



**Universidad Mayor**

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

# **PROYECTO DE TITULACIÓN**

**ÁREA DE TECNOLOGÍA**

**ORDEN Y CONTROL DE INVENTARIO DE INSUMOS  
TECNOLOGICOS**

Alumna: Maria Selene Monsalve Concha

Ingeniera en Administración con Mención en

Finanzas y Control Presupuestario

## INDICE

INDICE .....	2
EMPRESA.....	4
Antecedentes Generales de la Empresa: .....	4
Corporación Atento.....	5
Misión .....	6
Visión.....	6
Estrategia 2012 .....	6
ORGANIGRAMA ATENTO CHILE .....	7
Organigrama Estructura Organizacional Administrativa .....	7
Organigrama Estructura Organizacional de Negocios.....	7
MARCO TEORICO .....	8
INTRODUCCION.....	12
JUSTIFICACION.....	14
OBJETIVOS .....	18
Objetivos Generales .....	18
Objetivos específicos.....	18
Procedimiento de Administración y Control Actual .....	19
Problemas en el orden y Control de Inventario de Insumos .....	20
Flujo Actual de Compra de Insumos Tecnológicos.....	24
Solucion con sistema actual de Inventario .....	25
Proceso de inventario y bodega .....	27
nuevo flujo de inventario y bodega.....	28
Beneficios.....	29
Propuesta para el orden y control de inventario y bodega.....	30
METODOLOGIA .....	39

Desarrollo de Metodología.....	39
PLAN DE TRABAJO.....	40
CARTA GANTT.....	41
CONCLUSION.....	42
BIBLIOGRAFIA.....	44
ANEXOS.....	45
Anexo I.....	45
Procedimiento sistema de Inventario y bodega.....	45
Anexo II.....	69
Información Cuentas Contables.....	69
Información Centros de Costos.....	71
Informacion Codigos de Servicios.....	72

SOLO USO ACADÉMICO

## EMPRESA

---

### ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA:

---

**Nombre Propuesto del Proyecto:** Control y Orden de Inventario de Insumos Tecnológicos

**Empresa:** Atento Chile S.A.

**Giro de la Empresa:** Servicios de asesorías y atención de clientes

**Tamaño de la Empresa:** PYME

**Responsable en la empresa:** Christian Lira

**Cargo:** Gerente de Tecnología

**Email:** [Chlira@atentochile.cl](mailto:Chlira@atentochile.cl)

**Teléfono Fijo:** 200 91 01

**Celular:** 09 - 240 30 68

Atento Chile, tiene infraestructura y tecnología adecuada para prestar servicios de calidad distribuida en 3 edificios, ubicados en Santiago, posee 3.693 posiciones de teleoperadores y acoge diariamente a los 4.566 colaboradores administrativos y teleoperadores en los diferentes CAIC (Centro de Atención Integral Centralizado).

## CORPORACIÓN ATENTO

---

Es una empresa multinacional de servicios de Customer Relationship Management (CRM) dentro del sector Business Process Outsourcing (BPO), líder en el mercado latinoamericano y la segunda mayor del mundo por ingresos en esa industria. Es una filial del grupo telefónica, enmarcada dentro del área de servicios globales de la multinacional española líder en telecomunicaciones.

Atento ha desarrollado su modelo de negocio en diecisiete países y cuenta con alrededor de 560 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios mediante plataformas multicanal. Con un equipo profesional de primer nivel formado por más de 156.000 personas, Atento presta sus servicios a compañías líderes en sectores tan variados como los de las telecomunicaciones, financieros, salud, seguros, tecnología, consumo, transporte y administraciones públicas, entre otros.

Atento cerró el ejercicio 2011 con unos ingresos de 1.802 millones de euros, un 8,4 por ciento por encima de los registrados en 2010. Por zonas geográficas, Brasil representa el 53,6% de los ingresos, la región Américas un 30,6% y la región EMEA un 15,8%. Está presente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Francia, Guatemala, Marruecos, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Checa, Uruguay y Venezuela. Atento muestra una cifra ascendente de la Tasa Anual de Crecimiento Compuesto (TACC) del 11,9% desde 2006 a 2011 que pone de manifiesto el crecimiento de la compañía en los últimos años.

Atento se beneficia de la experiencia y los conocimientos de su equipo directivo que, liderado por Alejandro Reynal, tiene una dilatada experiencia en el sector y mantiene unas sólidas y duraderas relaciones contractuales con los clientes. Su estrategia se centra en mantener un crecimiento rentable y ofrecer los más altos estándares de

calidad, agilidad y eficiencia, gracias a un equipo humano que hace de Atento el mejor sitio para trabajar.

## MISIÓN

---

Ser aliados y referentes de nuestros clientes ofreciendo soluciones integrales a medida y de calidad sostenible, proporcionando una presencia multinacional apoyada en la marca de confianza, a través de un equipo de personas que hace de atento el mejor sitio para trabajar.

## VISIÓN

---

Ser la empresa más admirada en el sector por nuestros accionistas, clientes, empleados y la sociedad.

## ESTRATEGIA 2012

---

Atento Chile, se propone lograr eficiencia Operativa, a través de los 3 campamentos que nos llevara a la cima:

1. Desarrollo de personas y clima laboral.
2. Crecer los negocios multisectorial.
3. Implementar el nuevo modelo de atención del grupo telefónica.

## ORGANIGRAMA ATENTO CHILE

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA



### ORGANIGRAMA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE NEGOCIOS



## MARCO TEORICO

---

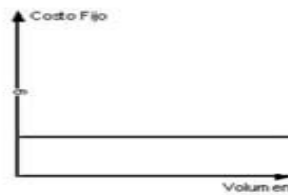
1. CAIC: centro de atención integral a cliente, este nombre se da a los edificios que pertenecen a Atento Chile.
2. Bodega: lugar o espacio para almacenar productos.
3. Inventario: es una relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cual debe mostrar el número de unidades en existencia, la descripción de los artículos, los precios unitarios, el importe de cada renglón, las sumas parciales por grupos y clasificaciones y el total del inventario.
4. Inventario seguridad: existen en un lugar dado de la empresa como resultado de incertidumbre en la demanda u oferta de unidades en dicho lugar. Los inventarios de seguridad concernientes a materias primas, protegen contra la actuación de proveedores debido a factores como el tiempo de espera, huelgas, vacaciones o unidades que al ser de mala calidad no podrán ser aceptadas y así prevenir faltantes debido a fluctuaciones inciertas de la demanda.
5. Método FIFO: este método identificado también como "PEPS", se basa en el supuesto que los primeros artículos o materias primas en entrar al almacén son los primeros en salir.
6. Procedimiento: es el método o pasos a seguir para ejecutar actividades y tareas.
7. Proceso: es una unidad de actividad que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual, y un conjunto de recursos de los sistemas asociados.



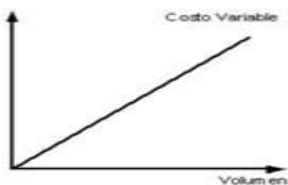
8. Diagrama de Flujo: es la representación gráfica del proceso. A través de diagramas, símbolos con significados bien definidos que representan las instrucciones.
9. Gastos: la empresa realiza un gasto cuando obtiene una contraprestación real del exterior, es decir, cuando percibe algún bien o servicio. El hecho de que la entidad utilice ciertos servicios le obliga a pagarlos.
10. VAN (valor actual neto) o VPN (Valor presente neto): es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión. A este valor se le resta la inversión inicial, de tal modo que el valor obtenido es el valor actual neto del proyecto.
11. Wacc (Weighted Average Cost of Capital) o CPPC (Costo Promedio Ponderado del Capital): es una tasa que mide el coste medio que nos ha costado nuestro activo (edificios, autos, activos financieros), con financiamiento de capital propio (aportación de los socios), recursos de terceros (cualquier tipo de deuda en forma de obligaciones o un préstamo adquirido).
12. Cuentas contables: el instrumento que permite identificar, clasificar y registrar un producto tecnológico o hecho económico realizado por una empresa. La cuenta está compuesta de los siguientes elementos: código de la cuenta, nombre de la cuenta, débito o crédito.
13. Centros de costos: son las áreas de la empresa que tienen manejo y control sobre el consumo de recursos (material). Al ingresar la imputación en sistema se carga al centro de costo respectivo (costo fijo o variable) que influye en el estado de resultado y se provoca la salida del inventario.

- 14. Servicios:** son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. En Atento Chile, los servicios son las empresas que contratan servicios de teleoperadores, Atención a clientes, telemarketing, Televenta y ventas etc. Son parte del giro y la explotación de nuestra empresa.
- 15. Control presupuestario:** es el proceso de descubrir qué es lo que se está haciendo, comparando los resultados con sus datos presupuestados correspondientes para verificar los logros o remediar las diferencias.
- 16. Eficiencia:** es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.
- 17. Balance General:** es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. El balance muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto). Por lo tanto, es una especie de fotografía que retrata la situación contable de la empresa en una cierta fecha, accediendo a información del negocio, como la disponibilidad de dinero y el estado de las deudas.
- 18. Estado de Resultado:** Estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de como se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. El estado financiero es dinámico, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.
- 19. Costos Fijos:** son aquellos costos cuyo importe permanece constante, independiente del nivel de actividad de la empresa. Se pueden identificar como costos de "mantener la empresa abierta", de manera tal que se realice o no la

producción, se venda o no la mercadería o servicio, dichos costos igual deben ser solventados por la empresa. Están relacionados estrechamente con la capacidad instalada y no cambian durante un periodo específico varían con el tiempo más que con la actividad; es decir, se presentarán durante un periodo de tiempo aun cuando no haya alguna actividad de producción.

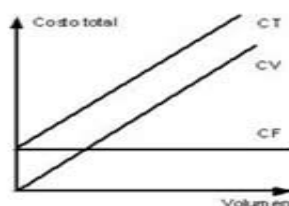


**20. Costos Variables:** es aquel que se modifica de acuerdo a variaciones del volumen de producción o nivel de actividad, de bienes como de servicios. Es decir, si el nivel de actividad decrece, estos costos decrecen, mientras que si el nivel de actividad aumenta, estos costos aumentan. Excepto en cambios estructurales, unidades económicas o productivas los costos variables tienden a tener un comportamiento lineal.



**21. Costos Totales:** Es la suma del Costo Variable más el Costo Fijo, se puede expresar en Valores Unitarios o en Valores Totales.

- Costo Total unitario = Costo Variable unitario + Costo Fijo unitario.
- Costo Total = Costo Variable Total + Costo Fijo Total.



## INTRODUCCION

---

Atento Chile es una empresa outsourcing que presta servicio de atención telefónicas a diferentes empresas (grupo Movistar, Natura, Tesorería General de la Republica, Microsoft, Cencosud, BCI, etc.) y cuenta actualmente con tres edificios en Santiago, teniendo más de 6000 activo fijos para realizar su actividad, además de realizar compras de insumos tecnológicos todos los meses para mantención, reparación y mejoras de sus activos fijos, los cuales no cuentan con un registro, orden y control de ingreso y egreso de bodega.

Al reconocer las falencias que la empresa tiene en el manejo del inventario se realiza una investigación en las diferentes áreas involucradas:

- Tecnología: cuenta con procedimiento y proceso de flujo de compras el cual no es óptimo para un inventario.
- Contabilidad: registra información errónea y debe corregir todos los meses las cuentas contables imputadas.
- Control de gestión: todos los meses debe verificar que se realice correctamente la imputación, ya que actualmente se imputan en una cuenta contable que afecta a otro insumo.

El área de tecnología al no contar con un control de inventario que actué en forma proactiva levantando las alertas correspondientes de insumos tecnológicos

deteriorados y obsoletos que se mantienen en bodega, se provoca el desorden y poco control de los productos tecnológicos.

Para lograr el control y orden del inventario debemos utilizar adecuadamente nuestras habilidades y conocimiento para llevar un mejor planeamiento y control de los recursos del área de tecnología mejorando el manejo eficiente del inventario, el cual traerá amplios beneficios para la empresa:

- Condiciones optimas de los productos.
- Evitar deterioro e insumos tecnológicos obsoletos.
- Control de los costos.
- Estandarización de la calidad.
- Ocupación optima de bodegas detectar rotación óptima de productos.

Al analizar los problemas que la empresa tiene en el manejo del inventario se realiza este proyecto para ordenar y lograr planificar eficientemente la rotación del inventario con un enfoque sistémico para lograr un aporte en las áreas involucradas al recibir la información ordenada y eficiente, reduciendo los costos productivos y económicos en la búsqueda de información clara y de calidad que se desprende de un buen manejo de inventario con el objetivo de pronosticar una rotación optima de los insumos tecnológicos.

## JUSTIFICACION

---

En la actualidad se debe tener un orden y control de insumos computacionales porque la industria tecnológica renueva sus productos cada tres meses aproximadamente y nos obliga a adquirir nuevas versiones de los insumos tecnológicos por esto argumenta llevar un control exacto de inventario para que esta actividad mejore.

Al tener la información como Atento Chile administra y controla el inventario de los insumos computacionales, presenta un deficiente orden, registro y control de sus insumos en la entrada y salida, teniendo un sobre stock de piezas de hardware y en algunos casos stock cero en bodega, que repercute en no tener los elementos para que los trabajadores puedan realizar su labor correctamente.

Al no tener control y registro individualizado de inventario presenta problemas en los insumos que tienen fallas porque no se hacen efectivas las garantías por motivo que no se tiene registro a qué factura corresponde la compra del insumo tecnológicos, y se guarda los insumos con fallas en bodegas ocupando lugar y sin realizar la baja del producto como mermas en sistema SAP.

Otro de los problemas graves por falta de registro individualizado y control son los insumos tecnológicos deteriorados y obsoletos que por desconocimiento de su existencia se mantienen en bodegas ocupando lugar, sin prestar utilidad a la empresa para mejora o reparación de hardware.

Al investigar la actual forma de proceso, registro y control del inventario se puede determinar que sus registros son manuales y de poco control a demás de información incongruente entre el sistema SAP (sistema utilizado por la empresa) y registro manual de la bodega de insumos tecnológicos utilizado por el área de tecnología.

Esta incongruencia afecta de gran manera los estados financieros porque registran insumos que no se tiene físicamente en bodega, porque existe un descuadre entre las unidades lógicas y físicas.

- Unidades lógicas: unidades ingresadas en sistema SAP.
- Unidades físicas: unidades físicas en bodega o stock real en bodega.

Este problema dificulta el registro de sistema SAP porque son diferentes a las unidades físicas que se encuentran en la empresa por lo tanto cada área involucrada tiene distinta información (Tecnología, Contabilidad y control de gestión) afectando el presupuesto del área de tecnología, balance general y el estado de resultado de la empresa porque se encuentran inflado los estados financieros y provoca mayor gastos de lo presupuesto.

PRESUPUESTO OPEX 2011			
PRESUPUESTO DE GASTOS		ANALISIS	
PROYECTADO	REAL	DIFERENCIA	DESVIACIÓN
\$ 66,186,425	\$ 91,697,879	-\$ 25,511,454	-28%

Al analizar el presupuesto de Insumos tecnológicos en el año 2011, al no tener un administrador que registre los insumos tecnológicos, la gerencia presupuesto menos del gasto real, registrando una desviación del 28% aproximado.

ESTADOS FINANCIEROS 2011			
BALANCE GENERAL	EERR	ANALISIS	
INVENTARIO	GASTOS	DIFERENCIA	DESVIACIÓN
\$ 107,678,406	\$ 90,273,535	\$ 17,404,871	16%

El balance en la cuenta inventario se encuentra inflada en relación al gasto real que se realizó en el año 2011, esto se debe porque se registra aproximadamente 1000 cintillos e insumos que no se han dado de baja, existiendo un descuadre en la información que registra el sistema SAP con la información de los insumos reales que tiene en bodega tecnología.

Para este año se presupuesto \$77.126.319.- en insumos tecnológicos, teniendo un gastos real de \$25.739.886.- hasta el mes de abril, con este proyecto se pretende ahorrar un 7% aproximadamente para este año 2012.

Tenemos un desafío que cumplir, que radica en registrar correctamente el inventario en todas las áreas (influirá en las cuentas contables), además que este registro sea representativo real del stock de la bodega.

Mi proyecto contribuye al mejoramiento del inventario y al flujo de la información real hacia los estados financieros para que el directorio tome las decisiones apropiadas y ajustadas a la estrategia de la empresa. Las mejoras están enfocadas a las siguientes áreas:



- Tecnología: administrar, ordenar, registrar y controlar el inventario de los insumos tecnológico.
- Contabilidad: ingreso correctos de las cuentas contables que afectan la cuenta de inventario del balance general
- Control de Gestión: ingreso correcto de centro de costos o códigos de servicios.

Mi aporte con este proyecto a largo plazo es reducir los costos de bodegaje, gastos innecesarios, registrar, controlar y mantener un orden en el inventario que este conciliado con los estados financieros y de esta manera mejorar la calidad de la información para la toma de decisiones.

SOLO USO ACADÉMICO

## OBJETIVOS

---

### OBJETIVOS GENERALES

---

El aporte de este trabajo es ordenar, clasificar, registrar e individualizar para obtener el control óptimo y planeación de inventario de insumos tecnológicos logrando un mejoramiento en la calidad de la información y procesos con el fin de lograr eficiencia en la rotación del inventario y pronosticar en forma adecuada las futuras compras y reposiciones de productos tecnológicos

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

---

- Distribuir los recursos presupuestados en forma eficiente.
- Controlar rotación y flujo de inventarios.
- Planear en forma eficiente las nuevas compras.
- Mejorar el proceso sistémico de inventario.
- Crear procedimiento de control y mantención de inventario.
- Reducir tiempos, costos productivos y económicos a la empresa.

## PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL ACTUAL

---

Atento Chile, cuenta con el sistema SAP para el registro de la actividad financiera y administrativa pero el registro de la información no se cumple a cabalidad. Los insumos tecnológicos se registran en los centros de costos (agrupados en costos fijos y algunos costos variables) y servicios (agrupados solo costos variables) imputando incorrectamente generando un mal uso de la herramienta informática y pérdida de control.

Al ingresar la información errónea genera un gran problema a las áreas de tecnología, contabilidad y control de gestión, en la imputación de los insumos en las cuentas contables de inventario en el balance general y en la salida de bodega que se imputa en cuenta gastos del estado de resultado, al tratar de corregir la información e ingresar correctamente las imputaciones para proceso y control en la planificación futura de los presupuestos del área de tecnología.

## PROBLEMAS EN EL ORDEN Y CONTROL DE INVENTARIO DE INSUMOS

El problema actual del área de tecnología es que no utiliza adecuadamente las herramientas que la empresa tiene para mantener el control de los insumos a través del sistema de inventario SAP, esta aplicación solo se adaptó para mantener un control en stock y traspaso de insumos entre edificios. El área de tecnología no realiza un registro diario de las entradas y salidas de insumos solo realiza el ingreso una vez al mes, esto provoca un desorden y descuadre entre los insumos físicos y la información de los insumos lógicos que registran en el sistema SAP.

Al existir este descuadre en el sistema inventario SAP, el área de tecnología para tener un mínimo de control de stock de los productos tecnológicos, realiza los registros de los insumos, en una planilla de Excel de la necesidad de compra que realizan todos los meses, indicando: detalle, cantidad por edificio y total por mes de insumos.

INSUMOS TECNOLÓGICOS				
DETALLE	ROSAS	VICUÑA MACKENNA	DIAGONAL PARAGUAY	TOTAL MES ABRIL
Cintillo IP	80	250	35	365
Amarras 4,8x200MM	100	200	0	300
Disco Duro 250 GB sata	1	5	5	11
Mouse USB	5	20	20	45
Teclado USB	0	0	20	20
Cable VGA Macho-Macho 1,8 Mts	4	0	0	4
Memorias 667 1GB	24	7	3	34
tarjeta video PCI express	0	0	2	2

Al analizar el cuadro de insumos tecnológico solo se trata de llevar el control de gastos para no excederse del presupuesto asignado, pero no se lleva un registro y control de los insumos que ingresan a bodega. Esta irregularidad además de afectar el orden y control de bodega al no saber cuántos insumos físicos se tienen, influye

en la cuenta de inventario del balance que se ingresa en sistema SAP al registrar abultada.

Al no tener registros detallado de la entrada de los insumos a través de sistema o planilla Excel, se procede de la siguiente forma para ingresar los productos a bodega:

- Se designa a un técnico para que reciba los insumos con guía de despacho enviada por el proveedor
- El técnico revisa que los insumos coincida con lo solicitado y lo señalado en la guía de despacho.
- El técnico verifica el estado de recepción, cantidad de los insumos y valida la recepción de los insumos, ingresando los productos a bodega.

Al realizar la salida de los insumos de bodega para la distribución a los edificios de Rosas, Alameda y Vicuña Mackenna, se registra en una planilla Excel, registrando: bodega, código SAP, detalle, Cantidad de salida por mes, total impugnado y el saldo total de bodega.

DIAGONAL						
BODEGA	COD.SAP	DETALLE	SALIDA	SALIDA	TOTAL	SALDO
			ABRIL	TOTAL	Impug. Abril	BODEGA
DIAGONAL	500028	Cintillo IP	35	35	55	-20
DIAGONAL	500034	Amarras 4,8x200MM	0	0	100	-100
DIAGONAL	500114	Disco Duro 250 GB sata	5	5	9	-4
DIAGONAL	500004	Mouse USB	20	20	24	-4
DIAGONAL	500006	Teclado USB	20	20	14	6
DIAGONAL	500116	Cable VGA Macho-Macho 1,8 Mts	0	0	1	-1
DIAGONAL	500089	Memorias 667 1GB	3	3	2	1
DIAGONAL	500037	tarjeta video PCI express	2	2	0	2
DIAGONAL	500024	Cintillo Audio.	0	0	1	-1
DIAGONAL	500029	Cintillo Lucent	0	0	19	-19
DIAGONAL	500084	Espirales	0	0	24	-24
DIAGONAL	500030	Pack de esponjas	8	8	8	0
DIAGONAL	500037	Tarjeta Video PCI express		0	2	-2
DIAGONAL	500025	Telefono Analogico	0	0	4	-4
DIAGONAL	500023	Espiral de telefono	4	0	1	3

Al analizar la primera línea del cuadro de planilla Excel de las salidas de insumos tecnológicos del edificio de Diagonal Paraguay, registra la cantidad de 35 insumos que solicito para compras el edificio en el mes de abril, luego el total impugnado al edificio de 55 insumos, quedando con un saldo en bodega de negativo de -20. Al ver esta situación la pregunta que nos queda por hacer es ¿por qué se impugno más de lo que solicito para comprar el técnico del edificio?, al consultar al jefe técnico, la respuesta que entrego es: se llama a los demás técnicos de los edificios para saber si tienen la cantidad de 20 insumos que necesita el edificio de Diagonal Paraguay, el técnico que indique que tiene la cantidad se solicita que envíen lo señalado pero el error de este proceso es que no se registra la entrada y salida de mercancía y la transferencia entre los edificios.

Este problema es grave porque no se lleva un real control de los insumos que se tienen físicamente en bodega, por lo tanto al ingresar los insumos a bodega sin tener registros sistémicos puede existir un sobre stock o un quiebre de inventario, esta incierta información perjudica y ayuda a que existan robos o mala utilización de los recursos materiales de la empresa y obviamente los costos asociados a cada insumos se ven incrementados al realizar un pareo real de la información errónea.

Esto perjudica al área de tecnología cuando la empresa realiza una auditoría de los insumos que se adquieren porque existe el descuadre en la información que manejan las áreas financieras en la cuenta de inventario en el balance general y el área de tecnología en la cantidad existente en bodega, ya que ambas áreas registran cantidades distintas de los insumos físicos que debieran existir en la empresa.

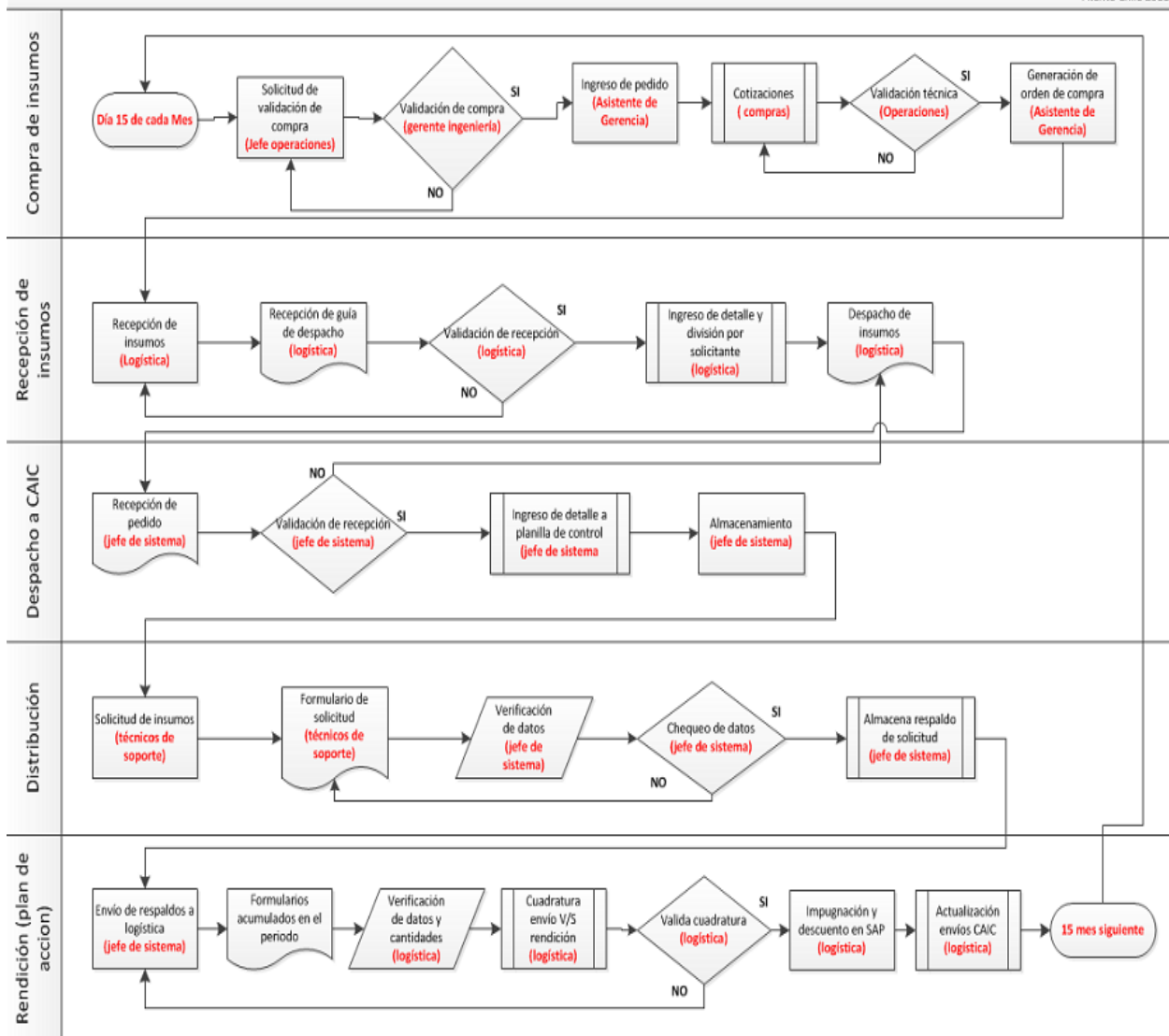
Como podemos ver en el recuadro del Estado Financiero de la empresa Atento Chile, existe una diferencia de \$17.404.871 entre la cuenta de inventario del Balance General y cuenta de Gastos del Estado de Resultado que no se han llevado a gasto. Esta diferencia se debe porque no se lleva un control y registro de los insumos que ingresan y salen de bodega.

ESTADOS FINANCIEROS 2011			
BALANCE GENERAL	EERR	ANALISIS	
INVENTARIO	GASTOS	DIFERENCIA	DESVIACIÓN
\$ 107,678,406	\$ 90,273,535	\$ 17,404,871	16%

## FLUJO ACTUAL DE COMPRA DE INSUMOS TECNOLOGICOS

### Flujo de entrega de partes y piezas e insumos tecnologicos

Atento Chile 2011





## SOLUCION CON SISTEMA ACTUAL DE INVENTARIO

---

Las soluciones a los problemas de orden y control de inventario y bodega de los insumos tecnológicos, es incorporar un administrador de sistema de inventario y bodega, utilizar adecuadamente la herramienta sistémica de inventario SAP para registrar el ingreso y salida de cada insumo que se adquiera y crear el procedimiento que indique al administrador los pasos a seguir, las responsabilidades y obligaciones en el sistema de inventario SAP y bodega.

El administrador deberá contabilizar y ordenar los insumos que se encuentran actualmente en bodega y verificar el registro que se lleva en el sistema SAP, al contar con la información de los insumos físicos que tiene en bodega, el administrador al tener la cantidad exacta de los insumos físicos que faltan podrá analizar con el Gerente del área de tecnología y Gerente del área de finanzas quien asumirá los costos de los insumos que faltan o si se prorrataran entre los servicios para realizar el cargo correspondiente.

El administrador deberá realizar el registro de entrada y salidas en el sistema de inventario SAP de los nuevos insumos tecnológicos que se adquieran para luego ingresarlos a bodega para llevar un orden y control de los productos físicos y lógicos.

El administrador será el único responsable del acceso a la bodega y al sistema de inventario SAP por motivo que las licencias son restringida y solo se cuenta con un solo nombre de usuario y clave de acceso para realizar los registros y traspaso entre edificios. El administrador si lo estima conveniente podrá dar acceso al sistema a otro usuario el cual utilizara el mismo nombre de usuario y clave pero la responsabilidad no será transferida. Cabe destacar que la aplicación del sistema

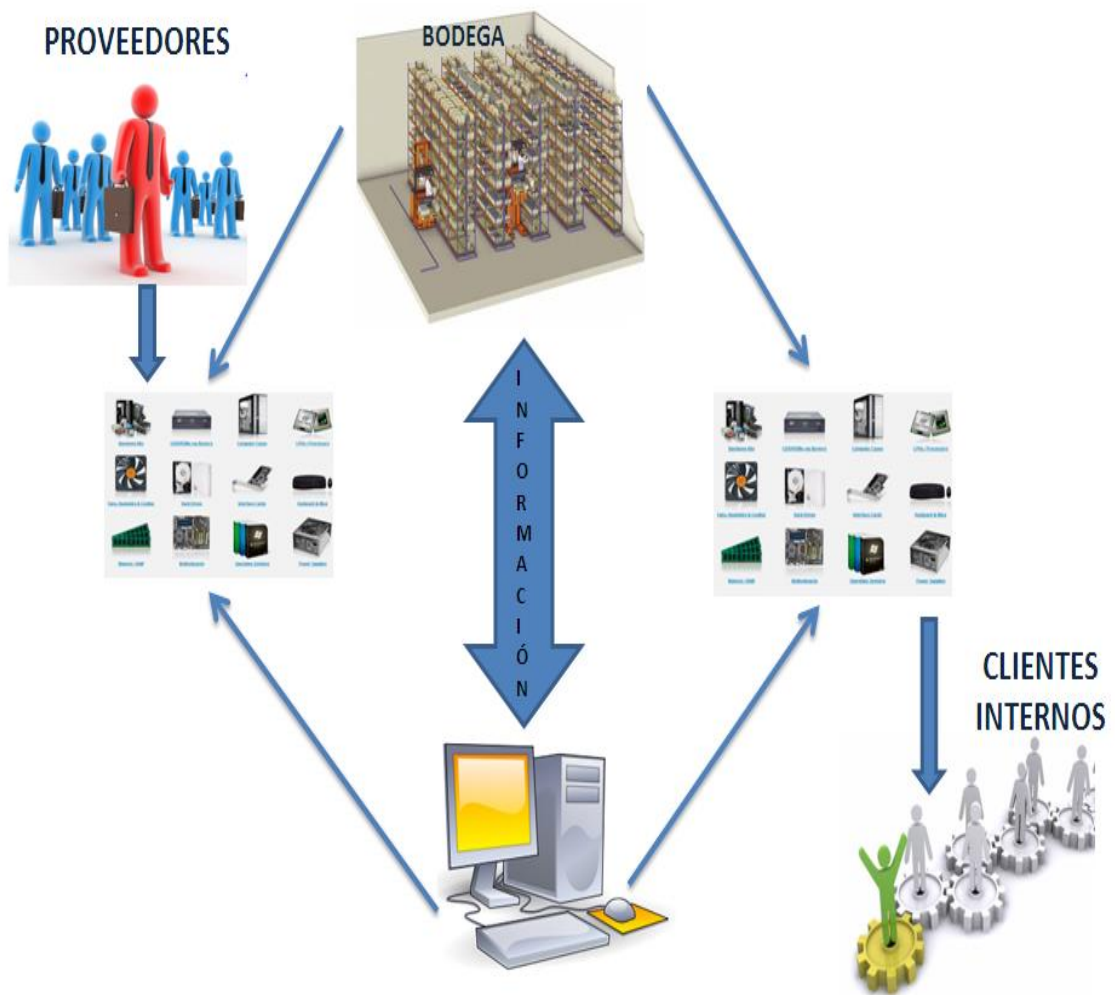
inventario SAP se creó solo para mantener el stock de los insumos, con los siguientes campos para el ingreso y salida de insumos: con un código del insumo asociado a la descripción, fecha, cantidad, edificio y almacén (bodega).

Al tener un administrador que mantenga el registro, orden y control en el sistema de inventario SAP y bodega se solucionara los problemas de gastos innecesarios por nuevas compras de insumos, sobre stock o falta de insumos, pérdidas o robos y productos obsoletos.

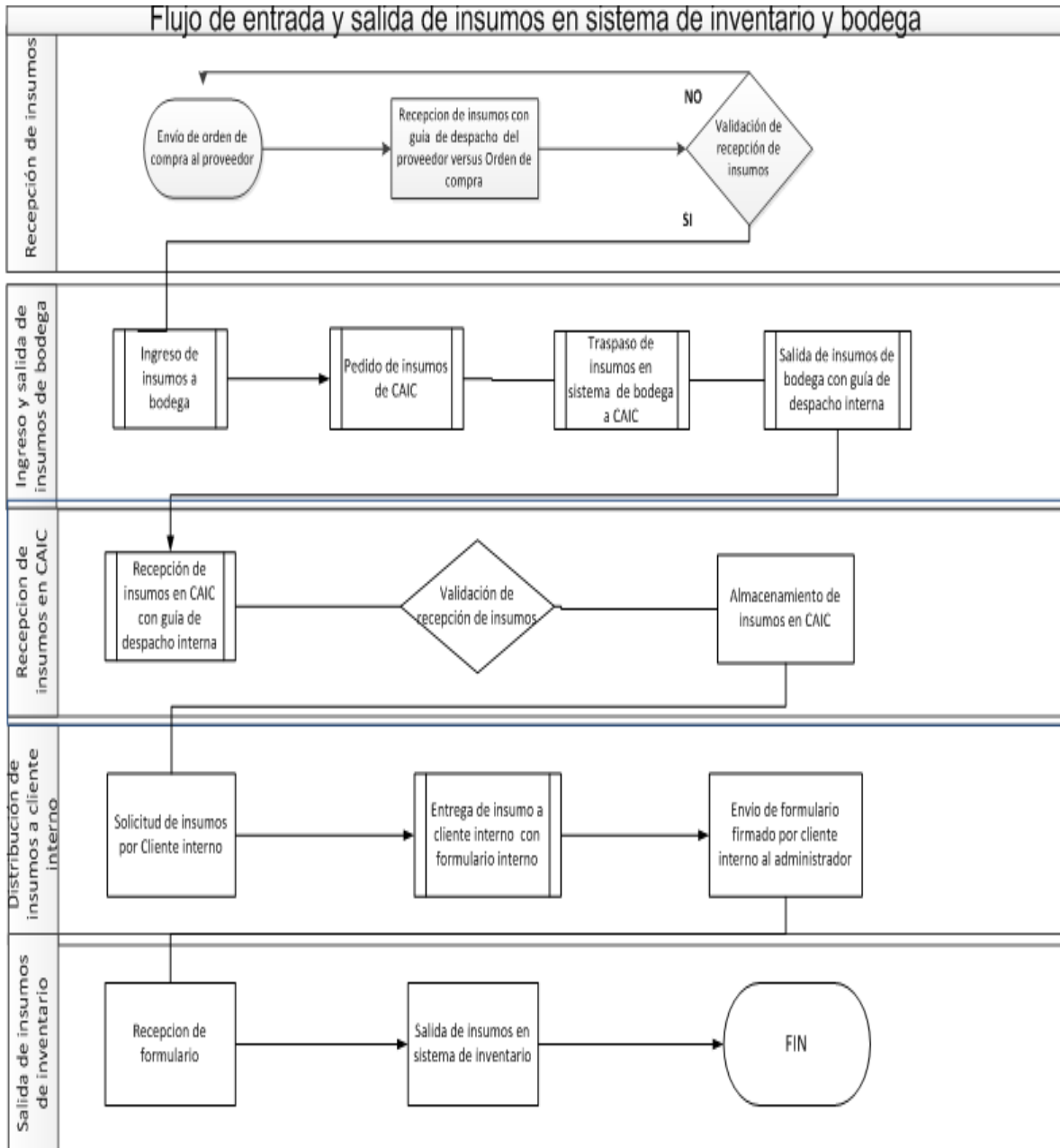
Para mantener el orden y control se creara el procedimiento de sistema de inventario y bodega de tecnología, el cual deberá cumplir el administrador sin excepción porque indicara los pasos a seguir para los registros, orden y control de un buen inventario en tecnología. En el caso que no estuviese administrador el procedimiento será de ayuda para que el área de tecnología proceda con el cumplimiento del manejo del orden y control del inventario y bodega sin incurrir en faltas para la empresa.

PROCESO DE INVENTARIO Y BODEGA

PROCESO DE INVENTARIO Y BODEGA



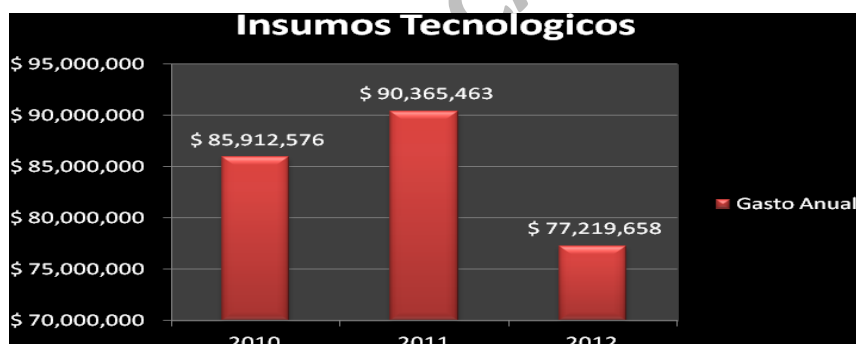
## NUEVO FLUJO DE INVENTARIO Y BODEGA



## BENEFICIOS

El área de tecnología a realizado gastos anuales de insumos tecnologicos sin tener un orden y control de las necesidades reales como lo podemos ver en el cuadro de los datos historicos anuales.

En el año 2010 se realizo un gasto real de insumos tecnologicos de \$85.912.576 aumentando los gastos reales de insumos tecnologicos en el año 2011 en un 4.9% con un presupuesto \$90.365.463, para el año 2012 el presupuestado de insumos computacionales es de \$77.219.658 disminuyendo en un 17% comparado al 2011.-



En el año 2012 se presupuesto \$77.219.658 por gastos de insumos computacionales, el aporte del proyecto que obtendrá el área de tecnología y la empresa en el presupuesto será un ahorro de \$103.949.540 perpetuo.

Presupuesto	Porcentaje de ahorro	Ahorro en Pesos	Tasa de descuento	Ahorro Perpetuo
\$ 77,219,658	7.0%	\$ 5,405,376	5.2%	\$ 103,949,540

## PROPUESTA PARA EL ORDEN Y CONTROL DE INVENTARIO Y BODEGA

Al tener la información de las falencias del sistema de inventario SAP, que es para llevar un control de stock y solo cuenta con una clave genérica para esta aplicación, se propone para la empresa Atento Chile un sistema de inventario con un software codificador y lector de barra para ordenar, y clasificar según su característica: tamaño, peso y cuidado de insumo tecnológico.

A través del sistema de inventario centralizado se debe controlar en línea el registro los movimientos de entrada y salida de insumos tecnológicos de los edificios de Diagonal Paraguay el cual se encargara de la distribución a los edificios Vicuña Mackenna y Rosas/ Santo Domingo.

El registro debe ser a través de RFI (radio frecuencia integrada) con EPC (código electrónico de producto) para agilizar el registro en el sistema de inventario con el fin de que no existan excusas para el No registro del producto.

Debe mantener un stock mínimo en los edificios para evitar pérdidas o robos y analizar la información del sistema de inventario para establecer una optima rotación de las existencias para evitar productos obsoletos o deteriorados.

Se debe realizar un procedimiento para controlar y administrar el sistema de inventario que mantenga el orden, registro real e individualizado de cada insumo que entra y sale de la bodega de partes y piezas.

Se necesita que el administrador de bodega maneje el software de inventario para registrar y clasificar el insumo tecnológico según su característica:

- Tamaño: se debe distribuir la bodega de acuerdo al tamaño y rotación para dar la ubicación más adecuada para evitar posible deterioro del producto.
- Peso: los productos con mayor peso deben estar distribuidos a ras de suelo esto es para prevenir posibles caídas de los productos de las repisas para evitar posibles accidentes.
- Cuidado: se debe acomodar los productos frágiles en cajas especiales de acuerdo a la fragilidad del producto para evitar deterioros.

Se debe registrar el insumo tecnológico individualizado, desde el origen para seguir su historia y este registro debe contener:

- Código de barra del fabricante: para saber la procedencia del producto y llevar un seguimiento de la calidad del producto.
- Código de barra del proveedor: determina el intermediario llevar un registro del proveedor o los proveedores en Chile.
- Código de barra de nuestra empresa: para llevar un registro interno del producto almacenado en nuestras bodegas.

Se debe registrar datos importantes del producto para lograr individualizarlo dentro de las bodegas

- Descripción del producto
- Marca del producto
- Modelo del producto
- Numero de Serie

Se debe asociar el producto a un documento contable, para llevar un seguimiento de la garantía del producto:

- Orden de compra: se debe asociar al número de pedido realizado en el sistema SAP. Para facilitar la búsqueda del registro en SAP.
- Guía de despacho del proveedor: se encuentra asociada al número de pedido SAP se debe revisar y validar los productos recibidos.
- Factura: debe estar asociada a la guía de despacho o con una nota de referencia, para obtener hacer valer la garantía del producto con falla.



- Nota de crédito: debe estar asociada a la factura de la cual se descuenta el producto por cambio o devolución.
- Nota de debito: debe estar asociada a la factura a la cual se está aumentando el costo del producto por cambio con similares características.

Se debe registrar la entrada de mercancía al almacén principal para llevar un control del producto recibido en nuestras bodegas.

- Fecha entrada: el sistema de inventario debe registrar la fecha y hora que entra el producto en bodega.
- Cantidad: el sistema de inventario debe registrar el total de productos contabilizado en bodega.
- Registro individualizado: el sistema de inventario debe individualizar el producto en bodega, para seguimiento de garantías o el caso del producto sin garantía rebajar el gasto de perdida.
- Costo del producto: el sistema de inventario debe permitir registrar el costo neto del producto para llevar un histórico de las variaciones de los precios.
- Stock de reserva: el sistema de inventario debe permitir apartar un pedido interno solicitado por un servicio o un área.

- Stock mínimo: el sistema de inventario debe levantar una alerta detectando la cantidad mínima del producto en bodega.
- Stock máximo: el sistema de inventario debe levantar una alerta detectando el límite de cantidad estipulado.
- Ajustes: el sistema de inventario debe permitir corregir las cantidades de productos desajustadas a las cantidades reales de existencias en bodega, el perfil administrado será único que podrá realizar este ajuste para llevar el registro de las negligencias internas.
- Perfiles: el sistema debe permitir registrar el perfil usuario con código asignado al encargado de CAIC y el perfil Administrado con código asignado al jefe de inventario para que exista control de las personas que realizan movimientos entre los CAIC.

Se debe registrar la salida de mercancía a la bodega para llevar un control del producto recibido en nuestro almacén:

- Fecha salida: el sistema de inventario debe registrar la fecha y hora que entra el producto en bodega.
- Cantidad: el sistema de inventario debe registrar el total de productos contabilizado en bodega.

- Registro individualizado: el sistema de inventario debe individualizar el producto en bodega, para seguimiento de garantías o el caso del producto sin garantía rebajar el gasto de pérdida.
- Costo del producto: el sistema de inventario debe permitir registrar el costo neto del producto para llevar un histórico de las variaciones de los precios.
- Stock de reserva: el sistema de inventario debe permitir apartar un pedido interno realizado por un servicio o un área.
- Stock mínimo: el sistema de inventario debe levantar una alerta detectando la cantidad mínima del producto en bodega.
- Stock máximo: el sistema de inventario debe levantar una alerta detectando el límite de cantidad estipulado.
- Ajustes: el sistema de inventario debe permitir corregir las cantidades de productos desajustadas a las cantidades reales de existencias en bodega, el perfil administrado será único que podrá realizar este ajuste para llevar el registro de las negligencias internas.
- Perfiles: el sistema debe permitir registrar el perfil usuario con código asignado al encargado de CAIC y el perfil Administrado con código asignado al jefe de inventario para que exista control de las personas que realizan movimientos entre los CAIC.

Se debe registrar la transferencia de mercancía entre los CAIC para llevar un control del producto recibido del almacén principal a cada CAIC:

- Fecha entrada o salida: el sistema de inventario debe registrar la fecha y hora que entra el producto en bodega.
- Cantidad: el sistema de inventario debe registrar el total de productos contabilizado en bodega.
- Registro individualizado: el sistema de inventario debe individualizar el producto en bodega, para seguimiento de garantías o el caso del producto sin garantía rebajar el gasto de pérdida.
- Costo del producto: el sistema de inventario debe permitir registrar el costo neto del producto para llevar un histórico de las variaciones de los precios.
- Stock de reserva: el sistema de inventario debe permitir apartar un pedido interno realizado por un servicio o un área.
- Stock mínimo: el sistema de inventario debe levantar una alerta detectando la cantidad mínima del producto en bodega.
- Stock máximo: el sistema de inventario debe levantar una alerta detectando el límite de cantidad señalada.

- Ajustes: el sistema de inventario debe permitir corregir las cantidades de productos desajustadas a las cantidades reales de existencias en bodega, el perfil administrado será único que podrá realizar este ajuste para llevar el registro de las negligencias internas.
- Perfiles: el sistema debe permitir registrar el perfil usuario con código asignado al encargado de CAIC y el perfil Administrado con código asignado al jefe de inventario para que exista control de las personas que realizan movimientos entre los CAIC.

Al tener el orden, registro y control de inventario no se incurrirá en gastos innecesarios por la adquisición de insumos, que afecten al presupuesto para optimizar la ocupación eficiente de los recursos y lograr obtener beneficios para el área de tecnología.

Los costos para implementar el nuevo sistema de inventario con código de barra son los siguientes:

- Software de inventario USD \$139, (se utiliza tipo de cambio del día 29 de junio 2012 \$509,73) conversión a pesos chilenos \$70.852.-
- Hojas de etiquetas autoadhesivas para código de barra \$2.090 (800 hojas autoadhesivas) mensual.-

- Tóner impresora \$52.645 (cada 3 meses), contamos con impresora.
- Pistola lector de código de barra \$160.000 (se necesitarían 3 pistolas lectoras código de barra para jefe técnico de los CAIC), que suman un costo total de \$480.000.-
- Total costos únicos \$550.852
- Total costos mensual \$4.180
- Total costo trimestral \$52.645

Los costos asociados a la modificación del sistema de inventario SAP o compra de nueva licencia son de:

- Licencia USD \$50.000 (se utilizar valor dólar del día 29 de junio 2012 \$509,73), conversión a pesos \$25.486.500.
- Modificación sistema inventario SAP \$12.594.389 aproximadamente.

## METODOLOGIA

---

Se realizó un análisis de la situación actual de la empresa para diseñar los procesos logísticos de inventario que utilizara en la empresa, luego se adaptara a la metodología FIFO (primera entrada, primera salida) para tener un orden y control de inventario y bodega. La metodología FIFO se utilizará por el motivo que actualmente estamos inmersos en un mercado de consumismo tecnológico, en el cual la industria tecnológica renueva sus productos cada tres meses aproximadamente y nos obliga a avanzar constantemente teniendo que adquirir nuevas versiones de los insumos tecnológicos.

### DESARROLLO DE METODOLOGIA

---

Al tener la información de las falencias que afectan al inventario y la bodega de insumos tecnológicos, el desarrollo de la metodología será utilizar las herramientas tecnológicas y de sistema para controlar la fecha de entrada a la bodega para identificar los productos que llevan más tiempo y dar prioridad a la salida de estos insumos a cada CAIC que lo solicite para no quedarnos con productos obsoletos.

Al utilizar la herramienta sistémica de inventario, el administrador tendrá el deber de revisar en sistema y bodega el insumo que entro primero para realizar la salida del producto en sistema y llevarlo a gasto financieramente.

## PLAN DE TRABAJO

---

El plan de trabajo consistirá en realizar reuniones con las áreas involucradas como tecnología, contabilidad y control de gestión para tener información del problema que afecta a la empresa en el flujo de la información de inventario hacia los estados financieros. Se realizarán reuniones periódicas para informar los avances y nuevas mejoras que se pueden sugerir a este procedimiento de Bodega.

La bodega de partes y piezas implica en la entrada de insumos tecnológicos a la cuenta de inventario del balance general y al salir de bodega afecta a la cuenta de gastos de Estado de Resultado, por lo tanto mi proyecto se basará en el registro, control y orden de inventario.

Se realizarán reuniones semanales con el profesor guía, para la revisión del proyecto y obtener las observaciones para la mejora del desarrollo.





## CONCLUSION

---

Este proyecto se enfoca en realizar un análisis y diseño de procesos logísticos en la empresa Atento Chile donde **no se tiene procedimientos internos de manejo inventario y bodega**, el objetivo es ordenar la contabilización del inventario y controlar la entrada y salida de insumos tecnológicos de las bodega. El error que se detectó es que no utiliza adecuadamente la herramienta actual del sistema de inventario SAP, en la cual no se llevan a gastos los insumos que se consumen diariamente, que provoca **descuadre en la información de los estados financieros y en lo que registra físicamente la bodega.**

Por la necesidad detectada, se crea un procedimiento de inventario y bodega, el cual establece los responsables, las obligaciones, acceso al sistema de inventario y bodega y como realizar los registros de entrada y salidas de insumos en el sistema de inventario y bodega. A través de la creación del procedimiento de inventario y bodega de tecnología se anexa el manual de ingreso de stock en el sistema SAP. El cuál facilitará la labor del usuario SAP en el registro de la contabilización del inventario.

Al conocer la función que cumple el sistema actual de inventario SAP, se puede mantener orden y control del inventario, aunque la aplicación no es optima, ¿porqué?, solo se puede contabilizar el stock de los insumos tecnológicos y no existe un registro individualizado de cada producto que tiene la bodega, por lo tanto, no hay registro de la compra de la orden de compra, factura o proveedor. Esto provoca falta de seguimiento de garantías y pérdidas por deterioros u obsolescencias de los insumos tecnológicos.

Para que el sistema pueda cumplir una función óptima de un inventario, se propone a la empresa un sistema de inventario con un software codificador y lector de barra. Qué ayude a registrar, clasificar, asociar a factura y dar seguimiento del lugar lógico y físico de cada insumo.

Esta herramienta se puede ampliar a los activos fijos tangibles de tecnología, como: PC, Notebook, Impresoras, teléfonos IP, etc. Se puede implementar un sistema de plano interno de los activos fijos, para saber el lugar físico donde encuentran dentro de la empresa. Esta aplicación se puede asociar los activos fijos intangibles, como: software, licencias, etc. Para dar una solución integral al área de tecnología y las otras áreas de la empresa que manejan activos fijos.

Al implementar el proyecto, el área de tecnología tendrá variados beneficios que ayudara a la empresa a tener:

1. Información actualizada que mejorará la toma de decisiones del directorio y sus accionistas.
2. Stock y gastos reales de los recursos presupuestados ayudara la toma de mejores decisiones.
3. Se obtendrá un mayor control de los insumos que tiene en bodega, para lograr la eficiencia de los recursos
4. Reducir costos de bodegaje, costos productivos y económicos de la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

---

- Plantación de la Producción Y Control De Inventarios  
Editorial: Pearson  
Año de Edición: 1997
- Administración de Almacenes y Control de Inventarios  
Editorial: Ediciones Fiscales Isef S.A.

SOLO USO ACADÉMICO

## ANEXOS

### ANEXO I

#### PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGA

**ATENCIÓN:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009054

<b>CHILE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>PR-ST-20</b>	
Edición: 01	
Fecha 15/06/2012	
<b>SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA</b>	

#### Tabla de Contenidos

1. Objetivo y Alcance.
2. Control de Modificaciones.
3. Responsabilidades y obligaciones.
4. Permisos y Acceso al sistema de inventario.
5. Control y Acceso a bodega.
6. Ubicación de bodegas principales.
7. Solicitud de creación de nuevos insumos tecnológicos.
8. Recepción e ingreso de insumos al sistema de inventario y sus bodegas.
9. Salida de insumos tecnológicos del sistema de inventario y sus bodegas.
10. Recepción de insumos tecnológicos en edificios.
11. Traspaso de productos tecnológicos entre edificios.
12. Ajustes de productos tecnológicos en sistema de inventario.
13. Formulario Solicitud de consumo de Insumos Tecnológicos.
14. Imputación en sistema de inventario.
15. Anexo.

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo de este procedimiento es definir las responsabilidades y obligaciones del administrador de bodega y usuarios de cada CAIC designados a realizar la gestión de registro de entrada y salida de los insumos tecnológicos en la aplicación de inventario de sistema SAP dentro del modulo MM, traslados entre CAIC y solicitud de creación de nuevos productos tecnológicos y además controlar a través de un formulario con numeración correlativa la solicitud de insumos tecnológicos de parte del cliente interno al área de tecnología.

#### 2. CONTROL DE MODIFICACIONES

Nº Modificación	Número Sección	Fecha
00	Edición de partida	06/06/2012
01	Modificación de formato	

	Revisado por	Autorizado por	Validado por
<b>Cargo</b>	Analista de Presupuesto de tecnología	Contralor	Cargo de jefatura que valide el documento
<b>Nombre</b>	María Selene Monsalve	Macarena Martínez	Christian Lira

Prohibida la reproducción o distribución total o parcial de este Documento sin la autorización expresa de ATENCIÓN Servicios Corporativos

Uso Interno

**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009054

CHILE	PROCEDIMIENTO
PR-ST-20	
Edición: 01	SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA
Fecha 15/06/2012	

### 3. Responsabilidades y obligaciones

El rol de encargado de las bodegas de tecnología recae sobre el administrador quien será responsable de mantener los registros, orden y control de las bodegas de tecnología, los usuarios técnicos de cada edificio serán responsables de manejar un mínimo de stock de insumos tecnológicos con la debida aprobación del administrador.

Será obligación para el administrador solicitar todos los meses al Gerente de Finanzas o Área de Contabilidad el listado actualizado de los códigos de SAP de los insumos tecnológicos, centro de costos y códigos de servicios (objeto PA) y enviar este listado a los usuarios técnicos de cada edificio para realizar su correcto ingreso a sistema SAP. El administrador de Bodega depende del Gerente de Tecnología.

Contacto	CAIC	Anexo	Móvil
Administrador:	Diagonal Paraguay		
Usuario técnico:	Diagonal Paraguay		
Usuario técnico:	Vicuña Mackenna		
Usuario técnico:	Santo Domingo - Rosas		

### 4. Permisos y accesos al sistema de inventario

Los permisos de acceso al sistema de inventarios de tecnología serán solicitados por el administrador al Gerente de Finanzas quien es el responsable de otorgar los permisos y acceso mediante la habilitación sistemática para tener el control de los movimientos efectuados en el sistema de inventario. Es importante destacar que el administrador debe estar en constante comunicación con el gerente de finanzas porque un error en la imputación de los insumos tecnológicos afectara directamente en la calidad de la información de los estados financieros, la consecuencia será el desajuste y pérdida de control sobre el inventario.

### 5. Control y acceso a bodega

El acceso a las bodegas de tecnología será exclusivo del administrador quien es el responsable de mantener el orden y control de los productos tecnológicos que se encuentren en las bodegas. El administrador puede asignar un ayudante de bodega de su confianza, pero la responsabilidad es intransferible.

### 6. Ubicación de bodegas principales

La ubicación de las dos bodegas de tecnología, se encuentra en el edificio de Diagonal Paraguay 386 piso -3.

**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

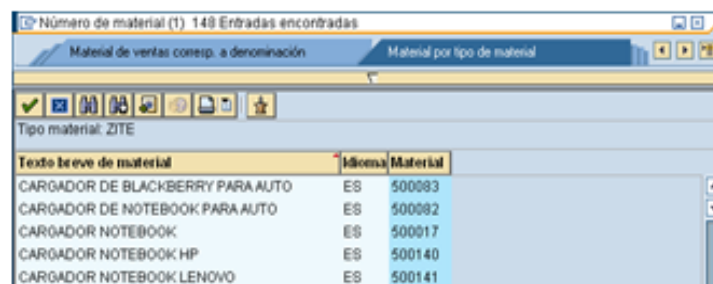
T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009054

CHILE	<b>PROCEDIMIENTO</b>
PR-ST-20	
Edición: 01	<b>SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA</b>
Fecha 15/06/2012	

### 7. Solicitud de creación de nuevos insumos tecnológicos

Será deber del administrador verificar en el sistema SAP que el código SAP corresponda a la descripción del producto, en el caso que no exista deberá solicitar al área de contabilidad crear el material ZITE indicando descripción del insumo.

Ejemplo: Si necesita ingresar un cargador de Notebook Sony Vaio y no se encuentra registrado en sistema SAP, se deberá solicitar su creación de material ZITE al área de contabilidad con su respectiva descripción.



Número de material (1) 148 Entradas encontradas

Material de ventas corresp. a denominación / Material por tipo de material

Tipo material: ZITE

Texto breve de material	Idioma	Material
CARGADOR DE BLACKBERRY PARA AUTO	ES	500083
CARGADOR DE NOTEBOOK PARA AUTO	ES	500082
CARGADOR NOTEBOOK	ES	500017
CARGADOR NOTEBOOK HP	ES	500140
CARGADOR NOTEBOOK LENOVO	ES	500141

### 8. Recepción e ingreso de insumos al sistema de inventario y sus bodegas

La recepción de insumos tecnológicos enviados por el proveedor debe ser con guía de despacho y será exclusiva responsabilidad del administrador quien es el único que tendrá acceso a las bodegas, el administrador deberá realizar el registro e ingreso de cada producto al sistema de inventario y posteriormente a bodega.

En el caso de feriados legales, licencias médicas o faltas del administrador, se dará acceso a un reemplazante con clave provisoria en el cual se registrara los movimientos por un periodo determinado, cumpliéndose el periodo determinado la clave provisoria será inhabilitado.

### 9. Salida de insumos tecnológicos del sistema de inventario y sus bodegas

La salida de insumos tecnológicos de bodega será exclusiva responsabilidad del administrador quien es el único que tendrá acceso a las bodegas, el administrador con guía de despacho interna deberá realizar el registro de salida de cada insumo de bodega en el sistema de inventario y registrar el traspaso en el sistema de inventario al CAIC que corresponda.

En el caso de feriados legales, licencias médicas o faltas del administrador, se dará acceso a un reemplazante con clave provisoria en el cual se registrara los movimientos por un periodo determinado, cumpliéndose el periodo determinado la clave provisoria será inhabilitado.

**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009034

CHILE	PROCEDIMIENTO
PR-ST-20	
Edición: 01	SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA
Fecha 15/06/2012	

#### 10. Recepción de insumos tecnológicos en edificios

Los usuarios técnicos de cada edificio serán responsables recibir, contabilizar y aprobar los insumos tecnológicos indicados en la guía de despacho interna enviado por el administrador y deberán registrar la entrada de cada producto recibido en su edificio al sistema de inventario.

#### 11. Traspaso de productos tecnológicos entre edificios

Los usuarios de sistema en el caso de transferir producto tecnológico entre edificios, deberán primeramente solicitar por mail la aprobación del administrador indicando la cantidad e insumos a transferir, una vez aprobado el traspaso por el administrador el usuario del edificio con guía de despacho interna deberá realizar dentro del día la salida del insumos en el sistema de inventario y el usuario del edificio que recibe los insumos con guía de despacho interna deberá verificar y validar la recepción de los insumos indicados en la guía y realizar el registro de entrada en el sistema de inventario.

#### 12. Ajustes de productos tecnológicos en sistema de inventario.

El administrador cuando lo estime conveniente podrá revisar y contabilizar los productos físicos que se encuentren en bodega y compararlos con la información que registre en el sistema de inventario, en el caso de existir descuadre entre la bodega y el sistema de inventario, el administrador deberá informar al Gerente de Finanzas para realizar los ajustes correspondiente y deberá justificar el desajuste físico y lógico, y el motivo de no haber efectuado el cargo correspondiente y a que códigos de servicios o centro de costos se deberá efectuar este cargo.

#### 13. Formulario Solicitud de consumo de Insumos Tecnológicos

Las solicitudes de insumos tecnológicos por los clientes internos deberán ser enviadas por mail al encargado de tecnología del CAIC, quien deberá llenar los campos obligatorios del formulario, solicitar la firma del solicitante y la firma del técnico que entrega los insumos.



**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 388  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009034

CHILE	<b>PROCEDIMIENTO</b>
PR-ST-20	
Edición: 01	<b>SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA</b>
Fecha 15/06/2012	

Todos los campos con asteriscos, las firmas correspondientes al solicitante y técnico son obligatorios.

**ATENTO:** Diagonal Paraguay, 388 Santiago Chile T + (56) 2 2009000 F + (56) 2 2009034

FORMULARIO N° 0001 **FORMULARIO SOLICITUD DE CONSUMO DE INSUMOS TECNOLÓGICOS**

REF: PR-ATS-0701 **CAIC: DIAGONAL PARAGUAY**

Fecha: DD/MM/AA

**Antecedentes técnicos**

Tipo Falla \*

Nombre Técnico \*

**Antecedentes Solicitante**

Fecha Recepción \*

Rut del solicitante \*

Nombre Solicitante \*

Cargo

Campeña

Gerente de Negocios \*

Código SAP \*

Correo adjunto

**Insumos tecnológicos a entregar**

Ítem	Código SAP	Cantidad	Ítem	Código SAP	Cantidad
Discos Duros IDE			Teléfono Digital		
Memorias 512			Cable Barberita		
Memorias 512 DDR2			Cintillo audio		
Mouse USB			Teléfono Inalámbrico		
Mouse PS/2			Audifono CALIDAD		
Teclado USB			Cintillo VoIP		
Teclado PS/2			Memorias 1Gb		
Tarjeta Red			Amamas		
Tarjetas de Video			Discos Duros 160 GB		
Fuentes de poder			Discos Duros 250 GB		
Cable disco sata			Tarjeta de Video Express		
Cable de seguridad			Notebook		
Cintillos h 51			Bolso de Notebook		
Cable de red			Tarjeta de Video GeForce		
Teléfono IP			Disco Duro 160GB SATA		

Nombre y firma Solicitante

Nombre y firma Técnico

**Campos Obligatorios \***

Prohibe la reproducción o distribución total o parcial de este Documento sin la autorización expresa de ATC/TC  
Servicios Corporativos

www.atsc.com

Uso Interno

Página 1 de 1

**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009094

<b>CHILE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>PR-ST-20</b>	
Edición: 01	<b>SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA</b>
Fecha 15/06/2012	

#### 14. Imputación en sistema de inventario

El administrador para realizar las imputaciones de insumos tecnológicos, lo deberá realizar en sistema inventario SAP, dentro del modulo MM, los datos importantes para efectuar la imputación son:

concepto	Cuenta contable	tipo costo	Centro de Beneficio (Cebe)	Centro de costo	Código Servicio
Consumibles telefonico (Cebillo, esponja, boquilla y espirales)	31027600	Variable	30002	Listado	Listado
partes y piezas (Discos duros, teclados, mouse, fuentes de poder, tarjetas de video, etc.)	31021330	Fijo	30001		

El administrador solo podrá realizar las imputaciones de los insumos tecnológicos en dos cuentas contables (dependiendo del producto consumido) y deberá verificar en la lista que envía mensualmente el Gerente de Finanzas o área de contabilidad si el código de servicio se encuentra activo o confirmar si el solicitante pertenece al centro de costo a imputar (como registra en el cuadro).

El administrador deberá ingresar al sistema de inventario con el nombre de usuario y clave otorgada por el Gerente de Finanzas, transacción MB1A (Toma de materiales), los datos obligatorios son: texto de cabecera, clase de movimiento 201 (centro de costo) o 900 (objeto PA), centro (código asociado al edificio) y almacén (0003 correspondiente a Insumos tecnológicos).

Centro	Descripcion	Almacen	Descripcion
CS01	Rosas	0003	Insumos Tecnologia
CS03	Diagonal Paraguay	0003	Insumos Tecnologia
CS04	Vicuña Mackenna	0003	Insumos Tecnologia
CS05	Santo Domingo	0003	Insumos Tecnologia

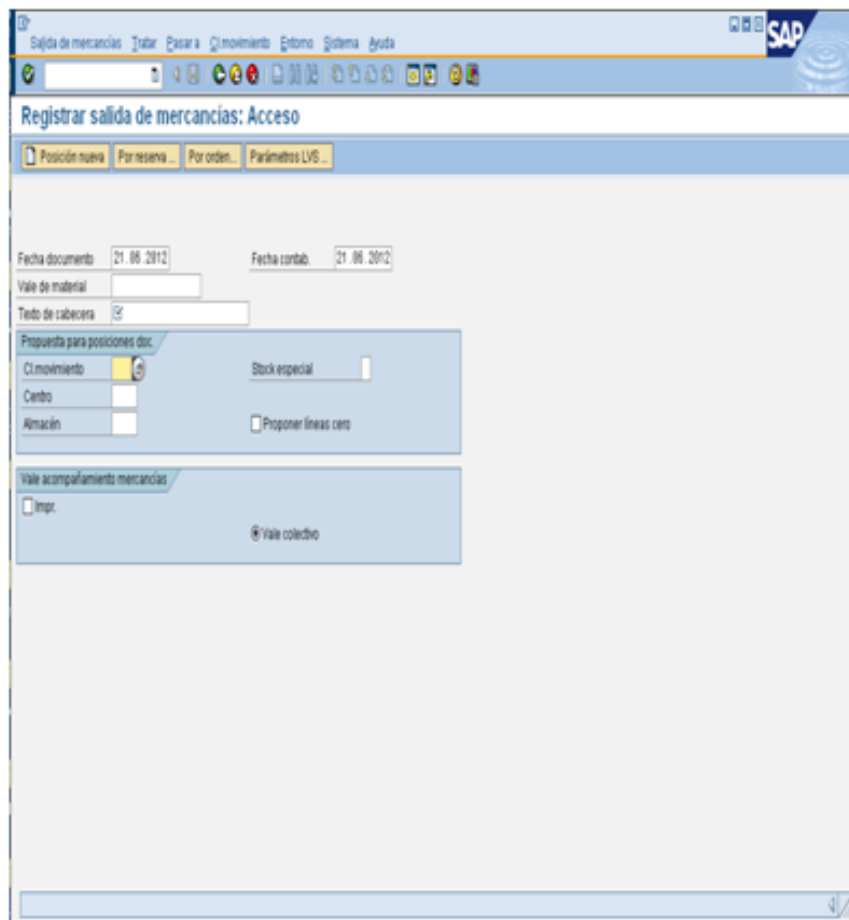
**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009094

CHILE	PROCEDIMIENTO
PR-ST-20	
Edición: 01	SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA
Fecha 15/06/2012	

Al ingresar los datos se da un enter para acceder a la siguiente pantalla.



The screenshot shows the SAP 'Registrar salida de mercancías: Acceso' (Register goods issue: Access) screen. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Salida de mercancías', 'Inicio', 'Pasara', 'CI movimiento', 'Entorno', 'Sistema', and 'Ayuda'. Below the menu bar, there are navigation buttons: 'Posición nueva', 'Preservar...', 'Por orden...', and 'Parámetros LVS...'. The main form contains several input fields and checkboxes:

- Fecha documento:** 21.06.2012
- Fecha contab.:** 21.06.2012
- Vale de material:** (empty field)
- Texto de cabecera:** (empty field)
- Propuesta para posiciones doc.:**
  - CI movimiento:** (dropdown menu)
  - Stock especial:** (checkbox)
  - Contro:** (checkbox)
  - Almacén:** (checkbox)
  - Proponer líneas cero:** (checkbox)
- Vale acompañamiento mercancías:**
  - Imp.:** (checkbox)
  - Vale colectivo:** (checkbox)

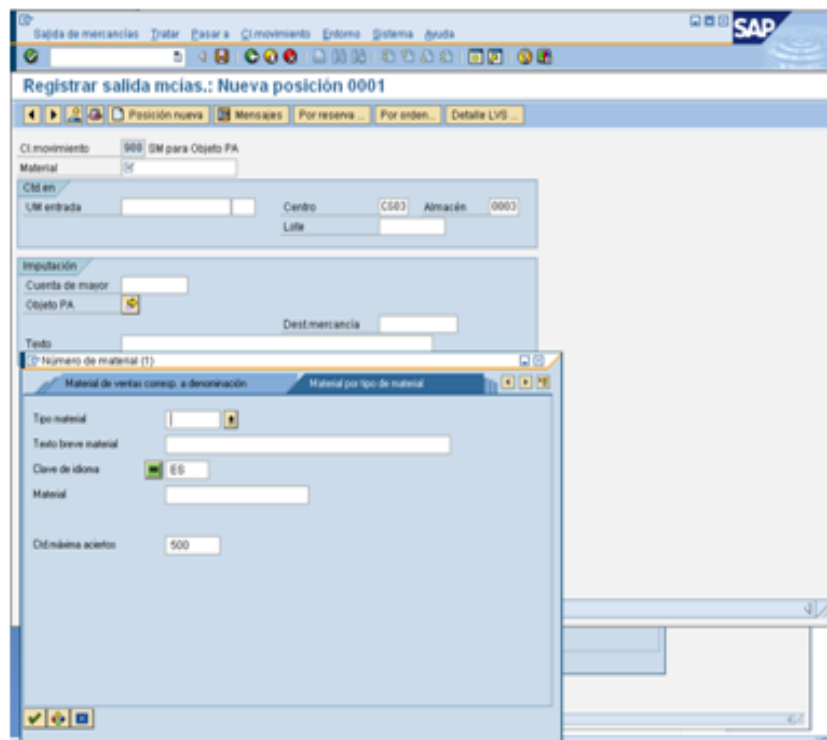
**ATENTO:**

Diagonal Paraguay, 386  
Santiago  
Chile

T + (56) 2 2009000  
F + (56) 2 2009094

CHILE	PROCEDIMIENTO
PR-ST-20	
Edición: 01	SISTEMA DE INVENTARIO Y BODEGAS DE TECNOLOGIA
Fecha 15/06/2012	

Al acceder a la siguiente pantalla el administrador debe ingresar el material (código de material ZITE correspondiente a tecnología) en el caso no saber el código puede buscarlo por tipo de material (ZITE), UM entrada (cantidad y Unidad), cuenta Mayor (cuenta contable del insumo), Objeto PA (código de servicio) y grabar (disquete).



## 15. Anexo

Se anexa el Manual de sistema SAP MM gestión de stock, como guía práctica para el ingreso del consumo de insumos tecnológicos y traslados entre centros.

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

## 1. OBJETIVO.

El objetivo del presente manual es entregar una guía práctica para el ingreso del consumo de stock tanto de insumos tecnológicos como productos Atento Pass y traslados entre centros de estos productos tratados como inventario. Esta gestión de inventario se realiza dentro del módulo de Sap MM y está destinada a aquellos usuarios designados a la tarea de gestionar consumos como el área de Service desk, responsable de los insumos tecnológicos como al área de Relaciones Laborales por el lado de los premios de Atento Pass.

Este manual contempla las transacciones a utilizar apoyado en pantallas de Sap MM y una descripción de cada dato a ingresar para completar el proceso de traslado y consumo, ya sea a un centro de costo como a un objeto PA.

Además, contempla instrucciones claras para visualizar, modificar e imprimir informes que faciliten la gestión y control de estos activos.

Los productos que se mantienen controlados en este módulo son:

- Cintillos y boquillas
- Partes y piezas de computadores: discos duros, teclados, Mouse, fuentes de poder, tarjetas de video, etc.
- Premios Atento Pass
- Artículos de merchandising para publicidad

## 2. CONTROL DE MODIFICACIONES.

Nº Modificación	Nº Sección	Fecha

	Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	Claudia Buono-Core M.	Walter Luchsinger L	Cristián Yanine S.
Cargo	Jefe Contabilidad	Gerente de Finanzas	Director de Finanzas
Fecha	14-08-09		

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 01t	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

### 3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

<b>CONSUMOS INTERNOS .....</b>	<b>3</b>
CENTRO DE COSTO.....	3
Crear .....	3
ACTIVO FDO.....	6
Crear .....	6
<b>TRASLADOS .....</b>	<b>9</b>
STOCK ENTRE CENTROS.....	9
Crear .....	9
<b>REPORTES Y VISUALIZACIONES .....</b>	<b>12</b>
MMBE - RESUMEN DE STOCK .....	12
MB53 - DISPONIBILIDAD EN CENTRO .....	12
MB51 - MOVIMIENTOS DE MERCANCIAS .....	12
MB03 - DOCUMENTO DE MATERIAL .....	12
MB52 - STOCK ALMACÉN VALORIZADO .....	12
MB5B - STOCK.....	12
MM03 - MAESTRO MATERIAL.....	12
MB55 - LISTADO SALDOS EM/RF .....	12
ME2N - PEDIDOS DE COMPRA.....	12
ME5A - SOLICITUDES DE PEDIDO .....	12
ME4N - COTIZACIONES .....	12
AC06 - MAESTRO DE SERVICIOS .....	12
ME80FN - PEDIDOS DE COMPRA.....	12
DATOS MAESTROS.....	13

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 09		
Fecha: 08/2009	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	

### Consumos Internos

### CENTRO DE COSTO

#### Crear

Acceso : Logística → Gestión de Materiales → Gestión de Stocks → Movimientos de  
Mercancías → Salida de Mercancías

Transacción : MB1A

Se accede a la siguiente pantalla:


### Registrar salida de mercancías: Acceso

<input type="checkbox"/> Posición nueva	Por reserva ...	Por orden...	Parámetros LVS ...
Fecha documento	10.12.2008	Fecha contab.	10.12.2008
Vale de material	<input type="text"/>		
Texto de cabecera	<input type="text" value="1"/>		
Propuesta para posiciones doc.			
Cl.movimiento	<input type="text" value="2"/>	Stock especial	<input type="checkbox"/>
Centro	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/> Proponer líneas cero	
Almacén	<input type="text" value="4"/>		
Vale acompañamiento mercancías			
<input type="checkbox"/> Impr.		<input checked="" type="radio"/> Vale colectivo	

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Ejercicio: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTION DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

**Datos a Ingresar**

- 1 → Ingresar Texto de Referencia u Observación
- 2 → Ingresar Clase de Movimiento = 201 (Centro de Costo)  
900 (Objeto PA)  
950 (Atento Pass)
- 3 → Ingresar Centro
- 4 → Ingresar Almacén para materiales que tienen stock a nivel de almacén


⇒ Presione **INTRO** para continuar ( o "click" en  )




Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 04	MANUAL DE USUARIO: SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

Se accede a la siguiente pantalla:

### Registrar salida mcías.: Nuevas posiciones



Por reserva ... Por orden...

Cl.movimiento  SM para centro coste  
 Cuenta de mayor   
 Centro de coste    
 Destinatario

**Posiciones**

Pos	Material	Cantidad	UME	Alm.	Lote	NL	Ce.
1	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>		0003			CS01
2				0003			CS01
3				0003			CS01
4				0003			CS01
5				0003			CS01
6				0003			CS01
7				0003			CS01
8				0003			CS01
9				0003			CS01
10				0003			CS01
11				0003			CS01
12				0003			CS01
13				0003			CS01


#### Datos a Ingresar



 → Ingresar Centro de Costo al cual se cargará el consumo u objeto PA si va por servicio

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTION DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

En el caso de Objeto PA se despliega la siguiente pantalla:


### Registrar salida mcías.: Nuevas posiciones




Cl.movimiento  SM para Objeto PA  
 Cuenta de mayor    
 Objeto PA    
 Destinatario

6 → Ingresar Código del Material a Consumir

7 → Ingresar Cantidad del consumo

⇒ Presione **INTRO** para continuar ( o "click" en  )

⇒ Presione  **Grabar** ( y una vez grabado, volver a menú principal)

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO: SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

### ACTIVO FIJO

#### Crear

Acceso : Logística → Gestión de Materiales → Gestión de Stocks → Movimientos de  
Mercancías → Salida de Mercancías

Transacción : MB1A

Se accede a la siguiente pantalla:


### Registrar salida de mercancías: Acceso

<input type="checkbox"/> Posición nueva	<input type="checkbox"/> Por reserva ...	<input type="checkbox"/> Por orden...	<input type="checkbox"/> Parámetros LVS ...
Fecha documento	10.12.2008	Fecha contab.	10.12.2008
Vale de material	<input type="text"/>		
Texto de cabecera	<input type="text" value="1"/>		
Propuesta para posiciones doc.			
Cl.movimiento	<input type="text" value="2"/>	Stock especial	<input type="text"/>
Centro	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/> Proponer líneas cero	
Almacén	<input type="text" value="4"/>		
Vale acompañamiento mercancías			
<input type="checkbox"/> Impr.		<input checked="" type="radio"/> Vale colectivo	

<b>Atento Chile</b>	MANUAL	<b>ATENTO:</b>
<b>MGFIN- CONTA-02</b>		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTION DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

**Datos a Ingresar**

- 1 → Ingresar Texto de Referencia u Observación
- 2 → Ingresar Clase de Movimiento = 241 (Activo Fijo)
- 3 → Ingresar Centro = CS00
- 4 → Ingresar Almacén = 0005

⇒ Presione **INTRO** para continuar ( o "click" en  )

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN-- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

Se accede a la siguiente pantalla:

### Registrar salida mcías.: Nuevas posiciones


Cl.movimiento  SM para activo fijo  
 Cuenta de mayor   
 Activo fijo    
 Destinatario


Pos	Material	Cantidad	UME	A1m.	Lote	NL	Ce.
1	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>			0005		CS00
2					0005		CS00
3					0005		CS00
4					0005		CS00
5					0005		CS00
6					0005		CS00
7					0005		CS00
8					0005		CS00
9					0005		CS00
10					0005		CS00
11					0005		CS00
12					0005		CS00
13					0005		CS00

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN - CONTA-02		
Ejercicio: 08	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

**Datos a Ingresar**

- 5 → Ingresar Código (contable AM) del Activo Fijo
- 6 → Ingresar Código del Activo Fijo (SAP MM) Consumir
- 7 → Ingresar Cantidad del consumo

⇒ Presione **INTRO** para continuar ( o "click" en  )

⇒ Presione  **Grabar** ( y una vez grabado, volver a menú principal)

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

### Traslados

#### STOCK ENTRE CENTROS

#### Crear

Acceso : Logística → Gestión de Materiales → Gestión de Stocks → Movimientos de  
Mercancías → Traspaso

Transacción : MB1B

Se accede a la siguiente pantalla:


### Registrar traspaso: Acceso

<input type="button" value="Posición nueva"/>	<input type="button" value="Por reserva ..."/>	<input type="button" value="Por pedido..."/>	<input type="button" value="Parámetros LVS ..."/>
Fecha documento	11.12.2008	Fecha contab.	11.12.2008
Vale de material			
Texto de cabecera	<input checked="" type="checkbox"/>	1	
Propuesta para posiciones doc.			
Cl.movimiento	2	Stock especial	<input type="text"/>
Centro	3	<input type="checkbox"/> Proponer líneas cero	
Almacén	4		
Vale acompañamiento mercancías			
<input type="checkbox"/> Impr.	<input checked="" type="radio"/> Vale colectivo		

<b>Atento Chile</b>	MANUAL	<b>ATENTO:</b>
<b>MGFIN- CONTA-02</b>		
Fábrica: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

**Datos a Ingresar**

- 1 → Ingresar Texto de Referencia u Observación
- 2 → Ingresar Clase de Movimiento = 301 (Traslado Stock entre Centros)
- 3 → Ingresar Centro
- 4 → Ingresar Almacén

⇒ Presione **INTRO** para continuar ( o "click" en  )



Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 1.0	MANUAL DE USUARIO: SAP MM GESTION DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

Se accede a la siguiente pantalla:

### Registrar traspaso: Nuevas posiciones

Por reserva ... Por orden... Por pedido...

CL.movimiento  TR Trasladar ce.a ce  
 Destinatario

Centro receptor  m.recept


Posiciones


Pos	Material	Cantidad	UME	A1n.	Lote	NL	Ce.
1	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="8"/>			0003		CS01
2					0003		CS01
3					0003		CS01
4					0003		CS01
5					0003		CS01
6					0003		CS01
7					0003		CS01
8					0003		CS01
9					0003		CS01
10					0003		CS01
11					0003		CS01
12					0003		CS01
13					0003		CS01

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Fecha: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTION DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

**Datos a Ingresar**

- 5 → Ingresar Centro Receptor (el que recibe la mercadería a traspasar)
- 6 → Ingresar Almacén Receptor (debe ser igual al almacén que envía)
- 7 → Ingresar Código de Material a traspasar
- 8 → Ingresar Cantidad del traspaso

⇒ Presione **INTRO** para continuar ( o "click" en  )

⇒ Presione  **Grabar** ( y una vez grabado, volver a menú principal)

**ANULAR DOCUMENTO DE CONSUMO**

TX MBST

**MODIFICAR DOCUMENTO CONSUMO**

TX MB02

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTIÓN DE STOCK	
Fecha: 08/2009		

#### REPORTES Y VISUALIZACIONES

MMBE	-	Resumen de Stock
MB53	-	Disponibilidad en Centro
MB51	-	Movimientos de Mercancías
MB03	-	Documento de Material
MB52	-	Stock Almacén Valorizado
MB5B	-	Stock
MM03	-	Maestro Material
MB5S	-	Listado Saldos EM/RF
ME2N	-	Pedidos de Compra
ME5A	-	Solicitudes de Pedido
ME4N	-	Cotizaciones
AC06	-	Maestro de Servicios
ME80FN	-	Pedidos de Compra

Atento Chile	MANUAL	ATENTO:
MGFIN- CONTA-02		
Edición: 00	MANUAL DE USUARIO SAP MM GESTION DE STOCK	
Fecha: 08/2019		

#### DATOS MAESTROS

CENTRO	DESCRIPCION	SOCIEDAD	ORG.COMPRAS	ALMECEN	DESCRIPCION
CS00	Matriz	ACH1	OC01	0001	Merchandising
				0002	Atento Pass
				0005	Activo Fijo
CS01	Rosas	ACH1	OC01	0001	Merchandising
				0002	Atento Pass
				0003	Insumos Tecnología
CS03	Diagonal Paraguay	ACH1	OC01	0001	Merchandising
				0002	Atento Pass
				0003	Insumos Tecnología
CS04	Alameda	ACH1	OC01	0001	Merchandising
				0002	Atento Pass
				0004	Franquiciado
CS05	Santo Domingo	ACH1	OC01	0001	Merchandising
				0002	Atento Pass
				0003	Insumos Tecnología
CS06	Vicuña Mackenna	ACH1	OC01	0001	Merchandising
				0002	Atento Pass
				0003	Insumos Tecnología
RE01	Recursos	ARE1	OC01		
ED01	Capacitación	AED1	OC01		
NE01	Nexcom	NEX1	OC01		

ANEXO II

INFORMACIÓN CUENTAS CONTABLES

DESCRIPCIÓN DE CUENTAS CONTABLES TECNOLOGÍA	
Cuenta Contable	Descripción Cuenta
31026180	Soporte Informatico (integrador de soluciones tecnologico)
31027600	Mantenición Consumibles telefonicos (cintillos, estirales, etc)
31026330	Arriendo Equipo Informatico (Onvision S.A.)
31026380	Leasing Centrales (CIT Leasing Chile)
31026380	Leasing Centrales (Arriendo Conversor)
31026330	Arriendo Equipo Informatico (Click To Call)
31026230	Arriendo de Lineas E. (Entel Telefonía Local)
31026230	Arriendo de Lineas E. (Mainstreet Sistemas Ltda.)
31026230	Arriendo de Lineas E. (Telefonica Empresas S.A.)
31026230	Arriendo de Lineas E. (GTD Teleductos S.A.)
31026230	Arriendo de Lineas E. (A definir)
31026230	Arriendo de Lineas E. (Manquehue Net S.A.)
31026230	Arriendo de Lineas E. (IFX Networks Chile)
31026230	Arriendo de Lineas E. (Telefonica Internacional Usa, INC)
31021330	Mantenimiento Equipo Informatico (Teczacom Ltda.)
31021330	Mantenimiento Equipo Informatico (Reparacion Servidores)
31021330	Mantenimiento Equipo Informatico (Partes y Piezas)
31021330	Mantenición Hardware (Soc. de Computación DataSoft S.A.)
31027400	Mantenición Hardware (Mantenición HP Blade Y EVA)
31027400	Mantenición Hardware (ARSsp costo 118 UF mes)
31027400	Mantenición Hardware (Trans Comunicaciones Ltda.)
31027400	Mantenición Hardware (Sistema Sig Pulse)
31027400	Mantenición Hardware (calidad de la información)
31027400	Mantenición Hardware (recuperación de Datos)
31027400	Mantenición Centralitas (Corporación Rabco)
31027700	Mantenición Centralitas (Trans Comunicaciones Ltda.)
31027700	Mantenición Centralitas (Serv. de Telecomunicaciones Tarifica)
31027700	Otros Mantenciones Equipos CAIC (Teczacom Ltda.)
31027920	Otros Mantenciones Equipos CAIC (Serv. de Respaldo de Energia Tecnica)
31027920	Otros Mantenciones Equipos CAIC (Castillo Urrutia Marisol Del Carmen)
31027500	Mantenición Software (Visionone Chile S.A.)
31027500	Mantenición Software (Los Heroes Y2K)
31027500	Mantenición Software (Microsoft Licensing)
31027500	Mantenición Software (Certificados de Seguridad)
31027500	Mantenición Software (Marcelo Diaz Servicios Computacionales)
31027500	Mantenición Software (SAP Agencia en Chile)
31026180	Soporte Informatico (integrador de soluciones tecnologico)
31026180	Habilitacion Configuracion Manager (se paga una sola vez)
31026180	Soporte Informatico (Cifuentes Ortiz Soledad)
31026 180	Mantenimiento Equipo Informatico (Teczacom Ltda.)
31021330	Mantenimiento Equipo Informatico (TDE EIRL Tecnologia Digital)
31021330	Mantenimiento Equipo Informatico (Partes y Piezas)
31021330	Mantenimiento Equipo Informatico (Castillo Urrutia Marisol Del Carmen)
31021330	Arriendo de Lineas E. (Telefonica Empresas Chile S.A. 57,53 UF)
31026230	Leasing Centrales (CIT Leasing Chile Ltda.)
31026380	Soporte Informatico (Integrador de Soluciones Tecnologico Calidad)
31026180	Mantenición Software (Visionone Chile S.A.)
31027500	Mantenición Software (Microsoft Licensing)
31027500	Mantenición Software (Dimnsion Data España S.L.U)
31027500	Mantenición Software (SAP Agencia en Chile)
31027500	Mantenición Software ( Softgal Gestion S.A.)
31027500	Mantenición Software (Legal Publishing)
31027500	Otros Mantenciones Equipos CAIC (Castillo Urrutia Marisol del Carmen)
31027600	Mantenición Consumibles telefonicos (cintillos, estirales, etc)
31027600	Mantenición Consumibles telefonicos (Castillo Urrutia Marisol del Carmen)

SOLO USO ACADÉMICO

## INFORMACIÓN CENTROS DE COSTOS

CENTROS DE COSTOS					
Centro de Costo	Denominación	Responsable	Concepto A Imputar	Centro Beneficio	Descripción
110000	Gerencia General	Hernan Rojas	Gastos asociados a Gerencia General	100000	Administrativo
110001	Director Reg Comerc	Juan Enrique Gamé	Gastos asociados al Director Regional Comercial	100000	Administrativo
111000	Legal	Paola Sirañoni	Gastos asociados al Área Legal	100000	Administrativo
112000	Gcia Calidad	C. Fernandez de C.	Gastos Asociados a la Gcia de Calidad	100000	Administrativo
120000	Dirección Finanzas	Cristian Yanine	Gastos asociados al Director de Finanzas	100000	Administrativo
121000	Contabilidad	Cristián Yanine	Gastos asociados al área de Contabilidad	100000	Administrativo
122000	Contraloría	Macarena Martínez	Gastos asociados a Contraloría	100000	Administrativo
123000	Administración y Ges	Carmen G. Gongora	Gastos asociados al área de Compras	100000	Administrativo
124000	Presupuesto y Contro	Cristián Yanine	Gastos asociados al área de Control de Gestión	100000	Administrativo
125000	Gast. Compartidos DP	Cristián Yanine	Gastos de mantenimiento del edificio de Diagonal Paraguay, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: Gastos asociados al área de Infraestructura administrativa, esto es, analista de infraestructura y recepcionistas.	100000	Administrativo
129000	Infraestructura	Christian Lira	Gastos de mantenimiento del edificio de Alameda, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo, seguridad, luz, agua, etc), incluir costos de mantenimiento asociados a Etento Educación.	100000	Administrativo
131000	Gestión de Personas	Andrés Figueroa	Gastos asociados a la Gerencia de Gestión de Personas	100000	Administrativo
131001	Prov. de Personal GT	Claudia Martínez	Gastos asociados al área administrativa de Provisión de Personal del Grupo Telefónica (jefatura).	100000	Administrativo
132000	Desarrollo Personas	Andrés Figueroa	Gastos asociados al área de Desarrollo de Personas	100000	Administrativo
132001	Selección GT	Claudia Martínez	Gastos asociados al área de Selección de Personal del Grupo Telefónica (gastos propios de reclutar personas y de los analistas de selección)	300004	Variable
133000	Área Comunicaciones	Luz Ponce	Gastos Propios del área de comunicaciones, esto es, de sus analistas, no se incluyen gastos de eventos a nivel empresa, ni de las comunicaciones a Gastos de mantenimiento del edificio de Alameda, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo, seguridad, luz, agua, etc), incluir costos de mantenimiento asociados a Etento Educación.	100000	Administrativo
135000	Edificio Alameda	Cristian Yanine	Gastos de RRHH a nivel empresa que no son asociables a un ceco o servicio determinado, esto es, salas cunas, multas de la inspección del trabajo, prevención de riesgos, entre otros.	100000	Administrativo
137000	Gts Var Empresa RRHH	Andres Figueroa	Gastos asociados al área de Control de Calidad, en el caso de cintillos deben cargarse al servicio para el cual trabaja el analista.	300002	Variable
139000	Control de Calidad	Carolina Toledo	Gastos asociados al área de Estrategia Comercial	300002	Variable
210000	Estrategia Comercial	Paulina del Villar	Gastos asociados al área de Estrategia Comercial	200000	Comercial
211000	Gastos Regional MSF	Marcela Tessada	Gastos asociados a equipo Regional de Microsoft	200000	Comercial
212000	Marketing M Multisec	Hernan Rojas	Gastos de Marketing asociados a la Dirección de Negocios del Mercado Multisectorial	200001	Comercial
212001	Marketing M Gp Telef	Hernán Rojas	Gastos de Marketing asociados a la Dirección de Negocios del Grupo Telefónica	200001	Comercial
212002	Eventos Regionales	Luz Ponce	Gastos Asociados a eventos de marketing o con clientes a nivel de Grupo Atento	200001	Comercial
310000	Director País	Hernán Rojas	Gastos asociados al Director País	200000	Comercial
311000	Control de Producción	Hernán Rojas	Gastos asociados a Control de Producción.	300001	Fijo
312000	Mant. Tecnología	Christian Lira	Gastos de Mantenimiento de Tecnología que no son diferenciados por edificio, centro de costos o servicio.	300001	Fijo
312002	Gcia Desarrollo e In	Christián Lira	Gastos asociados a las áreas de redes, telefonía, seguridad, entre otras	300001	Fijo
312003	Gcia Tecnología Adm	Christián Lira	Gastos asociados al Gerente de Tecnología y asistente.	100000	Administrativo
312004	Técnico MM	Christián Lira	Gastos asociados a los técnicos de plataforma del Mercado Multisectorial	300005	Variable
312005	Técnico GT	Christián Lira	Gastos asociados a los técnicos de plataforma del Grupo Telefónica	300005	Variable
315002	Infraestruc COV	Christián Lira	Gastos asociados al área de Infraestructura correspondiente a analistas de movilización, y supervisores de Infraestructura	300005	Variable
316000	G. de Personas COF	Andrés Figueroa	Gastos asociados al Área de Gestión de Personas como la agenda administrativa, prevención de riesgos, entre otros	300001	Fijo
317000	Desarrollo COF	Andrés Figueroa	Gastos asociados al área de Desarrollo de Personas en temas de Escuela de Líderes u otro similar.	300001	Fijo
330001	Área Procesos GT	Hernán Rojas	Gastos del Área de Procesos del Grupo Telefónica	300001	Fijo
330006	Área Comercial - FM	Francisco Martinek	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
330007	Área Comercial - JCP	Juan Carlos Plaza	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
330008	Área Comercial MP	Mercedes Paiva	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
330010	Área Comercial - KF	Katherine Fernández	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
340001	Área Comercial WL	Walter Luchsinger	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
340003	Área Comercial - GG	Guillermo Gajardo	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
340007	Área Comercial - SH	Sergio Hasbun	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
340010	Área Comercial - MSF	Marcela Tessada	Gastos asociados a la Gerencia de Microsoft local, que no es distinguible por servicio	200000	Comercial
350001	Área Comercial HR	Hernan Rodriguez	Gastos asociados al Gerente de Negocios y su equipo, que no son distinguibles por servicio	200000	Comercial
400001	No operacional AFijo	Cristián Yanine	Uso en pérdidas de inversiones en activo fijo, siempre asociado a un elemento PIP de activo fijo entregado por Control de Gestión	400000	No Operacional
410000	Fijo CAIC Rosas	Cristián Yanine	Gastos de mantenimiento del edificio de Rosas, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo, gastos de mantenimiento del edificio de Santo Domingo, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo, gastos de mantenimiento del edificio de Vicuña, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo,	300001	Fijo
416000	Fijo CAIC Santo Domi	Cristián Yanine	Gastos de mantenimiento del edificio de Santo Domingo, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo,	300001	Fijo
440000	Fijo CAIC Vicuña	z	Gastos de mantenimiento del edificio de Vicuña, que no se puede diferenciar entre gastos de plataforma operativa y estructura (ej: aseo,	300001	Fijo
500002	Eventos Motivacional	Andrés Figueroa	Gastos asociados a los eventos motivacionales a nivel empresa	300002	Variable
511000	Supervisores Telef	Hernán Rojas	Gastos asociados a supervisores del Grupo Telefónica (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
512000	Jefe Servicio GT	Hernán Rojas	Gastos asociados a CSC del Grupo Telefónica (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
513000	Teleoperadores Telef	Hernán Rojas	Gastos asociados a CSC del Grupo Telefónica (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
521000	Supervisores Mdo Mul	Hernan Rojas	Gastos asociados a supervisores del Mercado Multisectorial (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
522000	Jefe Servicio MM	Hernan Rojas	Gastos asociados a TO del Mercado Multisectorial (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
523000	Teleoperador Mdo Mul	Hernan Rojas	Gastos asociados a TO del Mercado Multisectorial (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
517001	Ejecutivos Caribú	Juan Carlos Plaza	Gastos asociados a TO de Caribú (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
517002	Supervisores Caribú	Juan Carlos Plaza	Gastos asociados a supervisores de Caribú (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
517003	Jefe Servicio Caribú	Juan Carlos Plaza	Gastos asociados a CSC de Caribú (consultar a control de Gestión su uso distinto a salarios)	300002	Variable
620000	Gerencia Nuevos Cile	Vicky Escobar	Gastos asociados a la Gerencia de Nuevos Clientes	200000	Comercial
E10000	Ceco Administrat AED	Hernan Rodriguez	Gastos asociados al área administrativa de Atento Educación	100000	Administrativo
E20000	CECO Comercial AED	Hernan Rodriguez	Gastos asociados al área comercial de Atento Educación, esto es, Gerente, jefe, licitaciones	200000	Comercial
E30001	Ceco Fijo AED	Hernan Rodriguez	Gastos asociados a la estructura fija de Atento Educación	300001	Fijo
E50000	Ceco Var AED	Hernan Rodriguez	Gastos asociados a la operación de Atento Educación, esto es, todo lo que permite realizar las capacitación y que no son identificables por proyecto.	300002	Variable
114000	Capacitación MM	Mariela Guajardo	Gastos del Área de Capacitación del Mercado Multisector	300003	Variable
127000	Tesorería	Cristian Yanine	Gastos del Área de Tesorería	100000	Administrativo
131002	Capacitación GT	Claudia Martínez	Gastos del Área de Capacitación del Grupo Telefónica	300003	Variable
132002	AED1 con ACH1	Hernán Rodriguez	Gastos de Atento Educación que se facturan por Chile (por ej: Telecomunicaciones)	300003	Variable
134000	Prov. de Personal MM	Mariela Guajardo	Gastos asociados al área administrativa de Provisión de Personal del Mercado Multisector (jefatura)	100000	Administrativo
136000	Selección MM	Mariela Guajardo	Gastos asociados al área de Selección de Personal del Mercado Multisector (gastos propios de reclutar personas y de los analistas de selección)	300004	Variable

## INFORMACION CODIGOS DE SERVICIOS

SERVICIOS (CAMPAÑAS)				
Estado	Cod. Servicio	Nombre del servicio	Gerente	Medicion contable
ACTIVO	50000002	CALL CENTER GM	Cristian Yanine	Cobro Fijo
ACTIVO	50000003	Televenta Negocio IN	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000005	TN CROSS SELLING (Negocios GIP)	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000010	Contención DGN	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000011	Gestión Integral Preferente (GIP)	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000011	Gestión Integral Preferente (GIP)	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000022	Cross Sell Sinergia	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000024	Cierre de Reclamos 104	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000024	Cierre de Reclamos 104	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000025	104 Solución	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000026	Televentas Residencial IN - Cierre de Reclamos	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000028	Cross PGI Comercial	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000029	Especializada	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000031	PGI Comercial	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000031	PGI Comercial	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000032	Plataforma Pre-Factibilidad KIT-ADSL	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000033	Encuesta	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000034	Banda Ancha Telefonica Chile	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000038	Plataforma Gestión Quiébrs (PGQ)	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000043	DGN Backoffice	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000047	Soporte Comercial Agencia y Otros	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000050	Piloto Web Center	Katherine Fernández	Cobro Fijo
ACTIVO	50000054	Televentas Residencial IN	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000056	600 ARP (Telecobranza In)	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000057	Contenciones 107	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000060	SAC Cencosud	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000060	SAC Cencosud	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000062	Plataforma Telefónica Seguros Paris	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000064	Hogar Responsable/ el nombre deservicio	Hernán Rodríguez	Cobro Variable
ACTIVO	50000065	Claro	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000067	Plan de Contingencia MAPFRE	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000068	TELEFONICA MESA DE AYUDA	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000071	Servicio de Respuesta al Consumidor	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000072	Mc Donald's	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000073	Mutual (Mesa Central)	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000108	Jumbo Unificado	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000115	Protección Familiar	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000118	Plataforma	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000123	INTERAMERICANA SEGUROS GENERALES	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000124	Cuenta Rut	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000125	Banco Estado PET	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000126	MESA DE AYUDA BANCO ESTADO	Guillermo Gajardo	Cobro Fijo
ACTIVO	50000128	Back Up Shell	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000129	Superlinea banco santander	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000132	ATENCION SONY BOLIVIA	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000133	Proyecto Autopista Central IN	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000134	Servicio Outbound	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000144	Oriflame	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000148	Superlinea banco santander	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000150	Microsoft Posición	Hercia Tejada	Cobro Fijo
ACTIVO	50000151	Línea de Atención al Consumidor NIKE	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000152	Chile Proveedores Soporte post Venta	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000153	Chile Proveedores OUT	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000154	Natura In Natura	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000157	Mesa Central Lan Chile	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000159	AFT	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000160	Línea de Atención Minera Escondida	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000161	Mesa Central Cencosud	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000163	Plataforma CTI	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000177	Televentas BAN - 2das Líneas (EX Franqui	Katherine Fernández	Cobro Variable
ACTIVO	50000180	Mesa Cierre de Reclamos	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000186	Movistar 0911 Móvil	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000204	CAMPAÑA CTI (somela)	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000205	CAMPAÑA CTI	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000206	Chile compra Soporte post Venta	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000207	Jumbo Más	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000208	GASCO (ATENCIÓN DE PEDIDOS)	Walter Luchsinger	Cobro Fijo
ACTIVO	50000209	Mesa Central Superintendencia de AFP	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000213	ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DANONE	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000214	Servipag	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000214	Servipag	Sergio Hasbun	Cobro Variable
ACTIVO	50000219	SERVICIO DE ATENCION CCU	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000220	SERVICIO DE ATENCION CCU	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000221	SERVICIO DE ATENCION CCU	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000222	SERVICIO DE ATENCION CCU	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000223	SERVICIO DE ATENCION CCU	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000224	SERVICIO DE ATENCION CCU	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000229	INTEX	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000248	Ociosidad MM	Mercado Multisectorial	Cobro Fijo
ACTIVO	50000272	Mesa Central Atento Chile	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000275	Volvo Encuesta	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000288	Servicios de Capacitación Atento Chile	Hernán Rodríguez	Cobro Fijo
ACTIVO	50000301	Empresas Movistar	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000301	Empresas Movistar	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000301	Empresas Movistar	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000301	Empresas Movistar	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000306	CIERRE DE INSTALACIONES	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000306	CIERRE DE INSTALACIONES	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000312	Edenred	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000313	Sodimac	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000314	MESA DE AYUDA GAL BCO ESTADO	Guillermo Gajardo	Cobro Variable
ACTIVO	50000325	CLIENTE VIP (Sensible)	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000329	Tarjeta Paris Cencosud Peru	Sergio Hasbun	NO APLICA
ACTIVO	50000332	Atención Tesorería General de la Repúbl	Hernán Rodríguez	Cobro Fijo
ACTIVO	50000347	CCU - Nutra bien	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000352	Ministerio Publico	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000354	Laboratorio Shering and Plough	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000369	Atención Tesorería General de la Repúbl	Hernán Rodríguez	Cobro Fijo
ACTIVO	50000378	Agendamiento y Validación	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000383	Pyme 103	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000384	Cabinas Movil	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000386	Movistar 0911 Fija	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000387	Cabinas Fija	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000388	P.GESTIÓN Y ANALISIS CLIENTES BO	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000390	TELEVENTAS CARIBU	Juan Carlos Plaza	Cobro Variable
ACTIVO	50000391	Atención 188 Movistar	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000394	Back Out Cartas Sernac Movistar	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000395	Fono Ayuda Movistar	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000397	Back Office Solicitudes Movistar	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000398	Back Office Solicitudes GPC Movistar	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000400	Back Office Mesa de Cierre Movistar	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000405	Back Office CEP MOVISTAR	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000409	SERVICIOS DE VENTAS MULTICANAL	Juan Carlos Plaza	Cobro Variable
ACTIVO	50000412	Novanet Tu Ves	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000416	BACKOFFICE 188 MOVISTAR	Francisco Martinek	Cobro Fijo
ACTIVO	50000417	CONTENCION Y VTS IN 188 MOVISTAR	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000421	DN5C	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000423	INCANCER (Obra Beneficicaria)	Cristian Yanine	NO APLICA
ACTIVO	50000424	ABCIN	Cristian Yanine	NO APLICA
ACTIVO	50000425	MUTUAL	Cristian Yanine	NO APLICA
ACTIVO	50000430	QUIÉBRAS INSTALACIONES ON LINE	Mercedes Paiva	Cobro Variable
ACTIVO	50000444	VIP RESIDENCIAL	Francisco Martinek	Cobro Variable
ACTIVO	50000446	CGE CONAFE EMERGENCIAS	Walter Luchsinger	Cobro Variable
ACTIVO	50000450	ARRIENDO SALA	Hernán Rodríguez	NO APLICA
ACTIVO	50000451	ARRIENDO SALA	Hernán Rodríguez	NO APLICA
ACTIVO	50000452	ARRIENDO SALA	Hernán Rodríguez	NO APLICA