



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**EXTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO CONTROL Y
DISTRIBUCIÓN DEL GASTO EN IBR LATAM**

Autor:

DIEGO JEROME GONZÁLEZ ROMANO

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO G.

Viña del Mar, Noviembre 2016

ÍNDICE

Siglas y abreviaturas	6
GLOSARIO	7
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA	14
1.1 Descripción de la Empresa.	14
1.1.1 Reseña Histórica	15
1.1.2 Visión/Misión	16
1.1.3 Servicios	17
1.1.4 Clientes	21
1.1.5 Organigrama:	23
1.2 Descripción de las funciones realizadas	28
1.2.1 Trabajo desarrollado	28
1.2.2 Razones que impulsan el tema a desarrollar	30
CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA	40
2.1 Objetivos generales y específicos	40
2.1.1 Objetivo General	40
2.1.2 Objetivos Específicos	40

2.2	Marco Teórico	41
2.3	Desarrollo de la Investigación	53
2.3.1	Planificación:	57
2.3.2	Organización:	76
2.3.3	Dirección:	76
2.3.4	Control	77
CAPITULO 3		79
3.1	CONCLUSIONES	79
3.2	BIBLIOGRAFÍA	84
Anexos		86
Estados Financieros Tributarios		86
Facturas IBM		91
Facturas Canon		95
Propuesta Ricoh		108
Propuesta Contrato IBM		126
Propuesta Canon		130
Propuesta Canon-IBM		144

INDICE TABLAS Y GRÁFICOS

Ilustración 1 Evolución Empleados IBR LATAM.	15
Ilustración 2 Los 3 Pilar Fundamentales	17
Ilustración 3 Organigrama IBR LATAM, 2016.	22
Ilustración 4 Organigrama Matricial IBR LATAM 2016	23
Ilustración 5 Organigrama Administración y Finanzas	24
Ilustración 6 Organigrama División Contact Center	25
Ilustración 7 Organigrama División Prenda & Alzamiento	26
Ilustración 8 Clasificación anual de Empresas.	31
Ilustración 9 Plataforma Softland.	32
Ilustración 10 Modelo People First	33
Ilustración 11, Pilares Fundamentales de TecnoCob	35
Ilustración 12, Modelo Proceso Administrativo IBR LATAM casa matriz	55
Ilustración 13, Cuadro comparativo propuestas y proyecciones	72
Ilustración 14, Beneficios cuantitativos y cualitativos	73

SIGLAS Y ABREVIATURAS

GAF: Gerencia de Administración y Finanzas.

GG: Gerencia General.

GI: Gerencia de Informática.

RRHH: Recursos Humanos.

TI: Tecnología Informática.

TIC: Tecnología de la información y comunicación.

BPO: Business processoutsourcing.

ERP: Enterprise ResourcePlanning.

SLA: ServiceLevelAgreement.

GLOSARIO

BPO: El Business Process Outsourcing (BPO, en adelante) se conoce en español como “Externalización de Procesos de Negocios”. Se refiere, a la subcontratación de funciones de procesos de negocios mediante proveedores de servicios internos o externos a una empresa. Normalmente, el objetivo de dicha subcontratación va unido a la reducción de costes y recursos por parte de la empresa contratante. (<http://canal.epson.es/blog/2013/01/08/que-es-el-business-process-outsourcing-y-como-puede-ayudar-a-reducir-costes/>, Septiembre 2016).

Optimizar: Es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo. Como tal, es un verbo transitivo que se conjuga como “realizar”. La palabra optimizar se compone del vocablo “óptimo”, superlativo de ‘bueno’, que proviene del latín *optimus*, y del sufijo “-izar”, del latín *-izāre*. (<https://www.significados.com/optimizar/>, Octubre 2016).

Call Center: Es una oficina centralizada que maneja el tráfico de llamadas inbound y outbound de un negocio en particular a través de una red telefónica conmutada y múltiples agentes. Asimismo, administra simultáneamente un gran número de llamadas debido a que puede mantener a los usuarios en espera y atenderlos de acuerdo a su posición en cola. (<http://www.nuxiba.com/articulos-de-interes/call-center-vs-contact-center.html>, Septiembre 2016).

Contact Center: Es similar a un call center; sin embargo, el primero expande los canales mediante los cuales una compañía interactúa con el público, ya que además de hacer y recibir llamadas, también maneja emails, faxes, mensajes instantáneos y llamadas conmutadas o IP.

(<http://www.nuxiba.com/articulos-de-interes/call-center-vs-contact-center.html>, Septiembre 2016).

Cuantitativa: Es un adjetivo que refiere a la naturaleza numérica de datos, métodos, investigaciones y / o resultados. (<https://www.significados.com/cuantitativa/>, septiembre 2016).

Cualitativa: Es un adjetivo que proviene del latín qualitātivus. Lo cualitativo es aquello que está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad, o un estado. (<https://www.significados.com/cualitativo/>, Septiembre 2016) (Significados).

Capital Humano: Es el más importante dentro de una organización y se remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia laboral. En oportunidades se usa el término capital humano para señalar los recursos que tiene una empresa, de sus competencias que derivan en una mejora general de la producción, esto viene dado al viejo concepto que colocaba al capital humano como factor de producción y no haciendo énfasis en la formación del mismo. (<http://conceptodefinicion.de/capital-humano/>, Octubre 2016) (especificado).

ERP: Es una sigla que significa "Enterprise ResourcePlanning", o bien, "Planeamiento de Recursos Empresariales". Esta práctica tiene que ver con el gerenciamiento de los distintos

recursos, negocios, aspectos y cuestiones productivas y distributivas de bienes y servicios en una empresa (<http://www.definicionabc.com/tecnologia/erp.php>, Septiembre 2016).

Back Office: (Trastienda de la oficina) es lo que el cliente no ve por ejemplo en una empresa de fabricación todo el proceso de fabricación hasta que el producto se vende y entrega al cliente. Dentro del back office también se incluye la gestión de los recursos humanos, el departamento informático y el aprovisionamiento en las empresas distribuidoras. Otra parte importante es la gestión administrativa, financiera y la gerencia de la empresa. El cumplimiento de los requisitos administrativos de los sistemas de calidad también se englobaría aquí. (<http://escritoriocontable.blogspot.cl/2012/09/definicion-de-back-office-y-front-office.html>, Septiembre 2016).

Front Office: (De cara al cliente) es lo que el cliente puede ver y percibir, como por ejemplo la parte de exposición de productos destinados a la venta o las instalaciones donde se reciben a los clientes. Aquí también se incluyen catálogos, imagen de los vendedores, publicidad, servicio post venta, etc. (<http://escritoriocontable.blogspot.cl/2012/09/definicion-de-back-office-y-front-office.html>, septiembre 2016). (Especificado).

Procesos: Los Procesos son acciones o actividades organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico. Transforman entradas en salidas mediante la utilización de recursos. Son dinámicos y mensurables en su comportamiento. Los procesos se operan, se gestionan. Su objetivo es obtener resultados. Los Procesos establecen objetivos comunes que son compartidos por todos los departamentos. Partiendo de la premisa que todo

aquello que es cuantificable se puede mejorar, cada proceso debe tener asignada una métrica que permita cuantificar la eficiencia del mismo. (<http://notas.tacone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias>, Octubre 2016).

Procedimientos: Los Procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea. Son módulos que detallan y especifican como deben proceder los responsables (recursos humanos y/o tecnológicos) en su ejecución estableciendo políticas, normas y flujo de documentación.. Se implementan y no experimentan cambios durante su uso. Al alcanzar obsolescencia son reemplazados por nuevos procedimientos. Su objetivo es finalizar una tarea. Los Procedimientos tienen objetivos diferentes para cada departamento de la organización. (<http://notas.tacone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/>, Octubre 2016).

Proceso Administrativo: es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. (<https://www.significados.com/proceso-administrativo/>, Octubre 2016).

SLA:(en inglés ServiceLevelAgreement o SLA), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. ([http://co.polk.mn.us/tiweb/help/es/1_admininistrator_topics/help_desk_module/defining_service_level_agreements_\(sla\).htm](http://co.polk.mn.us/tiweb/help/es/1_admininistrator_topics/help_desk_module/defining_service_level_agreements_(sla).htm), Octubre 2016.).

Wireless: Es una palabra del idioma inglés que puede traducirse como “sin cables” o “inalámbrico”. Su uso, por lo tanto, podría estar vinculado a cualquier tipo de comunicación que no requiere de un medio de propagación físico. Sin embargo, la noción de wireless se utiliza principalmente para nombrar a las comunicaciones inalámbricas en el marco de las tecnologías informáticas. (<http://definicion.de/wireless/>, Octubre 2016).

INTRODUCCIÓN

Las razones que motivaron a realizar la práctica en IBR Chile están basadas en la oportunidad de conocer y adquirir conocimientos en base a la experiencia de poner en práctica los contenidos teóricos y de gestión durante el proceso académico.

Para ser más precisos tener la ventaja de trabajar en la Gerencia de Administración y Finanzas (en adelante GAF), donde se concentra la actividad diaria que da soporte al normal funcionamiento a esta organización, donde también se aconseja y se propone en base a información contable las mejores alternativas de crecimiento para la toma de decisiones en Gerencia General.

Éste informe, muestra desde el interior de una organización como la Administración de Negocios Internacionales ayuda en el corto plazo a solucionar y gestionar proyectos de contingencia frente a un mercado exigente, y en el mediano y largo plazo dar soporte y ayudar en la dirección empresarial a través de la “Gestión y planificación” en un mercado exigente, pero sostenible y estable como el chileno.

Las empresas de servicios en Chile y en el mundo en general deben estar permanente preparados para adaptarse a un mercado que experimenta cambios constantes de tecnologías.

Como practicante tuve la misión de realizar un análisis a la GAF basado en la Gestión y precisamente focalizado en la Administración y Adquisiciones, donde pude tener la oportunidad

de analizar el control del gasto total de la compañía y administrar servicios y compras que incurre la organización para tener un comportamiento normal y sano.

Paulatinamente se recoge la información del mercado chileno, en este caso práctico, donde el servicio de impresión es un reflejo fiel de que un Administrador de Negocios Internacionales está preparado para localizar una necesidad y optimizar los recursos no solo cuantitativos, sino también cualitativo, a través de alternativas que ofrece el mercado; para este informe presentare la externalización de un servicio previa planificación, dirección y control. Con esto logramos soporte organizacional y Gestión, en donde la empresa debe garantizar que el cumplimiento de sus objetivos deben ser logrados a través del Recurso Humano (en adelante RRHH), donde los procedimientos son y serán una base para representar el comportamiento humano y el desarrollo de labores. Con ello podemos establecer métricas de Rendimiento, primero financiero, con el control de los gastos y de cumplimientos de objetivo y trabajo en equipo para el RRHH.

En adelante el Administrador de Negocios Internacionales debe ser capaz de optimizar los recursos de la empresa agregándole valor a la organización. El perfil de egreso de un *Administrador de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso, es un profesional de sólida visión valórica, con mentalidad flexible, que centra su interés en el ser humano, capaz de gestionar procesos de intercambio, vincularse con el entorno nacional e internacional y desempeñarse exitosamente en escenarios globales.*

Su formación está centrada en las Ciencias Administrativas, y complementada con competencias derivadas de la Economía, del Derecho y de las Ciencias Sociales en general.

Además, desarrolla destrezas para comunicarse exitosamente en su lengua materna y en otros idiomas.

Con una fuerte vocación internacional, el Administrador de Negocios Internacionales está capacitado para diseñar e implementar estrategias de negociación, integrar equipos en organizaciones complejas y multiculturales, gestionar sus propios emprendimientos, asumiendo la realidad contemporánea de una economía abierta y globalizada”¹.

Esto implica que contamos con las competencias necesarias para colaborar con la organización e involucrarse en la toma de decisiones Gerenciales, con tal de mejorar las políticas de cobranza y pago, evaluación de servicios y proyectos, utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC) y las adquisiciones o compras de la compañía como pueden ser los insumos diarios a necesidades de Infraestructura basadas en el aumento de las Operaciones.

¹ No Especificado, Perfil de Egreso, <http://www.negociosinternacionales.cl/web2.1/index.php/template/filosofia>, escuela de negocios internacionales, 10-11-2016, 9:35.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

IBR es una empresa especialista en servicios de Cobranza, en todas sus etapas, también está presente en el servicio de atención a clientes en las áreas de: Ventas/Telemarketing, Posventa y Gestión de reclamos y Entrega de Productos. Todo esto a través de un capital humano especializado de Call Center.

Además contamos con un área especializada en el sector financiero denominada Business Process Outsourcing (en adelante BPO) Automotriz e Hipotecario.

Cuenta con servicios para fidelizar a su público objetivo, entregando soluciones simples y prácticas, asegurando el mejor resultado, basados en estrategias de desarrollo y políticas internas de profesionalismo, servicio y calidad.

“Nuestros ejecutivos cuentan con más de 20 años en la industria, creando y desarrollando compañías en toda Latinoamérica.

Desde nuestros inicios, hemos estado centrados en la construcción de estrategias de Excelencia y Calidad, entregando a nuestros clientes soluciones diseñadas a la medida de cada uno de ellos.

Tenemos una fuerte presencia en las industrias de Telecomunicaciones, Financiera Automotriz y Bancaria(Especificado)²”

² No Especificado, ¿Quiénes Somos?, www.ibrlatam.com, Filosofía, 10-11-2016, 10:23 AM. (Especificado)

1.1.1 Reseña Histórica

Grupo de Servicios integrales Chile S.A. según su razón social nace en el año 2007 bajo el nombre de IBR Chile con tan solo 47 personas en sus inicios y solo campañas locales y sectorizadas en la industria de las telecomunicaciones con servicios de cobranzas, fue posicionando su estructura y mecanismo de trabajo especializado en Call Center enfocado en el cumplimiento de las metas de sus clientes, logró hacer de las cobranzas un mercado exitoso y creciente.

Luego de un crecimiento constante en el sector de cobranza incorporó sus nuevas líneas de negocios orientados al servicio de atención al cliente.

Con estas nuevas líneas de negocios sumadas al área de cobranza y su estilo de trabajo enfocado en el éxito de sus clientes y con un capital humano bordeando las 550 personas en Chile, inicia en el año 2013 sus operaciones oficiales en Perú.

Ya en el año 2016 con un área de cobranzas estable en el tiempo y con una fuerte presencia del área de BPO Automotriz y Financiero comenzó a tomar mucha fuerza el área de atención a cliente, superando las 600 personas en Chile, inicia sus operaciones oficiales en Argentina.

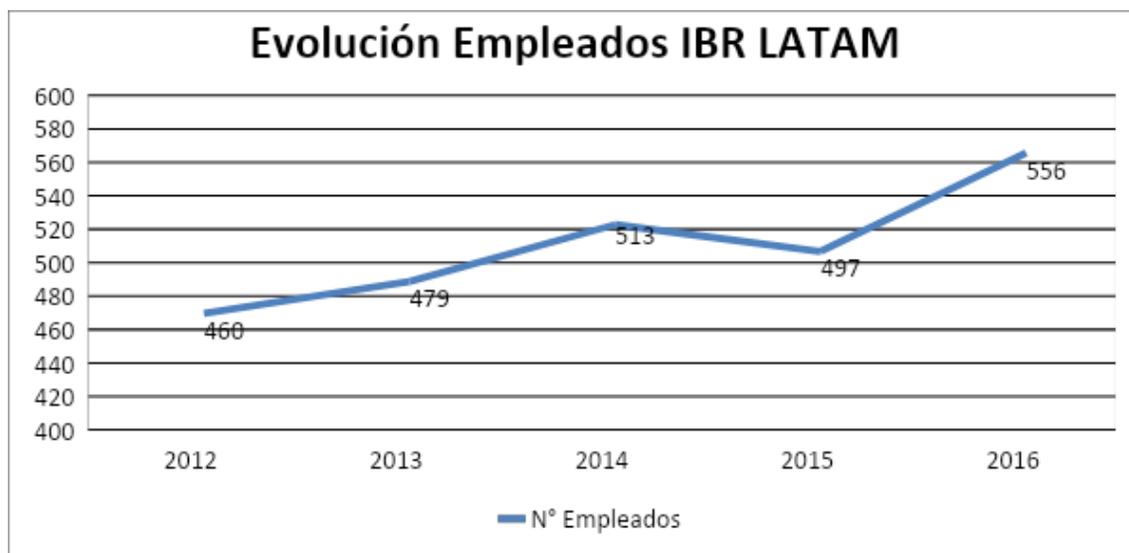


Ilustración 1 Evolución Empleados IBR LATAM.³

Con todo este crecimiento, se hizo necesario una estructura organizacional multipaís, con ello se perfeccionó el concepto de un IBR Chile más orientado a un nivel global por ello IBR Chile y sus filiales en Perú y Argentina pasan a denominarse IBR LATAM enfocado en entrar en los mercados de Colombia y Ecuador.

1.1.2 Visión/Misión

Visión

Entregar todos nuestros servicios a nuestros Clientes y potenciales Clientes de países pertenecientes a la Alianza del Pacífico.

³ Graciela Vicuña Oyarce, Jefa de Personal IBR LATAM, 14-09-16, 9:30 AM. (Oyarce, 2016)

Misión

(Nuestro Negocio, es el Éxito de Nuestros Clientes).

Cumplir con el 100% de los ServiceLevelAgreement (en adelante SLA) acordados con nuestros clientes.

1.1.3 Servicios

En IBR trabajan basados en Tres Pilares Fundamentales:

- ✓ Un **Equipo Humano altamente capacitado**. La empresa cuenta con ejecutivos de amplia experiencia tanto en los mercados locales como internacionales.
- ✓ Garantizan la **Eficiencia en los Procesos, con el uso de las últimas tecnologías** para entregar los niveles de servicios acordados con los clientes y asegurar la continuidad del negocio.
- ✓ Mantienen **contacto permanente** con los clientes, para entender y adaptarse a sus necesidades.

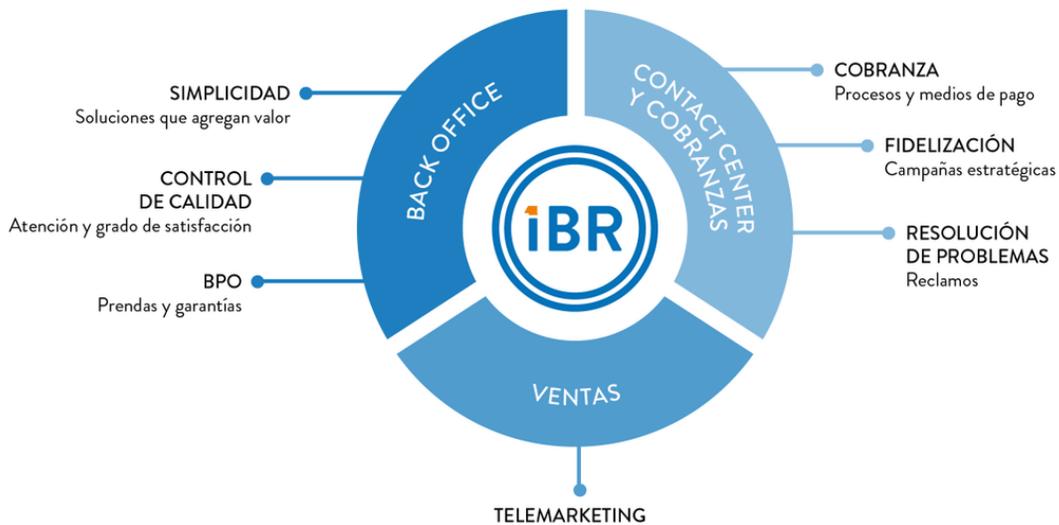


Ilustración 2 Los 3 Pilar Fundamentales⁴

Ventas

Contactar clientes para explorar necesidades, entregar valor al producto y acordar condiciones de servicio y precio. Ofrece al cliente una promesa de producto por un precio justo.

Reciben y contactan a clientes por cualquier canal disponible, lo identifican, segmentan y se deriva al mejor asesor disponible, de la manera más eficiente, cerrando la promesa de valor en las condiciones comerciales definidas.

Utilizan distintos sistemas y soportes:

- ✓ Telemarketing Inbound / Outbound.
- ✓ Entrega de productos a nivel nacional.
- ✓ Cross Selling.

⁴ No Especificado, Nosotros, <http://steadsnap.com>, Nosotros, 11-11-2016, 08:23 AM. (Especificado, IBR LATAM)

✓ Up Selling.

✓ Promociones.

Contact Center y Cobranza

La Empresa contacta a los clientes para resolver preguntas de cobros recibidos, facilitar el proceso y medios de pago y recuperamos a clientes impagos. Son especialistas en servicios de Cobranza en todas sus etapas:

✓ Preventiva

✓ Prejudicial

✓ Extra Judicial

✓ Judicial

✓ Presencial en Terreno

✓ Gestión de documentos prestados

Posventa y Resolución de Reclamos

Contactan a clientes (personas y empresas) para resolver cualquier problema al primer contacto y en el menor tiempo posible.

Fidelización

Contacta al cliente final para que se quede con el servicio, anticipándonos y ofreciendo alternativas.

Back Office

Business process outsourcing (en adelante BPO):

La Empresa gestiona las prendas y garantías automotrices e hipotecarias, considerando desde la validación de activos en garantía, recolección de documento, estudios de título, confección de escrituras, inscripciones, endoso y alzamientos.

Ofrece soluciones que permiten que los clientes

Gestionamos las prendas y garantías automotrices e hipotecarias, desde la validación de los activos en garantía, recolección de documentos, estudios de título, confección de escrituras, inscripciones, endosos y alzamientos. Facilitamos soluciones que permitan que nuestros clientes y los clientes finales vivan procesos más simples o agreguen valor a sus procesos internos

- Homeworking.
- Gestión del canal presencial.
- Venta Simple.

Medir y asegurar Calidad

Contactan a los clientes para evaluar su grado de satisfacción y miden las interacciones de cada momento de la verdad.

1.1.4 Clientes



- Telecomunicaciones.



- Financiera y Bancaria.



- Automotriz.



- Seguros.



- Educación.



- Retail.



- Autopistas.



- Más de 40 clientes corporativos.

1.1.5 Organigrama:

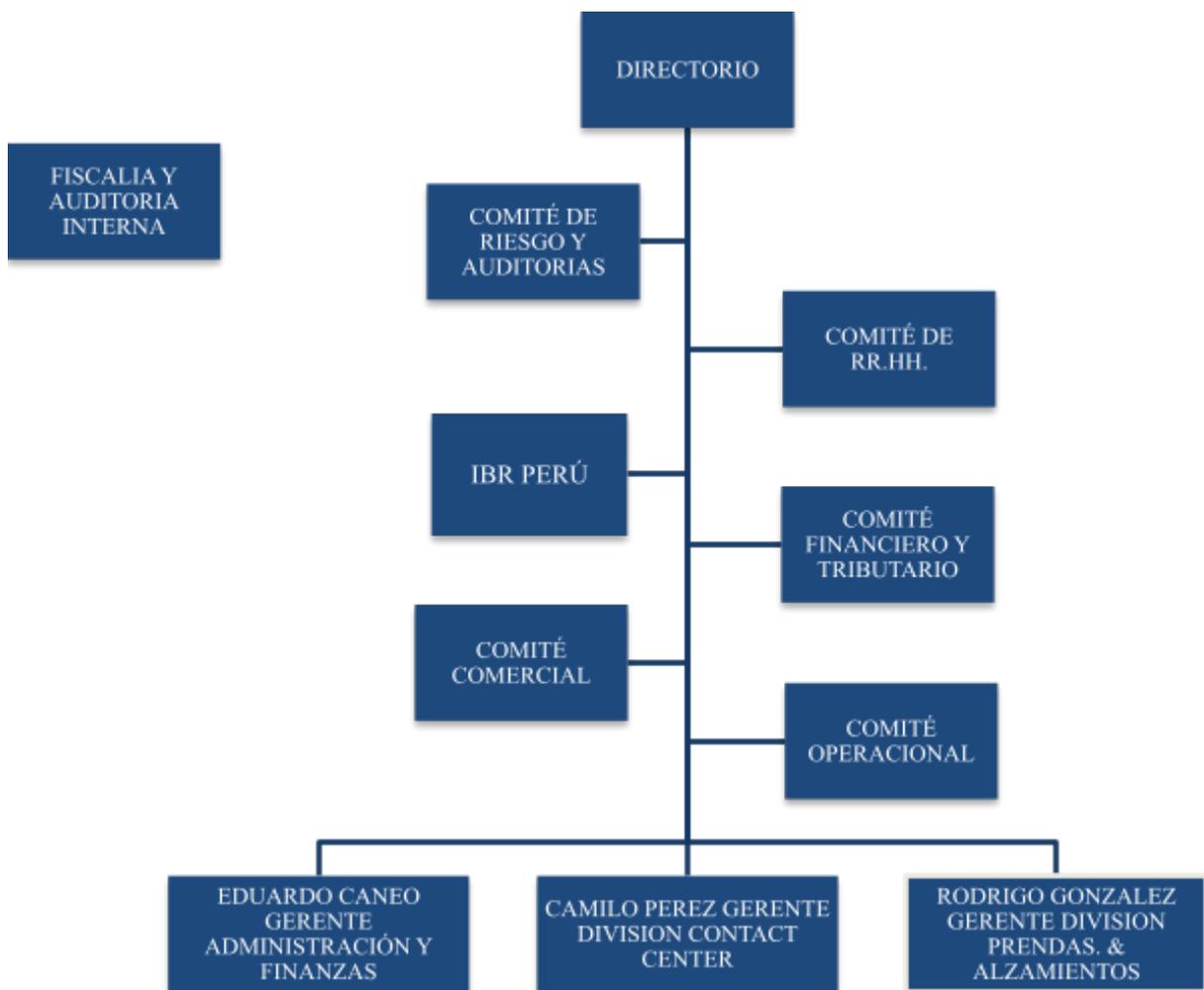


Ilustración 3 Organigrama IBR LATAM, 2016.

Organigrama Matricial



ORGANIGRAMA LATAM

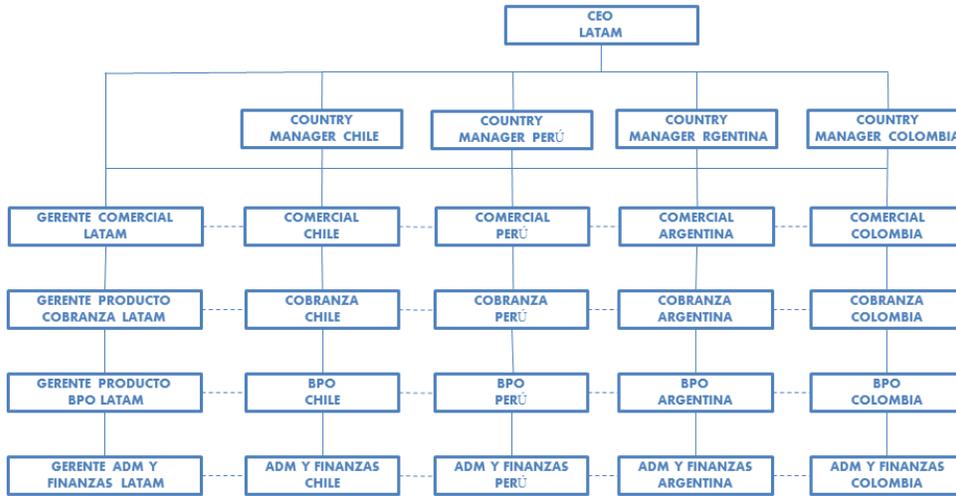


Ilustración 4 Organigrama Matricial IBR LATAM 2016⁵

⁵No especificado, Organigrama, www.ibrlatam.com, Filosofía, 10-11-2016, 10:35 AM.

Organigrama Administración y Finanzas.



Ilustración 5 Organigrama Administración y Finanzas

Organigrama División Contact Center:

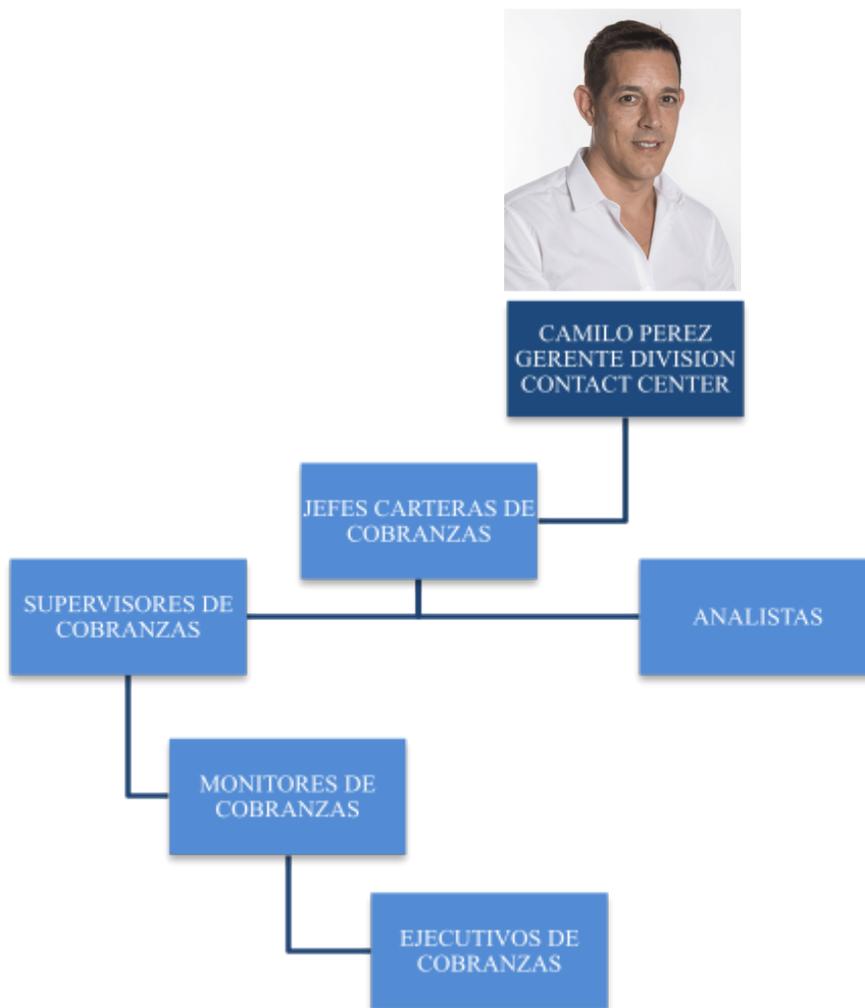


Ilustración 6 Organigrama División Contact Center

Organigrama División Prenda & Alzamiento

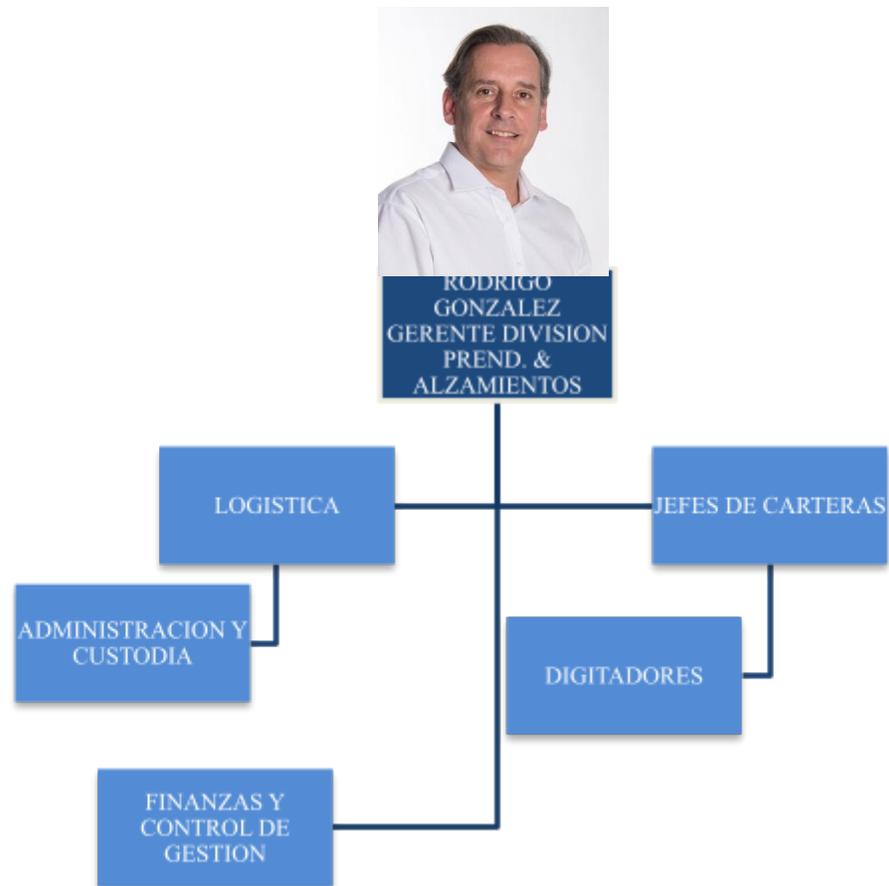


Ilustración 7 Organigrama División Prenda & Alzamiento

1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

1.2.1 Trabajo desarrollado

✓ Analista de Gerencia Administración y Finanzas (GAF):

En Enero del año 2013 ingreso como alumno en práctica a la compañía IBR Chile, una vez dentro de la empresa mi objetivo Organizacional se orientó a los elementos de análisis que se desprenden de la Gestión en los procesos internos de la compañía.

Este cargo posee diversos análisis del tipo ligado a las auditorias y asesorías, dentro de la función principal que se desarrolla en esta área es la revisión de documentos bases para los procesos de cada uno de los departamentos de la GAF; estos consisten en: Administración y Adquisiciones, Contabilidad y Tesorería.

✓ Objetivos del Cargo:

- i. Analizar los procesos de cada departamento con enfoque a proveedores y flujos.
- ii. Analizar comportamientos de pago a proveedores.
- iii. Evaluación de contratos con proveedores
- iv. Análisis y control del gasto de la compañía 100% de las compras.
- v. Propuestas correctivas y mejoras.

✓ Funciones del Cargo:

1. Control y gestión del departamento de Administración y Adquisiciones:
 - Revisión de contratos.

- Revisión de servicios.
- Revisión de cotizaciones.
- Revisión de órdenes de compra.
- Control de gastos y facturación.

Los documentos base son:

- Contratos.
- Solicitud interna.
- Cotizaciones.
- Orden de compra.
- Obligación contable interna.
- Factura.
- Guía de Despacho.
- Comprobante de Pago.

2. Control y gestión del departamento de Contabilidad:

- Revisión de obligaciones contables.
- Revisión de imputación de gastos.
- Revisión de la distribución de gastos.
- Revisión de flujos de aprobación.

3. Control y gestión del departamento de Tesorería:

- Revisión del comportamiento de pago.

- Revisión del proceso de pago a proveedores.
- Revisión de flujos de aprobación.
- Revisión del comportamiento de cobranza (ingresos).

En síntesis, el análisis solicitado por la organización tuvo por finalidad evaluar los procesos internos que involucran a la Gerencia de Administración y Finanzas y que es donde está todo el control financiero y el flujo de la compañía. Gracias a esto, se identificaron flujos de trabajos y procesos recurrentes que se pueden optimizar, con esto se establecen las bases para una reestructuración en la administración del gasto de la empresa y considerar ventajas cuantitativas y cualitativas para los procesos.

Los resultados positivos siempre vienen de la mano con la satisfacción del capital humano, mientras este se desarrolle en un ambiente favorable y de apoyo el rendimiento será más elevado y los objetivos organizacionales estarán cada vez más cerca de ser alcanzados.

1.2.2 Razones que impulsan el tema a desarrollar

Las razones que impulsan a desarrollar este tema se basa en que involucra todos los aspectos fundamentales para una organización cómo lo es el **proceso administrativo y sus componentes: planificación, organización, dirección y control.**

Además centra aspectos fundamentales para un Administrador de Negocios Internacionales como lo son: capacidad de análisis, utilización de las tecnologías, investigación de mercados, evaluación de proyectos, el valor del capital humano.

En lo práctico incluye evaluaciones cuantitativas y cualitativas, que en el aspecto personal me permitieron desplegar todas mis habilidades cognitivas y de análisis, que sumado al aprendizaje académico me permitieron proponer en base a números e informes contables reducir costos para el Departamento de Administración y Adquisiciones, que desde el año 2015 tengo la fortuna de desempeñar el cargo de jefe de departamento y he podido apreciar de cerca las ventajas que tiene tener al capital humano en condiciones óptimas de desempeño.

El día a día para la compañía en el servicio de impresiones implicaba un costo muy alto para la compañía, solo por el hecho de mantener una flota de máquinas con diferentes características para un público homogéneo, un proceso de compras y flujo reiterado sin control y sin retroalimentación.

Para el usuario es incómodo y para el administración un problema de tiempo y servicio, por ello pensamos en un servicio homogéneo acorde a la necesidad de la empresa y nuestros usuarios internos.

Por ello se inició un proceso de evaluación interna de gasto y rendimiento para los usuarios.

Otro de los motivos a desarrollar la práctica en IBR Chile, es una empresa grande según sus ingresos anuales por servicios, lo que una optimización de recursos podría ser interesante en términos de eficiencia para la compañía.

Clasificación de Empresas según Ley N° 20.416 (en UF)			Clasificación General
Tipo de Empresa	Desde	Hasta	
Microempresas	0	2.400	Empresa de Menor Tamaño (EMT)
Pequeña Empresa	2.400	25.000	
Mediana Empresa	25.000	100.000	
Gran Empresa	100.000	y más	Gran Empresa

Valor UF al 31 de diciembre de 2014: \$ 24.627,10

Ilustración 8 Clasificación anual de Empresas.⁶

Por gerencia mantenían distintas actividades que lograron que cada días me incentive a buscar nuevas eficiencias en la organización y pensando siempre en los objetivos de la compañía.

La Gerencia de Administración y Finanzas utiliza como software de gestión Softland Enterprise ResourcePlanning (en adelante ERP), en áreas de RRHH, Personal, Contabilidad y Tesorería. Con esto la empresa es más productiva en sus operaciones, al conseguir mayores niveles de eficiencia para competir exitosamente en un mercado cada vez más globalizado.



Nuestro principal objetivo es ayudarle a aumentar su competitividad y desempeño empresarial, reducir costos y tomar decisiones más acertadas. Con este propósito, ayudamos a

⁶ No Especificado, www.sii.cl, Empresas, 13-10-2016, 10:45 AM.

las compañías a introducirse en el mundo de las tecnologías de la información, simplificando todos sus procesos empresariales a través de la inversión en soluciones de software de gestión altamente competitivas, por su escalabilidad, modularidad, sencillez, usabilidad, rentabilidad y robustez.⁷

Plataforma Softland:

SoftlandERP

- FINANZAS
 - ▶ Contabilidad y Presupuestos
 - ▶ Clientes y Cobranzas
 - ▶ Proveedores y Tesorería
 - ▶ Portal
- COMERCIAL
 - ▶ Inventario y Facturación
 - ▶ Puntos de Venta
 - ▶ Autoservicio de Ventas
 - ▶ Cotizaciones y Notas de Venta
 - ▶ Ordenes de Compra
 - ▶ eCRM
 - ▶ eCRM Mobile
 - ▶ Store
- OPERACIONES
 - ▶ Producción
 - ▶ Activo Fijo
 - ▶ Help Desk
 - ▶ Gestión de Proyectos
 - ▶ Presupuesto y Control de OT
- GESTIÓN DE NEGOCIOS
 - ▶ Gestión
 - ▶ Generador de Informes
 - ▶ Business Intelligence
- RRHH
 - ▶ Recursos Humanos
 - ▶ Recursos Humanos Sucursal
 - ▶ Portal del Empleado
- MIGRADORES
 - ▶ Migradores

Estimado Cliente:
Seleccione a continuación el sistema para ver su demo

Soluciones de Gestión

Softland
Lo hacemos fácil

Ilustración 9 Plataforma Softland.⁸

La empresa, específicamente el área de RRHH mantiene constantes asesorías con People First, apoyando al equipo de RRHH con un equipo de consultores experto en evaluación y

⁷ No Especificado, Softland ERP, www.softland.cl, 14-9 (Softland)-16, 10:40 AM.

⁸ No especificado, Softland ERP Demo, www.softland.cl, Demo, 14-9-16, 11:32.

desarrollo de políticas y prácticas, desarrollando intervenciones de diagnóstico cualitativo y cuantitativo, buscando excelencia en el capital humano.

People First, es una empresa formada por un equipo de consultores estratégicos de Recursos Humanos, especializados en potenciar el Compromiso y desarrollar el Talento de las personas.

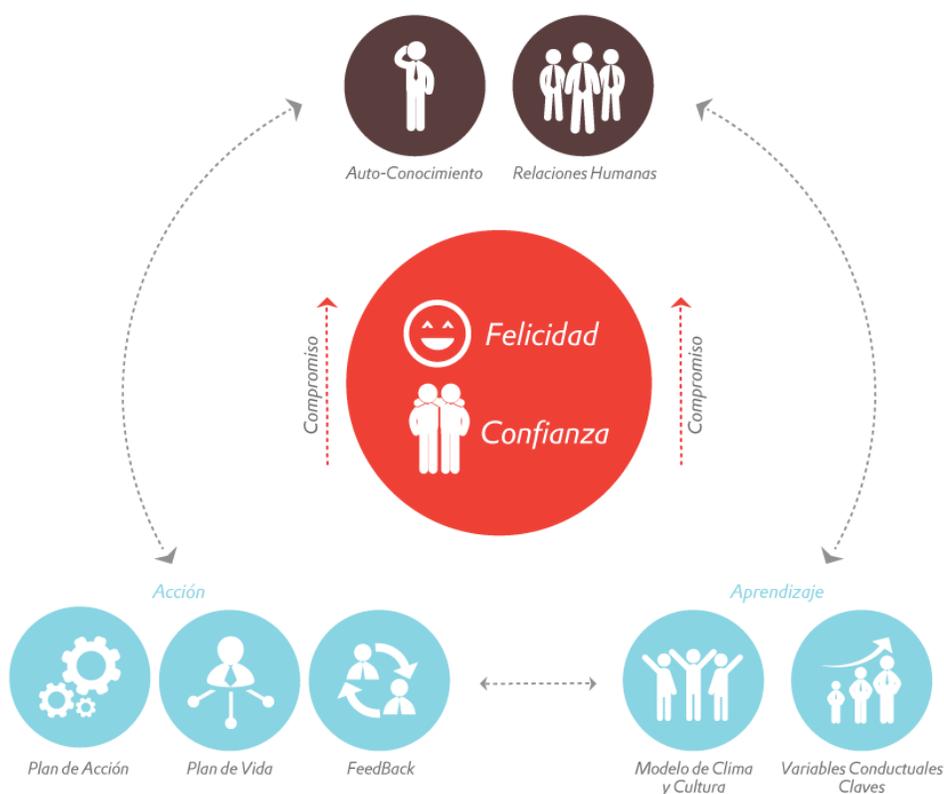


Ilustración 10 Modelo PeopleFirst⁹

Por otro lado Gerencia General y Comercial participa constantemente del Congreso Nacional de Crédito, Cobranza y Marketing Financiero, con objetivo de dar visibilidad para la compañía y venta sus servicios respectivamente.

⁹ No especificado, El Equipo, <http://inaction.peoplefirst.cl/about-us-hfp/#lightbox/1/>, Nosotros, 10-11-2016, 9:43 AM. (People Firts)

Año a año este evento se ha convertido en el mayor encuentro de directores y líderes de crédito, riesgos y cobranzas.

Se abordan temas como: Panel de CEOs: Perspectivas del mercado (Líderes de banca, telecomunicaciones y Retail); Nuevas tendencias en cobranzas (Expertos nacionales e internacionales); Casos Innovadores de herramientas de crédito y cobranzas, entre otros importantes ítems.

La Gerencia de Informática, cuenta con un software de gestión para sus llamados y cobranzas llamada TecnoCob.



TecnoCob, es una Empresa líder en automatización de cobranzas para el sector financiero y de Retail en el mercado latinoamericano. Más de 15 años de experiencia y trayectoria, suministrando soluciones y consultarías en cobranzas. El más completo, avanzado y revolucionario software en gestión de cobranzas y recuperación de cartera.

Tecnocob, es la solución, para televenta, gestión de cobranza, captación de clientes, Help Desk, servicio técnico, fidelización de clientes, encuestas y otros tipos de campaña según sea requerido.

Posee diversos módulos que se ajustan a cada tipo de negocio y requerimientos.



Ilustración 11, Pilares Fundamentales de TecnoCob

Paralelamente la empresa cuenta con Mitrol, el cual optimiza aún más los llamado y discados de carteras.

La **Solución de Mitrol para Atención al Cliente**, permite que sus clientes tengan experiencias extraordinarias en cada interacción, aumentando la retención de sus consumidores y la rentabilidad de su negocio. Proveemos consistencia en la atención al cliente para crear una excelente experiencia, ágil, informada, integral y omni-canal sin interrupciones.¹⁰

¹⁰ No especificado, Soluciones por servicio, www.mitrol.net, Atención a Clientes, 13-11-16. (Mitrol)

La clave del éxito del servicio enfocado en el cliente, consiste en centrar su ejecución basándose en el conocimiento que se encuentra en todas las áreas de la organización.

Dado los cambios en plataformas tecnológicas para buscar optimización de recursos y eficiencia en sus operaciones está constantemente evaluando herramientas que permitan ser diferenciadora para nuestros clientes.

Es por esto que inician las primeras conversaciones con Émerix, empresa líder en sistema de gestión en carteras de clientes y soluciones tecnológicas.



Émerix, es una compañía argentina fundada en el año 1988, dedicada al diseño, desarrollo e implementación de sistemas informáticos y a la provisión de servicios asociados. Aplica todo su conocimiento y experiencia en la implementación y soporte de sistemas de gestión y administración de carteras de clientes. Está especializada en la problemática de cobranza y recuperación de deudas, la tercerización de gestiones pre-legales y judiciales, y la administración de la información involucrada. En estos rubros es líder en Argentina, teniendo instalaciones críticas en los principales bancos del país.¹¹

En tanto el servicio de Internet es proporcionado por la Empresa Gtd Teleductos, con una amplia cobertura de redes, basado en una sólida plataforma tecnológica y un respaldo 24 x 7.

¹¹ No Especificado, Quienes Somos, www.emerix.com.ar, La Empresa, 14-11-2016, 9:23 AM. (16No)



Gtd Teleductos surge como una forma de dar respuesta a todas las necesidades del sector corporativo en materia de telecomunicaciones a través de un completo portafolio de servicios y soluciones integrales, contando con una amplia red que abarca el territorio nacional desde Arica hasta Punta Arenas.

Seguimos la línea del holding Grupo Gtd en cuanto a ser Gente Totalmente Dispuesta, por lo que enfocamos nuestro trabajo en entregar soluciones robustas y de vanguardia a la medida, las cuales poseen los más altos estándares de calidad y al mismo tiempo, ofrecemos una atención personalizada para cada cliente.

De esta manera, en Gtd Teleductos entregamos una serie de servicios, tales como: Data Center, Conectividad y Transmisión de Voz, Datos y Video, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Servicios de Internet, Almacenamiento de Datos, Telefonía IP y Digital y Televisión.

Con Gtd Teleductos, las empresas y corporaciones contarán con un socio estratégico que los ayudará a crecer en el ámbito de los negocios, y que les permitirá enfrentar los nuevos desafíos del mercado con la seguridad única que sólo puede entregar la empresa líder del mercado de las telecomunicaciones corporativas.¹²

¹² No especificado, Nuestra Empresa, www.gtdteleductos.com, Empresa, 12-11-2016, 10:21 AM. (teleductos)

CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA

2.1 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.1.1 Objetivo General

Optimizar los recursos de la organización, en este caso a través de la externalización del servicio de impresión de IBRLATAM casa matriz, identificando la necesidad de los usuarios y localizando el mejor precio/calidad previa planificación, organización, dirección y control. Además con esta eficiencia agregar valor en el capital humano.

2.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar la evaluación y externalización del servicio de impresión.
- ✓ Determinar los factores más relevantes del servicio de impresión en IBR LATAM casa matriz.
- ✓ Identificar la necesidad específica del usuario final en IBR LATAM casa matriz.
- ✓ Identificar la necesidad financiera y de gestión para la organización
- ✓ Identificar los problemas que se pueden presentar al externalizar el servicio de impresión.

- ✓ Evaluar las mejores alternativas del mercado en servicio de impresión versus estadísticas internas.
- ✓ Seleccionar la mejor alternativa y proyectar su implementación.
- ✓ Implementación y seguimiento.
- ✓ Estadísticas del proyecto en curso.
- ✓ Medición de resultados.

2.2 MARCO TEÓRICO

Cuando pensamos en Administración y Comportamiento organizacional siempre recurriremos a las bases del concepto Administración, es ahí cuando pensamos en autores como Taylor y Fayol. Existen muchos motivos y fundamentos para encontrar en ellos a los primeros precursores y padres en cuanto a Administración y análisis se refiere; lo que es claro y que todos podemos concluir es que ambos centraron en su planteamiento en la **eficiencia** como eje fundamental.

La eficiencia según Taylor se centra en la teoría de la administración científica, mientras que Fayol define el acto de administrar como: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Frederick Winslow Taylor¹³ (20 de marzo de 1856 – 21 de marzo de 1915) fue un ingeniero mecánico y economista estadounidense, promotor de la organización científica del trabajo y es considerado el padre de la Administración Científica. En 1878 efectuó sus primeras observaciones sobre la industria del trabajo en la industria del acero. A ellas les siguieron una serie de estudios analíticos sobre tiempos de ejecución y remuneración del trabajo. Sus

¹³Munch, Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor, editorial pearson, primera edición, 2007, página 75-76. (Munch, 2007)

principales puntos, fueron determinar científicamente trabajo estándar, crear una revolución mental y un trabajador funcional a través de diversos conceptos que se intuyen a partir de un trabajo suyo publicado en 1903 llamado Shop Management.

Antes de las propuestas de Taylor, los trabajadores eran responsables de planear y ejecutar sus labores. A ellos se les encomendaba la producción y se les daba la “libertad” de realizar sus tareas de la forma que ellos creían era la correcta. El autor lo describe de esta manera: “encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo”. De ahí que sus principios “vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque nuevo, una tremenda innovación frente al sistema”. Se debe reconocer aquí que Taylor representa el sueño de una época, como lo es Estados Unidos de los primeros años del siglo XX donde era imperativo alcanzar la mayor eficiencia posible, cuidando el medio ambiente aunado a una explosión demográfica acelerada en las ciudades, una demanda creciente de productos.

Sin embargo, existe una diferencia muy particular entre la teoría de Taylor y Henri Fayol, es el uso del tiempo, ya que Fayol se enfoca más en la estructura general de la organización, mientras que Taylor se enfocaba más en el método y herramientas del trabajo para una mejor eficacia. Otra diferencia entre Taylor y Fayol es el área de la pirámide de la organización que

estudiaban, una es el nivel operario que es el área de estudio de Taylor mientras que Fayol se dedicó al estudio del área superior de la organización, como él decía “el arte de gobernar”.

Ahora, es preciso retomar los cuatro principios del autor que darían el giro a la manera de cómo se hacía el trabajo en aquella época, es así como las personas que administran la producción deben adquirir nuevas responsabilidades como se verá a continuación. Según él, los managers:

1. Elaboran una ciencia para la ejecución de cada una de las operaciones del trabajo, la cual sustituye al viejo modelo empírico.
2. Seleccionan científicamente a los trabajadores, les adiestran, les enseñan y les forman, mientras que en el pasado cada trabajador elegía su propio trabajo y aprendía por sí mismo como podía mejorar.
3. Colaboran cordialmente con los trabajadores para asegurarse de que el trabajo se realiza de acuerdo con los principios de la ciencia que se ha elaborado.
4. El trabajo y la responsabilidad se reparten casi por igual entre el management y los obreros. El management toma bajo su responsabilidad todo aquel trabajo para el que está más capacitado que los obreros, mientras que, en el pasado, casi todo el trabajo y la mayor parte de la responsabilidad se echaban sobre las espaldas de los trabajadores.¹⁴

El deseo de Taylor en aplicar su venerado “scientific management”, iba en la noble dirección de conseguir la máxima prosperidad del empresario, así como la máxima prosperidad para el trabajador (Taylor), aun así, después contradice esta afirmación diciendo que ha visto como los

¹⁴ No especificado, <http://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion-cientifica-taylor-y-ford/>, Principios de la administración científica, 10-10-2016:11:35 AM.

trabajadores que empiezan a tener aumentos en su sueldo en más de un 60% se convierten “tomadores de trago” y empiezan a disminuir su producción y, así, su calidad de vida; de ahí que el 60% en el aumento de sueldo sea para él el tope máximo a pagarle al que él califica como un trabajador tipo buey. Taylor describe una profunda diferencia entre los que deben pensar y los que deben ejecutar “Un hombre mentalmente despierto e inteligente es, por esta misma razón, completamente inadecuado para el trabajo de esta clase ... el hombre más idóneo... es incapaz de comprender la ciencia real de este tipo de trabajo”, más adelante apoda a este tipo de personas vigorosas pero sin formación académica alguna como “empleados tipo buey”, es decir, personas idóneas para trabajos que implican la mayor fuerza muscular.

Para terminar con el texto, se deben citar algunos de los argumentos de Taylor para la aplicación de sus propuestas. Para él, el hombre es, por naturaleza, perezoso e intenta escudarse en ello para realizar lentamente su trabajo haciendo creer al empresario que está dando lo mejor de sí. De ahí que se deben medir los tiempos y los movimientos de estos trabajadores para estudiarlos y encontrar la mejor combinación de movimientos musculares para elevar la producción y, también, dar uniformidad a los procesos, lo que no ocurría en el antiguo sistema. Para ello era necesario dividir entre quienes piensan las mejores maneras de hacer el trabajo y quienes tienen las fortalezas físicas para ejecutarlo, a los primeros se les daba la responsabilidad de adiestrar a los segundos hasta obtener de ellos el mayor rendimiento que su cuerpo pudiera dar. También habla de la especialización de tareas, pues de esta manera, el trabajador gana más tiempo y destreza haciendo lo mismo todos los días. La organización científica del trabajo según Taylor.

“El autor afirma, sin temor a que se le desmientan, que esta holgazanería constituye el más agudo de los males que afectan a los obreros de Inglaterra y de América¹⁵” El mismo Taylor explicaba que las etapas para poner en funcionamiento su nueva organización científica del trabajo:

1. Hallar de diez a quince obreros (si es posible en distintas empresas y de distintas regiones) que sean particularmente hábiles en el trabajo a analizar.
2. Definir la serie exacta de movimientos elementales que cada uno de los obreros lleva a cabo para ejecutar el trabajo analizado, así como los útiles y materiales que emplean.
3. Determinar con un cronometro el tiempo necesario para realizar cada uno de estos movimientos elementales y elegir el modo más simple de ejecución.
4. Eliminar todos los movimientos mal concebidos, los lentos o inútiles.
5. Tras haber suprimidos todos los movimientos inútiles, reunir en una secuencia los movimientos más rápidos y los que mejor permiten emplear los mejores materiales y útiles.

Henry o Henri Fayol¹⁶(Estambul, 1841 – París, 1925) fue uno de los principales contribuidores al enfoque clásico de la administración, nació en Constantinopla en el seno de familia burguesa, vivió las consecuencias de la Revolución Industrial y más tarde, la Primera Guerra Mundial. Se graduó en ingeniería de minas a los 19 años en el año 1860 e ingresó a una empresa metalúrgica y carbonífera, donde desarrolló toda su carrera. A los 25 años fue nombrado

¹⁵ Frederick Winslow Taylor, Principio de dirección científica, Management (1891), Taylor, 11-10-2016,14:34 PM.

¹⁶ No Especificado, <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/f/fayol.htm>, Biografía, 14-10-16, 10:45 AM. (16Oc)

gerente de las minas y a los 47 ocupó la gerencia general de la Compagnie Commantry Fourchambault et Decazeville, que entonces se hallaba en situación difícil. Su administración fue muy exitosa. En 1918 entregó la empresa a su sucesor, en una situación de notable estabilidad.

En 1878 en el Congreso de París de la Sociedad Industrial Minera, celebrado con motivo de la Exposición Universal, Fayol presentó un informe sobre la alteración y la combustión espontánea de la hulla expuesta al aire. Este trabajo tuvo una gran acogida y consagró a Fayol como un hombre de ciencia. En 1888 había alcanzado ya el puesto de director general de la Commantry ferdinan. Se jubiló en 1918.

Es sobre todo conocido por sus aportaciones en el terreno del pensamiento administrativo. Expuso sus ideas en la obra Administración industrial y general, publicada en Francia en 1916. Tras las aportaciones realizadas por Frederick Winslow Taylor en el terreno de la organización científica del trabajo, Fayol, utilizando una metodología positivista, consistente en observar los hechos, realizar experiencias y extraer reglas, desarrolló todo un modelo administrativo de gran rigor para su época. En otra de sus obras, La incapacidad industrial del estado (1921), hizo una defensa de los postulados de la libre empresa frente a la intervención del Estado en la vida económica.

El modelo administrativo de Fayol se basa en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Fayol resumió el

resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc.

Hizo grandes contribuciones a los diferentes niveles administrativos. Escribió *Administration industrielle et générale*, el cual describe su filosofía y sus propuestas.

Las seis funciones básicas de la empresa

Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos:

- **Funciones Técnicas:** Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- **Funciones Comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- **Funciones Financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- **Funciones de Seguridad:** Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
- **Funciones Contables:** Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y Estadísticas.
- **Funciones Administrativas:** Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Esta escuela es contemporánea a la de la Administración Científica, cuyo fundador fue Frederick Winslow Taylor.

Principios de la Administración¹⁷

Además es considerado el fundador de la escuela clásica de administración de empresas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y estableció los 14 principios de la administración:

1. **División del trabajo:** especialización de las tareas de las personas para aumentar la eficiencia.
2. **Autoridad y responsabilidad:** El gerente es la Autoridad es el derecho de dar Órdenes y el poder de esperar obediencia de los Empleados; la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad e implica el deber de rendir cuentas. Ambas deben estar equilibradas entre sí.
3. **Disciplina:** obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
4. **Unidad de mando:** cada empleado debe recibir órdenes de un sólo superior. Es el principio de la autoridad única.
5. **Unidad de dirección:** asignación de un jefe y un plan a cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.

¹⁷ Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, 2007, McGraw-hill, México, Página 72. (Chiavenato, 2007)

6. **Subordinación de los intereses individuales a los generales:** los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.
7. **Remuneración del personal:** debe haber (en cuanto retribución) satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización.
8. **Centralización:** concentración de la autoridad en la cúpula jerárquica de la organización.
9. **Cadena escalar:** línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando.
10. **Orden:** debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar, es el orden material y humano.
11. **Equidad entre blancos y negros:** amabilidad y justicia para conseguir la lealtad del personal.
12. **Estabilidad del personal:** la rotación tiene un impacto negativo en la eficiencia de la Organización. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un cargo, tanto mejor para la empresa.
13. **Iniciativa:** capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.
14. **Espíritu de equipo:** la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la organización.

Podemos concluir en que a Frederick W. Taylor es el padre de la administración científica, y a Henri Fayol es el padre de la administración clásica, ambas personas aportan sus teorías, el primero se basa en estudiar el trabajo humano y elabora un método para estudiar los tiempos y movimientos en el trabajo; el segundo define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Taylor se basa en una serie de estudios analíticos sobre tiempos de ejecución y remuneración del trabajo. Sus principales puntos, fueron determinar científicamente trabajo estándar, crear una revolución mental y un trabajador funcional a través de diversos conceptos que se intuyen a partir de un trabajo suyo publicado en 1903 llamado Shop Management.

Fayol se basa en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc.

Para el presente informe nos centraremos en la primicia de que la Administración es un proceso en que el capital humano centra sus esfuerzos en tener una buena gestión para poder conseguir la eficiencia esperada de los recursos.

Utilizaremos como modelo a seguir la teoría de Fayol: planificar, organizar, dirigir y controlar la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

- a. Dentro de los análisis realizados a la compañía y en especial al proyecto de externalización del servicio de impresión, uno de los análisis pasó por revisar los

contratos con los que contaba la organización y es que el aspecto legal de la Empresa es fundamental al momento de hacer una evaluación.

Frente a esta consideración se identifica que para el servicio de impresión solo cuenta con un contrato para una sola área de la Organización (BPO) que por su tipo de trabajo y funcionamiento requiere de una máquina con características especiales y de mayor volumen, para el resto de la organización no existían contratos y las máquinas y servicios no eran homogéneo ni cubrían todas las necesidades de la Operación y capital humano.

Dentro de esta visión surge la necesidad buscar un modelo bajo contrato más estructurado y con una definición de necesidad, funcionalidad y rendimiento.

- b. Frente a esta búsqueda de identificar la necesidad y funcionalidad, se involucraron a las personas (usuarios claves) y las distintas labores que desarrollaban, con tal de interpretar estos requerimientos de manera financiera y contable y proyectarlos en el tiempo.
- c. Las finanzas hicieron necesarias tener un modelo estadístico y de proyección para evaluar todas las alternativas a considerar, lo complejo fue estandarizar el rendimiento del parque actual de máquina en el servicio que manejaba la organización, ya que éste era totalmente variable con distintos tiempos de vida útil, sin ningún patrón ni métrica de rendimiento similar que fuera proyectable en el tiempo.

Con esto se modela y calcula el gasto bajo las cuentas contables relacionadas a través de los años y tener promedios para proyectar.

- d. Una vez modelado el escenario interno, se recoge la información externa y principalmente de mercado, es aquí donde comienza la investigación de mercados para

tener alternativas de servicio acorde al requerimiento levantado por el capital humano que cubra sus necesidades de uso y este al rendimiento financiero esperado por la organización.

- e. Al ser un proyecto nuevo, fue necesario formular y levantar información, ya que no contábamos con un formato para evaluación de proyectos internos. Por esto, se consideró más de un proveedor y el escenario actual interno en una plantilla de flujos.
- f. Como Administrador de Negocios Internacionales pude identificar que teníamos una necesidad interna y un requerimiento que cumplir tanto como para la organización cómo para el capital humano y es que satisfaciendo su necesidad mejoraría su bien estar laboral y con ello su rendimiento. Al mismo tiempo para los nuevos proveedores es una alternativa interesante a analizar, por lo planteamos como un servicio a externalizar y aceptaríamos propuestas.
- g. Se utiliza como estrategia de Marketing la condición de empresa grande a nivel local y con presencia en el extranjero y como negociación que requería concesionar el 100% del parque interno de máquinas para el servicio de impresión.
- h. Con ello se inician las negociaciones con proveedores que ofrecía el mercado de ellos se eligieron dos alternativas finales Canon y Ricoh, ambas compañías internacionales con amplias ventajas financieras y de servicios.
- i. Financieramente ambas compañías ofrecían confort y seguridad frente al servicio que nosotros requeríamos y es aquí cuando lo comercial y financiero fue fundamental.

Como factor fundamental se comunica a ambos proveedores finales que se encontraban en dicha instancia y que la diferencia que los separaba era mínima. Esta forma de

negociación permitió situar a la organización en una mejor posición para fijar precios a pagar, condiciones y características del servicio.

Frente a este escenario uno de los proveedores utilizó un concepto y estilo empresarial muy importante; aquí nos referimos a las alianzas corporativas y es que uno de los proveedores Canon utilizó su alianza con IBM para proponer una reducción de costos muy importante frente a su competidor y es que a través de una modalidad de dos contratos, leasing corporativo para las máquinas y variable por impresión y mantenimiento mejoro considerablemente nuestras pretensiones, a lo que su competidor decidió aplicar una nueva reducción, lo que es positivo para nosotros como cliente pero muy reactivo para la posición de competidor.

- j. Finalmente se presentó una evaluación del proyecto final considerando aspectos financieros y de flujo así como también los beneficios internos que nos trae el proyecto tanto para la administración del servicio y uso de personal para este, como también los beneficios para el usuario final.

2.3 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación definimos como método fundamental el proceso administrativo y la eficiencia que de este se desprende.

Sin embargo no cerramos este análisis sólo al proceso administrativo, sino que también utilizaremos conceptos y definiciones más actuales para la formulación y evaluación de proyectos, análisis de la investigación y estudio del mercado y estilos de negociación para la fijación de precios que la organización necesita.

En primera instancia debemos entender que los procesos pueden involucrar un procedimiento o un conjunto de estos para realizar tareas comunes como: ingreso de facturas, programación de pagos, revisión de saldos bancarios. Por otro lado pueden influir en situaciones muy complejas para la organización como el cálculo y pago de remuneraciones; de la forma en que se realicen estas actividades definirá si es la organización esta afecta de riesgos, o, ha tomado las medidas para asegurar un normal funcionamiento y estable en el tiempo que asegure el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Enfocándonos en el servicio de impresión de IBR LATAM casa matriz, entendemos al proceso administrativo como el método para satisfacer cualquier necesidad, las actividades planteadas por Fayol ciertamente se realizan dentro de la organización pero no de manera aislada. Estas se hacen presentes en las diferentes etapas de la vida administrativa de una compañía que abraza un proceso directivo, de planeación, de adquisición de activos, de producción y comercialización. En síntesis la función directiva, debe por ejemplo, dirigir su actividad, planear su trabajo, abastecerse de los recursos necesarios para la realización de las actividades, realizar lo planeado y vender o difundir su producto o resultado a quien corresponda.

La operación de las distintas etapas del proceso administrativo se inicia con la visión de alguien por realizar una actividad, ya sea productiva o de servicio. A continuación se presenta un

modelo de proceso administrativo orientado a la externalización del servicio de impresión de
IBR LATAM casa matriz.

MODELO PROCESO ADMINISTRATIVO

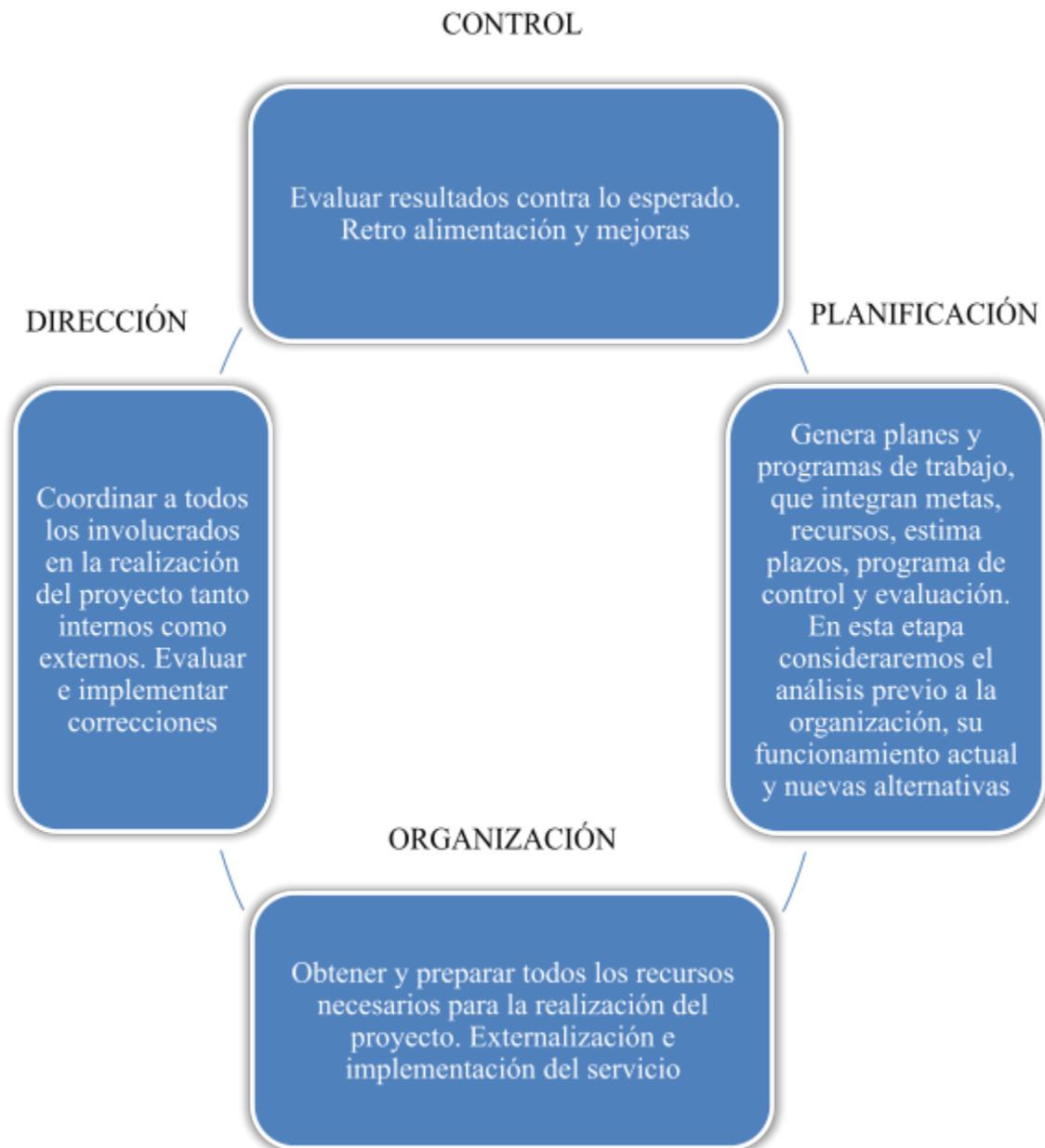


Ilustración 12, Modelo Proceso Administrativo IBR LATAM casa matriz

2.3.1 Planificación:

Esta es la primera etapa del proceso administrativo dónde la generación de ideas debe contrastar con la viabilidad de ejecutarlas y que el resultado de esta ejecución, tenga un efecto positivo dentro de la organización.

Para generar un plan y programa de trabajo se consideran todos los factores que influyen y participan del ciclo activo del proyecto, es importante considerar que dentro de estos factores estarán los aspectos externos, ajenos a la organización. En estos debemos tener consideración especial para que a la hora de hacerse presente el impacto sea mínimo a nuestros objetivos como organización.

Dentro de los principales factores para la implementación de la externalización consideramos los siguientes:

1. Aspectos Internos de la Organización:

- a. Servicio actual de impresión.
- b. Proveedores actuales.
- c. Usuario del servicio.
- d. Costos acumulados por periodo y proyección.

2. Aspectos Externos a la Organización:

- a. Nuevos proveedores.
- b. Soluciones disponibles, evaluación de propuestas.
- c. Costos del proyecto y tipos de cambio.
- d. Beneficios Adicionales.

3. Plan de Acción.

1. a. Servicio actual de impresión:

El servicio de impresión y copiado actual de IBR LATAM casa matriz, se basa en un parque de máquinas muy disperso y con distintas características del cual no se tenía un inventario o registro detallado de cada equipo, sus funciones, sus características y su rendimiento. Dentro de este parque contamos con marcas como: HP, Brother, Epson, Lexmark, etc. Lo que produce un efecto de difícil control interno, de gasto, de mantención y por sobre todo de administración, ya que recurrentemente se necesita personal para revisión de máquinas, cotización de suministros y compra de nuevos equipos, dar de baja activos y problemas internos al fallar las máquinas ya que la empresa no utilizaban SLA de respuesta ni atención inmediata. Este servicio de compra y reposición no estaba inmerso en ningún contrato con proveedores por lo que la respuesta y pronta atención por parte de estos estaba sólo ligada a procesos de cotización y órdenes de compra, por lo tanto se considera que el aspecto de contratos y un servicio de mantención se hacía indispensable.

Dentro de la organización existe un área llamada BPO antes mencionada, ésta es un área especializada de la compañía que requiere de mucho manejo de información y copias, por ello IBR LATAM casa matriz contaba con una máquina especial de Canon, la cual estaba bajo del modelo de contrato, con servicio de mantención y suministro no detallado dentro de este, aquí nuevamente se detecta una necesidad para la organización ya que en periodos de alta demanda se necesita de un servicio prolijo sin interrupciones y que las mantenciones programadas sería un factor crucial para lograr este objetivo.

1. b. Proveedores Actuales:



Ricardo Rodríguez y compañía limitada es Ricardo Rodríguez & Cía. Ltda., es una empresa Importadora y Distribuidora de suministros computacionales, que comercializa sus productos a través de Distribuidores y Empresas Privadas.¹⁸

La experiencia que hemos adquirido a lo largo del tiempo, desde 1989, años en que se inicia la División de Informática, nos permite entregar un servicio integral, otorgando a nuestros clientes los mejores precios del mercado y proporcionando además una rápida atención. Para esto contamos con una amplia y variada gama de productos, tales como:

- ✓ Suministros Computacionales (Toners, tintas, papeles, etc.).
- ✓ Impresoras.
- ✓ Redes Computacionales.
- ✓ Equipos y Mantenciones.

Dentro de las principales características con que nuestra empresa atiende a sus clientes, se encuentran:

¹⁸ No Especificado, Empresa, <http://www.ricardorodriguez.cl/empresa.aspx>, NuestraEmpresa, 15-10-2016, 11:15 AM.(Ltda, 2016)

- ✓ Seguridad (Garantía de todos nuestros productos).
- ✓ Rapidez (Despacho en 48hrs).
- ✓ Respaldo (Crédito directo a nuestros clientes).
- ✓ Disponibilidad de Stock propio en forma permanente
- ✓ Servicio de Óptima Calidad.

Las principales marcas que podrá encontrar dentro de nuestra variedad de productos son:

HEWLETT PACKARD - XEROX - PANASONIC - CANON - EPSON - OKIDATA - IBM -
LEXMARK - BROTHER - OLYMPIA - IMATION - VERBATIM - SONY entre otras.

Como aspecto positivo de este proveedor se destaca la responsabilidad y el crédito que otorgan para el pago de activos y suministros.

Canon es una organización global con filial en Chile.

The image shows the Canon logo, which consists of the word "Canon" in a bold, red, sans-serif font.

En todas nuestras oficinas y en todas nuestras operaciones de fabricación y de ventas, Canon mantiene un fuerte compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Esta determinación de vivir y trabajar juntos por el bien común está presente en todo lo que hacemos: desde la investigación y desarrollo, hasta la fabricación, comercialización, venta y distribución de nuestros productos.¹⁹

¹⁹ No Especificado, Filosofía, www.canon.cl, Corporativa, 14-10-10:34 AM

En Canon, creemos que todo fabricante tiene la responsabilidad de garantizar que sus operaciones y prácticas sean ambientalmente correctas. Aplicamos este estándar de respeto al ambiente en cada una de las etapas de nuestras operaciones. En cada paso, nuestros objetivos más importantes son la conservación de la energía y de los recursos y la eliminación de sustancias peligrosas. Por esta razón Canon es reconocido como fabricante de algunos de los productos con mayor eficiencia energética en el mundo.

La filosofía Kyosei también impulsa nuestro compromiso en establecer buenas relaciones, no solo con nuestros clientes, sino también con las comunidades en las que operamos.²⁰

Nuestra dedicación a la filosofía Kyosei también es la guía de nuestro compromiso con la protección y conservación del más preciado de nuestros recursos: el mundo que compartimos, las comunidades que servimos y las vidas que tocamos

Esta es nuestra filosofía corporativa y une a todos los colaboradores y filiales de Canon para contribuir con la prosperidad de la humanidad y la protección del mundo que compartimos.

Canon es un proveedor que utiliza el sistema de costos fijos para el arriendo de máquinas y mantenimiento y un costo variable para las impresiones y suministros.

²⁰ No especificado, Extracto, <http://www.canon.cl/canon/html/corporativo/filosofia.htm>, Filosofía Corporativa, 14-10-16, 9:34 AM.

1. c. Usuario Interno

Los usuarios internos del servicio de impresión y copiado de IBR LATAM casa matriz están dados bajo la siguiente estructura:

Usuarios Promedio: Son todos aquellos usuarios que tienen una necesidad en común y características muy similares como:

- ✓ Impresión en blanco y negro.
- ✓ Impresión masiva y a doble cara.
- ✓ Formatos carta, oficio y A4.
- ✓ Scanner y copiado.
- ✓ Conexión Wireless.

Usuarios Especiales: Son los usuarios que incluyen todas las necesidades de un usuario Promedio, pero que además tienen otras necesidades adicionales. Dentro de estos usuarios encontramos los departamentos que dan soporte a la Operación de la Organización y estos son: Administración y Finanzas, Personal, Recursos Humanos y el área especializada de BPO.

- ✓ Impresiones a color.
- ✓ Impresiones y cargas masivas programadas.
- ✓ Lector de documentos y firmas.
- ✓ Scanner y software de codificación e impresión de sellos y firmas.

Con el servicio actual de impresiones y copiado es muy complejo cumplir con todos estos requerimientos, nuevamente se hizo presente la utilización de personal para la solución de estos

requerimientos; así como también el hecho de que el servicio está afecto a errores y requiere de manera presencial de quien estuviera realizando la acción de imprimir y copiar, privando a este recurso de realizar otras actividades mermando su rendimiento en el cumplimiento de sus labores.

Estas situaciones producen un efecto negativo dentro del capital humano ya que no cuenta con todas las herramientas necesarias para desenvolverse como sus labores lo requieren, este efecto negativo se traduce en procesos más lentos y desgastantes en labores cotidianas, lo que golpeaba directamente el clima laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores, consideramos aquí un efecto cualitativo a mejorar que otorgue a nuestros equipos de trabajo un mejor ambiente para el desarrollo de actividades.

1. d. Costos por periodos y acumulados

Los costos de mantener dentro de la organización el servicio de impresión y copiado IBR LATAM casa matriz, están dados bajo los proveedores actuales de máquinas y suministros Ricardo Rodríguez y Canon Chile:

<u>Año 2014</u>	<u>Año 2015</u>	<u>Año 2016</u>
Promedio mensual: \$ 1.898.040.-	Promedio mensual: \$ 1.910.230.-	Proyección mensual: \$ 1.979.910.-
Acumulado: \$ 22.776.480.-	Acumulado: \$ 22.922.760.-	Acumulado: \$ 23.758.925.-
-	-	-

Con esto ya tenemos los requerimientos y necesidades relativos al aspecto interno de la organización.

2. Aspectos externos a la organización

2. a. Nuevos proveedores

Para la formulación de este proyecto y previa evaluación de las necesidades de nuestros usuarios finales, fueron clave la investigación de mercados y los proveedores que este ofrecía, para el servicio de impresión y copiado de IBR LATAM casa matriz selecciones dos proveedores como alternativas a considerar y estos son:

Ricoh Chile:



Ricoh Chile S.A. es una subsidiaria de **RicohCompany Ltd.**, empresa multinacional de origen Japonés, dedicada a la fabricación, comercialización y servicio de soluciones digitales. Fundada en Japón el 6 de Febrero de 1936, siendo en la actualidad una empresa líder de clase mundial en proveer equipos, software, servicios y soluciones en el manejo de documentos.

Nuestra empresa, desde ahora **Ricoh Chile S.A.**, con presencia y experiencia en el mercado Chileno por más de 20 años ofreciendo soluciones de oficina y un servicio de excelencia con cobertura y soporte directo a nivel nacional; además de formar parte de la “Corporación Ricoh” desde el año 2001. Son constituyentes de nuestras fortalezas, que nos ayudan afrontar los desafíos futuros, de modo de otorgar productos y servicios acorde con las expectativas y requerimientos del mercado nacional.²¹

La evaluación de este proveedor es muy positiva cuentan con gran tecnología y desarrollo interno de software para la administración del servicio de impresión, como consideración para el proyecto se estima que Ricoh está orientada a aquellas compañías que cuentan con un gran volumen de papelería y departamentos que necesitan de estos servicios de manera continua y

²¹ No Especificado, Extracto Propuesta Ricoh, http://www.ricoh.cl/about/about_ricoh_cl.aspx?alnv=cl, Filosofía, 13-10-2016, 15:43 PM.

sistemática como fuente primaria para la operación. Que requieren de un Administrador de servicios de impresión que otorga mucha información adicional y de estadística para la compañía.

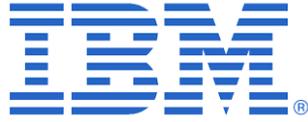
Canon:



Este proveedor fue informado en el punto 1.b. “proveedores actuales”; como información adicional para este proyecto estimamos que Canon es un proveedor global para el servicio de impresiones, está muy orientado al servicio en sí y de los suministros y mantenciones que emanan de esta propuesta, el enfoque como organización está orientado a cumplir la necesidad del cliente y su pronta respuesta y deja de lado el desarrollo de software y asistencia en línea para el usuario, haciendo más difícil las labores de seguimiento y retro alimentación.

Como aspecto diferenciador de Canon, se identifica en esta organización una virtud muy potente en el escenario global y es que las alianzas corporativas permiten derribar barreras comerciales, estructuras de costos y abordar de mejor manera las necesidades del cliente.

IBM:



Es una conocida empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría con sede en Armonk, Nueva York. IBM fabrica y comercializa Hardware y Software para computadores, y ofrece servicios de infraestructura, alojamiento de internet, y consultoría en una amplia gama de áreas relacionadas con la informática, desde computadoras centrales hasta nanotecnología.

Valores de IBM

- ✓ Dedicación al éxito de nuestros clientes.
- ✓ Innovaciones que tiene importancia.
- ✓ Confianza y responsabilidad en cada relación.²²

Un estado constante de innovación

“Digital es la conexión, pero la inteligencia digital, o la inteligencia artificial como algunas personas la llaman, es mucho más que eso. La próxima década será sobre cómo usted combina eso y se convierte en una empresa cognitiva. Son los albores de una nueva era²³.”

²² No Especificado, <http://www.ibm.com/cl/values/index.phtml>, Nuestra propuesta de valor, 13-9-2016, 10:23 AM. (16Se)

²³ No Especificado, https://www.ibm.com/ibm/cl/es/?lnk=fab_ares, Extracto IBM, 14-9-2016,

11:23 AM.

Como organización se considera a IBM en este proyecto fundamental y es que este proveedor internacional se caracteriza por su seriedad y calidad en equipos y soluciones en el servicio de impresión y copiado, destacando también el hecho de que dentro de su estructura operacional se consideran las alianzas corporativas como mecanismo de entrada para nuevos negocios y proyectos.

2. b. Soluciones disponibles, evaluación de propuestas.

Cómo definición para la evaluación de este proyecto y hacerlo comparable se estima como plazo de ejecución un periodo de 36 meses calendario. Como parte fundamental de este proyecto fue la negociación, como organización se fija un mini max de precios luego de los resultados obtenidos en la evaluación interna. Para llegar al objetivo se utiliza el estilo competitivo y distributivo basado en que un negocio exitoso debe ser mutuamente beneficioso para las partes.

Propuesta Ricoh Chile:

La propuesta que nos entrega Ricoh Chile está contenida en un contrato de servicios el cual considera costos fijos y costos variables. Como costo fijo; el arriendo de las máquinas y mantención; para costos variables; los suministros.

En cuanto al usuario la propuesta es altamente sofisticada incluso por sobre las expectativas que se manejan como organización y está orientada a que la organización tenga el control del servicio de impresión y copiado y esta sepa en que están trabajando sus colaboradores, incluso agregando datos como hora, ubicación, nombre del archivo, vista preliminar del archivo y usuario que utiliza el sistema. Cómo aspecto de seguridad incluye sistema de claves y accesos para usuarios autorizados según ubicación y máquina. En cuanto a la administración del servicio, multi usuario, definición de privilegios, estadísticas de consumo, etc.

Finalmente se considera a Ricoh Chile como una organización altamente preparada en cuanto a tecnología: software dedicado y especializado y maquinaria de punta, sus requerimientos mínimos para costos variables está orientado para organizaciones con gran volumen de impresión, en nuestro caso por encima de nuestra operación lo que produce el efecto de encarecer el servicio según nuestras necesidades.

Propuesta Canon:

La propuesta que nos entrega Canon Chile está contenida en un contrato de servicios el cual considera costos fijos y costos variables. Como costo fijo: el arriendo de las máquinas y mantenimiento, para costos variables: los suministros.

En cuanto al usuario la propuesta es muy especializada, como organización su enfoque está en el usuario final otorgándole a éste todas las comodidades y facilidades para desarrollar de manera plena sus actividades. La información adicional del servicio de impresión y copiado es

menos detallada y específica, aun así incluye datos como: Nombre del archivo, hora, ubicación y usuario. La seguridad en esta propuesta es más compleja y costosa de implementar, incluso porque hace más difícil y lenta su utilización, ya que incluye equipos adicionales. En cuanto a la administración del servicio cuenta con servidor centralizado de impresión, solo un súper usuario administrador, al no ser multi usuario no tiene definición de privilegios, no cuenta con estadísticas de consumo.

Finalmente se considera a Canon Chile como una organización muy especializada en el usuario final, con una tecnología en máquinas muy fáciles de ocupar con un alto rendimiento; como aspecto negativo dentro del análisis es el alto costo que tiene el cargo fijo respecto a su competidor directo, teniendo en consideración que hay una gran debilidad en cuanto a desarrollo de software e información agregada para la organización.

Canon – IBM:

La propuesta que entrega esta alianza Canon Chile – IBM está contenida en dos contratos y una nueva modalidad de operación, uno de los contratos considera costos fijos con opción de Leasing por las máquinas con IBM y un contrato con Canon Chile que incluye costos fijos por la mantención y costos variables que incluyen los suministros.

En cuanto al usuario la propuesta es muy especializada, como organización su enfoque está en el usuario final otorgándole a éste todas las comodidades y facilidades para desarrollar de manera plena sus actividades. La información adicional del servicio de impresión y copiado es

menos detallada y específica, aun así incluye datos como: Nombre del archivo, hora, ubicación y usuario. La seguridad en esta propuesta es más compleja y costosa de implementar, incluso porque hace más difícil y lenta su utilización, ya que incluye equipos adicionales. En cuanto a la administración del servicio cuenta con servidor centralizado de impresión, solo un súper usuario administrador, al no ser multi usuario no tiene definición de privilegios, no cuenta con estadísticas de consumo.

Finalmente consideramos a Canon Chile como una organización muy especializada en el usuario final, con una tecnología en máquinas muy fáciles de ocupar con un alto rendimiento.

Las ventajas corren por parte de la alianza corporativa y es que con la aparición de IBM aumentaron los beneficios para organización como reducción de costos y la obtención de activos no esperados a través de Leasing. Como aspecto fundamental y positivo se destaca la confiabilidad y responsabilidad en las propuestas ofrecidas por IBM en este servicio único con dos contratos.

2. c. Costos del proyecto

Para el servicio de impresión y copiado actual en IBR LATAM casa matriz, los flujos esperados son:

Resultado mensual: \$ 1.979.910.-	Resultado Anual:\$ 22.776.480.-	Resultado a 36 meses: \$ 71.276.776.-
--------------------------------------	------------------------------------	--

Para el servicio de impresión y copiado según propuesta de Ricoh Chile, los flujos esperados son:

Resultado mensual: \$ 2.103.195.-	Resultado Anual:\$ 25.238.338.-	Resultado a 36 meses: \$ 75.715.015.-
--------------------------------------	------------------------------------	--

Para el servicio de impresión y copiado según propuesta de Canon Chile, los flujos esperados son:

Resultado mensual: \$ 2.000.000.-	Resultado Anual:\$ 24.000.000.-	Resultado a 36 meses: \$ 72.000.000.-
--------------------------------------	------------------------------------	--

Para el servicio de impresión y copiado según propuesta de Canon Chile – IBM, los flujos esperados son:

Resultado mensual: \$ 1.850.195.-	Resultado Anual:\$ 21.662.338.-	Resultado a 36 meses: \$ 64.987.015.-
--------------------------------------	------------------------------------	--

Comparativo de todas las propuestas y proyecciones:

	Actual	Propuesta Ricoh	Propuesta Canon	Propuesta Canon IBM
Resultado Mensual	\$ 1.979.910	\$ 2.103.195	\$ 2.000.000	\$ 1.805.195
Resultado Anual	\$ 23.758.925	\$ 25.238.340	\$ 24.000.000	\$ 21.662.340
Resultado Acumulado a 36 meses	\$ 71.276.776	\$ 75.715.015	\$ 72.000.000	\$ 64.987.015

Ilustración 13, Cuadro comparativo propuestas y proyecciones

2. d. Beneficios Adicionales.

La externalización del servicio de impresión y copiado en IBR LATAM casa matriz entrega beneficios adicionales en comparación a continuar con el servicio interno.

Como beneficios directos encontramos: una reducción de costos, máquinas nuevas, hasta una preocupación menos para la organización, para entender de mejor manera estos efectos a continuación se presenta un análisis comparativo entre los beneficios cuantitativos y cualitativos de externalizar el servicio de impresión y copiado.

Beneficios Cuantitativos	Beneficios Cualitativos
Efecto de reducción de costos por servicio y mantenimiento	Externalizar una actividad no estratégica de la organización ayuda a concentrar los esfuerzos en
Reducción de gastos en personal especializado	Aumento de la eficiencia y productividades de otras actividades
A través de leasing tenemos nuevos activos	Optimiza procesos
Control de gastos y detalles más específicos	Ahorros de tiempo, esfuerzo, personal y formación
Evita el costo financiero de la inversión por compra de activos	Un buen proveedor asegura calidad y eficiencia para los servicios al ser administrado por expertos
Posible ingreso por transferencia de activos	Disminuye los riesgos de administrar el servicio
	Mejora las herramientas para el desarrollo de labores
	Mejora el ambiente y clima laboral
	Cumplimiento de objetivos por contrato

Ilustración 14, Beneficios cuantitativos y cualitativos

3. Plan de acción

Como resultado de las propuestas se considera que la externalización del servicio de impresión y copiado es la mejor alternativa, para este proyecto queda seleccionada la alternativa de Canon Chile – IBM ya que se ajusta en mayor medida a los requerimientos y necesidades que la organización necesitaba.

Para la implementación del plan se debe considerar todos los aspectos que influirán en la realización de las actividades, para esto se definen las siguientes actividades como críticas:

- a. Confirmación de propuesta económica y de mantención, firma de contratos.
- b. Coordinación con personal de TI para la instalación de nuevos equipos y servidor de impresión.
- c. Coordinación con personal eléctrico y de mantenimiento para habilitación de conexiones.
- d. Capacitación al usuario.
- e. Instalación de nuevos equipos y sistemas.
- f. Instalación del servidor de impresión.
- g. Realización de pruebas.
- h. Puesta en marcha.
- i. Evaluación e implementación de medidas correctivas.
- j. Retiro del parque antiguo de máquinas.
- k. Medición de calidad y resultados.

2.3.2 Organización:

Este punto es la segunda etapa en el proceso administrativo, aquí debemos tener preparados todos los recursos necesarios para el desarrollo de actividades, como elementos fundamentales tenemos:

- a. Firma de contratos de arriendo y de mantención y suministros.
- b. Máquinas posicionadas e instaladas en ubicación final.
- c. Servidor de impresión y copiado instalado.
- d. Pruebas de súper usuario, habilitación de sistemas.
- e. Instructivo y capacitación para usuarios.
- f. Proyección de flujos.

2.3.3 Dirección:

Esta es la tercera etapa del proceso administrativo, se realizan las primeras evaluaciones y se analizan en búsqueda de posibles riesgos y desviaciones del proyecto. Implementación de medidas correctivas. Como elementos fundamentales de la ejecución de la dirección tenemos:

- a. Ejecución del plan y revisión.
- b. Motivación a los equipos de trabajo para el logro de objetivos.
- c. Guía o conducción para los equipos de trabajo en conjunto aporten para lograr el objetivo de la organización.
- d. Comunicación efectiva de las necesidades y requerimientos.
- e. Corroborar cumplimientos.

- f. Implementación de medidas correctivas de ser necesarias.
- g. Alcanzar las metas de la organización.

La Dirección es una etapa fundamental del proceso administrativo y se relaciona directamente con la administración, ya que en esta etapa se coordinan todos los esfuerzos y recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas del proyecto.

2.3.4 Control

Esta es la última etapa del ciclo del proceso administrativo, en esta se evalúan los resultados de la implementación del proyecto, en comparación a los objetivos y metas fijados en la planificación según las necesidades y requerimientos de la organización.

En cuanto a la externalización del servicio de impresión y copiado de IBR LATAM casa matriz podemos informar que los flujos reales del proyecto son:

Real año 2016: \$ 1.440.345.-	Proyección Año 2016 (para servicio nuevo): \$ 1.805.195.-	% Variación Proyección vs Real -25,3%
Real año 2015: \$ 1.910.230.-	Real Año 2016: \$ 1.805.195.-	% Variación 2015 vs 2016 -25%

El siguiente cuadro comparativo muestra todas las alternativas de proyecto:

	Actual	Propuesta Ricoh	Propuesta Canon	Propuesta Canon IBM
Resultado Mensual	\$ 1.979.910	\$ 2.103.195	\$ 2.000.000	\$ 1.805.195
Resultado Anual	\$ 23.758.925	\$ 25.238.340	\$ 24.000.000	\$ 21.662.340
Resultado Acumulado a 36 meses	\$ 71.276.776	\$ 75.715.015	\$ 72.000.000	\$ 64.987.015

Este resultado acumulado del año 2016 nos indica que los objetivos financieros se cumplieron ya que los costos reales están por debajo de las proyecciones (-20%) y respecto al año 2015 un (-25%), con ello el proceso administrativo demuestra que puede satisfacer la necesidad optimizando los recursos de la organización produciendo eficiencia y valor agregado para el capital humano.

CAPITULO 3

3.1 CONCLUSIONES

El proyecto fue muy positivo para la organización, la externalización del servicio de impresión y copiado de IBR LATAM casa matriz trajo consigo buenos resultados como: reducción de costos directos según flujos, ahorro de tiempo y esfuerzos de personal especializado para desarrollo de otras labores, mejoras al ambiente laboral y desarrollo de actividades entre otros.

Es importante mencionar que el aspecto de alianzas corporativas fue fundamental para lograr el éxito de este proyecto, y es que estas alianzas provocan reducción de costos y diversificación de riesgos, el hecho de que IBM y Canon dos multinacionales muy grandes da garantías de que el proyecto y los servicios contratados, quitaran una preocupación para el administrador de los servicios de la organización y su funcionamiento estará en óptimas condiciones.

El objetivo general del proyecto que es optimizar los recursos de la organización, en este caso a través de la externalización del servicio de impresión y copiado de IBRLATAM casa matriz, se cumplió superando las expectativas proyectadas en los flujos, la necesidad de los usuarios, el mejor precio/calidad se lograron y el proceso administrativo de: planificación, organización, dirección y control dieron los resultados esperados.

Además esta eficiencia financiera y de recursos otorgo valor adicional a la organización creando fidelidad y lealtad para la organización ya que los colaboradores notaron un esfuerzo

adicional por parte de la compañía para cubrir sus necesidades en labores cotidianas. El valor del capital humano dentro de una organización siempre será un pilar fundamental para el desarrollo de las actividades y mientras estos estén identificados con la organización la relación será mutuamente beneficiosa.

Los objetivos específicos del proyecto estuvieron bajo el método del proceso administrativo, logramos planificar, organizar, dirigir y controlar para implementar la externalización del servicio de impresión y copiado.

La estrategia de la organización se basó en determinar los factores más relevantes y estos fueron: el usuario final y recursos de la organización, para el usuario logramos satisfacer sus necesidades y agregamos otras funcionalidades y para la organización se produjo una eficiencia de recursos en flujo de caja y tiempo del personal a cargo y administrativo.

Los problemas que pudieron haber afectado a la implementación de la externalización del servicio quedaron expuestos en la planificación y fueron abordados de manera directa durante la ejecución del proyecto.

Para este proyecto se consideraron las mejores alternativas de mercado, previo estudio e investigación de mercado y estas se contrastaron con los análisis internos del servicio.

La mejor alternativa fue la alianza Canon Chile – IBM mediante contratos individuales lo que ayudó en el aspecto legal a fijar deberes y derechos para cada una de las partes.

La proyección estimada para el proyecto fue mayor al costo real del proyecto por lo que existe un ahorro adicional a lo presupuestado.

El contrato con Canon Chile e implementación de un servidor de impresión nos dio la oportunidad de realizar seguimientos periódicos y aseguro una mantención preventiva que garantiza el correcto funcionamiento de las máquinas, servicios y suministros; que nuevamente produjo un efecto de eficiencia para quienes utilizan el servicio, permitiéndole realizar actividades adicionales a esta tarea.

Podemos inferir que el proyecto fue muy beneficioso para la organización tanto en términos cuantitativos y cualitativos, estos últimos son más difíciles de apreciar a la hora de evaluar proyectos, ya que son menos visibles a los intereses financieros de la compañía, pero que en resumen trajo beneficios esperados para el capital humano y colaborativo de IBR LATAM casa matriz.

Cuando se hace mención al capital humano, el enfoque se centra en el pilar de la organización ya que el Recurso Humano es el que le da vida a la compañía. Este capital internamente se encuentra el Back Office y este forma parte del capital humano y soporta a toda la operación de la organización independiente a que campaña o línea de negocio de manera transversal.

De cierto modo o manera el back office es el proveedor interno de la organización ya que presta servicios a los colaboradores que desempeñan sus labores en operación, ya sea porque habilitan las instalaciones, entregan suministros básicos y suplen necesidades, en este caso el servicio de impresión y copiado.

Este beneficio es directo para los colaboradores que trabajan en Operaciones, ya que optimizan sus procesos productivos, ya no se encuentran obligados a enfrentar las

complicaciones del mal funcionamiento de las máquinas de impresión, ahora los tiempos son controlados y la actividad de imprimir de manera masiva ya no se convierte en un problema y los colaboradores pueden ocupar su tiempo y sus esfuerzos en otras tareas y actividades productivas. Sin embargo, los trabajadores no son los únicos beneficiados, también el Back Office ve múltiples beneficios en la externalización del servicio de impresión y copiado ya que tienes tiempos significativos recuperados para desarrollar otras actividades que den apoyo a la organización; con esto el proveedor interno ya no debe estar ocupando tiempo en: cotizaciones, presupuestos, órdenes de compra y aprobación de facturas por este concepto, tampoco debe utilizar su tiempo en la administración del servicio, más bien ahora esta consiente del rendimiento de sus máquinas, ya no piensa en la vida útil de estos equipos; ahora está preocupado de cuanto consume cada área, de la imputación y asignación correcta de costos y cuentas contables. El personal especializado de GI ya no tiene que estar ocupando sus recursos en realizar mantenciones, dar de baja equipos, solicitar nuevos equipos y la instalación de estos mismos. Ahora tiene la visión total del parque de máquinas de la organización, ahora maneja un servidor de impresión y las cargas que está realizando la operación y también puede dedicarse a labores que aporten más valor a la organización.

Cómo adicional y para concluir este informe se comprueba que la organización es la más beneficiada con esta externalización, dentro de estos beneficios podemos destacar:

- ✓ Reducción de costos de manera directa.

- ✓ Mejoras en el clima laboral, acorde a sus intenciones con proyectos trabajados con PeopleFirst.
- ✓ Eficiencia de recursos, sobre todo en el recurso humano, la organización obtuvo horas adicionales de producción por parte de sus colaboradores en Operaciones y Back Office.
- ✓ Un parque de máquinas totalmente nuevas y especializadas.
- ✓ Un servidor y software dedicado al servicio de impresión y copiado.
- ✓ Mejoras al control y distribución del gasto en el servicio de impresión y copiado.
- ✓ Más tiempo y recursos para desarrollar otras actividades clave, que otorguen más valor a la organización como por ejemplo: análisis de otros servicios que necesita la compañía, búsqueda de nuevos negocios, más horas de producción para las áreas de explotación, etc.
- ✓ Evito el costo financiero de invertir en la compra de nuevas máquinas entiendo estas como activos.
- ✓ Marcas con prestigio como Canon e IBM asegura eficiencia para los servicios contratados.

- ✓ Disminuyeron los riesgos de administrar el servicio, como por ejemplo por fallas de las máquinas y quedar sin servicio.

3.2 BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Recuperado el 14 de Octubre de 2016, de <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/f/fayol.htm>

(s.f.). Recuperado el 13 de Septiembre de 2016, de <http://www.ibm.com/cl/values/index.phtml>

(s.f.). Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de www.emerix.com.ar

Canon. (s.f.). Recuperado el 14 de Octubre de 2016, de <http://www.canon.cl/canon/html/corporativo/filosofia.htm>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.

Especificación, S. (15 de Noviembre de 2016). <http://www.negociosinternacionales.cl/web2.1/index.php/template/filosofia>.

especificado, N. (s.f.). Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://conceptodefinicion.de/capital-humano/>

Especificado, N. (s.f.). Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de <http://escritoriocontable.blogspot.cl/2012/09/definicion-de-back-office-y-front-office.htm>

1

Especificado, N. (s.f.). *IBR LATAM*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de www.ibrlatam

Especificado, N. (s.f.). *IBR LATAM*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de <http://steadsnap.com>

Ltda, R. R. (15 de Octubre de 2016). Obtenido de <http://www.ricardorodriguez.cl/empresa.aspx>

Mitrol. (s.f.). Recuperado el 13 de 11 de 2016, de www.mitrol.net

Munch. (2007). Administración: Escuela, proceso administrativo, área funcionales y desarrollo emprendedor. En Munch. Pearson.

Oyarce, G. V. (14 de Septiembre de 2016). Evolución de empleados.

People Firts. (s.f.). Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de <http://inaction.peoplefirst.cl/about-us-hfp/#lightbox/1/>

Significados. (s.f.). Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de www.significados.com

Softland. (s.f.). *Softand*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de www.softland.cl

Taylor, F. W. (s.f.). *Gestiopolis*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion-cientifica-taylor-y-ford/>

teleductos, G. (s.f.). Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de www.gtdteleductos.com

ANEXOS

Estados Financieros Tributarios

Facturas IBM

Facturas Canon

Propuesta Ricoh

Propuesta Contrato IBM

Propuesta Canon

Propuesta Canon-IBM

ESTADOS FINANCIERO TRIBUTARIO:

Empresa:
PROVISORIO
Area de Negocio: Todas
Centro de Costo: Todos
Mes/Año:
Norma:
Moneda:

Grupo de Servicios Integrales Chile S.A.

A Octubre/2016
Tributaria
Peso Chileno

Estado de Resultados Tributario

Saldo anterior del Saldo del 10/2016 Saldo al 10/2016

INGRESO DE EXPLOTACION			
INGRESO DE EXPLOTACION	0	0	0
Honorarios Cedentes	4.377.969.507	479.200.265	4.857.169.772
Ingresos Prendas y Garantias	1.759.542.400	189.012.000	1.948.554.400
Boston College	61.501.100	23.422.185	84.923.285
Otros Ingresos Prendas	0	754.000	754.000
Otros Ingresos	34.161.879	1.451.230	35.613.109
Recuperación Cartera Propia AIEP	0	0	0
TOTAL INGRESO DE EXPLOTACION	6.233.174.886	693.839.680	6.927.014.566
COSTOS DE EXPLOTACION			
COSTO DE EXPLOTACION	0	0	0
Costo Cajas recaudadoras externas	-7.515.860	-2.875.175	-10.392.035
Costo de Prendas y Garantias	-967.188.044	-108.658.385	-1.075.846.429
Costo Verificaciones-Cobranza terreno	-24.875.940	-10.156.576	-35.032.516
Costo Notaria Prenda	-107.802.650	-11.353.000	-119.165.650
Otros Costos Prendas	-52.896.335	-4.278.486	-57.174.821



Honorarios	-49.744.837	-5.147.121	-54.891.958
Honorarios Gerencia	-16.200.001	-1.800.000	-18.000.003
Gastos de Vacaciones	-18.126.387	-8.832.723	-26.959.110
Seguro de Cesantía	-57.353.425	-7.038.755	-64.392.180
Seguro de Invalidez y sobrevivencia	-28.780.576	-3.879.021	-32.659.597
Aportes Mutual de Seguridad	-35.852.899	-4.262.755	-40.115.654
Bienestar del Personal Premios y Fiesta	-27.700.394	-3.205.755	-30.906.149
Sala Cuna	-17.717.760	-1.605.846	-19.323.606
Capacitación del Personal	-2.126.336	0	-2.126.336
ARRIENDOS	0	0	0
Arriendo Mac Iver Piso Tres	0	0	0
Arriendo Mac Iver Piso Dos	-18.258.74	-2.058.870	-20.311.544
Arriendo Mac Iver Piso Cinco	-18.173.142	-2.045.493	-20.218.635
Arriendo Merced	-16.612.343	-1.835.701	-18.448.044
Arriendo Miraflores	-11.177.838	-1.232.542	-12.410.380



IBR



Telefonía Local	-18.602.969	-1.513.551	-20.116.514
Telefonía Celular	-242.047.418	-23.259.761	-265.307.179
Mensajes de Texto	-67.291.591	-6.525.182	-73.816.773
Accesos Internet	-27.188.376	-4.185.349	-31.373.625
Alarmas	-9.033.496	0	-9.033.496
Electricidad	-39.170.507	-3.976.372	-43.146.879
SEGUROS	0	0	0
Seguros Generales	-9.324.859	-1.528.788	-10.853.647
SERVICIOS EXTERNOS	0	0	0
IBR Asesorías	-31.106.032	-4.269.940	-35.375.972
Servicios Abogados Externos	-27.068.994	-3.918.971	-31.007.965
Honorarios Auditoría	-29.966.606	-1.950.000	-31.916.606
GASTOS TRIBUTARIOS, LEGALES Y MUNICIPAL	0	0	0
Gastos Legales y Notariales	-1.597.629	-78.999	-1.676.628
Imp. Municipales	-7.516.803	-692.292	-8.209.095
Gastos Bancarios	-19.562.997	-3.988.760	-23.551.757
Intereses Bancarios	-17.829.079	-1.060.017	-18.889.096
PROVISIONES Y DEPRECIACIONES	0	0	0
Depreciaciones	-46.262.180	-6.455.107	-52.717.287
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	-4.018.931.496	-472.731.180	-4.491.662.676
RESULTADO OPERACIONAL	515.727.823	50.485.564	566.213.387
INGRESOS NO OPERACIONALES			
INGRESOS NO OPERACIONALES	0	0	0
Ingresos por Arrendo agustinas 1070	97.161.822	10.867.878	108.029.700
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	97.161.822	10.867.878	108.029.700
GASTOS NO OPERACIONALES			
EGRESOS NO OPERACIONALES	0	0	0
Contribuciones	-8.942.976	-1.099.999	-10.042.975
Gastos Financieros Leasing	-71.822.129	-7.933.280	-79.755.409
Corrección Monetaria	1.192.677	0	1.192.677
Multas e Intereses	-183.190	0	-183.190
Donaciones	0	0	0
Gastos Financieros Factoring	-50.765.197	-7.671.477	-58.436.674
IMPUESTO A LA RENTA	0	0	0
Impuesto a la Renta	-115.768.519	0	-115.768.519
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	-246.289.334	-16.704.756	-262.994.090
RESULTADO NO OPERACIONAL	-149.157.512	-5.836.878	-154.994.390
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	366.600.311	44.648.686	411.248.997

Chile
 Mac Iver 283 piso 5
 Santiago / Chile
 Teléfono: (56 2) 27134450
 Perú:
 Calle Las Orquídeas 103 Piso 6
 (Esquina cuadra 16 de Av. Tomás Marsano)
 Lima 34
 Teléfono: (51 1) 71 00000



Resumen comparativo

	Actual	Propuesta Canon Ibm	Propuesta Ricoh	Propuesta Canon
Resultado Mensual	-\$ 1.979.910	-\$ 1.805.195	\$ 2.103.195	\$ 2.000.000
Resultado Acumulado a 36 meses	\$ 71.276.760	-\$ 64.987.020	-\$ 75.715.020	\$ 72.000.000

	Actual	Propuesta Ricoh	Propuesta Canon	Propuesta Canon IBM
Resultado Mensual	\$ 1.979.910	\$ 2.103.195	\$ 2.000.000	\$ 1.850.195
Resultado Anual	\$ 23.758.925	\$ 25.238.340	\$ 24.000.000	\$ 22.202.340
Resultado Acumulado a 36 meses	\$ 71.276.776	\$ 75.715.015	\$ 72.000.000	\$ 64.987.015

Chile
Mac Iver 283 piso 5
Santiago / Chile
Teléfono: (56 2) 27134450
Perú:
Calle Las Orquídeas 103 Piso 6
(Esquina cuadra 16 de Av. Tomás Marsano)
Lima 34
Teléfono: (51 1) 71 0000

FACTURAS IBM:

4/7/2016

Documento Electronico

IBM de Chile S.A.C.
Empresas de Servicios Integrales de Informática

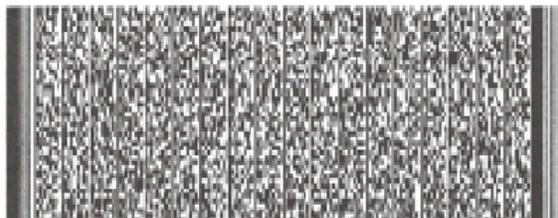
Ax. Providencia 855, Providencia, .

R.U.T. : 92.040.000-0
FACTURA ELECTRONICA
N° 305904

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : VENTA AL POR MENOR EN EMPRESAS DE VENTA RUT : 76.852.550-9 Dirección : MC IVER 283 PISO 5 SANTIAGO Comuna : SANTIAGO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 01-07-2016 Fecha de Vencimiento : Condición de Pago : Vendedor : Código Cliente : 0049-46 Fecha de Generación : 01-07-2016 12:42:32
--	---

Tipo Documento: 803(Otro)	Folio: R0A455R	Fecha: 01-07-2016	Tipo Referencia:	Razón Referencia: CONTRATO N°
-------------------------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------------	---

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	R0A455R	CUOTA N° 7 DE 36 MES 07 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A455R CUOTA N° 7 DE 36 MES 07 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A455R Monto en UF: 23,54 CARGO MENSUAL POR "CONTRATO DE ARRIENDO A PLAZO FIJO IRREVOCABLE" POR EL PERIODO QUE SE INDICA, VALOR UF DEL DÍA 01/07/2014 \$ 28.059,91.- EL PAGO DE ESTA FACTURA ES EXIGIBLE DESDE SU RECEPCION, EN TODO CASO, EL PAGO DEBE HACERSE DENTRO DEL PLAZO INDICADO EN EL CONTRATO, IBM COBRARA EL INTERES MORATORIO VÍO DIFERENCIA EN TIPO DE CAMBIO EN CONFORMIDAD A LO PACTADO POR LAS PARTES.	613.307	0	0	613.307



Timbre Electrónico SII
Res.106 de 2004 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recibo: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 5° de la ley 19.863, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	613.307
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	116.528
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	729.835
MONTO N/ FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	729.835

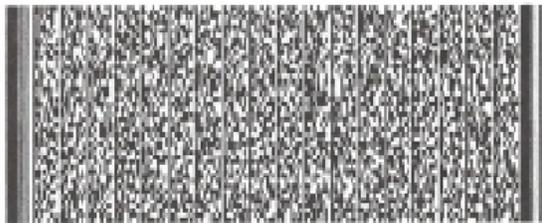
IBM de Chile S.A.C.
 Empresa de Servicios Integrales de Informática
 Av. Providencia 656, Providencia, .

R.U.T. : 92.040.000-0
FACTURA ELECTRONICA
N° 308934

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A	Fecha de Emisión : 01-09-2016
Giro : VENTA AL POR MENOR EN EMPRESAS DE VENTA	Fecha de Vencimiento :
RUT : 76.952.559-5	Condición de Pago :
Dirección : MC IVER 288 PISO 5 SANTIAGO	Vendedor :
Comuna : SANTIAGO	Código Cliente : 0040-18
Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Generación : 01-09-2016 14:19:15

Tipo Documento: 803(Dto)	Folio: R0A45SR	Fecha: 01-09-2016	Tipo Referencia:	Razón Referencia: CONTRATO N°
--------------------------	----------------	-------------------	------------------	-------------------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	R. UNID.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	R0A45SR	CUOTA N° 9 DE 36 MES 09 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A45SR CUOTA N° 9 DE 36 MES 09 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A45SR Monto en UF: 23.94 CARGO MENSUAL POR "CONTRATO DE ARRIENDO A PLAZO FIJO IRREVOCABLE" POR EL PERIODO QUE SE INDICA, VALOR UF DEL DIA 01/09/2016 \$ 28.210,70.- EL PAGO DE ESTA FACTURA ES EXIGIBLE DESDE SU RECEPCION, EN TODO CASO, EL PAGO DEBE HACERSE DENTRO DEL PLAZO INDICADO EN EL CONTRATO, IBM COBRARA EL INTERES MORATORIO Y/O DIFERENCIA EN TIPO DE CAMBIO EN CONFORMIDAD A LO PACTADO POR LAS PARTES.	617.002	0	0	617.002



Timbre Electrónico SII
 Res.105 de 2004 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en caso esto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra d) del Art. 5° de la ley 19.981, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	617.002
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	117.230
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	734.232
MONTO NI FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	734.232

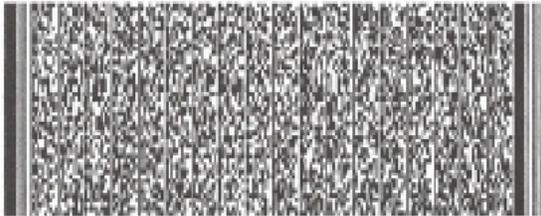
IBM de Chile S.A.C.
 Empresas de Servicios Integrales de Informática
 Av. Providencia 855, Providencia, .

R.U.T. : 92.040.000-0
FACTURA ELECTRONICA
 N° 310484

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : VENTA AL POR MENOR EN EMPRESAS DE VENTA RUT : 76.952.550-5 Dirección : MC IVER 283 PISO 5 SANTIAGO Comuna : SANTIAGO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 01-10-2016 Fecha de Vencimiento : Condición de Pago : Vendedor : Código Cliente : 0049-46 Fecha de Generación : 01-10-2016 13:13:26
--	---

Tipo Documento: 803(Otro)	Folio: R0A45SR	Fecha: 01-10-2016	Tipo Referencia:	Razón Referencia: CONTRATO N°
-------------------------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------------	---

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	R0A45SR	CUOTA N° 10 DE 36 MES 10 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A45SR CUOTA N° 10 DE 36 MES 10 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A45SR Monto en UF: 23.54 CARGO MENSUAL POR "CONTRATO DE ARRIENDO A PLAZO FIJO IRREVOCABLE" POR EL PERIODO QUE SE INDICA. VALOR UF DEL DIA 01/10/2016 \$ 26.224,30.- EL PAGO DE ESTA FACTURA ES EXIGIBLE DESDE SU RECEPCION. EN TODO CASO, EL PAGO DEBE HACERSE DENTRO DEL PLAZO INDICADO EN EL CONTRATO. IBM COBRARA EL INTERES MORATORIO Y/O DIFERENCIA EN TIPO DE CAMBIO EN CONFORMIDAD A LO PACTADO POR LAS PARTES.	617.320	0	0	617.320



Timbre Electrónico SII
 Res. 106 de 2004 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recibo: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 5° de la ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	617.320
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	117.291
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	734.611
MONTO N° FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	734.611

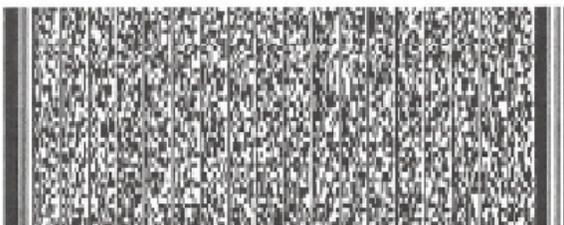
IBM de Chile S.A.C.
 Empresas de Servicios Integrales de Informática
 Av. Providencia 655, Providencia, .

R.U.T. : 92.040.000-0
FACTURA ELECTRONICA
Nº 312014

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : VENTA AL POR MENOR EN EMPRESAS DE VENTA RUT : 76.952.550-5 Dirección : MC IVRR 283 PISO 5 SANTIAGO Comuna : SANTIAGO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 11-11-2016 Fecha de Vencimiento : Condición de Pago : Vendedor : Código Cliente : 0049-46 Fecha de Generación : 14-11-2016 16:00:13
--	---

Tipo Documento: 803(Otro)	Folio: R0A455R	Fecha: 11-11-2016	Tipo Referencia:	Razón Referencia: CONTRATO N°
-------------------------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------------	---

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	R0A455R	CUOTA N° 11 DE 36 MES 11 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A455R CUOTA N° 11 DE 36 MES 11 AÑO 2016 CONTRATO N° R0A455R Monto en UF: 23.54 CARGO MENSUAL POR "CONTRATO DE ARRIENDO A PLAZO FIJO IRREVOCABLE" POR EL PERIODO QUE SE INDICA. VALOR UF DEL DIA 11/11/2016 \$ 26.280,25.- EL PAGO DE ESTA FACTURA ES EXIGIBLE DESDE SU RECEPCION. EN TODO CASO, EL PAGO DEBE HACERSE DENTRO DEL PLAZO INDICADO EN EL CONTRATO. IBM COBRARA EL INTERES MORATORIO Y/O DIFERENCIA EN TIPO DE CAMBIO EN CONFORMIDAD A LO PACTADO POR LAS PARTES.	618.637	0	0	618.637



Timbre Electrónico SII
 Res.105 de 2004 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El asuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 5° de la ley 18.965, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	618.637
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	117.541
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	736.178
MONTO NI FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	736.178

FACTURAS CANON:

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9, SANTIAGO CENTRO, .

R.U.T. : 96.716.060-1

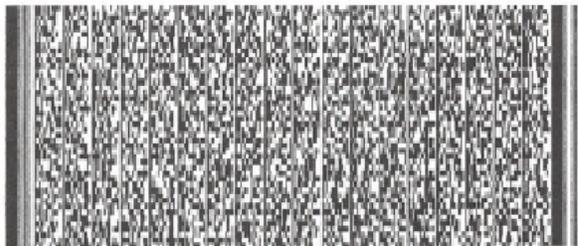
FACTURA ELECTRONICA

Nº 2265311

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.952.550-5 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 28-10-2016 Fecha de Vencimiento: 2016-11-27 Condición de Pago : Vendedor : S1637 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 02-11-2016 22:44:50
--	--

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
-----------------	--------	--------	------------------	-------------------

CANT.	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	77,194	0	0	77,194
1	SG20	Contrato: 62190-9 Modelo: IR9265A Serie: NMM00889	0	0	0	0
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2016 Hasta:01/10/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.256,43	0	0	0	0
1		Base Mensual: 0 UF2,94 877,184	0	0	0	0
1		Centador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		LARGO B/N 19 19 0 0,000000 0	0	0	0	0
1		CORTO B/N 410104 410104 0 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 RUT: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 18.863, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

REGARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	77,194
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	14,667
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	91,861
MONTO NI FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9, SANTIAGO CENTRO, .

R.U.T. : 96.716.060-1

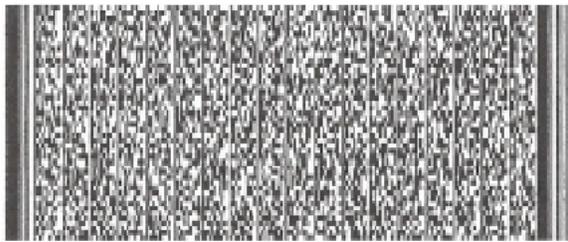
FACTURA ELECTRONICA

N° 2265301

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.952.550-5 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 26-10-2016 Fecha de Vencimiento: 2016-11-27 Condición de Pago : Vendedor : S1637 Código Cliente : 347824 Fecha de Generación : 02-11-2016 22:43:53
--	--

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
-----------------	--------	--------	------------------	-------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.631	0	0	23.631
1	SG20	Contrato: 62190 Modelo: IR1730I Serie: QFX01671	0	0	0	0
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2016 Hasta:01/10/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.256,43	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.631	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO BIN 44726 44726 0 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibe que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 19.603, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibidos(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	23.631
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	4.490
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	28.121
MONTO NI FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9, SANTIAGO CENTRO, .

R.U.T. : 96.716.060-1

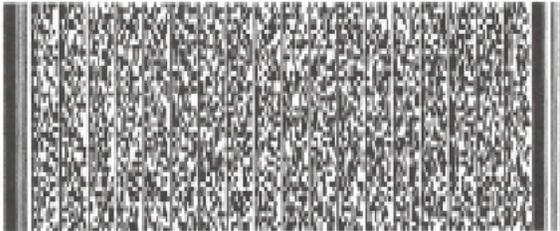
FACTURA ELECTRONICA

N° 2261951

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.852.550-6 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 26-10-2018 Fecha de Vencimiento : 2016-11-25 Condición de Pago : Vendedor : S1637 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 31-10-2018 14:58:55
--	---

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
-----------------	--------	--------	------------------	-------------------

CANT.	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.628	0	0	23.628
1	SG20	Contrato: 62190-6 Modelo: IR1730I Serie: GFX03321	18.564	0	0	18.564
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2018 Hasta:01/11/2018	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.253,05	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.628	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO BIN 57699 60699 3000 0,000000 0	0	0	0	0
1		60699 63066 2367 0,000300 18.564	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 2° de la Ley 19.900, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	42.192
MONTO EXENTO	0
19% L.V.A.	8.016
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	50.208
MONTO IN FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9, SANTIAGO CENTRO, .

R.U.T. : 96.716.060-1

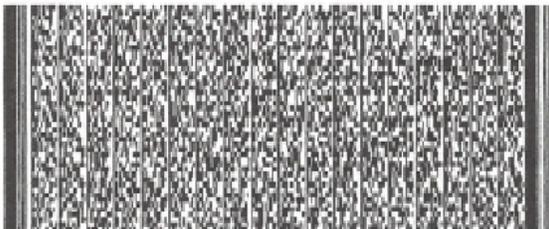
FACTURA ELECTRONICA

N° 2261950

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.952.580-5 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 26-10-2016 Fecha de Vencimiento : 2016-11-25 Condición de Pago : Vendedor : 51637 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 31-10-2016 14:58:50
--	---

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia
-----------------	--------	--------	------------------	------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.628	0	0	23.628
1	SG20	Contrato: 62190-4 Modelo: IR17301 Serie: OFX03245	11.081	0	0	11.081
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2016 Hasta:01/10/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.253,05	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.628	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO B/N-40909 43909 3000 0,000000 0	0	0	0	0
1		43909 45316 1407 0,000300 11.081	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este auto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 5° de la ley 18.903, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	34.709
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A:	6.595
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	41.304
MONTO N° FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9 , SANTIAGO CENTRO , .

R.U.T. : 96.716.060-1

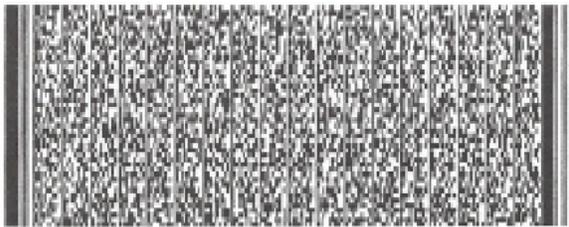
FACTURA ELECTRONICA

N° 2257442

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 78.952.550-5 Dirección : MACK IVER 288 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 30-09-2016 Fecha de Vencimiento : 2016-10-30 Condición de Pago : Vendedor : 51937 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 03-10-2016 19:48:22
--	---

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
-----------------	--------	--------	------------------	-------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SQ20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	17.308	0	0	17.308
1	SQ20	Contrato: 62190-7 Modelo: IRC2225A Serie: QZWS1162	0	0	0	0
1		Periodo Facturado: desde 02/08/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26,234,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 0 UF0,88 \$17.308	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		LARGO COLOR 5 5 0 0,000000 0	0	0	0	0
1		CORTO COLOR 3640 3640 0 0,000000 0	0	0	0	0
1		CORTO B/N 32970 32970 0 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	17.308
MONTO EXENTO	0
19% L.V.A.	3.289
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	20.597
MONTO N° FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9 , SANTIAGO CENTRO , .

R.U.T. : 96.716.060-1

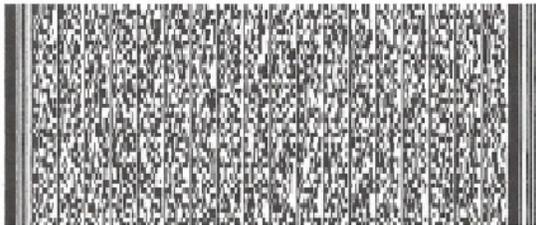
FACTURA ELECTRONICA

N° 2256650

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A	Fecha de Emisión : 30-09-2016
Giro : GIRO DESCONOCIDO	Fecha de Vencimiento : 2016-10-30
RUT : 76.952.550-5	Condición de Pago :
Dirección : MACK IVER 283	Vendedor : 81637
Comuna : SANTIAGO CENTRO	Código Cliente : 347521
Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Generación : 01-10-2016 02:54:36

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
------------------------	---------------	---------------	-------------------------	--------------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.602	0	0	23.602
1	SG20	Contrato: 62190-1 Modelo: IR17301 Seris: QFX02387	0	0	0	0
1		Periodo Facturado: desde 02/08/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.602	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO BAN 34815 35491 676 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	23.602
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	4.484
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	28.086
MONTO N° FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9 , SANTIAGO CENTRO . .

R.U.T. : 96.716.060-1

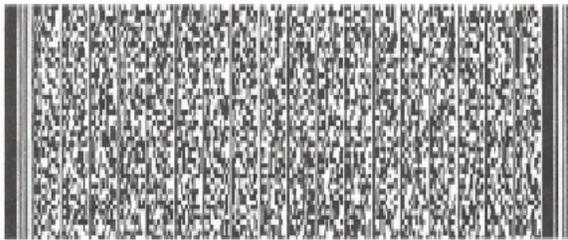
FACTURA ELECTRONICA

N° 2256649

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S.A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 78.952.550-5 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 30-09-2016 Fecha de Vencimiento : 2016-10-30 Condición de Pago : Vendedor : 51837 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 01-10-2016 22:31:04
--	---

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia
-----------------	--------	--------	------------------	------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.602	0	0	23.602
1	SG20	Contrato: 62190 Modelo: IR1730I Serie: QFX01971	0	0	0	0
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.602	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO B/N 44728 44728 1 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 18.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	23.602
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A:	4.484
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	28.086
MONTO N/ FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9 , SANTIAGO CENTRO , .

R.U.T. : 96.716.060-1

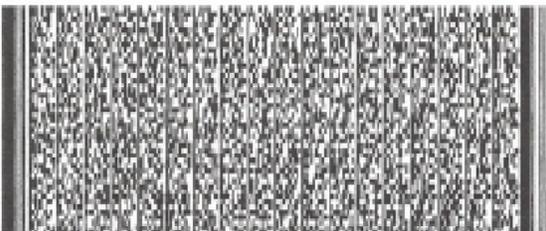
FACTURA ELECTRONICA

N° 2254159

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.652.659-6 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 28-09-2016 Fecha de Vencimiento : 2016-10-28 Condición de Pago : Vendedor : S1937 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 01-10-2016 02:52:38
--	---

Tipo Documento	Folio	Fecha	Tipo Referencia	Razón Referencia
----------------	-------	-------	-----------------	------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	17.308	0	0	17.308
1	SG20	Contrato: 62190-B Modelo: IRC2225A, Serie: QZM51183	62.395	0	0	62.395
1		Periodo Facturación: desde 02/08/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 0 UF0,88 \$17.308	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		LARGO COLOR 6 6 0 0,000000 0	0	0	0	0
1		CORTO COLOR 9829 11271 1442 0,001850 62.395	0	0	0	0
1		CORTO B/N 4748 5194 446 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 49, y la letra c) del Art. 5° de la ley 18.083, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	78.703
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	15.144
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	94.847
MONTO N° FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MRAFLORES 383 PISO 9 , SANTIAGO CENTRO , .

R.U.T. : 96.716.060-1

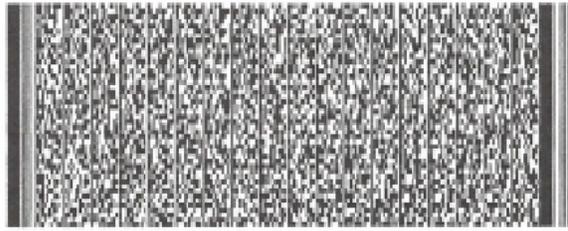
FACTURA ELECTRONICA

N° 2254157

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.962.550-6 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 28-09-2016 Fecha de Vencimiento: 2016-10-28 Condición de Pago : Vendedor : 81637 Código Cliente : 347821 Fecha de Generación : 30-09-2016 05:37:30
--	--

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia
-----------------	--------	--------	------------------	------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	8020	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.802	0	0	23.802
1	8020	Contrato: 62190-S Modelo: IRI 730I Serie: QFX03321	18.716	0	0	18.716
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 28.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,80 \$23.802	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO BIN 52320 56320 3000 0,000000 0	0	0	0	0
1		55320 57699 2379 0,000300 18.716	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El asuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 6° de la ley 18.963, acredita que la entrega de mercancías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	42.318
MONTO EXENTO	0
18% I.V.A.	3.040
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	60.368
MONTO NI FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

MIRAFLORES 383 PISO 9 , SANTIAGO CENTRO , .

R.U.T. : 96.716.060-1

FACTURA ELECTRONICA

N° 2254156

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.952.550-5 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 28-09-2016 Fecha de Vencimiento: 2016-10-28 Condición de Pago : Vendedor : S1637 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 01-10-2016 02:51:53
--	--

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
-----------------	--------	--------	------------------	-------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.602	0	0	23.602
1	SG20	Contrato: 62190-4 Modelo: IR17301 Serie: QFX03245	12.470	0	0	12.470
1		Periodo Facturado: desde 02/08/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.602	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO B/N 38324 38324 3000 0,000000 0	0	0	0	0
1		38324 40909 1585 0,000300 12.470	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	36.072
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	6.854
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	42.926
MONTO NI FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

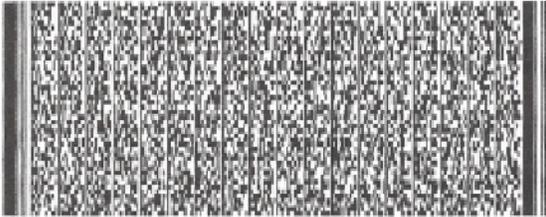
MIRAFLORES 383 PISO 9, SANTIAGO CENTRO, .

R.U.T. : 96.716.060-1
FACTURA ELECTRONICA
Nº 2254155

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A	Fecha de Emisión : 28-09-2016
Giro : GIRO DESCONOCIDO	Fecha de Vencimiento: 2016-10-28
RUT : 76.952.556-5	Condición de Pago :
Dirección : MACK IVER 283	Vendedor : 51637
Comuna : SANTIAGO CENTRO	Código Cliente : 347821
Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Generación : 30-09-2016 08:40:49

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia
-----------------	--------	--------	------------------	------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.602	0	0	23.602
1	SG20	Contrato: 82190-3 Modelo: IR17301 Serie: QFX03198	6,483	0	0	6,483
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.602	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO B/N 17396 20396 3000 0,000000 0	0	0	0	0
1		20396 21220 824 0,000300 6,483	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	30.086
MONTO EXENTO	0
19% L.V.A.	5.716
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	35.801
MONTO N/ FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

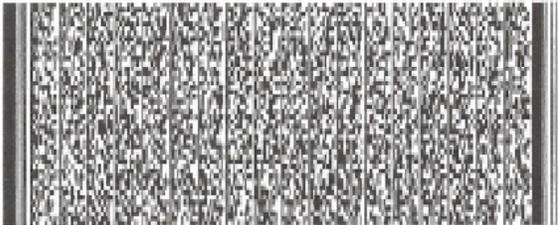
CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA
 MIRAFLORES 383 PISO 9 . SANTIAGO CENTRO . .

R.U.T. : 96.716.060-1
FACTURA ELECTRONICA
Nº 2254154

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A	Fecha de Emisión : 28-09-2018
Giro : GIRO DESCONOCIDO	Fecha de Vencimiento: 2018-10-28
RUT : 75.862.550-5	Condición de Pago :
Dirección : MACK IVER 283	Vendedor : 81837
Comuna : SANTIAGO CENTRO	Código Cliente : 047921
Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Generación : 30-09-2018 07:38:44

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia
-----------------	--------	--------	------------------	------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2018 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.602	0	0	23.602
1	SG20	Contrato: 62180-6 Modelo: IR17301 Serie: QFX03322	9.771	0	0	9.771
1		Periodo Facturado: desde 02/09/2018 Hasta:01/09/2018	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 26.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF9,90 \$23.802	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Coplas Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO B/N 26514 28514 3000 0,000000 0	0	0	0	0
1		288-14 30786 1242 0,000000 9.771	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.43 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recinto: _____
 Firma: _____

El acuse recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 18.063, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	33.373
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.:	6.341
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	39.714
MONTO N/ FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

CANON CHILE S.A
 IMPORTACION Y EXPORTACION DE EQUIPOS
 DE OFICINA

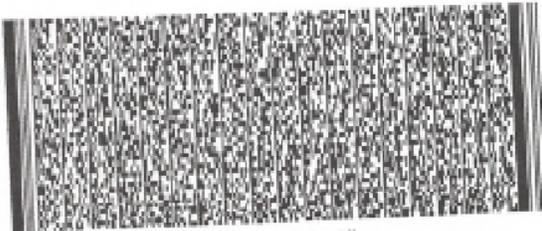
MIRAFLORES 383 PISO 9, SANTIAGO CENTRO, .

R.U.T. : 96.716.060-1
FACTURA ELECTRONICA
 N° 2254153

Señor(es) : GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A Giro : GIRO DESCONOCIDO RUT : 76.952.550-5 Dirección : MACK IVER 283 Comuna : SANTIAGO CENTRO Ciudad : SANTIAGO	Fecha de Emisión : 28-09-2016 Fecha de Vencimiento : 2016-10-28 Condición de Pago : Vendedor : 51637 Código Cliente : 347921 Fecha de Generación : 01-10-2016 02:50:10
--	---

Tipo Documento:	Folio:	Fecha:	Tipo Referencia:	Razón Referencia:
-----------------	--------	--------	------------------	-------------------

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	P. UNIT.	DESCUENTO	RECARGOS	TOTAL
1	SG20	Periodo Contrato desde:02/03/2016 hasta:01/03/2017 Base Mes	23.602	0	0	23.602
1	SG20	Contrato: 62190-2 Modelo: IR1730I Sella: QFX03193	0	0	0	0
1		Periodo Facturado: desde 02/08/2016 Hasta:01/09/2016	0	0	0	0
1		Tipo Cambio: UF 20.224,30	0	0	0	0
1		Base Mensual: 3.000 UF0,90 \$23.602	0	0	0	0
1		Contador Inicial Final Copias Precio Valor	0	0	0	0
1		CORTO B/N 24993 27435 2442 0,000000 0	0	0	0	0



Timbre Electrónico SII
 Res.45 de 2012 Verifique documento en www.sii.cl

Nombre: _____
 Rut: _____
 Fecha: _____
 Recibo: _____
 Firma: _____

El acuse recibe que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º, y la letra c) del Art. 5º de la ley 19.903, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) han sido recibido(s).

RECARGOS	0
DESCUENTOS	0
MONTO NETO	23.602
MONTO EXENTO	0
19% I.V.A.	4.484
IMPUESTO Y/O RETENCIONES	0
MONTO TOTAL	28.086
MONTO N° FACT.	0
MONTO PERIODO	0
SALDO ANTERIOR	0
VALOR A PAGAR	0

PROPUESTA RICOH:

IBR CHILE.

Santiago, 09 de septiembre de 2015

RICOH
imagine. change.



1.- Introducción

La Propuesta de Ricoh Chile S.A. se sustenta en lo solicitado por IBR, quien manifiesta la necesidad de contar con un parque de equipos multifuncionales para sus Oficinas, por ello creemos que Ricoh Chile es el socio estratégico que debe acompañarlos en este proyecto, entendiendo que Ricoh Chile cuenta con las competencias necesarias para asegurar la continuidad operativa requerida.

2.- Propuesta Técnica.

Presentación General de la Oferta Técnica

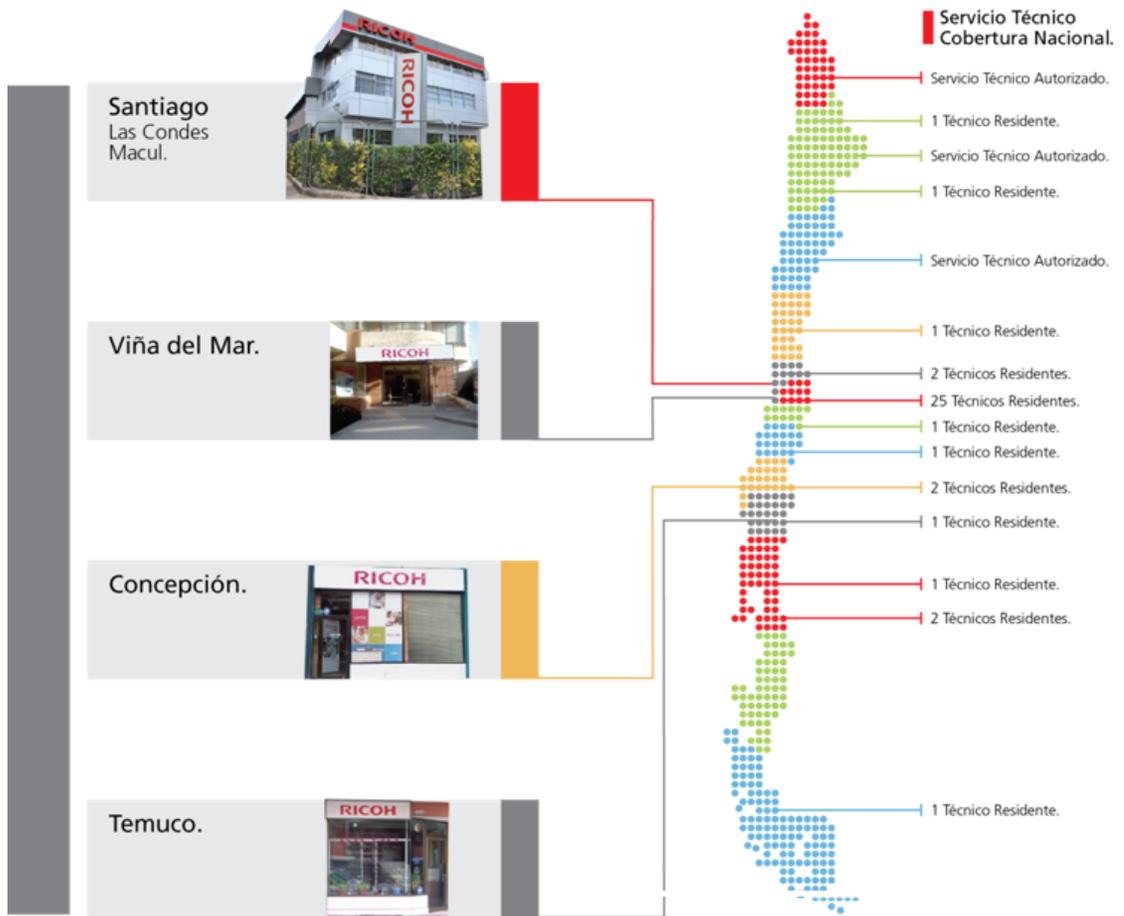
La solución propuesta por Ricoh cubre ampliamente los requerimientos de equipos multifuncionales como impresión y copiado de documentos, como así también de las funciones de scanner de documentos, cuando corresponda, según exigencias por tipo de impresión o copia Blanco/Negro y color ;

El servicio ofertado incluye la mantención y soporte técnico especializado en terreno toda vez que este servicio sea necesario o se solicite la presencia de un técnico por parte de **IBR CHILE**.

Los equipos proyectados para dar solución a los requerimientos de **IBR Chile**, cuentan con las siguientes características;

- ✓ Equipos Multifuncionales B/N y color , formatos carta, oficio
 - ✓ Impresión en formato carta, oficio
 - ✓ Escaneo a Color
 - ✓ Ampliación y reducción de documentos
 - ✓ Copia a dos caras (duplex)
-
- Mantención del equipamiento, de manera tal de asegurar la continuidad operativa, servicio técnico, reposición de tóner y reemplazo de equipos en caso de fallas.

- Instalaciones de equipos, cambios, retiros y otros requerimientos que especifique **IBR Chile**, en relación a los equipos multifuncionales.



3.- Modelos Equipos propuestos

La solución diseñada por Ricoh, se sustenta en un modelo en el cual **IBR Chile.**, pague un cargo fijo mensual por los equipos más un cargo variable mensual por hoja impresa, con un mínimo garantizado, que permitirá satisfacer adecuadamente los requerimientos actuales.

En este caso la solución propuesta por Ricoh cubre ampliamente las funcionalidades de impresión y copiado de documentos, como así también de las funciones de scanner de documentos, cuando corresponda, según requerimientos por tipo de impresión o copia Blanco/Negro.

Dados los requerimientos de equipamiento, la estrategia de Ricoh para responder a las necesidades de IBR Chile., están dadas por la incorporación de la plataforma de productos marca RICOH. Como resultado de lo anterior los multifuncionales definidos para el servicio.

.1.- Detalle del Equipamiento. Se Adjunta PDF de Los equipos.

Ítem	Modelo
9	Multifuncional B/N Ricoh MP 301 SPF
1	Multifuncional Color Ricoh SP 305 SF
1	Multifuncional B/N Ricoh PM 6002

Especificaciones Multifuncional B/N RICOH 301 SPF



Configuración

Producto Multifuncional de Escritorio (MFP)

Elemento de

De cama plana con elemento CCD sensible a la imagen

Escaneo

Proceso de

Escaneo de rayo láser/impresión electrofotográfica & láser

impresión

Memoria (RAM) 1GB (RAM) estándar

Velocidad de salida Hasta 31 ppm (Carta)

Tiempo para la primera copia Menos de 23 segundos

Resolución de copiado 600 x 300 (ARDF)

Copiado múltiple Hasta 99

Cristal de exposición Hasta 8,5" x 14"

Especificaciones Multifuncional MP C 2003 SF Color



Proceso de impresión Método de 4 Tambores

Velocidad de salida 20-ppm B&N & TC (CARTA)

Tiempo de calentamiento Menos de 19 segundos

primera 7.6/5.4 segundos (TC/B&N)

impresión

Resolución de 600 ppp

copiado

Gramaje de Simplex: 40 - 128 g/m²

papel Dúplex: 52 - 128 g/m²

Capacidad de Estándar: 2 x 550 hojas + Bandeja Bypass de 100 hojas,

papel Máximo: 2,300 hojas (c/Banco de Papel de Dos Bandejas opcionales)

Tamaño de papel 1ª. Bandeja de Papel: Carta (A4) 2ª. Bandeja de Papel: Media Carta -
305 x 457 mm, Sobres Bandeja Bypass: Hasta 305 x 457 mm, Sobre
Tamaños Personalizados: Ancho: 90 - 320 mm, Longitud: 148 - 600
mm

Dúplex Estándar

Consumo de 1,580W o menos
energía

Valor TEC 0.72 kWh/semana

Especificaciones Multifuncional MP 6002 B/N



Características Técnicas

Memoria (RAM) 1 GB estd/1.5 GB máx.

Disco Rígido 250 GB

Tiempo para la 3,9 segundos

primera

impresión

Tiempo de recuperación 30 segundos

Velocidad de copiado continuo 60 copias/minuto

Consumo de energía versión SP: 6,48 kWh
Copiadora Básica: 7,06 kWh

Resolución de copiado 600 x 600 ppp reales

Capacidad de papel Estándar: 4 Bandeja 4: .550 hojas cada una (ajustable por el usuario)
Bypass: 100 hojas Total
Alimentador automático de originales para 150 hojas,
Dúplex Automático

Características de la Multifuncional Ricoh MP6002:

- Función Scanto Mail
- Uso extraordinariamente sencillo. El panel de operaciones es muy ameno y permite al usuario personalizarlo. Los usuarios ocasionales pueden imprimir insertando las unidades SD/USB en el panel.
- Alta productividad. La *Aficio MP 6002* además de un calentamiento rápido permite llegar hasta 60 ppm en B/N e imprimir sin interrupción miles de copias gracias a sus bandejas.
- Ahorro de energía gracias a su bajo consumo y a su modo de suspensión. Y ahorro de papel mediante la asignación de cuotas de usuario y de un dúplex de serie y un fax sin papel.
- Acabados profesionales. La *MP 6002* evita la externalización gracias a su grapado en línea, la inserción de portadas y la creación de folletos.
- Alta seguridad documental. Encriptación y sobre escritura del disco y datos. Control de copia no autorizada, haciendo esta ilegible.

- Compatibilidad con los estándares PDF-A facilitando así el almacenaje a largo plazo.
- Mejoras de hardware respecto a anteriores modelos: memoria RAM estándar de 1 GB en la versión 6002 y de 1,5 GB en la versión 6002SP. Disco Duro estándar: 250 GB.

Propuesta Económica Arriendo a 36 meses

CANTIDAD	MODELO	CARGO FIJO MENSUAL 36 Meses
08	Multifuncional MP 301 SPF B/N	7,85 UF
01	Multifuncional MP C 2003 SF Color	2,28 UF
01	Multifuncional MP 6002 B/N	8,79 UF
		TOTAL C/F Equipos 18,92 UF
		TOTAL Con Software 14,00 UF

Descripción

Nuestra propuesta incluye 2 Software: El primero de ellos es **@remote** que es de control y monitoreo proactivo de los dispositivos, alertas tempranas de suministros y

otro de contabilidad denominado **Equitrac**. Estas herramientas estarán disponibles en los 42 equipos o puestos de trabajo, a fin de controlar la impresión y el copiado de cada uno de los dispositivos, de tal forma que se **Asignen centros de costos de impresión a usuarios, departamentos, proyectos o clientes de IBR. Se adjunta PDF**

- Software de Contabilidad EQUITRAC, incluye 10 licencias
- Dirigir la impresión al dispositivo más eficiente
- Eliminar la impresión y el copiado no autorizados
- Poner en práctica cuotas a la impresión en color
- Proteger la seguridad y confidencialidad de los documentos
- Saber exactamente cómo se usan las impresoras y fotocopiadoras
- Reducir la necesidad de asistencia informática

SOFTWARE
2 Software de monitoreo proactivo @remote + de Contabilidad Equitrac
LOGISTICA
1 Despacho de equipos para todas las sucursales
1 Provisionamiento de insumos y repuestos por todo el contrato

SERVICIOS DE IMPLEMENTACION
1 Servicio de puesta en marcha proyecto global
SERVICIOS MENSUAL DE ADMINISTRACION DE INCIDENTE
1 Servicio mensual de mesa de ayuda de Lunes a Viernes de 9:00am a 18:30pm
SLA - NIVELES DE ATENCION COMPROMETIDOS
2 Horas tiempo promedio de atención en Santiago
2
4 Horas tiempo promedio de solución en Santiago

Facturación

Facturación Mensual

100% mensualmente por mes vencido una vez entregado el servicio.

Forma de Pago

100% a 30 días fecha de factura.

El precio estipulado en UF(Unidad de Fomento) se pagará en pesos, moneda nacional de Chile, conforme al valor que registre el valor de la UF(Unidad de Fomento),para el día de la emisión de la respectiva factura.

Validez de la Oferta

La presente propuesta tiene una validez de quince (15) días contados a partir de la fecha de la misma.

ABS Quality Evaluations

Certificate Of Conformance

This is to certify that the Quality Management System of:

Ricoh Latin America
2700 South Commerce parkway
Weston, FL 33331
U.S.A.

(WITH ADDITIONAL FACILITIES LISTED ON ATTACHED ANNEX)
has been assessed by ABS Quality Evaluations, Inc. and found to be in conformance with the requirements set forth by:
ISO 9001:2008

The Quality Management System is applicable to:

DISTRIBUTION AND SERVICING OF OFFICE EQUIPMENT

Certificate No: 47100
Effective Date: 24 May 2012
Expiration Date: 23 May 2015
Issue Date: 24 May 2012



Alex Weisselberg, President



Validity of this certificate is based on the periodic audits of the management system defined by the above scope and is contingent upon prompt, written notification to ABS Quality Evaluations, Inc. of significant changes to the management system or components thereof.
ABS Quality Evaluations, Inc. 14855 Northchase Drive, Houston, TX 77060, U.S.A.
Validity of this certificate may be confirmed at www.abe-qa.com/cert_validation.

Certificate No: 47100
Effective Date: 24 May 2012
Expiration Date: 23 May 2015
Issue Date: 24 May 2012

ISO 9001:2008
Certificate Of Conformance
ANNEX

Ricoh Latin America

At Below Facilities:

Facility: Ricoh Argentina S.A.
Pedro Goyena 3394, Olivos
Provincia de Buenos Aires
Provincia de name, Buenos Aires B1636BYB
Argentina

Activity: Warehouse, distribution and service

Facility: Ricoh Chile, S.A.
Los Olmos 2735, Macul
Santiago, Chile Codigo Postal 7810636
Chile

Activity: Warehouse, distribution and service

Facility: Ricoh Brasil, S.A.
Av. das Americas, 4200/BL 02/ 4 Floor
Barra da Tijuca, RJ 22.640-102
Brasil

Activity: Warehouse, distribution and service

Facility: Ricoh Colombia, S.A
Carrera 85D N 46A-65 Manzana 32, Industrial Park
San Cayetano, Bogotá, D.C.
Colombia

Activity: Warehouse, distribution and service

Validity of this certificate may be confirmed at www.abs-qa.com/cert_validation

ABS Quality Evaluations

Certificate Of Conformance

This is to certify that the Environment Management System of:

Ricoh Latin America
2700 South Commerce parkway
Weston, FL 33331
U.S.A.

(WITH ADDITIONAL FACILITIES LISTED ON ATTACHED ANNEX)

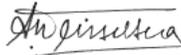
has been assessed by ABS Quality Evaluations, Inc. and found to be in conformance with the requirements set forth by:

ISO 14001:2004

The Environment Management System is applicable to:

DISTRIBUTION AND SERVICING OF OFFICE EQUIPMENT

Certificate No: 47099
Effective Date: 07 June 2012
Expiration Date: 06 June 2015
Issue Date: 07 June 2012



Alex Weisselberg, President

Validity of this certificate is based on the periodic audits of the management system defined by the above scope and is contingent upon prompt, written notification to ABS Quality Evaluations, Inc. of significant changes to the management system or components thereof.

ABS Quality Evaluations, Inc. 14855 Northchase Drive, Houston, TX 77060, U.S.A.
Validity of this certificate may be confirmed at www.abs-qe.com/cert_validation.



Certificate No: 47099
Effective Date: 07 June 2012
Expiration Date: 06 June 2015
Issue Date: 07 June 2012

ISO 14001:2004
Certificate Of Conformance
ANNEX

Ricoh Latin America

At Below Facilities:

Facility: Ricoh Argentina S.A.
Pedro Goyena 3394, Olivos
Provincia de Buenos Aires
Provincia de Buenos Aires B1636BYB
Argentina

Activity: Warehouse, distribution and service

Facility: Ricoh Chile, S.A.
Los Olmos 2735, Macul
Santiago, Chile Codigo Postal 7810636
Chile

Activity: Warehouse, distribution and service

Facility: Ricoh Brasil, S.A.
Av. das Americas, 4200/BL 02/ 4 Floor
Barra da Tijuca, RJ 22.640-102
Brasil

Activity: Warehouse, distribution and service

Facility: Ricoh Colombia, S.A.
Carrera 85D N 46A-65 Manzana 32, Industrial Park
San Cayetano, Bogotá, D.C.
Colombia

Activity: Warehouse, distribution and service

Validity of this certificate may be confirmed at www.abs-qs.com/cert_validation

Certificate No: **IS 85241**

Location	Registered Activities
Ricoh Puerto Rico, Inc.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
Ricoh Brasil S.A.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
Ricoh Chile, S.A.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
Ricoh Colombia S.A.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
Ricoh Costa Rica, S.A.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
RICOH ASIA PACIFIC PTE. LTD.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services. Headquarters functions.
Ricoh Hong Kong Ltd.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
Ricoh Asia Pacific Operations Ltd	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.
Ricoh Australia Pty. Ltd.	Sales, Services and Supports of Office Equipment, Production Equipment and the related Supplies and Software. System integration, Network integration and Documentation services.

Originally registered: 2004/12/17

Latest issue: 2010/12/09

Expiry Date: 2013/12/13

Page: 10 of 12

PROPUESTA CONTRATO IBM:

SUPLEMENTO DE ARRENDAMIENTO N°. CLBK-A45SRE-4	IBM DE CHILE S.A.C.
--	----------------------------

El presente Suplemento de Arrendamiento (en adelante SUPLEMENTO) forma parte integrante y se regula e interpreta de acuerdo a los términos y condiciones del Contrato de Arrendamiento y Provisión de Licencias de Uso de Software, protocolizado con el número 714, Repertorio n° 2097, con fecha 14 de Abril de 2011 en la 10ª Notaría de Santiago de doña Valeria Rochera Flores.	
Arrendatario: Razón Social del Arrendatario: GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A ("ARRENDATARIO") Domicilio del Arrendatario: Paseo Huérfanos 779 Of. Of.1107, Santiago RUT del Arrendatario: 789525505	Arrendador: Razón Social del Arrendador: IBM de CHILE S.A.C. Domicilio del Arrendador: Av. Providencia, 655 – Ciudad de Santiago RUT del Arrendador: 92.040.000-0

Para validez del presente Suplemento de Arrendamiento (en adelante "SUPLEMENTO"), deberá ser firmado por el Arrendatario y recibido por IBM a más tardar el **17/12/2015** (vigencia del Suplemento). En caso de que el presente documento sea firmado en fecha posterior, quedará a discreción de IBM su aceptación.

El presente SUPLEMENTO que forma parte integrante del Contrato Marco de Arrendamiento y Licenciamiento de Software protocolizado con el número 714, que celebran por una parte IBM e por otra el ARRENDATARIO, de conformidad con los siguientes términos y condiciones:

1. MONEDA	DÓLARES
2. IMPORTE DE LA RENTA (SIN INCLUIR IVA)	\$ 742,66 DÓLARES
3. PLAZO DE PAGO	36 MESES
4. PERIODICIDAD	MENSUAL
5. NÚMERO DE PAGOS	36
6. PERIODO DE DIFERIMIENTO	0 MESES
7. FECHA DEL PRIMERO PAGO	CUMPLIDO EL PLAZO DE DIFERIMIENTO, 30 DÍAS CONTADOS DESDE LA EMISIÓN DE LA FACTURA
8. FORMA DE FACTURACION	A MES ADELANTADO
9. FECHAS DE PAGO	30 DÍAS CONTADOS DESDE LA EMISIÓN DE CADA FACTURA
10. GARANTIA FINANCIERA O COLATERAL	NO APLICABLE
11. OPCIÓN DE COMPRA DE LAS MAQUINAS ARRENDADAS	VER ANEXO A

Las partes están de acuerdo que en consecuencia del presente SUPLEMENTO EL ARRENDATARIO pagará a IBM el valor en Pesos, moneda nacional chilena correspondiente al arriendo de LOS BIENES especificados en el Anexo A al presente, por el plazo indicado en el punto 3 de la Tabla anterior y de acuerdo con la cláusula 6.3 del Contrato Marco.

EL ARRENDATARIO se obliga al pago incondicional del arrendamiento de conformidad con los términos y condiciones contenidos en el respectivo Contrato Marco, de acuerdo con el siguiente:

6.3. Dólares de los Estados Unidos de América/Unidades de Fomento (UF): El monto de la Renta o Canon de arrendamiento es expresado en dólares de los Estados Unidos de América y se pagarán en su equivalente en pesos moneda nacional chilena, según tipo de cambio del dólar bancario promedio fijado por el Banco Central de Chile o por el organismo que lo reemplace, a la fecha de su pago efectivo. El valor de la Renta mencionado se convertirá a pesos moneda nacional chilena dentro de los 30 días contados desde el despacho de las mercaderías, según el tipo de cambio del dólar bancario promedio fijado por el Banco Central de Chile, o por el organismo que lo reemplace, del día hábil subsiguiente al que se efectúe el despacho de mercaderías incluídas en el presente contrato, y este último monto será convertido a Unidades de Fomento según el valor de la U.F. de este mismo día. A contar de dicha fecha, serán pagadas según su valor en U.F., en conformidad a lo establecido en la presente cláusula. Los cargos o valores a ser pagados en Unidades de Fomento (U.F.), se pagarán en su equivalente en pesos moneda nacional chilena. IBM extenderá las facturas en moneda nacional chilena de acuerdo al último valor de la Unidad de Fomento conocido a la fecha de su emisión. El pago se hará dentro del plazo de 30 días desde la emisión de la factura. Con posterioridad a la fecha de pago de la Renta, IBM podrá emitir una factura o nota de crédito complementaria por la diferencia del valor de la Unidad de Fomento que pudiere haberse producido entre la fecha de emisión y la fecha de pago. El plazo para pagar esta última factura por parte del ARRENDATARIO en las oficinas de IBM o el lugar que ella designe será de 30 (treinta) días, contados a partir de la fecha de emisión de la misma.

Las partes dejan constancia y el cliente declara conocer y aceptar que puede existir una diferencia entre la renta establecida en este Suplemento y el precio final que se facture por IBM, debido a la aproximación o redondeo de los decimales, sin perjuicio de que el monto que efectivamente se facture siempre será inferior a la renta acordada por las partes en este contrato.

IBM se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de cancelar o revisar el presente SUPLEMENTO, en los casos en que la aceptación de LOS BIENES ocurriera de acuerdo a los siguientes hechos: (i) respecto de BIENES cuya instalación sea responsabilidad del ARRENDATARIO: si el transportista hiciera la entrega física de todos LOS BIENES – la cual consta en las guías de remisión, entrega o despacho respectivas, después del día **17/12/2015**; o (ii) respecto de LOS BIENES cuya instalación vaya a ser ejecutada por IBM: si la fecha de su instalación, que consta en el reporte del servicio, es posterior al día **17/12/2015**; o (iii) respecto a LOS BIENES que sean entregados por terceros distintos a IBM y cuya fecha de aceptación se entenderá otorgada con la fecha de firma del Certificado de Aceptación ("COA") de LOS BIENES -de acuerdo al formato adjunto al presente SUPLEMENTO- si el proveedor de los BIENES no ha entregado el soporte completo para el inicio de la facturación del SUPLEMENTO antes del **17/12/2015**.

La propiedad y el uso de las Licencias de Software, que ya se encontraban previamente instaladas en los bienes del contrato de Arrendamiento, son regulados por el contrato firmado directamente entre el respectivo titular de la licencia y el arrendatario, no estando, por lo tanto, sometidos a los términos y condiciones del presente SUPLEMENTO. IBM no será responsable por cualquier obligación o responsabilidad con relación a la adquisición del uso de las licencias de Software.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor, quedando un ejemplar en poder de IBM y otro en poder del ARRENDATARIO. Si aplicable, se firma también un tercero ejemplar quedándolo en poder del CODEUDOR.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para obligar a sus representadas para este tipo de actos jurídicos, las que se encuentran en plena vigencia.

Este SUPLEMENTO para ser válido y tener plena eficacia legal debe contar con la firma de ambas partes.

LAS PARTES CONVIENEN QUE UNA VEZ ACEPTADO Y FIRMADO EL PRESENTE SUPLEMENTO, EL ARRENDAMIENTO DE LOS BIENES, DETALLADOS EN EL ANEXO A AL PRESENTE INSTRUMENTO, SE REGISTRARÁ POR LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO MARCO DE ARRENDAMIENTO, A QUE HACE MENCIÓN EL PRESENTE SUPLEMENTO, LOS CUALES SERÁN DE APLICACIÓN AL PRESENTE SUPLEMENTO Y HARÁN PARTE INTEGRAL DEL MISMO, INCORPORÁNDO SE DICHOS PRODUCTOS AL MENCIONADO CONTRATO.

__/__/__

EL ARRENDATARIO

Firma del representante del Arrendatario

Nombre:

Firma del representante del Arrendatario

Nombre:

IBM DE CHILE S.A.C.

Firma del representante del Arrendadora

Nombre:

Firma del representante del Arrendadora

Nombre:

ANEXO A**DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES**

Productos y Servicios	Cantidad	Descripción	Opción de Compra por Categoría de Productos (ver cláusula 16 del contrato Marco)
IMPRESORAS LASER & INKJET MARCAS CALIFICADAS HASTA 75PPM	8	Multifuncional B/N. 30PPM, Formato A4	Valor de Mercado
IMPRESORAS LASER & INKJET MARCAS CALIFICADAS HASTA 75PPM	1	Multifuncional B/N COLOR. 25PPM, Formato A3	Valor de Mercado
IMPRESORAS LASER & INKJET MARCAS CALIFICADAS HASTA 75PPM	1	Multifuncional B/N. 75PPM, Formato A3	Valor de Mercado

Certificado de Aceptación

IBM DE CHILE S.A.C.

Presente

Ponemos en su conocimiento que hemos recibido y aceptamos LOS BIENES que han sido entregados a nosotros por la empresa **Canon Chile S.A.** en virtud del Suplemento de Arrendamiento N° **CLBK-A45SRE** (en adelante "SUPLEMENTO") firmado con IBM.

Asimismo, confirmamos que LOS BIENES que constan en las Guías de Remisión entregadas, coinciden con los que hemos recibido.

Certificamos que LOS BIENES, objeto del SUPLEMENTO, son aceptados a nuestra entera satisfacción, toda vez que reúnen las características y precio contratados, los cuales cubren nuestras necesidades y requerimientos de acuerdo a su marca, capacidad, tipo modelo, calidad, comerciabilidad, y demás especificaciones. La firma de este "CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN" será considerada como la aceptación total, y constituirá una prueba fehaciente de la recepción y aceptación de los bienes por nuestra parte.

En consecuencia de lo anterior, autorizamos a IBM a pagar al proveedor de dichos bienes las cantidades que se le adeuden por tales conceptos.

___ / ___ / _____.

GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S A

Firma del representante del Arrendatario

Nombre:

Firma del representante del Arrendatario

Nombre:

PROPUESTA CANON:



Soluciones Documentales Tecnología Canon

GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE S.A





Santiago, 15 de Junio de 2015

Señores
Grupo de Servicios Integrales Chile S.A.

Presente

Atención
Sr. Diego González

Por intermedio de la presente, y de acuerdo a lo solicitado por usted, nos es muy grato someter a su consideración nuestra cotización por concepto de Arriendo de equipos de Oficina marca Canon.



Encuentre las respuestas
que está buscando

¿Por qué Canon?

Canon es líder en el desarrollo de tecnologías para la captura, manejo y distribución de imágenes, entregando soluciones para personas, oficinas e industrias por medio de la presencia en más de 130 países y más de 150.000 empleados a nivel mundial. La facturación de Canon está por sobre los US\$36 billones, dedicando cerca del 10% de las utilidades en Investigación y Desarrollo, lo que nos ha permitido estar desde hace más de 15 años en forma consecutiva dentro de las 5 marcas que más patentes tecnológicas registra en el Departamento de Patentes en los EEUU. Prestigiosas publicaciones a nivel mundial admiran a Canon por su solidez financiera, por su valor de marca, por su reputación corporativa y por ser una de las compañías que más contribuye al cuidado del medio ambiente con su Clean Earth Campaign y por la eficiencia en la fabricación de productos con materiales reciclados y el tratamiento de residuos que dañan el medioambiente.

Canon



¿Puedo encontrar una marca en la que confiar?

Canon es una marca reconocida a nivel mundial. Dondequiera que vea el logotipo de Canon, puede esperar productos de primera calidad, con tecnología de punta, fáciles de usar, respetuosos del medio ambiente y un servicio de post-venta de clase mundial.



Tome una decisión para ahora y **para el futuro**

¿Puedo beneficiarme de las últimas tecnologías?

En Canon nos comprometemos a mantener e incluso aumentar nuestra inversión en Investigación & Desarrollo, lo que garantiza a nuestros clientes no sólo contar hoy con tecnología de punta, sino que también darle continuidad a sus procesos con el desarrollo de tecnologías que permitan apoyar sus negocios a futuro.

Canon

IR 1024 IF B/NEGRO



Imagen Referencial

Le presentamos el dispositivo más inteligente, la nueva iR1024iF que destaca como un dispositivo multifunción de gran potencia. Imprime y copia en blanco y negro, envía faxes y además escanea y envía información en color, lo que le ofrece la máxima versatilidad desde su escritorio.

Características

- Impresión/copia/envío de fax a 24 páginas por minuto
- Documentos a doble cara
- Escaneo y envío al correo electrónico en color
- Alimentador de documentos
- Resolución de impresión de 1200 ppp
- Ideal para pequeños grupos de trabajo
- Fácil instalación en red
- Ahorro de energía de manera automática cuando no se está utilizando

Información adicional

Comunicación brillante para oficinas domésticas y pequeños grupos de trabajo
Le presentamos el dispositivo más inteligente iR1024iF que destaca como un dispositivo multifunción de gran potencia. Copie grandes informes con el alimentador de documentos, imprima presentaciones a doble cara en blanco y negro, envíe faxes o escanee y envíe información en color directamente desde su escritorio, todo a una velocidad de 24 páginas por minuto. Añada el modo de ahorro de energía con recuperación instantánea y tendrá la solución



ideal para las oficinas domésticas y los pequeños grupos de trabajo que requieran resultados rápidos y con la mayor rentabilidad.

Comunicación inteligente

Cuando debe copiar documentos grandes y enviar por fax, es estupendo tener flexibilidad para hacerlo en su escritorio y de forma inmediata. Gracias al alimentador de documentos incorporado y a la clasificación electrónica, puede dejar que el dispositivo iR1024iF haga el trabajo sin preocuparse. Las funciones de comunicación han mejorado gracias a las opciones de envío inteligentes del dispositivo iR1024iF. Los documentos se pueden escanear en color mediante el alimentador de documentos para enviarlos después directamente a direcciones de correo electrónico, lo que supone un gran ahorro de tiempo.

Diseñados para trabajar en red

Tal vez quiera mantenerlo en secreto, pero usted no es el único que podrá beneficiarse de las ventajas que le ofrece el dispositivo iR1024iF. El dispositivo iR1024iF se puede conectar fácilmente a la red de forma que sus compañeros puedan beneficiarse también de él, bien con la opción de impresión PCL o con el avanzadísimo driver de impresión UFR II Lite, exclusivo de Canon.

Ahorro de espacio con posibilidades de ampliación

Las reducidas dimensiones del dispositivo, no implican que su rendimiento sea limitado. Si bien de serie disponen de una capacidad para almacenar papel de 600 páginas, usted puede ampliar dicha capacidad hasta 1.100 páginas en A4 si así lo desea.

Respetando el medio ambiente

La tecnología innovadora de fijación bajo demanda permite combinar un gran ahorro de energía en modo de reposo y una activación automática del dispositivo para su funcionamiento. Cuando sea necesario, el equipo estará totalmente operativo en cuestión de segundos. Esto constituye un excelente modo de reducir el consumo de energía sin mermar la productividad.



Propiedades

- Resolución Copia: 600 ppp x 600 ppp, equivalente a 1.200 ppp x 600 ppp
- Tipo Sobremesa
- Resolución de Impresión equivalente a 1.200 ppp x 600 ppp (PCL, UFR II LT) 256 gradaciones
- Dimensiones 520 x 457 x 453 mm
- Resolución de Escaneo Blanco y negro: 200 x 100 ppp, 200 ppp, 300 ppp (JPEG), 300 ppp (PDF de alta compresión)
- Memoria 256 MB
- Capacidad de papel (80 g/m²) Estándar: 500 hojas x 1 casete; desvío de pila: 100 hojas Opcional: 500 hojas x 1 casete; capacidad de papel total máx.: 1.100 hojas
- Procesador personalizado Canon de 192 MHz
- Impresión Estándar
- Scanner Estándar
- Interfaz Ethernet (100 Base-TX/10 Base-T), USB 2.0
- Peso Aprox.24,1 kg



IR 1730 i



Imagen Referencial

El dispositivo multifunción A4 de alta productividad para oficinas y grupos de trabajo de cualquier tipo de empresa con grandes cargas de trabajo.

Características

- Impresión, copia, escaneo, envío y fax opcional
- Velocidad de impresión de hasta 30 ppm
- Alta capacidad de papel de hasta 2300 hojas
- Pantalla táctil LCD basculante de 5,7"
- Conexión en red
- Eficiencia energética

Productividad avanzada

Con una velocidad de hasta 30 ppm, una capacidad de papel máxima de 2.300 hojas A4 y un finalizador compacto, la imageRUNNER1730i está diseñada para lograr altos niveles de productividad en los grupos de trabajo de las oficinas más ocupadas. La intuitiva pantalla táctil de 5,7 pulgadas se puede inclinar para adaptarse a cualquier usuario.

Con LDAP, la distribución al correo electrónico es más veloz y sencilla, con lo que se ahorra tiempo y se mejora el flujo de trabajo de la oficina. El dispositivo también permite enviar documentos escaneados en color escaneos directamente a correo electrónico. Además, la imageRUNNER1730i ofrece la comodidad de escanear a (o imprimir desde) un dispositivo de memoria USB*,



Seguridad

La función de seguridad integrada “retiene” las impresiones hasta que el usuario correspondiente se identifica con un número PIN. De esta forma se evita que los documentos se impriman y acumulen en las bandejas de salida, a la vista de personas no autorizadas. Se pueden almacenar hasta 100 trabajos a la vez. Una vez impresos, los trabajos se eliminan automáticamente para realizar un estricto control de los documentos.

Menor impacto medioambiental

La imageRUNNER1730i cumple la normativa ENERGY STAR®, tiene un consumo energético típico (TEC) excepcionalmente bajo y un consumo de energía de tan solo 1 vatio en modo de suspensión. La impresión a doble cara automática de alta productividad ahorra más costes, tiempo y papel.

Integración en red

La imageRUNNER1730i se puede conectar fácilmente a la red e integrarse a la perfección en el entorno de IT y el entorno de impresión existentes con compatibilidad con UFRIL-LT, PCL y PostScript, opcional.

Propiedades

- Multifuncional digital
- Alimentador Automático de Originales
- Compaginador electrónico
- Bandeja de salida
- Escáner color
- Envío universal
- Copias múltiples de 1 a 99 copias
- Dúplex automático
- Resolución desde 600 x 600 hasta 1200 x 1200 dpi
- 02 cassette para 550 hojas
- Multi by-pass para 100 hojas
- Reducción y Ampliación, Zoom 50% al 200%
- Carta y Oficio
- Conectada como impresora en red
- PCL5c/6(opcional)
- Memorias de trabajo
- 1.000 Códigos para controlar
- RAM 512 MB
- Volumen óptimo mensual 20.000 copias/impresiones
- 30 copias/impresiones por minuto



IR ADVC 2225



Este dispositivo multifunción compacto de 25 ppm posibilita una comunicación en color de calidad. Gracias a su sencilla integración en los flujos de trabajo de su empresa, sus funciones de seguridad, el control de costes que permite y su gran ahorro energético, es ideal para pequeños grupos de trabajo.

Descripción general

- Funcionamiento productivo a 25 ppm en color y blanco y negro
- Intuitiva pantalla táctil LCD TFT de 17,8 cm con función basculante
- Sencillo control de acceso y uso por usuario
- Gran compatibilidad con soportes de impresión y funciones de acabado flexibles
- Publicación impresionante de documentos en la propia empresa
- Bajo consumo de energía

Características detalladas

Productividad al alcance de la mano

El modelo iR-ADV C2225i es muy compacto y le ofrece impresiones fiables de calidad a 25 ppm en blanco y negro o color. Realiza impresiones a doble cara automáticamente e imprime en soportes de hasta 220 g/m², con una capacidad máxima de papel de 2.270 hojas. Su potente capacidad de escaneo captura documentos en papel rápidamente para convertirlos en diferentes formatos como Office Open XML PPT, listos para su reutilización digital.



Experiencia de usuario

Una pantalla táctil personalizable de 17,8 cm con una función de basculamiento proporciona una experiencia de usuario única. Puede simplificar tareas habituales asociándolas a botones para ahorrar tiempo y esfuerzo, y realizar esas tareas 'con solo pulsar un botón'. Los trabajadores que se desplacen pueden imprimir fácilmente desde sus dispositivos móviles o escanear a los mismos¹.

Comunicación de calidad

El modelo iR-ADV C2225i imprime con una resolución de 1200x1200 ppp produciendo un texto nítido e imágenes claras. El tóner pQ ofrece colores equilibrados y una magnífica calidad de imagen. Con su oferta de finalizadores internos o externos, obtendrá documentos con una imagen y un acabado profesional. Combine y edite fácilmente documentos antes de aplicar el acabado para crear impactantes propuestas de venta, informes o folletos personalizados con el software de publicación iW Desktop de Canon.

Potente integración y gestión

Su impecable integración en redes y soluciones de empresa, funciones para compartir recursos con otros dispositivos y la capacidad de vincularse a servicios en la nube como Google Drive le permiten trabajar y compartir documentos con toda flexibilidad. La plataforma MEAP se integra de manera sólida con una serie de potentes aplicaciones de software que apoyan y optimizan los flujos de trabajo importantes de su empresa.

Las herramientas de administración de dispositivos le permiten configurar, gestionar y actualizar el equipo, ya sea de forma individual o como parte de una flota mayor, así como supervisar, notificar y realizar diagnósticos para lograr un mantenimiento proactivo y eficaz.

Control de su inversión

Con la autenticación de usuario inteligente podrá controlar el acceso y los permisos de los usuarios, así como obtener visibilidad y realizar seguimientos de actividad gracias a la elaboración de informes. Pero las ventajas no acaban aquí, porque puede restringir el acceso a funciones específicas del dispositivo por usuario para controlar los costes. Su información está protegida al más alto nivel mediante una gama de funciones estándar y opcionales para la seguridad de dispositivos, redes y documentos.

Responsables con el medio ambiente

Este dispositivo con certificación ENERGY STAR® ofrece uno de los valores TEC² más bajos de la industria, pues tan solo consume 1 W en modo de suspensión. Además, ha sido creado con plásticos reciclados y bioplásticos en todos los componentes en los que ha sido posible.



Propiedades

- Multifuncional digital
- Alimentador Automático de Originales
- Compaginador electrónico
- Bandeja de salida
- Escáner color
- Envío universal
- Copias múltiples de 1 a 999 copias
- Dúplex automático
- Resolución desde 1200 ppp x 1200 ppp, 600 ppp x 600 ppp
- 02 cassette: primera 520 hojas ;Segunda 550 hojas
- Multi by-pass para 100 hojas
- Reducción y Ampliación, Zoom 50% al 200%
- Conectada como impresora en red
- PCL5c/6(opcional)
- Memorias de trabajo
- 1.000 Códigos para controlar
- 2 GB en RAM , 160 GB en disco duro
- Volumen óptimo mensual 17.500 copias/impresiones
- Impresión 25 ppm (A4), 15 ppm (A3), 20 ppm (A4R), 25 ppm (A5R)



PROPUESTA ECONOMICA

ARRIENDO PLAZO 36 MESES

Cantidad	Equipo
5	IR 1024 IF
2	IR 1730
1	IR ADVC 2225
1	IR 6075 CONTRATO VIGENTE N° 13070

VALOR CARGO FIJO TOTAL DEL PROYECTO UF 23.- + IVA

ARRIENDO PLAZO 24 MESES

Cantidad	Equipo
5	IR 1024 IF
2	IR 1730
1	IR ADVC 2225
1	IR 6075 CONTRATO VIGENTE N° 13070

VALOR CARGO FIJO TOTAL DEL PROYECTO UF 33.- + IVA

ARRIENDO PLAZO 12 MESES

Cantidad	Equipo
5	IR 1024 IF
2	IR 1730
1	IR ADVC 2225
1	IR 6075 CONTRATO VIGENTE N° 13070

VALOR CARGO FIJO TOTAL DEL PROYECTO UF 46.- + IVA



Plazo de entrega : Según stock hasta 30 días
Duración oferta : 05 días
Tipo de Cambio : Dólar Observado

VALORES COSTO VARIABLE ARRIENDO (impresión- copiado)

Equipo	Tamaño del documento	Tipo de impresión	Valor UF + IVA
IR 1024 IF	Carta - Oficio	Blanco / Negro	0,00036
IR 1730	Carta - Oficio	Blanco / Negro	0,00028
IR ADVC 2225	Carta - Oficio	Blanco / Negro	0,00041
IR ADVC 2225	Carta - Oficio	Color	0,0015
IR ADVC 2225	Doble Carta	Blanco / Negro	0,00076
IR ADVC 2225	Doble Carta	Color	0,0037

FACTURACION MINIMA MENSUAL

IR 1024 IF 1500 paginas
IR 1730 3000 páginas
IR ADVC 2225 1500 páginas



Servicio Integral incluye

- Tambor,
- Partes y piezas,
- Repuestos,
- Mano de obra,
- Reparaciones,
- Visitas preventivas y correctivas,
- Configuración en la red,
- Instrucción y capacitación, etc.
- **Excepto el papel.**

Consideraciones

- Disponibilidad solo hasta término de Stock o solicitud de equipos 45 días promedio.
- Valores supeditados al valor del proyecto.
- Plazo de entrega en conformidad con el cliente
- Despacho, Instalación, configuración e instrucción, incluida.
- Tiempo de respuesta comprometido para asistencia técnica es de 6 horas promedio
- El Servicio de Mantenimiento consiste en la toma de un Convenio de Mantenimiento Integral (CSI), usted solo se preocupará de la compra del papel
- Los precios no incluyen IVA
- La entrega, instalación e instrucción, serán sin costo para el cliente, por una sola vez por cada equipo habilitado.
- La presente cotización tiene una validez de 05 días

Esperando su favorable acogida a nuestra propuesta y atento a poder desarrollar este proyecto de acuerdo a sus necesidades, saluda atentamente a usted,

IRIS GONZALEZ MUÑOZ
Ejecutivo de Cuentas
División Comercial Empresas
Celular: 06-1702690
e-mail: igonzalez@canon.cl

ANDRES CABALLER

17 JUN 2015

V°B° Jefe Comercial
Canon Chile

PROPUESTA CANON-IBM:

Soluciones Documentales Tecnología Canon

**GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES CHILE
S.A**



Santiago, 23 de Junio de 2015

Señores

Grupo de Servicios Integrales Chile S.A.

Presente

Atención
Sr. Diego González

Por intermedio de la presente, y de acuerdo a lo solicitado por usted, nos es muy grato someter a su consideración nuestra cotización por concepto de Arriendo y Venta de equipos de Oficina marca Canon.



¿Por qué Canon?

Canon es líder en el desarrollo de tecnologías para la captura, manejo y distribución de imágenes, entregando soluciones para personas, oficinas e industrias por medio de la presencia en más de 130 países y más de 150.000 empleados a nivel mundial. La facturación de Canon está por sobre los US\$36 billones, dedicando cerca del 10% de las utilidades en Investigación y Desarrollo, lo que nos ha permitido estar desde hace más de 15 años en forma consecutiva dentro de las 5 marcas que más patentes tecnológicas registra en el Departamento de Patentes en los EEUU. Prestigiosas publicaciones a nivel mundial admiran a Canon por su solidez financiera, por su valor de marca, por su reputación corporativa y por ser una de las compañías que más contribuye al cuidado del medio ambiente con su CleanEarthCampaign y por la eficiencia en la fabricación de productos con materiales reciclados y el tratamiento de residuos que dañan el medioambiente.



¿Puedo encontrar una marca en la que confiar?

Canon es una marca reconocida a nivel mundial. Dondequiera que vea el logotipo de Canon, puede esperar productos de primera calidad, con tecnología de punta, fáciles de usar, respetuosos del medio ambiente y un servicio de post-venta de clase mundial.



¿Puedo beneficiarme de las últimas tecnologías?

En Canon nos comprometemos a mantener e incluso aumentar nuestra inversión en Investigación & Desarrollo, lo que garantiza a nuestros clientes no sólo contar hoy con tecnología de punta, sino que también darle continuidad a sus procesos con el desarrollo de tecnologías que permitan apoyar sus negocios a futuro.

LBP 6780 X



Imagen referencial

Consiga la máxima productividad con la impresora blanco y negro de Canon más alta de la gama.

La impresora A4 en blanco y negro más alta de la gama con una velocidad de impresión de 40ppm. Con conexión en red, compatible con MEAP y con un diseño robusto, se integra a la perfección en oficinas y departamentos con altas cargas de trabajo.

Descripción general

- Impresión láser profesional en blanco y negro de 40 ppm
- Resolución de hasta 1.200 x 1.200 ppp
- Sin esperas gracias a la tecnología de primera impresión rápida
- Tiempo de salida de la primera impresión de 8,6 segundos
- MEAP integrada
- Capacidad para hasta 1.600 hojas
- Impresión a doble cara automática
- Conexión de red

Más versátil y fácil de integrar

MEAP, nuestra plataforma basada en Java para el desarrollo de aplicaciones, está incorporada de serie de forma que la LBP6780x se puede integrar con soluciones como uniFLOW, lo cual simplifica la gestión de los flujos de trabajos de impresión mientras se reducen los costes.

Solución de impresión para grupos de trabajo completa

Con una rápida velocidad de impresión de 40 ppm, el dispositivo láser en blanco y negro insignia de Canon es ideal para oficinas empresariales y grupos de trabajo con grandes cargas de trabajo que necesitan una impresora robusta, productiva y de alto rendimiento.

Resultados consistentes y extraordinarios

Siempre se obtiene una calidad de impresión profesional. Con una resolución de impresión de hasta 1.200 x 1.200 ppp, la impresora cuenta con 768 MB de memoria de serie para poder realizar impresiones complejas en red. La conectividad incorporada de serie de 1 Gigabit ofrece una integración perfecta en la red, lo cual permite compartir recursos y gestionar las cargas de trabajo más exigentes con facilidad. La LBP6780x también es compatible con la impresión PCL5e/6 estándar del sector y Adobe® PostScript Genuino.

Mayor productividad La LBP6780x proporciona un rápido tiempo de salida de la primera impresión de solo 8,6 segundos y una rápida recuperación desde el modo de suspensión con los que se eliminan las largas esperas hasta que los documentos estén listos. **Grande capacidad de papel** Equipada de serie con un cassette de 500 hojas y una bandeja manual de 100 hojas, la LBP6780x se puede configurar para disponer de una capacidad máxima de papel de 600 hojas.

Fácil de usar La pantalla LCD de 5 líneas y las funciones de ahorro de tiempo como la impresión desde dispositivos de memoria USB hacen que sea muy fácil trabajar con esta impresora. El cartucho Todo en Uno de Canon, que consta de tóner y de todos los elementos básicos, se puede sustituir en segundos y un cartucho de tóner de gran rendimiento opcional imprime más del doble de la cantidad habitual de páginas, para obtener resultados continuos. **Impresión a doble cara automática**

Para obtener documentos de aspecto profesional, la LBP6780x imprime automáticamente en ambas caras del documento, lo cual ahorra papel y reduce los gastos.

Seguridad de los documentos Proteja su información con las mismas funciones avanzadas disponibles en nuestros dispositivos multifunción imageRUNNER ADVANCE. Entre ellas se incluye la conformidad con IPsec. La impresión a buzón (opcional) garantiza que ningún documento confidencial llegue a las manos equivocadas.

Ahorro de energía La LBP6780x reduce el impacto medioambiental gracias a un consumo eléctrico normal (TEC) de primera clase, que ayuda a cumplir los objetivos medioambientales y de sostenibilidad, además de reducir los costos.

Especificaciones

Tiempo de 28 segundos o menos

calentamiento

Resolución de Hasta 600 x 600 ppp

Impresión

Dimensiones 454 mm x 424 mm x 345 mm

**(largo x fondo x
alto)**

Pantalla LCD Táctil	Pantalla LCD de 5 líneas 9 indicadores LED 12 teclas de operación
Velocidad de Impresión	40 ppm en blanco y negro (A4)
Cartucho Tinta	Estándar: cartucho 724 (6.000 páginas) Gran rendimiento: cartucho 724H (12.500 páginas)
Ciclo Mensual	Máx. 100.000 páginas al mes
Ruido acústico	Potencia de sonido ² : En funcionamiento: 7,3 B o menos En espera: inaudible Presión sonora ² : En funcionamiento: 54,5 dB (A) o menos En espera: inaudible
Entorno operativo	Temperatura: de 10 a 30 °C (de 50 a 86 °F). Humedad: del 20 al 80% de humedad relativa (sin condensación)
Fuente de Poder	220-240 V (±10%) 50/60 Hz (±2 Hz)

Conectividad	Host USB, USB 2.0 High-Speed, 10BASE-T/100/1000BASE-TX
Memoria	768 MB
Capacidad de papel	Cassette de 500 hojas Bandeja multipropósito de 100 hojas
Tamaños de Papel	Cassette (estándar y opcional): A4, B5, A5, A5 horizontal, A6, LGL, LTR, Ejecutivo, 16K, Tamaños personalizados: anchura de 105,0 a 215,9 mm x longitud de 148,0 a 355,6 mm Bandeja multipropósito: A4, B5, A5,A5 horizontal, A6, LGL, LTR, Ejecutivo, 16K
Impresión Duplex	Automática
Procesador	528 MHz + 264 MHz
Sistema Operativo	Windows XP (32 bits/64 bits)/Vista (32 bits/64 bits)/7 (32 bits/64 bits)/8 (32 bits/64 bits)/Server 2003 (32 bits/64 bits)/Server

2008 (32 bits/64 bits)/Server 2008 R2 (64 bits) Mac OS 10.5.x y superior ¹ Linux ² Citrix

Peso aprox.16,6 kg

Consumo Máximo: aprox. 1.400 W o menos En funcionamiento: aprox. 660 W En espera: aprox. 15 W Modos de suspensión: Aprox. 5,4 W (Modo de suspensión 1) Aprox. 1 W (Modo de suspensión 2) Consumo eléctrico normal (TEC): 1,9 kWh/semana

PROPUESTA ECONOMICA

ARRIENDO PLAZO 24 MESES

Cantidad	Configuración	Precio total
01	LBP 6780	UF 1.- + IVA

Plazo de entrega : Disponibilidad de Stock

Duración oferta : 05 días

Tipo de Cambio : UF

VENTA

Cantidad	Configuración	Precio total
01	LBP 6780	US\$700.- + IVA

FORMA DE PAGO : 3 CHEQUES SIN INTERES.

Plazo de entrega : Disponibilidad de stock

Duración oferta : 05 días

Tipo de Cambio : Dólar Observado

CONTRATO DE MANTENCION SERVICIO INTEGRAL

ARRIENDO-VENTA

(Impresión –copiado)

Equipo	Tamaño del documento	Tipo de impresión	Valor
LBP 6780	Carta - Oficio	Blanco / Negro	UF0,0009.-+ IVA

Sin Facturación Mínima

Suministros

En caso de no tomar contrato de Mantención

Detalle		US\$
GPR-40Toner	12500 páginas al 5% de cobertura	297

Servicio Integral incluye

- Tambor,
- Partes y piezas,
- Repuestos,
- Mano de obra,
- Reparaciones,
- Visitas preventivas y correctivas,
- Configuración en la red,
- Instrucción y capacitación, etc.
- **Excepto el papel.**

Consideraciones

- Disponibilidad solo hasta término de Stock o solicitud de equipos 45 días promedio.
- Valores supeditados al valor del proyecto.
- Plazo de entrega en conformidad con el cliente
- Despacho, Instalación, configuración e instrucción, incluida.

- Tiempo de respuesta comprometido para asistencia técnica es de 6 horas promedio
- El Servicio de Mantenimiento consiste en la toma de un Convenio de Mantenimiento Integral (CSI), usted solo se preocupará de la compra del papel
- Los precios no incluyen IVA
- La entrega, instalación e instrucción, serán sin costo para el cliente, por una sola vez por cada equipo habilitado.
- La presente cotización tiene una validez de 05 días

Esperando su favorable acogida a nuestra propuesta y atento a poder desarrollar este proyecto de acuerdo a sus necesidades, saluda atentamente a usted,

IRIS GONZALEZ MUÑOZ

V°B° Jefe Comercial

Ejecutivo de Cuentas

Canon Chile

División Comercial Empresas

Celular: 06-1702690

e-mail: igonzalez@canon.cl

