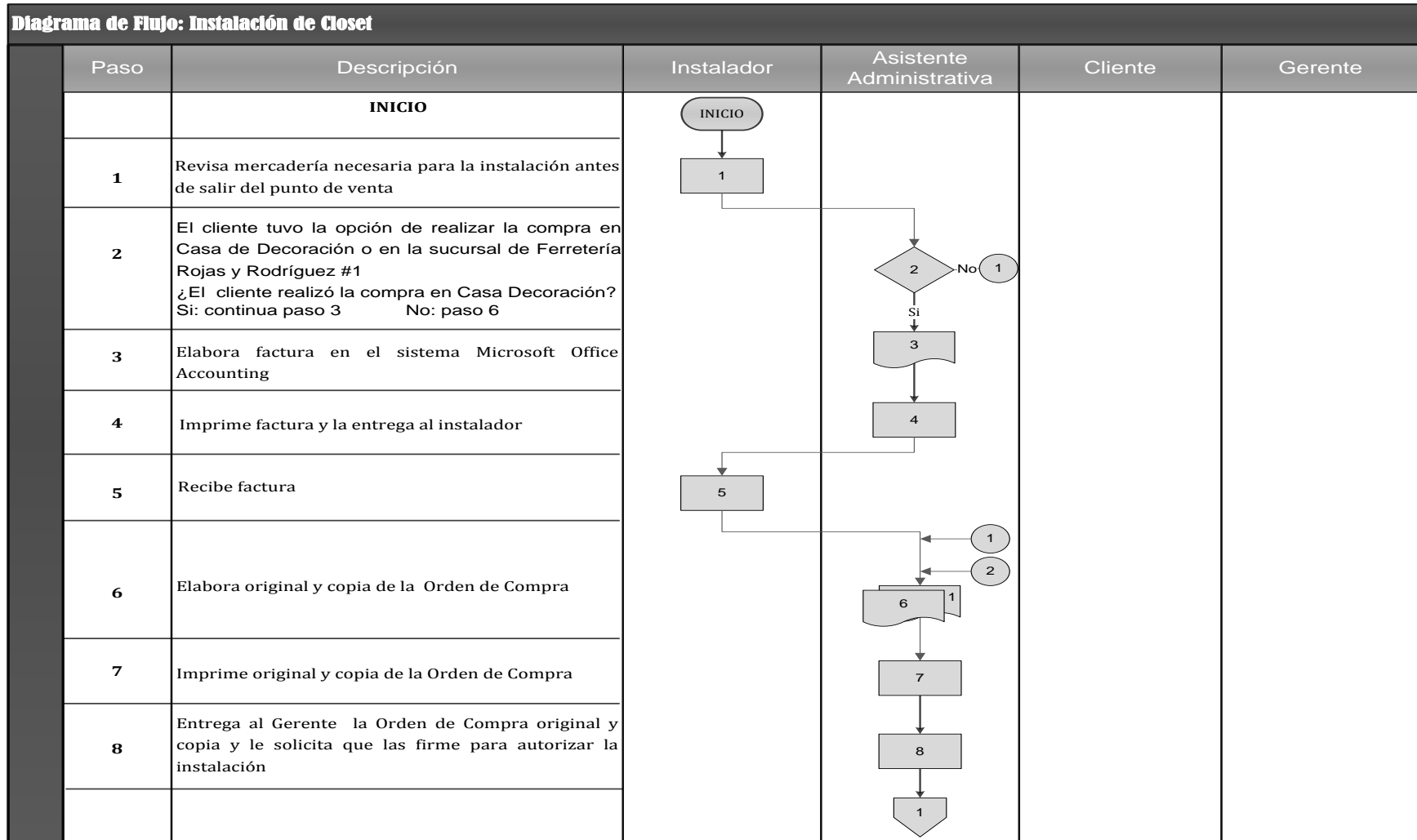


Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

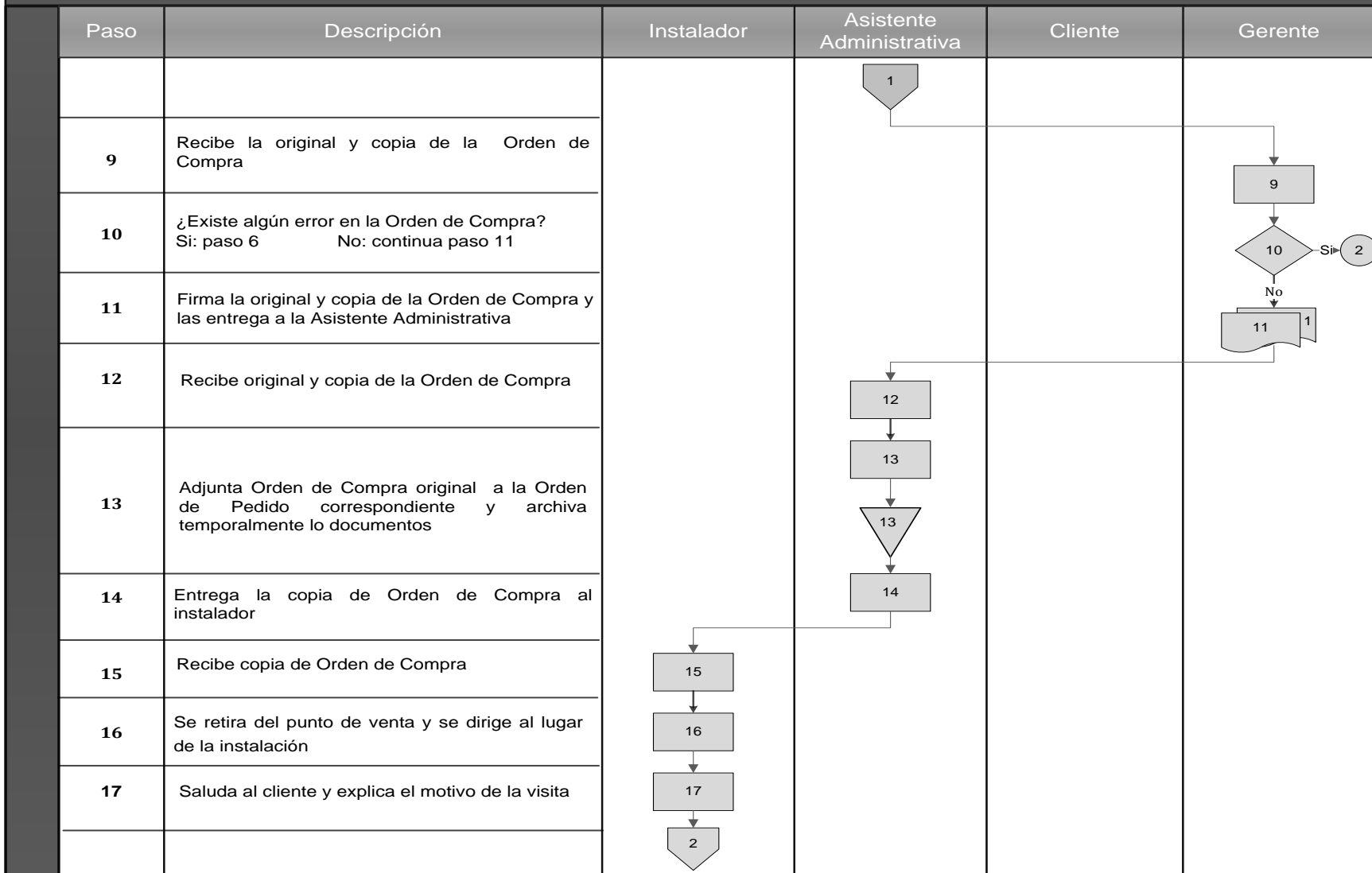


Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicito el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroboras las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Marca en la pared la altura a la que debe instalar las rejillas	21			
22	Marca las rejillas a 5cm del borde y de ahí cada 25cm hasta el final de la rejilla	22			
23	Coloca el nivel en la pared para instalar la rejilla en forma recta	23			
24	Ubica la rejilla en la marca de la pared	24			
25	Dibuja en la pared cada marca que se hizo en la rejilla	25			
26	Hace perforaciones en la pared con la broca de ¼	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Closet



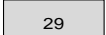
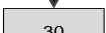






Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	¿Pared de cemento, gypsum o fibrolit? Si: paso 29 No: continua paso 28				
28	Elimina el espander de la jota con un cutter				
29	Atornilla o martilla la jota en la pared				
30	Coloca a presión las rejillas en las jotas				
31	Nivela las rejillas en las paredes laterales con los soportes laterales				
32	Marca en la pared donde van los huecos de soporte lateral				
33	Hace las perforaciones en la pared con broca de ¼				
34	Coloca los espander y atornilla los soportes laterales a la pared				
35	Nivela las parrillas al centro, uniéndolas al paral por medio de un escudo				
					

Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
36	¿Cliente solicitó canasta para closet? Si: continua paso 37 No: paso 39	36			
37	Coloca a presión los rieles en U para canasta en la rejilla	37			
38	Coloca la canasta en los rieles U	38			
39	¿Cliente solicitó rejilla zapatera? Si: continua paso 40 No: paso 42	39			
40	Coloca el soporte zapatera a presión en la rejilla	40			
41	Coloca la rejilla al revés sobre el soporte zapatera	41			
42	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	42			
43	Recoge la herramienta	43			
44	Barre y limpia el área	44			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

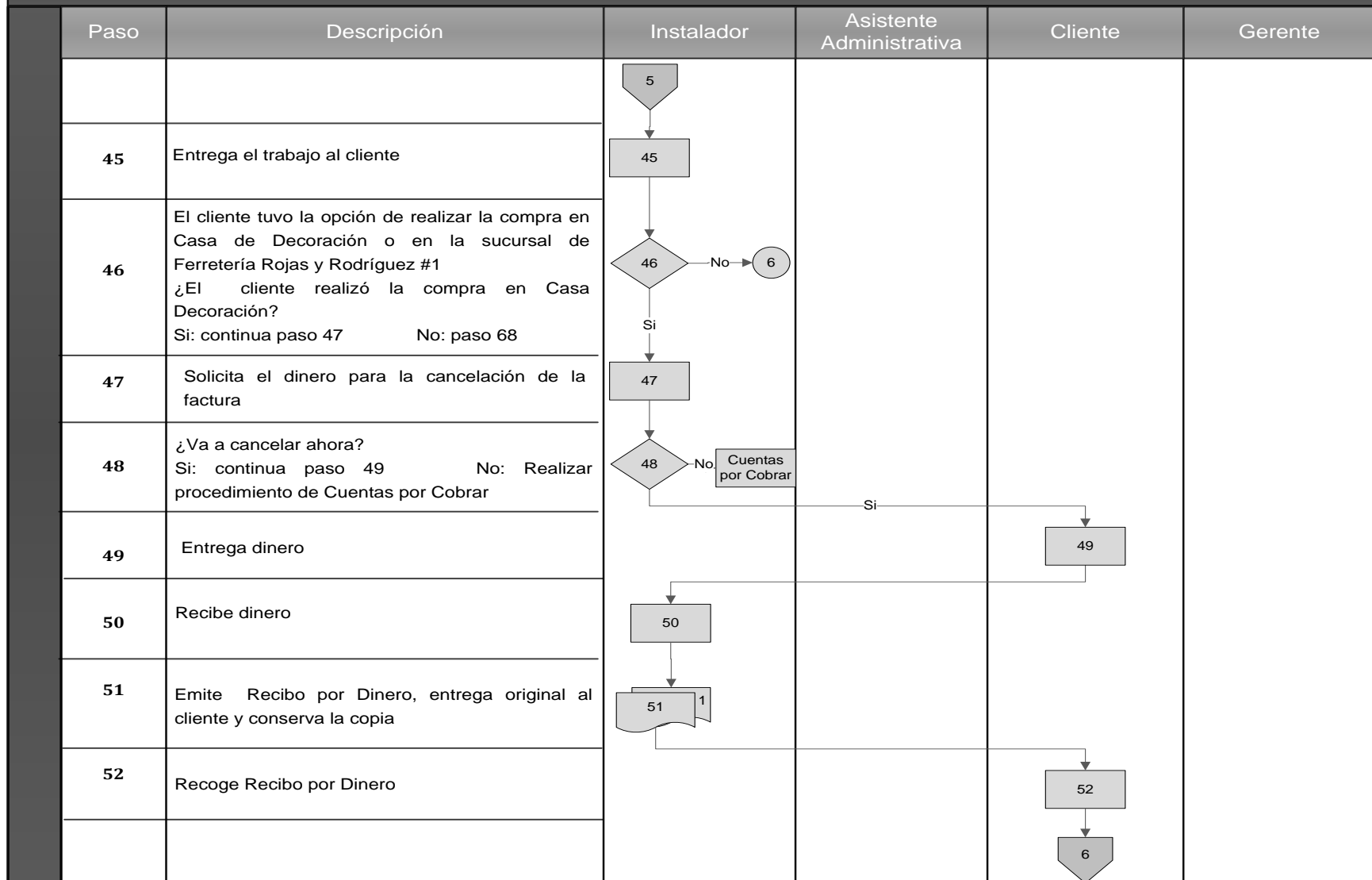


Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

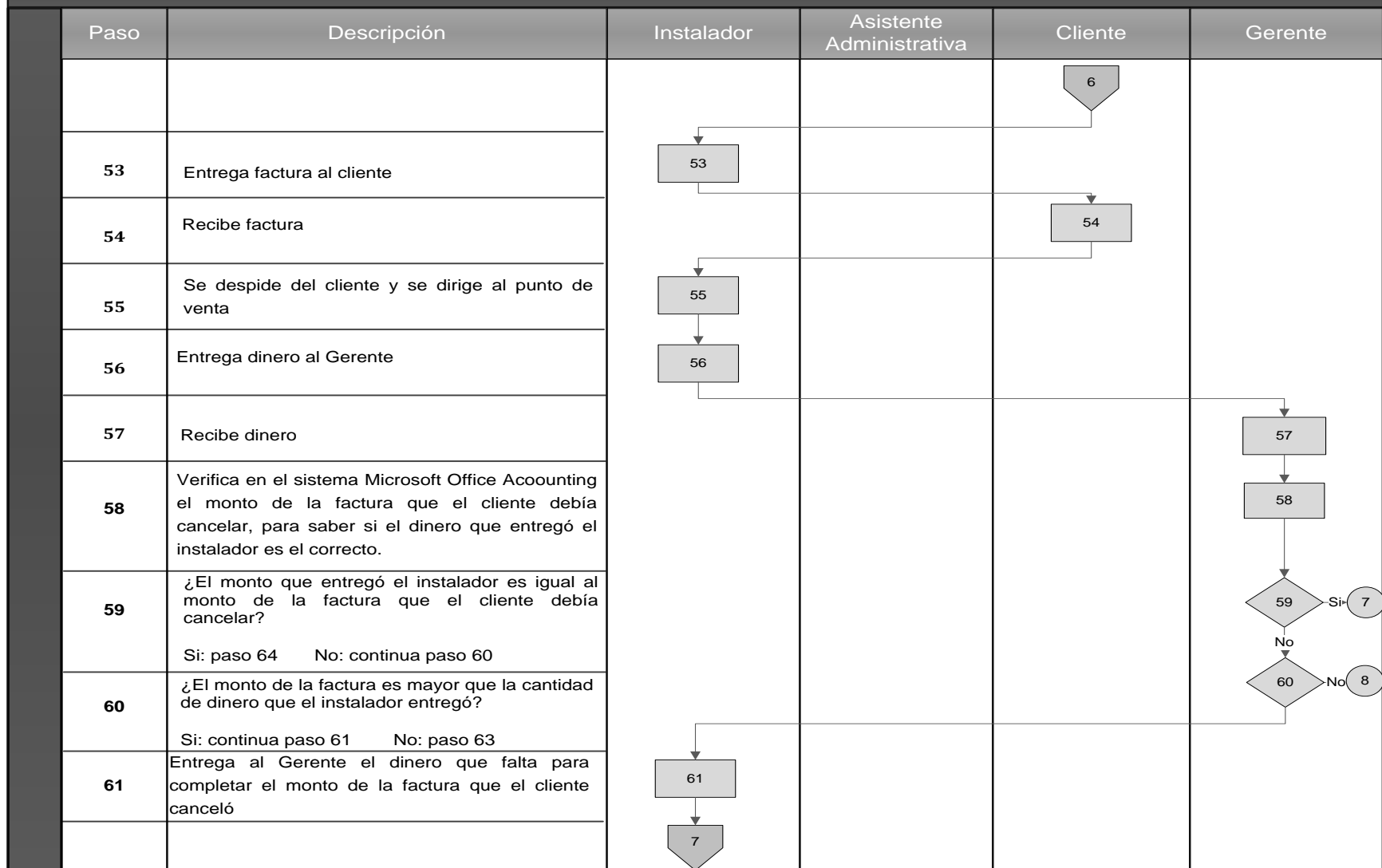


Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

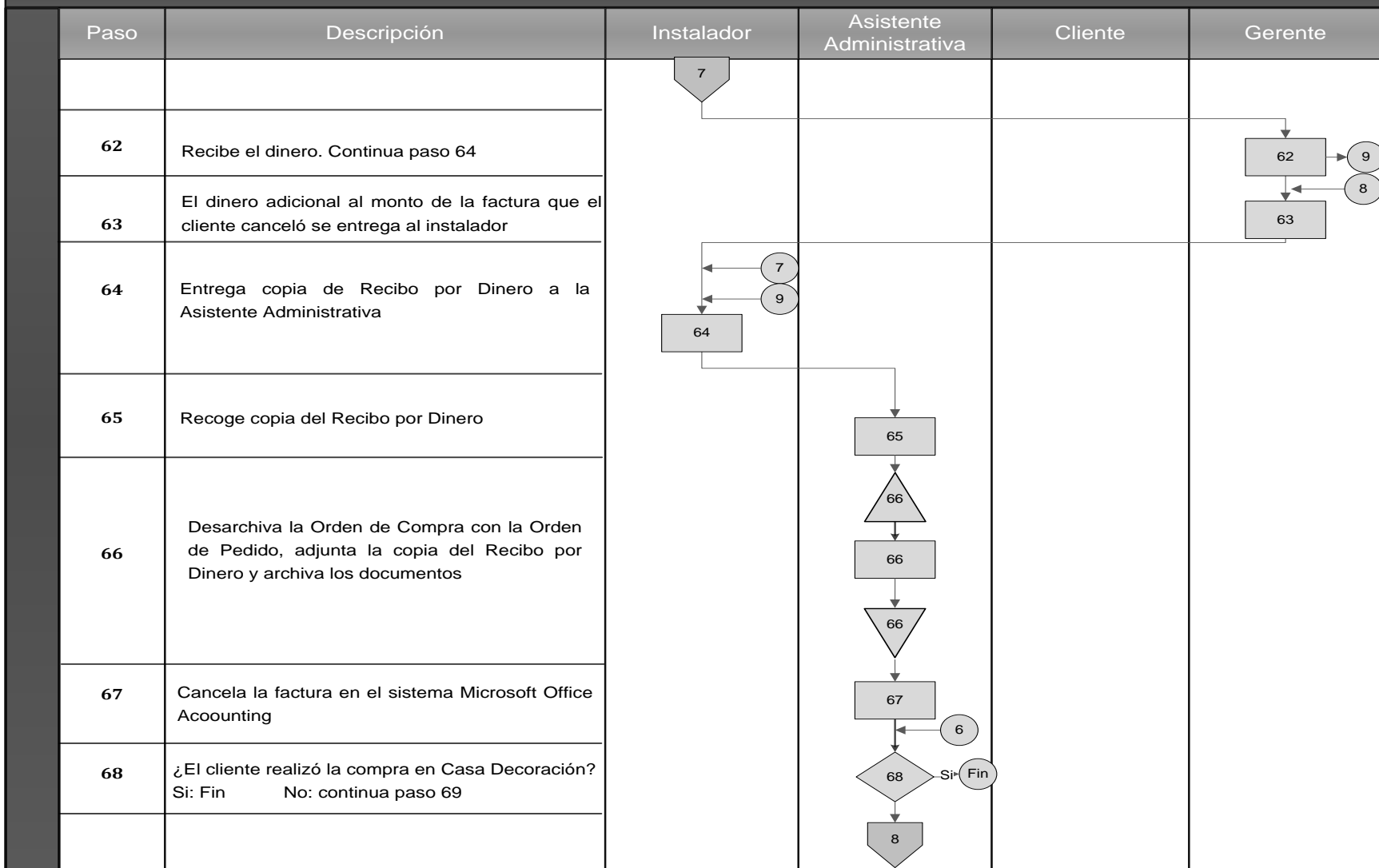


Diagrama de Flujo: Instalación de Closet

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
			8		
69	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez			69	
	FIN			FIN	

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Cantidad de closet instalados semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Cortina en Mecanismo	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-CM
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zúñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 223 a 243	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

5. INSTALACIÓN DE CORTINA EN MECANISMO.....	224
A. INTRODUCCIÓN.....	224
B. OBJETIVO.....	224
C. ALCANCE.....	224
D. RESPONSABLES.....	224
E. POLÍTICAS.....	224
F. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	225
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	225
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	225
I. HERRAMIENTAS.....	225
J. FRECUENCIA.....	226
K. CONCEPTOS.....	226
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	230
M. DIAGRAMA DE FLUJO.....	235
N. INDICADORES.....	243

5. Instalación de Cortina en Mecanismo

a. Introducción

En este procedimiento se puede apreciar cada una de las actividades que realiza el instalador para colocar una cortina en mecanismos triples, dobles o sencillos

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el encargado del procedimiento es el instalador.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero

- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, una hora por cortina

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N° 2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8

- Extensión eléctrica
- Taladro inalámbrico
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicates de puntas
- Espander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una cortina en mecanismo.

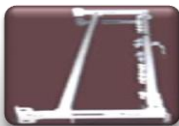
k. Conceptos

Figura 6
Conceptos importantes para la instalación de cortinas en mecanismo



Mecanismo Sencillo

Se usa para colgar una sola cortina en pliegues y se opera con un cordón para abrir y cerrar la cortina.



Mecanismo Doble

Se usa para colgar una cortina de pliegues en la parte externa y una cortina fija en la parte interna.



Mecanismo Triple

Se utiliza para colgar una cortina en pliegues, una cortina fija y una cenefa en la parte externa.



Mecanismo Doble Doble

Se usa para colgar dos cortinas en pliegues.



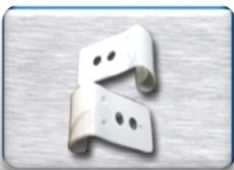
Escuadras

Son los soportes que se instalan en la pared y a los extremos de los rieles. Existen sencillos, dobles y triples.



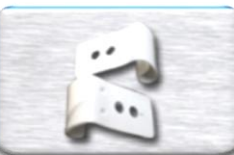
Soportes

Escuadra que se coloca en el centro de los rieles para darle soporte a la varilla. Existen sencillos, dobles y triples.



Uñas Laterales

Son los mecanismos que se colocan en las escuadras para sostener el riel.



Uñas Centrales

Son los mecanismos que se colocan en los soportes para sostener el riel.



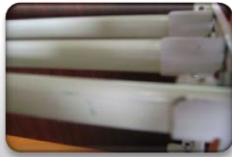
Riel Sencillo

Se utiliza para colocar una cortina fija.



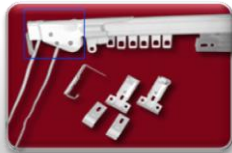
Riel Doble

Se usa para colgar dos cortinas fijas, o una cortina fija y una cenefa.



Riel Triple

Se utiliza para colgar tres cortinas fijas, o dos cortinas fijas y una cenefa.



Poleas

Piezas a los extremos de los mecanismos para colocar el cordón.



Lanzaderas

Guías que se colocan en el centro de los rieles para jalar el mecanismo (en plástico o metal).



Correderas

Piezas plásticas que se colocan dentro del riel para guindar la cortina



Cordón

Pieza de Nylon que se coloca en el mecanismo para abrir o cerrar la cortina.



Tensora

Pieza plástica que se coloca en la pared para tensar el cordón.



Ganchos

Piezas de metal que se colocan detrás de la cortina de pliegues para colgarla en el mecanismo.



Cortina en Pliegues

Cortina con costuras en el extremo superior para que se formen pliegues y que se pueden instalar solamente en riel con mecanismo o con argollas.



Cortina en Gazas

Cortina con gazas en la parte superior, de la misma tela para introducir el riel fijo.



Cortina para Riel Fijo

Cortinas que en la parte superior poseen un canal para introducir un riel fijo.




Tergal

Tela transparente que se utiliza generalmente detrás de la cortina gruesa.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicitan sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Cortinas en Mecanismo Código: DO-CM		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente

10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Coloca las escuadras y los soportes centrales en la pared	Instalador
22	Marca en la pared los huecos que tienen las escuadras y los soportes centrales	Instalador
23	Coloca la broca de 3/16	Instalador

24	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
25	¿Pared de madera? No: continua paso 26 Si: paso 27	Instalador
26	Coloca los espander	Instalador
27	Atornilla las escuadras y los soportes centrales en la pared	Instalador
28	¿Cortina con mecanismo? Si: paso 30 No: continua paso 29	Instalador
29	Introduce la cortina en el riel fijo	Instalador
30	Coloca a presión el riel fijo o el mecanismo en las escuadras y los soportes centrales	Instalador
31	¿Cortina en pliegues? Si: continua paso 32 No: paso 42	Instalador
32	Coloca la tensora en el cordón	Instalador
33	Ubica la tensora en la pared	Instalador
34	Marca los huecos de la tensora en la pared	Instalador
35	Coloca la broca de 3/16	Instalador
36	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
37	¿Pared de madera? No: continua paso 38 Si: paso 39	Instalador
38	Coloca los espander	Instalador
39	Atornilla la tensora	Instalador
40	Pone los ganchos en la mitad el pliegue por detrás de la cortina. Un gancho y se mete el cordón en la tela.	Instalador
41	Guinda la cortina en el mecanismo	Instalador
42	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador

43	Recoge la herramienta	Instalador
44	Limpia y barre el área	Instalador
45	Entrega trabajo al cliente	Instalador
46	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 47 No: paso 68	Instalador
47	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
48	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 49 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
49	Entrega dinero	Cliente
50	Recibe dinero	Instalador
51	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
52	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
53	Entrega factura al cliente	Instalador
54	Recibe factura	Cliente
55	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
56	Entrega dinero al Gerente	Instalador
57	Recibe dinero.	Gerente
58	Verifica en el sistema Microsoft Office Acounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto.	Gerente
59	¿El monto que entregó el instalador es igual al	Gerente

	<p>monto de la factura que el cliente debía cancelar?</p> <p>Si: paso 64 No: continua paso 60</p>	
60	<p>¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó?</p> <p>Si: continua paso 61 No: paso 63</p>	Gerente
61	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
62	Recibe el dinero. Continúa paso 64	Gerente
63	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
64	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
65	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
66	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
67	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
68	<p>¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración?</p> <p>Si: Fin No: continua paso 69</p>	Asistente Administrativa
69	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zúñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

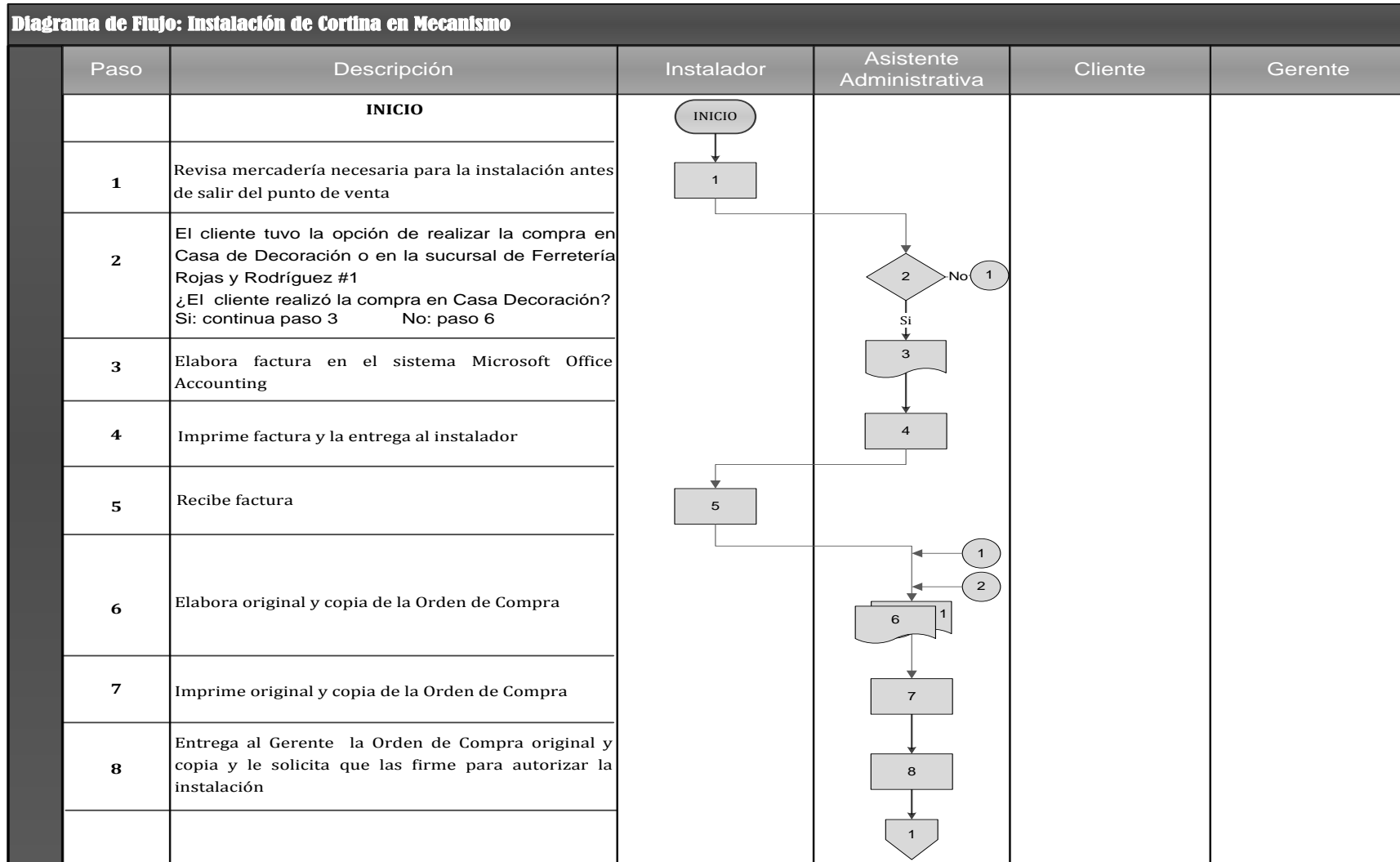


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

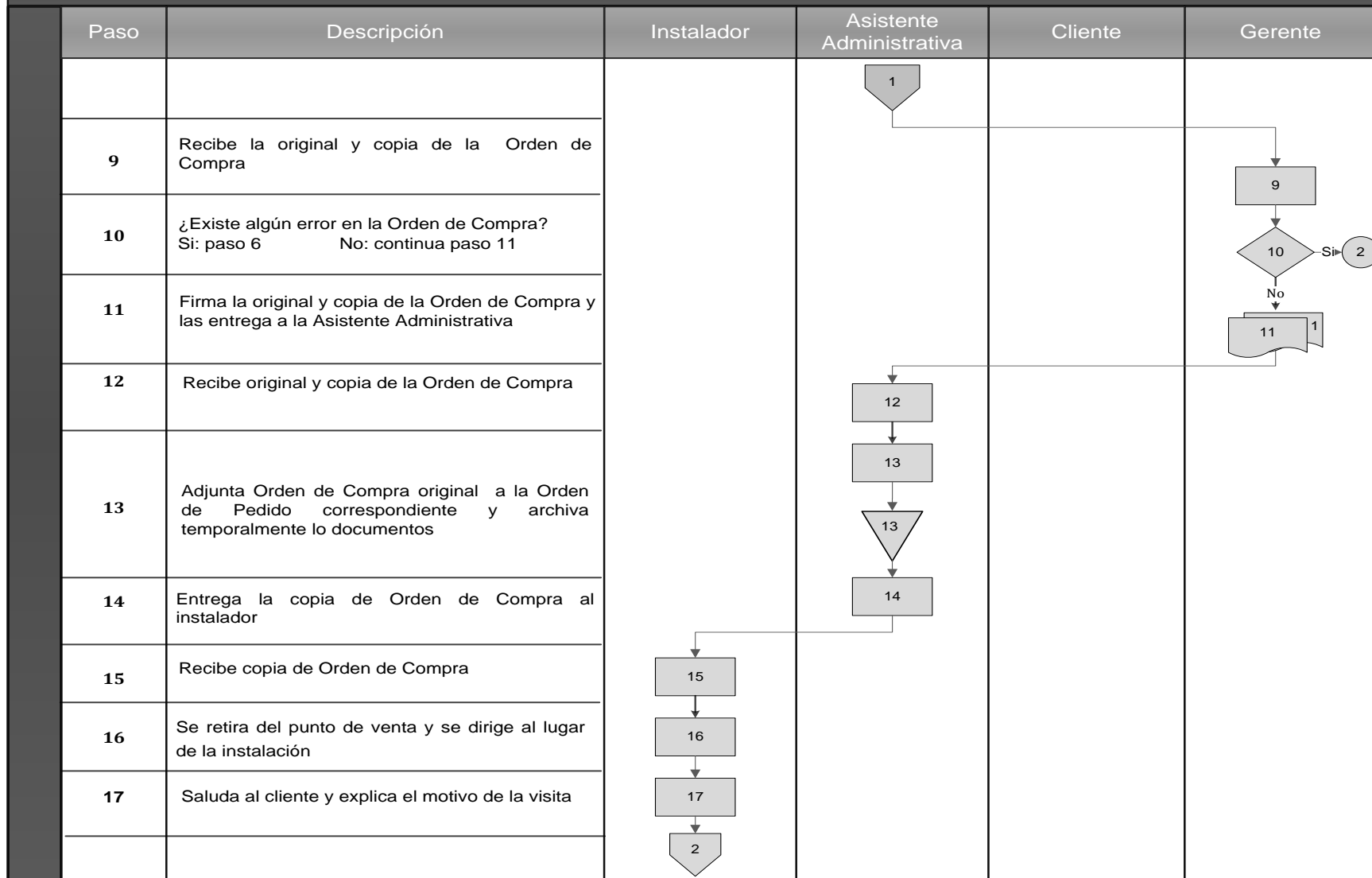


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Coloca las escuadras y los soportes centrales en la pared	21			
22	Marca en la pared los huecos que tienen las escuadras y los soportes centrales	22			
23	Coloca la broca de 3/16	23			
24	Hace las perforaciones con el taladro	24			
25	¿Pared de madera? No: continua paso 26 Si: paso 27	25			
26	Coloca los espander	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo












Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
					
27	Atornilla las escuadras y los soportes centrales en la pared				
28	¿Cortina con mecanismo? Si: paso 30 No: continua paso 29				
29	Introduce la cortina en el riel fijo				
30	Coloca a presión el riel fijo o el mecanismo en las escuadras y los soportes centrales				
31	¿Cortina en pliegues? Si: continua paso 32 No: paso 42				
32	Coloca la tensora en el cordón				
33	Ubica la tensora en la pared				
34	Marca los huecos de la tensora en la pared				
35	Coloca la broca de 3/16				
					

Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
36	Hace las perforaciones con el taladro	36			
37	¿Pared de madera? No: continua paso 38 Si: paso 39	37			
38	Coloca los espander	38			
39	Atornilla la tensora	39			
40	Pone los ganchos en la mitad el pliegue por detrás de la cortina. Un gancho y se mete el cordón en la tela.	40			
41	Guinda la cortina en el mecanismo	41			
42	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	42			
43	Recoge la herramienta	43			
44	Limpia y barre el área	44			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

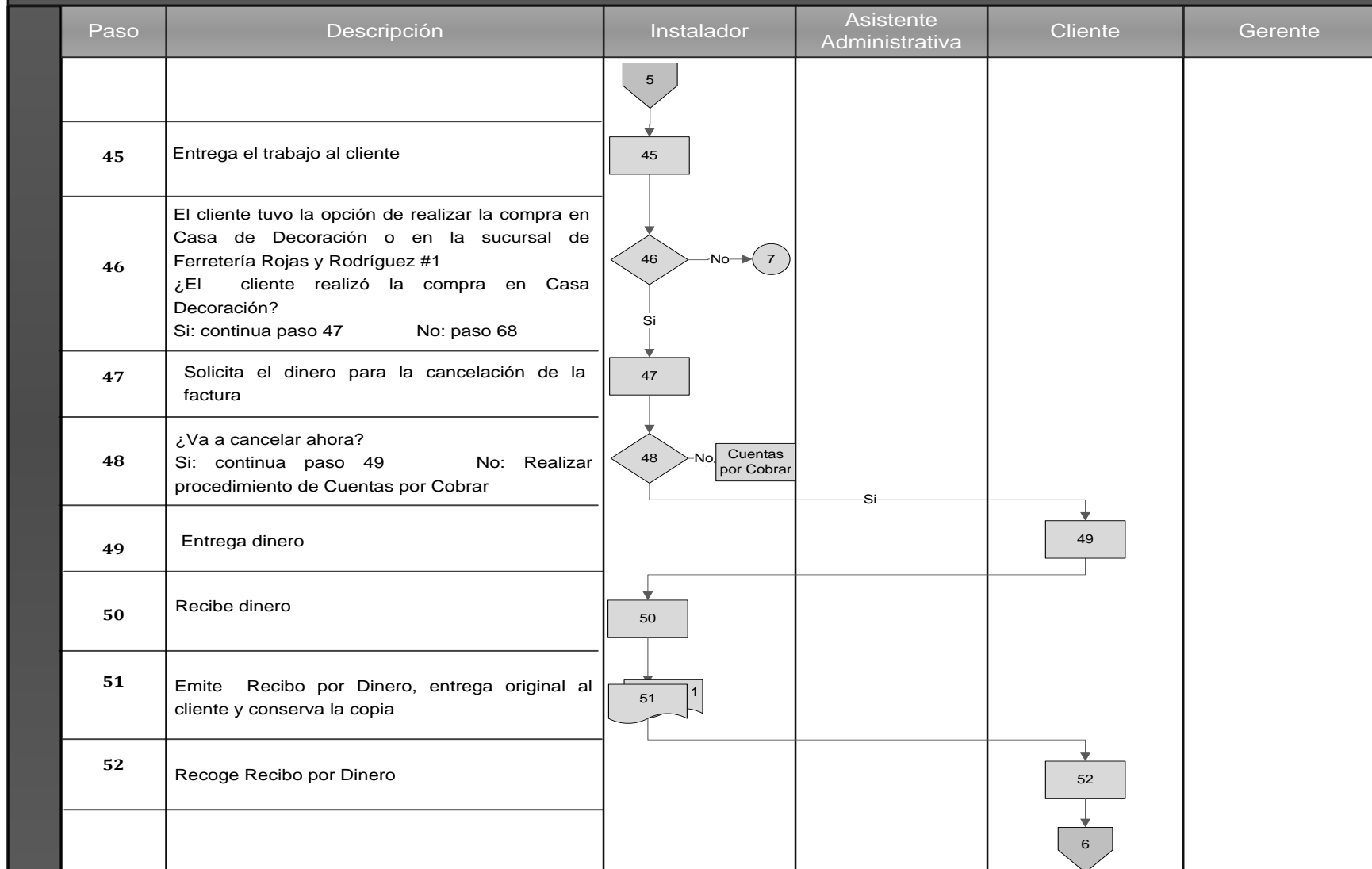


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

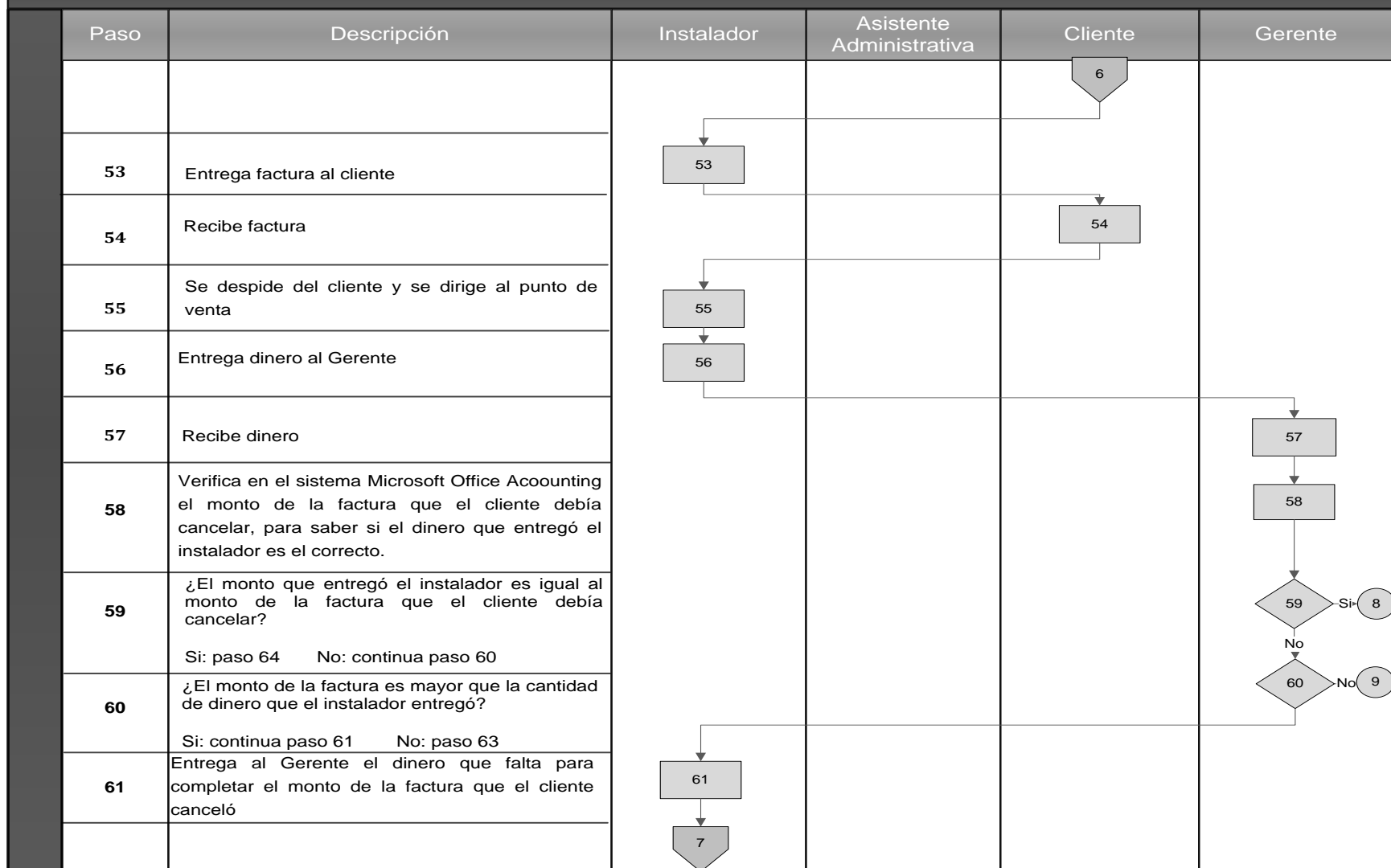


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

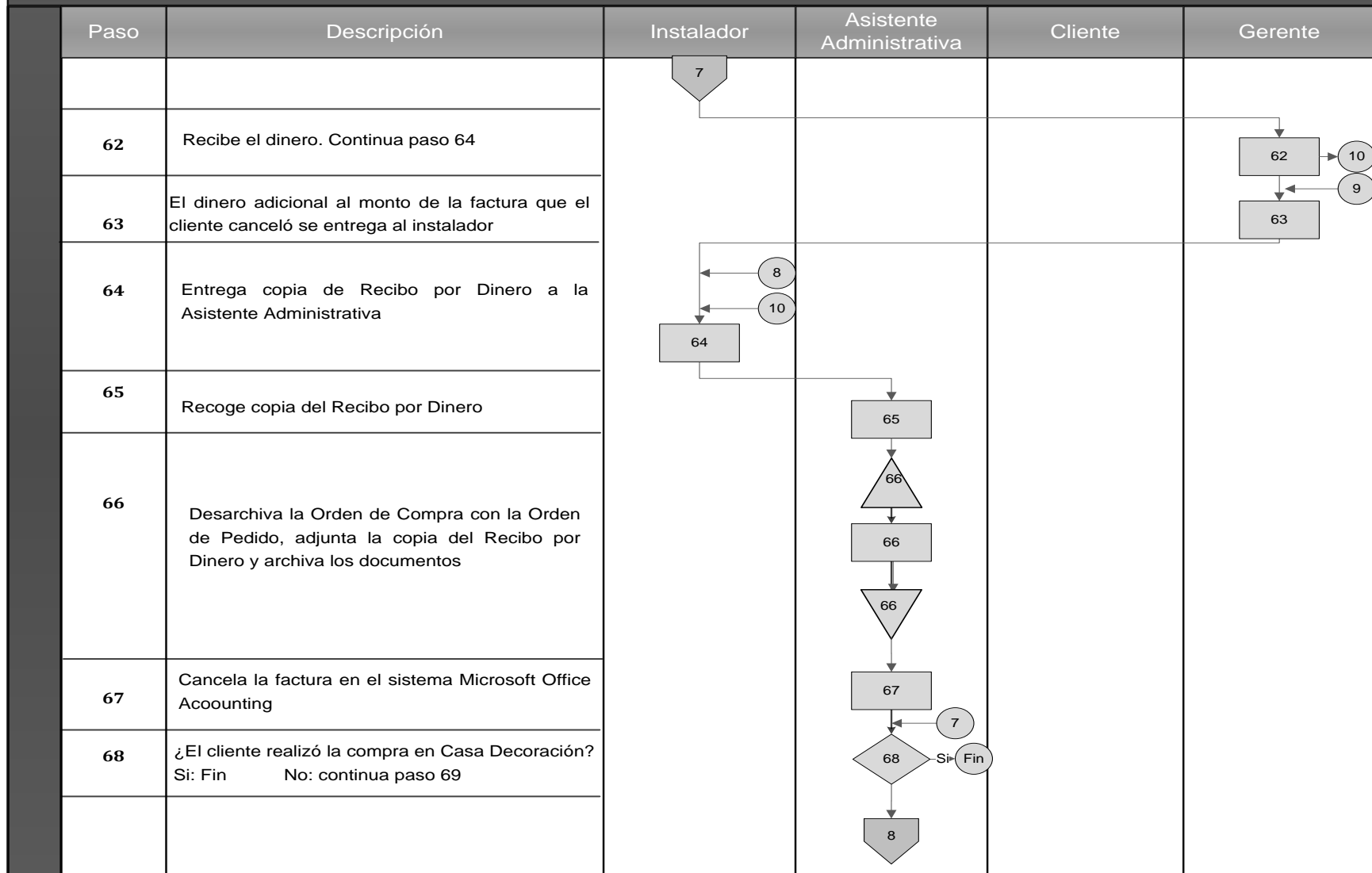


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Mecanismo

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
			8		
69	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez			69	
	FIN			FIN	

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Cantidad de cortinas con mecanismo instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-CMA
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 244 a 264	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

6.	INSTALACIÓN DE CORTINA EN RIEL DE MADERA O ALUMINIO	245
A.	INTRODUCCIÓN	245
B.	OBJETIVO.....	245
C.	ALCANCE	245
D.	RESPONSABLES	245
E.	POLÍTICAS	245
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	246
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	246
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	246
I.	HERRAMIENTAS	246
J.	FRECUENCIA	247
K.	CONCEPTOS	247
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	250
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	255
N.	INDICADORES.....	264

6. Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

a. Introducción

Cuando un cliente decide comprar una cortina, tiene la opción de que la misma se instale en un riel de madera o aluminio, en cualquiera de los dos casos, en este procedimiento se muestra la forma en que el instalador realiza la función de colocar una cortina en un cortinero de madera o aluminio.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el encargado del procedimiento es el instalador.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones

- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, una hora por cortina

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N° 6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N° 2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro



- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Espander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una cortina en riel de madera o aluminio.

k. Conceptos

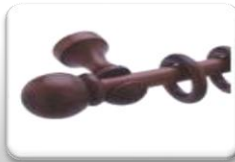
Figura 7
Conceptos importantes para la instalación de cortinas en riel de madera o aluminio

	Barras de Madera Cortineros en madera redondos que van desde ¾" hasta 4" de grosor y en cualquier color.
	Barras en Aluminio Cortineros redondos que van desde ½" hasta 1 ¼", en color blanco, plateado y bronce.



Soportes en Aluminio

Piezas de aluminio que se pegan a la pared y sostienen el cortinero. Existen en color blanco plateado y bronce, y pueden ser sencillos o dobles.



Soportes en Madera

Piezas de madera que se pegan a la pared y que sostienen el cortinero. Se pueden hacer de luz 15cm, 20cm ó 30cm y en cualquier color.



Terminales de Madera Torneadas o Talladas a Mano

Pieza que se coloca en cada extremo del cortinero de madera y que van desde $\frac{3}{4}$ " hasta 4" de grosor y en cualquier color.



Terminales en aluminio

Pieza que se coloca en cada extremo del cortinero de aluminio y que van desde $\frac{1}{2}$ " hasta 1 $\frac{1}{4}$ " de grosor y en color blanco, plateado y bronce.



Argollas

Círculos en fibran o en plástico para colocar cortinas en pliegues.



Bastones

Bolillos en madera que se utilizan para colocar en las argollas y mover la cortina.



Flanyer

Pieza en madera o aluminio para colocar en la pared cuando la cortina llega a la pared.



Alzapaños

Pieza en madera que se usa a los lados de las ventanas para recoger la cortina.



Ménsulas

Piezas en madera talladas a mano que sirven para instalar drapeados o sirven como soportes.




Botones

Piezas en madera torneadas para instalar drapeados o colocar rieles en madera.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Cortinas en Cortineros de Madera o Aluminio Código: DO-CMA		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente

10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Mide la altura de la cortina	Instalador
22	Ubica los soportes en el lugar donde se van a instalar	Instalador
23	Dibuja los orificios que tiene el soporte en la pared	Instalador
24	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador

25	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
26	¿Pared de madera? No: continua paso 27 Si: paso 28	Instalador
27	Coloca los espander	Instalador
28	Atornilla soportes en la pared	Instalador
29	¿Cortina en pliegues? Si: continua paso 30 No: paso 35	Instalador
30	Coloca las argollas en la barra	Instalador
31	Introduce las terminales en la barra	Instalador
32	Sitúa la barra en los soportes	Instalador
33	Coloca los ganchos en la cortina con medida de un gancho y cuarto	Instalador
34	Guinda la cortina. Continua en el paso 38	Instalador
35	Introduce la cortina en la barra	Instalador
36	Coloca las terminales en la barra	Instalador
37	Coloca la barra en los soportes	Instalador
38	¿Cliente solicitó alzapalños? Si: continua paso 39 No: paso 46	Instalador
39	Coloca los alzapalños en la pared	Instalador
40	Dibuja los orificios que tienen los alzapalños en la pared	Instalador
41	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
42	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
43	¿Pared de madera? No: continua paso 44 Si: paso 45	Instalador
44	Coloca los espander	Instalador
45	Atornilla los alzapalños a 1.10 metro del suelo	Instalador
46	Coloca una calcomanía con información de la	Instalador

	empresa en el producto instalado	
47	Recoge la herramienta	Instalador
48	Limpia y barre el área	Instalador
49	Entrega trabajo al cliente	Instalador
50	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 51 No: paso 72	Instalador
51	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
52	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 53 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
53	Entrega dinero	Cliente
54	Recibe dinero	Instalador
55	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
56	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
57	Entrega factura al cliente	Instalador
58	Recibe factura	Cliente
59	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
60	Entrega dinero al Gerente	Instalador
61	Recibe dinero	Gerente
62	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto.	Gerente

63	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 68 No: continua paso 64	Gerente
64	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 65 No: paso 67	Gerente
65	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
66	Recibe el dinero. Continúa paso 68	Gerente
67	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
68	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
69	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
70	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
71	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
72	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 73	Asistente Administrativa
73	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zúñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

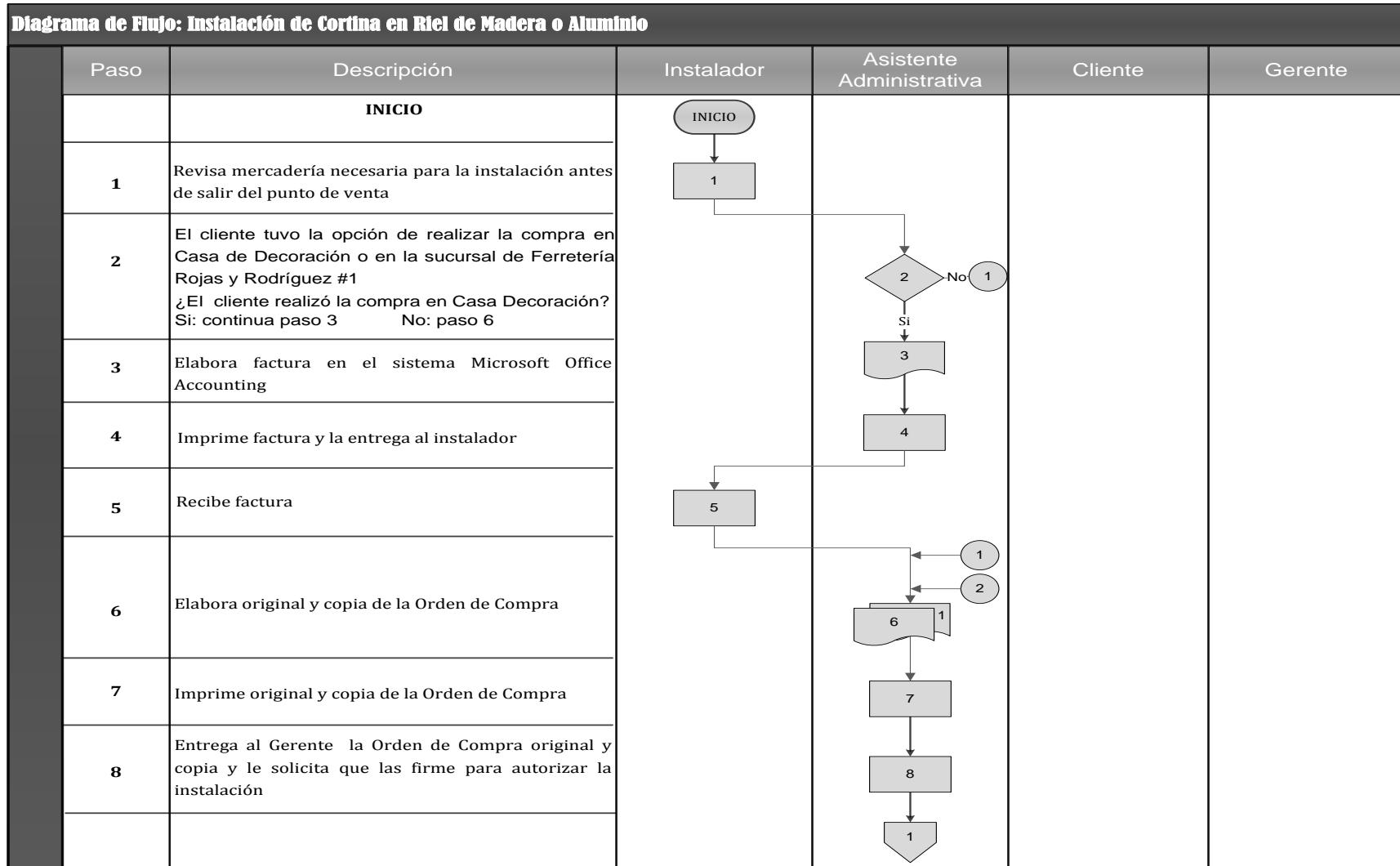


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

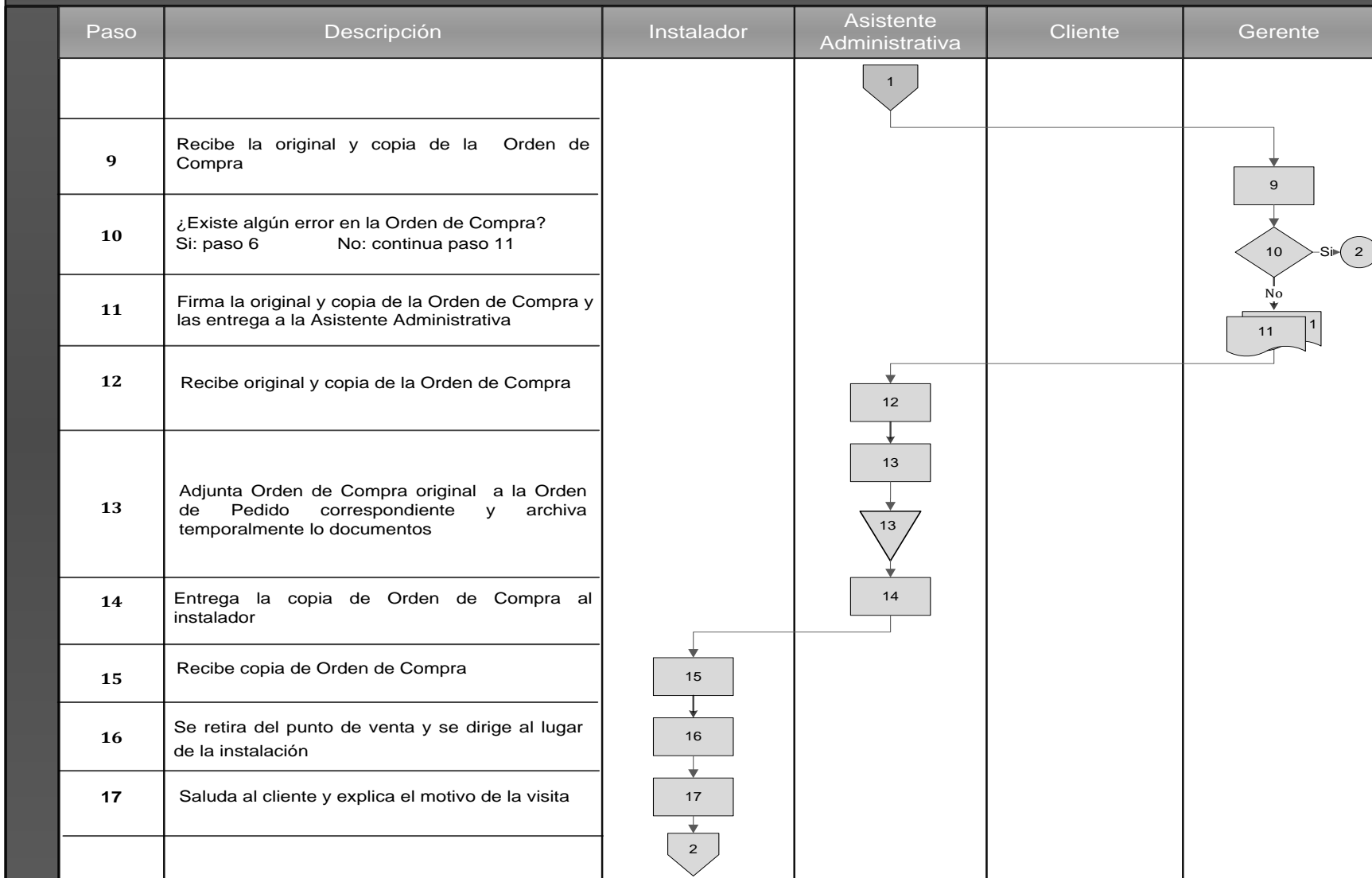


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Mide la altura de la cortina	21			
22	Ubica los soportes en el lugar donde se van a instalar	22			
23	Dibuja los orificios que tiene el soporte en la pared	23			
24	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	24			
25	Hace las perforaciones con el taladro	25			
26	¿Pared de madera? No: continua paso 27 Si: paso 28	26			
27	Coloca los espander	27			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio












Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
					
28	Atornilla soportes en la pared				
29	¿Cortina en pliegues? Si: continua paso 30 No: paso 35				
30	Coloca las argollas en la barra				
31	Introduce las terminales en la barra				
32	Sitúa la barra en los soportes				
33	Coloca los ganchos en la cortina con medida de un gancho y cuarto				
34	Guinda la cortina. Continua en el paso 38				
35	Introduce la cortina en la barra				
36	Coloca las terminales en la barra				
					

Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
37	Coloca la barra en los soportes	37			
38	¿Cliente solicitó alzapauos? Si: continua paso 39 No: paso 46	38			
39	Coloca los alzapauos en la pared	39			
40	Dibuja los orificios que tienen los alzapauos en la pared	40			
41	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	41			
42	Hace las perforaciones con el taladro	42			
43	¿Pared de madera? No: continua paso 44 Si: paso 45	43			
44	Coloca los espander	44			
45	Atornilla los alzapauos a 1.10 metro del suelo	45			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

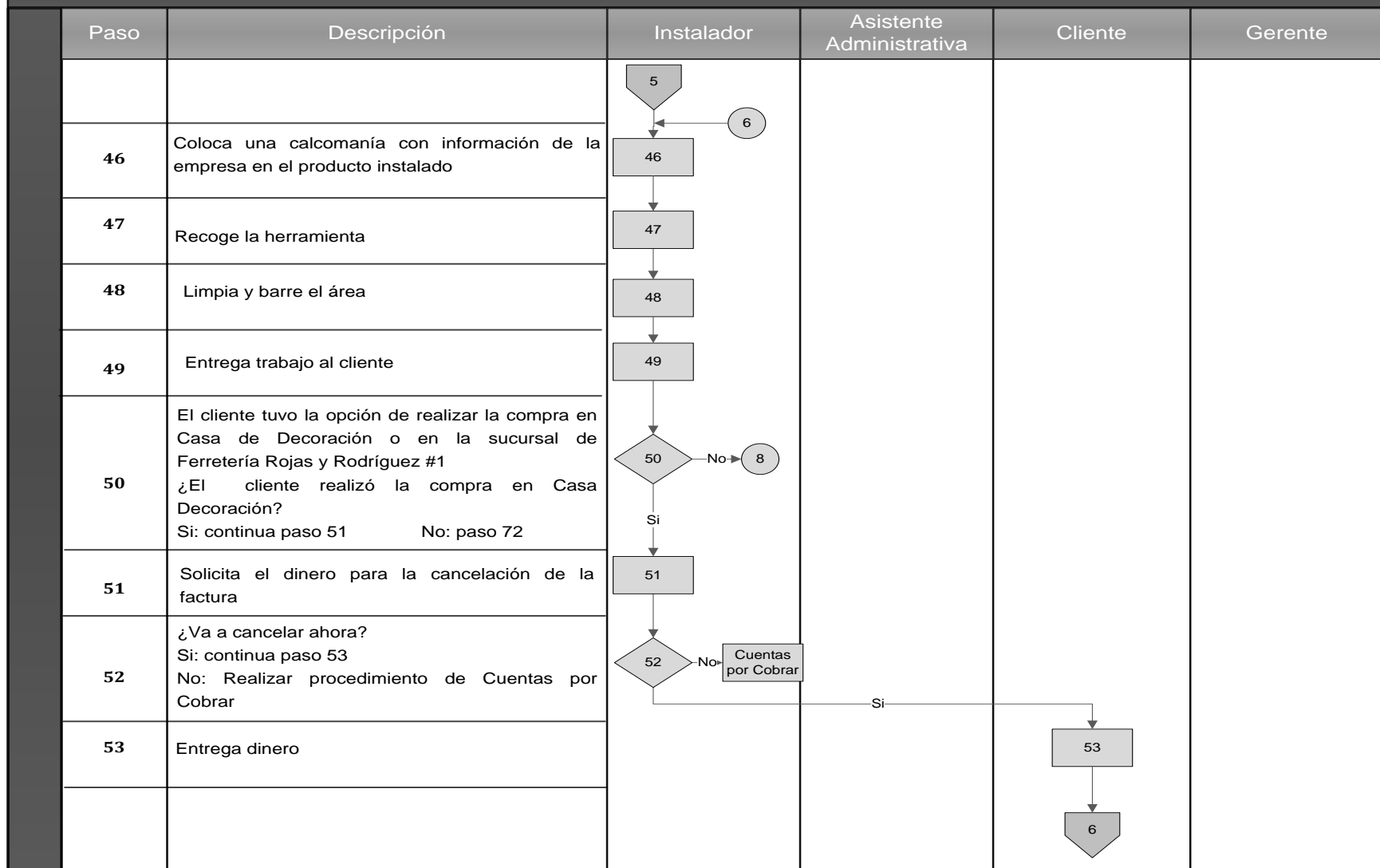


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

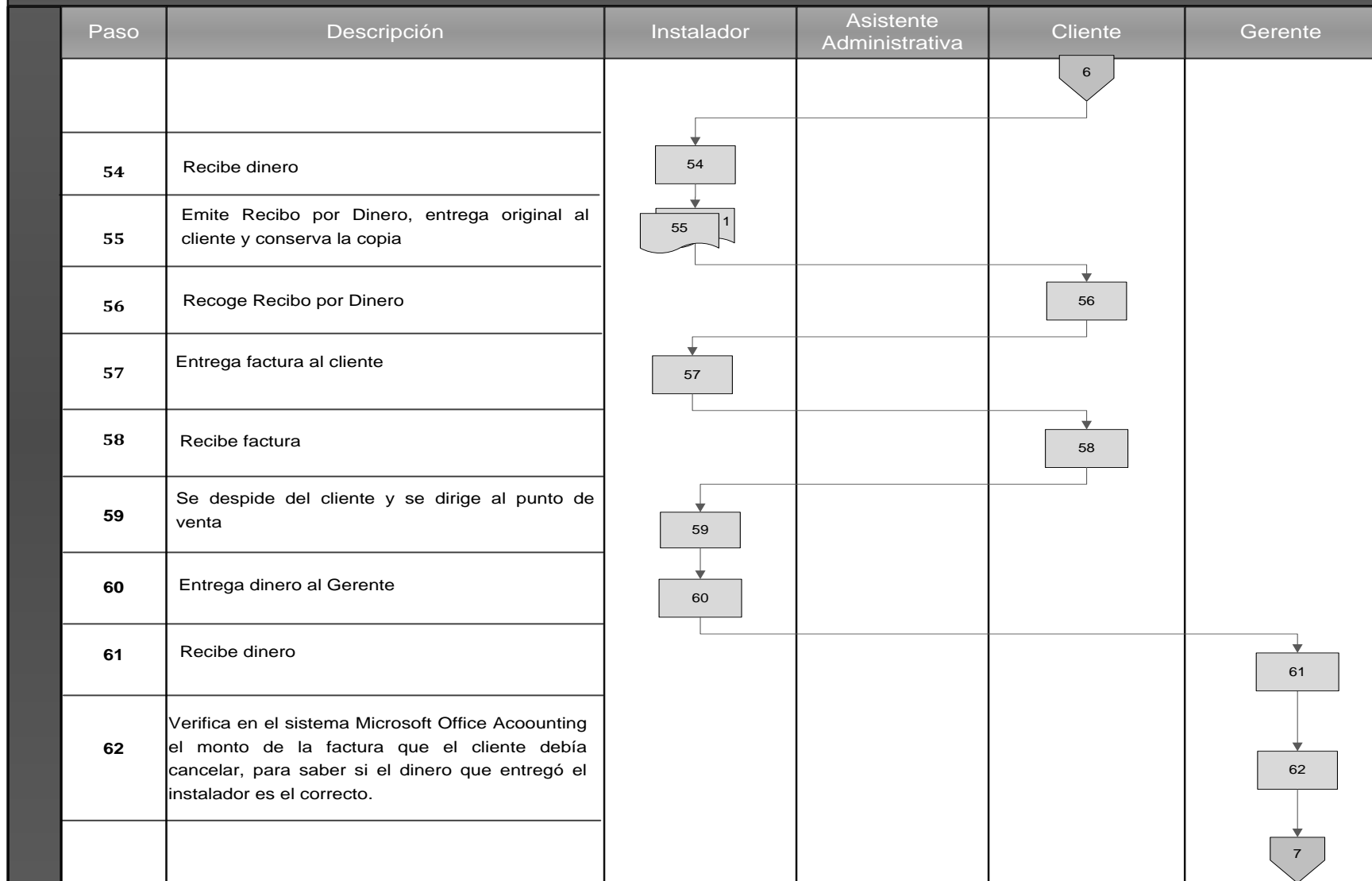


Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

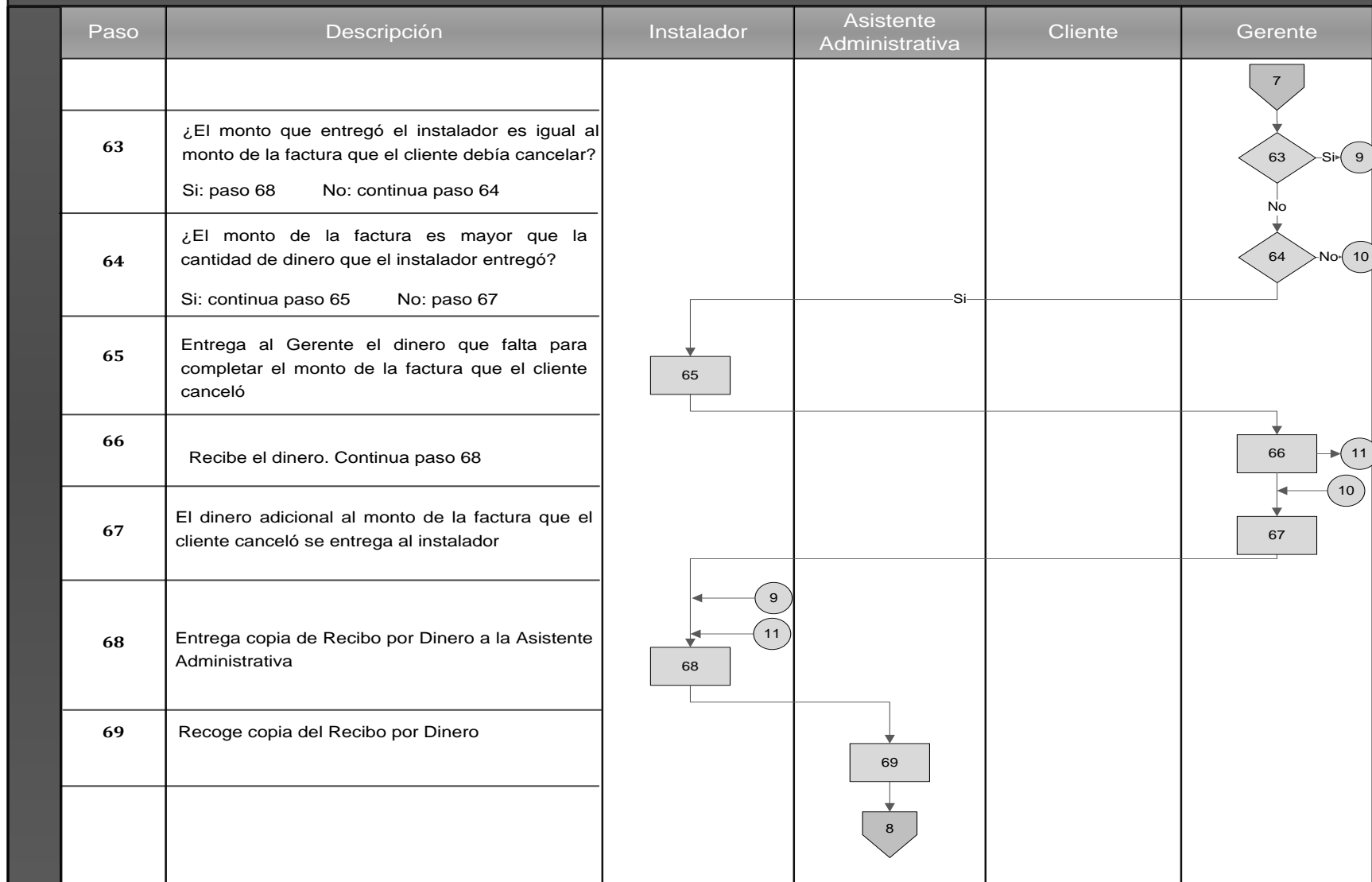












Diagrama de Flujo: Instalación de Cortina en Riel de Madera o Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
					
70	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos		  		
71	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting				
72	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 73			 	
73	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez				
	FIN				

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Cantidad de cortinas en riel de madera o aluminio instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Drapeados	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-DR
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zúñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 265 a 282	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

7. INSTALACIÓN DE DRAPEADOS	266
A. INTRODUCCIÓN	266
B. OBJETIVO	266
C. ALCANCE	266
D. RESPONSABLES	266
E. POLÍTICAS	266
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	267
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	267
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	267
I. HERRAMIENTAS	267
J. FRECUENCIA	268
K. CONCEPTOS	268
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	270
M. DIAGRAMA DE FLUJO	275
N. INDICADORES.....	282

7. Instalación de Drapeados

a. Introducción

En este procedimiento se indican los pasos que sigue el instalador para colocar un drapeado en una ventana, tomando en cuenta las indicaciones para una instalación correcta de este producto.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio

- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, de hora y media a dos horas por drapeado

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N° 2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼

- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Taladro inalámbrico
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Espander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Tijeras
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre un drapeado.

k. Conceptos

Figura 8
Conceptos importantes para la instalación de drapeados



Drapeado

Pieza de tela con ruedo, de medida según el ancho de la ventana.



Drapeado Forrado

Pieza de tela sin ruedo de medida según el ancho de la ventana, forrado a ambos lados.



Blonda

Curva que hace la tela en el drapeado.




Caídas

Cantidad de tela que cae a cada lado del drapeado.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Drapeados Código: DO-DR		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra?	Gerente

	Si: paso 6 No: continua paso 11	
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la otra copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Ubica los botones de madera o los soportes del riel a 5cm para arriba de donde está el soporte de la cortina actual	Instalador
22	Marca en la pared los huecos que tienen los botones de madera o los soportes del riel	Instalador
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
24	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	Instalador
26	Coloca los espander	Instalador

27	Atornilla los botones de madera o los soportes del riel a la pared	Instalador
28	Hace las blondas del drapeado	Instalador
29	Define correctamente los pliegues de las blondas	Instalador
30	Engrapa las blondas del drapeado a los botones de madera. Sigue en el paso 32	Instalador
31	Coloca el riel en los soportes y engrapa las blondas del drapeado al riel.	Instalador
32	Elimina con una tijera los hilos demás que tenga el drapeado	Instalador
33	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
34	Recoge la herramienta	Instalador
35	Limpia y barre el área	Instalador
36	Entrega trabajo al cliente	Instalador
37	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 38 No: paso 59	Instalador
38	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
39	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 40 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
40	Entrega dinero	Cliente
41	Recibe dinero	Instalador
42	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva la copia	Instalador

43	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
44	Entrega factura al cliente	Instalador
45	Recibe factura	Cliente
46	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
47	Entrega dinero al Gerente	Instalador
48	Recibe dinero	Gerente
49	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
50	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 55 No: continua paso 51	Gerente
51	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 52 No: paso 54	Gerente
52	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
53	Recibe dinero. Continúa paso 55	Gerente
54	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
55	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
56	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
57	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa

58	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
59	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 60	Asistente Administrativa
60	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

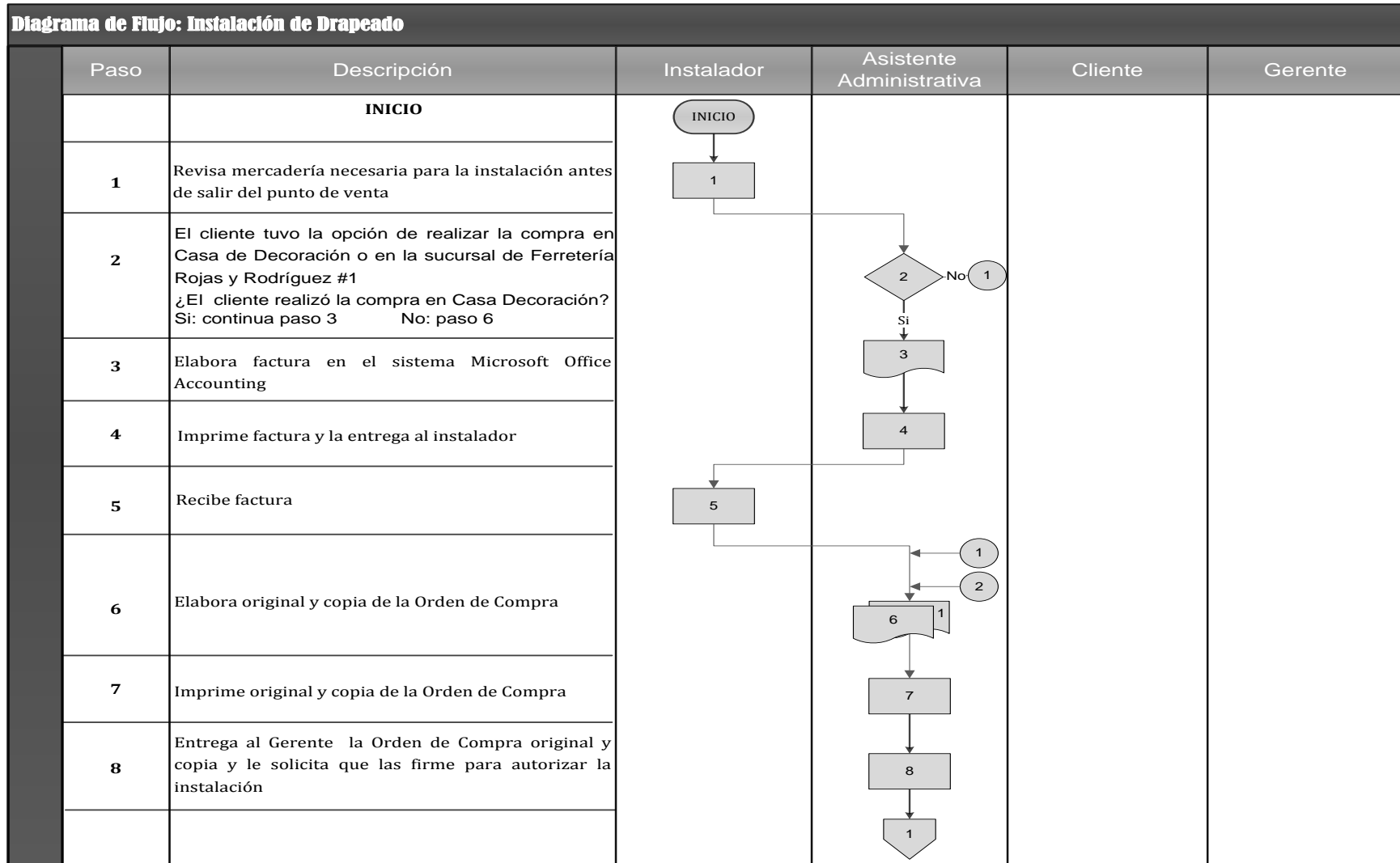


Diagrama de Flujo: Instalación de Drapeado

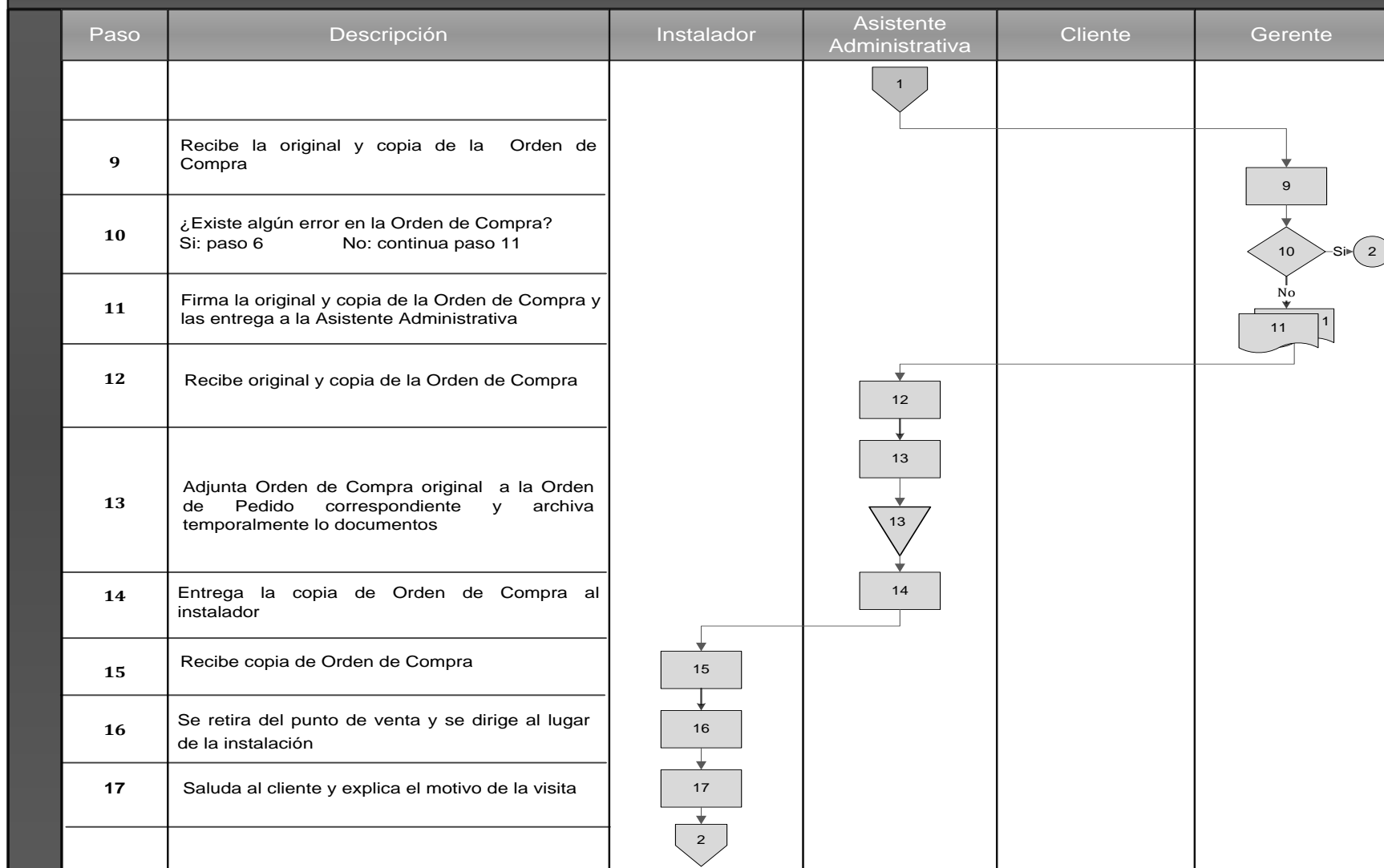


Diagrama de Flujo: Instalación de Drapeado

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Ubica los botones de madera o los soportes del riel a 5cm para arriba de donde esta el soporte de la cortina actual	21			
22	Marca en la pared los huecos que tienen los botones de madera o los soportes del riel	22			
23	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	23			
24	Hace las perforaciones con el taladro	24			
25	¿Pared de madera? Si: paso 27 No: continua paso 26	25			
26	Coloca los espander	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Drapeado

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	Atornilla los botones de madera o los soportes del riel a la pared	27			
28	Hace las blondas del drapeado	28			
29	Define correctamente los pliegues de las blondas	29			
30	Engrapa las blondas del drapeado a los botones de madera. Sigue en el paso 32	30			
31	Coloca el riel en los soportes y engrapa las blondas del drapeado al riel.	31			
32	Elimina con una tijera los hilos demás que tenga el drapeado	32			
33	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	33			
34	Recoge la herramienta	34			
35	Limpia y barre el área	35			
36	Entrega trabajo al cliente	36			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Drapeado

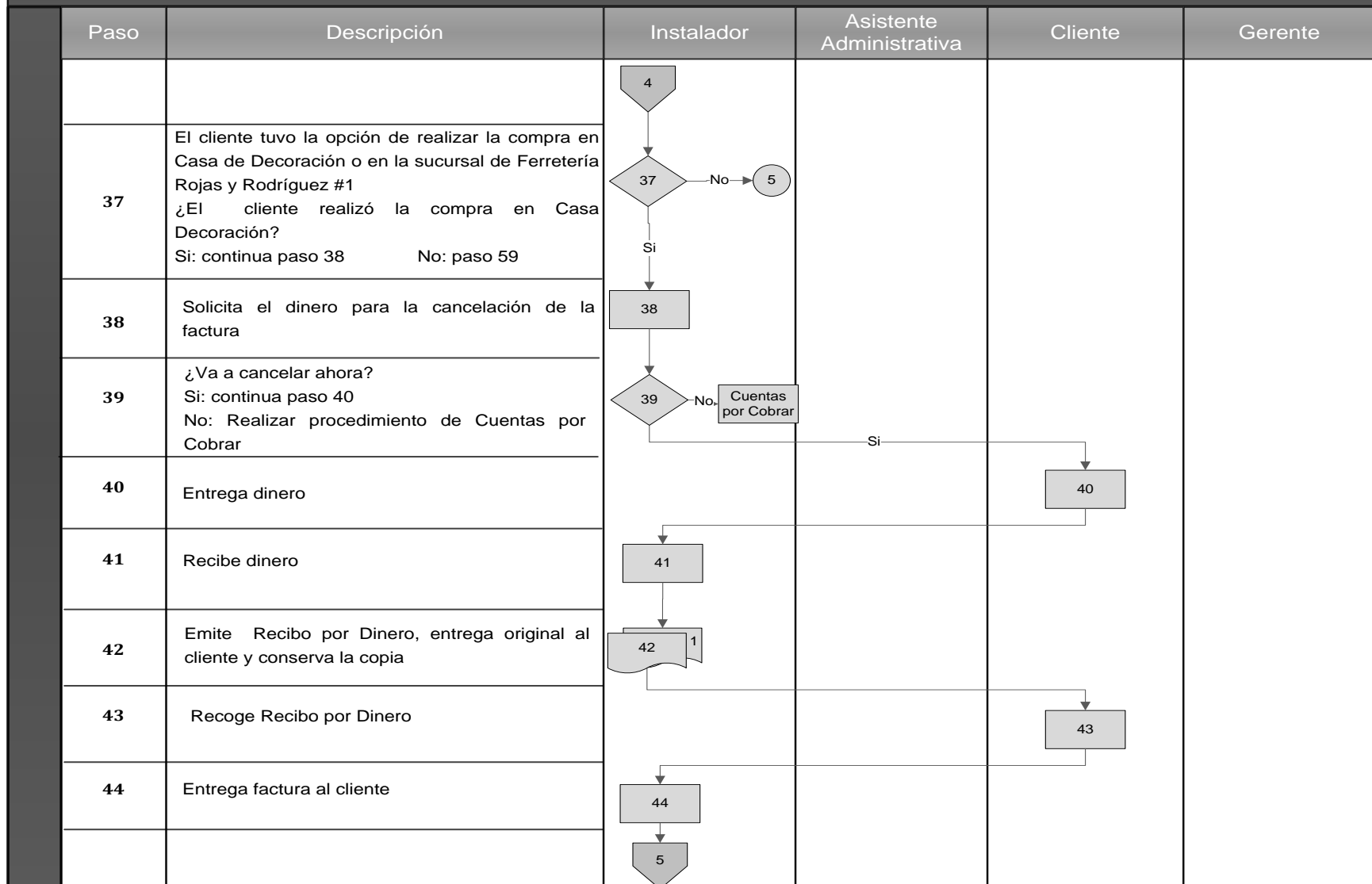


Diagrama de Flujo: Instalación de Drapeado

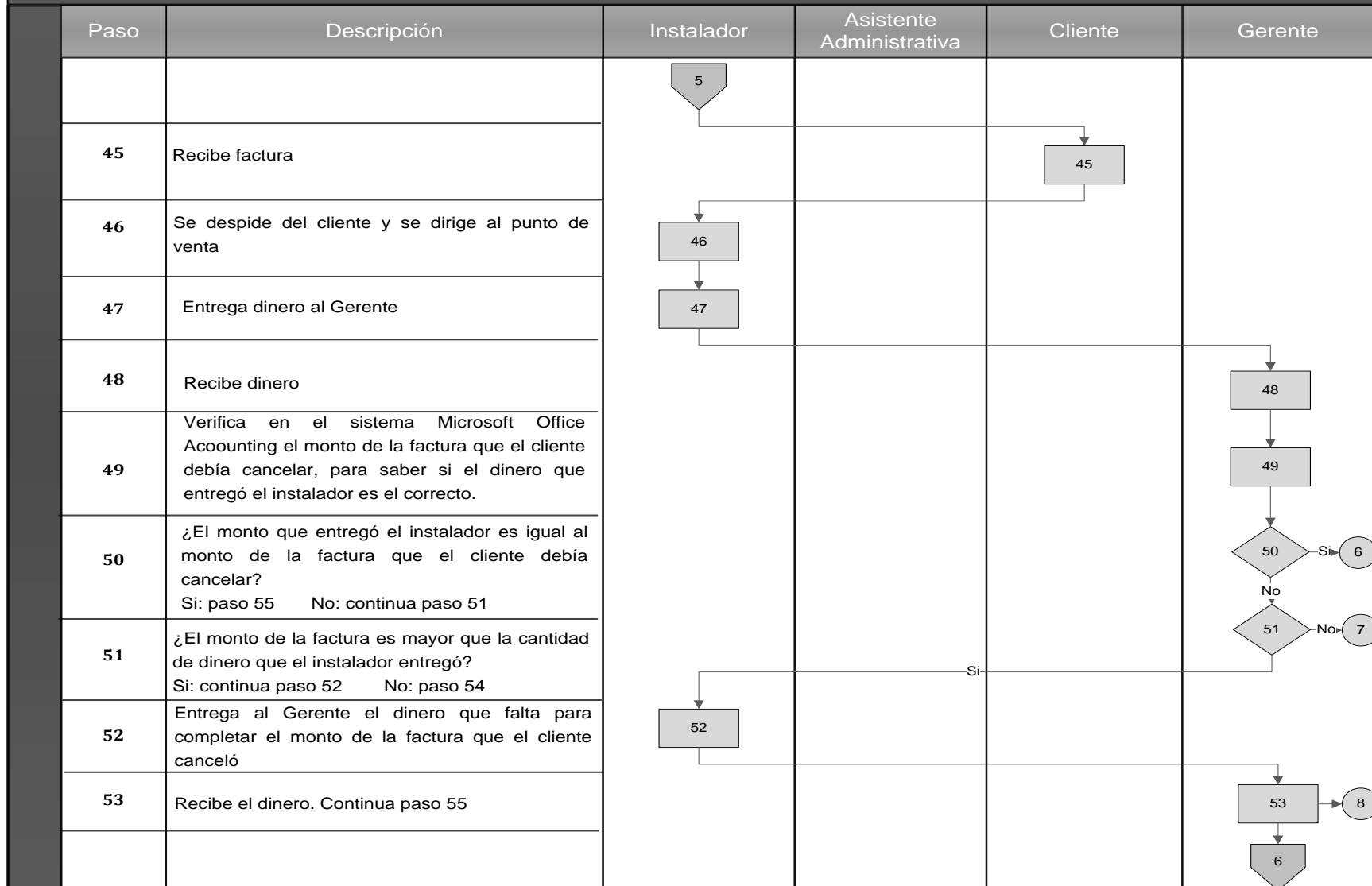
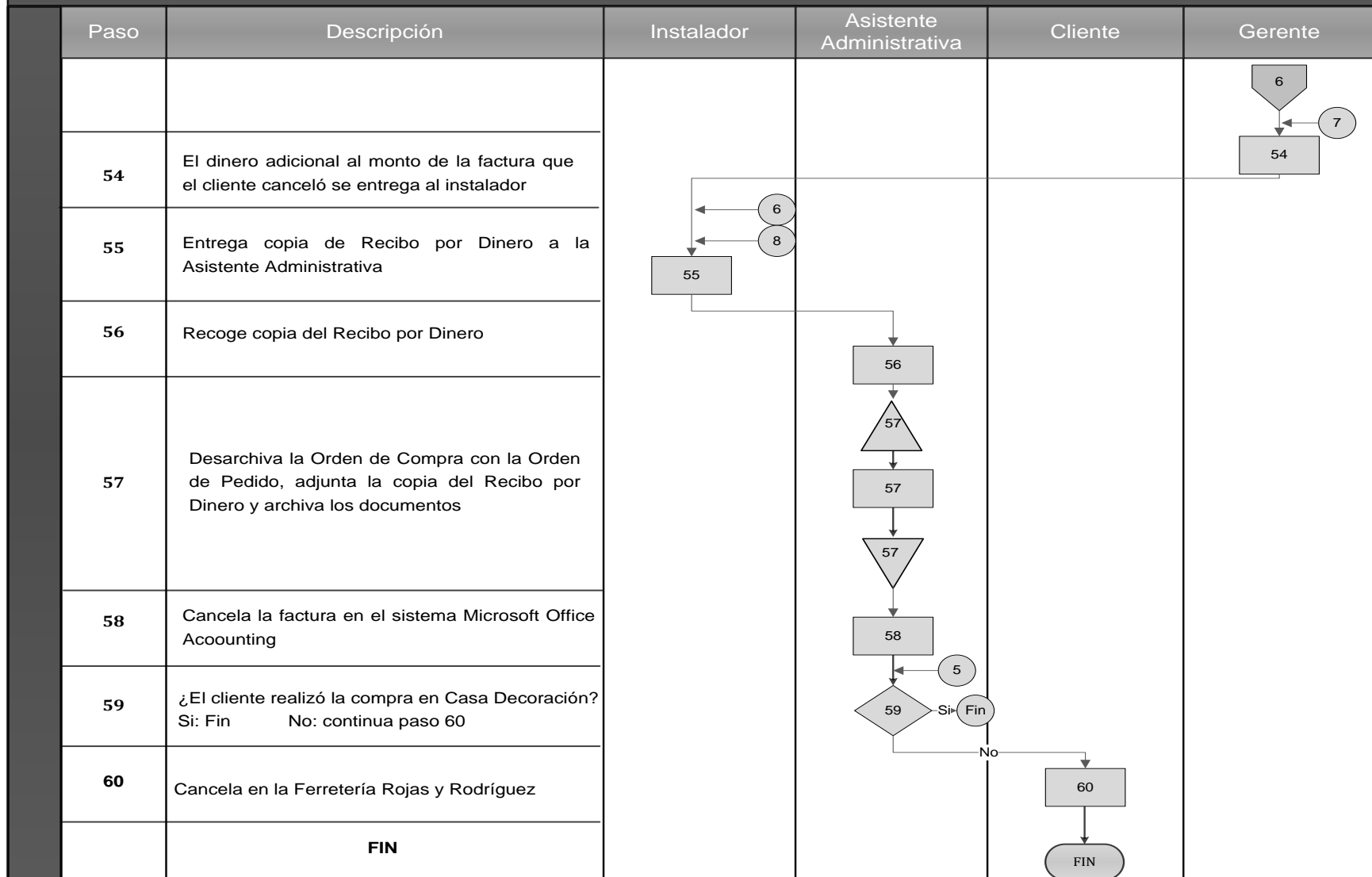


Diagrama de Flujo: Instalación de Drapeado



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de drapeados instalados semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Persianas Arrollables	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PA
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 283 a 300	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

8. INSTALACIÓN DE PERSIANAS ARROLLABLES	284
A. INTRODUCCIÓN	284
B. OBJETIVO.....	284
C. ALCANCE	284
D. RESPONSABLES	284
E. POLÍTICAS	284
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	285
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	285
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	285
I. HERRAMIENTAS	285
J. FRECUENCIA	286
K. CONCEPTOS	286
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	288
M. DIAGRAMA DE FLUJO	293
N. INDICADORES.....	300

8. Instalación de Persianas Arrollables

a. Introducción

El procedimiento de instalación de persianas arrollables indica la secuencia de pasos que instalador realiza para brindarle al cliente un producto colocado en el espacio correspondiente y en la forma correcta.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio

- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, 30 minutos.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼

- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Taladro inalámbrico
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Espander para broca de 1/4 y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una persiana arrollable.

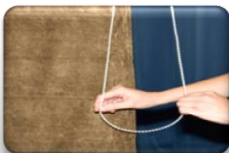
k. Conceptos

Figura 9
Conceptos importantes para la instalación de persianas arrollables



Control

Mecanismo que permite arrollar o desarrollar la persiana.



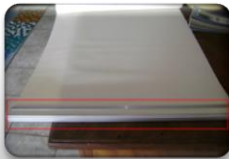
Cadena

Mecanismo que se incrusta en el control para arrollar o desarrollar la persiana.



Riel Superior

Tubo de aluminio en que se enrolla la tela.



Peso Inferior

Parte de aluminio que se coloca en la parte inferior de la persiana para que de peso a la tela.



Escuadras

Piezas que se instalan en la pared para sostener la persiana.




Tela

Conforma la persiana arrollable.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Persianas Arrollables Código: DO-PA		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente

10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la otra copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	Instalador
22	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	Instalador

23	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte en la pared	Instalador
24	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
25	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
26	¿Pared de madera? Si: paso 28 No: continua paso 27	Instalador
27	Coloca los espander	Instalador
28	Atornilla soportes en la pared	Instalador
29	Selecciona el lado donde va el control	Instalador
30	Asegura la persiana a los soportes	Instalador
31	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
32	Recoge la herramienta	Instalador
33	Limpia y barre el área	Instalador
34	Entrega trabajo al cliente	Instalador
35	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	Instalador
36	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 37 No: paso 58	Instalador
37	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
38	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 39 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
39	Entrega dinero	Cliente
40	Recibe dinero	Instalador
41	Emite Recibo por Dinero, entrega original al	Instalador

	cliente y conserva la copia	
42	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
43	Entrega factura al cliente	Instalador
44	Recibe factura	Cliente
45	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
46	Entrega dinero al Gerente	Instalador
47	Recibe dinero	Gerente
48	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
49	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debí cancelar? Si: paso 54 No: continua paso 50	Gerente
50	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 51 No: paso 53	Gerente
51	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
52	Recibe dinero. Continúa paso 54	Gerente
53	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
54	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador

55	Recoge copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
56	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
57	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
58	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 59	Asistente Administrativa
59	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

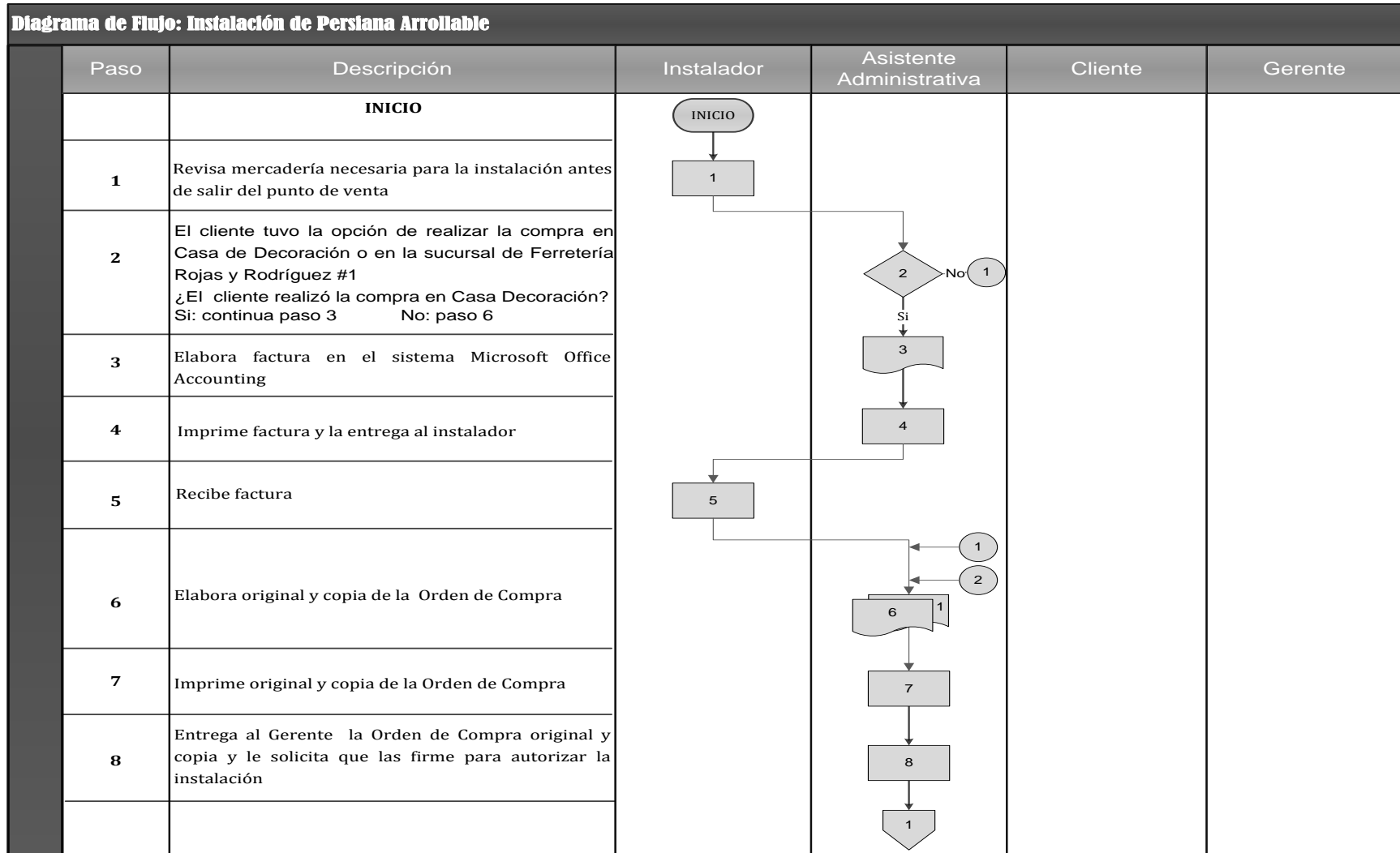


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Arrollable

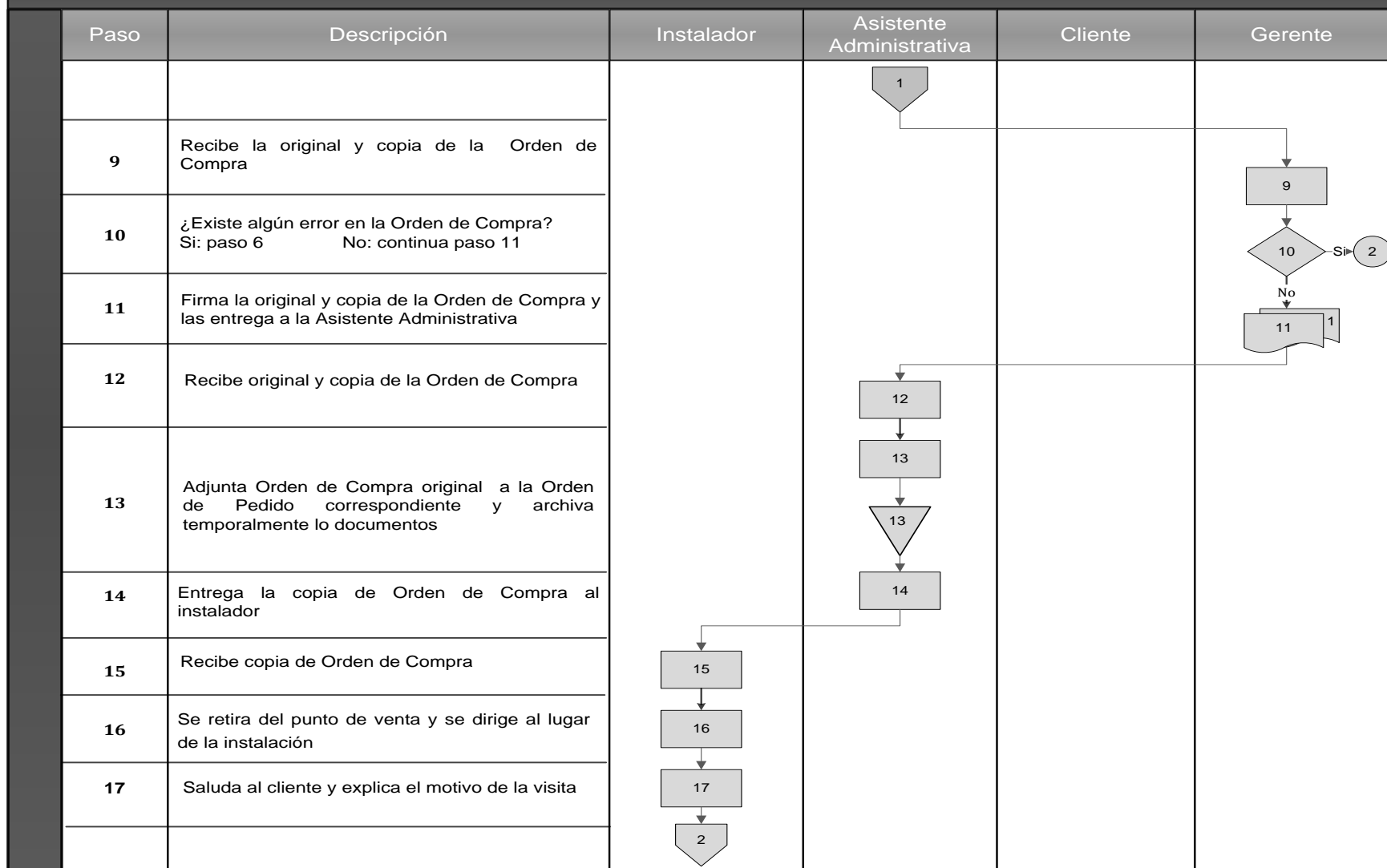


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Arrollable

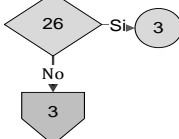
Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	21			
22	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	22			
23	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte en la pared	23			
24	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	24			
25	Hace las perforaciones con el taladro	25			
26	¿Pared de madera? Si: paso 28 No: continua paso 27				
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Arrollable

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	Coloca los espander	27			
28	Atornilla soportes en la pared	28			
29	Selecciona el lado donde va el control	29			
30	Asegura la persiana a los soportes	30			
31	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	31			
32	Recoge la herramienta	32			
33	Limpia y barre el área	33			
34	Entrega trabajo al cliente	34			
35	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	35			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Arrollable

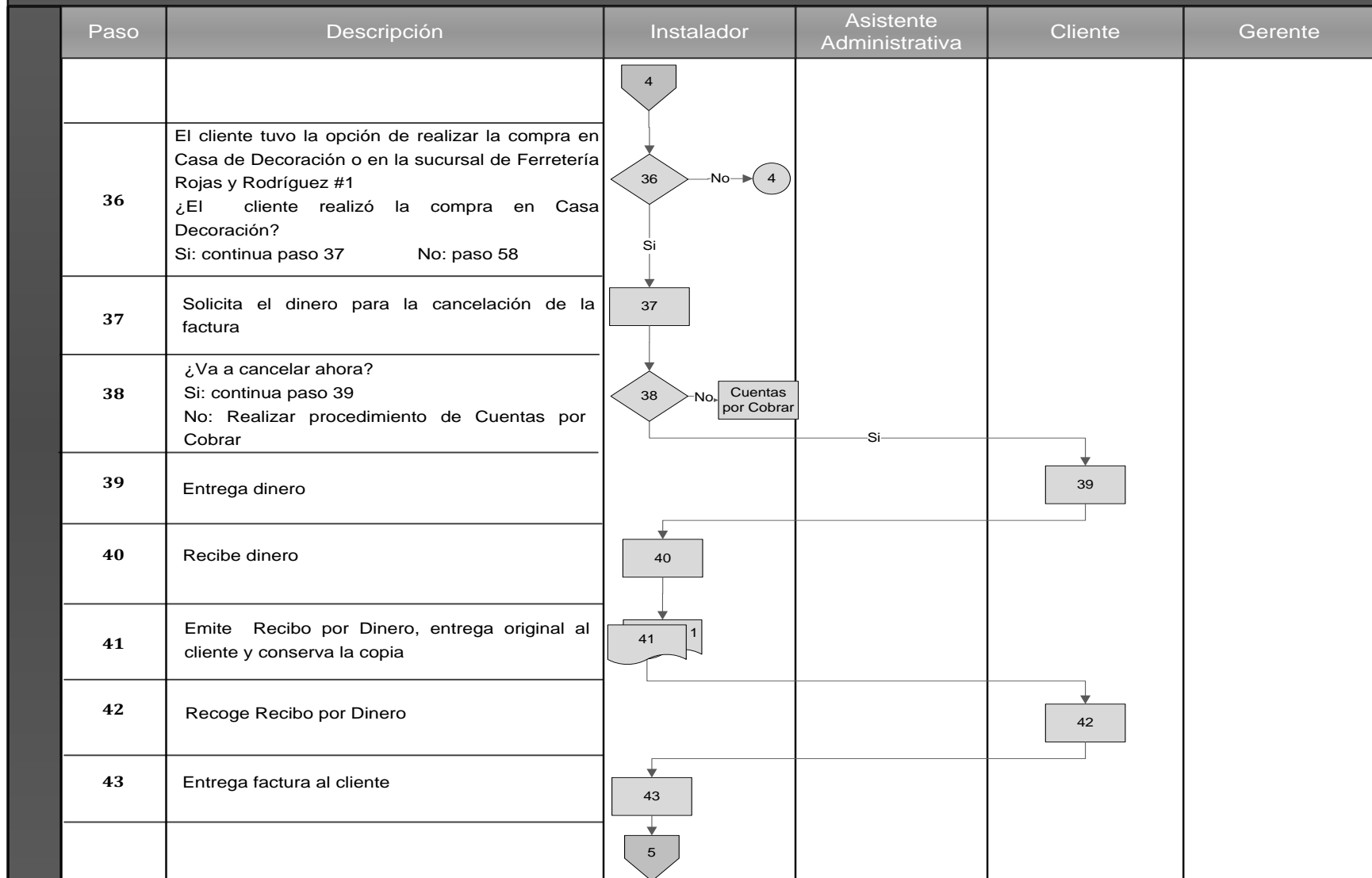


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Arrollable

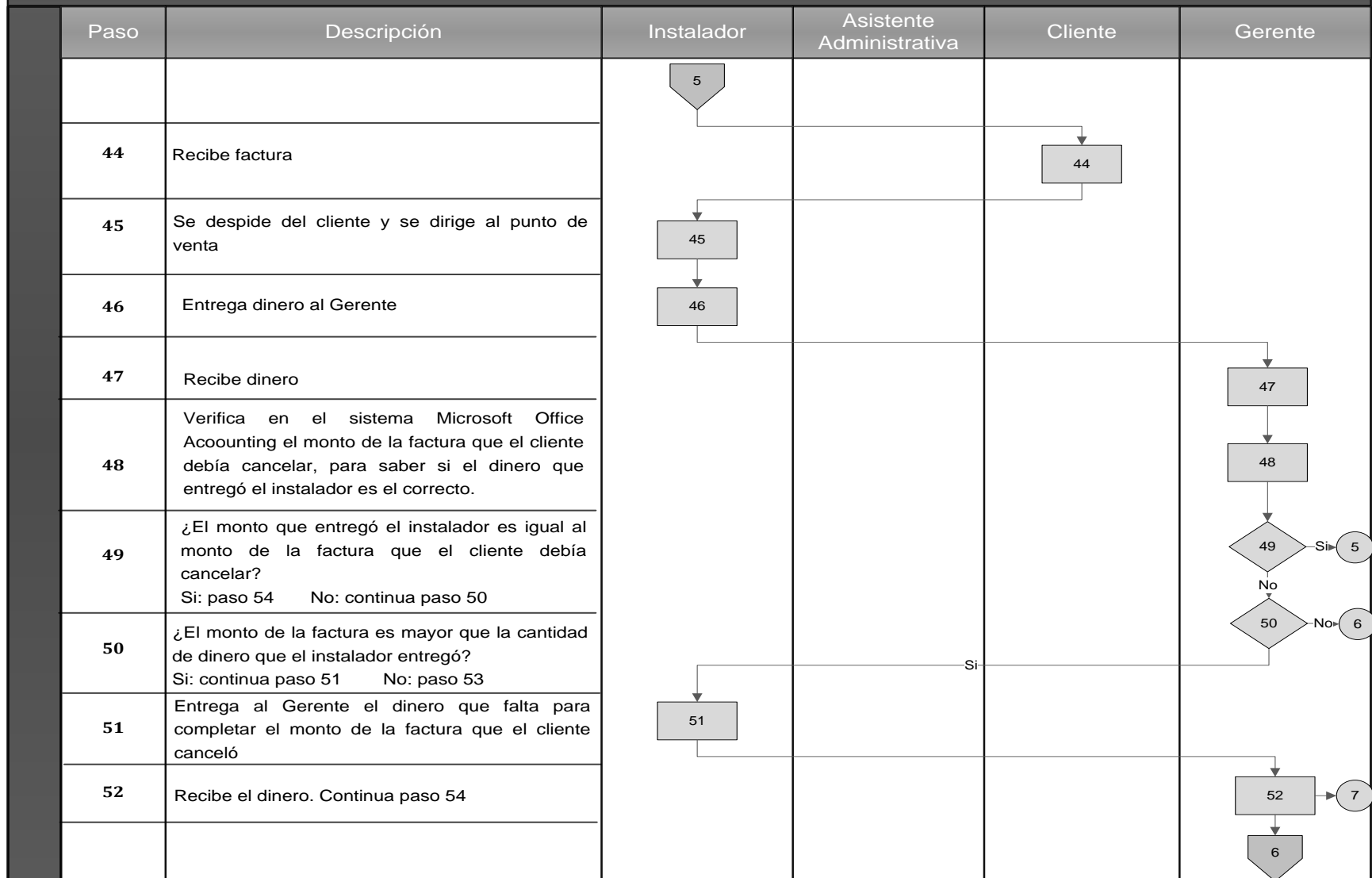
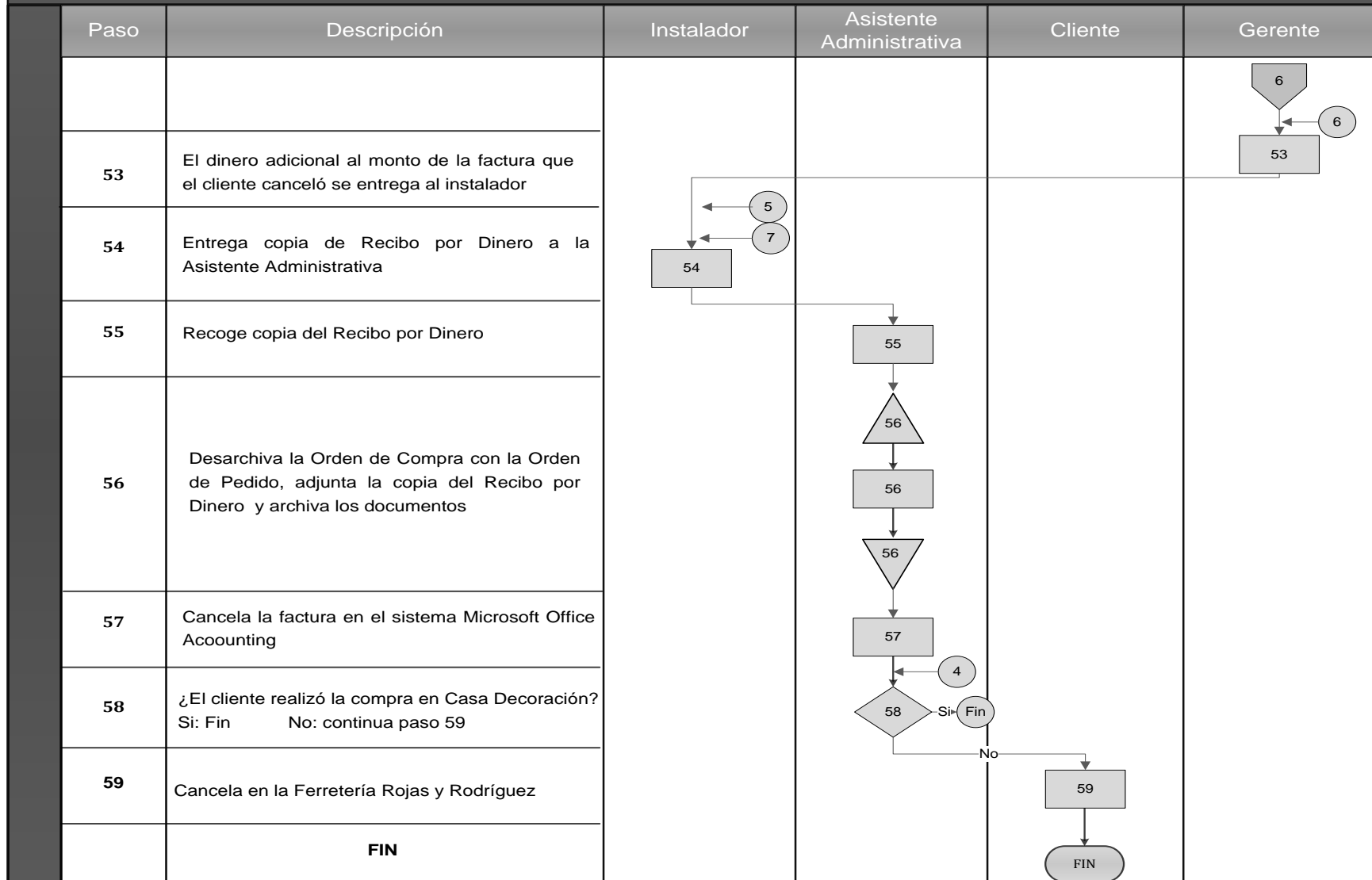


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Arrollable



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de persianas arrollables instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Persianas Horizontales en Aluminio	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PHA
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 301 a 318	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

9. INSTALACIÓN DE PERSIANAS HORIZONTALES EN ALUMINIO	302
A. INTRODUCCIÓN	302
B. OBJETIVO.....	302
C. ALCANCE	302
D. RESPONSABLES	302
E. POLÍTICAS	302
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	303
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	303
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	303
I. HERRAMIENTAS	303
J. FRECUENCIA	304
K. CONCEPTOS	304
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	306
M. DIAGRAMA DE FLUJO	311
N. INDICADORES.....	318

9. Instalación de Persianas Horizontales en Aluminio

a. Introducción

En este procedimiento se distinguen los pasos para instalar las persianas horizontales en aluminio.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero

- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, de 20 a 30 minutos

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8

- Extensión eléctrica
- Tornillos de 1X8
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Expander para broca de $\frac{1}{4}$ y para broca $\frac{3}{16}$
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una persiana horizontal en aluminio

k. Conceptos

Figura 10
Conceptos importantes para la instalación de persianas horizontales en aluminio



Soportes

Estructuras en hierro con seguro que se pegan a la pared para luego instalar la persiana.



Riel Superior

Es la parte superior donde se coloca la persiana.



Riel Inferior

Parte inferior de la persiana.



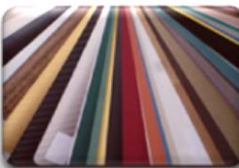
Control Giratorio

Control que se utiliza para girar las láminas de la persiana (se encuentra dentro de riel superior).



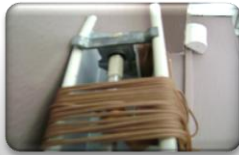
Varilla para Control Giratorio

Mecanismo externo para hacer girar las persianas.



Láminas

Piezas de aluminio que forman la persiana.




Control de Seguridad

Posee los mecates que suben y bajan la persiana.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Persianas Horizontales en Aluminio Código: DO-PHA		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra?	Gerente

	Si: paso 6 No: continua paso 11	
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	Instalador
22	Hace una marca 5 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	Instalador
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	Instalador
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	Instalador
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador

26	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	Instalador
28	Coloca los espander	Instalador
29	Atornilla soportes en la pared	Instalador
30	Selecciona el lado donde va el control giratorio y el control de seguridad	Instalador
31	Asegura la persiana a los soportes	Instalador
32	¿Cliente solicitó persiana con cenefa? Si: continua paso 33 No: paso 34	Instalador
33	Coloca a presión la cenefa a los soportes	Instalador
34	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
35	Recoge la herramienta	Instalador
36	Limpia y barre el área	Instalador
37	Entrega trabajo al cliente	Instalador
38	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	Instalador
39	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 40 No: paso 61	Instalador
40	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
41	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 42 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
42	Entrega dinero	Cliente
43	Recibe dinero	Instalador

44	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva copia.	Instalador
45	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
46	Entrega factura al cliente	Instalador
47	Recibe factura	Cliente
48	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
49	Entrega dinero al Gerente	Instalador
50	Recibe dinero	Gerente
51	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
52	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 57 No: continua paso 53	Gerente
53	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 54 No: paso 56	Gerente
54	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
55	Recibe dinero. Continua paso 57	Gerente
56	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
57	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
58	Recibe copia de Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
59	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de	Asistente

	Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Administrativa
60	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
61	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 62	Asistente Administrativa
62	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	
Elaboró: Paula Blanco Revisó: Mildred Zuñiga Aprobó: Alfonso Murillo		

m.Diagrama de Flujo

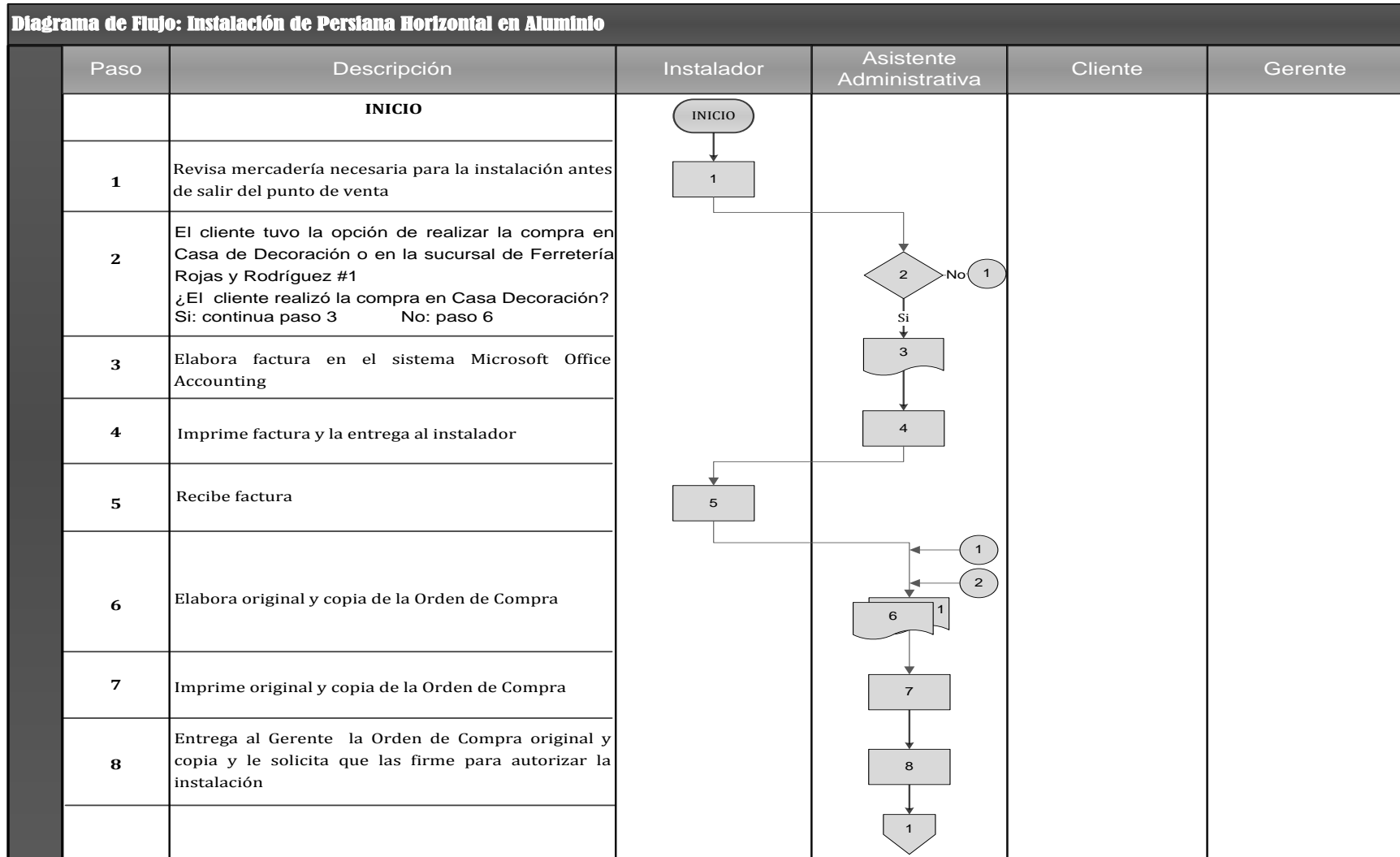


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	21			
22	Hace una marca 5 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	22			
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	23			
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	24			
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	25			
26	Hace las perforaciones con el taladro	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicito el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	21			
22	Hace una marca 5 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	22			
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	23			
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	24			
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	25			
26	Hace las perforaciones con el taladro	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	27			
28	Coloca los espander	28			
29	Atornilla soportes en la pared	29			
30	Selecciona el lado donde va el control giratorio y el control de seguridad	30			
31	Asegurar la persiana a los soportes	31			
32	¿Cliente solicitó persiana con cenefa? Si: continua paso 33 No: paso 34	32			
33	Coloca a presión la cenefa a los soportes	33			
34	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	34			
35	Recoge la herramienta	35			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
36	Limpia y barre el área	36			
37	Entrega trabajo al cliente	37			
38	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	38			
39	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 40 No: paso 61	39			
40	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	40			
41	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 42 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	41			
42	Entrega dinero			42	
43	Recibe dinero	43			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

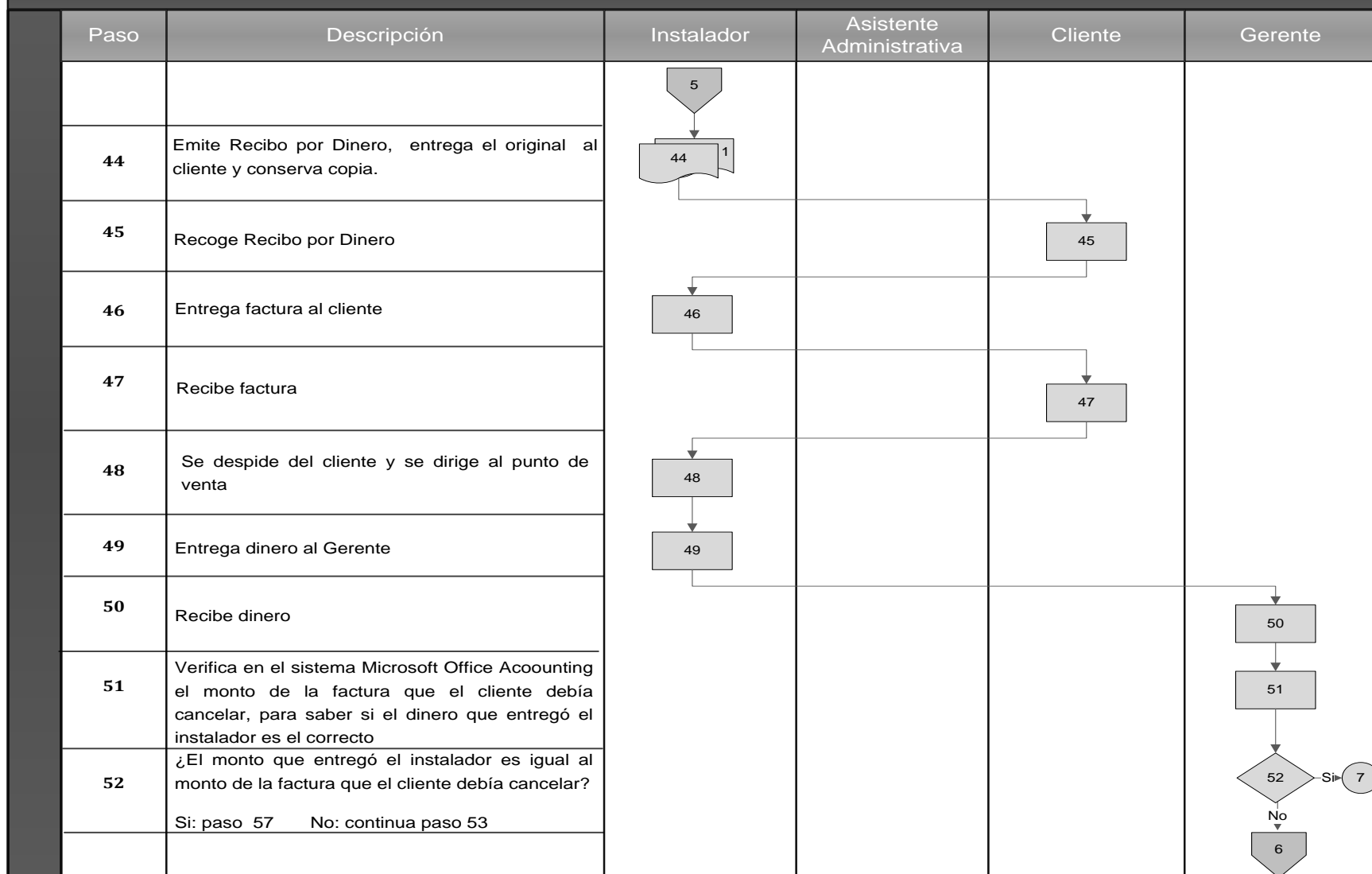


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

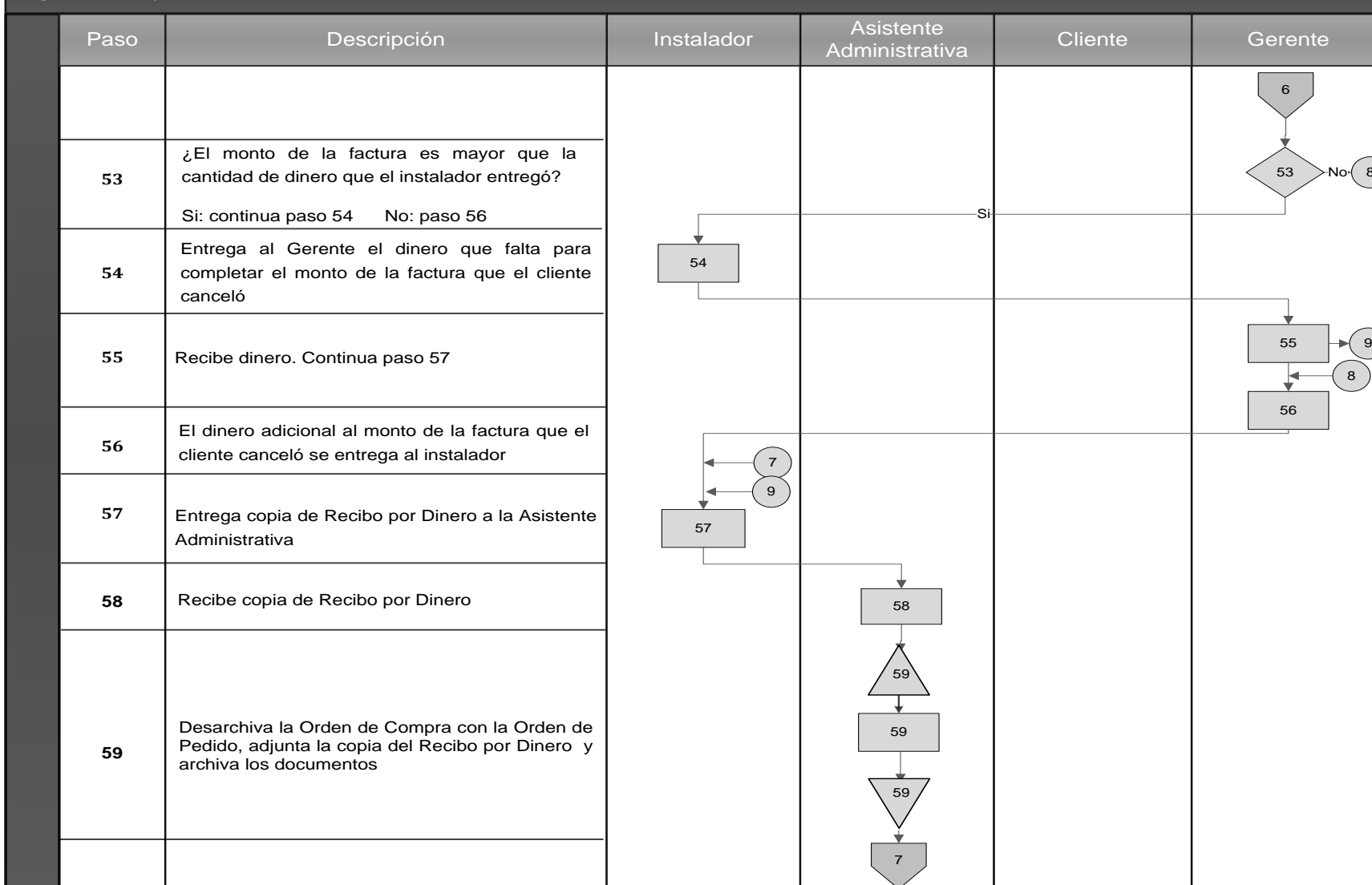


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Aluminio

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
60	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting		7 60		
61	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 62		61		
62	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez			62	
	FIN			FIN	

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de persianas horizontales en aluminio instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Persianas Horizontales en Madera	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PHM
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 319 a 336	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

10.	INSTALACIÓN DE PERSIANAS HORIZONTALES EN MADERA	320
A.	INTRODUCCIÓN	320
B.	OBJETIVO.....	320
C.	ALCANCE	320
D.	RESPONSABLES	320
E.	POLÍTICAS	320
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	321
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	321
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	321
I.	HERRAMIENTAS	321
J.	FRECUENCIA	322
K.	CONCEPTOS	322
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	324
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	329
N.	INDICADORES.....	336

10. Instalación de Persianas Horizontales en Madera

a. Introducción

En este procedimiento se distinguen los pasos para instalar las persianas horizontales en madera, así como la forma en que el instalador cobra la factura al cliente.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio

- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, de 30 a 40 minutos.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼

- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Tornillos de 1X8
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Espander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una persiana horizontal en madera.

k. Conceptos

Figura 11
Conceptos importantes para la instalación de persianas horizontales en madera



Soportes

Estructuras en hierro con seguro que se pegan a la pared para luego instalar la persiana.



Riel Superior

Es la parte superior de la persiana.



Riel Inferior

Parte inferior de la persiana.



Control Giratorio

Control que se utiliza para girar las láminas de la persiana (dentro de riel superior)



Cordón para Control Giratorio

Mecanismo externo para hacer girar las persianas.



Láminas

Piezas de madera o madera sintética que forman la persiana.



Control de Seguridad

Posee los mecates que suben y bajan la persiana.



Cenefa

Parte de madera que cubre el riel superior.



Laterales

Partes de madera que cubren los lados de la cenefa.




Soportes para Cenefa

Estructuras que sostienen la cenefa.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Persianas Horizontales en Madera Código: DO-PHM		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Asistente Administrativa

	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de	Instalador

	la instalación	
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	¿Persiana tipo parche? No: paso 24 Si: continua paso 22	Instalador
22	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	Instalador
23	Coloca el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	Instalador
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	Instalador
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
26	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	Instalador
28	Coloca los espander	Instalador
29	Atornilla soportes en la pared o en el marco	Instalador
30	Selecciona el lado donde van los controles	Instalador
31	Asegura la persiana a los soportes	Instalador
32	¿Cliente solicitó persiana con cenefa? Si: continua paso 33 No: paso 34	Instalador
33	Coloca los soportes y la cenefa en el riel superior	Instalador
34	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador

35	Recoge la herramienta	Instalador
36	Limpia y barre el área	Instalador
37	Entrega trabajo al cliente	Instalador
38	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	Instalador
39	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 40 No: paso 61	Instalador
40	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
41	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 42 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
42	Entrega dinero	Cliente
43	Recibe dinero	Instalador
44	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
45	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
46	Entrega factura al cliente	Instalador
47	Recibe factura	Cliente
48	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
49	Entrega dinero al Gerente	Instalador
50	Recibe dinero	Gerente
51	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
52	¿El monto que entregó el instalador es igual al	Gerente

	monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 57 No: continua paso 53	
53	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 54 No: paso 56	Gerente
54	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
55	Recibe dinero. Continúa paso 57	Gerente
56	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
57	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
58	Recibe copia de Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
59	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
60	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
61	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 62	Asistente Administrativa
62	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

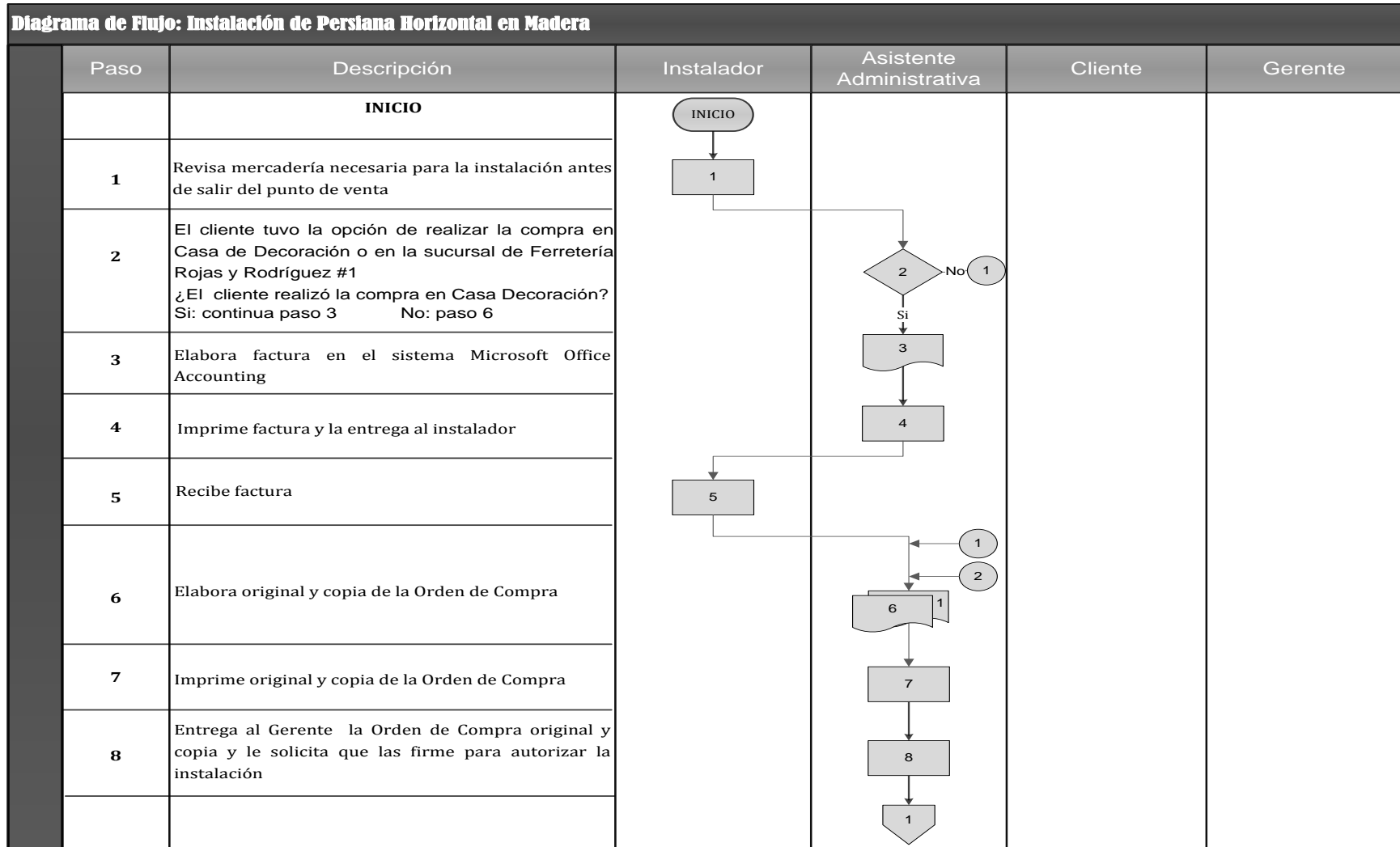


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

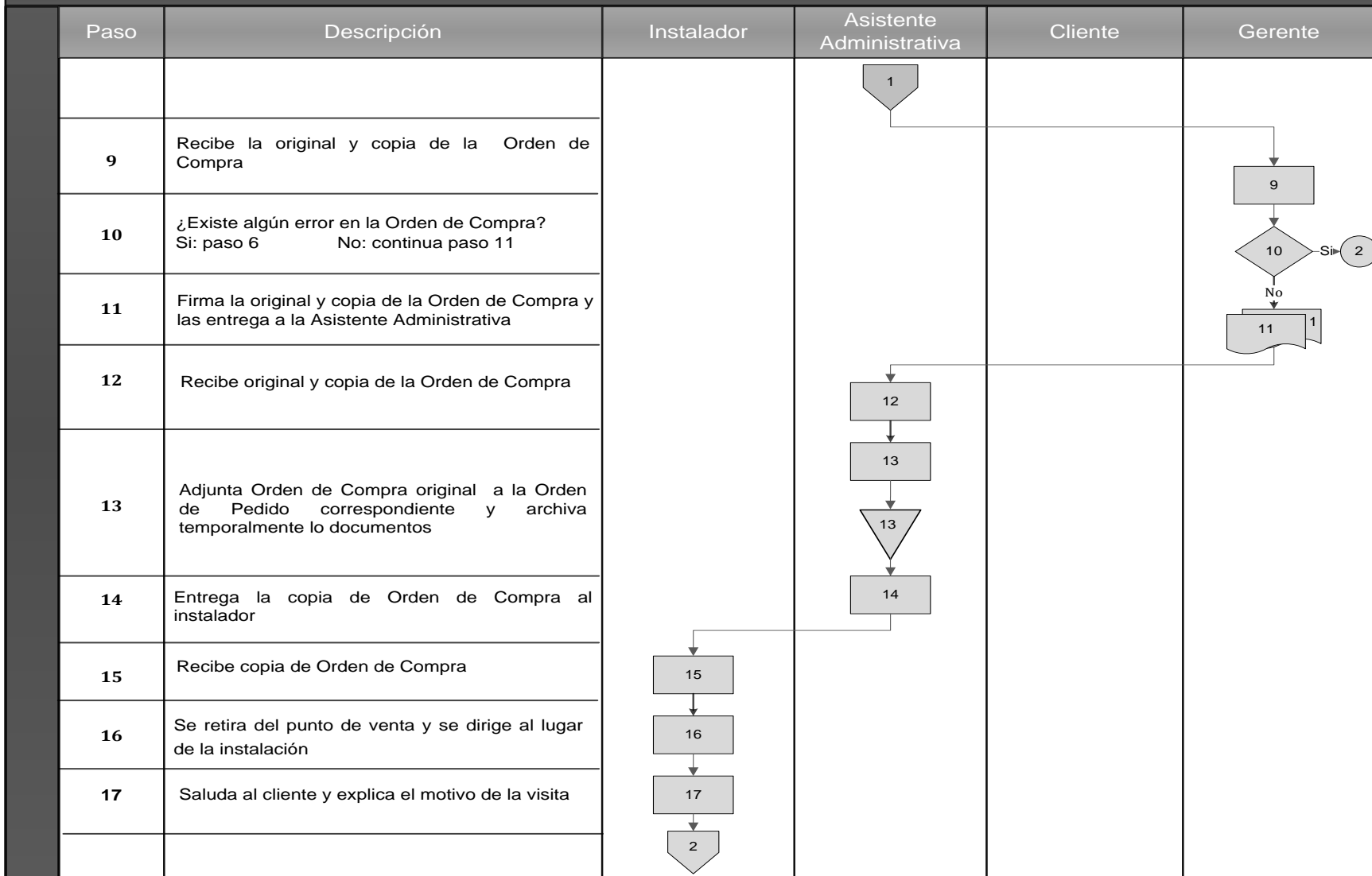


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	¿Persiana tipo parche? No: paso 24 Si: continua paso 22	21			
22	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	22			
23	Coloca el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	23			
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	24			
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	25			
26	Hace las perforaciones con el taladro	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

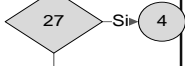
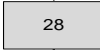
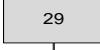
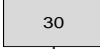



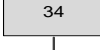
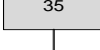

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28				
28	Coloca los espander				
29	Atornilla soportes en la pared o en el marco				
30	Selecciona el lado donde van los controles				
31	Asegura la persiana a los soportes				
32	¿Cliente solicitó persiana con cenefa? Si: continua paso 33 No: paso 34				
33	Coloca los soportes y la cenefa en el riel superior				
34	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado				
35	Recoge la herramienta				
					

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

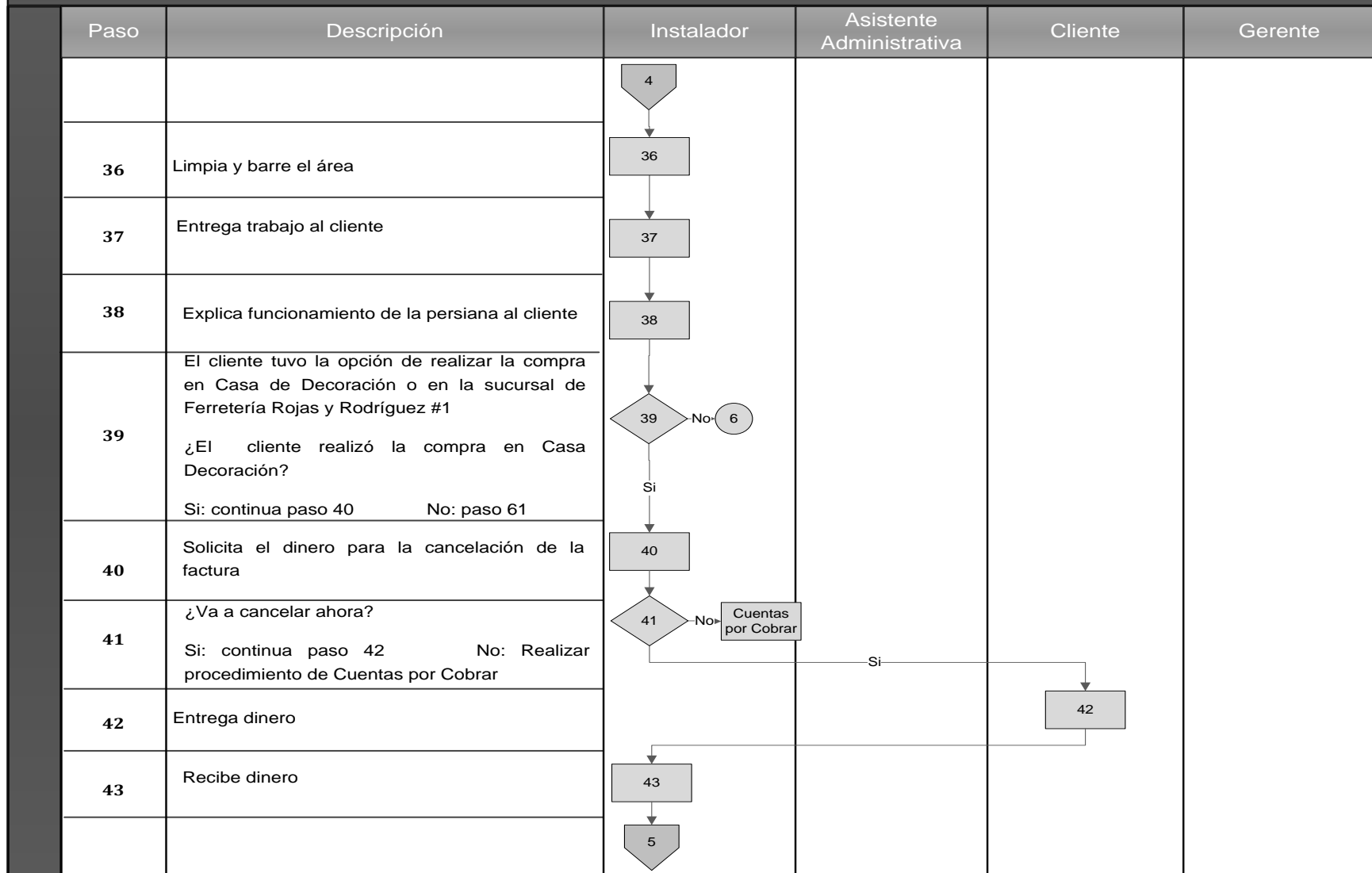


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

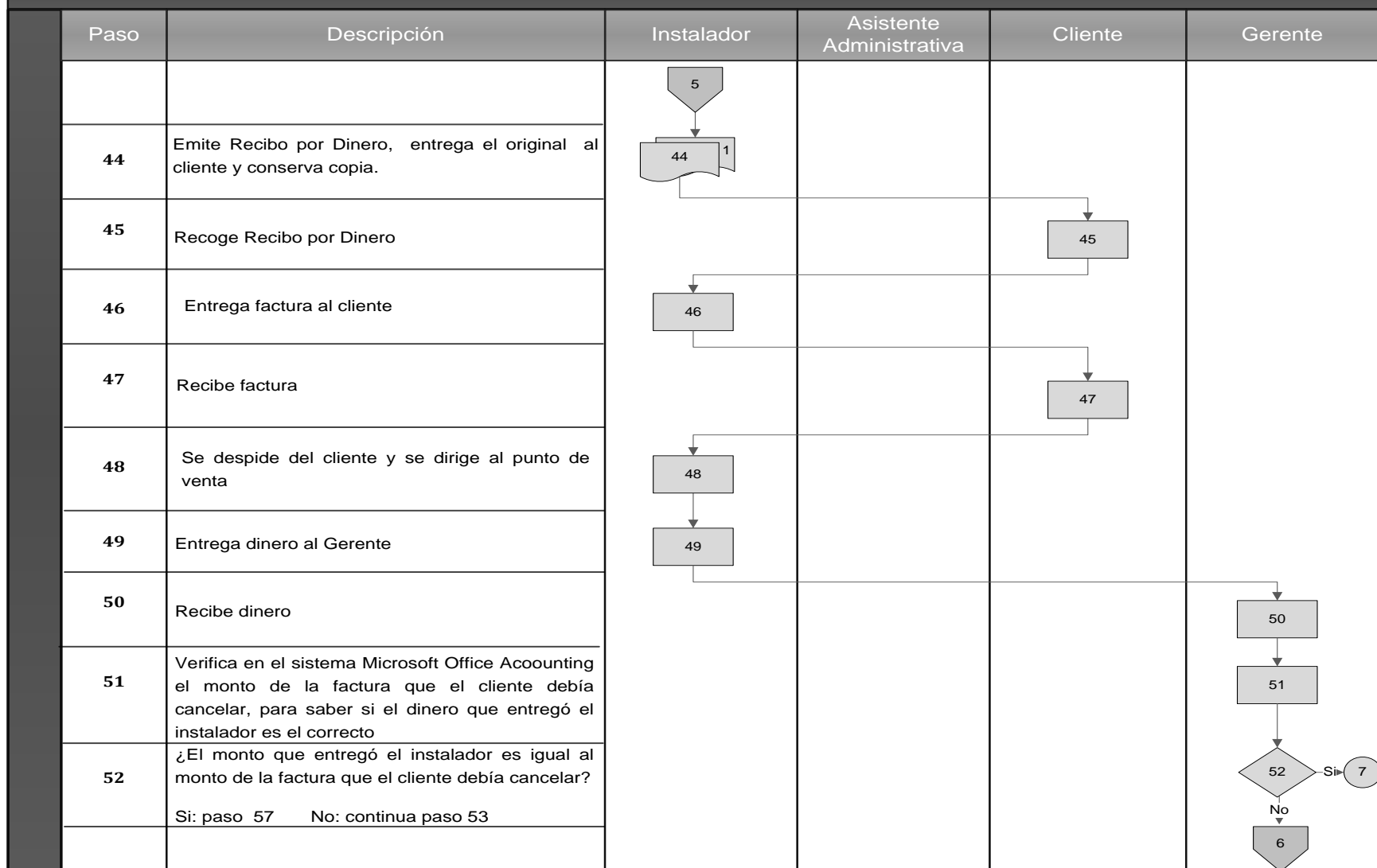


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

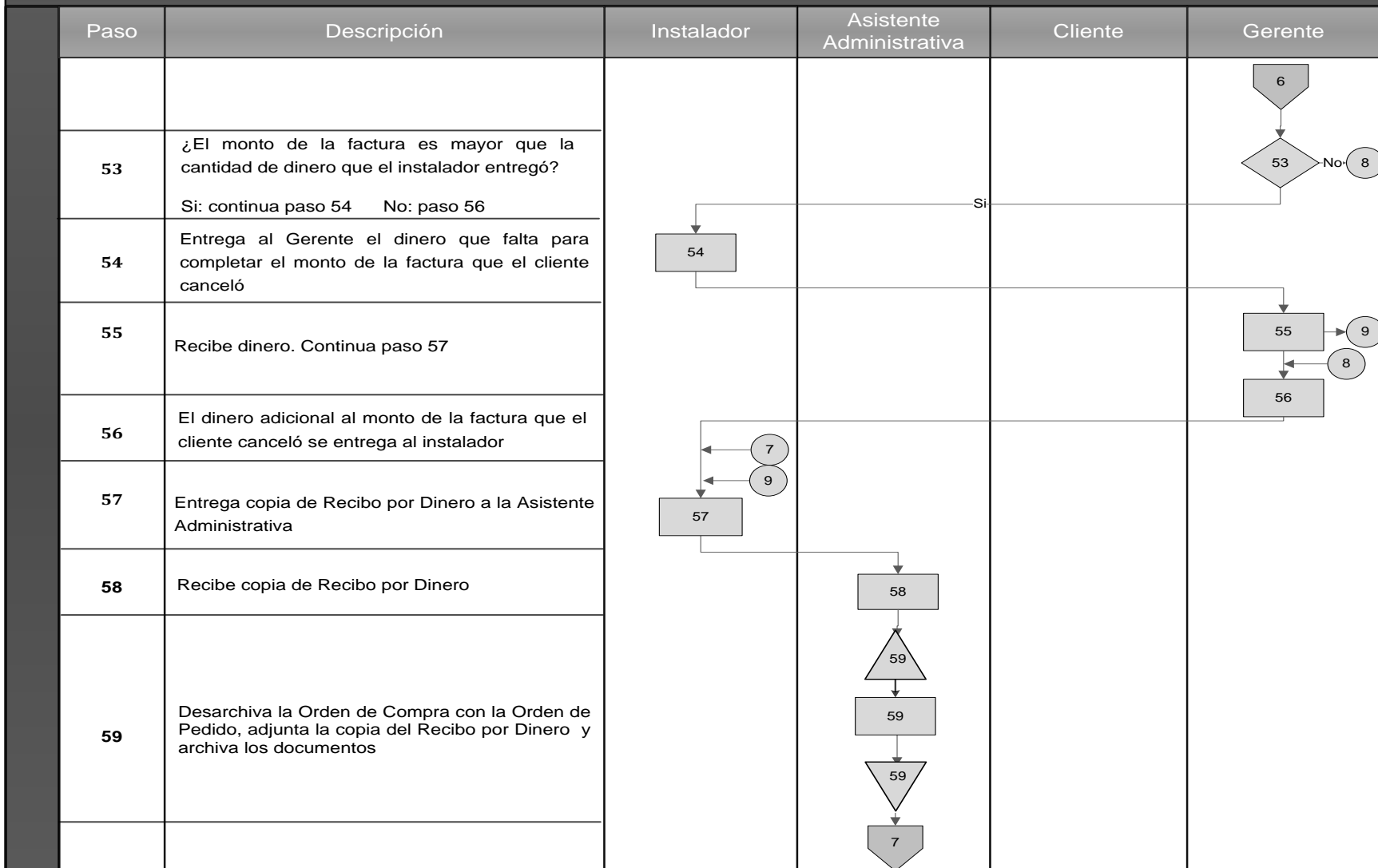



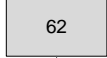



Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Horizontal en Madera

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
					
60	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting				
61	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 62				
62	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez				
	FIN				

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de persianas horizontales en madera instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Persianas Romanas y de Bambú	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PRB
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 337 a 354	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

11. INSTALACIÓN DE PERSIANAS ROMANAS Y DE BAMBÚ.....	338
A. INTRODUCCIÓN	338
B. OBJETIVO.....	338
C. ALCANCE	338
D. RESPONSABLES	338
E. POLÍTICAS	338
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	339
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	339
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	339
I. HERRAMIENTAS	339
J. FRECUENCIA	340
K. CONCEPTOS	340
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	342
M. DIAGRAMA DE FLUJO	347
N. INDICADORES.....	354

11. Instalación de Persianas Romanas y de Bambú

a. Introducción

En este procedimiento se distinguen los pasos para instalar las persianas romanas y de bambú; ya que estos dos tipos de persianas se colocan de la misma forma y siguiendo los mismos pasos.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio

- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, de 20 a 30 minutos.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼

- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Tornillos de 1X8
- Taladro inalámbrico
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Expander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una persiana romana o de bambú.

k. Conceptos

Figura 12
Conceptos importantes para la instalación de persianas romanas y de bambú



Soportes para Persiana Romana y de Bambú

Soportes en hierro con seguro que se pegan a la pared para luego instalar la persiana.



Riel Superior de Persiana Romana

Parte superior de la persiana.



Control Central para Persiana Romana

Control para subir y bajar la persiana donde se coloca la cadena sin fin.



Cadena Sin Fin

Mecanismo externo para subir y bajar la persiana.



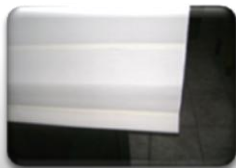
Tela

Material que conforma la persiana.



Varillas Internas

Sirven para darle pliegue a la persiana.



Varilla Inferior

Sirve para darle peso a la persiana.



Riel Superior para Persiana de Bambú

Parte superior de la persiana.




Control para Persiana de Bambú

Estructura donde se coloca los mecate para subir y bajar la persiana.

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Persianas Romanas y Persianas en Bambú Código: DO-PRB		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa

5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicito el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroboras las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador

21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	Instalador
22	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	Instalador
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	Instalador
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	Instalador
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
26	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	Instalador
28	Coloca los espander	Instalador
29	Atornilla soportes en la pared	Instalador
30	Selecciona el lado donde va el control central	Instalador
31	Asegura la persiana a los soportes	Instalador
32	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
33	Recoge la herramienta	Instalador
34	Limpia y barre el área	Instalador
35	Entrega trabajo al cliente	Instalador
36	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	Instalador
37	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 38 No: paso 59	Instalador

38	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
39	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 40 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
40	Entrega dinero	Cliente
41	Recibe dinero	Instalador
42	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
43	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
44	Entrega factura al cliente	Instalador
45	Recibe factura	Cliente
46	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
47	Entrega dinero al Gerente	Instalador
48	Recibe dinero	Gerente
49	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
50	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 55 No: continua paso 51	Gerente
51	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 52 No: paso 54	Gerente
52	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
53	Recibe dinero. Continúa paso 55	Gerente
54	El dinero adicional al monto de la factura que el	Gerente

	cliente canceló se entrega al instalador	
55	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
56	Recibe copia de Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
57	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
58	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
59	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 60	Asistente Administrativa
60	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m.Diagrama de Flujo

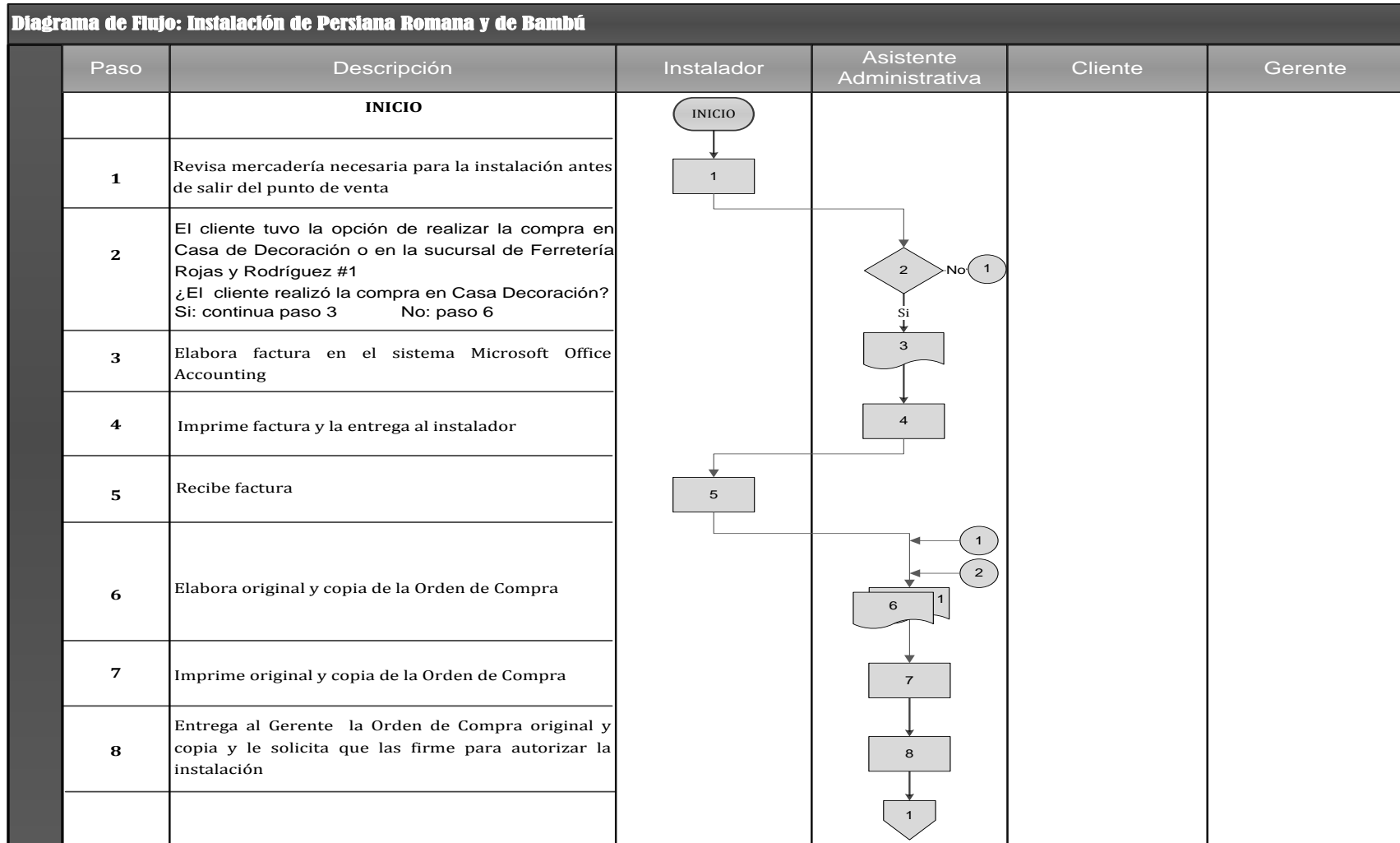


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Romana y de Bambú

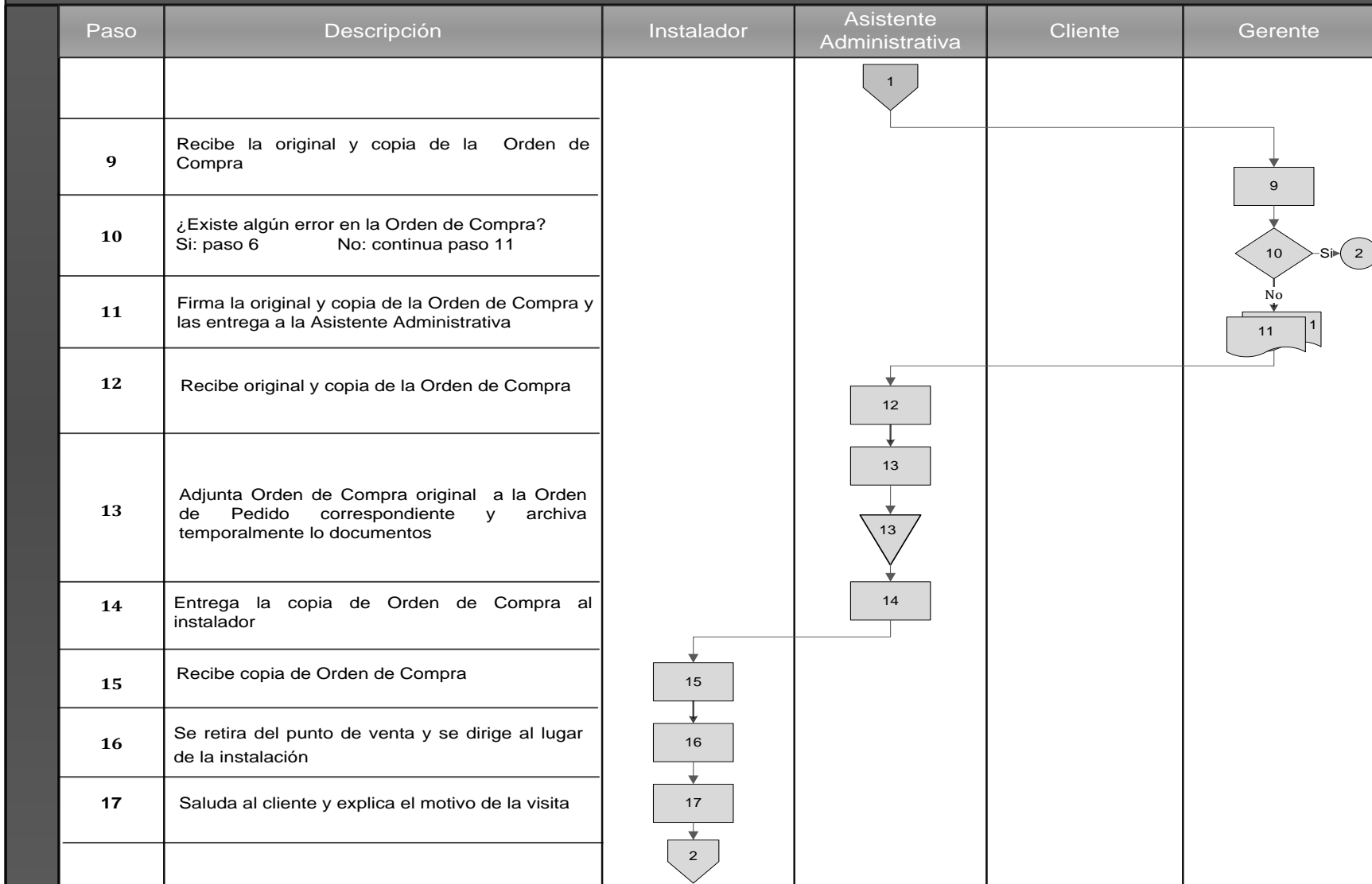


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Romana y de Bambú

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	21			
22	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	22			
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	23			
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	24			
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	25			
26	Hace las perforaciones con el taladro	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Romana y de Bambú

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	27			
28	Coloca los espander	28			
29	Atornilla soportes en la pared	29			
30	Selecciona el lado donde va el control central	30			
31	Asegura la persiana a los soportes	31			
32	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	32			
33	Recoge la herramienta	33			
34	Limpia y barre el área	34			
35	Entrega trabajo al cliente	35			
36	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	36			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Romana y de Bambú

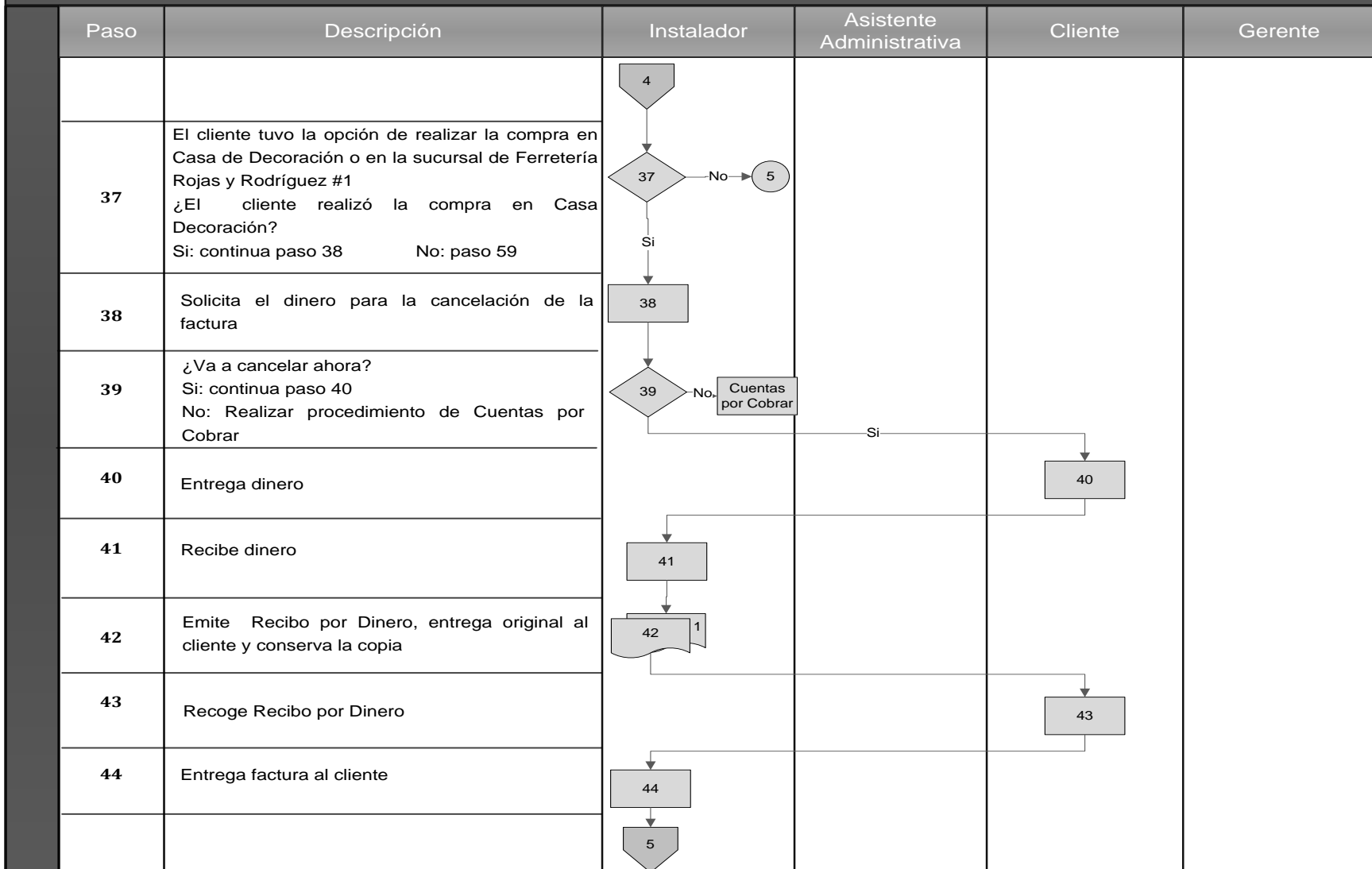


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Romana y de Bambú

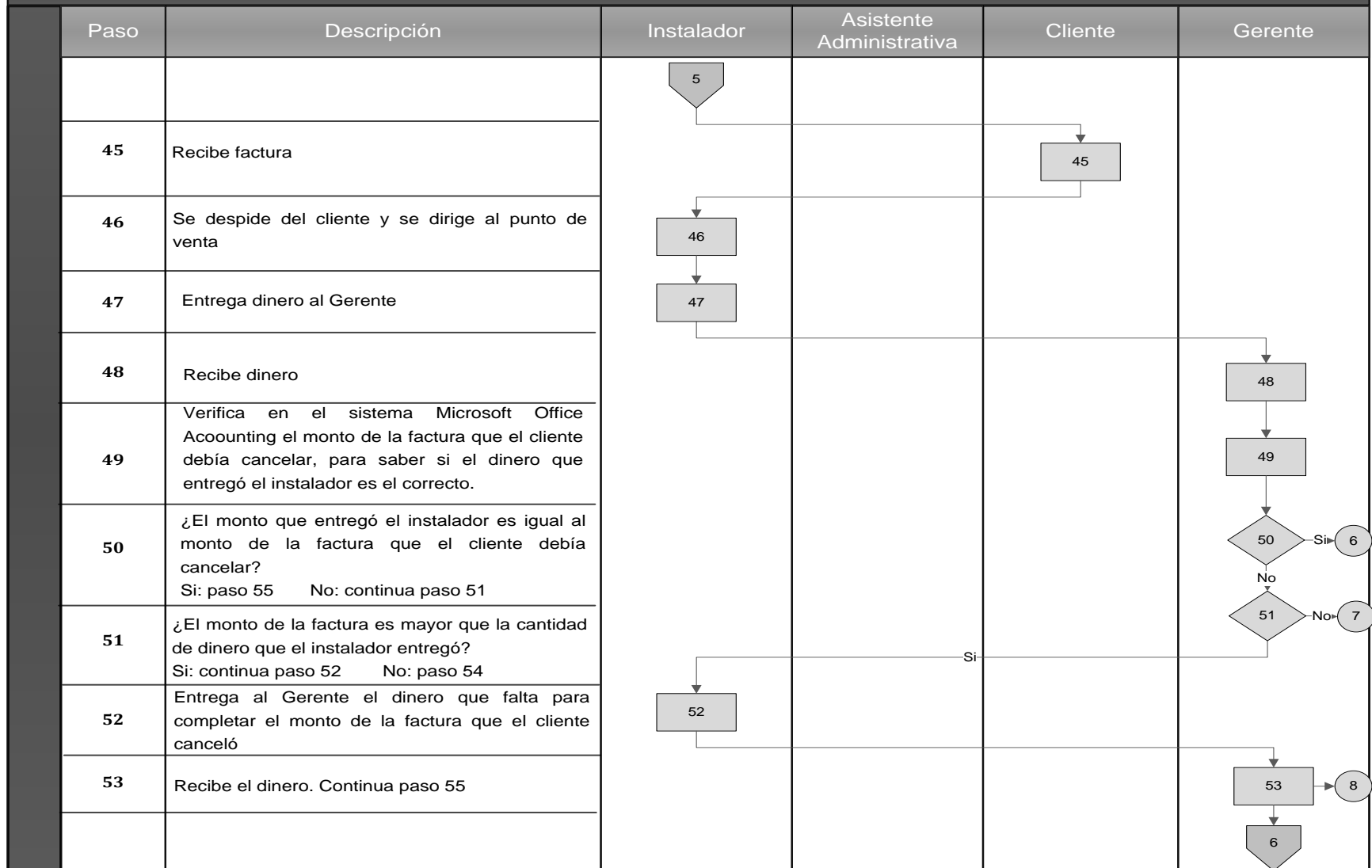
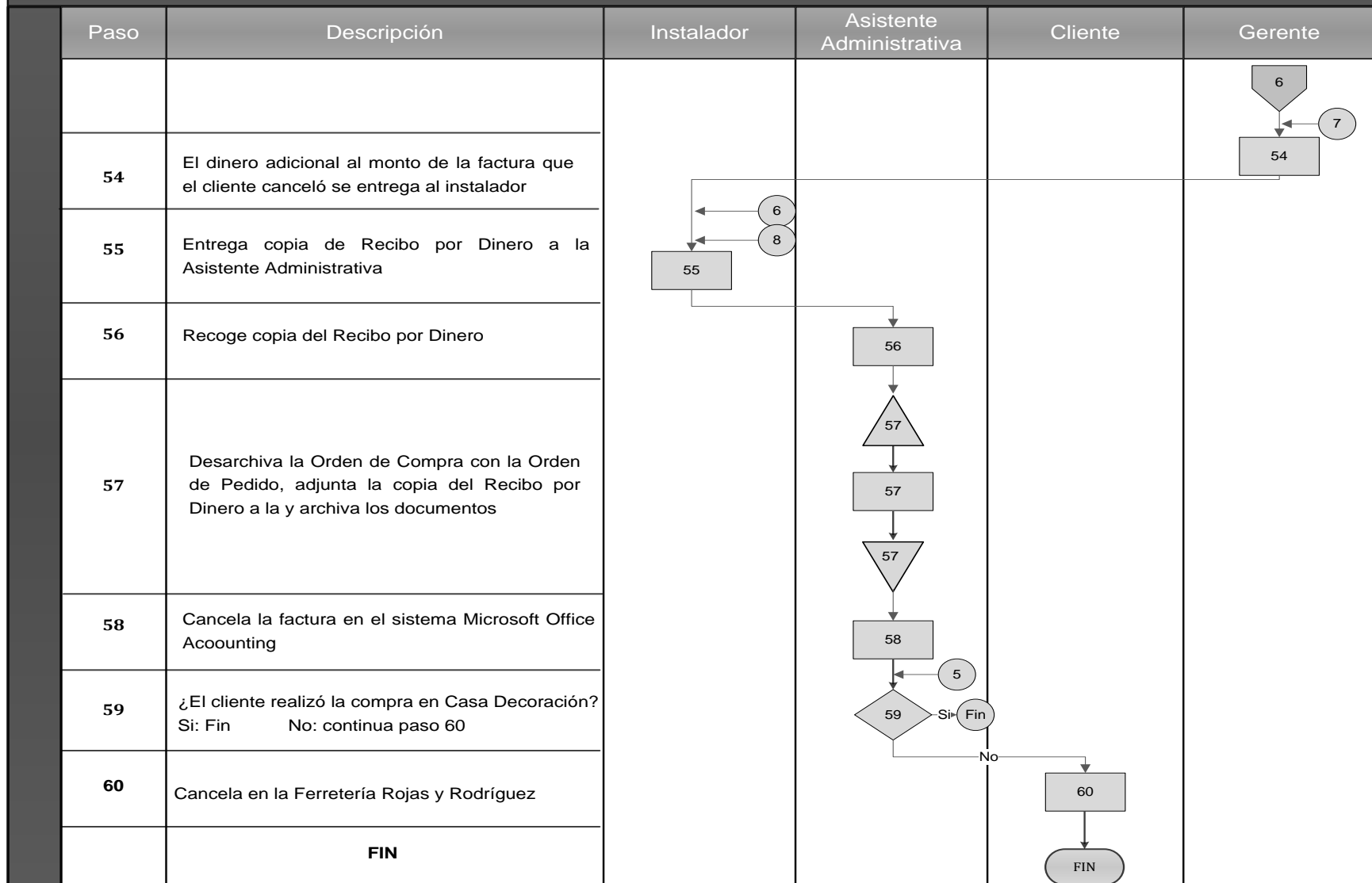


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Romana y de Bambú



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de persianas romanas o de bambú instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Persianas Verticales	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PV
Responsable: Instalador	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 355 a 374	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

12. INSTALACIÓN DE PERSIANAS VERTICALES	356
A. INTRODUCCIÓN	356
B. OBJETIVO.....	356
C. ALCANCE	356
D. RESPONSABLES	356
E. POLÍTICAS	356
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	357
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	357
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	357
I. HERRAMIENTAS	357
J. FRECUENCIA	358
K. CONCEPTOS	358
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	361
M. DIAGRAMA DE FLUJO	366
N. INDICADORES.....	374

12. Instalación de Persianas Verticales

a. Introducción

En este procedimiento se distinguen los pasos para instalar las persianas verticales ya sean en PVC o en tela, y con cenefa o sin cenefa.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero

- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, 30 minutos persianas verticales en PVC y 45 minutos persianas verticales en tela.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N° 2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼

- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Tornillos de 1X8
- Taladro inalámbrico
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Alicata de puntas
- Expander para broca de ¼ y para broca 3/16
- Tornillos de 1x8 tipo estrella
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una persiana vertical

k. Conceptos

Figura 13
Conceptos importantes para la instalación de persianas verticales



Lamas

Paleta vertical de la persiana de 10cm de ancho por cualquier largo en PVC o en tela.



Soportes

Escuadras que se utilizan para sostener la persiana.



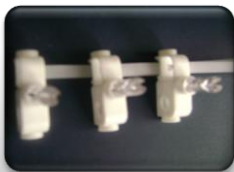
Riel

Mecanismo donde corren las lamas, está hecho en aluminio y existen dos tipos: el Riel Elite o el Panthográfico.



Pesa para Persiana Vertical en Tela

Pieza plástica que le da peso a la lama de tela para que no se levante.



Carritos

Piezas plásticas que sirven para sostener las lamas y se encuentran dentro del riel.



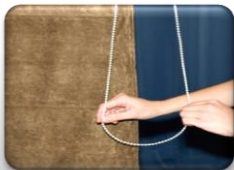
Control

Pieza plástica colocada a un costado del riel para hacer girar y recoger las lamas.



Cordón Liso

Cordón que al jalarlo recoge las lamas



Cadena

Pieza plástica que al jalarla hace girar las lamas.



Cenefa Regular

Parte superior plástica que cubre el riel.



Laterales

Parte de los lados de la cenefa.



Esquineros

Pieza que une el lateral con la cenefa.




Control remoto

Control electrónico para girar las lamas.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Persianas Verticales Código: DO-PV		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Instalador
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente

11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicito el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	Instalador
22	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	Instalador
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	Instalador
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	Instalador
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	Instalador
26	Hace las perforaciones con el taladro	Instalador

27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	Instalador
28	Coloca los espander	Instalador
29	Atornilla soportes en la pared	Instalador
30	Selecciona el lado donde van los cordones del riel	Instalador
31	Coloca a presión el riel en los soportes	Instalador
32	¿Cliente solicitó persiana con cenefa? Si: continua paso 33 No: paso 38	Instalador
33	Corta la cenefa y los laterales en corte 45	Instalador
34	Coloca a presión y atornilla cenefa a los soportes	Instalador
35	Coloca esquineros de la cenefa	Instalador
36	Instala laterales de la cenefa	Instalador
37	Coloca una gota de “Super Bonder” en cada esquinero	Instalador
38	¿Persianas en PVC? Si: paso 41 No: continua paso 39	Instalador
39	Instala pesa a las lamas de tela	Instalador
40	Coloca clip en la pesa por la parte del frente y de atrás de la lama.	Instalador
41	Coloca las lamas en tela o en PVC	Instalador
42	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
43	Recoge la herramienta	Instalador
44	Limpia y barre el área	Instalador
45	Entrega trabajo al cliente	Instalador
46	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	Instalador
47	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería	Instalador

	Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 48 No: paso 69	
48	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
49	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 50 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
50	Entrega dinero	Cliente
51	Recibe dinero	Instalador
52	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	Instalador
53	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
54	Entrega factura al cliente	Instalador
55	Recibe factura	Cliente
56	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
57	Entrega dinero al Gerente	Instalador
58	Recibe dinero	Gerente
59	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
60	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 65 No: continua paso 61	Gerente
61	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 62 No: paso 64	Gerente
62	Entrega al Gerente el dinero que falta para	Instalador

	completar el monto de la factura que el cliente canceló	
63	Recibe dinero. Continúa paso 65	Gerente
64	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
65	Entrega copia de Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
66	Recibe copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
67	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
68	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
69	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 70	Asistente Administrativa
70	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

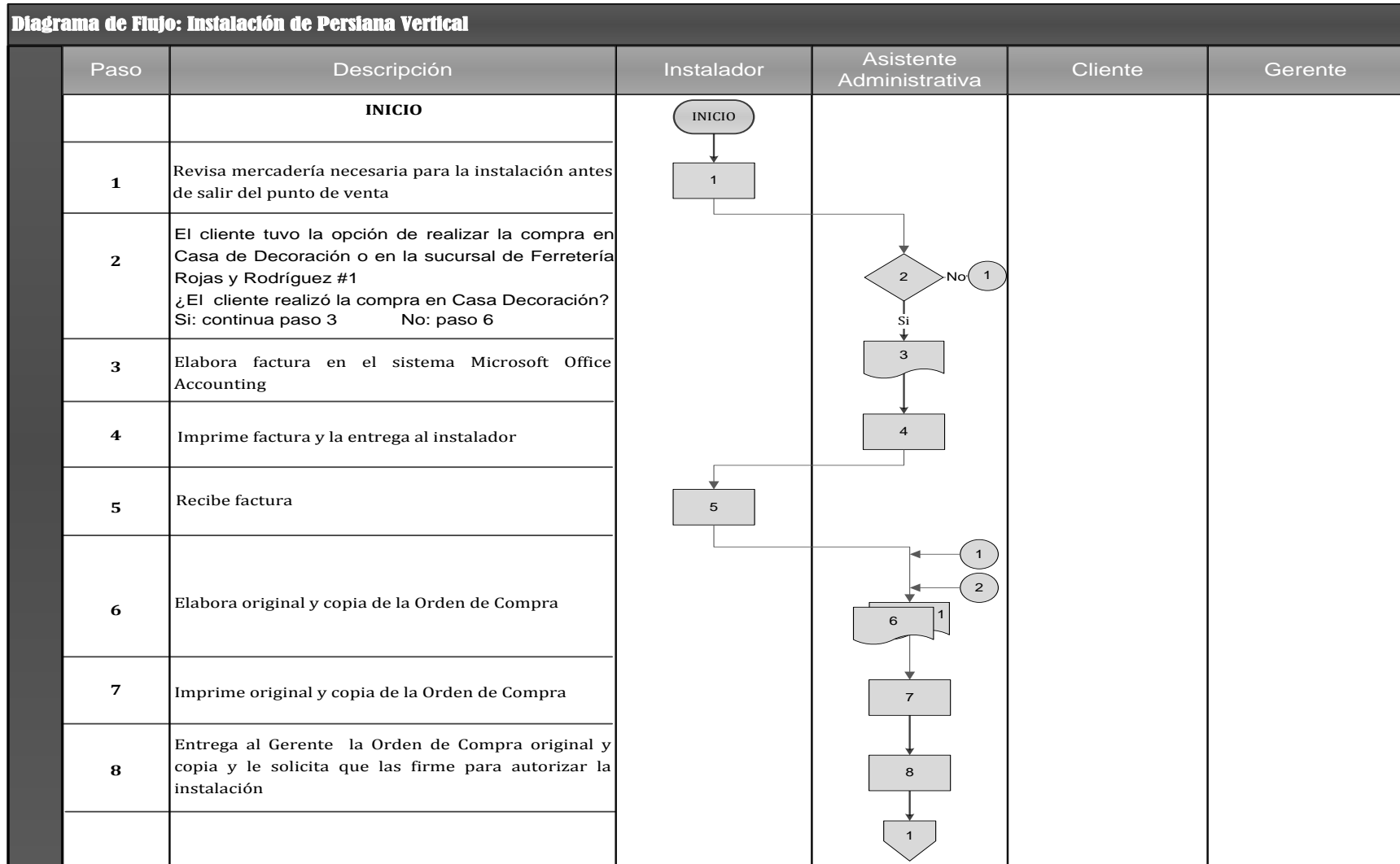


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

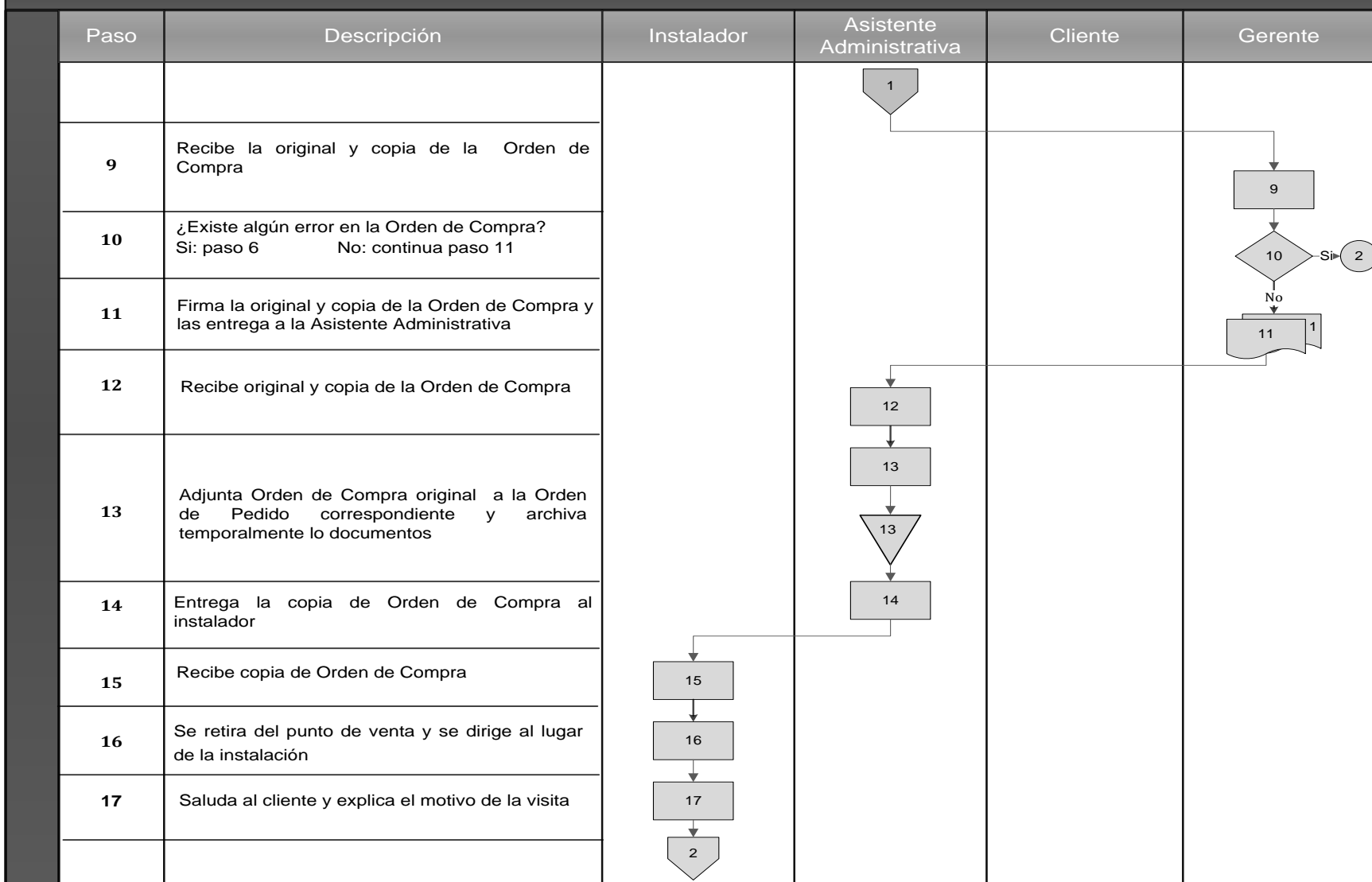


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	¿Persiana tipo parche? Si: continua paso 22 No: paso 24	21			
22	Hace una marca 10 centímetros hacia arriba del borde superior de la ventana	22			
23	Ubica el soporte haciendo que coincida la marca que se hizo en la pared con el orificio superior del soporte	23			
24	Dibuja los dos orificios que tiene el soporte ya sea en la pared o en el marco de la ventana	24			
25	Coloca la broca de 3/16 en el taladro	25			
26	Hace las perforaciones con el taladro	26			
27	¿Pared de madera? Si: paso 29 No: continua paso 28	27			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
28	Coloca los espander	28			
29	Atornilla soportes en la pared	29			
30	Selecciona el lado donde van los cordones del riel	30			
31	Coloca a presión el riel en los soportes	31			
32	¿Cliente solicitó persiana con cenefa? Si: continua paso 33 No: paso 38	32			
33	Corta la cenefa y los laterales en corte 45	33			
34	Coloca a presión y atornilla cenefa a los soportes	34			
35	Coloca esquineros de la cenefa	35			
36	Instala laterales de la cenefa	36			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
37	Coloca una gota de "Super Bonder" en cada esquinero	37			
38	¿Persianas en PVC? Si: paso 41 No: continua paso 39	38			
39	Instala pesa a las lamas de tela	39			
40	Coloca clip en la pesa por la parte del frente y de atrás de la lama.	40			
41	Coloca las lamas en tela o en PVC	41			
42	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	42			
43	Recoge la herramienta	43			
44	Limpia y barre el área	44			
45	Entrega trabajo al cliente	45			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		5			
46	Explica funcionamiento de la persiana al cliente	46			
47	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 48 No: paso 69	47			
48	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	48			
49	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 50 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	49			
50	Entrega dinero			50	
51	Recibe dinero	51			
52	Emite Recibo por Dinero, entrega original al cliente y conserva la copia	52			
53	Recoge Recibo por Dinero			53	
				6	

Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

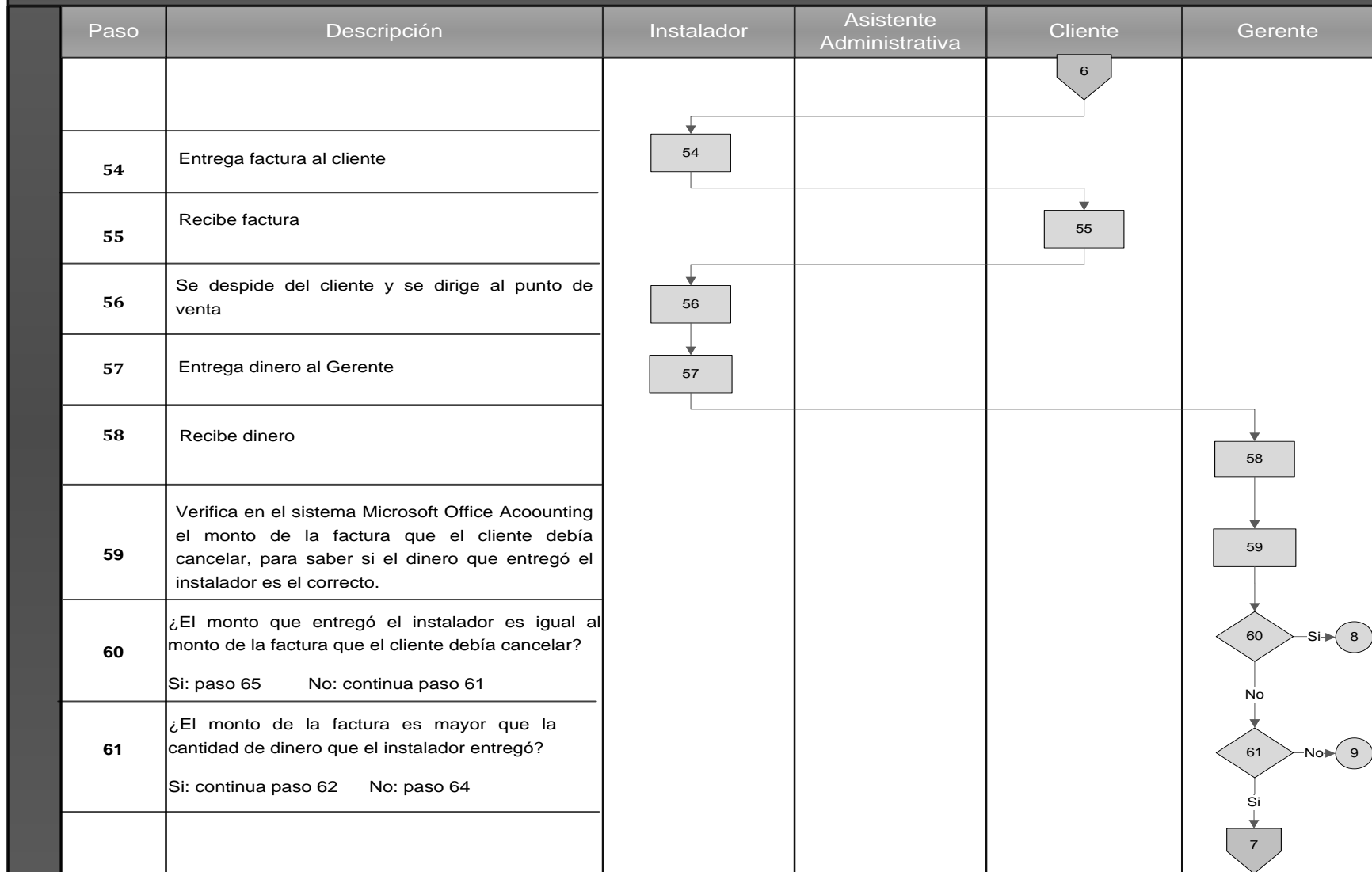


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

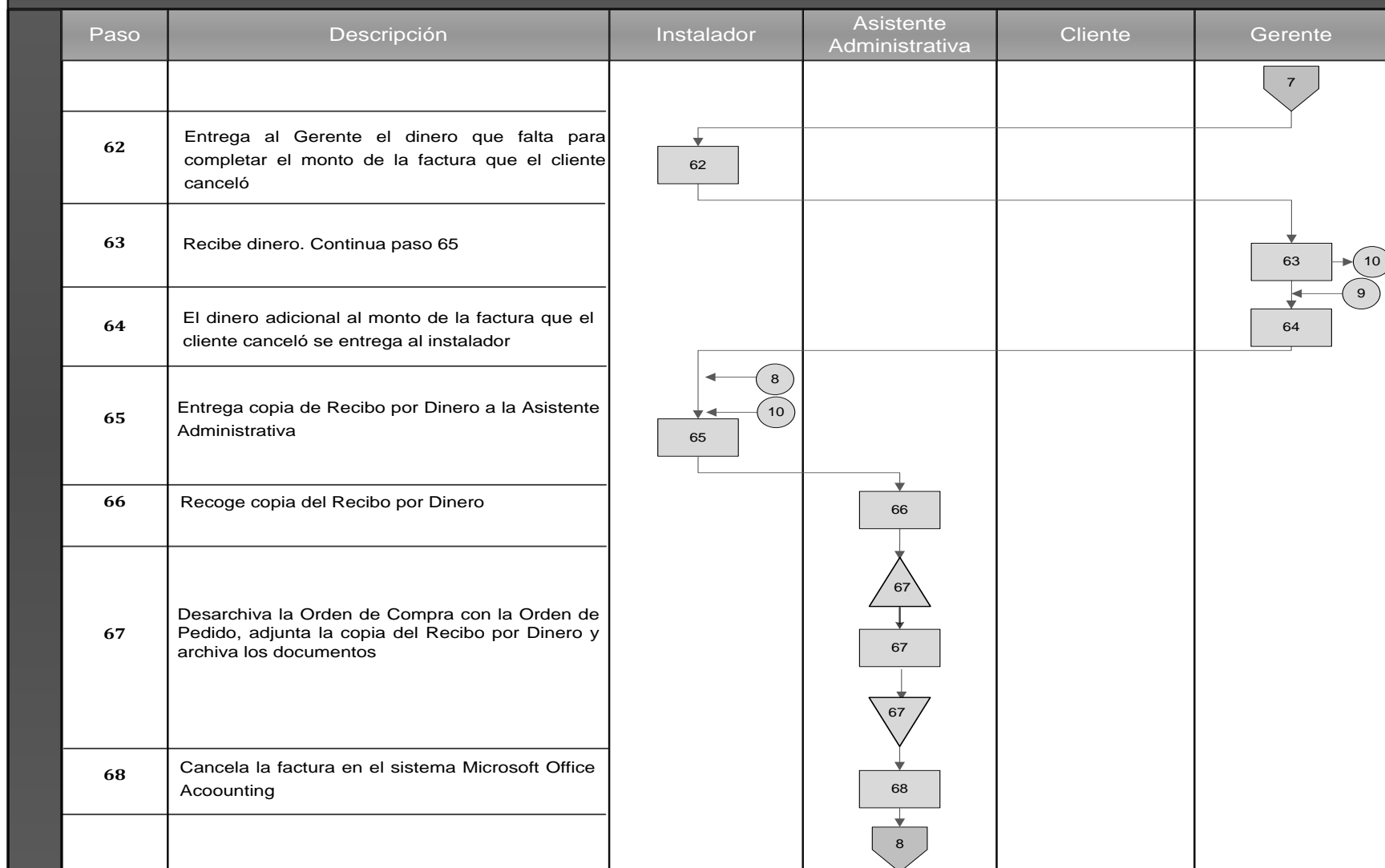
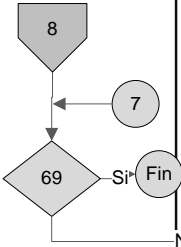
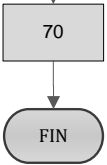


Diagrama de Flujo: Instalación de Persiana Vertical

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
69	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 70				
70	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez				
	FIN				

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de persianas verticales instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Piso Laminado	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PL
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 375 a 390	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

13. INSTALACIÓN DE PISO LAMINADO	376
A. INTRODUCCIÓN	376
B. OBJETIVO.....	376
C. ALCANCE	376
D. RESPONSABLES	376
E. POLÍTICAS	376
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	377
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	377
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	377
I. HERRAMIENTAS	377
J. FRECUENCIA	378
K. CONCEPTOS	378
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	380
M. DIAGRAMA DE FLUJO	384
N. INDICADORES.....	390

13. Instalación de Piso Laminado

a. Introducción

El procedimiento detalla cómo el instalador coloca en una superficie las tabillas que conforman el piso laminado, y los otros materiales necesarios para realizar dicha instalación.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio

- Llevar la factura y recibo por dinero
- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, 8 horas instalando 40 m².

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Cierra circular de mano
- Martillo
- Taco
- Pata

- Cinta métrica
- Plástico negro
- Prodex
- Escuadra
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala
- Vehículo

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre piso laminado.

k. Conceptos

Figura 14
Conceptos importantes para la instalación de piso laminado



Moldura para Transición

Moldura que se utiliza como transición cuando el nivel del piso que sigue es de la misma altura.



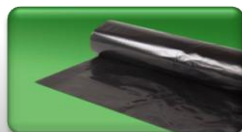
Moldura de Reducción

Moldura que se utiliza cuando el nivel del piso que sigue es de menor altura.



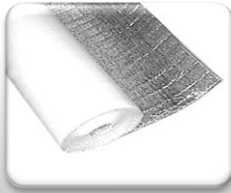
Moldura para Grada

Moldura con borde que se utiliza cuando el nivel del piso que sigue es una grada.



Plástico Negro

Se usa para aislar la superficie del Prodex.



Prodex

Amortiguador que se instala entre el piso y el plástico negro.




Machimbrar

Instalar el piso laminado uniendo una tablilla con otra.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Piso Laminado Código: DO-PL		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra?	Gerente

	Si: paso 6	No: continua paso 11	
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa		Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra		Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos		Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador		Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra		Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación		Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita		Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente		Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación		Instalador
10	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto		Instalador
21	Extiende el plástico negro por el área, solamente en planta baja		Instalador
22	Desenrolla el prodex y lo extiende por el área		Instalador
23	Comienza a machimbrar el piso (debe quedar a un centímetro de la pared)		Instalador
24	Coloca la moldura a presión		Instalador
25	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado		Instalador
26	Recoge la herramienta		Instalador
27	Limpia y barre el área		Instalador

28	Entrega trabajo al cliente	Instalador
29	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 30 No: paso 51	Instalador
30	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
31	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 32 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
32	Entrega dinero	Cliente
33	Recibe dinero	Instalador
34	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva la copia	Instalador
35	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
36	Entrega factura al cliente	Instalador
37	Recibe factura	Cliente
38	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
39	Entrega dinero al Gerente	Instalador
40	Recibe dinero	Gerente
41	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
42	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 47 No: continua paso 43	Gerente
43	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad	Gerente

	de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 44 No: paso 46	
44	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
45	Recibe dinero. Continúa paso 47	Gerente
46	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
47	Entrega copia del Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
48	Recibe copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
49	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
50	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
51	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 52	Asistente Administrativa
52	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m.Diagrama de Flujo

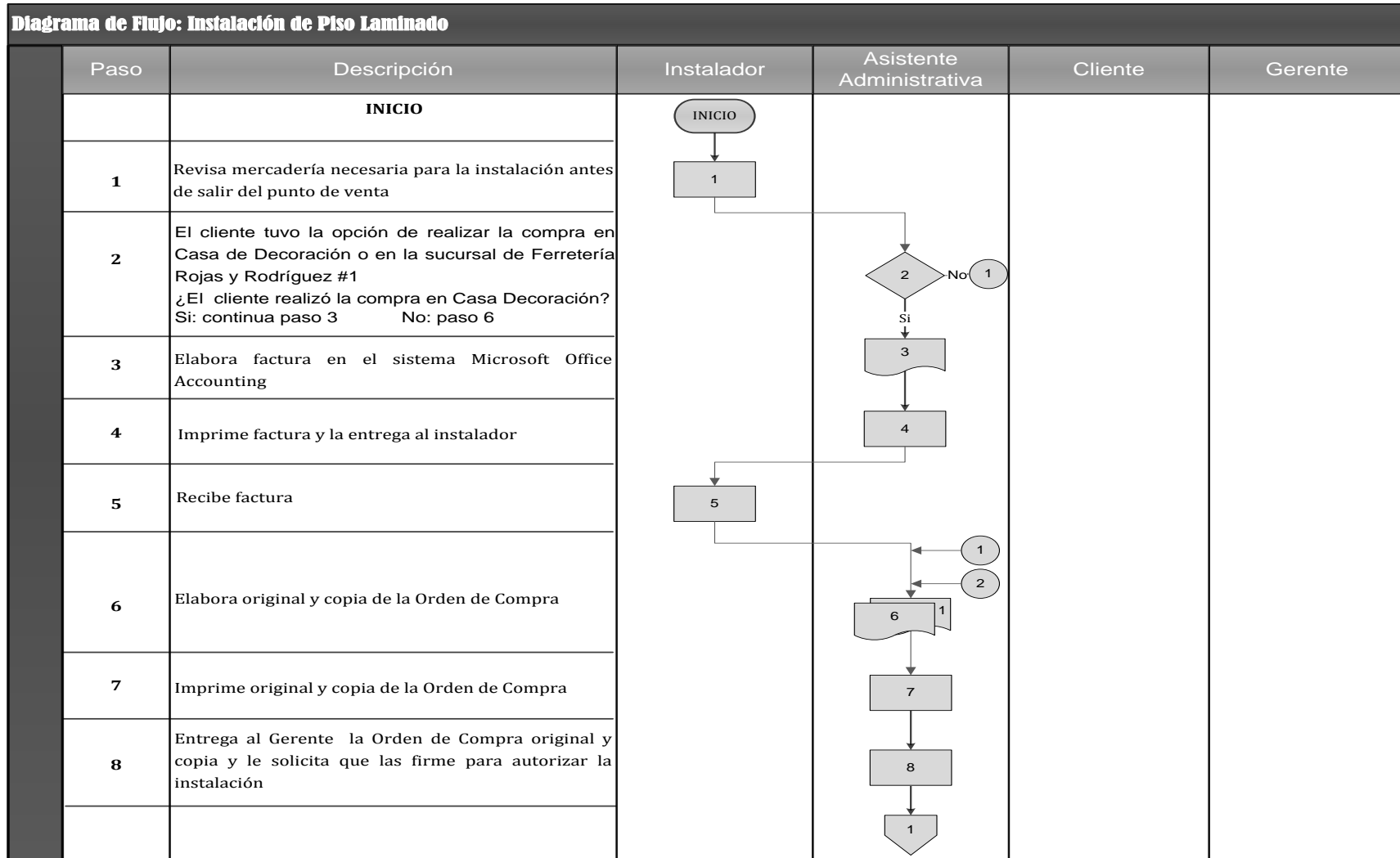


Diagrama de Flujo: Instalación de Piso Laminado

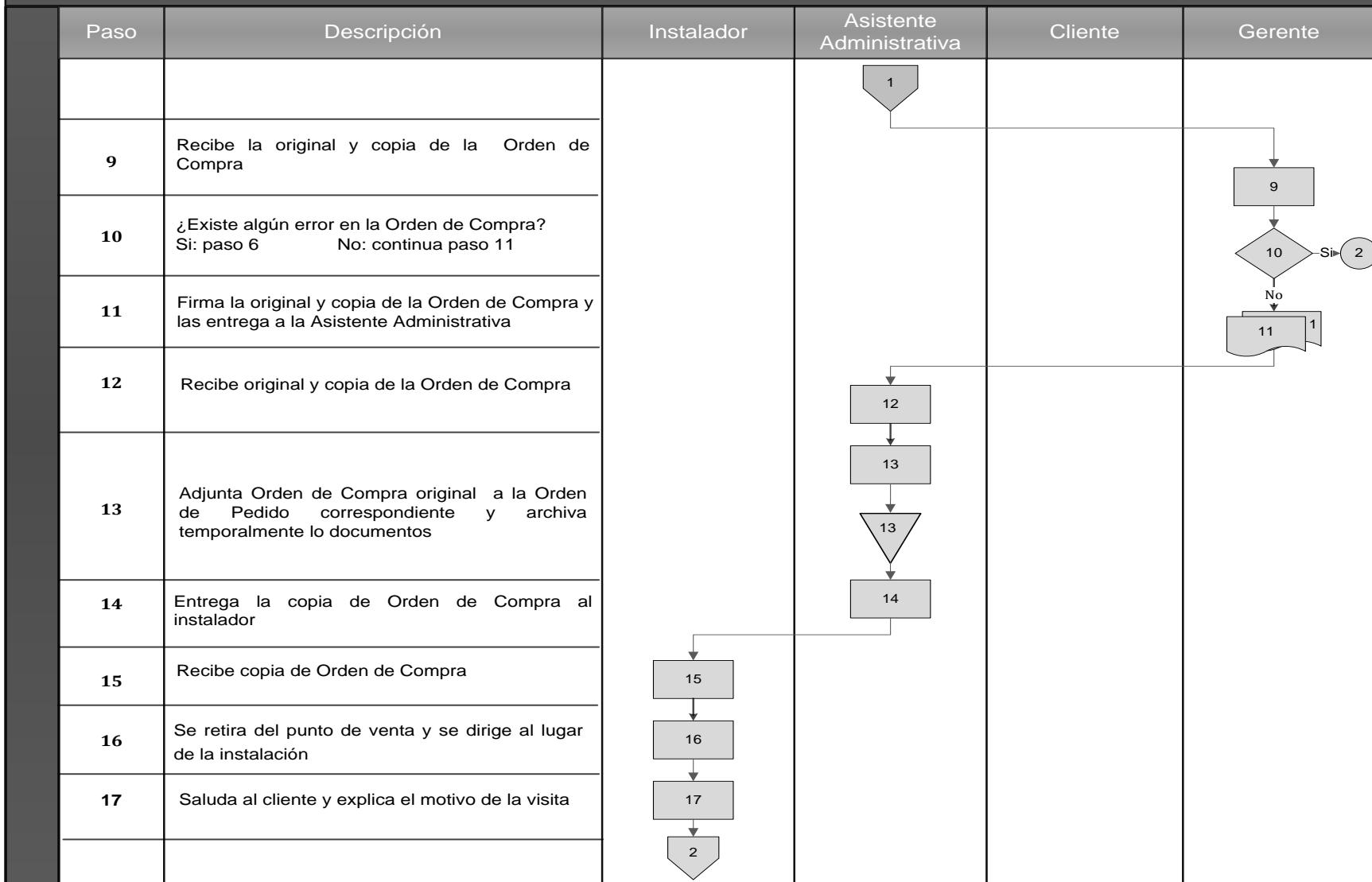


Diagrama de Flujo: Instalación de Piso Laminado

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Extiende el plástico negro por el área, solamente en planta baja	21			
22	Desenrolla el prodex y lo extiende por el área	22			
23	Comienza a machimbrar el piso (debe quedar a un centímetro de la pared)	23			
24	Coloca la moldura a presión	24			
25	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	25			
26	Recoge la herramienta	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Piso Laminado

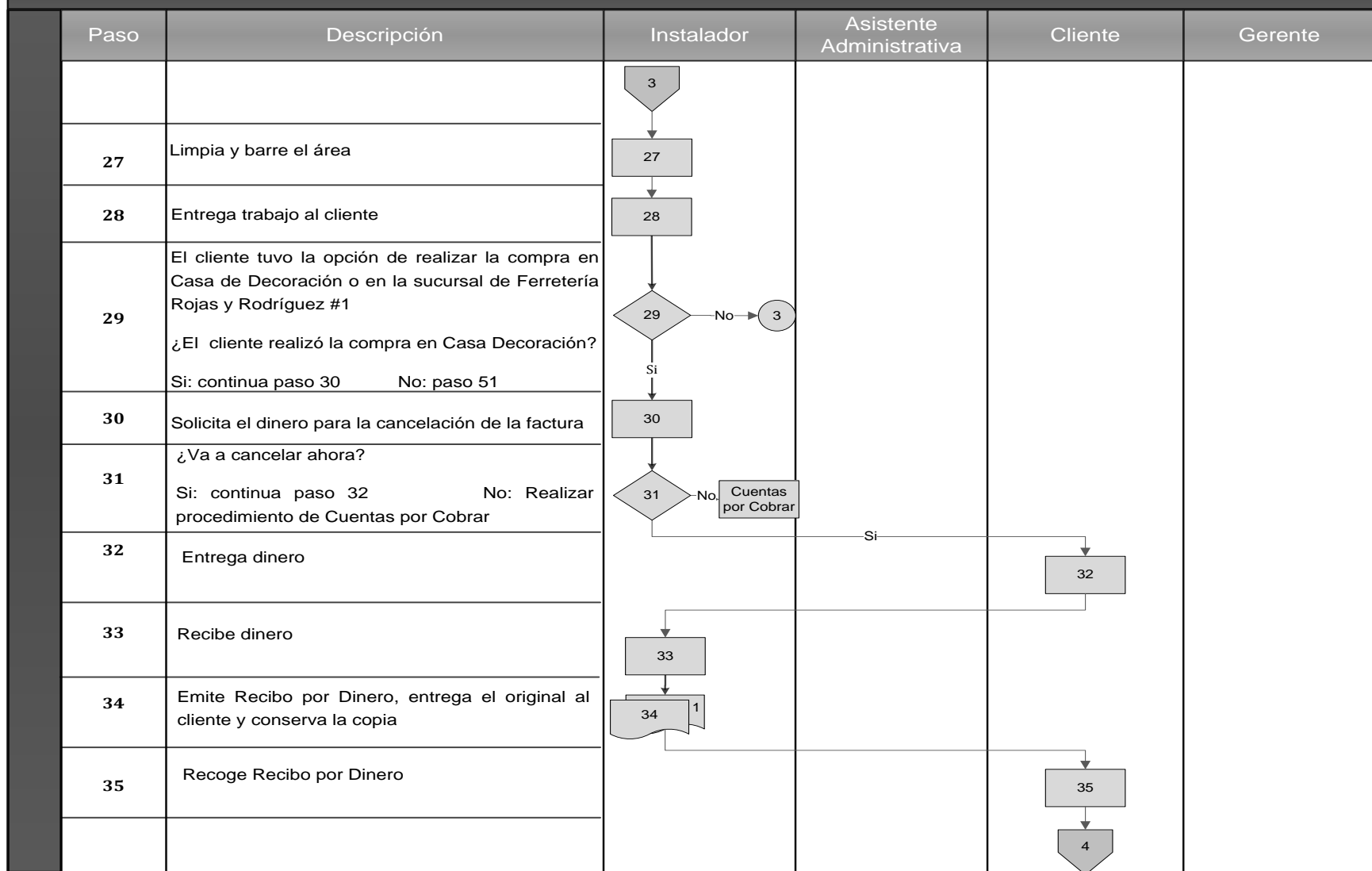


Diagrama de Flujo: Instalación de Piso Laminado

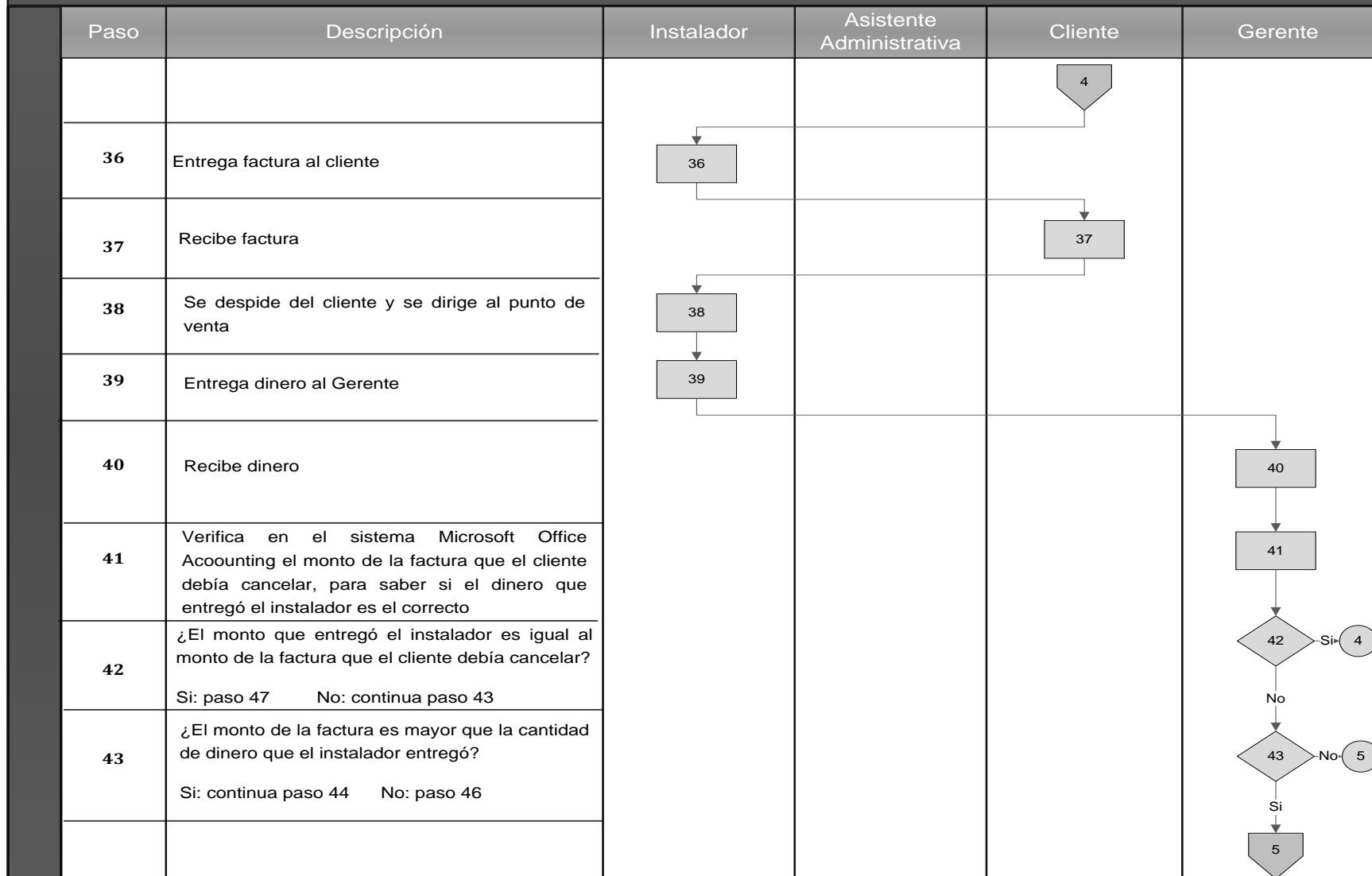
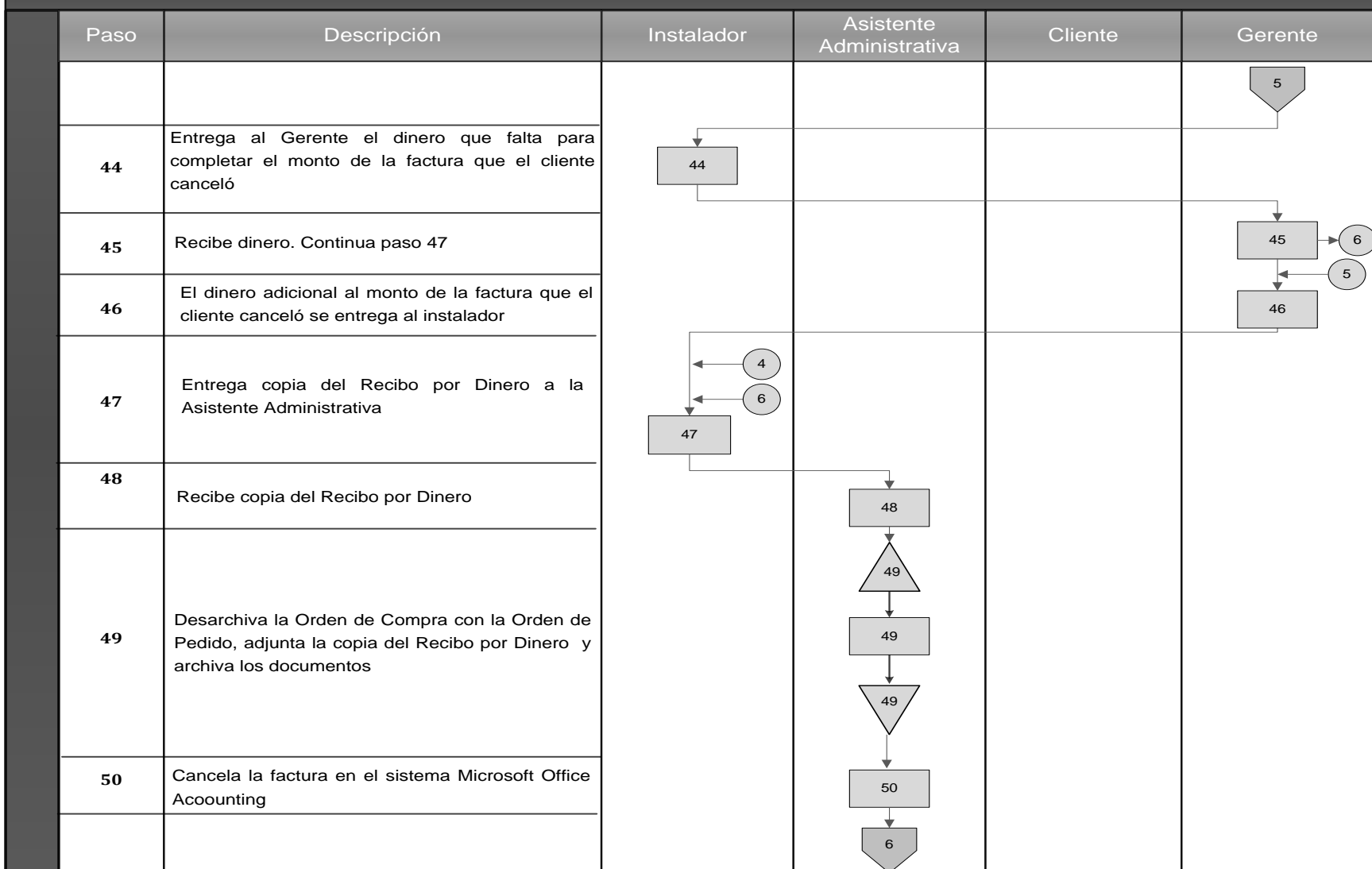
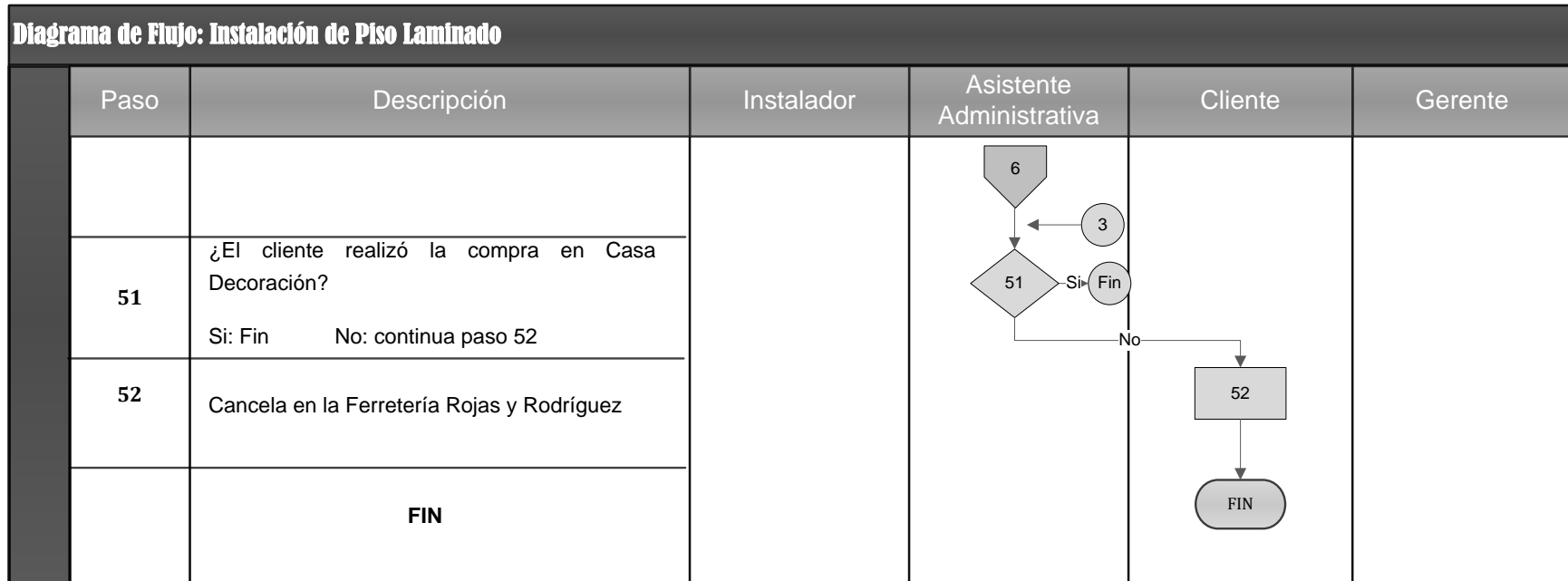


Diagrama de Flujo: Instalación de Piso Laminado





n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Cantidad de piso laminado instalado semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Puerta Plegable	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PP
Responsable: Instalador		Versión N°1
Elaborado por: Paula Blanco Rojas		Fecha: Octubre 2009
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz		Fecha: Octubre 2009
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal		Revisión N° 1
Página 391 a 408	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

14.	INSTALACIÓN DE PUERTA PLEGABLE	392
A.	INTRODUCCIÓN	392
B.	OBJETIVO.....	392
C.	ALCANCE	392
D.	RESPONSABLES	392
E.	POLÍTICAS	392
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	393
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	393
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	393
I.	HERRAMIENTAS	393
J.	FRECUENCIA	394
K.	CONCEPTOS	394
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	396
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	401
N.	INDICADORES.....	408

14. Instalación de Puerta Plegable

a. Introducción

En este procedimiento se puede apreciar los pasos que llevan a la instalación de una puerta plegable en los espacios que sean requeridos por el cliente.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero

- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una Orden de Compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación, en marco de madera 20 minutos y en marco de concreto 30 minutos.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N°1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Cinta métrica
- Lápiz

- Destornillador
- Broca de 3/16
- Segueta
- Grasa blanca para lubricar el riel
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8
- Extensión eléctrica
- Tornillos de 1X8
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una puerta plegable.

k. Conceptos

Figura 15
Conceptos importantes para la instalación de puertas plegables



Full Panel

Lámina gruesa que conforma la puerta.



Riel Superior

Estructura de aluminio que se pega en la parte superior del buque para sostener la puerta.



Medio Panel

Lámina delgada que va al frente de la puerta.



Panel delantero

Lámina que se une al recibidor de la puerta.



Agarraderas

Estructuras plásticas para abrir o cerrar la puerta.



Llavín con llave

Se coloca a un lado de la puerta para cerrarla con llave.



Venillas

Estructuras plásticas que se usan para unir los panales.




Recibidores

Estructuras plásticas que se ubican en el buque para recibir el panel delantero.

Fuente: Paula Blanco

- Orden de Pedido: Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- Orden de Compra: Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Puerta Plegable Código: DO-PP		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador

6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra? Si: paso 6 No: continua paso 11	Gerente
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Ubica el riel superior en donde se va a instalar	Instalador

22	Coloca un tornillo en el centro del riel o uno en cada extremo si la puerta es muy ancha	Instalador
23	Selecciona el lado donde va a cerrar la puerta	Instalador
24	Introduce los carritos en el riel	Instalador
25	Atornilla el riel	Instalador
26	¿De cierre lateral? Si: continua paso 27 No: paso 28	Instalador
27	Atornilla recibidor a un lado	Instalador
28	Atornilla los medio panel con 5 tornillos	Instalador
29	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
30	Recoge la herramienta	Instalador
31	Limpia y barre el área	Instalador
32	Entrega trabajo al cliente	Instalador
33	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 34 No: paso 55	Instalador
34	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
35	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 36 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
36	Entrega dinero	Cliente
37	Recibe dinero	Instalador
38	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva la copia	Instalador
39	Recoge Recibo por Dinero	Cliente

40	Entrega factura al cliente	Instalador
41	Recibe factura	Cliente
42	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
43	Entrega dinero al Gerente	Instalador
44	Recibe dinero	Gerente
45	Verifica en el sistema Microsoft Office Accounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
46	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 51 No: continua paso 47	Gerente
47	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 48 No: paso 50	Gerente
48	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
49	Recibe dinero. Continúa paso 51	Gerente
50	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
51	Entrega copia del Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
52	Recibe copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
53	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
54	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office	Asistente

	Acoounting	Administrativa
55	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 56	Asistente Administrativa
56	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco	Revisó: Mildred Zuñiga	Aprobó: Alfonso Murillo
-----------------------	------------------------	-------------------------

m.Diagrama de Flujo

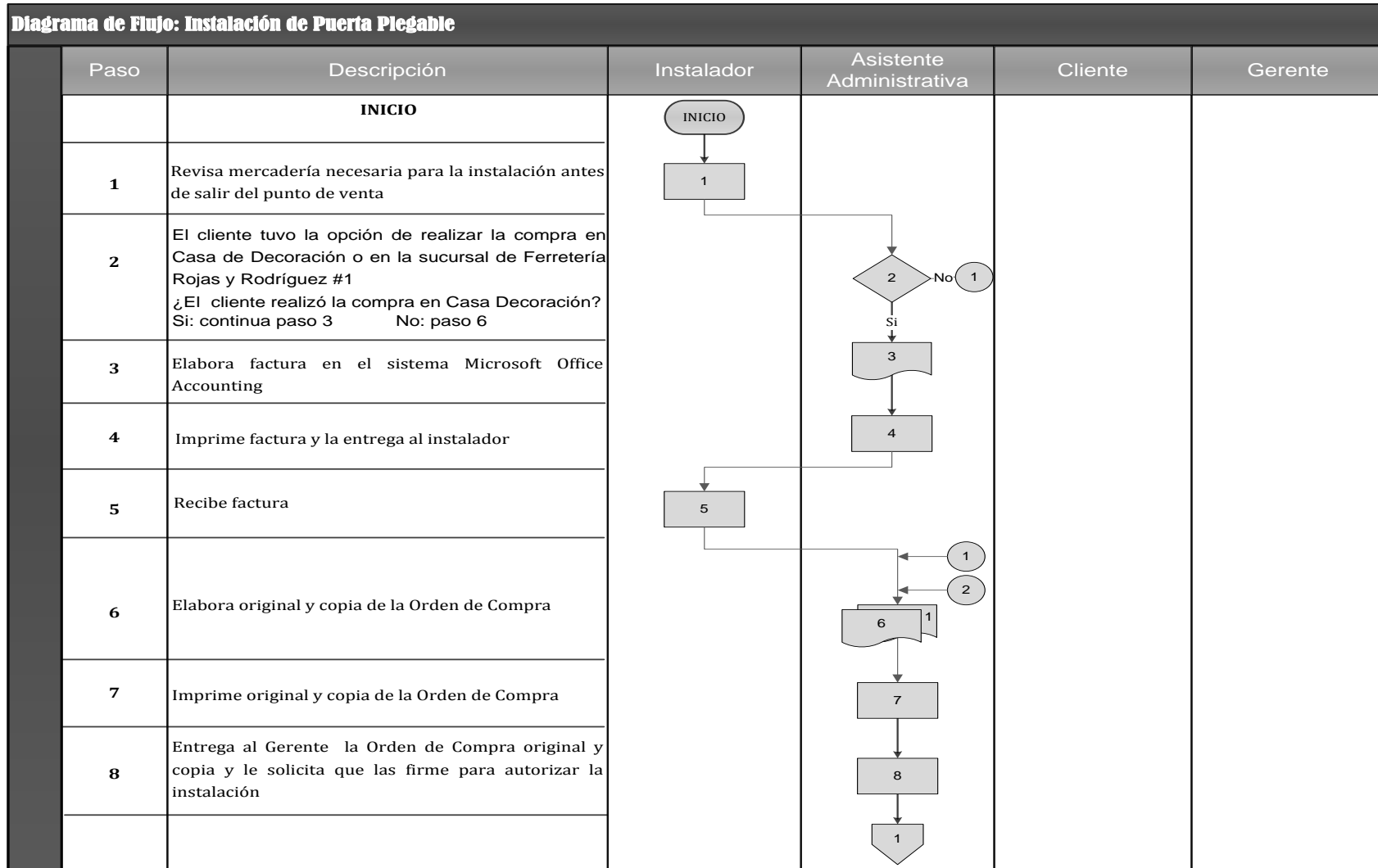


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Plegable

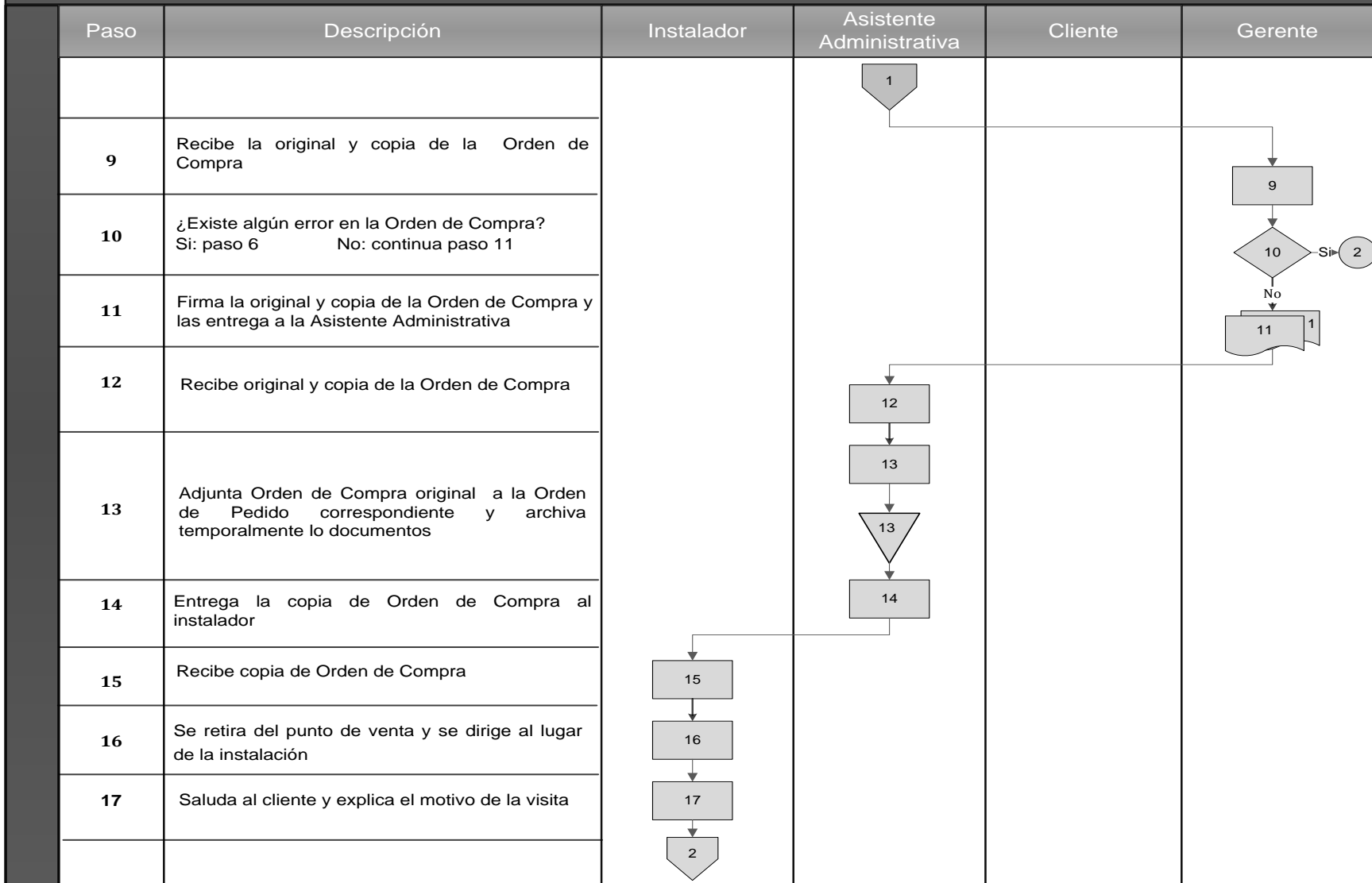


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Plegable

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Ubica el riel superior en donde se va a instalar	21			
22	Coloca un tornillo en el centro del riel o uno en cada extremo si la puerta es muy ancha	22			
23	Selecciona el lado donde va a cerrar la puerta	23			
24	Introduce los carritos en el riel	24			
25	Atornilla el riel	25			
26	¿De cierre lateral? Si: continua paso 27 No: paso 28	26			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Plegable

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
27	Atornilla recibidor a un lado	27			
28	Atornilla los medio panel con 5 tornillos	28			
29	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	29			
30	Recoge la herramienta	30			
31	Limpia y barre el área	31			
32	Entrega trabajo al cliente	32			
33	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 34 No: paso 55	33			
34	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	34			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Plegable

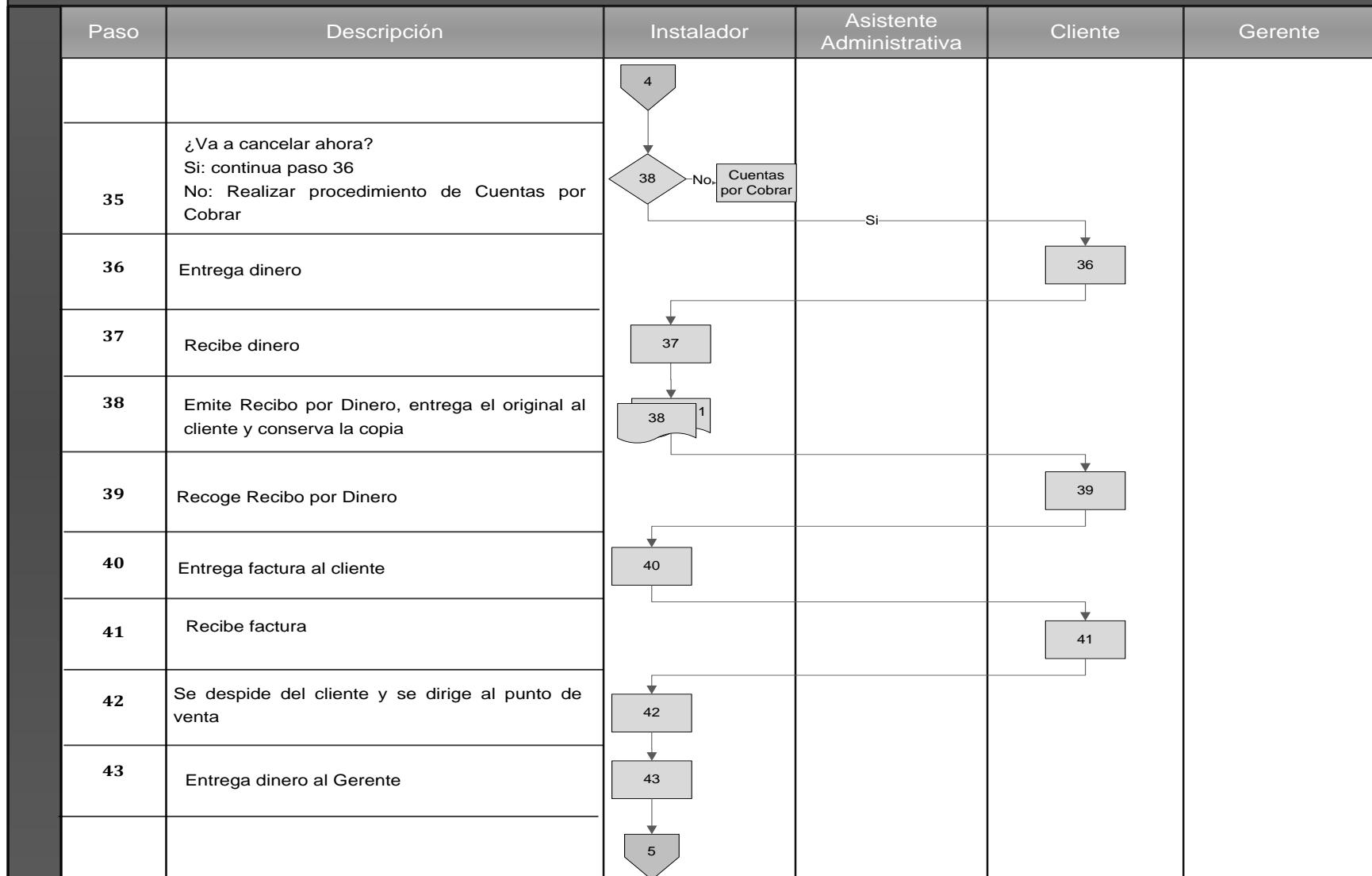


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Plegable

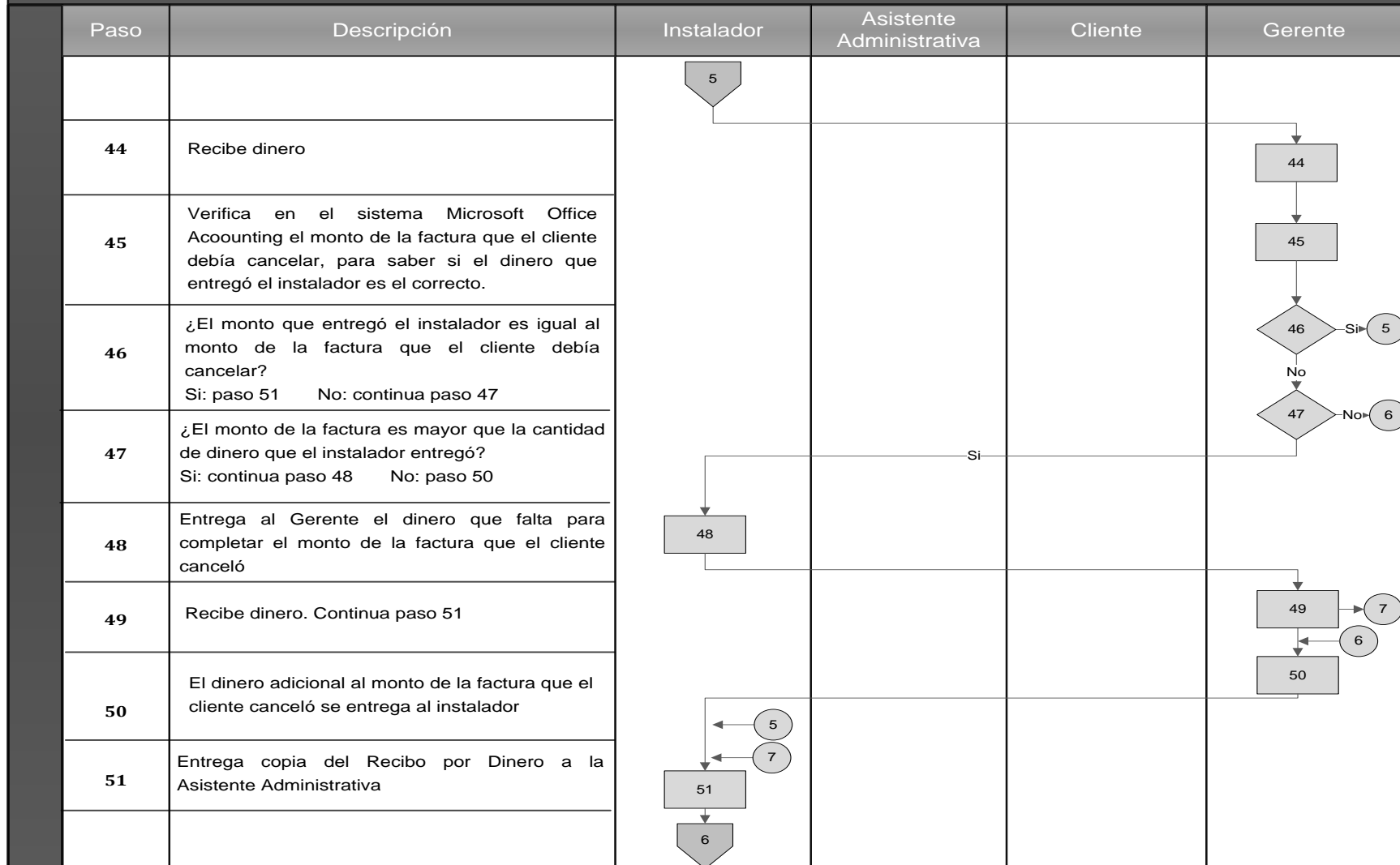
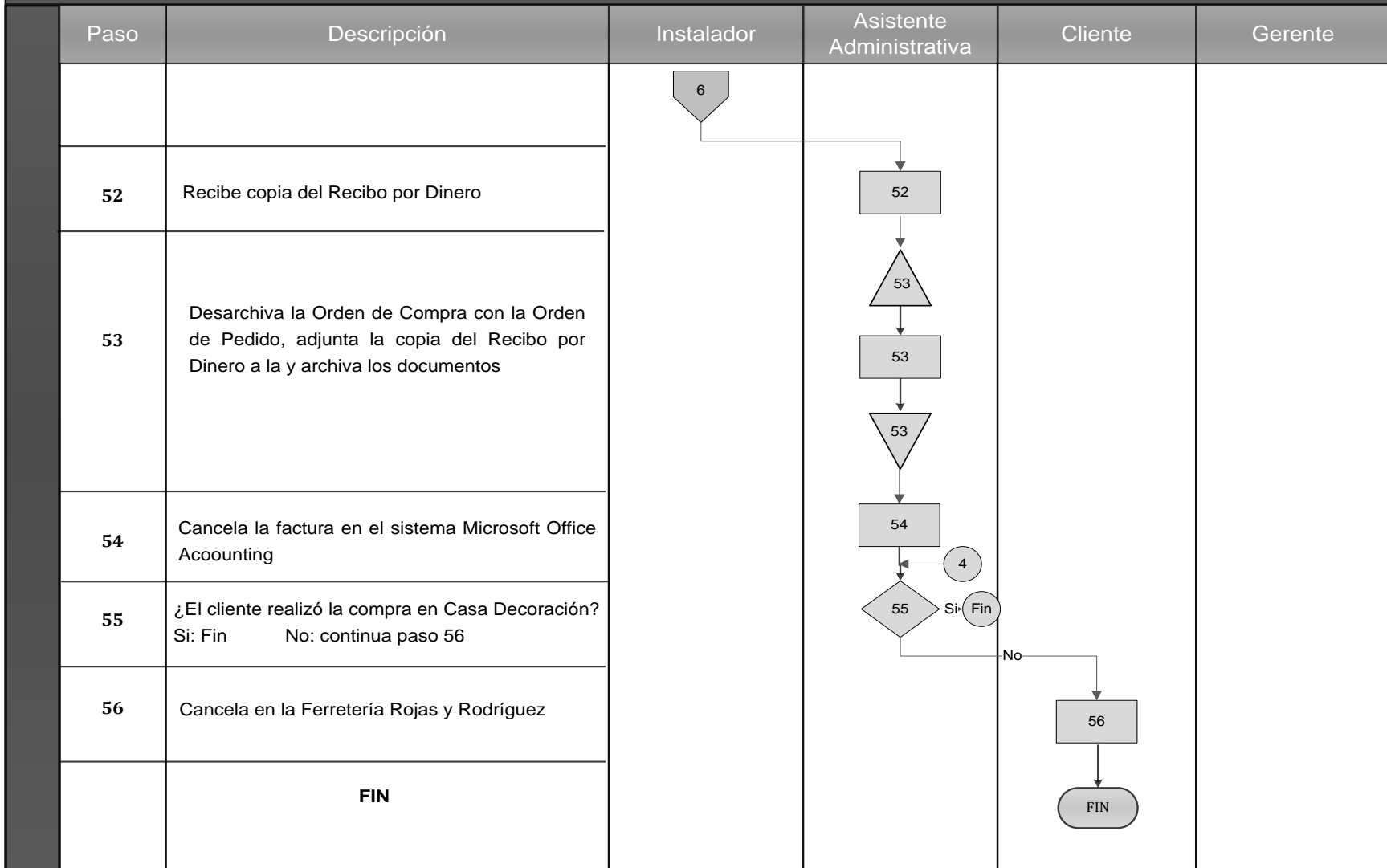


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Plegable



n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de puertas plegables instaladas semanal y mensualmente

 Casa Decoración	Procedimiento: Instalación de Puerta Corrediza	
	Unidad: Depto. de Operaciones	Código del Proceso DO-PC
Responsable: Instalador	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Octubre 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 409 a 426	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empres	

Tabla de Contenido

15. INSTALACIÓN DE PUERTA CORREDIZA.....	410
A. INTRODUCCIÓN	410
B. OBJETIVO.....	410
C. ALCANCE	410
D. RESPONSABLES	410
E. POLÍTICAS	410
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	411
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	411
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	411
I. HERRAMIENTAS	411
J. FRECUENCIA	412
K. CONCEPTOS	412
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	414
M. DIAGRAMA DE FLUJO	419
N. INDICADORES.....	426

15. Instalación de Puerta Corrediza

a. Introducción

El instalador debe realizar una serie de pasos que le permiten instalar correctamente una puerta corrediza de la forma solicitada por el cliente.

b. Objetivo

Satisfacer la necesidad del cliente por medio de una entrega e instalación correcta del producto vendido.

c. Alcance

Aplica para el Departamento de Operaciones, es decir que el instalador es el encargado del procedimiento.

Inicia desde que el Instalador revisa la mercadería que va a instalar antes de salir del punto de venta hasta que regresa y entrega el dinero para la cancelación de factura y la Asistente Administrativa cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting si el cliente es de Casa Decoración y si el cliente es de la sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez debe cancelar en la ferretería.

d. Responsables

- Instalador
- Asistente Administrativa
- Gerente

e. Políticas

- Tener el equipo necesario para la instalación en buenas condiciones
- Revisar la mercadería antes de salir del negocio
- Llevar la factura y recibo por dinero

- Verificar las medidas del producto vs el espacio, antes de la instalación
- Antes de cada instalación se debe elaborar una orden de compra para indicar al instalador cual va a ser el trabajo que debe realizar
- No hacer ningún otro trabajo que no sea autorizado por la empresa
- Tiempo promedio de instalación una hora.

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N°6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N°7](#))
- Factura ([Ver Anexo N° 1](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))

h. Sistemas de Información

- Microsoft Office Accounting
- Del paquete Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar la Orden de Compra

i. Herramientas

- Vehículo
- Escalera
- Taladro
- Broca para concreto de 3/16 o de ¼
- Broca para metal de 1/8

- Extensión eléctrica
- Tornillos de 1X8
- Punta tipo estrella
- Segueta
- Expander para broca de $\frac{1}{4}$ y para broca $\frac{3}{16}$
- Cinta métrica
- Lápiz
- Delantal
- Escoba y pala

j. Frecuencia

Depende de cada cuanto un cliente compre una puerta plegable.

k. Conceptos

Figura 16
Conceptos importantes para la instalación de puertas corredizas



Paneles

Estructuras en PVC que conforman la puerta.



Riel Superior

Estructura en donde se cuelga la puerta.



Riel Inferior

Estructura que se instala en el piso para que la puerta corra en una sola línea.




Cenefa

Pieza en PVC que cubre el riel superior.

Fuente: Paula Blanco

- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.
- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicitan sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Instalación de Puerta Corrediza Código: DO-PC		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Revisa mercadería necesaria para la instalación antes de salir del punto de venta	Instalador
2	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 3 No: paso 6	Asistente Administrativa
3	Elabora factura en el sistema Microsoft Office Accounting	Asistente Administrativa
4	Imprime factura y la entrega al instalador	Asistente Administrativa
5	Recibe factura	Instalador
6	Elabora original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
7	Imprime original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
8	Entrega al Gerente la Orden de Compra original y copia y le solicita que las firme para autorizar la instalación	Asistente Administrativa
9	Recibe la original y copia de la Orden de Compra	Gerente
10	¿Existe algún error en la Orden de Compra?	Gerente

	Si: paso 6 No: continua paso 11	
11	Firma la original y copia de la Orden de Compra y las entrega a la Asistente Administrativa	Gerente
12	Recibe original y copia de la Orden de Compra	Asistente Administrativa
13	Adjunta Orden de Compra original a la Orden de Pedido correspondiente y archiva temporalmente lo documentos	Asistente Administrativa
14	Entrega la copia de Orden de Compra al instalador	Asistente Administrativa
15	Recibe copia de Orden de Compra	Instalador
16	Se retira del punto de venta y se dirige al lugar de la instalación	Instalador
17	Saluda al cliente y explica el motivo de la visita	Instalador
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	Instalador
19	Prepara herramienta para la instalación	Instalador
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	Instalador
21	Ubica el riel superior en donde se va a instalar	Instalador
22	Marca los huecos que tiene el riel superior	Instalador
23	Hace las perforaciones	Instalador
24	¿Pared de cemento, gypsum o fibrolit? Si: continua paso 25 No: paso 26	Instalador
25	Coloca los espander	Instalador
26	Atornilla el riel superior	Instalador
27	Coloca los paneles a presión en el riel superior	Instalador
28	Marca la línea del riel inferior	Instalador

29	Saca los paneles del riel superior	Instalador
30	Marca los huecos del riel inferior en la superficie donde se va a colocar	Instalador
31	Hace las perforaciones	Instalador
32	Atornilla el riel inferior	Instalador
33	Coloca los paneles a presión	Instalador
34	Atornilla la cenefa al riel superior	Instalador
35	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	Instalador
36	Recoge la herramienta	Instalador
37	Limpia y barre el área	Instalador
38	Entrega trabajo al cliente	Instalador
39	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 40 No: paso 61	Instalador
40	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	Instalador
41	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 42 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	Instalador
42	Entrega dinero	Cliente
43	Recibe dinero	Instalador
44	Emite Recibo por Dinero, entrega el original al cliente y conserva la copia	Instalador
45	Recoge Recibo por Dinero	Cliente
46	Entrega factura al cliente	Instalador
47	Recibe factura	Cliente

48	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Instalador
49	Entrega dinero al Gerente	Instalador
50	Recibe dinero	Gerente
51	Verifica en el sistema Microsoft Office Acoounting el monto de la factura que el cliente debía cancelar, para saber si el dinero que entregó el instalador es el correcto	Gerente
52	¿El monto que entregó el instalador es igual al monto de la factura que el cliente debía cancelar? Si: paso 57 No: continua paso 53	Gerente
53	¿El monto de la factura es mayor que la cantidad de dinero que el instalador entregó? Si: continua paso 54 No: paso 56	Gerente
54	Entrega al Gerente el dinero que falta para completar el monto de la factura que el cliente canceló	Instalador
55	Recibe dinero. Continúa paso 57	Gerente
56	El dinero adicional al monto de la factura que el cliente canceló se entrega al instalador	Gerente
57	Entrega copia del Recibo por Dinero a la Asistente Administrativa	Instalador
58	Recibe copia del Recibo por Dinero	Asistente Administrativa
59	Desarchiva la Orden de Compra con la Orden de Pedido, adjunta la copia del Recibo por Dinero y archiva los documentos	Asistente Administrativa
60	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Acoounting	Asistente Administrativa
61	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración?	Asistente Administrativa

	Si: Fin No: continua paso 62	
62	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	
Elaboró: Paula Blanco Revisó: Mildred Zuñiga Aprobó: Alfonso Murillo		

m. Diagrama de Flujo

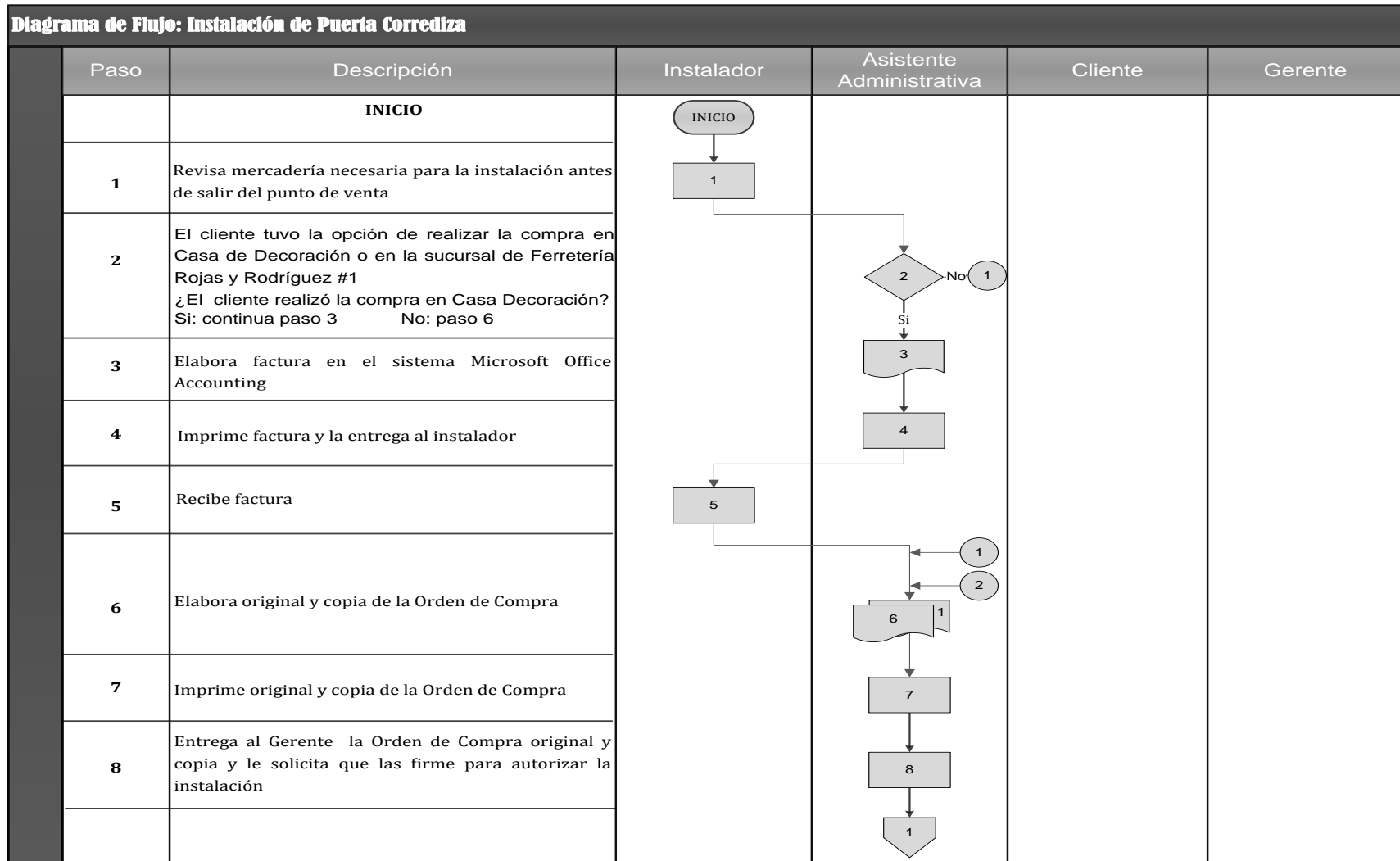


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

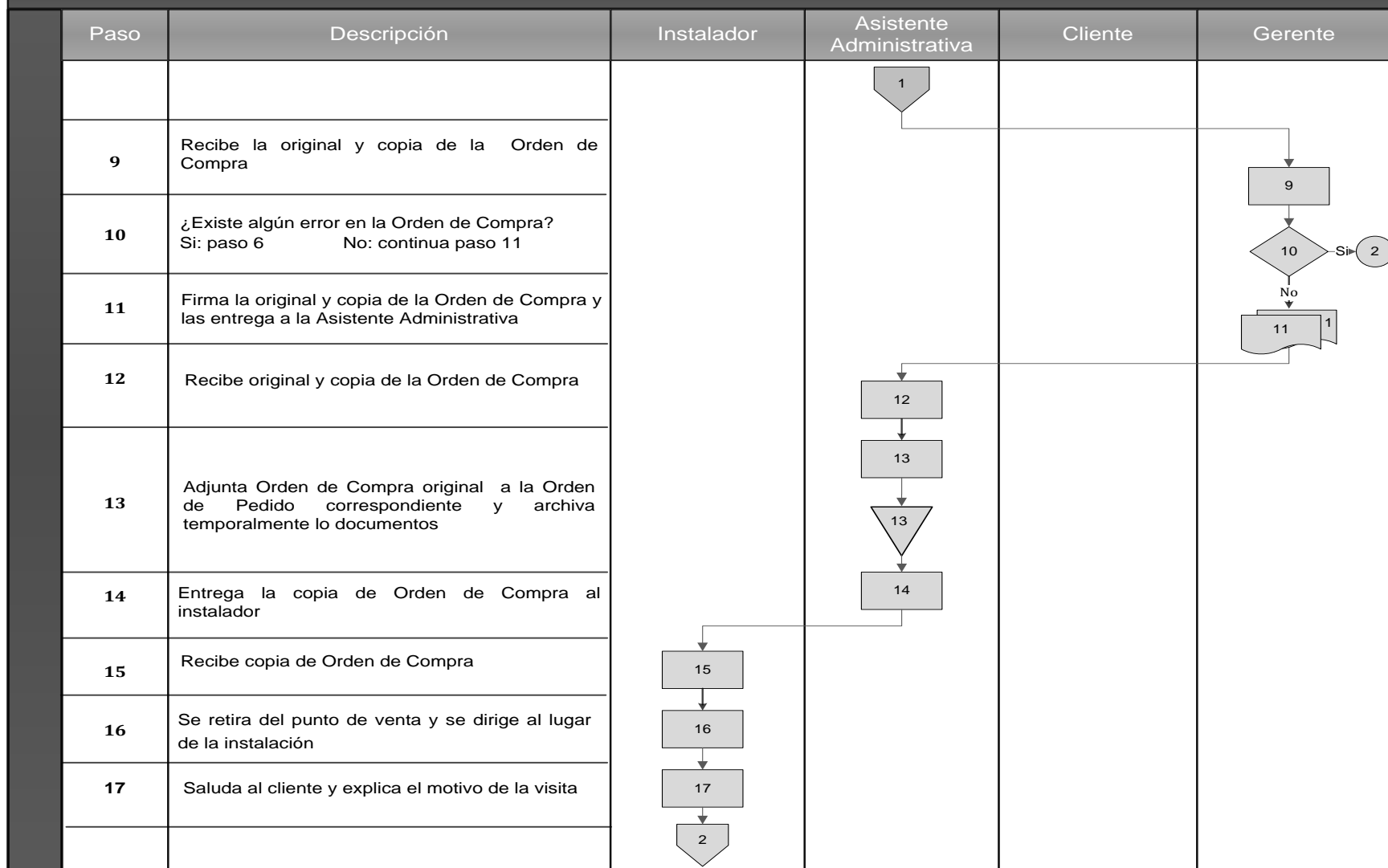


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		2			
18	Explica lo que se va a instalar de acuerdo a lo que le solicitó el cliente	18			
19	Prepara herramienta para la instalación	19			
20	Corroborar las medidas del lugar donde va a instalar con las medidas del producto	20			
21	Ubica el riel superior en donde se va a instalar	21			
22	Marca los huecos que tiene el riel superior	22			
23	Hace las perforaciones	23			
24	¿Pared de cemento, gypsum o fibrolit? Si: continua paso 25 No: paso 26	24			
25	Coloca los espander	25			
26	Atornilla el riel superior	26			
27	Coloca los paneles a presión en el riel superior	27			
		3			

Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		3			
28	Marca la línea del riel inferior	28			
29	Saca los paneles del riel superior	29			
30	Marca los huecos del riel inferior en la superficie donde se va a colocar	30			
31	Hace las perforaciones	31			
32	Atornilla el riel inferior	32			
33	Coloca los paneles a presión	33			
34	Atornilla la cenefa al riel superior	34			
35	Coloca una calcomanía con información de la empresa en el producto instalado	35			
36	Recoge la herramienta	36			
		4			

Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
		4			
37	Limpia y barre el área	37			
38	Entrega trabajo al cliente	38			
39	El cliente tuvo la opción de realizar la compra en Casa de Decoración o en la sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 ¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: continua paso 40 No: paso 61	39			
40	Solicita el dinero para la cancelación de la factura	40			
41	¿Va a cancelar ahora? Si: continua paso 42 No: Realizar procedimiento de Cuentas por Cobrar	41			
42	Entrega dinero			42	
43	Recibe dinero	43			
		5			

Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

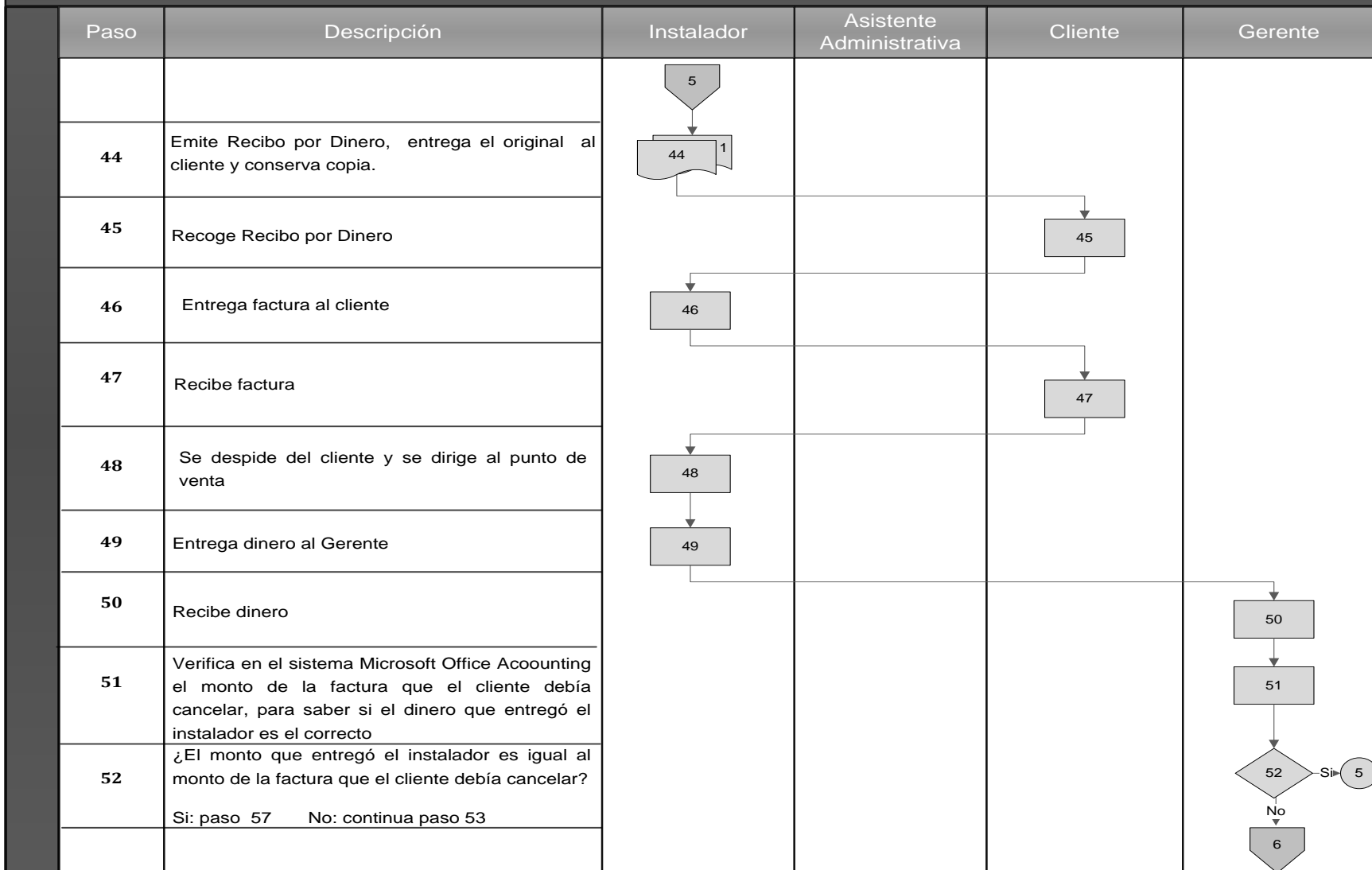


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

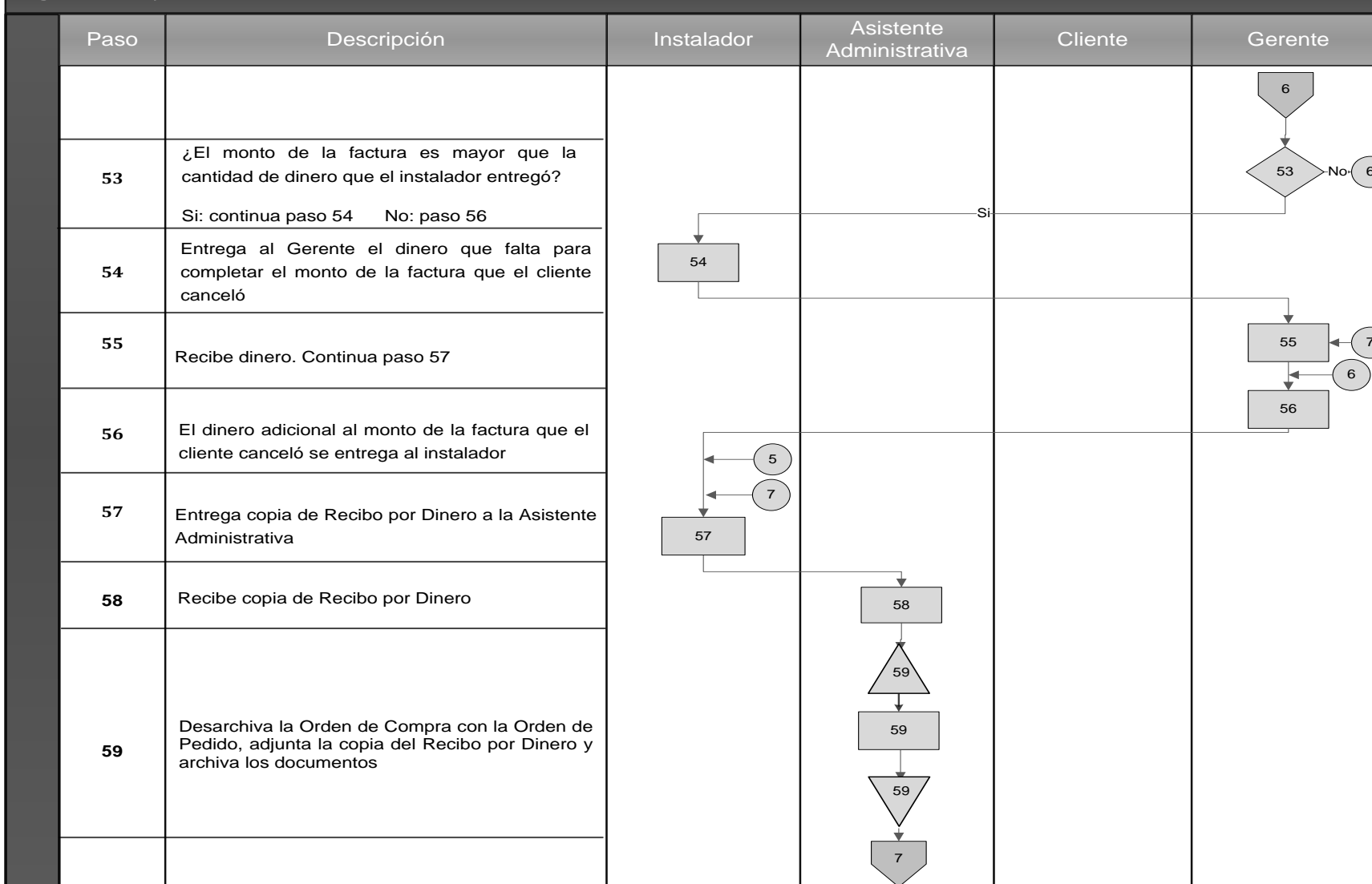


Diagrama de Flujo: Instalación de Puerta Corrediza

Paso	Descripción	Instalador	Asistente Administrativa	Cliente	Gerente
60	Cancela la factura en el sistema Microsoft Office Accounting		7 60		
61	¿El cliente realizó la compra en Casa Decoración? Si: Fin No: continua paso 62		4 61		
62	Cancela en la Ferretería Rojas y Rodríguez			62	
	FIN			FIN	

n. Indicadores

- Tiempo de instalación
- Número de puertas corredizas instaladas semanal y mensualmente

F. Descripción de Procedimientos en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

 Casa Decoración	Procedimiento: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez	
	Unidad: Sucursal Ferretería R y R #1	Código del Proceso SF-VF
Responsable: Dependiente en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Agosto 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 427 a 445	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

1. VENTA EN SUCURSAL DE FERRETERÍA ROJAS Y RODRÍGUEZ #1	428
A. INTRODUCCIÓN	428
B. OBJETIVO.....	428
C. ALCANCE	428
D. RESPONSABLES	428
E. POLÍTICAS	429
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	429
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	429
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	430
I. HERRAMIENTAS	430
J. FRECUENCIA	430
K. CONCEPTOS	430
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	431
M. DIAGRAMA DE FLUJO	437
N. INDICADORES.....	445

1. Venta en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

a. Introducción

Con el propósito de expandir sus ventas y sus relaciones con los clientes, la empresa Casa Decoración posee una Sucursal en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1

Por tanto cuando se realiza una venta en esta unidad de la empresa, el procedimiento tiene algunas variaciones principalmente porque se añade un nuevo participante que es la dependiente de la sucursal; la cual se encarga especialmente de hacer el contacto con los clientes, coordinar la visita y ofrecer los productos de la organización

b. Objetivo

Realizar ventas en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 que permitan a la empresa alcanzar su meta de obtener ganancias.

c. Alcance

Aplica a la Sucursal en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1, es decir que la dependiente de la sucursal es la encargada del procedimiento.

Inicia desde que se contacta al cliente en la ferretería hasta que el cliente cancela la factura en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.

d. Responsables

- Dependiente de la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1
- Asistente Administrativa
- Vendedor
- Encargada de Proveeduría en Ferretería Rojas y Rodríguez #1

e. Políticas

- Tomar medidas correctamente.
- Emitir la Orden de Pedido con descripción específica del producto e información general del cliente y firmada por el cliente si es posible.
- Las visitas no tienen costo.
- Puntualidad en las visitas.
- Las ventas de crédito se tramitan solamente en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.
- Se puede hacer un descuento de 5% a cualquier cliente.
- Se puede hacer un descuento de 7% solamente autorizado por el Gerente.
- No se aplica descuento si se cancela con tarjeta de crédito o débito.

f. Documentos Externos

- Factura de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

g. Documentos Internos

- Manual de Ventas ([Apéndice N°5](#))
- Orden de Pedido ([Ver Apéndice N° 6](#))
- Orden de Compra ([Ver Apéndice N° 7](#))
- Recibo por Dinero ([Ver Anexo N°2](#))
- Cotización ([Ver Apéndice N°11](#))
- Hoja de Visita ([Ver Apéndice N° 12](#))

h. Sistemas de Información

Dentro del paquete de Microsoft Office se utiliza la herramienta de Word para la elaboración de la Cotización, y Excel para emitir la Orden de Compra y la Hoja de Visita.

i. Herramientas

- Computadora
- Calculadora
- Lapicero
- Teléfono
- Vehículo
- Muestras

j. Frecuencia


Depende de cada cuanto se realice una venta en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1.

k. Conceptos

- **Manual de Ventas:** Documento que contiene indicaciones acerca de la forma en que se realiza la toma de medidas para la venta de productos y las cotizaciones de dichos productos.
- **Orden de Pedido:** Formulario que incluye los datos del cliente, la descripción de los productos que el cliente va a adquirir con su respectivo precio, así como un espacio de uso exclusivo para la empresa en donde el vendedor indica el nombre del proveedor al que se debe solicitar el producto descrito y por último la firma del cliente y del vendedor.

- **Orden de Compra:** Formulario para hacer pedidos a proveedores, en donde se incluye la descripción del producto que se solicita sin el precio del mismo, o la descripción de la instalación en el caso de que la Orden de Compra vaya dirigida al instalador.
- **Cotización:** Documento que contiene la descripción de los productos solicitados por el cliente con el precio de los mismos y las condiciones para una eventual compra.
- **Hoja de Visita:** Documento que incluye el nombre, teléfono y dirección del cliente, la fecha y hora a la que el cliente solicita que se le visite además de los productos en los que esta interesado.

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Ventas en Ferretería Rojas y Rodríguez Código: SF-VF		
Secuencia	Descripción	Encargado
	Inicio	
1	Se puede contactar al cliente cuando llama o se presenta a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1, o por recomendación de algún vendedor de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1. ¿Se contacta al cliente por recomendación de algún vendedor de Ferretería Rojas y Rodríguez? Si: continua paso 2 No: paso 6	Dependiente Ferretería RyR #1
2	Llama por teléfono al cliente	Dependiente Ferretería RyR #1

3	Saluda al cliente	Dependiente Ferretería RyR #1
4	Explica el motivo de la llamada	Dependiente Ferretería RyR #1
5	Ofrece una visita al cliente para mostrar productos	Dependiente Ferretería RyR #1
6	El cliente puede solicitar una visita para que se le realice una cotización o puede pedir directamente la cotización ¿El cliente solicita la visita? Si: continua paso 7 No: paso 17	Dependiente Ferretería RyR #1
7	Programa visita al cliente	Dependiente Ferretería RyR #1
8	Llena la hoja de visita	Dependiente Ferretería RyR #1
9	Envía por correo electrónico la hoja de visita a la Asistente Administrativa	Dependiente Ferretería RyR #1
10	Recibe hoja de visita	Asistente Administrativa
11	Anota en la agenda la fecha y hora de la visita para que no se programe otra visita a esa misma hora	Asistente Administrativa
12	Llama por teléfono al cliente el día de la visita para corroborar que se pueda ir a visitar	Dependiente Ferretería RyR #1
13	¿Hay algún problema en que se realice la visita? Si: paso 7 No: continua paso 14	Dependiente Ferretería RyR #1
14	Imprime hoja de visita y la entrega al vendedor	Asistente Administrativa
15	Recibe hoja de visita.	Vendedor
16	Visita al cliente. Continúa paso 34	Vendedor

17	Saluda al cliente	Dependiente Ferretería RyR #1
18	Pregunta al cliente la necesidad que tiene	Dependiente Ferretería RyR #1
19	Muestra al cliente los muestrarios si el cliente esta en la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 o se indica vía telefónica los productos disponibles	Dependiente Ferretería RyR #1
20	Proporciona las medidas para el producto	Cliente
21	Selecciona las características del producto	Cliente
22	Realiza la cotización considerando si el cliente desea la instalación de producto	Dependiente Ferretería RyR #1
23	Entrega la cotización al cliente o especifica por teléfono los detalles de la misma	Dependiente Ferretería RyR #1
24	Recibe cotización	Cliente
25	Induce al cierre de ventas	Vendedora Ferretería RyR #1
26	¿Acepta realizar la compra? Si: continua paso 27 No: Fin	Cliente
27	Elabora la Orden de Pedido y la entrega al cliente. Si la venta se realiza vía telefónica se le solicita al cliente que pase a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 a firmar la Orden de Pedido o se envía por fax	Dependiente Ferretería RyR #1
28	Recibe y firma la Orden de Pedido y la devuelve a la vendedora en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Cliente
29	Recibe, entrega la copia de la Orden de Pedido al cliente y conserva la original	Dependiente Ferretería RyR #1
30	Recibe copia de Orden de Pedido	Cliente

31	Se despide del cliente	Dependiente Ferretería RyR #1
32	Elabora en forma digital la Orden de Pedido y la envía por correo electrónico a la Asistente Administrativa	Dependiente Ferretería RyR #1
33	Archiva la Orden de Pedido. Continúa paso 50	Dependiente Ferretería RyR #1
34	Saluda al cliente	Vendedor
35	Pregunta al cliente la necesidad que tiene	Vendedor
36	Muestra al cliente los muestrarios	Vendedor
37	Toma las medidas. Consultar Manual de Ventas por si existe alguna duda de cómo tomar las medidas.	Vendedor
38	Selecciona las características del producto	Cliente
39	Realiza la cotización	Vendedor
40	Entrega la cotización	Vendedor
41	Recibe cotización	Cliente
42	Induce al cierre de ventas	Vendedor
43	¿Acepta realizar la compra? Si: continua paso 44 No: Fin	Cliente
44	Genera la Orden de Pedido y la entrega al cliente	Vendedor
45	Recibe y firma la Orden de Pedido y la devuelve al vendedor	Cliente
46	Recibe, entrega la copia de la Orden de Pedido al cliente y conserva la original	Vendedor
47	Recibe copia de Orden de Pedido	Cliente
48	Se despide del cliente y se dirige al punto de venta	Vendedor
49	Entrega Orden de Pedido y la Hoja de Visita a la Asistente Administrativa	Vendedor

50	Recibe Orden de Pedido y Hoja de Visita si el vendedor fue a visitar al cliente	Asistente Administrativa
51	Archiva los documentos	Asistente Administrativa
52	Realiza procedimiento de pedido a proveedores	Asistente Administrativa
53	¿El producto se vendió con instalación? Si: continua paso 54 No: paso 55	Asistente Administrativa
54	Coordina el procedimiento de Instalación. Continúa paso 57	Asistente Administrativa
55	Envía con el instalador el producto a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez#1	Asistente Administrativa
56	Llama al cliente para solicitarle que pase a retirar el producto y a cancelar la factura a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez#1	Asistente Administrativa
57	Elabora la factura de Casa Decoración para Ferretería Rojas y Rodríguez.	Asistente Administrativa
58	Envía por correo electrónico la factura a la dependiente en la Sucursal de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.	Asistente Administrativa
59	Recibe e imprime 3 copias de la factura y archiva temporalmente 2 de las copias de la factura	Dependiente Ferretería RyR #1
60	Entrega una copia de la factura en el departamento de Proveeduría de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.	Dependiente Ferretería RyR #1
61	Incluye los productos en el sistema de control de inventario de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Encargada de Proveeduría en Ferretería RyR #1
62	Imprime la factura de la Ferretería Rojas y	Dependiente

	Rodríguez #1 desde el sistema de facturación de la ferretería	Ferretería RyR #1
63	¿Cliente cancela de contado? Si: paso 65 No: continua paso 64	Dependiente Ferretería RyR #1
64	Firma la factura de Ferretería Rojas y Rodríguez. FIN	Cliente
65	Cancela la factura de Ferretería Rojas y Rodríguez	Cliente
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

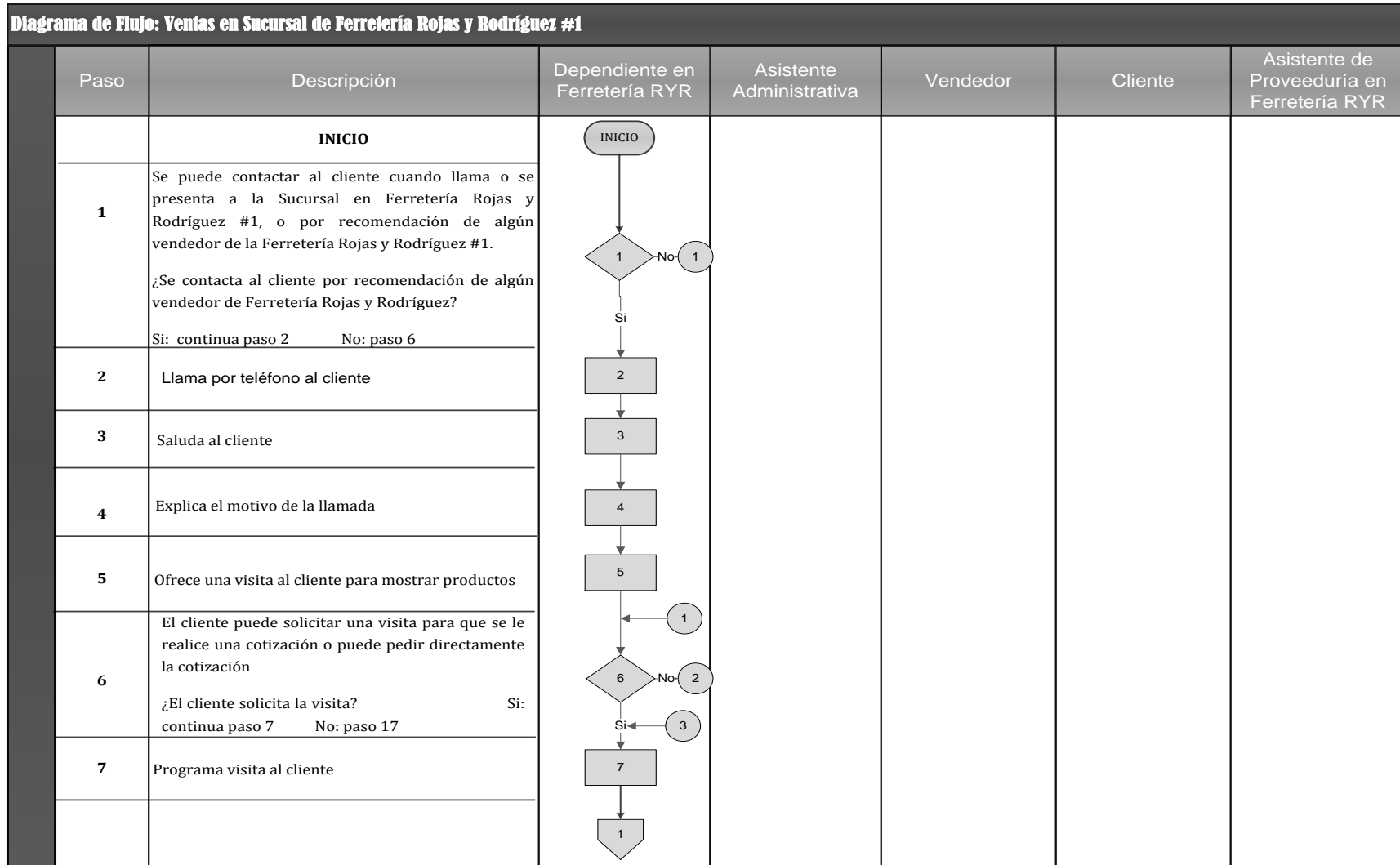


Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

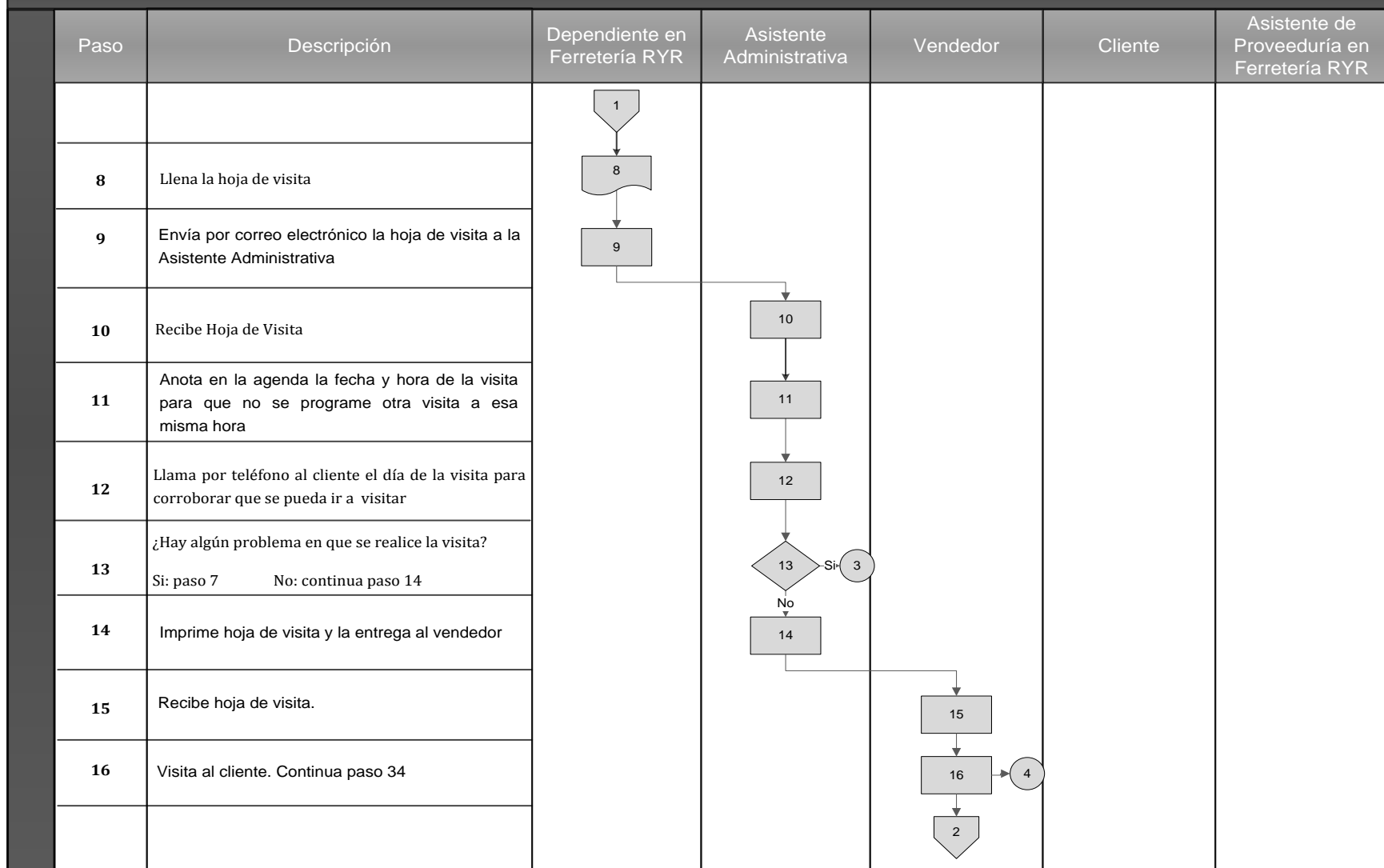


Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

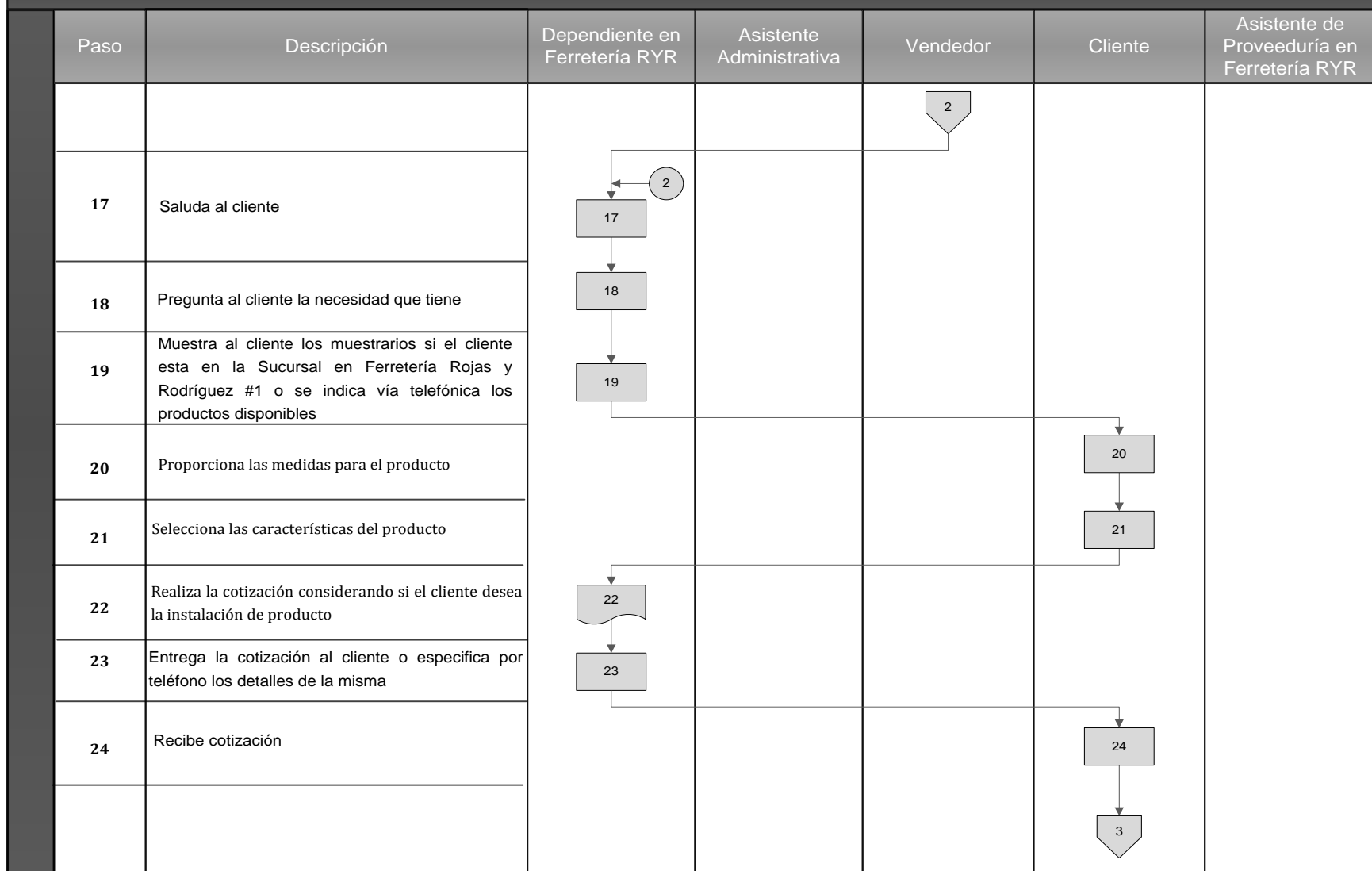


Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

Paso	Descripción	Dependiente en Ferretería RYR	Asistente Administrativa	Vendedor	Cliente	Asistente de Proveeduría en Ferretería RYR
					3	
25	Induce al cierre de ventas	25				
26	¿Acepta realizar la compra? Si: continua paso 27 No: Fin	26				
27	Elabora la Orden de Pedido y la entrega al cliente. Si la venta se realiza vía telefónica se le solicita al cliente que pase a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 a firmar la Orden de Pedido o se envía por fax	27				
28	Recibe y firma la Orden de Pedido y la devuelve a la dependiente en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1				28	
29	Recibe, entrega la copia de la Orden de Pedido al cliente y conserva la original	29				
30	Recibe copia de Orden de Pedido				30	
					4	

Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

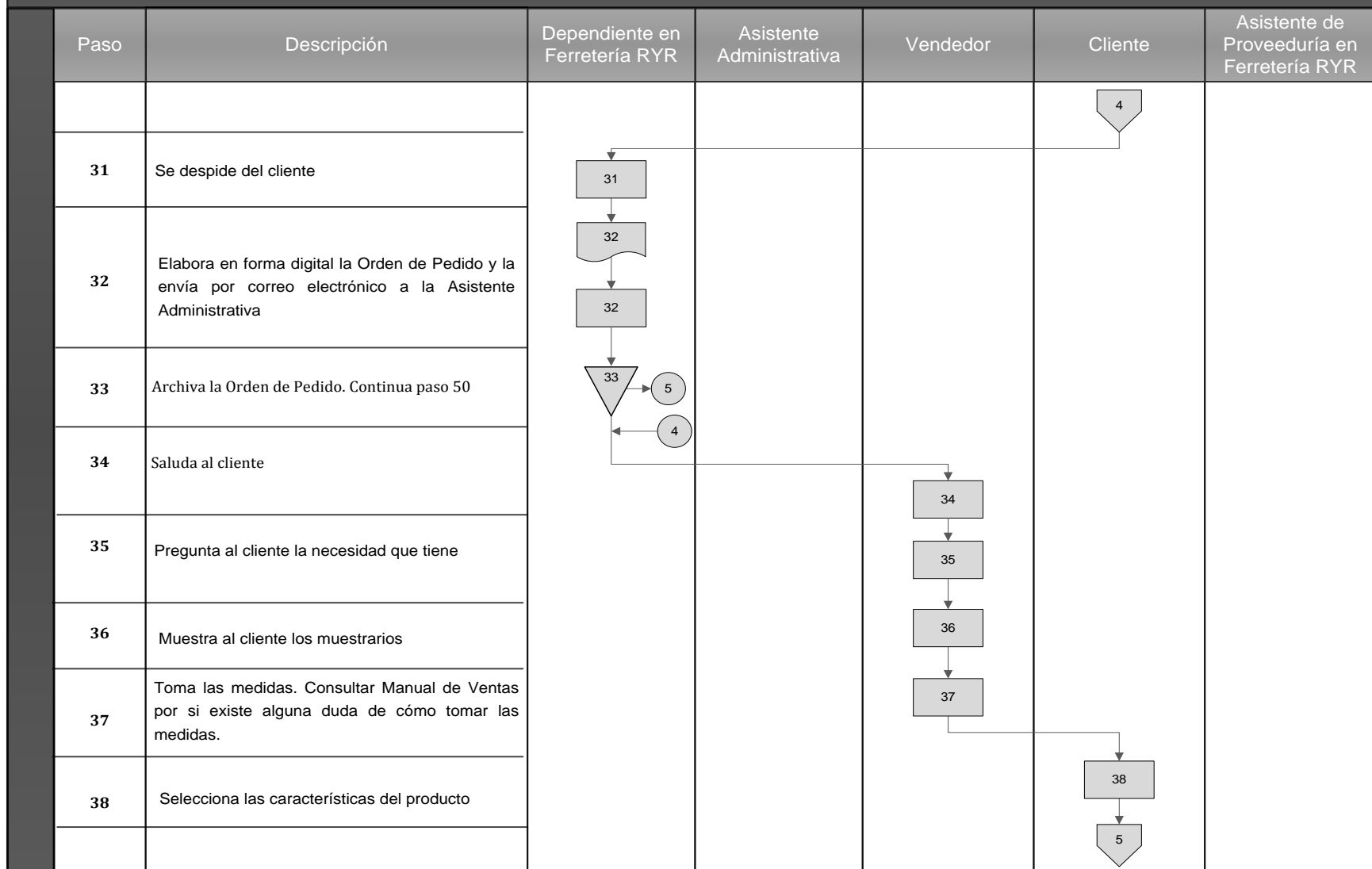


Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

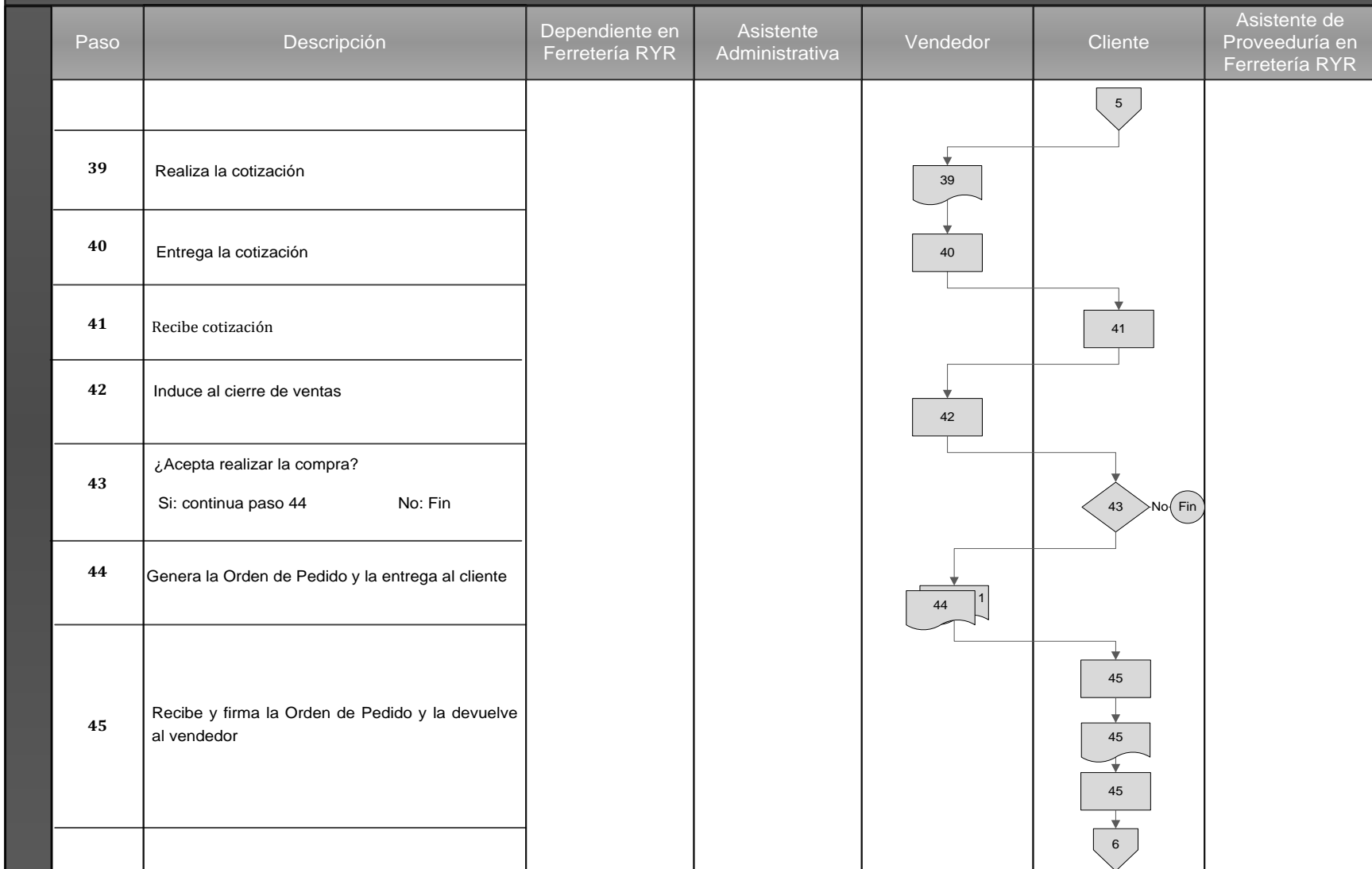


Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

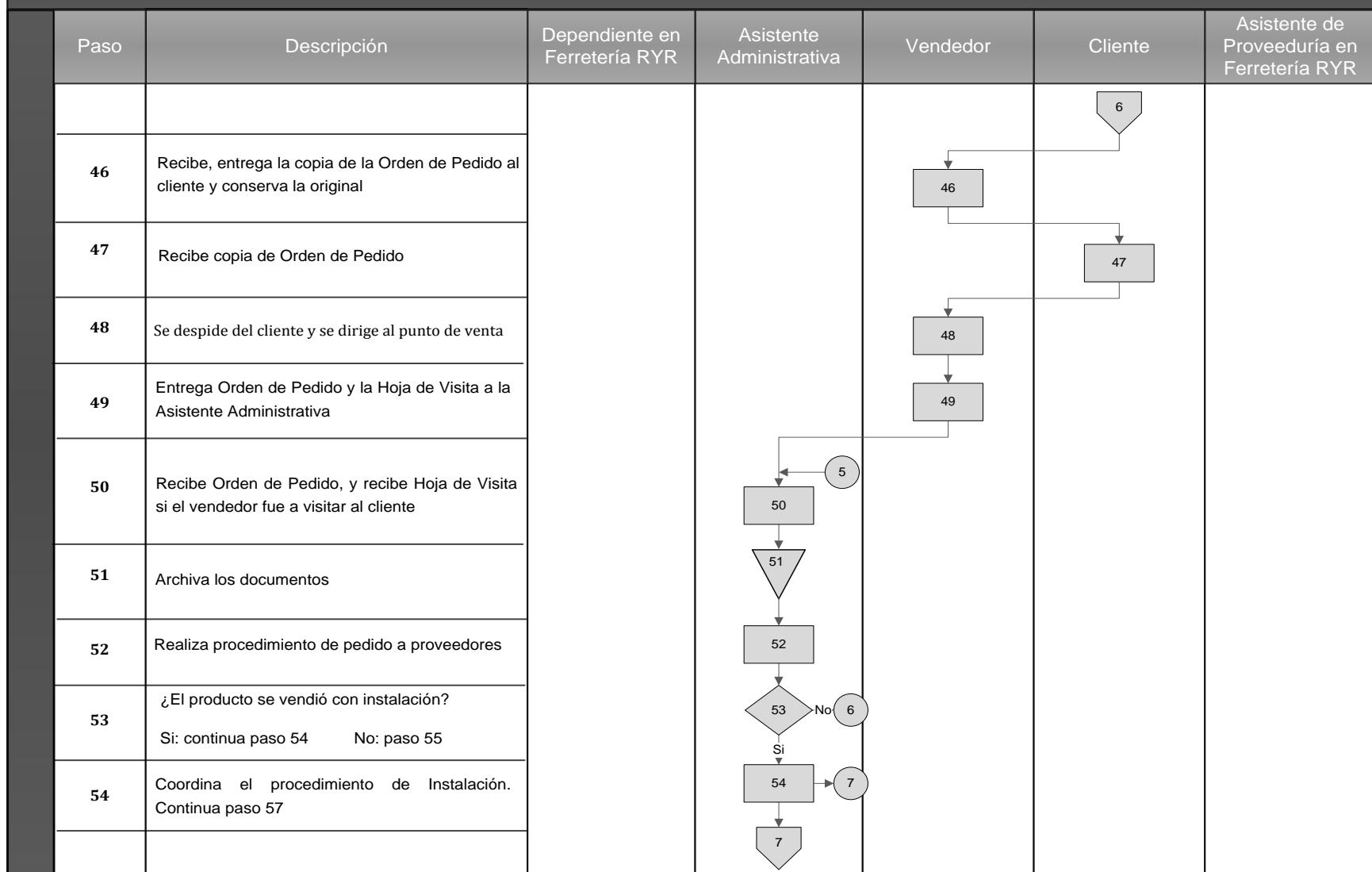


Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

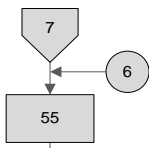
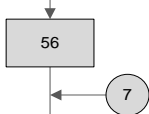

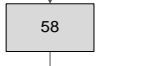
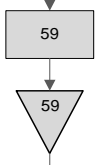


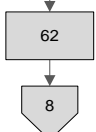
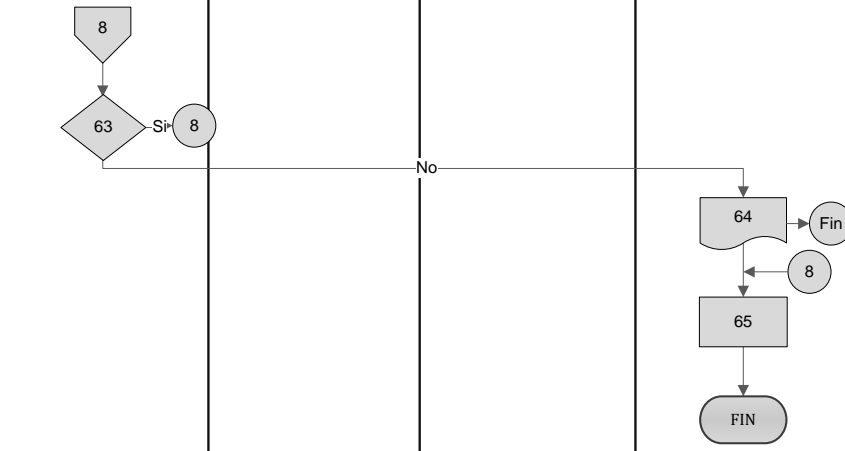
Paso	Descripción	Dependiente en Ferretería RYR	Asistente Administrativa	Vendedor	Cliente	Asistente de Proveeduría en Ferretería RYR
55	Envía con el instalador el producto a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez#1					
56	Llama al cliente para solicitarle que pase a retirar el producto y a cancelar la factura a la Sucursal en Ferretería Rojas y Rodríguez#1					
57	Elabora la factura de Casa Decoración para Ferretería Rojas y Rodríguez.					
58	Envía por correo electrónico la factura a la dependiente en la Sucursal de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.					
59	Recibe e imprime 3 copias de la factura y archiva temporalmente 2 de las copias de la factura					
60	Entrega una copia de la factura en el departamento de Proveeduría de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1.					
61	Incluye los productos en el sistema de control de inventario de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1					
62	Imprime la factura de la Ferretería Rojas y Rodríguez#1 desde el sistema de facturación de la ferretería					

Diagrama de Flujo: Ventas en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1

Paso	Descripción	Dependiente en Ferretería RYR	Asistente Administrativa	Vendedor	Cliente	Asistente de Proveduría en Ferretería RYR	
							
63	¿Cliente cancela de contado? Si: paso 65 No: continua paso 64						
64	Firma la factura de Ferretería Rojas y Rodríguez. FIN						
65	Cancela la factura de Ferretería Rojas y Rodríguez						
	FIN						

n. Indicadores

- Número de ventas semanales realizadas en la Sucursal de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1
- Ingreso semanal por ventas realizadas en la Sucursal de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1

 Casa Decoración	Procedimiento: Cobro de Cheque a Ferretería Rojas y Rodríguez #1	
	Unidad: Sucursal Ferretería R y R #1	Código del Proceso SF-CCHF
Responsable: Dependiente en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Agosto 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 446 a 454	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

2.	COBRO DE CHEQUE A FERRETERÍA ROJAS Y RODRÍGUEZ #1.....	447
A.	INTRODUCCIÓN.....	447
B.	OBJETIVO.....	447
C.	ALCANCE	447
D.	RESPONSABLES	447
E.	POLÍTICAS	447
F.	DOCUMENTOS EXTERNOS	448
G.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	448
H.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	448
I.	HERRAMIENTAS	448
J.	FRECUENCIA	448
K.	CONCEPTOS	448
L.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	449
M.	DIAGRAMA DE FLUJO	452
N.	INDICADORES.....	454

2. Cobro de Cheque a Ferretería Rojas y Rodríguez #1

a. Introducción

Cuando se realiza una venta en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1, el cliente cancela en la misma ferretería; por tanto para obtener la ganancia por la venta, Casa Decoración cobra un cheque como proveedor de la ferretería.

b. Objetivo

Hacer el cobro correspondiente de las ventas realizadas en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1.

c. Alcance

Aplica para la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1, es decir que la dependiente de la sucursal es la encargada del procedimiento.

Inicia desde que la dependiente de la sucursal emite los comprobantes de entrega de facturas necesarios para tramitar el cheque hasta que la Asistente Administrativa archiva la copia de Recibo por Dinero y el Comprobante de Depósito.

d. Responsables

- Dependiente en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1.
- Asistente de Gerencia de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1
- Gerente

e. Políticas

- Solamente se cobran a la ferretería las facturas que ya hayan sido canceladas o firmadas (venta a crédito) por el cliente.

- Las facturas se entregan los miércoles a la Asistente de Gerencia de la ferretería.
- El cheque se cobra los viernes.
- El cheque se deposita en la cuenta del Gerente de la empresa.

f. Documentos Externos

- Cheque de Ferretería Rojas y Rodríguez #1
- Comprobante de depósito bancario

g. Documentos Internos

Recibo por dinero ([Ver Anexo N°2](#))

Comprobante de entrega de factura ([Ver Apéndice N°13](#))

h. Sistemas de Información

Microsoft Office Accounting

i. Herramientas

N/A


j. Frecuencia

El procedimiento se realiza semanalmente, siempre y cuando se hayan realizado ventas que han sido canceladas la misma semana.

k. Conceptos

N/A

I. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Cobro de Cheque en Ferretería Rojas y Rodríguez #1 Código: SF-CCHF		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Emite comprobante de entrega de factura. Uno por cada factura que se va a cancelar	Dependiente en Ferretería R Y R #1
2	Entrega cada miércoles las facturas a la Asistente de Gerencia de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Dependiente en Ferretería R Y R #1
3	Recibe facturas	Asistente de Gerencia de Ferretería RYR #1
4	Entrega los comprobantes de entrega de factura	Dependiente en Ferretería R Y R #1
5	Recibe y firma los comprobantes de entrega de factura y los devuelve a la dependiente	Asistente de Gerencia de Ferretería RYR #1
6	Archiva los comprobantes de entrega de factura	Dependiente en Ferretería R Y R #1
7	Desarchiva los comprobantes de entrega de factura	Dependiente en Ferretería R Y R #1
8	Solicita cada viernes el cheque para cancelar las facturas a la Asistente de Gerencia de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Dependiente en Ferretería R Y R #1
9	Presenta los comprobantes de entrega de factura	Dependiente en Ferretería R Y R #1
10	Entrega el cheque correspondiente	Asistente de Gerencia de Ferretería RYR #1

11	Recibe cheque	Dependiente en Ferretería R Y R #1
12	¿El monto del cheque es correcto? Si: paso 16 No: continua paso 13	Dependiente en Ferretería R Y R #1
13	Revisa los montos de los comprobantes de entrega de facturas. Si existe un error, procede a anular el cheque y confecciona otro con el monto correcto.	Asistente de Gerencia de Ferretería RYR#1
14	Entrega el cheque con el monto correcto a la Dependiente en Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Asistente de Gerencia de Ferretería RYR#1
15	Recibe el cheque correcto	Dependiente en Ferretería R Y R #1
16	Emite Recibo por Dinero, entrega original a la Asistente de Gerencia de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 y conserva copia	Dependiente en Ferretería R Y R #1
17	Recoge Recibo por Dinero	Asistente de Gerencia de Ferretería RYR#1
18	Endosa el cheque	Dependiente en Ferretería R Y R #1
19	Deposita el cheque en la cuenta bancaria del propietario de Casa Decoración	Vendedora en Ferretería R Y R #1
20	Adjunta el comprobante del depósito a la copia del Recibo por Dinero	Vendedora en Ferretería R Y R #1
21	Entrega la copia del Recibo por Dinero con el comprobante de depósito a la Asistente Administrativa	Vendedora en Ferretería R Y R #1
22	Recibe la copia del Recibo por Dinero con el comprobante de depósito	Asistente Administrativa

23	Cancela en el sistema Microsoft Office Acoounting las facturas de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1 que se cancelaron con el cheque	Asistente Administrativa
24	Archiva la copia del recibo y el comprobante de depósito	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

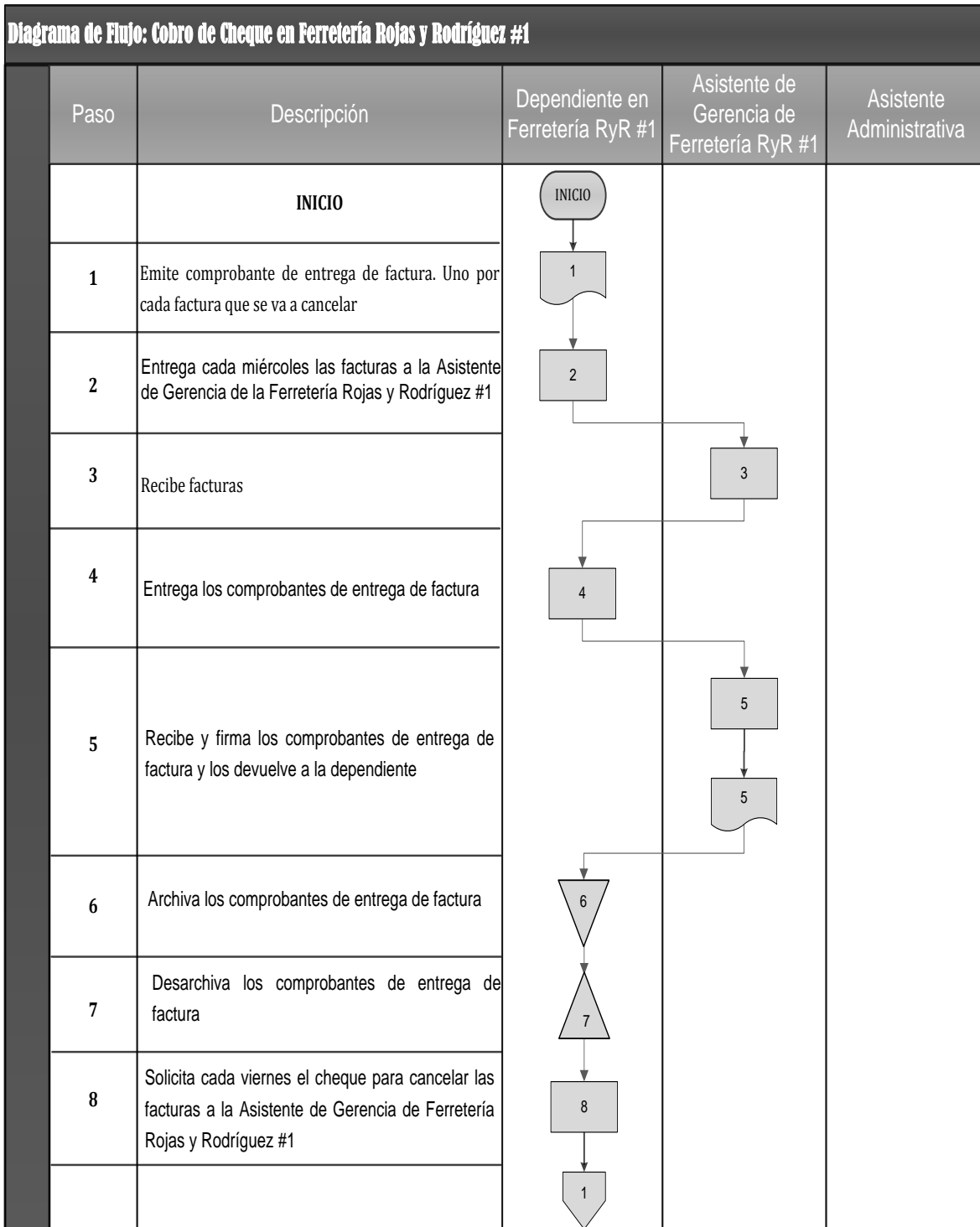


Diagrama de Flujo: Cobro de Cheque en Ferretería Rojas y Rodríguez #1

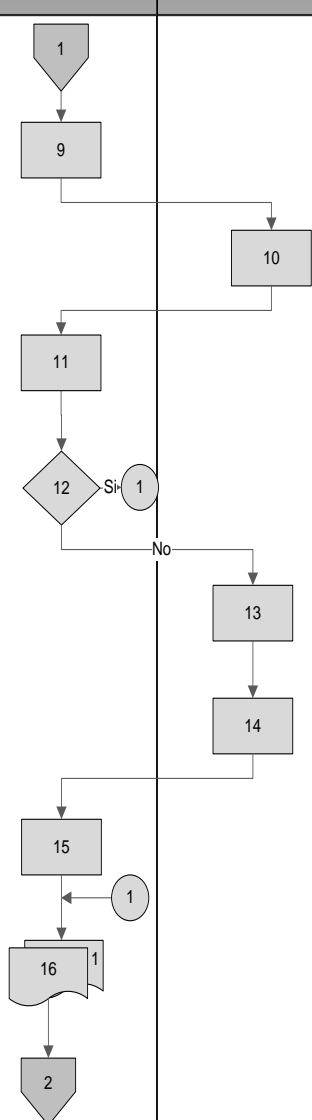
Paso	Descripción	Dependiente en Ferretería RyR #1	Asistente de Gerencia de Ferretería RyR #1	Asistente Administrativa
				
9	Presenta los comprobantes de entrega de factura			
10	Entrega el cheque correspondiente			
11	Recibe cheque			
12	¿El monto del cheque es correcto? Si: paso 16 No: continua paso 13			
13	Revisa los montos de los comprobantes de entrega de facturas. Si existe un error, procede a anular el cheque y confecciona otro con el monto correcto.			
14	Entrega el cheque con el monto correcto a la Dependiente en Ferretería Rojas y Rodríguez #1			
15	Recibe el cheque correcto			
16	Emite Recibo por Dinero, entrega original a la asistente de gerencia de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 y conserva copia			

Diagrama de Flujo: Cobro de Cheque en Ferretería Rojas y Rodríguez #1

Paso	Descripción	Dependiente en Ferretería RyR #1	Asistente de Gerencia de Ferretería RyR #1	Asistente Administrativa
		2		
17	Recoge Recibo por Dinero		17	
18	Endosa el cheque	18		
19	Deposita el cheque en la cuenta bancaria del propietario de Casa Decoración	19		
20	Adjunta el comprobante del depósito a la copia del recibo por dinero	20		
21	Entrega la copia del Recibo por Dinero con el comprobante de depósito a la Asistente Administrativa	21		
22	Recibe la copia del Recibo por Dinero con el comprobante de depósito			22
23	Cancela en el sistema Microsoft Office Accounting las facturas de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1 que se cancelaron con el cheque			23
24	Archiva la copia del recibo y el comprobante de depósito			24
	FIN			FIN

n. Indicadores

- Número de cheques que no coinciden con la factura
- Numero de cheques entregados por Ferretería Rojas y Rodríguez #1

 Casa Decoración	Procedimiento: Servicio Post-Venta	
	Unidad: Sucursal Ferretería R y R #1	Código del Proceso SF-PV
Responsable: Dependiente en Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Versión N°1	
Elaborado por: Paula Blanco Rojas	Fecha: Agosto 2009	
Aprobado por: Alfonso Murillo Santacruz	Fecha: Octubre 2009	
Revisado por: Mildred Zuñiga Carvajal	Revisión N° 1	
Página 455 a 461	Próxima Revisión: Cuando se registren cambios en la empresa	

Tabla de Contenido

3. SERVICIO POST-VENTA	456
A. INTRODUCCIÓN	456
B. OBJETIVO.....	456
C. ALCANCE	456
D. RESPONSABLES	456
E. POLÍTICAS	457
F. DOCUMENTOS EXTERNOS	457
G. DOCUMENTOS INTERNOS.....	457
H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	457
I. HERRAMIENTAS	457
J. FRECUENCIA	457
K. CONCEPTOS	458
L. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	458
M. DIAGRAMA DE FLUJO	460
N. INDICADORES.....	461

3. Servicio Post-Venta

a. Introducción

Con este procedimiento se busca conocer si el cliente está satisfecho con el servicio brindado por la empresa, y al mismo tiempo buscar una solución por si el cliente tiene alguna queja con respecto al producto o servicio.

b. Objetivo

Conocer el número de clientes satisfechos con el producto o servicio recibido por la empresa Casa Decoración.

c. Alcance

Aplica a la Sucursal en la Ferretería Rojas y Rodríguez #1, es decir que la encargada es la dependiente de la sucursal.

Inicia desde que la Asistente Administrativa elabora el Informe Semanal de Instalaciones y lo envía por correo electrónico a la Dependiente en la Sucursal de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1, hasta la Asistente Administrativa archiva el cuestionario de servicio Post-Venta.

d. Responsables

- Asistente Administrativa
- Dependiente en la Sucursal de la Ferretería Rojas y Rodríguez #1
- Gerente

e. Políticas

- La encargada del procedimiento es la dependiente en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1, pero si por alguna contrariedad esta vendedora no pudiera ejecutar dicho trabajo; el vendedor será el responsable del servicio post-venta.
- La dependiente en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1 debe reportar a la Asistente Administrativa cualquier queja o sugerencia de los clientes

f. Documentos Externos

N/A

g. Documentos Internos

- Informe Semanal de Instalaciones ([Ver Apéndice N°14](#))
- Cuestionario para Servicio Post-Venta ([Ver Apéndice N°15](#))

h. Sistemas de Información

Dentro del paquete de Microsoft Office se utiliza la herramienta Microsoft Office Excel para elaborar el Informe Semanal de Instalaciones.

i. Herramientas

- Computadora
- Internet
- Teléfono

j. Frecuencia


El procedimiento se desarrolla semanalmente

k. Conceptos

Informe semanal de instalaciones: Documento que contiene los datos de los clientes a los que se les instaló algún producto durante la semana.

Cuestionario para servicio Post-Venta: Guía de preguntas que se aplica a los clientes a los que se les ha instalado algún producto, y que permite conocer el grado de satisfacción de dichos clientes que el producto y servicio brindado.

l. Descripción de Operaciones

 Procedimiento de Post-Venta Código: SF-PV		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
	Inicio	
1	Elabora informe semanal de instalaciones	Asistente Administrativa
2	Envía por correo electrónico el informe semanal de instalaciones a la dependiente en la Sucursal de Ferretería Rojas y Rodríguez #1	Asistente Administrativa
3	Recibe informe semanal de instalaciones	Dependiente en Ferretería R Y R #1
4	Archiva el informe semanal de instalaciones	Dependiente en Ferretería R Y R #1
5	Realiza las llamadas a los clientes a los que se les instaló la semana anterior	Dependiente en Ferretería R Y R #1
6	Saluda al cliente y le solicita que conteste algunas preguntas referentes al producto y servicio brindado por la empresa	Dependiente en Ferretería R Y R #1
7	¿El cliente está dispuesto a contestar las	Dependiente en Ferretería R Y R #1

	preguntas? Si: continua paso 8 No: FIN	
8	Aplica el cuestionario de servicio Post-Venta	Dependiente en Ferretería R Y R #1
9	Anota las respuestas del cliente en el cuestionario de servicio Post-Venta	Dependiente en Ferretería R Y R #1
10	Se despide del cliente, agradeciéndole y ofreciendo los servicios de la empresa.	Dependiente en Ferretería R Y R #1
11	Envía por correo electrónico el cuestionario de servicio Post-Venta contestado a la Asistente Administrativa	Dependiente en Ferretería R Y R #1
12	Recibe el cuestionario de servicio Post-Venta contestado	Asistente Administrativa
13	Revisa las respuestas del cuestionario de Post-Venta	Asistente Administrativa
14	¿Algún cliente tuvo quejas con respecto a la instalación del producto o de algún otro aspecto del servicio? Si: continua paso 15 No: paso 17	Asistente Administrativa
15	Informa al Gerente del problema	Asistente Administrativa
16	Coordina la reparación o busca solución para las quejas de los clientes	Asistente Administrativa
17	Archiva los cuestionarios de servicio Post-Venta	Asistente Administrativa
	Fin	

Elaboró: Paula Blanco

Revisó: Mildred Zuñiga

Aprobó: Alfonso Murillo

m. Diagrama de Flujo

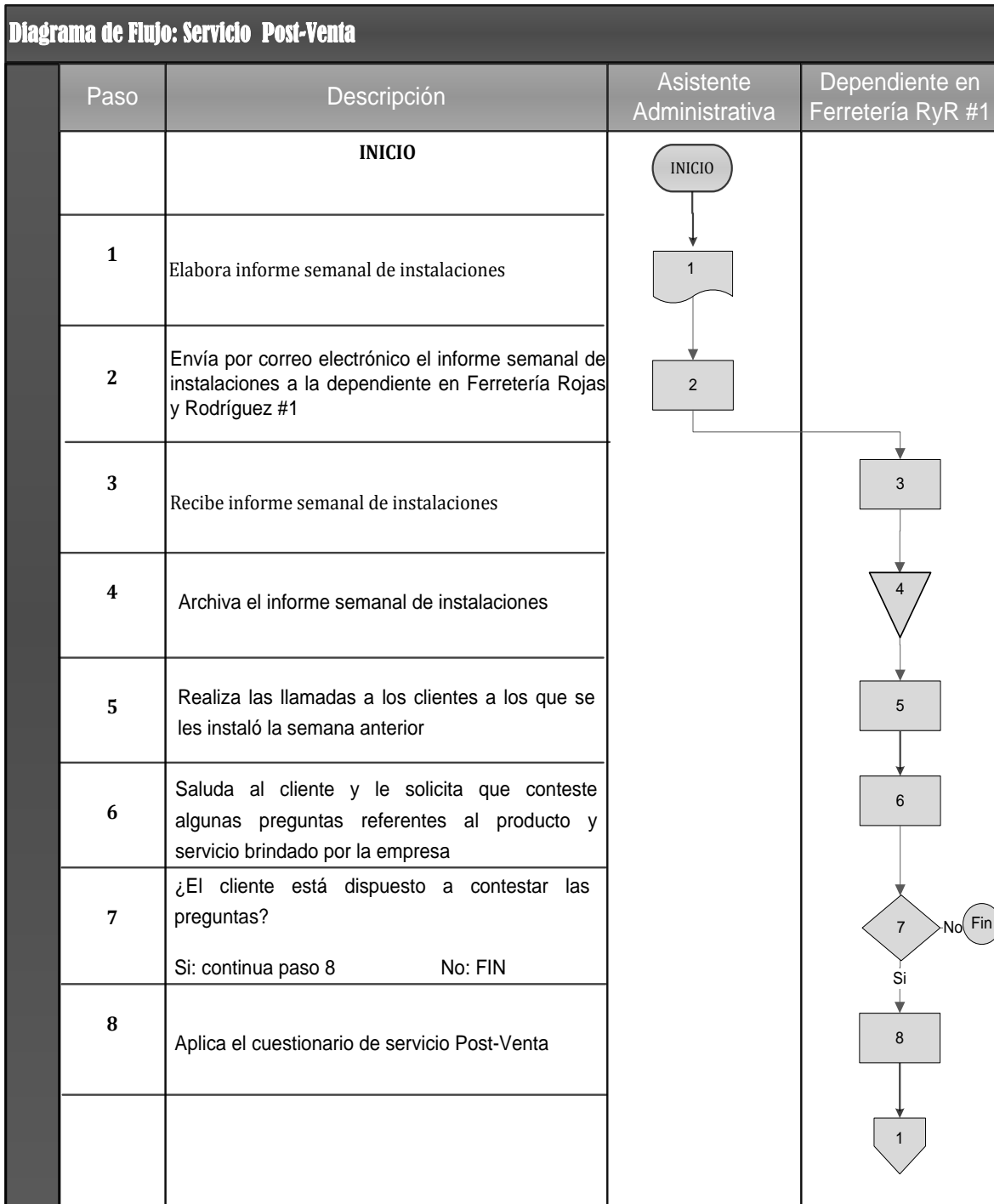
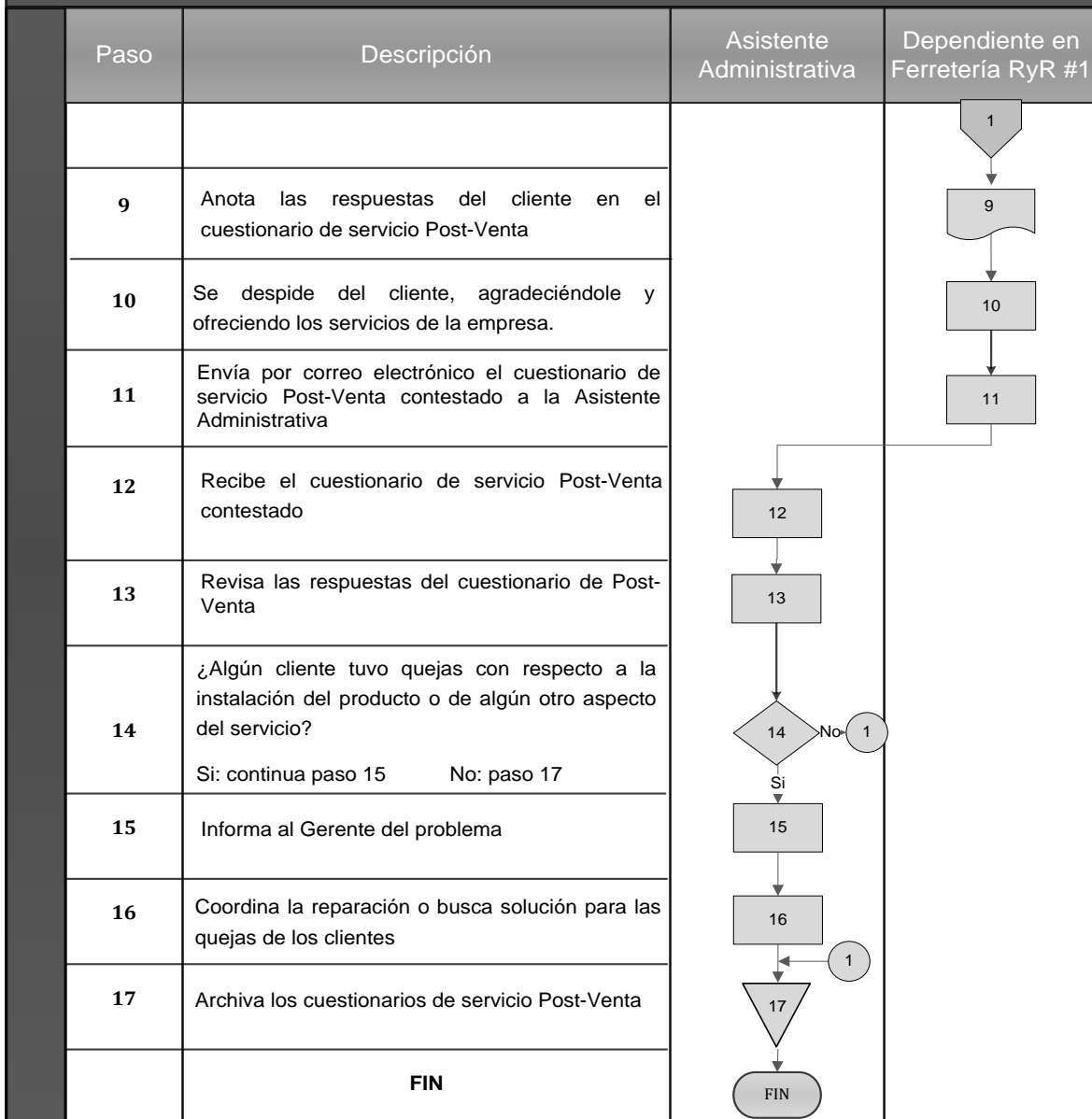


Diagrama de Flujo: Servicio Post-Venta




n. Indicadores

- Número de clientes satisfechos con el producto y servicio brindado por la empresa.
- Número de clientes insatisfechos con el producto o servicio brindado por la empresa.


II. APÉNDICES Y ANEXOS



B.Apéndice N°2. Comprobante de Pago de Liquidación

	Alfonso Murillo Santacruz Céd. 2-504-916 Tel: 2460-80-84/ Fax: 2461-08-81 100m norte de las oficinas centrales de Coopelesca R.L	N°
Día Mes Año		
COMPROBANTE DE PAGO DE LIQUIDACIÓN		
Funcionario: _____		
Inició de labores		
Finalizó labores		
DESGLOCE DE INGRESOS	DESGLOCE DE DEDUCCIONES	
Descripción	Monto	Descripción
Monto		Monto
TOTAL DE INGRESOS	₡0,00	TOTAL DE DEDUCCIONES
		₡0,00
TOTAL DE LIQUIDACIÓN	₡0,00	Cancelado en:
		Efectivo
		Cheque N°
		Depósito N°
COMENTARIOS _____ _____ _____		
_____	_____	
Firma del funcionario	Firma del Gerente General	

C.Apéndice N°3. Hoja de Requisición de Personal

		HOJA DE REQUISICIÓN DE PERSONAL	
Fecha de solicitud			N°
Día	Mes	Año	
Información sobre el Cargo			
Nombre del Cargo		Departamento o Unidad	
Dedicación laboral del empleado		Horario	
Tiempo completo		Diurno	
Medio tiempo		Nocturno	
Temporal		De A	
Información sobre la vacante			
La vacante responde a:		Motivo de la vacante	
Creación del Cargo		Renuncia del empleado	
Reemplazo temporal		Promoción o traslado	
Reemplazo definitivo		Incapacidad	
Reestructuración de la unidad		Cancelación de contrato	
		Vacaciones	
		Incremento de labores	
		Maternidad	
		Otro *	
Nombre del jefe solicitante		*Especifique	
Departamento solicitante			
Firma del jefe solicitante			

Original: Empresa/

Elaborado por: Paula Blanco Rojas

D.Apéndice N°4. Guía para la Entrevista de Selección

ENTREVISTA DE SELECCIÓN

Aspectos personales

- ¿Cuáles son sus mayores fortalezas?
- ¿Cuáles el su mayor debilidad?
- ¿Qué cambiaría de su personalidad?
- ¿Según su opinión cuál es la mejor forma de resolver un conflicto?
- ¿Prefiere usted trabajar en equipo o aislado?
- ¿Tiene usted muchos amigos?
- ¿Tiene dificultades para relacionarse con las personas?
- ¿Tiene vehículo propio?
- ¿Cuáles son sus aspiraciones para el futuro?
- ¿Cuál es su mayor motivación en el trabajo?
- Cualquier otra pregunta que se considere pertinente

Comentarios

Aspiraciones laborales y profesionales

- ¿Planea continuar con sus estudios a corto plazo?
- Describa el trabajo ideal

- ¿Cuáles son los objetivos profesionales que tiene a corto y largo plazo?
- ¿Qué características le gustaría que tuviera su jefe?
- ¿Cuál es el salario que espera recibir?
- ¿Qué tipo de ambiente de trabajo prefiere?
- ¿Qué hará si no es seleccionado para este trabajo?
- ¿Cree usted que puede mejorar como profesional y como persona trabajando con nosotros?
- ¿Prefiere trabajar para una empresa pequeña, mediana, grande, pública, privada? ¿Por qué?
- Cualquier otra pregunta pertinente

Comentarios

Experiencia profesional y formación

- ¿Cuánto tiempo estuvo en su trabajo anterior?
- ¿Cuál ha sido su trabajo favorito? ¿Por qué?
- ¿Qué funciones desempeñaba en su trabajo anterior?
- ¿Por qué dejó su empleo anterior?
- ¿Cuáles fueron los principales problemas que enfrentó en sus trabajos anteriores?
- ¿Posee conocimientos en _____(aspectos referentes al puesto?)
- ¿Qué lo motivo a seguir esta profesión?

- ¿Qué formación posee que se ajusta más al puesto que se le ofrece?
- Cualquier otra pregunta pertinente

Comentarios

Sobre el empleo

- ¿Por qué deberíamos contratarlo para este puesto?
- ¿Por qué piensa que tendrá éxito en este empleo?
- ¿Existe algún obstáculo que le dificulte cumplir con sus funciones dentro del puesto?
- ¿Cuáles funciones considera usted que debe desempeñar en este puesto?
- Cualquier otra pregunta pertinente al puesto vacante


Comentarios

Firma del entrevistador

E. Apéndice N°5. Manual de Ventas

Ver documento adjunto ([Manual de Ventas](#))

F. Apéndice N°6. Orden de Pedido

		Alfonso Murillo Santacruz Tel: 2460-80-84/Fax:2461-0881 Cel:8338-8084 100 Norte de las oficinas centrales de Coopesca, C. Quesada, San Carlos		Orden de Pedido N° día mes año
CLIENTE: _____		TEL: _____		
CONTACTO: _____		FAX: _____		
DIRECCION: _____				
				Uso Exclusivo de la Empresa
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL	PROVEEDOR
			Subtotal:	
CONDICIONES:			Imp Ventas:	
			TOTAL:	
_____ Recibido Cliente		_____ Vendedor		

H.Apéndice N° 8. Vale


	VALE POR DINERO			N°
	Día	Mes	Año	
Por _____				colones
				₡ _____
A nombre de: _____				
Por concepto de: _____				

Autoriza				Recibe

Original: Empresa

Elaborado por: Paula Blanco


I. Apéndice N°9. Informe de Caja Chica

		Alfonso Murillo Santacruz Tel: 2460-80-84/ Fax: 2461-08-81 Cel: 8338-80-84		N°	
		100m norte de las oficinas centrales de Coopelesca			
			INFORME DE CAJA CHICA		
Día	Mes	Año			
Fecha	Responsable	Descripción	Débido	Crédito	Saldo
Cierre de Caja			₡	₡	₡
_____ Responsable					

Original: Empresa

Elaborado por: Paula Blanco

J. Apéndice N° 10. Control de Inventario

 Alfonso Murillo Santacruz
Tel: 2460-80-84/ Fax:2461-08-81
100m norte de las oficinas centrales de Coopesca R.L

CONTROL DE INVENTARIO

Fecha: N°


Artículo	Cantidad en Inventario	Stock Mínimo	Faltante

_____ Responsable

Original: Empresa

Elaborado por: Paula Blanco

K. Apéndice N°11. Cotización



Alfonso Murillo Santacruz
Céd: 2-504-916
100m norte de las oficinas de Coopelesca R.L

Tel: 2460-80-84 / Fax: 2461-08-81

COTIZACIÓN

N°

Ciudad Quesada _____

Señor _____

Agradeciendo su atención, nos permitimos presentar para su consideración y estudio, el valor de la oferta por los trabajos correspondientes al proyecto indicado por su referencia.

Cantidad	Descripción	Total
TOTAL		

Forma de pago 50% por adelantado, 50% contra entrega
La cotización tiene una validez de 15 días naturales
Los precios incluyen impuesto de ventas

Cordialmente:

Vendedor

Alfonso Murillo Santacruz
Tel: 2460-80-84/Fax: 2461-08-81
Celular: 8338-80-84

Original: Cliente

Elaborado por: Paula Blanco

L. Apéndice N° 12. Hoja de Visita

	Alfonso Murillo Santacruz Tel: 2460-80-84/ Fax: 2461-08-81 Cel: 8338-80-84 100m norte de las oficinas centrales de Coopelesca R.L	N°
HOJA DE VISITA		
Recibida por _____	Fecha _____	
Nombre del Cliente _____		
Dirección _____		
Teléfono _____	Celular _____	Otro _____
Fecha de visita _____	Hora _____	
Producto solicitado		
Cortina ()	Closet ()	Cenefa ()
Puertas Corrediza ()	Piso Laminado ()	Puertas Plegables ()
Alfombra ()	Persianas _____	Reparación _____
Acción a realizar _____		
Responsable _____		
Comentarios _____		

Especificaciones del Producto		

Original: Empresa

Elaborado por: Paula Blanco


M. Apéndice N°13. Comprobante de Entrega de Factura

	Tel: 2460-80-84 Fax: 2461-08-81 100 norte de las oficinas centrales de Cooplesca, Ciudad Quesada, San Carlos	Comprobante: Entrega de Factura		
		N°	día	mes
CLIENTE _____	TEL: _____			
CONTACTO _____	FAX: _____			
N° Factura _____	Monto _____			
Entregado por _____	Recibido por _____			
Firma _____	Firma _____			

Original: Empresa

Elaborado por: Paula Blanco

N.Apéndice N°14. Informe Semanal de Instalaciones

 Alfonso Murillo Santacruz Tel: 2460-80-84/Fax:2461-08-81 100m norte de las oficinas centrales de Coopelesca				
REPORTE SEMANAL DE INSTALACIONES				
N°	Semana del _____ de _____ al _____ de _____			
Fecha	Cliente	Teléfono	Artículo	Detalle
_____ Responsable				

Original: Empresa

Elaborado por: Paula Blanco

O. Apéndice N°15. Cuestionario para servicio Post-Venta

Cuestionario para servicio Post-Venta

El siguiente cuestionario es con el fin de conocer cual es su opinión acerca de los productos y el servicio que le ofrece Casa Decoración, la información que nos brinde será de uso exclusivo para nuestra empresa y nos ayudará a mejorar y a satisfacer sus expectativas.

Muchas gracias por su tiempo y colaboración

1. ¿Cuáles de nuestros productos ha adquirido?

Persianas

Puertas Plegables

Puertas Corredizas

Alfombras

Piso Laminado

Cortinas

Cenefas

Drapeado

Closet

2. ¿Tiene alguna queja con respecto a los productos adquiridos en Casa Decoración?

Si. Continúa pregunta 3

No. Pregunta 4

3. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted que deberían cambiar de los productos que le ofrece Casa Decoración?

Ninguno

Precio

Calidad

Variedad

Otro. Especifique _____

4. ¿Tiene alguna queja con respecto al servicio recibido en Casa Decoración?

Si. Continúa pregunta 5

No. Pregunta 6

5. ¿Cómo califica el servicio brindado por la empresa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

6. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted que deberían mejorar del servicio que le ofrece Casa Decoración?

Ninguno

Rapidez

Comunicación entre el persona y el cliente

Amabilidad

- Cortesía
- Eficiencia
- Personal capacitado
- Presentación del personal
- Calidad de la instalación
- Otro. Especifique_____

7. ¿Ha requerido del servicio de instalación?

- Si. Continúa pregunta 8 No. Pregunta 10

8. ¿Cómo califica el servicio de instalación?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

9. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted que deberían mejorar del servicio de instalación que le ofrece Casa Decoración?

- Ninguno
- Rapidez
- Orden y limpieza al finalizar la instalación
- Amabilidad y cortesía del personal
- Calidad de la instalación

() Otro. Especifique _____

10. Tiene alguna sugerencia o comentario con respecto a los productos o servicio de la empresa Casa Decoración?

B.Anexo N°2 Recibo por Dinero

		Alfonso Murillo Santacruz Ced. 2-504- 916 Tel: 2460-8084 / Fax: 2461-0881 Cel. 8338-8084 100 Norte de las oficinas centrales de Coopesca		RECIBO POR DINERO					
		No. 363		<table border="1"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Día	Mes	Año	
Día	Mes	Año							
Hemos recibido de:									
La suma de:									
					₡				
Por concepto de:									
<input type="checkbox"/> Efectivo ₡ <input type="checkbox"/> Cheque No. Banco									
ORIGINAL Contribuyente COPIA Contabilidad	Saldo Anterior:		La validez de este recibo está condicionada a que los cheques recibidos en pago parcial o total sean honrados por el banco respectivo a su presentación		Por Casa Decoración				
	Este Abono:								
	Saldo Actual:								
Autorizado Mediante Oficio N° 08-0001-97 del 30/09/97 de la Dirección General Tributación Directa									