**PROPUESTA**

**ELABORACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES CLARO S.A.**

**A. Introducción**

De acuerdo a la conversación sostenida con el Dr. James Mansur, Gerente General de la empresa de telecomunicaciones Claro, se me solicito presentar una propuesta para la elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos de la empresa que el representa.

El Dr. Mansur, desea iniciar un proceso organizacional de la Empresa documentado las labores del trabajo de su personal, para encontrar mejores maneras de ser eficiente y eficaz en las tareas que actualmente están realizando en el área de presentación de nuevos productos en existencia por centro de atención al cliente.

Durante la elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos se identificarán los verdaderos roles del trabajo que hacen las personas, la duplicación de funciones, las pocas y muchas tareas que realizan, y la definición del organigrama tal y como están funcionando en la actualidad, más la recomendación correspondiente.

Es importante que todo el personal esté informado del proceso que desea iniciar la empresa para que preste todo su apoyo en el desarrollo del presente proyecto.

**B. Alcance de la Propuesta**

Elaborar el manual de Funciones y Procedimientos del módulo de sistemas de promoción de nuevos servicios y equipos de la Empresa de Telecomunicaciones Claro S.A., el cual contendrá los diagramas organizacionales, el desarrollo de las funciones y procedimiento, mas las recomendaciones correspondientes.

**C. Metodología**

El método de trabajo que vamos a seguir es el siguiente:

1.Elaboracion y aprobación de la encuesta a llenar por parte de los colaboradores de la empresa.

2. Entrega de la encuesta por parte de los colaboradores de la empresa.

3. Revisión de la encuesta por parte nuestra.

4. Entrevistas con el personal que no ha llenado correctamente la encuesta o que necesitamos mayor detalle para el desarrollo de su función.

5. Elaboración del Manual de Funciones y Procedimiento

6. Revisión por parte del Gerente General del Manual de Funciones y Procedimientos.

7. Entrega del Manual impreso y en un CD.

Cabe anotar que la revisión de la información con los colaboradores de la empresa se realizará en el levantamiento de información, y solamente se lo volverá a realizar, para aclarar cualquier duda de levantamiento de información.

**D. Requerimientos.**

Se necesita un puesto de trabajo, con un computador para la realización del levantamiento de información, así también se necesita disponibilidad para sacar copias de las encuestas y del trabajo realizado para su revisión.

No se utilizará ningún recurso de la Compañía de Telecomunicaciones Claro S.A., que no sea del trabajo propuesto en el presente documento.

**E. Recursos Humanos**

Para la realización del presente trabajo, se lo hará con tres analistas de organización y métodos, y otro de analista de diseño y seguridad informática, cuyos perfiles son los siguientes egresados o profesionales en Ingeniería de la ESPOL.

Estos analistas trabajaran en el puesto de trabajo convenido, en el campo y en el horario indicado.

**F. Plazo, honorarios y formas de pago.**

El desarrollo del presente trabajo se hará en CUATRO MESES a partir del 5 de febrero del 2018 y los honorarios serán de USD 50.000 (CINCUENTA MIL DOLARES NORTEAMERICANOS). Este valor es sin IVA, y tampoco contempla los viáticos y transporte en caso que se tenga que salir fuera de la ciudad, ni tampoco copias relacionadas al trabajo a realizar.

En caso de extenderse solo sería de 20 días mas y solo se cubrirían los honorarios de la persona encargada del levantamiento de información, que sería de USD 500,00 (QUINIENTOS DOLARES NORTEAMERICANOS).

La forma de pago es de 50% al primer mes y de 50% a la entrega del trabajo.

Vigencia de la propuesta es de 30 días.

Atentamente,

**Ing, Nicolas Rivera Meza**

**Consultor**