



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA  
SERVICIOS INTEGRALES DE REPRESENTACIÓN EUROPEA S.A.  
(SIRE S.A.)**



**TOMO II**

**REALIZADO POR:  
VALERIA MIRANDA SOLANO**

**PROFESORA GUÍA:  
DRA. HANNIA RODRÍGUEZ MORA**

**I SEMESTRE 2015  
SAN JOSÉ, COSTA RICA**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>ÍNDICE DE APÉNDICES</b> .....	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>13</b>
<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>13</b>
1.1    MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	13
1.1.1    DEFINICIÓN.....	13
1.1.2    OBJETIVOS Y FUNCIONES .....	13
1.1.3    IMPORTANCIA.....	14
1.1.4    CONTENIDO .....	15
1.2    DIAGRAMA DE FLUJO.....	16
1.2.1    DEFINICIÓN.....	16
1.2.2    SIMBOLOGÍA .....	16
1.3    DESCRIPCIÓN DEL FORMATO .....	18
1.3.1    ENCABEZADO.....	18
1.3.2    CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO.....	20
1.3.3    DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	21
1.3.4    DIAGRAMA DE FLUJO.....	22
1.3.5    REGISTRO DE CAMBIOS .....	23
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>25</b>
<b>RECOMENDACIONES DEL MANUAL</b> .....	<b>25</b>
2.1    RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	25
2.2    RECOMENDACIONES PARA ACTUALIZAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	26
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>27</b>
<b>PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 DEPARTAMENTO DE VENTAS</b> .....	<b>27</b>
<b>SOLICITUD DE COTIZACIÓN</b> .....	<b>28</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>29</b>
1.    DESCRIPCIÓN GENERAL .....	30
2.    OBJETIVO .....	30
3.    UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	30
4.    RESPONSABLES .....	31
5.    POLÍTICAS .....	31
6.    ALCANCE .....	32

7.	FORMULARIOS .....	32
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	32
9.	ABREVIATURAS .....	32
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	33
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	38
12.	REGISTRO DE CAMBIOS .....	41
<b>REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD .....</b>		<b>42</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>43</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	44
2.	OBJETIVO .....	44
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	44
4.	RESPONSABLES .....	45
5.	POLÍTICAS.....	45
6.	ALCANCE .....	46
7.	FORMULARIOS.....	46
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	47
9.	ABREVIATURAS.....	47
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	48
11.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	53
12.	REGISTRO DE CAMBIOS .....	58
<b>SUBSANACIONES .....</b>		<b>59</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>60</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	61
2.	OBJETIVO .....	61
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	61
4.	RESPONSABLES .....	62
5.	POLÍTICAS .....	62
6.	ALCANCE .....	63
7.	FORMULARIOS .....	63
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	63
9.	ABREVIATURAS .....	63
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	64
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	67
12.	REGISTRO DE CAMBIOS .....	71
<b>PEDIDO DE CONSUMIBLES .....</b>		<b>72</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>73</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	74
2.	OBJETIVO .....	74
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	74
4.	RESPONSABLES .....	75
5.	POLÍTICAS .....	75
6.	ALCANCE .....	76
7.	FORMULARIOS .....	76
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	76
9.	ABREVIATURAS .....	76

10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	77
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	81
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	85
<b>VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD .....</b>		<b>86</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>87</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	88
2.	OBJETIVO .....	88
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	88
4.	RESPONSABLES .....	89
5.	POLÍTICAS .....	89
6.	ALCANCE .....	89
7.	FORMULARIOS .....	90
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	90
9.	ABREVIATURAS .....	90
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	91
11.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	95
12.	REGISTRO DE CAMBIOS .....	100
<b>VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO .....</b>		<b>101</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>102</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	103
2.	OBJETIVO .....	103
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	103
4.	RESPONSABLES .....	104
5.	POLÍTICAS .....	104
6.	ALCANCE .....	105
7.	FORMULARIOS .....	105
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	105
9.	ABREVIATURAS .....	105
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	106
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	109
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	113
<b>FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO.....</b>		<b>114</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>115</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	116
2.	OBJETIVO .....	116
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	116
4.	RESPONSABLES .....	117
5.	POLÍTICAS .....	117
6.	ALCANCE .....	117
7.	FORMULARIOS .....	118
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	118
9.	ABREVIATURAS .....	118
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	119
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	122
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	125

<b>OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA .....</b>	<b>126</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>127</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	128
2. OBJETIVO .....	128
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	128
4. RESPONSABLES .....	129
5. POLÍTICAS .....	129
6. ALCANCE .....	130
7. FORMULARIOS .....	130
8. APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	130
9. ABREVIATURAS .....	130
10. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	131
11. DIAGRAMA DE FLUJO .....	135
12. REGISTRO DE CAMBIOS.....	140
<b>3.2 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA.....</b>	<b>141</b>
<b>OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....</b>	<b>142</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>143</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	144
2. OBJETIVO .....	144
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	144
4. RESPONSABLES .....	145
5. POLÍTICAS .....	145
6. ALCANCE .....	145
7. FORMULARIOS .....	146
8. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	146
9. ABREVIATURAS .....	146
10. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	147
11. DIAGRAMA DE FLUJO .....	151
12. REGISTRO DE CAMBIOS.....	156
<b>INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO.....</b>	<b>157</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>158</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	159
2. OBJETIVO .....	159
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	159
4. RESPONSABLES .....	159
5. POLÍTICAS .....	160
6. ALCANCE .....	160
7. FORMULARIOS .....	160
8. APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	161
9. ABREVIATURAS .....	161
10. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	162
11. DIAGRAMA DE FLUJO .....	165
12. REGISTRO DE CAMBIOS.....	169
<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES .....</b>	<b>170</b>

<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>171</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	172
2. OBJETIVO .....	172
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	172
4. RESPONSABLES .....	172
5. POLÍTICAS .....	173
6. ALCANCE .....	173
7. FORMULARIOS .....	173
8. APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	174
9. ABREVIATURAS .....	174
10. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	175
11. DIAGRAMA DE FLUJO .....	178
12. REGISTRO DE CAMBIOS .....	182
<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO .....</b>	<b>183</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>184</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	185
2. OBJETIVO .....	185
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	185
4. RESPONSABLES .....	185
5. POLÍTICAS .....	186
6. ALCANCE .....	186
7. FORMULARIOS .....	186
8. APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	187
9. ABREVIATURAS .....	187
10. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	188
11. DIAGRAMA DE FLUJO .....	191
12. REGISTRO DE CAMBIOS .....	195
<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO .....</b>	<b>196</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>197</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	198
2. OBJETIVO .....	198
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	198
4. RESPONSABLES .....	198
5. POLÍTICAS .....	199
6. ALCANCE .....	199
7. FORMULARIOS .....	199
8. APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	200
9. ABREVIATURAS .....	200
10. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	201
11. DIAGRAMA DE FLUJO .....	204
12. REGISTRO DE CAMBIOS .....	208
<b>3.3 GERENCIA GENERAL .....</b>	<b>209</b>
<b>PAGO DE VIÁTICOS .....</b>	<b>210</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>211</b>

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	212
2.	OBJETIVO .....	212
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	212
4.	RESPONSABLES .....	212
5.	POLÍTICAS .....	213
6.	ALCANCE .....	213
7.	FORMULARIOS .....	214
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	214
9.	ABREVIATURAS .....	214
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	215
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	218
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	222
<b>PEDIDO A FABRICANTES .....</b>		<b>223</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>224</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	225
2.	OBJETIVO .....	225
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	225
4.	RESPONSABLES .....	225
5.	POLÍTICAS .....	226
6.	ALCANCE .....	226
7.	FORMULARIOS .....	226
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	227
9.	ABREVIATURAS .....	227
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	228
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	231
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	236
<b>INDUCCIÓN DE PERSONAL .....</b>		<b>237</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>238</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	239
2.	OBJETIVO .....	239
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	239
4.	RESPONSABLES .....	239
5.	POLÍTICAS .....	240
6.	ALCANCE .....	240
7.	FORMULARIOS .....	240
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	241
9.	ABREVIATURAS .....	241
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	242
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	245
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	249
<b>EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA .....</b>		<b>250</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>251</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	252
2.	OBJETIVO .....	252
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	252

4.	RESPONSABLES .....	253
5.	POLÍTICAS .....	253
6.	ALCANCE .....	254
7.	FORMULARIOS .....	254
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	254
9.	ABREVIATURAS .....	254
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	255
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	258
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	262
<b>FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO .....</b>		<b>263</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>264</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	265
2.	OBJETIVO .....	265
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	265
4.	RESPONSABLES .....	265
5.	POLÍTICAS .....	266
6.	ALCANCE .....	266
7.	FORMULARIOS .....	266
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	267
9.	ABREVIATURAS .....	267
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	268
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	270
12.	REGISTRO DE CAMBIOS.....	272
<b>SELECCIÓN DEL PERSONAL.....</b>		<b>273</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>		<b>274</b>
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	275
2.	OBJETIVO .....	275
3.	UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE .....	275
4.	RESPONSABLES .....	276
5.	POLÍTICAS .....	276
6.	ALCANCE .....	276
7.	FORMULARIOS .....	277
8.	APLICACIONES COMPUTACIONALES .....	277
9.	ABREVIATURAS .....	277
10.	TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	278
11.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	282
12.	REGISTRO DE CAMBIOS .....	287
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>288</b>
<b>APÉNDICES.....</b>		<b>289</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>289</b>



## INDICE TABLAS

TABLA 1 SIMBOLOGÍA ANSI.....	17
TABLA 2 ENCABEZADO PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SIRE S.A. ....	18
TABLA 3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	21
TABLA 4 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE SIRE S.A. ....	22
TABLA 5 REGISTRO DE CAMBIOS PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE SIRE S.A. ....	23

## ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICE 1 TOMA DE INVENTARIO.....	290
------------------------------------	-----

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 PLANTILLA PARA COTIZACIÓN DE EQUIPOS .....	295
ANEXO 2 PLANTILLA PARA COTIZACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	297
ANEXO 3 SOLICITUD DE VIÁTICOS POR GIRA .....	299
ANEXO 4 JUSTIFICACIÓN DE VIÁTICOS .....	300
ANEXO 5 CUADRO DE EGRESO SEMANAL DE CAJA CHICA .....	301
ANEXO 6 ORDEN DE COMPRA A FABRICANTES .....	302
ANEXO 7 ORDEN DE TRABAJO .....	305
ANEXO 8 OFERTA PARA LICITACIÓN NACIONAL ABREVIADA Y/O CONTRATACIÓN DIRECTA .....	306
ANEXO 9 STICKER PARA SOBRE DE LA OFERTA DE LICITACIÓN .....	313
ANEXO 10 FACTURA COMERCIAL DE SIRE S.A. ....	314
ANEXO 11 FACTURA DE LA CCSS .....	315
ANEXO 12 FORMATO DE ENTREVISTA .....	316

## INTRODUCCIÓN

El presente documento, muestra la propuesta de un Manual de Procedimientos para la Empresa Servicios Integrales de Representación Europea S.A. (SIRE S.A.), correspondiente a sus Departamentos de Ventas, Ingeniería y Gerencia General que forman parte de su estructura organizacional actual.

La propuesta del Manual de Procedimientos parte del hecho de que SIRE S.A., carecía de dicha herramienta administrativa y que la consideró parte de su crecimiento como Empresa, para aumentar la eficiencia y eficacia en las labores actualmente realizadas por los colaboradores y de tal manera que le sea posible continuar con su desarrollo administrativo y operacional como lo ha venido haciendo a la fecha.

El siguiente Tomo del Manual de Procedimientos propuesto, está conformado por tres capítulos que se detallan a continuación:

El **Capítulo I** muestra las generalidades del Manual de Procedimientos como son la definición, los objetivos, la importancia y su contenido, además de la simbología de diagramación de procedimientos. Finalmente, se detalla el formato utilizado en la presentación de los procedimientos incluidos en el Manual propuesto.

En el **Capítulo II** se detallan las recomendaciones para implementar de manera eficiente el Manual de Procedimientos propuesto.

En el **Capítulo III** se presenta la propuesta del Manual de Procedimientos, que se encuentra dividido por Unidad Administrativa a la que pertenece, en este caso en el Departamento de Ventas, Departamento de Ingeniería y los realizados por la Gerencia General.

## CAPITULO I

### ASPECTOS GENERALES

El presente capítulo presenta el fundamento teórico que facilita la comprensión del Manual de Procedimientos propuesto. Por lo que a continuación se detallan los conceptos relativos al tema:

#### 1.1 Manual de Procedimientos

Los principales conceptos de un Manual de Procedimientos así como su definición, objetivos, importancia y otros aspectos se definen a continuación.

##### 1.1.1 Definición

Según Franklin (2014, p. 194) los Manuales de Procedimientos son un “Documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización”.

##### 1.1.2 Objetivos y Funciones

En relación a los objetivos y funciones que se logran con un Manual de Procedimientos, Franklin (2014) destaca los siguientes:

- ✓ Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- ✓ Apoyar a la evaluación y supervisión del trabajo de los integrantes de la Empresa.

- ✓ Economizar tiempo y esfuerzo en la ejecución de funciones al evitar la repetición de instrucciones.
- ✓ Colaborar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidades.
- ✓ Determinar la responsabilidad de cada unidad Administrativa y puesto de la organización.
- ✓ Aprovechar racionalmente recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles en la empresa.
- ✓ Mostrar el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la compañía.
- ✓ Facilitar la inducción de nuevos colaboradores.

En relación al objetivo general que persigue un Manual de Procedimientos se estima conveniente indicar que permite divulgar entre los colaboradores de la organización, el método deseado para desempeñar determinados trabajos (Franklin, 2014).

### 1.1.3 Importancia

Rodríguez (2002) refiere que la importancia de los procedimientos radica en “El cómo se hacen las cosas, las formas y los medios que se emplean para llevar a cabo las tareas asignadas, y la metodología de los procesos de trabajo empleados, que ayuda a la administración en la simplificación y estandarización de las operaciones.”

#### 1.1.4 Contenido

Para la realización del Manual de Procedimientos es necesario considerar los siguientes puntos expuestos por Franklin (2014, pp. 202-206), como elementos que contiene el Manual en estudio:

- ❖ **Identificación:** Se refiere al logotipo y nombre de la Empresa, denominación y extensión, lugar y fecha de elaboración, número de revisión, unidades responsables de su elaboración y revisión, así como la clave de la forma, (en el caso del Manual de Procedimientos para SIRE S.A. representa el código.)
- ❖ **Índice o contenido:** Capítulos que forman parte del documento.
- ❖ **Introducción:** Pequeña referencia acerca del documento, su contenido, objetivo, áreas de aplicación, fecha de actualización y revisión.
- ❖ **Objetivo del procedimiento:** Se expone el propósito del documento y qué se pretende lograr con el mismo.
- ❖ **Área de aplicación:** Sector que va a cubrir los procedimientos.
- ❖ **Responsables:** Se especifican los puestos que intervienen a lo largo del proceso.
- ❖ **Políticas de operación:** Incluyen todos los lineamientos, políticas y normas que rigen el procedimiento.
- ❖ **Conceptos:** Terminología utilizada a lo largo del proceso para su respectivo análisis.
- ❖ **Procedimientos:** Secuencia de cada uno de los pasos que se realizan en los diferentes procedimientos.

- ❖ **Formularios:** Documentos impresos necesarios para llevar a cabo el procedimiento y que se adjuntan al final como apéndice.
  
- ❖ **Diagrama de flujo:** Representación gráfica del procedimiento por medio de figuras, las cuales guían el proceso (especificar los responsables de cada operación).

## 1.2 Diagrama de Flujo

Los Diagramas de Flujo forman parte importante del planteamiento de un Manual de Procedimientos, razón por la cual a continuación se plantea su correspondiente definición y simbología.

### 1.2.1 Definición

Para Franklin (2014, p. 206), un Diagrama de Flujo es el que “representa de manera gráfica la sucesión en que realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades Administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita”.






### 1.2.2 Simbología



Según MIDEPLAN (2009), el lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de éstos.



La Tabla 1 presenta el detalle de la simbología utilizada internacionalmente para los Diagramas de Flujo según *American National Standard Institute* (ANSI), que es la que corresponde emplear para el presente estudio:

**Tabla 1 Simbología ANSI**

Simbología	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Indica el principio o fin del flujo.
	Actividad	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento	Representa algún documento que se utilice en el procedimiento.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.

	Conector de páginas	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

FUENTE: Franklin (2014)


### 1.3 Descripción del formato

En el siguiente apartado se presenta la estructura de cada procedimiento, así como la descripción de cada una de sus elementos, con el fin de mejorar el entendimiento de dicho Manual Administrativo.

#### 1.3.1 Encabezado

Tiene como objetivo mostrar diferentes componentes del procedimiento, tal y como se presenta en la siguiente Tabla:

**Tabla 2 Encabezado para el Manual de Procedimientos para SIRE S.A.**

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	____ de ____
	Departamento:	Fecha emisión:	
	Procedimiento: Código:	Fecha Autorización	
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

FUENTE: Elaboración propia

A continuación se detallan los componentes del encabezado anterior:

- ❖ **Logotipo:** Logo que identifica a SIRE S.A.
- ❖ **Nombre de la Empresa:** Nombre registral de la Empresa.
- ❖ **Departamento:** Unidad Administrativa de SIRE S.A. en donde se realiza el procedimiento.
- ❖ **Procedimiento:** Corresponde al nombre con que se denominó al procedimiento.
- ❖ **Código del procedimiento:** La codificación se realizó de la siguiente manera: La primera letra significa procedimiento, las segundas dos letras corresponden al Departamento, y por último, se indica el número de procedimiento. A continuación se presenta un ejemplo: P-DV-001, el cual se lee: Procedimiento del Departamento de Ventas número 001.
- ❖ **Consecutivo:** Número consecutivo de cada página del proceso.
- ❖ **Fecha de emisión:** Fecha correspondiente a su realización.
- ❖ **Fecha de autorización:** Fecha correspondiente a su autorización.
- ❖ **Responsables de elaboración, revisión y autorización:** En este apartado se anotó el nombre de la persona que efectuó el procedimiento, quién lo revisó y quién lo autorizó.

### 1.3.2 Contenido del procedimiento

Las diferentes secciones de contenido de los procedimientos propuestos para SIRE S.A. se detallan a continuación:

- ❖ **Objetivo del Procedimiento:** Indaga sobre qué se pretende conseguir con el procedimiento.
- ❖ **Alcance:** Delimita lo que abarca el procedimiento.
- ❖ **Responsables:** Menciona el colaborador responsable del proceso.
- ❖ **Políticas:** Indica las normas utilizadas en el procedimiento.
- ❖ **Formularios:** Muestra los formularios que se proponen para los procedimientos (en el caso que se utilicen).
- ❖ **Aplicaciones computacionales:** Detalla cuáles son las aplicaciones computacionales que se usan en la Compañía (en caso de ser utilizadas).
- ❖ **Abreviaturas:** Muestra (si es necesario) las siglas de un documento requerido en el procedimiento o la abreviatura de un Departamento.

### 1.3.3 Descripción del Procedimiento

El detalle de la tabla que contendrá cada uno de los procedimientos, se muestra a continuación, en la misma se muestran los pasos de cada actividad así como el responsable de su realización y finalmente el nombre de quién lo elaboró, revisó y autorizó.

**Tabla 3 Descripción de Actividades**

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1		
2		
3		
...		
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

FUENTE: Elaboración propia

Los componentes de la tabla se definen a continuación:

- ❖ **N° de Paso:** Indica el número del proceso dentro del procedimiento.
- ❖ **Descripción de la actividad:** Detalla cada uno de los procesos del procedimiento.
- ❖ **Responsable:** Indica a la persona responsable de cada uno de los procesos dentro del procedimiento.
- ❖ **Fin del procedimiento:** Muestra que el procedimiento ha finalizado.

- ❖ **Responsables de elaboración, revisión y autorización:** En este apartado se anota el nombre y firma de la persona que elaboró el procedimiento, quién lo revisó y quién lo autorizó.

### 1.3.4 Diagrama de Flujo

La representación gráfica de los procedimientos propuestos a SIRE S.A. fueron elaborados de conformidad con la Simbología ANSI, acorde a la siguiente Tabla:

**Tabla 4 Diagrama de Flujo para los Procedimientos de SIRE S.A.**

Nombre del Procedimiento		
Responsable de la actividad	Responsable de la Actividad	Responsable de la Actividad

FUENTE: Elaboración propia


Los componentes del Diagrama de Flujo para cada uno de los procedimientos de SIRE S.A. son los siguientes:

- ❖ **Nombre del procedimiento:** Indica el nombre del procedimiento diagramado.
- ❖ **Responsable de la actividad:** Refiere a la persona responsable del proceso dentro del procedimiento.

### 1.3.5 Registro de cambios

Los cambios que se requieran realizar en un determinado procedimiento se documentan en la siguiente Tabla:

**Tabla 5 Registro de Cambios para los Procedimientos de SIRE S.A.**

	<b>Registro de Cambios</b>			
Nombre del procedimiento				
Código				
Actualización número	Cambio efectuado	Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				

FUENTE: Elaboración propia

Esta variable está conformada por:

- ❖ **Nombre del procedimiento:** Indica el nombre del procedimiento diagramado.
- ❖ **Código del procedimiento:** Muestra el código que se le asignó al procedimiento.
- ❖ **Actualización número:** Indica el número de cambio efectuado.
- ❖ **Cambio efectuado:** Describe el cambio que se le realiza al procedimiento.
- ❖ **Fecha:** Indica el día, mes y año del cambio efectuado.



## CAPITULO II

### RECOMENDACIONES DEL MANUAL

En el siguiente capítulo se muestran las recomendaciones tanto de implementación como de actualización del Manual de Procedimientos propuesto a SIRE S.A.

#### 2.1 Recomendaciones para implementar el Manual de Procedimientos

Para implementar el Manual de Procedimientos de SIRE S.A. se sugieren las siguientes recomendaciones:

- a. El Gerente General como encargado, será quien deberá capacitar a los colaboradores sobre el uso del Manual, o en su defecto designar a cada uno de los Jefes para realizar dicha función en el Departamento que tienen cargo.
- b. Las capacitaciones respecto al uso del Manual, se llevarán a cabo según planeación de la persona a cargo, así como la cantidad de capacitaciones, fechas y días necesarios para un correcto uso del mismo.
- c. Es preciso antes de la capacitación la entrega a los colaboradores de una copia impresa de los procedimientos respectivos, para que puedan hacer una revisión previa de éstos y evacuar posibles dudas con el encargado.
- d. Es de gran importancia complementar el Manual propuesto con un Manual de Políticas y Normas que contribuya a un correcto cumplimiento de las labores.

- e. Las actualizaciones del Manual propuesto deberán ser registradas y dadas a conocer a los colaboradores a cargo para su respectivo cumplimiento.

## 2.2 Recomendaciones para actualizar el Manual de Procedimientos

La actualización del Manual de Procedimientos es de gran importancia, debido a que al tratarse de un instrumento administrativo es preciso que la información que contiene se encuentre apegada a la realidad de las operaciones y ayude a mejorar la su eficiencia.

A continuación se detallan algunas de las recomendaciones propuestas para la actualización del Manual:

- a. Los Jefes de Departamento serán los responsables de determinar las mejoras a los procedimientos realizados por los colaboradores a cargo.
- b. Todas las mejoras conducentes a la actualización del Manual, deberán ser informadas al Gerente General, como encargado principal, con el fin de mantener un control de cambios que sea del conocimiento de todos los integrantes de la Empresa, principalmente a quienes les competen directamente lo cambios.
- c. Una vez realizada alguna actualización al Manual, deberá ser comunicada a los colaboradores que también poseen una copia de éste.
- d. Se recomienda una revisión periódica de los procedimientos -al menos una vez al año- para verificar que los procedimientos se mantengan acordes a las funciones y procesos ejecutados, los cuales dependen del crecimiento de la Empresa, entre otros factores.

### CAPITULO III PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el presente capítulo se muestra la propuesta del Manual de Procedimientos realizado para SIRE S.A., en los Departamentos de Ventas, Ingeniería, puestos de Asistencia Administrativa y Gerencia General.


#### 3.1 Departamento de Ventas

En la siguiente tabla se detallan los procedimientos realizados en dicho Departamento con su respectiva codificación:

Código	Nombre del Procedimiento
P-DV-001	Solicitud de Cotización
P-DV-002	Registro de Equipos ante el Ministerio de Salud
P-DV-003	Subsanaciones
P-DV-004	Pedido de Consumibles
P-DV-005	Visita Comercial por Solicitud
P-DV-006	Visita Comercial Sector Público
P-DV-007	Facturación Sector Público
P-DV-008	Oferta de Licitación Abreviada o Contratación Directa

**SOLICITUD DE COTIZACIÓN  
P-DV-001**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	30
2. Objetivo.....	30
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	30
4. Responsables.....	31
5. Políticas.....	31
6. Alcance.....	32
7. Formularios.....	32
8. Aplicaciones Computacionales.....	32
9. Abreviaturas.....	32
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	33
11. Diagrama de flujo .....	38
12. Registro de Cambios.....	41

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	
	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General


La Solicitud de Cotización se efectúa al momento en que el Cliente desea conocer detalles sobre algún equipo en específico, sean configuraciones, modelos, precios entre otros. Por lo que se le facilita de manera digital e impresa si el Cliente lo desea.

### 2. Objetivo

Definir el procedimiento que se debe seguir al momento que el Cliente solicita la cotización de algún equipo Médico Humano o Médico Veterinario.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Jefe de Departamento de Ventas
- Recepcionista

#### 5. Políticas

- El colaborador debe atender de manera atenta y personalizada al Cliente que realiza la solicitud, sin tomar en consideración la disponibilidad o no del equipo solicitado.
- La llamada debe ser siempre transferida al Departamento de Ventas, sin incumbir si no la puede atender el Asistente Administrativo del Departamento de Ventas, la misma debe ser redirigida al personal de Ventas disponibles.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 6. Alcance

Es aplicable para los colaboradores del Departamento de Ventas y demás colaboradores de la Empresa que reciban consulta o solicitud de compra sobre algún equipo.

## 7. Formularios

- Plantilla de cotización de Equipos (Quotesheet en Egnyte).

## 8. Aplicaciones Computacionales


- Insightly
- Servidor Egnyte
- Correo Outlook

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Jefe de Departamento de Ventas:** Jefe de Depto. Ventas



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades


Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Realiza la llamada a SIRE S.A.	Cliente
2	Atiende la llamada y consulta motivo de la llamada y transfiere a Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.	Recepcionista
3	Atiende la llamada y consulta sobre el equipo que busca y sus requerimientos específicos.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
4	Comenta a Asistente Administrativo del Departamento de Ventas, sobre equipo requerido con sus correspondientes especificaciones técnicas.	Cliente
5	Comenta a Cliente sobre opciones disponibles para el equipo que solicita con las correspondientes especificaciones.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas



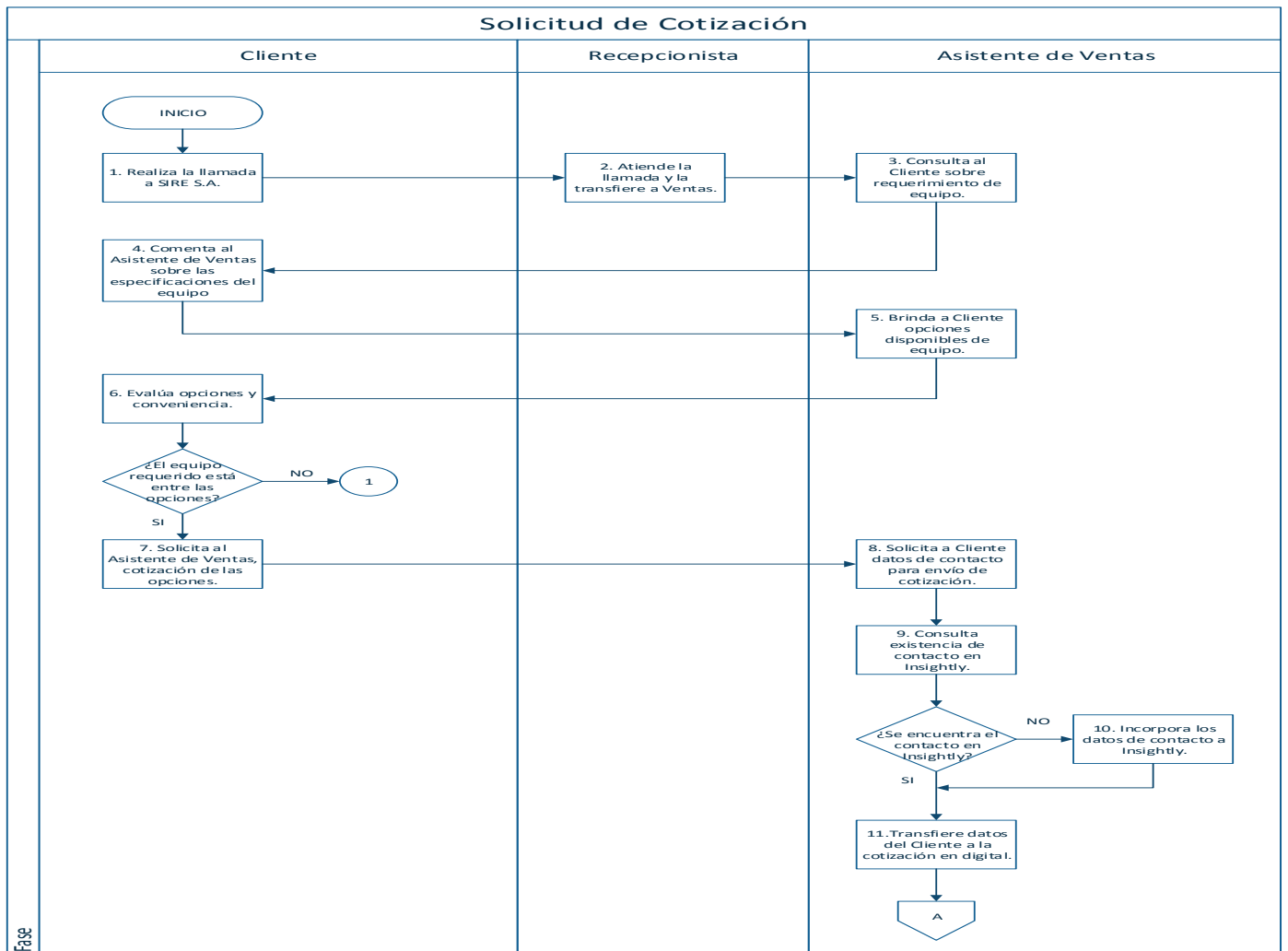
12	Elabora cotización en digital con los productos propuestos al Cliente.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
13	Prepara correo con cotización digital y catálogo de SIRE S.A. y envía al Cliente.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
14	Crea Opportunity y asigna Tasks de seguimiento por medio de Activity Set.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
15	Adjunta cotización en formato PDF en el Opportunity del Cliente en Insightly.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
16	Sube la cotización digital al servidor Egnyte, según número de consecutivo.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
17	Llama al día siguiente al Cliente para confirmar recepción de cotización digital.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
18	Realiza segundo seguimiento para evaluar aceptación del Cliente y verificar si tiene dudas o consultas, y crea nota de lo conversado en Insightly en el Opportunity.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas

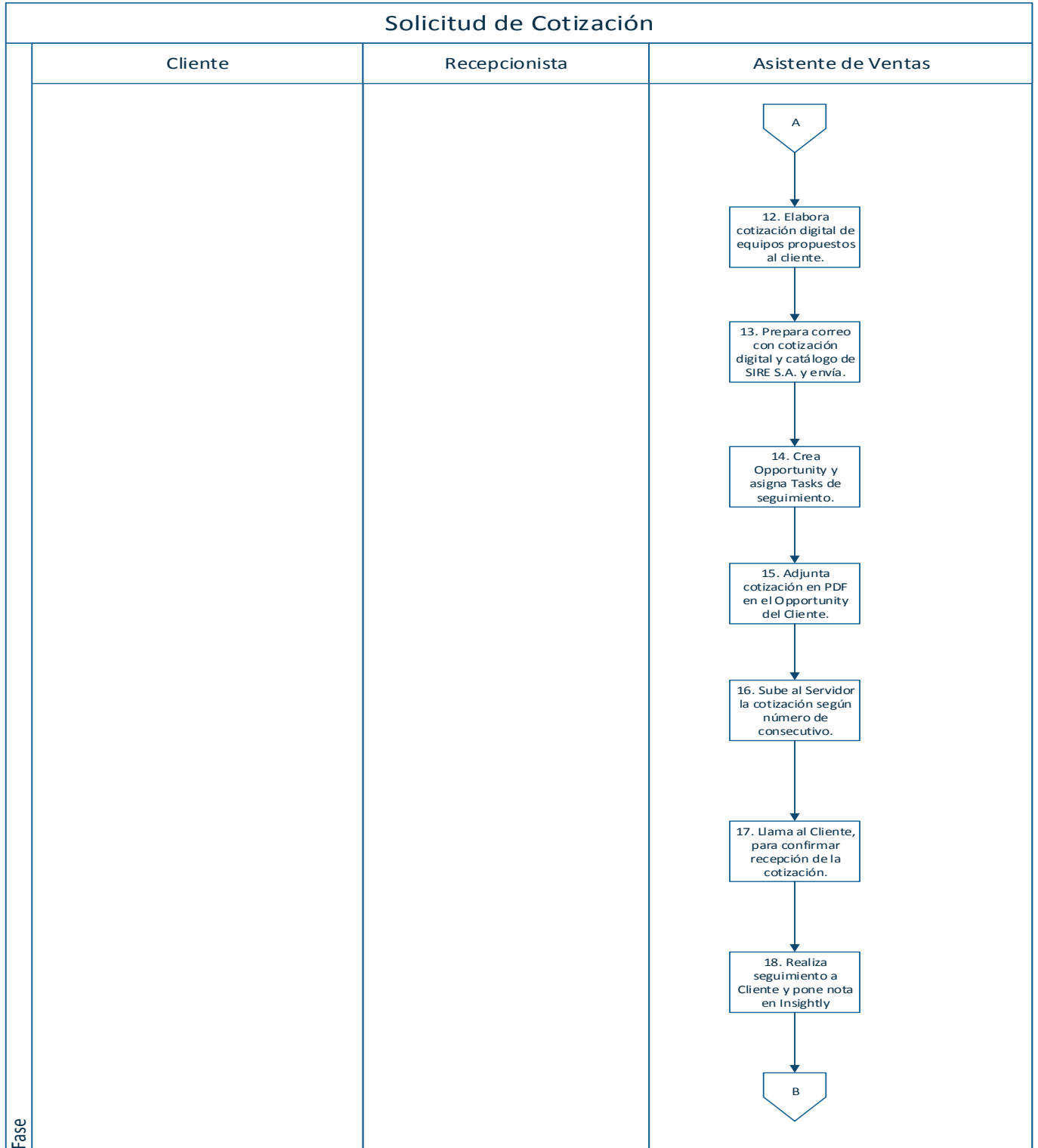


24	Pone Task de “Contacto con cliente”, para mantener la relación futura con el Cliente, un mes después.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

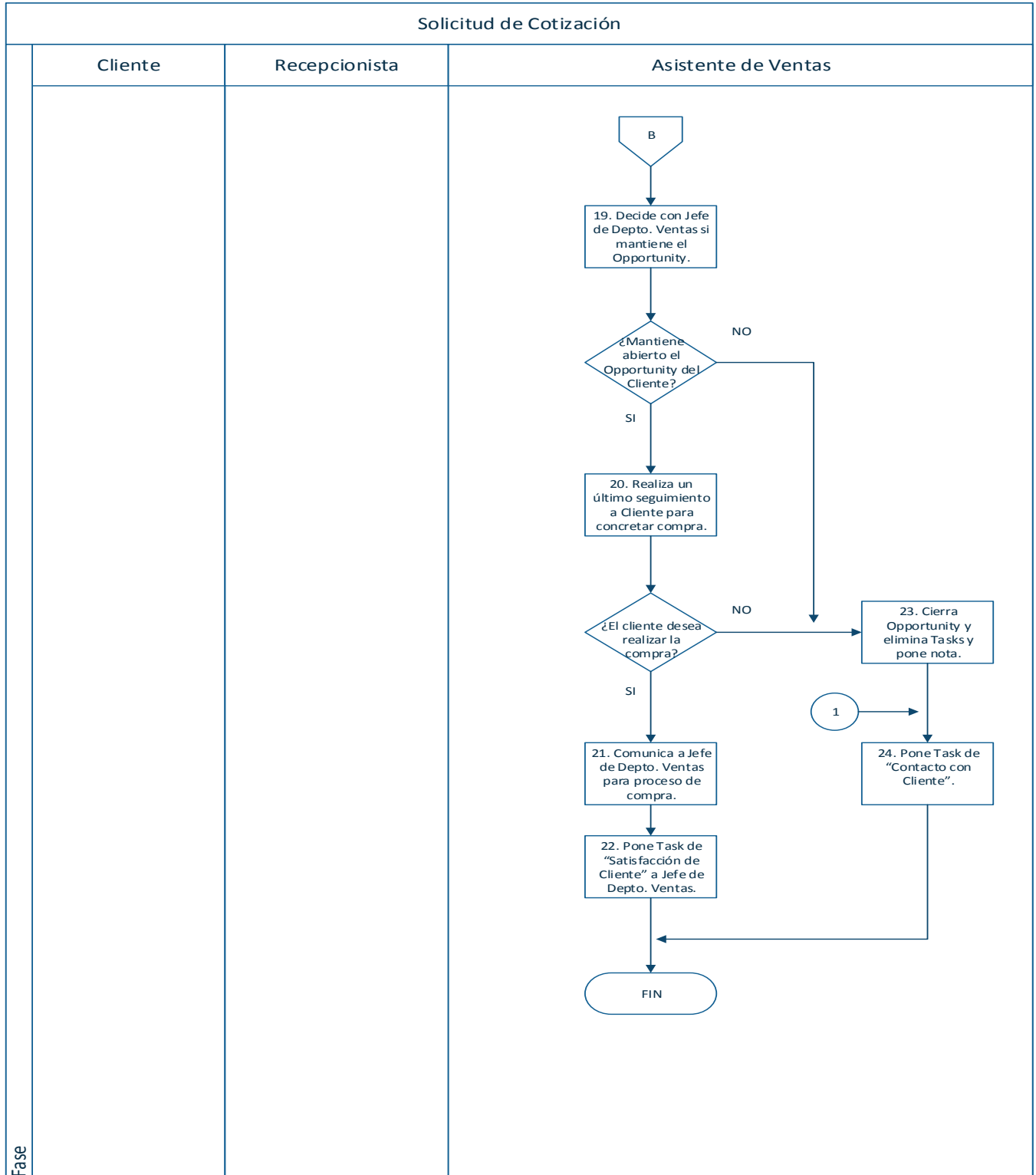
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>10 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	

## 11. Diagrama de Flujo







Fase





	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>13 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SOLICITUD DE COTIZACIÓN <b>Código:</b> P-DV-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**12. Registro de Cambios**

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL  
MINISTERIO DE SALUD  
P-DV-002**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	44
2. Objetivo.....	44
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	44
4. Responsables.....	45
5. Políticas.....	45
6. Alcance.....	46
7. Formularios.....	46
8. Aplicaciones Computacionales.....	47
9. Abreviaturas.....	47
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	48
11. Diagrama de flujo .....	53
12. Registro de Cambios.....	58

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

Consiste en realizar el registro de ley de los equipos médicos ante el Ministerio de Salud, para contar con los permisos para venta e importación de los equipos.

### 2. Objetivo

Detallar el procedimiento que se debe llevar a cabo para el registro de equipo médico ante en el Ministerio de Salud, una vez que se decide importarlo para el uso o venta.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Gerente General

#### 5. Políticas

- El procedimiento de inscripción debe ser realizado en el período estipulado por el Ministerio de Salud.
- El registro de equipo médico debe ser mediante la página del Ministerio de Salud habilitada para dicho fin.
- La documentación solicitada por el Ministerio de Salud debe ser original emitida por fabricante y/o autenticada por abogado

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

- El representante de la Empresa deberá estar inscrito en la página del Ministerio de Salud y será el único que autorice el registro de equipos y el ingreso en la página mencionada por cualquier otro miembro de la Empresa, según lo estipula el Ministerio de Salud.
- Quien realice el registro de equipos deberá poseer firma digital para uso y acceso de la página del Ministerio de Salud.

## 6. Alcance

Realizar de manera adecuada el Registro de Equipo Médico, tal y como lo solicita el Ministerio Salud para autorizar su venta e importación.

## 7. Formularios

- No aplica

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Regístralo (Página Oficial del Ministerio de Salud Pública)

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Gerente General:** G.G





	<p>c. Complicado paralelamente Invasivo</p> <p>d. Radiante Ionizante</p>	
5	Realiza clasificación del equipo en categoría (a,b,c,d)	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
6	Solicita al Gerente General que realice la solicitud de los documentos necesarios al Fabricante.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
7	<p>Solicita a Fabricante los documentos de Registro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación de Libre Venta (País fabricante).</li> <li>- Carta de Autorización.</li> <li>- Lista de Países donde se comercializa.</li> <li>- Certificado ISO, CE, FDA, UL, IEC.</li> <li>- Catálogo del Producto.</li> <li>- Manuales del Producto.</li> </ul>	Gerente General
8	Proporciona documentación con apostillados del País de origen (autenticidad del Documento).	Fabricante
9	Envía la Documentación solicitada en digital al Gerente General.	Fabricante
10	Recibe documentación digital, envía a Abogado para que sea notariado por él.	Gerente General
11	Recibe y coloca firma digital en los documentos digitales y envía de vuelta al Gerente General.	Abogado

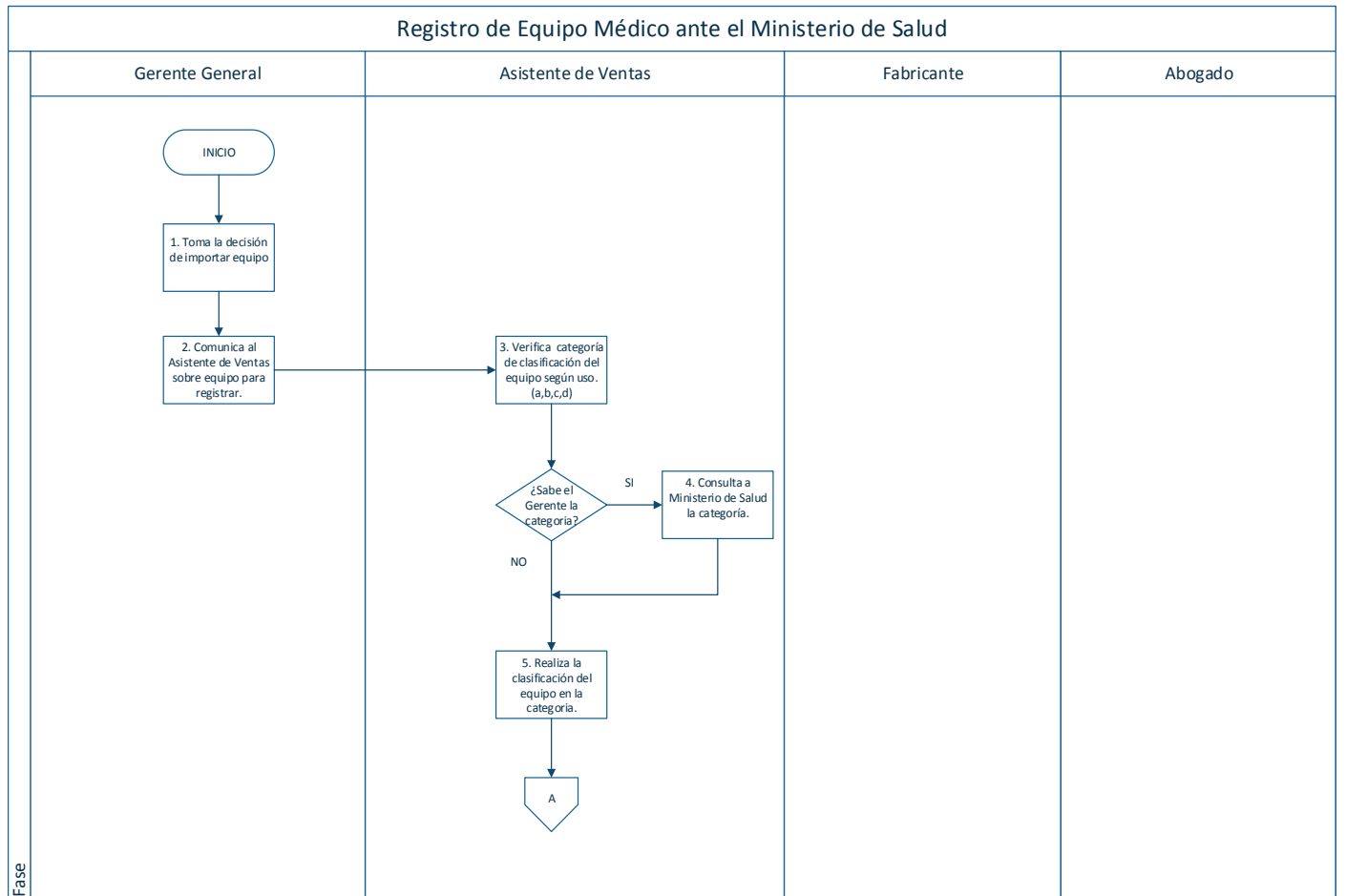




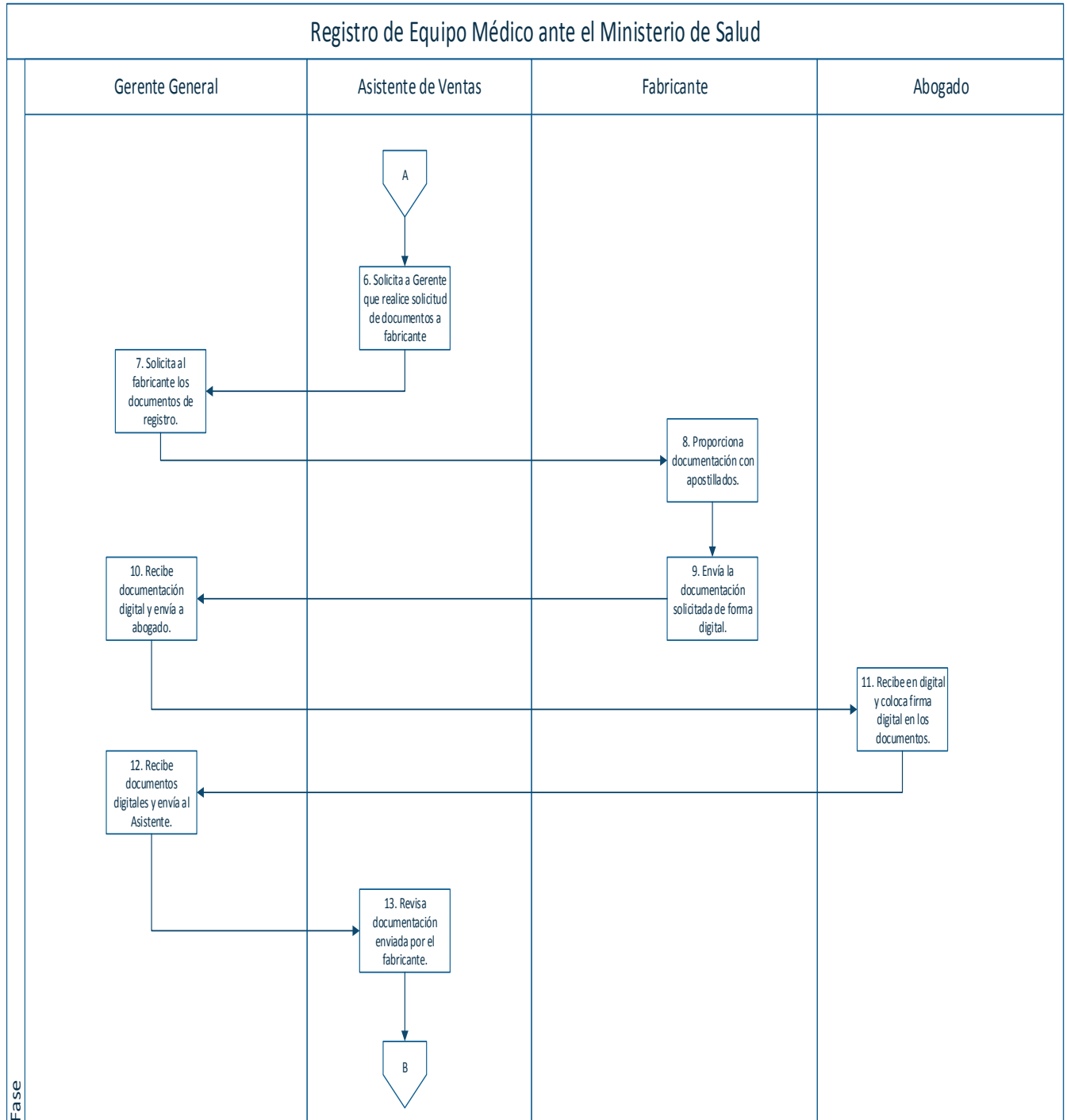
25	Recibe aprobación por parte del Ministerio de Salud.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
26	Envía a Mensajero a retirar Certificado a oficinas del Ministerio de Salud.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

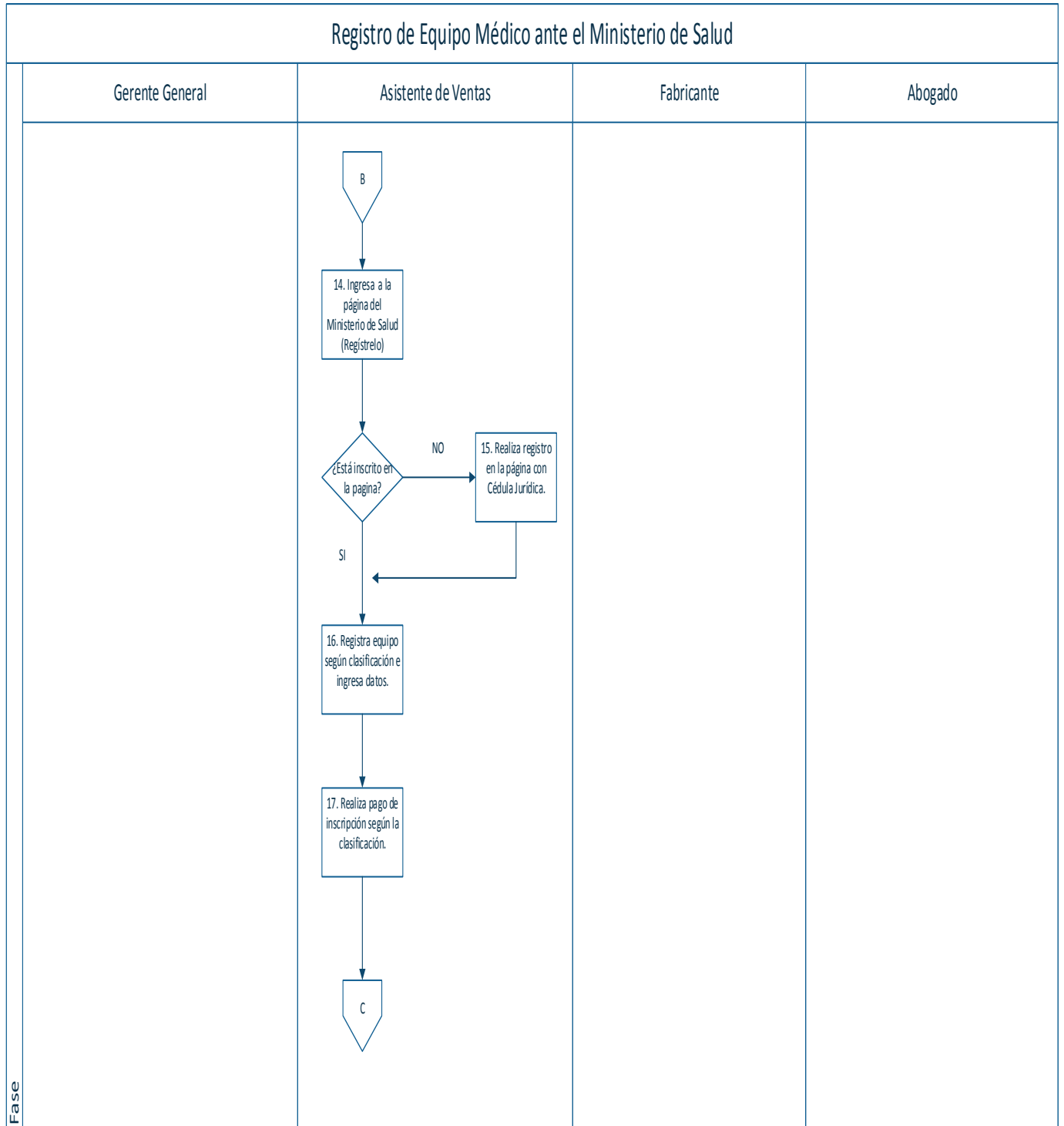
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>11 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	

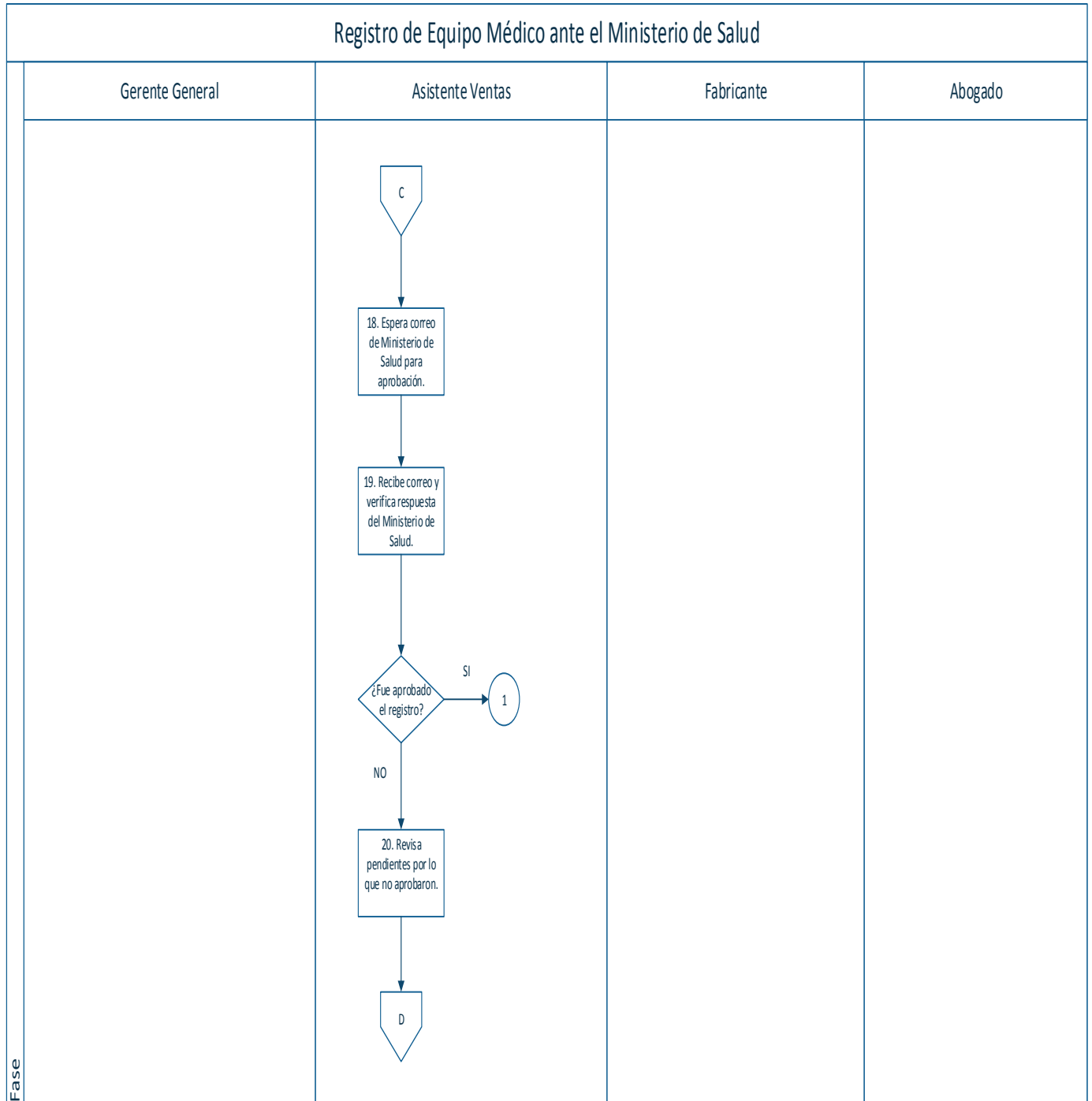
## 11. Diagrama de Flujo



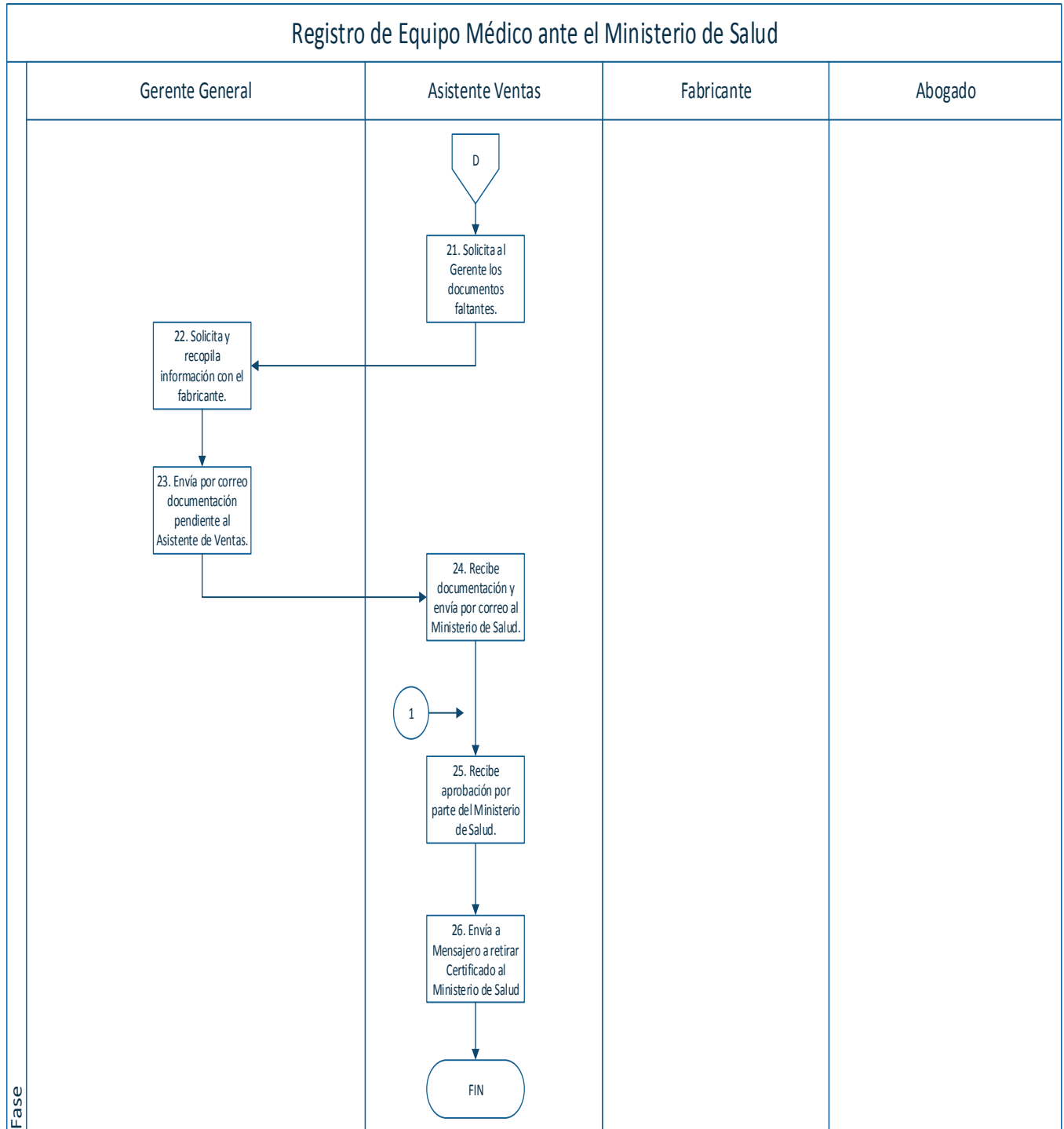
Fase










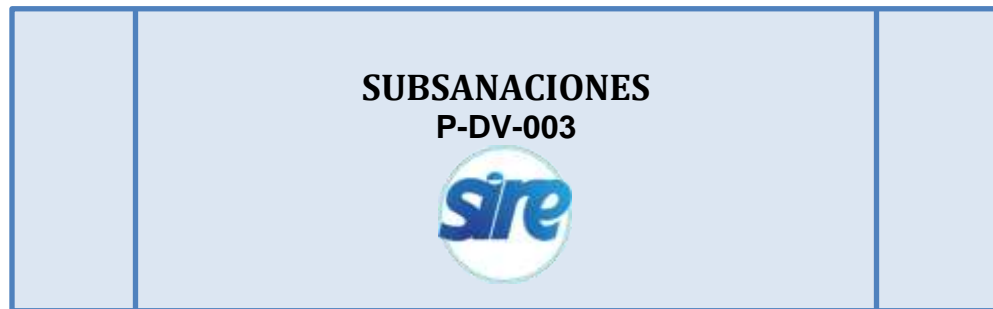



Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>16 de 16</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> REGISTRO DE EQUIPOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD <b>Código:</b> P-DV-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**12. Registro de Cambios**


	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	61
2. Objetivo.....	61
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	61
4. Responsables.....	62
5. Políticas.....	62
6. Alcance.....	63
7. Formularios.....	63
8. Aplicaciones Computacionales.....	63
9. Abreviaturas.....	63
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	64
11. Diagrama de flujo .....	67
12. Registro de Cambios.....	71

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General


Posterior a las Licitaciones Nacionales y/o a las Contrataciones Directas, en las que la Empresa oferte, si la entidad considera necesario que se aclare algún punto de la oferta realizada, es preciso realizar una carta con la subsanación solicitada.

### 2. Objetivo

Detallar el proceso actual que se lleva en SIRE S.A., al momento de realizar una subsanación para el Sector Público a causa de un concurso de Licitación Nacional Abreviada o Contratación Directa.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Gerente General
- Recepcionista

#### 5. Políticas

- La carta subsanación debe ser presentada en el período establecido por la entidad para la recepción de las mismas.
- La carta deberá ir firmada y sellada por el representante de la Empresa que presenta la subsanación.
- Una vez vencido el plazo no podrá presentar subsanación alguna.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 6. Alcance

Realizar la presentación de subsanaciones en el plazo establecido bajo normas solicitadas.

## 7. Formularios

- No aplica


## 8. Aplicaciones Computacionales

- Servidor Egnyte

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Gerente General:** G.G

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


## 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Envía documento de solicitud de subsanación, vía correo y/o fax.	Hospital
2	Recibe solicitud de subsanación y espera confirmación por parte del Hospital.	Recepcionista
3	Confirma con la Recepcionista el recibido del documento.	Hospital
4	Escanea documento y envía a Gerente General.	Recepcionista
5	Recibe documento y solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas preparar carta de subsanación.	Gerente General
6	Asigna Task para cumplimiento de labor.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas

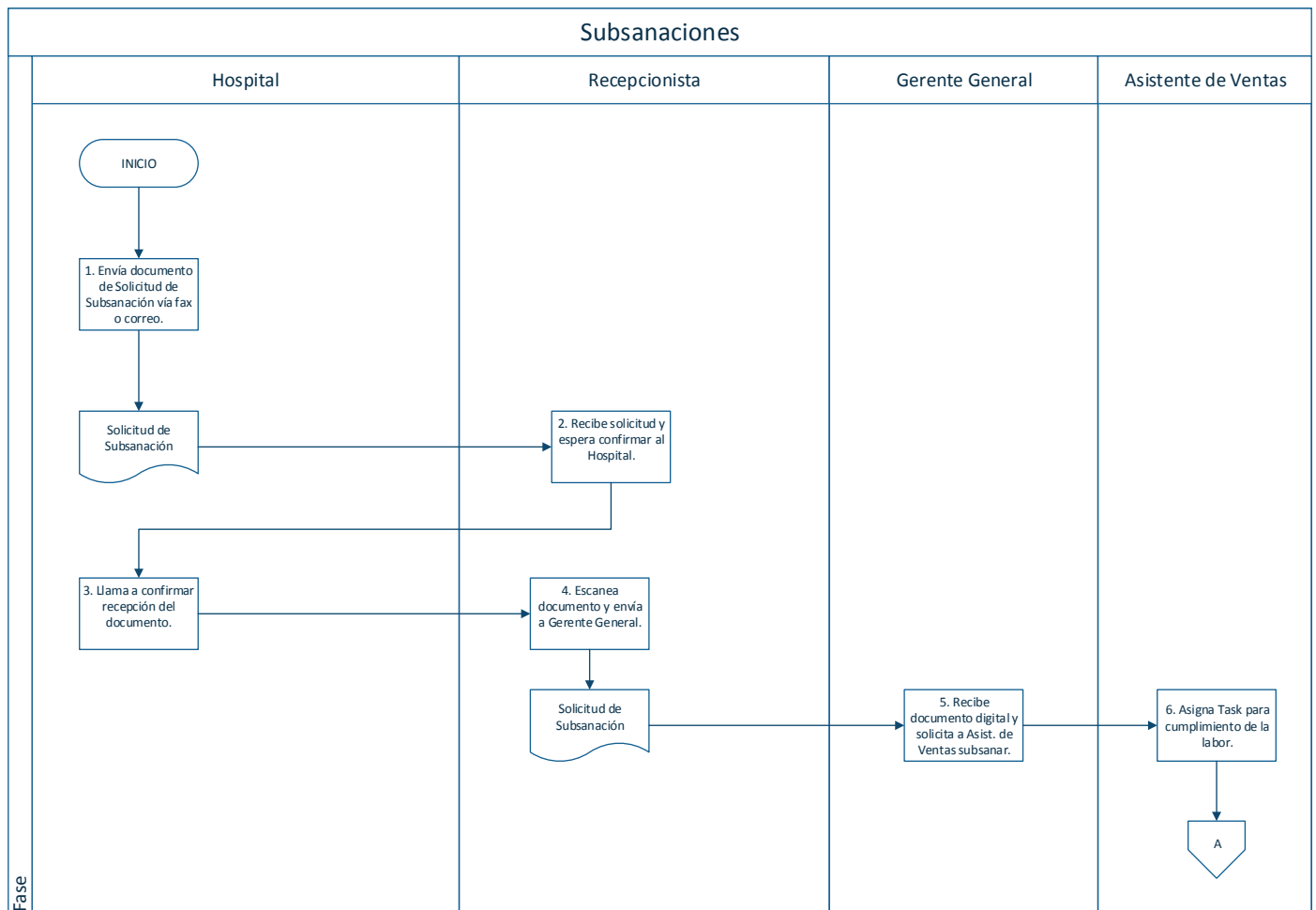


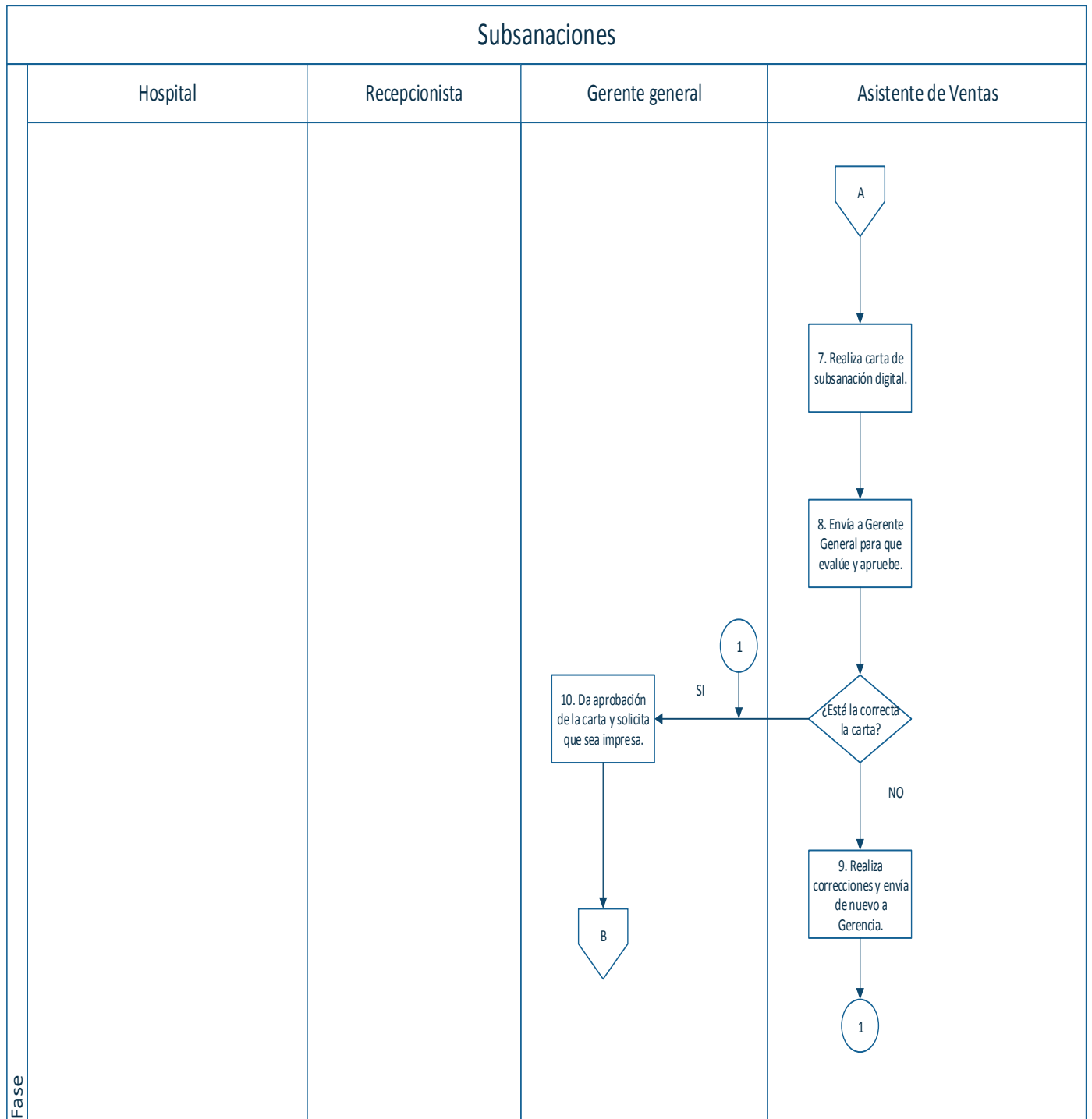


15	Llama a confirmar recepción de documento y anota persona que lo recibió y hora.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
16	Informa a Gerente General el envío y recepción de la carta de subsanación.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
17	Entrega Carta de Subsanación original con la confirmación de recibido a la Recepcionista para ser archivado.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
18	Recibe y archiva carta original en el Hospital correspondiente y Solicitud de Subsanación.	Recepcionista
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

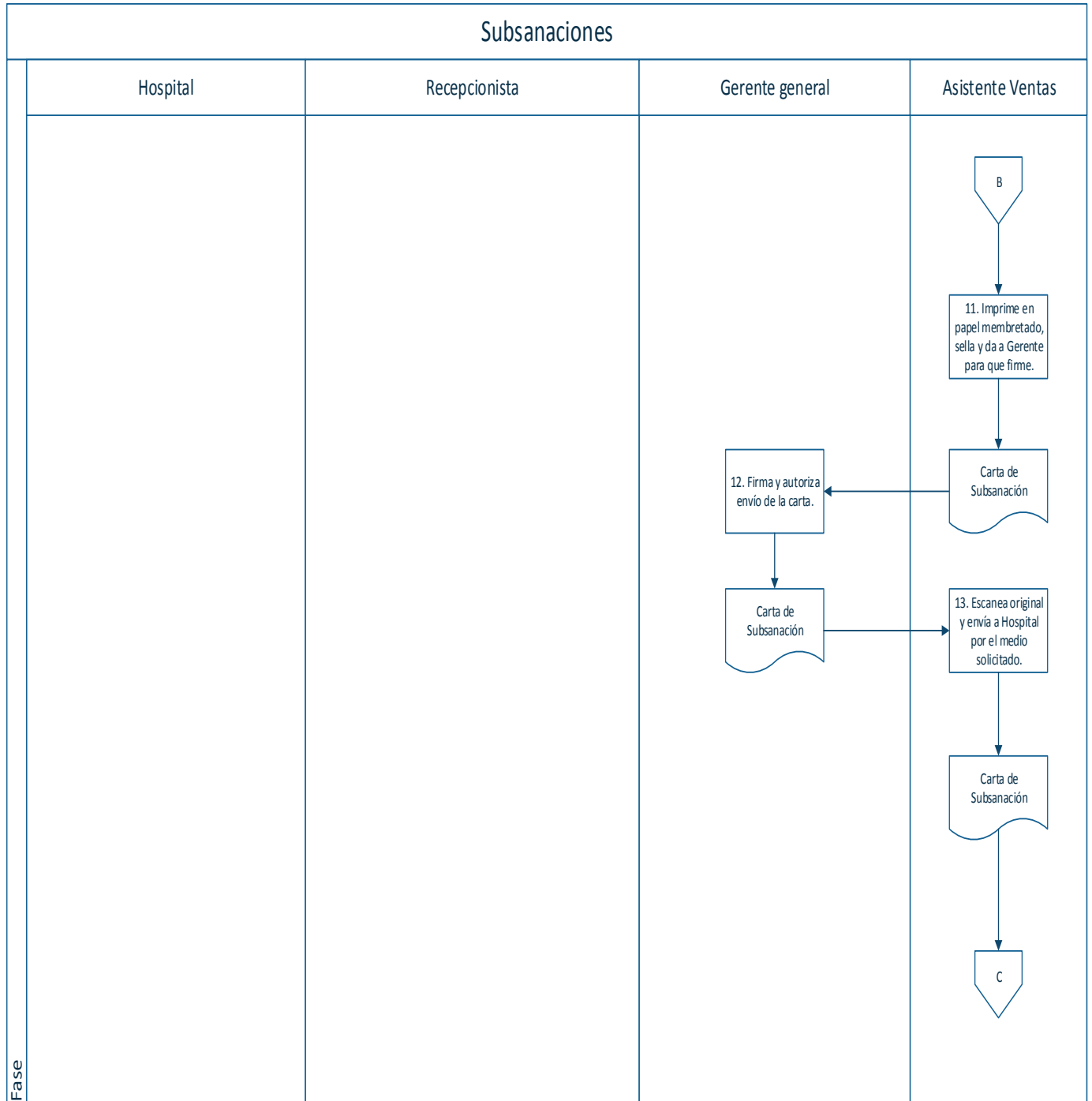
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	

## 11. Diagrama de Flujo

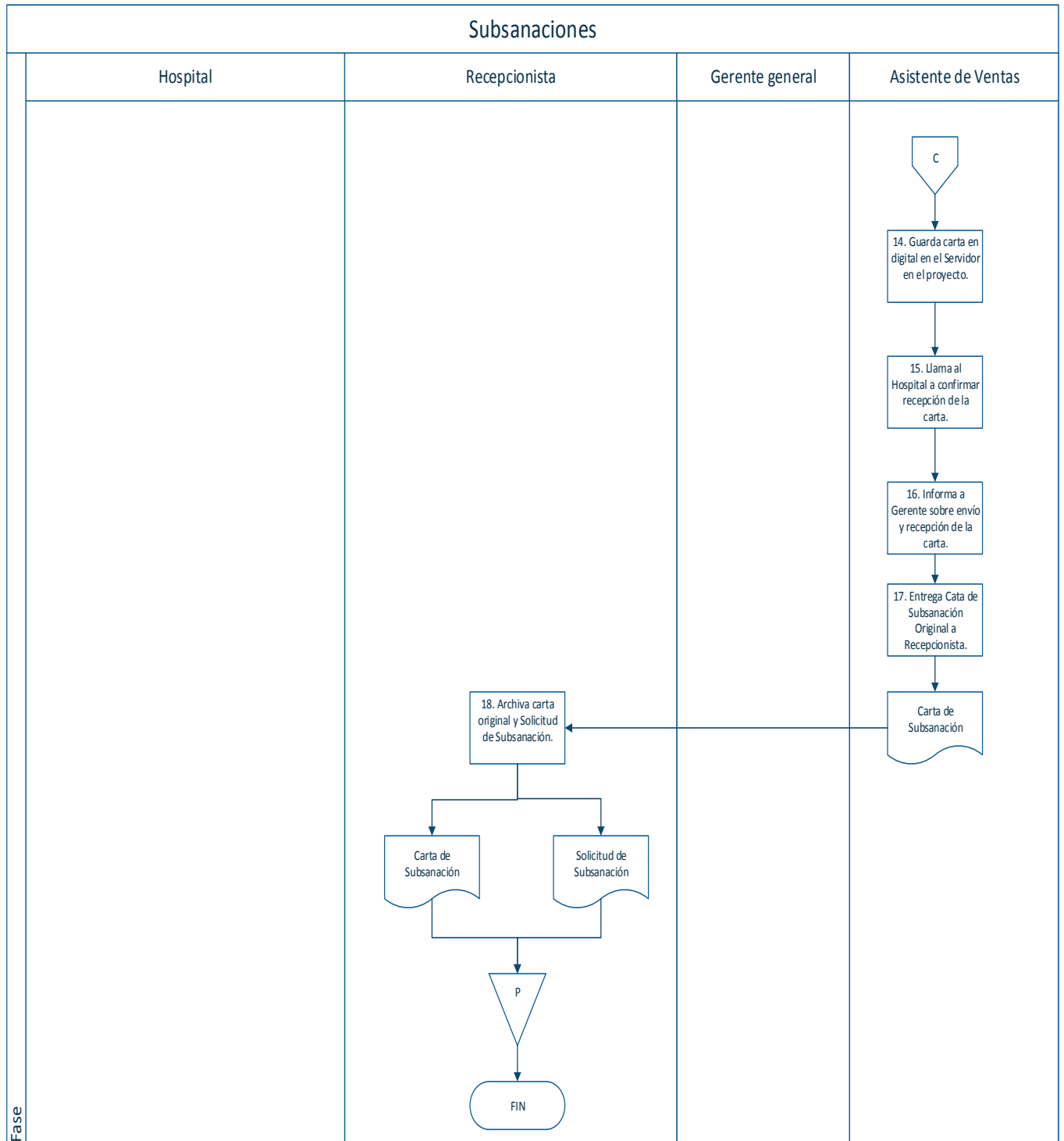





Fase




Fase



Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SUBSANACIONES <b>Código:</b> P-DV-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**12. Registro de Cambios**

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**PEDIDO DE CONSUMIBLES  
P-DV-004**





	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	74
2. Objetivo.....	74
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	74
4. Responsables.....	75
5. Políticas.....	75
6. Alcance.....	76
7. Formularios.....	76
8. Aplicaciones Computacionales.....	76
9. Abreviaturas.....	76
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	77
11. Diagrama de flujo .....	81
12. Registro de Cambios.....	85

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General


Para el uso de equipos de laboratorio es preciso la utilización de reactivos, por lo que los clientes que tienen estos equipos, constantemente requieren de diferentes consumibles acordes a sus equipos y necesidades. SIRE S.A. por medio de este proceso se efectúa la compra y solicitud de los mismos.

### 2. Objetivo

Delimitar el procedimiento a ejecutar para brindar amplia cobertura de las necesidades de consumibles que tienen los Clientes y responder de manera oportuna.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Gerente General
- Mensajero

#### 5. Políticas

- La solicitud para facturación y entrega de los consumibles deberá ser solicitada al Gerente General y Mensajero, respectivamente, por medio de un Task, no de manera verbal.
- La llamada para solicitar consumibles, debe ser siempre transferida al Departamento de Ventas, sin incumbir si no puede ser atendida por el Asistente Administrativo del Departamento, la misma debe ser redirigida al personal de ventas disponible.
- Los consumibles deben ser entregados de manera oportuna, adecuada y en el tiempo establecido según lo acordado con el Cliente.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 6. Alcance

Es aplicable para los colaboradores del Departamento de Ventas, Mensajero y otros colaboradores que reciban solicitud de consumibles por parte de Clientes.

## 7. Formularios

- Salida de Reactivos
- Inventario de Reactivos


## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly.

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Gerente General:** G.G

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	

**10. Tabla de Descripción de Actividades**


Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Completa formulario digital de Inventario de Reactivos.	Mensajero
2	Envía por correo formulario en digital de Inventario de Reactivos, al Departamento de Ventas y a Gerente General.	Mensajero
3	Revisa inventario para tener conocimiento al respecto y espera la solicitud por parte de los Clientes.  ¿Recibe llamada por parte del Cliente?  <b>SI:</b> Paso 4 <b>NO:</b> Paso 16	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
4	Atiende la llamada y toma pedido del Cliente, sobre consumibles y la cantidad requerida.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas

5	<p>Revisa en inventario la disponibilidad de lo solicitado</p> <p>¿Se dispone del consumible solicitado?</p> <p><b>SI:</b> Paso 6                      <b>NO:</b> Paso 18</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento Ventas</p>
6	<p>Toma los datos del Cliente e informa el día de entrega de los consumibles al Cliente.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento Ventas</p>
7	<p>Pone un Task de facturación al Gerente General indicando el pedido realizado y el Cliente que lo solicitó.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento Ventas</p>
8	<p>Consulta a Mensajero disponibilidad para realizar la entrega de los consumibles en la fecha indicada.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento Ventas</p>
9	<p>Pone Task de entrega de consumibles al mensajero indicando cantidad, nombre del producto y contacto.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento Ventas</p>
10	<p>Elabora facturas y envía por correo al Mensajero para que realice la entrega.</p>	<p>Gerente General</p>
11	<p>Imprime facturas 3 veces y sella como Copia, Original y Recibido.</p>	<p>Mensajero</p>

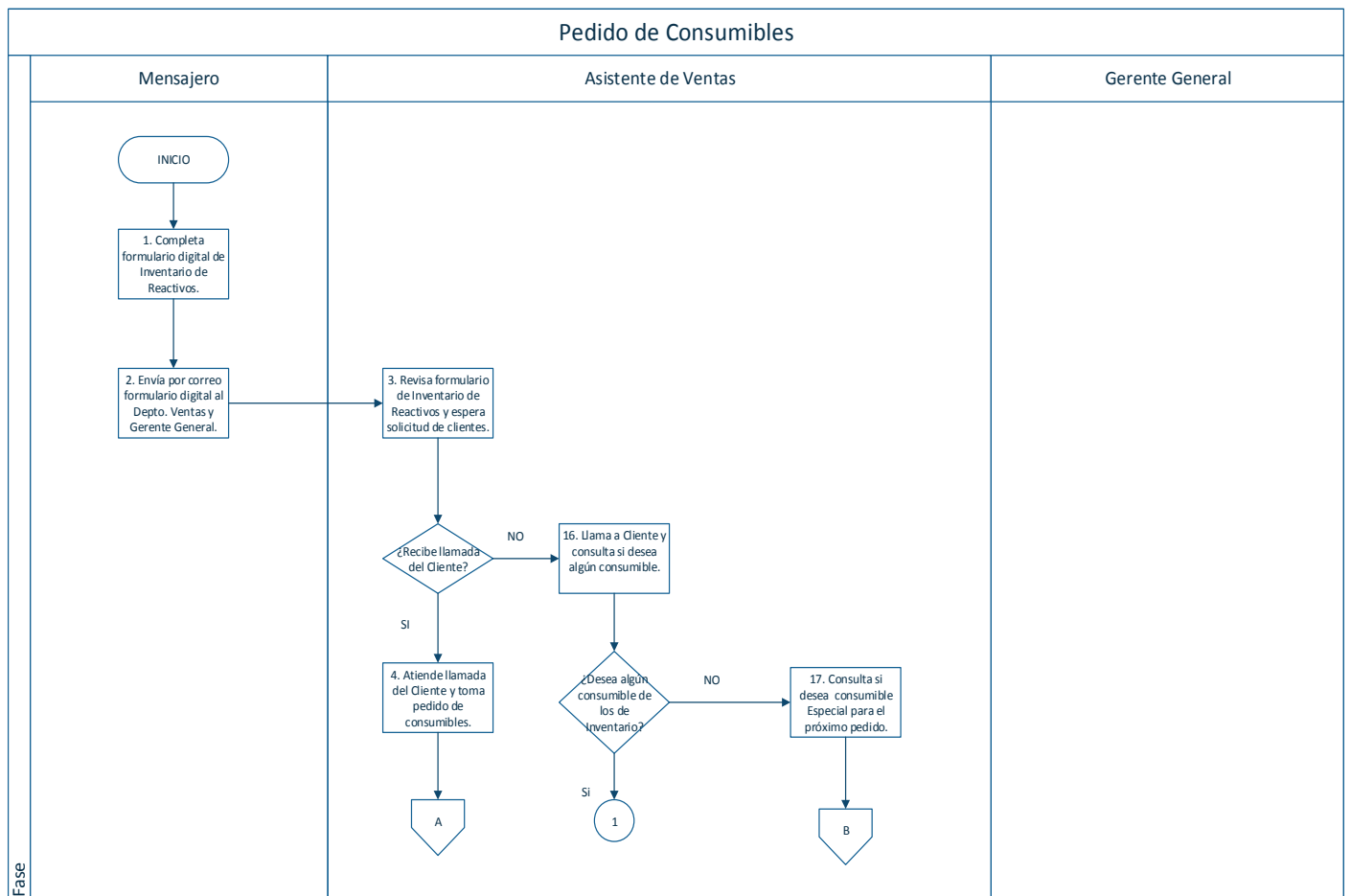
12	Registra salida de los reactivos en formulario establecido (Salida de Reactivos).	Mensajero
13	Prepara pedido acorde a la facturación bajo las normas de mantenimiento de los consumibles y entrega junto con factura Original y Copia.	Mensajero
14	Entrega factura de Recibido a Recepcionista.	Mensajero
15	Archiva Salida de Reactivos y realiza el registro de la salida de reactivos en el Excel en el servidor.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Mensajero
16	Llama a Clientes de Equipos que requieren consumibles y consulta si desean algún reactivo de los disponibles en inventario.  ¿Desean algún reactivo de inventario?  <b>SI:</b> Paso 6 <b>NO:</b> Paso 17	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
17	Consulta si va a desear algún reactivo o consumible en especial para el próximo pedido.  ¿Desea dejar en pedido algún consumible?  <b>SI:</b> Paso 18 <b>NO:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
18	Toma datos del Cliente y anota solicitud en una lista para el próximo pedido.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas

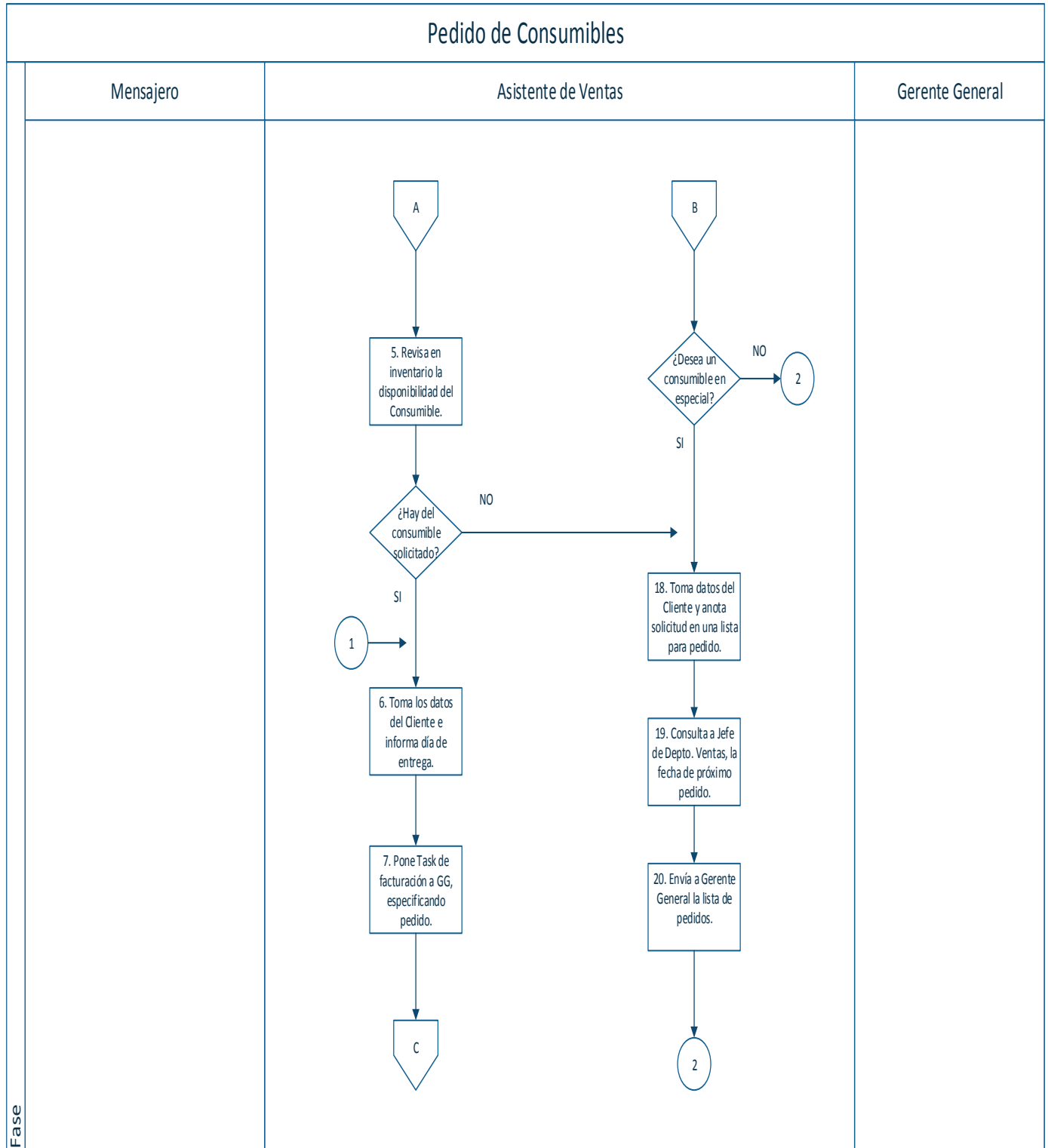
19	Consulta al Jefe del Departamento de Ventas sobre la fecha de próximo pedido para enviar Lista de Solicitudes a Gerente General.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
20	Envía a Gerente General la lista con los reactivos solicitados por los clientes.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

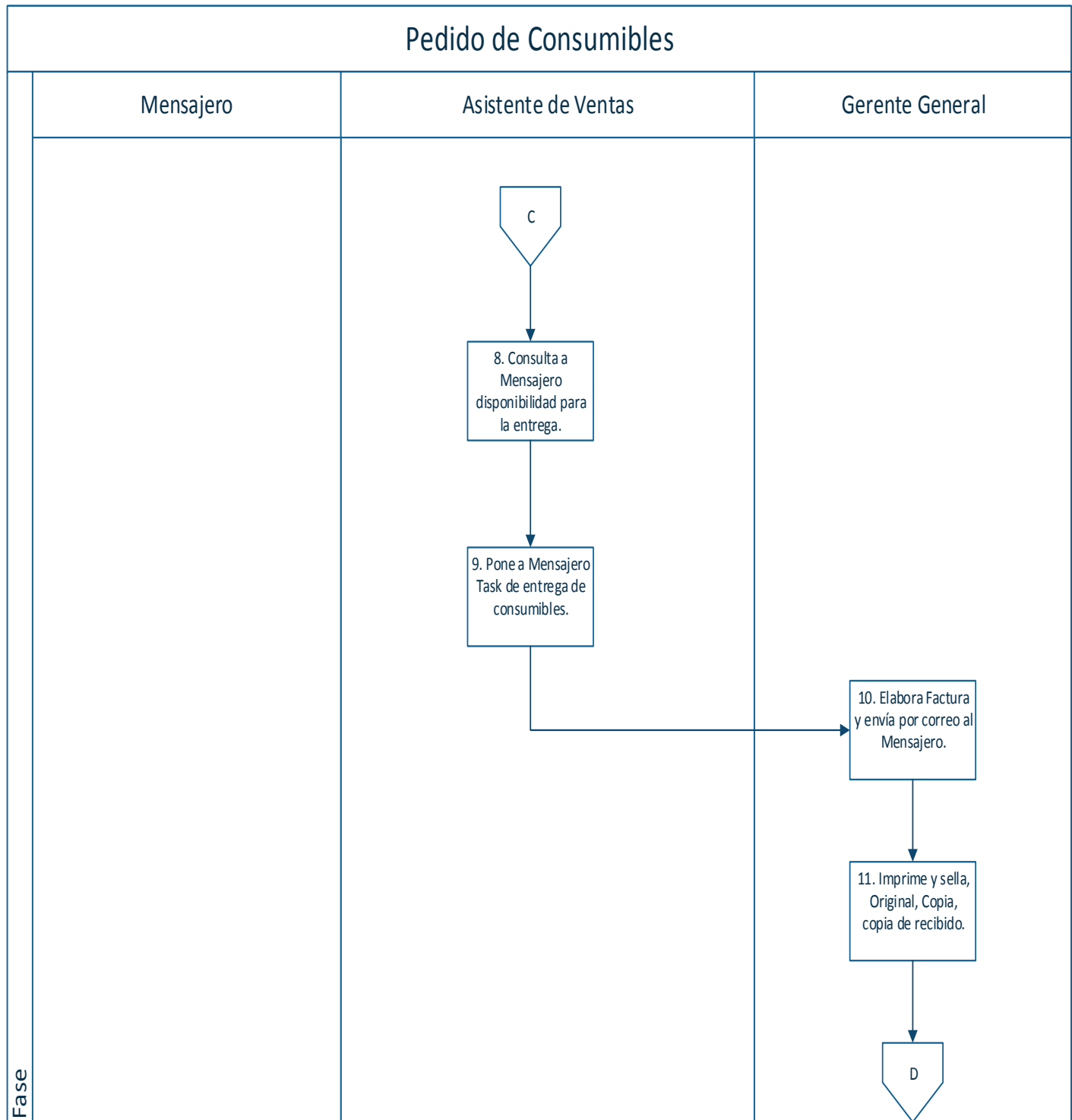


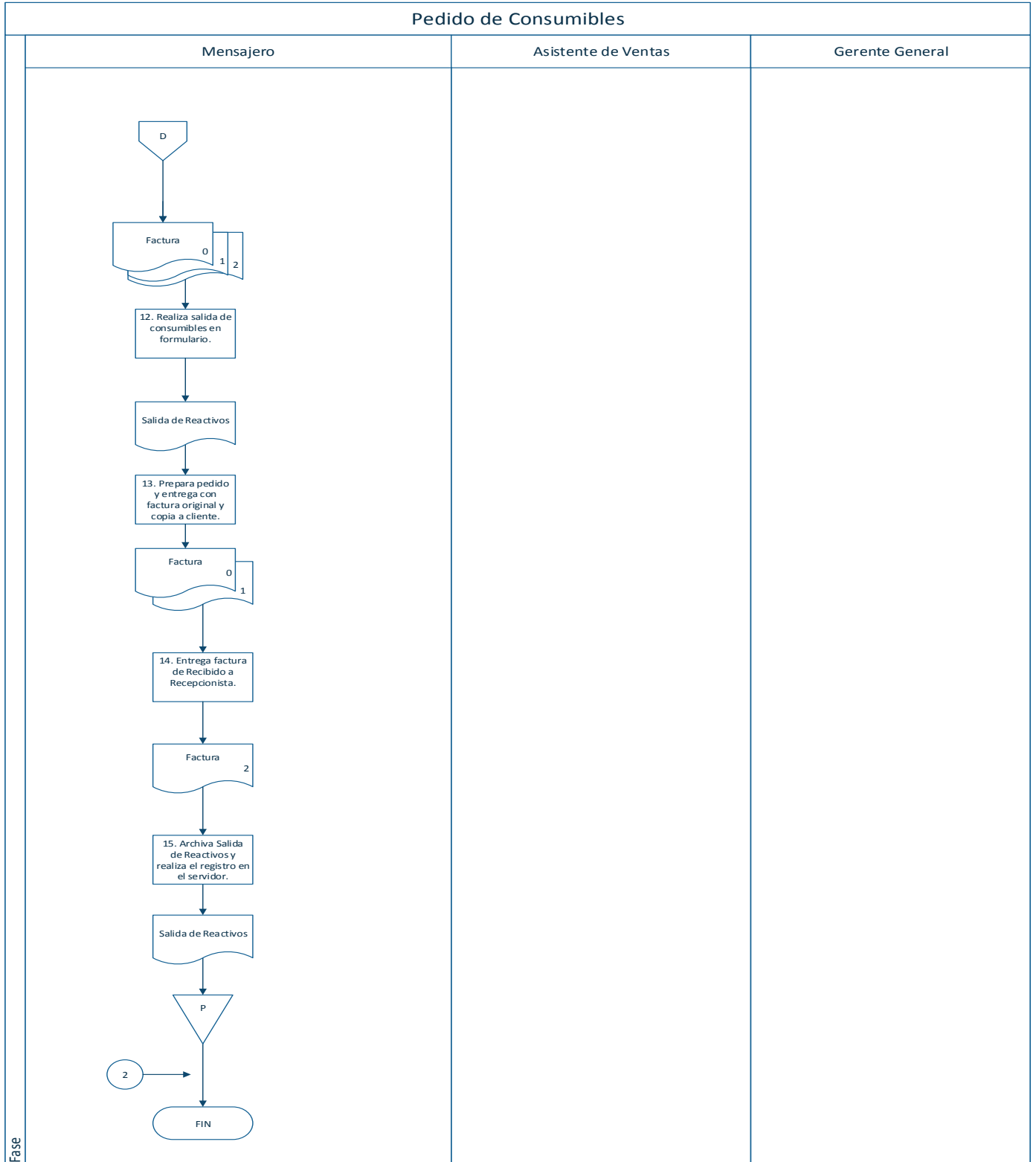
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>9 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	

## 11. Diagrama de Flujo











Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>13 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO DE CONSUMIBLES <b>Código:</b> P-DV-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD  
P-DV-005**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	88
2. Objetivo.....	88
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	88
4. Responsables.....	89
5. Políticas.....	89
6. Alcance.....	89
7. Formularios.....	90
8. Aplicaciones Computacionales.....	90
9. Abreviaturas.....	90
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	91
11. Diagrama de flujo .....	95
12. Registro de Cambios.....	100

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General

La visita comercial a Clientes se realiza también por solicitud del mismo, una vez que llama a SIRE S.A. la llamada es transferida al Departamento de Ventas, específicamente al Asistente Administrativo de Ventas, para que ofrezca dicha opción y en caso de que el Cliente opte por ésta, coordinarlo con los demás colaboradores del Departamento.

## 2. Objetivo

Definir el proceso de forma clara para la ejecución o programación de una visita comercial a un Cliente del sector privado, cuando es solicitada por él.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Jefe de Departamento de Ventas

#### 5. Políticas

- El Vendedor debe de atender de manera atenta y personalizada al Cliente que le está visitando sin incumbir el cierre o no de la venta.
- En caso de que el Vendedor por razones personales o externas no pueda realizar la visita acordada, deberá llamar personalmente al Cliente y emitir una disculpa y reprogramar la visita.

#### 6. Alcance

Es aplicable para los colaboradores del Departamento de Ventas que reciban la solicitud de visita comercial.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 7. Formularios

- No aplica

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Jefe del Departamento de Ventas:** Jefe de Ventas

**Gerente General:** G.G

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


### 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Llama a SIRE solicitando información de los equipos.	Cliente
2	Conforme a la consulta realizada, el Asistente evalúa si el Cliente tiene claro lo que busca o si requiere una mayor información y asistencia.  ¿Tiene claro el Cliente lo que desea y necesita?  <b>SI:</b> Paso 3 <b>NO:</b> Paso 4	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
3	Realiza proceso de solicitud de cotización únicamente.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
4	Brinda información de la Empresa a cliente y de los	Asistente

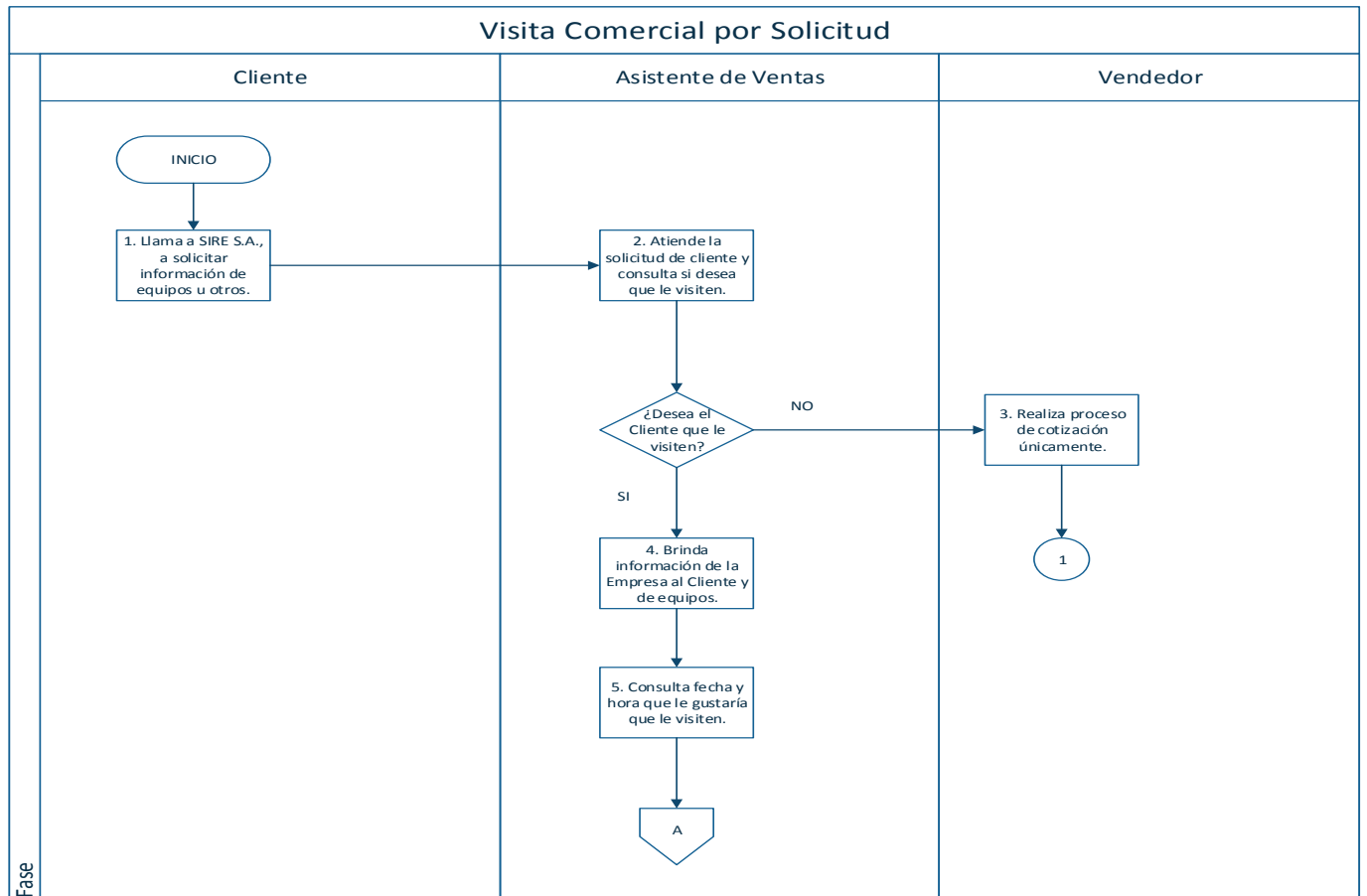


	con fecha y hora.	Administrativo del Departamento Ventas
11	Agrega actividad al calendario SIRE S.A.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
12	Programa Task para confirmación de visita un día antes del acordado.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
13	Llama a Cliente para confirmar visita comercial.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
14	Confirma al Vendedor de manera verbal que está en firme la visita comercial	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
15	Prepara información y brochure que se le dará al Cliente.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
16	Realiza la visita comercial según lo acordado.	Vendedor
17	Pone nota de la visita realizada en el contacto en Insightly	Vendedor
18	Comenta con el Departamento y verifica si cliente	Vendedor

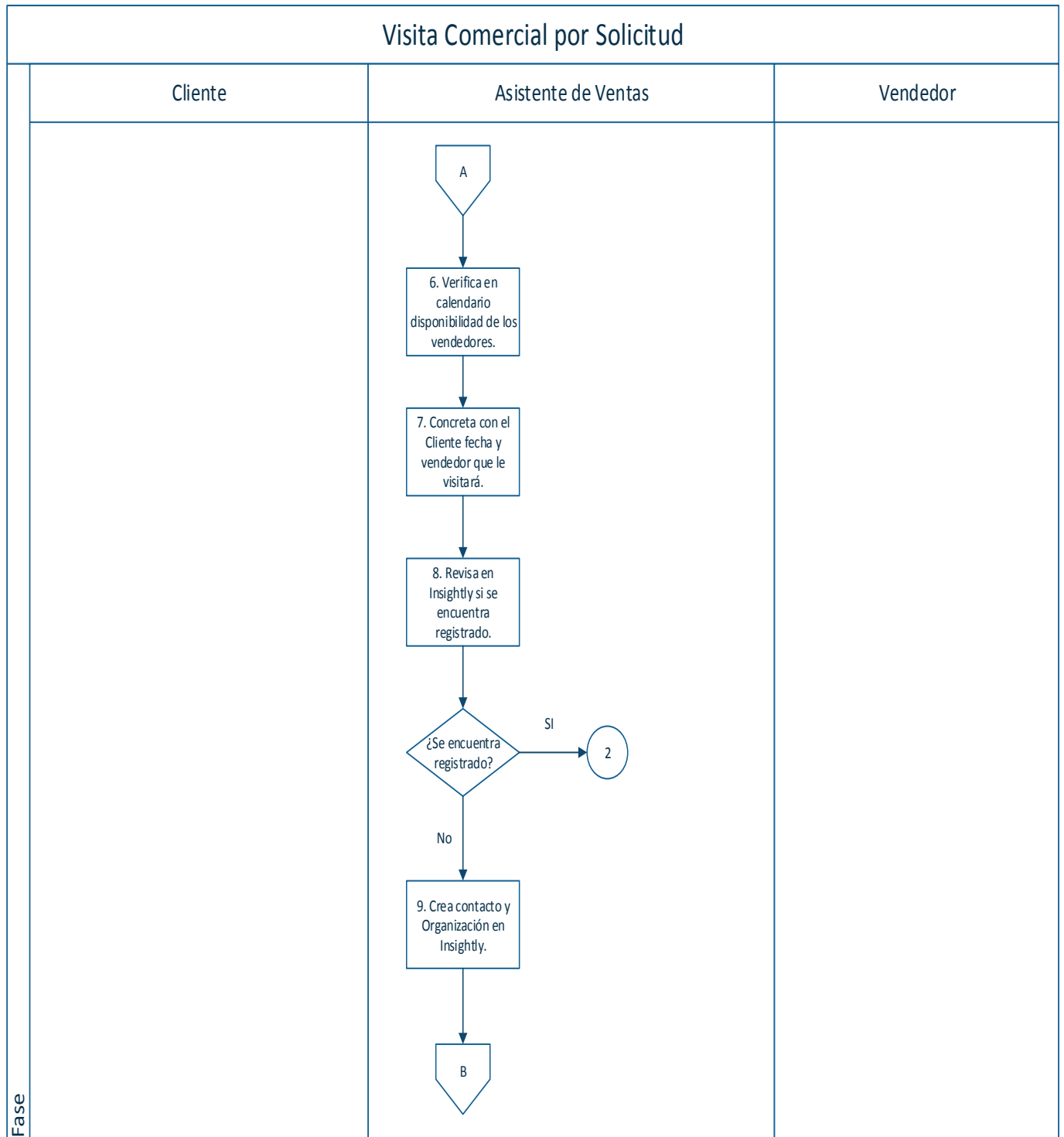
	requiere una cotización. ¿Solicitó el Cliente cotizaciones?  <b>SI:</b> Paso 19 <b>NO:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO	
19	Realiza proceso de solicitud de cotización.	Vendedor
20	Asigna Task para seguimiento Post visita	Vendedor
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>Elaboró:</b>		<b>Autorizó:</b>
<b>Revisó:</b>		

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>9 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	

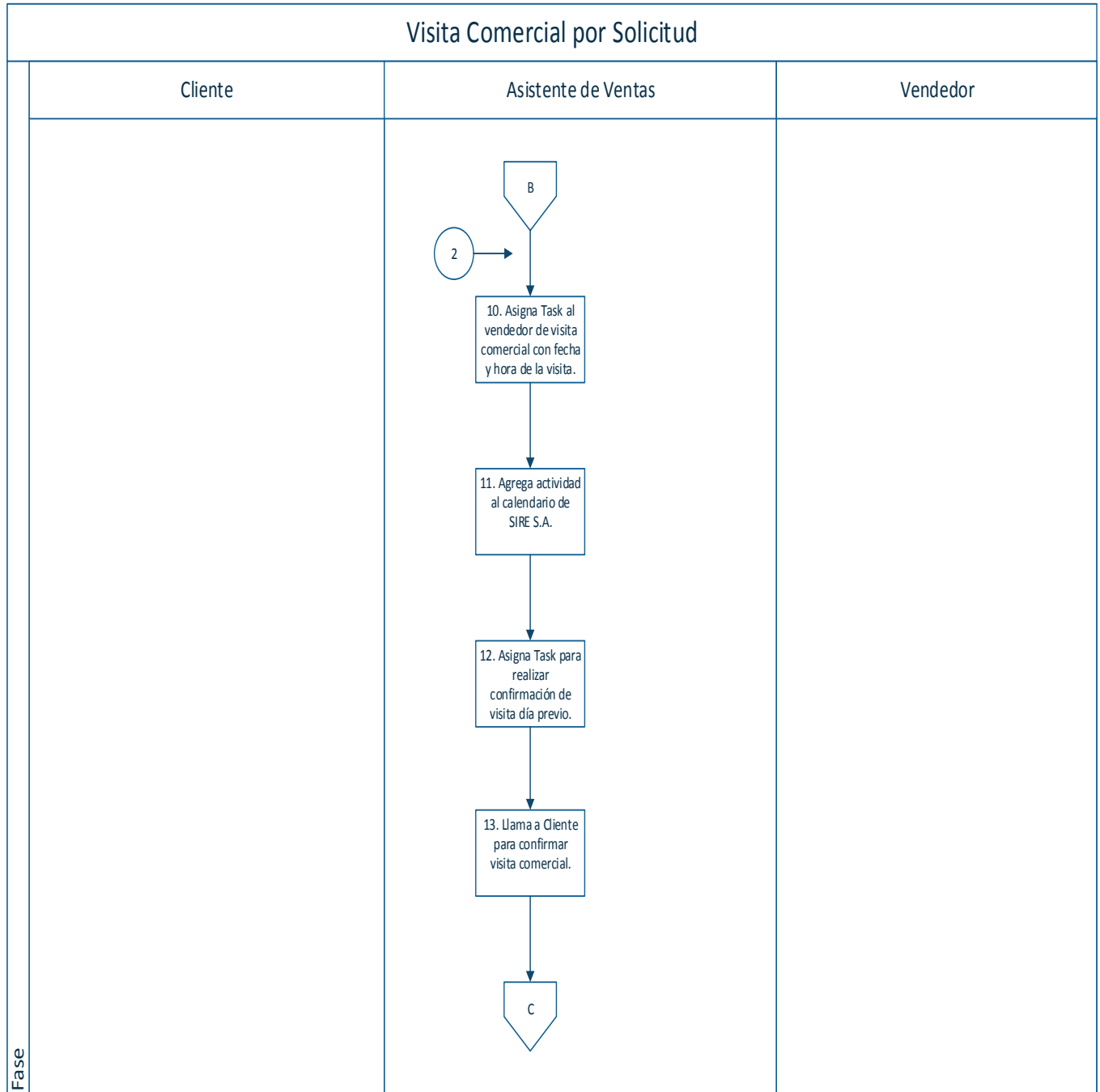
### 11. Diagrama de Flujo

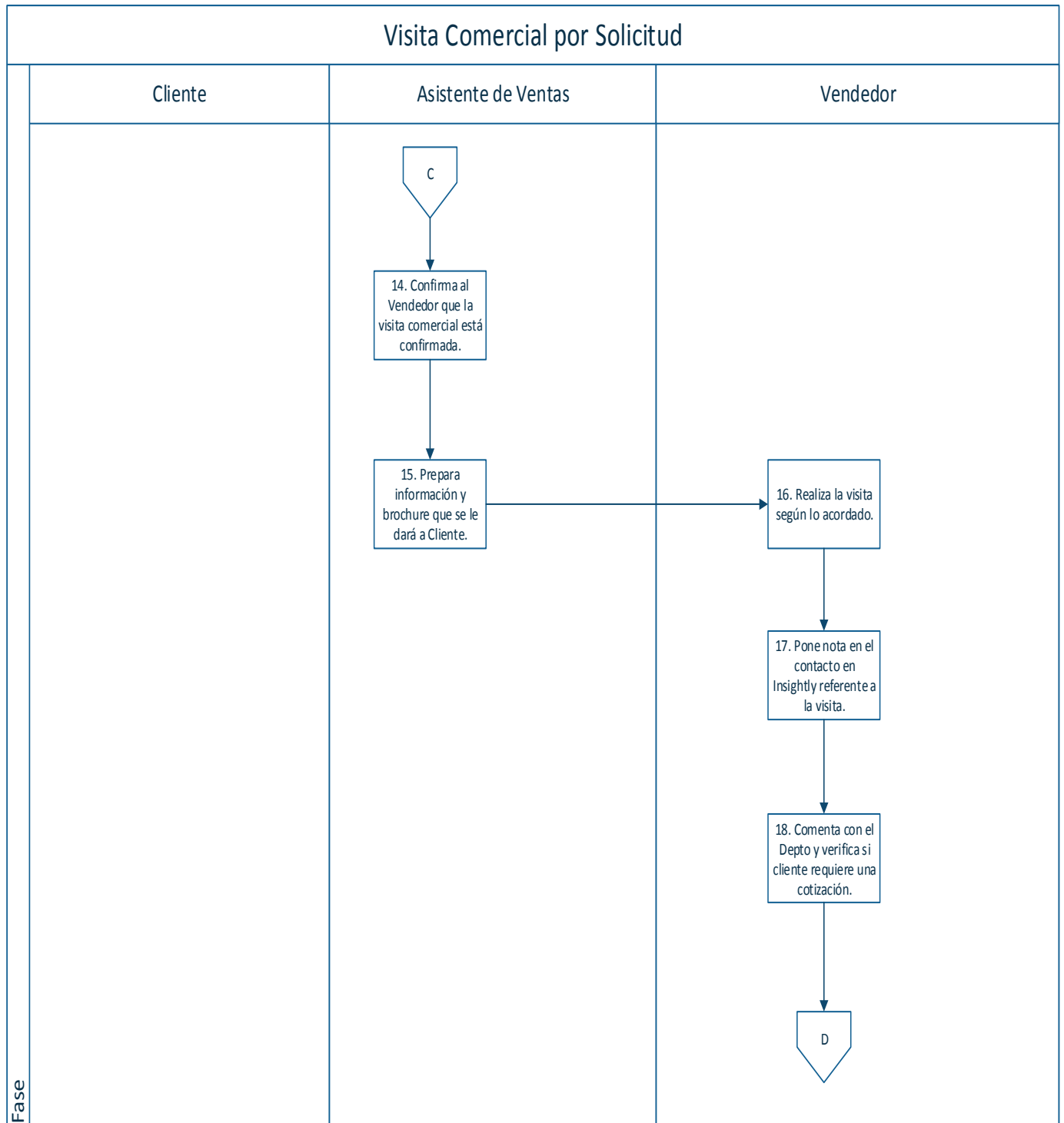


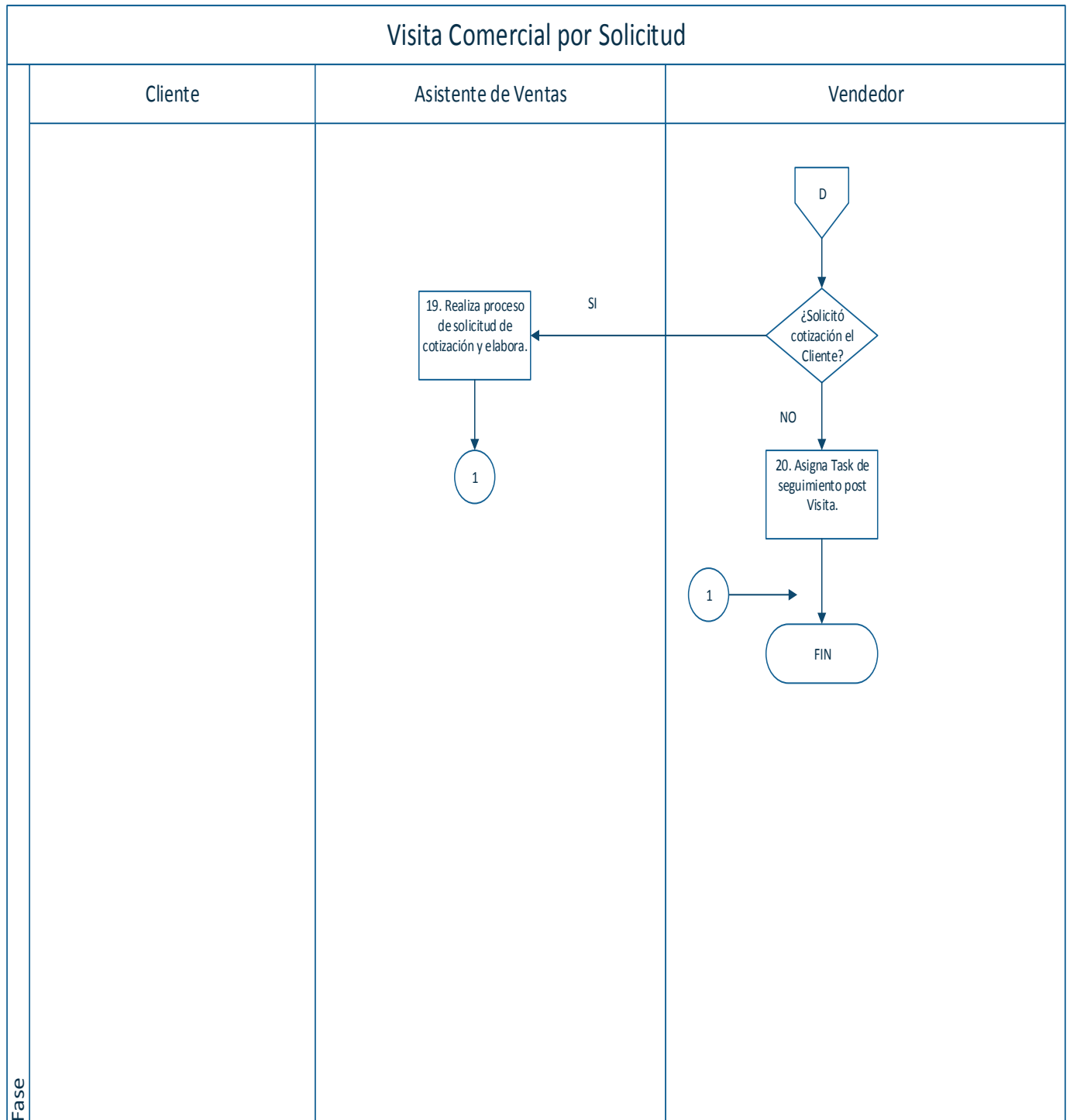
Fase












Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>14 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL POR SOLICITUD <b>Código:</b> P-DV-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO**  
**P-DV-006**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	103
2. Objetivo.....	103
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	103
4. Responsables.....	104
5. Políticas.....	104
6. Alcance.....	105
7. Formularios.....	105
8. Aplicaciones Computacionales.....	105
9. Abreviaturas.....	105
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	106
11. Diagrama de flujo .....	109
12. Registro de Cambios.....	113

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

La visita comercial al Sector Público, se debe realizar con el fin de dar seguimiento a los planes de compra que publican los hospitales al inicio de año, los cuales son recopilados según funcionalidad por la Asistente de Ventas, para los cuales se coordinan giras con el Departamento de Ventas.

### 2. Objetivo

Definir el proceso de forma clara para la ejecución o programación de una visita comercial a Clientes del Sector Público.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Jefe de Departamento de Ventas
- Gerente General
- Vendedor

#### 5. Políticas

- Realizar la visita a hospitales y entidades públicas de manera profesional, sin emitir comentario alguno de la competencia o preferencias del Cliente.
- Portar la debida identificación, Gafete de SIRE S.A., para el ingreso a hospitales.



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 6. Alcance

Es aplicable para todos los hospitales públicos donde se realice visita comercial para darse a conocer como Empresa e indagar sobre los planes de compra actuales.

## 7. Formularios

- No aplica

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Jefe de Departamento de Ventas:** Jefe de Ventas

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades

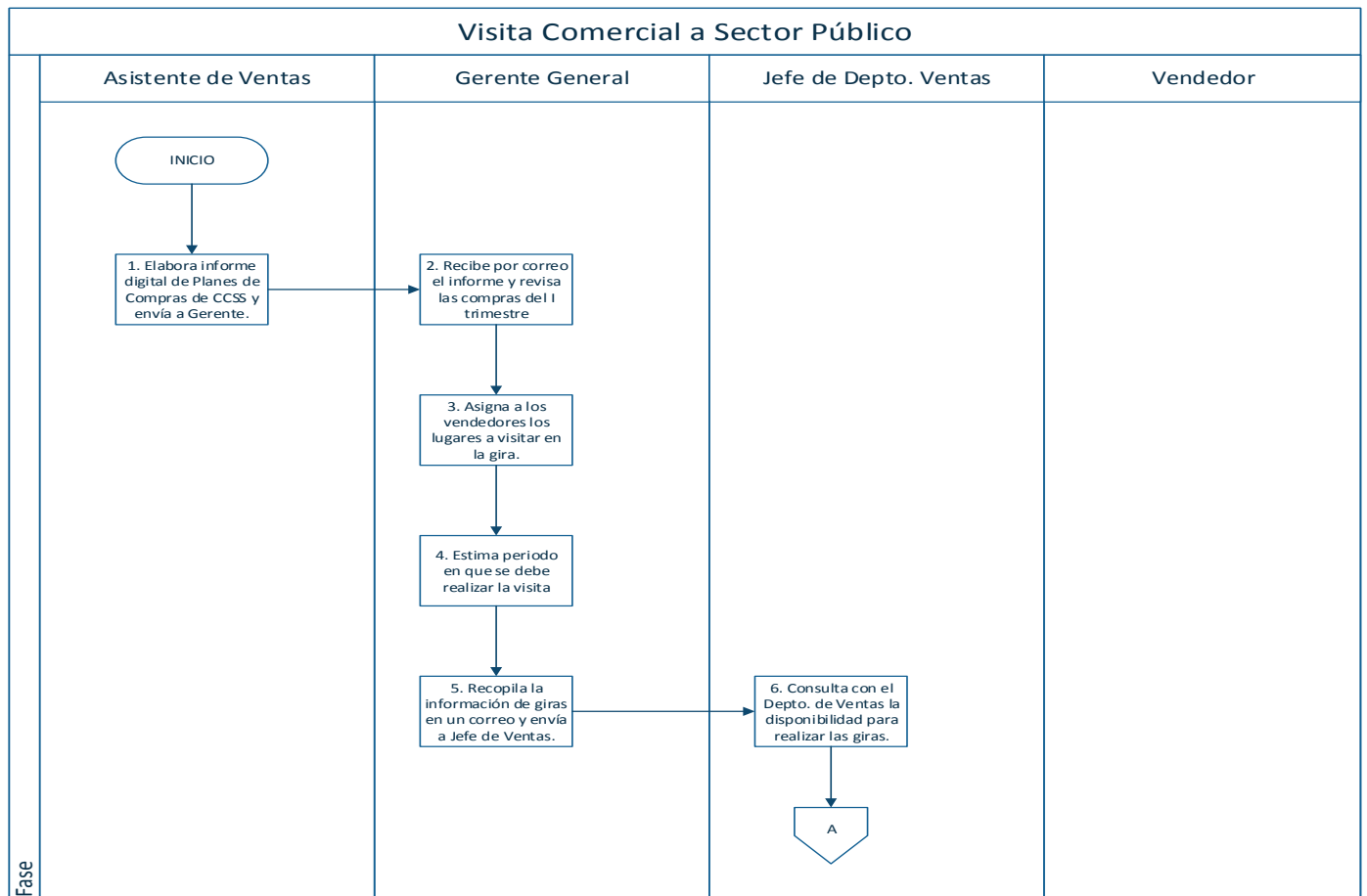
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Elabora al inicio del año con base en los planes de compra publicados en la página de la CCSS, una lista en Excel sobre los equipos que pueden ser cotizados por SIRE S.A. y la información referente a si es Licitación o Contratación Directa. Lo envía al Gerente General en digital.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
2	Recibe y revisa y según las compras del primer trimestre considera posibles giras.	Gerente General
3	Asigna y distribuye los sectores que deben visitar entre el Vendedor y Jefe del Departamento de Ventas.	Gerente General
4	Estima período de la visita, según las compras a realizar por los hospitales, y evalúa cuáles es preciso visitar con prontitud.	Gerente General

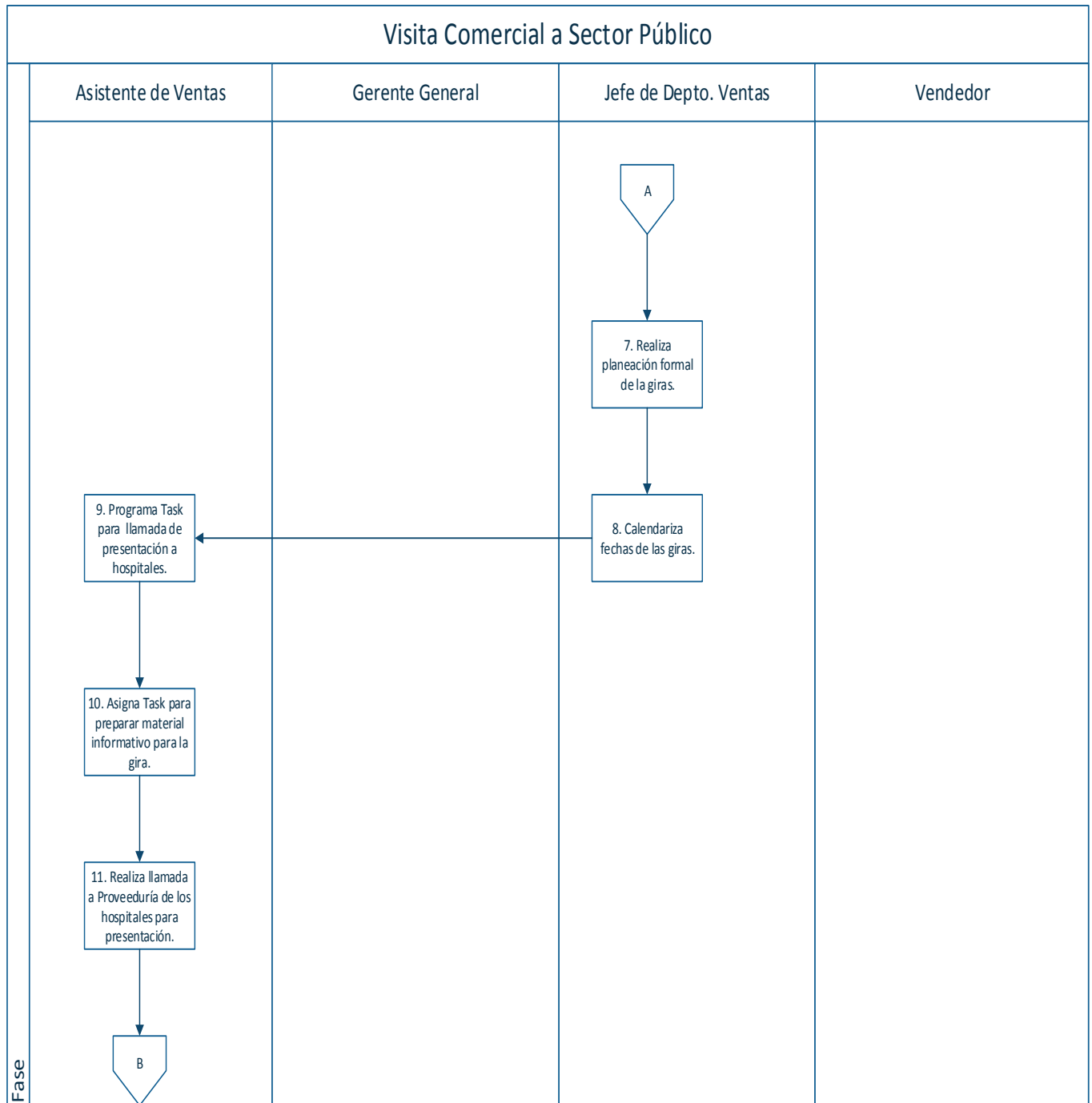
5	Recopila la información de visitas a realizar por el Departamento de Ventas, indicando período que se debe realizar la visita y quiénes deben ir.	Gerente General
6	Consulta con Departamento sobre la disponibilidad y fecha óptima para realizar las visitas.	Jefe del Departamento de Ventas
7	Realiza la planeación formal para llevar a cabo las giras, y determina si éstas deben ser de un día o de dos.	Jefe del Departamento de Ventas
8	Calendariza las giras y brinda informe a Gerente.	Jefe del Departamento de Ventas
9	Programa un Task para realizar llamada de presentación e información de visita a hospitales o entidades.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
10	Asigna Task para preparar material informativo que se llevará a gira.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
11	Realiza llamada de presentación a Proveeduría de las entidades que se van a visitar y recopila datos de contacto.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
12	Prepara material de información que se va a llevar, brochure y material publicitario.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas

13	Elabora y entrega gafetes a los colaboradores del Departamento de Ventas para realizar las visitas.	Gerente General
14	Realiza procedimiento de Solitud de Viáticos para gira.	Vendedor
15	Realiza gira y visita todas las entidades y clínicas posibles de la zona y recopila datos importantes.	Vendedor
16	Brinda informe de gira a Gerente General.	Vendedor
17	<p>Agrega notas de importancia en los contactos a los que se visitó y realiza cotizaciones si lo solicitaron.</p> <p>¿Solicitaron cotizaciones los Clientes visitados?</p> <p><b>SI:</b> Paso 18      <b>NO:</b> Paso 19</p>	Vendedor
18	Realiza procedimiento de Solicitud de Cotización.	Vendedor
19	Asigna Task para seguimiento por visita	Vendedor
20	Asigna notas en Insightly de los seguimientos realizados post visita.	Jefe del Departamento de Ventas
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

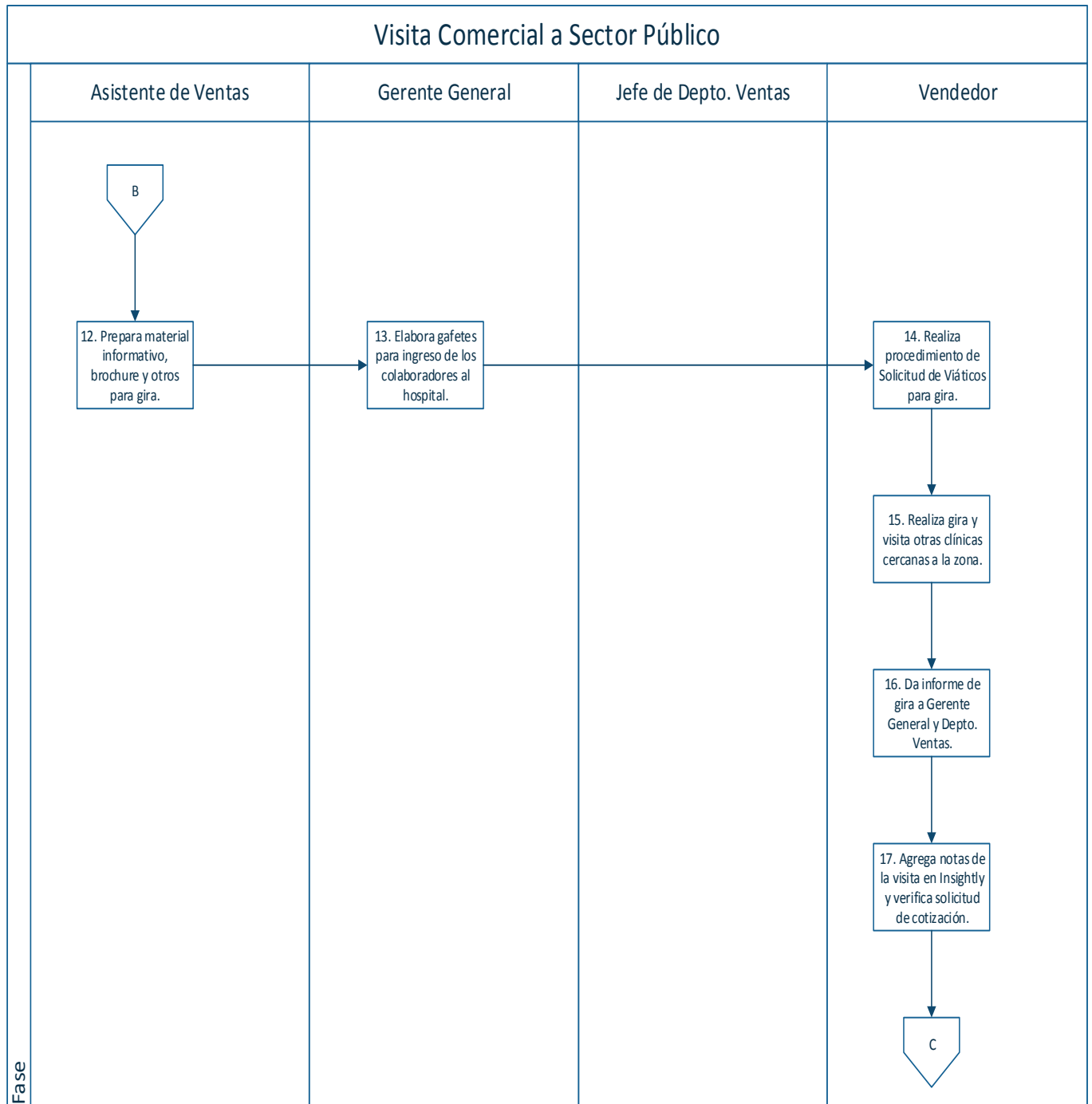
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	

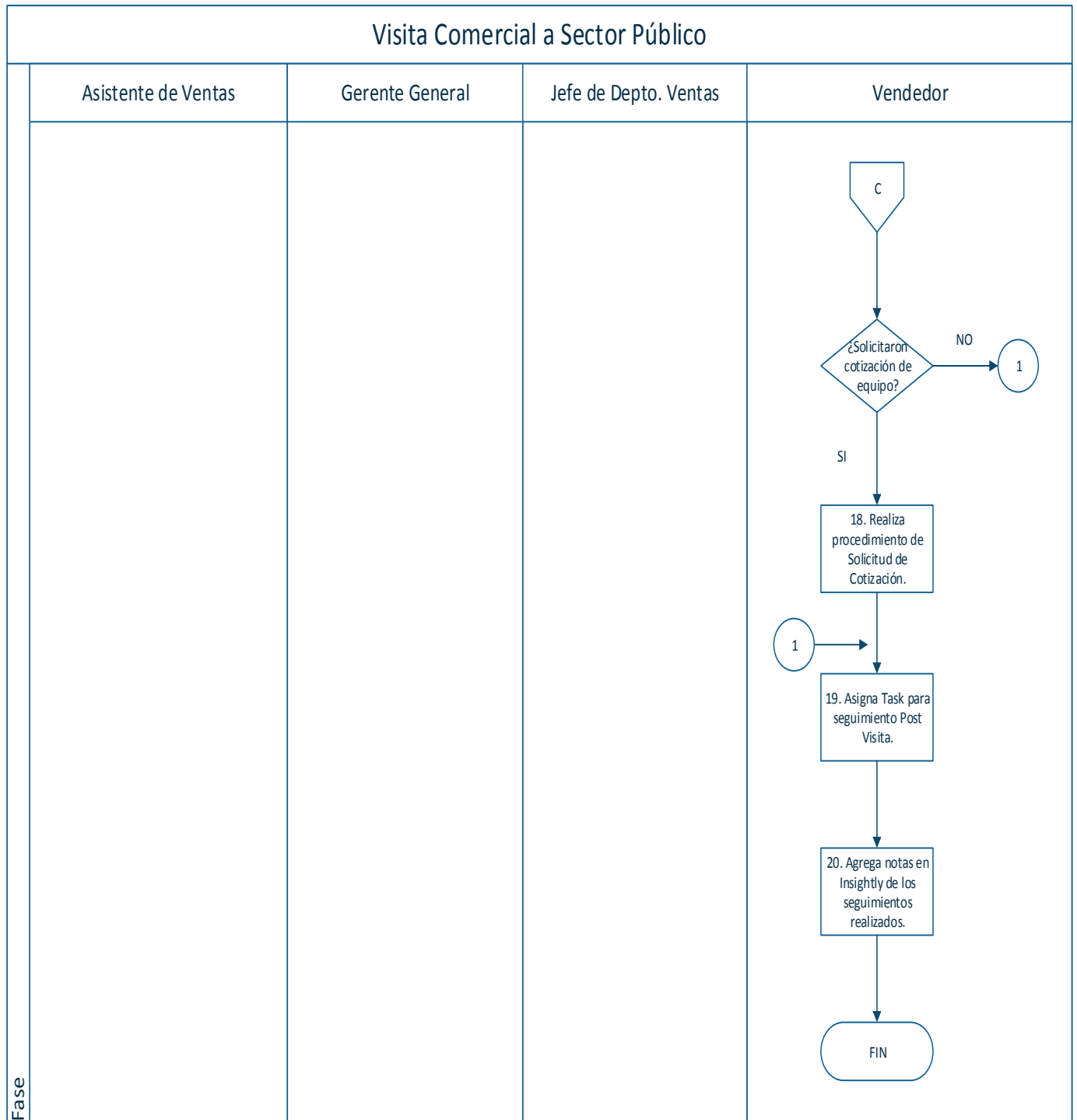
## 11. Diagrama de Flujo





Fase






Fase




	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> VISITA COMERCIAL SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO  
P-DV-007**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-007	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	116
2. Objetivo.....	116
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	116
4. Responsables.....	117
5. Políticas.....	117
6. Alcance.....	117
7. Formularios.....	118
8. Aplicaciones Computacionales.....	118
9. Abreviaturas.....	118
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	119
11. Diagrama de flujo .....	122
12. Registro de Cambios.....	125

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-07	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General


La facturación para el Sector Público, se rige por un formato brindado por la Caja Costarricense de Seguro Social, por lo que la elaboración de éstas se debe apegar a este formato en específico.

### 2. Objetivo

Definir el proceso que se realiza para la facturación en cuanto a venta de equipo para el sector público.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-07	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Gerente General

#### 5. Políticas

- El período de crédito otorgado por SIRE S.A. para el sector público es de 30 días.

#### 6. Alcance

Establecer el proceso que se lleva a cabo para la facturación pública, cuando es adjudicada alguna Licitación Nacional o una Contratación Directa.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-07	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 7. Formularios

- Plantilla de Factura de la CCSS
- Factura Comercial de SIRE S.A.


## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly
- Servidor Egnyte.

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Gerente General:** G.G.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-07	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


### 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas facturar equipos o repuestos para Sector Público.	Gerente General
2	Edita la Plantilla de la factura de la CCSS, especificando equipos a facturar y montos, y la envía al Gerente General para que la revise.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
3	Revisa la factura en digital y autoriza para que la imprima.	Gerente General
4	Imprime una factura original de la CCSS y entrega a Gerente General para firmar y sellar.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas

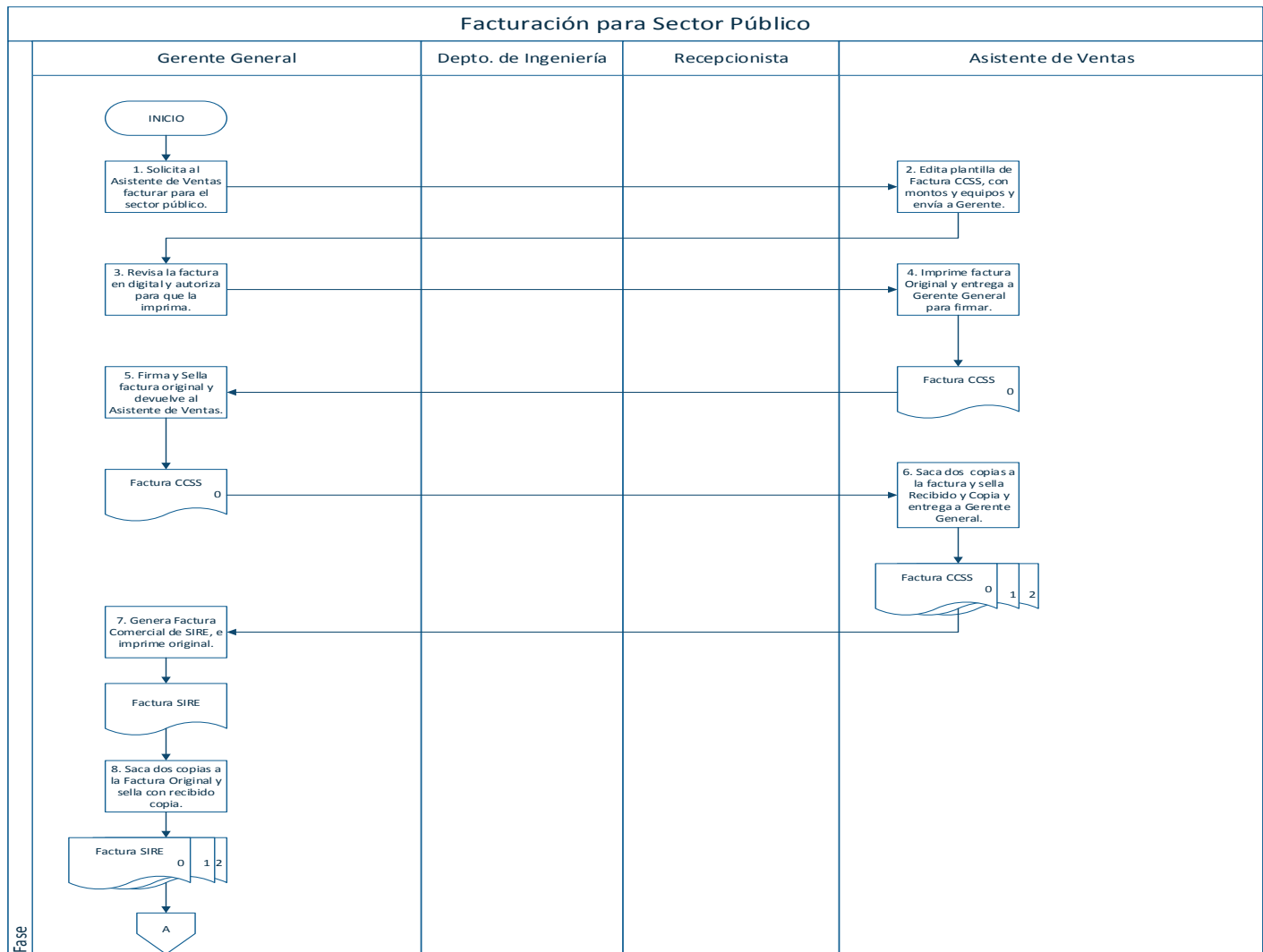
5	Firma, sella y devuelve al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas para que saque dos copias más.	Gerente General
6	Saca dos copias a la factura Original y sella como copia y recibido y entrega a Gerente General	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
7	Genera factura comercial de SIRE S.A. e imprime original.	Gerente General
8	Saca copia dos veces a la factura SIRE original, y sella como recibido y copia.	Gerente General
9	Adjunta a las facturas de la CCSS y entrega al Departamento de Ingeniería.	Gerente General
10	Realiza la entrega a la entidad y traslada factura de recibido a la Recepcionista para que la archive.	Departamento de Ingeniería
11	Archiva factura original y copia de recibido.	Recepcionista
12	Otorga 30 días para la cancelación de las facturas después de la entrega.	Gerente General
13	Revisa en la actualización de la contabilidad y en los pagos realizados. ¿Realizaron la cancelación de las facturas pendientes?  <b>NO:</b> Paso 14 <b>SI:</b> Paso 17	Gerente General

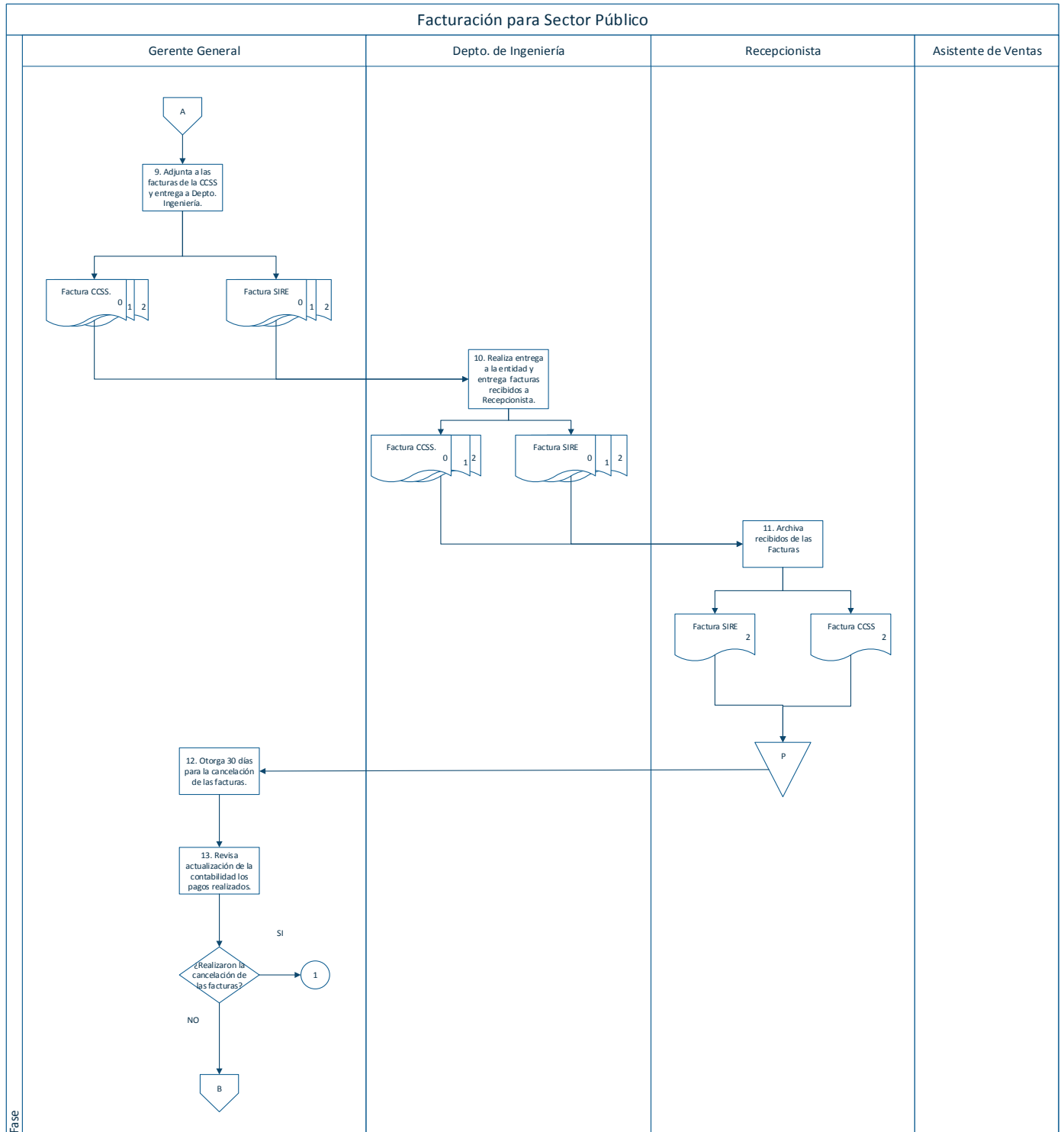


14	Asigna Task de seguimiento al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas para consultar estado de pago.	Gerente General
15	Realiza seguimiento de consultar el estado de pago.	Asistente Administrativo de Departamento Ventas
16	Informa a Gerente General datos de la cancelación.	Asistente Administrativo de Departamento Ventas
17	Solicita reembolso de la Garantía de Cumplimiento a la entidad, a la cual si la entrega del equipo no se realizó a tiempo se multa y se deduce de este monto.	Gerente General
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

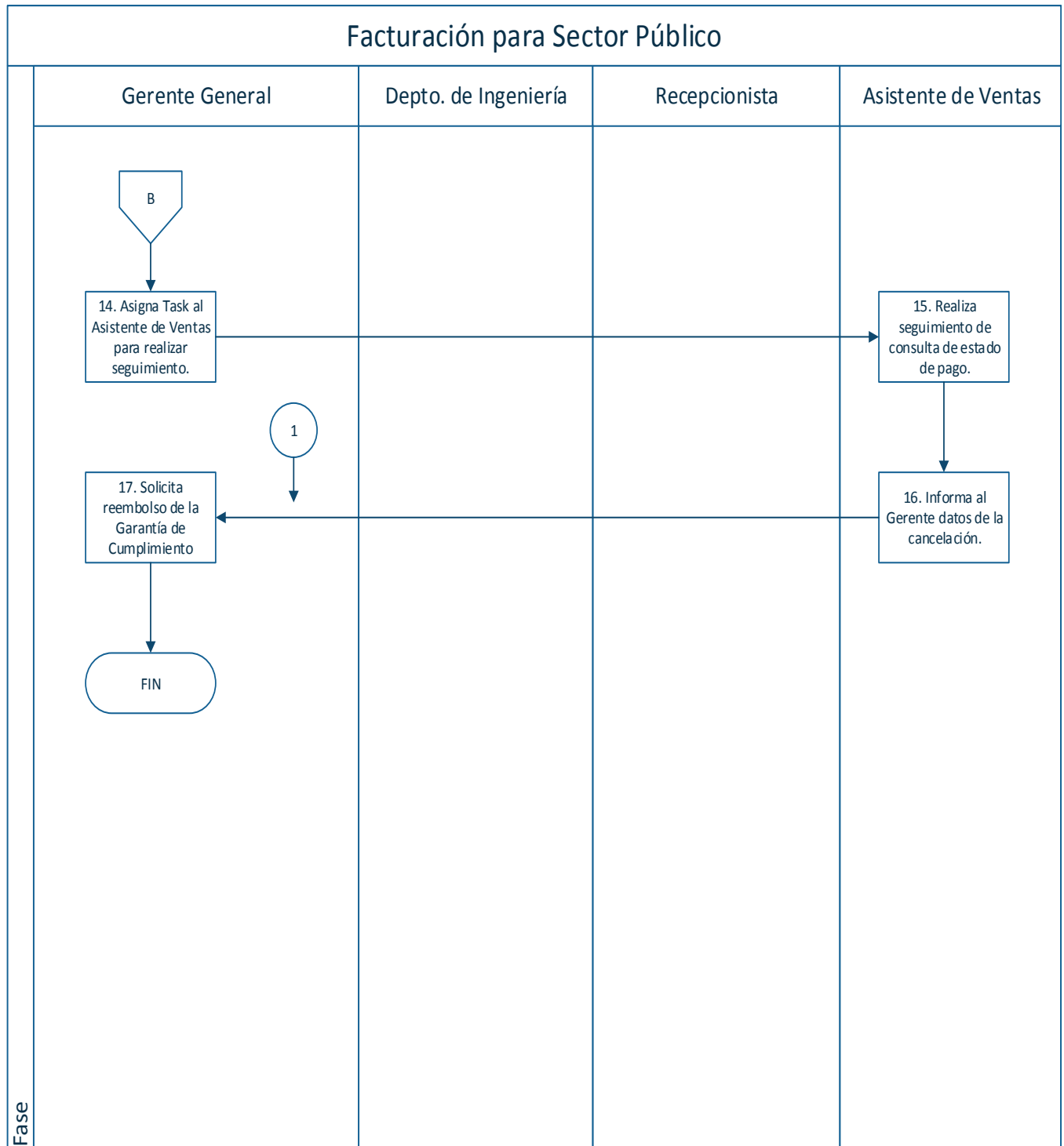
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-07	<b>Fecha Autorización</b>	


## 11. Diagrama de Flujo






Fase



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>11 de 11</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PÚBLICO <b>Código:</b> P-DV-07	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**12. Registro de Cambios**

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
1				
2				
3				
4				
5				

**OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O  
CONTRATACIÓN DIRECTA  
P-DV-008**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	128
2. Objetivo.....	128
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	128
4. Responsables.....	129
5. Políticas.....	129
6. Alcance.....	130
7. Formularios.....	130
8. Aplicaciones Computacionales.....	130
9. Abreviaturas.....	130
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	131
11. Diagrama de flujo .....	135
12. Registro de Cambios.....	140

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

Consiste en el proceso que se realiza para preparar una oferta para concursar cuando un Hospital o entidad, publica un cartel para compra de equipo médico y /o mantenimientos o compra de repuestos.

### 2. Objetivo

Establecer el proceso que realiza al momento de querer participar en una oferta de Licitación Nacional Abreviada y/o en una Contratación Directa del sector público.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ventas



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Asistente de Ventas
- Gerente General
- Recepcionista
- Mensajero

#### 5. Políticas

- La oferta para Licitación Abreviada y Contratación Directa debe presentarse en el tiempo y período establecido por la entidad.
- Se debe mantener copia y original de la Oferta realizada tanto para el Concurso de Licitación Abreviada como para el de Contratación Directa.
- Es preciso que toda documentación realizada alrededor de la oferta, sea resguardada en el servidor y/o en Insightly, según corresponda.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 6. Alcance

Ejecutar de manera registrada el proceso de búsqueda, información y concurso de Licitaciones Abreviadas y Contrataciones Directas.

## 7. Formularios

- Plantilla de creación de Oferta Administrativa y Técnica.
- Plantilla de creación de sticker para envío.

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly
- Egnyte

## 9. Abreviaturas

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Gerente General:** G.G

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**10. Tabla de Descripción de Actividades**

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Llama periódicamente a Hospitales Públicos, para obtener información de Carteles de Equipo Médico, de Licitaciones Abreviadas y/o Contrataciones Directas.  ¿Hay carteles para oferentes de Equipo Médico?  <b>NO:</b> Paso 2 <b>SI:</b> Paso 3	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
2	Revisa en la página de La Gaceta para ver si hay publicaciones sobre Licitaciones Abreviadas.  ¿Hay publicaciones de Licitaciones Abreviadas de utilidad para SIRE?  <b>SI:</b> Paso 3 <b>NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Asistente Administrativo del Departamento Ventas

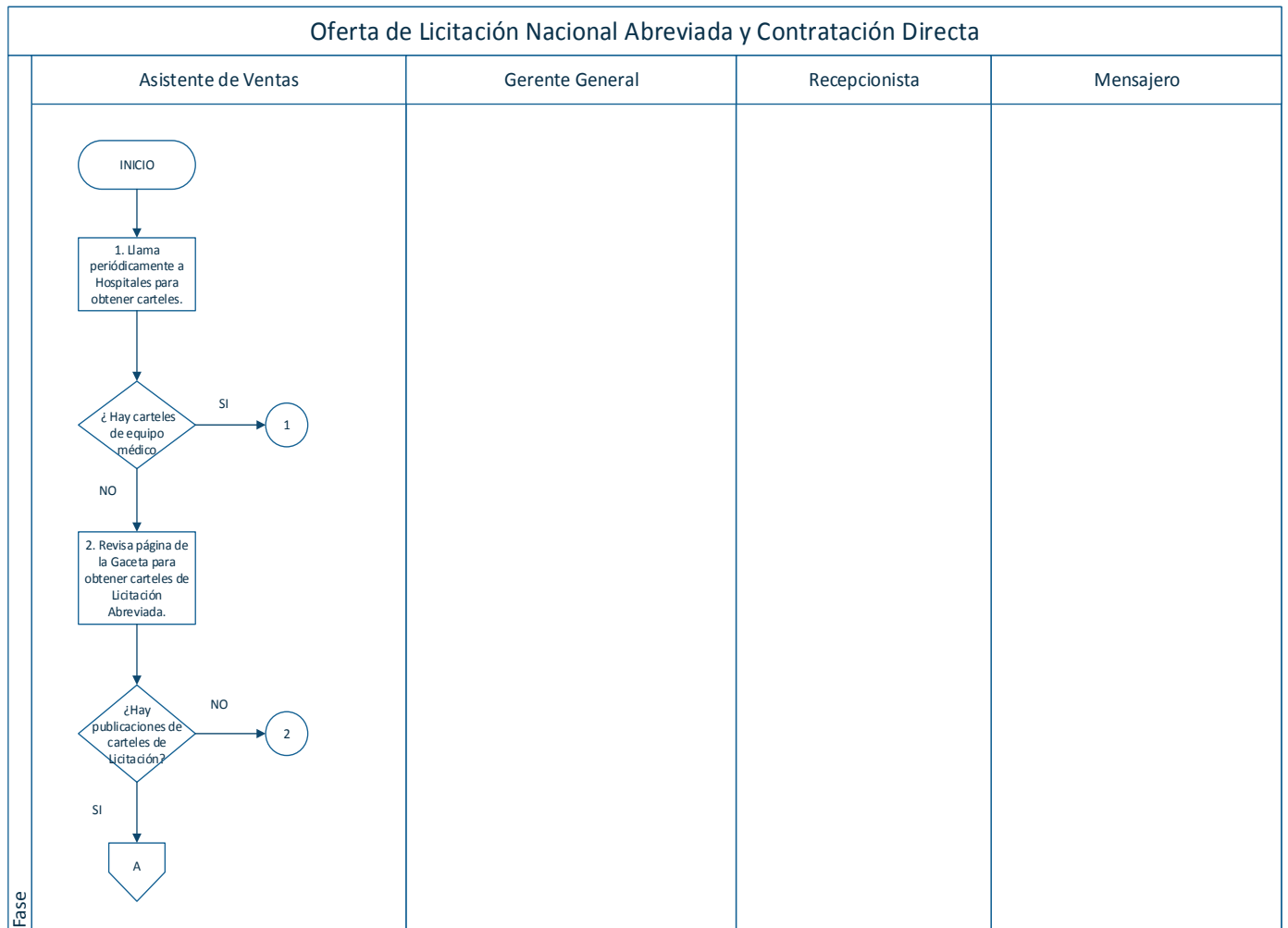
3	Llama al Área encargada de proceso y solicita que le envíen vía fax o correo el cartel de determinado concurso.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
4	Recibe el cartel digital, revisa y envía también al Gerente General y al Jefe del Departamento de Ventas.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
5	<p>Evalúa el cartel y las especificaciones técnicas para determinar si son acordes al Equipo de SIRE S.A y si desea concursar.</p> <p>¿Desea ofertar?</p> <p><b>SI:</b> Paso 6                      <b>No:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	Gerente General
6	Solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas, realizar la oferta e indica el equipo a ofertar.	Gerente General
7	Crea Proyecto en el Servidor Egnyte.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
8	Prepara en digital la oferta Administrativa y Técnica para el concurso.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
9	Crea proyecto en Insightly en la organización o empresa correspondiente.	Asistente Administrativo del Departamento

		Ventas
10	Ejecuta el Activity Set de Insightly para asignar tareas automáticas para el Proyecto y envía oferta a Gerente General para revisión.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
11	Recibe, revisa y autoriza imprimir.	Gerente General
12	Imprime oferta completa, la Administrativa y Técnica.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
13	Solicita a la Recepcionista buscar anexos citados en la oferta.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
14	Busca anexos citados en la oferta y los prepara, e imprime y entrega al Asistente Administrativo de Ventas.	Recepcionista
15	Unifica todo en un solo documento, Oferta Final y entrega al Gerente General.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
16	Recibe y revisa que estén correctos todos los anexos adjuntos y firma cada una de las hojas de la Oferta final y devuelve al Asistente Administrativo de Ventas.	Gerente General

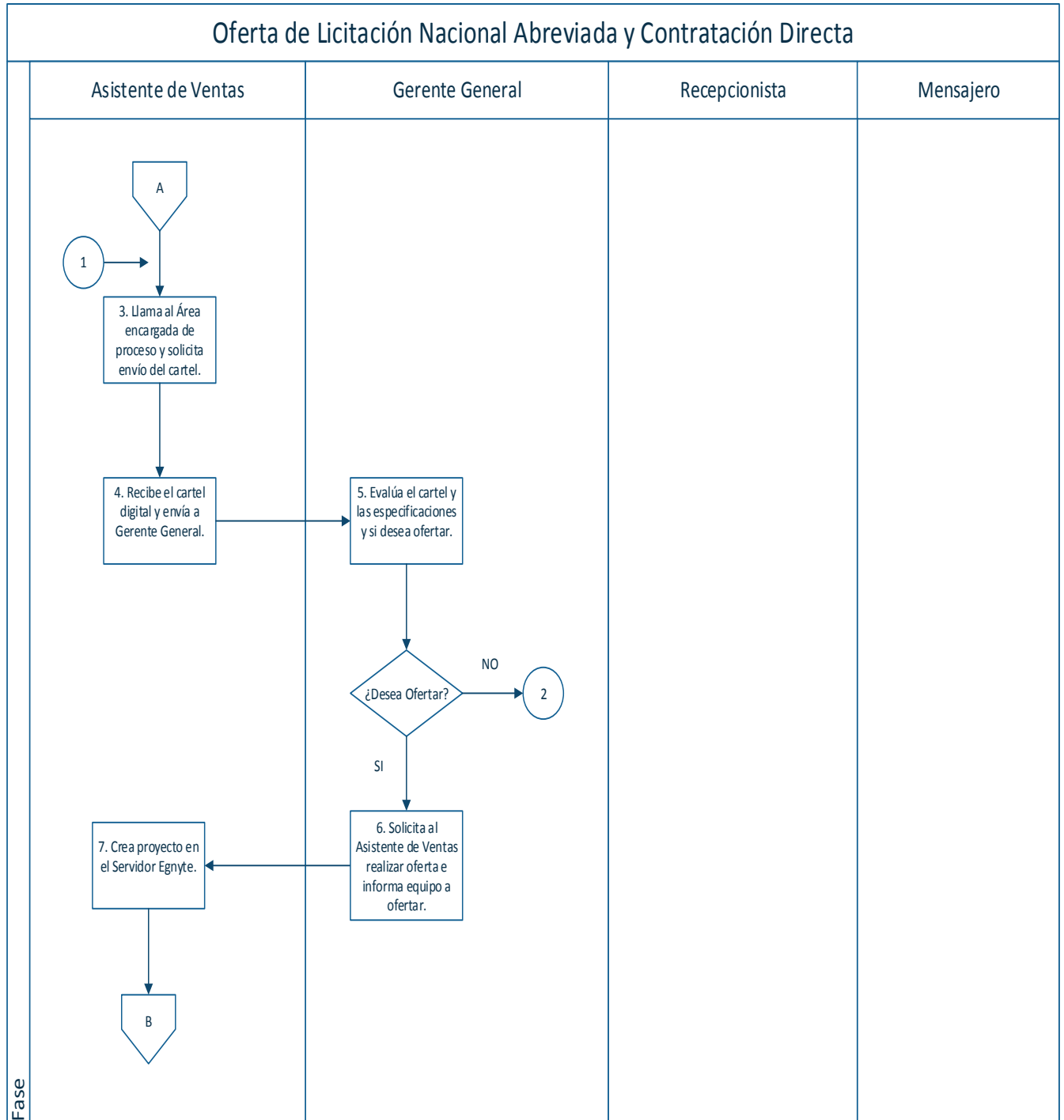
17	Saca dos copias a la Oferta final original y entrega a Recepcionista.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
18	Recibe y elabora sticker para sobre de entrega y alista oferta, y entrega al Mensajero.	Recepcionista
19	Recibe Oferta de la Recepcionista y realiza entrega de la oferta en la entidad.	Mensajero
20	Archiva copia de la oferta enviada.	Recepcionista
21	Acorde a las fechas y Task asignado, asiste a la sesión de apertura y toma anotaciones.	Mensajero
22	Envía información digital de apertura al Gerente General y al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.	Mensajero
23	Recibe notificación digital de Adjudicación vía correo y notifica al Gerente General.	Asistente Administrativo de Departamento Ventas
24	Valora la Adjudicación y la información concerniente ¿La Adjudicación es para SIRE S.A.?  <b>SI: Paso 25      NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gerente General
25	Realiza procedimiento de Ejecución.	Gerente General
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>9 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	

## 11. Diagrama de Flujo

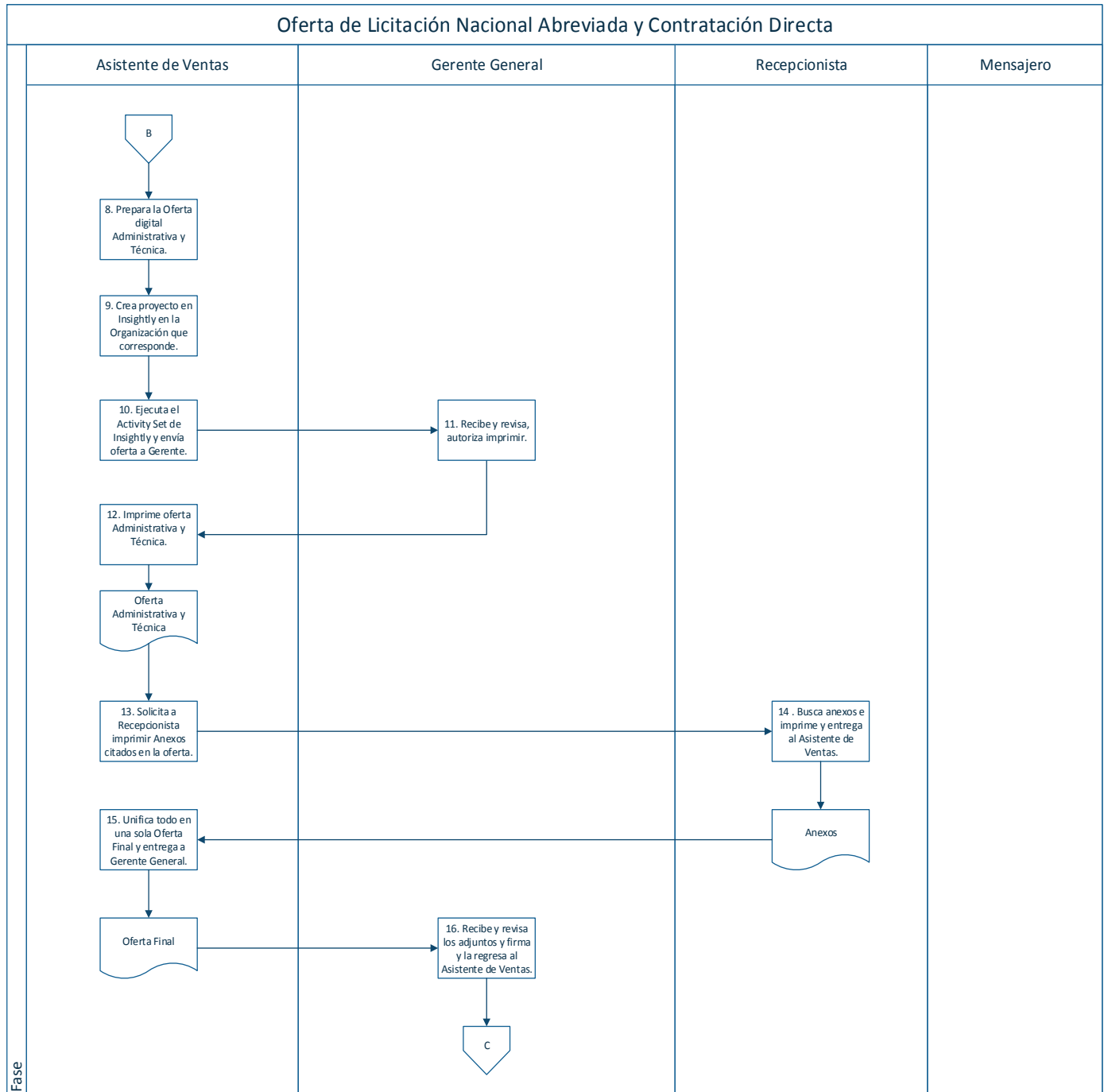


Fase

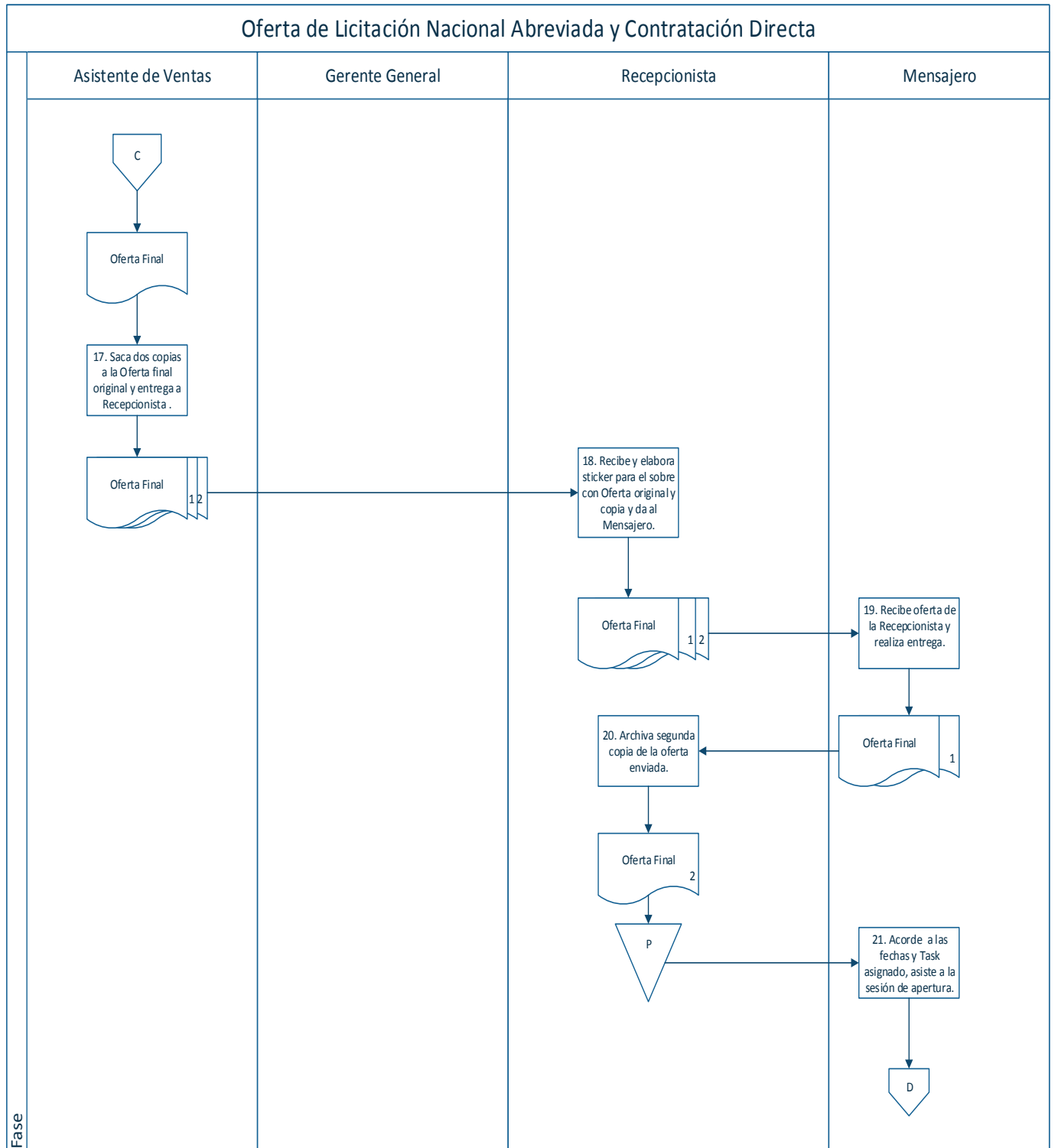


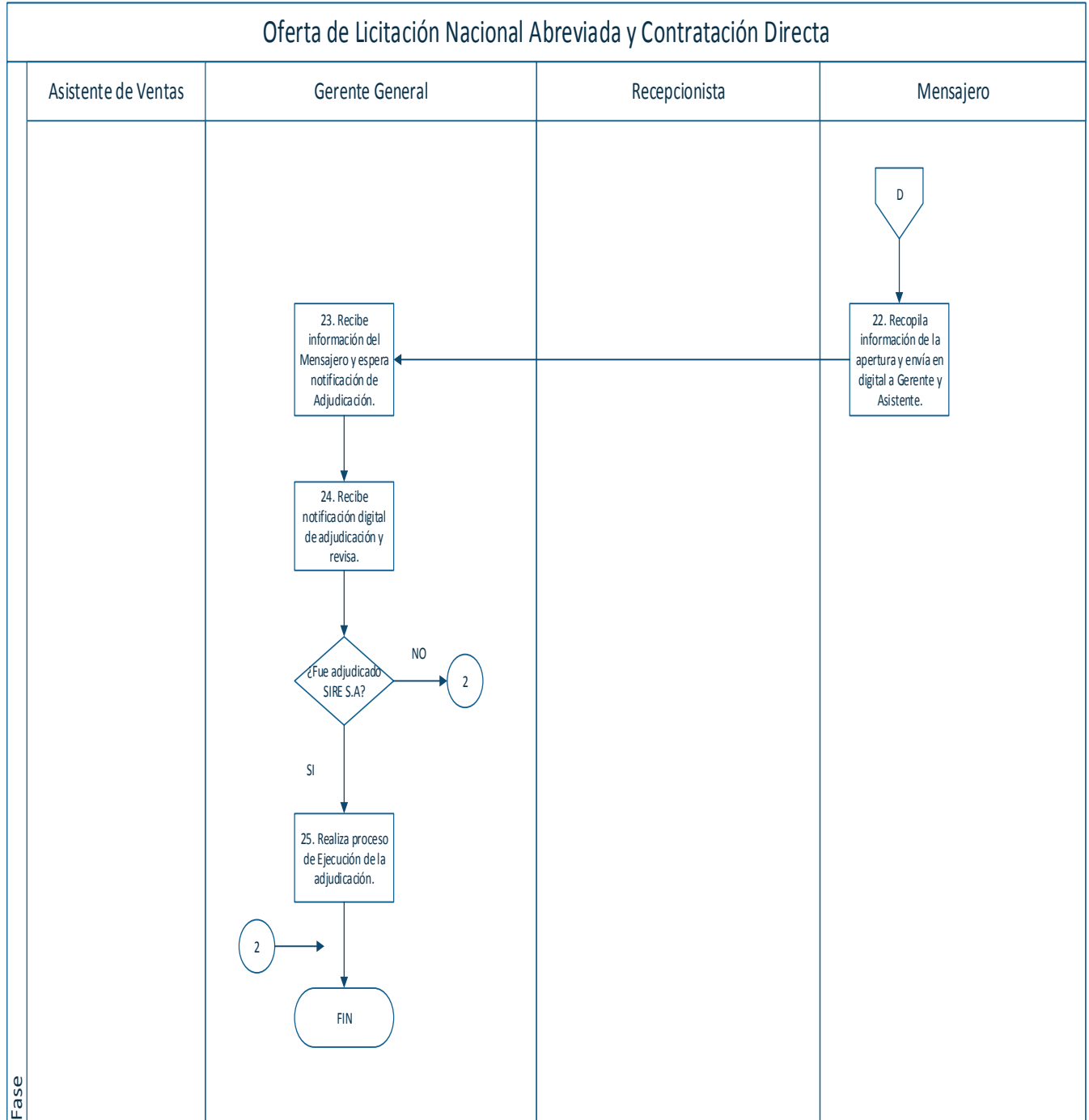
Fase





Fase






Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>14 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-DV-008	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**12. Registro de Cambios**

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				


### 3.2 Departamento de Ingeniería

En la siguiente tabla se observan los procedimientos realizados en este Departamento con su respectiva codificación:

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
<b>P-DI-001</b>	Oferta de Renovación de Mantenimiento Preventivo
<b>P-DI-002</b>	Instalación y Capacitación de Uso de Equipo Nuevo
<b>P-DI-003</b>	Mantenimiento Correctivo a Hospitales
<b>P-DI-004</b>	Mantenimiento Preventivo Sector Privado
<b>P-DI-005</b>	Mantenimiento Correctivo Sector Privado


**OFERTA DE RENOVACIÓN DE  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
P-DI-001**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	143
2. Objetivo.....	143
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	144
4. Responsables.....	145
5. Políticas.....	145
6. Alcance.....	145
7. Formularios.....	145
8. Aplicaciones Computacionales.....	146
9. Abreviaturas.....	146
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	147
11. Diagrama de flujo .....	151
12. Registro de Cambios.....	156

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

Los clientes que han adquirido algún equipo nuevo, cuentan con un año de Mantenimiento Preventivo gratis, pero posterior a este año, pueden renovarlo cuantas veces lo consideren, pero el mismo deberá ser solicitado y cancelado en la primera visita de mantenimiento que se realice.


### 2. Objetivo

Definir el procedimiento a seguir para renovar el contrato de Mantenimiento Preventivo de los equipos instalados.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ingeniería



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables


- Jefe de Departamento de Ingeniería
- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.

#### 5. Políticas

- Debe mantenerse actualizada la información de los equipos que se encuentran fuera y dentro de contrato de Mantenimiento Preventivo.
- La oferta de mantenimiento será realizada cuando el Jefe de Ingeniería así lo indique y/o bajo su aprobación.

#### 6. Alcance

Es aplicable para todos los equipos vendidos que se encuentren fuera de contrato de Mantenimiento Preventivo o próximos a vencer.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 7. Formularios

- Plantilla de cotización de Mantenimiento Preventivo (Quotesheet en Egnyte).

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly.
- Servidor Egnyte.
- Correo Outlook.

## 9. Abreviaturas

**Jefe de Departamento de Ingeniería:** Jefe de Depto. Ingeniería /  
 Jefe de Ingeniería

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Mantenimiento Preventivo:** MP

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


### 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Revisa en la base de datos de contratos de mantenimiento preventivo, los contratos vencidos o próximos a vencerse	Jefe del Departamento de Ingeniería
2	Elabora documento con la información de Clientes y de equipos que estaban en contrato y que ya están vencidos y próximos a vencer, y pasa a Asistente Administrativo del Departamento de Ventas para realizar oferta de renovación.	Jefe del Departamento de Ingeniería
3	Consulta al Jefe del Departamento de Ingeniería si ya la cotización para renovación de Mantenimiento Preventivo para estos clientes, se envió anteriormente.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas

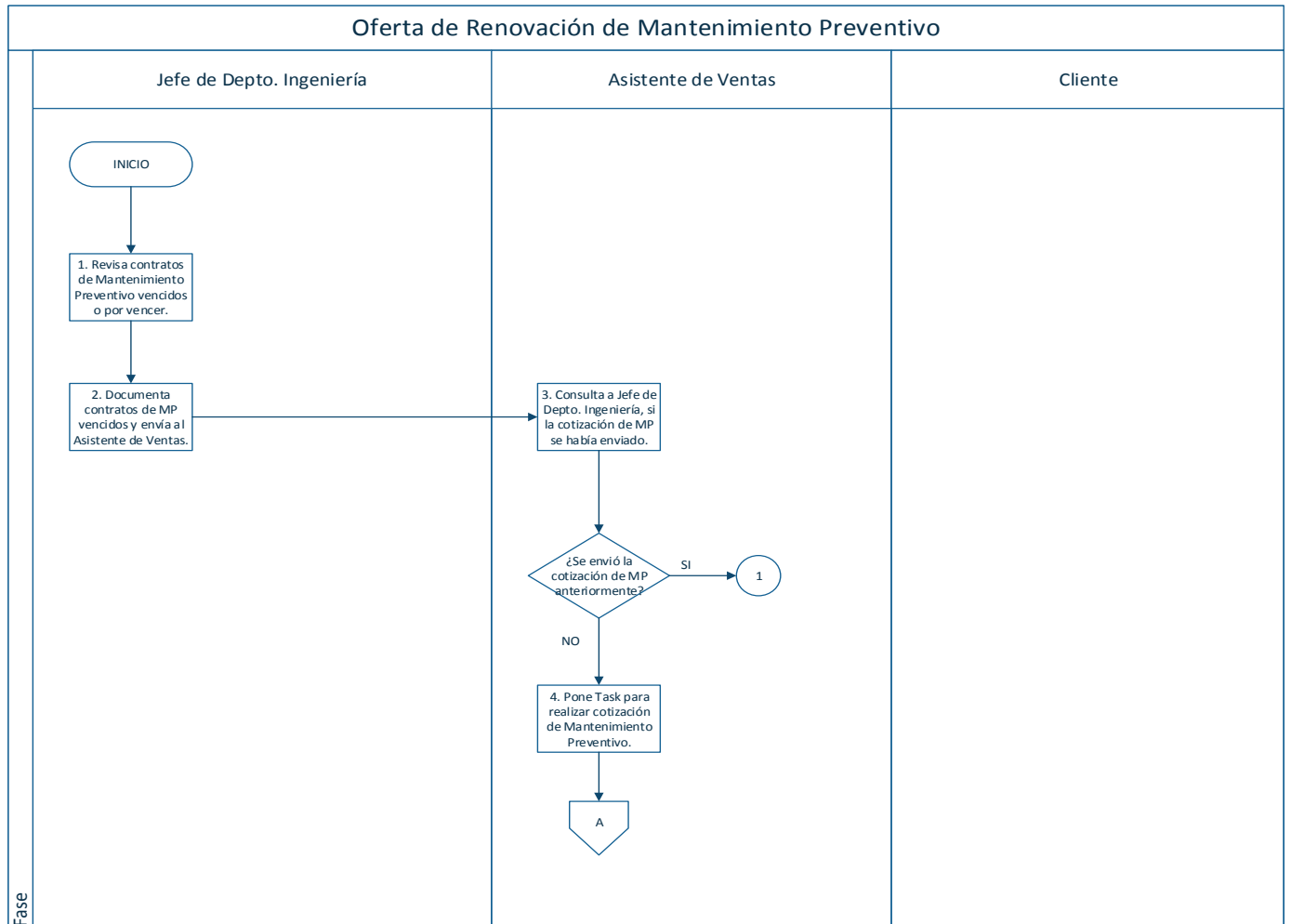
	<p>¿Se envió anteriormente la cotización de Mantenimiento Preventivo al Cliente?</p> <p><b>NO:</b> Paso 4                                  <b>SI:</b> Paso 15</p>	
4	<p>Pone Task para realizar la cotización de Mantenimiento Preventivo desde el inicio.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento de Ventas</p>
5	<p>Busca información del Cliente en Insightly para verificar información y posibles notas hechas de seguimientos y mantenimientos previos.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento de Ventas</p>
6	<p>Realiza llamada al Cliente para informar que se encuentra fuera del Contrato de Mantenimiento Preventivo y que si desea renovarlo.</p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento de Ventas</p>
7	<p>Considera información y la consulta sobre renovación del Mantenimiento que realiza el Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.</p> <p>¿Le interesa obtener información para renovar el mantenimiento?</p> <p><b>NO:</b> Paso 8                                  <b>SI:</b> Paso 9</p>	<p>Cliente</p>
8	<p>Pone nota en el contacto en Insightly e informa a Jefe del Departamento de Ingeniería.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Asistente Administrativo del Departamento de Ventas</p>

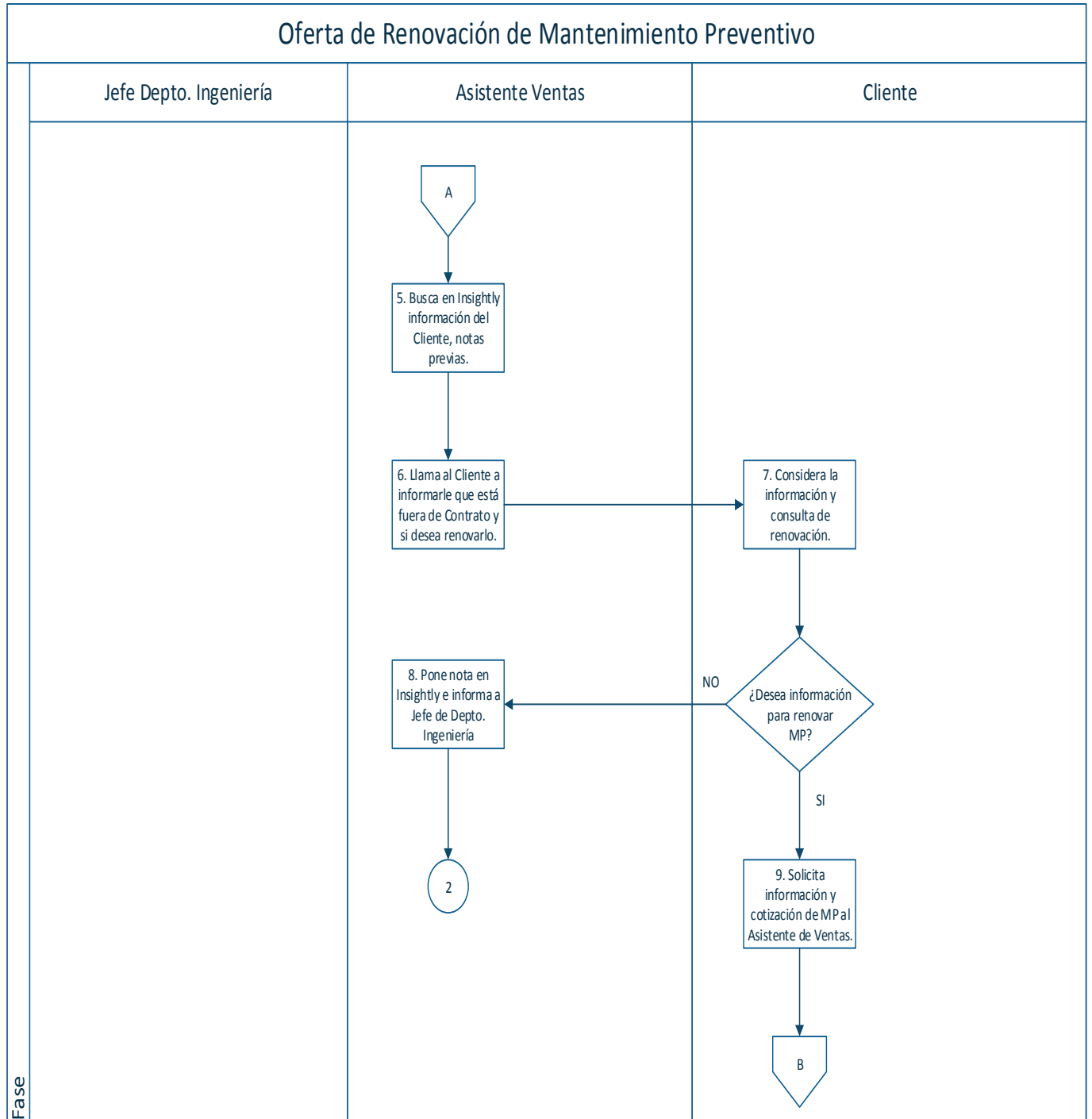
9	Solicita información del costo y pide cotización de Mantenimiento Preventivo al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.	Cliente
10	Consulta al Jefe del Departamento de Ingeniería, la cantidad de visitas a cotizar para determinado Cliente y si se le ofrece descuento.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
11	Elabora cotización digital con la cantidad de visitas indicadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería y el descuento, si aplica.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
12	Envía cotización digital al Cliente con copia al Jefe del Departamento de Ingeniería.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
13	Pone Task para dar seguimiento de recepción y aceptación de oferta por parte del Cliente.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
14	Guarda cotización en el servidor Egnyte según número de consecutivo.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
15	Llama al Cliente para confirmar recepción y evaluar decisión de aceptación o rechazo. ¿Desea el Cliente renovar el contrato de mantenimiento preventivo?	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas

	<b>SI: Paso 16</b> <b>NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
16	Informa al Jefe del Departamento de Ingeniería sobre aceptación del Contrato de Mantenimiento Preventivo por parte del Cliente.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas			
17	Consulta al Jefe del Departamento de Ingeniería sobre la disponibilidad de horarios para realizar el mantenimiento.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas			
18	Consulta calendarización y disponibilidad de los Técnicos e informa al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas, la fecha que se puede programar.	Jefe del Departamento de Ingeniería			
19	Conversa con el Cliente, se acuerda una fecha para el mantenimiento según disponibilidad de Técnicos.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas			
20	Informa fecha y decisión final a Jefe del Departamento de Ingeniería.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas			
21	Coordina con Técnicos la programación del Mantenimiento Preventivo.	Jefe del Departamento de Ingeniería			
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Autorizó:</b></td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>			

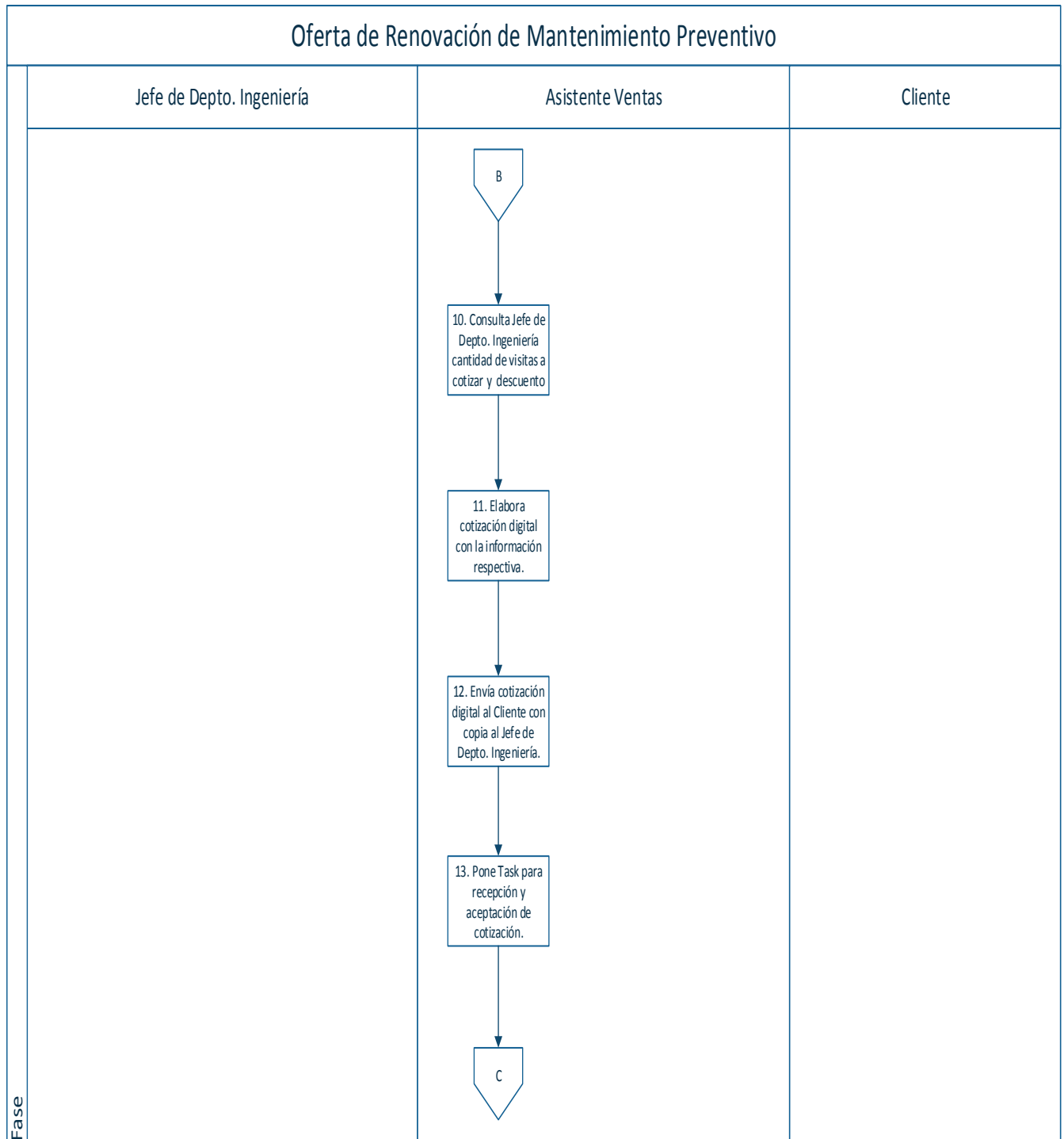
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>9 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	

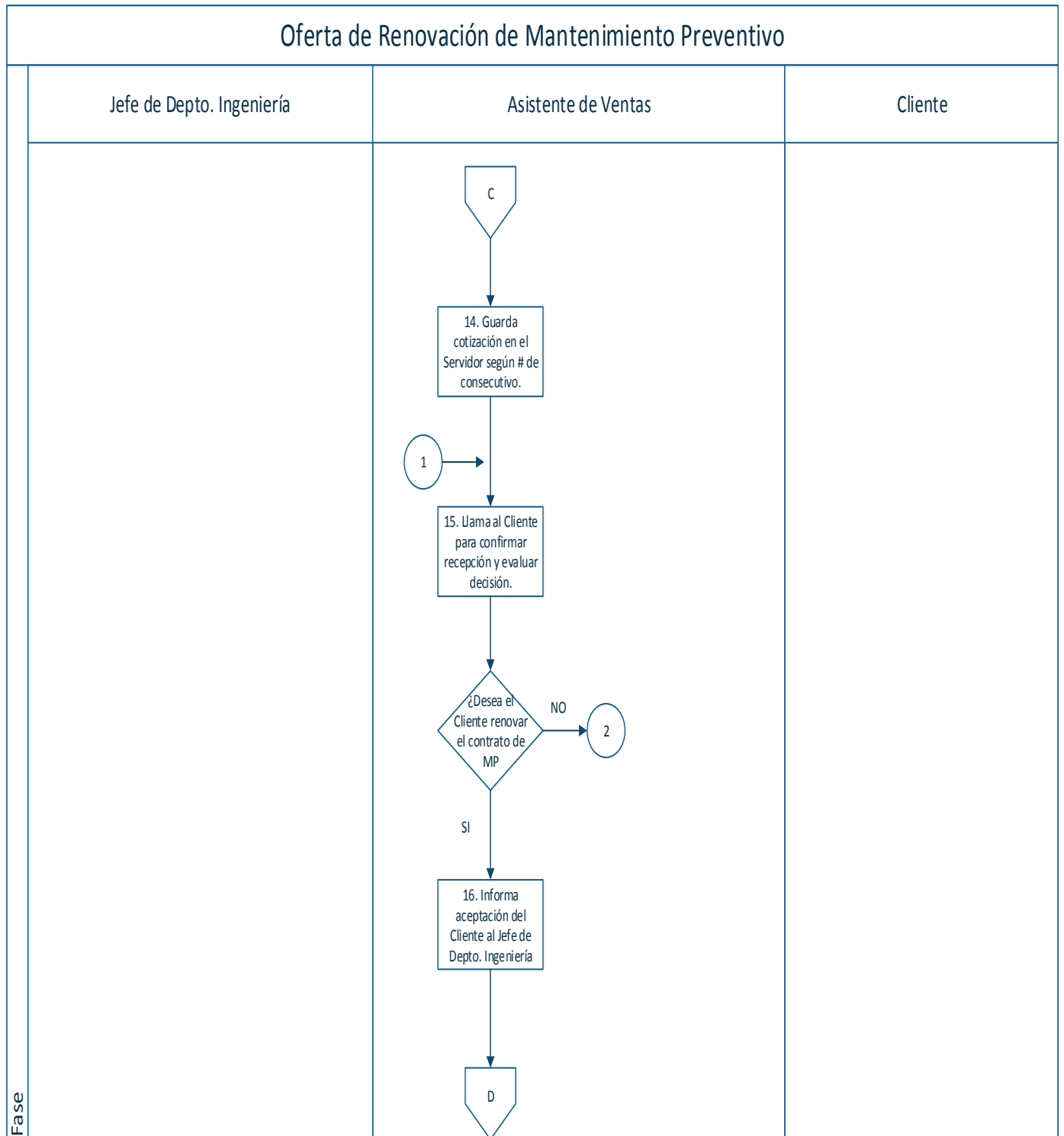
## 11. Diagrama de Flujo

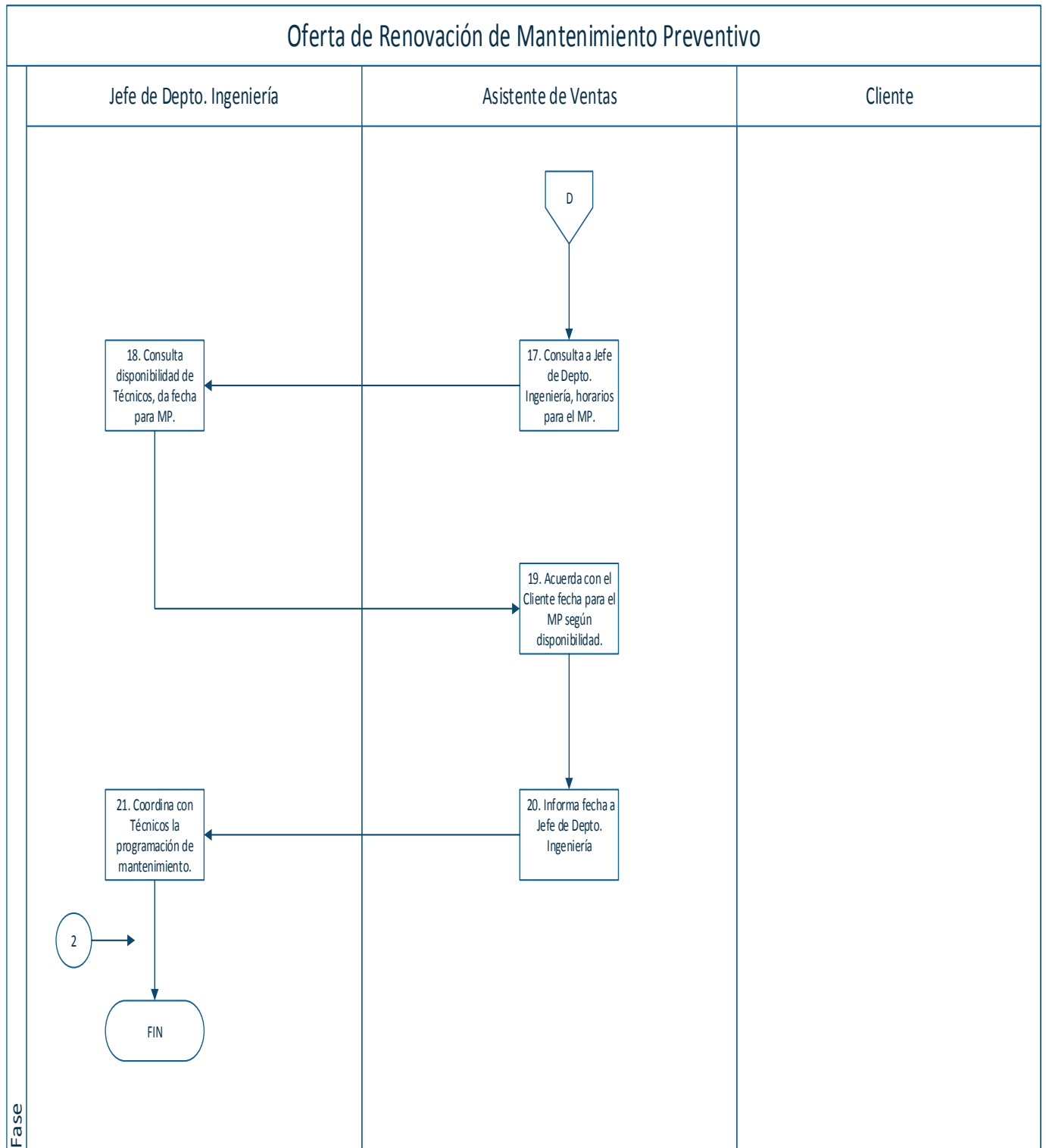













Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>14 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE VENTAS	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO  
DE EQUIPO NUEVO  
P-DI-002**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	159
2. Objetivo.....	159
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	159
4. Responsables.....	159
5. Políticas.....	160
6. Alcance.....	160
7. Formularios.....	160
8. Aplicaciones Computacionales.....	161
9. Abreviaturas.....	161
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	162
11. Diagrama de flujo .....	165
12. Registro de Cambios.....	169

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO. <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

Posterior a una venta de equipo, el Departamento de Ingeniería, se encarga de realizar la instalación y capacitar al cliente para un adecuado uso de los equipos.

### 2. Objetivo

Detallar el proceso que se sigue al momento de instalar un equipo nuevo y la capacitación que se le brinda al cliente para un correcto uso.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ingeniería

### 4. Responsables

- Jefe de Departamento de Ingeniería
- Técnicos
- Recepcionista

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO. <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas

- Deberá ser de conocimiento del Técnico el uso del equipo a instalar.
- Se responderá a la solicitud de capacitación de uso por parte del cliente la cantidad de veces que el Departamento lo considere necesario.

## 6. Alcance

Realizar la Instalación de Equipos nuevos de una manera responsable y coordinada con el cliente y brindar la capacitación precisa para un buen uso del equipo.

## 7. Formularios

- Orden de Trabajo
- Encuesta Post Instalación



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO. <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones computacionales

- Insightly.
- Egnyte.
- Excel

## 9. Abreviaturas

**Jefe del Departamento de Ingeniería:** Jefe de Depto. Ingeniería  
 Jefe de Ingeniería.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO. <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**10. Tabla de Descripción de Actividades**

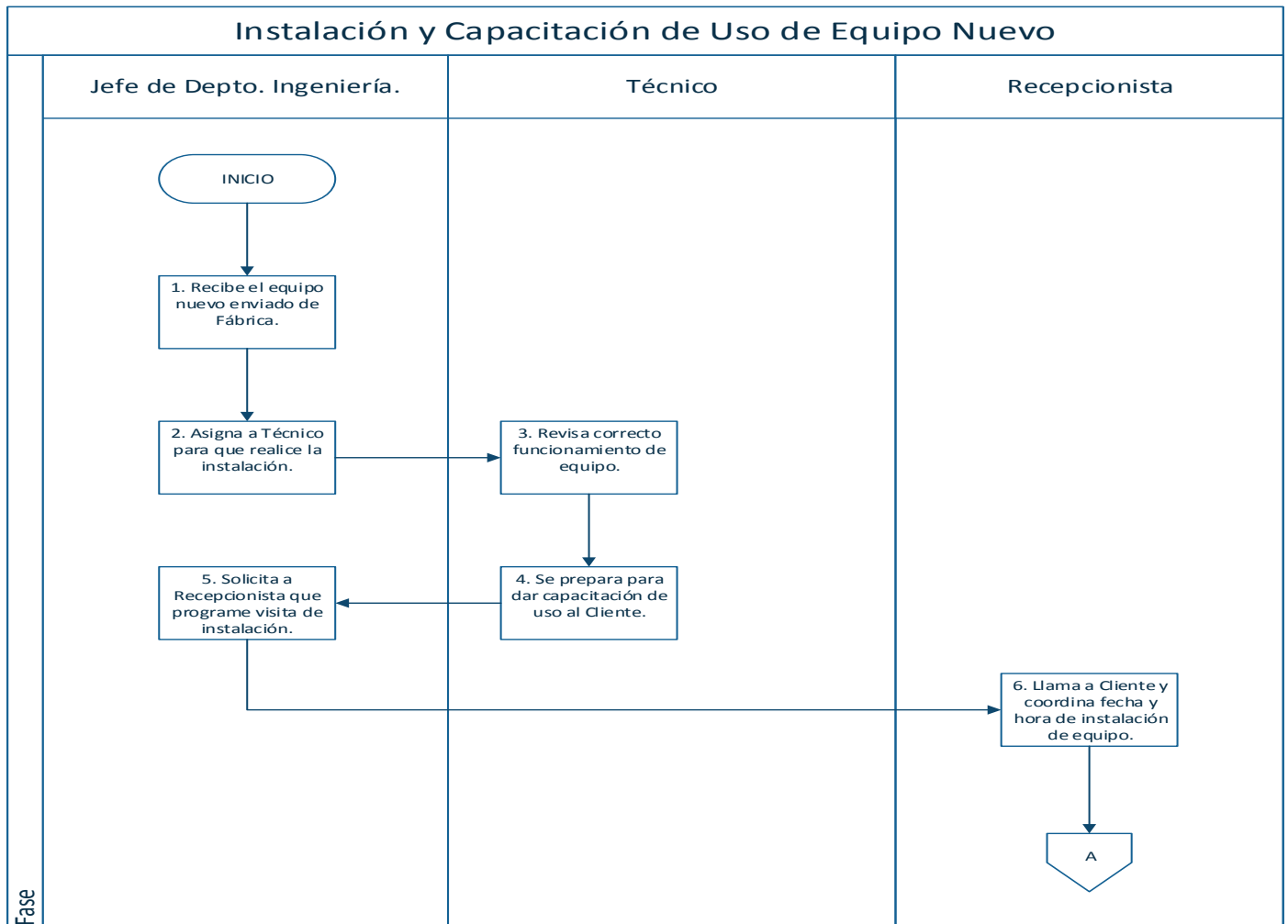
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recibe el equipo nuevo enviado de Fábrica.	Jefe del Departamento de Ingeniería
2	Asigna a Técnico adecuado para que realice la instalación del equipo nuevo.	Jefe del Departamento de Ingeniería
3	Revisa correcto funcionamiento del equipo a instalar.	Técnico
4	Se prepara para dar capacitación de uso al cliente.	Técnico
5	Solicita a Recepcionista que programe visita con cliente para la instalación y entrega el equipo.	Jefe del Departamento de Ingeniería
6	Llama a cliente y coordina fecha y hora para la instalación.	Recepcionista
7	Informa al Jefe de Departamento datos de la visita	Recepcionista

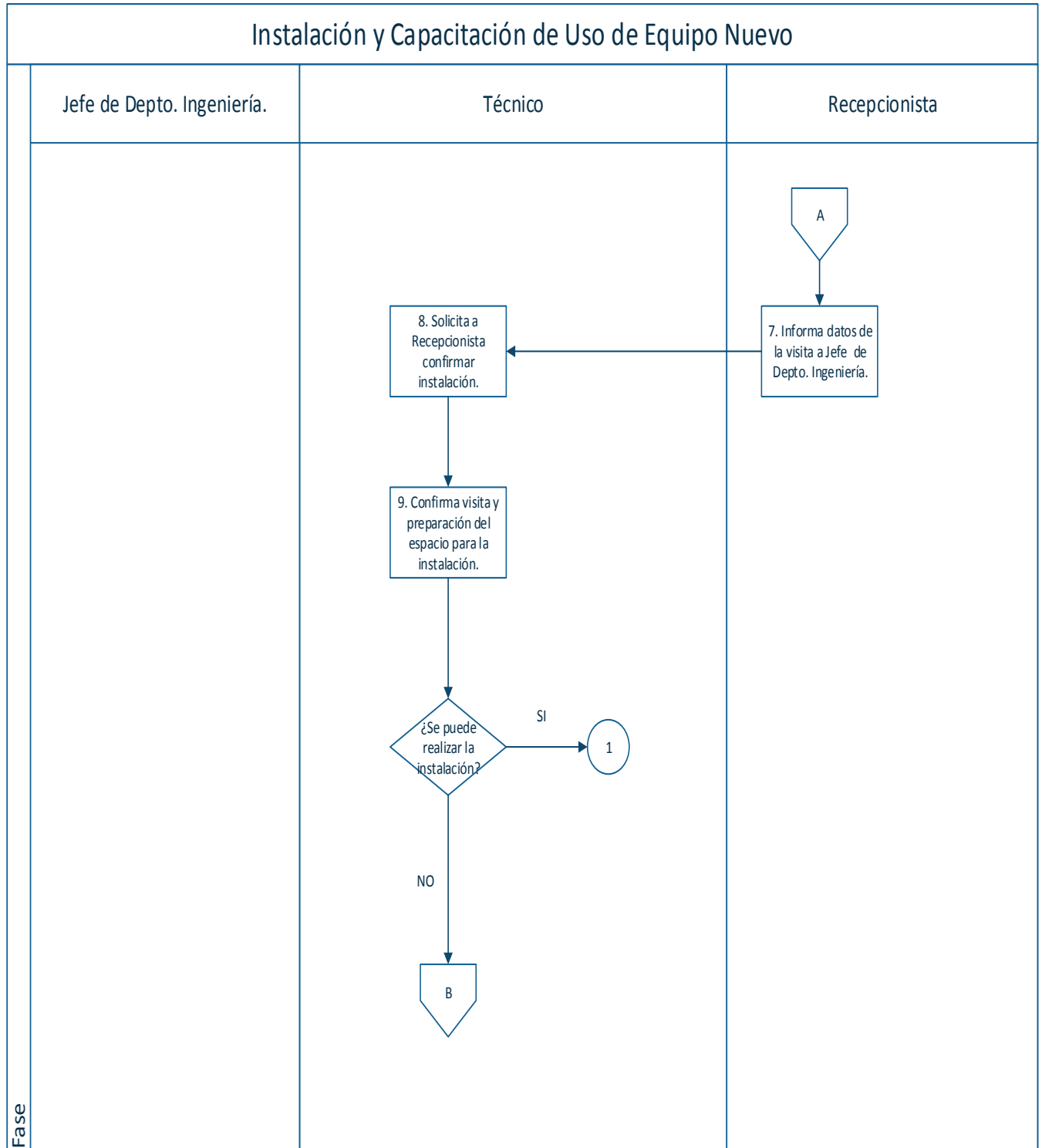
	de instalación programada.	
8	Solicita a la Recepcionista previo a la instalación que confirme instalación con el Cliente.	Técnico
9	Realiza llamada y confirma visita y la preparación del espacio para la instalación. ¿Se puede realizar la instalación?  <b>NO:</b> Paso 10 <b>SI:</b> Paso 12	Recepcionista
10	Consulta reprogramación con el Cliente	Recepcionista
11	Informa al Jefe del Departamento de Ingeniería y Técnico sobre la reprogramación.	Recepcionista
12	Realiza la instalación del equipo.	Técnico
13	Brinda capacitación de uso del equipo a Cliente.	Técnico
14	Crea Orden de Trabajo acorde a datos de instalación.	Técnico
15	Entrega Orden de Trabajo al Jefe del Departamento de Ingeniería.	Técnico
16	Revisa y recopila todas las Órdenes de trabajo de ese día y entrega a la Recepcionista.	Jefe del Departamento de Ingeniería
17	Realiza encuesta Post Instalación de Equipo a Cliente.	Recepcionista

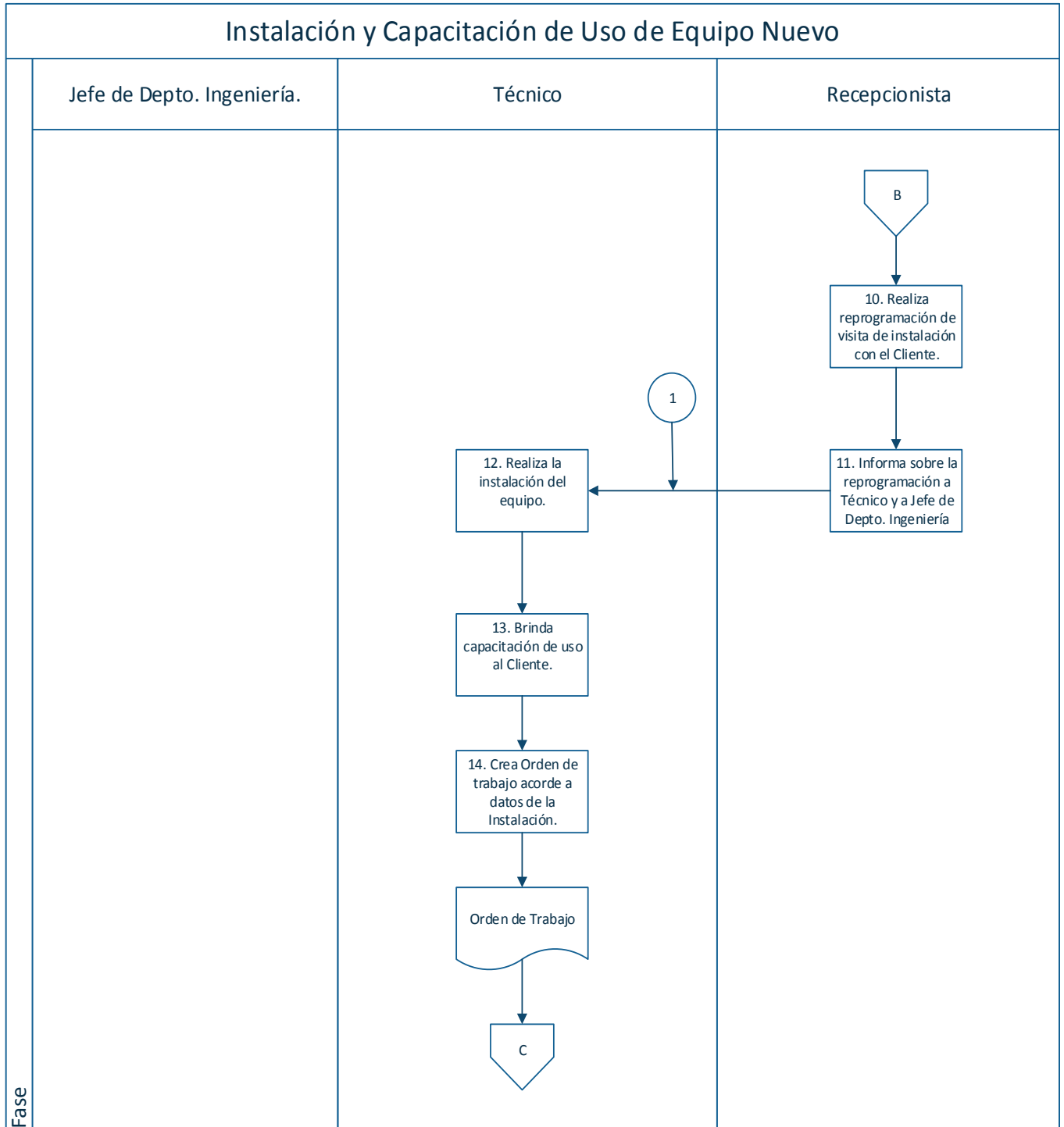
18	Envía encuesta a Gerente General, Jefe de Ventas y Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.	Recepcionista
19	Digitaliza la Orden de Trabajo y agrega con nota a contacto en Insightly.	Recepcionista
20	Archiva Órdenes de Trabajo del día.	Recepcionista
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

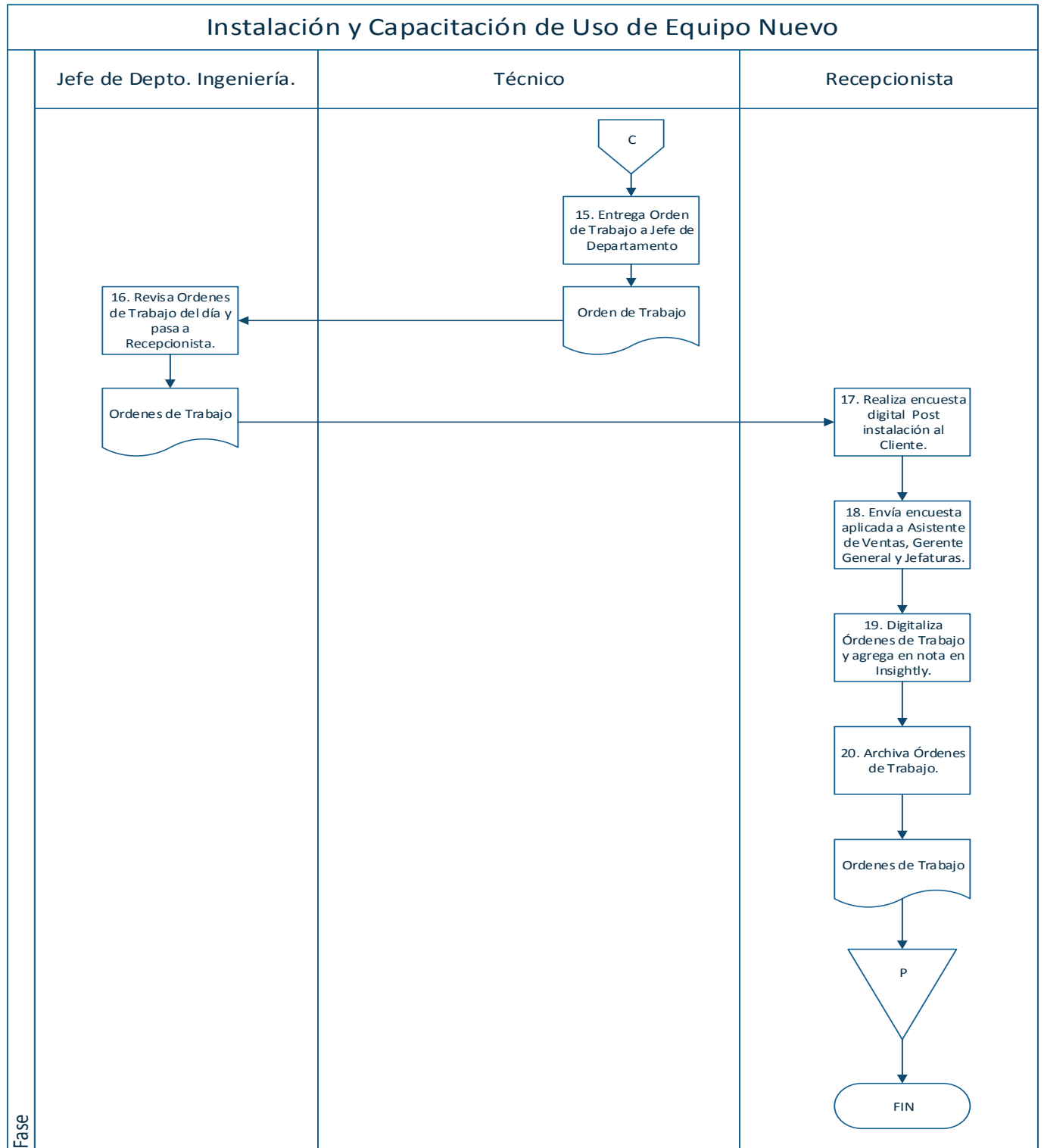
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO. <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	

## 11. Diagrama de Flujo












	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USO DE EQUIPO NUEVO. <b>Código:</b> P-DI-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				


**MANTENIMIENTO CORRECTIVO A  
HOSPITALES  
P-DI-003**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	172
2. Objetivo.....	172
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	172
4. Responsables.....	172
5. Políticas.....	173
6. Alcance.....	173
7. Formularios.....	173
8. Aplicaciones Computacionales.....	174
9. Abreviaturas.....	174
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	175
11. Diagrama de flujo .....	178
12. Registro de Cambios.....	182

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General

Los equipos instalados en los Hospitales Públicos, cuando presentan alguna avería, llaman a realizar el reporte con el fin de que el Departamento de Ingeniería les asista para seguir dando uso a los equipos.

## 2. Objetivo


Especificar el proceso que se rige para la realización de Mantenimiento Correctivo en Hospitales Públicos.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ingeniería

## 4. Responsables

- Jefe del Departamento de Ingeniería
- Técnicos
- Recepcionista

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas


- El proceso interno del Hospital deberá ser de conocimiento del Técnico.
- Se responderá a la solicitud de repuestos y correctivos siempre de manera oportuna.

## 6. Alcance

Realizar Mantenimiento Correctivo a Hospitales de manera oportuna que no limite el funcionamiento del equipo.

## 7. Formularios

- Orden de Trabajo


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly.
- Egnyte.
- Excel.

## 9. Abreviaturas

**Jefe del Departamento de Ingeniería:** Jefe de Depto. Ingeniería /Jefe de Ingeniería

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Llama para dar informe de avería.	Hospital
2	Recibe llamada y toma datos de la avería presentada.	Recepcionista
3	Llena bitácora de Correctivos con la información del Hospital.	Recepcionista
4	Asigna Técnico para dar seguimiento y obtener mayor información de daño.	Jefe del Departamento de Ingeniería
5	Realiza llamada y obtiene información de daño y grado de dificultad.	Técnico
6	Informa a Jefe de Departamento de Ingeniería y acuerdan día para realizar la visita de diagnóstico y programan.	Técnico
7	Realiza visita a Hospital y toman datos de repuestos	Técnico

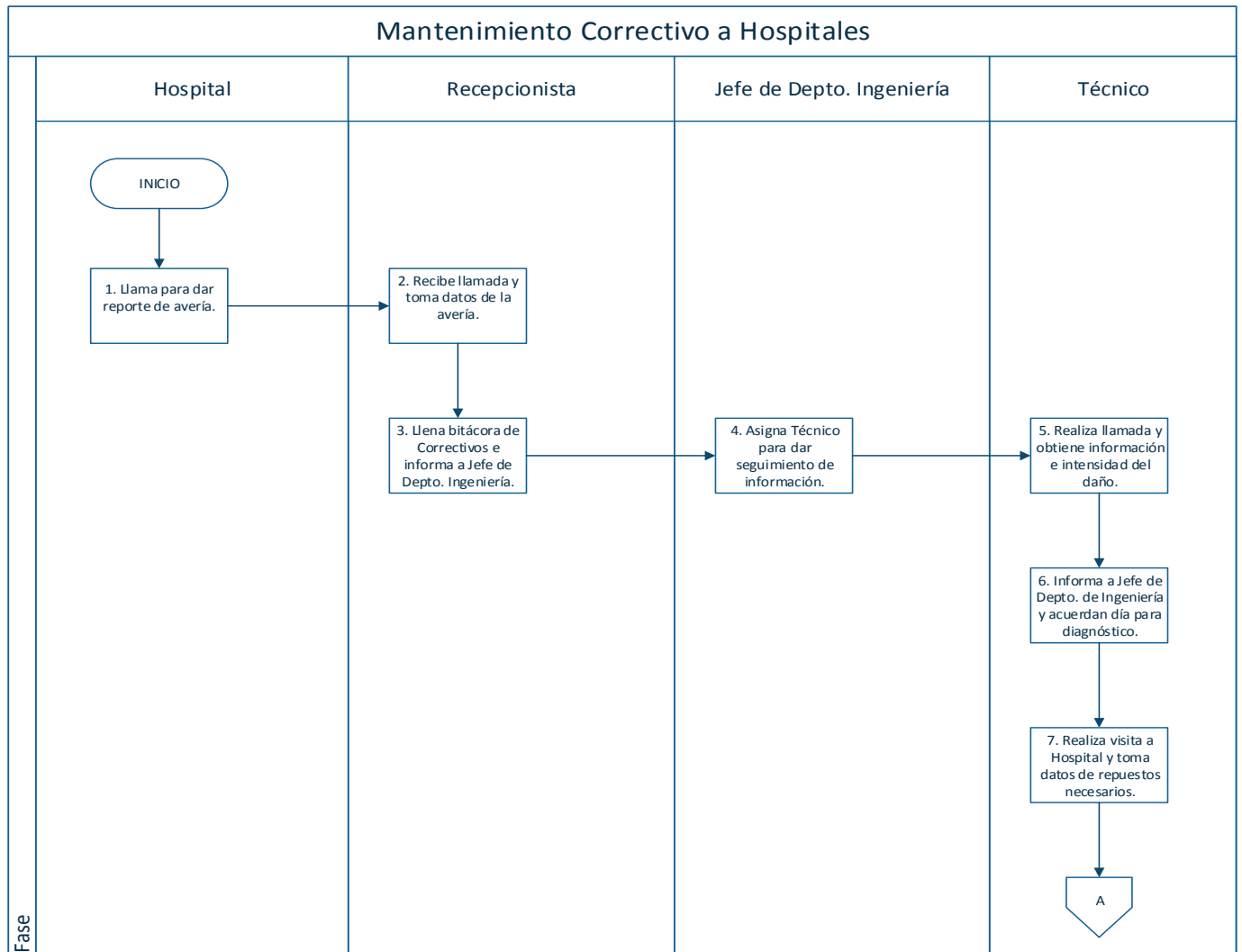
	necesarios.	
8	Emite Orden de Trabajo y entrega a Recepcionista.	Técnico
9	Digitaliza Orden de Trabajo y archiva.	Recepcionista
10	Realiza cotización digital de repuestos necesarios para el correctivo.	Jefe del Departamento de Ingeniería
11	Sube cotización al servidor y a contacto	Jefe del Departamento de Ingeniería
12	Solicita a Ingeniero que realice envío digital de la cotización.	Jefe de Departamento de Ingeniería
13	Envía cotización por correo y confirma recepción.	Técnico
14	Confirma recepción y estima plazo de compra.	Hospital
15	Realiza proceso de Contratación Directa.	Hospital
16	Emite documento de Adjudicación de Contratación Directa y envía documento por fax.	Hospital
17	Informa a Ingeniero de la Adjudicación.	Hospital
18	Escanea documento de Adjudicación y archiva.	Recepcionista
19	Realiza solicitud de repuestos a fabricante.	Jefe de



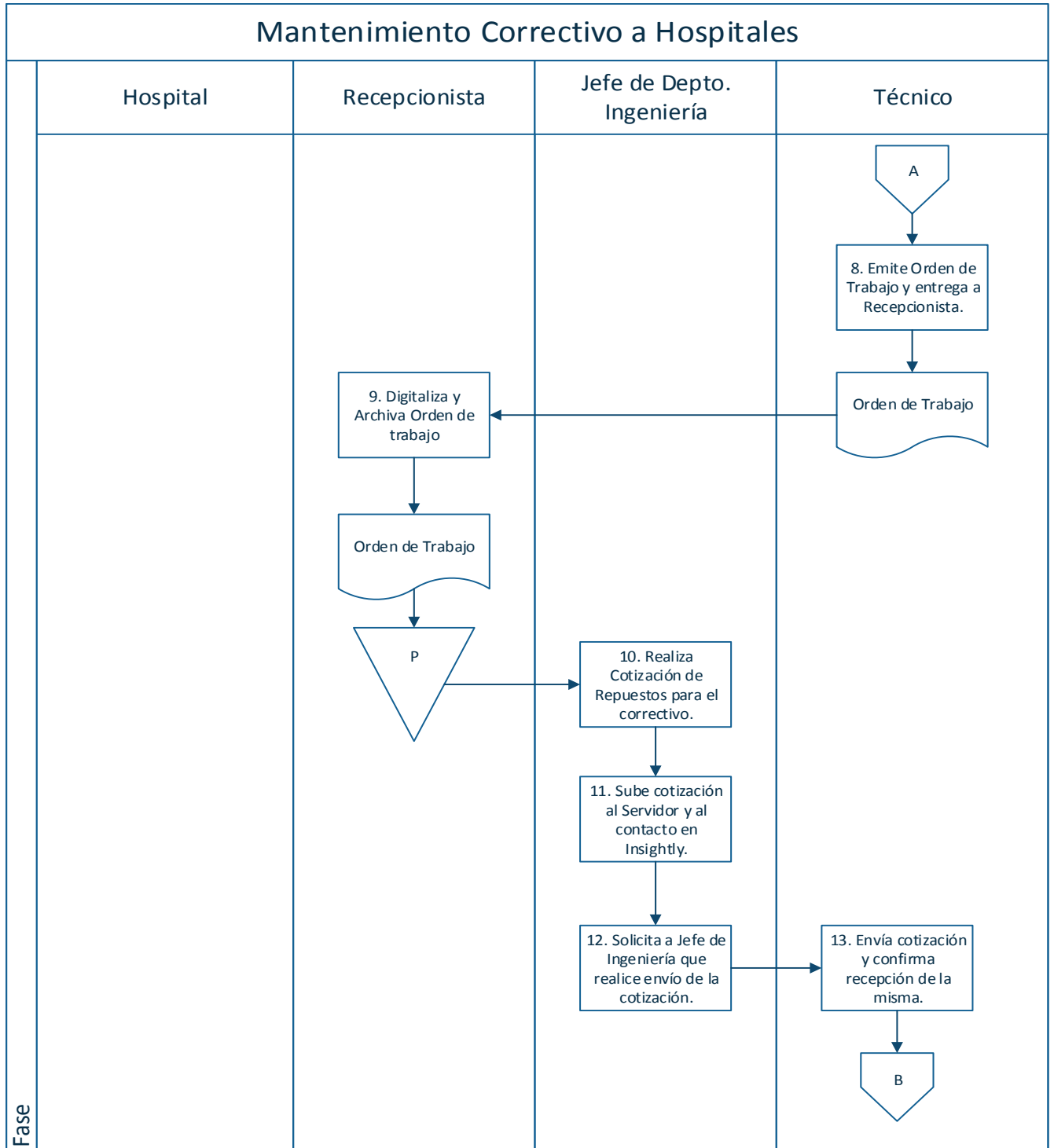
		Departamento de Ingeniería
20	Recibe repuestos y coordina instalación de los mismos con el Técnico.	Jefe de Departamento de Ingeniería
21	Realiza la instalación de repuestos.	Técnico
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

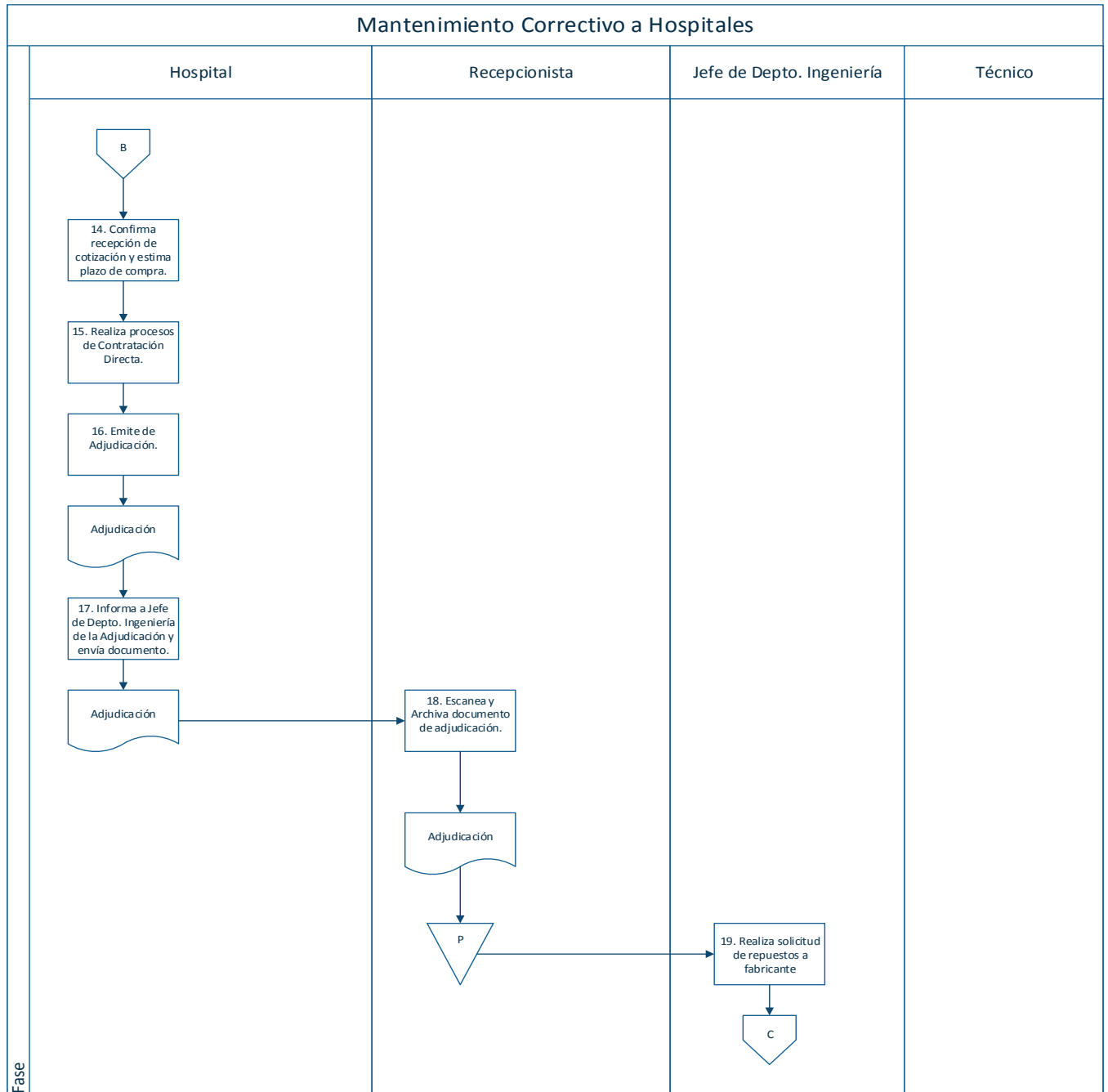
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	

**11. Diagrama de Flujo**

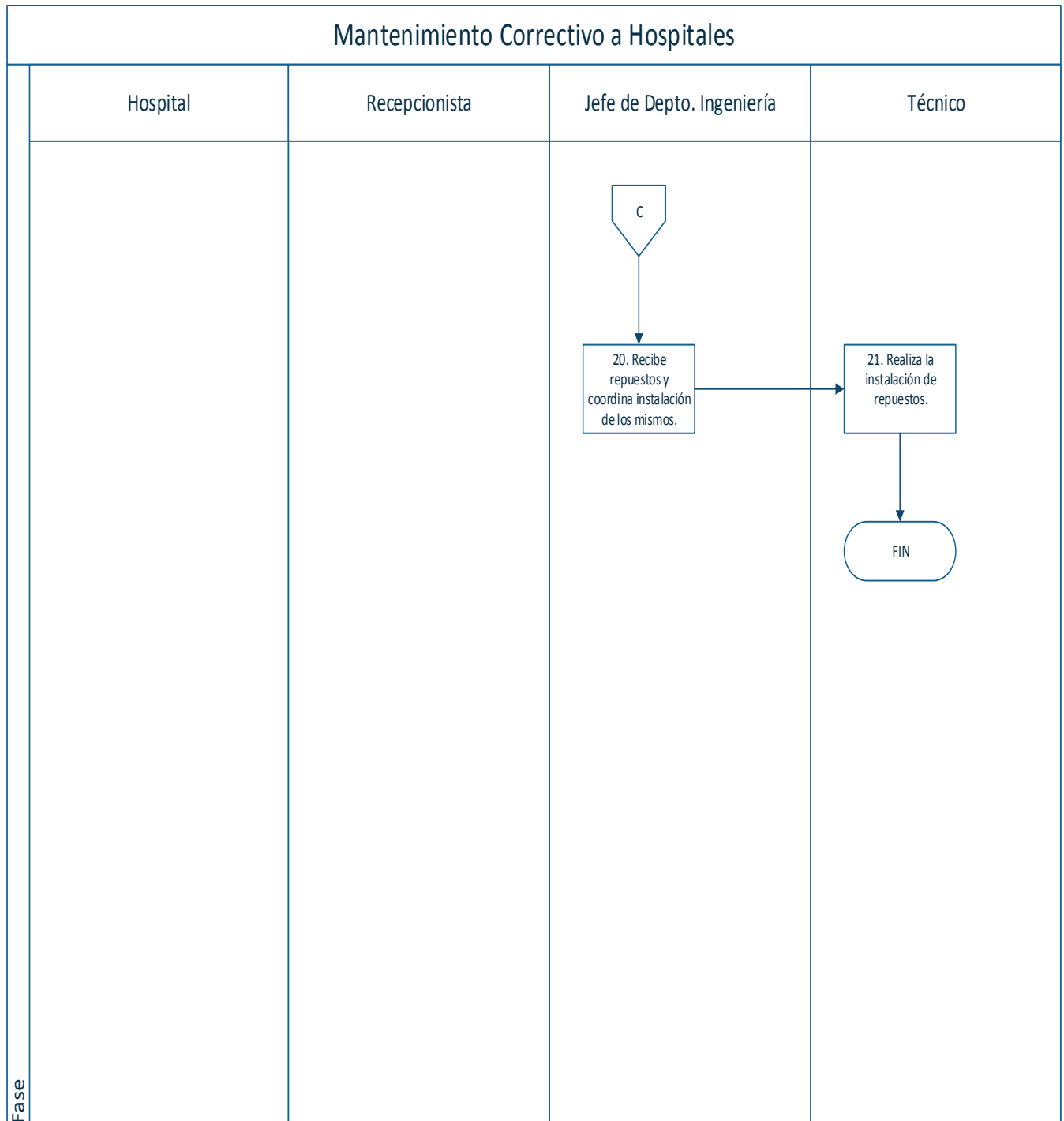


Fase







Fase



Fase


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HOSPITALES <b>Código:</b> P-DI-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR  
PRIVADO  
P-DI-004**




	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	185
2. Objetivo.....	185
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	185
4. Responsables.....	185
5. Políticas.....	186
6. Alcance.....	186
7. Formularios.....	186
8. Aplicaciones Computacionales.....	187
9. Abreviaturas.....	187
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	188
11. Diagrama de flujo .....	191
12. Registro de Cambios.....	195



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

Los equipos que se encuentran en contrato se les realiza el Mantenimiento Preventivo con el fin de prolongar su vida útil, el cual es realizado por el Departamento de Ingeniería.

### 2. Objetivo


Definir el procedimiento para la realización de Mantenimientos Preventivos para el Sector Privado.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ingeniería

### 4. Responsables

- Jefe del Departamento de Ingeniería
- Técnicos
- Recepcionista
- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas


- El mantenimiento a realizar a cada equipo deberá ser de conocimiento del Técnico.
- Se responderá a la solicitud de cliente siempre y cuando esté bajo contrato o sea autorizado por Jefe de Departamento

## 6. Alcance

Realizar Mantenimiento Preventivo a los equipos de los Clientes privados, que se encuentren bajo contrato.

## 7. Formularios

- Orden de Trabajo

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones Computacionales


- Insightly,
- Egnyte.
- Excel.

## 9. Abreviaturas

**Jefe del Departamento de Ingeniería:** Jefe de Depto. Ingeniería  
 Jefe de Ingeniería

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Mantenimiento Preventivo:** MP

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades

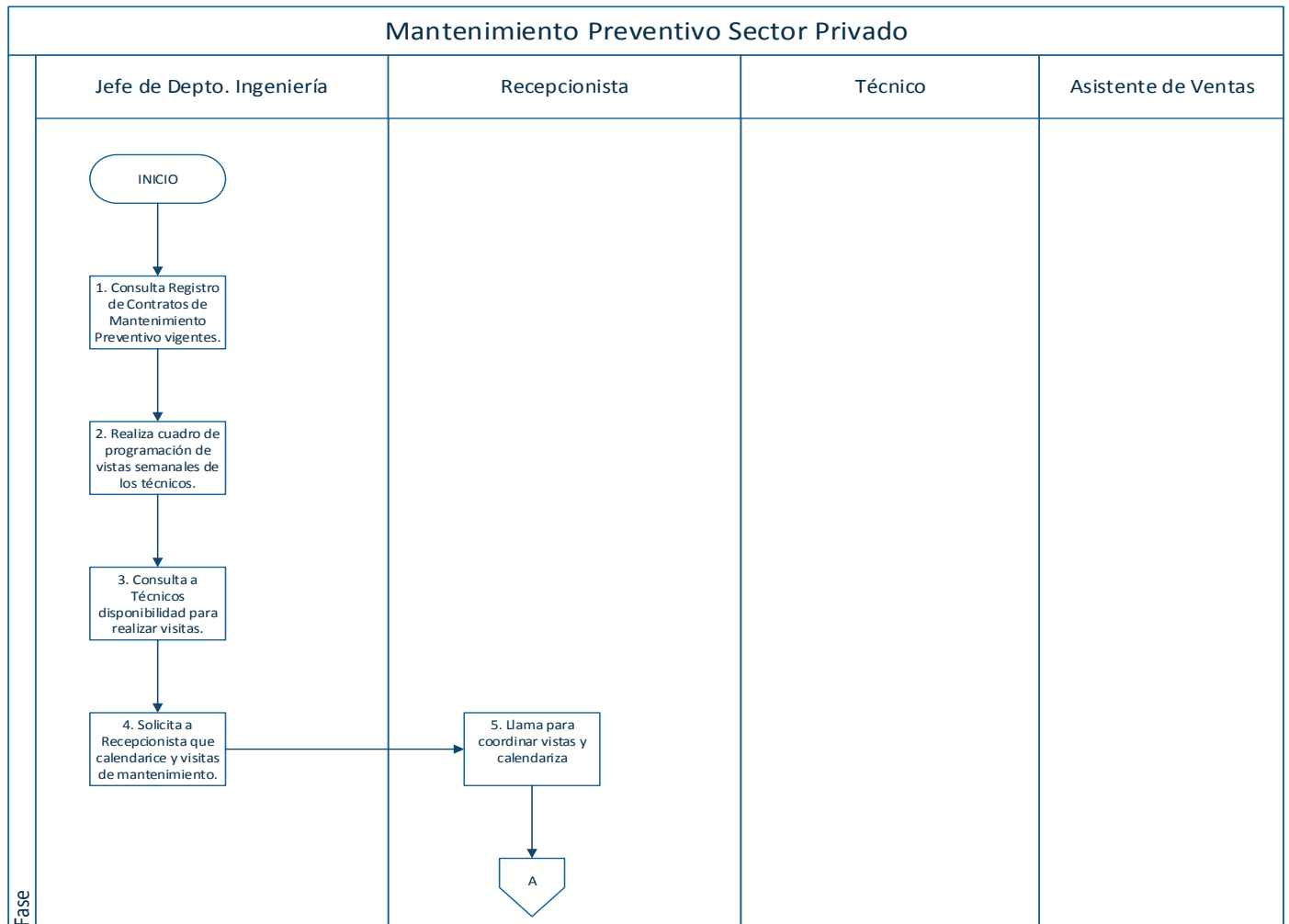
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Consulta Registro de Contratos de Mantenimiento Preventivo (MP) de Cliente del Sector Privado.	Jefe del Departamento de Ingeniería
2	Realiza cuadro de programación de visitas semanales de los Técnicos para realizar Mantenimientos Preventivos (MP).	Jefe del Departamento de Ingeniería
3	Consulta a Técnicos disponibilidad para realizar vistas de Mantenimiento Preventivo. (MP)	Jefe del Departamento de Ingeniería
4	Solicita a Recepcionista la programación de visitas de Mantenimiento Preventivo. (MP)	Jefe del Departamento de Ingeniería
5	Realiza llamadas de coordinación de visitas y las calendariza.	Recepcionista
6	Informa a Ingeniero y a Técnico de datos de las	Recepcionista

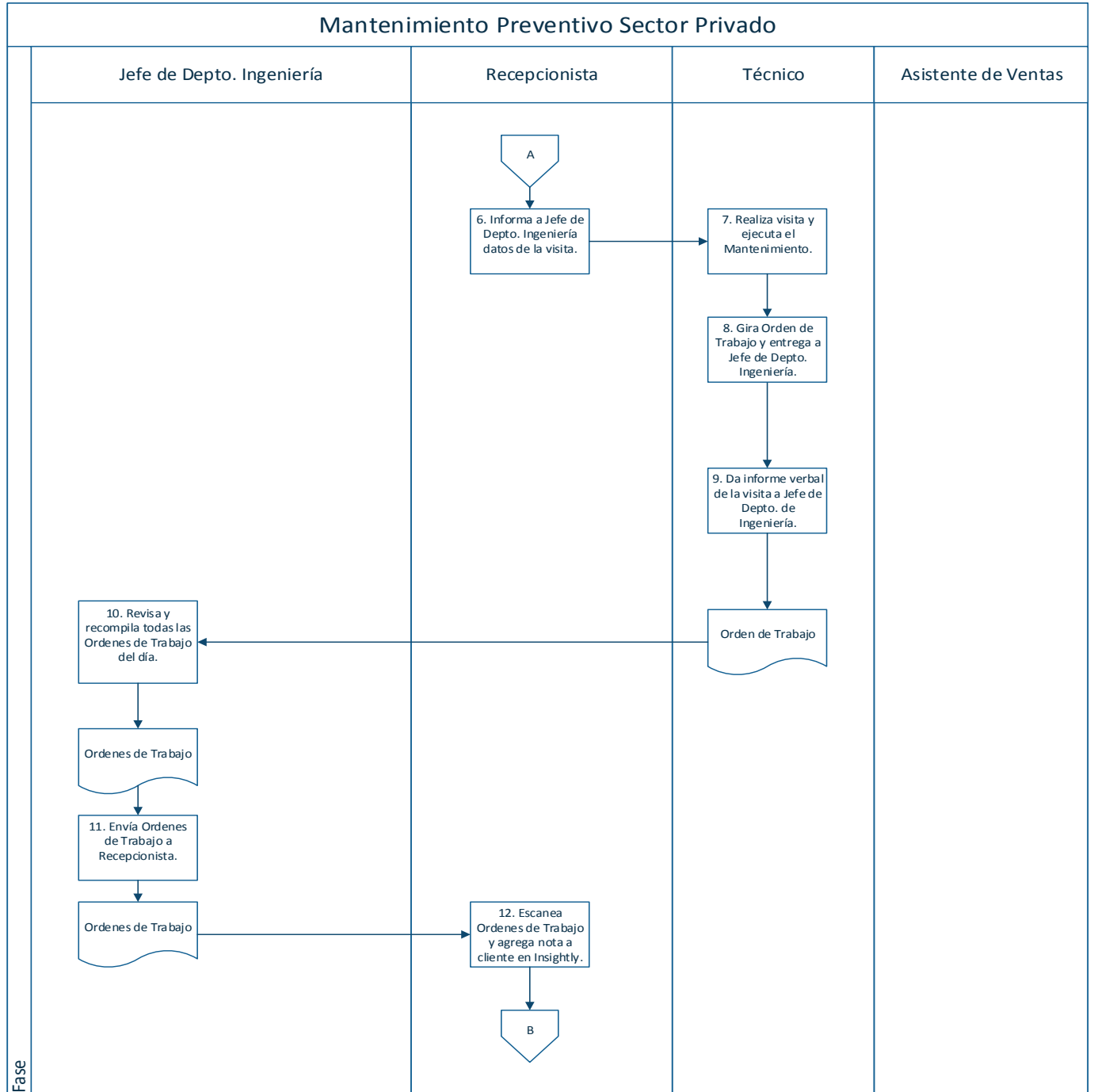
	visitas.	
7	Realiza cada visita y ejecuta el Mantenimiento Preventivo (MP).	Técnico
8	Entrega Orden de trabajo a Jefe de Departamento de Ingeniería	Técnico
9	Da informe verbal de la visita realizada, tanto al Jefe de Ingeniería como al de Ventas.	Técnico
10	Revisa y recopila todas las Órdenes de Trabajo de ese día.	Jefe del Departamento de Ingeniería
11	Envía Órdenes de Trabajo revisadas a Recepcionista para que las digitalice.	Jefe del Departamento de Ingeniería
12	Escanea Órdenes de Trabajo y agrega con nota a cliente en Insightly.	Recepcionista
13	Archiva Órdenes de Trabajo originales.	Recepcionista
14	Aplica Encuesta Post Mantenimiento Preventivo a clientes.	Recepcionista
15	Digitaliza y envía encuesta a Gerente General, Jefe de Ventas y Asistente Administrativo de Departamento de Ventas.	Recepcionista

16	Guarda encuestas para la realización de reporte trimestral.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
17	Elabora reporte de las encuestas de Mantenimiento Preventivo realizadas y envía a Jefe de Departamento de Ventas.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
18	Realiza observación de encuestas realizadas enviadas por la Recepcionista.	Jefe de Departamento de Ingeniería
19	Actualiza documentos de contratos y visitas de mantenimiento para programación de la próxima visita.	Jefe del Departamento de Ingeniería
20	Asiste a reunión y revisa reporte junto con Jefes de Departamentos, y Gerente General en la reunión trimestral.	Jefe del Departamento de Ingeniería
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

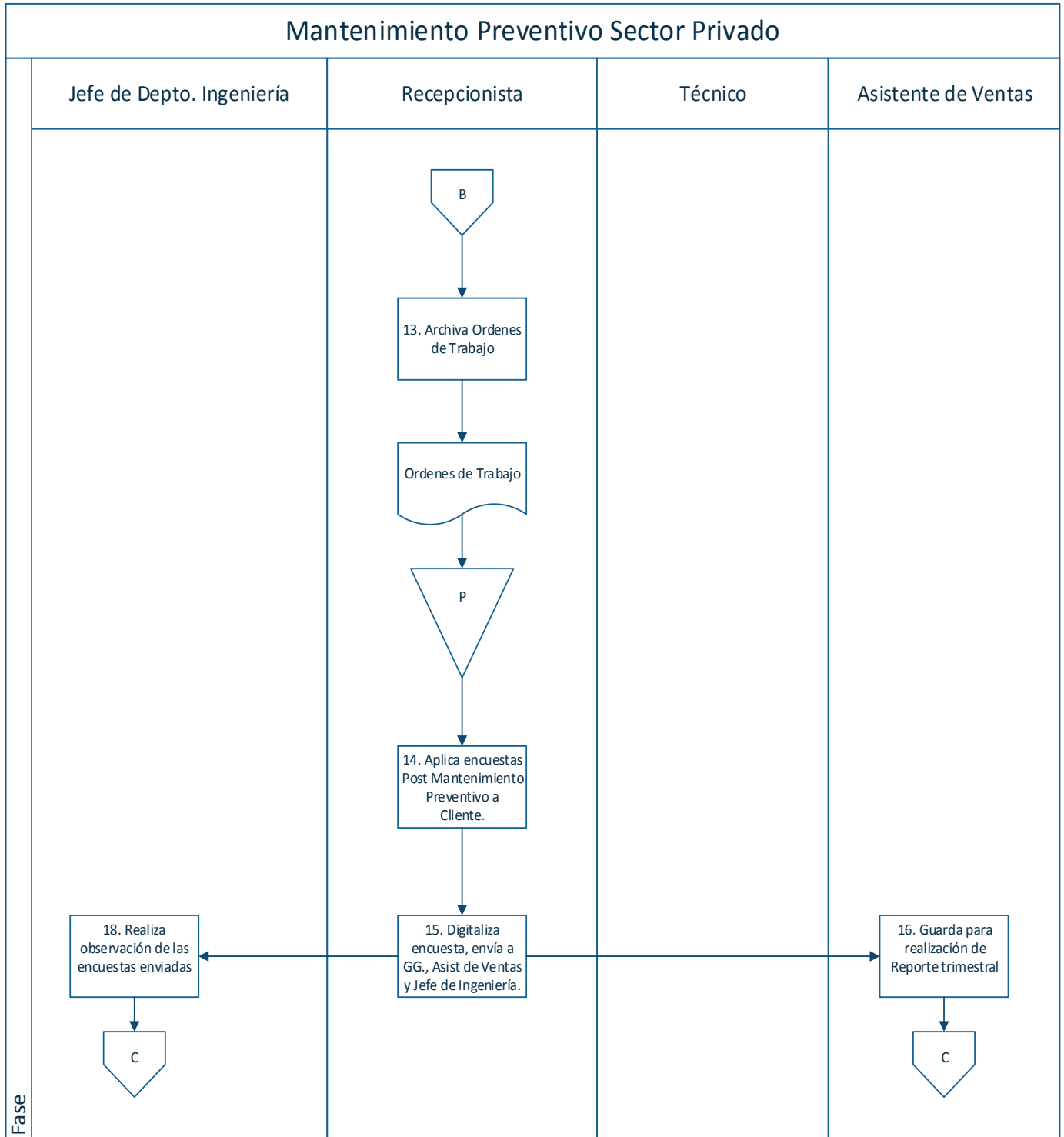
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	

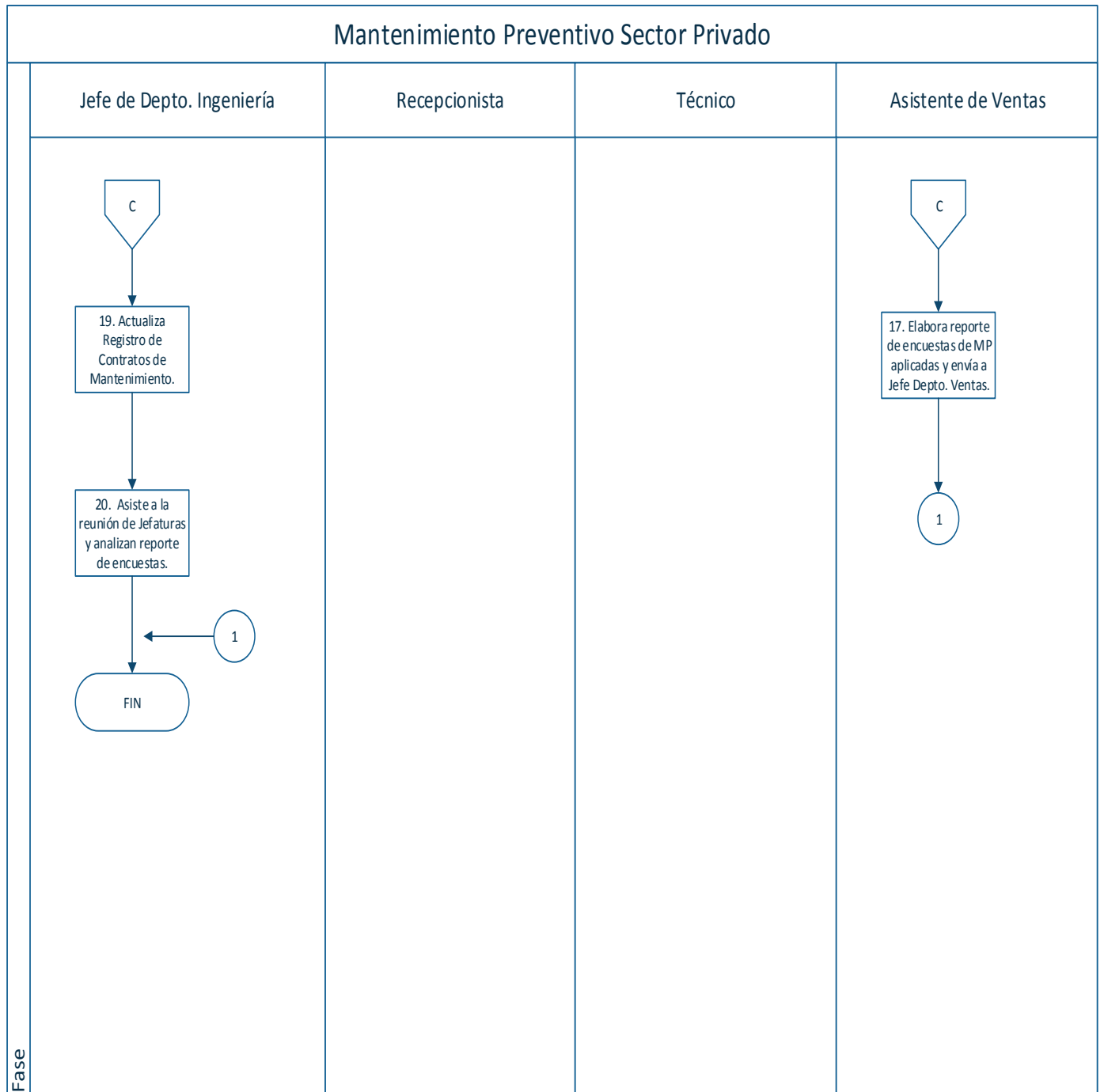
## 11. Diagrama de Flujo













Fase


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				


**MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR  
PRIVADO  
P-DI-005**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	198
2. Objetivo.....	198
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	198
4. Responsables.....	198
5. Políticas.....	199
6. Alcance.....	199
7. Formularios.....	199
8. Aplicaciones Computacionales.....	200
9. Abreviaturas.....	200
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	201
11. Diagrama de flujo .....	204
12. Registro de Cambios.....	208

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General

Clientes que han adquirido algún equipo de SIRE S.A., al cual le sucede alguna avería que impide su funcionamiento adecuado y requiere de revisión de algún Técnico y en su defecto el cambio de algún repuesto.

## 2. Objetivo


Especificar el proceso que se rige para la realización de Mantenimiento Correctivo en Sector Privado.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Departamento de Ingeniería

## 4. Responsables

- Jefe del Departamento de Ingeniería
- Técnicos
- Recepcionista
- Gerente General

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas


Se debe responder a la solicitud de repuestos y correctivos siempre de manera oportuna.

## 6. Alcance

Realizar Mantenimiento Correctivo a clientes de Sector Privado de manera oportuna que no delimite sus labores.

## 7. Formularios

- Orden de Trabajo

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly.
- Servidor Egnyte
- Excel.


## 9. Abreviaturas

**Jefe del Departamento de Ingeniería:** Jefe de Depto. Ingeniería  
 Jefe de Ingeniería

**Gerente General:** G.G

**Mantenimiento Correctivo:** MC




	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades

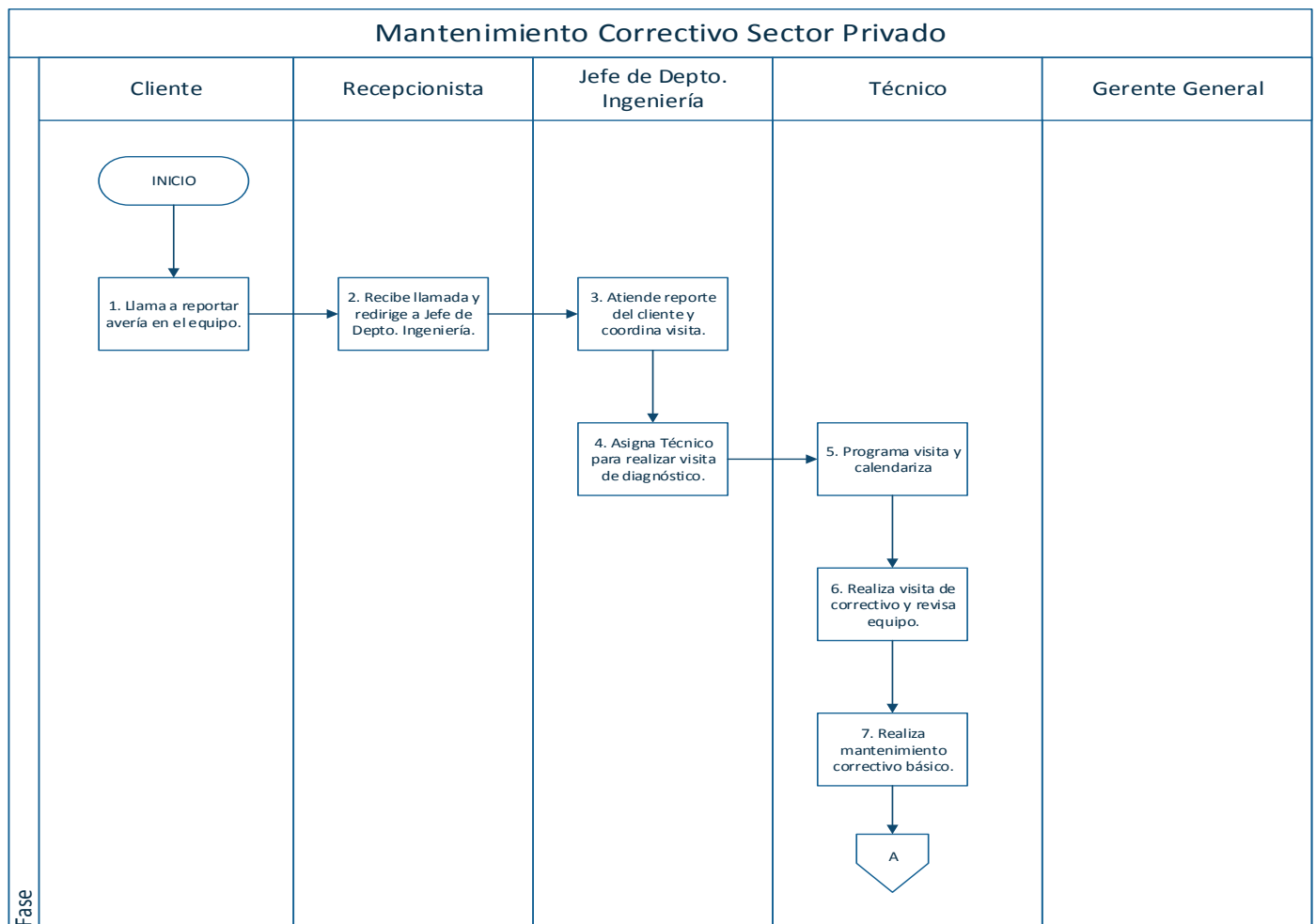
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Llama para reportar daño en equipo.	Cliente
2	Recibe llamada y redirige a Jefe del Departamento de Ingeniería.	Recepcionista
3	Atiende el reporte de cliente.	Jefe del Departamento de Ingeniería
4	Asigna Técnico para realizar la visita de revisión y diagnóstico	Jefe del Departamento de Ingeniería
5	Programa visita y la calendariza.	Técnico
6	Realiza visita y revisa Equipo.	Técnico
7	Ejecuta procedimientos de previo conocimiento para funcionalidad del Equipo.	Técnico

	¿Se restablece el Equipo y recupera su funcionamiento?  <b>NO:</b> Paso 8 <b>SI:</b> Paso 16	
8	Llama al Jefe del Departamento de Ingeniería e informa de falla consecuente.	Técnico
9	Realiza nuevamente visita para ejecutar la revisión, él junto con el Técnico.	Jefe del Departamento de Ingeniería
10	Retira el Equipo y lo lleva a revisión a SIRE.	Jefe del Departamento de Ingeniería
11	Emite Orden de Trabajo y entrega a Recepcionista.	Técnico
12	Recibe, digitaliza Orden de Trabajo y agrega en Insightly y archiva.	Recepcionista
13	Abre el Equipo, repara y realiza pruebas de funcionamiento y evalúa necesidad de algún repuesto.	Jefe del Departamento de Ingeniería
14	Coloca repuesto a equipo y comprueba funcionamiento.	Jefe del Departamento de Ingeniería
15	Envía el equipo de vuelta al Cliente.	Jefe del Departamento de Ingeniería
16	Realiza pruebas de funcionamiento del Equipo.	Cliente

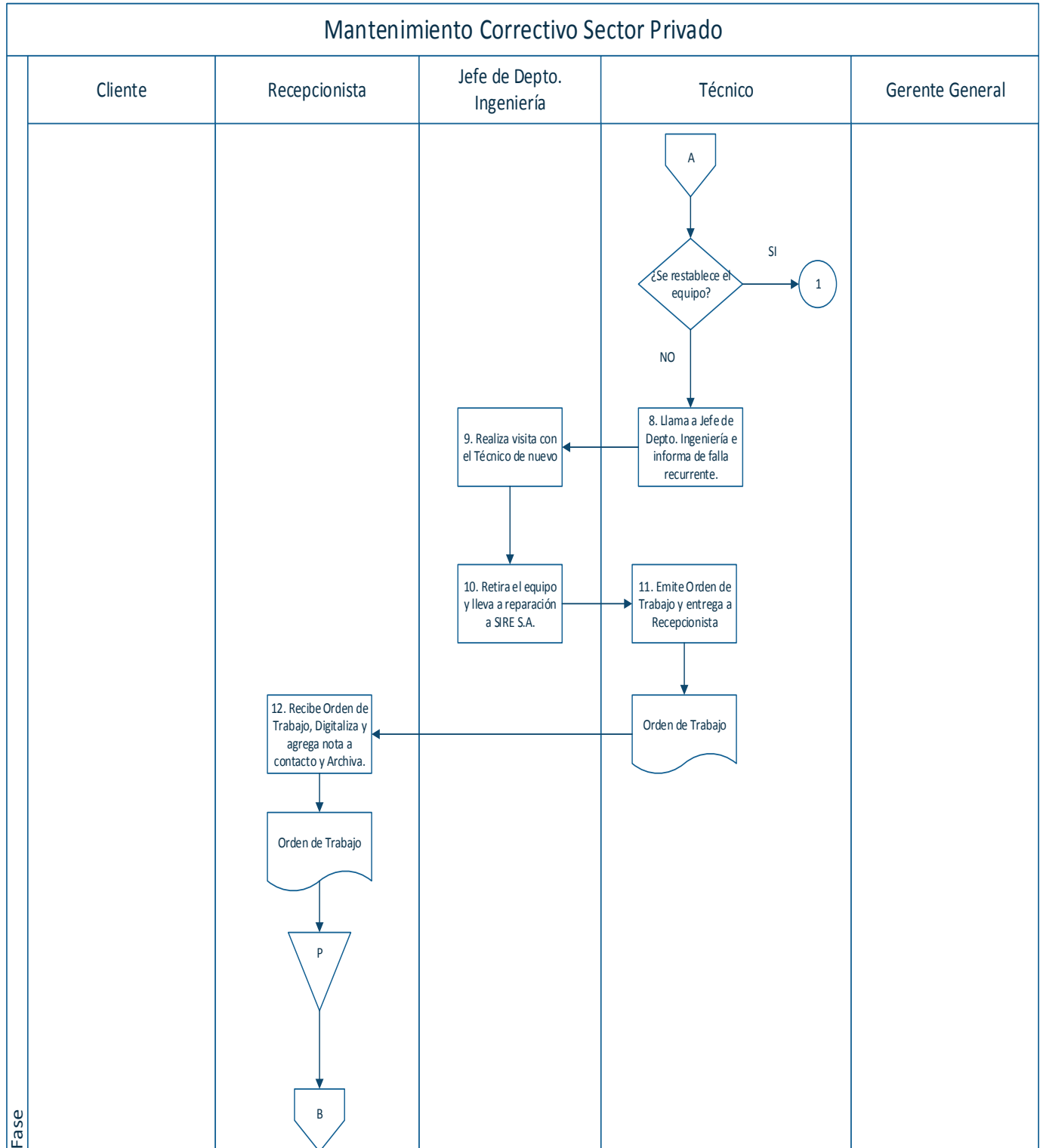
17	Solicita a Gerente General que realice la facturación del correctivo.	Jefe del Departamento de Ingeniería
18	Realiza facturación y envía en digital facturas a Jefe de Ingeniería.	Gerente General
19	Envía en digital la facturación correspondiente al correctivo realizado.	Jefe del Departamento de Ingeniería
20	Recibe factura digital y emite pago de la facturación del Mantenimiento Correctivo.	Cliente
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	

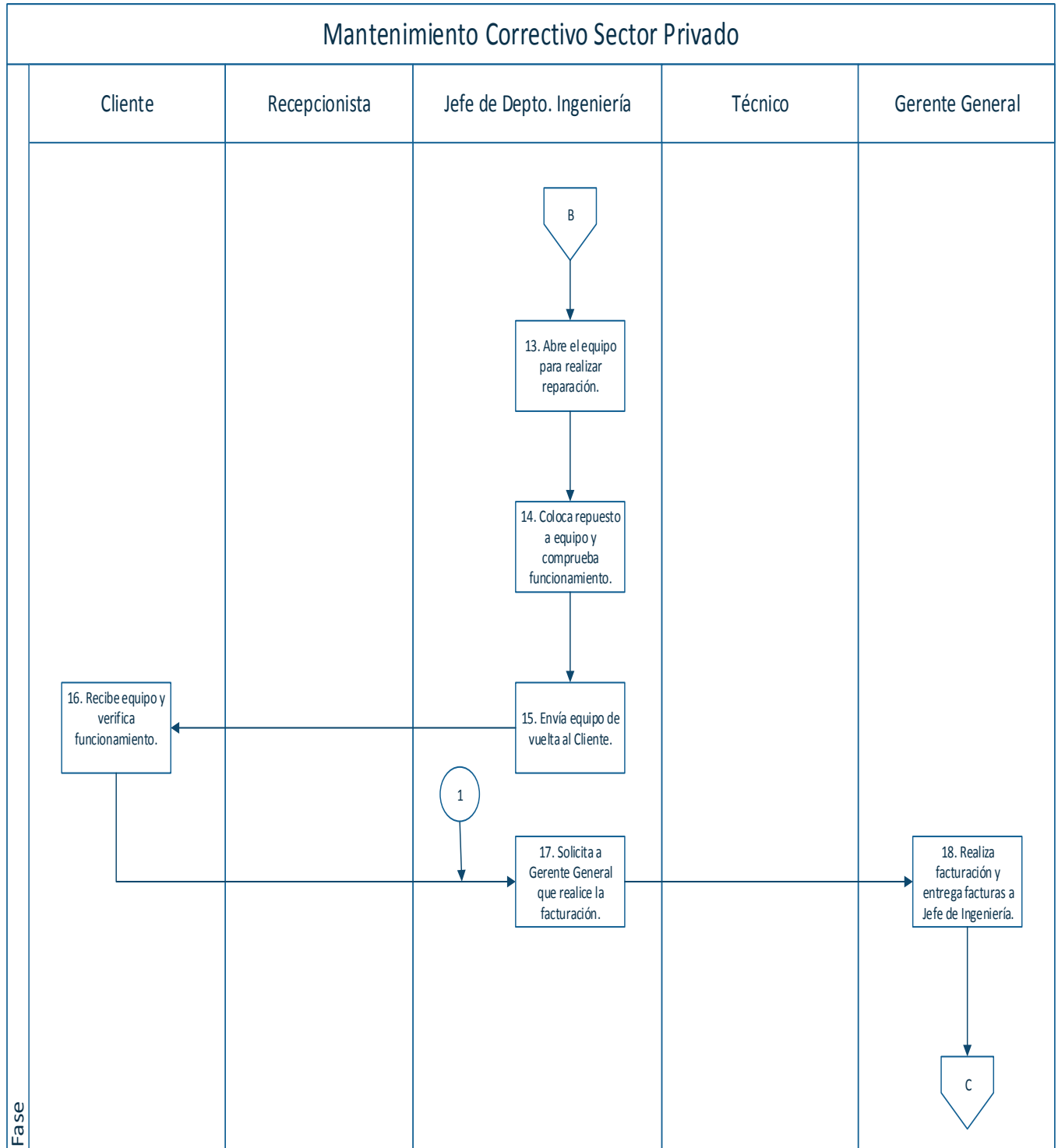
## 11. Diagrama de Flujo



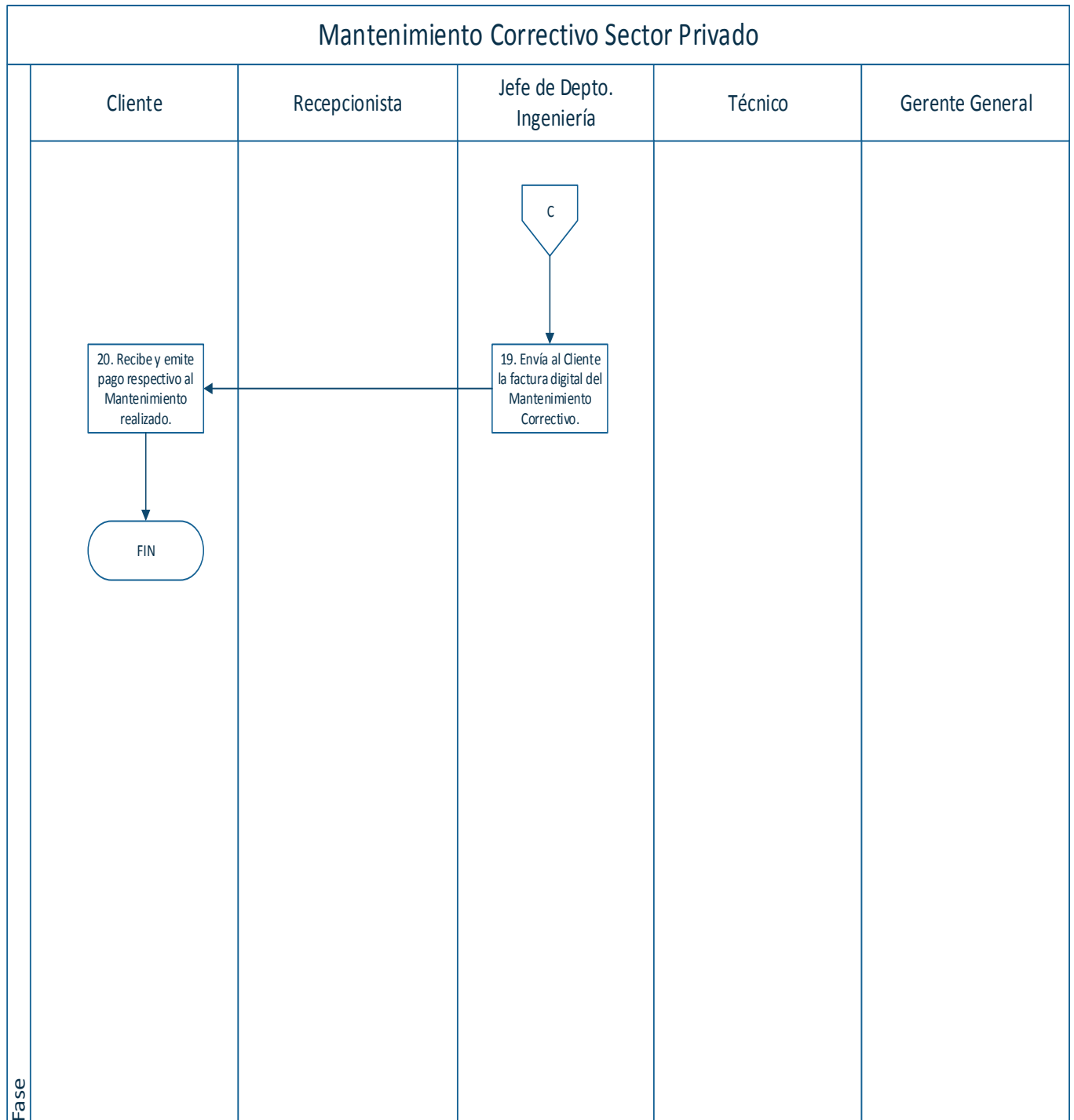
Fase




Fase



Fase



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> MANTENIMIENTO CORRECTIVO SECTOR PRIVADO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				




### 3.3 Gerencia General

En la siguiente tabla se detallan los procedimientos realizados en este Departamento con su respectiva codificación:

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
<b>P-GG-001</b>	Pago de Viáticos
<b>P-GG-002</b>	Pedido a Fabricantes
<b>P-GG-003</b>	Inducción de Personal
<b>P-GG-004</b>	Ejecución por Adjudicación de Licitación Abreviada o Contratación Directa.
<b>P-GG-005</b>	Facturación Sector Privado
<b>P-GG-006</b>	Selección del Personal

**PAGO DE VIÁTICOS**  
**P-GG-001**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS. <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	212
2. Objetivo.....	212
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	212
4. Responsables.....	212
5. Políticas.....	213
6. Alcance.....	213
7. Formularios.....	214
8. Aplicaciones Computacionales.....	214
9. Abreviaturas.....	214
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	215
11. Diagrama de flujo .....	218
12. Registro de Cambios.....	222

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General

Los colaboradores de SIRE S.A. que requieren de hacer uso de viáticos, se les designa un monto semanal para este fin, y cuando corresponde a giras se le otorga un monto mayor al establecido semanalmente.

## 2. Objetivo

Definir el proceso que se lleva a cabo para pagar viáticos semanales y por giras para los colaboradores.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Gerencia General

## 4. Responsables

- Gerente General
- Colaboradores


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas

- El pago de viáticos será siempre en efectivo para todos los colaboradores que lo tienen autorizado.
- Los viáticos siempre serán pagos por medio de caja chica.
- La cancelación de viáticos se realizará semanalmente, los días viernes.
- La autorización de viáticos por concepto de giras, debe realizarse antes de la gira con montos aproximados de gasto.
- La justificación de viáticos será por medio del formulario y facturas, como comprobantes de gastos.

## 6. Alcance

Mantener el control de pago y uso de viáticos por parte de los colaboradores.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 7. Formularios


- Solicitud de Viáticos por gira.
- Justificación de Viáticos.
- Hoja de Egresos de Caja Chica.

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly.
- Servidor Egnyte.
- Excel

## 9. Abreviaturas

**Gerente General:** G.G/ Gerente

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


## 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Determina el monto para pago de viáticos según uso. ¿El pago de viáticos es para uso semanal? <b>SI:</b> Paso 2 <b>NO:</b> Paso 17	Gerente General
2	Brinda a los colaboradores un adelanto estimado de gastos semanales en efectivo.	Gerente General
3	Reciben monto semanal y lo utilizan para gastos como alimentación, pasajes, gasolina.	Colaboradores
4	Solicitan a todos los comercios donde hagan uso de los viáticos, la factura del correspondiente.	Colaboradores
5	Realizan la Justificación de Viáticos en digital, al finalizar la semana, los días viernes, por medio de Formato Excel	Colaboradores

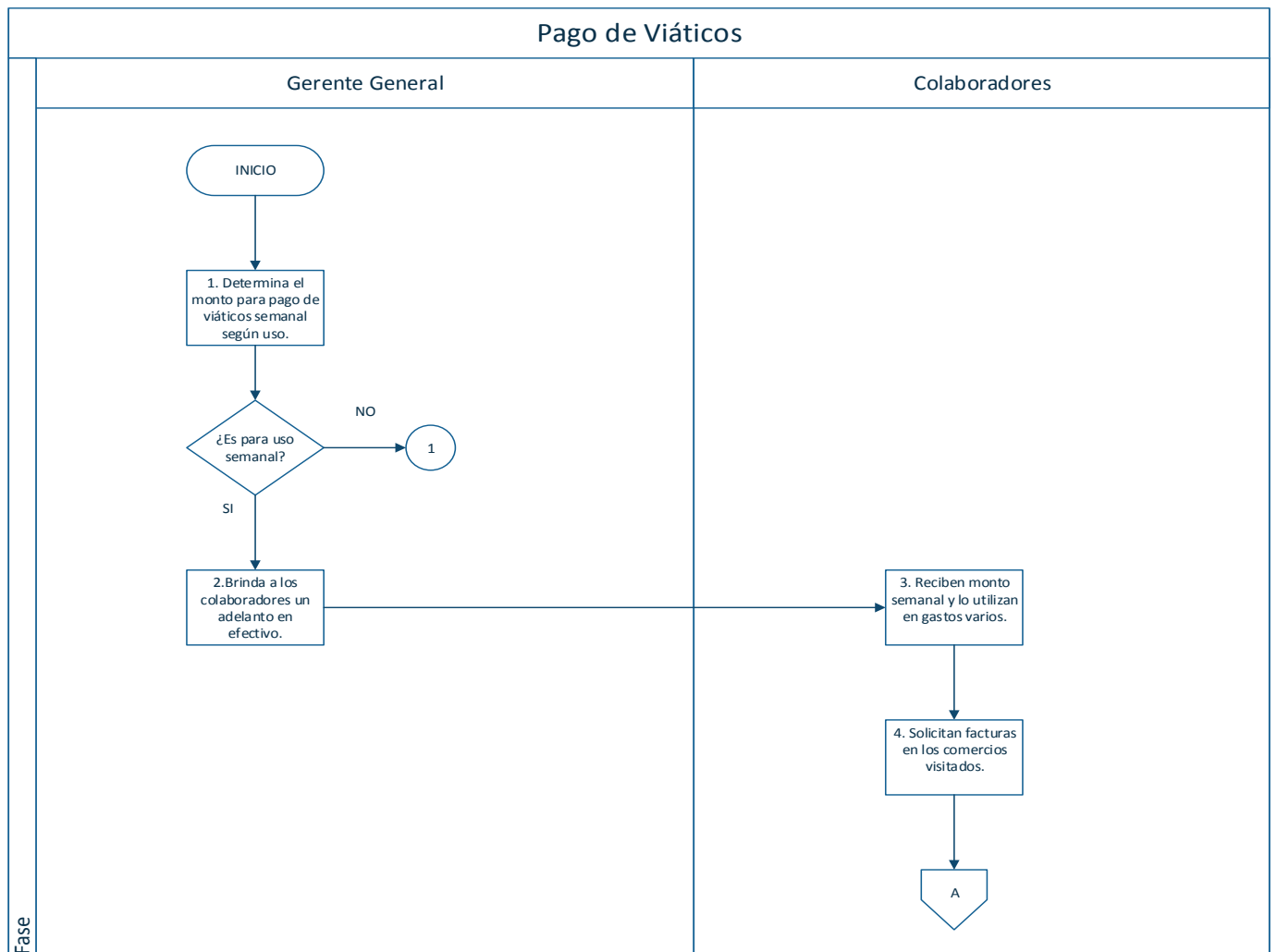
6	Envían de forma digital la Justificación de Viáticos al Gerente General.	Colaboradores
7	Estima el monto a reembolsar a los colaboradores.	Gerente General
8	Realiza la liquidación de Caja Chica.	Gerente General
9	Solicita a colaboradores que impriman justificación de viáticos y adjunten en la parte posterior las facturas de comercios.	Gerente General
10	Atienden la solicitud del Gerente General, adjuntan las facturas y reintegran el documento al Gerente General.	Colaboradores
11	Completa el formulario de Egresos de Caja Chica de la semana.	Gerente General
12	Imprime formulario Egresos de Caja Chica semanal, adjunta Justificación de Viáticos realizada por los colaboradores, y solicita firma por parte de ellos.	Gerente General
13	Archiva documentos de Egresos y Justificación de Viáticos.	Gerente General
14	Guarda documentación en digital en el Servidor en la carpeta de reportes.	Gerente General

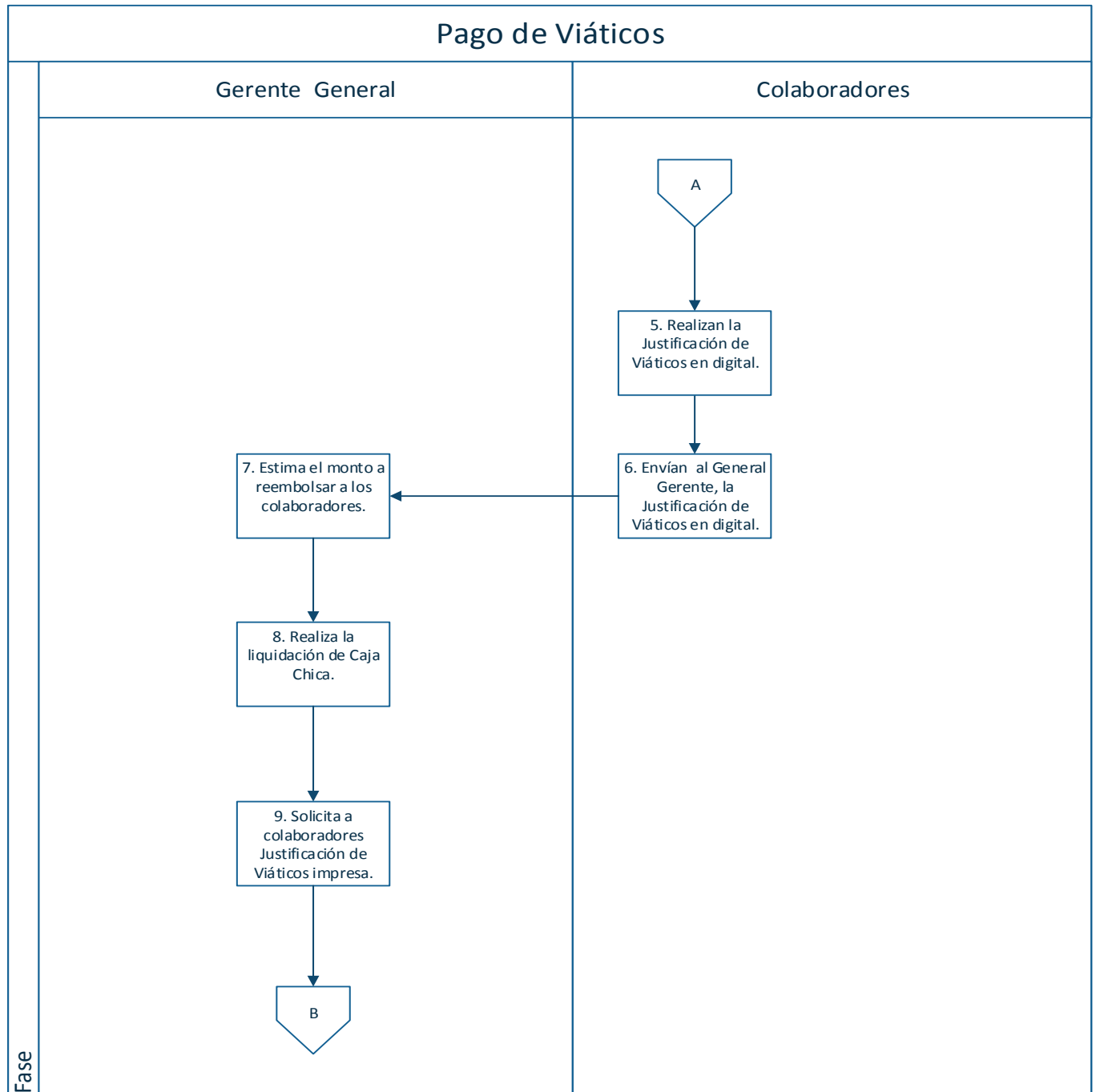


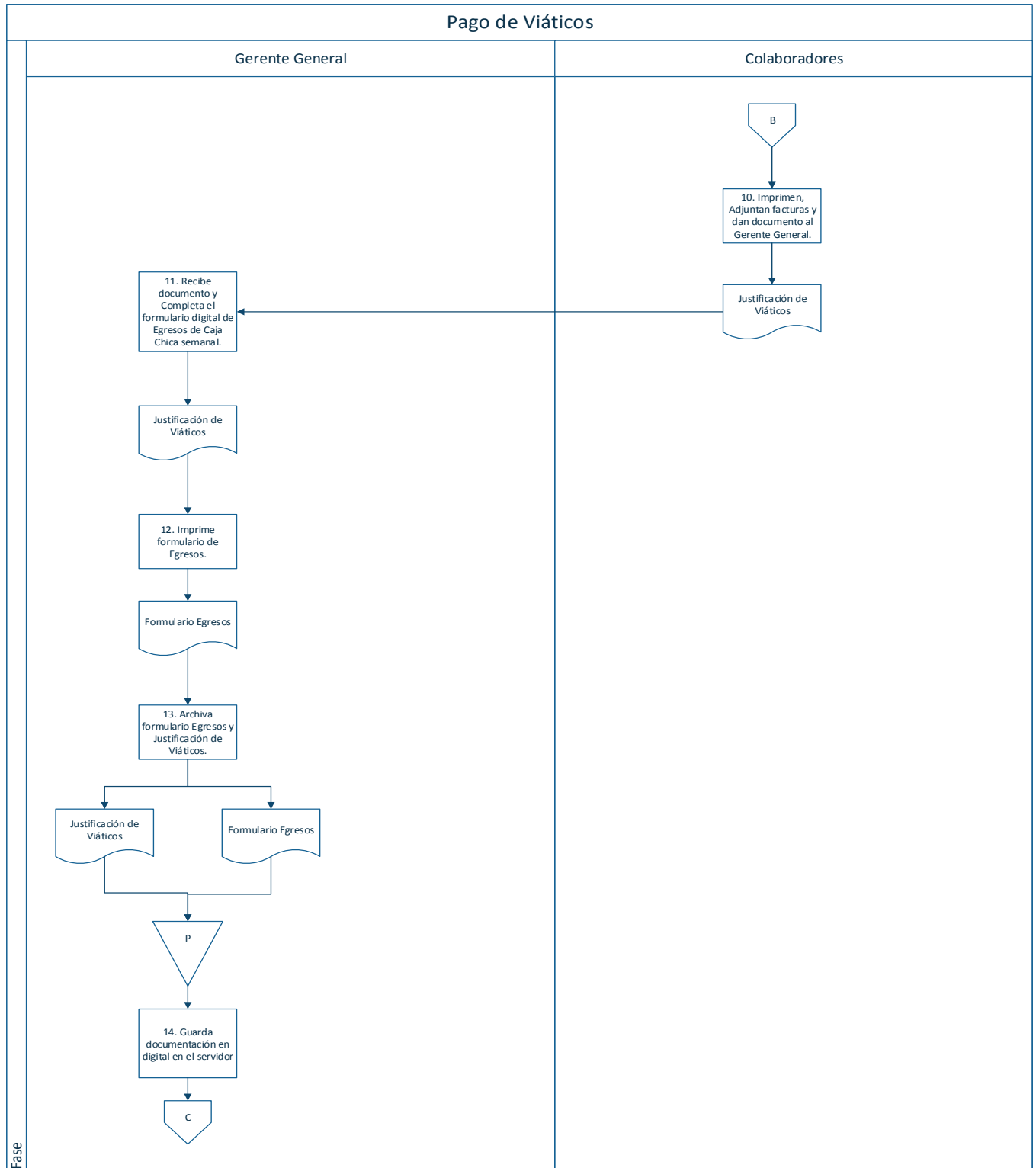
15	Reembolsa dinero en efectivo por concepto de viáticos a los colaboradores para nueva semana de uso.	Gerente General
16	Realiza cierre de Caja Chica al finalizar la semana. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gerente General
17	Realiza presupuesto de los posibles gastos en que va a incurrir para la gira.	Gerente General
18	Realiza la Solicitud de Viáticos para gira por medio del formulario en Excel.	Colaborador
19	Envía en digital la Solicitud de Viáticos al Gerente General.	Colaborador
20	Gira en efectivo, la diferencia del monto usual asignado semanalmente en viáticos por concepto de gira.	Gerente General
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	

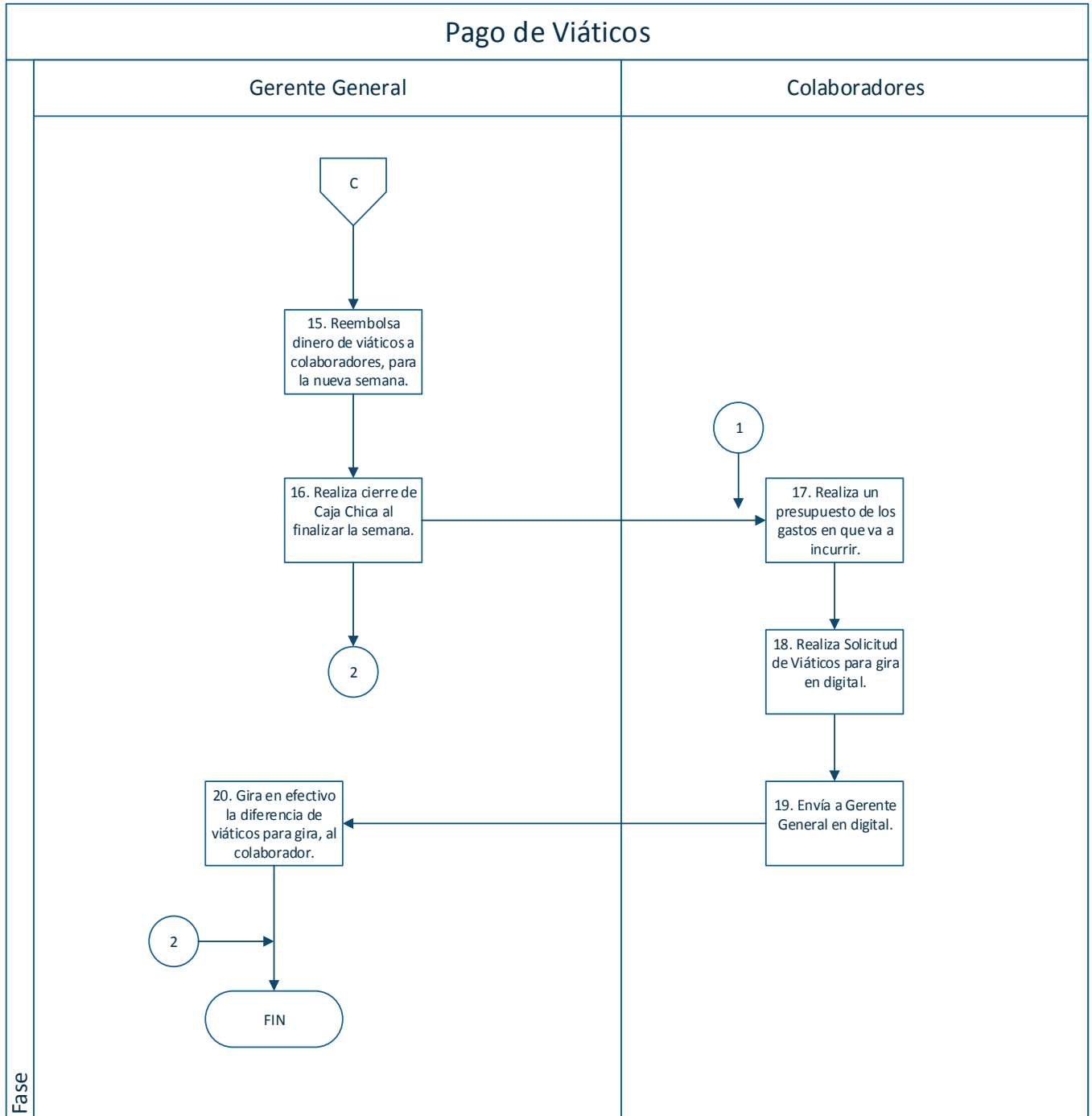
## 11. Diagrama de Flujo









Fase




	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PAGO DE VIÁTICOS <b>Código:</b> P-GG-001	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

**PEDIDO A FABRICANTES  
P-GG-002**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	225
2. Objetivo.....	225
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	225
4. Responsables.....	225
5. Políticas.....	226
6. Alcance.....	226
7. Formularios.....	226
8. Aplicaciones Computacionales.....	227
9. Abreviaturas.....	227
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	228
11. Diagrama de flujo .....	231
12. Registro de Cambios.....	236



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General

El Gerente General es quien toma la decisión de importar equipo, ya sea para venta o para uso de la Empresa. Él es el que realiza el proceso y el contacto con los fabricantes.

## 2. Objetivo


Detallar el proceso que se realiza al momento de adquirir un equipo de fábrica.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Gerencia General

## 4. Responsables

- Gerente General

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas

- Las modalidades de pago a fabricantes están sujetas a condiciones preestablecidas en contrato.
- La compra de Equipo a fabricante únicamente se hará efectiva en el momento de envío de Orden de Compra.

## 6. Alcance

Realizar de manera coordinada, secuencial y permanente el proceso de compra a fabricantes.

## 7. Formularios

- Plantilla de Orden de Compra.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly,
- Servidor Egnyte

## 9. Abreviaturas

**Gerente General:** G.G/ Gerente

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades

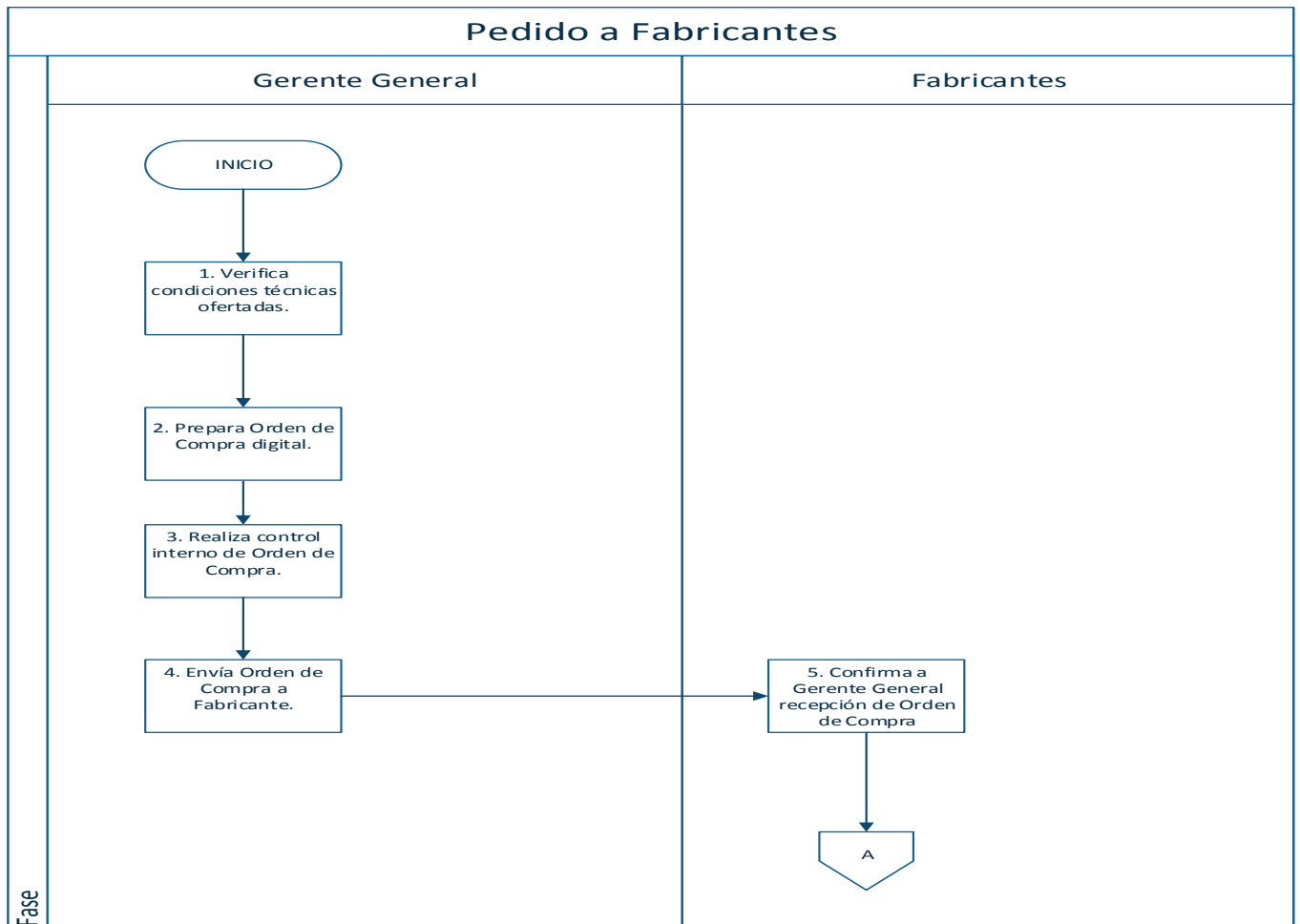
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Verifica condiciones técnicas ofertadas.	Gerente General
2	Prepara Orden de Compra digital.	Gerente General
3	Realiza Control Interno de Orden de Compra.	Gerente General
4	Envía Orden de Compra a Fabricante.	Gerente General
5	Confirma a Gerente General recepción de Orden de Compra.	Fabricante
6	Informa tiempo de entrega del equipo solicitado.	Fabricante
7	Indica y solicita el pago total o parcial del Equipo (varía según fabricante)	Fabricante
8	Realiza pago solicitado por el fabricante.	Gerente General

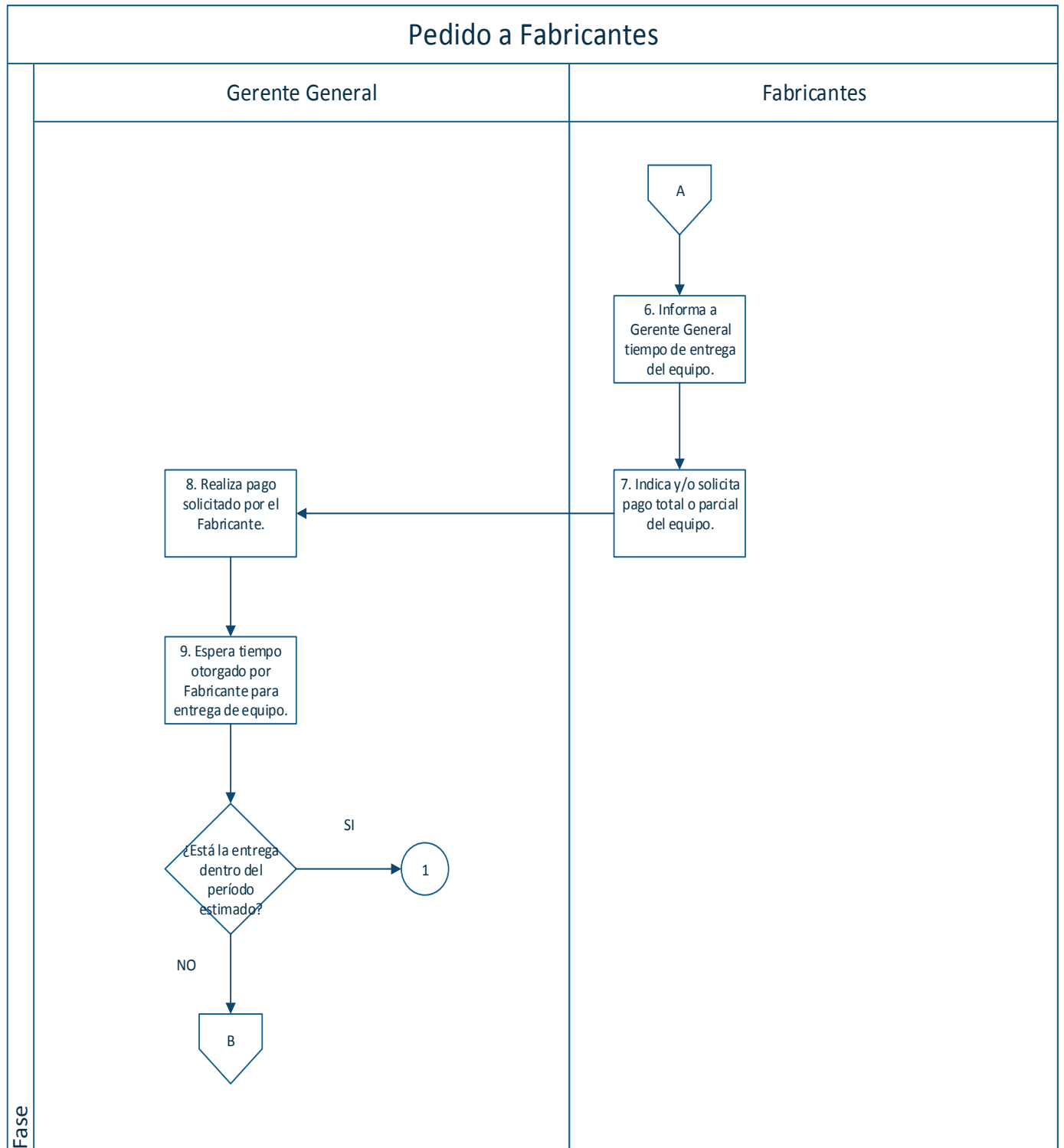


17	<p>Evalúa daño y queja externada por el Gerente General de SIRE S.A.</p> <p>¿El Fabricante asume la responsabilidad del daño?</p> <p><b>SI:</b> Paso 18                                      <b>NO:</b> Paso 19</p>	Fabricante
18	<p>Envía pieza faltante o modo de reparación de daño.</p>	Fabricante
19	<p>Asume responsabilidad del Equipo y realiza reparación por otros medios.</p>	Gerente General
20	<p>Otorga a los Equipos el plazo de la Garantía para determinar buen funcionamiento.</p> <p>¿Cumplen plazo de funcionamiento adecuado?</p> <p><b>NO:</b> Paso 16                      <b>SI: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	Gerente General
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>
		<b>Autorizó:</b>

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

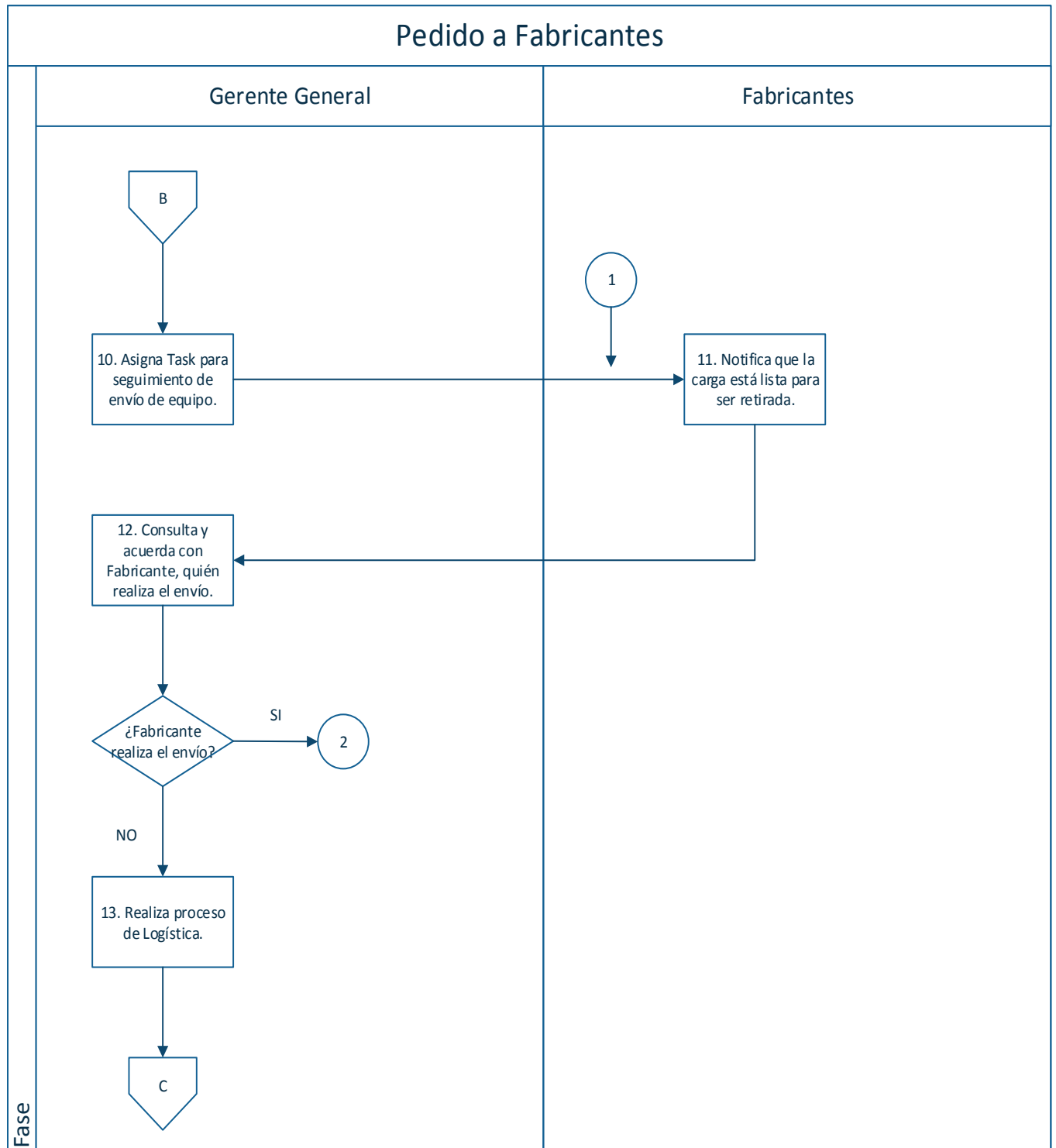
## 11. Diagrama de Flujo

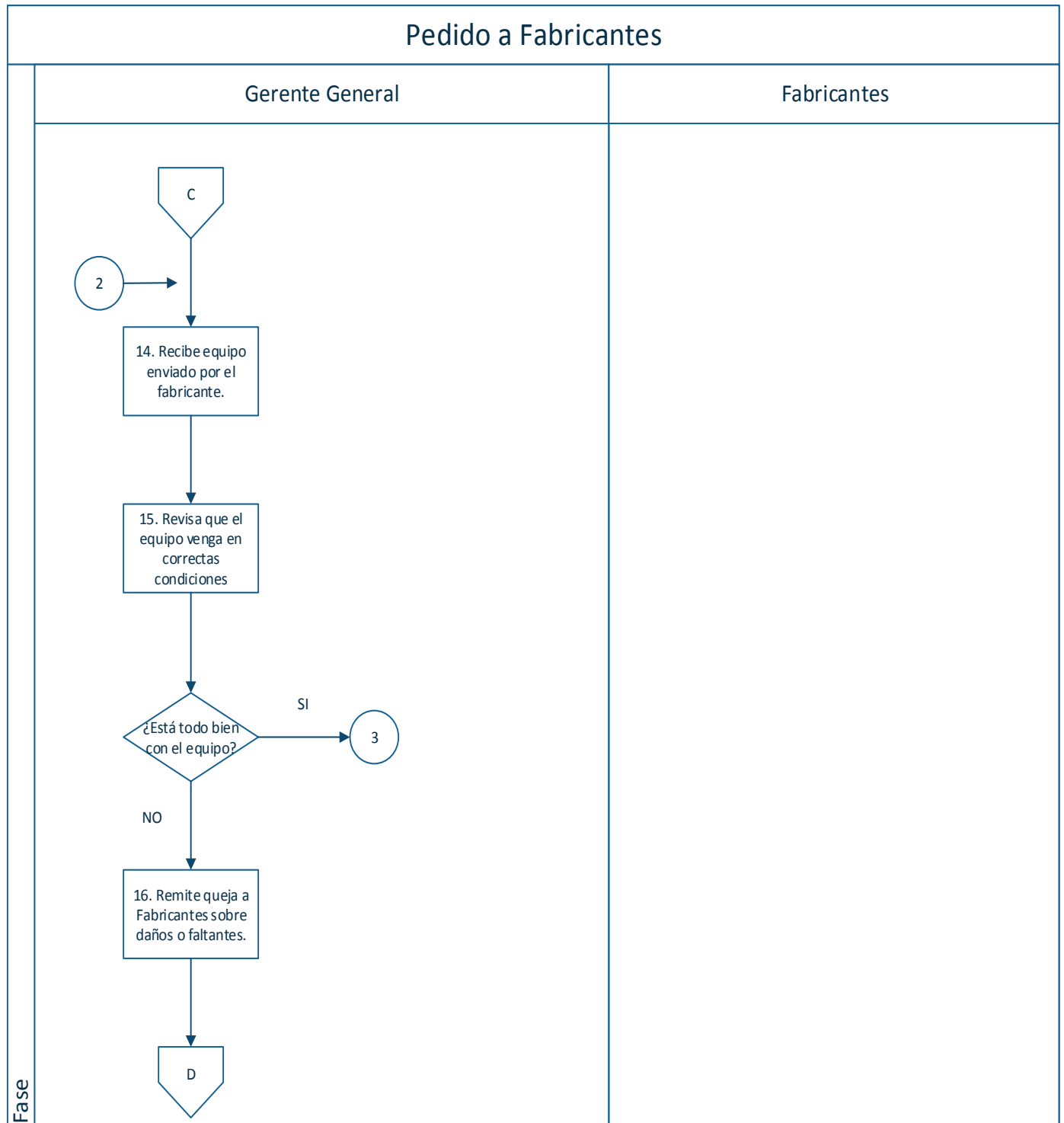




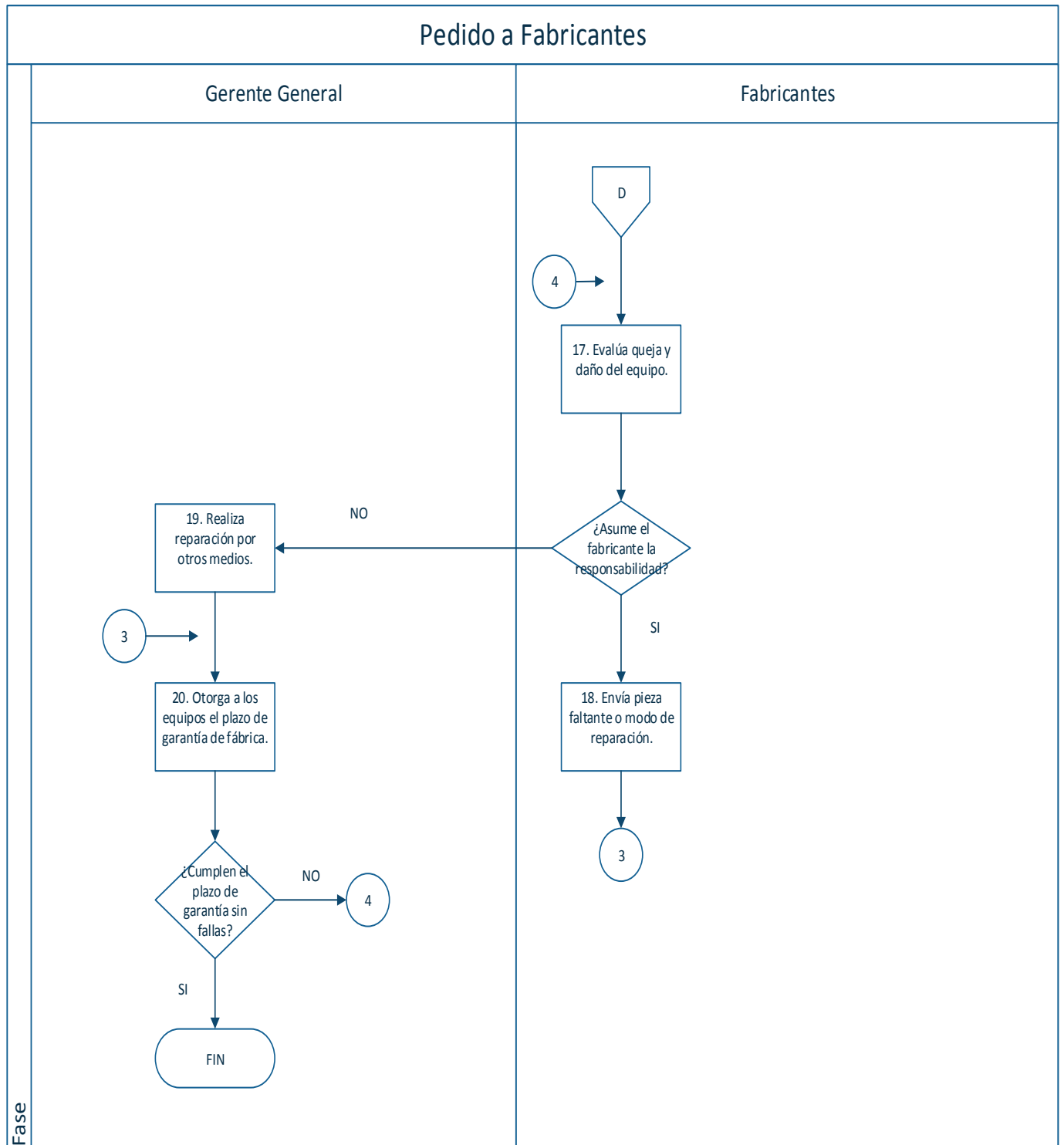
Fase









Fase



Fase


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>13 de 13</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> PEDIDO A FABRICANTES <b>Código:</b> P-GG-002	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				


**INDUCCIÓN DE PERSONAL  
P-GG-003**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	239
2. Objetivo.....	239
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	239
4. Responsables.....	239
5. Políticas.....	240
6. Alcance.....	240
7. Formularios.....	240
8. Aplicaciones Computacionales.....	241
9. Abreviaturas.....	241
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	242
11. Diagrama de flujo .....	245
12. Registro de Cambios.....	249

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General

El ingreso de un nuevo colaborador a SIRE S.A., conlleva a la inducción para incorporarlo a la Empresa y al equipo de trabajo, además de capacitaciones y otros que le permitan acoplarse a su puesto.

### 2. Objetivo


Definir el proceso que se lleva a cabo cada vez que se incorpora un nuevo miembro al Equipo de Trabajo de SIRE S.A.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Gerencia General

### 4. Responsables

- Gerente General
- Jefaturas

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas

- La inducción será a cargo del Jefe de Departamento.
- Las capacitaciones necesarias serán asignadas a algún colaborador que tenga dominio del tema.


## 6. Alcance

Mantener un proceso definido de inducción y labores a realizar para el ingreso de un nuevo colaborador.

## 7. Formularios

No aplica



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly
- Servidor Egnyte.

## 9. Abreviaturas

**Gerente General:** G.G/ Gerente

**Jefe de Departamento:** Jefe de Depto.


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 10. Tabla de Descripción de Actividades

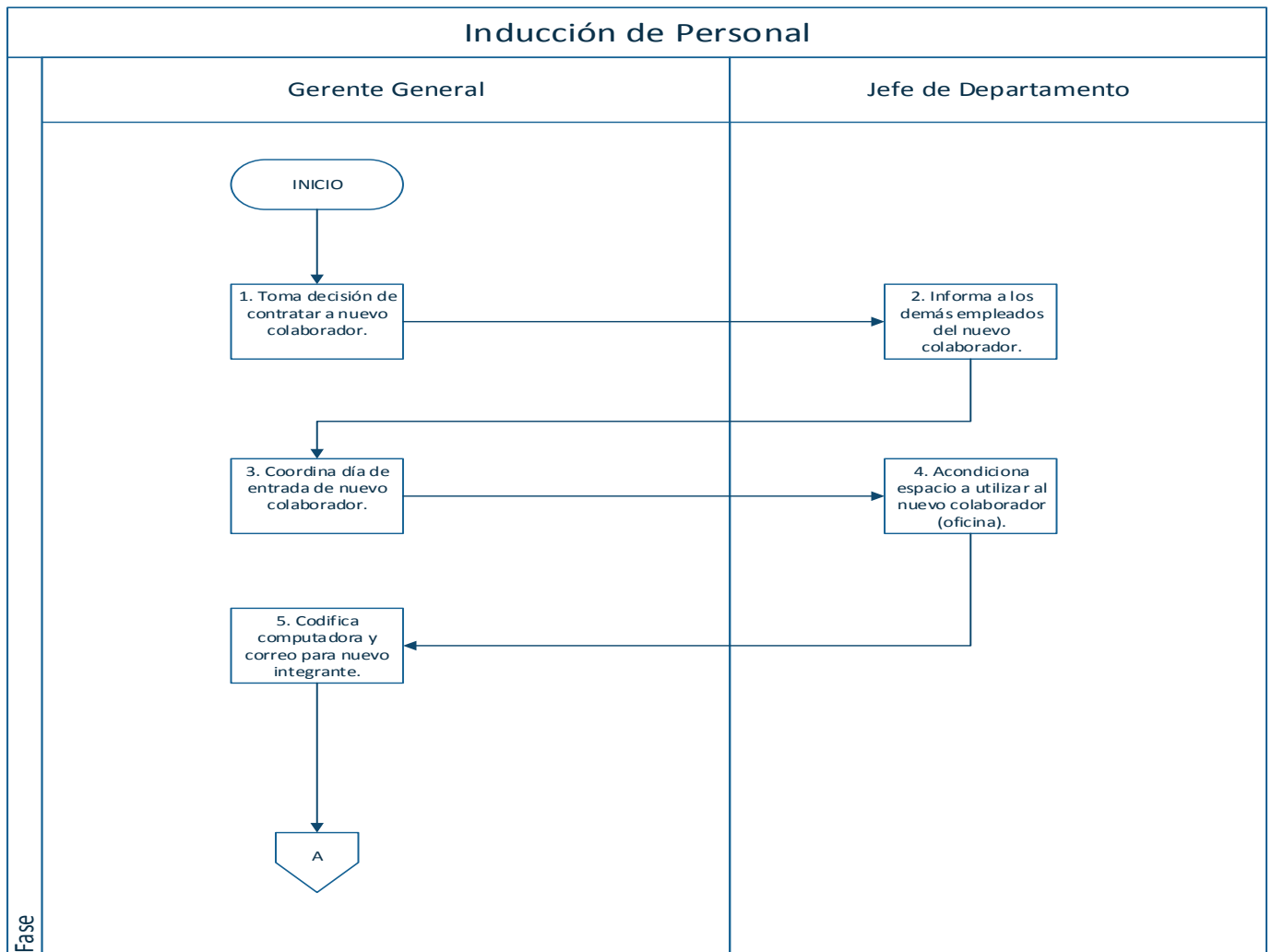
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Toma la decisión de contratación del colaborador e informa al Jefe de Departamento.	Gerente General
2	Se encarga de informarle a los demás colaboradores de SIRE S.A.	Jefe de Departamento
3	Coordina día de entrada al nuevo colaborador.	Gerente General
4	Según fecha de ingreso de nuevo colaborador, acondiciona espacio a utilizar (oficina).	Jefe de Departamento
5	Codifica computadora, correo y herramientas para que contenga el usuario del nuevo integrante.	Gerente General
6	Analiza las labores a realizar y determina si requiere uso de celular.	Gerente General

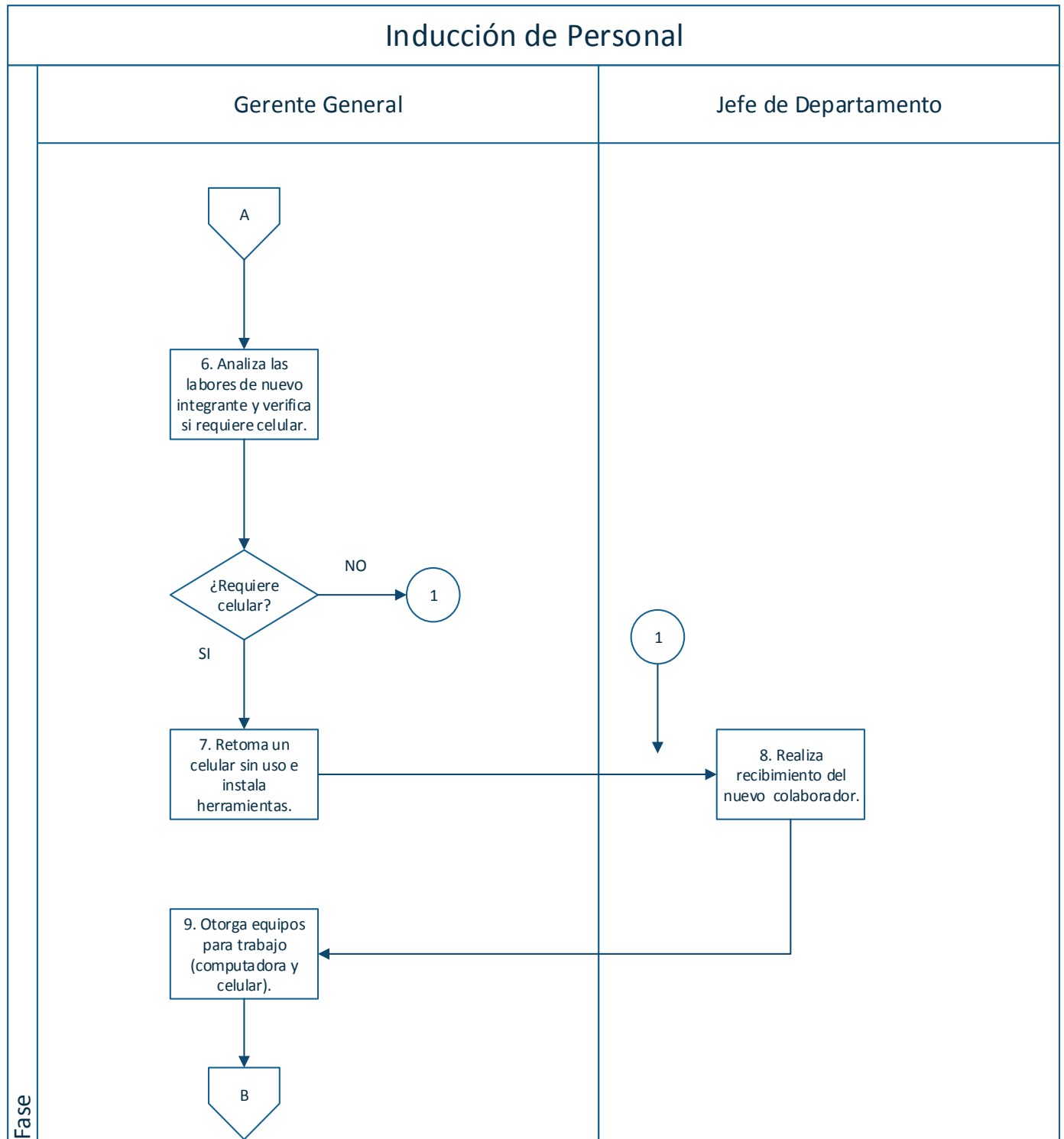


	necesidades y usos del departamento.	
14	Asigna a nuevo integrante Task para revisión de servidor y aprendizaje de herramientas.	Gerente General
15	<p>Evalúa si el integrante requiere tarjetas de presentación.</p> <p>¿Requiere para su labor tarjetas de presentación?</p> <p><b>SI:</b> Paso 19                      <b>NO:</b> Paso 20</p>	Gerente General
16	Solicita a Recepcionista que realice pedido de las tarjetas.	Gerente General
17	Evalúa si requiere de otras materias, como gafete y demás. Elabora y entrega.	Gerente General
18	Programa capacitaciones periódicas para ampliación de conocimiento de equipos y Empresa durante el periodo de prueba.	Jefe de Departamento
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

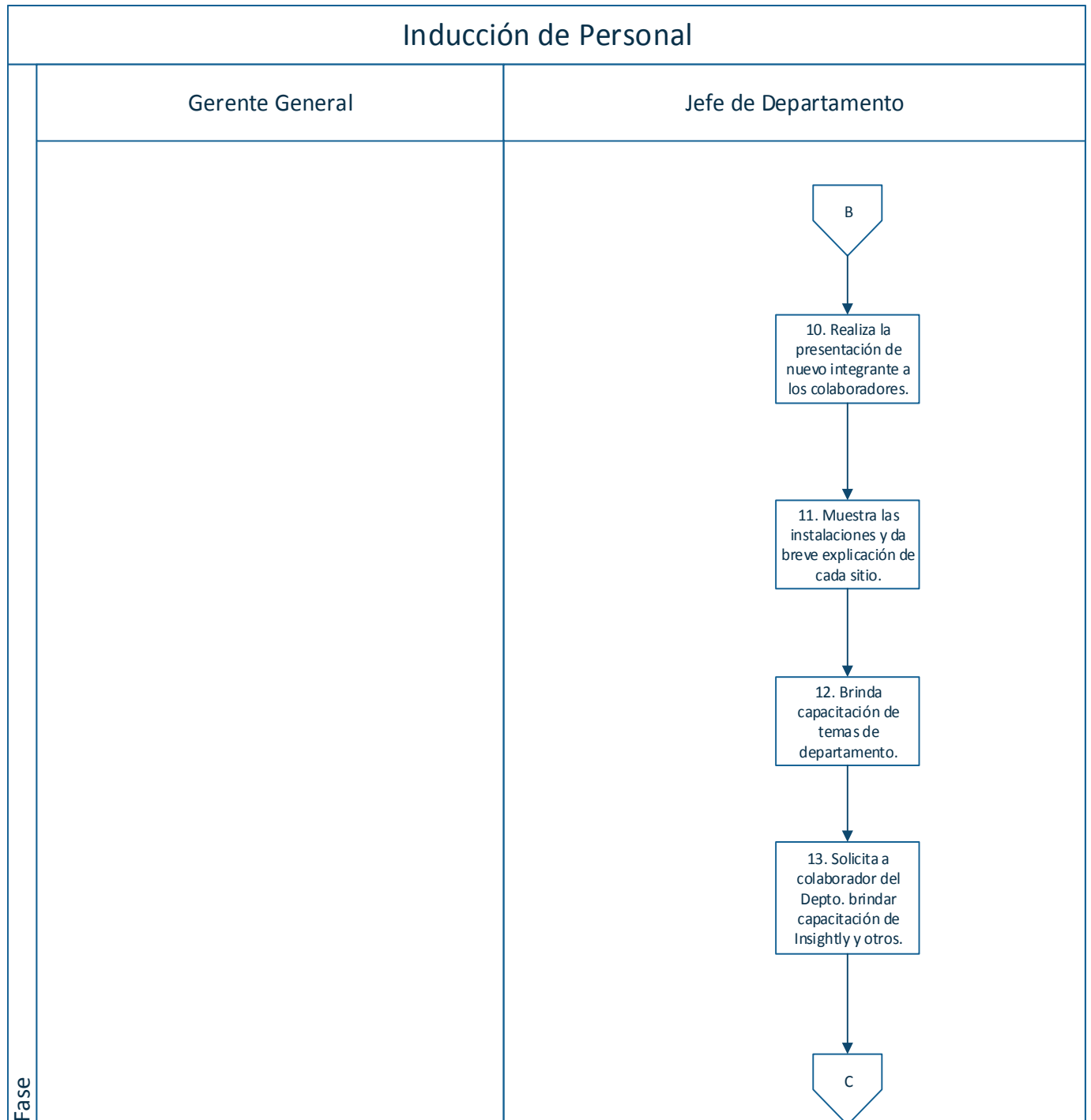
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	

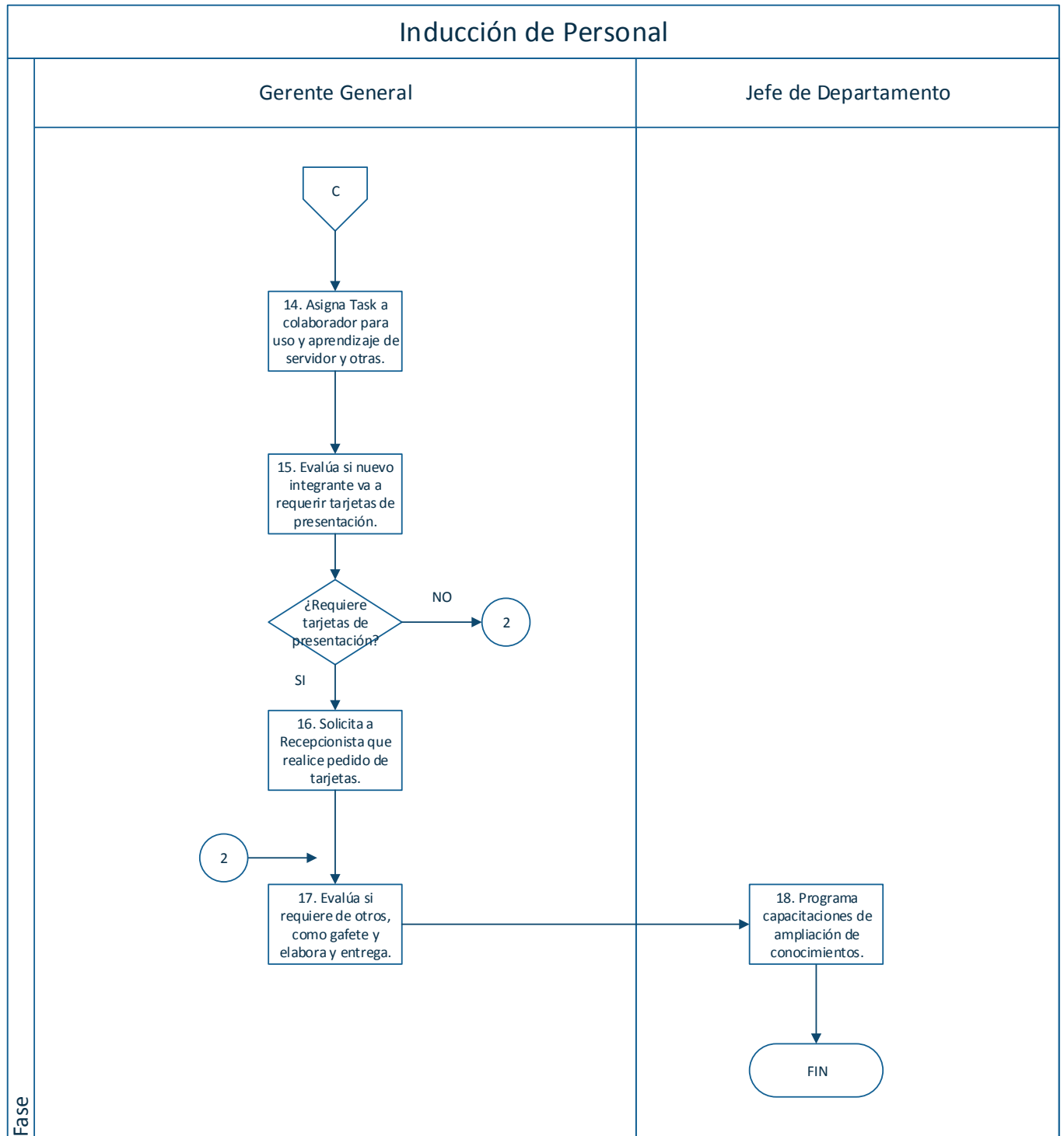
**11. Diagrama de Flujo**






Fase





Fase




	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> INDUCCIÓN DE PERSONAL <b>Código:</b> P-GG-003	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				


**EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE  
LICITACIÓN NACIONAL O  
CONTRATACIÓN DIRECTA  
P-GG-004**



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	252
2. Objetivo.....	252
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	252
4. Responsables.....	253
5. Políticas.....	253
6. Alcance.....	254
7. Formularios.....	254
8. Aplicaciones Computacionales.....	254
9. Abreviaturas.....	254
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	255
11. Diagrama de flujo .....	258
12. Registro de Cambios.....	262

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 1. Descripción General


Posterior a un concurso donde SIRE S.A. resulta adjudicada, prosigue la entrega de la documentación y pagos de ley para cumplir con la oferta realizada en el concurso de Licitación Nacional o Contratación Directa.

### 2. Objetivo

Establecer el proceso a ejecutar al momento que se adjudica un proyecto por medio de Licitación Nacional Abreviada y/o en una Contratación Directa del sector público.

### 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Gerencia General


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Gerente General
- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Mensajero

#### 5. Políticas

- La ejecución del proyecto adjudicado por Licitación Abreviada y Contratación Directa, debe realizarse en el tiempo y período establecido por la entidad.
- Se debe cumplir a cabalidad las especificaciones administrativas solicitadas por la entidad y ofertadas en el proyecto.
- Se deben realizar los pagos correspondientes en el período establecido para el cumplimiento del contrato.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 6. Alcance

Dar cumplimiento puntual del contrato de Adjudicación por Licitación Abreviada o Contratación Directa, en plazos y directrices establecidos.

## 7. Formularios

- No Aplica

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly
- Egnyte


## 9. Abreviaturas

**Gerente General:** G.G/ Gerente

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas

**Licitación Nacional Abreviada:** LA

**Contratación Directa:** CD

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	


### 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recibe notificación afirmativa de adjudicación.	Gerente General
2	Espera a la apelación de otras Empresas, 3 días si es una Contratación Directa.  ¿Hay apelaciones por parte de otras Empresas?  <b>SI:</b> Paso 3 <b>NO:</b> Paso 7	Gerente General
3	Solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas realizar llamada para pedir información.	Gerente General
4	Solicita información e informa al Gerente General y agrega nota en Proyecto en Insightly.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas

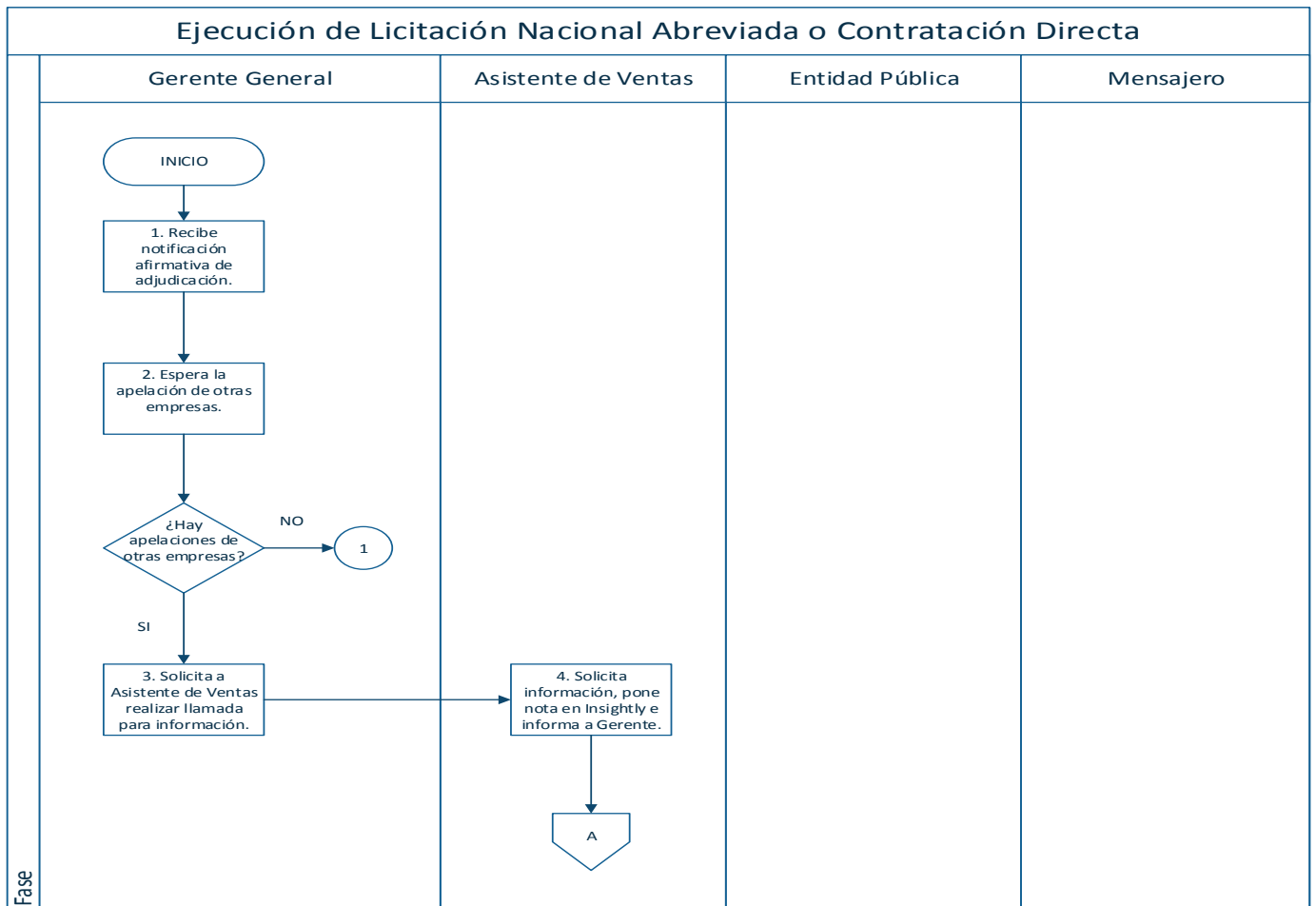
5	Espera resolución de la Adjudicación.	Gerente General
6	Notifica si la Adjudicación quedó en firme	Entidad
7	Asigna Task para realizar pago de timbres y pago de especies fiscales.	Gerente General
8	Programa Task para el pago en efectivo de la Garantía de Cumplimiento del Contrato.	Gerente General
9	Realiza por medio del banco el pago correspondiente a especies fiscales y Timbres y obtiene documentos.	Gerente General
10	Realiza el pago en efectivo de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según porcentaje calculado e imprime.	Gerente General
11	Asigna Task a Mensajero para que realice en forma física la entrega de los documentos: comprobantes de pago de la Garantía de Cumplimiento, timbres y especies fiscales y se los otorga.	Gerente General
12	Realiza la entrega de la documentación respectiva.	Mensajero
13	Recibe documentación y la archiva.	Entidad



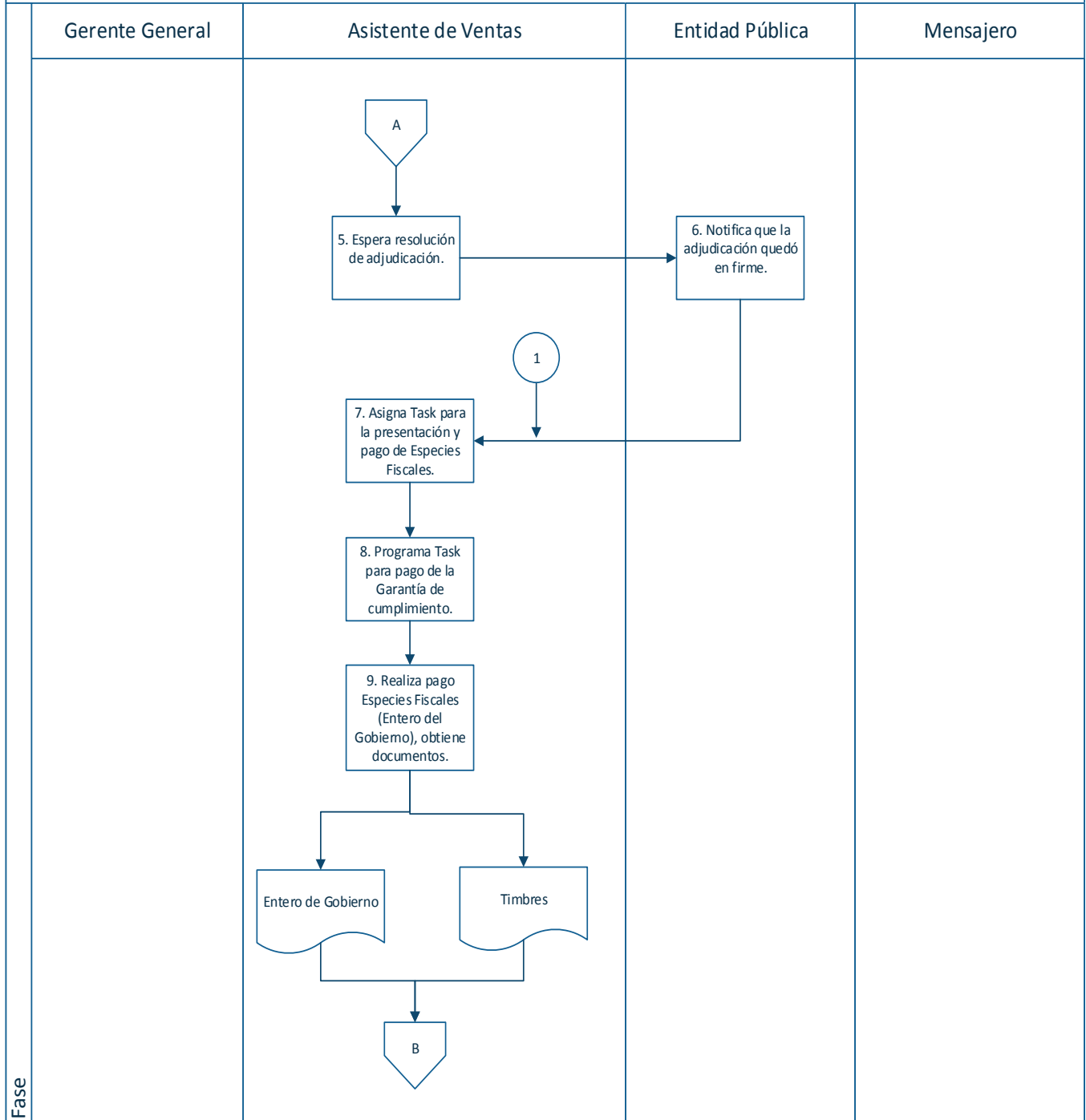
14	Espera la notificación de parte del Hospital de la emisión de la Orden de Compra.  ¿Recibe con prontitud la Orden de Compra?  <b>NO:</b> Paso 15 <b>SI:</b> Paso 18	Gerente General
15	Solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas realizar llamada para pedir información.	Gerente General
16	Realiza la llamada, solicita información y la transfiere al Gerente General y agrega nota en Proyecto en Insightly.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
17	Notifica sobre la emisión de Orden de Compra.	Entidad
18	Solicita al Mensajero retirar Orden de Compra.	Gerente General
19	Trae Orden de Compra en físico donde indica períodos de cumplimiento.	Mensajero
20	Recibe Orden de Compra y realiza el proceso de pedido a fabricante, archiva la Orden de Compra.	Gerente General
21	Realiza proceso de Facturación para Sector Público.	Gerente General
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	

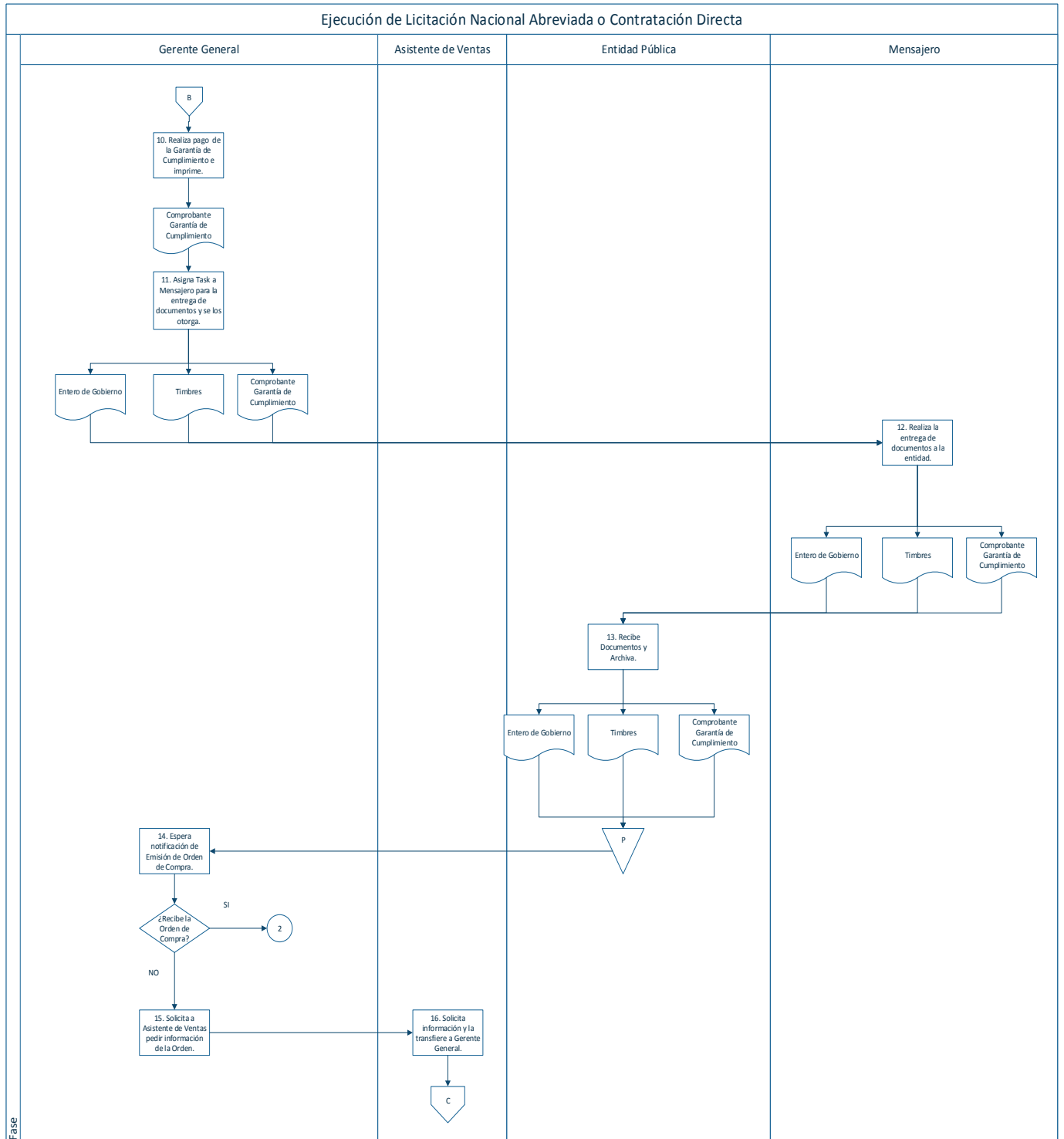
## 11. Diagrama de Flujo



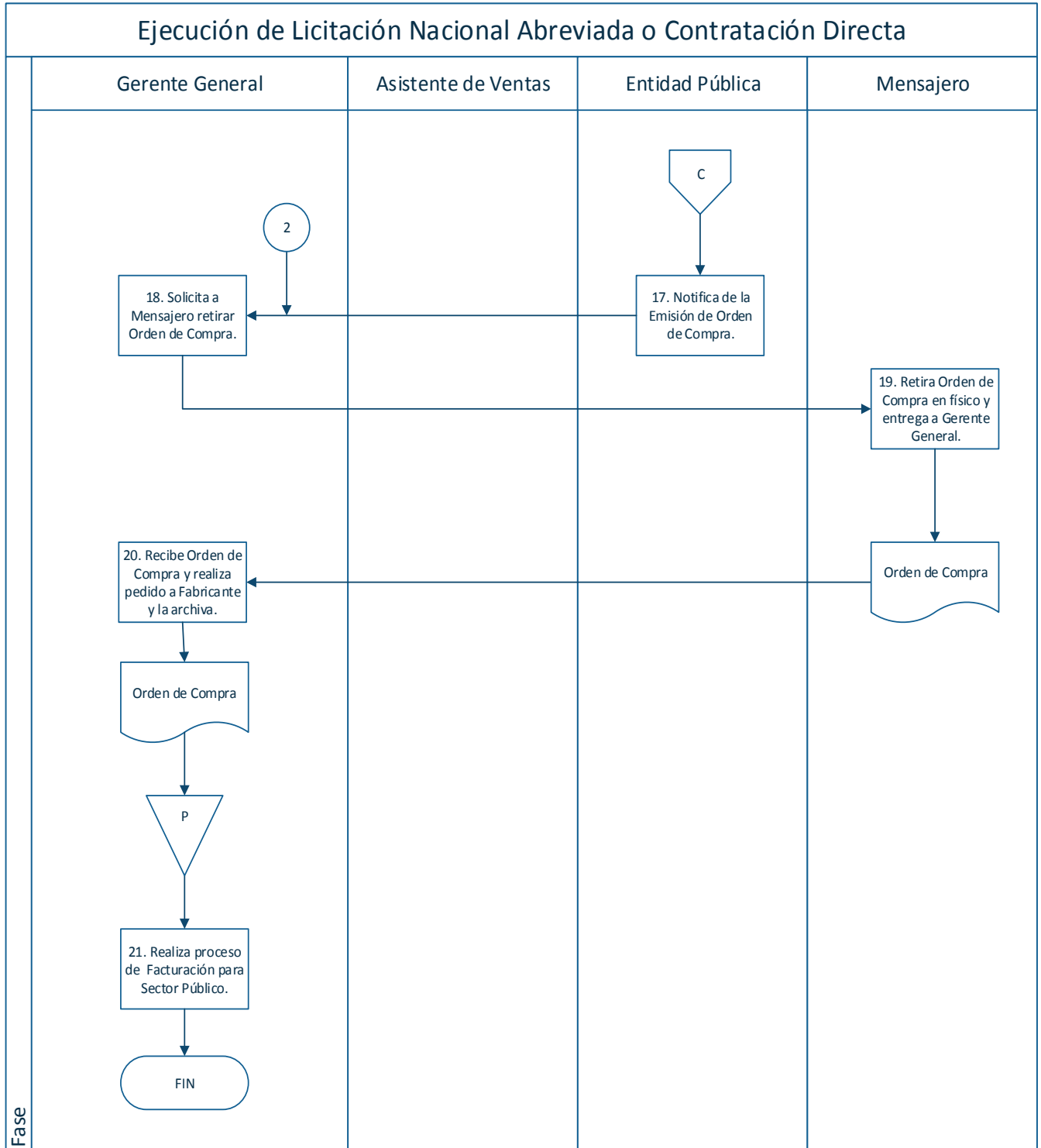
Ejecución de Licitación Nacional Abreviada o Contratación Directa




Fase



Fase




Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> EJECUCIÓN POR ADJUDICACIÓN DE LICITACIÓN NACIONAL O CONTRATACIÓN DIRECTA. <b>Código:</b> P-GG-004	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				




	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO <b>Código:</b> P-GG-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	265
2. Objetivo.....	265
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	265
4. Responsables.....	265
5. Políticas.....	266
6. Alcance.....	266
7. Formularios.....	266
8. Aplicaciones Computacionales.....	267
9. Abreviaturas.....	267
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	268
11. Diagrama de flujo .....	270
12. Registro de Cambios.....	272



	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO <b>Código:</b> P-GG-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General

Para los clientes del Sector Privado, solamente se emite un tipo de factura, la Factura Comercial de SIRE S.A., y se le entrega la original y copia al Cliente, y una tercera copia de la factura queda con el sello y firma de recibido.

## 2. Objetivo


Definir el proceso que se realiza para la facturación, en cuanto a la venta de equipo, repuestos y/o reactivos para el Sector Privado.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Gerencia General

## 4. Responsables

- Gerente General
- Mensajero
- Recepcionista

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO <b>Código:</b> P-GG-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 5. Políticas


- Las condiciones de crédito para el Sector Privado son específicas para cada Cliente según expediente crediticio con SIRE S.A.

## 6. Alcance

Establecer el proceso que se lleva a cabo para la facturación del Sector Privado.

## 7. Formularios

- Plantilla Factura Comercial


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO <b>Código:</b> P-GG-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly
- Servidor Egnyte

## 9. Abreviaturas


**Gerente General:** G.G/ Gerente

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO <b>Código:</b> P-GG-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

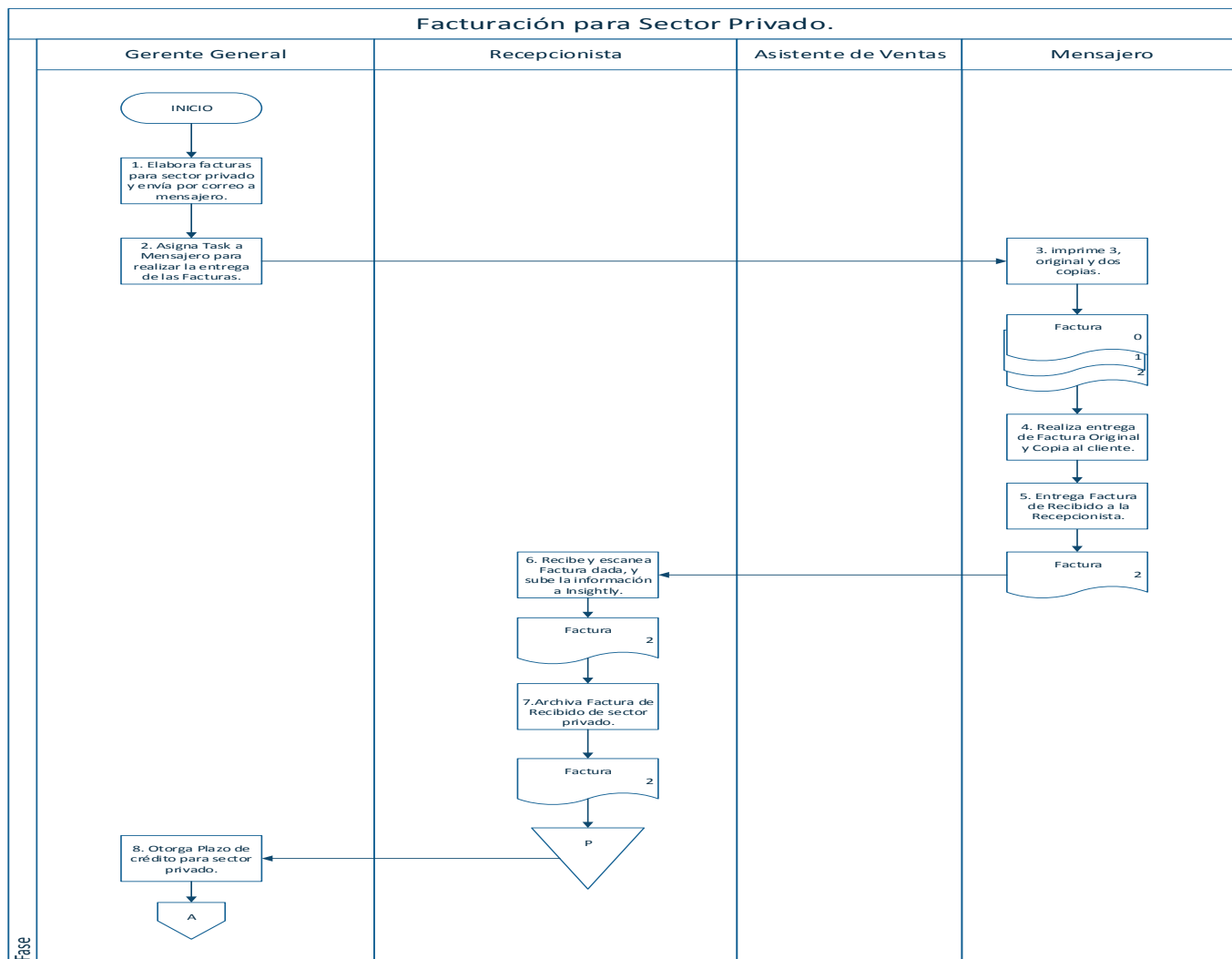
**10. Tabla de Descripción de Actividades**

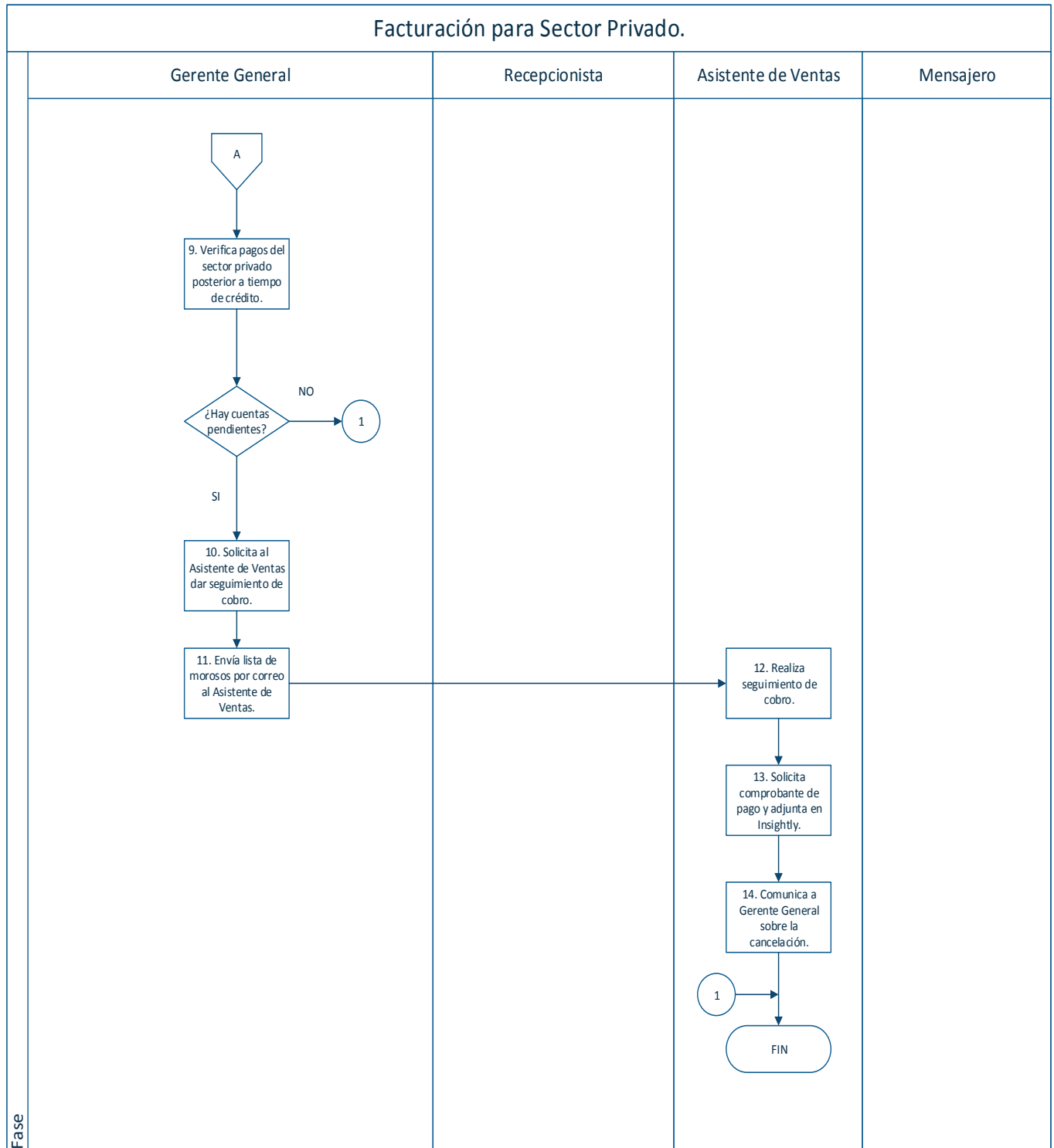
Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Elabora facturas para sector privado posterior a la compra de equipos, reactivos y/o repuestos y la envía por correo al Mensajero.	Gerente General
2	Asigna Task para realizar la entrega al Mensajero.	Gerente General
3	Imprime 3 (Original y 2 copias) y sella.	Mensajero
4	Realiza entrega de Factura original y Copia al cliente.	Mensajero
5	Entrega Factura de recibido a la Recepcionista.	Mensajero
6	Recibe y escanea Factura de Recibido dada por el Mensajero y sube la información al Insightly.	Recepcionista
7	Archiva Factura de Recibido.	Recepcionista

8	Otorga período de crédito para sector privado dependiendo del Cliente.	Gerente General
9	Verifica pagos del sector privado posterior al período de crédito. ¿El sector privado tiene cuentas pendientes de pago?  <b>SI: Paso 10      NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gerente General
10	Solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas dar seguimiento de cobro.	Gerente General
11	Envía Lista de Morosos por correo al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas.	Gerente General
12	Realiza seguimiento para verificación y recordatorio de pago.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
13	Solicita comprobante de pago en digital y adjunta a Insightly.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
14	Comunica a Gerente General, sobre la cancelación.	Asistente Administrativo del Departamento Ventas
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>
		<b>Autorizó:</b>


	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>7 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> FACTURACIÓN SECTOR PRIVADO <b>Código:</b> P-GG-005	<b>Fecha Autorización</b>	

### 11. Diagrama de Flujo





Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>9 de 9</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> OFERTA DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. <b>Código:</b> P-DI-005	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 12. Registro de Cambios

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				






	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>1 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General.....	275
2. Objetivo.....	275
3. Unidad Administrativa a la que pertenece.....	275
4. Responsables.....	276
5. Políticas.....	276
6. Alcance.....	276
7. Formularios.....	277
8. Aplicaciones Computacionales.....	277
9. Abreviaturas.....	277
10. Tabla de Descripción de Actividades.....	278
11. Diagrama de flujo .....	282
12. Registro de Cambios.....	287

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>2 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 1. Descripción General


Para la contratación de un nuevo colaborador se lleva a cabo la búsqueda de los posibles candidatos a los que se someten a un proceso de entrevistas y análisis breve para su posible contratación.

## 2. Objetivo

Definir el proceso de selección que se lleva a cabo cuando se toma la decisión de incorporar un nuevo miembro al Equipo de Trabajo de SIRE S.A.

## 3. Unidad Administrativa a la que pertenece

- Gerencia General

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>3 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

#### 4. Responsables

- Gerente General
- Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
- Jefaturas de Departamento.

#### 5. Políticas

- Se deberá realizar un mínimo de dos entrevistas para el ingreso de cualquier colaborador.
- En la primera entrevista no se especificarán detalles como salario y otros propios de la contratación.

#### 6. Alcance

Mantener un proceso definido para la selección de personal.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>4 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

## 7. Formularios

- Plantilla de entrevista

## 8. Aplicaciones Computacionales

- Insightly.
- Servidor Egnyte.

## 9. Abreviaturas

**Gerente General:** G.G/ Gerente

**Asistente Administrativo del Departamento de Ventas:** Asistente de Ventas.

**Jefe de Departamento:** Jefe de Depto.

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>5 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

### 10. Tabla de Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Toma la decisión de contratar a un nuevo colaborador y comunica al Jefe de Departamento respectivo.	Gerente General
2	Valora decisión y comunica a Gerente General requisitos que debe tener.	Jefe de Departamento
3	Crea perfil del colaborador que busca.	Gerente General
4	Crea anuncio de solicitud de colaborador.	Gerente General
5	Decide en cuál página de la red lo va a publicar.	Gerente General
6	Realiza la publicación en página y Facebook de SIRE S.A.	Gerente General
7	Recibe Currículums en digital de candidatos y envía a Jefe correspondiente para evaluación.	Gerente General
8	Evalúa Currículums de los candidatos y realiza pre-	Jefe de

	selección.	Departamento
9	Envía a la Asistente de Ventas los currículums de los candidatos pre-seleccionados para que realice primera entrevista.	Jefe de Departamento
10	Recibe Currículums y llama para citarlos a entrevista.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
11	Programa primer entrevista con los candidatos.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
12	Imprime Currículums de los candidatos y formato de entrevista.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
13	Realiza entrevistas a candidatos y las archiva junto con el currículum del candidato.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
14	Conversa con el Jefe del Departamento respectivo y comenta sobre los candidatos.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
15	Entrega las entrevistas aplicadas al Jefe de	Asistente

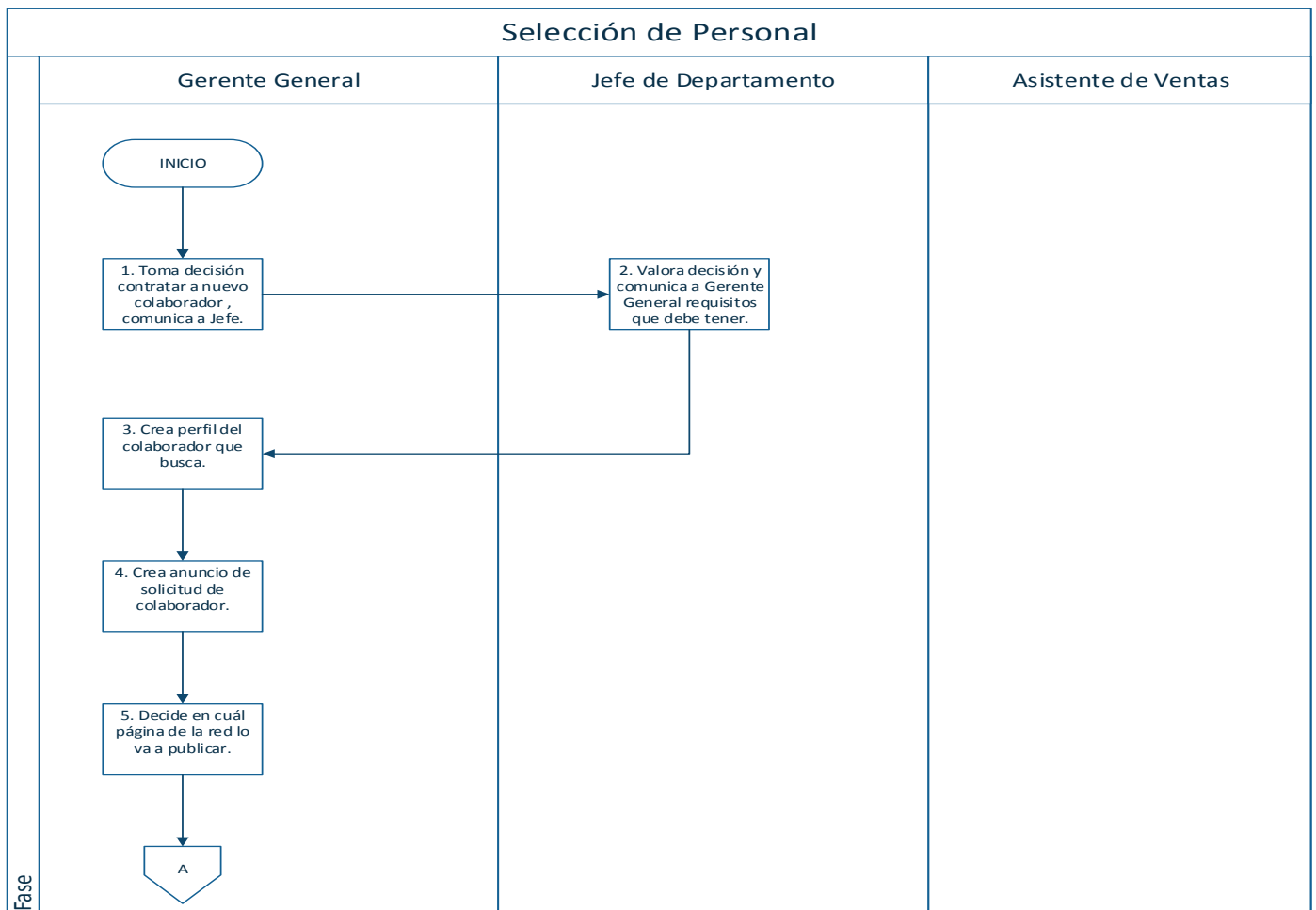
	Departamento	Administrativo de Departamento Ventas
16	Acuerda junto con Asistente Administrativo del Departamento de Ventas, cuáles candidatos serán sometidos a una segunda entrevista.	Jefe de Departamento
17	Solicita a Asistente Administrativa del Departamento de Ventas, que programe segunda entrevista con el candidato.	Jefe de Departamento
18	Programa segunda entrevista con el candidato seleccionado.	Asistente Administrativo de Departamento de Ventas
19	Comunica al Jefe de Departamento fecha y hora.	Asistente Administrativo del Departamento de Ventas
20	Realiza la segunda entrevista al candidato.  ¿Le parece indicado para el puesto?  <b>NO:</b> Paso 21 <b>SI:</b> Paso 23	Jefe de Departamento
21	Solicita al Asistente Administrativo del Departamento de Ventas comunicarle al candidato la decisión tomada.	Jefe de Departamento
22	Llama al candidato y le comunica la decisión	Asistente

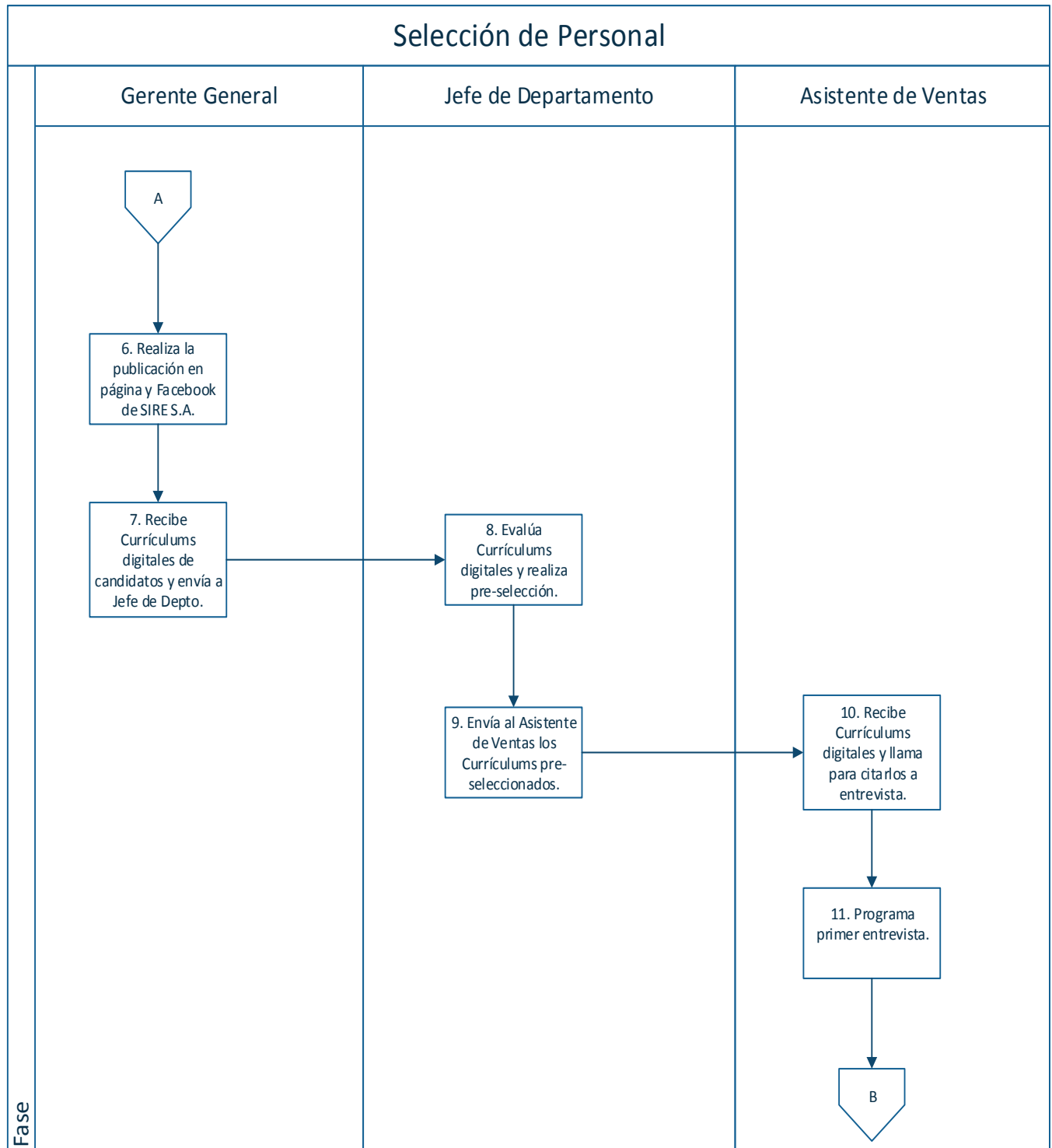


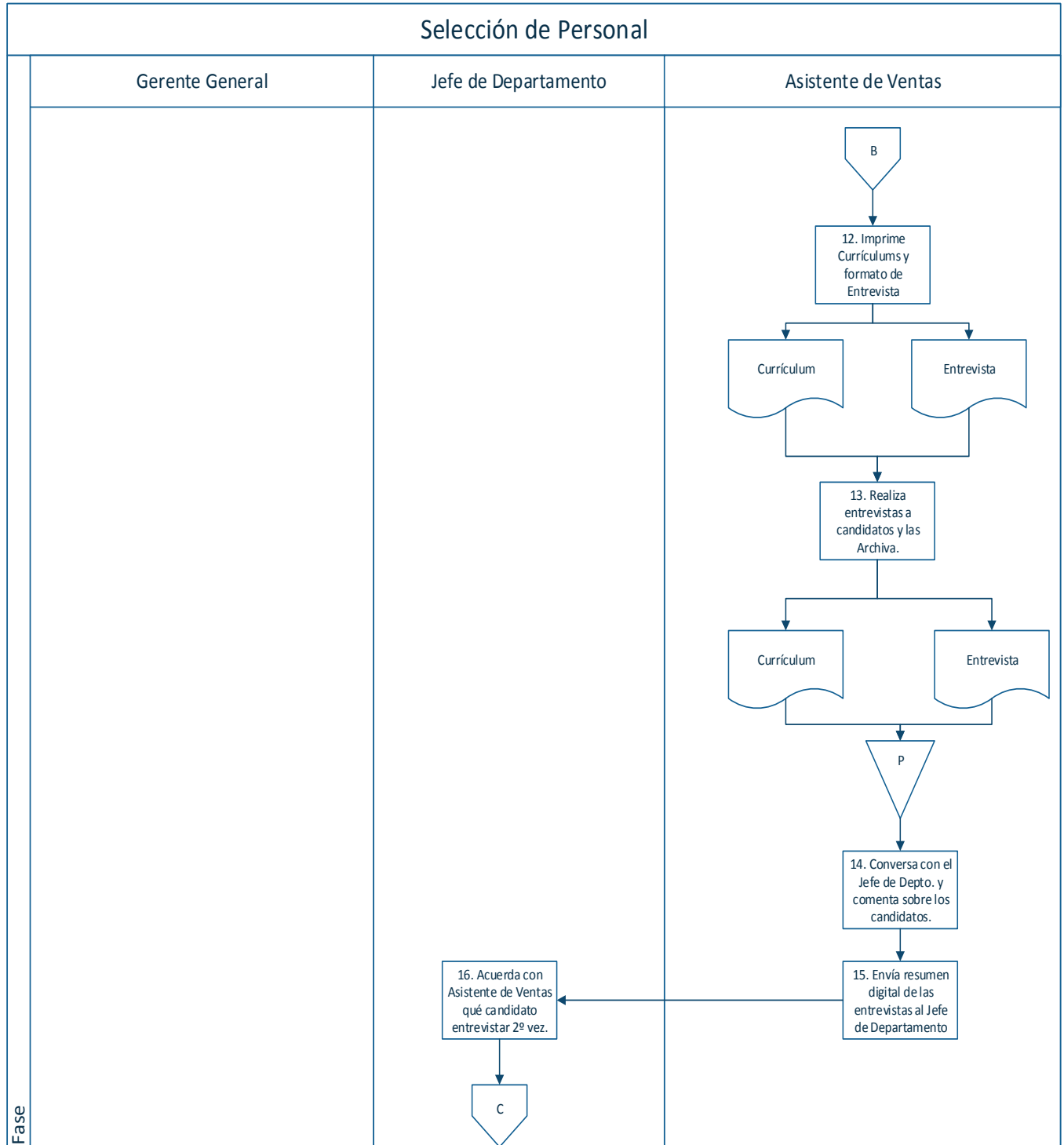
	tomada. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>	Administrativo del Departamento de Ventas			
23	Le realiza una oferta laboral al candidato. ¿Es aceptada por el candidato? <b>SI: Paso 24 NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gerente General			
24	Elabora contrato y programa ingreso.	Gerente General			
25	Coordina con Jefe de Departamento realizar el proceso de Inducción.	Gerente General			
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Autorizó:</b></td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>			

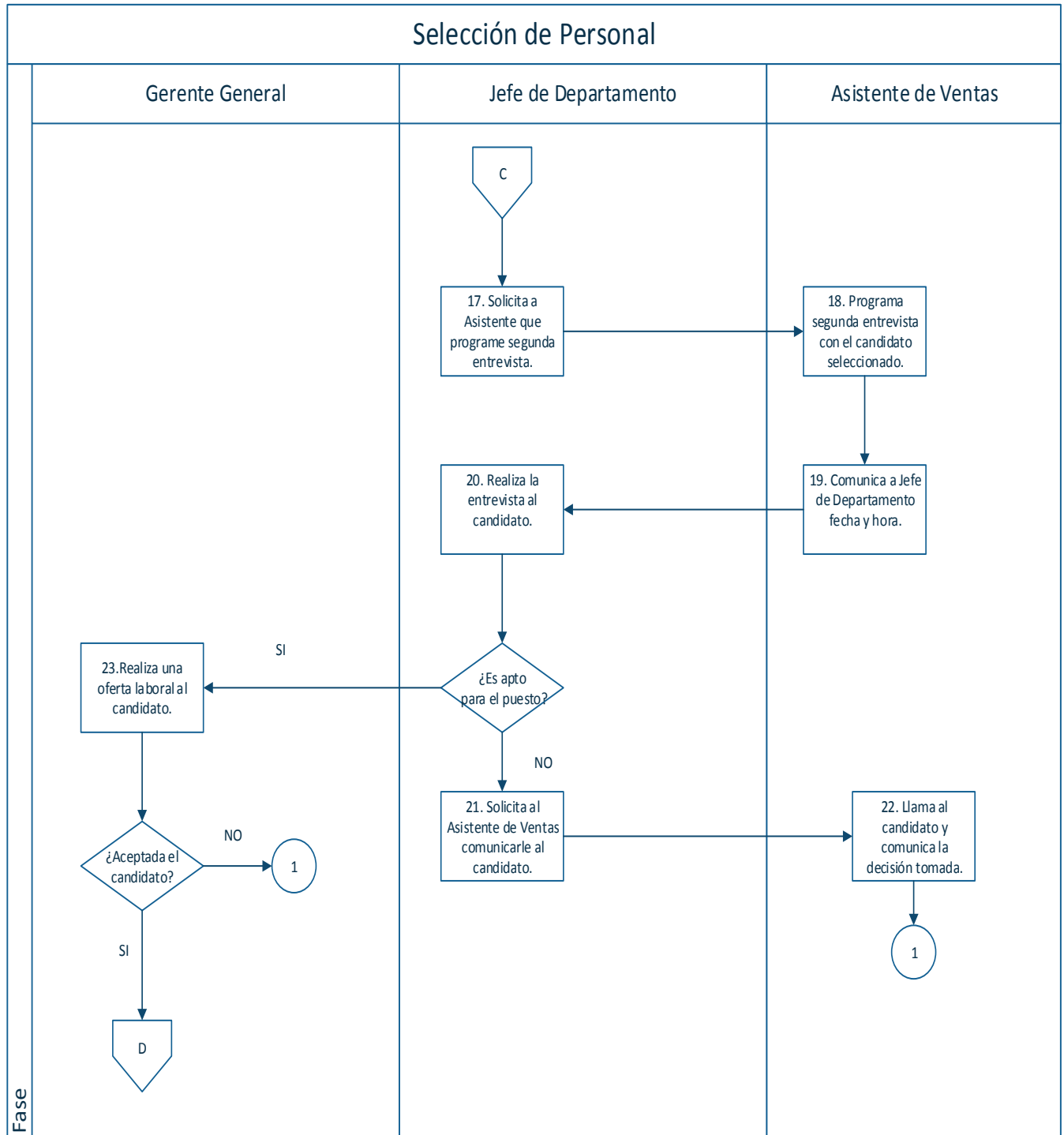
	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>9 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**11. Diagrama de Flujo**

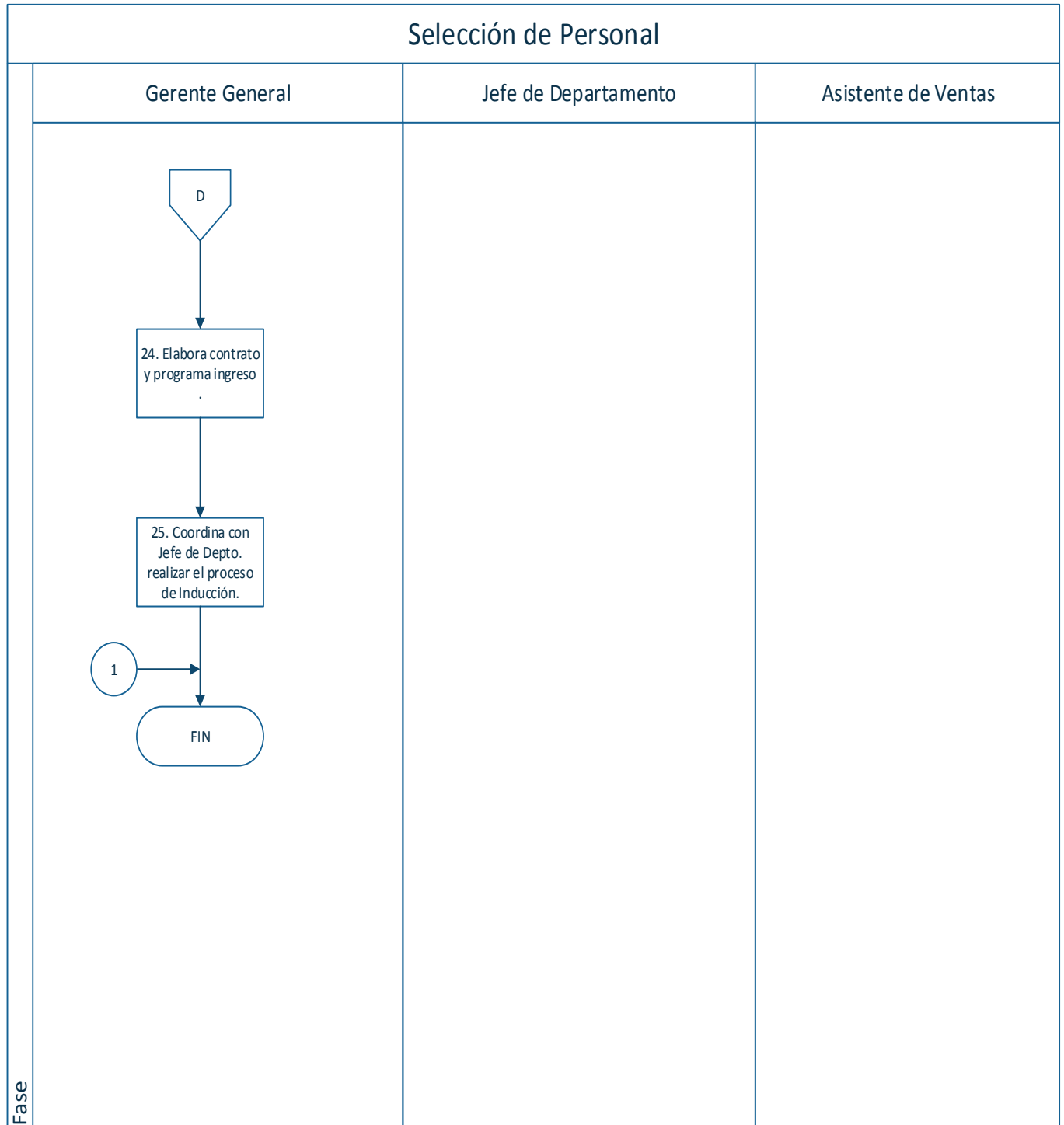










Fase



Fase

	<b>Servicios Integrales de Representación Europea S.A.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>14 de 14</b>
	<b>Departamento:</b> GERENCIA GENERAL	<b>Fecha emisión:</b>	10/05/15
	<b>Procedimiento:</b> SELECCIÓN DEL PERSONAL. <b>Código:</b> P-GG-006	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Elaboró:</b> Valeria Miranda	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>	

**12. Registro de Cambios**

	<b>Registro de Cambios</b>			
<b>Nombre del procedimiento</b>				
<b>Código</b>				
<b>Actualización número</b>	<b>Cambio efectuado</b>	<b>Fecha</b>		
		Día	Mes	Año
1				
2				
3				
4				
5				

## BIBLIOGRAFÍA

Franklin, E. B. (2014). Organización de Empresas (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill.

MIDEPLAN. (Julio de 2009). Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo: <http://www.mideplan.go.cr>



## APÉNDICES

## Apéndice 1 Toma de Inventario



### INVENTARIO DE REACTIVOS

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_


Encargado: \_\_\_\_\_





\* Completar espacios en blanco

Equipo de Hematología – HM5				
Nombre	Presentación	Cantidad De Cajas	Cantidad Unidades	Fecha de Vencimiento
VetScan HM5 Juego de reactivos				____/____/____







Equipo de Coagulación – VS Pro				
Nombre	Presentación	Cantidad De Cajas	Cantidad Unidades	Fecha de Vencimiento
Cartucho de Pruebas (PT/aPTT)				____/____/____
Cartucho de Pruebas (Fibrinógeno)				____/____/____

Profesionales en salud y educación

Equipo de Coagulación – VS Pro				
Nombre	Presentación	Cantidad De Cajas	Cantidad Unidades	Fecha de Vencimiento
Cartucho de Prueba (PT/aPTT)				___/___/___
Cartucho de Prueba (Fibrinógeno)				___/___/___

Equipo de Bioquímica – VS2				
Nombre	Presentación	Cantidad De Cajas	Cantidad Unidades	Fecha de Vencimiento
Perfil Prep II - Paquete de 12 rotores				___/___/___
Perfil Diagnostico Comprensivo				___/___/___
T 4 - Colesterol				___/___/___
Perfil Equinos Plus				___/___/___













Nombre	Presentación	Cantidad De Cajas	Cantidad Unidades	Fecha de Vencimiento
Perfil Hígado de Mamíferos				___/___/___
Perfil Renal Plus				___/___/___
Perfil de Cuidado Critico Plus				___/___/___
Perfil de Salud Canino incluyendo Gusano de Corazón				___/___/___
Perfil de Especies Mayores (Bovino)				___/___/___
Perfil Aviar / Reptil Plus				___/___/___

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE) S.A.  
 Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
 Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com



Profesionales en salud y educación

Equipo de Diagnóstico – i Stat				
Nombre	Presentación	Cantidad De Cajas	Cantidad Unidades	Fecha de Vencimiento
Cartucho i-Stat G (Glu)				___/___/___
Cartucho i-Stat C (Crea)				___/___/___
Cartucho i-Stat ACT Celite (Act Celite)				___/___/___
Cartucho i-Stat E3+ (Hct, Hgb, Na, K)				___/___/___
Cartucho i-Stat CG4+				___/___/___
Cartucho i-Stat 6+				___/___/___
Cartucho i-Stat CG8+				___/___/___
Cartucho i-Stat EC8+				___/___/___
Cartucho i-Stat CHEM8+				___/___/___
Cartucho i-Stat Troponin Cardíaco (cTnI)				___/___/___

**ANEXOS**

## Anexo 1 Plantilla para Cotización de Equipos



Doctor(a)  
**Gloriana López Porras**  
 Médico Veterinario  
 San José, Costa Rica

San José – Costa Rica, 21 de mayo de 2015

Su referencia: **Oferta 2010LN-000001-4403 – Oferta SIRE, S.A.**  
 Nuestra referencia: **Cot. 2015-MvR-150001**

Estimado Dr(a). **Gloriana López Porras,**

Para nuestra empresa es un placer contestar a su estimable solicitud de cotización por concepto de los productos descritos en las siguientes hojas:

DESCRIPCIÓN	IMÁGEN	UD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Vetscan i-Stat Analizador de Gas de Sangre, Electrolitos, Hematología y Químico. Sistema completo incluyendo Analizador, Manual, Serial Downloader, Impresora Martel.  <b>INCLUYE:</b> Instalación, Capacitación de Uso & Mantenimiento Preventivo durante el 1º Año de Uso.		1	9,400.00	9,400.00
Impresora Termal Portatil			650.00	650.00
Bateria 9V Ultralife Lithium		1	9.00	9.00





Bateria Recargable NiMH		1	250.00	250.00
<b>SUBTOTAL DE LA OFERTA</b>				
<b>DESCUENTO</b>				
<b>IMPUESTOS 13%</b>				
<b>TOTAL DE LA OFERTA</b>				

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ESTA OFERTA ESTÁ EXONERADA DE LOS IMPUESTO DE VENTA Y CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY NO. 7293, ARTICULO 4, GACETA NO.86**

Los precios indicados son fijos y definitivos, durante la validez de la oferta:

Condiciones de pago	70% contra Orden, 30% contra Entrega
Moneda	Dólares de los Estados Unidos
Vigencia de la oferta	30 días naturales
Cédula jurídica	3-101-564897
Código responsable ante la C.C.S.S	24713
Plazo de Entrega	<b>20-30</b> días hábiles después de recibido el adelanto

**GARANTÍA:**

- Se garantiza que el equipo está libre de todo defecto y construido con materiales de primera calidad, sin defecto de ninguna clase
- Se da garantía al equipo por 12 meses contra defectos de fabricación, el primer año esto también incluirá mantenimiento preventivo.

En caso de alguna consulta al respecto, por favor no duden en contactarnos. Estamos a su mejor disposición por teléfono 2290-2974 (fax ext. 102) o por correo electrónico.

Esperando que lo anterior cumpla se cometido, y pendientes de gratas órdenes, nos despedimos

Muy atentamente,

SIRE, S.A.

\_\_\_\_\_  
Sr. M.J.H. van Rossum  
Gerente de Ventas

\_\_\_\_\_  
Nombre & Firma Cliente  
Número de Cédula: \_\_\_\_\_





## Anexo 2 Plantilla para Cotización de Mantenimiento Preventivo




Doctor(a)  
**Gloriana López Porras**  
 Médico Veterinario  
 San José, Costa Rica

San José – Costa Rica, 21 de mayo de 2015

Su referencia: **SIRE, S.A. – Contrato de Mantenimiento**  
 Nuestra referencia: **Contrato de Mantenimiento 2014-KARM-130001**

Estimado Dr(a). **Gloriana López Porras**,

Para nuestra empresa es un placer contestar a su estimable solicitud de cotización por concepto de los productos descritos en las siguientes hojas:

DESCRIPCIÓN	IMÁGEN	UD	PRECIO UNIT.	PRECIO ANUAL
<b>Contrato de Mantenimiento Preventivo &amp; Correctivo para Ultrasonido DP-20Vet – Incluye 4 visitas</b> de mantenimiento anuales. Los mantenimientos preventivos de los equipos, se realizarán con frecuencia trimestral, de acuerdo a las rutinas de trabajo recomendados por la casa fabricante, que el personal técnico seguirá durante cada visita de este tipo de mantenimiento. Se incluye un máximo de dos (2) visitas de mantenimiento correctivo por año. (excluyen repuestos, los cuales serán cotizados por aparte)*		4	175.00	700.00
<b>Contrato de Mantenimiento Preventivo &amp; Correctivo para Ultrasonido DP-20Vet – Incluye 2 visitas</b> de mantenimiento anuales. Los mantenimientos preventivos de los equipos, se realizarán con frecuencia semestral, de acuerdo a las rutinas de trabajo recomendados por la casa fabricante, que el personal técnico seguirá durante cada visita de este tipo de mantenimiento. Se incluye un máximo de una (1) visita de mantenimiento correctivo por año. (excluyen repuestos, los cuales serán cotizados por aparte)*		2	225.00	450.00
<b>SUBTOTAL DE LA OFERTA</b>				
<b>DESCUENTO</b>				
<b>IMPUESTOS 13%</b>				
<b>TOTAL DE LA OFERTA</b>				

**OBSERVACIONES:** Los servicios ofrecidos se realizarán en conformidad con las Condiciones Generales de Mantenimiento de SIRE 2014.



## Profesionales en salud y educación

**ESTA OFERTA ESTÁ EXONERADA DE LOS IMPUESTO DE VENTA Y CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY NO. 7293, ARTICULO 4, GACETA NO.86**

Los precios indicados son fijos y definitivos, durante la validez de la oferta:

Condiciones de pago	100% contra Cumplimiento del Servicio
Moneda	Dólares de los Estados Unidos
Vigencia de la oferta	30 días naturales
Cédula jurídica	3-101-564897
Código responsable ante la C.C.S.S	24713
Plazo de Entrega	Inmediato

### GARANTÍA:

- Se garantiza que el equipo está libre de todo defecto y construido con materiales de primera calidad, sin defecto de ninguna clase
- Se da garantía al equipo por 3 meses contra defectos de fabricación, el primer año esto también incluirá mantenimiento preventivo.

En caso de alguna consulta al respecto, por favor no duden en contactarnos. Estamos a su mejor disposición por teléfono 2232-2780 (fax ext. 102) o por correo electrónico.

Esperando que lo anterior cumpla se cometido, y pendientes de gratas órdenes, nos despedimos

Muy atentamente,

SIRE, S.A.

\_\_\_\_\_  
Sr. M.J.H. van Rossum  
Gerente de Ventas

\_\_\_\_\_  
Nombre & Firma Cliente  
Número de Cédula: \_\_\_\_\_

### Anexo 3 Solicitud de Viáticos por Gira

**Solicitud de Viáticos - Gira Nacional**

Compañero que Solicita:	
Región de la Gira:	
Vehículo a Usar:	
Costo por KM por Vehículo:	#N/A
Kilometraje Aproximado Ida según tabla:	
Kilometraje Total de Gira (Aprox):	0

[Ver distancia aquí](#)

Fecha Salida SIRE (DD/MM/YYYY)	
Hora de Salida de SIRE Oficina	
Fecha Llegada SIRE (DD/MM/YYYY)	

Total de Días	1
Total de Noches	0

1	Desayunos	€	3,500,00
2	Almuerzos	€	5,000,00
3	Cena	€	-
4	Hotel	€	-
5	Combustible		#N/A
6	Parqueos <i>(Insertar)</i>	€	-
7	Otros <i>(Insertar)</i>	€	-

**TOTAL DE VIATICOS SOLICITADOS** #N/A

**Explicar Gastos de Parqueos & Otros**





## Anexo 6 Orden de Compra a Fabricantes

Profesionales en salud y educación

### PURCHASE ORDER

**MERVAARA OY**  
Puustellintie 2  
LAHTI 15150  
FINLAND  
FI15046941

**Purchase Order Date:**  
03 Mar 2015


**Purchase Order Number:**  
150119

**Reference:**  
3816 Stock

**Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.**  
Apartado 55-1225 Plaza Mayor  
10109 Pavas - San José, Costa Rica  
Tel. +506 2290-2974 (Fax Ext. 102)  
Cédula Jurídica: 3-101-564897

Description	Quantity	Unit Price	Total EUR
A4967200, UPPER CASE OPERA	1.00	263.63	197.72
71153, Rubber Bellows	1.00	202.29	151.72
A3761800, Sliding Pit	16.00	1.14	13.68
71162, Cylinder female fit	2.00	524.09	786.14
713895, Washer	4.00	1.77	5.31
A4507300, Nipple	2.00	16.40	24.60
71253, Gas Spring	2.00	56.16	84.24
A4810800, Plastic Washer	4.00	0.90	2.70
A4467100, Nut	1.00	9.60	7.20
708285, Pin	2.00	0.80	1.20
A4966800, Plastic Bushing	4.00	6.70	20.10
707911, Retaining Ring	4.00	0.60	1.80
707919, Retaining Ring	4.00	1.14	3.42
707781, Washer	1.00	0.60	0.45
7149406, Finger Nut	1.00	48.75	36.56
A4467400, Bushing	1.00	16.96	12.72
71530, Washer	2.00	1.04	1.56
A3762500, Frame	1.00	71.77	53.83
70622, Screw sfs 2219-m6x 12	4.00	0.60	1.80
A4478000, Retainer	4.00	22.46	67.38
A4478100, Retainer	4.00	22.80	68.40
705213, Screw	30.00	0.60	13.50
711421, Spring	12.00	0.60	5.40
A3750600, Stabilizer	1.00	55.25	41.44
70791, Retaining Ring	4.00	0.60	1.80
A4659200, Pivot	4.00	4.40	13.20

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
Tel / Fax (506) 2290-2974 / Info@sire-web.com / www.sire-web.com



Profesionales en salud y educación

402172, Silicon Hose 6/12	50.00	4.37	163.88
413510, Catheter holder	10.00	20.55	154.13
801047, Valve Package	10.00	80.43	603.23
418014, o_ring	65.00	0.60	29.25
418007, Hose Coupling	16.00	1.87	22.44
413370, Filter case	12.00	3.22	28.98
418022, Filter Paper	4.00	35.83	107.49
413372, Filter	12.00	3.64	32.76
70336071, Power Cord 3.2m	5.00	39.52	148.20
A2488400, Release Lever	5.00	18.60	69.75
70530, SCREW 4,2X13 SFS2759 H5	20.00	0.60	9.00
72704, Screw Nipple 15 x 8	5.00	1.80	6.75
A4943500, Support KYVA 3x2	10.00	7.80	58.50
715688, Slide Bearing MSM16	10.00	2.50	18.75
7123232, Brake Castor XSP150 R26-285 ANTIST.	30.00	31.36	705.60
7123233, Dir. Castor XSP150 R26-285 ANTIST.	10.00	62.40	468.00
A4731600, Puller	2.00	4.58	6.87
A4979200, Fastener	2.00	33.70	50.55
A2400100, BRAKE-PEDAL TUBE 19 X 1,5	2.00	16.40	24.60
70530, SCREW 4,2X13 SFS2759 H5	20.00	0.60	9.00
A4724700, FIXING LEVER DIN916-M	14.00	15.50	162.75
716002, Pressure Hose	2.00	20.80	31.20
71598, Pressure Hose	2.00	22.26	33.39
71597, Pressure Hose	2.00	31.78	47.67
706912, Retaining Screw	4.00	0.60	1.80
A4541900, Cam	4.00	12.58	37.74
A4911600, Handle	2.00	7.19	10.79
709871, Bushing	10.00	0.60	4.50
71335450, Leg Section Motor LAS1.2M-100-24-001 GREY,IP54,STR.1200MM	2.00	137.28	205.92
485137, Terra	2.00	1.98	2.97
A4724500, PEDAL-AXLE H5	20.00	3.02	45.30
A4724600, Level Axle H5	20.00	2.70	40.50
		Subtotal	11,660.50

Purchase Order Total EUR 11,660.50

Final Delivery Date: 20 Mar 2015

Delivery Instructions: PLEASE PROVIDE SHIPPING COSTS WITH CONFIRMATION IN ORDER TO PAY BEFORE SHIPMENT.

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
 Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
 Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com



Profesionales en salud y educación

REQUIRED:	IMPORTANT NOTES:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invoice in duplicate stating Origin</li> <li>- Itemized packing list per package supplied</li> <li>- Warranty Certificate for a minimum of 12 months</li> <li>- Operating/Service Manual in the Spanish Language</li> <li>- Strong export packing; packing costs are included (all wood packaging must comply to ISPM15 standards)</li> <li>- Electrical Equipment: 120v, 60hz - American NEMA 3-13</li> <li>- Please confirm Weight &amp; Volume as soon as possible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This is an original order confirmation and no hard copy will follow by mail unless requested.</li> <li>A copy of your invoice and packing list should be supplied upon delivery of the goods.</li> <li>Prior to delivery full details about weight and dimensions of the consignment should be informed.</li> <li>If partial deliveries occurs without prior agreement of SIRE, S.A. payment may be delayed.</li> </ul>

Signed by:

SIRE S.A. - Michael J.H. van Rossum




Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
 Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
 Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com





### Anexo 7 Orden de Trabajo



## REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO

Nº .03600

FECHA: \_\_\_\_\_

Datos del Cliente							
ORGANIZACIÓN		UNIDAD OPERATIVA		NÚMERO DE CONTRATO		NÚMERO TELÉFONO	
Tipo de Actividad		Datos del Equipo					
MP <input type="radio"/>	MC <input type="radio"/>	TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	GARANTÍA		
IN <input type="radio"/>	CA <input type="radio"/>				SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	
RE <input type="radio"/>	EN <input type="radio"/>	SERIE	ACTIVO	PRIORIDAD		COTIZACIÓN	
DI <input type="radio"/>	OT <input type="radio"/>			L <input type="radio"/>	M <input type="radio"/>	H <input type="radio"/>	SI <input type="radio"/>
Descripción del Trabajo Realizado							
APROBACIÓN							
EMITIDO POR	ACEPTADO POR	HORAS DE TRABAJO		ESTADO			
		DESDE	HASTA	TRABAJANDO CORRECTAMENTE <input type="radio"/> TRABAJANDO DEFICIENTEMENTE <input type="radio"/> FUERA DE SERVICIO <input type="radio"/>			
Apartado Postal: 55-1225 Plaza Mayor 10109 Pavas, San José, Costa Rica Tel / Fax (+506) 2290 2974 (Fax ext. 102) - Email: info@sire-web.com - Website: www.sire-web.com MP: Mantenimiento Preventivo MC: Mantenimiento Correctivo IN: Instalación CA: Capacitación RE: Retiro EN: Entrega DI: Diagnostico OT: Otro							

## Anexo 8 Oferta para Licitación Nacional Abreviada y/o Contratación Directa



**Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.**



Referencia Licitación: 2015CD-000038-2203  
Referencia SIRE, S.A.: S150118.CC55\_CR  
Número Proveedores CC55: 24713  
Fecha & Hora de Presentación:  
20 de mayo 2015 a las 10.00h

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**Centro Nacional de Rehabilitación**  
Sub Área Contratación Administrativa  
San José, Costa Rica

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavia, San José, Costa Rica;  
Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com



Profesionales en salud y educación

San José, 21 de mayo de 2015

Señores:  
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
Centro Nacional de Rehabilitación  
Sub Área de Contratación Administrativa  
Presente

Referencias:                      Oferta para Licitación: 2015CD-000038-2203  
Objeto de Compra:              SILLA PARA EXÁMEN GINECOLÓGICO  
Fecha & Hora de Presentación:      20 de mayo 2015 a las 10.00h

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A., con número de cédula jurídica 3-101-564897. Nuestro domicilio es Rohrmoser, Pavas de la Embajada de EE.UU 525 mts Norte, San José – Costa Rica y somos distribuidor exclusivo autorizado de los productos ofertados.

A continuación presentamos nuestra mejor oferta en plaza para participar en la Contratación Directa 2015CD-000038-2203 de SILLA PARA EXÁMEN GINECOLÓGICO, según cartel con fecha de presentación el 20 de mayo 2015 a las 10.00h.

Firmado el jueves, 21 de mayo de 2015 en San José, Costa Rica

\_\_\_\_\_  
Sr. M.J.H. van Rossum  
En calidad de Gerente General

Profesionales en salud y educación

Señores  
 CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
 Centro Nacional de Rehabilitación  
 Sub Área de Contratación Administrativa

Formulario para la presentación de ofertas:

Ítem 1: Silla para Exámen Ginecológico – 7-65-01-0003  
 Empresa: Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
 Cédula Jurídica: 3-101-564897  
 Proveedor: Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
 Fabricante: Merivaara  
 Modelo: Practica  
 Origen: Finlandia  
 Cantidad: 1 (Uno)

ÍTEM 1	Silla para Exámen Ginecológico – 7-65-01-0003	
Imagen del producto*		
		
PRECIO UNITARIO ÍTEM 1		USD 18,250.00
TOTAL ÍTEM 1		USD 18,250.00

\* Imagen es para fines ilustrativos.

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
 Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
 Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com



Profesionales en salud y educación

ESPECIFICACIONES SOLICITADAS		ESPECIFICACIONES OFRECIDAS
	<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS</b>	Indicar o subrayar en el Catálogo o manual técnico donde cumplen con las características solicitadas.
1	Se deberá indicar la aceptación o negativa en la casilla de "indicar si cumple o acepta" que se encuentra al lado derecho para cada una de las especificaciones desglosadas a continuación. De presentarse en la oferta, se hará una solicitud de aclaración para que se adjunte este documento.	Conforme
2	<b>Generalidades</b>	
2.1	Silla (camilla) eléctrica para ser utilizada para ginecología para pacientes con discapacidad, dada esta condición su diseño deberá ser similar a las imágenes mostradas en anexo No. 1 del cartel. No se aceptarán equipos que se asemejen a camas eléctricas.	Conforme
2.1.1	El diseño de la silla deberá ser de una sola estructura montada sobre una columna.	Conforme
2.2	Estructura de tres ó dos secciones. Indicar en la oferta según el modelo ofrecido	Conforme. Tres Secciones
2.2.1	Tres secciones: " respaldo de cabeza (con almohada). " respaldo de tórax. " asiento.	Conforme
2.2.2	Dos secciones: " respaldo de cabeza (con almohada) y tórax. " asiento.	N/A
2.3	Superficies totalmente lisas, sin costuras visibles, acolchonadas redondeadas y de material resistente a líquidos hospitalarios, calidad similar o superior a cuero sintético. Indicar en la oferta el material y los colores disponibles.	Conforme, Color Negro, Colchon de material visco-elástico (Efecto de memoria), Cobertor antiestático, poliéster-poliuretano, con tratamiento sanitario, material respiratorio, lavable y costuras soldadas
2.4	Estructura de la silla (camilla) ginecológica similar o superior a acero con tratamiento anticorrosivo. Indicar en la oferta el material.	Conforme. Columna y Tabla Acero anticorrosivo, MEJORA TECNOLÓGICA, material traslucido para rayos X, Base con ABS



## Profesionales en salud y educación

### SE PRESENTA CON LA OFERTA:

1. Certificación de Distribuidor Exclusivo de Merivaara a favor de SIRE, S.A.
2. Certificados de Calidad y Normativas Internacionales
3. Literatura de la casa fabricante con información sobre el producto

### PRECIO TOTAL PARA TODOS LOS ÍTEMS OFERTADAS DE LA OFERTA CONFORME CARTEL:

USD 18,250.00.

(Dieciocho mil Doscientos Cincuenta Dólares de Estados Unidos 00/100)

*ESTA OFERTA ESTÁ EXONERADA DE LOS IMPUESTO DE VENTA Y CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY NO. 7293, ARTICULO 4, GACETA NO.86*

Firmado el 21 de mayo de 2015 en San José, Costa Rica

\_\_\_\_\_  
Sr. M.J.H. van Rossum  
En calidad de Gerente General

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
Tel / Fax (506) 2290-2974 / [info@sire-web.com](mailto:info@sire-web.com) / [www.sire-web.com](http://www.sire-web.com)



## Profesionales en salud y educación

### CONDICIONES GENERALES:

Lugar de Entrega:	En conformidad con los requisitos del cartel de licitación.
Tiempo de Entrega:	En conformidad con los requisitos del cartel de licitación.
Vigencia:	En conformidad con los requisitos del cartel de licitación.
Disponibilidad de repuestos:	En conformidad con los requisitos del cartel de licitación.
Vida Útil:	En conformidad con los requisitos del cartel de licitación.
Garantía:	En conformidad con los requisitos del cartel de licitación.
Condiciones de Pago:	Forma de pago usual que utiliza la institución.

TODOS LOS PRODUCTOS, ACCESORIOS Y PERIFÉRICOS OFERTADOS SON COMPLETAMENTE NUEVOS.

NOS ENCONTRAMOS INSCRITOS EN EL SISTEMA SINPE

### DESGLOSE DE PRECIOS:

Materia Prima	65%
Mano de Obra	10%
Gastos Administrativos	10%
Utilidad	15%

### CONTACTO PARA NOTIFICACIONES:

SERVICIOS INTEGRALES DE REPRESENTACIÓN EUROPEA (SIRE), S.A.

Número Proveedores CCSS: 24713

Lic. Michael J.H. van Rossum

Gerente General

[info@sire-web.com](mailto:info@sire-web.com), [michiel@sire-web.com](mailto:michiel@sire-web.com)

Dirección física: Rohrmoser, Pavas de la Embajada de EE.UU. 525 m Norte.

Teléfono/Fax: +(506) 2290 2974

Web: <http://www.sire-web.com>

Firmado el 21 de mayo de 2015 en San José, Costa Rica

\_\_\_\_\_  
Sr. M.J.H. van Rossum  
En calidad de Gerente General

## Profesionales en salud y educación

### ANEXOS:

- Copia de la Cédula Jurídica de SIRE, S.A.
- Copia de la Personería Jurídica de SIRE, S.A.
- Copia de la Identidad del Representante Legal
- Certificado Obrero Patronal
- Certificado FODESAF
- Certificados de Exclusividad de la casa fabricante
- Registro de Ministerio de Salud para Equipos EMB
- Titulos de Ingenieros & Técnicos
- Certificaciones de Calidad de la casa fabricante
- Certificados de Capacitación de la casa fabricante
- Folleto del producto ofertado
- Rutina de Mantenimiento Preventivo



### Anexo 9 Sticker para sobre de la Oferta de Licitación



**Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.**

**sire**

Referencia Licitación: 2015CD-000038-2203

Referencia SIRE, S.A.: S150118.CC55\_CR

Número Proveedores CCSS: 24713

Fecha & Hora de Presentación:  
20 de mayo 2015 a las 10.00h

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**Centro Nacional de Rehabilitación**  
Sub Área Contratación Administrativa  
San José, Costa Rica

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavia, San José, Costa Rica;  
Tel / Fax: (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com



## Anexo 10 Factura Comercial de SIRE S.A.

Profesionales en salud y educación

**FACTURA**

Inversiones Innovavet, S.A.  
HEREDIA, COSTA RICA  
3-101-644308

**Fecha Factura**  
18 Jan 2015

**Número de Factura**  
15-117

**Referencia**  
N/A

**Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.**  
Apartado 55-1225 Plaza Mayor  
10109 Pavas - San José, Costa Rica  
Tel. +506 2290-2974 (Fax Ext. 102)  
Cédula Jurídica: 3-101-564897


Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Monto Total	USD
VetScan HMS Paquete de Reactivos - Kit para aprox. 100 Hemogramas completas.	1.00	550.00	550.00	
		Subtotal	550.00	
		Total de Factura USD	550.00	
		Total Pagado USD	0.00	
		<b>Monto Faltante USD</b>	<b>550.00</b>	

**CONDICIONES GENERALES:**

- Fecha Límite de Pago 01 Feb 2015
- Nº de Proveedor C.C.S.S 24713
- Libre de impuestos

Firmado por:


SIRE S.A. - Michael J.H. van Rossum



Emisión conforme lo establecido en Resolución No. DG-T-22-07 del 17/09/2007 de la Dirección General de Tributación

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com

Branch: Desafiante  
Cuenta Cliente CRC: 104000940511333434 / 09405118234  
Cuenta Cliente USD: 104000940511334139 / 09405118041  
Branch: SAC San José  
Cuenta Cliente CRC: 102000086113775470 / 911377547  
Cuenta Cliente USD: 102000086113776877 / 911377687



### Anexo 11 Factura de la CCSS

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL						
FACTURA						
(POR MERCADERIAS, SERVICIOS Y OTROS COBROS)						
					FECHA:	15/04/2015
NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA O RAZON SOCIAL A QUIEN DEBE PAGARSE LA CUENTA				CEDULA JURIDICA	CEDULA IDENTIDAD	
SERVICIOS INTEGRALES DE REPRESENTACION EUROPEA (SIRE) S				3-101-564897		
TELEFONO	FAX	CORREO ELECTRONICO	CODIGO	24713		
2290-2974	2290-2974 EXT.2	INFO@SIRE-WEB.COM	PROVEEDOR			
ORDEN DE COMPRA O CONTRATO	No. 0003835	No. CONCURSO	2012CD-000071-2601	FACTURA No.	15-SMvR-225	
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	CODIGO C.C.S.S.	PRECIO P/UNIDAD	PRECIO TOTAL	
1	UD	Set de mangueras para movimiento trendenburg. Código 716002.	ESTA COLUMNA ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA CAJA	190.000,00	270.000,00	
1	UD	Set de mangueras para movimiento inclinación. Código 71598.		205.000,00	205.000,00	
1	UD	Set de mangueras para movimiento sección piernas. Código 71597.		250.000,00	250.000,00	
1	UD	Set de mangueras para movimiento de sección espalda. Código 71597.		250.000,00	250.000,00	
		<b>MARCA:</b> MERIVAARA				
		Repuestos para ser utilizados en mesa de cirugía placa #646-277.				
		<b>Entrega:</b> Una sola, máximo 40 días naturales después de recibida la notificación para el retiro de la orden de compra.				
VALOR EN LETRAS					\$	
VALOR EN LETRAS				Continua	¢	Continua
			Tipo Cambio			
RECIBIDO CONFORME			FIRMA DEL ACREEDOR			
USO EXCLUSIVO CCSS						
CODIFICACION CONTABLE Y PRESUPUESTARIA						
Cuenta Contable		Monto Bruto				
Partida Presupuestaria		Multas Incumpl (850-05-2)				
Unidad Ejecutora		Otras Retenciones				
Cuenta Individual		Impuesto Renta				
Actividad		Monto Neto				
Servicio		Responsable				
Reserva Legal		Teléfono				
Vo. Bo. Administración o Unidad Ejecutora			Sello Unidad Ejecutora	REVISADO SUBAREA GESTION CONTROL COMPRAS BIENES Y SERVICIOS		
NÚMERO Y FECHA DE COMPROBANTE PAGO						

## Anexo 12 Formato de Entrevista


Profesionales en salud y educación

ENTREVISTA

PERSONAL/GENERAL

PREGUNTA	PUNTO A EVALUAR	PUNTUACIÓN	RESPUESTA
1. Hábleme de usted.	Brevidad/espontaneidad/ temas de trabajo, logros, actividades, preparación.		
2. Posee experiencia en este campo?	Experiencia relacionadas a la candidatura		
3. Se considera usted un vendedor de éxito?	Transmite seguridad / ejemplifica metas, logros		
4. Qué conoce de nuestra empresa?	Conoce mercado, principales productos.		
5. Por qué quiere trabajar con nosotros?	Conoce bien la empresa/ relación necesidades empresa- expectativas		
6. Conoce a alguien que trabaje con nuestra empresa o que haya trabajado.	Familiaridad/ referencias		
7. Pago salarial que aspira	Maneja rango mínimo- máximo.		
8. Le gusta el trabajo en equipo?	Ejemplifica experiencias anteriores, demuestra su saber y gusta por el trabajo en equipo.		
9. Cuanto tiempo espera trabajar con nosotros si fuera seleccionado?	Periodo no concreto por Variable impredecible. En función de la empresa y comodidad personal.		

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com



Profesionales en salud y educación

10. Como se ve en 5 años?	Visión/ crecimiento, desarrollo personal		
11.Cuál fue el motivo para que dejara su último empleo?	Actitud: nerviosismo/ positivismo Razón: oportunidad/ desarrollo.		
12. Motivo por el que podría ser un activo para nuestra empresa?	Oportunidad de venderse/ mostrar capacidades/ competencias, ventajas		
13. Que le molestaba de sus antiguos compañeros y directivos?	Actitud profesional/laboral/personal		
14. Si le preguntara a su ultimo jefe sobre usted, que diría?	Referencias personales		
15. Considera que está demasiado preparado para este puesto?	Evaluación personal / el ideal		
<b>VENTAS</b>			
1. Porqué disfruta las ventas?	Profesión/ trato/ carisma/personas		
2. Describa un ciclo de ventas típico en su último trabajo	Rapidez/ cierre meses o días Práctica obtenida		
3. Cuál su mayor debilidad en ventas?	Honestidad/ virtud/capacidad de habla		
4. Cómo lidia con el	Capacidad de no		

**Profesionales en salud y educación**

rechazo por una venta no cerrada o las objeciones del cliente?	internalizar "no" y ver oportunidades.		
5. Alguna vez se alejó o abandonó una posible venta? Por qué?	Razones por las que desistiría.		
6. Cómo definiría el cierre de una venta?	Paso clave que confirma una venta o la rompe.		

Tiene alguna duda o consulta?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Comentarios:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Servicios Integrales de Representación Europea (SIRE), S.A.  
 Apartado 55-1225, 10109 Plaza Mayor - Pavas, San José, Costa Rica.  
 Tel / Fax (506) 2290-2974 / info@sire-web.com / www.sire-web.com

