

ALDES CONSULTORES



Manual módulo de permisos

Nueva funcionalidad sistema QAldes

Eduardo Castillo A.

19/11/2015

Introducción:

Esta nueva funcionalidad que se incorpora al sistema **QAldes** ha sido solicitada reiteradamente por nuestros clientes. Representa la respuesta final a la necesidad urgente de compartimentar y gestionar los accesos y permisos de acción a todos los niveles del sistema. Esto provee un nivel de seguridad robusto, a través de configuraciones completamente administrables.

Originalmente, el sistema **QAldes** maneja esquemas de perfil de accesos establecidos a través de roles. Estos roles incluyen: **Administrador**, **Jefe de Proceso** y **Usuario Normal**. Cada uno de estos roles tiene permisos de acceso y acción preestablecidos. Este esquema tiene muchas debilidades detectadas. Entre ellas, no poder definir perfiles de acceso y acción dinámicos, no poder restringir el acceso a nivel de procesos ni documentos.

El acceso a esta herramienta de gestión de accesos y permisos se encuentra ubicado en la sección de **"ADMINISTRACION"**, módulo **"Datos Empresa, Usuarios y Permisos"**. Para un manejo eficiente de esta herramienta se sugiere tener un administrador general, que tenga acceso a dicha funcionalidad y la restrinja al resto de los usuarios del sistema.

Si esta funcionalidad no es utilizada, o mientras esta no sea activada, los permisos actuales serán exactamente los mismos que han sido manejados hasta ahora. La activación de esta funcionalidad es individual. Cuando el administrador edite los permisos de acceso y acción de un usuario específico, estos serán reemplazados y registrarán desde ese momento.

Acceso a funcionalidad:

Como ya ha sido mencionado, el acceso a esta funcionalidad se realiza ingresando a la sección **"ADMINISTRACION"**, módulo **"Datos Empresa, Usuarios y Permisos"**.

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
Usuario : ADMINISTRADOR ALDES
Rol : ADMINISTRADOR
Usted esta en : **Menu Principal**

NORMAS: 9001-14001-18001

Cerrar Sesión | Preguntas frecuentes

<div>ESTRATEGIA Misión Política Organigrama Visión Objetivos Valores Revisión Gerencial</div>	<div>PROCESOS Control de Procesos Proveedores Instrumentos de Medición RR.HH. Mapa de Procesos Clientes</div>
<div>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO Auditoria Interna Planificacion Acciones Correctivas/Preventivas Documentos</div>	<div>ADMINISTRACION Datos Empresa, Usuarios y Permisos</div>

Actualizaciones Recientes  El departamento de Soporte sugiere el uso de navegadores FireFox 

Una vez dentro de la sección de administración, podrá personalizar los perfiles de acceso y permisos de acción de cada uno de los usuarios del sistema.

Datos Empresa

Rut Empresa961001005

Razon SocialCUENTA DEMO ALDES

DirecionMAC IVER 125 OFICINA 1302, SANTIAGO

Trabajadores20

Fono99999999

Administrador de Sistema:

Rut9158185K

NombreCASTILLO AHUMADA EDUARDO

Emailedocastilloa@gmail.com

Fono96303232

Usuarios

Grupos de Correo

Mantención Auditores

TipoID UsuarioNombre UsuarioEmailFonoClavePerfil Usuario

RUT:: SELECCIONE ::Grabar

=Modificar Usuario

=Borrar Usuario

=Acceso Habilitado (Click en ticket para DESHABILITAR)

=Acceso Deshabilitado (Click en cruz para HABILITAR)

Nº	TIPO	ID Usuario	Nombre	Correo	Fono	Rol	Clave		
1	COD	44444444	ADMINISTRADOR	jcartagena2000@gmail.com	99999999	ADMINISTRADOR	4444		
2	COD	19032639K	BELLO ANDRES JORGE	edocastilloa@gmail.com	99999991	ADMINISTRADOR	1903		
3	COD	132691355	CACERES PINO ROGER	edocastilloa@gmail.com	99999999	USUARIO	1326		
4	COD	9158185K	CASTILLO AHUMADA EDUARDO	edocastilloa@gmail.com	96303232	ADMINISTRADOR	9158		
5	COD	124636078	CONTRERAS RIOS JUAN	edocastilloa@gmail.com	99999999	JEFE DE PROCESO	1246		
6	COD	228366609	HERNANDEZ JARA LUISA	edocastilloa@gmail.com	99999999	JEFE DE PROCESO	2283		
7	RUT	122373177	MARIANELA MARCHANT	mmarchant@pgic.cl	24969700	ADMINISTRADOR	1223		
8	COD	147651708	NAVARRETE KOHN CARLOS	edocastilloa@gmail.com	99999999	USUARIO	1476		
9	COD	135394491	OLIVARES JUANA ROSA	edocastilloa@gmail.com	99999999	JEFE DE PROCESO	1353		
10	COD	6436067	OLIVERA JULIA CRISTINA	edocastilloa@gmail.com	99999999	USUARIO	6437		

Descargar Planilla

Seleccione Planilla:ExaminarNingún archivo seleccionado.

Procesar Planilla

Interface Herramienta:

Como se puede apreciar en la imagen siguiente, la herramienta de seguridad tiene dos secciones diferentes. La primera de ellas, “ACCESOS y PERMISOS” destinada a gestionar los accesos, tanto a secciones, módulos y opciones dentro del sistema. Así como, los permisos específicos aplicados dentro de cada contexto: impresión, descarga, agregar nueva información, editar información existente, borrar información y un atributo especial usado para otorgar permisos especiales a situaciones extraordinarias dependientes del contexto. Para ilustrar este permiso especial, podemos citar un ejemplo. En el contexto de Proveedores, se aplica al acceso a Evaluaciones de Proveedores.

La segunda sección en la interface de esta herramienta corresponde a “PROCESOS y DOCUMENTOS”. Esta sección está destinada a restringir el acceso a uno o más procesos del sistema. Así mismo, en el contexto de los procesos permitidos para acceso puede restringirse el acceso a uno o más documentos de dicho proceso.

ACCESOS Y PERMISOS

PROCESOS Y DOCUMENTOS

ADMINISTRACION PERMISOS

NOMBRE USUARIOBELLO ANDRES JORGE

PERFILADMINISTRADOR

Cerrar

1	ESTRATEGIA	NoSi	PERMISOS MODULOS
2	PROCESOS	NoSi	PERMISOS MODULOS
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	NoSi	PERMISOS MODULOS
4	ADMINISTRACION	NoSi	PERMISOS MODULOS

PERMISOS MODULOS SECCION

IMPRESION

DESCARGA

CREAR

MODIFICAR

ELIMINAR

ESPECIAL

Recorrido y ejemplos de uso:

Haremos un recorrido por las funcionalidades de esta herramienta, dando ejemplos concretos de configuración de permisos y mostrando los efectos inmediatos de los mismos.

Primeramente, explicaremos las partes que constituyen la sección “**ACCESOS y PERMISOS**”. Recordar que el sistema está estructurado en **Secciones**, **Módulos** y **Opciones**. Como se muestra en la siguiente imagen, el lado izquierdo muestra las distintas secciones del sistema, cada una con un color específico. Un botón de acceso a dicha **sección** (Si/No) y un botón que nos permitirá configurar el siguiente nivel de accesos, es decir, **Módulos**.

ACCESOS Y PERMISOS		PROCESOS y DOCUMENTOS	
ADMINISTRACION PERMISOS			
NOMBRE USUARIO	SECCION	PERMISOS MODULOS	PERFIL
BELLO ANDRES JORGE	ESTRATEGIA	PERMISOS MODULOS	ADMINISTRADOR
	PROCESOS	PERMISOS MODULOS	
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	PERMISOS MODULOS	
	ADMINISTRACION	PERMISOS MODULOS	

PERMISOS MODULOS SECCION IMPRESION DESCARGA CREAR MODIFICAR ELIMINAR ESPECIAL

La imagen muestra el perfil de permisos del usuario BELLO ANDRES JORGE. Las secciones a que tiene acceso, todas. Y las botoneras de configuración a nivel de módulos.

>> EFECTO CONFIGURACION

Q-ALDES versión: 4.5.0 Actualizado: Enero 2015

DEMO Sistema de Gestión Integral

Empresa: DEMO MULTINORMA
Usuario: BELLO ANDRES JORGE
Rol: ADMINISTRADOR
Usted está en: [Menu Principal](#)

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

SECCIONES

- MODULOS** (Red box)
- ESTRATEGIA** (Blue box): Misión, Política, Organización, Visión, Objetivos, Valores, Revisión Gerencial
- PROCESOS** (Green box): Control de Procesos, Proveedores, Instrumentos de Medición, RR.HH., Mapa de Procesos, Clientes
- ADMINISTRACION** (Orange box): Datos Empresa, Usuarios y Permisos

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO: Auditoria Interna, Planificación, Acciones Correctivas/Preventivas, Documentos

Actualizaciones Recientes El departamento de Soporte sugiere el uso de navegadores FireFox

Como muestra la imagen anterior, el usuario tiene acceso a todas las secciones del sistema. Y en cada sección a todos los módulos existentes.

<<

ACCESOS y PERMISOS:

Caso 1 – Nivel Secciones:

Restringiremos para este usuario el acceso a la sección “ADMINISTRACION”.

ACCESOS Y PERMISOS		PROCESOS y DOCUMENTOS							
ADMINISTRACION PERMISOS									
NOMBRE USUARIO		BELLO ANDRES JORGE	PERFIL	ADMINISTRADOR	Cerrar				
1	ESTRATEGIA	☐ No ☒ Si	PERMISOS MODULOS						
2	PROCESOS	☐ No ☒ Si	PERMISOS MODULOS						
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	☐ No ☒ Si	PERMISOS MODULOS						
4	ADMINISTRACION	☒ No ☐ Si	PERMISOS MODULOS						
PERMISOS MODULOS SECCION				IMPRESION	DESCARGA	CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR	ESPECIAL

>> EFECTO CONFIGURACION

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
Usuario : BELLO ANDRES JORGE
Rol : ADMINISTRADOR
Usted esta en : **Menu Principal**

NORMAS: 9001-14001-18001

Cerrar Sesión | Preguntas frecuentes

ESTRATEGIA

[Misión](#) [Política](#) [Organigrama](#)
[Visión](#) [Objetivos](#)
[Valores](#) [Revisión Gerencial](#)

PROCESOS

[Control de Procesos](#) [Proveedores](#)
[Instrumentos de Medición](#) [RR.HH.](#)
[Mapa de Procesos](#) [Clientes](#)

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

[Auditoria Interna](#) [Planificación](#)
[Acciones Correctivas/Preventivas](#)
[Documentos](#)

NO EXISTE ACCESO A LA SECCION “ADMINISTRACION”

Actualizaciones Recientes

El departamento de Soporte sugiere el uso de navegadores FireFox

<<

Como se puede apreciar, el usuario ya no tiene acceso a la Sección “**ADMINISTRACION**”. Por añadidura, tampoco a sus módulos u opciones.

Caso 2 – Nivel Módulos:

Ahora supongamos que queremos restringir el acceso a un módulo específico de la sección “**ESTRATEGIA**”. Ejemplo: este usuario no estará autorizado para acceder al módulo “**Objetivos**”

Presionaremos el botón “**Permisos Módulos**” correspondiente a la sección “**ESTRATEGIA**” y aparecerá el segundo nivel de “Permisos de Acceso” y “Permisos de Acción”. En el módulo “**Objetivos**” indicaremos que no tendrá acceso.

ACCESOS Y PERMISOS		PROCESOS y DOCUMENTOS								
ADMINISTRACION PERMISOS										
NOMBRE USUARIO		BELLO ANDRES JORGE		PERFIL	ADMINISTRADOR	Cerrar				
1	ESTRATEGIA	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS MODULOS"/>						
2	PROCESOS	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS MODULOS"/>						
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS MODULOS"/>						
4	ADMINISTRACION	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS MODULOS"/>						
PERMISOS MODULOS SECCION ESTRATEGIA										
1	Misión	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>	<input type="button" value="IMPRESION"/>	<input type="button" value="DESCARGA"/>	<input type="button" value="CREAR"/>	<input type="button" value="MODIFICAR"/>	<input type="button" value="ELIMINAR"/>	<input type="button" value="ESPECIAL"/>
2	Visión	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>				
3	Valores	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>				
4	Política	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>				
5	Objetivos	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>						
6	Revisión Gerencial	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>			<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>
7	Organigrama	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="PERMISOS OPCIONES"/>	<input type="button" value="No"/>	<input type="button" value="Si"/>				

>> EFECTO CONFIGURACION

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
Usuario : BELLO ANDRES JORGE
Rol : ADMINISTRADOR
Usted esta en : [Menu Principal](#)

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

ESTRATEGIA
[Misión](#) [Política](#)
[Visión](#) [Revisión Gerencial](#)
[Valores](#) [Organigrama](#)
EL MODULO "OBJETIVOS" YA NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE

PROCESOS
[Control de Procesos](#) [Proveedores](#)
[Instrumentos de Medición](#) [RR.HH.](#)
[Mapa de Procesos](#) [Clientes](#)

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO
[Auditoria Interna](#) [Planificacion](#)
[Acciones Correctivas/Preventivas](#)
[Documentos](#)

Actualizaciones Recientes El departamento de Soporte sugiere el uso de navegadores FireFox

<<

El módulo “**Objetivos**” ya no se encuentra disponible para este usuario.

Caso 3 – Nivel Opciones:

Ahora supongamos que queremos permitir el acceso a este usuario al módulo de “**Acciones Correctivas/Preventivas**” en la sección “**SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**”, pero queremos restringir el acceso a la opción “**Parámetros de No Conformidad**”.

Presionaremos el botón “**Permisos Módulos**” correspondiente a la sección “**SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**” y aparecerá el segundo nivel de “Permisos de Acceso” y “Permisos de Acción”. Luego presionaremos el botón “**Permisos Opciones**” correspondiente a al módulo “**Acciones Correctivas/Preventivas**” y aparecerá el tercer nivel de “Permisos de Acceso” y “Permisos de Acción”. En la opción “**Parámetros de No Conformidad**” indicaremos que no tendrá acceso.

NOTA: No todos los módulos tienen opciones definidas. No todos los módulos tienen permisos de acción definidos. No todas las opciones tienen permisos de acción definidos. Todo dependerá del contexto y naturaleza de cada módulo u opción.

ACCESOS Y PERMISOS		PROCESOS y DOCUMENTOS	
ADMINISTRACION PERMISOS			
NOMBRE USUARIO		PERFIL	
BELLO ANDRES JORGE		ADMINISTRADOR	
Cerrar			
1	ESTRATEGIA	No Si	PERMISOS MODULOS
2	PROCESOS	No Si	PERMISOS MODULOS
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	No Si	PERMISOS MODULOS
4	ADMINISTRACION	No Si	PERMISOS MODULOS
PERMISOS MODULOS SECCION SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
1	Auditoria Interna	No Si	PERMISOS OPCIONES
2	Acciones Correctivas/Preventivas	No Si	PERMISOS OPCIONES
3	Documentos	No Si	PERMISOS OPCIONES
4	Planificacion	No Si	PERMISOS OPCIONES
PERMISOS OPCIONES MODULO Acciones Correctivas/Preventivas			
1	Nueva Acción Correctiva/Preventiva	No Si	
2	Parámetros de No Conformidad	No Si	

>> EFECTO CONFIGURACION (ANTES)

Q-ALDES versión: 4.5.0 Actualizado: Enero 2015

DEMO Sistema de Gestión Integral

Empresa: DEMO MULTINORMA
Usuario: BELLO ANDRES JORGE
Rol: ADMINISTRADOR
Usted esta en: [Menu Principal](#) -> [SISTEMA DE GESTION INTEGRADO](#) -> [Acciones Correctivas/Preventivas](#) [Cerrar Sesión](#) [Preguntas frecuentes](#)

NORMAS: 9001-14001-18001

Acciones Correctivas/Preventivas

[Nueva Acción Correctiva/Preventiva](#) [Parámetros de No Conformidad](#) [Cerrar](#)

Clasificación: [SELECCIONE ::](#)
Proceso Origen: [SELECCIONE ::](#)
Norma ISO: [SELECCIONE ::](#)
Origen: [SELECCIONE ::](#)

Tipo: [SELECCIONE ::](#)
Proceso Destino: [SELECCIONE ::](#)
Clausula Normativa: [SELECCIONE ::](#)
Desde: [MM/AA/YY](#) Hasta: [MM/AA/YY](#)
Rango NC (desde-hasta): [-](#)

Estado: [SELECCIONE ::](#)
[Buscar](#)

ACI = Acción Inmediata
ACC = Acción Correctiva
ANC = Análisis de Causa
SEG = Seguimiento
Cerrada = Cerrada
Anulada = Anulada
Plazo Venido = Plazo Venido

Listado de No Conformidades: [Exportar listado a Excel](#)

Ver	Nº NC	Fecha	Tipo	Origen	No Conformidad	Proceso Origen	Proceso Destino	Levanta NC	Clausula Normativa	ACI	ACC	ANC	SEG
	140	10/06/2014	No conformidad real	auditoria cliente Celulosa Ara	ggdpsfgdggdgdgdgdgd ccmccogas								
	139	03/11/2015	No conformidad real	Auditoria Interna	FSDFSDFSDFSDFSDFSDFSDFSDFSDF REJSA	Sistema de Gestión Integrado	Sistema de Gestión Integrado	CASTILLO AHUMADA EDUARDO	GENERALIDADES				
	138	10/01/2015	No conformidad real	Auditoria Interna	rrrrrrrrrrrrrrr obe								



Q-ALDES

versión : 4.5.0

Actualizado : Enero 2015

DEMO

Sistema de Gestión Integrado

Empresa : DEMO MULTINORMA

Usuario : BELLO ANDRES JORGE

Rol : ADMINISTRADOR

Usted esta en: [Menu Principal](#) -> SISTEMA DE GESTION INTEGRADO -> Acciones Correctivas/PI

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Acciones Correctivas/Preventivas

Nueva Acción Correctiva/Preventiva

Cerrar

Clasificación

SELECCIONE ::

Proceso Origen

SELECCIONE ::

Norma ISO

SELECCIONE ::

Origen

SELECCIONE ::

Tipo

SELECCIONE ::

Proceso Destino

SELECCIONE ::

Clausula Normativa

SELECCIONE ::

Desde

Hasta

Rango NC (desde-hasta)

-

Estado

TODOS ::

ACI = Accion Inmediata

ACC = Accion Correctiva

AIC = Analisis de Causa

SEG = Seguimiento

Cerrada

Anulada

Plazo Venido

Buscar

Listado de No Conformidades:

Exportar listado a Excel

La Opción "Parámetros de No Conformidad" ya no está disponible.

Ver No Conformidad

Imprimir No Conformidad

Sin Registro

Con Registro

Ver	W NC	Fecha	Tipo	Origen	No Conformidad	Proceso Origen	Proceso Destino	Levanta NC	Clausula Normativa	ACI	AIC	ACC	SEG
		140	10/06/2014	No conformidad real	auditoria cliente Celulosa Ara	ggdgsfgdggdgdgfdgdgdf cencogas							
		139	03/11/2015	No conformidad real	Auditoria Interna	FSDFSDFSDFSDFSDFSDFSDFSDFS REJSA	Sistema de Gestión Integrado	Sistema de Gestión Integrado	CASTILLO AHUMADA EDUARDO	GENERALIDADES			
		138	10/01/2015	No conformidad real	Auditoria Interna	rerwrrwrrwrrw obo							
		137	10/01/2015	No conformidad real	Auditoria Interna	vxxvmxvmx.vmx.vxmvmx.,X							

Iremos un poco más lejos. Supongamos que queremos permitir el acceso a este usuario al módulo de “**RR.HH.**” en la sección “**PROCESOS**”, y dentro de éste a la opción “**Mantenedor de Cargos**”. Sin embargo, sólo queremos que el usuario pueda modificar información. Es decir, que no podrá agregar nuevos cargos ni eliminar los existentes.

ACCESOS Y PERMISOS		PROCESOS Y DOCUMENTOS	
ADMINISTRACION PERMISOS			
NOMBRE USUARIO		BELLO ANDRES JORGE	PERFIL
		ADMINISTRADOR	Cerrar
1	ESTRATEGIA	No Si	PERMISOS MODULOS
2	PROCESOS	No Si	PERMISOS MODULOS
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	No Si	PERMISOS MODULOS
4	ADMINISTRACION	No Si	PERMISOS MODULOS
PERMISOS MODULOS SECCION		PROCESOS	
1	Control de Procesos	No Si	PERMISOS OPCIONES
2	Instrumentos de Medición	No Si	PERMISOS OPCIONES
3	Mapa de Procesos	No Si	PERMISOS OPCIONES
4	Proveedores	No Si	PERMISOS OPCIONES
5	RR.HH.	No Si	PERMISOS OPCIONES
6	Evaluación de Desempeño	No Si	PERMISOS OPCIONES
7	Clientes	No Si	PERMISOS OPCIONES
PERMISOS OPCIONES MODULO		RR.HH.	
1	Ficha del Personal	No Si	
2	Mantenedor Cargos	No Si	

>> EFECTO CONFIGURACION (ANTES)

Q-ALDES versión : 4.5.0 Actualizado : Enero 2015 **DEMO** Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted esta en : [Menu Principal](#) -> PROCESOS -> RR.HH.

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

RR.HH. [Modulo Personal]

[Ficha del Personal](#) [Mantenedor Cargos](#) [Cerrar](#) [Modulo Evaluación >>](#)

Mantenedor de Cargos

Descripción Cargo: **TODAS LAS ACCIONES HABILITADAS**

Reporta a: [Grabar](#) [Limpiar](#)

LISTADO DE CARGOS REGISTRADOS

[Modificar Cargo](#) [Borrar Cargo](#)

Nº	Nombre Cargo	Reporta a	Ver Descriptor	
1	Administradora	Gerente		
2	Administradora			
3	Control de Calidad	Gerente		
4	Ejecutivo Comercial	Administradora		
5	Gerente General	N-A		
6	Operario(a)	Gerente		
7	Secretaria	Administradora		

>> EFECTO CONFIGURACION (DESPUES)

Q-ALDES versión : 4.5.0 Actualizado : Enero 2015 **DEMO** Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted esta en : [Menu Principal](#) -> PROCESOS -> RR.HH.

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

RR.HH. [Modulo Personal]

[Ficha del Personal](#) [Mantenedor Cargos](#) [Cerrar](#) [Modulo Evaluación >>](#)

Mantenedor de Cargos

Descripción Cargo: **AGREGAR Y BORRAR DESHABILITADOS**

Reporta a: **EDICION DE INFORMACION HABILITADA** [Grabar](#) [Limpiar](#)

LISTADO DE CARGOS REGISTRADOS

[Modificar Cargo](#) [Borrar Cargo](#)

Nº	Nombre Cargo	Reporta a	Ver Descriptor	
1	Administradora	Gerente		
2	Administradora			
3	Control de Calidad	Gerente		
4	Ejecutivo Comercial	Administradora		
5	Gerente General	N-A		
6	Operario(a)	Gerente		
7	Secretaria	Administradora		

En este caso, tiene acceso a la opción “**Mantención de Cargos**”, sin embargo se ha deshabilitado su capacidad para agregar nuevos Cargos así como la de Eliminar los ya existentes.

Caso 5 – Nivel Acciones Especiales:

Revisaremos un ejemplo de acción **“Especial”**. Definimos como “especial” toda aquella acción que existiendo, no corresponde a las definidas explícitamente. A saber, Imprimir, Descargar, Agregar, Modificar o Eliminar.

Ejemplo: En la sección **“PROCESOS”**, dentro del módulo **“Proveedores”**, existe la opción **“Listado de Proveedores”**. En este contexto, existen acciones que no se enmarcan dentro de las usuales definidas. Estas son, el acceso a **“Productos”** o **“Evaluaciones”** del Proveedor. Daremos permisos al usuario para **“Crear”**, **“Modificar”** y **“Eliminar”**, pero no para acceder a los **Productos** o **Evaluaciones** del Proveedor.

Presionaremos el botón **“Permisos Módulos”** correspondiente a la sección **“PROCESOS”** y aparecerá el segundo nivel de “Permisos de Acceso” y “Permisos de Acción”. Luego presionaremos el botón **“Permisos Opciones”** correspondiente a al módulo **“Proveedores”** y aparecerá el tercer nivel de “Permisos de Acceso” y “Permisos de Acción”. En la opción **“Mantenedor de Cargos”**, al lado derecho de la pantalla, indicaremos que podrá **“Crear”**, **“Modificar”** y **“Eliminar”**, pero no tendrá permiso **“Especial”**.

ACCESOS Y PERMISOS		PROCESOS y DOCUMENTOS								
ADMINISTRACION PERMISOS										
NOMBRE USUARIO		BELLO ANDRES JORGE	PERFIL	ADMINISTRADOR	Cerrar					
1	ESTRATEGIA	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS MODULOS							
2	PROCESOS	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS MODULOS							
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS MODULOS							
4	ADMINISTRACION	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS MODULOS							
PERMISOS MODULOS SECCION				PROCESOS	IMPRESION	DESCARGA	CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR	ESPECIAL
1	Control de Procesos	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES		<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>
2	Instrumentos de Medición	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES				<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	
3	Mapa de Procesos	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES		<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>				
4	Proveedores	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES							
5	RR.HH.	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES							
6	Evaluación de Desempeño	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES							
7	Clientes	<div>No</div> <div>Si</div>	PERMISOS OPCIONES							
PERMISOS OPCIONES MODULO				Proveedores	IMPRESION	DESCARGA	CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR	ESPECIAL
1	Registrar Proveedores	<div>No</div> <div>Si</div>					<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	
2	Listado Proveedores	<div>No</div> <div>Si</div>					<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>
3	Reporte Evaluaciones	<div>No</div> <div>Si</div>			<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>				
4	Parámetros Proveedor	<div>No</div> <div>Si</div>					<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	<div>No</div> <div>Si</div>	

>> EFECTO CONFIGURACION (ANTES)

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
sistema de gestión integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted está en: [Menu Principal](#) -> PROCESOS -> Proveedores

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Gestión de Proveedores
[Registrar Proveedores](#) [Listado Proveedores](#) [Reporte Evaluaciones](#) [Parámetros Proveedor](#) [Cerrar](#)

Listado Proveedores
BUSQUEDA
 RUT: PROCEDENCIA PROVEEDOR: TIPO PROVEEDOR:
 :: TODOS :: :: TODOS :: [Buscar](#)
Listado de Proveedores [= Modificar Proveedor](#) [= Borrar Proveedor](#)

Accesos habilitados

Nº	Rut	Nombre Proveedor	Procedencia	Tipo Proveedor	Direccion	Telefono	Productos	Evaluación	
1	118985311	Admidata	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Sicla 2339 Hualpen	78520879	...	...	
2	76051070k	Comercial Rio Escondido Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Freire Nº 157	041-2238417	...	...	
3	761307096	Bio Alta Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Ejercito 1816	2932304	...	...	
4	768572607	Ainahue Club de Campo Ltda	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Anibal Pinto 215 Oficina 409 Concepción	2247008	...	...	
5	781470503	Ingeniería, Ventas y Servicios Ltda	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Vicuña Makena 540	041-2246123	...	...	
6	78562680k	Mauricio Robles y Cia Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Colon 125	43-630200	...	...	
7	787312705	NDU Ingeniería Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Avda. Manuel Rodriguez 44, Concepción	41-2793725	...	...	
8	79714620k	Benavente y Cia Ltda	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Camino El Venado 1320 Dpto 101 San Pedro de la Paz	77945419	...	...	

>> EFECTO CONFIGURACION (DESPUES)

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
sistema de gestión integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted está en: [Menu Principal](#) -> PROCESOS -> Proveedores

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Gestión de Proveedores
[Registrar Proveedores](#) [Listado Proveedores](#) [Reporte Evaluaciones](#) [Parámetros Proveedor](#) [Cerrar](#)

Listado Proveedores
BUSQUEDA
 RUT: PROCEDENCIA PROVEEDOR: TIPO PROVEEDOR:
 :: TODOS :: :: TODOS :: [Buscar](#)
Listado de Proveedores [= Modificar Proveedor](#) [= Borrar Proveedor](#)

Accesos deshabilitados

Nº	Rut	Nombre Proveedor	Procedencia	Tipo Proveedor	Direccion	Telefono	Productos	Evaluación	
1	118985311	Admidata	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Sicla 2339 Hualpen	78520879	...	...	
2	76051070k	Comercial Rio Escondido Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Freire Nº 157	041-2238417	...	...	
3	761307096	Bio Alta Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Ejercito 1816	2932304	...	...	
4	768572607	Ainahue Club de Campo Ltda	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Anibal Pinto 215 Oficina 409 Concepción	2247008	...	...	
5	781470503	Ingeniería, Ventas y Servicios Ltda	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Vicuña Makena 540	041-2246123	...	...	
6	78562680k	Mauricio Robles y Cia Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Colon 125	43-630200	...	...	
7	787312705	NDU Ingeniería Ltda.	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Avda. Manuel Rodriguez 44, Concepción	41-2793725	...	...	
8	79714620k	Benavente y Cia Ltda	NACIONAL	Proveedor Nacional Concepción	Camino El Venado 1320 Dpto 101 San Pedro de la Paz	77945419	...	...	

NOTA: La configuración de permisos es guardada automáticamente. No es necesario grabar los cambios realizados. Estos entran en vigor de manera inmediata y permanente.

PROCESOS Y DOCUMENTOS:

Esta parte de la herramienta está destinada a la compartimentación de información a través de autorización de acceso a procesos y documentos específicos. Esta personalización tiene efectos automáticos en los módulos de “**Control de Procesos**” y de “**Documentos**”.

Caso 1 – Restricciones a nivel de Procesos:

Restringiremos para este usuario el acceso a todos los procesos con la excepción de “**Cotización**” y “**Servicio al Cliente**”.

ACCESOS Y PERMISOS

PROCESOS Y DOCUMENTOS

ADMINISTRACION PERMISOS

NOMBRE USUARIO		BELLO ANDRES JORGE		PERFIL	ADMINISTRADOR	Cerrar
1	Sistema de Gestión Integrado	No	Si	DOCUMENTOS		
2	Prospección	No	Si	DOCUMENTOS		
3	Cotización	No	Si	DOCUMENTOS		
4	Cierre de Ventas	No	Si	DOCUMENTOS		
5	Ingreso de Orden	No	Si	DOCUMENTOS		
6	Servicio al cliente	No	Si	DOCUMENTOS		
7	Almacenamiento y Distribución	No	Si	DOCUMENTOS		
8	Servicio de Campo	No	Si	DOCUMENTOS		
9	Facturación	No	Si	DOCUMENTOS		
10	Recursos Humano	No	Si	DOCUMENTOS		
11	Servicios Generales	No	Si	DOCUMENTOS		
12	IT	No	Si	DOCUMENTOS		
13	Finanzas	No	Si	DOCUMENTOS		
14	Compras	No	Si	DOCUMENTOS		
15	Desarrollo Organizacional	No	Si	DOCUMENTOS		
16	Desarrollo de Representadas	No	Si	DOCUMENTOS		
17	Capacitacion	No	Si	DOCUMENTOS		
18	Marketing	No	Si	DOCUMENTOS		

Con esta configuración, el usuario sólo tendrá acceso a los procesos mencionados y a todos los documentos que forman parte de estos procesos.

>> EFECTO CONFIGURACION (ANTES)

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted esta en : **Menu Principal** -> PROCESOS -> Control de Procesos

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Control de Procesos
 Nuevo Proceso Ver Lista de Procesos Ver Mapa de Procesos **Cerrar**

LISTA DE PROCESOS Ver documento asociado Modificar Proceso Ficha de Proceso Borrar Proceso

Nº	Proceso	Cargo Responsable	Documentos	Fichas de Proceso
2	Prospección	Gerente Comercial	1 - Prospección 2 - INFORME VISITA TERRENO	
3	Cotización	Gerente Comercial	1 - Matriz de Diseño y Desarrollo 2 - FORMULARIO SOLICITUD CREDITO CLIENTE 3 - Términos y Condiciones 4 - OFERTA TECNICA Y COMERCIAL 5 - Lista de Chequeo de Cotización de proyecto 6 - Cotización División Fisher 7 - Cotización División Instrumento 8 - Cotización 9 - Cotización División Industrial 10 - Cotización División FI 11 - DATA SHEETS	
4	Cierre de Ventas	Gerente Comercial	1 - Gestión de Garantía 2 - RELSA 3 - Cierre de Ventas 4 - Minuta de Reuniones	
5	Ingreso de Orden	Jefe de Logística	1 - Resumen de Negocio 2 - Orden de Trabajo Interno 3 - Ingreso de Orden	

>> EFECTO CONFIGURACION (DESPUES)

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted esta en : **Menu Principal** -> PROCESOS -> Control de Procesos

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Control de Procesos
 Nuevo Proceso Ver Lista de Procesos Ver Mapa de Procesos **Cerrar**

LISTA DE PROCESOS Ver documento asociado Modificar Proceso Ficha de Proceso Borrar Proceso

Nº	Proceso	Cargo Responsable	Documentos	Fichas de Proceso
1	Cotización	Gerente Comercial	1 - Matriz de Diseño y Desarrollo 2 - FORMULARIO SOLICITUD CREDITO CLIENTE 3 - Términos y Condiciones 4 - OFERTA TECNICA Y COMERCIAL 5 - Lista de Chequeo de Cotización de proyecto 6 - Cotización División Fisher 7 - Cotización División Instrumento 8 - Cotización 9 - Cotización División Industrial 10 - Cotización División FI 11 - DATA SHEETS	
2	Servicio al cliente	Jefe de Área Marketing	1 - Satisfacción del Cliente 2 - Carta Atención Reclamo 3 - Control Solicitudes Web 4 - Servicio al Cliente 5 - Seguimiento de Quejas 6 - F Solicitudes Via Web 7 - Tratamiento de Quejas 8 - Recepción de Quejas	

Q-ALDES
 versión : 4.5.0
 Actualizado : Enero 2015

DEMO
 Sistema de Gestión Integrado

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted está en: [Menu Principal](#) -> [SISTEMA DE GESTION INTEGRADO -> Documentos](#)

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Control de Documentos

Documentos
 Vientes

Crear Documentos
 Modificar Documentos
 Confeccionar Documentos
 Revisar Documentos
 Aprobar Documentos
 Documentos Obsoletos

Documentos

Registros
 Externos

Tipo Documento
 Proceso
 Nombre Documento
 Fecha Confecion
 Fecha Revision
 Fecha Aprobacion

:: TODOS ::
 :: TODOS ::
 Buscar
 Cerrar

Nº	Tipo Documento	Codigo	Nombre Documento	Ver	Proceso Asociado	Confeccionado por:	Revisado por:	Aprobado por:	...	...	...
2	FICHA DE PROCESO	PRO-SER-S-001	Satisfacción del Cliente	1	Servicio al cliente	VERGARA PONCE LAURA 07/02/2012	CONTRERAS RIOS JUAN 22/02/2012	BELLO ANDRES JORGE 22/02/2012			
3	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-001	Cotización División Fisher	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 10/04/2014	CONTRERAS RIOS JUAN 14/05/2014	OYARCE REYES HECTOR 14/05/2014			
4	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-002	Cotización División Industrial	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 27/03/2014	CONTRERAS RIOS JUAN 22/05/2014	VALENCIA SALINAS LUIS 22/05/2014			
5	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-003	Cotización División Fi	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 27/03/2014	VERGARA PONCE LAURA 23/05/2014	BELLO ANDRES JORGE 23/05/2014			
6	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-004	Cotización División Instrumento	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 02/04/2014	HERNANDEZ PARADA RODRIGO 22/05/2014	PALOMA GARCIA FUENTES 22/05/2014			
7	OTRO	OTR-COT-S-001	Matriz de Diseño y Desarrollo	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 01/05/2014	LAZCANO CASAS CAROLINA 23/05/2014	VICTOR PEÑA REYES 23/05/2014			

Caso 2 – Restricciones a nivel de Documentos:

Siguiendo con el ejemplo anterior, pasaremos a restringir el acceso de documentos para este usuario solo a algunos específicos. Para ello presionaremos el botón **“Documentos”** del proceso en cuestión. El sistema mostrará en la parte derecha de la pantalla todos los documentos clasificados bajo este proceso.

ACCESOS Y PERMISOS
 PROCESOS Y DOCUMENTOS

ADMINISTRACION PERMISOS

NOMBRE USUARIO: BELLO ANDRES JORGE
 PERFIL: ADMINISTRADOR
 Cerrar

1	Sistema de Gestión Integrado	No Si	DOCUMENTOS	1	PRO-COT-S-001	Cotización	No Si
2	Prospección	No Si	DOCUMENTOS	2	INS-COT-S-003	Cotización División Fi	No Si
3	Cotización	No Si	DOCUMENTOS	3	INS-COT-S-001	Cotización División Fisher	No Si
4	Cierre de Ventas	No Si	DOCUMENTOS	4	INS-COT-S-002	Cotización División Industrial	No Si
5	Ingreso de Orden	No Si	DOCUMENTOS	5	INS-COT-S-004	Cotización División Instrumento	No Si
6	Servicio al cliente	No Si	DOCUMENTOS	6	FOR-COT-A-005	DATA SHEETS	No Si
7	Almacenamiento y Distribución	No Si	DOCUMENTOS	7	FOR-COT-A-004	FORMULARIO SOLICITUD CREDITO CLIENTE	No Si
8	Servicio de Campo	No Si	DOCUMENTOS	8	FOR-COT-A-002	Lista de Chequeo de Cotización de proyecto	No Si
9	Facturación	No Si	DOCUMENTOS	9	OTR-COT-S-001	Matriz de Diseño y Desarrollo	No Si
10	Recursos Humano	No Si	DOCUMENTOS	10	FOR-COT-A-001	OFERTA TECNICA Y COMERCIAL	No Si
11	Servicios Generales	No Si	DOCUMENTOS	11	FOR-COT-A-003	Términos y Condiciones	No Si
12	IT	No Si	DOCUMENTOS				
13	Finanzas	No Si	DOCUMENTOS				

>> EFECTO CONFIGURACION (DESPUES)

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted está en: **Menu Principal** -> PROCESOS -> Control de Procesos

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Control de Procesos
 Nuevo Proceso Ver Lista de Procesos Ver Mapa de Procesos Cerrar

LISTA DE PROCESOS Ver documento asociado Modificar Proceso Ficha de Proceso Borrar Proceso

Nº	Proceso	Cargo Responsable	Documentos	Fichas de Proceso
1	Cotización	Gerente Comercial	1 - Cotización División Fisher 2 - Cotización División Instrumento 3 - Cotización División Industrial 4 - Cotización División FI	
2	Servicio al cliente	Jefe de Área Marketing	1 - Satisfacción del Cliente 2 - Carta Atención Reclamo 3 - Control Solicitudes Web 4 - Servicio al Cliente 5 - Seguimiento de Quejas 6 - F Solicitudes Vía Web 7 - Tratamiento de Quejas 8 - Recepción de Quejas	

Q-ALDES
versión : 4.5.0
Actualizado : Enero 2015

DEMO
Sistema de Gestión Integral

Empresa : DEMO MULTINORMA
 Usuario : BELLO ANDRES JORGE
 Rol : ADMINISTRADOR
 Usted está en: **Menu Principal** -> SISTEMA DE GESTION INTEGRADO -> Documentos

NORMAS: 9001-14001-18001

[Cerrar Sesión](#) | [Preguntas frecuentes](#)

Control de Documentos

Documentos Videntes Crear Documentos Modificar Documentos Confeccionar Documentos Revisar Documentos Aprobar Documentos Documentos Obsoletos

Documentos Registros Externos

Tipo Documento Proceso Nombre Documento Fecha Confeccion Fecha Revision Fecha Aprobacion

:: TODOS :: :: TODOS ::

Buscar Cerrar

Nº	Tipo Documento	Codigo	Nombre Documento	Ver	Proceso Asociado	Confeccionado por:	Revisado por:	Aprobado por:			
2	FICHA DE PROCESO	PRO-SER-S-001	Satisfacción del Cliente	1	Servicio al cliente	VERGARA PONCE LAURA 07/02/2012	CONTRERAS RIOS JUAN 22/02/2012	BELLO ANDRES JORGE 22/02/2012			
3	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-001	Cotización División Fisher	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 10/04/2014	CONTRERAS RIOS JUAN 14/05/2014	OYARCE REYES HECTOR 14/05/2014			
4	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-002	Cotización División Industrial	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 27/03/2014	CONTRERAS RIOS JUAN 22/05/2014	VALENCIA SALINAS LUIS 22/05/2014			
5	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-003	Cotización División FI	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 27/03/2014	VERGARA PONCE LAURA 23/05/2014	BELLO ANDRES JORGE 23/05/2014			
6	INSTRUCTIVO	INS-COT-S-004	Cotización División Instrumento	1	Cotización	OLIVARES JUANA ROSA 02/04/2014	HERNANDEZ PARADA RODRIGO 22/05/2014	PALOMA GARCIA FUENTES 22/05/2014			
7	PROCEDIMIENTO	PRO-SER-S-002	Servicio al Cliente	2	Servicio al cliente	OLIVARES JUANA ROSA 06/12/2013	CONTRERAS RIOS JUAN 19/06/2014	BELLO ANDRES JORGE 21/07/2014			