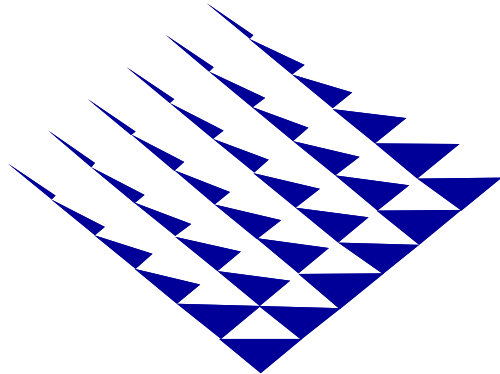


**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**SEDE REGIONAL SAN CARLOS**

**ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**SSC-TEC**

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
**Sede Regional San Carlos**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:**

**Keiner Pérez Barquero**

**Profesora asesora:**

**Licda. Ana Gabriela Víquez Paniagua**

**Noviembre 2008**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Práctica Profesional para optar por**  
**El Grado de Bachiller en Administración de Empresas**

**Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de**  
**Servicio a Domicilio y Departamento de Asistencia de la Empresa**  
**ELECTRÓNICA ALFER S.A.**

**Elaborado por:**  
**Keiner Pérez Barquero**

**Profesora Asesora:**  
**Licda. Ana Gabriela Víquez Paniagua**

**San Carlos, Noviembre 2008**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecerle a Dios por ser el centro de mi vida, y regalarme todas las cosas lindas que me permite disfrutar, y aquellas difíciles que hacen aprender a ser una mejor persona y por enseñarme que sin él, nunca hubiese llegado hasta donde me ha permitido.

También quiero agradecerles infinitamente a mis padres, por todos sus sabios consejos, por el amor que me han dado, y por preocuparse siempre por mi bienestar; gracias por el esfuerzo que juntos hicieron para sacarme adelante, junto con mis hermanos y permitimos estar donde hoy estamos.

Al personal de ITCR, a los profesores y funcionarios que estuvieron en el transcurso de mi carrera universitaria, y me transmitieron parte de sus conocimientos y experiencia, especialmente a Ana Gabriela Víquez Paniagua, por todo su apoyo y recomendaciones en la elaboración de mi práctica profesional. Muchas gracias!!!

Gracias a todos y cada uno de mis compañeros, con los que compartí estos difíciles pero lindos años de aprendizaje, Especialmente a Jean Carlos y Melvin que durante estos años se convirtieron como en mi familia, siempre compartimos tanto alegrías como “palmadas” juntos.

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios Todo poderoso por acompañarme en todo lo que hago, él siempre está conmigo y respalda todas mis acciones, gracias Dios por ser mi mayor soporte y ser mi guía para alcanzar mis sueños, porque me amaste primero. Gracias Dios por permitirme terminar mis estudios, por estar siempre a mi lado, llenarme de sabiduría y paciencia, me permiten afrontar todos los retos.

A mis padres por enseñarme a soñar sin limitaciones, han sido de gran apoyo en mi vida, gracias por inspirarme a seguir cuando no hay fuerzas, siempre me han motivado a seguir una visión profesional y me han apoyado y acompañado en cada etapa educativa de mi vida, gracias por inspirarme y darme valor cuando siento que ya no puedo.

Por supuesto, quiero dedicárselo a mi Papá y a mi Mamá, ya que con mucho esfuerzo, trabajo, amor y dedicación siempre estuvieron ahí para darme ánimo, fuerza y valor para llegar hasta el final, y lograr esta meta juntos ya que el sueño no era solo mío, sino que, siempre lo quise compartir con ellos, gracias Papi y Mami por ser mi más grande tesoro. Gracias por enseñarme a soñar sin limitaciones, me inspiran a seguir cuando no hay fuerzas y siempre me motivan a seguir una visión profesional y ética.

*Los amo de verdad con toda mí alma*

*Gracias....*

## RESUMEN

El presente estudio pretende proporcionar un Manual Descriptivo de Procedimientos para la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., el cual es una herramienta que permitirá desarrollar de manera más eficiente, las diferentes labores que se realizan en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia.

El Manual Descriptivo de Procedimientos brinda información de todos los procedimientos que se llevan a cabo en los departamentos antes mencionados, definiendo y detallando los pasos a seguir a la hora de realizar cada tarea que requiere la empresa para su funcionamiento, indica el personal responsable en cada proceso, así como, la representación gráfica de la actividad.

Presenta los datos que se obtuvo en el levantamiento de la información, donde se indica descripciones de los procedimientos, según el aporte y comentarios de los colaboradores de la empresa, posteriormente se presenta el análisis de la información donde se muestran las modificaciones y mejoras propuestas en cada uno de los procedimientos analizados.

## **ABSTRACT**

This study seeks to provide a Descriptive Manual of Procedures for the company ELECTRÓNICA ALFER S.A. This manual is a tool that will allow its development in a more efficient way. The different activities are carried out in the department of Technical service Department and the assistance department.

The following Descriptive Manual of Procedures offers information of all the procedures that are executed in the Departments, defining and detailing the steps to continue when carrying out each procedure that requires the company for its operation, the responsible personnel indicated in each process, as well as, the graphic representation of the activity.

It presents the data that were obtained in the rising of the information, where it is indicated descriptions of the procedures, according to the contribution and comments the collaborators' of the company, later on the analysis of the information is presented where the modifications and improvements are presented proposed in each one of the analyzed procedures.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>I. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>1</b>
I.A REFERENCIA EMPRESARIAL.....	1
I.A.1 Antecedentes de la empresa .....	1
I.A.2 Servicios brindados por ELECTRÓNICA ALFER .....	3
I.A.3 Actividades primarias.....	4
I.A.4 Objetivos actuales de la empresa.....	6
I.A.5 Valores de la empresa.....	8
I.A.6 Misión y Visión.....	9
I.A.7 Organigrama estructural.....	10
I.B JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	11
I.C PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
I.D OBJETIVOS.....	13
I.D.1 Objetivo General .....	14
I.D.2 Objetivos Específicos .....	14
I.E ALCANCES Y LIMITACIONES .....	15
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
II. A ADMINISTRACIÓN .....	17
II.A.1 Definición .....	17
II.A.2 Funciones de la administración.....	17
II. B EFICIENCIA Y EFICACIA .....	20
II.B.1 Eficacia: .....	20
II.B.2 Eficiencia: .....	20
II. C ANÁLISIS .....	21
II. D ANÁLISIS ADMINISTRATIVO .....	21
II.D.1 Definición.....	21
II.D.2 Macro análisis Administrativo .....	22
II.D.3 Microanálisis Administrativo.....	22
II.D.4 Actividades del Análisis Administrativo .....	22
II.D.5 Objetivos del Análisis Administrativo.....	23
II.D.6 Dificultades del Análisis Administrativo.....	24
II.D.7 Herramientas del Análisis Administrativo.....	24
II. E PROCESO .....	25
II.E.1 Definición .....	25
II.E.2 Entrada, Salida y Contenido de un proceso.....	27

II.E.3	Mapa de procesos.....	28
II. F	MANUALES.....	29
II.F.1	Definición de un Manual.....	30
II.F.2	Importancia de un Manual.....	30
II.F.3	Objetivos de los Manuales .....	30
II.F.4	Tipos de Manuales .....	31
II. G	MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS.....	34
II.G.1	Definición .....	34
II.G.2	Utilidad.....	35
II.G.3	Clasificación de los Manuales de Procedimientos .....	36
II.G.4	Contenido básico de un manual.....	36
II.G.5	Formas para describir un Manual Descriptivo de Procedimientos.....	37
II.G.6	Reglamentación o normas.....	39
II.G.7	Texto o descripción del procedimiento .....	39
II. H	DIAGRAMA DE FLUJO.....	40
II.H.1	Definición.....	41
II.H.2	Clasificación .....	41
II.H.3	Usos e importancia.....	42
II.H.4	Diseño del diagrama.....	43
II.H.5	Simbología.....	44
II. I	FORMULARIOS.....	47
II.I.1	Definición.....	47
II.I.2	Naturaleza del formulario .....	48
II.I.3	Clases de formularios .....	48
II.I.4	Usos e importancia de los formularios.....	49
II.I.5	Diseño del formulario.....	49
II. J	SOCIEDAD ANÓNIMA.....	51
II.J.1	Definición.....	52
II.J.2	Características de la Sociedad Anónima .....	52
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>54</b>
III. A	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	54
III. B	FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	54
III.B.1	Información Primaria .....	55
III.B.2	Información secundaria.....	56
III. C	DESCRIPCIÓN DE LA SIMBOLOGÍA.....	56



III. D	UNIDAD INFORMANTE .....	58
III. E	DETERMINACIÓN DEL FLUJO DEL PROCESO .....	58
III.E.1	Definición del problema, objetivos y antecedentes.....	59
III.E.2	Diseño de la herramienta de recolección de información.....	60
III.E.3	Asignación de los responsables.....	60
III.E.4	Recolección de la información.....	60
III.E.5	Elaboración primer resumen gráfico de los procesos.....	61
III.E.6	Validación del primer resumen gráfico.....	61
III.E.7	Documentación de los procesos.....	61
III.E.8	Elaboración de Flujograma.....	62
III.E.9	Confección del Manual Descriptivo de Procedimientos.....	62
III. F	LENGUAJE UTILIZADO .....	62
III. G	OBSERVACIÓN.....	63
III. H	DETERMINACIÓN DEL FLUJO GENÉRICO DEL DOCUMENTO .....	63
III.H.1	Capítulo I. Generalidades de la Investigación.....	63
III.H.2	Capítulo II. Marco Teórico .....	64
III.H.3	Capítulo III. Marco Metodológico .....	64
III.H.4	Capítulo IV. Manual Descriptivo de Procedimientos .....	64
III.H.5	Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....	65
III.H.6	Capítulo VI. Literatura consultada .....	65
III.H.7	Capítulo VII. Apéndices.....	65
III.H.8	Capítulo VIII. Anexos.....	65
<b>IV.</b>	<b>MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>67</b>
IV. A	INTRODUCCIÓN .....	67
IV. B	ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS .....	68
IV. C	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	69
IV.C.1	Procedimiento reparaciones en garantía.....	69
IV.C.2	Procedimiento Conciliaciones .....	74
IV.C.3	Procedimiento Reparaciones fuera de garantía.....	79
IV.C.4	Procedimiento Cobros Monge .....	84
IV.C.5	Procedimiento Cobros Oster .....	88
IV.C.6	Procedimiento Cobros Sasso.....	93
IV.C.7	Procedimiento Cobros Gollo.....	97
IV.C.8	Procedimiento Cobros Haier .....	102
IV.C.9	Procedimiento Cobros Dafesa.....	105

IV.C.10	Procedimiento Cobros Sankey .....	110
IV.C.11	Procedimiento Cobros Casa Blanca .....	115
IV.C.12	Procedimiento Cobros Dagoberto Arroyo .....	118
IV.C.13	Procedimiento Cobros ElectrodoSmil.....	121
IV.C.14	Procedimiento Cobros L.G.....	126
IV.C.15	Procedimiento Cobro Continentes.....	133
IV.C.16	Procedimiento Servicio sin garantía cliente directo.....	137
IV.C.17	Procedimiento Servicio con garantía cliente directo.....	142
IV.C.18	Procedimiento Servicio sin garantía vía telefónica.....	147
IV.C.19	Procedimiento Servicio con garantía vía telefónica.....	151
IV.C.20	Procedimiento Amortización de cuenta.....	155
IV.C.21	Procedimiento cancelar reparación con tarjeta .....	159
IV.C.22	Procedimiento cancelar reparación en efectivo .....	164
IV.C.23	Procedimiento de ventas.....	169
IV.C.24	Procedimiento cierre de caja.....	174
IV. D	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	180
IV. E	DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO .....	181
IV. E. 1	Procedimiento reparaciones en garantía.....	182
IV. E. 2	Procedimiento de conciliación .....	197
IV. E. 3	Procedimiento de reparaciones fuera de garantía.....	211
IV. E. 4	Procedimiento de Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.....	225
IV. E. 5	Procedimiento de Cobros Casa Blanca.....	248
IV. E. 6	Procedimiento de Cobros Sasso, Haier y Continentes.....	259
IV. E. 7	Procedimiento de Cobros Dagoberto Arroyo.....	275
IV. E. 8	Procedimiento de Cobros Sankey y ElectrodoSmil.....	285
IV. E. 9	Procedimiento de Cobros L.G.....	302
IV. F	DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA.....	319
IV. F. 1	Procedimiento Servicio cliente directo.....	320
IV. F. 2	Procedimiento Servicio vía telefónica.....	334
IV. F. 3	Procedimiento Amortización de cuenta.....	346
IV. F. 4	Procedimiento Cancelar reparación.....	358
IV. F. 5	Procedimiento ventas .....	373
IV. F. 6	Procedimiento Cierre de caja.....	388
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>402</b>
V. A	CONCLUSIONES.....	402

V. B RECOMENDACIONES.....	403
<b>VI. LITERATURA CONSULTADA.....</b>	<b>405</b>
<b>VII. APÉNDICES.....</b>	<b>407</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>411</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1	Servicios de ELECTRÓNICA ALFER .....	3
Tabla #2	Simbología para diseñar un flujograma.....	44
Tabla #3	Nomenclatura del código de proceso.....	57
Tabla #4	Iniciales por Departamento. ....	57
Tabla #5	Proceso reparaciones en garantía según implicados. ....	70
Tabla #6	Proceso conciliaciones según implicados. ....	75
Tabla #7	Proceso reparaciones fuera de garantía según implicados. ....	80
Tabla #8	Proceso Cobros Monge según implicados.....	85
Tabla #9	Proceso Cobros Oster según implicados.....	90
Tabla #10	Proceso Cobros Sasso según implicados.....	94
Tabla #11	Proceso Cobros Gollo según implicados.....	99
Tabla #12	Proceso Cobros Haier según implicados.....	103
Tabla #13	Proceso Cobros Dafesa según implicados. ....	107
Tabla #14	Proceso Cobros Sankey según implicados.....	112
Tabla #15	Proceso Cobros Casa Blanca según implicados.....	116
Tabla #16	Proceso Cobros Dagoberto Arroyo según implicados.....	119
Tabla #17	Proceso Cobros Electrosmil según implicados.....	123
Tabla #18	Proceso Cobros L.G. según implicados.....	128
Tabla #19	Proceso Cobros Continentes según implicados.....	135
Tabla #20	Proceso servicio sin garantía cliente directo según implicados.....	139
Tabla #21	Proceso servicio con garantía cliente directo según implicados. ....	143
Tabla #22	Proceso servicio sin garantía vía telefónica según implicados.....	148
Tabla #23	Proceso servicio con garantía vía telefónica según implicados.....	152
Tabla #24	Proceso amortización de cuenta según implicados.....	157
Tabla #25	Proceso Cancelar reparación con tarjeta según implicados. ....	160
Tabla #26	Proceso Cancelar reparación en efectivo según implicados.....	165

Tabla #27	Proceso de ventas según implicados .....	170
Tabla #28	Proceso cancelar reparación en efectivo según implicados.....	176
Tabla #29	Pasos del proceso reparaciones en garantía. ....	187
Tabla #30	Pasos del Proceso Conciliaciones.....	202
Tabla #31	Pasos del Proceso Reparaciones fuera de garantía. ....	215
Tabla #32	Pasos del Proceso Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.....	232
Tabla #33	Pasos del Proceso Cobros Casa Blanca. ....	253
Tabla #34	Pasos del Proceso Cobros Sasso, Haier y Continentes.....	265
Tabla #35	Pasos del Proceso Cobros Dagoberto Arroyo.....	279
Tabla #36	Pasos del Proceso Cobros Sankey.....	292
Tabla #37	Pasos del Proceso Cobros L.G.....	309
Tabla #38	Pasos del Proceso servicio cliente directo.....	324
Tabla #39	Pasos del Proceso servicio vía telefónica.....	338
Tabla #40	Pasos del Proceso amortización de cuenta .....	350
Tabla #41	Pasos del Proceso cancelar reparación.....	363
Tabla #42	Pasos del Proceso de ventas.....	377
Tabla #43	Pasos del Proceso cierre de caja.....	392

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración #1	Organigrama estructural.....	10
Ilustración #2	Resumen grafico de Administración .....	19
Ilustración #3	Resumen grafico Análisis Administrativo .....	25
Ilustración #4	Representación de los elementos de un proceso .....	26
Ilustración #5	Entradas, Contenidos y salidas de un Proceso .....	27
Ilustración #6	Resumen grafico de un Proceso .....	29
Ilustración #7	Resumen grafico del Manual.....	34
Ilustración #8	Resumen grafico de un Manual Descriptivo de Procedimientos .....	40
Ilustración #9	Resumen Grafico de un Diagrama de flujo.....	47
Ilustración #10	Resumen Grafico de un Formulario .....	51
Ilustración #11	Proceso de elaboración del Manual Descriptivo de Procedimientos .....	59
Ilustración #12	Entradas, Salidas y Contenido del proceso servicio en garantía.....	186
Ilustración #13	Entradas, Salidas y contenido del Proceso de Conciliación.....	201
Ilustración #14	Entradas, Salidas y contenidos del proceso reparaciones fuera de garantía.....	214
Ilustración #15	Entradas, Salidas y contenidos del proceso Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.....	231
Ilustración #16	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Casa Blanca.....	252
Ilustración #17	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Sasso, Haier y Continentes.....	264
Ilustración #18	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Dagoberto Arroyo..	278
Ilustración #19	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Sankey y Electrodomil.....	291
Ilustración #20	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros L.G.....	308
Ilustración #21	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso servicio cliente directo.....	323
Ilustración #22	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso servicio vía telefónica.....	337
Ilustración #23	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso amortización de cuenta.....	349
Ilustración #24	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso cancelar reparación .....	362
Ilustración #25	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso de ventas.....	376
Ilustración #26	Entradas, Salidas y contenidos del Proceso cierre de caja.....	391

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma # 1	Proceso reparaciones en garantía.....	195
Flujograma # 2	Proceso conciliaciones.....	209
Flujograma # 3	Proceso reparaciones fuera de garantía.....	223
Flujograma # 4	Proceso cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.....	244
Flujograma # 5	Proceso cobros Casa Blanca.....	257
Flujograma # 6	Proceso cobros Sasso, Haier y Continentes.....	273
Flujograma # 7	Proceso cobros Dagoberto Arroyo.....	283
Flujograma # 8	Proceso cobros Sankey y ElectrodoSmil.....	300
Flujograma # 9	Proceso cobros L.G. ....	317
Flujograma # 10	Proceso servicio cliente directo.....	331
Flujograma # 11	Proceso servicio vía telefónica.....	343
Flujograma # 12	Proceso amortización de cuenta.....	355
Flujograma # 13	Proceso cancela reparación.....	371
Flujograma # 14	Proceso ventas.....	385
Flujograma # 15	Proceso cierre de caja.....	398

## INTRODUCCIÓN

Cuando las organizaciones comienzan a consolidarse en un mercado, se incrementan sus actividades, esto les comienza a generar como resultado crecimiento. El crecimiento exige de manera paralela con el mercado, mayor cantidad y complejidad de recursos para llevar a cabo sus operaciones con calidad, debido a que, se incrementa el capital, la tecnología, las necesidades reales y potenciales de oferta y demanda, entre otros; como consecuencia se da el incremento constante del número de personas y se genera por ende, la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad de la empresa con pertinencia.

En la actualidad ELECTRÓNICA ALFER S.A., está conformado por diferentes departamentos los cuales tienen funciones específicas. Los miembros de cada uno de estos departamentos realizan sus labores de manera rutinaria, sin tener un estándar de sus funciones, ni tener descritas las labores que deben cumplir para garantizar el eficiente desempeño personal y departamental. De manera que, un Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia permite cubrir la necesidad de información con respecto a las funciones y descripción clara de los procesos, trayendo como resultado homogeneidad en los procesos de manera que se genera estandarización en las actividades a realizarse en cada procedimiento resultando más viable la aplicación de controles en miras de obtener calidad.

Por todo lo anterior, es muy importante que el personal de una empresa tenga claro cuáles son las actividades que debe realizar, y el Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia se convierte en el instrumento facilitador que tiene como objetivo general, transmitirles a los colaboradores la manera correcta de ejecutar de forma eficiente las tareas establecidas mediante una secuencia lógica de pasos, con el fin de evitar pérdidas de tiempo y esfuerzo en la empresa y lograr el más alto desempeño.



Para una mejor interpretación y utilización de este documento, se ha dividido en ocho capítulos, conformados de la siguiente manera:

### **Capítulo # 1 Marco Referencial**

En este capítulo, se dan a conocer las generalidades de la investigación, y se encontrará información sobre referencia empresarial, justificación del estudio, planteamiento del problema, objetivos, alcances y limitaciones, básicamente, es el marco de referencia para el inicio del estudio.

### **Capítulo # 2 Marco Teórico**

En este capítulo se desarrolla una recopilación base de la información teórica necesaria para la comprensión y el desarrollo del presente estudio, se encontrarán los conceptos y las definiciones más importantes sobre los temas que se tratarán en el trabajo.

### **Capítulo # 3 Metodología**

Presenta cada una de las etapas que fueron necesarias para la elaboración de la presente investigación, de manera que, se refleje el orden en el cual se formuló el documento, así como el tipo de investigación que se realizó.

### **Capítulo # 4 Manual Descriptivo de Procedimientos**

Comprende la descripción de los procedimientos del Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia, consta de introducción, índice de procedimientos, levantamiento de información y análisis de la misma.

### **Capítulo # 5 Conclusiones y Recomendaciones**

Se encuentran las conclusiones que se pueden plantear con respecto al estudio realizado y las recomendaciones que puedan ayudar a una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución de los procedimientos dentro de la empresa.

## **Capítulo # 6 Literatura consultada**

Contiene un listado del material utilizado en el desarrollo del presente proyecto de investigación.

## **Capítulo # 7 Apéndices**

Este capítulo pretende ilustrar todas las herramientas que fueron elaboradas para realizar el desarrollo del trabajo de investigación, que comprende el levantamiento de información.

## **Capítulo # 8 Anexos**

Se indican todos los documentos necesarios y que intervienen en la ejecución de cada uno de los diferentes procedimientos que se desarrollaron en el Manual Descriptivo de Procedimientos.



# Capitulo I

## Marco Referencial

## **I. MARCO REFERENCIAL**

### **I.A REFERENCIA EMPRESARIAL**

Este apartado hace alusión a los aspectos generales de la empresa y la investigación de manera que el lector pueda visualizar en este capítulo algunos aspectos claves que lo ubicarán en el marco de las totalidades de la investigación.

#### **I.A.1 Antecedentes de la empresa**

La empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., fue fundada en el año 1995 por el señor Vianey Chacón actual dueño de la empresa, la cual se ubica en Ciudad Quesada, San Carlos, 50 metros al sur de la Cruz Roja.

ELECTRÓNICA ALFER S.A., inició cuando la empresa MABE le dio un contrato de exclusividad para trabajar con dicha marca, pero en ese entonces su propietario no conocía nada acerca del mercado al cual se enfrentaba, aún así afrontó el reto de incursionar en dicha actividad comercial, y tomando valor con espíritu de administrador emprendedor, inicio su propia microempresa la cual con el paso del tiempo ha aumentado tanto en personal como en espacio físico.

En el transcurso de los años, su política siempre fue y consistió en contratar a personas sin conocimiento alguno pero con ganas de aprender y trabajar, como lo menciona Don Vianey Chacón si una persona pasaba por la acera de enfrente y le pedía trabajo él no le preguntaba si sabia trabajar en esa área sino más bien, sobre su disposición por el trabajo y él mismo se encargaba de enseñarlo. Pero debido a su crecimiento surgió la necesidad de adquirir personal calificado (técnico), que le permitieran un mejor desempeño de las actividades que realiza la empresa.

Actualmente, la empresa ofrece sus servicios a toda la zona norte e incluye ciertos lugares de la provincia de Guanacaste. Cuenta con 35 colaboradores, además posee contratos con más de diez marcas de línea blanca, línea marrón, audio y video.

Cabe destacar que dentro de línea blanca se contempla todo lo que son refrigeradoras, lavadoras y congeladores, dentro de lo que es línea marrón están electrodomésticos y artículos de menor tamaño tales como ollas arroceras, licuadoras, teléfonos residenciales y otros, dentro de la línea de audio y video todo lo concerniente a esta equipos de sonido, televisores, Dvd. ELECTRÓNICA ALFER S.A., posee convenios con diferentes casas comerciales de la zona norte del país, las cuales tramitan todas las reparaciones de garantía por medio de esta empresa.

Entre las empresas con las cuales se tiene convenios están: Almacén Dagoberto Arroyo, Casa Blanca e Importadora Monge. La empresa a pesar de que había iniciado en la misma ubicación el local con el cual cuenta actualmente es mucho más grande. Dentro de sus servicios se encuentran los siguientes: reparación de electrodomésticos con o sin garantía, pero le dan prioridad a los que cuentan con garantía, además brindan servicios a domicilio, así como venta de repuestos, artículos usados, en su mayoría, y artículos nuevos.

La empresa a lo largo de los años ha logrado traspasar las barreras competitivas que ha puesto el mercado y ha logrado sobrevivir en este, esto ha generado la experiencia necesaria para afrontar los cambios y seguir en pie.

**I.A.2 Servicios brindados por ELECTRÓNICA ALFER S.A.****Tabla #1 Servicios de ELECTRÓNICA ALFER S.A.**

<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Venta de repuestos	Venta de repuestos indiferentemente si se requiere o no la mano de obra
Venta de artículos	La empresa vende tanto artículos nuevos como de segunda mano, representando los segundos un porcentaje significativo de las ventas.
Servicio a domicilio	La empresa brinda servicio a domicilio, tanto para recoger como para entregar los artículos, para lo que existe una distribución debidamente programada.
Préstamo de artículos	Cuando un artículo vendido por la empresa le falla al cliente, y su reparación tarda o el artículo es muy necesario se le facilita uno mientras se repara.
Reparaciones sin garantía	Se brinda el servicio de reparación de un artículo sin garantía a cualquier persona que traiga a repararlo en la empresa.
Reparaciones con garantía	Se realizan reparaciones por garantías de los diferentes almacenes con los que se tiene convenios a estas se les brinda prioridad, además se cubren garantías por los artículos que se venden en la empresa tanto nuevos como de segunda.

**I.A.3 Actividades primarias**

A continuación se describen las principales actividades que se desarrollan en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.

**Logística interna**

En la empresa se llevan a cabo las siguientes actividades.

Recepción, almacenamiento y ajuste de repuestos para la reparación y también para la venta, tanto de electrodomésticos, línea blanca como línea marrón.

También se puede identificar dentro de las actividades la devolución a los proveedores, la cual se presenta cuando se realiza un pedido de repuestos o piezas de electrodomésticos que en algunos casos pueden venir dañados y se procede a realizar devoluciones.

**Operaciones**

Se puede identificar distintas operaciones, dentro de las cuales se encuentran.

Reparación y armado de electrodomésticos, la cual consiste en desarmar el electrodoméstico, identificar la pieza dañada, reparar o sustituirla y armar el artículo nuevamente.

También se da el mantenimiento del equipo utilizado en el desarrollo de las distintas operaciones.

Por último, se identifica las pruebas y operaciones de instalación, éstas se llevan a cabo al momento de instalar la pieza reparada o sustituirla por una nueva, ya que se debe comprobar el correcto funcionamiento del electrodoméstico reparado.

**Logística Externa**

Dentro de la logística externa se desarrollan actividades tales como:

Recolección, almacenamiento y distribución física del producto de los clientes. Esta se lleva a cabo al momento de recibir el artículo para reparación que trae el cliente, se almacena en el espacio correspondiente y con la distribución física adecuada.

Almacenamiento de producto terminado. Una vez que se ha realizado la reparación correspondiente del electrodoméstico, este es almacenado en una bodega destinada para este fin, mientras es retirado por el cliente o transportado por la misma empresa al destino final.

La operación de vehículos se relaciona con la definición de las rutas a seguir por parte del trabajador encargado de la distribución del producto reparado y la recolección de artículos dañados.

El procesamiento de pedidos y programación se lleva a cabo mediante el registro de la fecha de ingreso del artículo, información básica necesaria sobre el artículo y la respectiva programación del proceso de reparación y la fecha de entrega o distribución del producto terminado al respectivo cliente.

### **Mercadeo y Ventas**

La publicidad que se utiliza en la empresa corresponde únicamente a la publicidad de boca en boca y a la rotulación de los vehículos de la empresa con información básica sobre la misma, como por ejemplo: número de teléfonos y nombre de la empresa.

La empresa utiliza un canal de distribución directo de empresa-cliente; mediante la utilización de vehículos propios para llevar a cabo la distribución de producto reparado.

Los precios correspondientes a mano de obra, se encuentran previamente establecidos según el tipo de reparación realizada; además se le adiciona el costo de los repuestos utilizados y el de servicio a domicilio en caso de ser solicitado por el cliente.



**Servicio Post-venta**

ELECTRÓNICA ALFER S.A., aplica garantías a los distintos artículos de línea blanca y marrón que tiene para la venta, independientemente de que no sea nuevo; además brinda seguridad a sus clientes sobre los productos de reparación.

**I.A.4 Objetivos actuales de la empresa**

Los objetivos actuales que persigue la empresa están planteados en dos etapas, las cuales poseen un periodo establecido para el cumplimiento de los mismos. Cada una de las etapas se describe a continuación.

**Etapas 1**

- Erradicar los vales (préstamos de dinero adelantados a los empleados).
- Sustituir el sistema de pago de salarios semanal por pagos mensuales.
- Reorganizar el horario de trabajo.
- Establecer una caja de efectivo general única.
- Elaborar expedientes de personal.
- Diseñar el organigrama de la empresa.
- Asignar funciones específicas de personal.
- Implementar un sistema computarizado.
- Realizar un control consecutivo de la documentación.
- Establecer un fondo de caja chica.
- Asegurar al personal de la organización.
- Realizar una distribución física de las instalaciones.
- Disminuir la burocracia.

- Coordinar reuniones periódicas con el personal.
- Reestructurar los salarios de los colaboradores.
- Implementar uniformes para el personal.
- Descentralizar la función de los técnicos.
- Revisar y restablecer los precios de costo de mano de obra.
- Solicitar chequera con firmas mancomunadas.

Los objetivos contenidos en la primera etapa se encuentran cumplidos en su totalidad, es decir, ya fueron implementados dentro de la organización.

## **Etapa 2**

- Actualizar los estados financieros y contables.
- Sistematizar el inventario de repuestos.
- Revisión del sistema tributario (impuestos y renta).
- Reglamentar la flotilla de vehículos.
- Realizar un análisis para el cambio de la flotilla vehicular.
- Elaborar un reglamento interno para el personal.
- Chequear y controlar la documentación de la organización.
- Eliminar la burocracia en su totalidad.
- Coordinar y supervisar la solicitud de compra de repuestos en consignación.
- Analizar y disminuir los gastos de la empresa.
- Control de ventas de crédito.
- Evaluación de factibilidad de la sucursal de Alajuela.

- Modificar la oficina de cobros de las garantías.
- Evaluar la posibilidad de alquilar una bodega.

Los objetivos contenidos en la etapa segunda se encuentran en proceso de cumplimiento, la mayoría de ellos ya se hallan implementados dentro de la organización.

### **I.A.5 Valores de la empresa**

#### **Puntualidad**

Desarrollamos el máximo esfuerzo por poder cumplir con los tiempos y fechas establecidas, asegurándole a los clientes no tener demoras y poder contar y confiar en la empresa.

#### **Servicio**

Nos esmeramos por satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, colaboradores, y proveedores, brindando una atención amable, personalizada, oportuna y eficiente, y demostrando un permanente y genuino interés de colaboración.

#### **Liderazgo**

Impulsamos el mejoramiento continuo, la apertura al cambio y la competitividad en el logro de los resultados, fomentando la innovación, la participación, el empoderamiento, la superación y el desarrollo de todos los actores en la búsqueda de la excelencia.

#### **Trabajo en equipo**

Trabajamos de manera integrada, coordinada y complementaria con nuestros compañeros, clientes, proveedores y otros grupos de interés, para alcanzar objetivos comunes y lograr beneficios mutuos.

**Solidaridad**

Promovemos la equidad y la justicia en el desarrollo de nuestras funciones, tanto dentro del personal como para con los clientes, procurando la igualdad de oportunidades y evitando acciones de carácter discriminatorio.

**Lealtad**

Nos identificamos y defendemos los intereses de las casas comerciales con las que se tienen acuerdos de exclusividad, así también como con los clientes y la propia empresa; protegiendo sus recursos y propiciando su desarrollo.

**Honestidad**

Desarrollamos nuestras actividades con seriedad, decencia y propiedad, demostrando congruencia entre lo que pensamos y la conducta que externamos hacia el cliente; con transparencia, y con sinceridad, enfrentando con valor nuestros defectos, buscando la manera más eficaz de superarlos y rectificando cada vez que nos equivocamos.

**Compromiso**

Siempre realizamos nuestro máximo esfuerzo por cumplir satisfactoriamente las metas y obligaciones encomendadas, actuando con perseverancia para superar los obstáculos que se presenten y asumiendo con responsabilidad las consecuencias positivas y negativas de nuestras acciones.

**I.A.6 Misión y Visión****Misión**

Ofrecer los mejores servicios en venta y reparación de equipo de segunda mano en excelentes condiciones a clientes y empresas particulares de la Zona Norte.

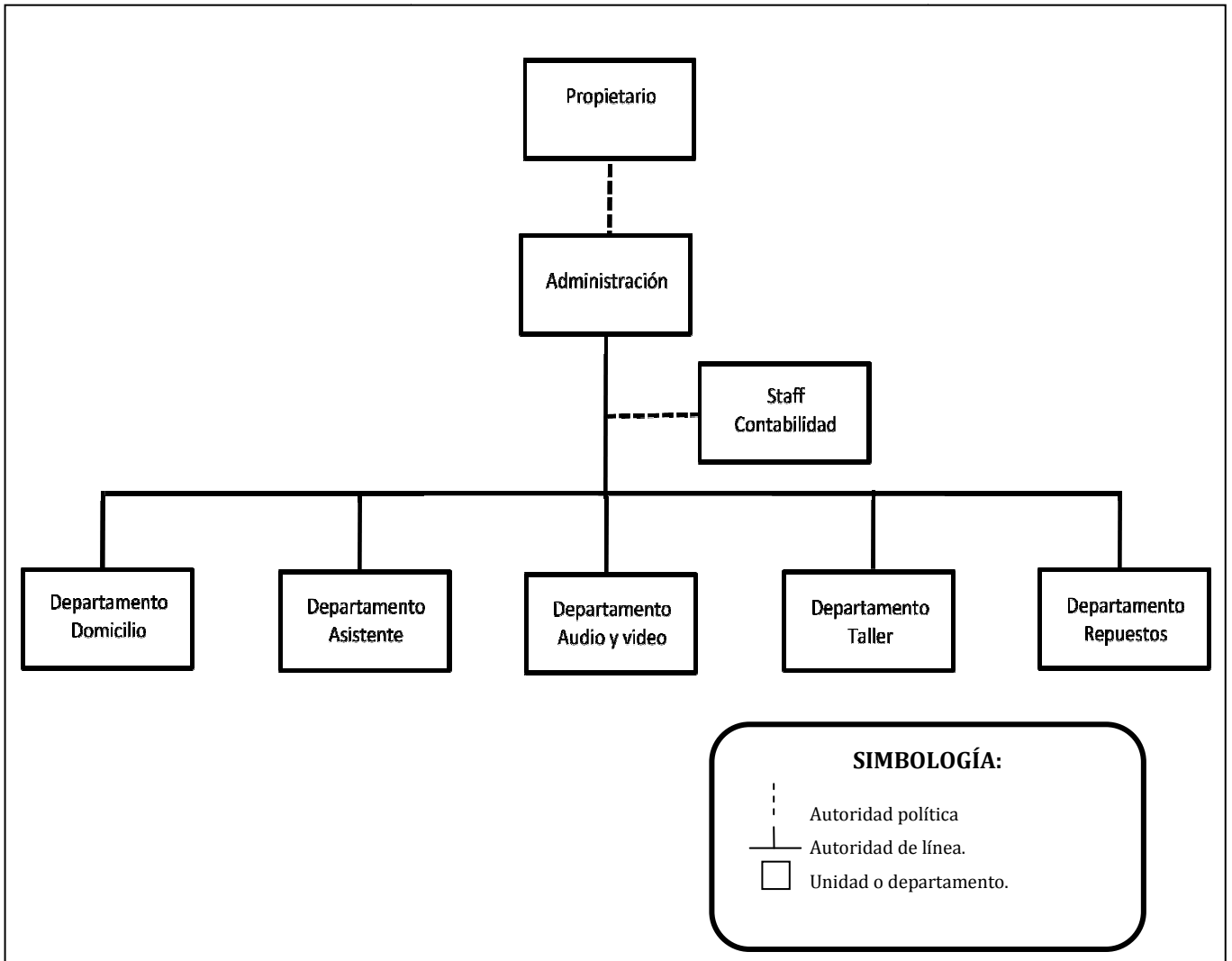
**Visión**

Ser la empresa líder a nivel nacional en la venta y reparación de artículos de línea blanca, marrón, y equipos de audio y video; contando con un servicio personalizado de alta calidad y de la mano con la tecnología adecuada.

**I.A.7 Organigrama estructural**

Seguidamente se observa la forma en cómo está organizada estructuralmente la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.

**Ilustración #1 Organigrama estructural**



Fuente: Plan estratégico de ELECTRÓNICA ALFER S.A.

## **I.B JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En la actualidad las empresas trabajan sobre la imagen hacia sus clientes, ésta debe poseer un grado de respaldo, solidez y confianza que certifique a la compañía como una empresa de calidad, esto generará tranquilidad a los clientes que optan por buscar satisfacer sus necesidades, y al mismo tiempo retribuirá en la estabilidad comercial y financiera de la empresa.

ELECTRÓNICA ALFER S.A., es una empresa que se dedica a la reparación y venta de equipos de línea blanca, marrón y de audio y video. La empresa brinda estos servicios en toda la Región Huetar Norte y parte de Guanacaste.

ELECTRÓNICA ALFER S.A., no desea dejar de ser un competidor de calidad por lo que ha visualizado la necesidad de contar con un Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de manera que se pueda lograr tener constancia en los procesos de la empresa, y de esta forma asegurarles a los clientes externos que siempre obtendrán la misma calidad de servicio o producto; con lo cual la empresa proyectará esa solidez y buena imagen que se desea, obteniendo la confianza de los clientes y por ende la estabilidad económica y financiera esperada.

El proceso de crecimiento continuo de la empresa trae consigo el aumento de su fuerza laboral, así como, de diversas funciones y puestos; y por ende, los procedimientos que se manejan se ven directamente afectados debido a los cambios que se generan en el actualizar del día a día. De ahí, que nace la necesidad de tener una herramienta que identifique los procesos a seguir para las diferentes actividades que realiza la empresa de manera que, se detallen específica y claramente las diferentes actividades que se realizan en cada proceso, sus responsables (clientes internos) y las diferentes variables y elementos que se ven involucrados.

El Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia servirá como base a ELECTRÓNICA ALFER S.A., para capacitaciones a los colaboradores, para posteriores procesos de inducción y entrenamiento, entre otros. Algunos de los beneficios que la empresa obtendrá del Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia son los siguientes:

**Para los Colaboradores**

- Le permite conocer de manera específica los procedimientos en los que se ve involucrado, los elementos y variables, entradas y salidas que se ven involucrados en los mismos.
- Funciona como una guía de entrenamiento para procesos de inducción.
- Contribuye a la consulta y aclaración de dudas sobre las actividades que lleva a cabo en cada proceso.

**Para las Jefaturas**

- Brinda un conocimiento preciso y completo de los procedimientos que realizan los colaboradores a su cargo, lo que les permitirá planear y distribuir el trabajo con más criterio.
- Facilita el hecho de explicar a los colaboradores bajo su dependencia las actividades a seguir en cada uno de los procedimientos que le competen.

**Para ELECTRÓNICA ALFER S.A.**

- Proporciona mayor formalidad a la empresa por medio de un documento escrito, organizado y preciso que contiene los procedimientos de la misma.
- Facilita, en general, la coordinación y organización de las actividades de la empresa.

- Cuenta con una herramienta que le facilita los procesos de inducción y capacitación.
- Aumenta la productividad de la empresa, debido a que se evite duplicidad de funciones, y el colaborador produce mas en el mismo tiempo.
- Da a conocer a los responsables en cada proceso.
- Cuenta con un insumo para procesos de certificación de calidad.

### **I.C PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

“Actualmente la empresa no cuenta con un Manual Descriptivo de Procedimientos, por lo tanto no se tiene constancia en la forma en la que se realizan los diferentes procesos, por lo que, los colaboradores los realizan de la manera que mejor lo consideren, afectando con ello, la consistencia en la forma de realizar cada proceso lo que genera problemas de frecuencia, consecución, orden, toma de decisiones, entre otros.”

Se han presentado algunas deficiencias en la ejecución de los procedimientos, ya que no existe un estándar para llevar a cabo los mismos, debido a que la empresa no cuenta con un documento formal donde se describan los procesos que se realizan, las variables y elementos que se ven involucrados en los mismos y las entradas y salidas que estos generan.

### **I.D OBJETIVOS**

Los objetivos de una investigación o proyecto son la guía que determina no solo el camino a trazar, sino también el fin que se desea lograr o alcanzar. Cada uno de ellos representará la base para el desarrollo de la investigación.



**I.D.1 Objetivo General**

Elaborar un Manual Descriptivo de Procedimientos que detalle cada uno de los pasos a seguir en los diferentes procesos del Departamento Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia, de la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.


**I.D.2 Objetivos Específicos**

1. Describir aspectos generales de la empresa tales como antecedentes, organigrama, misión, visión, y otros de importancia para la investigación.
2. Determinar los procedimientos que se realizan en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.
3. Desarrollar y describir los procesos que se llevan a cabo diariamente en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A.
4. Analizar los procedimientos descritos según los resultados que genere la investigación.
5. Conocer los elementos teóricos más importantes que se requieren para abordar el tema de la elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A.
6. Establecer un instrumento que permita recopilar la información necesaria para describir los procedimientos de ELECTRÓNICA ALFER S.A.
7. Representar gráficamente cada procedimiento descrito por medio de un diagrama de flujo.

## **I.E ALCANCES Y LIMITACIONES**

Para llevar a cabo el presente Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A., se realizó una investigación a lo interno de la Empresa durante cuatro meses, con el apoyo del profesor asesor y la colaboración del señor Rolando Herrera administrador de la misma durante el proceso de formulación del Manual Descriptivo de Procedimientos, lo anterior, según un cronograma establecido.

El Manual Descriptivo de Procedimientos, se realizó en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A. La principal limitante dentro del desarrollo del Manual Descriptivo de Procedimientos, fue una reestructuración de personal, la cual dio como resultado la salida de algunos jefes de departamento y el cambio del administrador de la empresa, lo cual generó un atraso en el cronograma establecido, debido a que hubo que reunirse nuevamente con el personal y reestructurar algunos puntos que ya se tenían establecidos y además no se pudo describir y analizar todos los procedimientos que se habían propuesto en el anteproyecto



# Capítulo II

## Marco Teórico

## II. MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo permitirá definir detalladamente los conceptos e información clave con respecto a los Manuales Descriptivos de Procedimientos.

### II. A ADMINISTRACIÓN

#### II.A.1 Definición

“Una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales” según (Hernández & Rodríguez, 2005, p.5)

La administración además de ser una ciencia es un arte, debido a que siempre se deben tratar de conseguir el máximo beneficio para todos en una relación ganar-ganar, utilizando la menor cantidad de recursos, debido a esto la administración tiene cuatro funciones básicas.

#### II.A.2 Funciones de la administración

##### **Planificación:**

El primer proceso de la administración de empresa es sin lugar a dudas la planificación este implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos y requiere, por tanto, de la toma de decisiones. Es la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas. Cabe destacar que la función de planificación nunca debe separarse de la función de control.

Todo intento de control sin planes carece de sentido, porque la gente no tendrá manera de saber si efectivamente se dirige a donde quiere ir sin antes saber a dónde ir. (Wehrich, Koontz, 2004, p.31)

La planeación implica selección de misiones y objetivos y las acciones para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, escoger cursos futuros de acción entre alternativas. Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos.

**Organización:**

Puede también ser visto como organización global dentro de la empresa o como parte de una organización individual dentro del puesto de trabajo. Esta parte supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa, los cuales deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible. En pocas palabras, la organización es un proceso administrativo para determinar cómo disponer mejor los recursos y actividades de una empresa en una estructura coherente. (Wehrich, Koontz, 2004, p.31)

Organización es el acto que establece y fija las responsabilidades que en la medida adecuada serán asignadas a los miembros que integran la red de colaboradores en la organización, en atención a los niveles estructurales que la integran (Consejo de Administración, Gerencia, Subgerencia, Departamentos y Secciones), establece canales de autoridad y comunicación.

**Dirección:**

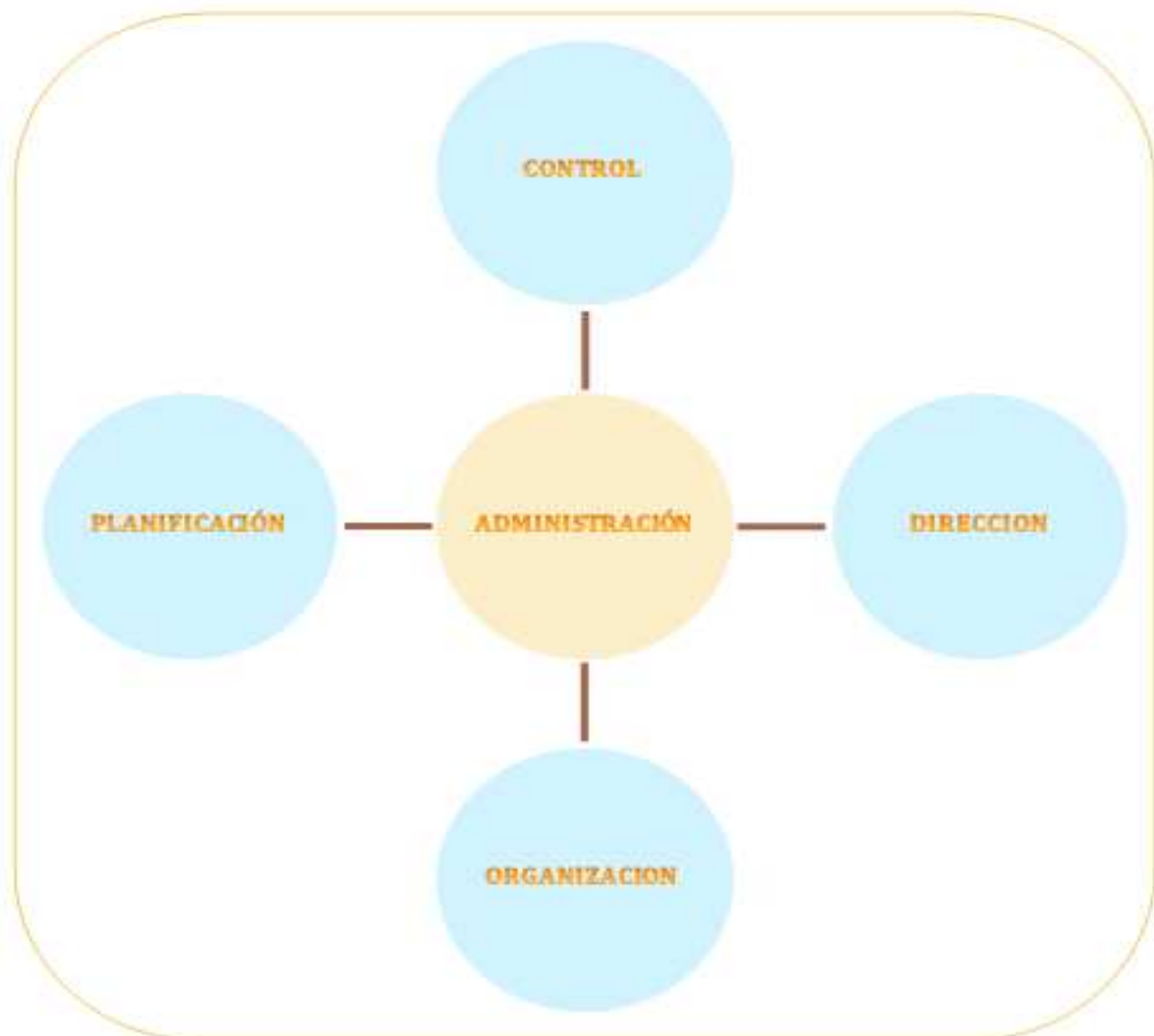
Seguir el camino correcto, la dirección es el hecho de influir en los individuos, guiándolos y motivándolos, para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. La persona que dirige una empresa debe ser un líder. (Wehrich, Koontz, 2004, p.32).

La dirección busca poner en funcionamiento toda aquello que se planeo y se organizó, con el fin de lograr las metas ya determinadas de la empresa y de una manera eficaz y eficiente, consiste en influir en los seres humanos para que contribuyan a la obtención de las metas de la organización y del grupo; se refiere predominante a los aspectos interpersonales de la administración.

**Control:**

Afinar detalles para obtener un resultado final, el control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de las mismas. En pocas palabras, el control facilita el cumplimiento de los planes, (Weihrich, Koontz, 2004, p.32)

La administración es aplicable a cualquier organización, en todos los niveles jerárquicos y se ocupa de la productividad, eso implica eficacia y eficiencia. El término eficacia se refiere a la obtención de los fines y eficiencia a la obtención de éstos con el mejor uso de los recursos disponibles.

**Ilustración #2 Resumen grafico de Administración**

Fuente: Elaboración propia. Agosto 2008

## II. B EFICIENCIA Y EFICACIA

Estos criterios tan frecuentemente utilizados parecen formar parte de un lenguaje tan común que se ha vuelto ambiguo. (Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?, 1999, Junio, K, Mokate)

### II.B.1 Eficacia:

La palabra “eficacia” viene del Latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa “hacer o lograr”.

Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada.

Cabe destacar que la eficacia contempla el cumplimiento de objetivos, sin importar el costo o el uso de recursos. Una determinada iniciativa es más o menos eficaz según el grado en que cumple sus objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos.

### II.B.2 Eficiencia:

Conforme a estas definiciones, nosotros entendemos la eficiencia como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente (o menos eficiente).

La referencia a “costos” en la definición de eficiencia corresponde a un entendimiento amplio del concepto. No todo costo necesariamente tiene que asociarse con un desembolso de dinero. No todo costo corresponde directamente a una expresión en unidades monetarias.

Un costo representa el desgaste o el sacrificio de un recurso, tangible o intangible. Por tanto, podría referirse al uso (sacrificio) de tiempo, al desgaste o deterioro de un recurso ambiental (aunque éste no sea transable) o al deterioro o sacrificio de otro “bien” no tangible como el capital social, la solidaridad ciudadana o la confianza, entre otros.

## **II. C ANÁLISIS**

El análisis en su sentido más general, lo entendemos como la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas particulares y sobre el todo. (C, Hernández, Orozco, 2007, p .XII)

El analizar implica investigar algo, y que mejor que dividirlo en tantas partes como sea posible, para poder entender cada pequeña parte por aparte de una forma más simple y sencilla, al contrario de intentar resolver todo de una vez que sería muy complejo y arduo.

## **II. D ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

### **II.D.1 Definición**

El análisis administrativo es el método de investigación científica aplicado a la administración, basado en métodos cuantitativos y las ciencias del comportamiento humano, que consiste en dividir o separar las partes de un problema o situación administrativa hasta llegar al conocimiento de sus elementos o principios de que se forma, con el propósito de realizar una evaluación, inicialmente, y de proceder a un cambio administrativo. (Palacios Echeverría, 1984, p 31)

El análisis administrativo se puede enfocar desde dos niveles, macro análisis y microanálisis: (C, Hernández, Orozco, 2007, p .XIII)



## **II.D.2 Macro análisis Administrativo**

El macro análisis administrativo parte de un enfoque global de más de una institución, vistas éstas como unidades de un sistema total de administración general. Es el análisis del “aparato del Estado”, constituido por la totalidad de instituciones y órganos que lo conforman.

Aquí interesa conocer la base filosófica del Estado como un todo, los objetivos, las funciones generales y los servicios del Estado delegados en instituciones centralizadas y descentralizadas. (C, Hernández, Orozco, 2007, p .XIII)

## **II.D.3 Microanálisis Administrativo**

Por su parte, el microanálisis administrativo se circunscribe al estudio de una institución o de un órgano, desde el nivel más general hasta el mínimo detalle operativo. En este nivel análisis interesa, de partida, evaluar la naturaleza doctrinaria del ente y sus fines, con el propósito de asegurar su congruencia con las funciones del Estado que como institución está llamada a cumplir por delegación. (C, Hernández, Orozco, 2007, p .XIII)

Se analiza también los objetivos institucionales y las funciones departamentales. Se considera en el análisis, también, el organigrama general, los puestos, los sistemas de trabajo, las formulas o formularios empleados, las normativas vigentes, los manuales, la distribución de planta, la salud ocupacional y, por supuesto, la asignación de los recursos.

El análisis administrativo tanto en su nivel más general como lo es el macro análisis, o en su nivel más minucioso y específico el microanálisis. Siempre debe llevar a cabo actividades para cumplir con los objetivos propuestos, para lo cual utilizara ciertas herramientas para doblegar las dificultades.

## **II.D.4 Actividades del Análisis Administrativo**

Estas son algunas de las actividades fundamentales del análisis administrativo en las organizaciones: (B, Martínez, Antología del curso Análisis Administrativo, p 6)

- Análisis o estudio planeado del funcionamiento de una organización, para realizar labores y la distribución de las funciones de los empleados en la ejecución de las mismas.
- El estudio de un área de trabajo en especial, con la finalidad de promover mejores métodos y procedimientos.
- El estudio para la creación de nuevas unidades administrativas.
- Control y diseño de formularios.
- Organización física de oficinas.
- Determinación de equipo y máquinas de oficina necesarios para la gestión administrativa
- Promoción de métodos modernos de administración.

#### **II.D.5 Objetivos del Análisis Administrativo**

Estos son los principales objetivos del análisis administrativo en las organizaciones:(B, Martínez, Antología del curso Análisis Administrativo, p 10)

- Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- Reducir tiempos ociosos por demoras injustificadas.
- Reducir las deficiencias de supervisión originadas por amplios ámbitos de control.
- Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo y/o lugares de trabajo.
- Reducir las deficiencias debido al desconocimiento operacional de las unidades básicas de trabajo.
- Reducir las deficiencias debidas a una inadecuada distribución de labores entre el personal.

## II.D.6 Dificultades del Análisis Administrativo

Para una persona que labora dentro de lo que es el Análisis Administrativo existen ciertas desventajas o debilidades con las cuales debe luchar, entre las que tenemos: (B, Martínez, Antología del curso Análisis Administrativo, p 8-9)

- Carencia de autoridad lineal.
- Resistencia al cambio.
- Problemas de apoyo de la máxima autoridad.
- Trabajos o estudios no llevados a la práctica.
- Ámbito cerrado de la unidad de trabajo que se está analizando.
- Enfoque subjetivo del grupo, no se cree en el analista.

## II.D.7 Herramientas del Análisis Administrativo

El análisis administrativo es una de las divisiones más importantes de la administración porque abarca temas importantes de la planeación, organización y control. Básicamente, el análisis administrativo utiliza cuatro herramientas claves: (Álvarez Torres, 1996)

**Distribución de funciones:** Es el estudio de las funciones de los empleados de un departamento, unidad, división u organización como un todo.

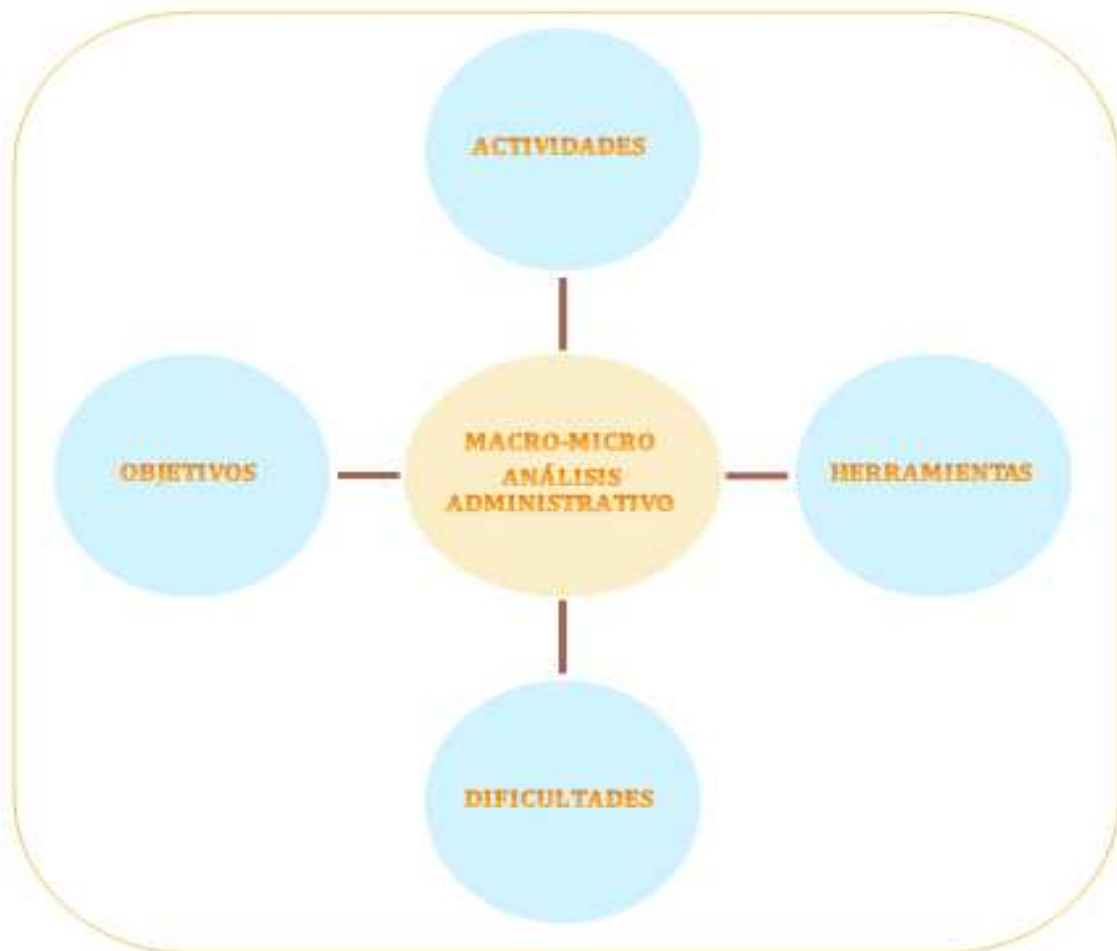
**Análisis de procedimientos:** Consiste en analizar minuciosamente los procedimientos, quiénes los hacen, cómo los hacen, qué parte de la organización involucran, dónde se hacen, entre otros.

**Análisis de formularios:** Analiza los formularios utilizados para realizar los trabajos que hagan que los procedimientos se realicen. Se analiza la información que contienen, para qué sirven, quiénes los usan, qué camino siguen, entre otros.

**Análisis del espacio físico:** Es el análisis del espacio físico con el que disponen los empleados para la ejecución de sus labores.

Es importante definir claramente cuáles son las actividades que se realizan para ejecutar una tarea, para que el personal tenga claro las responsabilidades que les corresponden y de esta manera la organización pueda trabajar de forma eficaz y eficientemente, un Manual Descriptivo de Procedimientos es una herramienta útil en una compañía porque reflejan los procesos que se realizan en una unidad y los responsables en ejecutarlos, estos resultados ayudan a analizar si estos se realizan de manera eficiente

### Ilustración #3 Resumen grafico Análisis Administrativo



Fuente: Elaboración propia Agosto 2008

## II. E PROCESO

### II.E.1 Definición

Cualquier actividad o conjunto de actividades secuenciales, que transforman elementos de entrada (inputs) en resultados (outputs) pueden considerarse como un proceso. (Saguesa, Duena, & Izarbe Izquierdo, 2006, p.40-41).

En general, en un proceso se identifican los siguientes elementos:

**Entradas:** elementos que son necesarios para poder realizar el proceso

**Salidas:** elementos que generan el proceso.

**Recursos:** elementos finos que se necesitan para realizar el proceso.

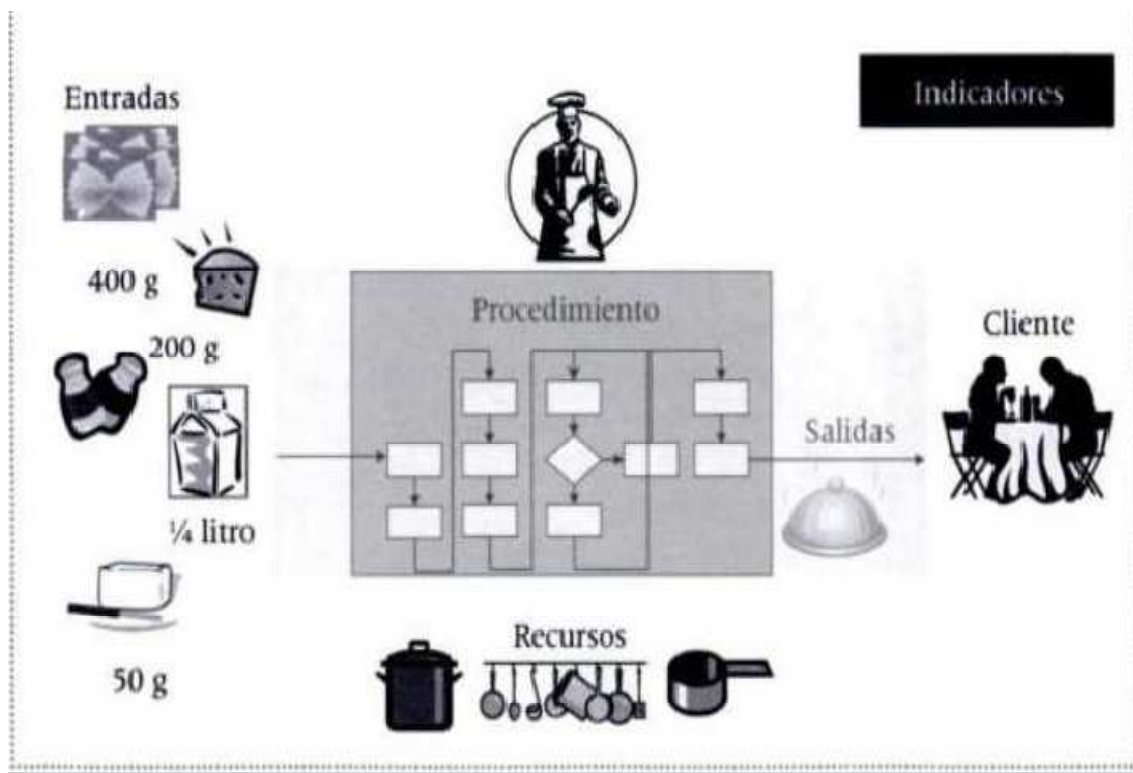
**Procedimiento:** pautas necesarias para llevar a cabo el proceso; es decir, la secuencia de actividades que transforman las entradas en salidas.

**Cliente del proceso:** destinatario de la salida del proceso. Si el destinatario es una persona de la organización recibe el nombre de cliente interno.

**Indicador:** medida de una característica del proceso.

**Propietario del proceso:** responsable del proceso.

**Ilustración #4 Representación de los elementos de un proceso**



Fuente: Tomado de Teoría y Práctica de Calidad disponible en <http://books.google.co.cr/books?id=-xkJATBJT8C&printsec=frontcover#PPA50,M1>

## II.E.2 Entrada, Salida y Contenido de un proceso

Dentro de un proceso se encuentran entradas, contenidos y salidas, éstos con el fin de observar cuáles son los recursos que se utilizan para llevar a cabo el proceso, y cómo este recurso se transforma, también refleja el resultado que se obtiene de procesar una entrada.

### Ilustración #5 Entrada, Salida y Contenido de un Proceso



### II.E.3 Mapa de procesos

En una organización existen diversos procesos que se deben identificar y gestionar. El mapa de procesos es una herramienta que representa el conjunto de funciones de una organización y la relación que existe entre ellos.

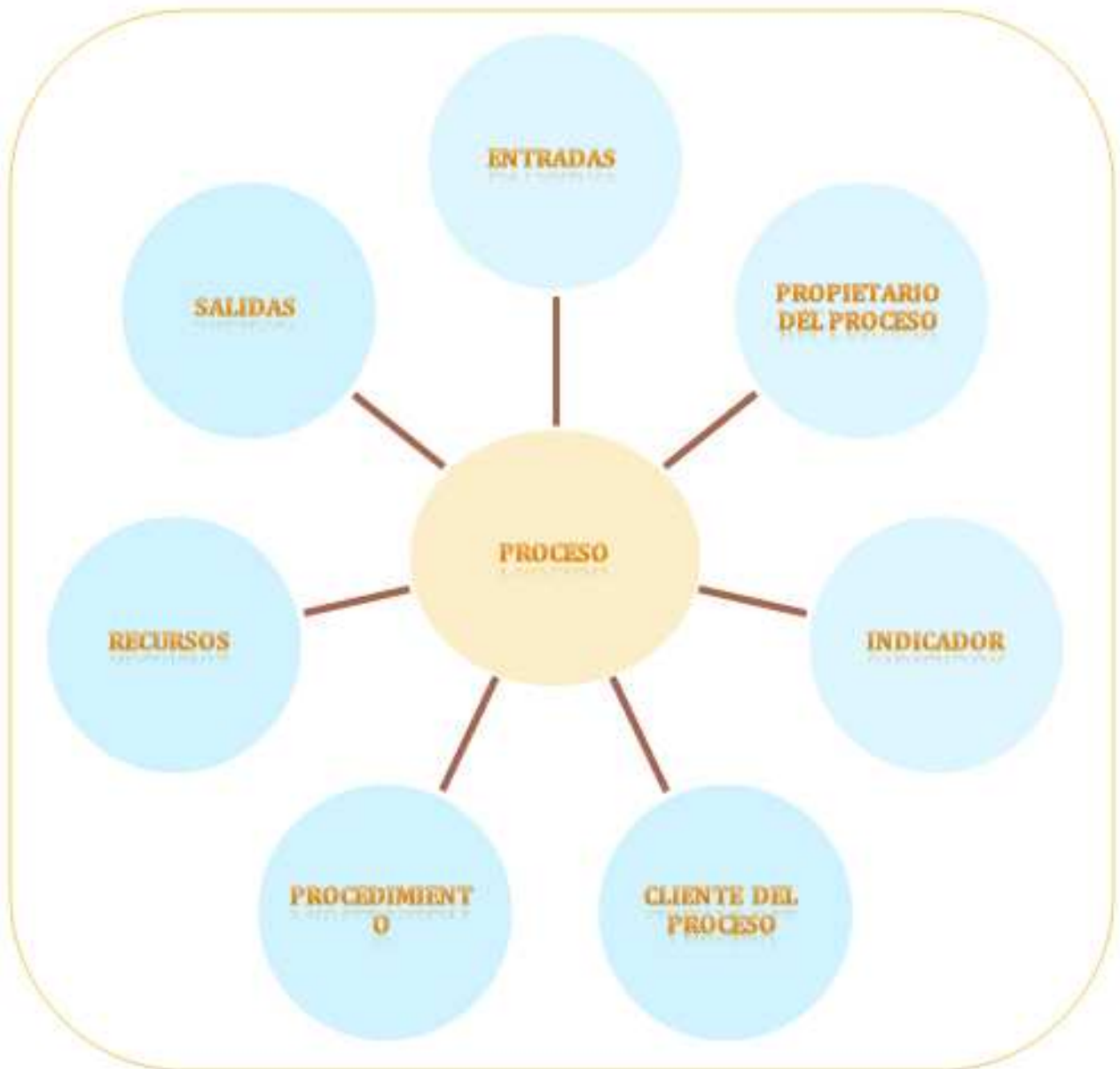
Para realizar el mapa de procesos se debe elaborar en primer lugar un listado de todas las grandes labores que se identifican en la empresa. Estos procesos se clasifican en función de su finalidad en tres niveles: procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de soporte. (Saguesa, Duena, & Izarbe Izquierdo, 2006, p.40- 41)

**Procesos estratégicos:** son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permite llevar adelante la organización. Está en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucra personal de primer nivel de la organización.

**Procesos operativos o clave:** son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente, atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

**Procesos de soporte y apoyo:** son procesos que apoyan los procesos operativos. Normalmente están dentro de una función y sus clientes son internos.

## Ilustración #6 Resumen grafico de un Proceso



Fuente: Elaboración propia. Agosto 2008

## II. F MANUALES

Existe gran variedad de manuales y de diferente índole o utilidad, aunque su definición de uno a otro sean distintas, todos poseen valor y cumplen objetivos sin importar del prototipo que sea o función que cumplan. (Tutoriales. Recursos Humanos i/manuales, 2007, Agosto)



### **II.F.1 Definición de un Manual**

Según Gómez (1994), los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización. Así como, las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

De acuerdo a la definición de Kellogg (2006), "el manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".

### **II.F.2 Importancia de un Manual**

Gómez (1994) indica explícitamente que, la importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos, logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Éstos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones.

Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

### **II.F.3 Objetivos de los Manuales**

De acuerdo a Gómez (1994), los manuales se confeccionan para satisfacer los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.

- Colaborar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Agilizar el estudio de la organización.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Determinar las responsabilidades de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

#### II.F.4 Tipos de Manuales

Los manuales se pueden clasificar por su contenido o del mismo modo por su función como se realiza a continuación.

**a. Por su Contenido:** Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo. Se tienen los siguientes:

- **Manual de Historia:** Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

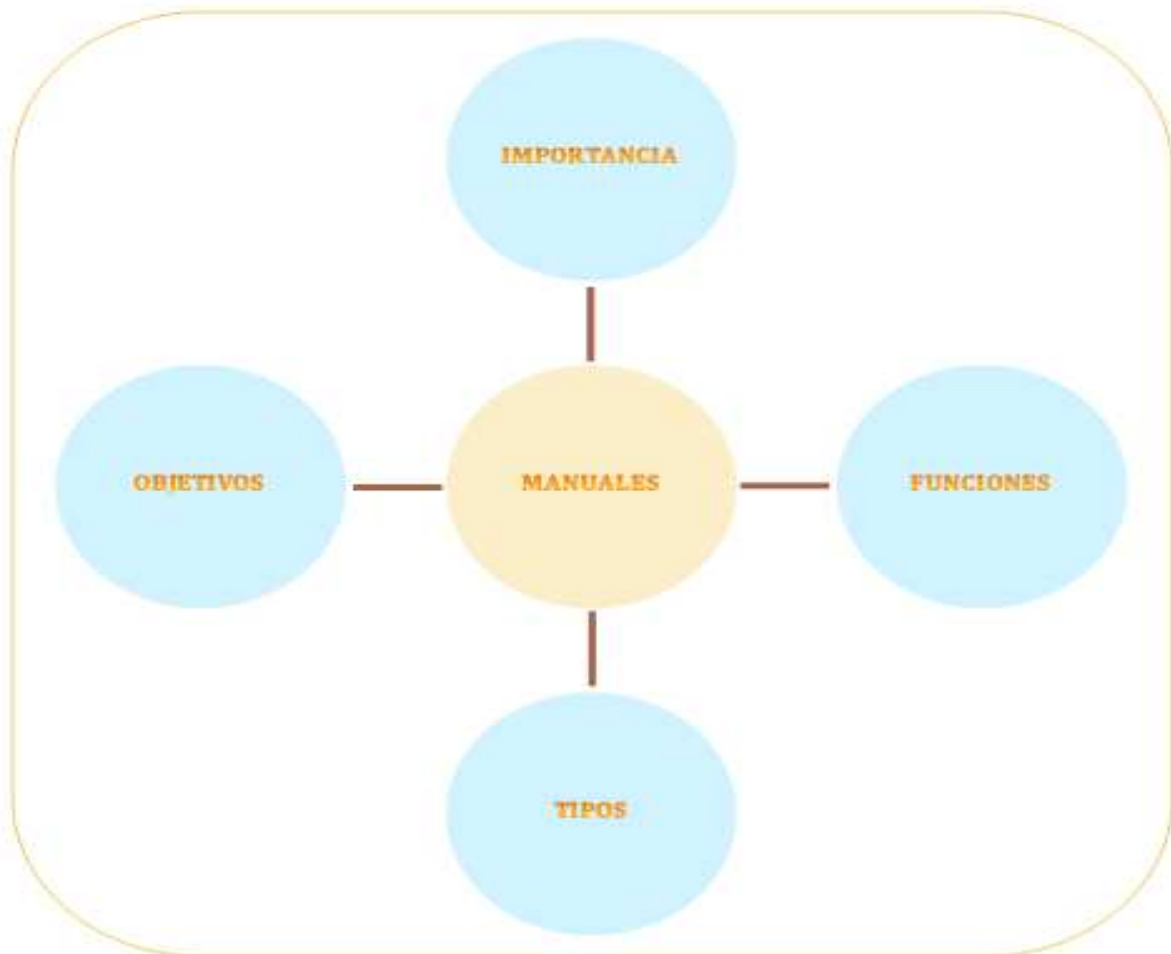
- **Manual de organización:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
- **Manual de políticas:** Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- **Manual Descriptivo de Procedimientos:** Este manual es una guía (cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.
- **Manual de contenido múltiple:** Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

**b. Por su Función Específica:** Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado, pueden contemplarse los siguientes manuales:

- **Manual de producción:** Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.
- **Manual de compras:** El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- **Manual de ventas:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo.

- **Manual de Finanzas:** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
- **Manual de contabilidad:** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad.
- **Manual de crédito y cobranzas:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad.
- **Manual de personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.
- **Manual técnico:** Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada.
- **Manual de adiestramiento o instructivo:** Estos manuales explican las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un Manual Descriptivo de Procedimientos.

## Ilustración #7 Resumen grafico del Manual



Fuente: Elaboración propia Agosto 2008

## II. G MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se brinda el contenido y principal información referente a un Manual Descriptivo de Procedimientos.

### II.G.1 Definición

“Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más áreas administrativas, el manual incluye los puestos y áreas que intervienen en la ejecución de las actividades y el personal responsable en cada proceso.” Según (Fincowsky & Benjamín, 1997, p. 10)

Un Manual Descriptivo de Procedimientos contiene información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él, se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las áreas administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia.

### **II.G.2 Utilidad**

Un manual descriptivo de procedimientos genera ventajas a una empresa como las siguientes. (Fincowsky & Benjamín, 1997, p.12)

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal, y determina las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

- Su principal fin es difundir entre los empleados de una o varias unidades administrativas la forma óptima de realizar el trabajo, para que, mediante su utilización se evite el derroche de tiempo y esfuerzo.
- Facilitar la supervisión del trabajo, y reduce los costos al aumentar la eficiencia general de la organización

### **II.G.3 Clasificación de los Manuales de Procedimientos**

Los manuales de procedimientos se pueden clasificar en:

#### **a. Intradepartamentales**

Los manuales intradepartamentales se caracterizan porque, describen los procedimientos que están en vigor únicamente dentro de los límites de un área; los procedimientos inician con la llegada de los documentos al departamento y terminan cuando aquellos salen del mismo; se emplean para la instrucción, supervisión y control del personal del departamento; y presentan los detalles de cada operación y el flujo de trabajo.

#### **b. Interdepartamentales**

Los manuales interdepartamentales son más complejos y extensos en cuanto a cantidad de procedimientos, pero no así, en cuanto a grado de detalle. En estos, se describe en forma general la secuencia de los procedimientos a través de varios departamentos, desde donde se inician hasta donde concluyen.

### **II.G.4 Contenido básico de un manual**

Seguidamente se brinda la información básica que debe contener un manual descriptivo de procedimientos.

#### **a. Identificación**

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Nombre completo del estudio de organización y métodos al cual pertenece el manual que se está elaborando.

- Nombre completo del o de los procedimientos que contiene el manual.
- Nombre completo de la unidad administrativa a quien corresponden los procedimientos señalados.
- Número de identificación del o de los procedimientos.
- Nombre completo de la unidad administrativa que elabora el manual.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión, en su caso.
- Nombre completo y firma de quien (es) autoriza (n) el manual.

#### **b. Índice**

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

#### **II.G.5 Formas para describir un Manual Descriptivo de Procedimientos**

- Todo manual descriptivo de procedimientos requiere que las informaciones o instrucciones que contengan se expresen en palabras, es decir, en un texto.
- Para lograr los objetivos del manual descriptivo de procedimientos indicados anteriormente, es conveniente tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Si el manual en cuestión comprende varios procedimientos, es importante que estos se enumeren.
- El texto debe describir el procedimiento, enumerando las operaciones de que se compone, en orden cronológico. Es importante tener presente que la redacción de las operaciones debe coincidir con lo que indiquen los diagramas de flujo.



- El texto debe precisar en qué consiste cada operación, además, quien, como, cuando, con qué, dónde y en cuánto tiempo debe ejecutarse.
- Las instrucciones que contenga el texto deben exponerse en un orden lógico, de manera que se facilite su comprensión e identificación aún en los casos de varias alternativas en una misma operación.
- En el caso de que el manual contenga un procedimiento, es conveniente presentar el texto separado por medio de encabezados de actividades y en el caso de que el manual contemple varias tareas, el texto debe venir dividido mediante encabezados de procedimientos y de acciones.
- El estilo a emplear en la redacción dependerá del contenido del manual y los lectores a quienes se destine; sin embargo, quien redacte el manual debe perseguir el objetivo de la claridad, cualquiera que sea la posición del usuario.
- Mantener la uniformidad del estilo, para evitar la confusión, la falta de comprensión y la ambigüedad.
- No se debe confundir la seriedad y la formalidad con la complejidad.
- La redacción del documento debe abarcar todos los aspectos del procedimiento, aún aquellos que parezcan obvios.
- Anexar en el manual los términos técnicos que más comúnmente se emplean con su respectivo significado.
- El texto debe redactarse en forma clara, completa, concisa y correcta.

## II.G.6 Reglamentación o normas

En esta sección, se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además, deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación, se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

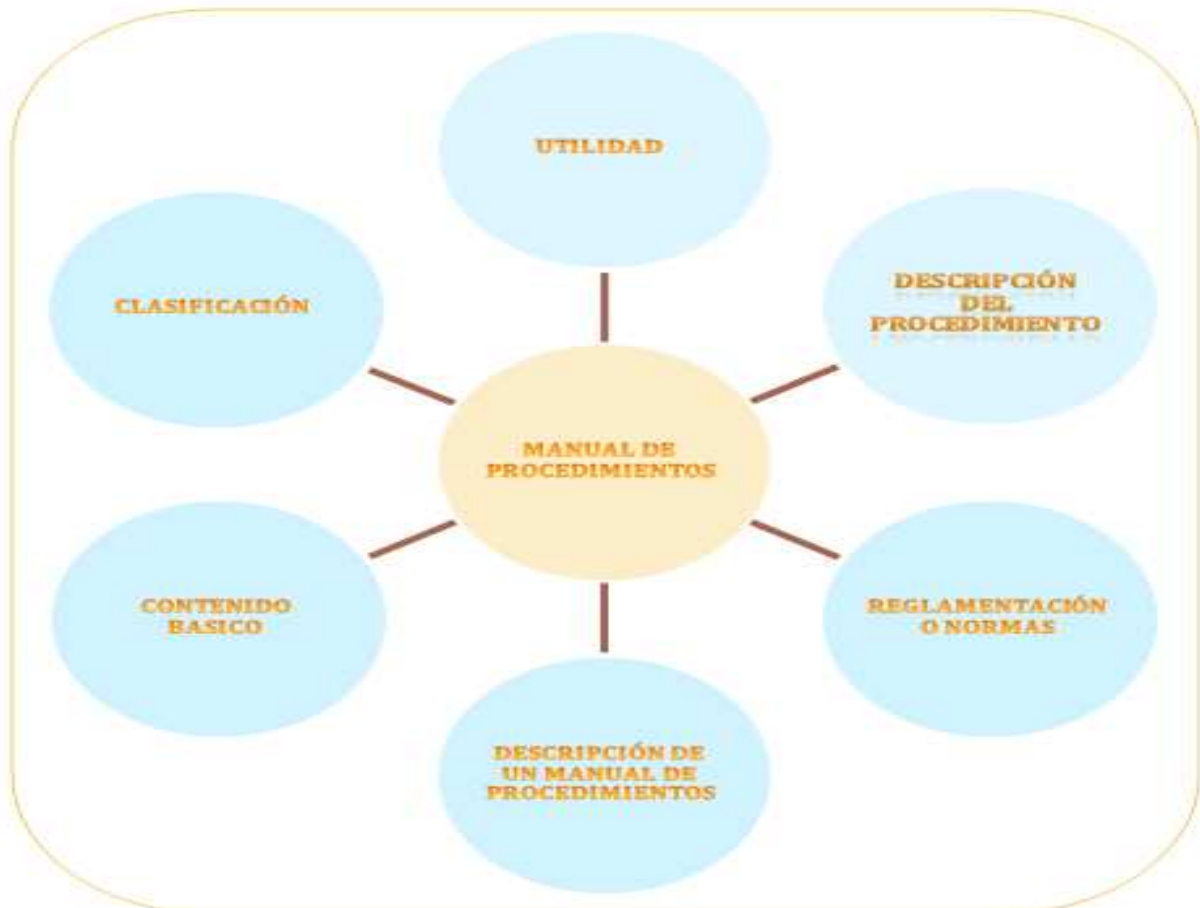
## II.G.7 Texto o descripción del procedimiento

Se debe redactar en forma clara, completa, concisa y correcta. A raíz de que el manual debe expresar en palabras la información, se brindan las siguientes recomendaciones:

- Todos los procedimientos que contenga el manual deben ser numerados.
- El texto debe describir el procedimiento, enumerado las operaciones de que se compone, en orden cronológico.
- Esta información debe coincidir con lo expresado en el diagrama de flujo.

- El texto debe precisar en qué consiste cada operación, además: la persona o puesto, cómo, cuándo, con qué, dónde, en cuanto tiempo debe ejecutarla.
- Se debe mantener la uniformidad del estilo, para evitar confusiones.

#### Ilustración #8 Resumen grafico de un Manual Descriptivo de Procedimientos



Fuente: Elaboración Propia Agosto 2008

## II. H DIAGRAMA DE FLUJO

Las técnicas más empleadas en el análisis y diseño de la secuencia de las operaciones de un proceso, incluyen a los diagramas de flujo. (C, Hernández, Orozco, 2007, p .103-108)

Es una representación gráfica que expresa las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica, los puestos relacionados, las unidades administrativas ejecutoras y en algunos casos los recursos que se canalizan a las operaciones. Además, proporcionan una descripción de conjunto, que facilita la comprensión de los mismos.

### **II.H.1 Definición**

Los diagramas de flujo son modelos esquemáticos que muestran el movimiento de los materiales por departamentos de la planta. El procedimiento es la materia prima para el diseño de un diagrama de flujo.

El diagrama de flujo consiste en una gráfica matricial que representa el flujo o secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables involucradas en su ejecución. Muestra las tareas y concentración del trabajo por responsable.

### **II.H.2 Clasificación**

Existen tres tipos de Flujograma o Diagramas de Flujo. (Gómez Cejas, 1997, pp.107-117)

#### **a. Diagrama de flujo vertical**

También denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas verticales y líneas horizontales. En la columnas verticales están los símbolos o convencionales (de operación, transporte, control, espera y archivo), los colaboradores involucrados en la rutina, el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido.

El diagrama de flujo vertical: Destaca la secuencia de la rutina y es extremadamente útil para armar una rutina o procedimiento para ayudar en la capacitación del personal y para racionalizar el trabajo.

### **b. Diagrama de flujo horizontal**

Es diferente al anterior, al revés de la secuencia que se traslada verticalmente, ésta lo hace de manera horizontal y utiliza los mismos símbolos y convenciones que el vertical.

### **c. Diagrama de flujo de bloques**

Es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques, cada cual con su significado y encadenados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas re establecidas en el gráfico.

## **II.H.3 Usos e importancia**

La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la valoración y apreciación del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación.

Esa importancia radica básicamente en cuatro aspectos de uso:

### **a. En la planeación de sistemas**

Elaborar un flujograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos. El diagrama de flujo permite racionalizar los procedimientos establecidos introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de tareas.

### **b. En la actualización de sistemas**

Los cambios en los sistemas son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el flujograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.

### **c. Simplicidad en los sistemas**

El empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.

### **d. Ahorro de tiempo y costos**

El empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.


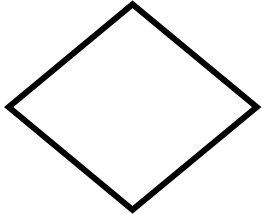
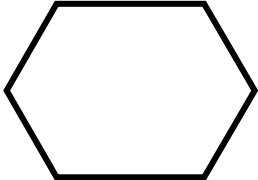
## **II.H.4 Diseño del diagrama**



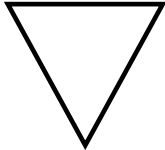
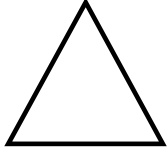
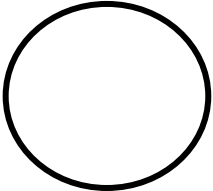
Para representar un algoritmo se puede recurrir a un método gráfico, en el cual cada uno de los pasos a seguir está representado por un símbolo acorde al tipo de instrucción que se debe ejecutar. Los símbolos se enlazan entre sí por medio de flechas que indican desde y hacia dónde va el flujo de información, o sea, el orden lógico en que deben ejecutarse las instrucciones.

**II.H.5 Simbología**

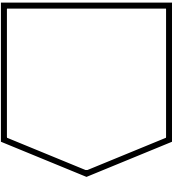



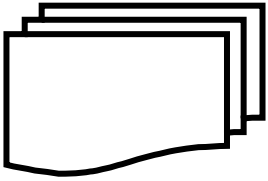
Los siguientes son los símbolos empleados en el diseño del diagrama de flujo.

**Tabla #2 Simbología para diseñar un flujograma.**

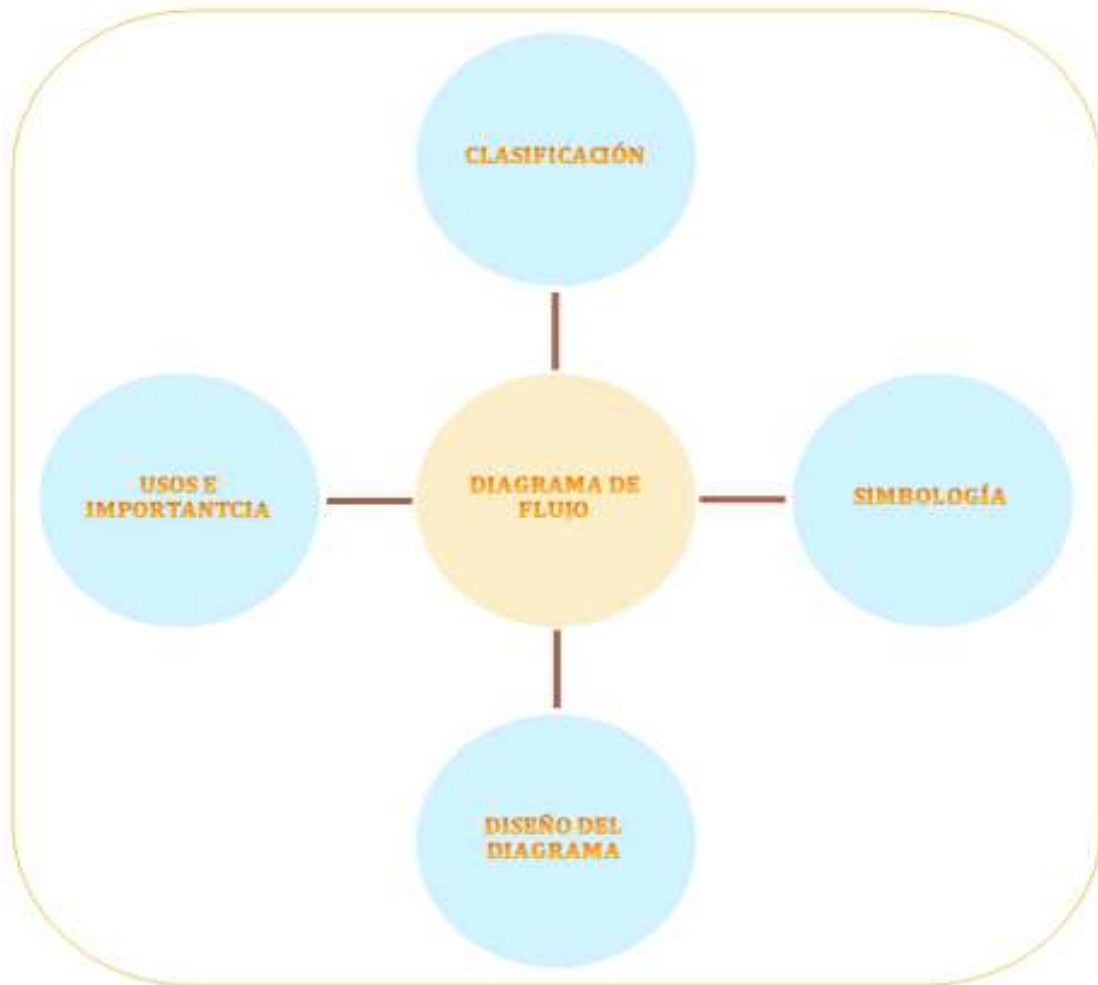
SIMBOLOGÍA DE UN DIAGRAMA DE FLUJO		
DESCRIPCIÓN	NOMBRE	SÍMBOLO
<p><b>Rectángulo:</b> Representa una instrucción que debe ser ejecutada. Operaciones, procesamiento.</p>	Proceso	
<p><b>Rombo:</b> Es una elección, Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.</p>	Decisión	
<p><b>Hexágono:</b> Indica preparar, acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o un todo de otro sistema.</p>	Preparación	

<p><b>Rectángulo segmentado:</b> Indica lectura o escritura de un documento, o producto impreso.</p>	<p>Documento</p>	
<p><b>Romboide:</b> Es un trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/o salida de información por cualquier parte del sistema.</p>	<p>Entrada / Salida</p>	
<p><b>Triángulo:</b> Archivo, guardar o almacenamiento.</p>	<p>Archivo</p>	
<p><b>Triángulo:</b> Significa “sacar de archivo o “extracción”, desalmacenar.</p>	<p>Extracción de archivo</p>	
<p><b>Círculo:</b> Conexión con otro pasó. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema, se coloca un círculo en cada paso y en ambos círculos el mismo símbolo de identidad para mostrar que son el mismo.</p>	<p>Conector interno</p>	



<p><b>Cuadrado con punta:</b> Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para un sistema o parte de él, con otro sistema.</p>	<p>Conector externo</p>	
<p><b>Rectángulo con lados cóncavos:</b> Inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.</p>	<p>Terminal</p>	
<p><b>Rectángulo sin una esquina:</b> Representa tarjeta, ficha o cheque.</p>	<p>Tarjeta</p>	
<p><b>Línea con punta:</b> Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.</p>	<p>Conector</p>	
<p><b>Rectángulos segmentados:</b> Representa a un documento original "n" cantidad de copias.</p>	<p>Documentos original y copias</p>	

Fuente: Elaboración propia Agosto 2008

**Ilustración #9 Resumen Grafico para la Elaboración de un Diagrama de Flujo**

Fuente: Elaboración propia Agosto 2008

## II. I FORMULARIOS

Los formularios también son conocidos como formas o fórmulas. Son instrumentos administrativos que pueden ayudar al empleado en la ejecución de sus tareas. (C, Hernández, Orozco, 2007, p .131-132)

### II.I.1 Definición

Un formulario es un documento impreso que contiene información estructurada “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información “variable” según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.

Formulario es un documento impreso que transmite información específica de una persona a otra o de una unidad a otra. El formulario es un papel portador de datos e información y es parte integrante del método. Así, es un medio de transmitir información y no un fin en sí mismo.

### **II.1.2 Naturaleza del formulario**

Si bien ahora se usan computadoras para recopilar, procesar, transmitir y presentar información, al usuario, sin embargo, se le presentan cuadros e informes en formularios diseñados para tal efecto, sean estos reportes estadísticos, informes contables, resúmenes financieros o cualquier otra estadística de interés.

Aunque un formulario puede presentarse como un cheque en el que se llenan ciertos espacios, también dentro de la empresa, quienes suministran datos, tienen interés en comunicar lo más preciso, conciso y exacto posible; lo cual es razón suficiente para analizar con cuidado el medio que se utilice para suplir la información a los usuarios. Por lo general, el formulario es un impreso que reúne información estructurada sobre un determinado aspecto. El aspecto elegido es congruente con el objetivo del documento y él objetivo debe serlo con el nombre o título de éste.

### **II.1.3 Clases de formularios**

Los formularios son de muy variada naturaleza. Varían en tamaño, textura, forma y color. Esto depende del uso y objetivo que persigue. Ejemplos de clases de formularios son: un título, una cedula, un cheque, una planilla de pago, una hoja contable, una factura, un recibo, una oferta de servicios.

Existe el formulario continuo, y muy empleado en los procesos de computación, y el formulario clásico que es llenado a máquina o a mano por el funcionario o usuario del sistema.

Las copias de los formularios son “Formularios repetidos”, esto es que cumplen el mismo propósito que el original, solo que en diferentes destinos. Una copia de formulario puede causar tanto bien como mal, dependiendo si está bien diseñada o mal llenada, si era necesaria o no lo era. Las copias por lo general se distinguen con color para favorecer el control de su destino y evitar desviaciones o extravíos.

#### **II.1.4 Usos e importancia de los formularios**

El formulario se utiliza para recabar y transportar información entre las partes de un sistema de trabajo. Es un medio de información interna y externa a la organización. También es un medio para almacenar información de interés. La importancia de un formulario bien hecho y necesario al sistema de trabajo radica en que ahorra tiempo a las labores rutinarias, disminuye el error, estandariza el trabajo, facilita la tarea, favorece el control, aumenta la confianza del funcionario y del usuario en la operación, elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en la formula, evitando omisiones de esta y reunir información innecesaria. Por todo lo anterior, también se disminuyen costos del trabajo.

#### **II.1.5 Diseño del formulario**

Para diseñar un formulario hay que tener presente, primero que nada, si la rutina que se va a favorecer con la formula es necesaria e indispensable para algún sistema de trabajo importante de la organización.

**a. Proceso de elaboración:** Dado que la formulación de un Manual Descriptivo de procedimientos corresponde total o parcialmente a un estudio de organización y métodos, sin embargo, se enumerara el procedimiento básico:

- Comprensión de la situación actual.
- Planificación del estudio.
- Recopilación de datos.
- Análisis de datos.

- Formulación de recomendaciones.
- Implantación.
- Evaluación.

**b. Distribución y control:** Una vez que un manual descriptivo de procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso o reproducido, se procede a su distribución. Para esto se recomienda desarrollar una serie de pláticas de difusión y de instrucción sobre su uso con el personal encargado de realizar las operaciones señaladas en el manual. Resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan con detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento suficiente de los mismos y puedan consultarlos con facilidad, ya que, el personal para quienes están destinados no siempre está acostumbrado con la frecuencia requerida. Es recomendable, que se elabore un registro de colaboradores y/o unidades administrativas que cuenten con ejemplares de los manuales distribuidos, con el objeto de proporcionarles en forma permanente la información necesaria para mantenerlos actualizados.

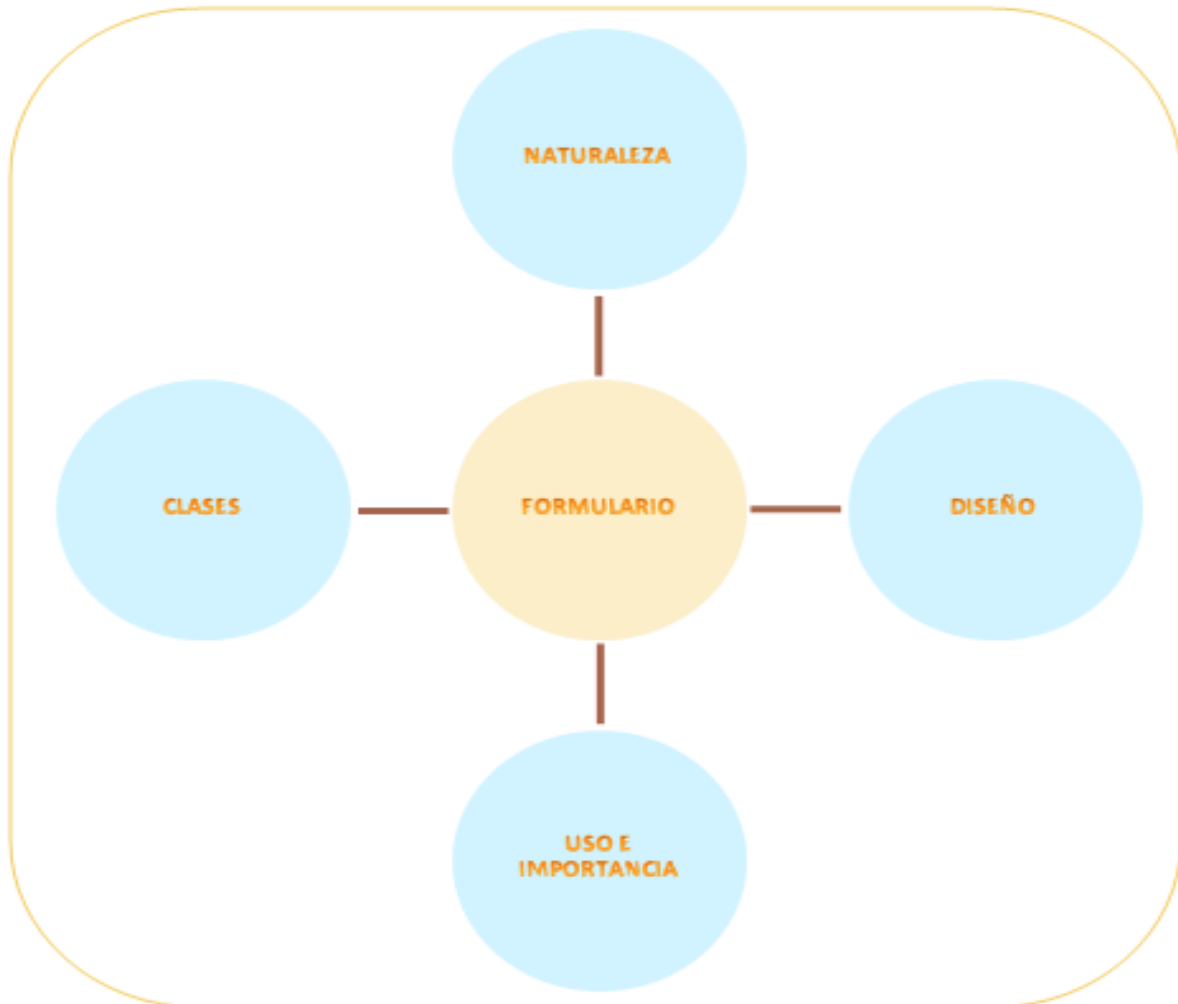
**c. Revisión y actualización:** La utilidad de los manuales de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que, es indispensable mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

Para revisar y actualizar los manuales conviene tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuando una unidad administrativa necesite hacer cambios, adiciones o supresiones, deberá presentar los proyectos correspondientes a Organización y Métodos, para que ésta se encargue de verificar que las propuestas se encuentren de acuerdo con las políticas generales no sólo de esa unidad administrativa, sino también de las del medio ambiente en que ella se encuentra y prever los posibles efectos en otras unidades, así como, mantener la uniformidad de estilo/presentación.

- Establecer un programa de revisión y actualización del contenido de los manuales, a fin de mantenerlos apegados a la realidad.

**Ilustración #10 Resumen Grafico para Formulario**



Fuente: Elaboración propia Agosto 2008

## **II. J SOCIEDAD ANÓNIMA**

De conformidad con la opinión más extendida en la doctrina mercantilista, la sociedad anónima encuentra su antecedente directo en Holanda, a inicios del siglo XVII a raíz de la explosión capitalista y la necesidad de expansión ligada a la actividad colonialista que se desarrolló en Europa (La sociedad anónima y la acción, 1998, Enero, A, Rojas)

### II.J.1 Definición

El reconocido mercantilista Joaquín Garrigues, define la sociedad como: "...aquella sociedad capitalista que, teniendo un capital propio dividido en acciones, funciona bajo el principio de la falta de responsabilidad de los socios por las deudas sociales."

Básicamente, el aspecto de mayor importancia que introduce la sociedad anónima es la independencia del capital de la sociedad, de la riqueza personal de sus socios, de forma que el capital de la sociedad responde exclusivamente por las deudas que se adquirieran a su nombre.


### II.J.2 Características de la Sociedad Anónima

Retomando los lineamientos de Joaquín Garriguez, tres son los aspectos que fundamentalmente caracterizan a la sociedad anónima:

**a. División del capital en acciones:** Es requisito indispensable para la constitución de la sociedad anónima, que el capital de la misma se encuentre dividido en cuotas o partes denominadas "acciones", las cuales por tratarse de un título valor gozan de fácil transmisibilidad.

**b. Carácter impersonal:** en otras palabras, lo que interesa en la sociedad anónima no es el socio o su actividad personal, sino su aporte patrimonial. El socio es valorado por lo que aportó a la constitución de la sociedad y no por sus cualidades personales. De manera que, el socio puede transmitir su acción, sin que por ello se vea alterada la constitución y vida de la sociedad.

**c. Participación en la sociedad proporcional al aporte de capital:** La posición de miembro de la sociedad se encuentra condicionada a la existencia de su aporte al capital. Para su constitución, cada socio se obliga a aportar una porción al capital social y en proporción a este aporte se mide la extensión de sus derechos y participación sobre la misma.



# Capítulo III

## Metodología



### **III. METODOLOGÍA**

A continuación, se presenta el contenido específico de los aspectos relacionados con la metodología del proyecto:

#### **III. A TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizada en el presente proyecto se define como descriptiva.

El trabajo es descriptivo y analítico, debido a que principalmente se describen y analizan los procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.

La investigación es de tipo descriptiva ya que ésta se especializa en dar un informe más detallado sobre lo que se desea estudiar; y dar a conocer cada una de las variables que conforman los procedimientos del objeto en estudio y permiten al investigador compenetrarse a profundidad en el estudio mediante métodos adecuados para la recopilación de la información necesaria; y así mismo inmiscuirse con la situación de origen del problema central, para dar soluciones al mismo al realizar un análisis oportuno de cada uno de los procesos descritos.

#### **III. B FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

Para satisfacer las necesidades de información es importante la recopilación de datos, éstos pueden ser de origen primario y/o secundario.

Los datos primarios consisten en información que se adquiere para un fin o propósito específico, mientras que los datos secundarios consisten en información ya existente que funciona como información adicional o de apoyo para proporcionar ayuda al investigador.

Las fuentes utilizadas para el levantamiento de los procedimientos en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., son las siguientes:

### III.B.1 Información Primaria

Para compilar este tipo de datos se utilizaron herramientas que proporcionaron la información necesaria para la investigación.

La obtención de la información primaria se llevo a cabo por medio de:

#### a. Cuestionario

Para la recolección de los datos se procedió a realizar un cuestionario estructurado ([ver apéndice 1 Cuestionario](#)), el cual está conformado por preguntas de tipo abiertas así como cerradas, con la finalidad de obtener una mejor información y comprensión de los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A., por medio de este instrumento se desea obtener información tal como, si se utilizan documentos en el proceso, cuáles internos o externos, además se obtiene información de los involucrados y los responsables del proceso, una breve descripción del mismo por parte de la persona responsable además de sugerencias del mismo para mejorarlo. Y se aplicó a los encargados de los procesos a desarrollar, por medio de una entrevista auto dirigida y con la participación del administrador de la empresa.

#### b. Reuniones

Se programaron reuniones con los encargados de los procesos, esto con el fin de aclarar dudas y validar la información recolectada, así como también reuniones con el administrador de la empresa.

#### c. Entrevista

Se realizaron entrevistas formales y estructuradas a los encargados de los procesos a desarrollar, con el fin de entender mejor el/los procedimiento(s), y aclarar toda clase de dudas que surgieran.

### **III.B.2 Información secundaria**

Para complementar la información de las fuentes primarias, se tomo como punto de referencia para la descripción bibliografía afín con el trabajo en estudio, documentos de la empresa entre otros.

La recolección de la información secundaria se llevó a cabo por medio de:

#### **a. Revisión Bibliográfica**

Se consultó tesis relacionadas con análisis de manuales de procedimientos y literaturas relacionadas con el tema.

#### **b. Documentos de la empresa**

En el desarrollo de la investigación se consultaron documentos de la empresa como el Plan Estratégico, y otros otorgados por la empresa que facilitaron el desarrollo del Manual Descriptivo de Procedimientos.

#### **c. Otros**

Otros medios que se utilizaron para recolectar la información fue visitar sitios web internet, con temas relacionados con la investigación

### **III. C DESCRIPCIÓN DE LA SIMBOLOGÍA**

Debido a la necesidad de tener un mejor control y orden en cada uno de los procesos, se observó la necesidad de conferir a cada proceso con un código que lo identifique con respecto a los demás, para lo cual se utilizó la siguiente tabla.

**Tabla #3 Nomenclatura del código de proceso.**

NIVEL	NOMENCLATURA
DEPARTAMENTO	INICIALES EN MAYÚSCULA
PROCESO	NÚMERO ROMANO

Fuente: Elaboración propia Agosto 2008

**Tabla #4 Iniciales por Departamento.**

DEPARTAMENTO	INICIALES
SERVICIO A DOMICILIO	S. D
ASISTENCIA	A
AUDIO Y VIDEO	A. V
TALLER	T
REPUESTOS	R

Fuente: Elaboración propia agosto 2008

En el presente manual descriptivo de procedimientos únicamente se desarrollaron los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia, los cuales se encuentran diferenciados con color en la tabla #4, pero en la misma se plantea las iniciales tanto de los departamentos que se abarcan en este Manual Descriptivo de Procedimientos como de los restantes departamentos, con la finalidad de crear una nomenclatura de códigos que posteriormente se pueda utilizar para desarrollar los departamentos restantes bajo un mismo formato.

### **III. D UNIDAD INFORMANTE**

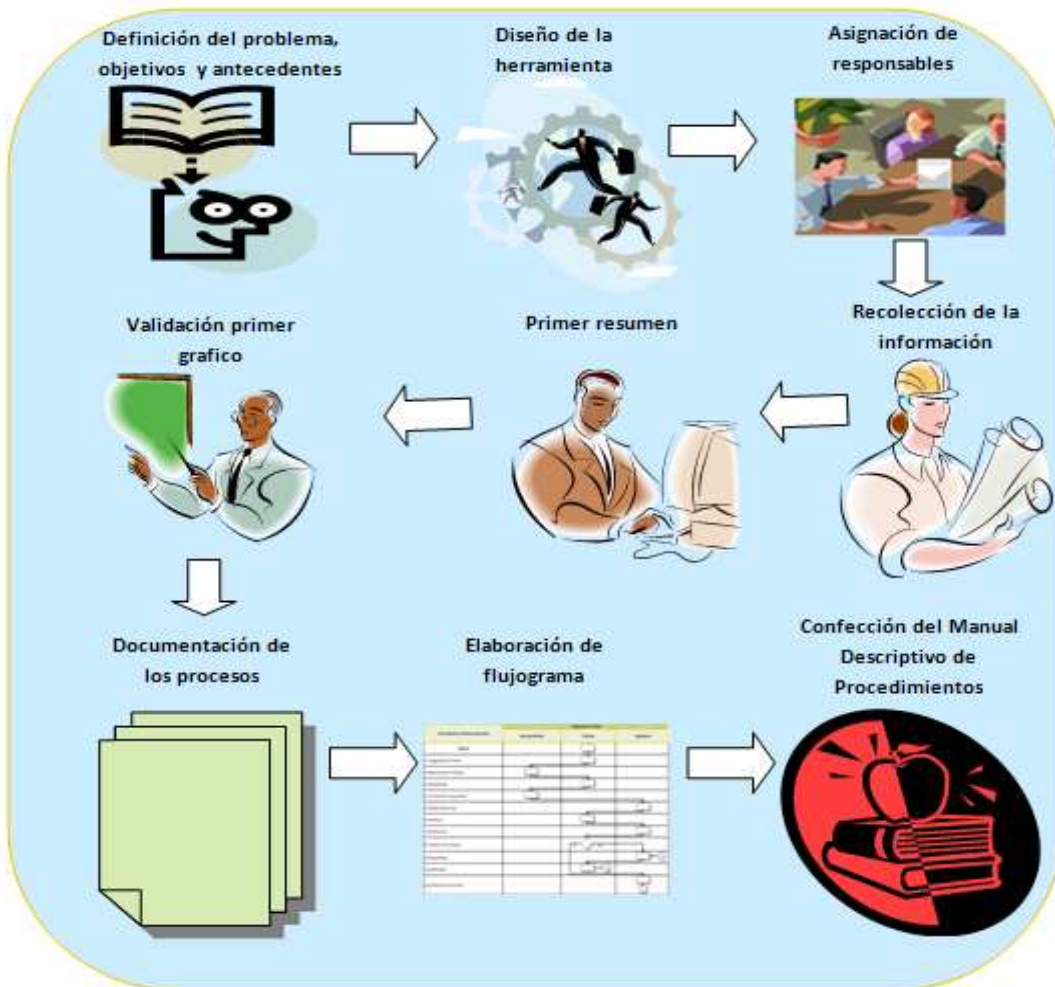
La información para elaborar el Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A., fue brindada en primera instancia por los colaboradores de cada una de las áreas, así como por los encargados de cada área, también se obtuvo gran información y muy buena comunicación con el administrador quien facilitó toda la información necesaria.

### **III. E DETERMINACIÓN DEL FLUJO DEL PROCESO**

El flujo genérico aplicado para el levantamiento del Manual Descriptivo de Procedimientos para Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia para la empresa consta de ocho etapas, las cuales según su orden, son:

- Definición del problema, objetivos y antecedentes.
- Diseño de la herramienta de recolección de información.
- Asignación de los responsables.
- Recolección de la información.
- Elaboración primer resumen gráfico de los procesos.
- Validación del primer resumen grafico.
- Documentación de los procesos.
- Confección del Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia.

### Ilustración #11 Proceso de elaboración del Manual Descriptivo de Procedimientos



Fuente: Elaboración propia Agosto 2008.

#### III.E.1 Definición del problema, objetivos y antecedentes.

Se realizó las primeras visitas a la empresa, para determinar la necesidad que se tenía de resolver el problema de la carencia del Manual Descriptivo de Procedimientos. También se establecieron los objetivos que se querían cumplir y lograr establecer con este documento.

La información correspondiente a los antecedentes empresariales se logró mediante la recolección de información manifestada por medio de preguntas realizadas a los miembros de la empresa principalmente al administrador y propietario de la empresa, y por documentos brindados por el administrador, de manera que mediante esta recopilación de la información se pudiera realizar el Capítulo primero que corresponde a Generalidades de la Investigación.

### **III.E.2 Diseño de la herramienta de recolección de información.**

En esta etapa se diseñó un cuestionario ([ver apéndice 1](#)) el cual contó con el aval del administrador de la empresa, luego éste fue expuesto y explicado a cada jefe de departamento, para que fueran éstos quienes lo dieran a conocer a cada uno de sus colaboradores y de esta manera todos los colaboradores lo completarán de forma adecuada.

Para conocer todos los diferentes procedimientos, la observación directa, fue muy importante dado que permitió corroborar la información obtenida sobre cada uno de los procedimientos, y de esta manera retroalimentar y confirmar los datos arrojados por el cuestionario.

### **III.E.3 Asignación de los responsables.**

Se definió junto con el administrador de la empresa quien era el encargado de las diferentes áreas de la empresa, y se le asignó a cada una de las jefaturas la responsabilidad de colaborar en todo lo necesario para lograr obtener la información necesaria de los diferentes procesos que se llevan a cabo en su área de trabajo.

Este responsable de área se comprometerá ayudar al investigador en todo lo que necesitará dentro de su área, así como con todo lo relacionado a sus colaboradores.

### **III.E.4 Recolección de la información.**

Para la confección de este Manual Descriptivo de Procedimientos para Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia, la información se recolectó principalmente por medio de las entrevistas auto dirigidas con el instrumento elaborado para tal fin, a los participantes de los procesos involucrados.

Además, tomando siempre como base los cuestionarios se procedió mediante el método de la observación directa a comprobar la información de los cuestionarios con la realidad de los procesos que son llevados a cabo por los colaboradores del Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A.

### **III.E.5 Elaboración primer resumen gráfico de los procesos.**

Una vez realizada la recolección de la información, transcrita, analizada y comprobada, se procedió a presentar el primer resumen gráfico de los procesos al administrador para contar con sus observaciones.

Para elaborar este primer resumen se obtuvo la información de los procesos y se procedió a realizar el análisis respectivo, se transcribieron las actividades en orden lógico para así, poder elaborar el primer resumen gráfico de los procesos.

### **III.E.6 Validación del primer resumen gráfico.**

Para la validación se presentó una propuesta del primer resumen gráfico al responsable del proceso, con la intención de que tenga una noción general de las actividades que se describirán detalladamente en cada proceso. Para presentar la propuesta de primer resumen gráfico se programó una reunión con el responsable de área y el administrador, en donde se analizó en conjunto el primer resumen gráfico de cada procedimiento, y se realizaron las modificaciones y observaciones necesarias, para obtener finalmente un resumen gráfico acotado por ambas partes.

### **III.E.7 Documentación de los procesos.**

Realizada la validación del primer resumen gráfico, se procedió a realizar la documentación de los procesos para poder dar forma finalmente al Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia.



Documentados los diferentes procesos se llevo a cabo una verificación final con el administrador y se tomaron en cuenta las observaciones finales y recomendaciones para realizar la descripción general de actividades de cada proceso y su representación gráfica que dieran como resultado final el Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia.

### **III.E.8 Elaboración de Flujograma**

Verificados los procedimientos y observaciones finales, se procedió a la elaboración de un Flujograma de cada proceso, esta representación grafica ejemplifica cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial además del responsable.

### **III.E.9 Confección del Manual Descriptivo de Procedimientos.**

Con todas las observaciones y recomendaciones ya aplicadas se procedió a dar por finalizado el Manual Descriptivo de Procedimientos para Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia de ELECTRÓNICA ALFER S.A.

## **III. F LENGUAJE UTILIZADO**

En la confección del presente Manual Descriptivo de Procedimientos se utiliza un lenguaje y vocabulario coloquial sencillo, con la finalidad de que éste tenga una mejor comprensión por parte de los usuarios que lo utilizarán.

Debido al tipo de empresa y requerimiento académico de los colaboradores la utilización de un léxico especializado podría acarrear dificultades de comprensión de ciertos términos, o se podría dar situaciones de comprensión ambigua de términos, por este motivo y con la finalidad de servir como una verdadera guía para los colaboradores se utiliza un lenguaje sencillo que permita una correcta y fácil comprensión de este documento.

### **III. G OBSERVACIÓN**

Dentro de los procesos desarrollados se plantean las mejoras que se consideren pertinentes y de beneficio para la empresa.

En común acuerdo entre el gerente de la empresa y el encargado de desarrollar esta investigación se analizó las mejoras que se podían incluir a los procedimientos y se concretan dentro del procedimiento propuesto. Sin embargo, existen posibles mejoras o replanteamientos del proceso, que no se incluyeron debido a argumentos expuestos por el dueño de la empresa, y en consideración del beneficio que aportaría esta actualización y mejora al proceso se incluye como una observación al final del procedimiento, en el cual se considere oportuno realizar la modificación propuesta, dejándola como una tentativa que a futuro se podría realizar.

### **III. H DETERMINACIÓN DEL FLUJO GENÉRICO DEL DOCUMENTO**

El trabajo que se presenta a continuación se elaboró mediante una secuencia de pasos delimitados y planificados mediante el desarrollo de diferentes etapas, que permitieron la estructuración de los siguientes capítulos:

#### **III.H.1 Capítulo I. Generalidades de la Investigación**

##### **a. Referencia Empresarial:**

Para el desarrollo de la referencia empresarial, se procedió a consultar documentos de la empresa y mediante reuniones con el administrador y propietario de la misma.

##### **b. Justificación del estudio y planteamiento del problema:**

Consistió en redactar las razones por las cuales se está realizando la investigación, y el planteamiento del problema que se presenta en el proyecto.

**c. Objetivos:**

Los objetivos de esta investigación se plantearon de dos maneras, uno general en donde se establece el fin del proyecto, y los específicos en donde se reflejan los puntos esenciales de apoyo para el alcance del objetivo general.

**d. Alcances y limitaciones**

En este apartado se dan a conocer los alcances y limitaciones presentes en la investigación

**III.H.2 Capítulo II. Marco Teórico**

En este apartado se presenta las definiciones teóricas que ayudarán al lector y a los usuarios del manual a ubicarse en el tema y comprender la terminología empleada de manera que exista claridad entre el inicio y el final de la investigación.

**III.H.3 Capítulo III. Marco Metodológico**

Presenta cada una de las etapas que fueron necesarias para la elaboración de la presente investigación, de manera que se refleje el orden en el cual se formuló el documento, así como, el tipo de investigación que se realizó.

**III.H.4 Capítulo IV. Manual Descriptivo de Procedimientos**

Presenta los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, así como también el orden lógico y responsable e involucrado en los diferentes procesos. Cada procedimiento se trabaja en dos etapas, una etapa de levantamiento y análisis de la información y una propuesta derivada de esta primera parte de manera que el desarrollo del Manual consta de una primera parte referente a levantamiento y análisis de la información de cada uno de los procedimientos y una segunda parte que presenta una propuesta según el análisis realizado para cada uno de los procedimientos estudiados.

**III.H.5 Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**

Luego de la confección del manual se procedió a redactar las conclusiones y recomendaciones que se derivaron de la investigación.

**III.H.6 Capítulo VI. Literatura consultada**

Hace referencia a las principales bibliografías consultadas para realizar y como base para la elaboración de este documento.

**III.H.7 Capítulo VII. Apéndices**

En este apartado se muestra documentos por aparte que se desarrollaron y crearon con el propósito de facilitar o lograr la conclusión exitosa del documento.

**III.H.8 Capítulo VIII. Anexos**

Este capítulo comprende todos los documentos de la empresa los cuales intervienen o forman parte de los diferentes procesos comprendidos dentro de este Manual Descriptivo de Procedimientos.



**Capítulo IV**  
**Manual de Procedimientos**

## **IV. MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS**

### **IV. A INTRODUCCIÓN**

El presente Manual Descriptivo de Procedimientos describe detalladamente cada uno de los procesos que se realizan en ELECTRÓNICA ALFER S.A., en el Departamento de Servicio a Domicilio y el Departamento de Asistencia.

Un manual descriptivo de procedimientos, tiene como propósito realizar la descripción de ejecución de las tareas organizadas secuencialmente, y se obtienen por medio de la sucesión de operaciones que son acciones o pasos necesarios para llevar a cabo una actividad, el conjunto de actividades permiten la sucesión de pasos en un orden cronológico que da como resultado un procedimiento, realizado ya sea por una o varias personas para lograr el desarrollo de una tarea concreta.

Los manuales deben presentar la descripción detallada de actividades y/o tareas que se debe seguir en un área o unidad administrativa; los cuales se pueden ilustrar gráficamente mediante un diagrama de flujo o flujograma, que representa las operaciones que se deben seguir para obtener como resultado el procedimiento estructurado.

También, es de suma importancia destacar que un manual descriptivo de procedimientos, funciona como una herramienta muy importante en una empresa, ya que permite realizar de manera precisa y eficiente los procesos de inducción y entrenamiento, ya que funciona como guía que permite a los colaboradores familiarizarse de manera más rápida y efectiva con los procesos que se les asignarán.

Cabe destacar que para un mejor entendimiento del estudio se han dividido los procedimientos de acuerdo al Departamento en los que se realizan.

**IV. B ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS**

IV. E. 1	Procedimiento reparaciones en garantía.....	182
IV. E. 2	Procedimiento de conciliación .....	197
IV. E. 3	Procedimiento de reparaciones fuera de garantía.....	211
IV. E. 4	Procedimiento de Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster .....	225
IV. E. 5	Procedimiento de Cobros Casa Blanca.....	248
IV. E. 6	Procedimiento de Cobros Sasso, Haier y Continentes.....	259
IV. E. 7	Procedimiento de Cobros Dagoberto Arroyo.....	275
IV. E. 8	Procedimiento de Cobros Sankey y ElectrodoSmil.....	285
IV. E. 9	Procedimiento de Cobros L.G.....	302
IV. F. 1	Procedimiento Servicio cliente directo.....	320
IV. F. 2	Procedimiento Servicio vía telefónica.....	334
IV. F. 3	Procedimiento Amortización de cuenta.....	346
IV. F. 4	Procedimiento Cancelar reparación.....	358
IV. F. 5	Procedimiento ventas .....	373
IV. F. 6	Procedimiento Cierre de caja.....	388

## IV. C LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

En este apartado del documento se encuentra toda la información que se recolectó mediante el cuestionario empleado para la recolección de información, e información obtenida de las entrevistas con los colaboradores; luego se procedió a analizarla para elaborar cada uno de los procesos que formaran el Manual Descriptivo de Procedimientos de ELECTRÓNICA ALFER S.A.

La información se redacta según fue suministrada por los colaboradores de la empresa y se presentan las observaciones que se proponen, mejoras y reestructuración del proceso se implementaran en el apartado de Análisis de información.

### IV.C.1 Procedimiento reparaciones en garantía

La información siguiente referente al proceso de reparaciones en garantía es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. I**

#### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del servicio de reparaciones en garantía.

#### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de reparaciones en garantía.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.

#### Responsable



- **Jefe Departamento Servicio Domicilio:** Es el máximo responsable del proceso.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Factura Casa comercial.
- Boleta de servicio técnico a domicilio.
- Boleta de servicio o Boleta Alfer.

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #5 Proceso reparaciones en garantía según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 sube boleta</b></p> <p>El cliente o la casa comercial sube la boleta con la información respectiva a la página de Servitec.</p>	<p>Este paso se añadió junto con los dos siguientes en un solo paso, debido a que inicialmente no es responsabilidad de la ELECTRÓNICA ALFER S.A., esto se da antes de iniciar el proceso en la empresa.</p>
<p><b>Paso #2 Factura por Fax</b></p> <p>La casa comercial envía la factura de compra del cliente mediante un fax.</p>	<p>Este paso se fusionó con el anterior y el siguiente debido a que no es responsabilidad de la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., esto se daba antes de iniciar el proceso en la empresa. Por lo tanto surgió la necesidad de modificarlos</p>

	para que se pudieran nombrar un responsable en la empresa.
<p><b>Paso #3 Pagina Servitec</b></p> <p>Se ingresa a la página de Servitec y selecciona una boleta.</p>	Este es el paso inicial en la compañía, por lo tanto los dos anteriores se mencionan pero destacando este paso como inicial, y se replantea el nombre del paso.
<p><b>Paso #4 Imprimir boleta</b></p> <p>Se selecciona una boleta y se imprime para trabajarla seguidamente.</p>	Se replantea el nombre y explica un poco más detallado el paso.
<p><b>Paso #5 Verificación</b></p> <p>Se verifican que todos los datos del cliente estén correctos, principalmente la garantía.</p>	Se replantea el nombre del paso y detalla la información necesaria de verificar, además de indicar de que ocurre en caso que el artículo se encuentre fuera de garantía
<p><b>Paso #6 Adjuntar documentos</b></p> <p>Se toman las dos boletas además de la factura que fue enviada por fax y se engraman. Todos estos papeles se adjuntan engrapándolos para tener un solo documento del caso.</p>	Se menciona específicamente el nombre de las dos boletas mencionadas, además de aclarar cómo se nombra de aquí en adelante estos papeles en conjunto.
<p><b>Paso #7 Coordina para ruta</b></p> <p>Se coloca el documento en la ruta que este pertenece, para que revisen el caso.</p>	Se menciona que se utiliza para decidir a qué ruta pertenece cada documento y en qué lugar se procede a acomodarlo según corresponde, y se replantea el nombre.
<p><b>Paso #8 Entrega reportes a técnico</b></p> <p>El encargado de rutas toma los documentos y</p>	Se replantea el nombre, se menciona quién es el encargado de entregar los documentos, en base

<p>lo entrega a los técnicos según corresponde.</p>	<p>a que se sabe a qué técnico entregar el documento y el tiempo para realizar la visita.</p>
<p><b>Paso #9 Recibimiento de documentos</b> El técnico recibe los documentos que le entrega el encargado de ruta</p>	<p>Se indica cuando el técnico recibe los documentos, y que debe hacer posterior a esto.</p>
<p><b>Paso #10 Visita al cliente</b> El técnico visita al cliente revisa y repara el artículo si puede, e indica en la boleta si se reparó o necesita repuesto, entrega documento</p>	<p>Se menciona que debe hacer el técnico y como debe indicar si se reparó el artículo, o cómo indicar si es necesario un repuesto, y finalmente qué debe hacer el técnico con el documento y cómo comprueba la realización de la visita.</p>
<p><b>Paso #11 Recepción de los documentos</b> El encargado de rutas recibe todos los documentos, y actualiza el archivo Excel.</p>	<p>Se menciona en qué consiste el archivo Excel y que se utiliza en la actualización del mismo, y siguiente destino de los documentos.</p>
<p><b>Paso #12 Documentos a cobro o repuestos</b> La encargada de seguimiento toma los documentos y los envía a donde corresponde según lo indicado.</p>	<p>Se replantea el nombre, se menciona como se determina a donde debe enviar cada documento y según qué información lo hace. Además de mencionar como se le debe dar un seguimiento a cada caso.</p>
<p><b>Paso #13 Adquisición del repuesto</b> En el departamento de repuestos reciben el documento y observan si lo tienen o si no deben pedirlo. Y guardan el documento hasta que llegue el repuesto</p>	<p>Se indica donde verifica si existe el repuesto en la empresa, y de lo contrario el procedimiento que debe seguir para adquirir este mediante Servitec. Se crea un nuevo paso debido a que se separa la parte de guardar el documento el cual será Archivar documentos.</p>

<p><b>Paso #14 Recepción de repuestos</b></p> <p>Se reciben los repuestos, se hace el seguimiento del caso y se sacan los documentos guardados y envían a rutas.</p>	<p>Se menciona que se hace con los repuestos recibidos lo que se revisa de estos, y donde debe hacer el seguimiento del caso.</p> <p>Se separo la parte de tomar los documentos guardados que se creó como un nuevo paso llamado Desarchivar documentos.</p>
<p><b>Paso #15 Toma los documentos</b></p> <p>El encargado de rutas toma los documentos.</p>	<p>En este paso únicamente se le agrega que debe hacer el encargado de ruta con los documentos.</p>
<p><b>Paso #16 Técnico recibe documento</b></p> <p>El técnico recibe los documentos que le corresponden. Y retira repuestos de cada caso.</p>	<p>Se divide este en dos pasos ya que a la hora de recibir los repuestos entra en acción el área de repuestos con un nuevo paso que es la Entrega de repuestos.</p>
<p><b>Paso #17 Recibe repuestos</b></p> <p>El técnico toma los repuestos que se le entregan.</p>	<p>Se especifica cuáles son los repuestos que obtiene el técnico y que debe hacer luego de obtener estos. Además se modifica el nombre del paso para una mejor comprensión.</p>
<p><b>Paso #18 Instalación de repuestos</b></p> <p>El técnico visita al cliente y coloca repuesto necesario.</p>	<p>Se menciona el proceso de presentación del técnico y qué debe hacer este luego de colocar el repuesto.</p>
<p><b>Paso #19 Cierre de boleta Alfer</b></p> <p>El técnico debe indicar en la boleta Alfer que el repuesto se colocó y el artículo quedó funcionando correctamente.</p>	<p>Se describe como el técnico indica en la boleta que el artículo quedó funcionando correctamente y que el cliente la aceptó, y qué debe hacer seguidamente con el documento.</p>

<p><b>Paso #20 Actualización archivo Excel</b></p> <p>El encargado de ruta toma los documentos que le entrega los técnicos.</p>	<p>Se menciona que debe hacer el encargado de ruta con estos documentos.</p>
<p><b>Paso #21 Cierre de boleta de servicio técnico a domicilio</b></p> <p>El encargado de seguimiento cierra la boleta.</p>	<p>Se menciona como debe realizarse el cierre de la boleta</p>
<p><b>Paso #22 Cobro</b></p> <p>La encargada de seguimiento pasa los documentos a cobro para que este sea realizado.</p>	<p>Se modifica el nombre debido para mejor concordancia debido a que no se realiza el cobro sino que realmente se envían documentos a cobros.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.2 Procedimiento Conciliaciones**

La información siguiente referente al proceso de Conciliaciones es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. II**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso de conciliaciones.

**Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de conciliaciones.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.

- Servir de intermediado entre el cliente que desea le cambien el artículo, y la respuesta que brinda Servitec.

**Responsable**

- **Jefe Departamento Servicio Domicilio:** Es el máximo responsable del proceso.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Factura Casa comercial.
- Boleta de servicio técnico a domicilio.
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer.
- Carátula.

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementarán.

**Tabla #6 Proceso conciliaciones según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Sube boleta</b></p> <p>El cliente o la casa comercial sube la boleta con la información respectiva a la página de Servitec.</p>	<p>Este paso se añadió junto con los dos siguientes en un solo paso, debido a que inicialmente no es responsabilidad de la ELECTRÓNICA ALFER S.A., esto se da antes de iniciar el proceso en la empresa.</p>

<p><b>Paso #2 Factura por fax</b></p> <p>La casa comercial envía la factura de compra del cliente mediante un fax.</p>	<p>Este paso se fusionó con el anterior y el siguiente debido a que no es responsabilidad de la empresa, esto se daba antes de iniciar el proceso en la empresa. Surgió la necesidad de modificarlos y nombrar un responsable.</p>
<p><b>Paso #3 Pagina Servitec</b></p> <p>Se ingresa a la página de Servitec y selecciona una boleta ese caso.</p>	<p>Este es el paso inicial en la compañía, por lo tanto los dos anteriores se mencionan pero destacando este paso como inicial, y se replantea el nombre del paso.</p>
<p><b>Paso #4 Imprimir boleta</b></p> <p>Se selecciona una boleta y se imprime para trabajarla seguidamente.</p>	<p>Se replantea el nombre y explica un poco más detallado el paso.</p>
<p><b>Paso #5 Verificación</b></p> <p>Se verifican que todos los datos del cliente estén correctos, principalmente la garantía.</p>	<p>Se replantea el nombre del paso y detalla la información necesaria de verificar, además de indicar de que ocurre en caso que el artículo se encuentre fuera de garantía</p>
<p><b>Paso #6 Adjuntar documentos</b></p> <p>Se toman las dos boletas además de la factura que fue enviada por fax y se engrampan. Todos estos papeles se adjuntan engrapándolos para tener un solo documento del caso.</p>	<p>Se menciona específicamente el nombre de las dos boletas mencionadas, además de aclarar cómo se nombra de aquí en adelante estos papeles en conjunto.</p>
<p><b>Paso #7 Coordina para ruta</b></p> <p>Se coloca el documento en la ruta que este pertenece, para que revisen el caso.</p>	<p>Se menciona que se utiliza para decidir a qué ruta pertenece cada documento y en qué lugar se procede a acomodarlo según corresponde, y se replantea el nombre.</p>

<p><b>Paso #8 Entrega reportes a técnico</b></p> <p>El encargado de rutas toma los documentos y lo entrega a los técnicos según corresponde.</p>	<p>Se replantea el nombre, se menciona quien es el encargado de entregar los documentos, en base a que se sabe a qué técnico entregar el documento y el tiempo para realizar la visita.</p>
<p><b>Paso #9 Recibimiento de documentos</b></p> <p>El técnico recibe los documentos que le entrega el encargado de ruta</p>	<p>Se indica cuando el técnico recibe los documentos, y que debe hacer posterior a esto.</p>
<p><b>Paso #10 Visita al cliente</b></p> <p>El técnico visita al cliente para realizar la reparación del artículo correspondiente, pero el cliente manifiesta que no acepta la reparación.</p>	<p>Principales motivos por que el cliente no acepta la reparación y solicita el cambio del artículo, además se explica el procedimiento que debe seguir el técnico con la boleta Alfer en este caso, debe obtener firma cliente y anotar el rechazo a la reparación.</p>
<p><b>Paso #11 Recepción de los documentos</b></p> <p>El encargado de rutas recibe todos los documentos de los técnicos y procede a actualizar el archivo.</p>	<p>Se especifica cuál es el archivo que se actualiza y la información necesaria y que se utiliza para actualizar el archivo, además se indica que debe hacer con los documentos una vez actualizado el archivo.</p>
<p><b>Paso #12 Seguimiento de documentos</b></p> <p>La encargada de seguimiento da seguimiento a los documentos y los pasa al jefe del departamento que se entera del deseo del cliente y procede a llenar el papel correspondiente.</p>	<p>Se divide el paso en dos pasos debido a que interactúan dos colaboradores realizando acciones por separado, por lo tanto el nombre es modificado.</p> <p>Se explica cómo realizar el seguimiento de los documentos, y en el nuevo paso que es cuando la jefa recibe los documentos se explica que es lo que se observa en los documentos y que documento es el que debe llenar.</p>



<p><b>Paso # 13 Completar carátula</b></p> <p>La encargada de diagnóstico procede a llenar la carátula la cual es necesaria para tramitar el cambio de un artículo.</p>	<p>Se replantea el nombre con la finalidad de indicar qué carátula mencionada. Además se indica que es necesario una vez llenada la carátula de cambio esta sea impresa.</p>
<p><b>Paso #14 Escaneo de documentos</b></p> <p>Una vez que imprimió la carátula debe tomarla junto con el documento de ese caso y escanear todos esos papeles.</p>	<p>Se explica porque la necesidad de contar con estos documentos en formato digital.</p>
<p><b>Paso #15 Guardar documentos</b></p> <p>Una vez que ha realizado el escaneo del documento y ya lo tiene en formato digital, guarda el documento.</p>	<p>Se replantea el nombre del paso, se indica cual es el documento que se archiva y porque este es archivado.</p>
<p><b>Paso #16 Envió de correo</b></p> <p>Enviar un correo donde se indica la negativa del cliente a aceptar la reparación.</p>	<p>Se indica a quién se le debe enviar el correo electrónico y se indica qué información se debe enviar y que se debe adjuntar el documento digital del caso.</p>
<p><b>Paso #17 Espera Respuesta</b></p> <p>Una vez mandado el correo electrónico a Servitec se debe esperar la respuesta del mismo.</p>	<p>Se indica el lapso de tiempo que puede tomar la espera de la respuesta, y se indica que es lo que hace Servitec.</p>
<p><b>Paso #18 Recibe correo electrónico</b></p> <p>Abre el correo con la respuesta enviada por Servitec.</p>	<p>Se indica que se debe hacer una vez que se recibe el correo con la respuesta de Servitec.</p>

<p><b>Paso #19 Toma documento guardado</b></p> <p>Una vez que tiene la carátula firmada de forma impresa desarchiva el documento de ese caso para adjuntarla.</p>	<p>Se modifica el nombre del paso para una mejor comprensión, se explica la importancia de adjuntar la carátula firmada al documento, y se indica que se debe hacer a continuación.</p>
<p><b>Paso #20 Envió a cobros</b></p> <p>Toma el documento y lo envía a cobros.</p>	<p>Se indica a que persona en específico se debe enviar el documento, y para qué.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.3 Procedimiento Reparaciones fuera de garantía**

La información siguiente referente al proceso de Reparaciones fuera de garantía ha sido recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. III**

**Objetivo General I**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de reparaciones fuera de garantía.

**Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de reparaciones fuera de garantía.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Brindar un eficiente servicio a todos los clientes.

**Responsable**

**Jefe Departamento Servicio Domicilio:** Es el máximo responsable del proceso.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer.
- Recibo de dinero.

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #7 Proceso reparaciones fuera de garantía según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Recibe llamada</b></p> <p>Se recibe la llamada se toman los datos del cliente, y una vez llenada la boleta se debe imprimir.</p>	<p>Se indica con que datos se llena la boleta, además se explica lo que ocurre en caso del artículo contar con garantía Vianey.</p>
<p><b>Paso #2 Enviar boleta a ruta respectiva</b></p> <p>Se lleva la boleta impresa a la bandeja de la respectiva ruta a la que corresponde.</p>	<p>El nombre de este paso fue replanteado para una mejor comprensión, se indica cómo se determina a que ruta debe llevarse cada boleta.</p>

<p><b>Paso #3 Toma de boletas</b></p> <p>El encargado de rutas toma las boletas y las entrega a cada uno de los técnicos.</p>	<p>Se menciona de donde toma el encargado de rutas las boletas y qué criterio utiliza para determinar a qué técnico le entrega cada boleta.</p>
<p><b>Paso #4 Entrega de Boletas a técnico correspondiente</b></p> <p>Una vez que el encargado tiene las boletas seleccionadas por ruta las entrega al técnico, para que visite los clientes.</p>	<p>Se explica más ampliamente que este paso debe realizarse diariamente y al iniciar el día, además se explica el tiempo que tiene el técnico para realizar la visita.</p>
<p><b>Paso #5 Recibimiento de boletas</b></p> <p>El técnico recibe las boletas y realiza la visita al cliente.</p>	<p>Se indica donde es que el técnico recibe las boletas y cuando debe hacerlo, además se explica que una vez que tiene las boletas debe dirigirse al carro.</p>
<p><b>Paso #6 Visita al cliente</b></p> <p>El técnico visita al cliente y realiza la revisión del artículo si puede repararlo de una vez lo hace y sino debe hacer otra visita con los repuestos que ocupe. Y luego llena la boleta con la información que corresponde.</p>	<p>Este paso se separo en dos llamados (visita al cliente y reparación) en este primer paso se explica que en el vehiculó se andan repuestos disponibles y si se repara se debe indicar en la boleta Alfer con las letras “ok” de lo contrario se indica repuestos necesarios y se indica la necesidad de que el cliente firme la boleta. Paso número 2 (Llenar boleta según visita) se indica que si se repara el artículo se debe cobrar y que para eso se utiliza un recibo por dinero, además se indica los principales datos que deben registrarse en el recibo. Y se indica que se debe hacer con las boletas Alfer.</p>
<p><b>Paso #7 Recepción de las boletas</b></p> <p>El encargado de rutas recibe todas las</p>	<p>Se indica que cada técnico tiene un archivo de Excel el cual es actualizado con la información</p>

<p>boletas de los técnicos y procede a actualizar el archivo Excel.</p>	<p>que ellos anotan en las boletas Alfer, además se indica qué sucede con las boletas luego de que son utilizadas para actualizar los archivos.</p>
<p><b>Paso #8 Adquisición del repuesto</b></p> <p>En el departamento de repuestos reciben el documento y revisan si el repuesto está en inventario, de lo contrario, guardan la boleta mientras adquieren el repuesto.</p>	<p>Este paso se divide en dos el primero (Adquisición del repuesto) se indica que primero se comprueba si el repuesto existe en el inventario que maneja la empresa y sino el proceso correspondiente para adquirirlo. El segundo paso que surgió es (Archivar boletas) se menciona cuanto duran los documentos guardados y porque podría demorarse un mayor tiempo las boletas archivadas.</p>
<p><b>Paso #9 Entrega de repuestos</b></p> <p>Se reciben los repuestos y se verifican los mismos. Si son los correctos se toman las boletas que se tenían guardadas.</p>	<p>Este paso se divide en dos en el primero se explica que se debe verificar en los repuestos y en caso de algún tipo de anomalía, cual es la acción a seguir. En el otro paso propuesto es desarchivar boletas donde se indica que ya está disponible el repuesto, y se indica que debe llevarse a el lugar de ruta respectiva.</p>
<p><b>Paso #10 Recibo de documentos</b></p> <p>El encargado de rutas toma los documentos de las bandejas y los entrega a cada uno de los técnicos según corresponda.</p>	<p>Este paso se mantiene igual ya que es muy sencillo y rutinario y no existe la necesidad o no se observa una modificación necesaria.</p>
<p><b>Paso #11 Técnico recibe boletas</b></p> <p>El técnico recibe las boletas que le corresponden y entrega al encargado de rutas.</p>	<p>Se explica que debe hacer el técnico una vez que recibe las boletas, donde debe llevar las mismas y con qué propósito</p>

<p><b>Paso #12 Entrega de repuestos</b></p> <p>En el departamento de repuestos entregan al técnico los repuestos, el técnico toma los repuestos y se dispone a iniciar la ruta.</p>	<p>Este paso fue replanteado en dos pasos para una mejor descripción del mismo. Los pasos indicados son Entrega de repuestos y Recibe repuesto solicitado.</p>
<p><b>Paso #13 Instalación de repuesto</b></p> <p>El técnico llega donde el cliente y procede a instalar el repuesto necesario para que el artículo funcione correctamente.</p>	<p>Se indica que el técnico de presentarse donde el cliente saludar e indicar que es el técnico de ELECTRÓNICA ALFER S.A., y procede a reparar el artículo y luego debe realizar pruebas y comprobar el perfecto funcionamiento del mismo.</p>
<p><b>Paso #14 Cierre de boleta Alfer</b></p> <p>El técnico debe indicar en la boleta Alfer que el repuesto se colocó y el artículo funciona correctamente.</p>	<p>Se explica cómo debe indicar el técnico en la boleta Alfer que la reparación fue exitosa y el cliente la acepto para lo cual lo indica en la boleta con las letras “ok”, además que debe pedir firma al cliente como comprobación de la visita y finalmente que debe hacer con la boleta.</p>
<p><b>Paso # 15 Cobro de la reparación</b></p> <p>Una vez realizada la reparación y comprobación de que el artículo el técnico debe cobrarle el servicio al cliente.</p>	<p>La garantía Vianey cubre los artículos vendidos en ELECTRÓNICA ALFER S.A., y no se debe cobrar la reparación, de lo contrario se indica El monto a cobrar, y se explica cómo registrar ese cobro utilizando el recibo de dinero.</p>
<p><b>Paso # 16 Recibir el dinero</b></p> <p>El técnico recibe el dinero por el servicio ofrecido y lo guarda junto con el recibo.</p>	<p>Se indica que debe hacer el técnico con el dinero recolectado durante el día y los recibos de los cobros.</p>
<p><b>Paso #17 Registro del dinero</b></p> <p>El técnico llega a la empresa y entrega el</p>	<p>Se indica a que persona se le debe entregar el dinero, además se explica que debe verificar el monto del dinero, y se indica que debe guardar el</p>

<p>dinero y los recibos para que registren el dinero de las reparaciones.</p>	<p>dinero en caja chica y registrarlo.</p>
<p><b>Paso #18 Entregar boletas Alfer</b></p> <p>El técnico se dirige donde el encargado de rutas y le entrega las boletas de los clientes que visitó, para que el encargado de rutas cierre esas boletas.</p>	<p>Este paso se mantiene igual debido a que su realización no es compleja y con esta definición se entiende su contenido.</p>
<p><b>Paso #19 Cierre de boleta</b></p> <p>El encargado de ruta toma todas las boletas y las cierra.</p>	<p>Se menciona que el encargado de ruta debe actualizar el archivo Excel con la información de la boleta y luego indicar en la misma que está cerrada.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

#### **IV.C.4 Procedimiento Cobros Monge**

La información siguiente referente al proceso de Cobros Monge, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. IV**

##### **Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Monge.

##### **Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Monge.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.

- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

**Responsable**

**Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio técnico a domicilio
- Extra garantía o confirmación de saldos
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #8 Proceso Cobros Monge según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Tomar documentos</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos guardados y los clasifica.</p>	<p>Se replantea el nombre como desarchivar documentos, se indica quién lo hace, de donde los toma y en qué aspecto se hace la respectiva clasificación. Se agrega un nuevo paso llamado Clasificación de documentos en donde se indican</p>



	<p>las posibles clasificaciones de cobros que pueden darse.</p>
<p><b>Paso #2 Revisión de documentos</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Monge juntos debe realizar una revisión de los mismos.</p>	<p>Se planteó un paso anterior a éste en el cual se explica que una vez clasificados los documentos los que no son cobros Monge deben archivar, se indica dónde y cómo archivar esos documentos. Se indica que se debe revisar y lo principal es la firma del cliente y si no existe, indica el proceso a seguir, además de otros datos necesarios de verificar.</p>
<p><b>Paso #3 Anotar en boleta</b></p> <p>Se anota en la boleta de servicio el número de boleta Alfer y la reparación que se le realizó al artículo.</p>	<p>Este paso se redefinió junto con el paso siguiente debido a que es llenar el mismo documento por lo tanto se realiza en un solo paso sin necesidad de separarlo.</p>
<p><b>Paso #4 Completar boleta</b></p> <p>Se toma la boleta de servicio y se escribe en la parte superior a que tienda pertenece y el número respectivo de esa tienda.</p>	
<p><b>Paso #5 Ordenar documentos</b></p> <p>Debe seleccionar cada uno de los documentos y clasificarlos según corresponda.</p>	<p>Se indica la clasificación que se hace de los documentos, los cuales se clasifican por tienda y según corresponda en línea blanca, línea marrón, en garantía o extra garantía.</p>
<p><b>Paso #6 Firmar y sellar</b></p> <p>Una vez ordenados todos los documentos se debe firmar y sellar.</p>	<p>Se indica específicamente que es lo que se firma y sella, y la importancia de este pasó para verificar clasificación de los documentos.</p>

<p><b>Paso #7 Llenar Archivo Excel cobros Monge</b></p> <p>Una vez ordenados los documentos en las cuatro categorías se ingresan los datos en el archivo de Excel.</p>	<p>Se indica cuáles son las cuatro categorías en que se divide el archivo, también se indica de donde se toma la información que se ingresa al archivo de Excel, se menciona la necesidad de ingresar los datos en el mismo orden que están los documentos y que se debe mantener ese orden.</p>
<p><b>Paso #8 Imprimir archivo Excel</b></p> <p>Una vez que se ingresa la información de todos los documentos que irán a cobro, se imprime el archivo y además se ingresan en un disquete.</p>	<p>Este paso se divide en dos en el actual en el cual se indica el número de copias que se deben imprimir de cada archivo. Y se propuso como un nuevo paso el llenado de un disquete y además se indica que información se almacena en el mismo.</p>
<p><b>Paso #9 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Debe llenarse la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro.</p>	<p>Se especifica que información se utiliza para el llenado de la factura y de dónde se toma esa información.</p>
<p><b>Paso #10 Documentos en sobre</b></p> <p>Se toman cuatro sobres uno para cada categoría, y entre cada sobre se debe colocar todos los documentos.</p>	<p>Se indica que tipo de sobre es el que se utiliza, cuantos se usan y que se coloca dentro de cada sobre.</p>
<p><b>Paso # 11 Entrega de sobres</b></p> <p>Se toman los cuatro sobres y se le entregan al mensajero para que los lleve a San José.</p>	<p>Se describe con mayor información el paso.</p>
<p><b>Paso #12 Firma de copias Excel</b></p> <p>El mensajero toma los cuatro sobres que se</p>	<p>Se replanteó el paso en dos pasos diferentes para una mayor descripción de las actividades</p>

<p>le entregan y firma la copia respectiva de cada sobre y la entrega a la encargada de cobros quién toma las copias firmadas y las guarda.</p>	
<p><b>Paso #13 Recepción de sobres</b></p> <p>El mensajero toma los cuatro sobres de manila que contienen los documentos. Y se dirige a San José, y espera a que le firmen las copias.</p>	<p>Se indica en que realiza el viaje el mensajero a San José, y se aclara cuales son las copias que debe esperar a que le firmen.</p>
<p><b>Paso #14 Recibir copias firmadas</b></p> <p>El mensajero recibe las cuatro facturas firmadas. Estas debe entregarlas en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros.</p>	<p>Este paso se mantiene sin modificaciones debido a que presenta una correcta descripción del mismo.</p>
<p><b>Paso #15 Copias a Contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma las facturas firmadas que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura y lo envía donde la contadora, el almacén realiza el pago.</p>	<p>Se explica cuál copia de la factura timbrada es la que se adjunta, se aclara que la contadora no pertenece a la empresa y se menciona como realiza el pago el almacén a ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.5 Procedimiento Cobros Oster**

La información siguiente referente al proceso de Cobros Oster, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. IV**

### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Oster.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Oster.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Certificado de garantía Oster
- Factura de compra
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #9 Proceso Cobros Oster según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se planteó un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y su clasificación</p>
<p><b>Paso #2 Revisión de documentos</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Oster se debe realizar una revisión de los mismos.</p>	<p>Se planteó un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos Se indica que se debe revisar en los documentos además de la necesidad de anotar en la boleta la reparación la descripción de la reparación realizada al artículo.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar archivo Excel cobros Oster</b></p> <p>Una vez revisados los documentos y verificados la encargada de cobros procede a actualizar el archivo de Excel, con la información de los respectivos documentos.</p>	<p>Se describe que información se debe ingresar al archivo de Excel, además se especifica que se debe anotar el bimestre de cobro y que los montos se deben expresar en dólares.</p>
<p><b>Paso #4 Solicitar refacciones dañadas</b></p> <p>La encargada de cobros solicita al taller que</p>	<p>Se explica con mayor amplitud el paso para un mayor detalle y claridad</p>

<p>le entregue cada uno de los repuestos que se cambiaron, los cuales son los que se mencionan en la boleta Alfer.</p>	
<p><b>Paso #5 Comprobación de refacciones dañadas</b></p> <p>El taller envía las refacciones dañadas y la encargada de cobros toma los repuestos y debe contarlos que sea la misma cantidad de repuestos que se indica en el archivo de Excel.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso debido a que contempla funciones del taller y encargada de cobros en un solo paso, por lo que se planteó un nuevo paso donde taller envía refacciones. Se amplió la descripción donde se indica el proceso a seguir en caso de alguna incoherencia en los repuestos verificados.</p>
<p><b>Paso #6 Empaquetar refacciones dañadas</b></p> <p>Una vez comprobadas que las refacciones dañadas sean las mismas que se indica en el archivo de Excel se deben guardar todas en un paquete.</p>	<p>Se indica el porqué de empaquetar las refacciones dañadas y que se hace con este paquete.</p>
<p><b>Paso #7 Imprimir archivo Excel Oster</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel con la información que será enviada a cobros.</p>	<p>Se indica el porqué de imprimir tres copias del mismo archivo se indica el uso que se le dará a cada una de las copias.</p>
<p><b>Paso #8 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Se llena la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro.</p>	<p>Se indica qué monto es el que se debe registrar en la factura así como también el lugar de procedencia de ese monto.</p>
<p><b>Paso #9 Documentos en sobre</b></p> <p>Se toman los documentos que se envían a cobrar y se guardan en un sobre de manila</p>	<p>Este paso se mantiene sin modificaciones debido a que la descripción que se brindó del mismo proporciona una adecuada explicación del</p>

<p>junto con una copia del archivo Excel Oster y la factura timbrada, se cierra el sobre y se le adjunta la otra copia del archivo Excel por fuera del sobre.</p>	<p>ejercicio de este paso.</p>
<p><b>Paso # 10 Entrega de sobre y paquete</b></p> <p>Se toma el sobre que será enviado a cobro de Oster y se le entrega al mensajero de la empresa junto con el paquete de refacciones dañadas.</p>	<p>Se describió en forma más amplia la finalidad de entregar el sobre y paquete al mensajero, que es lo que este debe realizar, además se indica que el mensajero debe firmar una copia del archivo Excel como comprobante de que el recibió el paquete.</p>
<p><b>Paso #11 Archivar copia</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve firmada el mensajero de la empresa y la archiva junto con una copia de la factura timbrada como respaldo de la entrega de los sobres al mensajero.</p>	<p>Se hizo necesaria la descripción de actividades en dos pasos, para una mejor comprensión y detalle de todo lo involucrado en este paso.</p>
<p><b>Paso #12 Recepción de sobre y paquete</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos y el paquete de refacciones dañadas y las lleva a San José.</p>	<p>Se indica que debe realizar el mensajero con el encargo, se explica que existe un vehículo asignado y el paso respectivo a la entrega del sobre</p>
<p><b>Paso #13 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la factura firmada, y se devuelve a la empresa donde la entrega.</p>	<p>Se indica a que persona específicamente debe entregarle la factura.</p>

<p><b>Paso #14 Copias a Contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma las facturas firmadas que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura y lo envía donde la contadora, el almacén realiza el pago.</p>	<p>Se explica cual copia de la factura timbrada es la que se adjunta, se aclara que la contadora no pertenece a la empresa y se menciona cómo realiza el pago el almacén a ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

#### IV.C.6 Procedimiento Cobros Sasso

La información siguiente referente al proceso de Cobros Sasso, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. VI**

##### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Sasso.

##### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Sasso.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.



**Responsable**

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Sasso o solicitud de servicio
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada
- Hoja de kilometraje

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #10 Proceso Cobros Sasso según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>

<p><b>Paso #2 Revisión de documentos</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Sasso se debe realizar una revisión de los mismos.</p>	<p>Se planteó un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro Sasso se deben archivar. Se indica que se debe revisar en los documentos además de la necesidad de anotar en la boleta la reparación que se le hizo al artículo.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar archivo Excel cobros Sasso</b></p> <p>Una vez revisados los documentos y verificado que estos se encuentran correctamente la encargada de cobros procede a actualizar el archivo de Excel con la información de los respectivos documentos.</p>	<p>Se describe que información se debe ingresar al archivo de Excel, además se especifica que en Sasso no devuelven los repuestos utilizados, sino que estos son cancelados en efectivo.</p>
<p><b>Paso #4 Llenar hoja de kilometraje</b></p> <p>Se indica en la hoja de kilometraje el recorrido en cada uno de los casos que se están cobrando.</p>	<p>Se indica que información es la que se utiliza para llenar la hoja de kilometraje, y que se debe indicar el monto en cada caso y un monto final con el total del kilometraje.</p>
<p><b>Paso #5 Imprimir Archivo Excel</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel con la información que será enviada a cobros.</p>	<p>Primero este paso se fusionó con el siguiente en uno solo debido a que son la misma función es imprimir dos documentos por lo tanto se pueden hacer de forma consecutiva en el mismo paso, se explica el porqué son necesarias las tres copias del archivo de Excel.</p>
<p><b>Paso #6 Imprimir copias hoja de kilometraje</b></p> <p>Y se realizan dos impresiones de la hoja de kilometraje.</p>	<p>Se detalla como utilizaran copias de la hoja de kilometraje, esto comprendido entre el mismo paso que se propuso junto con el anterior.</p>

<p><b>Paso #7 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Debe llenarse la factura timbrada la cual es necesaria para realizar el cobro.</p>	<p>Se indica monto que se debe registrar en la factura, también lugar de procedencia del monto. Se explica que el monto por kilometraje no se debe incluir dentro de esta factura.</p>
<p><b>Paso #8 Documentos en sobre</b></p> <p>Se toman los documentos que se enviarán a cobrar, se guardan en un sobre junto con una copia del archivo Excel Sasso, la factura timbrada y una copia de la hoja de kilometraje, se cierra el sobre y se le adjunta la otra copia del archivo Excel por fuera del sobre.</p>	
<p><b>Paso # 9 Entrega de sobre</b></p> <p>Se toma el sobre que será enviado a cobro de Sasso y se le entrega al mensajero de la empresa para que proceda a llevar el encargo.</p>	<p>Se describió en forma más amplia la finalidad de entregar el sobre al mensajero, que es lo que este debe realizar, además se indica que el mensajero debe firmar una copia del archivo Excel como comprobante de que el recibió el paquete.</p>
<p><b>Paso #10 Firma de copia Excel</b></p> <p>El mensajero toma el sobre que se le entregan y firma la copia respectiva y la entrega a la encargada de cobros que le dio los sobres.</p>	<p>Este paso por su poca complejidad se mantiene con la misma descripción, debido a su fácil comprensión.</p>
<p><b>Paso #11 Archivar copia</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve firmada el mensajero de la empresa.</p>	<p>Se indica que realiza la encargada de cobros con esa copia firmada y que además le adjunta una copia de la factura timbrada como comprobante de la entrega de sobre.</p>

<p><b>Paso #12 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos, y se dirige a San José.</p>	<p>Se indica que debe realizar el mensajero con el encargo, se explica que existe un vehículo asignado y además donde entrega el sobre debe solicitar le firme la copia externa del sobre.</p>
<p><b>Paso #13 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la factura firmada, y se devuelve para la empresa donde entrega esa factura.</p>	<p>Se indica a que persona específicamente debe entregarle la factura y una vez que esta es recibida en cobros que paso se ejecuta.</p>
<p><b>Paso #14 Copias a Contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma la factura firmada que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura timbrada y la otra copia del kilometraje que se mando a cobrar, y lo envía donde la contadora.</p>	<p>Se explica que la contadora no es parte de la empresa por lo tanto no se refleja en un paso específico, se explica que ella debe registrar el monto de la factura y la hoja de kilometraje, y el almacén realiza el depósito en la cuenta bancaria de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.7 Procedimiento Cobros Gollo**

La información siguiente referente al proceso de Cobros Gollo, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. IV**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Gollo.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Gollo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa

### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Gollo
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

### Descripción de actividades

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #11 Proceso Cobros Gollo según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Revisión de documentos</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Gollo se debe realiza una revisión de los mismos.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro Gollo se deben archivar. Se indica que se debe revisar en los documentos además de la necesidad de anotar en la boleta Gollo, qué se le hizo al artículo, monto y el número de boleta Alfer de ese caso.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar archivo Excel cobros Gollo</b></p> <p>La encargada de cobros procede a ingresar dentro del archivo de cobros Gollo la información que en este se solicita.</p>	<p>Se indica de donde se toma la información para el archivo de Excel además se menciona con que información se llena y se aclara que este archivo existe en dos categorías línea blanca y línea marón, los cuales solicitan la misma información excepto que línea blanca se debe incluir monto de transporte.</p>
<p><b>Paso #4 Solicitar refacciones dañadas</b></p> <p>La encargada de cobros solicita al taller que le entregue cada uno de los repuestos que se cambiaron, mencionados en la boleta Alfer.</p>	<p>Se menciona que estos repuestos dañados también están en el archivo de Excel. Se explica el proceso que Gollo maneja con los repuestos, los cuales no son devueltos a Alfer sino que se Cancelan el monto del valor de los mismos.</p>

<p><b>Paso #5 Comprobación de refacciones dañadas</b></p> <p>El taller envía las refacciones dañadas y la encargada de cobros toma los repuestos y debe contarlos que sea la misma cantidad de repuestos que se indica en el archivo de Excel.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso debido a que se mezcla funciones del taller y encargada de cobros en un solo paso por lo que se plantea un nuevo paso donde taller envía refacciones. Y en este paso se amplió la descripción donde se indica el proceso a seguir en caso de alguna incoherencia en los repuestos verificados.</p>
<p><b>Paso #6 Empaquetar refacciones dañadas</b></p> <p>Una vez comprobadas que las refacciones dañadas sean las mismas que se indica en el archivo de Excel se deben guardar todas en un paquete.</p>	<p>Se indica el porqué de empaquetar las refacciones dañadas y que se hace con este paquete cuál es el propósito.</p>
<p><b>Paso #7 Imprimir archivo Excel Gollo</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel con la información que será enviada a cobros.</p>	<p>Se indica el porqué de imprimir tres copias del mismo archivo se indica el uso que se le dará a cada una de las copias.</p>
<p><b>Paso #8 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Debe llenarse la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro.</p>	<p>Se indica con qué monto se debe llenar la factura timbrada, y menciona que se debe completar una factura para línea blanca y otra de línea marrón.</p>
<p><b>Paso #9 Documentos en sobre</b></p> <p>Se toman los documentos que se enviarán a cobrar en un sobre con los documentos de línea blanca y otro con los documentos de línea marrón.</p>	<p>Además se indica que en cada sobre se debe colocar una copia del archivo Excel que le corresponde, se sella el sobre y se le adjunta otra copia del mismo archivo en la parte externa del sobre.</p>

<p><b>Paso # 10 Entrega de sobres y paquete</b></p> <p>Se toma los sobres que serán enviados a cobro de Gollo y se le entrega al mensajero de la empresa junto con el paquete de refacciones dañadas.</p>	<p>Se describió la finalidad de entregar el sobre y paquete al mensajero, que es lo que este debe realizar, además se indica que el mensajero debe firmar una copia del archivo Excel como comprobante de que el recibió el paquete.</p>
<p><b>Paso #11 Archivar copia</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve firmada el mensajero de la empresa y la archiva junto con una copia de la factura timbrada como respaldo de que ella entrego los sobres al mensajero.</p>	<p>Se modificó este paso creando un anterior que es la firma del mensajero en la copia, ya que esto se contemplaba en un paso realizado por la encargada de cobros.</p>
<p><b>Paso #12 Recibimiento de sobre y paquete</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos y el paquete de refacciones dañadas y las lleva a san José.</p>	<p>Se indica que debe realizar el mensajero con el encargo, se explica que existe un vehículo asignado y además donde entrega el sobre debe solicitar le firme la copia externa del sobre.</p>
<p><b>Paso #13 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la factura firmada, y se devuelve para la empresa donde entrega esa factura.</p>	<p>Se indica a que persona específicamente debe entregarle la factura y una esta recibida en cobros que paso se ejecuta.</p>
<p><b>Paso #14 Copias a Contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma las facturas que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura y lo envía donde la contadora, el almacén realiza el pago.</p>	<p>Se explica cuál copia de la factura timbrada es la que se adjunta, se aclara que la contadora no pertenece a la empresa y se menciona como realiza el pago el almacén a ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008



### IV.C.8 Procedimiento Cobros Haier

La información siguiente referente al proceso de Cobros Haier, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. VI**

#### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Haier.

#### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Haier.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

#### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

#### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Haier
- Factura de compra
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer

- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #12 Proceso Cobros Haier según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Revisión de documentos</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Haier se debe realiza una revisión de los mismos.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro Haier se deben archivar. Se indica que se debe revisar en los documentos además de la necesidad de anotar en la boleta la reparación que se le hizo al artículo.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar archivo Excel cobros Haier</b></p> <p>Una vez revisados los documentos y verificados, la encargada de cobros procede a actualizar el archivo de Excel con la información de los respectivos documentos.</p>	<p>Se describe que información se debe ingresar al archivo de Excel, además se especifica que Haier, a diferencia de otras marcas no devuelve los repuestos sino que cancela el valor de estos.</p>

<p><b>Paso #4 Imprimir Archivo Excel</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel con la información que será enviada a cobros.</p>	<p>Primero este paso se fusionó con el siguiente en uno solo debido a que son la misma función es imprimir dos documentos por lo tanto se pueden a ser de forma consecutiva en el mismo paso, se explica el porqué son necesarias las tres copias del archivo de Excel.</p>
<p><b>Paso #5 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Debe llenarse la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro.</p>	<p>Se menciona cuál es el monto que se utiliza para llenar la factura timbrada, y se aclara de donde se debe tomar este monto.</p>
<p><b>Paso #6 Documentos en sobre</b></p> <p>Se toman los documentos que se enviarán a cobrar, se guardan en un sobre de manila junto con una copia del archivo Excel Haier y la factura timbrada, se cierra el sobre y se le adjunta la otra copia del archivo Excel por fuera del sobre.</p>	
<p><b>Paso # 7 Entrega de sobre</b></p> <p>Se toma el sobre que será enviado a cobro de Haier y se entrega al mensajero de la empresa para que proceda a llevar el encargo.</p>	<p>Se describió la finalidad de entregar el sobre al mensajero, que es lo que este debe realizar, además se indica que el mensajero debe firmar una copia del archivo Excel como comprobante de que el recibió el paquete.</p>
<p><b>Paso #8 Firma de copia Excel</b></p> <p>El mensajero toma el sobre que se le entrega y firma la copia respectiva y la entrega a la encargada de cobros que le dio el sobre.</p>	

<p><b>Paso #9 Archivar copia</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve firmada el mensajero de la empresa.</p>	<p>Se indica que realiza la encargada de cobros con esa copia firmada y que además le adjunta una copia de la factura timbrada como comprobante de la entrega del sobre.</p>
<p><b>Paso #10 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos, y se dirige a San José.</p>	<p>Se dice que debe realizar el mensajero, se explica que existe un vehículo asignado y además donde entrega el sobre debe solicitar le firmen la copia externa del sobre.</p>
<p><b>Paso #11 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la factura firmada, y se devuelve para la empresa donde entrega esa factura.</p>	<p>Se indica a que persona específicamente debe entregarle la factura, y una vez que esta es recibida en cobros que paso se ejecuta.</p>
<p><b>Paso #12 Copias a Contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma la factura firmada que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura timbrada que se mando a cobrar, y lo envía donde la contadora.</p>	<p>Se explica que la contadora no es parte de la empresa por lo tanto no se refleja en un paso específico, se explica que ella debe registrar el monto de la factura, y el almacén realiza el depósito en la cuenta bancaria de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.9 Procedimiento Cobros Dafesa**

La información siguiente referente al proceso de Cobros Dafesa, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. IV**

### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Dafesa.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Dafesa.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Dafesa
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

### Descripción de actividades

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementarían.

**Tabla #13 Proceso Cobros Dafesa según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Completar Boleta Dafesa</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Dafesa juntos, debe tomar la boleta Dafesa y completarla con la información necesaria.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro Dafesa se deben archivar. Se indica que en la boleta Dafesa se debe anotar el número de la boleta Alfer y reparación realizada.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar archivo Excel cobros Dafesa</b></p> <p>La encargada de cobros procede a ingresar dentro del archivo de cobros Dafesa la información que en este se solicita.</p>	<p>Se indica de donde se toma la información para el archivo de Excel además se menciona que información se le debe ingresar la cual es: fecha, número de boleta Dafesa, número de boleta Alfer, artículo, modelo, marca, serie, repuesto mano de obra, dirección y kilometraje</p>
<p><b>Paso #4 Enviar correo electrónico</b></p> <p>El archivo Excel una vez llenado con los datos de cada caso que se tramita para cobrar se debe enviar por correo electrónico al encargado de realizar los pagos Dafesa, para que ellos lo observen principalmente la parte de kilometraje, ya que esto lo analizan para</p>	

<p>determinar cuánto pagaran de ese monto de kilometraje que se indica .</p>	
<p><b>Paso #5 Recepción de llamada</b></p> <p>Se recibe una llamada telefónica por parte del personal de Dafesa, donde indican que monto pagarán de kilometraje.</p>	<p>Anteriormente a este se plantea un nuevo paso llamado Archivar documentos en cobro, esto debido a que los documentos se deben guardar hasta recibir la llamada donde indiquen el monto de kilometraje que pagarán. Se explica por qué la necesidad de saber el monto por kilometraje que cancelarán. Se incluyó un nuevo paso posterior a este llamado Desarchivar documentos de cobro, ya que una vez recibida la llamada se debe seguir con el trámite de cobro de los documentos.</p>
<p><b>Paso #6 Solicitar refacciones dañadas</b></p> <p>La encargada de cobros solicita al taller que le entregue cada uno de los repuestos que se cambiaron.</p>	<p>Se indica que estos repuestos son los que se mencionan en la boleta Alfer y que además también se anotaron en el archivo de Excel. Estas refacciones dañadas se envían al personal de Dafesa para que verifique que cada uno de los repuestos que se indica en el archivo Excel realmente se utilizó, y devuelvan cada una de los repuestos que se utilizaron.</p>
<p><b>Paso #7 Comprobación de refaccione dañadas</b></p> <p>El taller envía las refacciones dañadas y la encargada de cobros toma los repuestos y debe contarlos que sea la misma cantidad de repuestos que se indica en el archivo de Excel.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso debido a que se mezcla funciones del taller y encargada de cobros en un solo paso por lo que se plantea un nuevo paso donde taller envía refacciones. Y en este paso se amplió la descripción donde se indica el proceso a seguir en caso de alguna incoherencia en los repuestos verificados.</p>

<p><b>Paso #8 Empaquetar refacciones dañadas</b></p> <p>Una vez comprobadas que las refacciones dañadas sean las mismas que se indica en el archivo de Excel se deben guardar todas en un paquete.</p>	<p>Se indica el por qué de empaquetar las refacciones dañadas y qué se hace con este paquete y cuál es el propósito.</p>
<p><b>Paso #9 Imprimir archivo Excel Dafesa</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel con la información que será enviada a cobros.</p>	<p>Se indica el por qué de imprimir tres copias del mismo archivo se indica el uso que se le dará a cada una de las copias.</p>
<p><b>Paso #10 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Debe llenarse la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro. Se llena una factura con el monto total de las reparaciones y otra con el monto del kilometraje.</p>	<p>Se indica que el monto por reparaciones se toma del archivo de Excel, y el monto por kilometraje fue el que indicó el personal de Dafesa mediante la llamada telefónica.</p>
<p><b>Paso #11 Documentos en sobre</b></p> <p>Se toman los documentos que se enviarán a cobrar y se colocan dentro de un sobre de manila.</p>	<p>Se aclara que entre el sobre además de los documentos debe ir una copia del archivo Excel, los originales de la factura timbrada, sella el sobre y se adjunta copia Excel externamente.</p>
<p><b>Paso # 12 Entrega de sobre y paquete</b></p> <p>Se toma el sobre que será enviado a cobro de Dafesa y se le entrega al mensajero de la empresa junto con el paquete de refacciones dañadas.</p>	<p>Se describió en forma más amplia la finalidad de entregar el sobre y paquete al mensajero, que es lo que este debe realizar, además se indica que el mensajero debe firmar una copia del archivo Excel como comprobante de que el recibió el paquete.</p>



<p><b>Paso #13 Archivar copia</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve firmada el mensajero de la empresa y la archiva junto con una copia de la factura timbrada como respaldo.</p>	<p>Se modificó este paso creando un anterior que es la firma del mensajero en la copia, ya que esto se contemplaba en un paso realizado por la encargada de cobros.</p>
<p><b>Paso #14 Recibimiento de sobre y paquete</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos y el paquete de refacciones dañadas y las lleva a San José.</p>	<p>Se indica que debe realizar el mensajero con el encargo, se explica que existe un vehículo asignado y además donde entrega el sobre debe solicitar le firme la copia externa del sobre.</p>
<p><b>Paso #15 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la factura firmada, y se devuelve para la empresa donde entrega esa factura.</p>	<p>Se menciona a que persona específicamente debe entregarle la factura, y una vez recibida en cobros que paso se ejecuta seguidamente.</p>
<p><b>Paso #16 Copias a Contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma las facturas que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura y lo envía donde la contadora, el almacén realiza el pago.</p>	<p>Se explica cual copia de la factura timbrada es la que se adjunta, se aclara que la contadora no pertenece a la empresa y se menciona como realiza el pago el almacén a ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.10 Procedimiento Cobros Sankey**

La información siguiente referente al proceso de Cobros Sankey, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. VIII**

### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Sankey.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Sankey.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Sankey
- Factura de compra para Sankey
- Detalle de pago
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #14 Proceso Cobros Sankey según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Completar Boleta Sankey</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Sankey juntos, debe tomar la boleta Sankey, y completar los cuatro apartados de la misma.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro Sankey se deben archivar. Se indica que en la boleta Sankey cuáles son los cuatro apartados de la misma y en la parte de documentos se indica la información que comprende cada uno de los apartados.</p>
<p><b>Paso #3 Completar el registro de reparaciones de artículos Sankey</b></p> <p>Se ingresa la información de los documentos de los diferentes casos que se enviarán a cobro Sankey, y se imprime este registro.</p>	<p>Se explica cuál es la intención de imprimir el registro y enviarlo, ya que con este registro devuelven el detalle de pago donde indican que casos cancelaran.</p>

<p><b>Paso #4 Imprimir registro</b></p> <p>Una vez ingresada la información de todos los casos al registro se deben imprimir dos copias de este registro.</p>	<p>Se indica el por qué de las dos impresiones y la finalidad que se le dará a cada una de estas.</p>
<p><b>Paso #5 Documentos a sobre</b></p> <p>Se toma un sobre de manila y se ingresan en este todos los documentos de Sankey que se deben enviar a cobro.</p>	<p>Se especifica cuáles son los documentos que se envían a cobro y cómo deben ir estos en el sobre.</p>
<p><b>Paso #6 Entrega de sobre</b></p> <p>Se toman el sobre que será enviado a cobro Sankey, y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevar el sobre a San José. Y el mensajero hace el viaje y debe traer una copia del registro firmada.</p>	<p>Se explica que este sobre se debe llevar a San José para que en función de este realicen el detalle de pago y lo envían a Alfer. Se plantea un nuevo paso debido a la existencia de funciones de dos colaboradores en un mismo paso y se plantea recibimiento de sobre en el cual se indica lo que debe hacer el mensajero una vez que recibe el sobre, se explica que existe un vehículo asignado para este viaje.</p>
<p><b>Paso #7 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la copia del registro de reparaciones firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros. Para que esta realice el paso siguiente dentro de este proceso</p>	<p>Este paso se mantiene sin modificaciones en la descripción de la actividad debido a que la misma refleja correctamente este pasó. Sin embargo se plantea un nuevo paso posterior a este llamado archivar registro firmado, debido a que este se debe guardar como un respaldo de que se mandó el cobro y ellos lo recibieron y se mantiene en espera del detalle de pago.</p>
<p><b>Paso #8 Detalle de pago</b></p> <p>La encargada de cobros recibe el detalle de</p>	<p>Se especifica que la factura se debe realizar exactamente por monto que se indica en el</p>

<p>pago que envían por correo electrónico desde Sankey, donde indican los casos que cancelarán y el monto total de estos casos para que realicen la factura timbrada.</p>	<p>detalle de pago, y se aclara por qué este monto puede variar al que se mando a cobrar.</p>
<p><b>Paso #9 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Se debe llenar una factura timbrada con el monto que se indicó en el detalle de pago.</p>	<p>Se detalla que la factura tendrá dos copias y se aclara la finalidad tanto de la original como de las copias.</p>
<p><b>Paso #10 Entrega de facturas al mensajero</b></p> <p>Se toma el original y fotocopia de la factura que será enviado a cobro Sankey, y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevar a San José.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea uno llamado fotocopiar la factura, donde se indica que se debe realizar una fotocopia del original de la factura completada que se enviarán a cobro.</p>
<p><b>Paso #11 Recibimiento de facturas</b></p> <p>El mensajero recibe tanto el original como fotocopia de la factura timbrada, y se dirige a San José, donde debe entregarlas.</p>	<p>Se menciona que existe un vehículo asignado para realizar ese traslado, y que debe hacer el mensajero con la copia y original de la factura.</p>
<p><b>Paso # 12 Recibir copia de factura firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la copia firmada. Esta debe entregarla a la persona en cobros. Para que esta realice el paso siguiente.</p>	
<p><b>Paso #13 Copias a contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma la copia de la factura firmada que le entrega el mensajero y la envía donde la contadora.</p>	<p>Se indica que se debe adjuntar una de las copias del facturero timbrado, y que la contadora no pertenece a la empresa y cómo realizan el depósito del monto cobrado.</p>

### IV.C.11 Procedimiento Cobros Casa Blanca

La información siguiente referente al proceso de Cobros Casa Blanca, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento S. D. V**

#### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Casa Blanca.

#### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Casa Blanca.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

#### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

#### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Casa Blanca
- Factura de compra Casa Blanca
- Contrato garantía extra certificada o extra garantía

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #15 Proceso Cobros Casa Blanca según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que existen y se clasifican.</p>
<p><b>Paso #2 Verificar documentos</b></p> <p>Se debe verificar que la boleta Casa blanca, la factura de compra y extra garantía correspondan al mismo cliente, mismo artículo, modelo y serie, además en la boleta Alfer se debe indicar la reparación que se realizó.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso anterior a este nombrado Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Se debe realizar una factura timbrada por cada caso que se enviarán a cobro de casa Blanca.</p>	<p>Se anota en la factura: repuesto y monto, monto de mano obra, se escribe por concepto de reparación y anota total, además se indica artículo, marca, modelo y reparación realizada. Esta factura tiene original y dos copias.</p>

<p><b>Paso #4 Adjuntar factura original</b></p> <p>Toma el documento de cada caso y le adjunta el original de la factura timbrada, para posteriormente entregárselos al contador.</p>	
<p><b>Paso #5 Engrapar copias de factura</b></p> <p>Se toman todas las copias amarillas de la factura timbrada, de los casos que se enviarán a cobro Casa Blanca y se engrapan.</p>	<p>Se menciona además la utilidad de las copias verdes del facturero las cuales se mantienen en el facturero como un respaldo de que se enviaron los casos y cada uno con su respectiva factura original.</p>
<p><b>Paso #6 Documentos a sobre</b></p> <p>Toma todos los documentos y los coloca en un sobre para enviarlos a cobro.</p>	<p>Se indica cuales documentos son los que se ingresan en el sobre y posterior a esto que se debe hacer con este sobre de documentos.</p>
<p><b>Paso #7 Entrega de sobre y copias</b></p> <p>La encargada de cobros toma el sobre y las copias engrapadas y las entrega al mensajero.</p>	<p>Se menciona que debe realizar el mensajero con el sobre y las copias que le fueron entregadas.</p>
<p><b>Paso #8 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos y las facturas engrapadas, y se dirige a San José.</p>	<p>Se especifica la existencia de un vehículo asignado a esa labor y se especifica que le mensajero debe entregar el sobre, y espera a que le firmen las copias de la factura.</p>
<p><b>Paso #9 Recibir copias firmadas</b></p> <p>El mensajero recibe las copias de cada uno de los casos que entrego firmadas.</p>	<p>Se explica que debe realizar el mensajero con las copias firmadas, donde debe entregarlas y para qué.</p>



<p><b>Paso #10 Copias a contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma las copias de las facturas firmadas que le entrega el mensajero, y las envía donde la contadora.</p>	<p>Se indica que la contadora no pertenece al personal de ELECTRÓNICA ALFER S.A., además se indica cómo se realiza el pago.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

#### IV.C.12 Procedimiento Cobros Dagoberto Arroyo

La información siguiente referente al proceso de Cobros Dagoberto Arroyo, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar mejoras véase análisis de la información el **Procedimiento S. D. VII**

##### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Dagoberto Arroyo.

##### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Dagoberto Arroyo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

##### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta Dagoberto Arroyo
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #16 Proceso Cobros Dagoberto Arroyo según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Completar boleta Alfer</b></p> <p>Se toman los documentos y en la boleta Alfer de cada uno se debe anotar la reparación que se le hizo al artículo, repuesto y monto.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso anterior a este nombrado Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y si no son cobro Dagoberto Arroyo se archivan.</p>

<p><b>Paso #3 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Se debe realizar una factura timbrada donde se indica en esta el número de la boleta Alfer del caso a cobro y el monto del mismo.</p>	<p>Se especifica que todos los casos se incluyen en una misma factura además del uso de las copias y original de esta factura.</p>
<p><b>Paso #4 Documentos a sobre</b></p> <p>Se toman los documentos que se enviarán a cobro y se colocan dentro de un sobre de manila, junto con la factura original y se sella el sobre y se le adjunta una copia de la factura externamente al sobre.</p>	<p>La descripción de este paso se le agrego que se hace con el sobre el cual se le entrega al ayudante de cobros para que se dirija a realizar el cobro.</p>
<p><b>Paso #5 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El ayudante de cobro toma el sobre que le entrega el encargado de cobros, y toma un vehículo disponible para dirigirse al almacén Dagoberto Arroyo.</p>	<p>Se indica que es el almacén en Ciudad Quesada y que debe esperar por la copia firmada.</p>
<p><b>Paso #6 Recibir el efectivo</b></p> <p>El ayudante de cobros toma el dinero del pago que le hace el almacén Dagoberto Arroyo.</p>	<p>Este monto debe ser el mismo indicado en la factura, y al mismo tiempo recibe la copia de la factura ya firmada.</p>
<p><b>Paso #7 Realizar depósito</b></p> <p>El ayudante de cobros debe dirigirse de forma inmediata apenas abandona el almacén Dagoberto Arroyo al banco, y realizar el depósito a la cuenta de la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>	<p>El monto a depositar es el que le entregaron en el almacén, y debe obtener y guardar el comprobante del depósito.</p>

<p><b>Paso #8 Entregar comprobante de depósito</b></p> <p>El ayudante de cobros se dirige una vez realizado el depósito a la empresa y se lleva consigo el comprobante de depósito el cual debe entregar el de forma directa a la contadora.</p>	<p>Se aclara que la contadora no pertenece a la empresa por lo tanto el comprobante se le debe entregar el día que esta se encuentre.</p>
<p><b>Paso #9 Entregar copia de factura firmada</b></p> <p>El ayudante debe entregar al encargado de cobros la copia de la factura timbrada que le firmaron en el almacén Dagoberto Arroyo.</p>	<p>Comprobante del cobro de los casos especificados en esa factura. Se plantea un nuevo paso el cual fue llamado Archivar Copia firmada, se indica que la encargada de cobros toma la factura firmada que le entrega el ayudante como respaldo de que el cobro de los casos que en esa factura se indica ya fueron realizados, la encargada archiva esta copia como respaldo de su labor en el proceso. El monto posteriormente debe aparecer en la cuenta bancaria de la empresa y registrado por la contadora.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.13 Procedimiento Cobros ElectrodoSmil**

La información siguiente referente al proceso de Cobros ElectrodoSmil, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar mejoras véase análisis de la información el **Procedimiento S. D. VIII**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros ElectrodoSmil.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Electrodo mil.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio técnico a domicilio
- Factura de compra
- Factura de repuesto
- Detalle de pago
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #17 Proceso Cobros ElectrodoSmil según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Revisar documentos</b></p> <p>Debe revisar que cada uno de los artículos de los documentos sean marca Frigidare o W.W.H,</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro ElectrodoSmil se deben archivar. Se explica que procede si los artículos no son de esa marca y la necesidad de la firma del cliente.</p>
<p><b>Paso #3 Completar boleta Servitec</b></p> <p>En la boleta Servitec se debe anotar el número de la boleta Alfer de ese caso y la reparación que se realizó, además se debe firmar y sellar la boleta Servitec.</p>	<p>Se aclara de donde se toma la información que se anota en la boleta Servitec, y se indica que se le debe anotar la frase ElectrodoSmil.</p>

<p><b>Paso #4 Ingresar información archivo Excel Electrodo mil</b></p> <p>Ingresar la información de los casos que serán tramitados a cobro Electrodo mil, debe tener presente ingresar la información en el mismo orden que se encuentran los documentos.</p>	<p>Se especifica qué información es la que se introduce en el archivo Excel, se indica detalladamente cada uno de los datos necesarios de incluir. Además se explica la necesidad de imprimir dos copias de este archivo y la finalidad de cada una de estas copias.</p>
<p><b>Paso #5 Copias de documentos</b></p> <p>Se toma cada uno de los documentos y se debe sacar un juego de copias de cada uno.</p>	<p>Se indica que se debe mantener el mismo orden en los documentos y las copias.</p>
<p><b>Paso #6 Documentos a sobre</b></p> <p>Se toma un sobre de manila y se ingresan en este los documentos originales, la copias de los documentos y una copia del archivo Excel.</p>	<p>Los documentos deberán ir en el mismo orden que se ingresaron en el archivo de Excel y que se debe adjuntar una copia de este externamente al sobre.</p>
<p><b>Paso #7 Entrega de sobre</b></p> <p>Se toman el sobre que será enviado a cobro Electrodo mil, y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevar el paquete a San José.</p>	<p>Se menciona la necesidad de realizarlo para obtener el detalle de pago y en que lapsos se deben realizar estos cobros.</p>
<p><b>Paso #8 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos, toma el vehículo asignado para esa labor y se dirige a San José, donde debe entregar el sobre, y esperar a que le firmen la copia del archivo Excel que se encuentran fuera del sobre.</p>	

<p><b>Paso #9 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la copia del archivo de Excel firmada y se dirige a la empresa.</p>	<p>Se indica a que persona debe entregar esa copia en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>
<p><b>Paso #10 Archivar copia firmado</b></p> <p>La persona encargada de cobros recibe la copia de Excel firmada que le entrega el mensajero y la archiva.</p>	<p>Se indica que este se realiza para tener un respaldo de que se hizo el cobro y solo se espera a final de mes el envío del detalle de pago.</p>
<p><b>Paso #11 Detalle de pago</b></p> <p>La encargada de cobros recibe el detalle de pago por correo electrónico, donde indican el monto que cancelaran.</p>	<p>Se aclara que la factura timbrada debe ser por el mismo monto que se indica en el detalle y se aclara el por qué puede variar ese monto al reportado en el archivo de Excel.</p>
<p><b>Paso #12 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Se debe llenar una factura timbrada con el monto que se indicó en el detalle de pago, ya que este será el que cancelara en esta ocasión, el monto debe ser exacto al indicado en el detalle de pago.</p>	<p>Se comenta la existencia de copias de la factura y la utilidad de cada una de estas copias y el original de la misma.</p>
<p><b>Paso #13 Fotocopiar la factura</b></p> <p>Una vez que se tiene la factura con la información necesaria y el monto que se enviarán a cobro se debe obtener una fotocopia de esta, para posteriormente entregar tanto original como la copia al mensajero.</p>	



<p><b>Paso #14 Entrega de facturas al mensajero</b></p> <p>Se toma el original y fotocopia de la factura y se le entregan al mensajero.</p>	<p>Se menciona cuáles facturas son y el por qué de entregar estas al mensajero de la empresa.</p>
<p><b>Paso #15 Recibimiento de facturas</b></p> <p>El mensajero recibe tanto el original como fotocopia de la factura, y se dirige a San José.</p>	<p>Se indica la existencia de un vehículo para realizar esta labor, y qué debe hacer tanto con el original como copia de la factura.</p>
<p><b>Paso # 16 Recibir copia de factura firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la fotocopia de la factura firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros. Para que esta realice el paso siguiente dentro de este proceso</p>	
<p><b>Paso #17 Copias a contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma la copia de la factura firmada que le entrega el mensajero y la envía donde la contadora.</p>	<p>Se indica que se debe adjuntar una de las copias del facturero timbrado, y que la contadora no pertenece a la empresa y cómo realizan el depósito del monto cobrado.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.14 Procedimiento Cobros L.G.**

La información siguiente referente al proceso de Cobros L.G, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar mejoras véase análisis de la información el **Procedimiento S. D. IX**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros L.G.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros L.G.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### Responsable

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio técnico a domicilio
- Factura de compra
- Detalle de pago o Formato 101
- Número de partes de repuesto
- Tiempos de garantía
- Tarifas L.G.
- Formato de reparación
- Hoja de códigos
- Hoja de kilometraje

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #18 Proceso Cobros L.G. según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro que pueden existir y en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Revisar documentos</b></p> <p>Debe revisar que cada uno de los artículos de los documentos sean marca L.G., y que estos artículos cuenten con garantía L.G., para lo cual verifica la hoja de tiempos de garantía.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro L.G., se deben archivar. Se explica que sucede en caso de que el artículo no esté en garantía y se menciona que es la garantía continentes.</p>
<p><b>Paso #3 Llenar la parte de información del cliente</b></p> <p>Primero anota el número de reporte es el número de la boleta Servitec, nombre y código</p>	<p>Este paso fue modificado tanto en nombre como contenido del mismo se plantea bajo el nombre de Completar formato de reparación y además los pasos siguientes número 4,5,6 y 7 se</p>

<p>del taller. En la parte de información del cliente debe llenar nombre, teléfono y dirección.</p>	<p>describieron en este paso debido a que todos comprenden el llenado del documento nombrado formato de reparación.</p>
<p><b>Paso #4 Llenar información de servicio</b></p> <p>En la parte de información de servicio completa el modelo y serie del artículo, y marca en la casilla según corresponda línea blanca casilla Domicilio y línea marrón casilla C.S.A., anota la fecha de compra.</p>	<p>Este paso se elimino y su contenido forma parte del paso propuesto como completar formato de reparación. Se indica de donde se toman los datos mencionados, y las fechas necesarias de completar.</p>
<p><b>Paso #5 Llenar parte de síntoma</b></p> <p>En la parte de síntoma, defecto y reparación se llena de acuerdo a la hoja de códigos.</p>	<p>Este paso se elimino y su contenido forma parte del propuesto completar formato de reparación. Se explica de donde se sabe que síntoma es el que presentaba el artículo, y como se utiliza la hoja de códigos, y la lista de R09.</p>
<p><b>Paso #6 Llenar partes utilizadas</b></p> <p>En el apartado partes utilizadas se anota repuesto y la cantidad, si el repuesto es de los que se manejan en consignación se debe buscar en la hoja de números de parte de repuestos, busca el respectivo número de cada repuesto y lo anota en el formato de reparación. Si se pidió directamente a Servitec en la factura indican el número de repuesto. Con la hoja de tarifas L.G., y según sea el nivel R01 ó R09 se consulta el costo de la reparación y se anota además costo de mano de obra y costo de visita para lo cual se utiliza la hoja de kilometraje, y se suma el total.</p>	<p>Este paso se elimino y su contenido forma parte del paso propuesto como completar formato de reparación.</p>

<p><b>Paso #7 Llenar observaciones</b></p> <p>Se anota las observaciones necesarias y se confirma que contenga la firma de técnico y cliente.</p>	<p>Este paso se elimino y su contenido forma parte del paso propuesto como completar formato de reparación. Se menciona que hacer en caso de faltar firmas, y existencia de original y copias</p>
<p><b>Paso #8 Separar papelería</b></p> <p>Se debe separar la papelería de los documentos apartar la que se enviarán a San José.</p>	<p>Se indica cuales son los documentos que se enviarán a San José para realizar el cobro.</p>
<p><b>Paso #9 Copia para departamento de repuestos</b></p> <p>La copia rosada del formato de reparación se debe entregar al encargado del departamento de repuestos.</p>	<p>Se dice que esta copia se utiliza para realizar registro en inventario de la empresa.</p>
<p><b>Paso #10 Adjuntar documentos y copia amarilla</b></p> <p>Se toman los documentos que no serán enviados a cobro en San José y se les adjunta la copia amarilla.</p>	<p>Se menciona qué es la copia del formato de reparación, y que esto se debe archivar como respaldo del envió a cobros.</p>
<p><b>Paso #11 Llenar archivo de Excel</b></p> <p>Toma todos los documentos que se enviarán a cobros y digita en el archivo Excel de L.G. la información que en este se requiere, para poder mandar a cobros. Y se deben realizar tres impresiones de este.</p>	<p>Se indica que primero se ingresan en una hoja Excel las copias rosadas como respaldo de lo entregado a repuestos, y se indica que se debe mantener el orden en los documentos y el archivo.</p>

<p><b>Paso #12 Imprimir copias del archivo Excel</b></p> <p>Se deben imprimir copias del archivo de Excel y de la hoja de Excel de las copias rosadas.</p>	<p>Se dice el número de copias de cada uno de los archivos que se deben realizar.</p>
<p><b>Paso #13 Documentos a asistente de cobros</b></p> <p>Se toma el grupo de documentos que tienen la copia amarilla adjunta y además se le agrega la copia del archivo Excel de las copias rosadas como respaldo de lo que se entregó en el departamento de repuestos y también se agrega una copia del archivo Excel L.G. y se le entrega al asistente de cobros.</p>	<p>.</p>
<p><b>Paso #14 Archivar documentos</b></p> <p>El asistente de cobros toma los documentos y los archiva.</p>	<p>Se señala qué documentos son los que toma el asistente y con qué fin se deben archivar estos.</p>
<p><b>Paso #15 Documentos a sobre</b></p> <p>La encargada de cobros toma un sobre de manila e ingresa en este los documentos que se envía a cobro en San José.</p>	<p>Se menciona cuales son los documentos que se enviarán a cobro, y que una copia de Excel debe ir dentro y otra externamente.</p>
<p><b>Paso #16 Entrega de sobre</b></p> <p>Se toman el sobre que será enviado a cobro L.G, y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevarlo a San José.</p>	<p>Se indica la necesidad de realizarlo para obtener el detalle de pago y en que lapsos se deben realizar estos cobros.</p>

<p><b>Paso #17 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos, y se dirige a San José, donde debe entregar el sobre, y esperar a que le firmen la copia del archivo Excel.</p>	<p>Se nombra la existencia de un vehículo para realizar el viaje, se menciona qué copia es la que se debe firmar.</p>
<p><b>Paso #18 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la copia del archivo de Excel firmada y se dirige a la empresa.</p>	<p>Se indica a que persona debe entregar esa copia en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>
<p><b>Paso #19 Archivar copia firmada</b></p> <p>La persona encargada de cobros recibe la copia de Excel firmada que le entrega el mensajero, y se archiva esta copia mientras se espera el detalle de pago.</p>	<p>Se menciona el tiempo que se dura en recibir el detalle de pago.</p>
<p><b>Paso #20 Detalle de pago</b></p> <p>La encargada de cobros recibe el detalle de pago que envían, donde indican los casos que cancelaran y el monto total.</p>	<p>Y se indica los montos que vienen en este detalle de pago.</p>
<p><b>Paso #21 Llenar factura timbrada</b></p> <p>Se debe llenar una factura timbrada con el monto que se indicó en el detalle de pago, y fotocopiar esta factura</p>	<p>La factura consta de original y dos copia se indica el propósito de cada una y debe realizarse por el monto exacto del detalle de pago. Este paso se separa la parte de fotocopiar factura como un nuevo paso llamado Fotocopiar factura donde se indica que hacer con la copia de esta factura.</p>

<p><b>Paso #22 Entrega de facturas al mensajero</b></p> <p>Se toma el original y fotocopia de la factura que será enviado a cobro L.G., y se le entrega al mensajero de la empresa.</p>	<p>Se indica que debe hacer el mensajero con las facturas que se le entregan.</p>
<p><b>Paso #23 Recibimiento de facturas</b></p> <p>El mensajero recibe tanto el original como fotocopia de la factura timbrada, y se dirige a San José.</p>	<p>Se indica la existencia de un vehículo para realizar esta labor, y que debe hacer tanto con el original como copia de la factura.</p>
<p><b>Paso # 24 Recibir copia de factura firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la copia de la factura firmada entregada por un colaborador de Servitec. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros.</p>	
<p><b>Paso #25 Copias a contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma la copia de la factura firmada que le entrega el mensajero y la envía donde la contadora.</p>	<p>Se indica que se debe adjuntar una de las copias del facturero timbrado, y que la contadora no pertenece a la empresa y como realizan el depósito electrónico a la cuenta bancaria por el monto cobrado.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.15 Procedimiento Cobro Continentes**

La información siguiente referente al proceso de Cobros Continentes es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito, según las respuestas de los colaboradores esta es la información obtenida. Para observar mejoras véase análisis de la información el **Procedimiento S. D. VI**



### **Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Continentes.

### **Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Continentes.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### **Responsable**

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos.

### **Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio técnico a domicilio
- Factura de compra
- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #19 Proceso Cobros Continentes según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Clasificación de documentos</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea un nuevo paso Desarchivar documentos en el cual se indica de donde se toman los documentos para clasificarlos. Se indica los diferentes tipos de cobro en los cuales se debe clasificar.</p>
<p><b>Paso #2 Revisar documentos</b></p> <p>Debe revisar que cada uno de los artículos de los documentos sean marca L.G. y que se encuentren en garantía Continentes.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso Archivar documentos en el cual se explica que se hace una vez clasificados los documentos y se indica que si no son cobro Continentes se deben archivar. Se explica que es la garantía continentes.</p>
<p><b>Paso #3 Completar boleta Servitec</b></p> <p>En la boleta Servitec se debe anotar el número de la boleta Alfer de ese caso y la reparación que se realizó, esto se toma de la boleta Alfer.</p>	<p>Se indica que se debe firmar y sellar la boleta e indicar en la parte superior que es de continentes.</p>
<p><b>Paso #4 Ingresar información archivo Excel Continentes</b></p> <p>Debe ingresar la información de cada uno de los casos que serán tramitados a cobro</p>	<p>Se indica que información es la que se ingresa en el archivo de Excel, y que se deben imprimir ejemplares y qué se realiza con cada una de las copias.</p>

<p>Continentes, debe tener presente que debe ingresar la información en el mismo orden que se encuentran los documentos y mantener este a lo largo del proceso</p>	
<p><b>Paso #5 Factura timbrada</b></p> <p>Se debe llenar una factura timbrada con el monto que se enviarán a cobros continentales el monto que se indica en la factura timbrada es el que se toma del archivo Excel es el monto total de todos los casos.</p>	<p>Se menciona la existencia de original y copias de la factura así como el destino de cada una.</p>
<p><b>Paso #6 Archivar documentos de respaldo</b></p> <p>La encargada de cobros debe tomar una copia del facturero timbrado y adjuntarle una copia del archivo Excel y esto se debe archivar como respaldo de que los casos fueron tramitados.</p>	
<p><b>Paso #7 Documentos a sobre</b></p> <p>Se toma un sobre de manila y se ingresan en este la factura original, los documentos y una copia del archivo Excel de los casos de esos documentos, Se cierra el sobre y se adjunta externamente la otra copia del archivo</p>	<p>Se menciona que siempre se debe mantener el mismo orden de los documentos a como se ingresaron en el archivo de Excel</p>
<p><b>Paso #8 Entrega de sobre</b></p> <p>Se toma el sobre que se enviarán a cobro, se entrega al mensajero de la empresa.</p>	<p>Se menciona donde debe llevar el sobre el mensajero, una vez que este le es entregado.</p>

<p><b>Paso #9 Recibimiento de sobre</b></p> <p>El mensajero toma el sobre, y se dirige a San José, donde debe entregar el sobre, y esperar a que le firmen la copia del archivo Excel.</p>	<p>Se menciona que la empresa cuenta con un vehículo para que el mensajero realice el viaje, se indica cual copia es la que se firma.</p>
<p><b>Paso #10 Recibir copia firmada</b></p> <p>El mensajero recibe la copia del archivo de Excel firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>	<p>Se nombra a que persona de la empresa le debe entregar la copia firmada</p>
<p><b>Paso #11 Adjuntar copias</b></p> <p>La encargada de cobros recibe la copia firmada que le entrega el mensajero y a esta copia le adjunta una copia de la factura timbrada, para posteriormente entregarlas a la contadora.</p>	
<p><b>Paso #12 Copias a contadora</b></p> <p>La persona en cobros toma las copias adjuntas, y las envía donde la contadora.</p>	<p>Se indica que la contadora no pertenece a la empresa y como realizan el depósito del monto cobrado, electrónicamente a la cuenta bancaria de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.16 Procedimiento Servicio sin garantía cliente directo**

La información siguiente referente al proceso Servicio sin garantía cliente directo, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. I**

### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso servicio sin garantía cliente directo.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso servicio sin garantía cliente directo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Servir de intermediario entre el cliente y Servitec.

### Responsable

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer

### Descripción de actividades

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #20 Proceso servicio sin garantía cliente directo según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Cliente entra</b></p> <p>El cliente llega a la recepción de la empresa, para realizar una consulta o evacuar alguna duda u obtener algún servicio.</p>	
<p><b>Paso #2 Necesidad</b></p> <p>La persona en recepción pregunta al cliente cuál es la necesidad y en qué lo puede servir.</p>	<p>Se agregó dentro de la descripción de este paso la necesidad de primeramente brindar un cordial saludo al cliente. Y por consiguiente se modificó el nombre del paso.</p>
<p><b>Paso #3 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente contesta el saludo e indica a la persona en recepción cuál es la necesidad, donde indica que trae un artículo el cual necesita que se lo reparen. El colaborador se dirige a recoger el artículo y lo ingresa a la empresa</p>	<p>Este paso se divido debido a que están actuando cliente y colaborador en el mismo paso, se plante o un nuevo paso llamado ingresa artículo, donde el colaborador debe ir recoger e ingresar el artículo.</p>
<p><b>Paso #4 Abrir boleta Digital</b></p> <p>La recepcionista abre el formato digital de la boleta Alfer, para completarlo con la información correspondiente de este cliente y el artículo a reparar.</p>	<p>Se indica qué datos son los que se anotan y cuales se le consultan al cliente.</p>
<p><b>Paso #5 Datos personales</b></p> <p>El cliente responde sus datos personales.</p>	<p>Se muestra qué datos personales que le son solicitados al cliente</p>

<p><b>Paso #6 Marca y serie</b></p> <p>La persona en recepción una vez que anota datos del cliente, pregunta datos del artículo.</p>	<p>Se menciona cuáles son los datos del artículo que se consultan.</p>
<p><b>Paso #7 Datos del artículo</b></p> <p>El ayudante de recepción observa en el artículo los datos que solicitó la recepcionista.</p>	
<p><b>Paso #8 Cuenta con garantía</b></p> <p>La persona en recepción debe consultar al cliente por la garantía del artículo.</p>	<p>Se explica el proceso que se debe llevar a cabo si el artículo cuenta o no con garantía.</p>
<p><b>Paso #9 Indicación de falla</b></p> <p>El cliente responde acerca de la garantía y falla del artículo.</p>	<p>En este proceso el cliente indica que no tiene garantía.</p>
<p><b>Paso #10 Consultar por impresora</b></p> <p>Una vez completada la boleta Alfer con los datos necesarios se manda a imprimir.</p>	<p>Se indica que se debe consultar en el departamento de audio y video por el estado de la impresora. Si esta disponible para utilizarla.</p>
<p><b>Paso #11 Responde estado de impresora</b></p> <p>Verifican que la impresora esté disponible y lista para usarse, e indica que puede utilizarla.</p>	<p>Se señala quién verifica el estado de la impresora y a quién se lo comunica.</p>
<p><b>Paso #12 Imprimir boleta</b></p> <p>La recepcionista envía a imprimir la boleta con la información que se le había ingresado.</p>	<p>Se describe que son tres boletas las que se deben imprimir y la utilización de cada una de las mismas.</p>

<p><b>Paso #13 Recoger boletas</b></p> <p>El ayudante recoge las boletas, las trae a recepción.</p>	<p>Este paso se fraccionó debido a la intervención del ayudante.</p>
<p><b>Paso #14 Recibir boletas</b></p> <p>Toma las boletas que le entrega el ayudante, le entrega una al cliente</p>	<p>Se le indica al cliente el por qué debe conservar la boleta, se indica que debe consultar si tiene alguna duda final.</p>
<p><b>Paso # 15 Cliente toma boleta</b></p> <p>El cliente toma la boleta que le entregan y solicita le evacuan alguna duda si la tiene o información que desee saber. Se le evacua la duda y se le realiza una despedida al cliente</p>	<p>Este paso se modificó debido a que se separó funciones que son de la persona en recepción y se creó un nuevo paso despedida.</p>
<p><b>Paso # 16 Guardar boleta</b></p> <p>De las dos boletas que tiene toma una y la archiva en el Ampo de Artículos en reparación.</p>	<p>Se modifica el nombre se indica la necesidad y la función que cumple la boleta archivada.</p>
<p><b>Paso #17 Pegar boleta</b></p> <p>El ayudante recoge la copia de la boleta que le entrega, y procede a adherirle la misma al artículo al cual pertenece.</p>	<p>Se planteó un nuevo paso nombrado Entregar boleta a ayudante el cual es responsabilidad de la recepcionista y es anterior a este. Se modificó el nombre y se indica cómo se puede saber a qué artículo corresponde la boleta en caso de haber varios artículos.</p>



<p><b>Paso #18 Artículo al taller</b></p> <p>Una vez que fijo la boleta al artículo que corresponde, procede a llevar el artículo al taller, donde será revisado según la falla que se reportó en la boleta.</p>	<p>Se menciona que se utiliza para adherir la boleta al artículo, se indica que este proceso se da por finalizado</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

#### **IV.C.17 Procedimiento Servicio con garantía cliente directo**

La información siguiente referente al proceso Servicio con garantía cliente directo, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el [Procedimiento A. I](#)

##### **Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso servicio con garantía cliente directo.

##### **Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Servicio con garantía cliente directo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Satisfacer la necesidad del cliente.

##### **Responsable**

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer.
- Factura de venta.

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #21 Proceso servicio con garantía cliente directo según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Cliente entra</b></p> <p>El cliente llega a la recepción de la empresa, para realizar una consulta o evacuar alguna duda u obtener algún servicio.</p>	
<p><b>Paso #2 Necesidad</b></p> <p>La persona en recepción pregunta al cliente cuál es la necesidad y en qué lo puede servir.</p>	<p>Se agregó dentro de la descripción de este paso la necesidad de primeramente brindar un cordial saludo al cliente. Se modificó nombre del paso.</p>
<p><b>Paso #3 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente contesta el saludo e indica cual es la necesidad, donde indica que trae un artículo el cual esta fuera, y necesita que se lo</p>	<p>Este paso se divido debido a que están actuando cliente y ayudante en el mismo paso, se plantea un nuevo paso llamado ingresa artículo, donde el ayudante debe ir recoger e</p>

<p>reparen. El ayudante se dirige a recoger el artículo y lo ingresa a la empresa</p>	<p>ingresar el artículo.</p>
<p><b>Paso #4 Abrir boleta Digital</b></p> <p>La recepcionista abre el formato digital que tiene de la boleta Alfer, para completarlo con la información correspondiente de este cliente y el artículo que trajo para reparar.</p>	<p>Se indica qué datos son los que se anotan y cuáles se le consultan al cliente.</p>
<p><b>Paso #5 Contesta datos personales</b></p> <p>El cliente responde sus datos personales.</p>	<p>Se muestra qué datos personales que le son solicitados al cliente</p>
<p><b>Paso #6 Solicita marca y serie</b></p> <p>La persona en recepción una vez que anota los datos del cliente, pregunta por los datos del artículo.</p>	<p>Se menciona cuáles son los datos del artículo que se consultan.</p>
<p><b>Paso #7 Datos del artículo</b></p> <p>El ayudante observa en el artículo los datos que solicito la persona en recepción y se los contesta.</p>	
<p><b>Paso #8 Cuenta con garantía</b></p> <p>La persona en recepción debe consultar al cliente por la garantía del artículo si este cuenta o no con garantía Vianey.</p>	<p>Se indica qué sucede en cada uno de los casos ya sea que cuente o no con la garantía Vianey.</p>
<p><b>Paso #9 Cliente indica la falla</b></p> <p>El cliente responde las preguntas e indica que</p>	<p>En este proceso el cliente indica que tiene garantía.</p>

<p>el artículo cuenta con garantía, e indica el desperfecto que está presentando el artículo.</p>	
<p><b>Paso #10 Factura de compra</b></p> <p>Se le pide al cliente que muestre la factura de compra del artículo para verificar la garantía.</p>	<p>Se menciona que se debe realizar en caso de que el cliente no porte la factura de compra.</p>
<p><b>Paso #11 Presenta factura de compra</b></p> <p>El cliente presenta la factura de compra del artículo.</p>	<p>Se indica a quién le presenta la factura y la necesidad de presentar la factura.</p>
<p><b>Paso # 12 Verificar existe garantía</b></p> <p>Toma la factura y comprueba que el artículo este en garantía. Si no porta la factura e indica el nombre de la persona que compró el artículo se debe verificar el archivo de clientes.</p>	<p>Se indica cómo se comprueba si el artículo esta en garantía, y el movimiento a seguir en cada situación.</p>
<p><b>Paso #13 Consulta archivo de clientes</b></p> <p>Se consulta el archivo de clientes y comprueba que el artículo realmente cuente con garantía.</p>	<p>Se manifiesta que se debe realizar en caso de que se confirme que el artículo no cuenta con garantía o en el caso contrario si se confirma la garantía.</p>
<p><b>Paso #14 Consultar por impresora</b></p> <p>Una vez completada la boleta Alfer con los datos necesarios se manda a imprimir.</p>	<p>Se indica que se debe consultar en el departamento de audio y video por el estado de la impresora.</p>
<p><b>Paso #15 Responde estado de impresora</b></p> <p>Verifican que la impresora esté disponible y lista para usarse, e indica que puede utilizarla.</p>	<p>Se señala quien verifica el estado de la impresora y a quien se lo comunica.</p>

<p><b>Paso #16 Imprimir boleta</b></p> <p>La recepcionista envía a imprimir la boleta con la información que se le había ingresado.</p>	<p>Se describe que son tres boletas las que se deben imprimir y la utilización de cada una de las mismas.</p>
<p><b>Paso #17 Recoger boletas</b></p> <p>El ayudante recoge las boletas, las trae a recepción.</p>	
<p><b>Paso #18 Despedida</b></p> <p>La persona en recepción evacua cualquier consulta que realizara el cliente, le brinda una cordial despedida. Y entrega una boleta.</p>	<p>Se indica que cuanto el artículo esté listo se le llamara para que pueda venir a recogerlo.</p>
<p><b>Paso # 19 Guardar boleta</b></p> <p>De las dos boletas que tiene toma una y la archiva en el Ampo de artículos en reparación.</p>	<p>Se modifica el nombre se indica la necesidad y la función que cumple la boleta archivada.</p>
<p><b>Paso #20 Pegar boleta</b></p> <p>El ayudante recoge la copia de la boleta que le entrega, y procede a adherirle la misma al artículo al cual pertenece.</p>	<p>Se planteó un paso nombrado Entregar boleta a ayudante el cual es responsabilidad de la recepcionista. Se indica cómo se puede saber a qué artículo corresponde la boleta en caso de haber varios artículos.</p>
<p><b>Paso #21 Artículo al taller</b></p> <p>Una vez que fijo la boleta al artículo que corresponde, procede a llevar el artículo al taller, donde será revisado según la falla que se reporto en la boleta.</p>	<p>Se menciona que se utiliza para adherir la boleta al artículo, se indica que este proceso se da por finalizado</p>

#### IV.C.18 Procedimiento Servicio sin garantía vía telefónica

La información siguiente referente al proceso Servicio sin garantía vía telefónica, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. II**

##### **Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Servicio sin garantía vía telefónica.

##### **Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Servicio sin garantía vía telefónica.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Satisfacer la necesidad del cliente.

##### **Responsable**

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

##### **Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #22 Proceso servicio sin garantía vía telefónica según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Recepción de llamada</b></p> <p>La persona en recepción contesta la llamada indicando que es ELECTRÓNICA ALFER S.A., saluda de manera cordial al cliente y pregunta cuál es la necesidad y en qué lo puede servir.</p>	<p>Se planteó un paso anterior a este el cual consiste en la llamada del cliente, debido a que esto es lo que da origen a este proceso.</p>
<p><b>Paso #2 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente le indica a la persona en recepción que tiene un artículo dañado y necesita que le brinden el servicio de reparación a domicilio.</p>	
<p><b>Paso #3 Consulta por garantía Vianey</b></p> <p>Consulta al cliente si el artículo que necesita que le reparen cuenta con garantía Vianey.</p>	
<p><b>Paso #4 Indica estado de la garantía</b></p> <p>El cliente debe responder si el artículo cuenta o no con garantía</p>	

<p><b>Paso #5 Cuenta con garantía</b></p> <p>El cliente indica sobre si existe o no la garantía y se continúa como procede.</p>	<p>Se indica cómo se procede según sea la respuesta que el cliente brindó sobre la garantía.</p>
<p><b>Paso #6 Abrir boleta Digital</b></p> <p>La recepcionista abre el formato digital que tiene de la boleta Alfer, para completarlo con la información correspondiente de este cliente y el artículo que trajo para reparar.</p>	<p>Se indica los datos que se anotan en la boleta y por consiguiente se le consultan al cliente.</p>
<p><b>Paso #7 Contesta datos personales</b></p> <p>El cliente responde sus datos personales nombre completo, número de teléfono y dirección exacta.</p>	
<p><b>Paso #8 Solicitar datos y falla del artículo</b></p> <p>La persona en recepción una vez que anotó los datos del cliente pregunta por los datos y falla del artículo.</p>	<p>Se indica qué datos del artículo son los que se le solicita al cliente.</p>
<p><b>Paso #9 Contesta datos del artículo</b></p> <p>El cliente contesta datos del artículo marca y la serie si él la conoce, además de la falla.</p>	
<p><b>Paso #10 Despedida</b></p> <p>La persona en recepción, le brinda una amable despedida e indica que se enviarán a un técnico para que revise el artículo.</p>	<p>Se manifiesta que debe evacuar cualquier duda al cliente, e indicarle cuando se le visitará.</p>



<p><b>Paso #11 Consultar por impresora</b></p> <p>Una vez que se lleno la boleta Alfer con todos los datos necesarios se pregunta si se puede imprimir la boleta.</p>	<p>Se indica qué datos son los que se ingresaron en la boleta, y donde se debe consultar si se puede proceder a imprimir las boletas.</p>
<p><b>Paso #12 Responde estado de impresora</b></p> <p>Se verifica que la impresora esté disponible, y si lo está, se indica que impriman las boletas.</p>	<p>Se dice quien debe verificar el estado de la impresora y a quien se lo comunicar.</p>
<p><b>Paso #13 Impresión de boleta</b></p> <p>La recepcionista espera le indiquen que la impresora está disponible, y envía a imprimir la boleta con la información ingresada.</p>	<p>Se modificó el nombre de este paso, y se agrega una descripción de número de boletas que se imprimen y el destino de cada una.</p>
<p><b>Paso #14 Recoger boletas</b></p> <p>El ayudante se dirige al departamento de Audio y Video, donde recoge las boletas impresas y procede a llevarlas a recepción.</p>	
<p><b>Paso #15 Guardar boleta</b></p> <p>La recepcionista toma una boleta de las que le entrega el ayudante y procede a guardarla en el Ampo.</p>	<p>Se modifica el nombre del paso, y el por qué de archivar esta boleta, además se indica que ocurre con las otras dos boletas.</p>
<p><b>Paso # 16 Traslado de boletas</b></p> <p>El ayudante toma las boletas que le indica la recepcionista, y procede a llevarlas donde el encargado de rutas.</p>	

<p><b>Paso #17 Recepción de boletas.</b></p> <p>En el departamento de servicio a domicilio se entregan las boletas, y de este modo finaliza el proceso.</p>	<p>Se menciona a quién se debe entregar las boletas, y qué ejecuta este con las mismas.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

#### IV.C.19 Procedimiento Servicio con garantía vía telefónica

La información siguiente referente al proceso Servicio con garantía vía telefónica, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el [Procedimiento A. II](#)

##### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Servicio con garantía vía telefónica.

##### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Servicio con garantía vía telefónica.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Satisfacer la necesidad del cliente.

##### Responsable

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer:

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #23 Proceso servicio con garantía vía telefónica según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Recepción de llamada</b></p> <p>La persona en recepción contesta la llamada indicando que es ELECTRÓNICA ALFER S.A., saluda de manera cordial al cliente y pregunta cuál es la necesidad y en qué lo puede servir.</p>	<p>Se planteó un paso anterior a este el cual consiste en la llamada del cliente, debido a que esto es lo que da origen a este proceso.</p>
<p><b>Paso #2 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente le indica que tiene un artículo dañado y necesita que lo reparen.</p>	
<p><b>Paso #3 Consulta por garantía Vianey</b></p> <p>Se le consulta al cliente si el artículo cuenta con garantía Vianey.</p>	

<p><b>Paso #4 Indica estado de la garantía</b></p> <p>El cliente debe responder si el artículo cuenta o no con garantía</p>	
<p><b>Paso #5 Cuenta con garantía</b></p> <p>El cliente indica sobre si existe o no la garantía y se continúa como procede según la respuesta.</p>	<p>Se indica cómo se procede según sea la respuesta que el cliente brindó sobre la garantía.</p>
<p><b>Paso #6 Verificar garantía</b></p> <p>Se debe verificar que el artículo realmente cuente con garantía.</p>	<p>Se describe como se verifica que el artículo realmente tenga garantía, si es así que ocurre y en caso contrario que se debe hacer.</p>
<p><b>Paso #7 Abrir boleta Digital</b></p> <p>La recepcionista abre el formato digital que tiene de la boleta Alfer, para completarlo con la información correspondiente de este cliente y el artículo que trajo para reparar.</p>	<p>Se indica cuales son los datos que se anotan en la boleta y cuales se le consultan al cliente.</p>
<p><b>Paso #8 Contesta datos personales</b></p> <p>El cliente responde sus datos personales nombre completo, número de teléfono y dirección exacta.</p>	
<p><b>Paso #9 Solicitar datos y falla del artículo</b></p> <p>La persona en recepción una vez que anotó los datos del cliente pregunta por los datos y falla del artículo.</p>	<p>Se menciona qué datos del artículo son los que se le solicita al cliente.</p>

<p><b>Paso #10 Contesta datos del artículo</b></p> <p>El cliente debe contestar los datos del artículo que se le solicitaron marca y la serie si él la conoce, además de la falla que está presentando el artículo.</p>	
<p><b>Paso #11 Despedida</b></p> <p>La persona en recepción, le brinda una amable despedida e indica que se enviarán a un técnico para que revise el artículo.</p>	<p>Se manifiesta que se le debe evacuar cualquier duda al cliente, e indicarle cuando se le estará visitando.</p>
<p><b>Paso #12 Consultar por impresora</b></p> <p>Una vez que se lleno la boleta Alfer con todos los datos necesarios se pregunta si se puede imprimir la boleta.</p>	<p>Se indica que datos son los que se ingresaron en la boleta, y donde se debe consultar si se puede proceder a imprimir las boletas.</p>
<p><b>Paso #13 Responde estado de impresora</b></p> <p>Se verifica que la impresora esté disponible y si lo está se indica para que mande a imprimir las boletas.</p>	<p>Se señala quien debe verificar el estado de la impresora y a quien se lo comunicar.</p>
<p><b>Paso #14 Impresión de boleta</b></p> <p>La recepcionista una vez le indiquen la impresora está disponible envía a imprimir la boleta con la información que se le había ingresado.</p>	<p>Se modificó el nombre de este paso, y se agrega una descripción de número de boletas que se imprimen y el destino de cada una.</p>
<p><b>Paso #15 Recoger boletas</b></p> <p>El ayudante se dirige al departamento de</p>	

<p>Audio y Video, donde recoge las boletas impresas y procede a llevarlas y entregarlas a la recepcionista.</p>	
<p><b>Paso #16 Guardar boleta</b></p> <p>Toma una boleta de las que le entrega el ayudante y procede a guardarla en el Ampo.</p>	<p>Se modifica el nombre del paso, y el porqué de archivar esta boleta, además se indica que ocurre con las otras dos boletas.</p>
<p><b>Paso # 17 Traslado de boletas</b></p> <p>El ayudante toma las boletas que le indica la recepcionista, y procede a llevarlas donde el encargado de rutas.</p>	
<p><b>Paso #18 Recepción de boletas.</b></p> <p>En el departamento de servicio a domicilio se entregan las boletas, y de este modo finaliza el proceso.</p>	<p>Se menciona a quien se debe entregar las boletas, y qué ejecuta este con las mismas.</p>

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**IV.C.20 Procedimiento Amortización de cuenta**

La información siguiente referente al proceso Amortización de cuenta, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. III**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Amortización de cuenta.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Amortización de cuenta.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

### Responsable

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Recibo de dinero

### Descripción de actividades

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #24 Proceso amortización de cuenta según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Bienvenida a cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa y de inmediato la persona en recepción saluda de manera cordial al cliente, y pregunta cuál es la necesidad y en qué lo puede servir.</p>	<p>Anterior a este paso se planteó uno nuevo nombrado llegada del cliente, debido a que este es el que da origen al proceso y consiste en la llegada del cliente a la empresa.</p>
<p><b>Paso #2 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente contesta el saludo que le brindó la persona en recepción y seguidamente le indica que viene con la intención de realizar un abono de la cuenta que tiene pendiente.</p>	
<p><b>Paso #3 Consultar nombre del cliente</b></p> <p>Se consulta a nombre de quién se encuentra la cuenta que desea se le realice la amortización.</p>	<p>Se describe el por qué de consultarle el nombre al cliente, y para que se utiliza este.</p>
<p><b>Paso #4 Indica nombre de cliente</b></p> <p>El cliente responde a nombre de quien está la cuenta.</p>	<p>Se manifiesta que no necesariamente la persona que realiza el depósito debe ser la misma que se encuentra en el archivo.</p>
<p><b>Paso #5 Archivo de clientes</b></p> <p>La persona en recepción ingresa al archivo de clientes y busca la cuenta del cliente.</p>	<p>Se indica donde se almacena el archivo, y cómo se sabe el estado de cuenta del cliente.</p>



<p><b>Paso #6 Pago en efectivo</b></p> <p>Le indica al cliente que para realizar el pago únicamente se recibe dinero en efectivo.</p>	<p>Se aclara la forma de pago solo puede ser en efectivo, se indica que ocurre en caso contrario. Y se debe consultar el monto a abonar.</p>
<p><b>Paso #7 Indica monto</b></p> <p>El cliente indica el monto de dinero que desea abonar a la cuenta.</p>	<p>Se menciona que el abono puede ser en colones o dólares pero en efectivo.</p>
<p><b>Paso #8 Solicita dinero</b></p> <p>La persona en recepción solicita al cliente le entrega el monto de dinero que le indicó va a amortizar a la cuenta.</p>	
<p><b>Paso #9 Verificar dinero</b></p> <p>Toma el dinero que le entrega el cliente, comprueba la cantidad y se verifica la originalidad de los billetes.</p>	<p>Anterior a este se plantea el paso nombrado Entrega de dinero, el cual consiste en la entrega de dinero del cliente.</p>
<p><b>Paso #10 Recibo por dinero</b></p> <p>Procede a llenar un recibo por dinero donde debe indicar la fecha, nombre de quien entrega el dinero, la suma de dinero, por concepto de que, saldo anterior, este abono y saldo actual.</p>	<p>Se indica que el recibo por dinero consta de original y copias, además se indica el uso que se le dará tanto a original como a las copias.</p>
<p><b>Paso #11 Entregar recibo al cliente</b></p> <p>Se le entrega el original del recibo por dinero al cliente. Este toma el recibo y se marcha.</p>	<p>Se indica al cliente que guarde el recibo, y se le brinde una despedida al cliente. Posterior a este paso se creó el llamado Cliente se marcha.</p>

<p><b>Paso #12 Guardar dinero</b></p> <p>Se toma el dinero una vez verificada la originalidad de los billetes y se debe colocar en la caja chica.</p>	<p>Se especifica que se realiza con el dinero que se coloca en la caja chica.</p>
<p><b>Paso #13 Actualizar archivo de cliente</b></p> <p>Se debe actualizar el archivo del cliente que realizó el abono.</p>	<p>Se indica qué documento se utiliza para realizar la actualización y qué datos son los que se modifican.</p>
<p><b>Paso #14 Archivar copia de recibo</b></p> <p>La persona en recepción toma una copia del recibo por dinero y la archiva en el Ampo.</p>	<p>Se indica por que la necesidad de mantener un archivo con las copias de recibos por dinero.</p>

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**IV.C.21 Procedimiento cancelar reparación con tarjeta**

La información siguiente referente al proceso Cancelar reparación con tarjeta, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. IV**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Cancelar reparación con tarjeta.

**Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso cancelar reparación con tarjeta.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.

- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

**Responsable**

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Recibo de pago

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #25 Proceso Cancelar reparación con tarjeta según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Bienvenida a cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa y de inmediato la persona en recepción saluda de manera cordial al cliente, y pregunta cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea uno nuevo nombrado llegada del cliente, debido a que este es el que da origen al proceso y consiste en la llegada del cliente a la empresa.</p>

<p><b>Paso #2 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente contesta el saludo y seguidamente le indica que viene con la intención de retirar un artículo que le indicaron ya había sido reparado y estaba listo para ser retirado.</p>	
<p><b>Paso #3 Solicitar boleta Alfer</b></p> <p>La persona en recepción debe solicitarle al cliente le entregue la boleta Alfer, y toma la boleta que le entrega.</p>	<p>Se indica que boleta es la que se solicita al cliente. Se plantea un nuevo paso entrega de boleta el cual es responsabilidad del cliente y no de la recepcionista.</p>
<p><b>Paso #4 Recibe boleta Alfer</b></p> <p>La persona en recepción recibe la boleta que le entregó el cliente y continua con el proceso de forma normal.</p>	<p>Se describe el proceso en caso de que el cliente no porta la boleta qué se debe realizar y si la presenta como continua.</p>
<p><b>Paso #5 Archivo de clientes</b></p> <p>La persona en recepción una vez que tiene la boleta, ingresa al archivo de clientes. E indica que traigan el artículo.</p>	<p>Se indica cómo se localiza el cliente dentro del archivo y la necesidad de observar el archivo, se menciona a quien se le indica que traslade el artículo.</p>
<p><b>Paso #6 Traer artículo</b></p> <p>Un ayudante del departamento atiende el llamado de la persona en recepción y procede a traer el artículo.</p>	<p>Se indica como el ayudante sabe qué artículo es el que debe traer y entregar al cliente.</p>
<p><b>Paso #7 Comparar boletas</b></p> <p>El ayudante con la boleta que se le entregó y en el lugar donde se mantienen los artículos</p>	

<p>reparados verifica cual artículo es el correspondiente.</p>	
<p><b>Paso #8 Entregar boletas</b></p> <p>El ayudante lleva el artículo a recepción para entregarlo al cliente.</p>	<p>Se indica que debe realizar el ayudante con las dos boletas, la adherida al artículo y la que tiene en sus manos.</p>
<p><b>Paso #9 Consta de garantía</b></p> <p>La persona en recepción toma las dos boletas que le entrega el ayudante y verifica si el artículo tenía garantía.</p>	<p>Se describe la continuidad del proceso tanto si el artículo consta o no de garantía.</p>
<p><b>Paso #10 Indicar monto</b></p> <p>Le indica al cliente cuánto es el monto de la reparación y solicita le indique cómo va a realizar el pago.</p>	<p>Se explica de manera más específica cómo la persona en recepción verifica cuál es el monto de la reparación.</p>
<p><b>Paso #11 Pago con tarjeta</b></p> <p>Si el cliente indica la forma de pago que va a utilizar ya sea en efectivo dólares o colones o con tarjeta.</p>	<p>Se plantea un paso anterior a este Llamado indica forma de pago ya que esto lo realiza el cliente y se describía en un paso de la recepcionista. Se menciona cómo continúa el proceso dependiendo de la forma de pago.</p>
<p><b>Paso #12 Completar factura</b></p> <p>La recepcionista llena la factura con los datos necesarios, Le solicita al cliente que le entregue la tarjeta.</p>	<p>Se mejora la descripción del proceso agregando cuales son los datos que se deben anotar en la factura.</p>

<p><b>Paso #13 Transacción electrónica</b></p> <p>Toma la tarjeta que le entrega el cliente y procede a realizar la transacción electrónica.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso entrega de tarjeta debido a que este es realizado por el cliente y se comprendía en un paso de la persona en recepción.</p>
<p><b>Paso #14 Entregar factura y Boucher</b></p> <p>Toma los Bouchers , además del original de la factura y la entrega al cliente y le presta un lapicero.</p>	<p>Se indica qué Boucher son los que se le entregan al cliente y se describe qué debe realizar el cliente, y el por qué de prestar un lapicero al cliente.</p>
<p><b>Paso #15 Recibir Boucher</b></p> <p>La persona de recepción toma el Boucher firmado, y se despide de una forma cordial del cliente, e indica al ayudante que le entregue el artículo al cliente.</p>	<p>Se plantea un paso anterior llamado Firma Boucher, debido a que es un paso del cliente y se incorporaba dentro de uno de la recepcionista.</p>
<p><b>Paso #16 Entregar artículo</b></p> <p>El ayudante le entrega el artículo reparado al cliente.</p>	<p>Se menciona la ayuda que debe brindarle el ayudante al cliente, y se indica la obligación de ofrecer una despedida al cliente.</p>
<p><b>Paso #17 Recibe artículo</b></p> <p>El cliente recibe el artículo se despide y se marcha de la empresa.</p>	
<p><b>Paso #18 Actualizar archivo</b></p> <p>Se debe actualizar el archivo del cliente y realizar el cierre de ese caso.</p>	<p>Se indica cómo se actualiza el archivo, y datos que se anotan en este.</p>

<p><b>Paso #19 Adjuntar documentos</b></p> <p>La persona en recepción toma una copia de la factura y le adjunta el Boucher firmado por el cliente.</p>	<p>Se menciona qué se debe realizar con los documentos adjuntados.</p>
<p><b>Paso #20 Desarchivar boleta</b></p> <p>Se debe tomar el ampo donde se tienen las boletas de los artículos en reparación, y retirar la correspondiente boleta Alfer del artículo que se acaba de entregar, y se engrampa a la copia de la factura que está en el facturero como respaldo de la entrega del artículo.</p>	

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**IV.C.22 Procedimiento cancelar reparación en efectivo**

La información siguiente referente al proceso Cancelar reparación en efectivo, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. IV**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Cancelar reparación en efectivo.

**Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso cancelar reparación en efectivo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.

- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

**Alcance**

Aplica para la persona en recepción, y para los ayudantes del Departamento de Asistencia.

**Responsables**

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

**Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Recibo de pago

**Descripción de actividades**

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #26 Proceso Cancelar reparación en efectivo según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Bienvenida a cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa y de inmediato la persona en recepción saluda y pregunta cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea uno nuevo nombrado llegada del cliente, debido a que este es el que da origen al proceso y consiste en la llegada del cliente a la empresa.</p>



<p><b>Paso #2 Indica servicio que necesita</b></p> <p>El cliente contesta el saludo que le brindó la persona en recepción y seguidamente le indica que viene con la intención de retirar un artículo que le indicaron ya había sido reparado y estaba listo para ser retirado.</p>	
<p><b>Paso #3 Solicitar boleta Alfer</b></p> <p>La persona en recepción debe solicitarle al cliente le entregue la boleta Alfer, y toma la boleta que le entrega.</p>	<p>Se indica qué boleta es la que se solicita al cliente. Se plantea un nuevo paso entrega de boleta el cual es responsabilidad del cliente y no de la recepcionista.</p>
<p><b>Paso #4 Recibe boleta Alfer</b></p> <p>La persona en recepción recibe la boleta que le entregó el cliente y continua con el proceso de forma normal.</p>	<p>Se describe el proceso en caso de que el cliente no porta la boleta que se debe realizar y si la presenta como continua.</p>
<p><b>Paso #5 Archivo de clientes</b></p> <p>La persona en recepción cuando tiene la boleta, ingresa al archivo de clientes. E indica que traigan el artículo.</p>	<p>Se indica cómo se localiza el cliente dentro del archivo y la necesidad de observar el archivo, se menciona a quien se le indica que traslade el artículo.</p>
<p><b>Paso #6 Traer artículo</b></p> <p>Un ayudante del departamento atiende el llamado de la persona en recepción y procede a traer el artículo.</p>	<p>Se indica cómo el ayudante sabe qué artículo es el que debe traer y entregar al cliente.</p>
<p><b>Paso #7 Comparar boletas</b></p> <p>El ayudante con la boleta que se le entregó y</p>	

<p>en el lugar donde se mantienen almacenados los artículos reparados verifica cuál tiene la copia de la boleta que él anda en las manos comprueba que los datos y el artículo sean los mismos.</p>	
<p><b>Paso #8 Entregar boletas</b></p> <p>El ayudante lleva el artículo y las boletas a recepción para entregarlo al cliente.</p>	<p>Se indica qué debe realizar el ayudante con las dos boletas, la adherida al artículo y la que tiene en sus manos.</p>
<p><b>Paso #9 Consta de garantía</b></p> <p>La persona en recepción toma las dos boletas que le entrega el ayudante y verifica si el artículo tenía garantía.</p>	<p>Se describe la continuidad del proceso tanto si el artículo consta o no de garantía.</p>
<p><b>Paso #10 Indicar monto</b></p> <p>La recepcionista indica al cliente cuanto es el monto de la reparación y solicita le indique como va a realizar el pago.</p>	<p>Se explica de manera más específica como la persona en recepción verifica cuál es el monto de la reparación.</p>
<p><b>Paso #11 Pago en efectivo</b></p> <p>Si el cliente indica la forma de pago que va a utilizar ya sea en efectivo dólares o colones o con tarjeta.</p>	<p>Se plantea un paso anterior a este Llamado indica forma de pago ya que esto lo realiza el cliente y se describía en un paso de la recepcionista. Se menciona el proceso dependiendo de la forma de pago.</p>
<p><b>Paso #12 Completar factura</b></p> <p>La recepcionista llena la factura con los datos necesarios, Le solicita al cliente que le entregue el dinero.</p>	<p>Se mejora la descripción del proceso agregando cuáles son los datos que se deben anotar en la factura.</p>

<p><b>Paso #13 Verificar dinero</b></p> <p>El cliente entrega el dinero y la persona en recepción comprueba la cantidad recibida y se verifica la originalidad de los billetes.</p>	<p>Se plantea un nuevo paso entrega de efectivo ya que este es realizado por el cliente y se comprendía en un paso de la persona en recepción</p>
<p><b>Paso #14 Entregar factura</b></p> <p>La persona en recepción toma el original de la factura timbrada que llenó y la entrega al cliente.</p>	<p>Se indica que se realiza con las dos copias de la factura.</p>
<p><b>Paso #15 Entregar artículo</b></p> <p>El ayudante le entrega el artículo reparado al cliente.</p>	<p>Se menciona la ayuda que debe brindarle el ayudante al cliente, y se indica la obligación de ofrecer una despedida al cliente.</p>
<p><b>Paso #16 Recibe artículo</b></p> <p>El cliente recibe el artículo se despide y se marcha de la empresa.</p>	
<p><b>Paso #17 Guardar dinero</b></p> <p>Se toma el dinero una vez verificada la originalidad de los billetes y se debe colocar en la caja chica.</p>	<p>Se indica la utilidad de esta caja chica y cuando se realiza el cierre de caja.</p>
<p><b>Paso #18 Actualizar archivo</b></p> <p>Se debe actualizar el archivo del cliente y realizar el cierre de ese caso.</p>	<p>Se indica cómo se actualiza el archivo, y datos que se anotan en este.</p>

<p><b>Paso #19 Copia de factura</b></p> <p>La persona en recepción toma una copia de la factura, y la coloca en el lugar respectivo.</p>	<p>Se indica el por qué se debe tomar esta copia y para que se utilizara.</p>
<p><b>Paso #20 Desarchivar boleta</b></p> <p>Se debe tomar el ampo donde se tienen las boletas de los artículos en reparación, y retirar la correspondiente boleta Alfer del artículo que se acaba de entregar, y se engrampa a la copia de la factura que está en el facturero como respaldo de la entrega del artículo.</p>	

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**IV.C.23 Procedimiento de ventas**

La información siguiente referente al proceso de ventas, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. V**

**Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso de ventas.

**Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de ventas.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Factura timbrada

## Descripción de actividades

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #27 Proceso de ventas según implicados.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Bienvenida a cliente</b></p> <p>La persona en recepción saluda de manera cordial al cliente, y pregunta cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	<p>Anterior a este paso se plantea uno nuevo nombrado llegada del cliente, debido a que este es el que da origen al proceso y consiste en la llegada del cliente a la empresa.</p>
<p><b>Paso #2 Necesidad</b></p> <p>El cliente contesta el saludo que le brindó la persona en recepción y seguidamente le indica que viene con la intención de observar existe un artículo que desea adquirir.</p>	

<p><b>Paso #3 Comunicar a ayudante</b></p> <p>Le indica a un ayudante que el cliente desea adquirir un artículo.</p>	<p>Se detalla más ampliamente qué se le comunica y debe realizar el ayudante.</p>
<p><b>Paso #4 Especificaciones</b></p> <p>El ayudante saluda cordialmente al cliente y le solicita que por favor le diga qué artículo es el que necesita.</p>	<p>Se describe algunas de las características que se pueden consultar al cliente</p>
<p><b>Paso #5 Artículo</b></p> <p>El cliente indica las características que desea tenga el artículo, o puede mencionar que no tiene uno específico y desea mirar para determinar si alguno es de su agrado.</p>	
<p><b>Paso #6 Existencia</b></p> <p>Dependiendo de las especificaciones y artículo que desee el cliente el ayudante le indica si se posee o no ese artículo.</p>	<p>Se describe qué se debe realizar en caso de que se posea o no el artículo que el cliente necesita.</p>
<p><b>Paso #7 Deseo del cliente</b></p> <p>El cliente indica si desea ver o no los artículos que se tienen para la venta. Si no desea ver algún artículo se da este proceso por finalizado.</p>	<p>Se indica el debido trámite que se debe realizar dependiendo de la respuesta del cliente, además en caso de que el cliente no desee ver algún artículo se propone un nuevo par de pasos, brindarle una despedida al cliente y este se retira de la empresa. Se modifica el nombre.</p>
<p><b>Paso #8 Artículos a la venta</b></p> <p>Le indica al cliente que lo siga hacia donde</p>	<p>Se menciona la necesidad de indicarle las características y precio del artículo al cliente,</p>

<p>están los artículos, le muestra estos y atiende cualquier consulta que le realice el cliente.</p>	<p>mientras este toma la decisión de compra.</p>
<p><b>Paso #9 Venta</b></p> <p>El cliente toma una decisión según los artículos que observó, y le comunica al ayudante que desea adquirir o no uno de los artículos que observó. Si desea adquirir un artículo se continúa sino finaliza el proceso.</p>	<p>Se indica dependiendo de la decisión del cliente qué se debe realizar en cada uno de los casos, y se propuso nuevamente en caso de no concretarse la venta el paso de despedida del cliente y retirada del mismo.</p>
<p><b>Paso #10 Dirigirse a recepción</b></p> <p>Una vez que el cliente le indicó cuál es el artículo que desea adquirir, el ayudante lo invita a dirigirse hasta recepción.</p>	<p>Se indica qué trámite se debe llevar a cabo en recepción.</p>
<p><b>Paso #11 Llenar factura</b></p> <p>El ayudante toma el facturero y realiza una factura timbrada por la venta del artículo.</p>	<p>Se indica qué datos debe anotar en la factura y donde puede consultar los datos del artículo. Se modifica el nombre del paso</p>
<p><b>Paso #12 Tomar facturero</b></p> <p>Recibe el facturero y le indica al cliente el monto que debe cancelar por el artículo y le solicita indique la forma de pago que utilizará.</p>	<p>Se describe que el facturero consta de original y dos copias y se menciona el uso de cada una, además se indican las posibles formas de pago. Se modificó el nombre del paso.</p>
<p><b>Paso #13 Indica como pagará</b></p> <p>El cliente indica la forma de pago que utilizara, puede ser mediante tarjeta o en efectivo, se reciben dólares o colones.</p>	

<p><b>Paso #14 Solicitar tarjeta o efectivo</b></p> <p>Dependiendo de la forma de pago en efectivo o tarjeta se continúa. Y se le solicita al cliente la tarjeta o el efectivo.</p>	<p>Se indica qué paso se debe seguir dependiendo de la respuesta del cliente y si se le solicita el efectivo o la tarjeta. Se modifica el nombre del paso.</p>
<p><b>Paso #15 entrega de Tarjeta</b></p> <p>Entrega la tarjeta sea de débito o crédito a la persona en recepción para cancelar el artículo.</p>	
<p><b>Paso #16 Cobro con tarjeta</b></p> <p>Recibe la tarjea que le entrega el cliente, y realiza el cobro del artículo, entrega Boucher y tarjeta.</p>	<p>Se modificó el nombre de este paso, se menciona de donde se toma el monto a cobrar, se debe indicar al cliente que firme un Boucher y se indica la necesidad de prestarle un lapicero para tal motivo.</p>
<p><b>Paso #17 Firma</b></p> <p>Firma el Boucher correspondiente y lo entrega a la persona en recepción junto con el lapicero que le había prestado</p>	
<p><b>Paso #18 Grampa Boucher</b></p> <p>Recibe el Boucher firmado y desprende una copia de la factura venta y se la engrampa.</p>	<p>Se indica donde se deben colocar estos documentos. Se replantea el nombre</p>
<p><b>Paso #19 Efectivo</b></p> <p>El cliente entrega el dinero ya sea colones o dolores a la persona en recepción para que esta realice el proceso de cobro del artículo que el comprador está adquiriendo.</p>	



<p><b>Paso #20 Verificar</b></p> <p>La persona en recepción verifica la cantidad de efectivo, además se comprueba la originalidad de los billetes.</p>	<p>Se indica como verificar monto, se indica qué se debe realizar tanto con el dinero como con la segunda copia de la factura.</p>
<p><b>Paso #21 Despedida y entrega factura</b></p> <p>Se le entrega la original de la factura al cliente se despide del cliente y le indica al ayudante que el entregue el artículo.</p>	<p>Se modificó el nombre del paso, se recuerda al cliente la importancia de la factura.</p>
<p><b>Paso #22 Entrega artículo</b></p> <p>Trae el artículo que compro el cliente y se lo entrega.</p>	<p>Se muestra como debe proceder el ayudante en la entrega del artículo.</p>
<p><b>Paso #23 Actualizar archivo</b></p> <p>Ingresa al archivo de liquidación diaria y lo actualiza introduciendo los datos de la venta que acaba de realizar.</p>	<p>Se indica qué datos debe ingresa al archivo de liquidación y cuál es la finalidad de este archivo.</p>
<p><b>Paso #24 Archivar</b></p> <p>Desprende la segunda copia del facturero timbrado y la archiva.</p>	<p>Se dice donde se archiva la copia de la factura y el objetivo de esto.</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV.C.24 Procedimiento cierre de caja**

La información siguiente referente al proceso Cierre de caja, es la recolectada utilizando la herramienta diseñada para dicho propósito según las respuestas de los colaboradores. Para observar las mejoras véase en análisis de la información el **Procedimiento A. VI**

### Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Cierre de caja.

### Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Cierre de caja.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Mantener control de ingresos de efectivo diarios.

### Responsable

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos:

- Boleta de servicio ó Boleta Alfer
- Factura timbrada
- Recibo de pago

### Descripción de actividades

A continuación se muestra en una tabla, la descripción de los pasos mencionados por los colaboradores que forman el proceso, así como el nombre del proceso y de los pasos mencionados por los mismos involucrados en cada proceso, además se anotan las observaciones y mejoras que se le implementaran.

**Tabla #28 Proceso cierre de caja.**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
<p><b>Paso #1 Archivo liquidación</b></p> <p>La persona en recepción debe ingresar al archivo digital de liquidación diaria, y observar los montos que en este se indica.</p>	<p>Se menciona el origen de los montos que se indican en el archivo.</p>
<p><b>Paso #2 Facturas</b></p> <p>Debe verificar que todas las facturas y recibos, estén ya ingresados en el archivo de liquidación diaria. Dependiendo del estado del archivo realiza el paso siguiente.</p>	<p>Se menciona qué facturas y recibos son los que se deben verificar, y dependiendo de la situación qué paso se debe seguir.</p>
<p><b>Paso #3 Completar archivo</b></p> <p>Ingresa al archivo de liquidación diaria los datos necesarios de facturas o recibos que hagan falta.</p>	
<p><b>Paso #4 Dinero en caja</b></p> <p>Debe verificar que el monto de dinero en efectivo que tiene en caja junto con los Bouchers de las transacciones electrónicas que realizó durante el día, coincidan con el monto que indica el archivo de liquidación.</p>	<p>Se describe el paso a seguir dependiendo del resultado de la verificación del monto de dinero.</p>
<p><b>Paso #5 Diferencia</b></p> <p>El administrador verifica los montos y si no encuentra la causa de la discrepancia. Indica</p>	<p>Se brinda una mayor descripción de lo que sucede con este proceso ya sea un faltante o sobrante de dinero.</p>

<p>en una hoja en blanco el monto de diferencia, lo firma y firma la responsable de recepción.</p>	
<p><b>Paso #6 Recibo de dinero</b></p> <p>Debe realizar un recibo por dinero con la cantidad que indica el archivo de liquidación.</p>	<p>Se indica datos que se deben anotar en el recibo, además de la existencia y uso de las copias de este recibo.</p>
<p><b>Paso #7 Sobre</b></p> <p>Toma de la caja chica el monto de dinero en efectivo que indica el archivo de liquidación y lo coloca dentro del sobre.</p> <p>Toma una copia del recibo por dinero e indica en la parte posterior de este el número de cuenta al que se debe realizar el depósito y lo coloca dentro del sobre, llama al ayudante para indicarle que debe ir a realizar el depósito.</p>	
<p><b>Paso #8 Depósito</b></p> <p>Toma el sobre y se dirige a realizar el depósito para lo cual utiliza un carro de la empresa. Realiza el depósito Y debe esperar el comprobante de depósito.</p>	<p>Anterior a este paso se propusieron dos nuevos pasos, que consisten en que el ayudante verifique que el monto sea correcto, y de no ser así la recepcionista debe corregir el error, con lo cual se tiene un mejor control.</p>
<p><b>Paso #9 Comprobante de depósito</b></p> <p>Debe regresar a la empresa con el comprobante del depósito que realizó, y entregarlo a la persona en recepción.</p>	

<p><b>Paso #10 Comprobante y recibo</b></p> <p>Al comprobante que le entrego el ayudante debe tomar una copia del recibo que se realizó para entregar el depósito y engraparlas.</p>	<p>Se menciona el porqué de engrapar estos documentos y que utilidad se les dará.</p>
<p><b>Paso #11 Número de depósito</b></p> <p>Ingresa al archivo de liquidación e indica el número de depósito correspondiente.</p>	<p>Se detalla más específicamente donde se debe indicar el número, de donde se toma este y la necesidad de consultar por la impresora.</p>
<p><b>Paso #12 Impresora</b></p> <p>Un colaborador verifica el estado de la impresora, y le indica cuando está disponible.</p>	<p>Se aclara qué colaborador es el responsable de indicar cuándo se puede mandar a imprimir.</p>
<p><b>Paso #13 Impresión</b></p> <p>Una vez que le indican que la impresora ya está disponible debe enviar a imprimir el archivo de liquidación diario.</p>	<p>Se indica el uso que se le otorgara a la impresión del archivo de liquidación.</p>
<p><b>Paso #14 Archivo impreso</b></p> <p>Un ayudante debe ir a recoger la impresión del archivo de liquidación y seguidamente entregarlo a la persona en recepción.</p>	
<p><b>Paso #15 Adjuntar documentos</b></p> <p>Recibe la impresión del archivo y le adjunta las facturas y los recibos por dinero, Además adjunta la copia del recibo que tiene engrapado el comprobante de depósito.</p>	<p>Se revela más detalladamente que facturas y recibos por dinero son los que se deben adjuntar, se aclara cual es el recibo que se debe adjuntar</p>

<p><b>Paso #16 Archivar</b></p> <p>La persona en recepción toma la segunda copia del recibo y lo archiva en un ampo.</p>	<p>Indica de qué recibo se trata y la finalidad de archivar este recibo.</p>
<p><b>Paso #17 Documentos</b></p> <p>Toma los documentos que tiene adjuntos y entregarlos a la contadora de la empresa para que esta realice el trámite necesario, en caso de no estar la contadora en la empresa se le deben entregar los documentos del cierre de caja al administrador para que este posteriormente los entregue a la contadora.</p>	

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

## IV. D ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Este apartado del documento muestra y evidencia la información que se observó anteriormente en el apartado de levantamiento de la información, pero contando con las mejoras o reestructuraciones que se implementaron en cada uno de los procesos, las modificaciones realizadas a los diferentes procesos fueron planteadas y aprobadas en conjunto por el investigador, el administrador de la empresa y el encargado de cada departamento, con la finalidad de contar con diversos puntos de vista y opiniones con el propósito de desarrollar un Manual Descriptivo de Procedimientos lo más acorde posible a los intereses y expectativas de la empresa y a los departamentos en estudio.

De acuerdo a al análisis arrojado en el levantamiento de la información se aplicaron observaciones a la descripción de los pasos, se modificó el orden de algunos pasos y se fusionaron tanto pasos como procesos, con el fin de mejorar el entendimiento de cada uno de los mismos, y por ende mejorar el entendimiento del proceso en conjunto, con la intención de que los futuros lectores usuarios de presente Manual Descriptivo de Procedimientos tengan una mejor y más precisa comprensión de cómo se desarrolla paso a paso cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo.

El nuevo planteamiento de los procesos se encuentra clasificados por departamento con la intención de aportar un mayor orden al Manual Descriptivo de Procedimientos, y por lo tanto brindar facilidad para localizar cada uno de los diferentes procesos, y con la misma intención se dotó de un código a cada uno de los procesos, también se mencionan las entradas necesarias en cada paso de los diferentes procesos, y las salidas que se obtienen de estos, la descripción de los diferentes pasos fue más específica y descriptiva para una mejor comprensión.

Se realizó un Flujograma que representa de forma gráfica y en orden lógico cada uno de los pasos que conforman los diferentes procesos descritos en este Manual Descriptivo de Procedimientos.

DEPARTAMENTO  
DEPARTAMENTO  
DE  
SERVICIO ADOMICILIO  
SERVICIO ADOMICILIO



**IV. E. 1 Procedimiento reparaciones en garantía**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b> <b>S. D. I</b>	
	<b># VERSIÓN</b> <b>1</b>	<b># REVISIÓN</b> <b>1</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO</b>	<b>RIGE A PARTIR DE</b> <b>01/11/08</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b> <b>01/05/09</b>
<b>REPARACIONES EN GARANTÍA</b>		

**Tabla de contenido**

Introducción..... 183

Objetivo General..... 183

Objetivos Específicos..... 183

Alcance ..... 183

Responsables ..... 183

Definiciones y conceptos del proceso. .... 184

Documentos ..... 185

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 186

Descripción de actividades ..... 187

Flujo de procesos ..... 195



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de reparaciones en garantía, el cual comprende de una forma descriptiva todos los pasos del mismo. El presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del servicio de reparaciones en garantía.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de reparaciones en garantía.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.

## Alcance

Aplica para todo el personal del Departamento de Servicio a Domicilio, además de contar con la intervención de un técnico del departamento de taller, y un colaborador del departamento de repuestos.

## Responsables

- **Jefe de Departamento Servicio Domicilio:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

#### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Servitec:** Sistema integrado de servicio, es la página de internet que manejan las marcas (ATLAS, LG, MABE, y otras) de las cuales Alfer es un taller responsable, en esta página se encuentra la información de los fabricantes de equipo de línea blanca, además de las casas distribuidoras de estos como (Gollo, Casa Blanca, Importadora Monge, y otros.). Estas casas comerciales suben la información de reparaciones y en Alfer se ingresa a esa página mediante una clave del local, y se observan los clientes que se deben visitar. ANEXO #1 PAGINA DE SERVITEC
- **Inicialización:** Consiste en la escogencia de la boleta de un cliente dentro de la página Servitec, y dar seguimiento a la misma.
- **Seguimiento:** Consiste en digitar dentro de la página de Servitec cada uno de los avances que se van teniendo con cada cliente tales como: visita, daño y repuestos, técnico encargado y cada paso hasta finalizar con el cliente.
- **Archivo de ruta:** Es un archivo en hoja electrónica Excel donde se registra por técnico y ruta las visitas y reparaciones que lleva a cabo día a día cada uno de los técnicos, este sistema se utiliza para un seguimiento y control de lo que realiza cada técnico.
- ANEXO #2 ARCHIVO DE RUTA

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

### Documentos externos.

- **Factura Casa comercial:** Es la factura que entrega la casa comercial al cliente cuando realiza una venta. Ésta es escaneada y enviada a Alfer donde se utiliza para verificar fecha de compra y por lo tanto comprobar si el artículo se encuentran en garantía.
- ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL
- **Boleta de servicio técnico a domicilio:** Es la boleta que sube la casa comercial a la página de Servitec, con toda la información necesaria del cliente, la cual luego en Alfer se selecciona para la inicialización.  
ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en el ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso reparaciones en garantía.

**Ilustración #12 Entradas, Salidas y Contenido del proceso reparaciones en garantía.**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso reparaciones en garantía.

**Tabla #29 Pasos del proceso reparaciones en garantía.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Jefe del departamento</p> <p>Página de Servitec</p>	<p><b>Paso #1 Ingresar a la página Servitec.</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Lo inicial en este proceso e incluso antes de que la empresa entre a formar parte, se da cuando un cliente compró un artículo va a una casa comercial e indica que está fallando, entonces la casa comercial ingresa a la página Servitec y llena la boleta de servicio técnico a domicilio con la información de ese cliente y el artículo, además escanea la factura de venta y la envía al taller de reparación respectivo en este caso ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p> <p>Diariamente el jefe de departamento ingresa a la página Servitec, hace clic en la pestaña de servicio a domicilio y selecciona una boleta para darle inicialización al caso.</p>	<p>Boleta seleccionada</p>
<p>Equipo de cómputo</p>	<p><b>Paso #2 Impresión de boleta de servicio técnico a domicilio.</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>De la lista de boletas que se deben inicializar se selecciona una, y se procede a imprimir la misma para tramitar dicho caso.</p>	<p>Boleta impresa</p>

<p>Factura enviada por fax</p>	<p><b>Paso #3 Verificación de garantía</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Se verifican que todos los datos del cliente estén correctos para seguir con el caso, principalmente se comprueba que todavía el artículo se encuentre cubierto por la garantía, lo cual se hace comprobando la fecha de compra en la factura que fue enviada por fax.</p> <p>Si el artículo aún cuenta con garantía se continua con el paso siguiente de lo contrario se anula la boleta y se cierra ese caso.</p>	<p>Artículo en garantía</p>
<p>Boleta Alfer Documento externos</p>	<p><b>Paso #4 Adjuntar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Se toma la boleta de servicio técnico a domicilio además de la factura que fue enviada por fax y una boleta Alfer.</p> <p>Todos estos papeles se adjuntan engrapándolos para tener un solo documento del caso. Y de aquí en adelante serán mencionados como documento.</p>	<p>Documentos adjuntos</p>
<p>Bandeja de ruta</p>	<p><b>Paso #5 Envió a ruta respectiva</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>De acuerdo a la dirección que se encuentra en el documento se verifica cuál es la ruta a la que corresponde y se procede a colocarlo en la ruta respectiva. Cada ruta tiene una bandeja específica donde se colocan todos los documentos de esa ruta, para que sean tramitados.</p>	<p>Documento seleccionado por ruta</p>

<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #6 Entrega de documentos a técnico correspondiente</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>Una vez colocados los documentos en las bandejas de ruta, el encargado de rutas las entrega al técnico correspondiente. Cada ruta tiene un técnico asignado.</p> <p>El técnico tiene un lapso de 3 a 4 días para realizar la visita inicial y verificar el daño del artículo.</p>	<p>Visita por realizar</p>
<p>Vehículos</p>	<p><b>Paso #7 Recibimiento de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico diariamente y por la mañana al iniciar debe ir donde el encargado de rutas y recibir los documentos que éste le entrega para que realice las visitas correspondientes.</p> <p>El técnico debe dirigirse con todos los documentos al vehículo asignado para la ruta correspondiente y visitar los clientes.</p>	<p>Documentos entregados</p>
<p>Herramientas</p>	<p><b>Paso #8 Visita al cliente</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico visita al cliente y realiza la revisión del artículo para detectar el daño que presenta, si en el vehículo se anda el repuesto necesario se procede a repararlo de una vez, y se indica en la boleta que fue reparado escribiendo “ok” de lo contrario se debe hacer una próxima visita con el repuesto necesario.</p> <p>El técnico debe indicar en la boleta Alfer cuál es el</p>	<p>Diagnóstico del artículo</p>



	<p>repuesto necesario, además de solicitar la firma al cliente que verifique la visita.</p> <p>Al final debe entregar todos los documentos de las visitas con las respectivas solicitudes de repuestos y firmas de cliente al encargado de rutas.</p>	
Archivo Excel	<p><b>Paso #9 Recepción de los documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas recibe todos los documentos de los técnicos y procede a actualizar el archivo Excel de cada técnico con la información respectiva de cada uno de los documentos y las anotaciones que los técnicos hicieron en estos.</p> <p>Una vez actualizados los archivos procede a pasar los documentos al encargado de seguimiento.</p>	Archivo actualizado
Documentos internos	<p><b>Paso #10 Seguimiento de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de seguimiento</b></p> <p>La encargada de seguimiento verifica cada uno de los documentos, y los que se encuentran marcados con “ok” los tramita y pasa para cobros, los que no están en “ok” se pasan al departamento de repuestos.</p> <p>Debe indicar en la página de Servitec el seguimiento que se le da dado a cada uno de los casos.</p>	Seguimiento en Servitec
Inventario de	<p><b>Paso #11 Indagación del repuesto</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>En el departamento de repuestos reciben el documento</p>	Repuestos

<p>repuestos</p>	<p>y verifican cuál es repuesto necesario en cada caso, y proceden a verificar si se encuentra entre el inventario de repuestos que se maneja en la empresa, de lo contrario deben pedirlo.</p> <p>Para pedir un repuesto deben ingresar a la página de Servitec en la parte de pedidos y pedir el repuesto o repuestos necesarios.</p>	<p>pedidos</p>
	<p><b>Paso # 12 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>Una vez solicitados los repuestos Servitec tarda de entre 8 a 15 días en enviar los repuestos. En el departamento de repuestos se archivan los documentos mientras se espera por los repuestos.</p>	<p>Documentos archivados</p>
<p>Repuesto</p>	<p><b>Paso #13 Adquisición de repuestos</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>Se reciben los repuestos y se verifican los mismos que sean los pedidos y que se encuentren en buenas condiciones.</p> <p>Se ingresa en la página de Servitec y realizan el seguimiento correspondiente a cada caso.</p>	<p>Repuesto verificado</p>
	<p><b>Paso #14 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>Se desarchivan los documentos y se indica en la boleta que ya están los repuestos solicitados y que se deben colocar.</p>	<p>Documento desarchivado</p>

	Se llevan los documentos y colocan en la respectiva bandeja de ruta según corresponda a cada documento.	
	<p><b>Paso #15 Toma los documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas toma los documentos de las bandejas y los entrega a cada uno de los técnicos según corresponda.</p>	
	<p><b>Paso #16 Técnico recibe documento</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico recibe los documentos que le corresponden, y se dirige con los mismos al departamento de repuestos donde solicita los repuestos de cada uno de los casos.</p>	
	<p><b>Paso #17 Entrega de repuestos</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>En el departamento de repuestos entregan al técnico cada uno de los repuestos que este solicito.</p>	Repuesto entregado
Ruta	<p><b>Paso #18 Recibe repuestos solicitados</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico toma los repuestos de la ruta a realizar y se dirige al vehículo para empezar la ruta y visitar a todos los clientes de los casos que se indican en los documentos que le fueron entregados.</p>	Visitas por realizar

<p>Artículo en mal estado</p>	<p><b>Paso #19 Instalación de repuestos</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico llega donde el cliente saluda cordialmente indica que es el técnico de Alfer y procede a colocar el repuesto necesario para el correcto funcionamiento del artículo.</p> <p>Realiza las respectivas pruebas para comprobar que el artículo funciona, y comprueba que el cliente quede satisfecho.</p>	<p>Venta de repuesto</p> <p>Servicio ofrecido</p>
<p>Repuesto sin instalar</p>	<p><b>Paso #20 Cierre de boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico debe indicar en la boleta Alfer que el repuesto se colocó y el artículo quedó funcionando correctamente, además de que el cliente quedó satisfecho con el funcionamiento del artículo y por lo tanto acepto esa reparación para indicar esto el técnico escribe en la boleta las letras “ok”. Si el cliente no queda satisfecho o falta algún repuesto se debe realizar otra visita. El técnico al final de la ruta debe entregar todos los documentos al encargado de rutas.</p>	<p>Artículo funcionando</p> <p>Cliente satisfecho</p>
<p>Archivo sin actualizar</p>	<p><b>Paso #21 Actualización archivo Excel</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de ruta toma los documentos que le entrega los técnicos y procede a actualizar el archivo Excel de cada uno ingresando los datos de los casos que dieron como “ok” o sea ya fueron terminados</p>	<p>Archivo actualizado</p>

	<p>correctamente.</p> <p>Y entrega los documentos al encargado de seguimiento.</p>	
Boleta abierta	<p><b>Paso #22 Cierre de boleta de servicio técnico a domicilio</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de seguimiento</b></p> <p>El encargado de seguimiento toma los documentos y observa el número de boleta e ingresa a la página de Servitec para darle el seguimiento y realizar el cierre de las boletas que ya fueron marcadas con “ok”.</p>	Boleta cerrada
	<p><b>Paso #23 Documentos a cobro</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de seguimiento</b></p> <p>La encargada de seguimiento pasa los documentos a cobro para que este sea tramitado.</p> <p>Así se da por finalizado este proceso.</p>	<p>Cobro pendiente</p> <p>Proceso concluido</p>

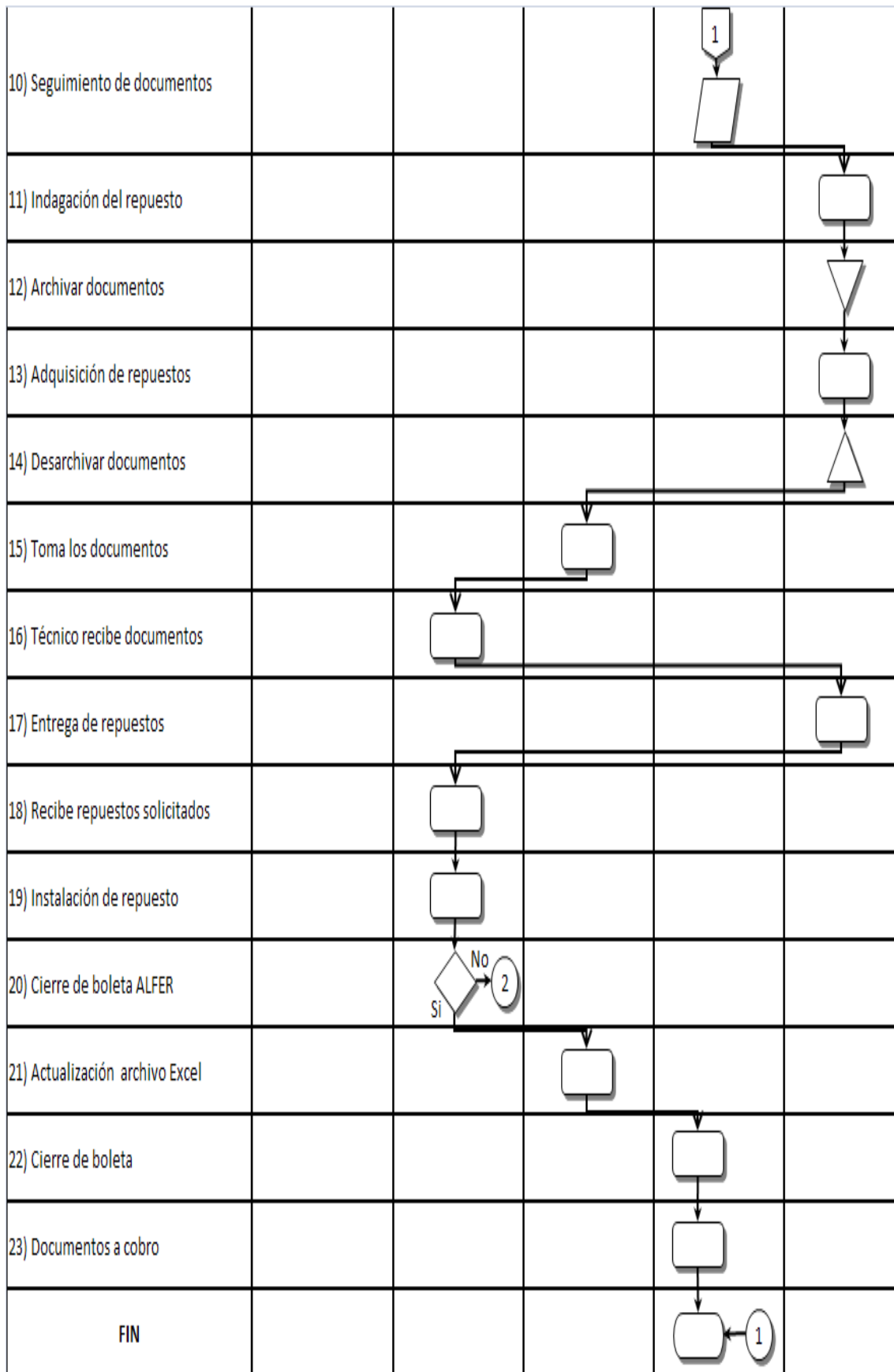
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para lleva a cabo el proceso de reparaciones en garantía.

**FLUJOGRAMA # 1 PROCESO REPARACIONES EN GARANTÍA**

Descripción y número de paso	Diagrama de flujo				
	Jefe Departamento	Técnico	Encargado de Rutas	Encargado seguimiento	Departamento repuestos
INICIO					
1) Ingresar a la página de Servitec					
2) Impresión de la boleta					
3) Verificación de garantía					
4) Adjuntar documentos					
5) Envió a ruta respectiva					
6) Entrega de documentos a técnico					
7) Recibimiento de documento					
8) Visita al cliente					
9) Recepcion de los documentos					



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV. E. 2 Procedimiento de conciliación**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO  <b>CONCILIACIONES</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b> S. D. II	
	<b># VERSIÓN</b> 1	<b># REVISIÓN</b> 1
	<b>RIGE A PARTIR DE</b> 01/11/08	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b> 01/05/09

**Tabla de contenido**

Introducción..... 198

Objetivo General..... 198

Objetivos Específicos..... 198

Alcance ..... 198

Responsables ..... 198

Definiciones y conceptos del proceso. .... 199

Documentos ..... 200

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 201

Descripción de actividades ..... 202

Flujo de procesos ..... 209





## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de conciliaciones el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso de conciliaciones.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de conciliaciones.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Servir de intermediador entre el cliente y Servitec.

## Alcance

Aplica para todo el personal del Departamento de Servicio a Domicilio, además de contar con la intervención de un técnico del departamento de taller, y un colaborador del departamento de repuestos.

## Responsables

- **Jefe Departamento Servicio Domicilio:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Servitec:** Sistema integrado de servicio, es la página de internet que manejan las marcas (ATLAS, LG, MABE, y otras) de las cuales Alfer es un taller responsable, en esta página se encuentra la información de los fabricantes de equipo de línea blanca, además de las casas distribuidoras de estos como (Gollo, Casa Blanca, Importadora Monge, y otros.). Estas casas comerciales suben la información de reparaciones y en Alfer se ingresa a esa página mediante una clave del local, y se observan los clientes que se deben visitar. ANEXO #1 PAGINA DE SERVITEC
- **Inicialización:** Consiste en la escogencia de la boleta de un cliente dentro de la página Servitec, y dar seguimiento a la misma.
- **Seguimiento:** Consiste en digitar dentro de la página de Servitec cada uno de los avances que se van teniendo con cada cliente tales como: visita, daño y repuestos, técnico encargado y cada paso hasta finalizar con el cliente.
- **Archivo de ruta:** Es un archivo en hoja electrónica Excel donde se registra por técnico y ruta las visitas y reparaciones que lleva a cabo día a día cada uno de los técnicos, este sistema se utiliza para un seguimiento y control de lo que realiza cada técnico.
- ANEXO #2 ARCHIVO DE RUTA

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos

### Documentos externos

- **Factura Casa comercial:** Es la factura que entrega la casa comercial al cliente cuando realiza una venta. Esta es escaneada y enviada a Alfer, que se utiliza para verificar fecha de compra y por lo tanto comprobar si el artículo se encuentra en garantía. ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL
- **Boleta de servicio técnico a domicilio:** Es la boleta que sube la casa comercial a la página de Servitec, con toda la información necesaria del cliente, la cual, Alfer selecciona para la inicialización. ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en el ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Carátula ó reporte de artículo en garantía diagnóstico:** Es el documento final de este proceso el cual se debe llenar con la información respectiva para poder pasar los documentos a cobro. ANEXO #6 CARÁTULA O REPORTE DE ARTÍCULO EN GARANTÍA DIAGNOSTICO

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de conciliación.

**Ilustración #13 Entradas, Salidas y contenido del Proceso de Conciliación.**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso de Conciliaciones.

**Tabla #30 Pasos del Proceso Conciliaciones.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Jefe del departamen to</p> <p>Página de Servitec</p>	<p><b>Paso #1 Ingresar a la página Servitec</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Lo inicial en este proceso e incluso antes de que la empresa entre a formar parte, inicia cuando un cliente que compró un artículo en una casa comercial e indica que está fallando, entonces la casa comercial ingresa a la página Servitec y llena la boleta de servicio técnico a domicilio con la información de ese cliente y el artículo, además escanea la factura de venta y la envía al taller de reparación respectivo en este caso ELECTRÓNICA ALFER S.A. De aquí en adelante, la empresa es responsable. El jefe de departamento ingresa diariamente a la página Servitec, servicio a domicilio y selecciona una boleta para darle inicialización al caso.</p>	<p>Boleta seleccionad a</p>
<p>Equipo de cómputo</p>	<p><b>Paso #2 Impresión de boleta de servicio técnico a domicilio</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>De la lista de boletas que se deben inicializar se selecciona una, y se procede a imprimir la misma para tramitar dicho caso.</p>	<p>Boleta impresa</p>

<p>Factura enviada por fax</p>	<p><b>Paso #3 Verificación de garantía</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Se verifican que todos los datos del cliente estén correctos para seguir con el caso, principalmente se comprueba que todavía el artículo se encuentre cubierto por la garantía, lo cual se hace comprobando la fecha de compra en la factura que fue enviada por fax.</p> <p>Si el artículo aun cuenta con garantía se continua con el paso siguiente de lo contrario se anula la boleta y se cierra ese caso.</p>	<p>Artículo en garantía</p>
<p>Boleta Alfer Documento externos</p>	<p><b>Paso #4 Adjuntar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Se toma la boleta de servicio técnico a domicilio además de la factura que fue enviada por fax y una boleta Alfer.</p> <p>Todos estos papeles se adjuntan engrapándolos para tener un solo documento del caso, de aquí en adelante todos las boletas adjuntadas se nombrarán como documento.</p>	<p>Documentos adjuntados</p>
<p>Bandeja de ruta</p>	<p><b>Paso #5 Envió a ruta respectiva</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>De acuerdo a la dirección que se encuentra en el documento se verifica cual es la ruta a la que corresponde y se procede a colocarlo en la ruta respectiva.</p> <p>Cada ruta tiene una bandeja especificada donde se</p>	<p>Documento seleccionado por ruta</p>

	colocan todos los documentos de esa ruta, para que sean tramitados.	
Personal calificado	<p><b>Paso #6 Entrega de documentos a técnico correspondiente</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>Una vez colocados los documentos en las bandejas de ruta, el encargado de rutas las entrega al técnico correspondiente, cada ruta tiene un técnico asignado.</p> <p>El técnico tiene un lapso de 3 a 4 días para realizar la visita inicial y verificar el daño del artículo.</p>	Visita por realizar
Vehículos	<p><b>Paso #7 Recibimiento de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico diariamente y por la mañana al iniciar debe ir donde el encargado de rutas y recibir los documentos que este le entrega para que realice las visitas correspondientes. El técnico debe dirigirse con todos los documentos al vehículo asignado para la ruta correspondiente y visitar los clientes.</p>	Documentos entregados
Artículo irreparable	<p><b>Paso #8 Visita al cliente</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico visita al cliente para realizar la reparación del artículo correspondiente, pero el cliente manifiesta que no acepta la reparación por diversos motivos los más comunes: Que ya se ha reparado por más de dos ocasiones, el artículo tiene poco tiempo de comprado o</p>	Negativa a la reparación

	<p>el daño es irreparable.</p> <p>El técnico debe indicar en la boleta que no acepta la reparación y pedirle al cliente que firme la boleta para hacer constar que él lo visitó.</p> <p>Al final debe entregar todos los documentos de las visitas con las respectivas anotaciones de no aceptación de la reparación y firmas de cliente al encargado de rutas.</p>	
<p>Archivo Excel</p>	<p><b>Paso #9 Recepción de los documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas recibe todos los documentos de los técnicos y procede a actualizar el archivo Excel de cada técnico con la información respectiva de cada uno de los documentos y las anotaciones que los técnicos hicieron en estos.</p> <p>Una vez actualizado los archivos procede a pasar los documentos a encargado de seguimiento.</p>	<p>Archivo actualizado</p>
<p>Documentos internos</p>	<p><b>Paso #10 Seguimiento de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de seguimiento</b></p> <p>La encargada de seguimiento verifica cada uno de los documentos, e ingresa a la página de Servitec el seguimiento de cada caso donde indica la negativa por parte de los clientes a aceptar la reparación.</p> <p>Toma los documentos y los pasa al jefe del departamento que es la encargada de diagnóstico.</p>	<p>Seguimiento en Servitec</p>



	<p><b>Paso #11 Recibe documentos</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>El jefe del departamento recibe los documentos y procede a revisar los mismos donde se entera de la negativa por parte del cliente a aceptar la reparación del artículo, y más bien desea que le sea cambiado por un artículo nuevo.</p> <p>Entonces debe proceder a llenar el documento respectivo, en este caso se denomina carátula para cambio o reporte de artículo en garantía diagnóstico.</p>	
<p>Carátula</p>	<p><b>Paso # 12 Llenado de carátula de cambio</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>La encargada de diagnóstico procede a llenar la carátula la cual es necesaria para tramitar el cambio de un artículo.</p> <p>Una vez completada toda la información que en ella se solicita, se procede a imprimir la carátula para adjuntarla al documento de seguimiento de ese caso</p>	<p>Carátula impresa</p>
<p>Documento en papel</p>	<p><b>Paso #13 Escaneo de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Una vez que imprimió la carátula debe tomarla junto con el documento de ese caso y escanear todos esos papeles. Para luego poder adjuntar estos documentos de forma digital al correo que se envía a Servitec para notificar el caso y la solicitud del cliente</p>	<p>Documento digital</p>

	<p><b>Paso #14 Archivo de documento</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>El jefe del departamento una vez realizado el escaneo del documento, procede archivar el documento que tiene en forma física, mientras espera que Servitec responda sobre ese caso.</p>	<p>Documento archivado</p>
<p>Correo electrónico</p>	<p><b>Paso #15 Envió de correo</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Se ingresa al correo electrónico toda la información de porque el cliente no acepto la reparación, y el estado del artículo, además se adjunta el documento en forma digital.</p> <p>Este correo se envía a Servitec para que analicen el caso y den la respuesta de si se procede a realizar el cambio, casi siempre se aceptan los cambios y por algún motivo no lo aceptan se repara el artículo.</p>	<p>Correo enviado</p>
	<p><b>Paso #16 Espera Respuesta</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Una vez enviado el correo, se debe esperar la respuesta de este la cual toma de entre 8 a 15 días para que el personal de Servitec devuelva un correo con la respuesta de aceptación.</p> <p>Servitec recibe el correo lo analiza y firman la carátula para devolverla firmada y con la aprobación lista</p>	

<p>Impresora</p>	<p><b>Paso #17 Recibe correo electrónico</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Abre el correo con la respuesta enviada por Servitec y entonces procede a imprimir la carátula que fue devuelta por el personal de Servitec ya firmada como aprobación del cambio.</p>	<p>Cambio Aprobado</p>
	<p><b>Paso #18 Desarchiva documento</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Una vez que tiene la carátula firmada de forma impresa desarchiva el documento de ese caso para adjuntarle la carátula firmada como un respaldo de la aprobación del cambio.</p> <p>Indica la aprobación del cambio al responsable para que proceda a efectuarse.</p>	<p>Cambio para realizar</p>
	<p><b>Paso #19 Envió a cobros</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Toma el documento y lo envía al encargado en cobros para que este lo tramite de la forma correspondiente y poder cobrar el trabajo realizado.</p> <p>Así se da por finalizado este proceso.</p>	<p>Cobro pendiente</p>

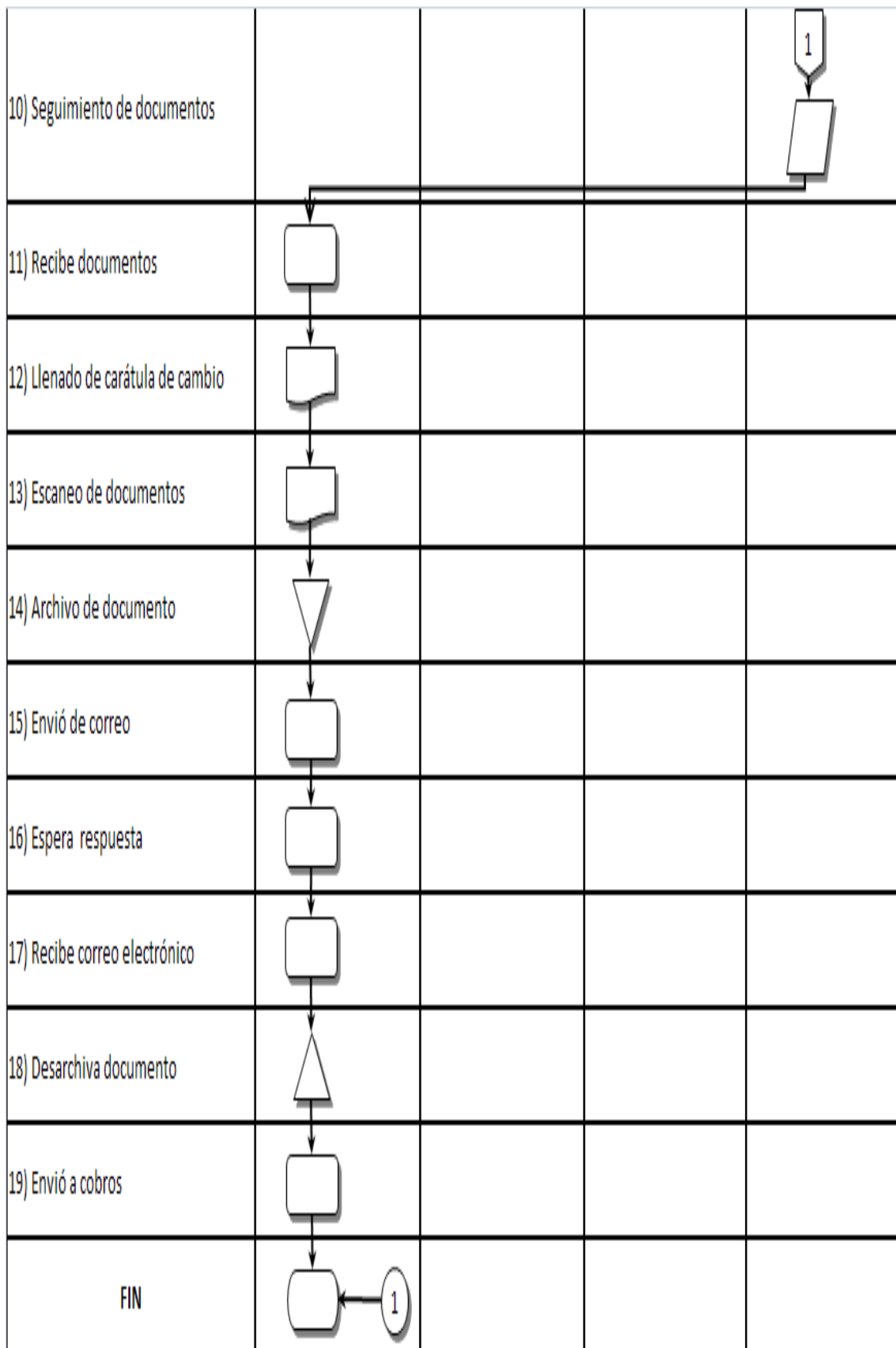
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para lleva a cabo el Proceso de conciliaciones.

**FLUJOGRAMA # 2 PROCESO CONCILIACIONES**

Descripción y número de paso	Diagrama de flujo			
	Jefe Departamento	Técnico	Encargado de Rutas	Encargado seguimiento
INICIO				
1) Ingresar a la página de Servitec				
2) Impresión de la boleta				
3) Verificación de garantía				
4) Adjuntar documentos				
5) Envió a ruta respectiva				
6) Entrega de documentos a técnico				
7) Recibimiento de documento				
8) Visita al cliente				
9) Recepción de los documentos				



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV. E. 3 Procedimiento de reparaciones fuera de garantía**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO  <b>REPARACIONES FUERA                  DE GARANTÍA</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>S. D. III</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>01/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción.....212

Objetivo General.....212

Objetivos Específicos.....212

Alcance .....212

Responsables .....212

Definiciones y conceptos del proceso. ....213

Documentos .....213

Entradas, salidas y contenido del proceso. ....214

Descripción de actividades .....215

Flujo de procesos .....223



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso reparaciones fuera de garantía, el mismo tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso de reparaciones fuera de garantía.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de reparaciones fuera de garantía.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Brindar un eficiente servicio a todos los clientes.

## Alcance

Aplica para todo el personal del Departamento de Servicio a Domicilio, además de contar con la intervención de un técnico del departamento de taller, y un colaborador del departamento de repuestos, y una persona del departamento de asistencia la cual es la recepcionista.

## Responsables

- **Jefe Departamento Servicio Domicilio:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### Definiciones y conceptos del proceso.

- **Fuera de garantía:** Son todos los artículos que se reparan en la empresa pero no cuentan con garantía de la casa comercial que los vendió o marca a la que pertenecen, además se consideran dentro de esta categoría a los artículos vendidos por la empresa, ya sea que cuenten o no con la garantía Vianey.
- **Garantía Vianey:** Es una garantía que la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., otorga a los artículos que vende, la cual cubre un año después de realizada la venta.
- **Archivo de ruta:** Es un archivo en hoja electrónica Excel donde se registra por técnico y ruta las visitas y reparaciones que llevan a cabo día a día cada uno de los técnicos, este sistema se utiliza para un seguimiento y control de lo que realiza cada técnico. ANEXO #2 ARCHIVO DE RUTA

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos únicamente internos.

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER



- **Recibo de dinero:** Es el documento que se utiliza como comprobante de pago realizado por el cliente al técnico, cuando el técnico le repara el artículo debe cobrar e indicar el monto en el recibo como también nombre de cliente, concepto, número de boleta de esa reparación. ANEXO #7 RECIBO DE DINERO

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de reparaciones fuera de garantía.

**Ilustración #14 Entradas, Salidas y contenidos del proceso reparaciones fuera de garantía**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso de reparaciones fuera de garantía.

**Tabla #31 Pasos del Proceso Reparaciones fuera de garantía.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Personal calificado</p> <p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #1 Recepción de llamada</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Un aspecto importante antes de iniciar con este paso es mencionar que el cliente debe llamar a la empresa para reportar la reparación respectiva.</p> <p>Aquí es donde inicia el proceso en la empresa cuando un colaborador del departamento de servicio a domicilio atiende la llamada, Y verifica la necesidad del cliente y si corresponde a una reparación fuera de garantía continúa con el proceso, si el artículo cuenta con garantía finalizaría este proceso, e iniciaría el de reparaciones en garantía, pero en este caso se continua el proceso como una reparación fuera de garantía.</p> <p>Solicita al cliente los datos necesarios para llenar la boleta Alfer, principalmente nombre, dirección exacta, teléfono, marca del equipo y la falla que el cliente reporta, también debe indicar en la misma boleta si el artículo cuenta con garantía Vianey.</p> <p>Se imprime la boleta. En caso de que el artículo tenga garantía Vianey no se cobran ni visita del técnico ni repuestos, de lo contrario se cobran diez mil colones más repuestos.</p>	<p>Reparación fuera de garantía</p> <p>Boleta Alfer impresa</p>

<p>Bandeja de ruta</p>	<p><b>Paso #2 Enviar boleta a ruta respectiva</b></p> <p><b>Responsable: Jefe de departamento</b></p> <p>Se lleva la boleta impresa a la bandeja respectiva de rutas, según la dirección.</p>	<p>Boleta seleccionada por ruta</p>
	<p><b>Paso #3 Toma de boletas</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas toma las boletas que se encuentran en las bandejas de rutas, y las entrega al técnico que corresponde esa ruta, cada ruta tiene un técnico asignado.</p>	
<p>Boletas Alfer</p>	<p><b>Paso #4 Entrega de Boletas a técnico</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>Una vez que el encargado tiene en su poder las boletas seleccionadas por ruta las entrega al técnico correspondiente (esto se realiza diariamente y por la mañana)</p> <p>El técnico tiene un lapso de 3 a 4 días para realizar la visita inicial y verificar el daño del artículo.</p>	<p>Visita por realizar</p>
<p>Vehículos</p>	<p><b>Paso #5 Recibimiento de boletas</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico diariamente y por la mañana al iniciar debe ir donde el encargado de rutas y recibir las boletas que este le entrega para que realice las visitas correspondientes. El técnico debe dirigirse con todas las</p>	<p>Boletas entregadas</p>

	<p>boletas al vehículo asignado para la ruta correspondiente y visitar los clientes.</p>	
<p>Herramientas</p>	<p><b>Paso #6 Visita al cliente y reparación</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico visita al cliente y realiza la revisión del artículo para detectar el daño que presenta, una vez detectado el daño y si en el vehículo se tiene el repuesto necesario, se procede a repararlo de una vez, de lo contrario se debe realizar una próxima visita con el repuesto necesario.</p> <p>Se indica en la boleta que fue reparado escribiendo “ok” de lo contrario se debe hacer una próxima visita con el repuesto necesario.</p> <p>El técnico debe indicar en la boleta Alfer cuál es repuesto necesario, además de solicitar la firma al cliente que verifique la visita.</p> <p>Al final debe entregar todos los documentos de las visitas con las respectivas solicitudes de repuestos y firmas de cliente al encargado de rutas.</p>	<p>Artículo revisado</p>
	<p><b>Paso #7 Llenar Boletas según visita</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>Si el artículo fue reparado el técnico debe cobrarle al cliente, y llenar el recibo por dinero con los datos necesarios cliente, monto, número de boleta Alfer que corresponde a ese caso y la fecha, además debe indicar en la boleta Alfer que el artículo fue reparado y solicita la firma del cliente como comprobación de la visita. Si el</p>	<p>Repuesto</p>

	<p>artículo no es reparado igualmente debe pedir al cliente que firme la boleta y el técnico debe indicar los repuestos necesarios y cualquier observación que considere pertinente. Entrega las boletas al encargado de rutas.</p>	<p>pendiente</p>
<p>Archivo Excel</p>	<p><b>Paso #8 Recepción de las boletas</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas recibe todos los documentos de los técnicos y procede a actualizar el archivo Excel de cada técnico, con la información respectiva de cada una de las boletas y las anotaciones que los técnicos hicieron en estas.</p> <p>Una vez actualizado los archivos procede a pasar las boletas al departamento de repuestos.</p>	<p>Archivo actualizado</p>
<p>Inventario de repuestos</p>	<p><b>Paso #9 Indagación para obtención del repuesto</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>En el departamento de repuestos reciben el documento y verifican la información de qué repuesto es necesario en cada caso, y proceden a verificar si se encuentra entre el inventario de repuestos que se maneja en la empresa, de lo contrario deben pedirlo.</p> <p>Para pedir deben hacerlo a San José para lo cual utilizan el mensajero de la empresa que viaja todos los días entre semana a San José.</p>	<p>Faltante de repuesto</p>
	<p><b>Paso # 10 Archivar boletas</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p>	

	<p>En el departamento de repuestos se archivan los documentos mientras se espera por los repuestos. Como diariamente el mensajero viaja a San José es probable que el día siguiente el repuesto llegue pero puede tardar más tiempo, si el repuesto no está disponible en las empresas proveedoras de Alfer.</p>	<p>Boletas archivadas</p>
<p>Repuesto nuevo</p>	<p><b>Paso #11 Recibimiento de repuestos</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>Se reciben los repuestos y se verifican los mismos, que sean los pedidos y que se encuentren en buenas condiciones. De lo contrario el mensajero debe llevárselos nuevamente y traer los correctos.</p>	
<p>Boletas Archivadas</p>	<p><b>Paso #12 Desarchivar Boletas</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>Se desarchivan las boletas y se indica en la boleta que ya están los repuestos solicitados en cada caso y que se deben colocar.</p> <p>Se llevan los documentos y colocan en la respectiva bandeja de ruta según corresponda a cada documento.</p>	<p>Boletas desarchivadas</p>
	<p><b>Paso #13 Toma los documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas toma los documentos de las bandejas y los entrega a cada uno de los técnicos según corresponda.</p>	

<p>Boletas con indicación de repuesto existente.</p>	<p><b>Paso #14 Técnico recibe boletas</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico recibe las boletas que le corresponden, y se dirige con las mismas al departamento de repuestos donde solicita los repuestos de cada uno de los casos correspondientes a las boletas que le fueron entregadas.</p>	
	<p><b>Paso #15 Entrega de repuestos</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de repuestos</b></p> <p>En el departamento de repuestos entregan al técnico cada uno de los repuestos que este solicita, los cuales se indica en la boleta que deben ser instalados.</p>	<p>Repuesto entregado</p>
<p>Ruta</p>	<p><b>Paso #16 Recibe repuesto solicitado</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico toma los repuestos de la ruta a realizar y se dirige al vehículo para empezar la ruta y visitar a todos los clientes de los casos que se indican en las boletas.</p>	<p>Visita por realizar</p>
<p>Artículo dañado</p>	<p><b>Paso #17 Instalación de repuesto</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico llega donde el cliente saluda cordialmente indica que es el técnico de Alfer y procede a colocar el repuesto necesario para el correcto funcionamiento del artículo. Realiza pruebas para comprobar que el artículo funciona, y que el cliente quede satisfecho.</p>	<p>Servicio ofrecido</p>

<p>Repuesto sin instalar</p>	<p><b>Paso #18 Cierre de boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico debe indicar en la boleta Alfer que el repuesto se colocó y el artículo quedó funcionando correctamente, además de que el cliente está satisfecho con el funcionamiento del artículo y por lo tanto acepta esa reparación para indicar esto el técnico escribe en la boleta las letras “ok”, además le pide al cliente que firme para comprobación de la visita El técnico al final de la ruta debe entregar todas las boletas al encargado de rutas.</p>	<p>Artículo funcionando</p> <p>Cliente satisfecho</p>
<p>Recibo de cobro</p>	<p><b>Paso # 19 Cobro de la reparación</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>Una vez realizada la reparación y comprobación de que el artículo funciona perfectamente el técnico debe cobrarle el servicio al cliente, si el artículo no contaba con garantía Vianey lo cual se realiza verificándolo en la boleta Alfer, y de no ser así debe cobrar diez mil más repuestos utilizados, el departamento de repuesto entrega el repuesto y precio del mismo. Para comprobar y registrar el cobro el técnico llena el recibo por dinero con los datos necesarios (nombre cliente, monto cancelado y fecha).</p>	<p>Recibo de cobro completado</p>
<p>Recurso económico</p>	<p><b>Paso # 20 Recibir el dinero</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico recibe el dinero por el servicio ofrecido y lo guarda junto con el recibo de esa reparación, el técnico</p>	<p>Servicio cobrado</p>



	al final del día se dirige a la empresa y debe entregar el dinero junto con la copia del recibo por dinero a la recepcionista.	
Caja chica	<p><b>Paso #21 Registro del dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepción</b></p> <p>La persona en recepción en la empresa debe tomar el dinero junto con la copia del recibo por dinero y verificar que la cantidad que le entrega el técnico sea la misma reportada en el recibo, ella ingresa ese dinero a la caja chica y lo registra correctamente.</p>	Registro de dinero
	<p><b>Paso #22 Entregar boletas Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Técnico</b></p> <p>El técnico se dirige al encargado de rutas y entrega las boletas de clientes que visitó, para que cierre boletas.</p>	Boleta cerrada
Archivo sin actualizar	<p><b>Paso #23 Cierre de boleta</b></p> <p><b>Responsable: Encargado de rutas</b></p> <p>El encargado de rutas toma todas las boletas y actualiza el archivo Excel del técnico, e indica en la boleta que ese caso ya fue finalizado y lo dar por terminado.</p>	<p>Archivo actualizado</p> <p>Caso terminado</p>

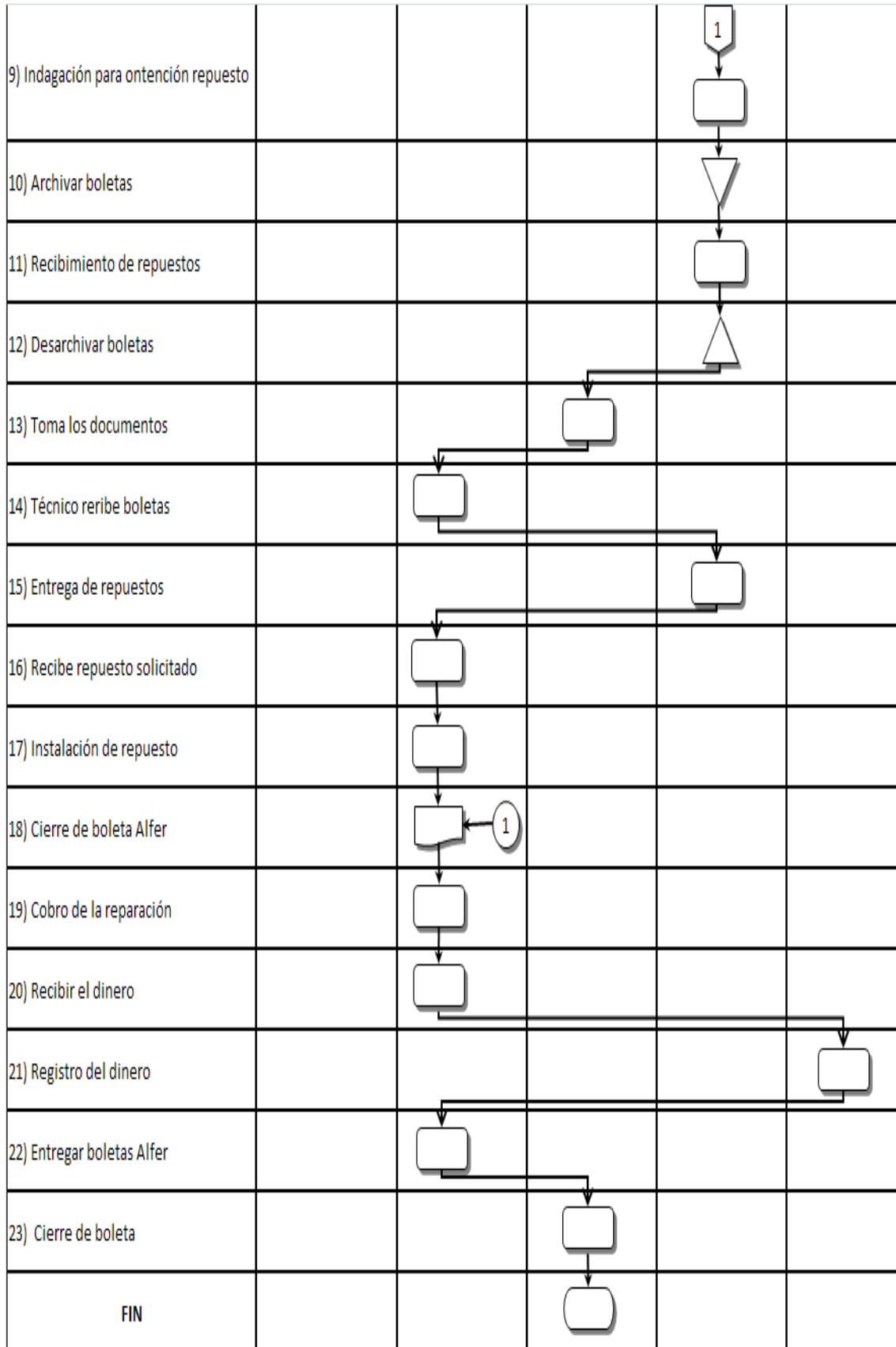
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el Proceso de reparaciones fuera de garantía.

**FLUJOGRAMA # 3 PROCESO REPARACIONES FUERA DE GARANTÍA**

Descripción y número de paso	Diagrama de flujo				
	Departamento Servicio a Domicilio	Técnico	Encargado de Rutas	Departamento de repuestos	Recepcion
INICIO					
1) Recepción de llamada					
2) Enviar boleta a ruta respectiva					
3) Toma de boletas					
4) Entrega de boletas a técnico					
5) Recibimiento de boletas					
6) Visita al cliente y reparación					
7) Llenar boleta según visita					
8) Recepción de boletas					



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV. E. 4 Procedimiento de Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO <b>COBROS MONGE, DAFESA, GOLLO Y OSTER</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>S. D. IV</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>02/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción..... 226

Objetivo General..... 226

Objetivos Específicos..... 226

Alcance ..... 226

Responsables ..... 227

Definiciones y conceptos del proceso. .... 227

Documentos ..... 229

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 231

Descripción de actividades ..... 232

Flujo de procesos ..... 244



## **Introducción**

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster. El presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

## **Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso de cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster

## **Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

## **Alcance**

Aplica para la encargada de cobros del Departamento de servicio a Domicilio, un colaborador del departamento de Taller y además se da la intervención del mensajero de la empresa.

## Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.
- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

## Definiciones y conceptos del proceso.

- **Documentos:** En el proceso se menciona como documentos al grupo de boletas adjuntadas de un mismo caso.
- **Línea Marrón:** Se contemplan artículos pequeños electrodomésticos, tales como: ollas arroceras u otras, teléfonos, equipos de audio y video, licuadoras y cualquier electrodoméstico pequeño.
- **Línea Blanca:** Son los electrodomésticos de mayor tamaño los cuales son difíciles de trasladar, tales como refrigeradoras, lavadoras, secadores, aires acondicionados, congeladores y otros.
- **Sobre de Manila:** Es un sobre el cual se utiliza para introducirle los documentos ya clasificados y entregarlos al mensajero para que los traslade y sean cobrados los documentos que contiene.
- **Disquete:** Es un dispositivo magnético en el cual se guarda de forma digital la información de los archivos de Excel Monge, y se mandan dentro del sobre de manila para realizar el cobro.

- **Archivo de Excel Dafesa:** Para mantener un mejor control, más apropiado, se tiene un archivo electrónico en una hoja de cálculo Excel, el cual contiene la información que solicita la empresa para realizar los pagos de los diferentes casos que fueron vistos y reparados por la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A. Y se debe llenar ingresándole la siguiente información: fecha, número de boleta Dafesa, número de boleta Alfer, artículo, modelo, marca siempre será Frigidare, serie, repuesto, mano de obra, dirección y kilometraje. ANEXO #19 ARCHIVO EXCEL DAFESA
- **Archivo de Excel Monge:** Se cuenta con un archivo en una hoja de Excel donde se indica en forma ordenada por tiendas las reparaciones que se hicieron y a que tienda corresponde, se maneja cuatro hojas de Excel para los cobros de Monge, las cuales son nombradas según su clasificación, en los cuatro archivos se ingresan los mismos datos: número de factura, fecha, boleta, almacén, costo, código, fecha de compra, artículo, marca, modelo serie, mano obra, repuesto, total y total por tienda. Se clasifica según corresponde un archivo o hoja Excel es para: Línea marrón en garantía, Línea marrón extra garantía, Línea blanca en garantía, Línea blanca extra garantía. ANEXO #8 ARCHIVO EXCEL MONGE
- **Archivo de Excel Gollo:** Para mantener un mejor control se tiene un archivo electrónico en una hoja de cálculo de Excel, el cual contiene la información que solicita la Empresa Gollo para realizar los pagos, este archivo se divide en dos partes línea blanca y línea marrón, ambas partes se llenan con la misma información a excepción de que en línea marrón no se debe incluir la parte de kilometraje. Este archivo se llena con la siguiente información: Compañía, boleta , boleta de taller, artículo, marca, modelo, serie, factura, tipo de repuesto, costo, mano de obra, monto de kilometraje si es línea blanca y total, el archivo calcula el impuesto de venta y entrega monto total a cobrar en cada uno de los casos. (Línea blanca y Línea marrón). ANEXO #16 ARCHIVO EXCEL GOLLO

- **Archivo de Excel Oster:** Para mantener un mejor control se tiene un archivo electrónico en una hoja de cálculo de Excel, el cual contiene la información que solicita la marca Oster para realizar los pagos, este archivo se completa con los siguientes datos: Cliente, número de boleta, fecha de compra, artículo, modelo, repuesto y mano de obra es importante mencionar que ese monto se debe dar en dólares y que este cobro se realiza de forma bimestral, y por lo tanto en este archivo se anota el número de bimestre al que pertenece .ANEXO # 12 ARCHIVO EXCEL OSTER

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos tanto internos como externos.

### Documentos externos.

- **Boleta de servicio técnico a domicilio:** Es la boleta que sube la casa comercial a la página de Servitec, con toda la información necesaria del cliente, la cual luego en Alfer se selecciona para la inicialización. ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO
- **Boleta Dafesa:** La boleta Dafesa es mandada a ELECTRÓNICA ALFER S.A. para que se proceda a reparar el artículo que se indica, dentro de esta boleta se encuentra la siguiente información: cliente, teléfono, dirección, punto de venta del artículo, artículo, marca, modelo, serie, fecha compra, daño reportado. ANEXO #20 BOLETA DAFESA
- **Boleta Gollo:** La boleta Gollo es mandada a ELECTRÓNICA ALFER S.A. para que se proceda a reparar el artículo que se indica, dentro de esta boleta se encuentra la siguiente información: número de boleta, cliente, dirección, teléfono, artículo, código, marca, daño reportado y principalmente se confirma la garantía, y espacio para la firma del cliente cuando se le repara el artículo y firma de quien realice el transporte. ANEXO #17 BOLETA GOLLO



- **Extra garantía o confirmación de saldos:** Es un documento que el cliente paga en la casa comercial donde compra el artículo para que le extiendan una garantía por mas años sobre el artículo comprado. Cuando los artículos son extra garantía el almacén envía la extra garantía a ELECTRÓNICA ALFER S.A., y se adjunta al documento de ese caso. ANEXO #9 EXTRA GARANTÍA
- **Certificado de garantía Oster:** Es un certificado de garantía del artículo que el cliente compró: La casa comercial le entrega al cliente este certificado cuando compra un artículo Oster, en este documento se menciona algunos aspectos que no cubre la garantía, así como, beneficios y ventajas de la misma y se completa con los siguientes datos: modelo del artículo. fecha compra, número de factura y nombre y sello del establecimiento. ANEXO #11 CERTIFICADO DE GARANTÍA OSTER
- **Factura de compra:** Es la factura que el establecimiento le entrega al cliente cuando compra un artículo, donde registra el artículo comprado, fecha y cliente entre otros. ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Factura timbrada:** Se utiliza una factura timbrada para mandar a realizar los cobros la cual se envía dentro del sobre de manila y en la empresa en cobros se mantiene las dos copias, luego una copia pasa a la contadora y otra se archiva en cobros, esta factura incluye la siguiente información: fecha, Cliente, cantidad, Descripción y Total. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.

**Ilustración #15 Entradas, Salidas y contenidos del proceso Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso de Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.

**Tabla #32 Pasos del Proceso Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
Documentos sin clasificar	<p><b>Paso #1 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos del archivo donde se encuentran los documentos pendientes de cobro que aún no se encuentran clasificados por tipo de cobro.</p>	Documentos desarchivados
Personal calificado	<p><b>Paso #2 Clasificación de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen: cobros Monge, cobro Oster, cobro Sasso, cobros Gollo, cobros Haier, cobros Dafesa, cobros Sankey, cobros Casa Blanca, Cobros Dagoberto Arroyo, cobros Electrosmil, cobros LG, cobros Continentes.</p>	Documentos clasificados
Archivo	<p><b>Paso #3 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez clasificados los documentos por tipo de cobro, se archivan todos los documentos que no corresponden a cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster en el archivo de la oficina, pero esto de forma clasificada por tipo de</p>	

	<p>cobro, y se toman del mismo archivo los documentos de cobro Monge, Dafesa, Gollo y Oster si existen algunos ya clasificados.</p>	
	<p><b>Paso #4 Cobro Monge</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Toma un grupo de los documentos que tiene clasificados si corresponden a cobro Monge continua en el paso siguiente de lo contrario debe continuar en el paso 11</p>	
<p>Documentos sin revisar</p>	<p><b>Paso #5 Documentos Monge</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Agarra todos los documentos de ese cobro y realiza una revisión de los mismos, para comprobar que éstos contengan primordialmente la firma del cliente.</p> <p>Si no está firmado debe devolverlo al encargado de ruta para que este se lo de al técnico responsable y obtenga la firma del cliente, también se verifica que las boletas sean del mismo artículo.</p>	<p>Documentos revisados</p>
<p>Boleta de servicio</p>	<p><b>Paso #6 Completar boleta</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>En la boleta de servicio se escribe, el número de boleta Alfer correspondiente a ese caso, la reparación que se realizó al artículo, y en la parte superior a que tienda pertenece y el número respectivo de esa tienda.</p>	<p>Boleta completada</p>

<p>Documentos sin ordenar</p>	<p><b>Paso #7 Documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe seleccionar cada uno de los documentos y clasificarlos en tienda a la que pertenecen, además se clasifican según corresponda en línea blanca, línea marrón, en garantía o extra garantía.</p>	<p>Documentos ordenados</p>
<p>Documentos sin firmar ni sellar</p>	<p><b>Paso #8 Firmar y sellar</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez ordenados todos los documentos se debe firmar y sellar la boleta de servicio que se encuentra entre cada uno de los documentos previamente ordenados, además este paso sirve para verificar el correcto orden de los documentos.</p>	<p>Documentos firmados y sellados</p>
<p>Archivo Excel cobros Monge</p>	<p><b>Paso #9 Archivo Excel cobros Monge</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez ordenados los documentos en las cuatro categorías posibles (línea blanca, línea marrón, garantía y extra garantía), se ingresan los datos de la boleta de servicio de cada documento en el archivo Excel correspondiente se tiene una hoja de Excel para cada categoría.</p> <p>Las boletas deben ingresarse en el mismo orden en que se encuentran y se debe mantener ese orden durante todo el proceso.</p>	<p>Archivo Excel actualizado</p>

<p>Disquete</p>	<p><b>Paso #10 Disquete</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se ingresa en un disquete la información de los archivos Excel, pero dentro del mismo disquete se copia la información de los cuatro archivos, esto para enviarlo dentro del sobre de manila junto con los demás documentos.</p>	<p>Disquete con información</p>
	<p><b>Paso #11 Cobro Gollo</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Toma un grupo de los documentos que tiene clasificados si corresponden a cobro Gollo continua en el paso siguiente de lo contrario debe continuar en el paso</p>	
<p>Boletas</p>	<p><b>Paso #12 Documentos Gollo</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Recoge todos los documentos de ese cobro y en la boleta Gollo anota el número de la boleta Alfer de ese caso, además se indica la reparación que se hizo y el monto a cobrar, esta información se toma de la boleta Alfer y se separa del documento, debido a que no se envía dentro del sobre que irá a cobro.</p>	
<p>Archivo Excel</p>	<p><b>Paso #13 Archivo Excel cobros Gollo</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros procede a ingresar dentro del archivo de cobros Gollo la información que en este se</p>	

cobros Gollo	solicita la cual se toma de la boleta Gollo. Se debe ingresar : Compañía, boleta , boleta de taller, artículo, marca, modelo, serie, factura, tipo de repuesto, costo, mano de obra, monto de kilometraje si es línea blanca y total, el archivo calcula el impuesto de venta y entrega monto total a cobrar en cada uno de los casos. (Línea blanca y Línea marrón).	
	<p><b>Paso #14 Cobro Oster</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Toma un grupo de los documentos que tiene clasificados si corresponden a cobro Oster continua en el paso siguiente de lo contrario debe continuar en el paso</p>	
	<p><b>Paso #15 Documentos Oster</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Realiza una revisión de todos los documentos Oster, para comprobar que el nombre del cliente sea el mismo que se reporta en la factura de compra, y que el número de esta factura sea el mismo que se anotó en el certificado de garantía Oster, además anota en la boleta Alfer la reparación que se realizó.</p>	
Archivo Excel cobros	<p><b>Paso #16 Archivo Excel cobros Oster</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez revisados los documentos y verificado que éstos se encuentran correctamente la encargada de cobros procede a actualizar el archivo de Excel Oster con la información de los respectivos documentos, este</p>	

<p>Oster</p>	<p>archivo se completa con los datos indicados: cliente, repuesto, artículo, modelo entre otros, y se debe recordar anotar el número de bimestre de cobro y tomar en cuenta que el monto de cobra se debe indicar en dólares.</p>	
	<p><b>Paso #17 Documentos Dafesa</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Dafesa juntos, debe tomar la boleta Dafesa, y anotar en esta el número de la boleta Alfer de ese caso, además se indica la reparación que se realizó, esta información se obtiene de la boleta Alfer.</p>	
<p>Archivo Excel cobros Dafesa</p>	<p><b>Paso #18 Archivo Excel cobros Dafesa</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros procede a ingresar dentro del archivo de cobros Dafesa la información que en este se solicita la cual se obtiene de los documentos de los diferentes casos a cobrar, se debe ingresar : fecha, número de boleta Dafesa, número de boleta Alfer, artículo, modelo, marca siempre es Frigidare, serie, repuesto mano de obra, dirección y kilometraje.</p>	
<p>Correo electrónico</p>	<p><b>Paso #19 Correo electrónico</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>El archivo Excel una vez llenado con los datos de cada caso que se tramita para cobrar se debe enviar por correo electrónico al encargado de realizar los pagos Dafesa, para que lo observen la parte de kilometraje,</p>	<p>Correo electrónico enviado</p>



	ya que esto lo analizan para determinar cuánto pagaran de ese monto de kilometraje que se indica .	
	<p><b>Paso #20 Archivar documentos en cobro</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se deben archivar los documentos que están incluidos en el archivo Excel cobros Dafesa que se mando a cobrar, esto debido a que se debe esperar una llamada telefónica donde indican el monto que pagaran del kilometraje.</p>	
Teléfono	<p><b>Paso #21 Recepción de llamada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se recibe una llamada telefónica por parte del personal de Servitec, donde indican que monto pagaran de kilometraje, para que se realice una factura por ese monto y la manden en el sobre que se enviarán con todos los documentos de cobro.</p>	Monto por Kilometraje
	<p><b>Paso #22 Desarchivar documentos de cobro</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que se recibió la llamada donde indican el monto que pagaran de kilometraje, se desarchivan los documentos que se enviarán a cobro y se sigue con el procedimiento de este cobro.</p>	
Refacciones dañadas	<p><b>Paso #23 Refacciones</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros solicita al taller que le entregue cada uno de los repuestos que se indica fueron</p>	

	<p>cambiados, los cuales son los que se menciona en la boleta Alfer y que además también se anotaron en el archivo de Excel de cada cobro. Estas refacciones dañadas se envían para que verifique que cada uno de los repuestos que se indica en el archivo Excel, realmente se utilizo, y devuelvan cada una de los repuestos en el caso de Dafesa y Oster y a Gollo para que los cancele.</p>	
	<p><b>Paso #24 Taller</b></p> <p><b>Responsable: Departamento de taller</b></p> <p>Un colaborador del departamento de taller toma las respectivas refacciones dañadas de los artículos que se tramitaran a cobro, los cuales se los indicó la encargada de cobros, el colaborador toma todas las refacciones cambiadas y las lleva donde la persona encargada de cobros.</p>	
	<p><b>Paso #25 Comprobar refacciones</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros toma los repuestos y debe contarlos para asegurarse que sea la misma cantidad de repuestos que se indica en el archivo de Excel fueron cambiados, y que sea cada uno de los repuestos indicados en el mismo. Si existe alguna incoherencia o faltante de repuesto debe volver a solicitar a taller las refacciones faltantes. Si esta completo continua el proceso.</p>	<p>Refacciones verificadas</p>

<p>Empaque para refacciones</p>	<p><b>Paso #26 Empacar</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez comprobadas que las refacciones dañadas sean las mismas que se indica en el archivo de Excel se deben empacar todas en un paquete, que luego se le entregara al mensajero para que lo entregue en San José.</p>	<p>Refacciones empacadas</p>
<p>Equipo de computo  Impresora</p>	<p><b>Paso #27 Imprimir archivo</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel, con la información de los casos que serán enviados a cobro, una copia para colocarla dentro del sobre de manila junto con todos los documentos y otra para adjuntarle en la parte externa del sobre, una tercera copia para guardarla con la firma del mensajero como respaldo de la entrega del sobre.</p>	<p>Impresiones archivo Excel</p>
<p>Factura timbrada</p>	<p><b>Paso #28 Factura timbrada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe completarse la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro. En caso Monge una con monto total de las cuatro categorías (Línea blanca o Marrón, en garantía o extra garantía). Para Dafesa una con el total y otra con kilometraje. Gollo una con línea blanca y otra línea marrón y Oster una con monto total.</p> <p>Los montos totales se toma de los archivos de Excel el cual da automáticamente el monto total, consta de</p>	<p>Factura con monto a cobrar</p>

	<p>original se envía en el sobre y dos copias, una se entrega a la contadora y otra se archiva junto la copia de Excel como respaldo.</p>	
<p>Sobre de manila</p>	<p><b>Paso #29 Documentos en sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toman todo lo que se enviarán a cobrar y se colocan dentro de un sobre de manila, y en el sobre se colocan documentos una copia del archivo Excel, los originales de la factura timbrada, se sella el sobre y se le adjunta externamente una copia del archivo Excel.</p>	<p>Documentos en sobre</p>
	<p><b>Paso #30 Incluye refacciones</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Es un cobro Monge que no incluye refacciones se continua en el siguiente paso, pero si el cobro es Gollo, Monge o Dafesa se continua en el paso 32, ya que en estos se debe devolver las refacciones utilizadas.</p>	
	<p><b>Paso # 31 Sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma el sobre una vez sellado y se le entregan al mensajero para que los lleve a su próxima visita a San José, para ser cobrados, esto debe realizarse el Lunes o Viernes anterior al 25 de cada mes.</p> <p>La persona en cobros debe solicitarle al mensajero que le firme la tercera copia del archivo de Excel la cual servirá de respaldo del envío.</p>	

	<p><b>Paso # 32 Entrega de sobre y paquete</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toman el sobre que será enviado a cobro, y se le entrega al mensajero de la empresa, este se le debe entrega junto con el paquete de refacciones dañadas, para que proceda a llevar el sobre y paquete de refacciones dañadas a san José esto de forma semanal.</p> <p>Esto se debe entregar para qué puedan realizar el pago, y se le solicita al mensajero que firme la tercera copia del archivo Excel como respaldo de que se le entrego el sobre y el paquete de refacciones.</p>	
<p>Copia archivo Excel</p>	<p><b>Paso #33 Firma</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero toma el sobre y copia que le entregan, y firma la copia respectiva y la entrega a la encargada de cobros.</p>	<p>Copia firmada por mensajero</p>
<p>Copias factura timbrada</p>	<p><b>Paso #34 Archivar copia</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve firmada el mensajero de la empresa y la archiva junto con una copia de la factura timbrada como respaldo de la entrega al mensajero.</p>	<p>Copias archivadas</p>
	<p><b>Paso #35 Traslado</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero toma el paquete de refacciones y el sobre</p>	<p>Copia firmada para pago</p>












<p>Vehículo</p>	<p>o únicamente el sobre si es un cobro Monge.</p> <p>Se dirige hacia el vehículo que la empresa tiene asignado para esa labor, este vehículo se utiliza para realizar el viaje a San José, donde debe realizar la entrega que le encomendaron, y esperar a que le firmen la copia del archivo Excel que se encuentran fuera del sobre.</p>	
	<p><b>Paso #36 Copia firmada</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe la copia firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros.</p>	
<p>Cuenta bancaria</p>	<p><b>Paso #37 Contadora</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La persona en cobros toma las facturas firmadas que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la factura timbrada la cual corresponde a ese caso, y lo envía donde la contadora la cual no pertenece al personal de la empresa, esta registra el ingreso por el monto que indica en la factura, el dinero es depositado por el almacén en la cuenta bancaria de ELECTRÓNICA ALFER S.A..</p>	<p>Ingreso financiero</p>

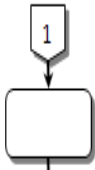
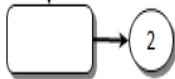


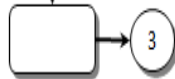
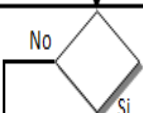

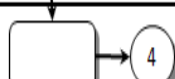






Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

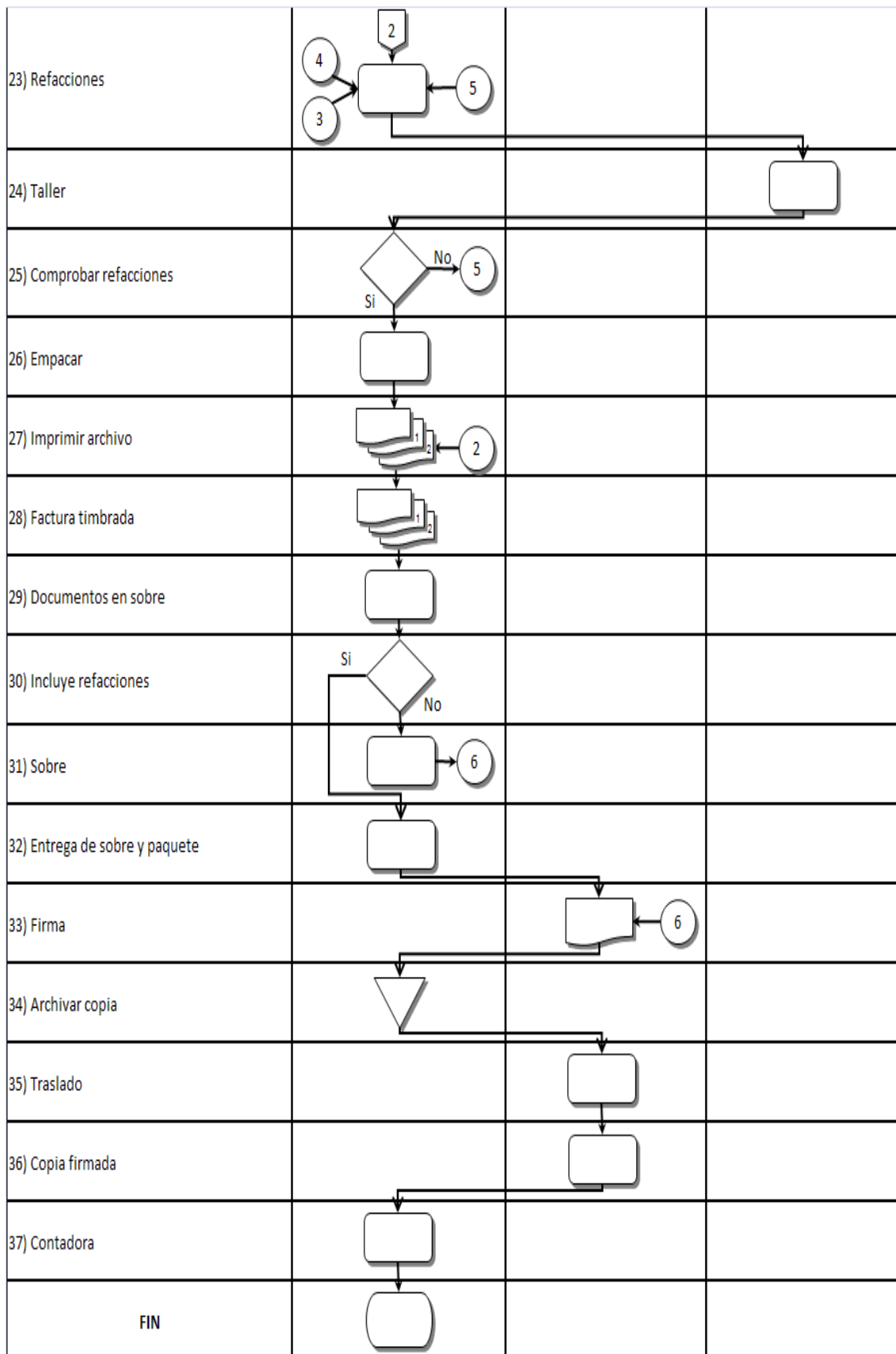
A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso Cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster.

**FLUJOGRAMA # 4 PROCESO COBROS MONGE, DAFESA, GOLLO Y OSTER**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO S.D. IV	DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO	PROCESO DE COBROS MONGE, DAFESA, GOLLO Y OSTER
	Diagrama de flujo		
Descripción y número de paso	Encargado de cobros	Mensajero	Departamento de Taller
INICIO			
1) Desarchivar documentos			
2) Clasificación de documentos			
3) Archivar documentos			
4) Cobro Monge	 Si → [Process symbol] No → 1		
5) Documentos Monge			
6) Completar boleta			
7) Documentos			
8) Firmar y Sellar	 		

9) Archivo Excel cobros Monge			
10) Disquete			
11) Cobro Gollo			
12) Documentos Gollo			
13) Archivo Excel cobros Gollo			
14) Cobro Oster			
15) Documentos Oster			
16) Archivo Excel cobros Oster			
17) Documentos Dafesa			
18) Archivo Excel cobros dafesa			
19) Correo electrónico			
20) Archivar documentos en cobro			
21) Recepción de llamada			
22) Desarchivar documentos de cobro			





Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

### **Observación**

Se estima conveniente que dentro del proceso de cobros Monge, Dafesa, Gollo y Oster, más específicamente en el paso número 10 el cual consta de almacenar la información del archivo Excel cobros Monge dentro de un disquete para enviarlo dentro del sobre a San José. Sea utilizado preferentemente un CD debido a la mejor calidad y seguridad de este para el almacenamiento de información digital.

Esto se plantea debido a la insuficiente calidad y seguridad de un disquete para el manejo de la información, lo cual podría traer inconvenientes en el proceso del cobro. Debido a la baja calidad de este dispositivo de almacenamiento se han presentado inconvenientes dónde la empresa encargada de realizar el pago indica que la información del disquete no se puede ingresar, y solicita la vuelvan a enviar presentando un atraso en el pago de las reparaciones ya efectuadas.

**IV. E. 5 Procedimiento de Cobros Casa Blanca**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO <b>COBROS CASA BLANCA</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>S. D. V</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>02/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción..... 249

Objetivo General..... 249

Objetivos Específicos..... 249

Alcance ..... 249

Responsables ..... 249

Definiciones y conceptos del proceso. .... 250

Documentos ..... 250

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 252

Descripción de actividades ..... 253

Flujo de procesos ..... 257



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de Cobros Casa Blanca, el cual comprende de una forma descriptiva todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Casa Blanca.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Casa Blanca.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

## Alcance

Aplica para el personal de cobros del Departamento de servicio a Domicilio, y además se da la intervención del mensajero de la empresa.

## Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Documentos:** En el proceso se menciona como documentos al grupo de boletas adjuntadas de un mismo caso, las cuales corresponden a la boleta Alfer, Boleta Casa Blanca, Boleta de extra garantía y la factura de compra.
- **Sobre de Manila:** Es un sobre el cual se utiliza para introducirle los documentos ya clasificados y entregarlos al mensajero para que los lleve y sean cobrados los documentos que contiene.

### **Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos tanto internos como externos.

### **Documentos externos.**

- **Boleta Casa Blanca:** Esta boleta contiene la información del cliente como nombre, teléfono , dirección, además fecha , número de factura de compra del artículo, fecha de vencimiento de la garantía, artículo ,marca, modelo, serie, servicio que se solicita, se indica en qué condiciones se recibe el artículo y observaciones. ANEXO #25 BOLETA CASA BLANCA
- **Factura de compra Casa Blanca:** Es la factura que entrega el almacén al cliente cuando vende un artículo en esta se encuentra la siguiente información: nombre del cliente, dirección, número de la factura, fecha de venta, artículo y se indica cuanto tiempo de garantía se le otorga a ese artículo. ANEXO # 26 FACTURA COMPRA CASA BLANCA

- **Contrato garantía extra certificada o extra garantía:** Es un documento que la casa comercial le entrega al cliente que desea adquirir garantía sobre el artículo que compro por un mayor número de años, un artículo tiene garantía por tiempo limitado, la extra garantía amplía ese tiempo. ANEXO #27 EXTRA GARANTÍA CASA BLANCA

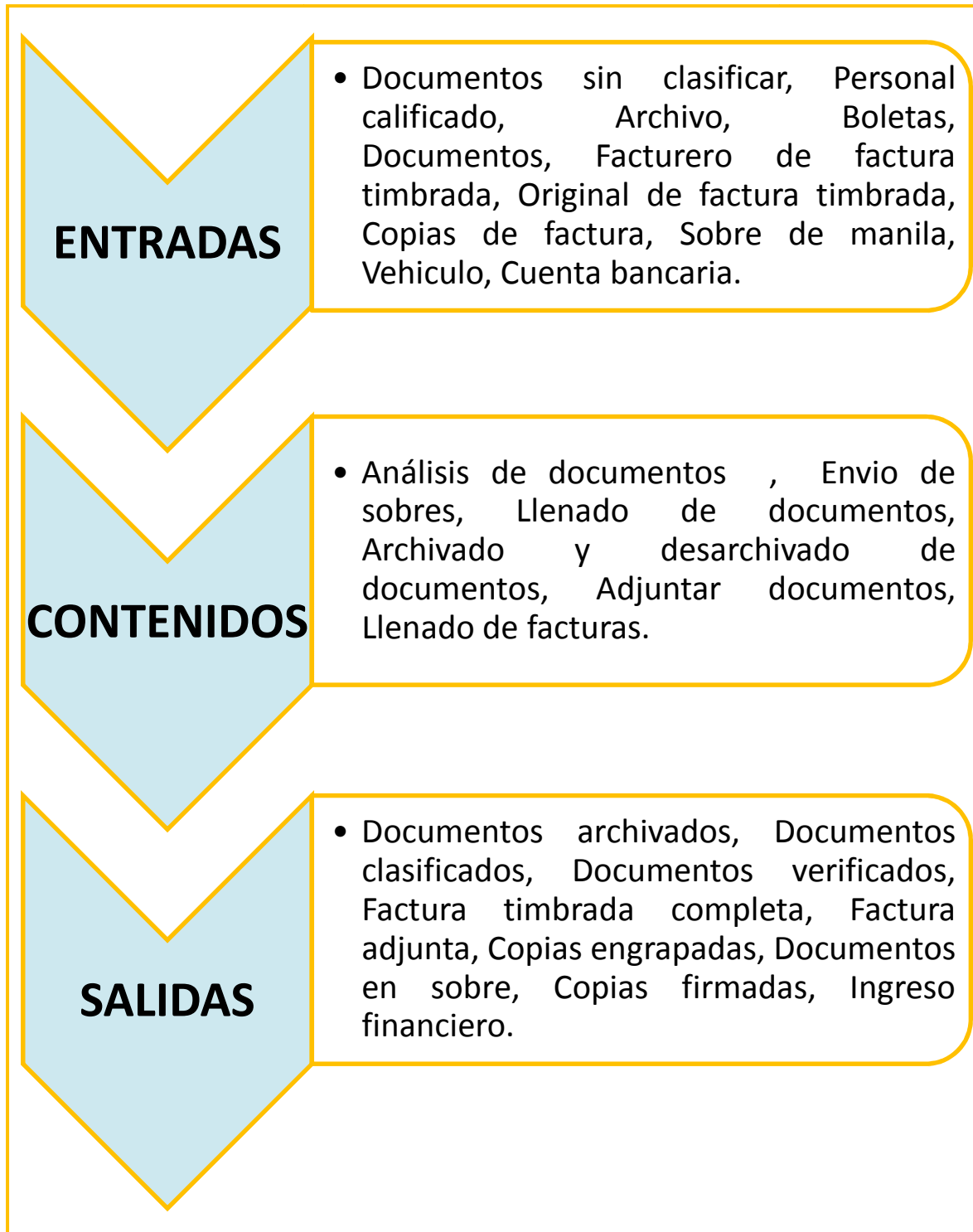
### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizado como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Factura timbrada:** Se utiliza una factura timbrada para mandar a realizar los cobros la cual se envía dentro del sobre de manila y en la empresa en cobros se mantiene las dos copias, luego una copia pasa a la contadora y otra se archiva en cobros, esta factura incluye la siguiente información: fecha, Cliente, cantidad, Descripción y Total. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de cobros Casa Blanca.

**Ilustración #16 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Casa Blanca.**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso de Cobros Casa Blanca.

**Tabla #33 Pasos del Proceso Cobros Casa Blanca.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
Documentos sin clasificar	<p><b>Paso #1 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos del archivo donde se encuentran los documentos pendientes de cobro que aun no se encuentran clasificados por tipo de cobro.</p>	Documentos desarchivado
Personal calificado	<p><b>Paso #2 Clasificación de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen, los cuales pueden ser Cobros Monge, cobro Oster, cobro Sasso, cobros Gollo, cobros Haier, cobros Dafesa, cobros Sankey, cobros Casa Blanca, Cobros Dagoberto Arroyo, cobros Electrosmil, cobros LG, cobros Continentes.</p>	Documentos clasificados
Archivo	<p><b>Paso #3 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez clasificados los documentos por tipo de cobro, se archivan todos los documentos que no corresponden a cobros Casa Blanca, en el archivo de la oficina pero</p>	



	<p>esto de forma clasificada por tipo de cobro, y se toman del mismo archivo los documentos de cobro Casa Blanca, si existen algunos ya clasificados.</p>	
Documentos	<p><b>Paso #4 Verificar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe verificar que la boleta Casa blanca, la factura de compra y extra garantía correspondan al mismo cliente, mismo artículo, modelo y serie, además en la boleta Alfer se debe indicar la reparación que se realizó en el artículo.</p>	Documentos verificados
Facturero de factura timbrada	<p><b>Paso #5 Llenar factura timbrada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe realizar una factura timbrada por cada caso que se enviarán a cobro en la factura se anota repuesto y monto, monto de mano obra, se escribe por concepto de reparación y anota total, además se indica artículo, marca, modelo y reparación realizada.</p> <p>Esta factura tiene original y dos copias posteriormente se indica que se realiza con cada una.</p>	Factura timbrada completada
Original factura timbrada	<p><b>Paso #6 Adjuntar factura original</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Toma el documento de cada caso y a cada uno le adjunta el original de la factura timbrada, para posteriormente entregárselos al contador.</p>	Factura adjuntada

<p>Copias de factura</p>	<p><b>Paso #7 Engrapado copias de factura</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toman todas las copias amarillas de la factura timbrada, de los casos que se enviarán a cobro Casa Blanca y se engrapan, las otras copias verdes se mantienen en el facturero como un respaldo de que se enviaron los casos y cada uno con su respectiva factura original.</p>	<p>Copias engrapadas</p>
<p>Sobre de manila</p>	<p><b>Paso #8 Documentos a sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Toma todos los documentos los cuales ya tienen el original de la factura adjuntada y los coloca todos en un sobre de manila, para posteriormente entregar este sobre junto con las copias amarillas ya engrapadas al mensajero.</p>	<p>Documentos en sobre</p>
	<p><b>Paso #9 Entrega de sobre y copias</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros toma el sobre que contiene los documentos que se enviarán a cobro, además de las copias de la factura de esos casos que ya fueron engrapadas, y las entrega al mensajero de la empresa para que las lleve a donde corresponde para tramitar el cobro.</p>	
<p>Vehículo</p>	<p><b>Paso #10 Recibimiento de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos y las facturas engrapadas, toma el vehículo</p>	












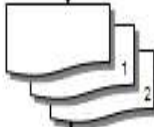


	<p>asignado para esa labor y se dirige a San José, donde debe entregar el sobre, y espera a que le firmen cada una de las copias de la factura de los casos que él está entregando para cobrar</p>	
	<p><b>Paso #11 Recibir copias firmadas</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe las copias de cada uno de los casos que entrego firmadas. Estas copias debe entregarlas en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros. Para que esta realice el paso siguiente dentro de este proceso</p>	<p>Copias firmadas</p>
<p>Cuenta bancaria</p>	<p><b>Paso #12 Copias a contadora</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La persona en cobros toma las copias de las facturas firmadas que le entrega el mensajero, y las envía donde la contadora la cual no pertenece al personal de la empresa, esta registra el ingreso por el monto que indican las facturas, el dinero es depositado por el almacén, en la cuenta bancaria de ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>	<p>Ingreso financiero</p>

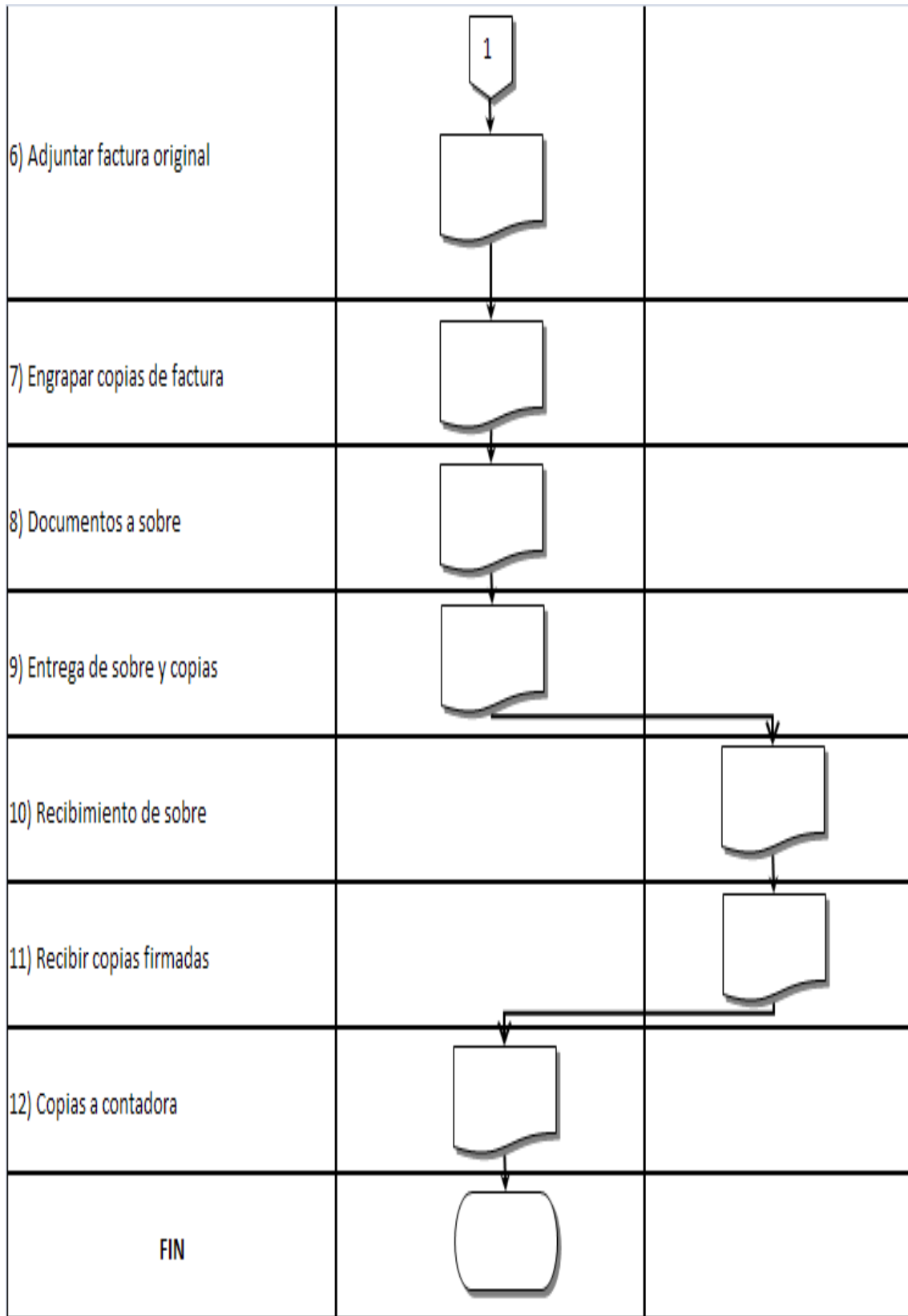
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso Cobros Casa Blanca.

**FLUJOGRAMA # 5 PROCESO COBROS CASA BLANCA**

	<p>CODIGO S.D.V</p>	<p>DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO</p>	<p>PROCESO DE COBROS CASA BLANCA</p>
Diagrama de flujo			
<p>Descripción y número de paso</p>	Encargado de cobros		Mensajero
<p>INICIO</p>			
<p>1) Desarchivar documentos</p>	 		
<p>2) Clasificación de documentos</p>	 		
<p>3) Archivar documentos</p>	 		
<p>4) Verificar documentos</p>	 		
<p>5) Llenar factura timbrada</p>	   		



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV. E. 6 Procedimiento de Cobros Sasso, Haier y Continentes**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b> S. D. VI	
	<b># VERSIÓN</b> 1	<b># REVISIÓN</b> 1
<b>COBROS SASSO, HAIER Y CONTINENTES</b>	<b>RIGE A PARTIR DE</b> 01/11/08	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b> 02/05/09

**Tabla de contenido**

Introducción..... 260

Objetivo General..... 260

Objetivos Específicos..... 260

Alcance ..... 260

Responsables ..... 261

Definiciones y conceptos del proceso. .... 261

Documentos ..... 262

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 264

Descripción de actividades ..... 265

Flujo de procesos ..... 273



## **Introducción**

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de Cobros Sasso, Haier y Continentes, el cual comprende de una forma descriptiva todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

### **Objetivo General**

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Sasso, Haier y Continentes.

### **Objetivos Específicos**

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Sasso, Haier y Continentes.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

### **Alcance**

Aplica para el personal de cobros del Departamento de servicio a Domicilio, y además se da la intervención del mensajero de la empresa.

## Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.
- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

## Definiciones y conceptos del proceso.

- **Documentos:** En el proceso se menciona como documentos al grupo de papeles adjuntos de un mismo caso.
- **Sobre de Manila:** Es un sobre el cual se utiliza para introducirle los documentos ya clasificados y entregarlos al mensajero para que los lleve y sean cobrados los documentos que contiene.



- **Archivo de Excel Sasso:** Para mantener un mejor control se tiene un archivo electrónico en una hoja de cálculo de Excel, el cual contiene la información que solicita la marca Sasso, que solicita en el archivo el nombre del centro de servicio autorizado en este caso Taller Alfer, además de zona y el mes en que se realiza el reporte.

En el archivo se debe incluir el nombre del cliente, si es reportado por el cliente o distribuidor, el teléfono, fecha del reporte, número de recibo que es el de la boleta Sasso, artículo, modelo, serie, labor realizada y repuesto que se utilizo.

#### ANEXO #15 ARCHIVO EXCEL SASSO

- **Archivo de Excel Haier:** Para mantener un mejor control se tiene un archivo electrónico en una hoja de cálculo de Excel, el cual contiene la información que solicita la marca Haier, este archivo contiene la siguiente información: número de boleta del taller, nombre del cliente y dirección del mismo, teléfono, artículo, daño, reparación, repuesto, monto de mano de obra, monto repuesto, y total. Se anota el monto del repuesto debido a que Haier cancela los repuestos.

Al final la hoja de Excel calcula automáticamente el subtotal que es la suma de todas las cuentas de los clientes que se atendieron, y con este monto calcula el porcentaje del impuesto de venta, y con esto finalmente indica el monto total que se debe cobrar por los servicios ofrecidos.

#### ANEXO #18 ARCHIVO EXCEL HAIER

- **Archivo Excel Continentes y ElectrodoSmil:** Este archivo es una hoja de cálculo de Excel en la cual se ingresa la información necesaria de cada uno de los casos que se atendieron y se enviarán a cobro este archivo se le incluye la siguiente información: primero se indica que es del taller Alfer y se anota número de las boletas de los artículos ya reparados, nombre de cliente, el costo de mano de obra, impuesto de venta, y total de cada caso y el archivo muestra al final el total de todos los casos.

Este archivo Excel el mismo que se utiliza para enviar los cobros de ElectrodoSmil y continentes. ANEXO #39 ARCHIVO EXCEL CONTINENTES Y ELECTRODOSMIL

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos tanto internos como externos.

### Documentos externos.

- **Boleta Sasso o solicitud de servicio:** Esta es enviada por correo electrónico a la empresa y contiene la siguiente información número de garantía, fecha, nombre del cliente, teléfono y dirección. Y respectiva información del artículo marca, modelo, serie, fecha de compra, distribuidor y daño reportado. E indica quien realiza el reporte y su teléfono.
- ANEXO #13 BOLETA SASSO O SOLICITUD DE SERVICIO
- **Boleta Haier:** Esta boleta en realidad es la misma boleta Gollo o la boleta Dagoberto Arrollo, debido a que son los almacenes que manejan esta marca, la única diferencia en este tipo de boleta con las otras de estos almacenes es que el artículo reportado es marca Haier, y la reparación de este se le cobrara a Haier y no al almacén que reporte el artículo dañado. ANEXO #17 BOLETA GOLLO
- **Factura de compra:** Es la factura que el establecimiento le entrega al cliente cuando compra un artículo, donde registra el artículo comprado, fecha y cliente entre otros. ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL
- **Boleta de servicio técnico a domicilio:** Es la boleta que sube la casa comercial a la página de Servitec, con toda la información necesaria del cliente, la cual luego en Alfer se selecciona para la inicialización. ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO

### Documentos Internos

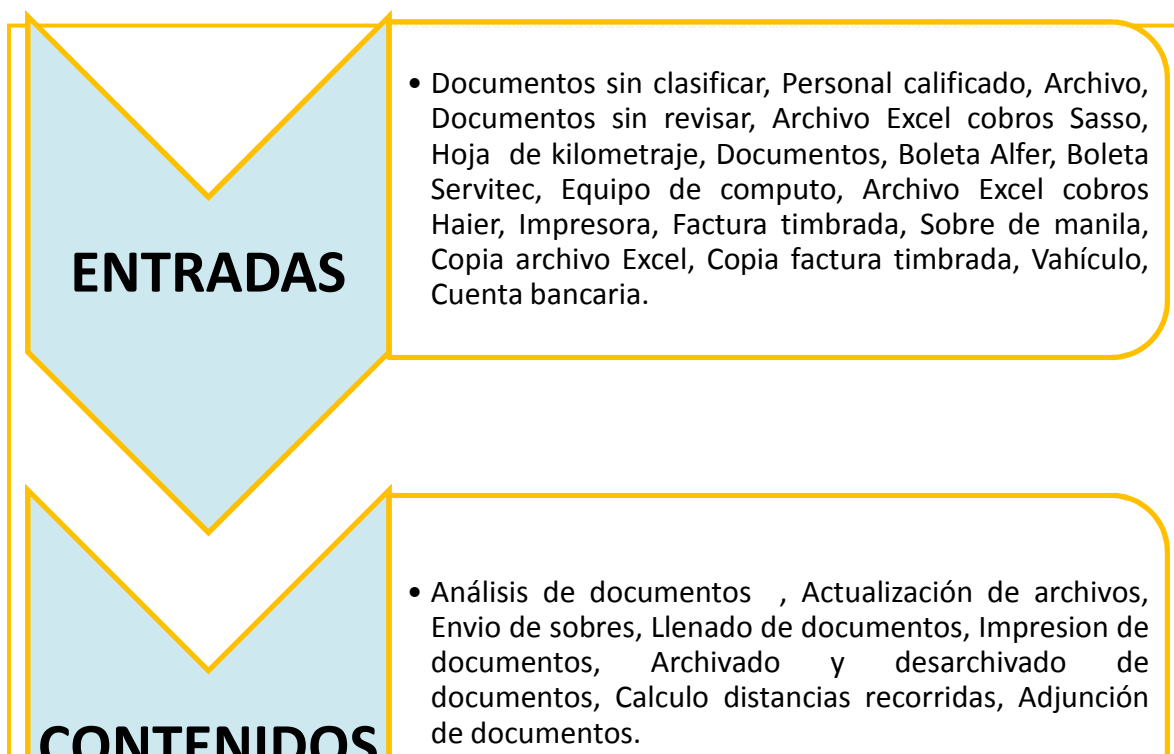
- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizado como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER

- **Factura timbrada:** Se utiliza una factura timbrada para mandar a realizar los cobros la cual se envía dentro del sobre de manila y en la empresa en cobros se mantiene las dos copias, luego una copia pasa a la contadora y otra se archiva en cobros, esta factura incluye la siguiente información: fecha, Cliente, cantidad, Descripción y Total. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA
- **Hoja de kilometraje:** Esta se utiliza para realizar el cobro del kilometraje recorrido para atender los clientes que tienen garantía Sasso, el cobro de kilometraje es de sesenta y cinco colones por kilómetro recorrido, en esta hoja se debe anotar la siguiente información: fecha de visita, número de recibo, lugar visitado, kilometraje recorrido y monto a pagar.
- ANEXO #14 HOJA DE KILOMETRAJE

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de cobros Sasso, Haier y Continentes.

**Ilustración #17 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Sasso, Haier y Continentes.**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso de Cobros Sasso, Haier y Continentes.

**Tabla #34 Pasos del Proceso Cobros Sasso, Haier y Continentes.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
Documentos sin clasificar	<p><b>Paso #1 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos del archivo donde se encuentran los documentos pendientes de cobro que aun no se</p>	Documentos desarchivado

	encuentran clasificados por tipo de cobro.	
Personal calificado	<p><b>Paso #2 Clasificación de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen, los cuales pueden ser Cobros Monge, cobro Oster, cobro Sasso, cobros Gollo, cobros Haier, cobros Dafesa, cobros Sankey, cobros Casa Blanca, Cobros Dagoberto Arroyo, cobros ElectrodoSmil, cobros LG, cobros Continentes,</p>	Documentos clasificados
Archivo	<p><b>Paso #3 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez clasificados los documentos por tipo de cobro, se archivan todos los documentos que no corresponden a cobros Sasso, Haier o Continentes, en el archivo de la oficina pero esto de forma clasificada por tipo de cobro, y se toman del mismo archivo los documentos de cobro Sasso, Haier y Continentes si existen algunos ya clasificados.</p>	
	<p><b>Paso # 4 Cobro Sasso</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Selecciona un grupo de los documentos clasificados si corresponden a cobros Sasso continua en el paso siguiente, de no ser cobro Sasso continua en el paso 9.</p>	

<p>Documentos sin revisar</p>	<p><b>Paso #5 Documentos Sasso</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Sasso juntos debe realizar una revisión de los mismos, para comprobar que el nombre del cliente sea el mismo que se reporta en la boleta Sasso y la boleta Alfer, además anota en la boleta Alfer la reparación que se realizó.</p>	<p>Documentos revisados</p>
<p>Archivo Excel cobros Sasso</p>	<p><b>Paso #6 Archivo Excel cobros Sasso</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez revisados los documentos y verificado que estos se encuentran correctamente la encargada de cobros procede a actualizar el archivo de Excel con la información de los respectivos documentos, este archivo se llena con los datos indicados: Quien hizo el reporte, cliente, artículo, serie, modelo, número de recibo, labor realizada y repuesto. Se aclara que los repuestos utilizados son los de la empresa y Sasso no los devuelve debido a que realiza la cancelación de los mismos.</p>	<p>Archivo Excel actualizado</p>
<p>Hoja de kilometraje</p>	<p><b>Paso #7 Recorridos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se indica en la hoja de kilometraje el recorrido en cada uno de los casos que se están cobrando, esta hoja se debe llenar con la siguiente información: fecha de visita, número de recibo, lugar visitado, kilometraje recorrido y monto a pagar en cada caso y se indica el monto total</p>	<p>Monto de kilometraje</p>

	de los casos.	
	<p><b>Paso #8 Hoja de kilometraje</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Y se realizan dos impresiones de la hoja de kilometraje, con el propósito de utilizar una para entregarle entre el sobre de manila para que paguen el monto que en ella se indica este monto no se anota en la factura timbrada esta copia se envía en el sobre y eso monto lo depositan en la cuenta de la empresa, y la otra copia se entregara a la contadora para que registre el ingreso.</p>	
	<p><b>Paso # 9 Cobro Continentes</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Selecciona un grupo de los documentos clasificados si corresponden a cobros Continentes continua en el paso siguiente, de no ser cobro Continentes se continua en el paso 13.</p>	
Documentos	<p><b>Paso #10 Documentos Continentes</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe revisar que cada uno de los artículos de los documentos sean marca L.G. y que se encuentren en garantía Continentes o sea que tengan una garantía de más de un año son artículos que ya tienen más de un año de comprados 2 ó 3 años, si tienen menos de un año de comprados son de cobros L.G. por lo tanto se deben colocar en cobros L.G</p>	

<p>Boleta Alfer</p>     <p>Boleta Servitec</p>	<p><b>Paso #11 Boleta Servitec</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>En la boleta Servitec se debe anotar el número de la boleta Alfer de ese caso y la reparación que se realizó, esto se toma de la boleta Alfer, además se debe firmar y sellar la boleta Servitec y anotarle en la parte superior la frase continentes.</p>	<p>Boleta Servitec completada</p>
<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #12 Archivo Excel Continentes</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se ingresa la información de los casos tramitados a cobro Continentes, se debe ingresar la información en el mismo orden que se encuentran los documentos y mantenerlo durante el proceso, la siguiente información es la que solicita el archivo: primero se indica que es del taller Alfer y se anota número de las boletas de los artículos ya reparados, nombre de cliente, el costo de mano de obra, impuesto de venta, y total de cada caso y el archivo muestra al final el total de todos los casos.</p>	<p>Archivo Excel Actualizado</p>
	<p><b>Paso #13 Documentos Haier</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Haier juntos debe realizar una revisión de los mismos, para comprobar que el nombre del cliente sea el mismo que se reporta en la boleta Haier, la boleta Alfer y la factura de compra, además anota en la boleta Alfer la reparación que se realizó. Y se separa la boleta Haier ya que esta no se envía en los documentos de cobro.</p>	



<p>Archivo Excel cobros Haier</p>	<p><b>Paso #14 Archivo Excel cobros Haier</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez revisados los documentos y verificado que éstos se encuentran correctamente la encargada de cobros procede a actualizar el archivo de Excel con la información de los respectivos documentos.</p> <p>Este archivo se llena con los siguientes datos: número de boleta del taller, nombre del cliente y dirección del mismo, teléfono, artículo, daño, reparación, repuesto, monto de mano de obra, monto repuesto, y total. Se anota el monto del repuesto debido a que Haier cancela los repuestos.</p>	
<p>Impresora</p>	<p><b>Paso #15 Imprimir archivo Excel.</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe realizar tres impresiones del archivo Excel con la información que será enviada a cobros, una copia para colocarla dentro del sobre de manila junto con los documentos y otra para adjuntarle en la parte externa del sobre, una tercer copia para guardarla con la firma del mensajero como respaldo de la entrega del sobre.</p>	<p>Copias del archivo Excel</p>
<p>Factura timbrada</p>	<p><b>Paso #16 Factura timbrada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe llenarse la factura timbrada de la empresa la cual es necesaria para realizar el cobro. Se llena una factura con el monto total de todas las reparaciones en conjunto, este monto se toma del archivo de Excel. Costa de original para enviar en el sobre, copia para la</p>	<p>Factura con monto a cobrar</p>

	contadora y otra copia se archiva como respaldo.	
Sobre de manila	<p><b>Paso #17 Documentos en sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se juntan todos los documentos que se enviarán a cobrar, se guardan en un sobre de manila junto con una copia del archivo Excel, el original de la factura timbrada, se cierra el sobre y se le adjunta la otra copia del archivo Excel por fuera del sobre.</p>	Documentos en sobre
	<p><b>Paso # 18 Entrega de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma el sobre que será enviado a cobro y se le entrega al mensajero de la empresa para que proceda a llevar el encargo a San José, donde se entregara para que realicen el pago, y se le solicita al mensajero que firme la tercera copia del archivo como respaldo de la entrega.</p>	
Copia archivo Excel	<p><b>Paso #19 Firma</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero toma el sobre y la copia que le entregan, firma la copia respectiva y la entrega a la encargada de cobros.</p>	Copia firmada por mensajero
Copia factura	<p><b>Paso #20 Archivar copia</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros toma la copia que le devuelve</p>	Copias archivadas

timbrada	firmada el mensajero de la empresa y la archiva junto con una copia de la factura timbrada como respaldo de que ella entrego el sobre al mensajero.	
Vehículo	<p><b>Paso #21 Traslado</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero con el sobre de manila que contienen los documentos, se dirige hacia el vehículo asignado para llevar los cobros a San José, donde debe entregar el sobre, y esperar a que le firmen la copia del archivo Excel que se encuentran fuera del sobre.</p>	
	<p><b>Paso #22 Copia firmada</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe la Copia firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros. Para que esta realice el paso siguiente dentro de este proceso.</p>	Copia firmada para pago
	<p><b>Paso #23 Sasso</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Si es un cobro Sasso debe enviarse una copia de la hoja de kilometraje, y se continua en el paso siguiente, si no es Sasso no incluye hoja de kilometraje y se continua en el paso 25.</p>	
	<p><b>Paso #24 Adjunta copia y hoja de kilometraje</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p>	












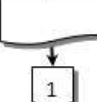
	<p>La persona en cobros toma la copia del archivo Excel firmada que le entrega el mensajero, y le adjunta una copia de la hoja del kilometraje que se mando a cobrar</p>	
	<p><b>Paso #25 Adjunta copia</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La persona en cobros adjunta a la copia del archivo Excel firmada que le entrega el mensajero, una copia de la factura timbrada.</p>	
<p>Cuenta bancaria</p>	<p><b>Paso #26 Copias a Contadora</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Envía los documentos adjuntos donde la contadora la cual no pertenece al personal de la empresa, esta registra el ingreso por el monto que se indica en los documentos, el dinero es depositado por el almacén, en la cuenta bancaria de ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>	<p>Ingreso financiero</p>

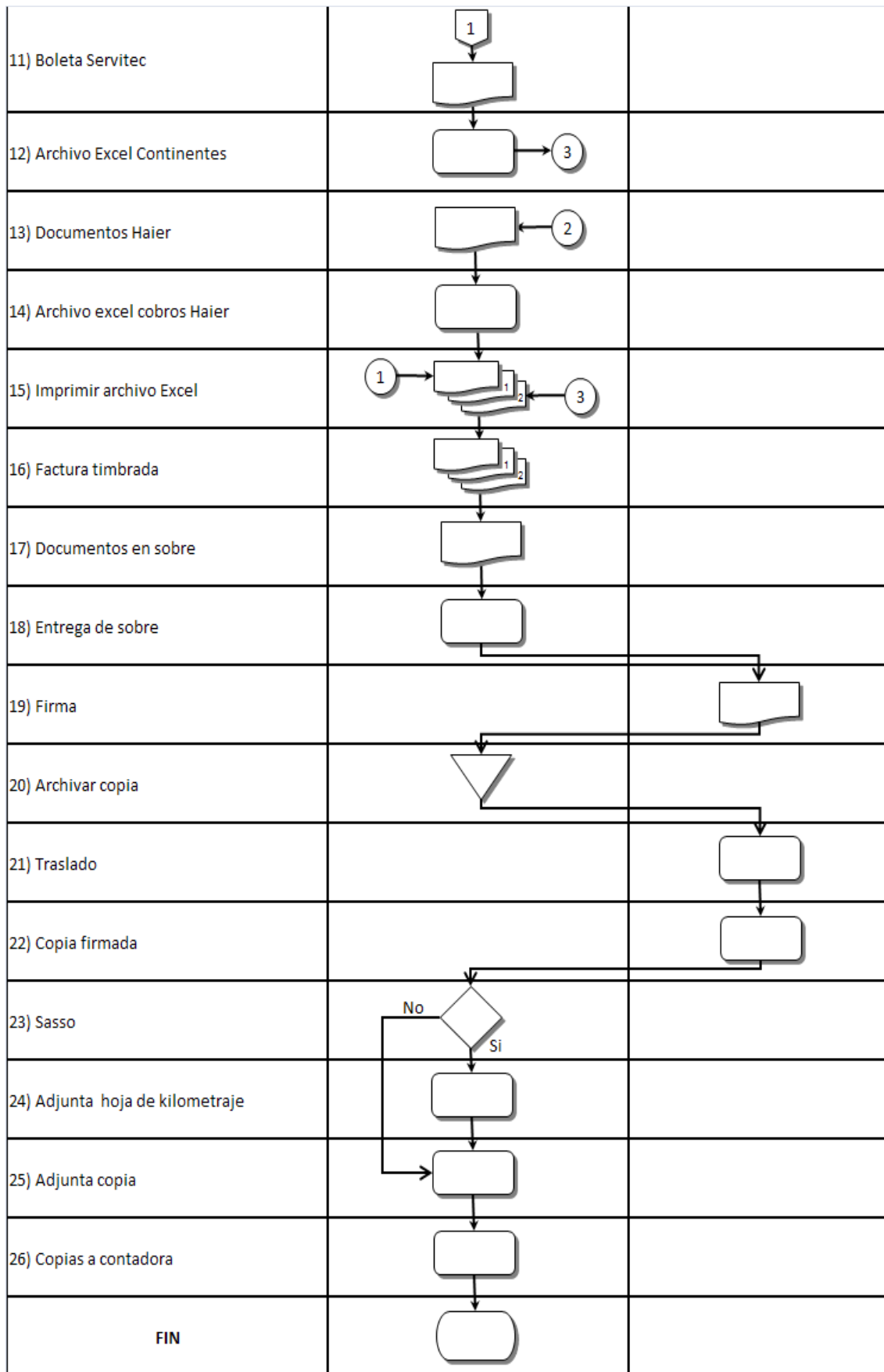
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso Cobros Sasso, Haier y Continentes.

**FLUJOGRAMA # 6 PROCESO COBROS SASSO, HAIER Y CONTINENTES**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO S.D. VI	DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO	PROCESO DE COBROS SASSO, HAIER Y CONTINENTES
Diagrama de flujo			
Descripción y número de paso	Encargado de cobros		Mensajero
INICIO			
1) Desarchivar documentos			
2) Clasificación de documentos			
3) Archivar documentos			
4) Cobro Sasso			
5) Documentos Sasso			
6) Archivo Excel cobros Sasso			
7) Recorridos			
8) Hoja de kilometraje			
9) Cobro Continentes			
10) Documentos Continentes			



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV. E. 7 Procedimiento de Cobros Dagoberto Arroyo**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>S. D. VII</b>	
<b>COBROS DAGOBERTO ARROYO</b>	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>03/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción.....	276
Objetivo General.....	276
Objetivos Específicos.....	276
Alcance .....	276
Responsables .....	276
Definiciones y conceptos del proceso. ....	277
Documentos .....	277
Entradas, salidas y contenido del proceso. ....	278
Descripción de actividades.....	279
Flujo de procesos .....	283



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de Cobros Dagoberto Arroyo, el cual comprende de una forma descriptiva todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Dagoberto Arroyo.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Dagoberto Arroyo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

## Alcance

Aplica para el personal de cobros del Departamento de servicio a Domicilio.

## Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.



- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Documentos:** En el proceso se menciona como documentos al grupo de boletas adjuntadas de un mismo caso, las cuales corresponden a la boleta Alfer, Boleta Dagoberto Arroyo.
- **Sobre de Manila:** Es un sobre el cual se utiliza para introducirle los documentos ya clasificados y entregarlos al mensajero para que los lleve y sean cobrados los documentos que contiene.

### **Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos tanto internos como externos.

#### **Documentos externos.**

- **Boleta Dagoberto Arroyo:** Esta boleta contiene la información del cliente como nombre, teléfono , dirección, además fecha , artículo, marca, modelo y serie, estado de la garantía y daño que se reporta, condiciones del artículo y como se recibe. Observar ANEXO #28 BOLETA DAGOBERTO ARROYO

#### **Documentos Internos**

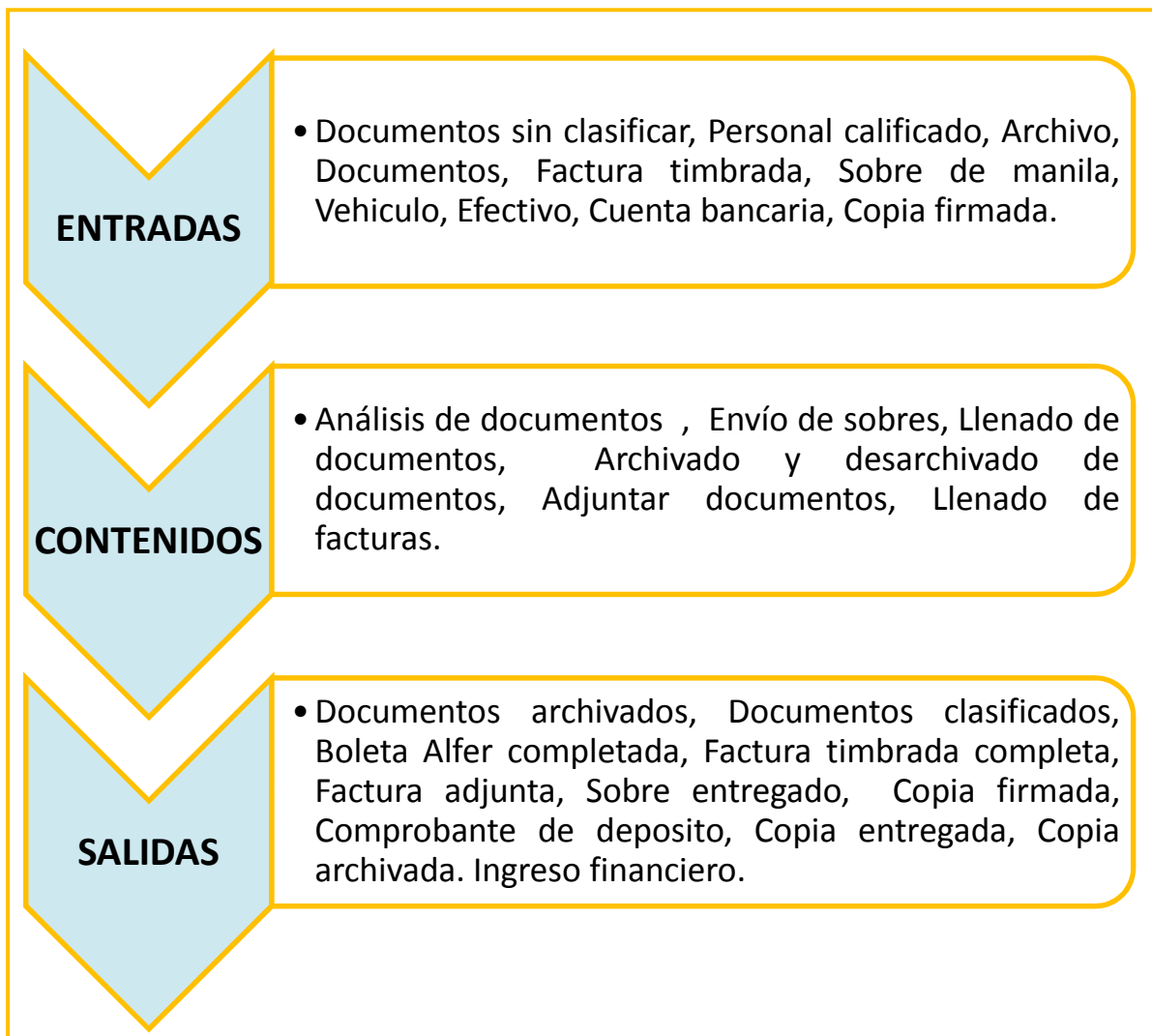
- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizado como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER

- **Factura timbrada:** Se utiliza una factura timbrada para mandar a realizar los cobros la cual se envía dentro del sobre de manila y en la empresa en cobros se mantiene las dos copias, luego una copia pasa a la contadora y otra se archiva en cobros, esta factura incluye la siguiente información: fecha, Cliente, cantidad, Descripción y Total. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de cobros Dagoberto Arroyo.

**Ilustración #18 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Dagoberto Arroyo.**



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso de Cobros Dagoberto Arroyo.

**Tabla #35 Pasos del Proceso Cobros Dagoberto Arroyo.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
Documentos sin clasificar	<p><b>Paso #1 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos del archivo donde se encuentran los documentos pendientes de cobro que aun no se encuentran clasificados por tipo de cobro.</p>	Documentos desarchivado
Personal calificado	<p><b>Paso #2 Clasificación de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen, los cuales pueden ser Cobros Monge, cobro Oster, cobro Sasso, cobros Gollo, cobros Haier, cobros Dafesa, cobros Sankey, cobros Casa Blanca, Cobros Dagoberto Arroyo, cobros ElectrodoSmil, cobros LG, cobros Continentes,</p>	Documentos clasificados
Archivo	<p><b>Paso #3 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez clasificados los documentos por tipo de cobro, se archivan todos los documentos que no corresponden a cobros Casa Blanca, en el archivo de</p>	

	<p>la oficina pero esto de forma clasificada por tipo de cobro, y se toman del mismo archivo los documentos de cobro Casa Blanca, si existen algunos ya clasificados.</p>	
Documentos	<p><b>Paso #4 Completar boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toman los documentos y en la boleta Alfer de cada uno se debe anotar la reparación que se le hizo al artículo, así como repuesto utilizado esto casi siempre el técnico lo anota sino la encargada de cobros de consultar esos datos al técnico y anotarlos, luego coloca el monto que se cobrara por esa reparación.</p>	Boleta Alfer completada
Factura timbrada	<p><b>Paso #5 Llenar factura timbrada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe realizar una factura timbrada donde se indica en esta el número de la boleta Alfer del caso que se está cobrando y el monto del mismo. Es una factura con todos los casos de cobro. Esta factura tiene dos copias las cuales se utilizan una para firma en Dagoberto Arroyo como respaldo y la otra se mantiene en el facturero con el mismo propósito.</p>	Factura timbrada completada
Sobre de manila	<p><b>Paso #6 Documentos a sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toman los documentos que se enviarán a cobro y se colocan dentro de un sobre de manila, junto con la factura original y se sella el sobre y se le adjunta una copia de la factura externamente al sobre. Se toma el</p>	Factura adjuntada

	sobre y se le entrega al ayudante de cobros para que se dirija a realizar el cobro.	
Vehículo	<p><b>Paso #7 Recibimiento de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante de cobro</b></p> <p>El ayudante de cobro toma el sobre que le entrega el encargado de cobros, y toma un vehículo disponible para dirigirse al almacén Dagoberto Arroyo en Ciudad Quesada donde debe entregar el sobre y esperar que le firmen la copia de la factura y la entrega del efectivo.</p>	Sobre entregado
Efectivo	<p><b>Paso #8 Recibir el efectivo</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante de cobro</b></p> <p>El ayudante de cobros toma el dinero del pago que le hace el almacén Dagoberto Arroyo que es el monto que se indicó en la factura, y al mismo tiempo recibe la copia de la factura firmada la cual es el comprobante de que el realizó el tramite pertinente.</p>	Copia firmada
Cuenta bancaria	<p><b>Paso #9 Realizar depósito</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante de cobro</b></p> <p>El ayudante de cobros debe dirigirse de forma inmediata apenas abandona el almacén Dagoberto Arroyo al banco, y realizar el depósito a la cuenta de la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., por el monto que le entregaron en efectivo el cual corresponde a la copia de la factura timbrada que el maneja en ese momento. Debe obtener el comprobante de depósito y traerlo a la empresa.</p>	<p>Ingreso financiero</p> <p>Comprobante de depósito</p>















	<p><b>Paso #10 Entregar comprobante de depósito</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante de cobro</b></p> <p>El ayudante de cobros se dirige una vez realizado el depósito a la empresa y se lleva consigo el comprobante de depósito el cual debe entregar el de forma directa a la contadora, el día que está este en la empresa debido a que esta no es parte del personal por lo tanto no siempre se encuentra.</p>	
<p>Copia firmada</p>	<p><b>Paso #11 Entregar copia de factura firmada</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante de cobros</b></p> <p>Entrega al encargado de cobros la copia de la factura timbrada que le firmaron en el almacén Dagoberto Arroyo, como comprobante de que el realizó el trámite correspondiente, y que por lo tanto esos casos ya fueron cancelados, y se pueden dar por terminados.</p>	<p>Copia entregada</p>
	<p><b>Paso #12 Archivar copia firmada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros toma la factura firmada que le entrega el ayudante como respaldo de que el cobro de los casos que en esa factura se indica ya fueron realizados, la encargada de cobros archiva esta copia como respaldo de que su labor en el proceso de cobro al almacén fue realizada y por lo tanto ese monto posteriormente debe aparecer en la cuenta bancaria de la empresa y registrado por la contadora.</p>	<p>Copia archivada</p>

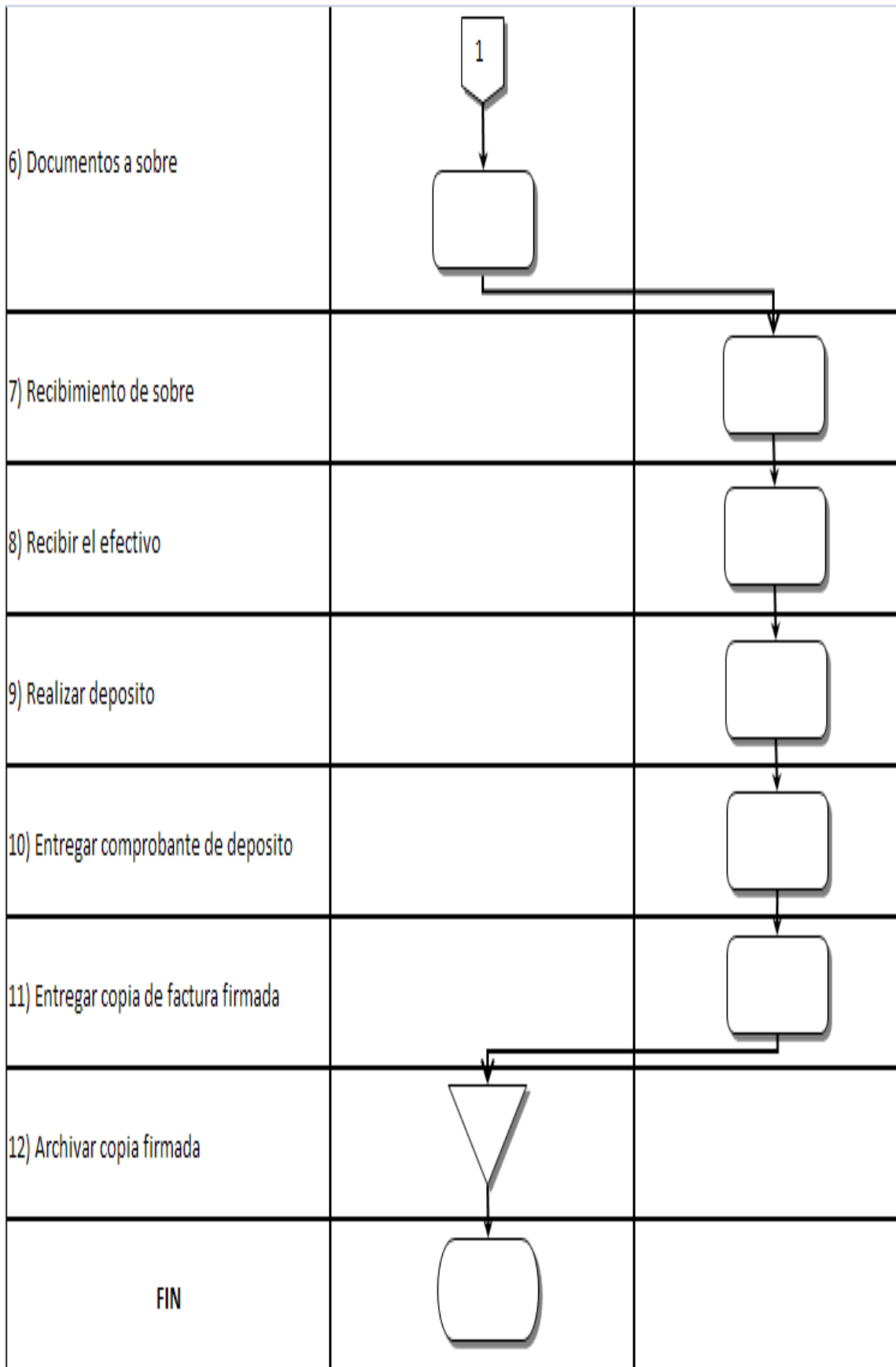
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso Cobros Dagoberto arroyo.

**FLUJOGRAMA # 7 PROCESO COBROS DAGOBERTO ARROYO**

 <p><b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b></p>	<p>CODIGO S.D. VII</p>	<p>DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO</p>	<p>PROCESO DE COBROS DAGOBERTO ARROYO</p>
<b>Diagrama de flujo</b>			
<p>Descripción y número de paso</p>	<p>Encargado de cobros</p>		<p>Ayudante de cobros</p>
<p>INICIO</p>			
<p>1) Desarchivar documentos</p>	 		
<p>2) Clasificación de documentos</p>	 		
<p>3) Archivar documentos</p>	 		
<p>4) Completar boleta alfer</p>	 		
<p>5) Llenar factura timbrada</p>	   		





**IV. E. 8 Procedimiento de Cobros Sankey y ElectrodoSmil**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO  <b>COBROS SANKEY                  Y ELECTRODOSMIL</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>S. D. VIII</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>03/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción..... 286

Objetivo General..... 286

Objetivos Específicos..... 286

Alcance ..... 286

Responsables ..... 286

Definiciones y conceptos del proceso. .... 287

Documentos ..... 288

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 291

Descripción de actividades ..... 292

Flujo de procesos ..... 300



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de Cobros Sankey y ElectrodoSmil, el cual comprende de una forma descriptiva todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros Sankey y ElectrodoSmil.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros Sankey y ElectrodoSmil.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

## Alcance

Aplica para el personal de cobros del Departamento de servicio a Domicilio, y además se da la intervención del mensajero de la empresa.

## Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

#### Definiciones y conceptos del proceso.

- **Documentos:** En el proceso se menciona como documentos al grupo de boletas adjuntadas de un mismo caso.
- **Sobre de Manila:** Es un sobre el cual se utiliza para introducirle los documentos ya clasificados y entregarlos al mensajero para que los lleve y sean cobrados los documentos que contiene.
- **Registro de reparaciones de artículos Sankey:** Este registro se realiza en un formato directo de la empresa Sankey que se tiene en Alfer para llevar el control y registro de cada uno de los casos Sankey que se enviarán a cobro. En Alfer se imprime este registro para mandar a realizar los cobros, este registro calcula el monto total a pagar automáticamente y lo indica al final del mismo. ANEXO #21 REGISTRO DE REPARACIONES DE ARTÍCULOS SANKEY
- **Archivo Excel Electrodo mil y continentes:** Este archivo es una hoja de cálculo de Excel en la cual se ingresa la información necesaria de cada uno de los casos que se atendieron y se enviarán a cobro este archivo se le incluye la siguiente información: primero se indica que es del taller Alfer y se anota número de las boletas de los artículos ya reparados, nombre de cliente, el costo de mano de obra, impuesto de venta, y total de cada caso y el archivo muestra al final el total.

Este archivo Excel el mismo que se utiliza para enviar los cobros de Electrodo mil y continentes. ANEXO #39 ARCHIVO EXCEL CONTINENTES Y ELECTRODOSMIL

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos tanto internos como externos.

### Documentos externos.

- **Boleta Sankey:** Esta boleta se debe completar para poder mandarla a cobros la información que se debe anotar en la misma está dividida en cuatro apartados a continuación se detalla cada uno.

Primero se indica cual es el taller en este caso Alfer, código del taller, nombre del técnico, si el artículo no se puede reparar y se debe enviar a San José directamente a Sankey se debe anotar el número de la boleta Sankey de la reparación de ese artículo, fecha de compra, fecha de recibido y fecha de reparación entre estas puede existir un máximo de cinco días, fecha de retiro un día después de la reparación.

Segundo se debe llenar el apartado de lista de repuestos dañados en donde se indica repuesto utilizado, cantidad y costo de los mismos siempre anotando estos montos en dólares. Si se utilizan repuestos estos son cancelados a la empresa no se reintegran.

Tercero debe llenar el almacén donde se compro el artículo esto se toma de la factura de compra, modelo, artículo, serie la serie se debe tomar directamente del artículo y no de la factura de compra o de la boleta Alfer debido a que el técnico ya anota esa serie directamente desde el artículo, se anota distribuidor, daño reportado y observaciones esto se toma de la boleta Alfer.

Cuarto apartado información del cliente se llena con el nombre, dirección, teléfono del cliente, se debe indicar quien retiro el artículo y debe contener la firma y cedula del cliente que se obtiene cuando este retira el artículo. ANEXO #22 BOLETA SANKEY

- **Factura de compra para Sankey:** Esta factura la envía por fax el almacén que vendió el artículo, esta cuenta con la información del cliente, la información del artículo y fecha de compra del mismo, esta factura debe estar sellada y firmada por el almacén sino se debe indicar que lo hagan de lo contrario no se procede a reparar el artículo. ANEXO #23 FACTURA DE COMPRA PARA SANKEY

- **Detalle de pago:** Es un documento que envían donde indica a ELECTRÓNICA ALFER S.A. cuales casos cancelara de los que están en cobro, para que se realice una factura por ese monto y se envía a cobrar. El detalle de pago contiene el número de la boleta, monto de mano de obra, impuesto de venta y total.

Al final del detalle viene el monto total de totales que es el que se debe enviar en la factura a cobrar. En la factura timbrada únicamente se debe incluir este monto indicado en el detalle de pago, los casos que no se incluyen en el detalle de pago quedan pendientes de pago. ANEXO #24 DETALLE DE PAGO

- **Boleta de servicio técnico a domicilio:** Es la boleta que sube la casa comercial a la página de Servitec, con toda la información necesaria del cliente, la cual luego en Alfer se selecciona para la inicialización. ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO
- **Factura de compra:** Es la factura que el establecimiento le entrega al cliente cuando compra un artículo, donde registra el artículo comprado, fecha y cliente entre otros. ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL
- **Factura de repuesto:** En la empresa Alfer se maneja un inventario de repuestos pero si el necesario para reparar un artículo tramitado por Electrosmil no se tiene disponible, este se debe adquirir directamente con Electrosmil, en este momento es donde entregan la factura en la cual se indica que repuesto es el monto y número de factura a la que pertenece. ANEXO #29 FACTURA DE REPUESTO

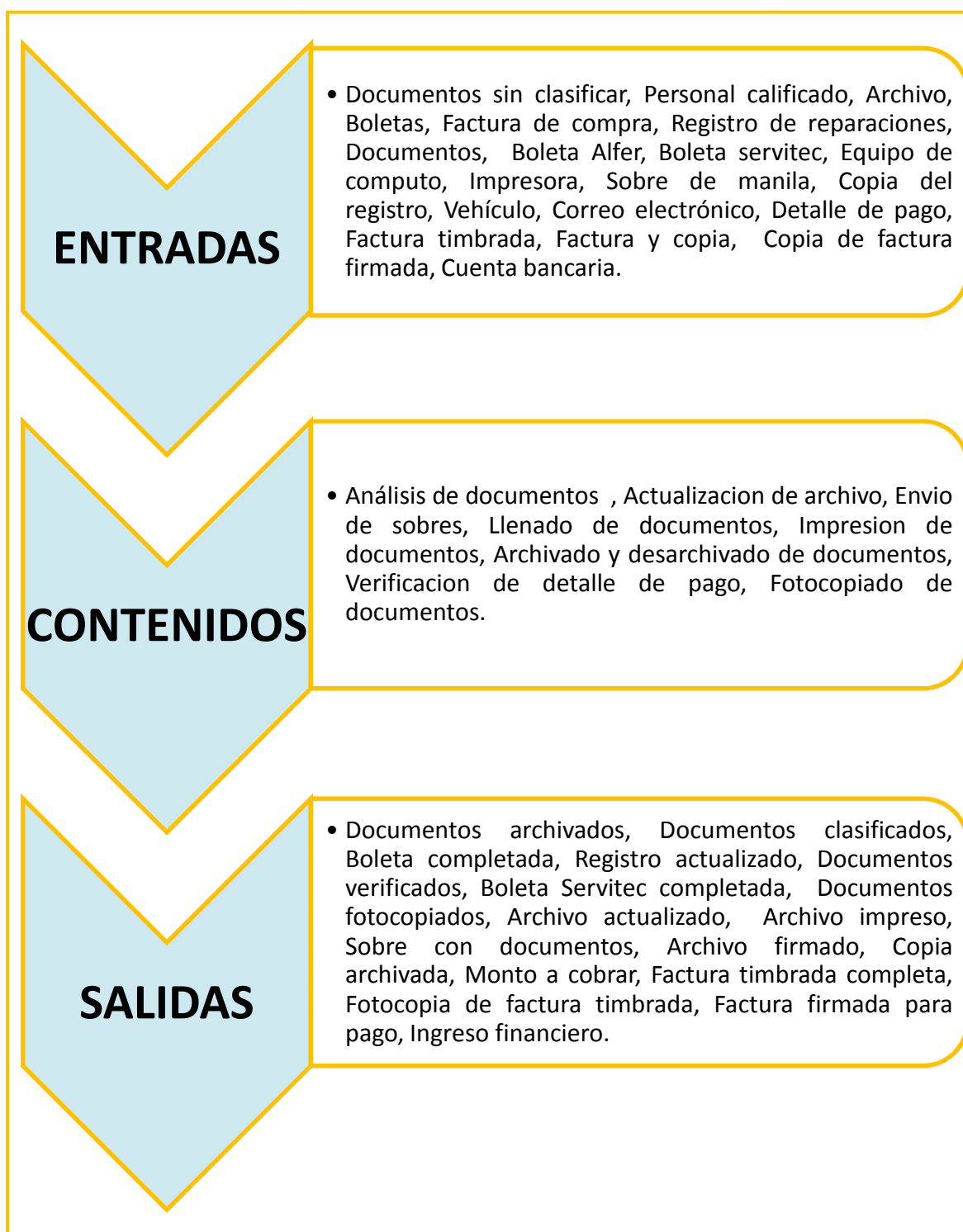
**Documentos Internos**

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizado como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Factura timbrada:** Se utiliza una factura timbrada para mandar a realizar los cobros la cual se envía dentro del sobre de manila y en la empresa en cobros se mantiene las dos copias, luego una copia pasa a la contadora y otra se archiva en cobros, esta factura incluye la siguiente información: fecha, Cliente, cantidad, Descripción y Total. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

### Entradas, salidas y contenido del proceso.

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de cobros Sankey y ElectrodoSmil.

#### Ilustración #19 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros Sankey y ElectrodoSmil.



**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso de Cobros Sankey y ElectrodoSmil.

**Tabla #36 Pasos del Proceso Cobros Sankey y ElectrodoSmil**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Documentos sin clasificar</p>	<p><b>Paso #1 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos del archivo donde se encuentran los documentos pendientes de cobro que aun no se encuentran clasificados por tipo de cobro.</p>	<p>Documentos desarchivado</p>
<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #2 Clasificación de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen, los cuales pueden ser Cobros Monge, cobro Oster, cobro Sasso, cobros Gollo, cobros Haier, cobros Dafesa, cobros Sankey, cobros Casa Blanca, Cobros Dagoberto Arroyo, cobros ElectrodoSmil, cobros LG, cobros Continentes,</p>	<p>Documentos clasificados</p>
<p>Archivo</p>	<p><b>Paso #3 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez clasificados los documentos por tipo de cobro, se archivan todos los documentos que no corresponden a cobros Sankey o ElectrodoSmil, en el archivo de la</p>	



	<p>oficina pero esto de forma clasificada por tipo de cobro, y se toman del mismo archivo los documentos de cobro Sankey y Electrodo mil, si existen algunos ya clasificados.</p>	
	<p><b>Paso #4 Cobro Sankey</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Selecciona un grupo de los documentos ya clasificados si corresponden a cobros Sankey continua en el paso siguiente, de lo contrario continua en el paso 7.</p>	
<p>Boletas</p> <p>Factura de compra</p>	<p><b>Paso #5 Boleta Sankey</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que tiene todos los documentos de cobro Sankey juntos, debe tomar la boleta Sankey, y completar los cuatro apartados de la misma donde se ingresa la información del taller, de repuesto, del almacén que lo vendió y del cliente.</p>	<p>Boleta completada</p>
<p>Registro de reparaciones</p>	<p><b>Paso #6 Archivo o registro Sankey</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se ingresa la información de los documentos de los diferentes casos que se enviarán a cobro Sankey, esto con la intención de poder imprimir este registro y enviarlo para que respondan indicando que casos de estos son los que van a cancelar primeramente y los demás serán cancelados luego.</p>	<p>Registro actualizado</p>

Documentos	<p><b>Paso #7 Documentos ElectrodoSmil</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe revisar que cada uno de los artículos de los documentos sean marca Frigidare o W.W.H, sino corresponden a artículos de esta marca se regresan los documentos para tramitarlos en otro cobro, adema se verifica que el cliente es el mismo en la boleta Alfer y Boleta Servitec y que esta contenga la firma del cliente, de lo contrario se deberá devolver al encargado de rutas para que tramite la obtención de esa firma, una vez realizado esto continua el siguiente paso.</p>	Documentos verificados
Boleta Alfer  Boleta Servitec	<p><b>Paso #8 Boleta Servitec</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>En la boleta Servitec se debe anotar el número de la boleta Alfer de ese caso y la reparación que se realizó, esto se toma de la boleta Alfer, además se debe firmar y sellar la boleta Servitec y anotarle en la parte superior la frase ElectrodoSmil.</p>	Boleta Servitec completada
	<p><b>Paso #9 Fotocopias</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma cada uno de los documentos y se debe sacar un juego de copias de los papeles que estos contienen, manteniendo siempre el mismo orden de los documentos y las copias se ordenan de la misma manera. Se colocan juntos para enviarlos dentro del sobre.</p>	Documentos fotocopados

<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #10 Archivo Electrodo mil</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe ingresar la información de cada uno de los casos que serán tramitados a cobro Electrodo mil, debe tener presente que debe ingresar la información en el mismo orden que se encuentran los documentos y mantener este a lo largo del proceso.</p> <p>La siguiente información es la que solicita el archivo: primero se indica que es del taller Alfer y se anota número de las boletas de los artículos ya reparados, nombre de cliente, el costo de mano de obra, impuesto de venta, y total de cada caso y el archivo muestra al final el total de todos los casos.</p>	<p>Archivo Actualizado</p>
<p>Impresora</p>	<p><b>Paso #11 Imprimir Archivo</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez ingresada la información de todos los casos al Archivo se deben imprimir dos copias de este, una para enviarla dentro del sobre que llevara los documentos de cobro y otra para adjuntarla externamente a este sobre.</p>	<p>Archivo impreso</p>
	<p><b>Paso #12 Electrodo mil</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Los documentos que ingresan dentro del sobre para enviarlo a Electrodo mil o Sankey son diferentes, si es un sobre para Electrodo mil se continua en el paso siguiente, si no se continua en el paso 14.</p>	

<p>Sobre de manila</p>	<p><b>Paso #13 Sobre Electrodo mil</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se ingresan en un sobre los originales y copias de los documentos y una copia del archivo Excel, siempre manteniendo el mismo orden de los documentos a como se ingresaron en el archivo de Excel. Se cierra el sobre y se adjunta externamente la otra copia del archivo.</p>	
<p>Copia del registro</p>	<p><b>Paso #14 Sobre Sankey</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma un sobre de manila y se ingresan en este la boleta Sankey, la factura de compra debidamente firmada y sellada y una copia del archivo o registro de reparaciones. Se sella el sobre y se le adjunta externamente la otra copia del archivo.</p>	<p>Sobre con documentos</p>
	<p><b>Paso #15 Entrega de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toman el sobre que será enviado a cobro, y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevar el paquete a San José, donde se entregara para que se realice el detalle de pago donde indicaran el monto que cancelaran.</p>	
<p>Vehículo</p>	<p><b>Paso #16 Recibimiento de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos, toma el vehículo asignado para esa labor</p>	

	<p>y se dirige a San José, donde debe entregar el sobre, y esperar a que le firmen la copia del archivo que se encuentran fuera del sobre.</p>	
	<p><b>Paso #17 Copia firmada</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe la copia del archivo firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros.</p>	<p>Archivo firmado</p>
	<p><b>Paso #18 Archivar</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La persona encargada de cobros recibe la copia del archivo firmada que le entrega el mensajero, y se archiva esta copia, mientras se espera el detalle de pago donde indican cuales casos son los que van a cancelar. Este registro queda como respaldo de los casos que se tramitaron a cobro.</p>	<p>Copia archivada</p>
<p>Correo electrónico</p> <p>Detalle de pago</p>	<p><b>Paso #19 Detalle de pago</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros recibe el detalle de pago que envían por correo electrónico, donde indican los casos que cancelaran y el monto total de estos casos para que realicen la factura timbrada con el monto que se indica en este detalle de pago. En este detalle vienen casos de los últimos que se enviaron y casos de cobros anteriores si no se habían cancelado.</p>	<p>Monto a cobrar</p>

<p>Factura timbrada</p>	<p><b>Paso #20 Factura timbrada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe llenar una factura timbrada con el monto que se indicó en el detalle de pago, ya que este será el que cancelara en esta ocasión, el monto debe ser exacto al indicado en el detalle de pago. Original para cobro, copia a la contadora y otra se archiva como respaldo.</p>	<p>Factura timbrada completada</p>
	<p><b>Paso #21 Fotocopiar la factura</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que se tiene la factura con la información necesaria y el monto que se enviarán a cobro, se debe obtener una fotocopia de esta, para posteriormente entregar tanto original como la copia al mensajero.</p>	<p>Fotocopia de factura timbrada</p>
<p>Factura y copia</p>	<p><b>Paso #22 Factura y copia</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma el original y fotocopia de la factura que será enviado a cobro, y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevar a San José.</p>	
	<p><b>Paso #23 Recibimiento de facturas</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe el original y fotocopia de la factura timbrada, toma el vehículo asignado para y se dirige a San José, donde debe entregar la factura original y esperar a que le firmen la copia de la factura timbrada.</p>	







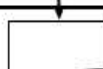

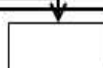
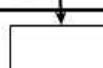
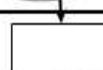


<p>Copia de factura firmada</p>	<p><b>Paso # 24 Factura firmada</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe la copia de la factura firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros. Para que esta realice el paso siguiente dentro de este proceso</p>	<p>Factura firmada para pago</p>
	<p><b>Paso #25 Archivar copia</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Archiva la segunda copia de la factura timbrada como respaldo de que estos documentos se enviaron a cobrar y el proceso transcurrió normal, únicamente falta que lo depositen y la contadora lo registre.</p>	
<p>Cuenta bancaria</p>	<p><b>Paso #26 Copias a contadora</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La persona en cobros toma la copia de la factura firmada que le entrega el mensajero, le adjunta una copia de las del facturero timbrado, y la envía donde la contadora la cual no pertenece al personal de la empresa, esta registra el ingreso por el monto que indican la factura, el dinero es depositado por el almacén, en la cuenta bancaria de ELECTRÓNICA ALFER S.A.</p>	<p>Ingreso financiero</p>

Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

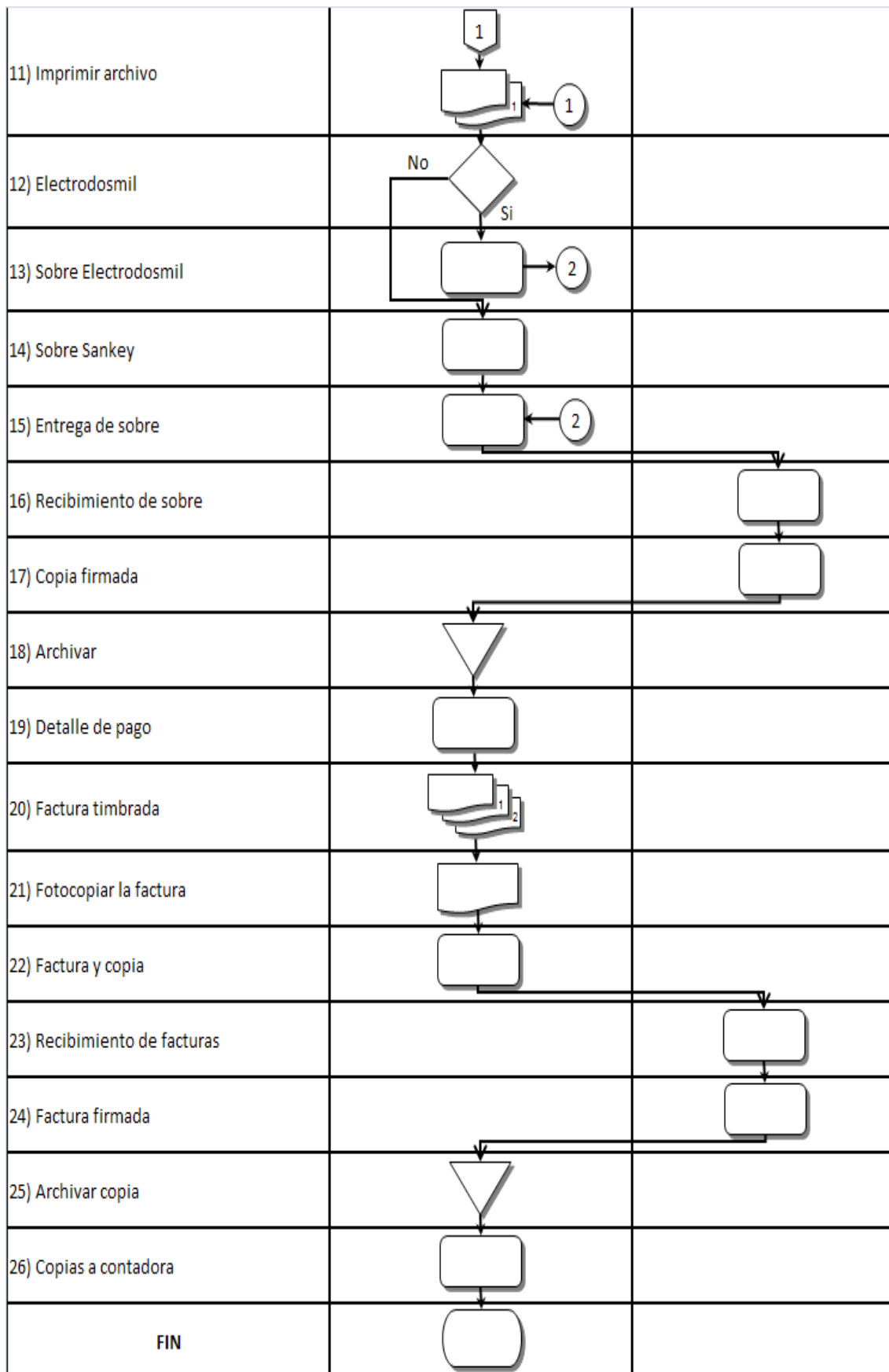
**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso Cobros Sankey y ElectrodoSmil.

**FLUJOGRAMA # 8 PROCESO COBROS SANKEY Y ELECTRODOSMIL**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO S.D. VIII	DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO	PROCESO DE COBROS SANKEY Y ELECTRODOSMIL
	Diagrama de flujo		
Descripción y número de paso	Encargado de cobros	Mensajero	
INICIO			
1) Desarchivar documentos			
2) Clasificación de documentos			
3) Archivar documentos			
4) Cobro Sankey			
5) Boleta Sankey			
6) Archivo o registro Sankey			
7) Documentos electrodoSmil			
8) Boleta Servitec			
9) Fotocopias			
10) Archivo electrodoSmil			
			





Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**IV. E. 9 Procedimiento de Cobros L.G.**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO <b>COBROS L. G.</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>S. D. IX</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>03/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción..... 303

Objetivo General..... 303

Objetivos Específicos..... 303

Alcance ..... 303

Responsables ..... 303

Definiciones y conceptos del proceso. .... 304

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 308

Descripción de actividades ..... 309

Flujo de procesos ..... 317



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Servicio a Domicilio surge la necesidad de crear el proceso de Cobros L.G, el cual comprende de una forma descriptiva todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en la utilización de controles que mejoren el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso de Cobros L.G.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de Cobros L.G.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Cobrar los servicios ofrecidos.
- Aumentar el capital y dar liquidez financiera a la empresa.

## Alcance

Aplica para el personal de cobros del Departamento de servicio a Domicilio, y además se da la intervención del mensajero de la empresa.

## Responsables

- **Encargada de cobros:** Es el máximo responsable del proceso, quien está encargado de ejecutarlo con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

#### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Documentos:** En el proceso se menciona como documentos al grupo de boletas adjuntadas de un mismo caso, las cuales corresponden a la boleta Alfer, Boleta Servitec, la factura de compra y el formato de reparación L.G.
- **Sobre de Manila:** Es un sobre el cual se utiliza para introducirle los documentos ya clasificados y entregarlos al mensajero para que los lleve y sean cobrados los documentos que contiene.

**R01 ó R09:** Es una lista que maneja la empresa la cual le fue entregada directamente por L.G. en esta lista se clasifican las reparaciones en estas dos categorías para posteriormente saber el cobro específico y monto de cada una de las reparaciones, se maneja en una lista todos los casos que son R09, si no se encuentra en esta lista automáticamente pasa a ser un R01.

- ANEXO # 31 LISTA DE R09

**Archivo Excel L.G.** Este archivo es una hoja de cálculo de Excel la cual se maneja con la información que la empresa debe enviar a L.G. cada que ves que tramita un cobro, dentro de la información que se debe ingresar al archivo esta la siguiente: el número del formato, número de boleta L.G., nombre del cliente, modelo, serie del artículo reparado, mano de obra, otros, kilometraje el total y repuesto utilizado. Los montos deben ingresarse en cantidad de dólares.

- ANEXO #33 ARCHIVO EXCEL L.G.

- **Factura de repuesto:** En la empresa Alfer se maneja un inventario de repuestos pero si el necesario para reparar un artículo L.G no se tiene disponible en el inventario de consignación, este se debe adquirir directamente con Servitec, en este momento es donde entregan la factura en la cual se indica: repuesto, monto y número de factura y repuesto. ANEXO #29 FACTURA DE REPUESTO
- **Línea Marrón:** En línea marrón se contemplan los artículos pequeños electrodomésticos tales ollas arroceras o otras, teléfonos, equipos de audio y video, licuadoras y cualquier electrodoméstico pequeño.
- **Línea Blanca:** Son los electrodomésticos de mayor tamaño los cuales son difíciles de trasladar, tales como Refrigeradoras, Lavadoras, Secadores, aires acondicionados, congeladores y otros.

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de documentos tanto internos como externos.

### Documentos externos.

- **Boleta de servicio técnico a domicilio:** Es la boleta que sube la casa comercial a la página de Servitec, con toda la información necesaria del cliente, la cual luego en Alfer se selecciona para la inicialización. ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO
- **Factura de compra:** Es la factura que el establecimiento le entrega al cliente cuando compra un artículo, donde registra el artículo comprado, fecha y cliente entre otros. ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL

**Detalle de pago o Formato 101:** Es un documento que envía L.G. donde indica a ELECTRÓNICA ALFER S.A. cuales casos cancelara de los que están en cobro, para que se realice una factura por ese monto y se envía a cobrar. El detalle de pago contiene el número de formato, nombre del taller, repuesto, comisión, mano de obra, mano de obra menos el 13%, transporte, subtotal, impuesto y finalmente el total. Al final del detalle viene el total de cada columna y el monto total de totales que es el que se debe enviar en la factura a cobrar. En la factura timbrada únicamente se debe incluir este monto indicado en el detalle de pago, los casos que no se incluyen en el detalle de pago quedan pendientes de pago.

- ANEXO #32 FORMATO 101 O DETALLE DE PAGO

**Número de partes de repuesto:** Es un listado impreso que se maneja en la empresa el cual fue entregado por L.G. donde indica el número o código que se le asigna a cada parte o repuesto, este código se utiliza para llenar el formato de reparación L.G.

- ANEXO #34 NÚMERO DE PARTES DE REPUESTO
- **Tiempos de garantía:** Es un documento entregado por L.G. a ELECTRÓNICA ALFER S.A., donde indican los tiempos de garantía para los diferentes artículos, esta lista se utiliza para consultar si el artículo aun esta en garantía L.G. y sino lo esta podría ser que tenga garantía Continentes que es una ampliación del tiempo de la garantía L.G. ANEXO #35 TIEMPOS DE GARANTÍA

**Tarifas L.G.** Es un documento en donde se maneja el monto a cobrar por la reparación de los diferentes artículos L.G. se busca según se le asigno el artículo fuera R01 ó R09, y en esta categoría se busca el artículo y cruzando columna con fila se obtiene el monto a cobrar que será el que se indique en el formato de reparación, las tarifas se encuentran representadas en dólares de igual forma se anotan en el formato de reparación.

- ANEXO #36 TARIFAS L.G.

- **Formato de reparación:** Este documento es primordial para realizar los cobros debido a que en este es donde se debe anotar toda la información pertinente al caso y su reparación este formato consta de tres partes las cuales se deben llenar con toda la información necesaria para poder tramitar el cobro. En el primer apartado se debe incluir la información del cliente, el segundo es sobre la información del servicio y la tercera se ingresa la información de las partes utilizadas. ANEXO #30 FORMATO DE REPARACIÓN L.G.
- **Hoja de códigos:** Es una hoja enviada por L.G. donde indica mediante códigos el síntoma y defecto de los diferentes artículos, se utiliza a la hora de llenar el formato de reparación en la segunda parte para no escribir el síntoma y defecto del artículo se anota esta información pero utilizando el código que se indica en esta hoja. ANEXO #37 HOJA DE CÓDIGOS

**Hoja de kilometraje:** En esta hoja se indica que monto debe cobrarse de acuerdo a la distancia que se recorrió o lugar que se visito estos montos a cobrar son los que L.G. indica en esta hoja, estos montos se encuentran en dólares e igual se anotan en el formato de reparación.

- ANEXO #38 HOJA DE KILOMETRAJE

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizado como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en. ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Factura timbrada:** Se utiliza una factura timbrada para mandar a realizar los cobros la cual se envía dentro del sobre de manila y en la empresa en cobros se mantiene las dos copias, luego una copia pasa a la contadora y otra se archiva en cobros, esta factura incluye la siguiente información: fecha, Cliente, cantidad, Descripción y Total. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

### Entradas, salidas y contenido del proceso.

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de cobros L.G.

#### Ilustración #20 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso Cobros L.G.





Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso de Cobros L.G.

**Tabla #37 Pasos del Proceso Cobros L.G.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
Documentos sin clasificar	<p><b>Paso #1 Desarchivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de realizar los cobros toma todos los documentos del archivo donde se encuentran los documentos pendientes de cobro que aun no se encuentran clasificados por tipo de cobro.</p>	Documentos desarchivado
Personal calificado	<p><b>Paso #2 Clasificación de documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Clasifica los documentos dependiendo del tipo de cobro al que pertenecen, los cuales pueden ser Cobros Monge, cobro Oster, cobro Sasso, cobros Gollo, cobros Haier, cobros Dafesa, cobros Sankey, cobros Casa</p>	Documentos clasificados

	Blanca, Cobros Dagoberto Arroyo, cobros Electrodo mil, cobros LG, cobros Continentes,	
Archivo	<p><b>Paso #3 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez clasificados los documentos por tipo de cobro, se archivan todos los documentos que no corresponden a cobros L.G, en el archivo de la oficina pero esto de forma clasificada por tipo de cobro, y se toman del mismo archivo los documentos de cobro L.G, si existen algunos ya clasificados.</p>	
Documentos	<p><b>Paso #4 Revisar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Debe revisar que los artículos en los documentos sean marca L.G, y que estos artículos cuenten con garantía L.G. para lo cual verifica la hoja de tiempos de garantía, si no es garantía L.G. puede ser de garantía continentes por lo tanto este documento se coloca en los cobros de continentes y no como cobro L.G. los cobros continentes son de artículos marca L.G, pero que tienen garantía por más tiempo que la que indica L.G.</p>	Documentos revisados
Boleta Servitec	<p><b>Paso #5 Formato de reparación</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Primero anota el número de reporte es el número de la boleta Servitec, nombre y código del taller. En la parte de información del cliente debe llenar nombre, teléfono y dirección exacta.</p>	Formato de reparación

<p>Formato de reparación</p>	<p>En la parte de información de servicio completa modelo y serie del artículo estos datos los toma de lo que anota el técnico en la boleta Alfer, y marca en la casilla según corresponda línea blanca casilla Domicilio y línea marrón casilla C.S.A., anota la fecha de compra la cual se toma de la factura de compra las demás fechas si el repuesto es del inventario del taller se llena normal, pero si lo mandaron de Servitec debe existir tres días de diferencia entre fecha de ingreso y reparación final.</p>	<p>completado</p>
<p>Boleta Alfer</p>		
<p>Factura de compra</p>		
<p>Hoja de códigos</p>	<p>En la parte de síntoma, defecto y reparación se llena de acuerdo a la hoja de códigos. Se observa en la boleta Alfer el daño reportado y se busca el código que corresponde a este en la hoja de códigos, la parte del defecto se busca que parte se remplazo y en la misma hoja de códigos se busca el código que concierne. El</p>	
<p>Lista de R09</p>	<p>código de reparación puede ser R01 ó R09 para saber cuales se utiliza la lista de R09 sino esta dentro de esa lista es R01.</p>	
<p>Hoja de números de parte de repuesto</p>	<p>Se procede a llenar el apartado de partes utilizadas en donde se anota repuesto y la cantidad, si el repuesto es de los que se manejan en consignación se debe buscar en la hoja de números de parte de repuestos, busca el respectivo número de cada repuesto y lo anota en el formato de reparación. Si el repuesto se pidió directamente a Servitec en la factura indican el número de repuesto. Posteriormente con la hoja de tarifas L.G. y según sea el nivel R01 ó R09 se consulta el costo de la</p>	
<p>Hoja de kilometraje</p>	<p>reparación y se anota además costo de mano de obra y costo de visita para lo cual se utiliza la hoja de kilometraje, y se suma el total de estos costos.</p> <p>Se anota las observaciones necesarias y se confirma que contenga la firma de técnico y cliente de lo contrario</p>	

	<p>se le devuelve al técnico en caso de falta de alguna firma para que este se encargue de completar o conseguir la faltante. Este formato de reparación consta de original y dos copias.</p>	
	<p><b>Paso #6 Separar papelería</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Separa la papelería que se enviarán a San José, esto incluye el original del formato de reparación, factura de compra del artículo que se reparo y si el repuesto lo envió Servitec se incluye la factura de repuesto, estos papeles se adjuntad para posteriormente enviarlos a San José donde se realiza el cobro.</p>	<p>Documentos para cobro</p>
<p>Copia rosada de formato de reparación</p>	<p><b>Paso #7 Departamento de repuestos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La copia rosada del formato de reparación se debe entregar al encargado del departamento de repuestos, para que este tenga registro y control de los repuestos que se utilizaron y si eran de inventario o directamente de Servitec.</p>	
<p>Copia amarilla de formato de reparación</p>	<p><b>Paso #8 Adjuntar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma los documentos que no serán enviados a cobro en San José y se les adjunta la copia amarilla del formato de reparación y se archivan como respaldo, de la existencia de los documentos que ya se enviaron a cobro.</p>	<p>Documentos archivados</p>
<p>Equipo de</p>	<p><b>Paso #9 Archivo de Excel</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Primero se anota en una hoja de Excel todas las copias rosadas que se entregaron a cobros, y posteriormente</p>	<p>Archivo</p>

<p>computo</p>	<p>se debe imprimir una copia como respaldo de lo que se le entrego a repuestos.</p> <p>Toma todos los documentos que se enviarán a cobros y digita en el archivo Excel de L.G. la información que en este se requiere, para poder mandar a cobros. Los documentos se deben mantener en el mismo orden en que se ingresan al archivo, y se deben realizar tres impresiones de este.</p>	<p>completado</p>
<p>Impresora</p>	<p><b>Paso #10 Copias del archivo</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe imprimir una copia del archivo Excel donde se indica el número de copias rosadas que se enviaron al departamento de repuestos. Y se imprimen tres copias del archivo Excel que contiene la información de los documentos que se enviarán a cobro.</p>	<p>Archivos impresos</p>
	<p><b>Paso #11 Documentos a asistente de cobros</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma el grupo de documentos que tienen la copia amarilla adjunta y además se le agrega la copia del archivo Excel de las copias rosadas como respaldo de lo que se entrego en el departamento de repuestos y también se agrega una copia del archivo Excel L.G. y se le entrega al asistente de cobros.</p>	
	<p><b>Paso #12 Archivar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Asistente de cobros</b></p> <p>El asistente de cobros toma los documentos que le entrega la encargada, y los archiva como un respaldo de lo que se le entrego a repuestos y de los documentos que se enviaron a cobro de L.G.</p>	<p>Documentos archivados</p>
	<p><b>Paso #13 Documentos a sobre</b></p>	

<p>Sobre de manila</p>	<p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros toma un sobre de manila e ingresa en este los documentos que tienen adjunta la original del formato de reparación que se envía a cobro en San José, e ingresa dentro del sobre una copia del archivo Excel de L.G, y adjunta la otra copia de forma externa al sobre una vez que este es sellado.</p>	<p>Sobre con documentos</p>
	<p><b>Paso #14 Entrega de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Toma el sobre que será enviado a cobro L.G., y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevar el sobre a San José, donde se entregara para que se realice el detalle de pago donde indicaran el monto que cancelaran.</p>	<p>Sobre entregado</p>
<p>Vehículo</p>	<p><b>Paso #15 Recibimiento de sobre</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero toma el sobre de manila que contienen los documentos, toma el vehículo asignado para esa labor y se dirige a San José, donde debe entregar el sobre, y esperar a que le firmen la copia del archivo Excel que se encuentran fuera del sobre.</p>	
	<p><b>Paso #16 Recibir copia firmada</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe la copia del archivo de Excel firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros.</p>	<p>Copia Excel firmada</p>

	Para que esta realice el paso siguiente dentro de este proceso	
	<p><b>Paso #17 Archivar copia</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La persona encargada de cobros recibe la copia de Excel firmada que le entrega el mensajero, y se archiva esta copia mientras se espera el detalle de pago, el cual tardan un mes en enviarlo. En este detalle de pago viene cada uno de los casos que pagaran y sus respectivos montos así como totales y total general, impuesto y monto final que es por el cual se debe llenar la factura timbrada. Este registro queda como respaldo de los casos que se tramitaron a cobro.</p>	Copia de Excel archivada
Detalle de pago	<p><b>Paso #18 Detalle de pago</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>La encargada de cobros recibe el detalle de pago que envían, donde indican los casos que cancelaran y el monto total de estos casos para que realicen la factura timbrada con el monto que se indica en este detalle de pago.</p>	Monto a cobrar
Factura timbrada	<p><b>Paso #19 Factura timbrada</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se debe llenar una factura timbrada con el monto que se indicó en el detalle de pago, el monto debe ser exacto al indicado. La factura consta de original y dos copias. Original para enviarla a cobro, una copia a la contadora</p>	Factura timbrada completada

	y otra queda en el facturero como respaldo.	
	<p><b>Paso #20 Fotocopiar la factura</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Una vez que tiene la factura con la información del cobro se obtiene una fotocopia, para posteriormente entregar tanto original como la copia al mensajero.</p>	Fotocopia de factura timbrada
Copia factura timbrada	<p><b>Paso #21 Entrega de facturas</b></p> <p><b>Responsable: Encargada de cobros</b></p> <p>Se toma el original y fotocopia de la factura que será enviado a cobro L.G., y se le entrega al mensajero de la empresa, para que proceda a llevarla a San José.</p>	
	<p><b>Paso #22 Recibimiento de facturas</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>Recibe tanto el original como fotocopia de la factura timbrada, toma el vehículo asignado para esa labor y se dirige a San José, donde debe entregar la factura original y esperar a que le firmen la copia.</p>	
Copia de factura firmada	<p><b>Paso # 23 Copia de factura firmada</b></p> <p><b>Responsable: Mensajero</b></p> <p>El mensajero recibe la copia de la factura firmada. Esta debe entregarla en la empresa ELECTRÓNICA ALFER S.A., a la persona en cobros.</p>	Factura firmada para pago















Cuenta bancaria	<b>Paso #24 Copias a contadora</b> <b>Responsable: Encargada de cobros</b> Recibe la copia de la factura firmada que le entrega el mensajero, le adjunta una copia de las del facturero timbrado, y la envía donde la contadora la cual no pertenece al personal de la empresa, esta registra el ingreso, el dinero es depositado por el almacén, en la cuenta bancaria de ELECTRÓNICA ALFER S.A.	Ingreso financiero
-----------------	---	--------------------

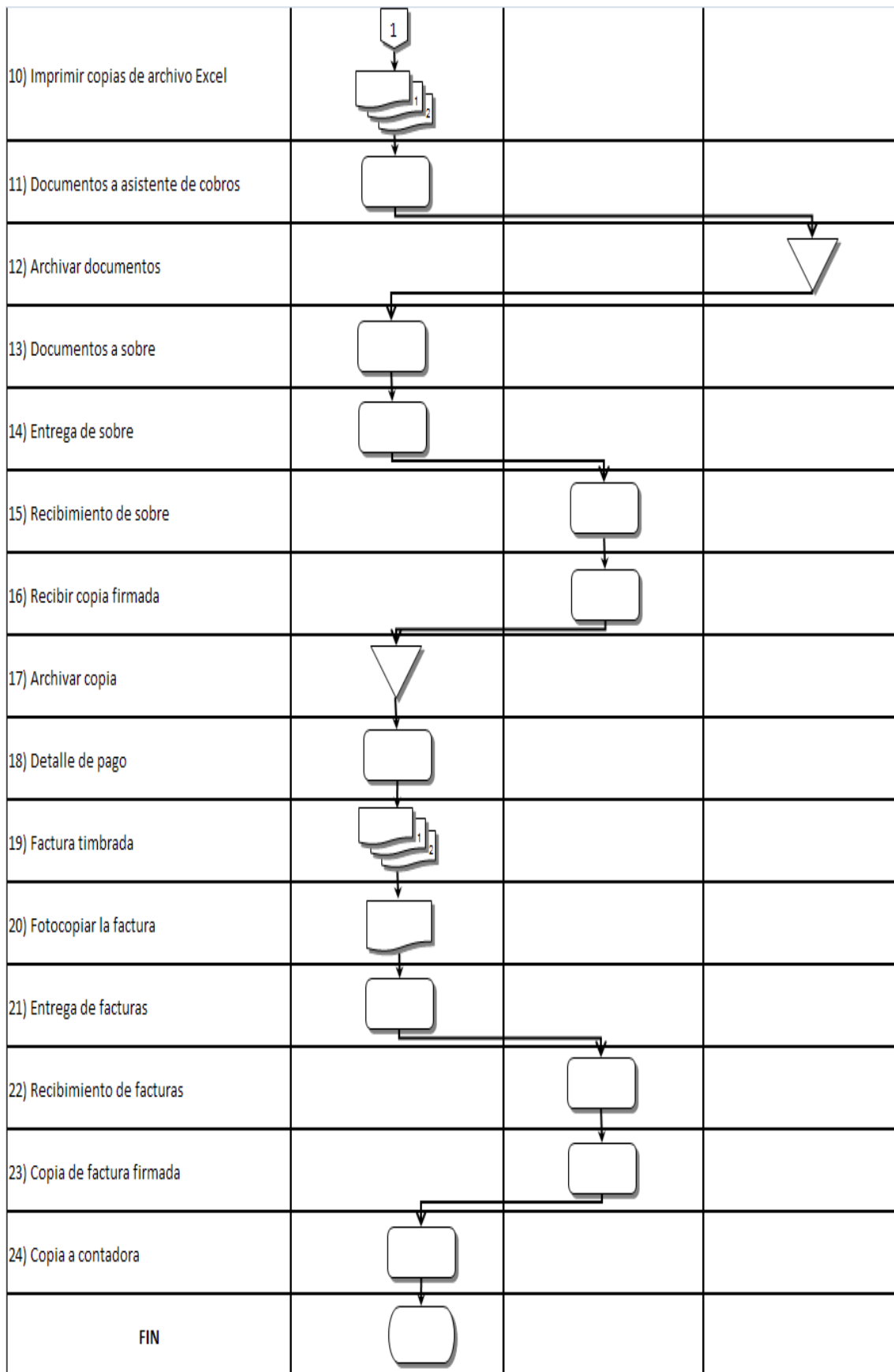
Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso Cobros L.G.

**FLUJOGRAMA # 9 PROCESO COBROS L.G.**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO S.D. IX	DEPARTAMENTO DE SERVICIO A DOMICILIO	PROCESO DE COBROS L.G.
	Diagrama de flujo		
Descripción y número de paso	Encargado de cobros	Mensajero	Asistente de cobros
INICIO			
1) Desarchivar documentos			
2) Clasificación de documentos			
3) Archivar documentos			
4) Revisar documentos			
5) Formato de reparación			
6) Separar papelería			
7) Departamento de repuestos			
8) Adjuntar documentos			
9) Archivo Excel	 		



Fuente: Elaboración propia Setiembre 2008

DEPARTAMENTO  
**DEPARTAMENTO**  
DE  
ASISTENCIA  
ASISTENCIA

**IV. F. 1 Procedimiento Servicio cliente directo**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA  <b>SERVICIO CLIENTE</b> <b>DIRECTO</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	A. I	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	1	1
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	01/11/08	04/05/09

**Tabla de contenido**

Introducción..... 321

Objetivo General..... 321

Objetivos Específicos..... 321

Alcance ..... 321

Responsables ..... 321

Definiciones y conceptos del proceso. .... 322

Documentos ..... 322

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 323

Descripción de actividades ..... 324

Flujo de procesos ..... 331



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Asistencia surge la necesidad de crear el proceso de Servicio cliente directo, el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso servicio cliente directo.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Servicio cliente directo.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Satisfacer la necesidad del cliente.

## Alcance

Aplica para todo el personal del Departamento de Asistencia, además de contar con la intervención del encargado del departamento de Audio y Video.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### Definiciones y conceptos del proceso.

- **Ampo:** Dentro de este proceso se utiliza un Ampo el cual es un artículo tipo folder pero de mayor tamaño y capacidad para almacenar documentos.
- **Garantía Vianey:** Es una garantía que ELECTRÓNICA ALFER S.A., concede a todos los artículos que vende, este tipo de garantía se brinda por un lapso de un año a partir de la fecha de la compra del artículo.
- **Archivo de clientes:** En una hoja Electrónica de Excel se maneja un registro de clientes que adquieren un artículo en ELECTRÓNICA ALFER S.A., el archivo contiene datos del cliente, artículo y fecha de la venta.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en el ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Factura de venta:** Es la factura timbrada de la empresa la cual se entrega al cliente cuando este compra un artículo en ELECTRÓNICA ALFER S.A., se debe anotar en esta factura nombre del cliente y dirección, artículo, monto, impuesto y total, la fecha de venta la cual es muy importante ya que a partir de esta fecha el artículo tiene un año de garantía. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso servicio cliente directo.

**Ilustración #21 Entradas, Salidas y Contenidos del Proceso servicio cliente directo.**



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008



**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso Servicio cliente directo.

**Tabla #38 Pasos del Proceso servicio cliente directo.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Cliente</p>	<p><b>Paso #1 Visita</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa donde desea le ayuden y solucionen su necesidad, se dirige hacia la recepción de la empresa, la cual está ubicada en la entrada, y se dispone a realizar una consulta o evacuar alguna duda u obtener algún servicio.</p>	
<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #2 Saludo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción debe saludar de manera cordial al cliente y preguntar cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	
	<p><b>Paso #3 Necesidad</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente contesta el saludo e indica a la persona en recepción cual es la necesidad, donde indica que trae un artículo en mal estado, y necesita lo observen y realicen la reparación necesaria.</p>	<p>Artículo para reparar</p>

<p>Artículo</p>	<p><b>Paso #4 Ingresar artículo</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Un ayudante del departamento de asistencia, le solicita al cliente el artículo lo recoge y se mantiene con este en recepción, donde posteriormente se verificaran los datos del artículo.</p>	<p>Artículo ingresado</p>
<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #5 Boleta Digital</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La recepcionista abre el formato digital que tiene de la boleta Alfer, para completarlo con la información correspondiente de este cliente y el artículo que trajo para reparar. Se ingresa la fecha, responsable y pregunta datos personales al cliente necesarios para completar la boleta: Nombre, Dirección y teléfono.</p>	<p>Boleta Alfer en digital</p>
<p>Datos del cliente</p>	<p><b>Paso #6 Datos personales</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente responde sus datos personales nombre completo, número de teléfono y dirección exacta.</p>	
	<p><b>Paso #7 Marca y serie</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción una vez que anota los datos del cliente, pregunta por los datos del artículo: Marca, serie y modelo.</p>	<p>Datos del cliente</p>

<p>Datos del artículo</p>	<p><b>Paso #8 Datos del artículo</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante observa en el artículo marca, serie y modelo que son los datos que solicito la persona en recepción y se los contesta.</p>	
	<p><b>Paso #9 Falla</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se consulta al cliente sobre la falla que presenta el artículo, además se le solicita indique si el artículo está cubierto por la garantía Vianey.</p>	
	<p><b>Paso #10 Estado del artículo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente indica el estado del artículo menciona el desperfecto que está presentando. Además contesta sobre el estado de la garantía donde indica si el artículo tiene o no garantía Vianey</p>	<p>Falla del artículo</p>
	<p><b>Paso #11 Garantía</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Dependiendo de la respuesta que dio el cliente sobre el estado de la garantía continua el proceso si indica que si cuenta con garantía, se debe comprobar y continúa el paso siguiente, de no contar con garantía se continúa en el paso 16.</p>	

	<p><b>Paso #12 Factura de compra</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se le pide al cliente que muestre la factura de compra del artículo para verificar la garantía del mismo.</p>	
<p>Factura de compra</p>	<p><b>Paso #13 Presenta factura de compra</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente presenta la factura de compra del artículo a la persona en recepción para que compruebe la garantía. Si el cliente presenta la factura se continúa en el paso 15, si no porta la factura de compra se debe verificar la garantía, en el archivo de clientes, es el siguiente paso.</p>	
<p>Archivo de clientes</p>	<p><b>Paso #14 Archivo de clientes</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se consulta el archivo de clientes, se ingresa el nombre del cliente y este indica todos los datos del cliente y del artículo para comprobar que el artículo realmente cuente con garantía.</p>	<p>Archivo de clientes consultado</p>
	<p><b>Paso # 15 Verificar garantía</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se debe verificar la existencia de la garantía, lo cual se realiza observando la fecha de compra del artículo, ya sea en la factura de compra o en el archivo de clientes. Si esta fecha es anterior a un año el artículo esta fuera de garantía, si es inferior a un año cuenta con garantía.</p>	<p>Garantía verificada</p>

<p>Boleta con información en digital</p>	<p><b>Paso #16 Boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>En el formato digital que se tiene de la boleta Alfer se debe indicar el estado de la garantía del artículo, para que en el momento que el cliente venga a retirar el artículo, saber si se le debe cobrar o no la reparación.</p>	
	<p><b>Paso #17 Impresora</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Una vez que se llenó la boleta Alfer con todos los datos necesarios se debe consultar al departamento de Audio y Video si la impresora está disponible para mandar a imprimir la boleta.</p>	
<p>Impresora</p>	<p><b>Paso #18 Estado de impresora</b></p> <p><b>Responsable: Departamento Audio y Video</b></p> <p>Un colaborador en el departamento de Audio y Video verifica que la impresora esté disponible y lista para usarse, e indica a la persona en recepción que puede utilizarla.</p>	<p>Impresora disponible</p>
	<p><b>Paso #19 Imprimir</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La recepcionista envía a imprimir la boleta con la información que se le había ingresado, se imprimen tres juegos de esta factura, una para entregarla al cliente, otra se adhiere al artículo y otra se archiva.</p>	<p>Boletas impresas</p>














	<p><b>Paso #20 Recoger boletas</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante se dirige al departamento de Audio y Video, donde recoge las tres boletas impresas y procede a llevarlas y entregarlas a la recepcionista.</p>	
	<p><b>Paso #21 Recibir boletas</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma las boletas que le entrega el ayudante, le entrega una al cliente e indica que la conserve como comprobante que debe traer cuando regrese a retirar el artículo, y se le consulta si tiene alguna otra incertidumbre o desea saber algún último detalle.</p>	<p>Boletas en recepción</p>
	<p><b>Paso #22 Consulta</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente toma la boleta que le entregan y solicita le evacuan alguna consulta final si la tiene o información que desee saber.</p>	
	<p><b>Paso #23 Despedida</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción evacua cualquier consulta que realizara el cliente, y le brinda una cortés despedida e indica que cuanto el artículo esté listo se le llamara para que puede venir a recogerlo.</p>	<p>Cliente atendido</p>

<p>Ampo de artículos en reparación</p>	<p><b>Paso #24 Archivar boleta</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Archiva una boleta en el Ampo de artículos en reparación, esta boleta se mantiene archivada como un respaldo de que ese caso se tramito correctamente y cualquier inconveniente sirva como respaldo a la persona que recibió ese artículo.</p>	<p>Boleta archivada</p>
	<p><b>Paso # 25 Boleta a ayudante</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Entrega la tercer copia de la boleta al ayudante, la boleta cuenta la información del artículo y cliente.</p>	
<p>Cinta adhesiva</p>	<p><b>Paso #26 Adherir boleta</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante recoge la copia de la boleta que le entrega, y procede a adherirle esta al artículo al cual pertenece, en la boleta se indica artículo, marca y serie. Se utiliza una cinta adhesiva para adherir la boleta al artículo</p>	
	<p><b>Paso #27 Taller</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Una vez que fijo la boleta al artículo que corresponde, procede a llevar el artículo al taller, donde será revisado según la falla que se reporto en la boleta o lo que el técnico considere necesario.</p>	<p>Artículo en taller</p>

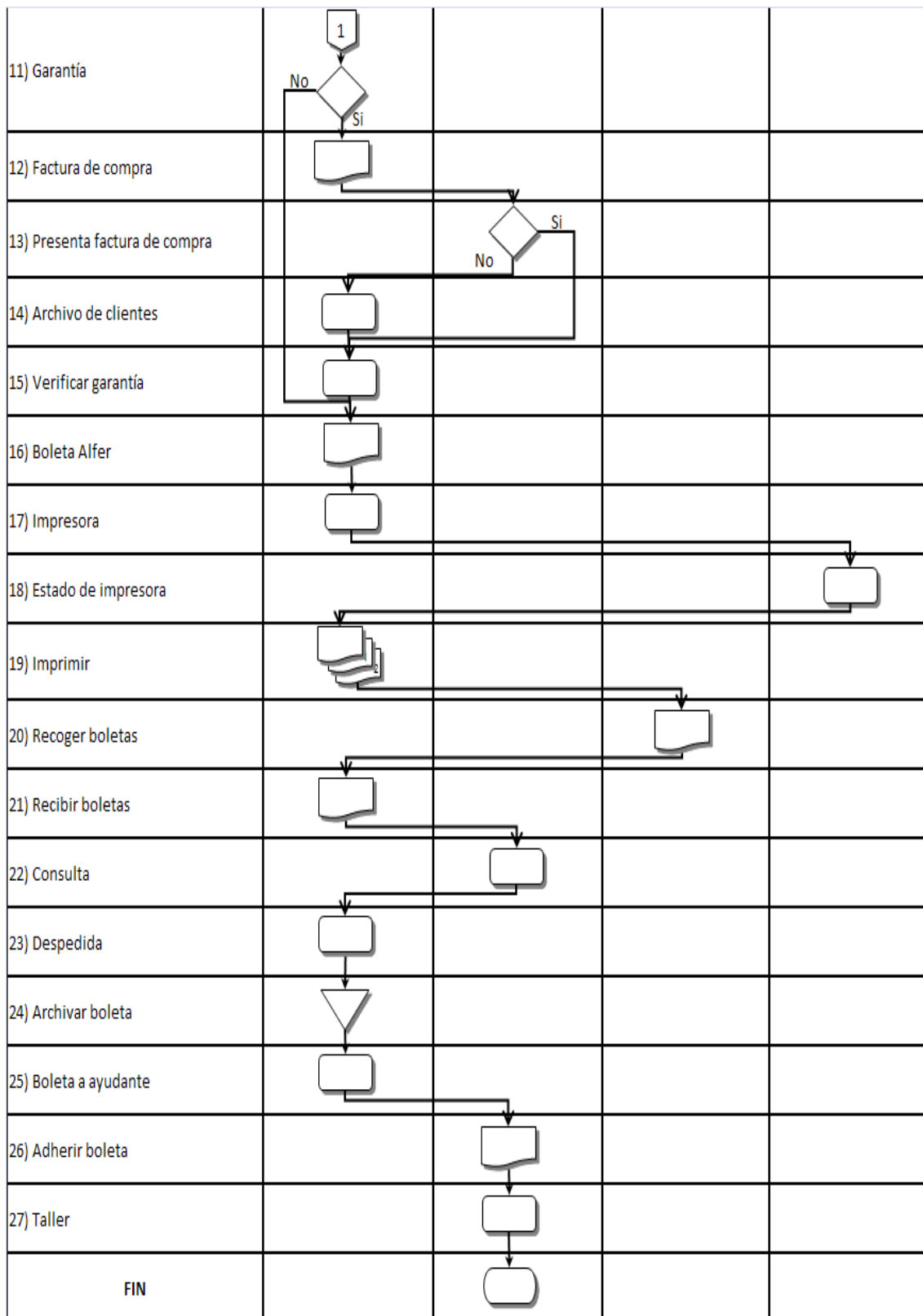
**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el Proceso servicio cliente directo.

**FLUJOGRAMA # 10 PROCESO SERVICIO CLIENTE DIRECTO**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO A.1	DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA	PROCESO SERVICIO CLIENTE DIRECTO	
	Diagrama de flujo			
Descripción y número de paso	Recepcionista	Cliente	Ayudante	Departamento Audio y video
INICIO				
1) Visita				
2) Saludo				
3) Necesidad				
4) Ingresar artículo				
5) Boleta digital				
6) Datos personales				
7) Marca y serie				
8) Datos del artículo				
9) Falla				
10) Estado del artículo		 		





Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

### **Observación**

Se considera necesario que en la recepción de la empresa se cuente con una impresora, donde se puedan imprimir las boletas con la información del artículo y cliente que se está atendiendo.

Con lo cual se evita demoras por estar utilizando la impresora del Departamento de Audio y Video, debido a que esto conlleva un atraso para el colaborador de ese departamento que debe verificar el estado de la impresora e indicarlo, además un ayudante del departamento de asistencia debe ir a recoger las boletas y entregarlas en recepción, lo cual se puede evitar instalando una impresora en recepción.

Brindaría una mejor imagen de la empresa hacia el cliente, evitando la demora de esperar para imprimir las boletas, en caso de que el departamento de Audio y Video este haciendo uso de la impresora.

**IV. F. 2 Procedimiento Servicio vía telefónica**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>A. II</b>	
<b>SERVICIO VÍA TELEFÓNICA</b>	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>04/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción..... 335

Objetivo General..... 335

Objetivos Específicos..... 335

Alcance ..... 335

Responsables ..... 335

Definiciones y conceptos del proceso. .... 336

Documentos ..... 336

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 337

Descripción de actividades ..... 338

Flujo de procesos ..... 343



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Asistencia surge la necesidad de crear el Proceso de servicio vía telefónica, el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del Proceso servicio vía telefónica.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el Proceso servicio vía telefónica.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Satisfacer la necesidad del cliente.

## Alcance

Aplica para todo el personal del Departamento de Asistencia, además de contar con la intervención del encargado del departamento de Audio y Video, y el encargado de rutas del departamento de servicio a domicilio.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### Definiciones y conceptos del proceso.

- **Ampo:** Dentro de este proceso se utiliza un Ampo el cual es un artículo tipo folder pero de mayor tamaño y capacidad para almacenar documentos.
- **Garantía Vianey:** Es una garantía que ELECTRÓNICA ALFER S.A., concede a todos los artículos que vende, este tipo de garantía se brinda por un lapso de un año a partir de la fecha de la compra del artículo.
- **Archivo de clientes:** En una hoja Electrónica de Excel se maneja un registro de clientes que adquieren un artículo en ELECTRÓNICA ALFER S.A., el archivo contiene datos del cliente, artículo y fecha de la venta.
- **Garantía Almacén:** Es la garantía que brindan los diferentes almacenes de venta de electrodomésticos a sus artículos, aunque Alfer es el taller que debe realizar esas reparaciones, se aclara que los artículos dañados no se acepta que los reporte el cliente, únicamente se atienden los que reporta el almacén mediante la pagina de Servitec o directamente del almacén a ELECTRÓNICA ALFER S.A.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en el ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso servicio vía telefónica.

**Ilustración #22 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso servicio vía telefónica.**



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el proceso Servicio vía telefónica.

**Tabla #39 Pasos del Proceso servicio vía telefónica.**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Cliente</p>	<p><b>Paso #1 Llamada telefónica</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente llama a la empresa, para realizar una consulta o evacuar alguna duda u obtener algún servicio.</p>	
<p>Teléfono</p>	<p><b>Paso #2 Recepción de llamada</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción atiende la llamada indicando que es ELECTRÓNICA ALFER S.A., saluda de manera cordial al cliente y preguntar cuál es la necesidad y en qué lo puede servir.</p>	<p>Llamada atendida</p>
	<p><b>Paso #3 Necesidad</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente le indica a la persona en recepción que tiene un artículo dañado y necesita que le brinden el servicio de reparación a domicilio.</p>	<p>Artículo para reparar</p>

<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #4 Garantía Vianey</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se le consulta al cliente si el artículo que necesita que le reparen cuenta con garantía Vianey.</p>	
	<p><b>Paso #5 Estado de la garantía</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente debe responder si el artículo cuenta o no con garantía.</p>	<p>Artículo sin garantía</p>
	<p><b>Paso #6 Garantía</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Según la respuesta del cliente si este manifestó que el artículo no cuenta con garantía se continúa en el paso8. Si cuenta con garantía se continúa en el paso siguiente.</p>	
<p>Archivo de clientes</p>	<p><b>Paso #7 Verificar garantía</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se verifica que el artículo cuente con garantía, para lo cual se ingresa al archivo de clientes y se verifica con el nombre del cliente, el estado de la garantía.</p>	<p>Garantía comprobada</p>
<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #8 Boleta Digital</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Abre el formato digital que tiene de la boleta Alfer, para completarlo con la información correspondiente de este cliente y el artículo que trajo para reparar. Se ingresa la</p>	<p>Boleta Alfer en digital</p>



	<p>fecha, Responsable, estado de la garantía y pregunta datos personales al cliente necesarios para completar la boleta: Nombre, teléfono y dirección exacta.</p>	
<p>Datos del cliente</p>	<p><b>Paso #9 Datos personales</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente responde sus datos personales nombre completo, número de teléfono y dirección exacta.</p>	
	<p><b>Paso #10 Datos y falla</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Anota los datos del cliente en la boleta digital, pregunta por los datos del artículo marca y serie del mismo, si el cliente sabe la serie se le solicita que por favor lo indique de lo contrario se deja ese rubro en blanco. Se solicita que indique la falla que presenta el artículo.</p>	<p>Datos del cliente anotados</p>
<p>Datos del artículo</p>	<p><b>Paso #11 Datos del artículo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente debe contestar los datos del artículo que se le solicitaron marca y la serie si él la conoce, además de la falla que está presentando el artículo.</p>	<p>Datos y falla del artículo</p>
	<p><b>Paso #12 Despedida</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Evacua las consultas que realizara el cliente, le brinda una cordial despedida e indica que se enviarán a un técnico en un lapso máximo de tres días.</p>	<p>Cliente atendido</p>

<p>Boleta con información en digital</p>	<p><b>Paso #13 Impresora</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Una vez que se llene la boleta Alfer con todos los datos necesarios del artículo y cliente se debe consultar al departamento de Audio y Video si la impresora está disponible para mandar a imprimir la boleta.</p>	
<p>Impresora</p>	<p><b>Paso #14 Estado de impresora</b></p> <p><b>Responsable: Departamento Audio y Video</b></p> <p>Un colaborador en el departamento de Audio y Video verifica que la impresora esté disponible y lista para usarse. Se indica a la persona en recepción que puede utilizarla.</p>	<p>Impresora disponible</p>
	<p><b>Paso #15 Imprimir boletas</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La recepcionista una vez le indiquen la impresora está disponible envía a imprimir la boleta con la información que se le había ingresado, se imprimen tres boletas, dos para entregarlas al departamento de servicio a domicilio, y otra se archiva en el ampo.</p>	<p>Boletas impresas</p>
<p>Boletas</p>	<p><b>Paso #16 Recoge boletas</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante se dirige al departamento de Audio y Video, donde recoge las boletas impresas y procede a llevarlas y entregarlas a la recepcionista.</p>	

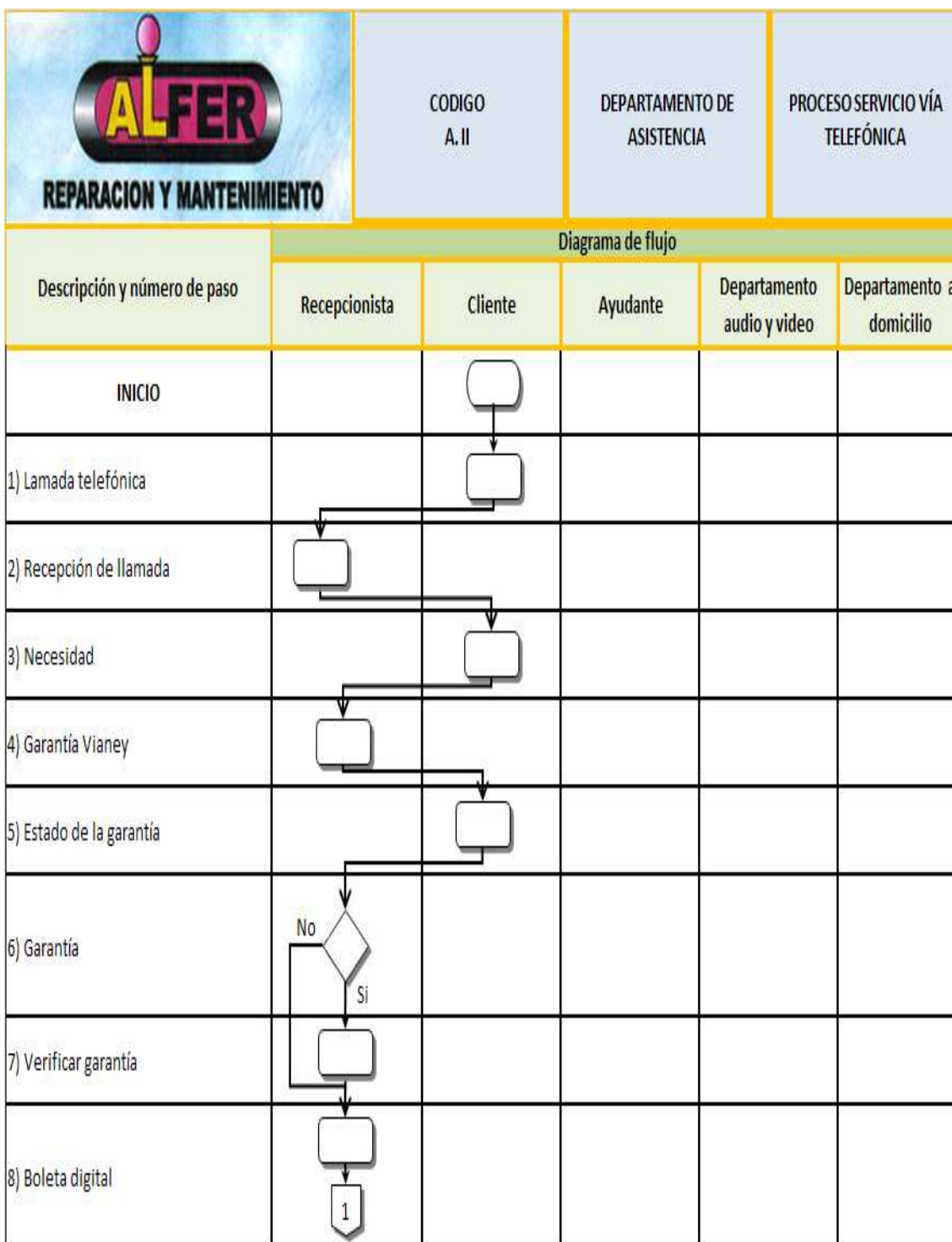
<p>Ampo</p>	<p><b>Paso #17 Archivar boleta</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma una boleta de las que le entrega el ayudante y la archiva en el Ampo, esta boleta se mantiene archivada como un respaldo de que ese caso se tramitó correctamente y cualquier inconveniente sirva como respaldo a la persona que recibió ese artículo. E inmediatamente le dice al ayudante que procesada a llevar las otras boletas al departamento de servicio a domicilio y la entregue al encargado de rutas.</p>	<p>Boleta archivada</p>
	<p><b>Paso # 18 Traslado de boletas</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante toma las boletas que le indica la recepcionista, y procede a llevarlas donde el encargado de rutas.</p>	<p>Boletas para ruta</p>
	<p><b>Paso #19 Recepción de boletas.</b></p> <p><b>Responsable: Departamento a domicilio</b></p> <p>En el departamento de servicio a domicilio el encargado de rutas recibe las boletas y verifica según la dirección a cual ruta corresponde y la coloca en esa ruta para que posteriormente se entregue al técnico y este proceda como corresponde. Este proceso estaría finalizando una vez se coloca la boleta en la ruta que corresponde.</p>	

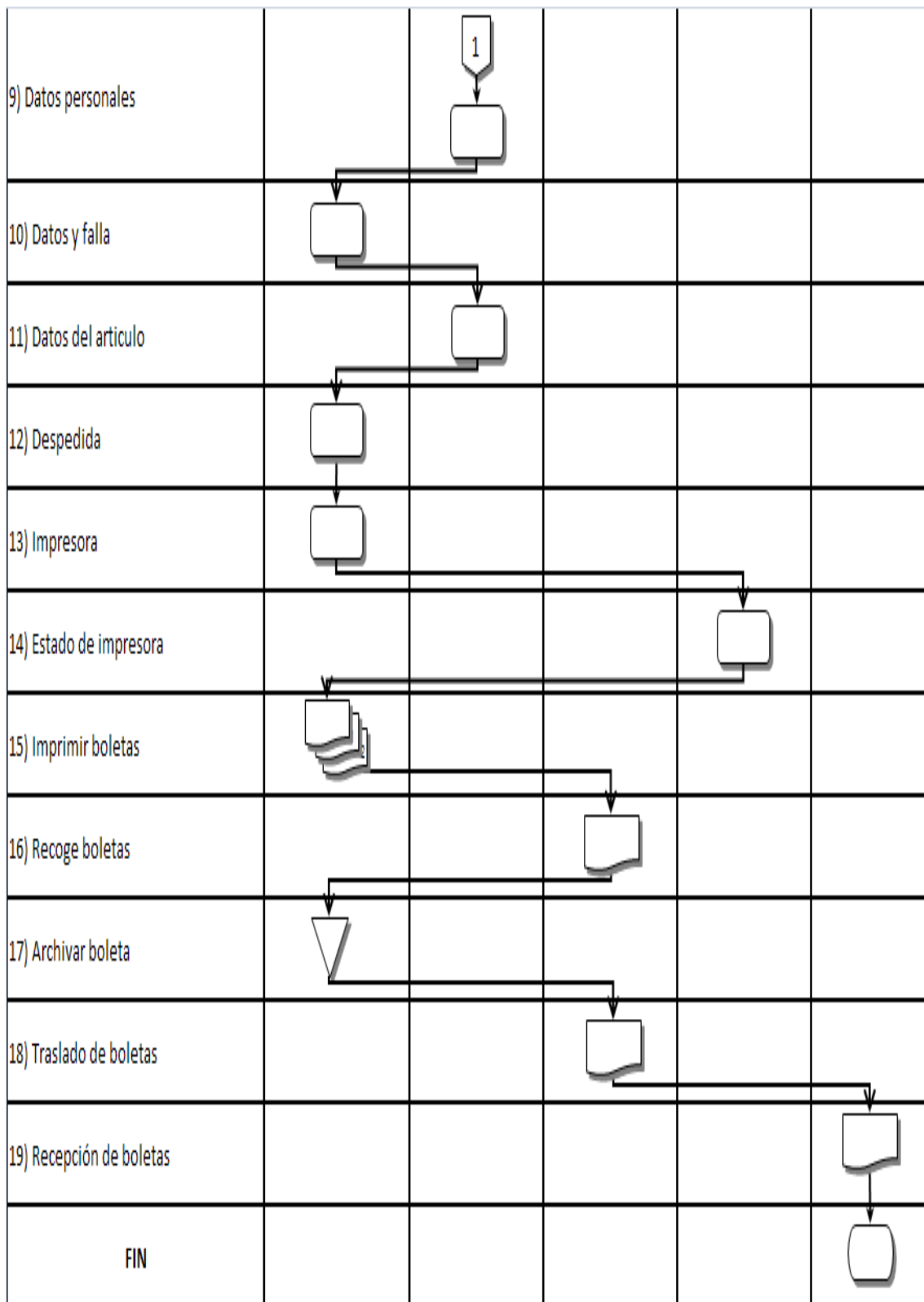
Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el Proceso servicio vía telefónica.

**FLUJOGRAMA # 11 PROCESO SERVICIO VÍA TELEFÓNICA**





Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Observación**

Se considera necesario que en la recepción de la empresa se cuente con una impresora, donde se puedan imprimir las boletas con la información del artículo y cliente que se está atendiendo.

Con lo cual se evita demoras por estar utilizando la impresora del Departamento de Audio y Video, debido a que esto conlleva un atraso para el colaborador de ese departamento que debe verificar el estado de la impresora e indicarlo, además un ayudante del departamento de asistencia debe ir a recoger las boletas y entregarlas en recepción, lo cual se puede evitar instalando una impresora en recepción.

Brindaría una mejor imagen de la empresa hacia el cliente, evitando la demora de esperar para imprimir las boletas, en caso de que el departamento de Audio y Video este haciendo uso de la impresora.

**IV. F. 3 Procedimiento Amortización de cuenta**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	A. III	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	1	1
<b>AMORTIZACIÓN DE CUENTA</b>	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	01/11/08	04/05/09

**Tabla de contenido**

Introducción..... 347

Objetivo General..... 347

Objetivos Específicos..... 347

Alcance ..... 347

Responsables ..... 347

Definiciones y conceptos del proceso. .... 348

Documentos ..... 348

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 349

Descripción de actividades ..... 350

Flujo de procesos ..... 355



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Asistencia surge la necesidad de crear el proceso de Amortización de cuenta, el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Amortización de cuenta.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Amortización de cuenta.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

## Alcance

Aplica únicamente para la persona en recepción del Departamento de Asistencia.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.



- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

#### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Ampo:** En este proceso se utiliza un Ampo el cual es un artículo tipo folder pero de mayor tamaño y capacidad para almacenar documentos.
- **Archivo de clientes:** En una hoja Electrónica de Excel se maneja un registro de clientes que adquieren un artículo en ELECTRÓNICA ALFER S.A., el archivo contiene datos del cliente, artículo y fecha de la venta.

**Archivo de liquidación diaria:** Es un archivo electrónico en una hoja de Excel que se utiliza para llevar el registro de los ingresos de efectivo diarios, en este archivo se indica la fecha, número de boleta, nombre del cliente, el detalle de la entrada del dinero, monto y tipo de pago. Al final indica automáticamente monto de facturas contado y recibos de dinero el total de los mismos las salidas y total de dinero que existe en caja. Cuenta con un espacio para indicar el número de depósito bancario para cuando se deposita ese monto indicar con que número se registro el depósito así como la firma de quien realiza el cierre y quien lo recibe.

Observar en

- ANEXO #41 ARCHIVO DE LIQUIDACIÓN DIARIO

#### **Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

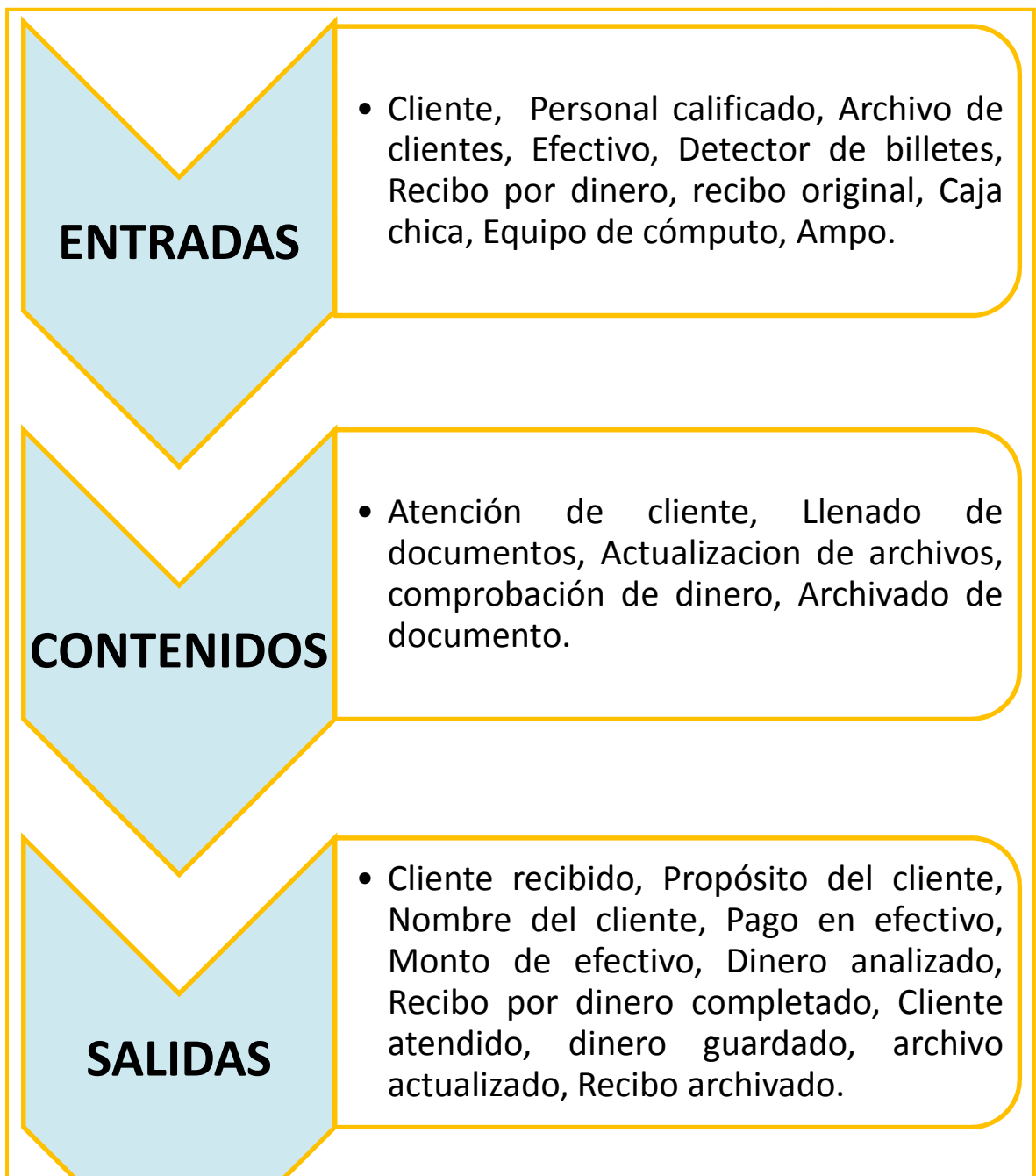
#### **Documentos Internos**

- **Recibo de dinero:** Es el documento que se utiliza como comprobante de amortización de la cuenta realizado por el cliente a la persona en recepción, este recibo consta de original que se entrega al cliente para que lo tenga como respaldo de monto de dinero que entrego y una copia que se archiva en la empresa. Se indica el monto en el recibo como también nombre de cliente, concepto, fecha saldo anterior y actual.  
ANEXO #7 RECIBO DE DINERO

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso amortización de cuenta.

**Ilustración #23 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso amortización de cuenta.**



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso amortización de cuenta.

**Tabla #40 Pasos del Proceso amortización de cuenta**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Cliente</p>	<p><b>Paso #1 Llegada del cliente</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa, y se dirige a la recepción de la empresa la cual se encuentra en la entrada principal de la empresa.</p>	
	<p><b>Paso #2 Bienvenida a cliente</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción saluda de manera cordial al cliente, y pregunta cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	<p>Cliente recibido</p>
	<p><b>Paso #3 Necesidad</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente contesta el saludo que le brindó la persona en</p>	<p>Propósito del cliente</p>

	recepción y seguidamente le indica que viene con la intención de realizar un abono de la cuenta que tiene pendiente.	
Personal calificado	<p><b>Paso #4 Nombre del cliente</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se consulta a nombre de quien está la cuenta que desea se le realice la amortización. Esto con la intención de consultar el saldo de esa cuenta en el archivo de clientes que se mantiene de forma digital.</p>	
	<p><b>Paso #5 Indica nombre</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente responde a nombre de quién está la cuenta, no necesariamente tiene que ser la misma persona que se encuentra en el registro quien debe realizar el abono a la cuenta.</p>	Nombre de cliente
Archivo de clientes	<p><b>Paso #6 Archivo de clientes</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción ingresa al archivo de clientes digital en su computadora, donde según el nombre que le indicaron busca el cliente y el estado de la cuenta del mismo.</p>	
	<p><b>Paso #7 Pago en efectivo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p>	Pago en

	<p>Le indica al cliente que únicamente se recibe dinero en efectivo, que no se aceptan Cheques ni pagos electrónicos como abono de una cuenta y consulta el monto que desea abonar a la cuenta.</p> <p>Si el pago no es en efectivo no se acepta y se finaliza con este proceso.</p>	efectivo
	<p><b>Paso #8 Indica monto</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente indica el monto de dinero que desea abonar a la cuenta. Este monto es en efectivo no importa si es en colones o dólares.</p>	Monto de efectivo
	<p><b>Paso #9 Solicita dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción solicita al cliente le entrega el monto de dinero que le indicó va a amortizar a la cuenta.</p>	
Efectivo	<p><b>Paso #10 Entrega dinero</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente le entrega el dinero que desea abonar a la cuenta, a la persona que se encuentra en recepción.</p>	
Detector de billetes	<p><b>Paso #11 Verificar dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma el dinero que le entrega el cliente, comprueba que sea la misma cantidad a la indicada y se verifica la</p>	Dinero Analizado

	originalidad de los billetes.	
Recibo por dinero	<p><b>Paso #12 Recibo por dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Procede a llenar un recibo por dinero donde debe indicar la fecha, nombre de quién entrega el dinero, la suma de dinero, por concepto de que, saldo anterior, este abono y saldo actual.</p> <p>Este recibo consta de original y copias, el original se le entrega al cliente, una copia se archiva en un ampo y la otra se utiliza para realizar el cierre de caja.</p>	Recibo por dinero completado
Recibo original	<p><b>Paso #13 Entregar recibo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se le debe entregar el original del recibo por dinero al cliente y se le indica lo guarde como comprobante del abono realizado. Y se le brinda una cortes despedida al cliente</p>	
	<p><b>Paso #14 Cliente se marcha</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente toma el recibo que le entrega la persona en recepción y se marcha de la empresa.</p>	Cliente atendido
Caja chica	<p><b>Paso #15 Dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p>	Dinero

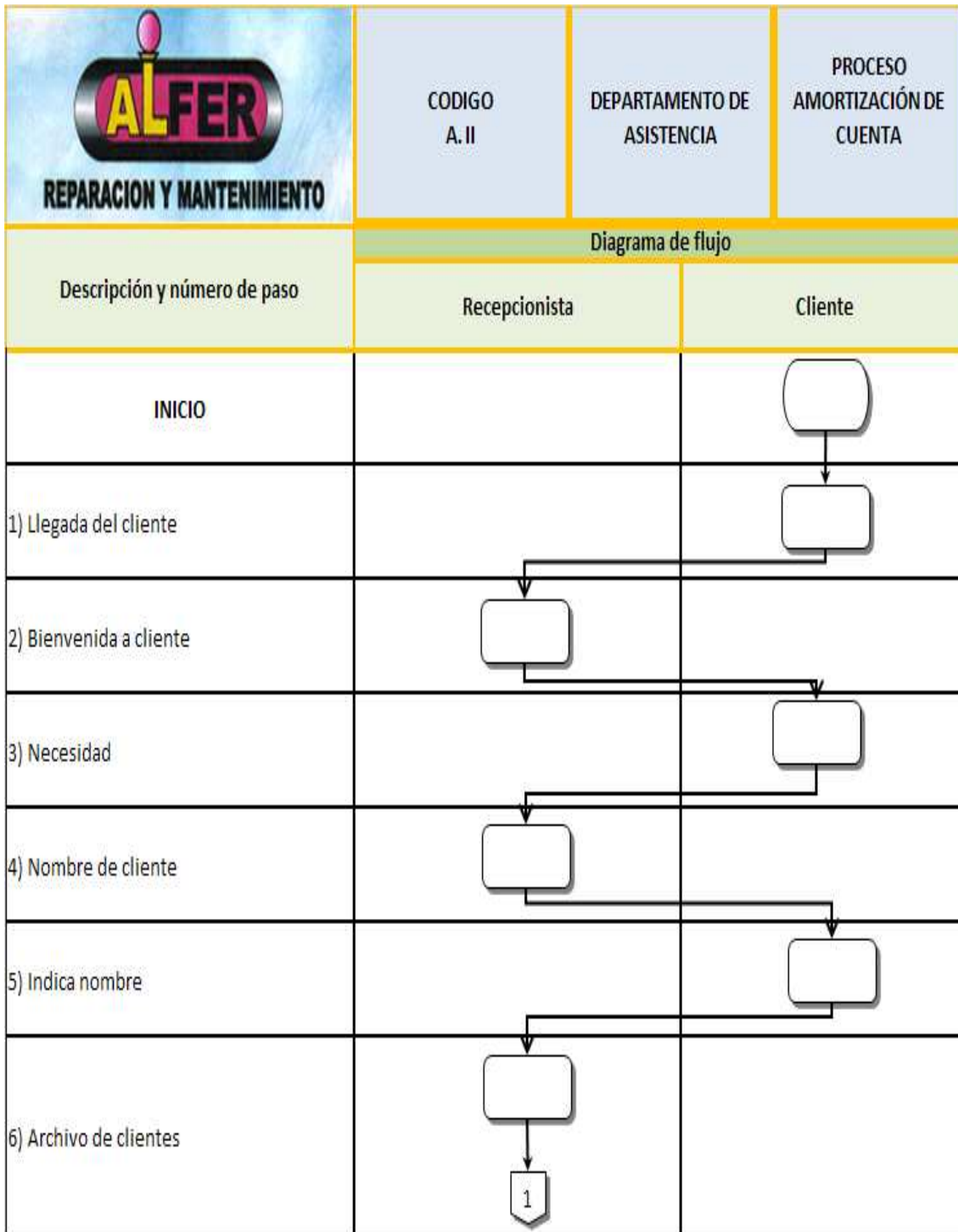
	<p>Se toma el dinero y verificada la originalidad de los billetes y se debe colocar en la caja chica, la cual se utiliza para almacenar el dinero del día mientras se realiza el cierre de caja, el cual se realiza al final de la jornada laboral.</p>	<p>guardado</p>
<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #16 Actualizar archivo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se debe actualizar el archivo del cliente, para lo cual se toma la copia del recibo y el monto que en este se indicó se ingresa al archivo del cliente donde se actualiza con el abono que se realizó y se indica el saldo actual. Además se actualiza el archivo de liquidación diario, y se coloca la copia del recibo en el lugar respectivo de los documentos que se enviarán en el cierre de caja.</p>	<p>Archivo actualizado</p>
<p>Ampo</p>	<p><b>Paso #17 Archivar copia</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción toma una copia del recibo por dinero y la archiva en el Ampo de abonos, esto se hace para contar con un respaldo de la transacción realizada previniendo cualquier falla o inconveniente en el archivo de clientes ya que este se mantiene en forma digital.</p>	<p>Recibo archivado</p>

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

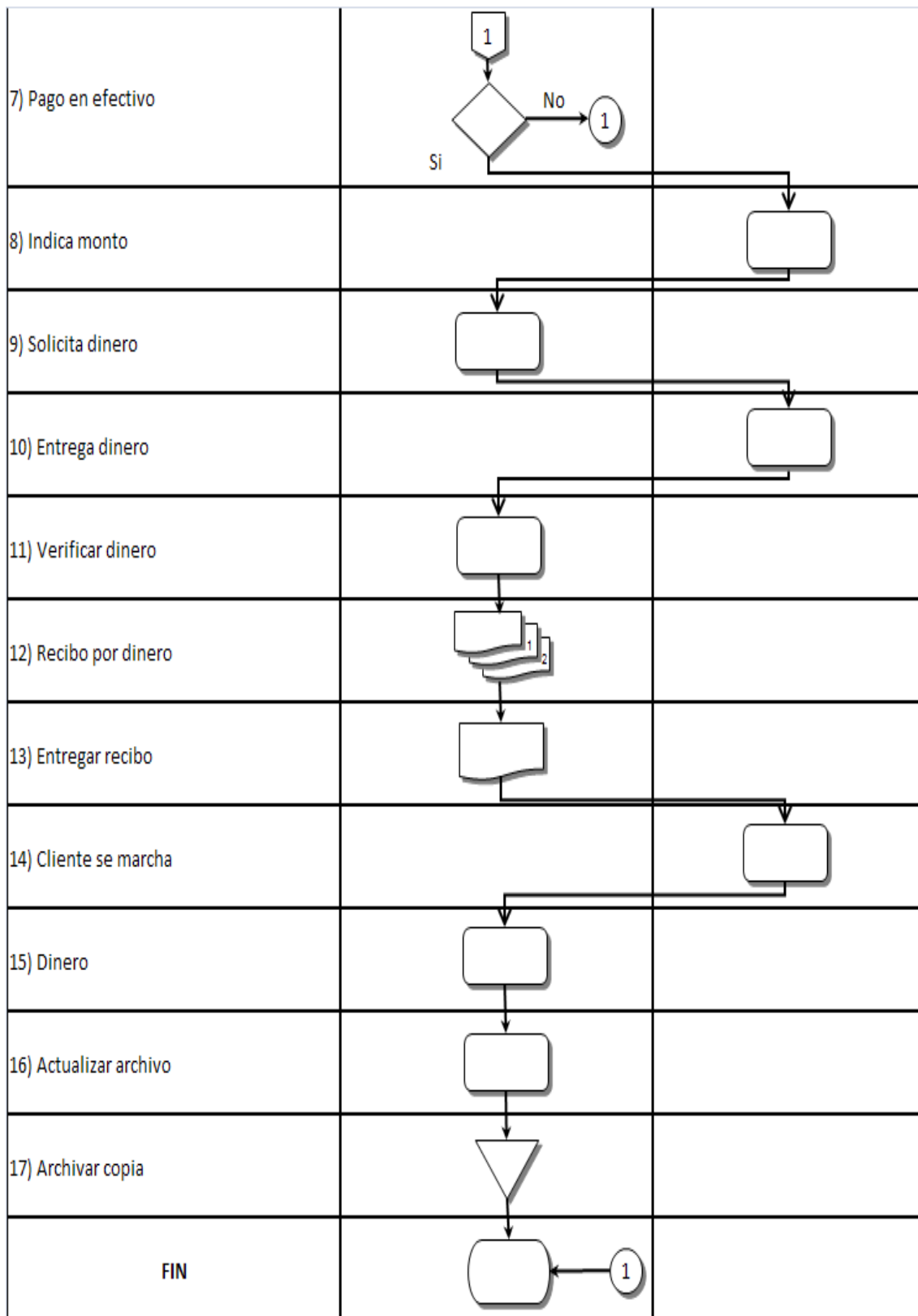
**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para lleva a cabo el Proceso amortización de cuenta.

**FLUJOGRAMA # 12 PROCESO AMORTIZACIÓN DE CUENTA**







Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Observación**

Se analiza que en el departamento de Asistencia específicamente en el proceso de Amortización de cuenta, donde únicamente se acepta que el cliente realice abonos a la cuenta en efectivo, se amplíe este criterio y se permita realizarlos además utilizando la tarjeta electrónica, esto debido a que se cuenta con el equipo necesario para llevar a cabo una transacción electrónica.

La implementación de este tipo de pagos electrónicos brindaría más facilidades y opciones de pago al cliente y con esto un mejor servicio. Y le brinda beneficios a la empresa, aumentando la seguridad en el manejo de las finanzas, debido a que la empresa no manejaría el efectivo, el cual se registraría automáticamente en la cuenta bancaria.

**IV. F. 4 Procedimiento Cancelar reparación**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b> A. IV	
	<b># VERSIÓN</b> 1	<b># REVISIÓN</b> 1
<b>CANCELAR REPARACIÓN</b>	<b>RIGE A PARTIR DE</b> 01/11/08	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b> 05/05/09

**Tabla de contenido**

Introducción..... 359

Objetivo General..... 359

Objetivos Específicos..... 359

Alcance ..... 359

Responsables ..... 359

Definiciones y conceptos del proceso. .... 360

Documentos ..... 361

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 362

Descripción de actividades ..... 363

Flujo de procesos ..... 371



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Asistencia surge la necesidad de crear el proceso de Cancelar reparación, el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Cancelar reparación.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso cancelar reparación.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

## Alcance

Aplica para la persona en recepción, y para los ayudantes del Departamento de Asistencia.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

#### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Ampo:** En este proceso se utiliza un Ampo el cual es un artículo tipo folder pero de mayor tamaño y capacidad para almacenar documentos.
- **Archivo de clientes:** En una hoja Electrónica de Excel se maneja un registro de clientes que adquieren un artículo en ELECTRÓNICA ALFER S.A., el archivo contiene datos del cliente, artículo y fecha de la venta.
- **Transacción electrónica:** Es la utilización de una tarjeta sea de debito o crédito para realizar el pago por un servicio, en esta transacción el monto se acredita inmediatamente a la cuenta bancaria de la empresa sin utilizar el dinero en efectivo.
- **Boucher:** Es un documento que sirve como comprobante de la transacción electrónica, en este se indica empresa en la cual se realizó y el monto de la transacción, fecha. De cada transacción electrónica se originan dos Bouchers uno para el cliente y otra para la empresa.

**Archivo de liquidación diaria:** Es un archivo electrónico en una hoja de Excel que se utiliza para llevar el registro de los ingresos de efectivo diarios, en este archivo se indica la fecha, número de boleta, nombre del cliente, el detalle de la entrada del dinero, monto y tipo de pago. Al final indica automáticamente monto de facturas contado y recibos de dinero el total de los mismos las salidas y total de dinero que existe en caja. Cuenta con un espacio para indicar el número de depósito bancario para cuando se deposita ese monto indicar con que número se registro el depósito así como la firma de quien realiza el cierre y quien lo recibe.

Observar en

- ANEXO #41 ARCHIVO DE LIQUIDACIÓN DIARIO

## Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

### Documentos Internos

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento en la empresa, la cual tiene la información necesaria como: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en el ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER
- **Recibo de pago:** Es una factura que se utiliza para registrar el pago que realiza el cliente cuando cancela la reparación de un artículo, se debe anotar los siguientes datos: Nombre del cliente, detalle de reparación, número de boleta Alfer de ese caso, monto de repuesto y reparación. ANEXO #40 RECIBO DE PAGO

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el proceso Cancelar reparación

**Ilustración #24 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso cancelar reparación**



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso cancelar reparación.

**Tabla #41 Pasos del Proceso cancelar reparación**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Cliente</p>	<p><b>Paso #1 Llegada del cliente</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa, y se dirige a recepción la cual se encuentra en la entrada principal de la empresa.</p>	
	<p><b>Paso #2 Bienvenida</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción saluda de manera cordial al cliente, y pregunta cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	<p>Cliente recibido</p>
	<p><b>Paso #3 Necesidad</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente contesta el saludo que le brindó la persona en recepción y seguidamente le indica que viene con la intención de retirar un artículo que le indicaron ya había sido reparado y estaba listo para ser retirado.</p>	<p>Propósito del cliente</p>



<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #4 Boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción debe solicitarle al cliente le entregue el original de la boleta Alfer, que se le entrego en el momento que trajo el artículo a la empresa y lo deja para ser reparado</p>	
<p>Boleta Alfer</p>	<p><b>Paso #5 Entrega boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente toma el original de la boleta Alfer que se le había entregado y la entrega a la persona en recepción. O indica que no porta la boleta.</p>	
	<p><b>Paso #6 Recibe boleta Alfer</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Si el cliente entrega la boleta se continua con el proceso de forma normal, en el paso siguiente. En caso de que el cliente no porte el original de la boleta, se le indica que debe volver luego con la boleta para comprobar que realmente es el dueño del artículo, y se da este proceso por finalizado.</p>	
<p>Archivo de clientes</p>	<p><b>Paso #7 Archivo de clientes</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción una vez que tiene la boleta, ingresa al archivo de clientes, según el número de la boleta, abre la cuenta del cliente que contiene, la información del artículo y cliente para posteriormente</p>	<p>Archivo del cliente</p>

	<p>actualizar el archivo. Le indica a un ayudante del departamento que por favor valla y traiga el artículo para entregarlo al cliente, y entrega la boleta al ayudante.</p>	
	<p><b>Paso #8 Traer artículo</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Un ayudante del departamento atiende el llamado de la persona en recepción toma la boleta que este le entrega, e inmediatamente se dirige a recoger el artículo, en la boleta se indica que artículo es y el artículo tiene adherida una copia de la boleta.</p>	
<p>Copia de la boleta Alfer</p>	<p><b>Paso #9 Comparar boletas</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante con la boleta que se le entrego y en el lugar donde se mantienen almacenados los artículos reparados, verifica cual tiene la copia de la boleta que el anda en las manos, comprueba que los datos y el artículo sean los mismos.</p>	<p>Boletas comparadas</p>
<p>Artículo reparado</p>	<p><b>Paso #10 Boletas</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante lleva el artículo a recepción para entregarlo al cliente. Una vez que está en recepción toma la boleta que está adherida al artículo y la original y las entrega a la persona en recepción.</p>	<p>Boletas en recepción</p>

	<p><b>Paso #11 Garantía</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción toma las dos boletas que le entrega el ayudante y verifica si el artículo esta en garantía se continua en el paso 25, de lo contrario se continua en el paso siguiente, la recepcionista procede a realizar el cobro de la reparación.</p>	<p>Garantía verificada</p>
<p>Recibo de pago</p>	<p><b>Paso #12 Recibo de pago</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La recepcionista llena el recibo con los datos necesarios, donde debe indicar el detalle de la reparación, número de boleta Alfer de ese caso y el monto de reparación el cual lo anota el técnico que la realizó y los repuestos que se utilizaron.</p>	<p>Recibo completado</p>
	<p><b>Paso #13 Monto</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción indica al cliente cuanto es el monto de la reparación y solicita le indique como va a realizar el pago. En efectivo o con tarjeta.</p>	<p>Monto por reparación</p>
	<p><b>Paso #14 Tipo de pago</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente le indica que forma de pago utilizara, puede ser con tarjeta, o en efectivo en dólares o colones. Se indica que no se aceptan cheques.</p>	<p>Forma de pago</p>

	<p><b>Paso #15 Pago en efectivo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Si el cliente indica que el pago lo realizara en efectivo, se solicita el dinero y se continúa en el paso siguiente. Si el pago lo realiza con tarjeta, se debe solicitar la tarjeta y continuar en el paso 20.</p>	
Efectivo	<p><b>Paso #16 Efectivo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente le entrega el efectivo a la recepcionista para que realice el cobro por la reparación del artículo.</p>	
	<p><b>Paso #17 Verificar dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma el dinero que le entrega el cliente, comprueba que sea la misma cantidad a la indicada en la boleta y verifica la originalidad de los billetes.</p>	Efectivo verificado
Caja chica	<p><b>Paso #18 Guardar dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se toma el dinero una vez verificada la originalidad de los billetes y se debe colocar en la caja chica, la cual se utiliza para almacenar el dinero del día mientras se realiza el cierre de caja, el cual se efectúa al final de la jornada laboral.</p>	Dinero guardado

<p>Facturero</p>	<p><b>Paso #19 Recibo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción toma una copia del recibo, y la coloca en el lugar respectivo para a final del día enviarlos junto con los demás documentos del cierre de caja. Y entrega el original del recibo al cliente, le brinda una cordial despedida y se le indica al ayudante que le entregué el artículo al cliente.</p>	<p>Recibo entregado</p>
<p>Tarjeta</p>	<p><b>Paso #20 Tarjeta</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente le entrega la tarjeta a la recepcionista para que realice la transacción electrónica correspondiente al cobro de la reparación.</p>	
	<p><b>Paso #21 Transacción electrónica</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma la tarjeta y realiza la transacción electrónica, si esta resulta satisfactoria se continua el proceso, de lo contrario se solicita otra tarjeta, y se vuelve a realizar la transacción, si no porta otra se finaliza el proceso se indica puede realizar pago en efectivo o volver luego.</p>	<p>Monto cobrado</p>
<p>Lapicero</p>	<p><b>Paso #22 Recibo y Boucher</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma los Bouchers de la transacción que acaba de realizar, además del original del recibo y lo entrega al cliente, junto con los Bouchers y le presta un lapicero</p>	<p>Bouchers entregados</p>

	para que firme un Boucher y lo devuelva, además se le entrega la tarjeta.	
Bouchers	<p><b>Paso #23 Firma</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente toma la tarjeta y el recibo, además de los Bouchers de los cuales debe conservar uno y el otro lo firma y devuelve a la persona en recepción.</p>	Boucher firmado
	<p><b>Paso #24 Adjuntar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción toma el Boucher firmado y le adjunta una copia del recibo de pago, y los coloca en el lugar respectivo para a final del día enviarlos junto con los demás documentos del cierre de caja. Indica al ayudante que le entregue el artículo al cliente.</p>	Documentos adjuntos
	<p><b>Paso #25 Entregar artículo</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Entrega el artículo reparado al cliente, si es un artículo de gran tamaño, lo lleva hasta el vehículo y le ayuda a cargarlo y se despide de una forma cordial del cliente.</p>	Artículo entregado
	<p><b>Paso #26 Recibe artículo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente recibe el artículo se despide y se marcha de la empresa.</p>	Cliente atendido















<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #27 Actualizar archivo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se debe actualizar el archivo del cliente y realizar el cierre de ese caso lo cual se realiza indicándolo como “ok” se indica que contaba con garantía, o si no se indica el monto de la reparación y que fue cancelado mediante una tarjeta o en Efectivo. Además se actualiza el archivo de liquidación diaria.</p>	<p>Archivo actualizado</p>
<p>Boleta Alfer Archivada</p>	<p><b>Paso #28 Desarchivar boleta</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se debe tomar el ampo de artículos en reparación donde se tienen las boletas y retirar la correspondiente boleta Alfer del artículo que se acaba de entregar, y se engrampa a la copia del recibo que está en el facturero como respaldo de la entrega del artículo.</p>	<p>Boleta desarchivada</p>

Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

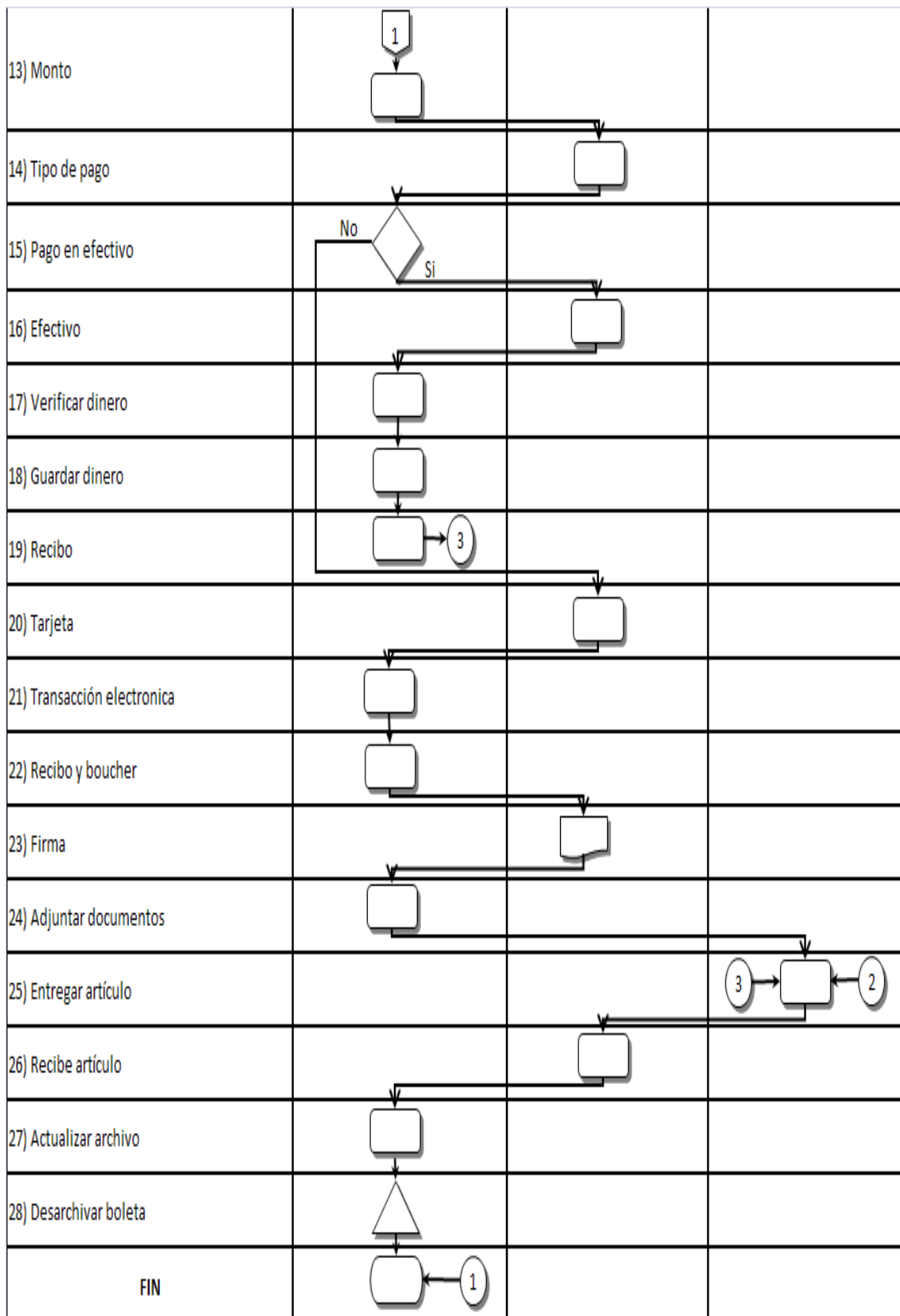
**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el Proceso cancelar reparación.

**FLUJOGRAMA # 13 PROCESO CANCELA REPARACIÓN**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO A.IV	DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA	PROCESO CANCELAR REPARACIÓN
	Diagrama de flujo		
Descripción y número de paso	Recepcionista	Cliente	Ayudante
INICIO			
1) Llegada del cliente			
2) Bienvenida a cliente			
3) Indica servicio que necesita			
4) Boleta Alfer			
5) Entrega boleta alfer			
6) Recibe boleta Alfer			
7) Archivo de clientes			
8) Traer artículo			
9) Comparar boletas			
10) Boletas			
11) Garantía			
12) Recibo de pago			





Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**IV. F. 5 Procedimiento ventas**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA  <b>VENTAS</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>A. V</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>05/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción..... 374

Objetivo General..... 374

Objetivos Específicos..... 374

Alcance ..... 374

Responsables ..... 374

Definiciones y conceptos del proceso. .... 375

Documentos ..... 375

Entradas, salidas y contenido del proceso. .... 376

Descripción de actividades ..... 377

Flujo de procesos ..... 385



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Asistencia surge la necesidad de crear el Proceso de Ventas, el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso de ventas.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso de ventas.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Aumentar la liquides financiera de la empresa.

## Alcance

Aplica para la persona en recepción, y para los ayudantes del Departamento de Asistencia.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### Definiciones y conceptos del proceso.

- **Ampo:** Dentro de este proceso se utiliza un Ampo el cual es un artículo tipo folder pero de mayor tamaño y capacidad para almacenar documentos.

**Archivo de liquidación diaria:** Es un archivo electrónico en una hoja de Excel que se utiliza para llevar el registro de los ingresos de efectivo diarios, en este archivo se indica la fecha, número de boleta, nombre del cliente, el detalle de la entrada del dinero, monto y tipo de pago. Al final indica automáticamente monto de facturas contado y recibos de dinero el total de los mismos las salidas y total de dinero que existe en caja.

Cuenta con un espacio para indicar el número de depósito bancario para cuando se deposita ese monto indicar con que número se registro el depósito así como la firma de quien realiza el cierre y quien lo recibe.

Observar en

- ANEXO #41 ARCHIVO DE LIQUIDACIÓN DIARIO
- **Transacción electrónica:** Es la utilización de una tarjeta sea de debito o crédito para realizar el pago por un servicio, en esta transacción el monto se acredita inmediatamente a la cuenta bancaria de la empresa sin utilizar el dinero en efectivo.
- **Boucher:** Es un documento que sirve como comprobante de la transacción electrónica, en este se indica la empresa en la cual se realizó y el monto de la transacción, fecha. De cada transacción electrónica se originan dos Bouchers uno para el cliente y otra para la empresa.

### Documentos

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

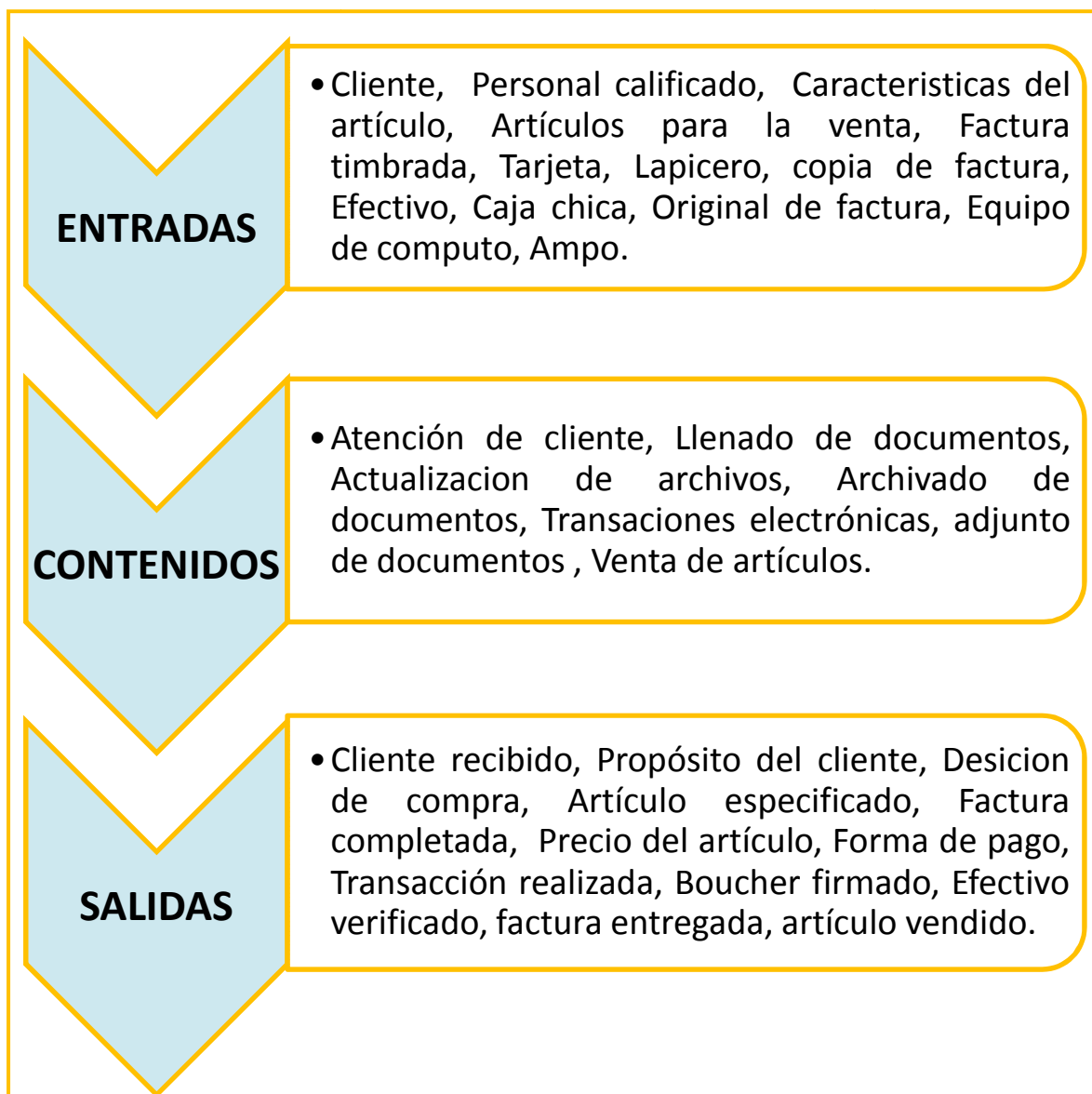
**Documentos Internos**

- **Factura timbrada:** Es la factura que se entrega al cliente cuando este compra un artículo, se anota fecha, artículo, cliente y monto. Una copia de esta factura se presenta en el cierre de caja, otra se archiva en recepción y original al cliente. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso de ventas.

**Ilustración #25 Entradas, Salidas y contenidos del Proceso de ventas.**



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso de ventas.

**Tabla #42 Pasos del Proceso de ventas**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Cliente</p>	<p><b>Paso #1 Llegada del cliente</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente ingresa a la empresa, y se dirige a la recepción de la empresa la cual se encuentra en la entrada principal.</p>	
	<p><b>Paso #2 Bienvenida a cliente</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción saluda de manera cordial al cliente, y pregunta cuál es la necesidad y en que lo puede servir.</p>	<p>Cliente recibido</p>
	<p><b>Paso #3 Necesidad</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente contesta el saludo que le brindó la persona en recepción y seguidamente le indica que viene con la intención de observar existe un artículo que desea adquirir.</p>	<p>Propósito del cliente</p>

<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #4 Comunicar a ayudante</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Le indica a un ayudante que el cliente desea adquirir un artículo, por favor le muestre los que se tienen disponibles para la venta.</p>	
	<p><b>Paso #5 Especificaciones</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante saluda cordialmente al cliente y le solicita que por favor le diga que artículo es el que necesita, si desea una marca en específico, color o cualquier otra característica que el cliente anhele.</p>	
<p>Características del artículo</p>	<p><b>Paso #6 Artículo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente indica las características que desea tenga el artículo, o puede mencionar que no tiene uno específico y desea mirar para determinar si alguno es de su agrado.</p>	
<p>Artículos para la venta</p>	<p><b>Paso #7 Existencia</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Dependiendo de las especificaciones y artículo que desee el cliente el ayudante le indica que ese artículo se tiene e invita a verlo, o indica que no se encuentra disponible, pero que puede pasar a ver si alguno de los otros artículos para la venta es de su agrado.</p>	

	<p><b>Paso #8 Opción de compra</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente indica si desea ver los artículos que se tienen para la venta y se continua en el paso 11, en caso de que no ver los artículos se retira sin realizar la compra, debido a que el ayudante le indicó que no existe para la venta el artículo que él desea adquirir, ya sea porque en la empresa no se vende ese tipo o en este momento no se tiene disponible.</p>	
	<p><b>Paso #9 Despedida</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Se le indica al cliente que puede volver en cualquier otro momento que desea adquirir un artículo, se le indica si es probable que en un futuro exista ese artículo para la venta. Se despide de forma amable e indica que están para servirle en cualquier otra cosa que necesite.</p>	
	<p><b>Paso #10 Retirada</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente se marcha de la empresa, sin comprar ningún artículo debido a que no existe el que buscaba, se despide del ayudante y se retira.</p>	
	<p><b>Paso #11 Artículos a la venta</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Le indica al cliente que lo siga hacia donde están los artículos, le muestra estos y atiende cualquier consulta</p>	



	<p>que le realice el cliente, se indica características del artículo, garantía de un año y precio entre otros, mientras espera que el comprador se decida a realizar la compra.</p>	
	<p><b>Paso #12 Venta</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente toma una decisión según los artículos que observó, y le comunica al ayudante que desea adquirir el un artículo específico e indica cual es el de su agrado, con lo cual se continúa el proceso de forma normal.</p> <p>Si el cliente indica que no adquirirá ninguno de los artículos que observó se procede a ejecutar al paso 9 de este proceso.</p>	<p>Decisión de compra</p>
	<p><b>Paso #13 Dirigirse a recepción</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Una vez que el cliente le indicó cual es el artículo que desea adquirir, el ayudante lo invita a dirigirse hasta recepción donde procederá a llenar la factura de venta.</p>	<p>Artículo especificado</p>
<p>Factura timbrada</p>	<p><b>Paso #14 Factura de venta</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante toma el facturero y realiza una factura timbrada por la venta del artículo en la cual anota la fecha, nombre, dirección y teléfono del cliente, describe el artículo marca, modelo y serie además del monto, impuesto y total.</p> <p>El monto de venta esta adherido en el artículo si el</p>	<p>Factura completada</p>

	<p>ayudante no se acuerde de este o cualquier dato como: marca, serie y modelo puede ir a verificarlos al artículo, y entrega el facturero a la persona en recepción.</p>	
	<p><b>Paso #15 Facturero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Recibe el facturero el cual consta de original para entregarle al cliente, y dos copias una se debe enviar con los documentos de cierre de caja y la otra se archiva como un respaldo de la venta.</p> <p>Le indica al cliente el monto que debe cancelar por el artículo y le solicita indique la forma de pago que utilizara, sea efectivo o tarjeta y se indica no se aceptan cheques.</p>	<p>Precio del artículo</p>
	<p><b>Paso #16 Tarjeta o efectivo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente indica la forma de pago que utilizara, puede ser mediante tarjeta o en efectivo, se reciben dólares o colones.</p>	<p>Forma de pago</p>
	<p><b>Paso #17 Forma de pago</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Dependiendo de la forma de pago que indicó el cliente si este lo realiza en efectivo se le solicita el dinero y se continúa en el paso 22, si el pago lo realiza con tarjeta se solicita la misma y realiza el paso siguiente 18.</p>	

<p>Tarjeta</p>	<p><b>Paso #18 Tarjeta</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>Entrega la tarjeta sea de debito o crédito a la persona en recepción para cancelar el artículo.</p>	
<p>Lapicero</p>	<p><b>Paso #19 Transacción electrónica</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Recibe la tarjeta que le entrega el cliente, y realiza la transacción electrónica por la cantidad que anota el ayudante en la factura, entrega los Bouchers de la transacción junto con la tarjeta al cliente, le presta un lapicero y le solicita firme el Boucher.</p>	<p>Transacción realizada</p>
<p></p>	<p><b>Paso #20 Firma</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>Firma el Boucher correspondiente y lo entrega a la persona en recepción junto con el lapicero que le había prestado</p>	<p>Boucher firmado</p>
<p>Copia de factura</p>	<p><b>Paso #21 Adjuntar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Recibe el Boucher firmado que le entrega el cliente, desprende una copia de la factura de venta y le engrampa el Boucher y lo coloca en el lugar respectivo de los documentos que se enviarán en el cierre de caja.</p>	

<p>Efectivo</p>	<p><b>Paso #22 Efectivo</b></p> <p><b>Responsable: Cliente</b></p> <p>El cliente entrega el dinero ya sea colones o dolores a la persona en recepción para que esta realice el proceso de cobro del artículo que el comprador está adquiriendo.</p>	
<p>Caja chica</p>	<p><b>Paso #23 Verificar</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción toma una copia de la factura de venta y verifica que la cantidad de efectivo corresponda a la indicada en la factura.</p> <p>Además se comprueba la originalidad de los billetes y se guarda el dinero en la caja chica, y se coloca la copia de la factura en el lugar de los documentos que se enviarán en el cierre de caja.</p>	<p>Efectivo verificado</p>
<p>Original de factura</p>	<p><b>Paso #24 Despedida</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Se le entrega la original de la factura al cliente se le indica que la guarde como comprobante de la garantía por un año, se despide del cliente y le indica al ayudante entregue el artículo.</p>	<p>Factura entregada</p>
	<p><b>Paso #25 Entrega artículo</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Trae el artículo que compro el cliente y se lo entrega, si</p>	<p>Artículo Vendido</p>













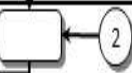
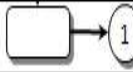


	<p>es de gran tamaño le ayuda a cargarlo en el vehículo y se despide del cliente mientras este se marcha con el artículo recién vendido.</p>	
<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #26 Actualizar archivo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Ingresar al archivo de liquidación diaria y lo actualiza introduciendo los datos de la venta que acaba de realizar número de factura, cliente, detalle, monto y tipo de pago, este archivo se actualiza con cada entrada de dinero o transacción electrónica para al final del día realizar el cierre de caja.</p>	
<p>Ampo</p>	<p><b>Paso #27 Archivar</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Desprende la segunda copia del facturero timbrado y la archiva en un ampo que se utiliza con este propósito, esto se realiza como respaldo de la venta que acaba de realizar.</p>	

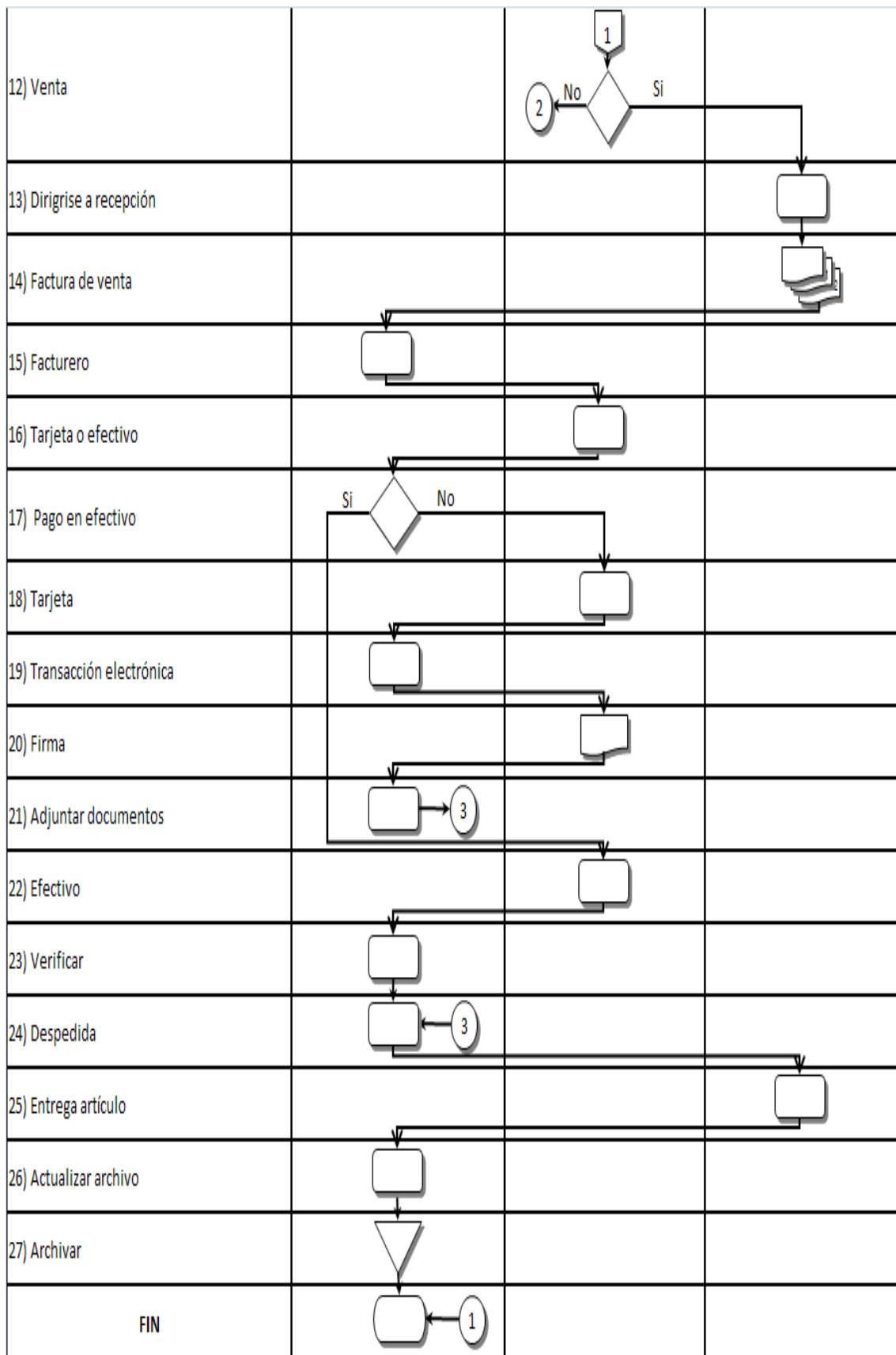
Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el Proceso de ventas.

**FLUJOGRAMA # 14 PROCESO VENTAS**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b>	CODIGO A. VI	DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA	PROCESO DE VENTAS
	Diagrama de flujo		
Descripción y número de paso	Recepcionista	Cliente	Ayudante
INICIO			
1) Llegada del cliente			
2) Bienvenida a cliente			
3) Necesidad			
4) Comunicar a ayudante			
5) Especificaciones			
6) Artículo			
7) Existencia			
8) Opción de compra		 Si:  No: 	
9) Despedida			
10) Retirada			
11) Artículos a la venta			 



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

### **Observación**

Actualmente la empresa se encuentra en el proceso de adquirir un software que le permita poder llevar un control de inventario, debido a que actualmente no se cuenta con inventario de artículos para la venta ni con un software especializado en el manejo de inventario de repuestos que actualmente se lleva de forma manual.

Se pretende implementar un software en el departamento de repuestos que permita llevar el control de los inventarios, se propone que este mismo software maneje tanto inventario de repuestos como de artículos para la venta, y al cual tenga acceso la persona en recepción del departamento de asistencia con lo cual cada vez que esta lleve a cabo el proceso venta de un artículo, ingrese de forma inmediata al inventario de artículos para la venta y lo actualice registrando la salida, con lo cual se facilitaría el control de los artículos disponibles para la venta.



**IV. F. 6 Procedimiento Cierre de caja**

 <b>REPARACION Y MANTENIMIENTO</b> DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA  <b>CIERRE DE CAJA</b>	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>A. VI</b>	
	<b># VERSIÓN</b>	<b># REVISIÓN</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
	<b>01/11/08</b>	<b>05/05/09</b>

**Tabla de contenido**

Introducción.....	389
Objetivo General.....	389
Objetivos Específicos.....	389
Alcance .....	389
Responsables .....	389
Definiciones y conceptos del proceso. ....	390
Documentos .....	390
Entradas, salidas y contenido del proceso. ....	391
Descripción de actividades .....	392
Flujo de procesos .....	398



## Introducción

Con el fin de estandarizar la gestión del Departamento de Asistencia surge la necesidad de crear el proceso de Cierre de caja, el cual comprende todos los pasos del mismo, el presente tiene como finalidad servir como guía de trabajo a los colaboradores y a su vez ser una ayuda en el uso de controles que mejoran el desempeño.

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para una correcta gestión y coordinación del proceso Cierre de caja.

## Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y sencilla las actividades necesarias para un correcto desempeño en el proceso Cierre de caja.
- Determinar los colaboradores involucrados en el proceso.
- Identificar los documentos que se utilizan dentro del desarrollo del proceso.
- Mantener control de ingresos de efectivo diarios.

## Alcance

Aplica para la persona en recepción, y un ayudante del Departamento de Asistencia, un colaborador del departamento de audio y video y en caso de contingencia el administrador de la empresa.

## Responsables

- **Jefe Departamento de asistencia:** Es el máximo responsable del proceso, quien tiene la custodia del manual y está encargado de vigilar que sea ejecutado con todos los principios aquí incluidos, así mismo, será responsable de comunicar los cambios que ocurran en el proceso con el fin de mantener actualizado el presente manual. De igual forma, será responsable de que el personal a su cargo conozca el procedimiento establecido y lo ejecute conforme se indica.

- **Administrador:** Encargado de verificación, y actualización de los documentos, así como, de las revisiones y auditorias periódicas para determinar cambios en la ejecución de las tareas.

### **Definiciones y conceptos del proceso.**

- **Ampo:** Dentro de este proceso se utiliza un Ampo el cual es un artículo tipo folder pero de mayor tamaño y capacidad para almacenar documentos.

**Archivo de liquidación diaria:** Es un archivo electrónico en una hoja de Excel que se utiliza para llevar el registro de los ingresos de efectivo diarios, en este archivo se indica la fecha, número de boleta, nombre del cliente, el detalle de la entrada del dinero, monto y tipo de pago. Al final indica automáticamente monto de facturas contado y recibos de dinero el total de los mismos las salidas y total de dinero que existe en caja.

Cuenta con un espacio para indicar el número de depósito bancario para cuando se deposita ese monto indicar con que número se registro el depósito así como la firma de quien realiza el cierre y quien lo recibe.

Observar en

- ANEXO #41 ARCHIVO DE LIQUIDACIÓN DIARIO

### **Documentos**

Dentro de este proceso y para poder llevarlo a término intervienen y es necesaria la utilización de los siguientes documentos.

### **Documentos Internos**

- **Boleta de servicio ó Boleta Alfer:** Es la boleta interna del taller la cual es utilizada como sistema de control y seguimiento, tiene información del: cliente, dirección, artículo, marca, modelo, falla, entre otros puede observarse en ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER

- **Factura timbrada:** Es la factura que se entrega al cliente cuando este compra un artículo, se anota fecha, artículo, cliente y monto. Una copia de esta factura se presenta en el cierre de caja. ANEXO # 10 FACTURA TIMBRADA
- **Recibo de pago:** Es una factura que se utiliza para registrar el pago que realiza el cliente cuando cancela la reparación de un artículo, se debe anotar los siguientes datos: Nombre del cliente, detalle de reparación, número de boleta Alfer de ese caso, monto de repuesto y reparación. ANEXO #40 RECIBO DE PAGO

**Entradas, salidas y contenido del proceso.**

A continuación se citan las entradas, salidas y contenido que se encuentran y forman el Proceso cierre de caja.

**Ilustración #26 Entradas, Salidas y Contenidos del Proceso cierre de caja.**



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Descripción de actividades**

Se describen cada uno de los pasos en orden lógico y secuencial, necesarios para completar el Proceso cierre de caja.

**Tabla #43 Pasos del Proceso cierre de caja**

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS
<p>Archivo de liquidación diaria</p>	<p><b>Paso #1 Archivo liquidación</b> <b>Responsable: Recepcionista</b> La persona en recepción debe ingresar al archivo de liquidación diaria, y observar los montos que en este se indica y pertenecen a las entradas de dinero de ese día.</p>	<p>Monto de dinero diario.</p>
<p>Facturas timbradas y recibos por dinero</p>	<p><b>Paso #2 Facturas</b> <b>Responsable: Recepcionista</b> Debe verificar que todas las facturas de venta, cancelación de reparaciones y recibos por abonos, estén ya ingresados en el archivo de liquidación diaria. Si están todas ingresadas continúa en el paso 4, de lo contrario debe completar el archivo paso 3.</p>	
<p>Equipo de computo</p>	<p><b>Paso #3 Completar archivo</b> <b>Responsable: Recepcionista</b> Ingresa al archivo de liquidación diaria las facturas o</p>	<p>Archivo completo</p>

	<p>recibos que hagan falta, así como los datos necesarios de cada uno dentro del archivo de liquidación.</p>	
<p>Caja chica</p>	<p><b>Paso #4 Dinero en caja</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Debe verificar que el monto de dinero en efectivo que tiene en caja junto con los Bouchers de las transacciones electrónicas que realizó durante el día, coincidan con el monto que indica el archivo de liquidación. Si esto ocurre se continua con el paso 6, pero de lo contrario se debe indicar al administrador.</p>	<p>Montos comparados</p>
	<p><b>Paso #5 Diferencia</b></p> <p><b>Responsable: Administrador</b></p> <p>El administrador verifica los montos y si finalmente no encuentra la causa de la discrepancia. Indica en una hoja en blanco el monto de diferencia, lo firma y firma la responsable de recepción. Si es sobrante de dinero el administrador lo toma y archiva un mes por si se llega a detectar su procedencia si no al final del mes se ingresa a la cuenta de la empresa. Si el monto es un faltante se rebaja del salario del responsable en recepción, el indica si el monto se rebaja en un solo salario o por cuotas.</p>	
<p>Recibo por dinero</p>	<p><b>Paso #6 Recibo de dinero</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Debe realizar un recibo por dinero con la cantidad que indica el archivo de liquidación, este recibo se anota</p>	<p>Recibo completado</p>

	<p>quien entrega el dinero, a quien se le entrega, fecha, cantidad y porque concepto. Consta de tres copias original se archiva, una copia se entrega al ayudante que debe realizar el depósito y otra se adjunta a documentos de cierre de caja.</p>	
<p>Sobre de manila</p>	<p><b>Paso #7 Sobre</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Toma de la caja chica el monto de dinero en efectivo que indica el archivo de liquidación y lo coloca dentro del sobre, toma una copia del recibo por dinero e indica en la parte posterior de este el número de cuenta al que se debe realizar el depósito y lo coloca dentro del sobre, llama al ayudante para indicarle que debe ir a realizar el depósito.</p>	<p>Dinero y recibo en sobre</p>
<p>Personal calificado</p>	<p><b>Paso #8 Montos exactos</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>El ayudante toma el sobre y verifica que el monto de dinero en efectivo sea exacto al que se indicó en el recibo, y continua con el paso 10, de lo contrario debe indicárselo a la persona en recepción.</p>	
	<p><b>Paso #9 Ajuste de monto</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Debe realizar la corrección necesaria si se equivoco en el recibo lo anula y realiza otro con el monto exacto, y si el desacuerdo es en el monto de dinero en el sobre debe retirar el sobrante o ingresar la cantidad que falta.</p>	<p>Montos exactos</p>

	Y entrega al ayudante para que realice el depósito.	
Cuenta bancaria	<p><b>Paso #10 Depósito</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Toma el sobre y se dirige a realizar el depósito para lo cual utiliza un carro de la empresa. Realiza el depósito en la cuenta bancaria de la empresa que se le indicó en el reverso del recibo. Y debe esperar el comprobante de depósito.</p>	Dinero depositado
Comprobante de depósito	<p><b>Paso #11 Comprobante de depósito</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Debe regresar a la empresa con el comprobante del depósito que realizó y entregarlo a la persona en recepción.</p>	
	<p><b>Paso #12 Comprobante y recibo</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Al comprobante que le entrego el ayudante debe tomar una copia del recibo que se realizó para entregar el depósito y engraparlas, para posteriormente entregarlas con los documentos que se envían en el cierre de caja.</p>	Documentos engrapados
	<p><b>Paso #13 Número de depósito</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Ingresar al archivo de liquidación y en la parte final del mismo en la celda correspondiente indica el número de</p>	



	depósito correspondiente, el cual se toma del comprobante de depósito, y consulta por la impresora.	
Impresora	<p><b>Paso #14 Impresora</b></p> <p><b>Responsable: Departamento Audio y video</b></p> <p>Un colaborador del departamento de audio y video verifica el estado de la impresora, y le indica cuando está disponible para que mande a imprimir.</p>	
	<p><b>Paso #15 Impresión</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Una vez que le indican que la impresora ya está disponible debe enviar a imprimir el archivo de liquidación diario, para enviarlo con los documentos del cierre de caja y cierra el archivo.</p>	Archivo de liquidación impreso
	<p><b>Paso #16 Archivo impreso</b></p> <p><b>Responsable: Ayudante</b></p> <p>Un ayudante debe ir a recoger la impresión del archivo de liquidación y seguidamente entregarlo a la persona en recepción.</p>	
Documentos	<p><b>Paso #17 Adjuntar documentos</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Recibe la impresión del archivo y le adjunta las facturas de ventas tanto las que tiene adherido el Boucher de la cancelación como las facturas de las ventas en efectivo, y los recibos por dinero de abonos o de cancelación de</p>	Documentos adjuntos










	<p>reparaciones que le entregan los técnicos.</p> <p>Además adjunta la copia del recibo que tiene engrapado el comprobante de depósito correspondiente al monto de todas esas facturas que es el mismo que se indica en la impresión del archivo de liquidación diaria.</p>	
Ampo	<p><b>Paso #18 Archivar</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>La persona en recepción toma la segunda copia del recibo que le entrego al ayudante con el monto del depósito, y lo archiva en un ampo con la finalidad de conservar un respaldo del monto por el cual se realizó el depósito de ese día.</p>	Recibo archivado
	<p><b>Paso #19 Documentos</b></p> <p><b>Responsable: Recepcionista</b></p> <p>Debe tomar todos los documentos que tiene adjuntos y entregarlos a la contadora de la empresa para que esta realice el trámite necesario, en caso de no estar la contadora en la empresa se le deben entregar los documentos del cierre de caja al administrador para que este posteriormente los entregue a la contadora.</p>	Cierre de caja finalizado

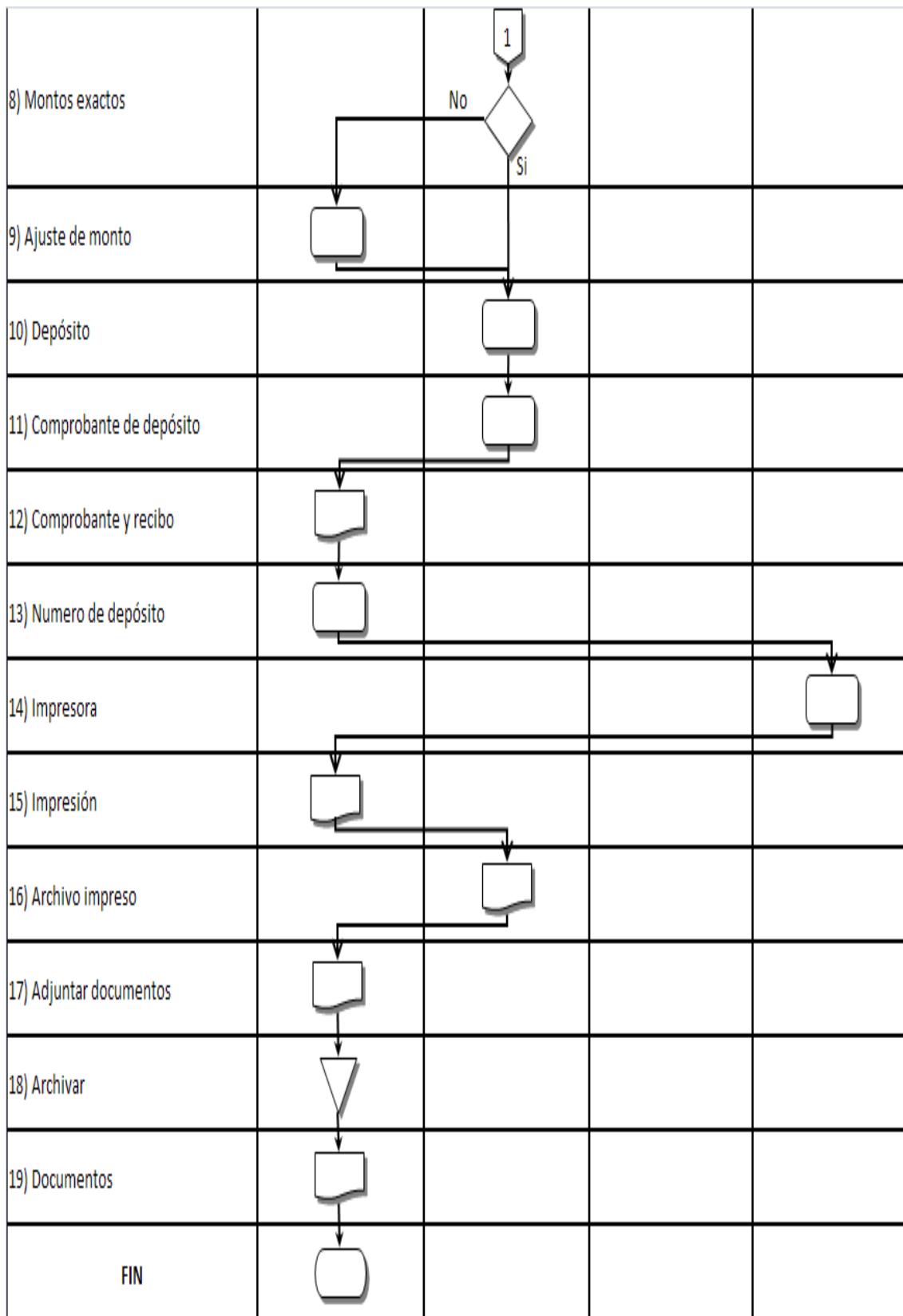
Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Flujo de procesos**

A continuación se representan mediante un flujograma y en secuencia correspondiente los pasos necesarios para llevar a cabo el Proceso cierre de caja.

**FLUJOGRAMA # 15 PROCESO CIERRE DE CAJA**

Descripción y número de paso	Diagrama de flujo			
	Recepcionista	Ayudante	Administrador	Departamento Audio y video
INICIO				
1) Archivo liquidación				
2) Facturas				
3) Completar archivo				
4) Dinero en caja				
5) Diferencia				
6) Recibo de dinero				
7) Sobre	 			



Fuente: Elaboración propia Octubre 2008

**Observación**

Se considera necesario que en la recepción de la empresa se cuente con una impresora, donde se puedan imprimir el archivo de liquidación diario necesario para realizar el cierre de caja.

Con lo cual se evita demoras por estar utilizando la impresora del Departamento de Audio y Video, debido a que esto conlleva un atraso para el colaborador de ese departamento que debe verificar el estado de la impresora e indicarlo, además un ayudante del departamento de asistencia debe ir a recoger las impresiones del archivo y entregarlas en recepción, lo cual se puede evitar instalando una impresora en recepción.



## Capítulo V

# Conclusiones y recomendaciones

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **V. A CONCLUSIONES**

A continuación se presenta las principales conclusiones generales surgidas de la investigación realizada:

- Por el alcance del estudio se consideró únicamente los procedimientos de los Departamentos Servicio a Domicilio y Asistencia.
- ELECTRÓNICA ALFER S.A., no poseía un manual descriptivo de procedimientos de ninguno de los departamentos, en el cual la empresa estableciera los procedimientos realizados en cada Departamento.
- La investigación proporcionó un cuestionario de levantamiento de procedimientos, el cual permite recopilar la información necesaria para llevar a cabo dicha función.
- En términos generales, con base en el análisis de procedimientos realizados, se estima que en éstos no existen pasos repetidos y/o innecesarios que entorpezcan o entraben las labores de los Departamentos, y puestos estudiados, ya que en su mayoría son concretos.
- Los colaboradores de ELECTRÓNICA ALFER S.A., para realizar sus funciones se basan en la observación y enseñanza de los demás colaboradores, debido a la inexistencia de una herramienta que indique en forma estandarizada como desempeñar cada procedimiento.
- A través del levantamiento de los procedimientos se logró determinar una gran similitud de pasos en diferentes procesos, dando cabida a la fusión de algunos procedimientos mediante los resultados del análisis.

## V. B RECOMENDACIONES

A continuación se presenta las principales recomendaciones generales surgidas de la investigación realizada:

- Implementar la propuesta Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicio a Domicilio y Asistencia realizada para ELECTRÓNICA ALFER S.A., con el fin de mantener una herramienta que facilite la capacitación e inducción del personal.
- Que en el corto plazo se concluya con el análisis de los procedimientos de los departamentos que quedaron pendientes de manera que la empresa cuente con un documento completo, que responda a los requerimientos de ésta. Una consideración importante para ello, es la posibilidad de que a través de otra Práctica de Especialidad se logre alcanzar dicha meta.
- Se estima conveniente que dentro de la Empresa, se asigne una persona que se encargue de revisar y actualizar el Manual Descriptivo de Procedimientos propuesto, de manera tal, que con el tiempo continúe siendo una herramienta que facilite la capacitación e inducción del personal.
- Mantener una copia física del Manual Descriptivo de Procedimientos al alcance del personal de la Empresa, con el fin de proporcionar una herramienta de consulta a los colaboradores que lo necesiten.
- Utilizar el cuestionario de levantamiento de procedimientos, como instrumento de recolección para posteriores levantamientos y análisis de procedimientos.
- Desarrollar una propuesta de Cuadros de distribución de trabajo, que permitan una distribución más equitativa de los deberes de cada colaborador dentro de los diferentes procedimientos, debido a que existen colaboradores con un mayor recargo de funciones y responsabilidades.





# Capitulo VI

## Literatura consultada

## VI. LITERATURA CONSULTADA

- Hernández, S., & Rodríguez, W. (2005). Administración pensamiento, proceso, estrategia, y vanguardia. México: Editorial McGraw-Hill.
- Weichrich, H, Koontz, H. (1994). Administración una perspectiva Global. México: Editorial McGraw-Hill.
- Carlos, Hernández, O, (2007). Análisis Administrativo Técnicas y Métodos. Costa Rica: EUNED.
- Saguesa, M., Duena, R. M., & Izarbe Izquierdo, L. (2006). Teoría y Práctica de Calidad. Madrid: Cenagage Learning.
- FINCOWSKY, F., & BENJAMÍN, E. (1997). Manuales Administrativos Guía para su elaboración. Mexico: FCA - UNAM.
- Palacios Echeverría, A. J. (1984). Introducción al análisis administrativo. San José: Universidad de Costa Rica.
- Análisis Administrativo. Antología del Curso Análisis Administrativo, Carrera de Administración de Empresas. B, Martínez. Comp. ITCR Sede San Carlos. 2006.
- Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?, (1999, Junio, K, Mokate) Disponible en:  
[http://www.ipardes.gov.br/pdf/cursos\\_eventos/governanca\\_2006/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](http://www.ipardes.gov.br/pdf/cursos_eventos/governanca_2006/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)
- La sociedad anónima y la acción, (1998, Enero, A, Rojas) Disponible en:  
[www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/La%20Sociedad%20Anónima%20y%20la%20Acción.doc](http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/La%20Sociedad%20Anónima%20y%20la%20Acción.doc)
- Tutoriales. RECURSOS HUMANOS I/MANUALES. (20007, Agosto) Disponible en:  
<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/rechum1/u3parte2/htm>.



**Capítulo VII**  
**Apéndices**

## VII. APÉNDICES

### APÉNDICE # 1 CUESTIONARIO

Buenos días (encargado del proceso), el presente cuestionario ha sido elaborado con el fin de recolectar información que sirva como base para la elaboración de un documento formal sobre los procesos que se realizan en ALFER. Toda la información brindada será de carácter confidencial.

***Muchas gracias por su apoyo y colaboración.***

1. ¿Nombre del encargado del proceso?

.....  
.....

2. ¿Nombre completo de su jefe inmediato y Área a la que pertenece?

.....  
.....  
.....

3. ¿Nombre del procedimiento?

.....  
.....  
.....

4. ¿Cuál es el propósito principal de este procedimiento?

.....  
.....  
.....

5. ¿Existe alguna norma o política que se utilizó en la ejecución del proceso?

.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Se utilizan documentos internos y externos en el desarrollo de proceso?

a. Si ¿Cuáles?

b. No continuar en la pregunta 7

Documentos internos

-----  
-----  
-----

Documentos Externo

-----  
-----  
-----

**7.** ¿En la ejecución del proceso se utilizan formularios?

a. Si      b. No (continuar en la pregunta 10)

**8.** ¿Cuáles formularios utiliza en el proceso?

-----  
-----  
-----

**9.** ¿Datos e información: Mencione que datos e información es necesaria para completar los formularios?

-----  
-----  
-----

**10.** ¿Qué tipos de herramientas se utilizan para llevar a cabo el proceso (Software, Hardware, etc.)?

-----  
-----  
-----

**11.** ¿Quiénes son las personas involucradas dentro del proceso?

-----  
-----  
-----

**12.** ¿Describa detalladamente la secuencia de las actividades (pasos) que usted realiza para llevar a cabo el proceso? Si es necesario utilice hojas adicionales

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**13.** ¿Que recomendaría usted para mejor el proceso?

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**Muchas gracias por su colaboración.**

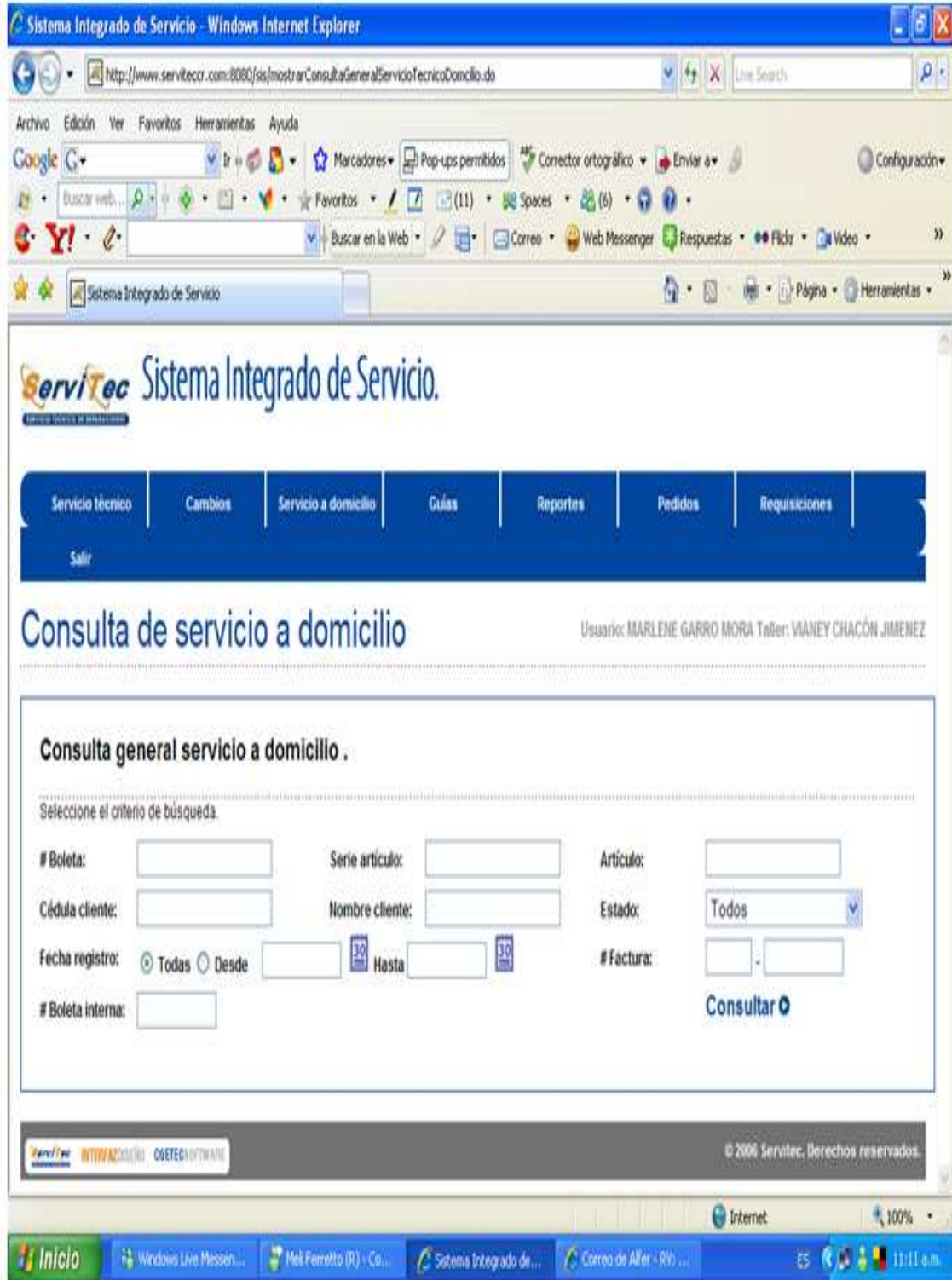


# Capítulo VII

## Anexos

## VIII. ANEXOS

### ANEXO #1 PAGINA DE SERVITEC







**ANEXO #3 FACTURA DE LA CASA COMERCIAL**

CEDULA JURIDICA: 3-101-091720-04  
 GMG Electrica Costa Rica S.A.  
 Costado Este de la Iglesia de Aguas  
 Zarcas.  
 GMG CR PV 17  
 Tel: 2474-4853 Fax: 2474-4853  
**Factura Crédito: 28386**  
 Fecha: 16/10/2007 06:35:10p.m.  
 Vendedor: 28  
 Tipo de Pago: Efectivo

---

\* \* \* Deudor \* \* \*  
 Cédula: 02-0530-0318  
 Nombre: ANA PATRICIA GONZALEZ ARCE

Código	Descripción	Bodega	Serie	Cant	Precio	Desc.	Total
111221	LAV AUTO WW WNL11162DEW						
	10.1KG BLC						
		U1	0608CR000094	1	209,600.00	0.00	209,600.00

---

Total Venta:	209,600.00
Prima:	0.00
Sub-Total:	209,600.00
Financiación:	211,276.00
<b>Total:</b>	<b>420,876.00</b>

---

\* = Artículos exentos.  
 Pagare Número: 28386  
 Autorización: 70281485  
 24 Meses de 11,691.00 Colones  
 Forma de Venta: Ventas Piso  
 Aprobación Tarjeta:  
 Hecho Ana Nuñez - Carter  
 NOTA: todo atraso paga 5.00 % mensual  
 de morosidad.  
 Obs: APLICA PROMO DE PAGUE DE  
 DICIEMBRE

---

Los costos que implique la gestión  
 laboratoria extrajudicial por  
 incumplimiento en la puntualidad del  
 pago serán cubiertos por el deudor  
 y/o fiador, quedando autorizada la  
 acreedora para debitarlos a la deuda  
 principal.

---

Firma Cliente  
 \*\*\* Impuesto de Ventas Incluido \*\*\*  
 Autorizado mediante resolución 11-97  
 de la D.G.T.F.  
 Llámennos 800-283-6872  
 Reimpresión

**ANEXO #4 BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO**

Sistema Integrado de Servicio

Página 1 de 1

<b>GMG ELECTRICA COSTA RICA S.A.</b>	<b>Ced. Jurídica: 3-101-091720-04</b>
<b>IMPORTADORA MONGE</b>	
<b>Centro de registro:</b>	<b>GMG 43 UPALA</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>4700054 //</b>
<b>Registrado por:</b>	<b>ORTIZ CORTES ALFREDO</b>
<b>REIMPRESION</b>	

**BOLETA DE SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO**

**Estado boleta:** Pendiente Revisión

**Consecutivo:** **440394 - 043** **Fec. registro:** 01-sep-2008 03:55:54

**Cédula:** 01-1143-0006

**Nombre:** NANCY DEYBELL VALDIVIA ROJAS

**Lugar de compra:** 043 - GMG 43 UPALA

**Factura:** 33731

**Fec. factura:** 07/04/2008

**Venc. garantía:** 07/04/2009

**Teléfono:** 2470-1530

**Dirección:** ALAJUELA, UPALA, UPALA, DE LA BOMBA ARMO AUN COSTADO CASA DE SEMENTO COLOR ROSADA CON VERJAS BLANCAS

**Artículo:** 49059-LAVADORA SEMI-AUTOMATICA

**Marca:** LG

**Modelo:** WP-1270R

**Serie:** 712TWZH00173

**Daño reportado por el cliente:** CUANDO ESTA LAVANDO BOTA EL AGUA

<b>Registrado por:</b>	<b>Cliente:</b>
<b>Nombre:</b> _____	<b>Nombre:</b> _____
<b>Firma:</b> _____	<b>Cédula:</b> _____
	<b>Firma:</b> _____

Estimado cliente le informamos que los datos de esta boleta están sujetos a verificación por parte de nuestro personal de servicio técnico y administrativo. Asimismo le solicitamos mantener en el sitio donde esta el artículo que será visitado por nuestro personal de servicio técnico esta boleta, copia de la factura de compra del artículo y si es del caso copia del certificado de garantía adicional y/o certificado de garantía del artículo.

 **Imprimir**

**ANEXO #5 BOLETA DE SERVICIO O BOLETA ALFER**

<p><b>ALFER</b>                  Línea Marrón                  Tel: 460-1309 / 460-735                  50mts Sur Cruz Roja, Ciudad Quesada</p>	<p><b>Boleta de Servicio</b></p>	<p>Número: <b>5.081</b>                  Fecha: <b>02/09/2008</b>                  Responsable: <b>EdithMA</b></p>																																			
<p>Cliente: <u>HOTEL LA AMISTAD</u>      Teléfono: <u>479-9390</u>                  Dirección: <u>FORTUNA, 75 OESTE DE IGLESIA CATOLICA</u></p>																																					
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Artículo</th> <th style="text-align: left;">Marca</th> <th style="text-align: left;">Modelo</th> <th style="text-align: left;">Serie</th> <th style="text-align: left;"># Factura</th> <th style="text-align: left;">FechaCompra</th> <th style="text-align: left;">Garantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lavadora</td> <td>GE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>01/01/2008</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Accesorios:</b></td> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Falla Reportada:</b> SE QUEMO, REVICION.</td> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Observaciones:</b> RUTA</td> </tr> </tbody> </table>			Artículo	Marca	Modelo	Serie	# Factura	FechaCompra	Garantía	Lavadora	GE				01/01/2008	NO	<b>Accesorios:</b>							<b>Falla Reportada:</b> SE QUEMO, REVICION.							<b>Observaciones:</b> RUTA						
Artículo	Marca	Modelo	Serie	# Factura	FechaCompra	Garantía																															
Lavadora	GE				01/01/2008	NO																															
<b>Accesorios:</b>																																					
<b>Falla Reportada:</b> SE QUEMO, REVICION.																																					
<b>Observaciones:</b> RUTA																																					
<p>Si el artículo no es retirado a más tardar DOS MESES con el recibo original la empresa cobrará el bodegaje correspondiente. TODA REVISIÓN SE COBRA. Mano de Obra tiene 1 mes de GARANTIA</p>																																					
<p>_____</p> <p>Firma y Cedula Recibido</p>		<p>_____</p> <p>Firma y Cedula Entrega</p>																																			

**ANEXO #6 CARÁTULA O REPORTE DE ARTÍCULO EN GARANTÍA  
DIAGNOSTICO**



**REPORTE DE ARTICULOS EN GARANTIA  
DIAGNÓSTICO**

FECHA DE DIAGNOSTICO :03/09/2008

TELEFONO DEL CLIENTE : 461-8508

NOMBRE DEL CLIENTE : RIGOBERTO CHAVARRIA LORIA

DOMICILIO : POCOSOL EN SAN BOSCO DE LA IGLESIA CATOLICA 150  
SUR CALLE A MONTERREY EN LA PULPERIA LA  
HORMIGA

ARTICULO : CONGELADOR

MARCA : FRIGIDAIRE

MODELO : FFC0923DW1

SERIE :WB82240658

FECHA DE COMPRA : 16/08/2008

ALMACEN DE COMPRA **GMG 113 SANTA ROSA**

N REPORTE	DAÑO REPORTADO	FECHA	LABOR REALIZADA
437677	NO CONGELA	27/08/2008	REVISION GENERAL

DESCRIPCIÓN DEL DAÑO SEGÚN LA EVALUACIÓN TECNICA

ARTICULO PRESENTA FUGA.

LABOR REALIZADA

**REVISION GENERAL**

RECOMENDACIÓN TECNICA

**SE RECOMIENDA CAMBIO PORQUE CLIENTE NO ACEPTA REPARACION DEBIDO  
A QUE EL ARTICULO ESTÁ MUY NUEVO**

**FIRMA DEL TECNICO: Vianey Chacón "Taller Alfer"**


VISTO BUENO

*Vianey Chacón*  
TECNICO

SERVITEC

MONGE HERRERA INT.

**ANEXO #7 RECIBO DE DINERO**

 REPARACION Y MANTENIMIENTO	Vianey Chacón Jiménez Céd. N° 2-308-837 Tel. 460-1309 / 460-7351 Fax. 461-1675 50mts. Sur de la Cruz Roja, Ciudad Quevedo, San Carlos	<b>RECIBO POR DINERO</b>		
		N° 2201		
		DIA	MES	AÑO
				200
Recibi de: _____				
La Suma de: _____				
COLONES ₡ _____				
Por Concepto de: _____				
MP Rolón				
Código Anular		Fecha		
Este Abono		Cheque N°		
Código Anular				

**ANEXO #8 ARCHIVO EXCEL MONGE**

**Artículos entregados Directo al Taller**

Reporte de Labores Realizadas

**MHI**

ARTICULOS EN GARANTIA

Fecha: 12-sep-08 Facturas De: AL


Taller: ALFER Recibido por:

# Fact	Fecha Factura	Boleta	Boleta	Almacen	C. Costos	Código	Fecha de compra	Artículo	Marca	Modelo	Serie	¿M. Obra	¿Request	IV	Monto	Total por Tienda
	12-sep-08	5974	436494	MONGE 09			30-07-08	OLLA ARROCERA	HESS	AXR1800NR	39863	€1.450,00	€1.000,00	€318,50	€2.768,50	
	12-sep-08	5630	436264	MONGE 09			17-05-08	OLLA ARROCERA	TELSTAR	IMC-1003		€1.450,00	€1.000,00	€318,50	€2.768,50	
	12-sep-08	6072	436392	MONGE 09			05-05-08	COFFE MAKER	TELSTAR	IMC-1000		€1.450,00	€1.000,00	€318,50	€2.768,50	
	12-sep-08	2389	436697	MONGE 09			10-05-08	HORNO MICROONDAS	TELSTAR	TMD1705MD	2007033010334	€5.800,00	€19.500,00	€3.289,00	€28.589,00	
	12-sep-08	5753	436586	MONGE 09			28-04-08	OLLA ARROCERA	TELSTAR	IMC-1003		€1.450,00	€1.000,00	€318,50	€2.768,50	
	12-sep-08	5485	439370	MONGE 09			25-04-08	CAFETERA	TELSTAR	TCF1006SNH		€1.450,00	€1.500,00	€383,50	€3.333,50	
	12-sep-08	6330	439376	MONGE 09			08-07-08	LICUADORA	TELSTAR	IMC-9001	37582	€1.450,00		€188,50	€1.638,50	
	12-sep-08	6439	439388	MONGE 09			01-07-08	OLLA ARROCERA	HESS	AXR1800NR		€1.450,00		€188,50	€1.638,50	
	12-sep-08	2758	439391	MONGE 09			29-04-08	CAFETERA	TELSTAR	TCF1006SNH		€1.450,00	€1.000,00	€318,50	€2.768,50	
	12-sep-08													€0,00	€0,00	
	12-sep-08													€0,00	€0,00	
	12-sep-08													€0,00	€0,00	
	12-sep-08													€0,00	€0,00	
																€0.042,00


**ANEXO #9 EXTRA GARANTÍA**

2008 Jul 16 1:40AM:8080/sis/imprimh/BoletaDomicilio.do N°2745 P. 2 16/07/2008

---



**CONFIRMACION DE SALDOS  
CONTRATO GARANTIA ADICIONAL**



---

TIENDA CMG: <u>123</u>	Fecha Solución: <u>16/07/2008</u>	
Concepto No.: <u>4566</u>	Partes: <u>3.3.2.9</u>	Fecha Facturación: <u>01/06/2007</u>
Cliente: <u>MARTHA ALVAREZ GAITAN</u>	Cédula: <u>270102849</u>	
Sucursal: <u>ALFER</u>	Cia: <u>ALFER</u>	
Artículo: <u>LAVADORA</u>	Modelo: <u>WWWL11161KEW</u>	
Marca: <u>WHITE WESTING HOUSE</u>	Número de Serie: <u>64404367</u>	
Garantía Proveedor: <u>12</u> Meses	Vencimiento Garantía Proveedor: <u>31/05/2008</u>	
Cambio Garantía Adicional vigente a partir del: <u>01/06/2008</u>		
Vencimiento Contrato Garantía Adicional: <u>01/06/2010</u>		

---

**Estado de Cuenta**

Cancelada     
  Al día     
  Cuenta Atrazada  
(requiere a la tienda)

Saldo de la Cuenta: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

Información suministrada por: MELINA MEDINA PINEDA  
 EJECUTIVO DE SERVICIO TIENDA CMG 123

Fecha Respuesta: 16-Jul-2008 10:16

**ALFER**  
 TIENDA 123  
 TEL.: 471-1363





**ANEXO #11 CERTIFICADO DE GARANTÍA OSTER**

**CERTIFICADO DE GARANTÍA**  
SERVICIOS TÉCNICOS AUTORIZADOS OSTER

*¡Felicitaciones! Usted ha adquirido un producto Oster® de calidad garantizada.*

Este certificado le da derecho a gozar de todas las ventajas que le brinda nuestra red de Servicios Técnicos Autorizados Oster en todo el país y a recibir un servicio de garantía superior de acuerdo a las siguientes condiciones:

**Condiciones del Certificado de Garantía**

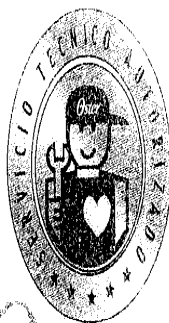
Este artefacto está garantizado por un año a partir de su fecha de adquisición. La empresa fabricante esta obligada a la reparación gratuita de cualquier defecto eléctrico o mecánico de su artefacto dentro del periodo de garantía. La garantía solo es valida si se presenta la factura de compra de el artefacto con el nombre del establecimiento donde fue adquirido y la fecha de adquisición.

Esta garantía no cubre:

- Uso industrial o comercial del artefacto.
- Daños causados por mal uso del artefacto o lo contrario a lo indicado en el manual de instrucciones.
- Uso en corrientes o en voltajes incorrectos.
- Desarme, reparación o alteración por personas o talleres de servicios no autorizados.
- Desgaste normal por efectos de uso.
- Por accesorios y partes rotas o deterioradas durante el uso.

**Ventajas y Beneficios:**

- Un año de garantía.
- Servicio Técnico Autorizado.
- Repuestos Originales
- Talleres seleccionados en las principales ciudades del país.



*Oster*

Modelo:	4730
Fecha de compra:	27/07/2015
Nombre y Sello del Establecimiento:	MISA 2015
Fecha:	15/08/2015

2005-CR Nº 5082208

**ANEXO # 12 ARCHIVO EXCEL OSTER**

<p style="text-align: center;"><b>REPORTES DE GARANTIA</b> <b>ALFER</b> <b>PERIODO: V bimestre 2008</b></p>							
	CLIENTE	# DE BOLETA	FECHA DE COMPRA	ARTICULO	MODELO	REPUESTO	MANO DE OBRA
1	CAMILO GONZALEZ LOPEZ	5994	16/01/2008	ARROCERA	4730	TARJETA	\$3,50
2	IVANIA RAMOS JIMENEZ	5997	16/08/2008	ARROCERA	4730	CONECTOR	\$3,50
3	YAMILET ORTIZ LUNA	5724	31/07/2008	ARROCERA	4729		\$3,50
4	STOCK 08	6097	STOCK	ARROCERA	4730	CONECTOR	\$3,50
5	DANIEL CASTRO CHAVEZ	5127	27/05/2008	COFFE MAKER	3304		\$3,50
6	JOSE ANTONIO SOLIS RODRIGUEZ	5783	12/09/2007	ARROCERA	4730	CABLE Y PLACA ELECTRONICA	\$3,50
7	NUICANOR SALAS OBREGON	5444	08/08/2007	ARROCERA	4730	FUSIBLE	\$3,50
8	JUANA OROZCO RODRIGUEZ	5445	23/11/2007	ARROCERA	4730	FUSIBLE	\$3,50
9	MARIA EUGENIA BENAVIDES VILLEGAS	5679	02/07/2008	BATIDORA	3170	FUSIBLE	\$2,50
10	LEONARDO GUTIERRES FUENTES	5450	23/10/2007	SAMWICHERA	3882	FUSIBLE	\$3,50
11	MARIA ESPINOZA MENDOSA	5579	10/10/2007	COFFE MAKER	3301	MANGUERA Y FUSIBLE	\$3,50
12	DENIA MARIA ELIZONDO BADILLA	5881	19/02/2008	ARROCERA	4729	FUSIBLE	\$3,50
13	GRACE AGUILAR ROJAS	5671	21/08/2007	ARROCERA	4730	CAMBIO DE PITO Y TARJETA	\$3,50
14	EUSEBIO ALVARADO RODRIGUEZ	5304	09/12/2007	LICUADORA	4108	BOTONERA	\$4,50
15	OLGA MARIA VALVERDE ROJAS	4780	25/04/2008	BATIDORA	2601	BASE Y PIÑON	\$4,50
16	VICTORIA GONZALEZ SUAREZ	3198	23/03/2008	LICUADORA	BRLY07Z070	TARJETA	\$4,50
17	RAMONA VARELA VARELA	3350	02/10/2007	PLANCHA	5003	FUSIBLE	\$2,50
18	EDNA NUÑEZ JIMENEZ	4256	08/02/2008	PLANCHA	5003	EJE	\$2,50
19	ENAR MARGARITA BRENES RODRIGUEZ	5816	15/08/2007	ARROCERA	4730	FUSIBLE	\$3,50
20	EVELIN MARIA COTO VELASQUEZ	5499	04/01/2008	ARROCERA	4730	FUSIBLE	\$3,50
							\$70,00

**ANEXO #13 BOLETA SASSO O SOLICITUD DE SERVICIO**

<b>REPORTE N° 31774</b>	
<b>SERVICIOS ELECTRÓNICOS SASSO, S.A</b>	
<b>SOLICITUD DE SERVICIO</b>	
Fecha :	<u>30-jul-08</u> Garantía N° <u>3737148</u>
Telefono de localizacion casa:	<u>2461-12 65</u>
NOMBRE DEL CLIENTE:	<u>ELOY AGUILAR ROJAS</u>
Provincia	<u>ALAJUELA</u>
Otras señas	<u>CIUDAD QUESADA 25 NORTE DE LA PULP LOS MANOLOS</u> <u>CASA BEICH MANO IZQUIERDA</u>
ARTICULO :	<u>LAVADORA</u> Modelo <u>2460</u>
Serie	<u>20706T000987</u>
Fecha de Compra	<u>09-ene-08</u>
Distribuidor	<u>COOPELESKA</u>
Descripción del Daño	<u>SECADO MUY LENTO Y CALIENTA EL MOTOR</u>
Reportado por	<u>JAMES ( ALMACEN)</u>
Del Teléfono	<u>2401-2863</u>
Observaciones	<u> </u>





**ANEXO #16 ARCHIVO EXCEL GOLLO**

<b>COBROS GOLLO LINEA BLANCA</b>													
	CIA	BOLETA	B TALLER	ARTICULO	MARCA	MODELO	SERIE	FACTURA	TIPO DE REPUESTO	COSTO	MANO DE OBRA	MONTO KM	TOTAL
1	52	3923	5501	LAVADORA	HAER	HTX-105	HXT06L40701002	2022		€3.200,00		€1.200,00	€4.400,00
2	52	3919	5566	LAVADORA	SAMSUNG	WT117WD	1466534L000380	2163257		€3.200,00		€1.200,00	€4.400,00
3	69	9626	6213	LAVADORA	SAMSUNG	WT117WD	1466534L200382	2273414		€8.000,00		€800,00	€8.800,00
4	69	4229	6275	LAVADORA	SAMSUNG	WT11XC1	13078DA19000650	1504376		€8.000,00		€800,00	€8.800,00
5	97	1393	6214	LAVADORA	SAMSUNG	WT13J7		1622326		€8.000,00			€8.000,00
6	52	3965	6082	LAVADORA	SEISE	XPB100-390	2003010039	5454	MOTOR DE SECADO Y CAPACITOR	€28.500,00	€8.000,00	€1.200,00	€37.700,00
7	08	9626	5961	LAVADORA	SAMSUNG	WT13S	12375DA1900282K	1605974	RELOJ LAVADO	€7.000,00	€8.000,00		€15.000,00
8	08	9654	6169	LAVADORA	SAMSUNG	WT13S	5N534L700330	2166146	TRANSMISION Y RELOJ LAVADO	€20.500,00	€8.000,00		€28.500,00
9	69	5526	6276	LAVADORA	SAMSUNG	WT13J7	147663AP400251V	2362464			€8.000,00		€8.000,00
10	69	5571	6343	LAVADORA	WH-POOL	WTN5500SQ	CU124004	53	TUBO Y COUPLING	€21.000,00	€8.000,00	€800,00	€29.800,00
11	53	3965	6167	LAVADORA	SAMSUNG	WT137WD	D	3211144	MOTOR DE SECADO	€35.000,00	€8.000,00	€1.600,00	€44.600,00
12	53	3993	6323	CONGELADOR SUPER GENERAL	GENERAL	SGE145	2007117	7056		€8.000,00		€1.600,00	€9.600,00
13	69	5609	6555	COCINA	GENERAL	JES07		1242378	4D SOCS Y 4 ENTRADAS DE DISCOS	€50.000,00	€8.000,00		€58.000,00
												SUB TOTAL	€275.600,00
												V	€35.623,00
												TOTAL	€311.428,00

ANEXO #17 BOLETA GOLLO

Boleta bolle

EL GALLO MAS GALLO DE ALAJUELA S.A. SERVICIO DE REPARACION  
 FRENTE A LA OFICINA ICE, CIUDAD QUESADA TELEFONO: 2460-0567  
 NUMERO DE BOLETA DE SCARLOS AV C : 9798  
 GESTIONADA POR : EL ALMACEN FECHA: 21/08/2008  
 CLIENTE: STOCK DE: SCARLOS AV C 824600T EL: 567  
 DIREC:  
 DISTRIBUIDOR: 0 TEL: -  
 No. FACTURA: FECHA COMERA: GARANTIA: SI  
 ARTICULO CODIGO: 9206070002 RADIOGRABADORA SERIE:  
 MARCA: SANKEY MODELO: RDVD7110L  
 ACCESORIOS: ENVIO RADIOGRABADORA COMPLETA EN CAJA ORIGINAL  
 ESTADO: NUEVA  
 FALLA REPORTADA: NO LE FUNCIONA EL VIDEO  
 OBSERV:  
 Si el articulo no es retirado a mas tardar DOS MESES con el recibo original la  
 empresa puede vender o disponer del mismo para hacerse el pago de la reparacion  
 Tiempo aproximado para la reparacion: 30 DIAS HABILES  
 HECHO POR: ARROYO AGUILAR PABLO (VENTAS)  
 FIRMA FIRMA  
 Cedula del Cliente Fletero Enc.Rep  
 Conserve esta boleta, es indispensable para retirar la mercaderia  
 Impresa el :21/08/08 a las: 12:26:39  
 recortar  
 B SCARLOS AV C 9798 B SCARLOS AV C 9798 B SCARLOS AV C 9798



**ANEXO #18 ARCHIVO EXCEL HAIER**

<b>COBRO HAIER</b>											
TA	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	ARTICULO	DAÑO	REPARACION	REPUESTOS	MANO DE OBRA	REPUESTOS	TOTAL	
1	3453	LA CECILIA PARANES ROM	CONTICULO AL GOLLO EN PTAL	2473-3330	TELEVISOR	NO ENVIENE	REVISION		7.500,00	7.500,00	
2	5188	ALVARO AGUIAR RIVERA	EN CALLO EN CUIDADO DE ESCOLA	2471-9118	TELEVISOR	NO ENVIENE	CAMBIO FUSIBLE	FUSIBLE	7.500,00	1.000,00	8.500,00
3	5193	MIGUEL RODRIGUEZ SANCHEZ	KM 10 NORTE DE LA ESCUELA MARIA SANTIAGO	2081-3771	REFRIGERADORA	NO ENVIENE	REVISION		7.500,00	7.500,00	
4	6163	LUISA CHAVEZ UGALDE	INTRO COMERCIAL 0211 LOCAL BUETE ARGED	2410-1051	REFRIGERADORA	NO FUNCIONA	DE TUBERIAS Y CARGA REFRIGERA		7.500,00	2.000,00	9.500,00
5	6180	MAGDA TRINIDAD ARCE	0,76 ESTE DE LAS OFICINAS DE VALLE COPAL	2410-0030	REFRIGERADORA	NO ENVIENE	CAMBIO DE RESISTENCIA	RESISTENCIA	7.500,00	7.500,00	
6	4170	CAROLINA DORAZALES LOPEZ	EN ALMACEN COMERCIAL EN 02	2411-3332	TELEVISOR	NO ENVIENE	CAMBIO DE TRANSISTOR HORIZONTAL	TRANSISTOR HORIZONTAL	7.500,00	1.500,00	9.000,00
7	1178	EDUARDI DOMESTICA SOLOZ	EN CALLO VAS GALLO EN 02	2410-3432	DVD	RETIENDE	REVISION		6.500,00	6.500,00	
8	6222	ANA PAZ AMEZQUENA	386 METRO DEL PUENTE EL CUARTO DORTIVA	2473-4424	REFRIGERADORA	NO FUNCIONA	CAMBIO DE TRANSFORMADOR	TRANSFORMADOR	6.500,00	5.000,00	11.500,00
9	6116	NELSON GUTIERREZ	KM 10 SUR DE INGENIO QUEBRAS AQUEL, MO	2471-9118	TELEVISOR	NO ENVIENE	REVISION		7.500,00	7.500,00	
10	6163	ABEL RIVERA RODRIGUEZ	LA ZARZAS DE LA EMPACADORA MARIANO	2474-3980	REFRIGERADORA	NO ENVIENE	REVISION		7.500,00	7.500,00	
										SUB TOTAL	92.500,00
										IVA	12.025,00
										TOTAL	104.525,00

**ANEXO #19 ARCHIVO EXCEL DAFESA**

<b>COBRO DAFESA</b>											
	FECHA FACTURA	BOLETA DAFESA	BOLETA TALLER	ARTICULO	MARCA	MODELO	SERIE	REPLETO	MANO DE OBRA	DIRECCION	CU
1	06-feb-08	5877	3121	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS833AS	XG64312733	FAJA	06.000,00	ENFORTUNA, CENTRO	200
2	27-dic-07	5706	2739	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS333FS1	XG72112374		06.000,00	EN LA MARIAN, LA TESALA	4
3	24-dic-07	5904	3542	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS333FSC	XG71317743		06.000,00	PLATANAR	40
4	27-mar-08	6010	3703	REFRIGERADORA	FRIGIDARE	GLT113TES8	4474702424		06.000,00	FORTUNA CENTRO	100
5	17-may-08		3361	LAVADORA	FRIGIDARE	GLV151749F51	XG74004823	RELOJ LAVADO	06.000,00	SAN LUIS DE LA TESALA	16
6	15-ago-07	5990	3704	COCINA	FRIGIDARE	FEF333ECE	VF71342698		06.000,00	AGUA ZARCAS	80
7	15-ago-08		4041	REFRIGERADORA	FRIGIDARE	FRT867HW	E474142220		06.000,00	RIO CUARTO	80
8	12-mar-08	5155	4522	COCINA	FRIGIDARE	FEF333FSC	VF71732598	RELES	06.000,00	BARRIO CEDRAL CC	12
9	12-ni-07	6154	4152	REFRIGERADORA	FRIGIDARE	FR58HF5HS	4475113982		06.000,00	LALLANADA DE AGUA ZARCAS	10
10	15-mar-08	6153	4150	CENTRO DE LAVADO	FRIGIDARE	FEF333FSC	XE62204360		06.000,00	C.D. CENTRO	15
11	15-mar-08	6139	4531	CENTRO DE LAVADO	FRIGIDARE	FEF333FSC	XE62204360	BOMBA DE EXFOLCION	06.000,00	BAJO RODRIGUEZ	120
12	01-ene-08	3368	4886	COCINA	FRIGIDARE	FEF333FSC	VFE2217115	DISCO Y TRIM	06.000,00	FORTUNA CENTRO	200
13	03-may-08	6138	4882	LAVADORA	FRIGIDARE	FMLT1161DEW	80400311		06.000,00	FORTUNA CENTRO	100
14	STOCK	5914	3110	LAVADORA	FRIGIDARE	FMLT1161FEW	80400386	MARCO DE TINA	06.000,00	C.D. CENTRO	1
15	18-lin-08	6225	4441	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS833FS	XG81411301		06.000,00	VENADO	200
16	13-ago-07	6283	4806	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS333FS1	XG72201461	INTERRUPTOR DE PUERT	06.000,00	SAN JUAN CC	3
17	03-nov-07	3859	2912	REFRIGERADORA	FRIGIDARE	FRT866ESB	E474221833		06.000,00	PTAL	160
18	10-ene-08	6339	4862	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS833FS	XG72201466	BOMBA DE EXFOLCION	06.000,00	BOCA DE ARENAL	140
19	24-ago-07	6159	4154	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS333FS1	XG72307804	INTERRUPTOR DE PUERT	06.000,00	AGUA ZARCAS CAMINO A VENEZIA	100
20	23-lin-07	6289	4724	COCINA	FRIGIDARE	FEF333ECE	VF73923606		06.000,00	BARRIO SAN ANTONIO CC	3
21	06-mar-08	5589	2736	SECADORA	FRIGIDARE	FER311FS0	XG74312053		06.000,00	FORTUNA CENTRO	100
22	26-lin-08	6018	3877	COCINA	FRIGIDARE	FEF333FSC	VF72852339	BASE DE BANDEJAS, FEL	06.000,00	PTAL	160
23	20-ago-07	6463	4250	LAVADORA	FRIGIDARE	FWS833FS	XG72100960		06.000,00	SAN LUIS DE LA TESALA	4
24	01-ene-08	6358	5008	AIRE ACCONCONDIONADO	FRIGIDARE	F00701MEQ	49072009EA	FILTROS	06.000,00	CC	15
25	24-nov-07	6386	4953	REFRIGERADORA	FRIGIDARE	PL-72130MH	4472010742	TIVER PASTILLA	06.000,00	BARRIO LOJER	6
26	11-mar-08	6309	4827	REFRIGERADORA	FRIGIDARE	GLT113TES8	4474702403	RESISTENCIA	06.000,00	PITAL ESCUNAS	170



**ANEXO #21 REGISTRO DE REPARACIONES DE ARTÍCULOS SANKEY**

<p><b>REGISTRO DE REPARACIONES</b>  <b>ALFER</b>  <b>Cédula Jurídica: 2-368-837</b>  <b>Teléfonos: 2460-1309</b>  <b>Fax: 2460-4974</b>  <b>Dirección: 25 SUR DE LA CRUZ ROJA DE SAN CARLOS CIUDAD QUESADA</b></p>
<p>12  Boleta.Taller.Num: 2194, Lugar.Compra: GOLFITO, Nom.Distribuidor: ALMACEN JERUSALEM, Fec.Recib.Taller: 30/6/2008, Fec.Vta: 30/4/2008  Núm.Fact: 119888, Nom.Cliente: ESCUELA DE RIO CUARTO, Artículo: GRABADORA, Modelo: RDVD-3001, Serie: S/S  Daño.Reparado: NO LEE Repuestos Utilizados: CAMBIO DE OPTICO  Mto.Repuestos: 20 Mto.ManoObra: 10 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 30</p>
<p>13  Boleta.Taller.Num: 2195, Lugar.Compra: MESETA CENTRAL, Nom.Distribuidor: GALLO MAS GALLO, Fec.Recib.Taller: 18/7/2008, Fec.Vta: 15/12/20  Núm.Fact: 5066, Nom.Cliente: ZENEKIA RAUDEZ RODRIGUEZ, Artículo: DVD, Modelo: DVD-99541C, Serie: S/S  Daño.Reparado: NO LEE Repuestos Utilizados: CAMBIO DE FLET  Mto.Repuestos: 6 Mto.ManoObra: 10 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 16</p>
<p>14  Boleta.Taller.Num: 2196, Lugar.Compra: MESETA CENTRAL, Nom.Distribuidor: GALLO MAS GALLO, Fec.Recib.Taller: 30/7/2008, Fec.Vta: 14/5/200  Núm.Fact: 5760, Nom.Cliente: NORMAN CONEJO CORDERO, Artículo: AIRE ACONDICIONADA, Modelo: EWP-850, Serie: 7040260002  Daño.Reparado: NO ENFRIA Repuestos Utilizados: AJUSTE DE CONTROL DE TEMPERATURA  Mto.Repuestos: 0 Mto.ManoObra: 18 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 18</p>
<p>15  Boleta.Taller.Num: 2197, Lugar.Compra: GOLFITO, Nom.Distribuidor: PERCO, Fec.Recib.Taller: 21/7/2008, Fec.Vta: 7/12/2007  Núm.Fact: 148616, Nom.Cliente: JOSE CHAVEZ VENEGAS, Artículo: MICROONDAS, Modelo: MW1031SS, Serie: 708D0013  Daño.Reparado: SE QUEMO LA MICA Repuestos Utilizados: CAMBIO DE MICA  Mto.Repuestos: 7 Mto.ManoObra: 10 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 17</p>
<p>16  Boleta.Taller.Num: 2198, Lugar.Compra: MESETA CENTRAL, Nom.Distribuidor: GALLO MAS GALLO, Fec.Recib.Taller: 12/8/2008, Fec.Vta: 12/6/200  Núm.Fact: STOCK, Nom.Cliente: STOCK 69, Artículo: TELEVISOR 14, Modelo: CT14N3A, Serie: 714014B336461  Daño.Reparado: NO DA VOLUMEN Repuestos Utilizados: CAMBIO DE INTEGRADO  Mto.Repuestos: 0 Mto.ManoObra: 12 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 12</p>
<p>17  Boleta.Taller.Num: 2199, Lugar.Compra: MESETA CENTRAL, Nom.Distribuidor: GALLO MAS GALLO, Fec.Recib.Taller: 9/7/2008, Fec.Vta: 2/7/2008  Núm.Fact: STOCK, Nom.Cliente: STOCK 52, Artículo: DVD, Modelo: 7602, Serie: S/S  Daño.Reparado: NO LEE Repuestos Utilizados: CAMBIO DE OPTICO  Mto.Repuestos: 21 Mto.ManoObra: 10 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 31</p>
<p>18  Boleta.Taller.Num: 2200, Lugar.Compra: MESETA CENTRAL, Nom.Distribuidor: GALLO MAS GALLO, Fec.Recib.Taller: 28/7/2008, Fec.Vta: 20/8/200  Núm.Fact: 1421, Nom.Cliente: ROXANA JARA FONSECA, Artículo: MICROONDAS, Modelo: MW-765, Serie: 703A2854  Daño.Reparado: TIRA CHISPAS HUELE A AQUEMADO Repuestos Utilizados: CAMBIO DE TRANSFORMADOR  Mto.Repuestos: 10 Mto.ManoObra: 10 Mto.Kilometraje: 0 Mto.TOTAL: 20</p>
<p><b>Total Golfito: 47,00    Total Meseta Central: 241,00    TOTAL A PAGAR: 288,00</b></p>

**ANEXO #22 BOLETA SANKEY**



**Centro de Servicio SANKEY**

Tels.: 248-9351 / 258-4947 • Fax: 248-9335

**FORMATO 230**

**REPORTE DE REPARACION**

**Nº 1709**

Taller Autorizado:

Código Taller:

Nombre del Técnico:

Nº. Boleta Sankey

	DIA	MES	AÑO
Fecha Compra	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha Recibo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha Reparación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha Retiro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Almacén de Compra

Modelo  Nº. Factura

Nº. de Serie

Distribuidor:

Daño Reportado

Daño Reparado

Observaciones:

**LISTA DE REPUESTOS DAÑADOS**

Cant.	Nº. de Parte	Descripción	Costo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Valor Repuesto	=	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Kilometraje	=	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Costo Mano de Obra	=	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Total a Cancelar	=	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>

**INFORMACION DEL CLIENTE**

Nombre Cliente:

Dirección

Teléfono:

Retirado por nombre:

Firma y cédula del Cliente:

Blanca: Control Interno • Amarilla: Taller • Rosada: Contabilidad

**ANEXO #23 FACTURA DE COMPRA PARA SANKEY**

CÉDULA JURÍDICA: 3-101-074154-08  
 ALMACÉN: 97 SCARLOS-0-0  
 100 N. CATEDRAL, 30 EL MERC  
 ADO, SAN CARLOS TEL. 2461-1918

\* FACTURA DE COMPROBACIÓN \*

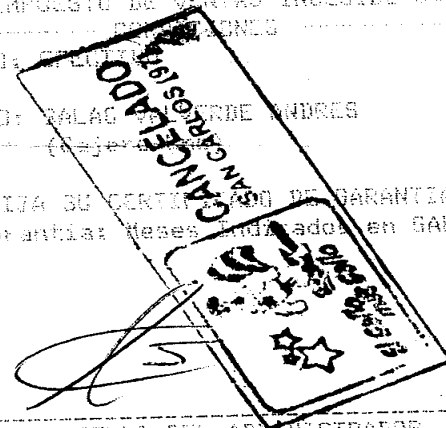
FECHA: 07/04/2008 FACTURA NUM: 1328  
 CIP: 1800515  
 NOM: ACUNA CHASON GEDVANWY  
 DIR: 200 NORTE DE LA PLAZA DE SANTA CL  
 A SAN CARLOS  
 TEL: RUTA: 21000  
 VEND: 0 GAMBOA SALAZAR NILTON

----- DETALLE DE FACTURA -----  
 7000060135 TELEVISORES 21 PULO GAR: 118  
 SANKEY - 21NB 1 85,720.53  
 PRE 2815

-----  
 VENTA TOTAL: 85,720.53  
 DESCUENTO: 7.38% 6,326.00  
 TOTAL VENTA: 79,400.00

-----  
 \*\*\* IMPUESTO DE VENTAS INCLUIDO \*\*\*  
 -----  
 PAGO: CANCELADO

HECHO: SALAC DE SAN CARLOS SAN CARLOS GUATEMALA  
 -----  
 \*\*\* EXIJA SU CERTIFICADO DE GARANTIA \*\*\*  
 \*\*\* Garantía: Meses 12 en GAR. \*\*\*



FIRMA Y SELLO DEL ADMINISTRADOR  
 El gerente mas Ballo de Alejuela S.A.  
 Autorizado mediante resolución 11-07,  
 de la D.E.T.D.

LINEA GRATIS: 800-0060110 (800-0046554)

Impreso el 07/04/2008 a las 13:19:08

**ANEXO #24 DETALLE DE PAGO**

Buenos días,

Adjunto el detalle de pago, favor enviar la factura lo antes posible.

Cantidad	Boleta	MO	IV	Total
1	423642	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
2	436682	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
3	424353	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
4	413388	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
5	422994	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
6	430325	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
7	432492	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
8	414825	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
9	432168	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
10	433165	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
11	429509	₡4,540.18	₡590.22	₡5,130.40
12	430609	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
13	421980	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
14	436717	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
15	425290	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
16	417177	₡8,849.56	1,150.44	10,000.00
		₡	₡	₡
		137,283.58	17,846.87	155,130.45

Saludos,

*Juan Araya Campos*

**ANEXO #25 BOLETA CASA BLANCA**

CASA BLANCA PITAL11B NO. DE FAX : 4733778 21 JUL. 2008 05:12PM P1

**Boleta de Servicio al Cliente**  
**Casa Blanca** Boleta: 1404

Fecha Ingreso: 21/07/2008 Cliente: ROSTRAN PINEDA FRANCISCO JAVIER  
 Punto de Venta: PITAL Identif: 270137112073065  
 Gerente: \_\_\_\_\_ Teléfonos: 2473-21-8 / 2473-21-8  
 Dirección: 200 MTS ESTE Y 50 MTS NORTE DEL ASERREDERO HNS MIRANDA LAS DELICIAS DE AGUAS  
ZARCAS

Fecha Factura: 09/11/2005 No. Factura: 1339 Vencimiento GEC: 09/11/2009

**DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Artículo: LAVADORAS Marca: SAMSUNG Modelo: L-WT13S2 Serie: 5day501277


Servicio Solicitado: SEGUN INDICA EL CLIENTE, ESTABA TRABAJANDO CUANDO DEJO DE FUNCIONAR EL RELOJ SI TRABAJA PERO LA LAVADORA NO GIRA, EL SECADOR SI FUNCIONA, AVISAR AL TECNICO QUE LLAME ANTES DE VISITAR PARA QUE HAYA ALGUIEN EN LA CASA.


**Condiciones del Artículo Recibido**  
 GOLPEADO  RAYADO  ROTO  PERFECTO ESTADO  NO VERIFICADO

Observaciones:

**Condiciones de los Accesorios Recibidos**  
 GOLPEADO  RAYADO  ROTO  SIN ACCESORIOS  PERFECTO ESTADO  NO VERIFICADO

Observaciones:

  
 Firma del Cliente  
 Cédula: 270137112073065

  
 Firma Asesor Casa Blanca  
 quien Recibe el Artículo  
 MARIA ANGELICA ALPIZAR VARGAS

Taller: \_\_\_\_\_ #Boleta: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha Recibido: \_\_\_\_\_

( Para Uso Interno de Casa Blanca )

Revisión Finalizada: 21/07/2008

Original - Cliente    Copia -



**ANEXO # 26 FACTURA COMPRA CASA BLANCA**

**Casa Blanca**  
La casa que la GENTE prefiere...

**Land Business, S.A.**  
De la Rotonda Juan Pablo II, 400 mts norte  
carretera a Heredia, La Uruca.  
Oficina Central Tel: 242-8787  
Código Jurídico: 3-101-353186

17276

**FACTURA # 9**

**DATOS GENERALES**

P.V. PITAL -  
 NOMBRE: ROSTRAN PINEDA FRANCISCO JAVIER IDENTIFICACION: 270137112673065  
 DIRECCION: 200 MTS ESTE Y 50 MTS NORTE DEL ASERREDO HNS MIRANDA LAS DELICIAS VE 40  
 LAS ZARCAS 09  
 FACTURA DE CREDITO NUMERO: 0001339 ASESOR: RANDALL ALVARADO ARCE

**DOCUMENTO**

FACTURA	CONTADO <input type="radio"/>	CREDITO <input type="radio"/>
DÍA	MES	AÑO
NOVIEMBRE	2005	03156

1. AUTORIZACION: RU-11892

ESTA FACTURA CONSTITUYE TITULO EJECUTIVO SEGUN EL ARTICULO 460 DEL CODIGO DE COMERCIO

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO	DESCUENTO	TOTAL
-370-0955-02-1-00	P VAJILLAS SAMSUNG TOP STYLE 20FZ	1	8,202.00	8,202.00	0.00
-300-0095-27-1-02	PLANCHA BLACK DECKER F-15 VAPOR	1	15,812.00	0.00	15,812.00
-340-0955-25-6-12	P LAVADORAS SAMSUNG L-UT1332 BLANCO 2SL	1	154,100.00	0.00	154,100.00

27 NOV 2006  
CANCELADO

INDIGO: 1-340-0955-25-6-12 GARANTIA: 2 AÑOS DESDE 07/11/2007 HASTA 07/11/2009 No SERIE: 5day501277

PA CLIENTE

PA CO-DEUDOR

NO POR RANDALL ALVARADO ARCE

Desuento:	0.00
Prima:	45,000.00
Financiaci:	46,511.00
Mensualidad:	19,028.00
Plazo Credito:	12 meses

SUBTOTAL	157,912.00
GARANTIA EXTRA	34,827.00
PRIMA/DESC.	45,000.00
13.00% IV	22,069.00
VENTA TOTAL	181,828.00
TOTAL CREDITO	228,337.00

ADO MEDIANTE OFICIO No. 01-0088-87 DE FECHA 24-08-97 DE LA D.G.T.O.

ORIGINAL CLIENTE

01112106 N° 0161349

ANEXO #27 EXTRA GARANTÍA CASA BLANCA

**Contrato Garantía Extra Certificada**

**Casa Blanca**  
La casa que la GENTE prefiere

Artículo: LAVADORAS SAMSUNG L-WT1382 CONTRA

Código del artículo: 1-340-0955-25-6-12 00603

Serie del artículo: 5day501277

Valor del contrato: 34,827.00

Factura número: 0001339 CREDITO 09/11/2005 PITAL garantía certificada

Periodo de cobertura de Garantía Extra Certificada  
Del 9 de NOVIEMBRE 2005 del 9 hasta el 9 de NOVIEMBRE 2007

**ANEXO #28 BOLETA DAGOBERTO ARROYO**

**ALMACEN DAGOBERTO ARROYO S.A.**  
 Cédula Jurídica N° 3-101-079481-5  
 Refrigeradoras, Lavadoras, Equipos de Sonido  
 Televisores, Muebles y todo para su Hogar.  
 Ciudad Quesada S.C. - Teléfono 460-0318

**ORDEN DE REPARACION**

N° 5631

Nombre: Ovies Acosta

Dirección: Factoría

Teléfono: 24-69-19-90

Fecha Recibido: 12-08-08 Artículo: Holadora

Modelo: RINE S&P Serie: 708 HIF 200 3015  
M4- 708 TAP 200 395

Garantía: Si Marca: J&S

Daño Reportado: Deficiente demorando mucho tiempo probando así se quemó la placa base del Platan:

RECIBIDO CON: Abono a placa del Platan e pieza

CONDICIONES DEL ARTICULO: "Usado"

Mou

Recibido por \_\_\_\_\_ Entregado por \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 200\_\_\_\_\_

FIRMA DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:** Debe Ud. presentar este recibo para poder retirar el aparato.  
 El pago del servicio es al contado. No nos hacemos responsables por aparatos que hayan sido retirados 30 días después de la fecha de reparación.  
**EL TRANSPORTE ES POR CUENTA Y RIESGO DEL CLIENTE**

IMP. ROYO 4600272

**ANEXO #29 FACTURA DE REPUESTO**

SERVITEC  
ELECTRODOSMIL, S.A.  
Calle 5 de Tibas, 100 metros al este de la  
Fabrica PLYWOOD  
Tel: 247-8900 Fax: 247-6950  
Ced. J: 3-101-127544  
30 de agosto del 2008

---

Ar(a.) ELECTRODUX HOME PRODUCTS  
Credito vende 29/09/2008

---

Factura: **T27104**

Descripcion	Cant.	P. Unit.	Monto
410-170-0040 Soc 35 N° parte: 154210800 20096 VALVULA AGUA LAV FBX831FS0 EV	2	32.20	64.40
Sub-Total			64.40
Impo Ventas	\$		4.19
<b>Total a Pagar</b>	\$		<b>68.59</b>

AUTORIZADO MEDIANTE OFICIO N  
45211900001731 D.G.T.D. NO SE ACEPTAN  
DEVOLUCIONES DESPUES DE 24 HORAS

GRACIAS POR SU COMPRA

Notas:  
VIANEY CHACÓN JIMENEZ \*\* 419017 \*\* WEB

**ANEXO #30 FORMATO DE REPARACIÓN L.G.**

**LG Electronics Panamá, S.A.**  
 Service Support Team  
 Tel.: (507) 210-6000  
 Fax: (507) 264-2631

N° Ticket Call Center \_\_\_\_\_ N° 08 - **509901**

ASC / Name \_\_\_\_\_

ASC / Code \_\_\_\_\_

### FORMATO DE REPARACION

**Información del Cliente / Customer Info**

Nombre/Name \_\_\_\_\_ Apellido/Surname \_\_\_\_\_

Teléfono/Phone \_\_\_\_\_ Dirección/Address \_\_\_\_\_

Ciudad/City \_\_\_\_\_ Provincia/State \_\_\_\_\_

**Información de Servicio / Service Info**

Modelo/Model _____					
ESN N° _____					
Serial N° _____					
Compra/ Purchase (1)	Día		Mes		Año
Ingreso/ Inconia (2)	Día		Mes		Año
Rep. Inicio/ Star (3)	Día		Mes		Año
Rep. Final/ End (4)	Día		Mes		Año

Servicio/ SVC type  
 C. S. A.  
 Domicilio/ Home

Síntoma/ Symptom	1.	2.	Observaciones/Remarks:
Defecto/ Defect	1.	2.	Observaciones/Remarks:
Reparación/ Repair	1.	2.	Observaciones/Remarks:

\*Nota: Por favor, brindar correctamente la información. Complete los datos correspondientes.  
 \*Note: Please fill correctly the parts information. Local purchase price is not to be exceeded.

Loc. N°	Part N°	Descripción/ Description	Qty.	Costo Partes/ Parts Cost	\$
				Costo M/O / Labor Cost	\$
				Costo Visita / Parts Cost	\$
				Otros / Others	\$
				TOTAL / SVC Cost	\$

Observaciones / Remarks:

Atención al cliente		Pais	Telefono
P. Rico	0800-5109564	Nicaragua	000-5970900
Mexico	01-800-3471919	Costa Rica	005-800-3784557
Colombia	018000-910683	Rep. Dominicana	20-800-751-5452
Chile	800-26-1054	Guatemala	1-801-422-5454
Ecuador	593-1-800-545454	Salvador	004-800-6209
Venezuela	88-800-5424477	Cuba	537-204-3333
Panamá	507-800-5454	Miami, EEUU	1-305-4771882
Perú, Lima	0-800-1-24-24	Bolivia, LaPaz	800-100-545

Nombre del Técnico/ Technician Name \_\_\_\_\_ Firma del Cliente/ Customer Sign \_\_\_\_\_

Fecha / Date: / / Fecha / Date: / /

Original: LGEPS Rosada / Pink: C.S.A. / A.S.C. Amarilla / Yellow: Customer / Cliente

01 901340

ANEXO # 31 LISTA DE R09

ODUCTO	TIPO DE REPUESTO R09 (PCB, ENSAMBLAJE, MECANISMO, COSMETICO, ETC)
DIO	TAPE, DECK MECH.ASSY <i>Ensamblaje mecánico de cassette</i>
	CD, DECK MECH.ASSY <i>Ensamblaje mecánico de compact disc</i>
	PICK UP, ASSY <i>Ensamblaje de brazo</i>
	BASE ASSEMBLY (BANDEJA COMPLETA CD)
	BELT, ASSY <i>Ensamblaje de faja</i>
	PWB, ASSEMBLY (TOTAL, MAIN, FRONT, DISPLAY, AMP, SMPS, ETC.) <i>Ensamblaje de tarjeta electrónica</i>
	SUB PWB, ASSEMBLY <i>Ensamblaje de tarjeta electrónica</i>
	KEY BOARD ASSY <i>Ensamblaje de teclado</i>
	KNOBS & BUTTONS ASSY <i>Ensamblaje de perillas y botones</i>
	FRONT PANEL <i>Panel delantero</i>
	REMOTE CONTROLLER( SOLO BAJO APROBACION) <i>Control remoto</i>
	SPEAKER ASSEMBLY (TWEETER, MID RANGE, WOOFER) <i>Ensamblaje de parlantes</i>
	SWITCH ASSY <i>Ensamblaje de selector</i>
	PLASTIC & COSMETIC PARTS(SOLO SI ES DEFECTO DE FABRICACION) <i>Piezas cosméticas</i>
	SNW UPGRADE
VIDEO	DVD, DECK MECH ASSY <i>Ensamblaje mecánico de DVD</i>
	PICK UP, ASSY
	BASE ASSEMBLY
	BELT, ASSY
	PWB, ASSEMBLY (TOTAL, MAIN, FRONT, DISPLAY, AMP, SMPS, ETC.)
	SUB PWB, ASSEMBLY
	KEY BOARD ASSY
	KNOBS & BUTTONS ASSY
	FRONT PANEL
	REMOTE CONTROLLER( SOLO BAJO APROBACION)
	SWITCH ASSY
	PLASTIC & COSMETIC PARTS(SOLO SI ES DEFECTO DE FABRICACION)
	SNW UPGRADE
TV	PWB, ASSEMBLY (TOTAL, CONTROL, MAIN, FRONT, DISPLAY, AMP, SMPS, ETC.)
	SUB PWB, ASSEMBLY
	KEY BOARD ASSY
	KNOBS & BUTTONS ASSY
	BALLAST ASSEMBLY <i>Ensamblaje de balasto</i>
	LAMP ASSEMBLY <i>Ensamblaje de lámpara</i>
	REMOTE CONTROLLER( SOLO BAJO APROBACION)
	SPEAKER ASSEMBLY <i>Parlantes</i>
	PLASTIC & COSMETIC PARTS(SOLO SI ES DEFECTO DE FABRICACION)
	SWITCH, ASSY
MON	PWB, ASSEMBLY (TOTAL, CONTROL, MAIN, FRONT, DISPLAY, AMP, SMPS, ETC.)
	SUB PWB, ASSEMBLY
	KEY BOARD ASSY
	KNOBS & BUTTONS ASSY
	SWITCH ASSY
	BALLAST ASSEMBLY
	LAMP ASSEMBLY
	SPEAKER ASSEMBLY
	SIGNAL CABLE ASSY / D-SUB CABLE <i>Cable de señal D-sub</i>
	INVERTER ASSY <i>Ensamblaje de inversor</i>
	PLASTIC & COSMETIC PARTS(SOLO SI ES DEFECTO DE FABRICACION)
	AC ADAPTOR ASSY <i>adaptador para 110 voltios</i>
REF	ICE BANK ASSY
	ICE MAKER ASSY
	TRAY ASSY(SOLO BAJO APROBACION) <i>Ensamblaje de bandeja</i>
	DEFROST CONTROL ASSY <i>Ensamblaje de control de descongelación</i>
	PWB, ASSEMBLY (TOTAL, CONTROL, MAIN, FRONT, DISPLAY, AMP, SMPS, ETC.)
	CONTROLLER ASSY
	SUB PWB, ASSEMBLY
	KEY BOARD ASSY
	KNOBS & BUTTONS ASSY
	GASKET ASSY <i>Ensamblaje de empuje</i>
	HANDLE ASSY (AND DECO PARTS) <i>Ensamblaje de agarradera y adornos</i>
	LAMP ASSEMBLY <i>Ensamblaje de lámpara</i>
	LEG ASSY <i>Ensamblaje de pata</i>

SENSOR → R09

**ANEXO #32 FORMATO 101 O DETALLE DE PAGO**

PARA/VIANEY CHACON JIMENEZ	
DE / ELECTRODOSMIL	
FAVOR DESGLOSAR LA FACTURA DE LA SIGUIENTE MANERA Y	
ENVIARLA AL FAX / 247-6924 ATENCION ELIZABETH ESPINOZA	
REPUESTOS	
MANO OBRA	736,127.20
TRANSPORTE	
SUB-TOTAL REP. Y MANO OBRA	<b>736,127.20</b>
IMPUESTO	95,696.54
	<b>831,823.74</b>

Reporte de formato 101

	Nº Formato	Taller	REP	COMIS	M.OBRA	M.OBRA -13%	TRANSP.	SUB-TOTAL	IMPUESTO	TOTAL
73	07-476225	ALFER S.A.	0.00	1,032.68	13,941.18	12,337.33	0.00	12,337.33	1,603.85	13,941.18
74	444276	ALFER S.A.	0.00	1,032.68	3,098.04	2,741.63	0.00	2,741.63	356.41	3,098.04
75	444268	ALFER S.A.	0.00	1,032.68	6,712.42	5,940.19	0.00	5,940.19	772.23	6,712.42
76	444279	ALFER S.A.	0.00	1,032.68	9,294.12	8,224.88	0.00	8,224.88	1,069.24	9,294.12
			<b>0.00</b>	<b>78,483.68</b>	<b>831,823.74</b>	<b>736,127.20</b>	<b>0.00</b>	<b>736,127.20</b>	<b>95,696.54</b>	<b>831,823.74</b>

**ANEXO #33 ARCHIVO EXCEL L.G.**

COBRO LG									
03/09/2008									
FORMATO	BOLETA LG	NOMBRE	MODELO	SERIE	MANO DE OBRA	OTROS	KILOMETRAJE	TOTAL	REPUESTO
509846	442383	GRACIELA GONZALES HERNANDEZ	WP-1500RS	702TWD00970	\$20.00		\$18.00	\$38.00	MOTOR DE SECADO Y RELOJ LAVADO
509841	441993	MARIA LEVINA CASCANTE	WP-1500RS	709TWC00422	\$20.00		\$6.00	\$26.00	CAPACITOR Y RELOJ LAVADO
471694	441020	ALEJANDRO CASTRO CARVAJAL	WP-1500RS	711TWWZ00033	\$14.00		\$12.00	\$26.00	
509839	441484	ELMAN GERARDO ARCE JIMENEZ	WP-1500RS	708TWLR001128	\$14.00		\$12.00	\$26.00	
509842	438573	AGAPITO AGUILAR VARGAS	GM-353QC	801MRHR14129	\$21.00		\$18.00	\$39.00	
509811	436487	JOSE JOAQUIN LEITON RODRIGUEZ	WP-1270R	801TQNM01279	\$14.00		\$18.00	\$32.00	
509844	437181	ROY ALEJANDRO RODRIGUEZ ROJAS	WP-1500RS	706TWA00472	\$20.00		\$18.00	\$38.00	TRANSMICION, FAJA, RELOJ DE LAVADO
509812	436539	KATIA VILLALOBOS MARIN	WP-1500RS	707TWLR00280	\$20.00		\$12.00	\$32.00	MOTOR DE SECADO
509810	436860	JYJ CONSULTORES AMBIENTALES	WP-1500RS	712TWJU00860	\$14.00		\$18.00	\$32.00	
509845	440225	XINIA MARIA ARIAS VARGAS	WF-T1492TP	708KWZH00765	\$25.00		\$12.00	\$37.00	BOMBA DE EXPULSION Y MOTOR DRAIN
509827	412050	MARVIN MARTINEZ OVANDO	DVK-9913N	506SHKH012885	\$10.00			\$10.00	TARJETA DE AYY, FUENTE
509836	420741	ANA CECILIA VEGA CHAVEZ	WF-T1125TP	410KVVQ00127	\$13.00		\$12.00	\$25.00	TARJETA.
509835	417591	CLAUDIO MODESTO SAVALA SANCHEZ	WF-T1004TP	307KW00060	\$13.00		\$12.00	\$25.00	TARJETA.
509832	438870	DAVID ELIECER FERNANDEZ A	WP-1070R	503TWRE06558	\$10.00		\$18.00	\$28.00	RELOJ DE LAVADO
471664	431762	PABLO ROCHA GONZALES	WP-1270R	712TWQV00580	\$20.00		\$18.00	\$38.00	MOTOR DE SECADO Y CAPACITOR
509860	420291	DEINIA VARGAS MURILLO	WP-1500RS	705TWJU00516	\$10.00		\$6.00	\$16.00	RELOJ DE LAVADO
509859	425579	MARIA ESPERANZA VEGA GONZALES	WF-56700PP	309PN00205	\$13.00		\$18.00	\$31.00	TARJETA
509814	437758	JOSE TOMASA LOPEZA MERCADO	WP-1500RS	804TWWZ00705	\$14.00		\$12.00	\$26.00	
509849	438389	ANDREA MARIA MORA ARAYA	WP-1500RS	805TWSB00078	\$14.00		\$18.00	\$32.00	
509847	444088	MARITZA VILLALOBOS MUÑOS	GM-357WC	703MRYA03770	\$15.00		\$18.00	\$33.00	TARJETA
								\$0.00	
								\$0.00	
								\$0.00	
								\$0.00	



ANEXO #34 NÚMERO DE PARTES DE REPUESTO

Cant	Cod. articulo	Descripcion
	410-480-0379	MOTOR DE SECADORA P/LAVA IMC-75/125/112 NUEVA
	410-480-0098	MOTOR DE LAVADO IMC-125
	410-480-1138	BOTAS
	410-480-0071	BASE BOTA P/LAVADORA IMC-75
	410-480-0069	AMORTIGUADOR P/LAVADORA IMC-75
	410-480-0066	TRANSMISION P/LAVADORA IMC-75
	410-480-0019	COPLING P/LAVADORA IMC-75/122/125
	410-480-0013	CILINDRO SECA EJE CORTO P/LAV IMC-75/112/125 SUST 410-480-0269
	410-480-0012	CAPACITOR P/LAVADORA IMC-75/112 ALT 410-480-0371
	410-480-0173	TRANSMISION CON POLEA LAVADORA IMC-125
	410-480-0134	CABLE DE FRENO P/LAVADORA IMC-125/112
	410-480-0132	BUSHING DEL COUPLING P/LAVADORA IMC-125
	410-480-0107	RELOJ DE SECADO IMC-125/107
	410-480-0398	FRENO CIRCULAR COMPLETO P/LAVADORA IMC-112 NUEVA
	410-480-0391	TRANSMISION P/LAVADORA IMC-112 NUEVA
	410-480-0371	CAPACITOR P/LAVADORA IMC-112 NUEVA ALT 410-480-0012
	410-480-0261	RELOJ DE LAVADO IMC-112 NUEVA
4681FW1145L	410-155-1051	MOTOR DE SECADO WP1500
4681EY1003W	410-155-0919	MOTOR DE LAVADO WP1500
2W50155Q	410-155-0255	FAJA M25 WP1500
1W05299C	410-155-1126	TRANSMISION LAV WP-710N 701S
6915EY1003C	410-155-0584	TIMER LAV WP-900R 970R 1500RB
6120FW2006S	410-155-0291	CAPACITOR LAV WP-1070R 970R
5250FA1731M	410-155-0194	MOTOR DRENAJE LAV WF-T11246TP T1008TP T1022TP T1022TP T1146TP
5859EA1001J	410-155-0126	BOMBA EXPULSION LAV WF-S5207PP S8419TP T1001TP T1022TP T1025TP
4275EY0001A	410-155-0051	TRANSMISION CON POLEA LAV WP-1070R 1070RB 1250Q 1250R 1300QP 1270R
5220FA1620H	410-155-2102	VALVULA ENTRADA AGUA LAV WF-T1146TP T1142TP
6871JB1115A	700-155-9318	TARJETA REF GM-347SC 398SC R423YC GR55N62CVC
6871JB1103J	700-155-9311	TARJETA REF GR26B11CPF 24W11CPF 29S11CPF
6871JB1115B	700-155-0483	TARJETA GM-393SC
6815JB2005A	700-155-0357	SENSOR REF GM-R423YC 347SC GR30W12PPC 28W11CPF 42T62CVC
6815JB2002T	700-155-0275	CONTROL TEMPERATURA REF GM-318SC 317SC 313SC 328QC 327QC 323QC
	410-180-0158	CAPACITOR 18 Y 40 UF KLV-55/58
	750-480-0394	TARJETA A/C TAP0910CH
	750-480-0346	CAPACITOR COMPRESOR A/C CB65A 35UF VENTANA
	750-480-0341	TARJETA CON DISLAY SENSORES TAS1201
	750-480-0312	TARJETA DISPLAY Y SENSORES TAS11802CH
	750-480-0232	TARJETAS A/C TAV0505CH
	750-480-0147	MOTORES DE A/C TAP0910CH
	750-155-3045	CAPACITOR A/C. (45UF)
	750-155-3035	MOTOR AC LK-H0602H00 C060BHA0 C0362HA0 0429CH 0421CC
	750-155-3027	TARJETA PARA AIRE ACONDICIONADO
	750-155-2632	COMPRESOR SUST. 2520UKHK2AA
	750-155-2066	TARJETA AIRE ACONDICIONADO SUST. 6871A30009E
	750-155-0553	CAPILAR AC LS-C1224GA0 S122CG
	750-155-0499	TARJETA AC G242C
	750-155-0450	COMPRESOR A/C
	750-155-0429	COMPRESOR AC LS-K1820HL LWM1821BCG
	750-155-0356	TURBINA AC LS-H096QLA1
	750-155-0332	TARJETA AC LS-R126CDL T266CDL R122BAM
	750-155-0313	TURBINA AC LWC1232AAG C1232UAG C143CGMJ0 C143CSAA0 C143CSMK0
	750-155-0309	TURBINA AC LW-E2133CL E2260CL E2132CL D1832CL
	750-155-0291	DISPLAY AC LS-K1822CM K1863CL K2465CL SUST 6871A30009B 6871A30009R
	750-155-0031	CAPACITOR LS-F1420 CL SUST. 3H01487K NH122LRL0 LRNV092SRA0
	070-155-3003	MOTOR 4681FI2373G Aspiradora
	950-480-0050	TARJETA DECODIFICADORA DVD4100LS
	950-480-0046	TARJETA FRONTAL XDV2000LS
	950-250-0026	LECTOR OPTICO PVD258S
	950-155-1467	LECTOR DVD LH-T3602SE T7636SB T7656IA W9656IA
	950-155-1447	MECANISMO DVD DVE-8721N
	950-155-0513	TARJETA FUENTE DVD DVK-8721N
	950-155-0124	TARJETA FUENTE DVD-7911N
	950-155-0033	TARJETA AUDIO Y VIDEO DVD DVZ-9411N
	950-155-0027	TARJETA FRONTAL DVD DVK-8721N 8721 8721X
	800-480-0141	SOCKET CANON
	800-480-0119	TUNER ET-5T5E-AF108
	800-480-0012	CONTROL REMOTO 2176
	800-155-4502	SWITCH TV CP-14870 20B70 PP-48A80P 53A80P RP-40NZ60P 44NA20 44SZ51D
	370-480-0010	PERILLA DEL TIMER HORNO IMC-8020
	310-155-2553	PARLANTE 10ohm 120w F-986
	310-155-0593	TARJETA CD ES 6871R-2330B
	310-155-0117	LECTOR ES LPX-M930A LX-M140A
	280-480-0003	MOTOR BATIDORA
	620-480-0012	RESISTENCIA PLANCHA TPV-2000KB

ANEXO #35 TIEMPOS DE GARANTÍA

Artículo	Nivel III	Nivel II	Nivel I	Garantía LG	Garantía Contin.
Rat.	R01	R03, R05	R02, R08, R09		
Grabadoras	10	8	6	1 año general	Más 1 año general
Mini com/ Home T	20	16	12	1 año general	Más 1 año general
DVD	20	14	10	1 año general	Más 1 año general
VCR/ Comb.	20	16	10	1 año general / 3 años con Hi Fi	3 años
TV de - 27"	20	16	10	2 años general	DVD 2006
TV de + 27" o =	30	24	15	2 años general	JUNO 2006
TV de proyección	40	32	20	2 años general	
Pantalla Plasma	50	40	35	2 años general	
Monitor Convent.	20	16	10		
Monitor LCD	20	14	10		
Refrig - 400	30	21	15	1 año general	
Refrig + 400	35	28	18	3 años general	2 años general / 1 año en bandejas. VGE
Refrig. S XS	40	32	20	3 años general	1 año en bandejas
Aire - 24 BTU	30	21	18	3 años general	1 año en bandejas
Aire - 24 BTU	40	28	24	3 años general / 5 compresor	
Aire - 5 Tone.	55	39	33	3 años general / 5 compresor	
Lav. Semiautomát.	20	14	10	1 año general	
Lav. Automát.	25	18	13	3 años general / 5 tarjeta panel	
Lavadora Drum	35	25	18	3 años general / 5 tarjeta panel	
Microondas - 1.1	15	11	8	1 año general	
Microondas + 1.1	20	14	10	1 año general / 3 años con Grill	2 años en el
Aspiradoras:	10	7	5	1 año general / 3 años con Grill	3 años en el
Secadoras	35	25	18	3 años general / 3 años Motor	3 años en el
Radio para Carros	18	14	10	1 año general	

R01: Cambio de parte  
 R02: Cambio de producto  
 R03: Ajuste electrónico / mecánico  
 R05: Soldadura  
 R08: Carga de gas  
 R09: Cambio de ensamblaje

Nota: 5803-25  
 68-25  
 25

Tiempos de garantía

ANEXO #36 TARIFAS L.G.

Tarifas de L.G.					
Artículo	Nivel III	Nivel II	Nivel I	Garantía L.G.	Garantía Contin.
	R01	R03, R05	R02, R08, R09		
Rac.					
Grabadoras	10	8	6	1 año general	
Mini com/ Home T	20	16	12	1 año general	
DVD	20	14	10	1 año general	
VCR/ Comb.	20	16	10	1 año general	
TV de - 27"	20	16	10	1 año general	
TV de + 27" o =	30	24	15	1 años general	
TV de proyección	40	32	20	2 años general	
Pantalla Plasma	50	40	35	2 años general	
Monitor Convenc.	20	16	10		
Monitor LCD	20	14	10	2 años general	
Refrig. - 400	30	21	15	1 año general	7 años
Refrig + 400	35	25	18	3 años general	
Refrig. S X S	40	28	20	3 años general	
Aire - 24 BTU	30	21	18	3 años general	
Aire + 24 BTU	40	28	24	3 años general	
Aire + 5 Tone.	55	39	33	3 años general	
Lav. Semiautomát.	20	14	10	1 año general	
Lav. Automát.	25	18	13	1 año general	
Lavadora Tromm	35	25	18	2 año general	
Microondas - 1.1	15	11	8	1 año general	
Microondas + 1.1	20	14	10	1 año general	
Aspiradoras	10	7	5	1 año general	
Secadoras	35	25	18	1 años general	
Radios para Carros	18	14	10	1 año general	
Parlantes (por daños de fabrica)	0	0	0	1 años general	
R01: Cambio de parte				R05: Soldadura	
R02: Cambio de producto				R08: Carga de gas	
R03: Ajuste electrónico / mecánico				R09: Cambio de ensamblaje	



ANEXO #38 HOJA DE KILOMETRAJE

Code	Distance KM	FEE	SVC Type	Products	REMARKS
A	15	\$ 7.50	Within 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
B	20	\$ 10.00	Within 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
C	30	\$ 15.00	Within 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
D	40	\$ 20.00	Within 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
E	50	\$ 25.00	Within 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
F	60	\$ 30.00	Within 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
G	70	\$ 35.00	Within 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
H	80	\$ 40.00	Within 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
I	90	\$ 45.00	Within 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
J	100	\$ 50.00	Within 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
K	15	\$ 6.00	Over 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	C.A. Fleen AZ
L	20	\$ 6.00	Over 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	
M	30	\$ 9.00	Over 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	Tanay - Pital, Venecia
N	40	\$ 12.00	Over 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	Muelle
O	50	\$ 15.00	Over 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	Veneinto
P	60	\$ 18.00	Over 24 Hrs	Tv over 29",Ref, WM, RAC	S.L.C. Upala Santo Rosa, Guaya
Q	70	\$ 21.00	Over 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
R	80	\$ 24.00	Over 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
S	90	\$ 27.00	Over 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only
T	100	\$ 30.00	Over 24 Hrs	PDP,SXS,NDP,Tromm	Premium product only

Condiciones de Aplicación:

servicio a domicilio aplica solo para los siguientes productos:

Te de 29" o mas, refrigeradoras, lavadoras, aires acondicionados, hasta 60KM  
 Para distancias de 61 Km en adelante solo aplican productos premium (PDP, NDP, S, Tromm).

servicio a domicilio no es aplicable en casos en que se requiera medios de transporte especial (Aeromóvil o vehículos de doble tracción)

Las distancias estan en KM y corresponden a la distancia desde la ubicacion del taller hasta el sitio donde se presta el servicio, estas tarifas incluyen el traslado de ida y vuelta.

Para las condiciones descritas en la tabla no es necesaria aprobación, salvo para distancias mayores a 100KM se requiere previa aprobación de LG. El ASC podra cobrar al cliente diferencia por la distancia no cubierta de considerarlo necesario a razon de 0.5 usd por KM adicional

Las tarifas de domicilio no son aplicables para rutas programadas de recolección de equipos en tiendas. Este tipo de servicio debe ser previamente aprobado por LG.

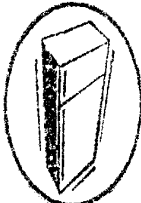
La tarifa "With in 24Hrs" se aplicara para servicios prestados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud de servicio. Para tiempo de respuesta mayor a 24 horas se aplicará la tarifa "Over 24 Hrs"..

El cobro del servicio esta sujeto a la colocacion de la dirección completa del lugar donde se preste el servicio, si no contiene la información completa de la dirección se pagara el cargo basico. Toda información esta sujeta a verificación con el cliente mediante Happy Call.

**ANEXO #39 ARCHIVO EXCEL CONTINENTES Y ELECTRODOSMIL**

<b>Artículos entregados Directo al Taller</b>						
Reporte de Labores Realizadas						
Fecha:		Facturas	Del:	<b><u>COTINENTES Y ELECTRODOSMIL</u></b>		
Taller:	ALFER					
Item	N°Boleta SIS o del taller	Nombre del Cliente	Mano de Obra - i.v	Impuesto de Venta	OTROS	Total
1	437831	INVERSIONES LEANAM SA	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
2	438159	JUANITA ROJAS AGUILAR	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
3	441269	ROSA POTOY FLORES	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
4	426157	ANA PATRICIA GONZALES ARCE	€ 1.000,00	€ 1.130,00		€ 2.130,00
5	439945	VICENTE GUTIERREZA SALAZAR	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
6	434681	KEYNA ZUÑIGA SOLANO	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
7	432499	RAFAEL ANGEL QUESADA RAMIREZ	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
8	428447	GILBET ERICK NUÑES BRENES	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
9	435276	MARCOS VINICIO RODRIGUEZ SALAS	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
10	442027	BERTA ROSALES VARGAS	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
11	436699	HECTOR ALFONSO VALLADARES TORRES	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
12	441359	MARIA ISABEL VARGAS RIVERA	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
13	441520	LUZ ANIA ROJAS ARAYA	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
14	409072	MARJORIE MAYORGA ORDOÑEZ	€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
15			€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
16			€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
17			€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
18			€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
19			€ 8.850,00	€ 1.150,50		€ 10.000,50
						<b>€ 182.139,00</b>

ANEXO #40 RECIBO DE PAGO

**RECIBOS** 

Nº 1621

DIA	MES	AÑO
03	10	2009

Recibimos de: Lupita Chavez

Entregado a: Diego Padilla

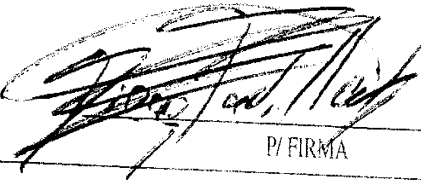
La suma de: Trenta y siete mil colones  
COLONES ₡ 37,000=

Por concepto de: Cancelación boleto # 8218

Saldo Anterior 37,000=

Abono de Hoy \_\_\_\_\_

Saldo Actual \_\_\_\_\_

  
P/ FIRMA

**ANEXO #41 ARCHIVO DE LIQUIDACIÓN DIARIO**

**ALFER**

**LIQUIDACION DIARIA**

FECHA: **06/10/2008**

FACTURA	H	DETALLE	MONTO	TIPO PAGO
5707	JORGE ARAYA ACUÑA	REPARACIÓN DE FAX BOLETA # 7539	€20.000	EFFECTIVO
5708	RAFAEL ANGEL MARIN	NULO		
5709	LUZ MARIA ULATE	REPARACIÓN lavadoras DIN ANDREY B # 8266 - 8265		PEND
5710	CARLOS	VENTA COOPLING MABE	€5.000	EFFECTIVO
5711	GERARDO GONZALES	VENTA REFRIGERADORA G.E.	€12.000	EFFECTIVO
5712	ANTONIO RODRIGUEZ	REPARACIÓN TELEFONO PANASONIC B # 7574	€7.500	EFFECTIVO
5713	I.N.A	PROFORMA DE REPUESTOS		PROFORMA
5714	ENRIQUE PEREZ	REP. DE MICROONDAS BOLETA # 8225	€10.500	EFFECTIVO
5715	M. LUISA GONZALES	VENTA DE FILTRO DE TELA	€2.000	EFFECTIVO
5716	ANA SALAZAR OTOROLA	REPARACIÓN TELEFONO G.E. B # 6883	€10.000	EFFECTIVO
5717	JOSE RODRIGUEZ	NULO		
5718	KUO CHANG HUANG	CAMBIO RELEY B # 8404	€15.000	EFFECTIVO
5719	JOSE HIDALGO	REPARACIÓN COFFE MAKER B # 8291	€3.800	EFFECTIVO
5720	MARIO ANTONIO GONZALES	VENTA CUCHILLA OSTER PIN LIC	€4.000	EFFECTIVO
5721	MARIO QUIROZ FERNANDES	VENTA TRANSMICIÓN 1500 LG	€10.500	EFFECTIVO
5722	ALFREDO QUIROS	VENTA DE SWITH	€1.000	EFFECTIVO
5723	AUDILIO VALVERDE	VENTA ASPIRADORA P/D PAGO		CREDITO.
5724	RAFAEL SANDI	REP MOTOR - COOPLING P/D PAGO		
15458	MARGOTH ROJAS ALFARO	VENTA REFRIGERADORA	€240.000	EFFECTIVO
15459	AVENTURAS DE PESCA	VENTA LAVADORA DIN TRAE ANDREY		PEND
15460	RAFAEL ANGEL MARIN	VENTA DE CONTROL DE TEMPERATURA	€7.500	EFFECTIVO
15461	TALLER VILLALOBOS	VENTA DE CAPACITOR	€5.500	EFFECTIVO
15462	REP USADOS HMNS SANCHO	VENTA REFRIGERADORA LG	€140.000	EFFECTIVO
15463	JUAN CARLOS ALFARO	VENTA REFRIGERADORA Y MICROONDAS	€200.000	EFFECTIVO
15464	JOSE RODRIGUEZ	VENTA FAJA DE LAVADO		BAUCHER
15465	YEISSON PANIAGUA	VENTA REFRIGERADORA FRIGIDAIRE	€350.000	EFFECTIVO
15466	SOLORZANO ARIAS	VENTA LAVADORA ABONO	€40.000	CREDITO
			€1.084.300	

**FACTURAS CONTADO** €1.084.300

**RECIBOS DE DINERO** €190.500

**subtotal** **1.274.800,00**

**SALIDAS** 101.100,00

**TOTAL** **1.173.700,00**

**NUMERO DE DEPOSITO (S):**

20081006133

**ENTREGA:**

**RECIBE:**