

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA:**

**LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS  
SUSTANTIVOS PARA LA EMPRESA EDSAGROUP UBICADA EN LA  
CIUDAD DE QUITO**

**AUTOR:**

**ALEXIS PAÚL CÁCERES BURBANO**

**TUTOR:**

**ING. FERNANDO EDGAR RAZO CAJAS M.I.**

**QUITO 2019**

# DECLARACIÓN JURAMENTADA



**DR. MGT. CARLOS A. MANTILLA GUERRA**

**NOTARIO**

Escritura No. 20191701063P00835

### DECLARACIÓN JURAMENTADA

OTORGADA POR:

**ALEXIS PAUL CACERES BURBANO**

CUANTÍA: INDETERMINADA

F.M. DI 2 COPIAS

En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, Capital de la República del Ecuador, hoy día viernes cinco de julio del dos mil diecinueve, ante mí, doctor CARLOS MANTILLA GUERRA, Notario Público Sexagésimo Tercero del cantón, comparece en plena capacidad, libertad y conocimiento, a la celebración de la presente declaración, el señor ALEXIS PAUL CACERES BURBANO, por sus propios y personales derechos, en calidad de declarante. El compareciente declara ser de nacionalidad ecuatoriana, de veinte y seis años de edad, de estado civil soltero, de ocupación empleado privado, domiciliado en la calle Francisco Angutía, Oe Diez guión Setenta y Tres y calle Alonso de Robles, sector La Mena Dos, parroquia La

DR. MGT. CARLOS A. MANTILLA GUERRA  
NOTARIO



Mena de esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, teléfono número cero nueve ocho cero cero nueve cuatro uno cinco cinco y correo electrónico burbano\_alexis@hotmail.com, hábil en derecho para contratar y contraer obligaciones, a quien de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido su documento de identificación, autorizándome la obtención del certificado digital de datos de identidad de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través del convenio suscrito con esta Notaría, conforme al artículo setenta y cinco de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, cuya copia debidamente certificada por mí y certificado digital, agrego a esta declaración como documentos habilitantes. Advertido el compareciente por mí el Notario de los efectos y resultados de esta declaración, así como examinado que fue de que comparece al otorgamiento de esta declaración sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, en forma libre y voluntaria, juramentadamente declara: Yo, ALEXIS PAUL CACERES BURBANO, portador de la cédula de ciudadanía número uno siete dos tres cinco nueve nueve siete cero quíon ocho, declaro bajo juramento: Que el tema y contenido del Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial: LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS SUSTANTIVOS PARA LA EMPRESA EDSAGROUP UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO , en la Universidad Metropolitana del Ecuador, no constituye copia textual o plagio, asumiendo la responsabilidad respecto a la autoría del tema y contenidos presentados por el declarante para su aprobación, ejecución y desarrollo, el mismo que no ha sido ejecutado en la Universidad Metropolitana del Ecuador, ni en otra unidad educativa del país y anuncio toda responsabilidad respecto a la autoría del tema presentado. Esta declaración la realizo para entregarla en la Universidad Metropolitana



**DR. MGT. CARLOS A. MANTILLA GUERRA**

**NOTARIO**

del Ecuador.-HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN.- La misma que queda elevada a escritura pública. Para la celebración y otorgamiento de la presente escritura se observaron los preceptos legales que el caso requiere; y, leída que le fue por mí, el Notario al compareciente, aquel se ratifica en la aceptación de su contenido y firma junto conmigo en unidad de acto; se incorpora al protocolo de esta Notaría la presente escritura, de todo lo cual doy fe.-

*[Handwritten signature]*



ALEXIS PAUL CACERES BURBANO

C.C. 1733597702



*[Handwritten signature of Dr. Mgt. Carlos A. Mantilla Guerra]*

Dr. Mgt. Carlos A. Mantilla Guerra  
NOTARIO: SEXAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN QUITO  
METROPOLITANO DEL CANTÓN QUITO

A CONTINUACIÓN LOS HABILITANTES.-

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

CIVILIDAD: **CIUDADANA** 17238870-3

APellidos y Nombres: **CACERES BURBANO ALEXIS PAUL**  
 Lugar y Fecha de Expedición: **QUITO LA MARQUESEÑA 2011-05-18**  
 Nacionalidad: **ECUATORIANA**  
 Sexo: **M**  
 Estado Civil: **Soltero**

INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE** V044010444

APellidos y Nombres del Padre: **CACERES CABEZAS PAUL EDISON**  
 APellidos y Nombres de la Madre: **BURBANO ROSERO SANDRA DALILA**  
 Lugar y Fecha de Expedición: **QUITO 2011-05-18**  
 Fecha de Expiración: **2021-05-18**

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 24 - MARZO - 2019

0002 M 0002 - 043 172388708

**CACERES BURBANO ALEXIS PAUL**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **PICHINCHA**  
 CANTÓN: **QUITO**  
 CIRCUNSCRIPCIÓN: **3**  
 PARROQUIA: **LA MENA**  
 ZONA: **1**

**ELECCIONES**  
 ORDINARIAS 2019

CIVILIDAD: **CIVIL**

RAZÓN: De conformidad con lo dispuesto en el Art. 18 de la Ley Notarial, he verificado las fotocopias que anteceden contenidas en las fojas antes mencionadas, confirmando su exactitud con el documento que en el número de fojas me fue exhibido.

Quito a, **05 JUL 2019**

*[Firma]*  
 Dr. Mg. Carlos A. Mantilla Guerra  
 NOTARIO SEAFESNO TERCERO DEL DISTRITO METROPOLITANO DEL CANTÓN QUITO

HASTA AQUÍ LOS HABILITANTES.-  
 Se otorgó ante mí, en fe de ello confiero esta <sup>201</sup> COPIA CERTIFICADA, debidamente sellada y firmada en los mismos lugar y fecha de su otorgamiento.-

*[Firma]*  
 Dr. Mg. Carlos A. Mantilla Guerra  
 NOTARIO SEAFESNO TERCERO DEL DISTRITO METROPOLITANO DEL CANTÓN QUITO

*[Sello]*  
 Dr. Mg. Carlos A. Mantilla Guerra  
 CANTÓN QUITO





**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación



Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1723599708

Nombres del ciudadano: CACERES BURBANO ALEXIS PAUL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/LA MAGDALENA

Fecha de nacimiento: 9 DE ABRIL DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CACERES CABEZAS PAUL EDISON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: BURBANO ROSERO SANDRA DALILA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 18 DE MAYO DE 2011

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 5 DE JULIO DE 2019

Emisor: CARLOS ALBERTO MANTILLA GUERRA - PICHINCHA-QUITO-NT 63 - PICHINCHA - QUITO



N° de certificado: 193-239-85377



193-239-85377

Ldo. Vicente Talero G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Ing. Fernando Razo, en calidad de docente tutor asignado del trabajo de titulación científico que el estudiante, Alexis Cáceres Burbano, de la carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Metropolitana, ha culminado con el tema: “LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS SUSTANTIVOS PARA LA EMPRESA EDSAGROUP UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”; mismo que ha cumplido de manera satisfactoria con todos los requisitos de ley exigidos para la aprobación y desarrollo.

Es todo cuanto se puede certificar en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso del presente documento, así como también se autoriza la presentación para la evaluación respectiva.

---

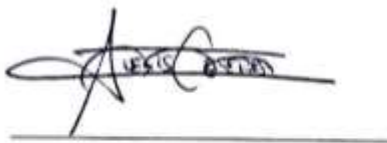
Ing. Fernando Razo. MI

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Alexis Cáceres Burbano, en calidad de estudiante de la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Metropolitana del Ecuador, declaro en forma libre y voluntaria que, el trabajo de investigación bajo el tema: "LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS SUSTANTIVOS PARA LA EMPRESA EDSAGROUP UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.", así como las expresiones vertidas sobre la misma, son de autoría del compareciente, mismas que se han desarrollado en función a investigación bibliográfica, elementos digitales e investigaciones de campo.

Como consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado a remitirse a las fuentes de información respectivas que fundamentan el contenido abordado.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ALEXIS CÁCERES BURBANO', is written over a horizontal line.

Alexis Cáceres Burbano

C.I. 172359970-8

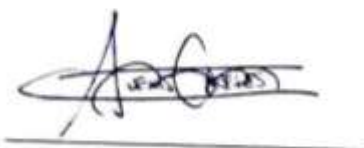


## CESIÓN DE DERECHOS

Este trabajo de titulación con tema: "Levantamiento y modelamiento de procesos sustantivos para la empresa Edsagroup ubicada en la ciudad de Quito", del autor Alexis Cáceres Burbano, manifiesto de manera libre y voluntaria lo siguiente:

Se concede los derechos del presente documento a la Universidad Metropolitana del Ecuador y que su contenido sea utilizado como fuente de información y conocimiento para el bienestar de la comunidad universitaria.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alexis Cáceres Burbano', is written over a horizontal line.

Alexis Cáceres Burbano

C.I. 172359970-8

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañan en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Dedico de manera especial a mis queridos padres Paúl y Dalila que son los seres que han llevado a cabo las labores y la figura de ser el pilar fundamental con su ejemplo de perseverancia, humildad, amor y sacrificio.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación “Levantamiento y Modelamiento de Procesos Sustantivos para la empresa Edsagroup ubicada en la ciudad de Quito” tiene como agradecimiento a la Universidad Metropolitana del Ecuador

A mi familia que ha sido un gran apoyo y ayuda incondicional con sus acertadas opiniones en la realización de este trabajo.

Quiero agradecer al Ing. Fernando Razo ya que con las guías y directriz constante de él he podido realizar el presente trabajo de titulación de la mejor y oportuna manera, convirtiéndose así en una de las experiencias más gratificantes y nutritivas en mi vida.

Y por último a todas las personas que colaboraron de cualquier manera para la culminación de este trabajo.

## INDICE

Declaración Juramentada .....	II
Certificación del Asesor .....	VII
Declaración de Autenticidad y Responsabilidad .....	VIII
Cesión de Derechos.....	VIII
Dedicatoria.....	IX
Agradecimiento.....	XI
Indice.....	XII
Indice de Ilustraciones .....	XV
Índice de Tablas .....	XVI
Resumen.....	XVII
Abstract.....	XVIII
Introducción .....	1
Justificación .....	2
Problematización.....	4
Árbol de Problemas.....	5
Formulación del Problema .....	6
Delimitación del Problema .....	6
Delimitación Espacial: .....	6
Delimitación Temporal: .....	6
Objetivos .....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos.....	6
Marco Teórico.....	6
Antecedentes de La Investigación.....	6

Fundamentación Contextual.....	8
Fundamentación Legal .....	11
Fundamentación Teórica.....	16
Marco Metodológico .....	23
Enfoque De Investigación: Cualitativo .....	24
Métodos De Investigación.....	24
Tipos De Investigación Científica.....	24
Recolección y Fuentes de Información .....	24
Fuentes Secundarias .....	24
Fuentes Primarias .....	25
Capítulo I Diagnóstico de la empresa .....	26
1.1.1. Informe de la entrevista realizada en la empresa Edsagroup.....	27
1.2. Historia de la empresa .....	33
1.3. Ámbito de servicio .....	33
1.4. Líneas de productos y servicios .....	33
1.5. Clientes Principales:.....	33
1.6. Principales Proveedores: .....	34
Capítulo II Propuesta de Solución.....	35
2.1. Mapa de Procesos .....	35
2.2. Macroprocesos Gobernantes.....	35
2.3. Macroprocesos Sustantivos .....	36
2.4. Macroprocesos Adjetivos .....	41
2.5. Catálogo de Procesos.....	45
2.6. Matriz de Caracterización.....	46
2.7. Manuales de Procesos Sustantivos .....	52
Conclusiones.....	90

Recomendaciones .....	91
Bibliografía .....	92
Anexo 1. Entrevista .....	95
Anexo 2. Check List.....	97

**INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Justificación .....	3
Ilustración 2. Problematización .....	5
Ilustración 3. Ciclos de la Gestión por Procesos.....	22
Ilustración 4. Mapa de Procesos .....	35
Ilustración 5. Macroproceso de Planificación.....	36
Ilustración 6. Macroproceso Gestión de la Calidad .....	36
Ilustración 7. Macroproceso Compras .....	37
Ilustración 8. Macroproceso Comercial.....	38
Ilustración 9. Macroproceso Logística.....	39
Ilustración 10. Macroproceso Post Venta .....	40
Ilustración 11. Macroproceso Talento Humano.....	41
Ilustración 12. Macroprocesos Marketing .....	42
Ilustración 13. Macroproceso Gestión Financiera Administrativa .....	43
Ilustración 14. Informática y Telecomunicaciones.....	44
Ilustración 15. Catálogo de Procesos Sustantivos.....	45

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Empresas dentro del mercado de Tecnología, 2017 .....	10
Tabla 2. Campos de Matriz de Caracterización .....	20
Tabla 3 Simbología Diagrama de Flujo .....	21
Tabla 4. Check list aplicado a la gerencia general de la empresa EDSAGROUP .....	32
Tabla 5. Gestión Compras Locales .....	46
Tabla 6. Venta a Clientes Corporativos .....	47
Tabla 7. Post venta a clientes corporativos .....	48
Tabla 8. Ingreso de Equipos Tecnológicos .....	49
Tabla 9. Egresos de Equipos Tecnológicos .....	50
Tabla 10. Devolución de Equipos Tecnológicos .....	51



## RESUMEN

La empresa EDSAGROUP se constituye en un proveedor de informática y tecnología de impacto para el sector corporativo, inicia sus actividades en el mercado desde el 2008, al momento, se acredita 11 años de servicio, se cuenta con el respaldo de las más reconocidas marcas del mercado, así como con personal calificado y con experiencia de muchos años en el medio. Además, se cuenta con una Certificación de SGS DEL ECUADOR S.A. con una calificación Nivel A, en el 2018. El ámbito de servicio es la comercialización de equipos electrónicos, y abastecimientos de suministros de computación a cliente corporativos. El mercado objetivo de EDSAGROUP es el sector corporativo en segmentos como: banca, farmacéuticas, aseguradoras, educación y otras industrias. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar un levantamiento y modelamiento de procesos sustantivos, mediante un diagnóstico situacional de la empresa que sirva para controlarla a través de una gestión por procesos.

**Palabras Clave:** Sector Corporativo, Certificación, Procesos Sustantivos, Levantamiento de procesos, Modelamiento de procesos.

## ABSTRACT

The EDSAGROUP is an IT Company and has a great technological impact in the corporate sector. The company started its activities in the market since 2008 and, since then, it has accredited eleven years of service. In addition, it has the support of the most recognized brands of the market as well as the qualified personnel and many years of experience. Moreover, the company received a Certification of SGS DEL ECUADOR S.A., with a Level A qualification, in 2018. The type of service this company provides involves the commercialization of electronic equipment and the supplying of computer materials to corporate clients. The target market of EDSAGROUP includes various sectors of the corporate industry such as: banking, pharmaceutical, insurance, education, and other industries. The purpose of this research work is to conduct a survey and modeling of the new processes through the situational analysis of the company in order to enhance a process management of EDSAGROUP.

**Keywords:** Corporate Sector, Certification, New Processes, Survey Processes, Modeling Processes.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la constante competitividad de los establecimientos que brindan productos y/o servicios determina que las empresas independientemente de su actividad económica y estructura operativa y administrativa orienten sus acciones a lograr la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos externos. En este sentido, la implementación de herramientas de gestión como el Enfoque de Procesos aplicado en los denominados procesos sustantivos, que constituyen la razón de ser de la organización facilitan el control y mejora de la actividad empresarial a corto, mediano y largo plazo.

Bajo este lineamiento, las empresas apuntan sus esfuerzos a un control a nivel de los procesos en función de diversas estrategias de gestión empresarial que se enfocan a controlar la relación interna y externa del establecimiento, lo cual, sustenta un nivel rentable para las partes interesadas. Sin embargo, existen aspectos que se constituyen en falencias para las organizaciones que no trabajan de manera efectiva en el denominado levantamiento y modelamiento de procesos, que se constituyen en un pilar fundamental sobre la satisfacción de los clientes y su consecuente fidelidad sobre los productos o servicios.

Las empresas consideran un nexo entre los recursos económicos y humanos que permite una efectiva relación entre la parte operativa y administrativa que se refleja en una efectiva planificación, organización, dirección, control y evaluación de sus funciones siempre y cuando se cuente con procesos a través de su actividad global. En el caso concreto de la empresa EDSAGROUP, inicia su actividad económica en el año 2008, mediante una gestión personal del Ing. Alexis Eduardo Sánchez, quien además se mantiene actualmente en calidad de Gerente General de la organización.

Con el paso del tiempo, la Gerencia de EDSAGROUP identificó la necesidad de las empresas de la ciudad de Quito de permanentemente innovar y mejorar su innovación y desarrollo a través de adquirir equipos tecnológicos de alta gama, con precios accesibles y que generen beneficios a sus clientes mediante un lineamiento de trabajo que se sustenta en cotizaciones bajo pedido, aplicación de garantías, devoluciones, soporte técnico, promociones, entre otros.

Este particular es el resultado de un control efectivo sobre los procesos que son parte de la empresa y, por ende, se constituye en un medio que permite caminar a la par de la evolución administrativa de las empresas. En este sentido, EDSAGROUP es proveedor de informática y tecnología de impacto para el sector corporativo en segmentos como: Banca, Farmacéuticas, Aseguradoras, Educación y otras industrias, acreditando 10 años de servicio que se respalda en reconocidas marcas del mercado, personal competente y con experiencia, además, de contar con una Calificación de Nivel A avalada por SGS DEL ECUADOR S.A. con una calificación

El personal de EDSAGROUP dispone de un total de cinco personas y distribuidas en: Gerente Comercial, Asesor Corporativo, Contadora General, Cobranzas y Asistente de Logística. Cabe recalcar que la organización identificó su segmento de mercado mucha antes de ser creada, mediante la experiencia adquirida por su fundador como Gerente Regional de Ventas en XEROX.

En el capítulo 1, se analiza la situación de la empresa, se repasa su historia, clientes, proveedores, líneas de productos y servicios. El diagnóstico que se realiza a la empresa mediante la implementación de un check list a la gerencia de EDSAGROUP.

En el capítulo 2, se desarrolla el levantamiento y modelamiento de procesos sustantivos en base a la cadena de valor y mapa de procesos estructurados en el presente estudio, Se realiza el modelamiento de los procesos sustantivos mediante la construcción de matrices de caracterización y manuales de procesos y procedimientos propuestos para que EDSAGROUP logre la mejora continua en los procesos sustantivos.

## **JUSTIFICACIÓN**

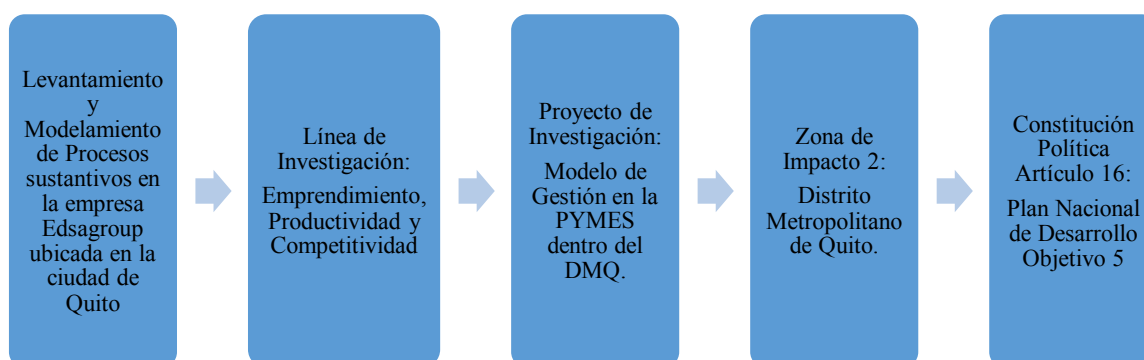
La constante innovación del mercado tecnológico en función de los requerimientos de los clientes obliga a las empresas a un constante control y mejora de sus procesos operativos y administrativos. En este sentido, es de vital importancia los controles que se implementan dentro de las organizaciones en busca de responder de manera dinámica a las necesidades del mercado externo, lo cual, fortalece la relación con los clientes y, por ende, se logra incrementar los ingresos de la empresa. Bajo este criterio, a medida que se logra satisfacer las necesidades de los consumidores es factible determinar nuevos requerimientos del mercado,

los cuales, se traducen en aspectos de innovación en diferentes campos que requieren las diferentes industrias.

La gestión que debe efectuar una empresa se asocia a un control interno de sus procesos a todo nivel, el incremento de la competencia del personal y posteriormente, se logra la satisfacción del cliente y potenciar la rentabilidad del establecimiento. Una característica dentro de los procesos apunta al ámbito laboral de carácter competente en las funciones asignadas, pues el personal es el nexo de información directa con los clientes además de conocer los problemas internos de primera mano y de generar potenciales soluciones a la actividad productiva de manera complementaria, el levantamiento de procesos sustantivos documenta la estructura de la organización y permite disponer de una herramienta de gestión para su análisis y mejora.

Por otro lado, el presente trabajo es un aporte dentro de los objetivos del Plan Nacional de Gobierno, el cual, determina un aporte de las empresas en busca de cumplir los requerimientos de los clientes mediante la entrega de productos de calidad. En este lineamiento la Universidad Metropolitana del Ecuador (UMET), establece una Línea de Investigación de Competitividad, Emprendimiento y Productividad, lo cual, sustenta el proyecto de investigación Modelo de Gestión de las PYMES en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Este enfoque de gestión es parte del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Toda una Vida, vigente durante el mandato del Lcdo. Lenin Moreno, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, el cual se efectúa en la zona 2 del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), el cual se ampara en el artículo 16 de la Constitución de la República del Ecuador y en el Artículo 5 del Plan Nacional de Desarrollo.

### Ilustración 1. Justificación



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Matriz de Pertinencia UMET

## PROBLEMATIZACIÓN

El deficiente manejo a nivel de procesos de la empresa EDSAGROUP, se caracteriza por disponer de una estructura de carácter empírica y que se refleja básicamente, sobre aspectos de deficiencia en el manejo de registros que son parte de las actividades operativas y administrativas, lo cual, impide un efectivo soporte documental que permita una análisis de datos y las consecuentes mejoras.

Por otro lado, es evidente una deficiente determinación de la cadena de valor que permite la inclusión de actividades que no son parte de la actividad económica de la organización y de manera complementaria, la ausencia de enfoque de procesos dentro de las labores globales del establecimiento, constituye la causa raíz de la problemática de la organización. Este particular sustenta la generación de inconvenientes en los procesos sustantivos lo cual, es característica de procesos fuera de control y mejora continua.

Es importante indicar que los efectos son los productos de las causas mencionadas por otra parte los aspectos de la estructura operativa y administrativa deficiente que se traduce en carga de trabajo inadecuada, existencia de trámites innecesarios como parte de los pedidos que requieren los clientes y que se reflejan en demoras en las entregas al mercado y finalmente, la gestión sin parámetros de medición, este aspecto impide conocer numéricamente la evolución de las actividades.

Estos factores provocan que la gestión empresarial de EDSAGROUP sea deficiente en su ámbito productivo debido a que se generan inconvenientes en aspectos tales como: tiempos muertos, cuellos de botella, productividad y efectividad deficientes.

## ÁRBOL DE PROBLEMAS

Ilustración 2. Problematización



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: Elaboración Propia

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo se puede mejorar el inadecuado manejo de la empresa EDSAGROUP, producido por la presencia de procesos empíricos en todas sus áreas?

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Delimitación Espacial:** El presente proyecto se desarrolla en EDSAGROUP, cuya matriz está ubicada en la ciudad de Quito, sector norte, en las calles Av. Granda Centeno y Brasil Edificio Diguja.

**Delimitación Temporal:** El modelo de gestión a implementarse dentro de las labores de la empresa EDSAGROUP dispone de una duración de 12 meses, el cual, inicia en Enero y termina en Diciembre del año 2019.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Realizar el levantamiento y modelamiento de los procesos sustantivos de la empresa EDSAGROUP, en la búsqueda del control a través de la gestión por procesos.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar el análisis situacional de la empresa EDSAGROUP mediante las herramientas administrativas.
- ✓ Elaborar la estructura de los procesos sustantivos de la empresa EDSAGROUP, mediante el levantamiento actual de procesos.

## **MARCO TEÓRICO**

### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Como antecedentes, se citan varios trabajos de titulación que se asocian al levantamiento de procesos de manera global, los cuales, se constituyen en pilares dentro de la investigación a efectuar en EDSAGROUP. Bajo este lineamiento, se tiene lo siguiente:

El trabajo de (Medina Guerrón, 2018) titulado “Propuesta de Manual de Procesos Sustantivos para la empresa comercializadora de combustibles ecuatoriana Energygas en el D.M.Q.”, el



cual, considera como objetivo general: “Implementar la gestión por procesos sustantivos de la empresa Energygas S.A., mediante la estandarización de actividades generadoras de valor, a partir del año 2018.”

Entre sus principales conclusiones se considera las siguientes:

- El rendimiento en general de los procesos de la empresa se encuentra en un rango medio pues no se ha implementado la gestión por procesos, no existe un seguimiento y en la actualidad, no se cuenta con indicadores de gestión.
- De acuerdo con la matriz de importancia y rendimiento, los procesos referentes a las fases primarias de la Cadena de Valor requieren de mejoramiento. En este sentido, es indispensable del levantamiento y documentación de los mismos, para asegurar la calidad en la entrega de combustibles y mejorar la satisfacción de los clientes.
- En referencia al análisis de los procesos de la empresa, se evidencia que los mismos son de carácter empírico, es decir, no existe documentación de procesos ni estructura de mejora (Medina Guerrón, 2018).

Como segundo trabajo de titulación consultado se menciona a Valdivieso Salazar (2016), que tiene como título: “Levantamiento y diseño de un manual de procesos de una empresa comercializadora de combustibles derivados: Caso PX”. En el trabajo se planteó como objetivo general: “Contribuir al mejoramiento de la gestión operativa de una comercializadora de combustibles y lubricantes al por mayor y menor”

De lo cual, concluye Valdivieso Salazar (2016) :

- En el diagnóstico de la empresa, se puede evidenciar que los colaboradores operativos y de niveles medios, no tienen claro como el desarrollo de sus actividades están encaminadas a la consecución de la misión, visión y objetivos estratégicos planteados por la alta gerencia, provocando un desconocimiento de la inherencia de cada uno de sus aportes dentro de la operación del negocio.
- Se debió diferenciar cada segmento de negocio al cual se dedica la empresa para el levantamiento de procesos, considerando que cada segmento lo maneja de manera individual en el ámbito operativo, financiero y su planificación de cumplimiento de objetivos corporativos.
- La empresa no cuenta con un manual de procesos debidamente elaborado y documentado, más sí tiene procedimientos y políticas específicas desarrolladas para actividades operativas

que se llevan a cabo cotidianamente durante la operación de la empresa, sin que se hayan revisado y actualizado.

- La empresa no dispone de un canal de información interno que este abierto a los colaboradores para la operatividad diaria de la compañía, dejando como recursos de comunicación el correo institucional o el chat mediante el uso de Skype ®.
- El control y monitoreo operativo de la empresa se basa en el cumplimiento del presupuesto elaborado para cada año; mismo que se revisa con la presentación de los estados financieros y balances mensuales por compañía; y cuando existen variaciones financieras muy relevantes son analizadas por el Comité de Inversiones de Ecuador - Perú para la toma de acciones correctivas y preventivas.
- La empresa no cuenta con indicadores de gestión, lo que dificulta la medición del cumplimiento de los objetivos planteados por cada unidad de negocio, lo cual genera situaciones de riesgo o contingencia para la empresa y no posibilita ciclos de mejoramiento.
- Al trabajar la empresa en un sector político – económico altamente cambiante sus procesos deben ser dinámicos y adaptables a cada cambio establecido por el Estado o diversas entidades de control así como otras Carteras de Estado involucradas.
- El sistema contable que maneja la empresa, es un ERP AS400 modular, que se maneja bajo comandos establecidos por cada módulo operativo, que se integra con las demás módulos de acuerdo a la operación del negocio. Cada cambio que se requiera realizar en el sistema implica una demora y costo considerable, ya que se debe coordinar el desarrollo de cada mejora o reporte con los programadores internos y de ser necesario con programadores externos, existiendo un alto riesgo de fuga de información.
- En el desarrollo del presente trabajo de investigación el enfoque se dirigió a los procesos que se desarrollan en la empresa, mas no en el desarrollo de procedimientos por cada actividad que realiza para la consecución de sus labores diarias. (Valdivieso Salazar, 2016).

## **FUNDAMENTACIÓN CONTEXTUAL**

En el mercado actual de tecnologías de información e informáticas en el país existe un repunte de empresas y de las ventas asociadas como se observa en la tabla 1, al igual que los trabajos de soporte técnico y consecuente, garantías de los servicios entregados. Este particular, determina que las amenazas de un sector de la población, se pueden convertir en oportunidades para uno o varios sectores de las empresas relacionadas en el comercio de equipos tecnológicos.

## **CIU Clasificación Industrial Internacional Uniforme**

Es importante identificar la Clasificación Industrial Uniforme o el denominado Código CIUU, dentro de lo cual, se relaciona la actividad económica de EDSAGROUP. De manera general, los países disponen de una clasificación industrial propia, que responda a sus circunstancias individuales y al grado de desarrollo de su economía. Sin embargo, en función de las necesidades de clasificación industrial a nivel internacional, CIU, facilita que los países generen estandaricen su actividad de acuerdo con categorías comparables a escala internacional.

En el caso presente, una vez analizado el contenido del CIUU, se tiene que el código que determina la actividad económica de EDSAGROUP se ubica en el nivel G, el cual, se enfoca a la venta de productos asociados a tecnología y equipos de computación: Adicionalmente, comprende la venta al por mayor y al por menor (sin transformación) de todo tipo de productos y la prestación de servicios vinculados a tecnología.

### **Crecimiento de la industria comercializadora de equipos tecnológicos.**

De acuerdo a cifras emitidas por INEC (2018) en el primer trimestre del 2017, existe un incremento o variación porcentual del 10% sobre la demanda de equipos tecnológicos a comercializadoras privados, en comparación al año 2016.

Con el incremento en mención, se establece que existe una oportunidad importante para las empresas comercializadoras ya que, es evidente que las empresas grandes y medianas han incrementado la demanda de tecnologías y, por consiguiente, se generan mayores ventas.

### **Porcentaje de Empresas que pertenecen a la industria**

En función de datos obtenidos de Revista EKOS (2018), se determina la Tabla No. 1, en la cual, se identifican las empresas que han sido partícipes del mercado de tecnología y suministros de computación durante el 2017.

Con este antecedente, se identifica 22 empresas como Electrónica Siglo XXI, Tecnomega S.A, Intcomex, Cartimex, Improel, Global Telematic, HP, Sony Interamerican, Conecta, Megamicro, Xerox e Inacorpsa como las organizaciones que registran ventas superiores a los 20 millones de dólares. Dicho de otra manera, el volumen de ventas mensual de estas empresas es superior a los \$ 150.000,00 USD, lo que les convierte en los principales

proveedores dentro de este mercado de permanente innovación (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018)

De manera complementaria, estas empresas han identificado de manera efectiva los costos asociados, precios de mercados, aranceles, entre otras variables (Ekos Negocios, 2018).

**Tabla 1. Empresas dentro del mercado de Tecnología**

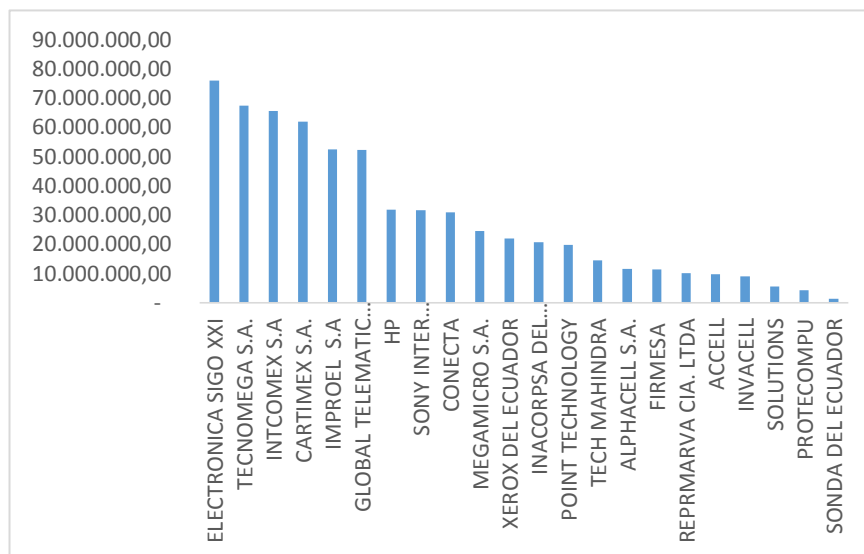
<b>EMPRESA</b>	<b>TOTAL DE VENTAS AÑO 2017 (USD)</b>
ELECTRONICA SIGLO XXI	76.203.898,00
TECNOMEGA S.A.	67.564.670,00
INTCOMEX S.A	65.689.261,00
CARTIMEX S.A.	62.101.803,00
IMPROEL S.A	52.574.661,00
GLOBAL TELEMATIC SOLUTIONS GTS ECUADOR	52.358.221,00
HP	31.964.822,00
SONY INTER AMERICAN S.A.	31.771.613,00
CONECTA	30.994.468,00
MEGAMICRO S.A.	24.643.489,00
XEROX DEL ECUADOR	21.987.167,00
INACORPSA DEL ECUADOR	20.717.411,00
POINT TECHNOLOGY	19.818.039,00
TECH MAHINDRA	14.524.487,00
ALPHACELL S.A.	11.639.359,00
FIRMESA	11.450.852,00
REPRMARVA CIA. LTDA	10.143.844,00
ACCELL	9.919.828,00
INVACELL	9.037.323,00
SOLUTIONS	5.731.510,00
PROTECOMPU	4.431.471,00
SONDA DEL ECUADOR	1.524.966,00

**Fuente:** (Ekos Negocios, 2018)

**Realizado por:** Alexis Paúl Cáceres Burbano

Sobre las organizaciones comercializadoras de equipos tecnológicos ubicadas en el Sector de Comercio de Equipos Informáticos y Tecnológicos, se desprenden las cifras de (Ecuador, Superintendencia de Compañías, 2018) y se obtiene las siguientes características de gestión en temas de crecimiento de empresas de equipos tecnológicos.

**Ilustración 3 Ventas de Tecnología y suministros de computación, 2017**



Fuente: (Ekos Negocios, 2018)

Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

A partir de la Tabla 1, se obtiene el porcentaje de ventas de las empresas de la Ilustración 3, con lo cual, se determina que dentro de las ventas se destaca la empresa de Electrónica Siglo XXI con un valor significativo en ventas de computadoras y de equipos periférico.

## FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) el artículo 16 que pertenece al presente estudio es:

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

De acuerdo al (2017) obtenido del Registro Oficial del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida el objetivo 5 que corresponde al presente estudio explica lo más relevante a continuación:

Prioridades ciudadanas e institucionales para el impulso a la productividad y competitividad.

Alcanzar el crecimiento económico sustentable, de manera redistributiva y solidaria, implica impulsar una producción nacional con alto valor agregado, diversificada, inclusiva y responsable, tanto en lo social como en lo ambiental. En este marco, la ciudadanía plantea que es preciso contar con una industria competitiva, eficiente y de calidad, por lo que el reto nacional es la promoción de cadenas productivas con pertinencia local, que respondan a las características propias de los territorios al igual que a la generación de circuitos alternativos de comercialización, el acceso a factores de producción y la creación de incentivos para la inversión privada y extranjera pertinente. Aquí, el desarrollo de conocimiento adquiere fuerza respecto a la formación de talento humano, el desarrollo de la investigación e innovación, así como el impulso a emprendimientos vinculados con las prioridades nacionales. De esta forma, se busca suplir las necesidades productivas del sector privado, social-solidario y además cubrir las necesidades sociales mediante el fomento de la generación de trabajo y empleo dignos y de calidad.

Para lograr este objetivo, la ciudadanía reconoce la importancia de la transformación productiva con el fin de alcanzar el crecimiento económico sustentable y, además, enfatiza en que la transformación productiva debe ser inclusiva cuando garantiza la responsabilidad social y ambiental; sin embargo, plantea la necesidad de contar con incentivos productivos diferenciados según las necesidades y particularidades del sector privado y social-solidario, el acceso a información oportuna, la calidad del servicio público, el establecimiento de factores de producción de manera pertinente, así como el fomento a la generación de capacidades del sector social-solidario, comercio justo, procesos de contratación pública inclusivos y alianzas público-privadas, todo aquello con el fin de contar con un cambio de estructura productivo articulado que permita el desarrollo equitativo de todos los sectores y la ciudadanía.

Se debe promover la productividad, la competitividad sostenible de la industria agrícola y pecuaria, incluyendo el uso eficiente de los recursos marinos costeros, así como las actividades prioritarias para el desarrollo productivo del país.

Tomado desde el Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de la Senplades (2016) al que pertenece al Capítulo 3 De los Procesos y Estructura Institucional:

**Art. 6.-** Procesos Institucionales.- Para cumplir con la misión de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, determinada en su planificación estratégica y modelo de gestión, se gestionarán los siguientes procesos en la estructura institucional del nivel central y desconcentrado:

- Gobernantes.- Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades.

- Sustantivos.- Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer de los servicios y productos que se ofrece a sus clientes y/o usuarios, los mismos que se enfocan a cumplir la misión de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades.

- Adjetivos.- Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos; se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

**Art. 7.-** Representaciones Gráficas de los Procesos Institucionales.- como la Cadena de Valor y el Mapa de Procesos (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016).

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión del Ecuador, aporta lo siguiente:

Art. 4.- Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines: a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y el coeficiente; c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas; d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales; e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores; f. garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza; g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables; h. Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo; i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos; j. Fortalecer el

control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados; k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico institucional. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015)

La presente investigación fomenta a las empresas respaldadas por el código de la producción y comercio en los artículos 4 al aportar a la transformación de la matriz productiva al ser una empresa que distribuye tecnología y suministros. El literal d sobre generar empleo si la empresa se extiende será una empresa generadora de empleo.

Así como también por el acuerdo a la Norma 1573 (2016), se detallan los siguientes artículos:

Artículo 7: Plan para la Mejora de la Gestión. - Todas las acciones de mejora de la institución deben incorporarse en el Plan para la Mejora de la Gestión, mismo que constituye el instrumento integrador de todos los planes, programas, proyectos e iniciativas de mejoramiento e innovación en todos los ámbitos de gestión pública que se identifiquen en el marco de la aplicación de la presente Norma Técnica.

Artículo 10: Conceptualización y estructuración de un servicio. - Las instituciones deben conceptualizar y estructurar un servicio nuevo o existente, identificando las necesidades de los segmentos de usuarios y otros actores de interés, determinando la tramitología relacionada con el servicio, el marco legal vigente, los canales de atención, los acuerdos de compromisos de calidad y considerando la gestión de capacidades y recursos.

Artículo 24: Establecimiento de la arquitectura de procesos. Las instituciones deberán definir su arquitectura de procesos mediante un análisis integral del propósito de su creación, su entorno, grupos de usuarios y actores de interés y el direccionamiento estratégico establecido.

Artículo 27: Relación entre la prestación de servicios y la arquitectura de procesos. Las instituciones deberán definir tanto su arquitectura de procesos, como el portafolio de servicios guardando interrelación, coherencia y de forma modular, iterativa y evolutiva.



Bajo la perspectiva del usuario, el servicio debe denominarse como tal, sin embargo, para la aplicación del ciclo de mejora continua en la prestación de servicios y administración por procesos, un servicio será el resultado de la ejecución de uno o más procesos.

Artículo 29: Análisis y mejoramiento. 29.1. Levantamiento de la situación actual. - Las instituciones deberán levantar la información de los procesos en su situación actual. Así mismo deberán analizar la información y documentación existente con la finalidad de identificar todas las actividades, recursos, tecnologías, controles, reglas de negocio, datos estadísticos que se ejecutan en los procesos; lo cual servirá para su posterior diagramación y análisis.

Para la diagramación de los procesos se debe utilizar el estándar BPMN 2.0 (Notación de Modelamiento de Procesos de Negocio, por sus siglas en inglés).

29.2. Análisis de la situación actual. - Las instituciones deberán analizar la información y documentación actual de los procesos, sus actividades, sistemas tecnológicos asociados, reglas de negocio y atributos y la información inherente a la prestación del servicio. Se debe realizar un análisis sobre la problemática de los procesos para poder identificar sus causas raíz.

29.3. Definición de la línea base y metas de indicadores. - Las instituciones deberán determinar y consolidar los resultados de la fase de análisis, las consideraciones particulares de los procesos a mejorar, y los indicadores que serán utilizados para medir el desempeño actual; con este resultado se establecerá la línea base sobre la cual se medirá el resultado de las mejoras. Para el caso de los procesos que determinan la prestación de un servicio, la línea base y las metas de los indicadores deben ser establecidas en función de los niveles de calidad esperada por los usuarios. Los datos deben ser capturados, procesados, almacenados y publicados en formato abierto según las buenas prácticas que se identifiquen y la normativa legal vigente, a través de instrumentos y herramientas que permitan consultas e interoperabilidad con sistemas de información internos o externos.

29.4. Identificación de alternativas de mejora. - Las instituciones deberán determinar las alternativas que serán consideradas para eliminar las causas raíz de los problemas identificados. (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Gestión por Procesos**

Se interpreta la siguiente definición de (Fingar, Robles, Bouchon, Mora, Campos Rudas, & De Laurentiis, 2018) La Gestión por Procesos, BPM, (Business Process Management), persigue constantemente la mejora continua y el accionar de las personas y empresa como un todo, partiendo de la identificación y escogimiento de los procesos principales, su documentación y actualización constante.

La gestión por procesos es una metodología multidisciplinaria, que integra a todas sus unidades departamentales y niveles jerárquicos de la empresa con la finalidad de alcanzar la eficiencia y eficacia en los resultados enfocados a un objetivo en común para sus stakeholders o partes interesadas.

Mediante la implementación de la Gestión por Procesos, las empresas mejoran su eficiencia al evitar la duplicidad de actividades pues se documenta un proceso dentro de un ámbito de control (Medina Guerrón, 2018).

### **Proceso**

Un proceso es la transformación de una información y/o materia prima entregada por el u mediante una secuencia de acciones que son sujetas de acciones de control y de los consecuentes recursos (Macazaga, 2014).

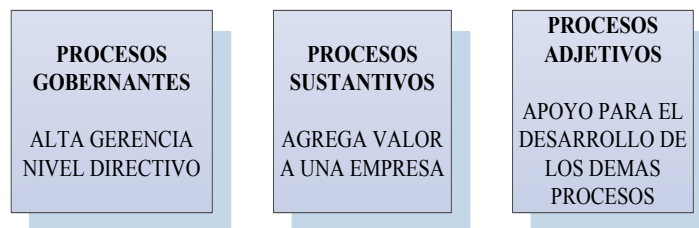
Para identificar correctamente los procesos de la empresa y sus componentes, se requiere de un trabajo en conjunto con todos los actores que intervienen en los mismos, con lo que se eliminan las distorsiones que se pueden presentar cuando se trabajan con procesos homologados y que no se ajustan a la realidad de cada empresa.

En la identificación de los procesos es imperante desarrollar los controles necesarios, que velen por el cumplimiento pertinente de los mismos, específicamente en tiempo, costo, calidad y sobre todo la satisfacción de los clientes o usuarios,

Para la correcta gestión organizacional se han clasificado los procesos por su naturaleza y tamaño, esto con el fin de identificar los diferentes niveles de injerencia de los procesos y su relacionamiento con las áreas funcionales de la organización.

## Procesos por su Naturaleza

**Gráfico 1. Tipos de procesos**



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: (Organización basada en Procesos, 2014)

**Procesos Gobernantes:** Constituyen procesos enfocados a la toma de decisiones de la Alta Gerencia y se asocian con la planificación, dirección y el control. De manera complementaria, a este nivel se describen políticas, estrategias, lineamientos a seguir en la organización. (Pérez, 2013)

**Procesos Sustantivos:** Determinan las actividades generadoras de valor y se relacionan con productos y/o servicios que oferta la organización. En este sentido, estos procesos son la razón de ser de la empresa (Macazaga, 2014).

**Procesos Adjetivos:** Identifican los niveles de apoyo o soporte que permiten el normal desenvolvimiento de las acciones que se ubican en los demás procesos (Macazaga, 2014).

### Factores de un Proceso

Los factores de un proceso son los siguientes; (Pérez, 2013)

1. Personas: Miembros con conocimientos, habilidades y actitudes consideradas como competencias dentro de los procesos.
2. Materiales: Materias primas con características específicas para su uso y que son entregados por los proveedores.
3. Recursos: Conforman las maquinarias, equipos, infraestructura, equipos en condiciones óptimas para su uso.

Dentro del Enfoque de procesos es indispensable determinar correctamente los recursos a utilizar, los controles que su vez constituyen los procedimientos y las entradas y salidas del servicio que se ofrece a los clientes. Sin embargo, es válido también considerar la existencia de indicadores de gestión que son parte del desarrollo del proceso en análisis.

## Mapa de Procesos

Es una representación gráfica de los procesos que son parte de una organización, en este sentido, el nivel de detalle es propio de la empresa (Macazaga, 2014).

**Gráfico 2. Mapa de Procesos**



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: (Organización basada en Procesos, 2014)

El Mapa de Procesos es un enfoque que se aplica sobre la actividad económica de la empresa dividiendo su gestión en los niveles gobernantes, sustantivos y adjetivos. Sin embargo, es importante indicar que no existe una regla única para agrupar el contenido de cada uno de los procesos que son parte de la empresa. Por lo tanto, en el presente documento se desarrolla un mapa de procesos, manuales, diagramas, flujogramas que plantean la propuesta de solución al problema del presente estudio.

## Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento de control que contiene información detallada y ordenada sobre el lineamiento de información sobre diferentes ámbitos que efectúa una organización (De Domingo, 2013)

### Contenido del Manual de Procedimientos

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento

6. Entradas
7. Descripción de actividades
8. Salidas
9. Flujograma
10. Identificación control
11. Registros y formularios

Se determina que el contenido que determina el Manual de Procedimientos no es considerado único en su estructura, es decir, en función del documento que se desarrolla puede contener variaciones en su estructura. De igual manera, es válido tener presente que un flujograma para ser la expresión gráfica de un procedimiento y que dependiendo de la competencia del personal, es válido disponer directamente de flujogramas. Sin embargo, siendo un inicio de la documentación que se va a levantar es factible trabajar en detalle el contenido de los documentos con la participación del personal comercial, de logística y administrativo.

### **Diagrama de Flujo**

Los nuevos estándares de modelamiento de procesos, buscan agrupar la planificación y gestión del flujo de trabajo, bajo un esquema de notación gráfica que describe lógicamente los pasos de un proceso de negocio, este es el caso del estándar BPMN (Business Process Modeling Notation). El diagrama de flujo será utilizado para detallar paso a paso las actividades que se realiza dentro del mapa de procesos, se utiliza para su diagramación el programa Visio.

### **Catálogo de Procesos**

Menciona el Acuerdo de la Norma 1573 perteneciente a la Secretaría de Administración Pública (2016) que el catálogo de procesos es:

Es el registro en el sistema de gestión por procesos a nivel unidad operativa. La gestión del catálogo comprende la información básica de la ficha del proceso, los resultados de la evaluación de procesos, el diagnóstico de las características del proceso, la alineación de objetivos operativos (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016).

## Matriz de Caracterización de los Procesos

La Matriz de Caracterización o también como conocida como Ficha u Hoja de procesos, es una herramienta de análisis, en la cual, se detalla información pertinente al proceso en cuestión en función de llegar a un entendimiento de aplicación práctica para las partes interesadas. Básicamente, incluye los siguientes campos: (Pérez, 2013).

**Tabla 2. Campos de Matriz de Caracterización**

<b>Campos de Matriz de Caracterización</b>
<b>Nombre del proceso</b>
<b>Objetivos y alcance del proceso.</b>
<b>Determinación de interrelaciones del proceso. (Entradas y Salidas laterales y procesos conectados)</b>
<b>Categorización del output o producto del proceso.</b>
<b>Indicadores</b>
<b>Responsable</b>

Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

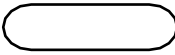

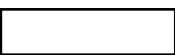
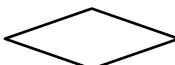

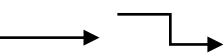

Fuente: (Gestión por Procesos, 2013)

El Manual de Procesos debe presentar todos los componentes de la ficha de procesos, ya que esta información garantiza que la secuencia de actividades se ejecute correctamente. En consecuencia, la información que contiene el mencionado manual debe ser clara y entendible para todos los usuarios y de esa manera, asegurar la calidad de cada resultado.

Sin embargo, es necesario tener presente que las Fichas de Procesos son una expresión analítica del contenido de un proceso, por lo tanto, es adecuado su levantamiento con la participación del personal de la empresa para que sean partícipes del trabajo que se documenta.

## Diagrama de Flujo

**Tabla 3 Simbología Diagrama de Flujo**

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Representa el inicio y fin de un proceso.
Conexión con otra página		Conector de flujos con otras páginas.
Proceso		Representa una operación que pueda originar cambio de valor.
Decisión		Indica operaciones lógicas, determinan una toma de decisión entre sí o no.
Conector misma página		Se usa para enlazar dos partes de un flujo, con un conector de salida y otro de entrada.
Indicador de dirección o línea de flujo		Especifica el sentido de la ejecución de las operaciones.
Salida		Símbolo de salida, es usado para mostrar datos o resultados de forma física.

Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: (Gestión por procesos y riesgo operacional, 2017)

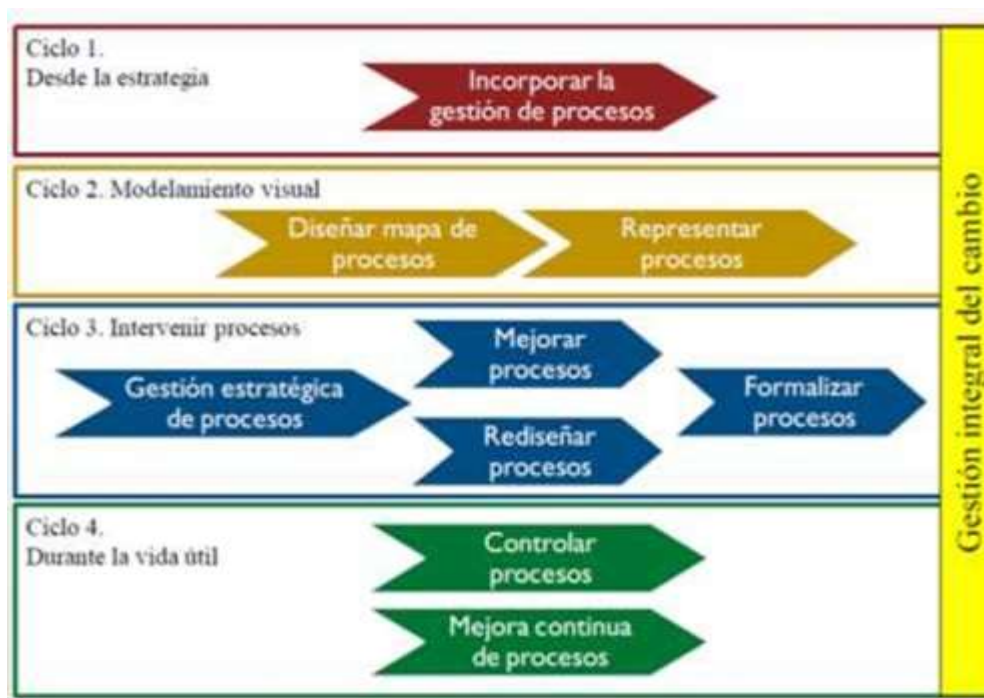
El Diagrama de Flujo es una parte de los procedimientos a documentar y su estructura depende de la naturaleza de la actividad que se desempeña en la empresa. En consecuencia, no todos los símbolos indicados son utilizados y más bien depende, de la descripción gráfica que se efectúa.

### Fases de la Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos se considera de cierta manera una secuencia genérica que se determina por: (De Domingo, 2013)

- ✓ Estrategia
- ✓ Modelamiento
- ✓ Intervenir los procesos
- ✓ Vida útil

Las fases de la Gestión por Procesos atraviesan por cuatro ciclos de ejecución sistemática, dicha caracterización, se muestra a continuación:

**Ilustración 3.** Ciclos de la Gestión por Procesos

Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: (Gestión por procesos y riesgo operacional, 2017)

**Ciclo 1:** Determina la necesidad de la implementación de la gestión por procesos dentro de la organización (Alvarez Pardo). En esta fase, “se define el alcance de la gestión por procesos dentro de la empresa. Dependiendo de la competencia de la empresa se identifica la necesidad de contar con una asesoría externa o de un trabajo de carácter interno. De manera complementaria, se establece el desarrollo de reuniones de socialización y sensibilización para todo el personal con la finalidad de lograr un conocimiento y participación dinámica de los trabajadores. “

**Ciclo 2:** En esta fase, lo define (Alvarez Pardo). Se procede al “levantamiento del Mapa de Procesos, que es el pilar fundamental para documentar el Manual de Procesos. En este punto, es indispensable programar reuniones internas para el levantamiento de procesos con los responsables de los mismos y de ser necesario, contar con la presencia de un guía de carácter externo.” Con el fin de viabilizar el trabajo a implementar es necesario contar con la debida capacitación de los temas a desarrollar.

**Ciclo 3:** Durante esta etapa (Alvarez Pardo), “propone que es factible determinar mejoras rápidas, rediseño o reestructura de los procesos siempre y cuando exista un efectivo Análisis Causa Raíz de la problemática de lo contrario, los inconvenientes son recurrentes y más bien, se genera un círculo vicioso que únicamente aporta al desperdicio de recursos.”



Es importante que las gestiones a desarrollar dispongan de la correspondiente aprobación de los niveles directivos pues en este nivel, se generan los recursos económicos que financien las propuestas.

**Ciclo 4:** De acuerdo a (Alvarez Pardo) “La medición de los procesos requiere el establecimiento de los denominados Indicadores de Gestión. Estos parámetros de medición es necesario que sean sujetos de análisis de datos en función de obtener acciones correctivas sobre la marcha y que soporten la mejora del desempeño de los procesos.”

Los ciclos arriba mencionados constituyen etapas dentro del levantamiento documental de los procesos sustantivos de la empresa Edsagroup. Este particular requiere la participación del personal operativo y administrativo para el suministro de información que es parte de los procedimientos y bajo la coordinación del tutor, en la estructuración de los documentos finales a revisar y posteriormente aprobar por parte de la gerencia de Edsagroup. De manera complementaria, considerando que cada uno de los ciclos tiene su propio ámbito de acción, es recomendable ser analizados por el asesor y el responsable de los procesos sustantivos con fin de aclarar dudas sobre el trabajo a desarrollar. Por lo demás, se constituyen en un trabajo de índole analítico en función de una potencial mejora de la organización.

## **MARCO METODOLÓGICO**

Dentro del presente estudio, se establece un tipo de investigación como exploratoria puesto que investiga y recolecta la información actual de la empresa referente a los procesos empíricos que maneja EDSAGROUP. Los conocimientos de los procesos se obtienen dentro de cada área de la empresa mientras que para el diagnóstico se utiliza los instrumentos de investigación tales como reuniones y entrevistas.

### **Investigación Exploratoria**

De acuerdo a (Medina Guerrón, 2018) Su aplicación para la presente investigación se basa en el diagnóstico de la situación a resolver y también con la identificación, levantamiento, documentación y posterior difusión de los principales procesos agregadores de valor de la empresa.

## **Enfoque de Investigación: Cualitativo**

Según (La investigación cualitativa, 2008) define el enfoque de investigación cualitativa como:

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular.

## **Métodos de Investigación**

El método de investigación es cualitativo y se requiere profundizar en las actividades de los actores del proceso para establecer alternativas de solución, estrategia que ayuda a reunir los datos que han de emplearse en la interpretación de información, adicional el método analítico puesto que se necesita ir de lo general a lo específico, de esta manera estableciendo un levantamiento y modelamiento de los procesos en la empresa.

Es necesario considerar el enfoque de la investigación requerido como un proceso sistemático y que genera controles sobre el método inductivo que generalmente se asocia con la investigación cualitativa.

## **Tipos de Investigación Científica**

De los varios tipos de investigación científica en el presente proyecto se emplea la técnica de Investigación Estudio de Casos, la cual, analiza una unidad específica del universo y se caracteriza por el estudio profundo de una unidad de observación, teniendo en cuenta características y procesos específicos. Son especialmente útiles para obtener información básica para planear investigaciones más amplias.

## **Recolección y Fuentes de Información**

Se utiliza dos fuentes de recolección de datos primaria y secundaria.

### **Fuentes Secundarias**

En la presente investigación utilice diferentes fuentes secundarias de información entre las cuáles son fuentes bibliográficas proporcionadas por la Universidad Metropolitana del Ecuador, artículos correspondientes a la Asamblea Constituyente del Ecuador, registros

oficiales como Código Orgánico de Producción, la Ley de Comunicación, Secretaria Nacional de Administración Pública a la que pertenece la Norma 1573 y artículos de investigación científica pertenecientes a la revista Ekos.

### **Fuentes Primarias**

Como fuentes primarias para la información de procesos se cuenta las reuniones de trabajo apoyadas con las entrevistas.

- **Entrevista:** Se realiza una entrevista constituida por 14 preguntas sobre aspectos relacionados con el levantamiento y modelamiento de procesos sustantivos; la entrevista se realiza a las personas a cargo de la empresa como son los gerentes general y comercial. La entrevista se puede apreciar en el anexo 1 del presente trabajo de investigación.
- **Check List:** Se realiza un check list que consta de 25 preguntas con la finalidad de conocer los problemas relacionados con la inadecuada gestión por procesos en la empresa Edsagroup; el check list se lo aplico a la gerencia general de la empresa Edsagroup. El check list se puede apreciar en el anexo 2 del presente trabajo de investigación.

**Lista de Chequeo.-** de acuerdo a (Cardona E. & Restrepo A.) se entiende por lista de chequeo (check-list) “un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas o actividades establecidas con un fin determinado.”

## CAPÍTULO I

### DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La empresa EDSAGROUP con actividad económica asociada a la venta e innovación de tecnología ha debido adoptar estrategias que le permitan mantenerse en el mercado. En vista de la competitividad que existe en el mercado de servicios, la empresa se ha visto en la necesidad de innovar los productos que le permitan acaparar clientes potenciales; y que le permita mantenerse en competencia en el mercado. Complementariamente, EDSAGROUP se ha enfocado en un análisis comparativo de la competencia con el fin de obtener brechas en el mercado que le permitan sostener su permanencia en el medio. Es decir, se desarrollan mecanismos que permitan conocer al mercado y ganar mayor espacio en su ámbito comercial.

Sin embargo, la falencia principal de la organización es el manejo empírico de los procesos que son parte de su actividad, lo cual, refleja inconvenientes en sus labores que finalmente, no son controladas y mucho menos sujetos de mejora. En este particular, es necesario tener presente que la existencia de una documentación formal de procesos en una empresa no garantiza su efectiva implementación y tampoco una evolución positiva dentro de su gestión.

Lo antes mencionado se traduce en la efectiva implementación de indicadores de gestión y/o cumplimiento que permitan un análisis de datos periódico y en consecuencia, lograr hitos de mejora en el ámbito global de la empresa.

Finalmente, es imprescindible la determinación de planes de acción que se enfoquen en el ámbito global de la empresa y es fundamental fortalecer la competencia del personal a nivel de procesos. Este punto debe ser de carácter práctico para que los participantes identifiquen la ventaja de manejar procesos y no se conceptúe como una traba documental en sus labores diarias.

#### **1.1. Herramientas aplicadas para el diagnóstico**

Dada la problemática del presente trabajo de investigación se determina que los resultados interpretados se detallan en el informe de resultados, a continuación:

### 1.1.1. Informe de la entrevista realizada en la empresa Edsagroup

**Objetivo De La Entrevista:** Este instrumento de investigación servirá para evaluar la situación actual realizando un diseño de gestión de los procesos sustantivos de la empresa EDSAGROUP; mediante el análisis situacional y el modelamiento de los procesos para la efectividad y control.

1. ¿Cuáles son los procesos existentes, incluyendo cualquier flujograma que hayan creado?  
Explique

**Respuesta:** Tienen 4 procesos:

- **Ventas.-** inicia con 4 pasos dentro del proceso de venta, que consiste en un contacto inicial, levantamiento de información, presentación de la propuesta, cierre del negocio.
- **Logística.-** En base a la orden de compra del cliente la gerente comercial o asesor corporativo realiza 3 cotizaciones con los proveedores existentes, se cotiza con 3 proveedores, luego se efectúa la compra, es un proceso en el que continuamente se comunica con el cliente el status hasta que se entregue el equipo, dentro del área de logística se realiza la actividad de recibir el equipo siempre y cuando cumpla con las especificaciones de lo que se ha pedido al proveedor, es decir el precio, modelo, marca, características que solicito el cliente. EDSAGROUP trabaja tercerizando el servicio de entrega de equipos con la compañía Mensajería Chasqui que es una empresa que entrega directamente a los clientes tomando en cuenta la máxima responsabilidad y cuidado al momento de trasladar los equipos que son debidamente revisados por el asistente de logística y luego es revisado de igual manera por el mensajero.
- **Contabilidad.-** El área de contabilidad recibe las facturas de proveedores, ingresa las facturas al sistema contable, elabora las facturas para el cliente, guías de remisión y actas de entrega/recepción, efectuándose la generación de cuentas por pagar y por cobrar respectivamente a través del sistema contable, teniendo a la disposición los flujos de efectivo. Se incluye en este proceso los procedimientos de Pagos y Cobranzas.

Una vez que vence la factura, la parte contable se apoyan con el personal de ventas para realizar la gestión de cobro también se apoyan si el pago se hace por transferencia se efectúa una notificación vía electrónica; y si es por cheque se envía a la Mensajería Chasqui para que retire los pagos del cliente, también se realiza continuamente una revisión del flujo de efectivo en un día determinado en la semana. En la revisión del flujo se estiman los pagos que

tienen que efectuarse o sino por el sistema Cash Management de Banco Pichincha para transferencias en línea a proveedores.

- **Post-Venta.-** Se procura generar un vínculo afectivo con el cliente, brockers y al mismo tiempo se busca generar más ventas, la empresa piensa que sucede una vez que se entrega los equipos y se suscita la aplicación de garantías. Se confirma si el equipo fue vendido, se confirma si estamos dentro del tiempo de garantía que se estableció para el equipo. Todo esto continuamente se realiza con un seguimiento de la marca de los equipos. Hay equipos que tienen que ser trasladados a un centro autorizado de servicio, obteniendo un servicio técnico en el sitio óptimo visitando al cliente, garantías, servicio técnico, mejoras para los equipos como son expansión de memoria o disco, cambio a disco sólido. También manejan la venta de suministros para equipos que ya se vendieron.

**2. ¿Cómo se comunican con otras áreas de la empresa? Explique**

**Respuesta:** Edsagroup no es una empresa voluminosa en cuanto a personal, tenemos básicamente creado una base interactiva (sirve de interacción entre las 4 áreas: contable, ventas, cobranzas y logística, para que tengan conocimiento de lo que pasa en la empresa) no es enteramente una atención personalizada permanente, es interesante porque se monitorea y si amerita preferiblemente la conversa con el cliente.

Se utiliza también para comunicarse con los clientes mediante los vendedores, incluyendo que se utiliza como soporte de información los correos electrónicos enviando documentos de respaldo para cada una de las transacciones como son entrega de equipos, generación de facturas y efectuó de cobros. Utilizando también skype y whatsapp grupal.

**3. ¿Cómo se comunican con los proveedores y clientes? Explique**

**Respuesta:** Manejan página de Facebook actualizándola constantemente con información de los productos que comercializan, son calificados por algunas auditoras de proveedores, tienen relación con algunas marcas. Venden únicamente al sector corporativo enviando periódicamente información de los productos que comercializan utilizando la base de clientes, así manteniendo informados mediante llamadas, o en el caso de la entrega de equipos se hace presente la empresa con el cliente para entender en qué sentido va el cliente y así poder engranar y ayudarles con los servicios y productos que ofrece.

4. ¿Cuáles son los actuales estándares de servicio al cliente que cumplen? Explique

**Respuesta:**

- **Ventas.-** Manejan estándares de acuerdo a la respuesta u confirmación en base a cotizaciones en un tiempo de 4 horas laborables am - pm o viceversa.
- **Logística.-** Entregar equipos en 1 o 2 días laborables recibida ya la orden de compra al proveedor desde el área de ventas, si es un producto que no hay en stock se define un tema de importación que es 30 o 45 días, tiempo durante el cual se comunican semanalmente al cliente los avances para garantizar de alguna manera que el cliente este tranquilo hasta que se cumplan con la entrega de los equipos.
- **Contable.- Programan los pagos y cobros que se efectúan los días viernes de cada semana.**

5. ¿Cuáles son las cosas que encuentran más difíciles en sus procesos actuales y que cosa piensan que puede ser cambiada para mejor? Explique

**Respuesta 1.-** Debido a los flujogramas detallados en las áreas de ventas, post-venta, logística.

**Respuesta 2.-** En la empresa prevalece el trato al detalle y la prolijidad, tratamos de evitar al máximo errores, sea este al momento de cotizar, entrega de equipos y la postventa de los equipos. Poder controlar eso es muy difícil y creo que es lo más engorroso de los procesos actuales.

6. ¿Qué actividades o funciones se realizan en el área de compras? Explique

**Respuesta.-** Validar previo a una compra, se valida 2 cotizaciones a otros proveedores, trabajan con proveedores calificados y que los amparen con una línea de crédito.

7. ¿Qué actividades o funciones se realizan en el área de ventas? Explique

**Respuesta.-** Siempre tratan de estar en contacto con el cliente, se plantean objetivos como visitas, llamadas a clientes. Revisan cada semana si se cumplió con los objetivos antes explicados en la empresa para garantizar el Forecast de ventas para que la empresa logre subsistir.

8. ¿Qué actividades o funciones se realizan en el área de postventa? Explique

**Respuesta.-** Procuran hacer seguimiento principalmente a toda el área de garantías de equipos. En el medio no se resuelven bien con los procesos que tienen las marcas. La

empresa realiza únicamente el seguimiento y apoyo al cliente en muchos de los casos la misma empresa procesa la garantía, retiro del equipo, solicitan un correo informativo del problema que presenta el equipo y previo a un acuerdo con el cliente se procesa la garantía hasta finalizar con la entrega del equipo al cliente.

9. ¿Cómo se están efectuando tales actividades en el área de compras? Explique

**Respuesta.-** Tienen dos puntos de control; el primero lo ejecuta un profesional que realiza las evaluaciones de cotizaciones con los proveedores; y segundo control que es la jefa de ventas que aprueba las compras, de tal manera que en esa área no tendríamos inconvenientes, se están efectuando muy bien las compras.

10. ¿Cómo se están efectuando tales actividades en el área de ventas? Explique

**Respuesta:** Buscan mejorar el procesos de ventas, apoyo de redes sociales, envió de información de soporte. Plantean una estrategia para mejorar los procesos y lograr un aumento en las ventas.

11. ¿Cómo se están efectuando tales actividades en el área de postventa? Explique

**Respuesta:** Los procesos de la post-venta se dificultan un poco, ya que la empresa maneja precisamente solo el tema de garantías y es muy difícil que los proveedores mejoren o reconozcan las garantías de los equipos que se entregaron al cliente.

12. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades? Explique

**Respuesta:** La empresa EDSAGROUP es netamente comercial, manejan ventas por ejecutivo o por compañía, lo que se trata de controlar es el cumplimiento o métrica de los objetivos comerciales, el área de logística es aparte, sin embargo mediante reuniones mensuales se plantea entre ambas partes estrategias o actividades que brinden un mejor servicio, lo mismo en la parte contable.

13. ¿En qué actividades no se cumple con la meta de eficiencia y eficacia? Señale ¿Por qué? Explique

**Respuesta:** No siempre se puede cumplir con las métricas de eficiencia y eficacia en el área comercial, porque el país está pasando por diferentes cambios entonces eso ha dificultado que se pueda tener un cumplimiento de objetivos, por eso se está tratando de cumplir mensualmente objetivos, conociendo la situación externa del país y de mejor manera manejar esos baches con relación al entorno socioeconómico. La empresa depende netamente del



pago de sus servicios a través de entidades del estado. También no hay un ambiente positivo referente al medio ambiente, este piensa negativamente, lo que conlleva a que en la empresa se realice un doble esfuerzo para poder motivar para que se puedan hacer cambios tecnológicos que las empresas necesiten. Han ejecutado una estrategia la cual es acoplarse a un mercado que recicle, reúse y reutilice los equipos que los clientes ya no utilicen o que en algún caso los eliminen. Todos estos insumos tratan de manejarlo de acuerdo a la ley obteniendo así un reciclaje tecnológico.

**14.** ¿Qué interrelación existen entre el personal y las áreas establecidas para cada una de las actividades que realiza en Compras, Ventas y Postventa? Explique

**Respuesta:** El área de talento humano contrata al personal de acuerdo a la necesidad de la empresa en función de sus habilidades, conocimientos, experiencia y referencias laborales en su curriculum vitae.

Casi todas las actividades están interrelacionadas una vez que se inicia con la venta, las demás áreas se van acoplando a las actividades que siguen, finalmente para cerrar un negocio.

**Tabla 4. Check list aplicado a la gerencia general de la empresa EDSAGROUP.**

OPERACIONES	SI	NO
¿Los objetivos, metas son medibles y se comunican adecuadamente?		X
¿Identifica sus actividades de éxito?		X
¿Los responsables de cada área llevan a cabo una planeación efectiva?		X
Cuenta la empresa con una adecuada estructura organizacional?	X	
¿La empresa cuenta con Gestión por Procesos?		X
¿La empresa cuenta con mapa de procesos?		X
¿La empresa cuenta con catálogo de procesos?		X
¿La empresa cuenta con manuales?		X
¿Conoce el concepto de procesos?	X	
¿Conoce las características que debe tener los procesos?	X	
¿Sabe qué importancia tiene el controlar procesos?	X	
¿Identifica el alcance de sus procesos?		X
¿Conoce las actividades ejecutadas en su empresa?	X	
¿Sabe que es un diagrama de flujo?	X	
¿Identifica la interrelación de sus procesos, procedimientos por área?		X
¿Realiza acciones de mejora en la empresa?		X
¿Establece control en sus procesos (indicadores de gestión)?	X	
¿Sabe cómo implementar un modelo de gestión?		X
¿Conoce los procesos críticos de la empresa?	X	
¿Conoce la cadena de valor de la empresa?	X	
¿Tiene procesos estandarizados y sabe cómo controlarlos?		X
¿Identifica los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos?		X
¿Identifica las políticas que tiene cada proceso en un documento formal?		X
¿Sabe cuáles son las entradas y salidas de los procesos ejecutados?	X	
¿Los ejecutores del proceso conocen el resultado de su trabajo?		X

Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Mediante la aplicación de la herramienta denominada check list, se interpreta los hallazgos dando a conocer que la gerencia conoce el termino procesos, pero esto da a entender que los procesos que dirige la gerencia de Edsagroup son manejados de manera empírica y no son controlados correctamente, es por eso que la principal causa es el inadecuado conocimiento de procesos empíricos que lleva la empresa que corresponde este trabajo de investigación.

## **1.2. Historia de la Empresa**

La empresa EDSAGROUP se constituye en un proveedor de informática y tecnología de impacto para el sector corporativo, inicia sus actividades en el mercado desde el 2008, al momento, se acredita diez años de servicio, se cuenta con el respaldo de las más reconocidas marcas del mercado, así como con personal calificado y con experiencia de muchos años en el medio. Además, se cuenta con una Certificación de SGS DEL ECUADOR S.A. con una calificación Nivel A, en el 2018.

## **1.3. Ámbito de Servicio**

Comercialización de equipos electrónicos, y abastecimientos de suministros de computación a cliente corporativos.

## **1.4. Líneas de Productos y Servicios**

1. Informática y suministros-impresión (Notebooks, PCS, Servidores, Impresoras, Suministros de impresión, Tablet, Proyector, etc.).
2. Repotenciación de equipos con Kingston (Memorias, Discos sólidos y Línea Gaming).
3. Samsung Digital Signage (Monitores comerciales para cartelera digital).
4. Productos de alto impacto (Minicomponentes, Celulares, Televisores, etc.).

El mercado objetivo de EDSAGROUP es el sector corporativo en segmentos como:

- Banca
- Farmacéuticas
- Aseguradoras
- Educación
- Otras industrias

## **1.5. Clientes Principales:**

- Universidad De Las Américas UDLA
- Seguros Sucre
- Aseguradora Del Sur
- Hispana De Seguros
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS

- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES
- Universidad Internacional Del Ecuador
- Unidades Educativas Particulares (Colegio Don Bosco, Colegio Santo Domingo De Guzmán, Colegio Particular La Salle)

#### **1.6. Principales Proveedores:**

- Tecnomega C.A.
- Intcomex Ecuador
- Megamicro S.A.
- Electrónica Siglo XXI Electrosiglo S.A.
- Xerox del Ecuador S.A.

La empresa EDSAGRUP actualmente no cuenta con un plan estratégico por lo que no se tiene estructurada una misión visión, valores corporativos, todo lo que constituye un diagnóstico estratégico para la correspondiente ejecución de sus planes, proyectos a futuro a corto, mediano y largo plazo.

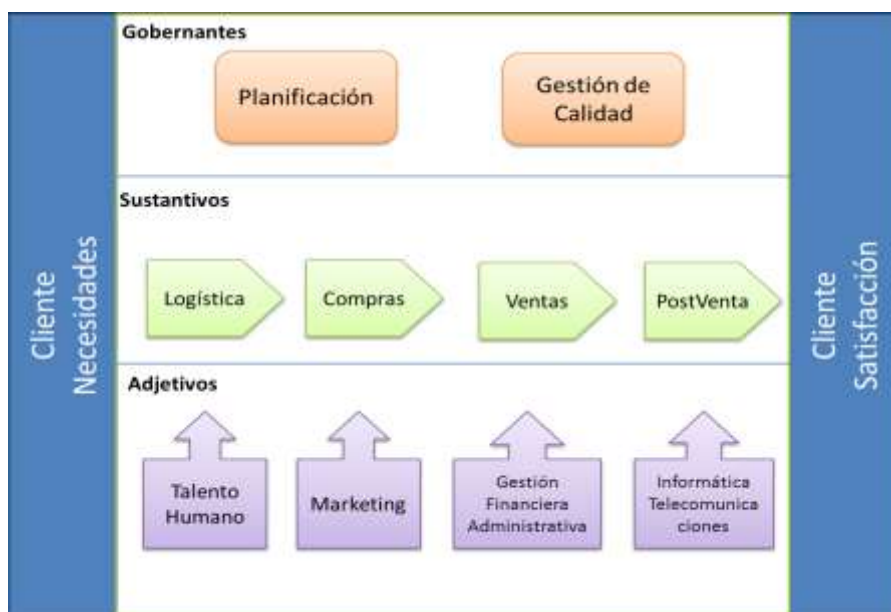
## CAPÍTULO II

### PROPUESTA DE SOLUCIÓN

#### 2.1. Mapa De Procesos

Es un diagrama que muestra la cadena de valor, además de un detalle gráfico de los procesos de la empresa, se presenta de una forma ordenada y resumida los procesos claves, permite tener una visión clara y general de los procesos estratégicos, generadores de valor, y de apoyo. A continuación, se presenta el mapa de procesos propuestos para la empresa EDSAGROUP, el cual fue obtenido luego de revisar las actividades de cada área y analizar cómo se relacionan entre sí, determinados en la cadena de valor que conforman los procesos de esta empresa.

**Ilustración 4. Mapa de Procesos**



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.2. Macroprocesos Gobernantes

Considerados como procesos de dirección se relacionan con la estrategia y control de la organización. En este nivel, se establecen las políticas, planes, control y seguimiento de los procesos operativos, es aquí donde se da origen al direccionamiento de la empresa.

Ilustración 5. Macroproceso de Planificación



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 6. Macroproceso Gestión de la Calidad



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

### 2.3. Macroprocesos Sustantivos

Se considera como los que generan o agregan valor a la empresa, se caracterizan por ser propios y exclusivos de cada negocio, dependiendo la rama pueden existir procesos similares, pero no iguales debido a los factores internos y externos que lo rodean.

A través de estos procesos, la empresa genera los productos y servicios que entrega a sus clientes. En conjunto constituyen la cadena de valor del negocio, ya que un trastorno en los mismos puede conllevar resultados negativos de la organización representan el núcleo medular de la empresa y por ello también son conocidos como procesos nucleares, procesos clave, procesos específicos de cada negocio.

El macro proceso sustantivo se divide en 4 etapas que conforman la cadena de valor, inicia con Compras de los requerimientos de los clientes, a continuación, la Venta de las necesidades de los clientes, luego la Logística de los productos vendidos y finalmente, el Servicio de Postventa de los productos que requieran un mantenimiento, reparación o servicio técnico. Estos procesos operativos que generan valor, están relacionados con el requerimiento de los clientes.

### Ilustración 7. Macroproceso Compras



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: Elaboración Propia

El proceso de compras de vital importancia para la organización pues se considera el punto de arranque de la gestión empresarial con el medio externo. Los beneficios que son parte de la actividad económica de la empresa son generados en los denominados ahorros que se identifican dentro de este sector y lo que pretende básicamente, es la adquisición de productos y/o servicios que son parte de los requerimientos de los clientes y que disponen de las necesarias garantías técnicas para su normal utilización en el mercado.

### Ilustración 8. Macroproceso Comercial



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano

Fuente: Elaboración Propia

El proceso de venta inicia con 4 pasos dentro del proceso de venta, que consiste en un contacto inicial, levantamiento de información, presentación de la propuesta, cierre del negocio. Manejan estándares de acuerdo a la respuesta u confirmación en base a cotizaciones en un tiempo de 4 horas laborables am - pm o viceversa.

Siempre tratan de estar en contacto con el cliente, se plantean objetivos como visitas, llamadas a clientes. Revisan cada semana si se cumplió con los objetivos antes explicados en la empresa para garantizar el forecast de ventas para que la empresa logre subsistir. Están buscando mejorar los procesos de ventas, apoyo de redes sociales, envío de información de soporte. Plantean una estrategia para mejorar los procesos y lograr un aumento en las ventas.

No siempre se puede cumplir con las métricas de eficiencia y eficacia en el área comercial, porque el país está pasando por diferentes escenarios y efectos de los indicadores macroeconómicos como la inflación, la sobreoferta de equipos tecnológicos, la migración, entre otros, estas variables ha dificultado que se pueda tener un cumplimiento de objetivos, por eso se está tratando de abarcar más mercado ampliando la base de clientes que maneja la empresa EDSAGROUP, conociendo la situación externa del país y de mejor manera manejar esos baches con relación al entorno socioeconómico.



### Ilustración 9. Macroproceso Logística



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

El procedimiento de Logística en la que se desenvuelve la actividad sobre el giro del negocio, depende de 3 etapas las cuales son: los Ingresos, Egresos y Devoluciones de Productos que recibe la empresa y continuamente los venden o los devuelven los clientes para efectuar el servicio que solicite el cliente.

Dentro de los Ingresos de Equipos se desarrolla el proceso recibiendo los equipos que se solicitaron mediante una cotización a los proveedores asignados por la empresa. Una vez que se realiza la cotización al proveedor, siempre elaboran más de una cotización por investigar cuál es la mejor opción que se acople a las necesidades del cliente. Luego se efectúa la recepción del equipo una vez que envía el proveedor en la que se revisan detalladamente los equipos que envían para que no presenten ningún desperfecto en los equipos por no estar en condiciones aptas para la entrega al cliente del equipo.

Los egresos de equipos se realizan cuando se envía iniciando desde las oficinas de la empresa EDSAGROUP y finalmente llegando al cliente. Para realizar la entrega de los equipos al cliente, la empresa tiene una alianza con una empresa que ofrece servicios de transporte y mensajería la cual se llama empresa Mensajería Chasquí, para coordinar de mejor manera con la compañía de mensajería, el Asistente de Logística elabora una hoja de ruta diaria en la que se les envía vía Whatsapp al final del día para que al siguiente día, se efectúe el retiro y la

posterior entrega a los clientes asignados en la Hoja de Ruta elaborada en la que consta el destino, documentos enviados y la persona responsable que va a recibir los equipos.

Las devoluciones de equipos, sean nuevos o usados, son específicamente utilizados cuando se efectúa algún mantenimiento o reparación que solicita el cliente, después de que se recibe una confirmación vía correo electrónico en el que el cliente detalla el servicio post venta que desee que se lo realice.

### Ilustración 10. Macroproceso Post Venta



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

Se genera un vínculo afectivo con el cliente, brockers y al mismo tiempo se busca generar más ventas, la empresa piensa que sucede una vez que se entrega los equipos y se suscita la aplicación de garantías. Se confirma si el equipo fue vendido, se confirma si estamos dentro del tiempo de garantía que se estableció para el equipo.

Todo esto continuamente se realiza con un seguimiento de la marca de los equipos. Hay equipos que tienen que ser trasladados a un centro autorizado de servicio, obteniendo un servicio técnico en el sitio óptimo visitando al cliente, garantías, servicio técnico, mejoras para los equipos como son expansión de memoria o disco, cambio a disco sólido. También manejan la venta de suministros para equipos que ya se vendieron.

Se procura hacer seguimiento principalmente a toda el área de garantías de equipos. En el medio no se resuelven bien con los procesos que tienen las marcas. La empresa realiza únicamente el seguimiento y apoyo al cliente y en muchos de los casos la misma empresa

procesa la garantía, retiro del equipo, solicitan un correo informativo del problema que presenta el equipo y previo a un acuerdo con el cliente se procesa la garantía hasta finalizar con la entrega del equipo al cliente.

Los procesos de Post-Venta se dificultan, ya que la empresa maneja precisamente solo el tema de garantías y es muy difícil que los proveedores mejoren o reconozcan las garantías de los equipos que se entregaron al cliente.

## 2.4. Macroprocesos Adjetivos

Este tipo de macro procesos se consideran un aspecto de soporte y se constituyen en un apoyo para la implementación del proceso. Además, están relacionados con las actividades complementarias de suministro o mantenimiento a los procesos sustantivos y, por ende, se transforman en un mecanismo de viabilización para la gestión global de la empresa (Alvarez Pardo, 2017).

**Ilustración 11. Macroproceso Talento Humano**



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

El área de Talento Humano se encarga de la contratación del personal de acuerdo a la necesidad de la empresa en función de sus habilidades, conocimientos, experiencia y

referencias laborales, las cuales son documentadas en su Hoja de Vida. Casi todas las actividades están interrelacionadas una vez que se inicia con la venta, las demás áreas se van acoplando a las actividades que siguen, finalmente para cerrar un negocio.

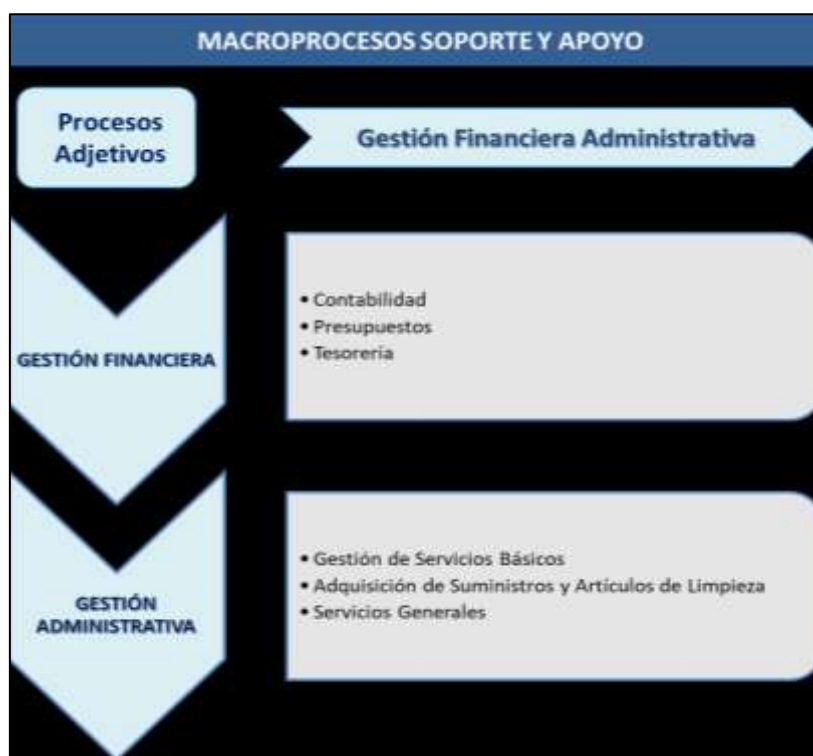
**Ilustración 12. Macroprocesos Marketing**



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

El proceso de marketing lo maneja inicialmente el gerente comercial de EDSAGROUP, es la persona más encargada de manejar redes sociales, estrategias para posicionarse en la mente de los clientes corporativos y manejar la base de clientes para expandirse a través de una investigación de mercados, logrando participar en el mercado con las estrategias de marketing que se planificaron en reuniones semanales que se tiene con todos los empleados de la empresa.

### Ilustración 13. Macroproceso Gestión Financiera Administrativa



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

Este proceso está controlado por terceras personas y sus actividades consisten en recibir las facturas de proveedores, ingresar las facturas al sistema contable, elabora las facturas, guías de remisión y actas de entrega/recepción para los clientes, paulatinamente se van generando así las cuentas por pagar y por cobrar respectivamente a través del sistema contable, teniendo a la disposición los flujos de efectivo. Se incluye en este proceso los procedimientos de Pagos y Cobranzas.

Una vez que vence la factura, el área contable se apoyan con el área de ventas para realizar la gestión de cobro, también se apoyan, si el pago se hace por transferencia, se efectúa una notificación vía electrónica; y si es por cheque, se envía a la Mensajería Chasqui para que retire los pagos del cliente. También se realiza continuamente una revisión del flujo de efectivo en un día determinado en la semana. En la revisión del flujo, se estiman los pagos que tienen que efectuarse y si no por el sistema Cash Management de Banco Pichincha para transferencias en línea por pago a proveedores.

Se tienen programados los pagos y cobros que se efectúan los días viernes de cada semana.

### Ilustración 14. Informática y Telecomunicaciones



Elaborado por: Alexis Paúl Cáceres Burbano  
Fuente: Elaboración Propia

El proceso de informática y telecomunicaciones es de carácter externo, es decir, lo llevan con un profesional que trabaja de manera eventual en la empresa, principalmente cuando se presenta algún problema en el servidor interno que maneja la empresa, tanto así para llevar su base de clientes, facturación, cobros y pagos. Con este antecedente, se efectúa el contacto con el profesional competente y se logra la respuesta a los inconvenientes que se generan en el movimiento interno de la empresa.

## 2.5. Catálogo De Procesos

### Ilustración 15. Catálogo de Procesos Sustantivos

#### CATALOGO DE PROCESOS - EDSA GROUP

N.-	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIFICACIÓN	OBJETIVO	CLIENTE	PRODUCTO
1	Gestión de proveedores.	Gestión de compras locales	N/A	N/A	GDP-GCL-001	Garantizar los equipos tecnológicos requeridos por los clientes oportunamente, cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos.	INTERNO / EXTERNO	Ingreso de equipos tecnologicos
2	Gestión comercial	Venta clientes corporativos	N/A	N/A	GEC-VCC-001	Establecer las actividades necesarias para realizar una venta rápida utilizando los recursos proporcionados por la empresa y el equipo de ventas encargado.	EXTERNO	Estado de Pérdidas y Ganancias
3	Gestión comercial	Posventa clientes corporativos	N/A	N/A	GEC-PCC-001	Evaluar el desempeño laboral de los empleados, mediante la aplicación de metodologías y herramientas emitidas por las organizaciones y adoptadas por la misma, de conformidad con la normativa vigente con el fin de garantizar la actualización, mejoramiento continuo de su gestión y el logro de las metas organizacionales.	EXTERNO	Evaluación de Desempeño
4	Logística	Ingreso de equipos tecnológicos	N/A	N/A	LOG-IET-001	Establecer un sistema efectivo para la correcta para la correcta recepción de los equipos tecnológicos.	INTERNO	Contabilizar factura
5	Logística	Egreso de equipos tecnológicos	N/A	N/A	LOG-EET-001	Establecer un sistema efectivo para el correcto egreso	INTERNO	Cliente satisfecho

## 2.6. Matriz De Caracterización

Tabla 5. Gestión Compras Locales

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de proveedores		FECHA:
<b>PROCESO:</b>	Gestión de compras locales		CODIGO:
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Gobernante		VIGENCIA:
	Sustantivo	X	VERSIÓN:
	Adjetivo		PÁGINAS:
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Gerente Comercial		
<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar los equipos tecnológicos requeridos por los clientes requeridos los requisitos de calidad establecidos.		
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento abarca toda la gestión de compras locales. Inicia con la compra de equipos tecnológicos termina con la recepción de los equipos.		
REQUERIMIENTOS – NORMATIVA			
NORMAS INTERNAS		NORMAS EXTERNAS	
Política de Ventas Política de Logística Contrato con Proveedores		Ley orgánica de regulación y control del poder público	
		Código orgánico de la producción, comercio e industria	
Manual de Procesos			
PROVEEDOR	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO	SALIDA
Departamento comercial	Lista de proveedores	Registrar proveedor	Cotización
		Seleccionar proveedor	
		Aprobar proveedor	
	Cotización	Cotizar equipos	
		ordenar la compra	
	Emisión de facturas	Facturar proveedor	contabilización



**Tabla 6. Venta a Clientes Corporativos**

<b>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Comercial		FECHA:
<b>PROCESO:</b>	Venta a Clientes Corporativos		CODIGO:
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Gobernante		VIGENCIA:
	Sustantivo	X	VERSIÓN:
	Adjetivo		PÁGINAS:
<b>SUBPROCESO:</b>	Postventa Clientes Corporativos		
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Gerente Comercial		
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer las actividades necesarias para realizar una venta rápida utilizando la empresa y el equipo de ventas encargado.		
<b>ALCANCE:</b>	Este proceso abarca a las órdenes de compra que se realizan ya sea para personalización de los equipos tecnológicos y termina con el pago efectuado por el cliente.		
<b>REQUERIMIENTOS – NORMATIVA</b>			
<b>NORMAS INTERNAS</b>		<b>NORMAS EXTERNAS</b>	
Política de Ventas Política de Logística Contrato con Proveedores		Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder Judicial Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SALIDA</b>
Departamento Comercial	Orden de Compra / Cotización	Inicio	Estado de Pérdidas y Ganancias
		Orden de Compra / Cotización	
Servicios Generales / Contabilidad / Logística	Acta de Entrega / Recepción	Actas de Entrega / Recepción	Archivo
		Factura	Archivo
		Ejecutar la entrega	Balances Generales

**Tabla 7. Post Venta a Clientes Corporativos**

<b>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Comercial		<b>FECHA:</b>
<b>PROCESO:</b>	Postventa a Clientes Corporativos		<b>CODIGO:</b>
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Gobernante		<b>VIGENCIA:</b>
	Sustantivo	X	<b>VERSIÓN:</b>
	Adjetivo		<b>PÁGINAS:</b>
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Gerente Comercial / Asistente de Logística		
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer las actividades necesarias para realizar un servicio postventa efectivo con los recursos proporcionados por la empresa y el proveedor encargado.		
<b>ALCANCE:</b>	Empieza con la manifestación de los requerimientos del cliente, hasta la retroalimentación de los resultados obtenidos frente a los requerimientos.		
<b>REQUERIMIENTOS – NORMATIVA</b>			
<b>NORMAS INTERNAS</b>		<b>NORMAS EXTERNAS</b>	
Política de Ventas Política de Logística Contrato con Proveedores		Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SALIDAS</b>
Cliente Externo	Requerimiento	Inicio	Forecast de Ventas
Departamento Comercial Servicios Generales / Contabilidad Logística	Orden de Compra / Cotización	Orden de Compra / Cotización	Archivo
	Acta de Entrega / Recepción	Actas de Entrega / Recepción	Archivo
	Facturas	Factura	Balance General
	Acta de Entrega / Recepción	Ejecutar la entrega	Archivo
Contabilidad	Comprob. Ingresos / Egreso	Orden de Pago	Balance General
		Fin	
<b>FACILITADORES</b>		<b>RECURSOS</b>	
Asistente de Logística		Talento Humano / Funciones	

**Tabla 8. Ingreso de Equipos Tecnológicos**

<b>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>MACROPROCESO:</b>	Logística		<b>FECHA:</b>
<b>PROCESO:</b>	Ingreso de equipos tecnológicos		<b>CODIGO:</b>
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Gobernante		<b>VIGENCIA:</b>
	Sustantivo	X	<b>VERSIÓN:</b>
	Adjetivo		<b>PÁGINAS:</b>
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Asistente de logística		
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer un sistema efectivo para la correcta recepción de los		
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento abarca todo el ingreso de los equipos tecnológicos a la e los equipos tecnológicos termina con la recepción de los doc		
<b>REQUERIMIENTOS – NORMATIVA</b>			
<b>NORMAS INTERNAS</b>		<b>NORMAS EXTERNAS</b>	
Política de Ventas Política de Logística Contrato con Proveedores		Ley orgánica de regulación y control del poder o Código orgánico de la producción, comercio e	
Manual de Procesos			
<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SALIDAS</b>
Asistente de logística	Remisiones y facturas	Recibir remisiones y facturas	Contabilidad
		Verificar la documentación	
		Recibir el equipo tecnológico	Archivo
	Verificar que la entrega se encuentre completa		
Documentación de Soporte	Verificar la condiciones de los equipos	Bodega	
	<b>FACILITADORES</b>		<b>RECURSOS</b>
Contador		Tecnología	

**Tabla 9. Egresos de Equipos Tecnológicos**

<b>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>MACROPROCESO:</b>	Logística		<b>FECHA:</b>
<b>PROCESO:</b>	Egreso de equipos tecnológicos		<b>CODIGO:</b>
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Gobernante		<b>VIGENCIA:</b>
	Sustantivo	X	<b>VERSIÓN:</b>
	Adjetivo		<b>PÁGINAS:</b>
<b>SUBPROCESO:</b>			
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Asistente de logística		
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer un sistema efectivo para el correcto egreso de los equipos tecnológicos		
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento abarca todo el proceso de la salida de los equipos. Inicia con la salida de los equipos y termina con la salida de los mismos.		
<b>REQUERIMIENTOS – NORMATIVA</b>			
<b>NORMAS INTERNAS</b>		<b>NORMAS EXTERNAS</b>	
Política de Ventas Política de Logística Contrato con Proveedores		Ley orgánica de regulación y control del poder judicial Código orgánico de la producción, comercio e industria	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SALIDA</b>
Asistente de logística	Remisiones y facturas	Entregar remisiones y facturas	Contabilidad
		Verificar la documentación	
		Entregar equipos tecnológicos	
	Documentación de Soporte	Verificar que la entrega se encuentre completa	Archivos
	Control de salidas de equipos	Verificar las condiciones de los equipos	Bodega

**Tabla 10. Devolución de Equipos Tecnológicos**

<b>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>MACROPROCESO:</b>	Logística		<b>FECHA:</b>
<b>PROCESO:</b>	Devolución de equipos tecnológicos		<b>CODIGO:</b>
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Gobernante		<b>VIGENCIA:</b>
	Sustantivo	X	<b>VERSIÓN:</b>
	Adjetivo		<b>PÁGINA:</b>
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Asistente de logística		
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer un proceso de devolución de los equipos tecnológicos que se han establecido por la empresa.		
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento abarca toda la devolución de equipos tecnológicos, desde la notificación de equipos con problemas y termina con la devolución de los mismos.		
<b>REQUERIMIENTOS – NORMATIVA</b>			
<b>NORMAS INTERNAS</b>		<b>NORMAS EXTERNAS</b>	
Política de Ventas Política de Logística Contrato con Proveedores		Ley orgánica de regulación y control del poder judicial Código orgánico de la producción, comercio e industria	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SALIDAS</b>
Asistente de logística	Remisiones y facturas	Entregar remisiones y facturas	Contabilidad
		Verificar la documentación	
	Documentación de soporte	Devolver equipos tecnológicos	Archivos
		Verificar que la entrega se encuentre completa	
		Verificar las condiciones de los equipos	
Control de Salidas de Equipos			
<b>FACILITADORES</b>		<b>RECURSOS</b>	

## **2.7. Manuales De Procesos Sustantivos**

El contenido del Manual determina un lineamiento básico en su estructura que permita conocer al personal el contenido de la documentación asociada a los procesos de la empresa.

## 2.7.1. Proceso De Gestión De Compras Locales

<b>COD:</b> GDP-GCL-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 12/04/2019	1. <b>GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES</b>	<b>Página: 1</b> de 6

**INDICE:**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
10. IDENTIFICACION DE CONTROL
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

<b>Modificación respecto a la edición anterior</b>		
<b>Elaborado por:</b> Alexis Cáceres	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Alexis Cáceres	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha:</b> 12/04/2019	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>COD:</b> GDP-GCL-001	<b>EDSAGROUP</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 12/04/2019	<b>1. GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES</b>	<b>Página: 2</b> de 6

**1. OBJETIVO.-** Garantizar los equipos tecnológicos requeridos por los clientes requeridos oportunamente, cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos.

**2. ALCANCE.-** Este procedimiento abarca toda la gestión de compras locales. Inicia con el registro de proveedores de los equipos tecnológicos termina con la recepción de los equipos.

### **3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Ningún término en el presente manual

### **4. POLÍTICAS**

#### **Normativa Interna**

- Políticas de Compras
- Políticas de Logística

#### **Normativa Externa**

- Ley orgánica de regulación y control del poder del mercado Art. 15 numeral 7.
- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones Art 25 numeral 5.

### **5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

- Gerente comercial

### **6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO**

- Registro de proveedores



<b>OD:</b> GDP-GCL-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 12/04/2019	<b>1. GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES</b>	<b>Página: 3</b> de 6

### 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

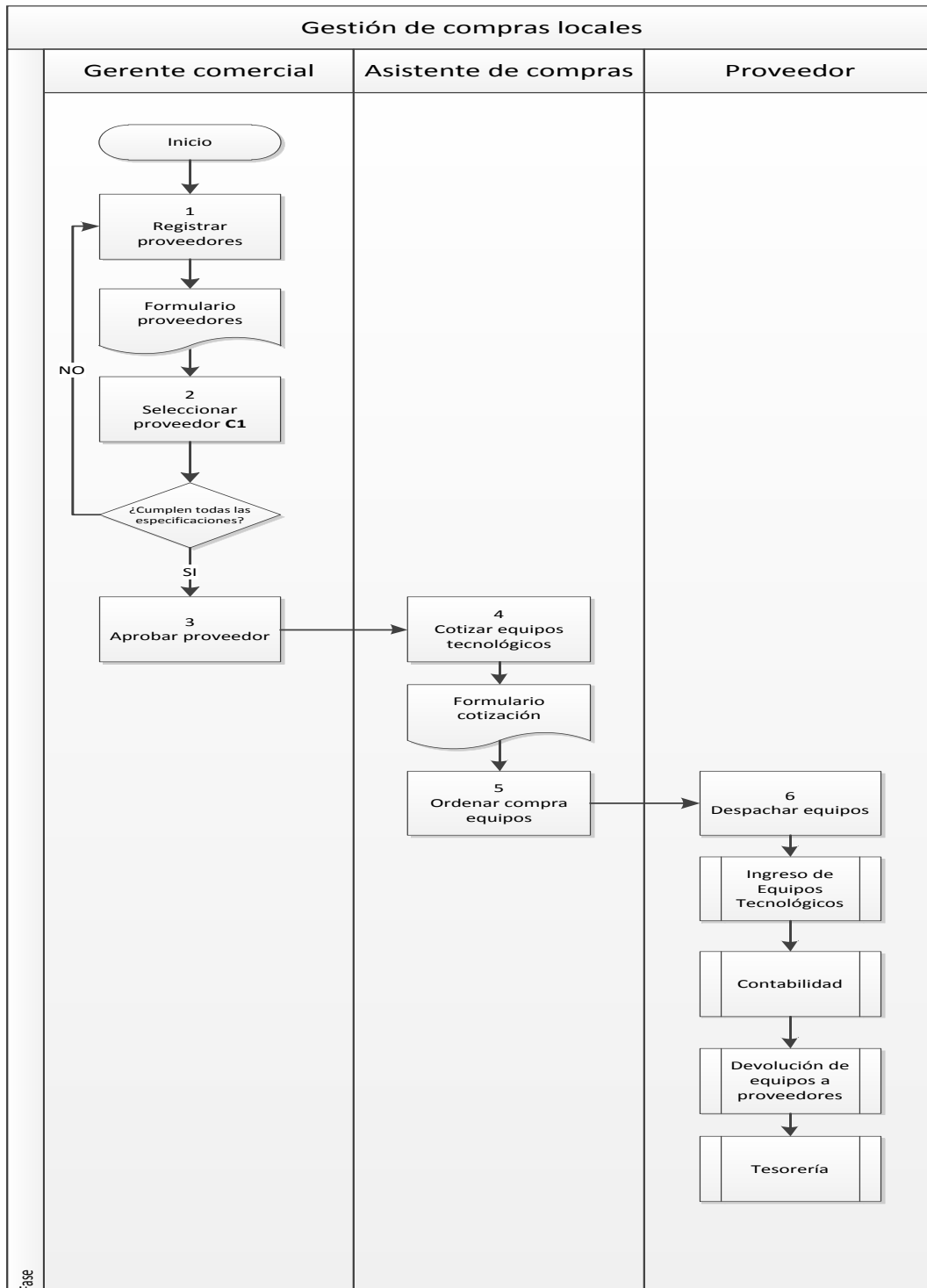
No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerente comercial	✓ Registrar los proveedores, se analiza la lista de los posibles proveedores de los equipos tecnológicos, en el cual debe constar el documento de formulario de registro de proveedores.
2	Gerente comercial	✓ Seleccionar al proveedor verificando que los datos entregados en el documento de la actividad 1 sean válidos y reales. ✓ Ejecutar el siguiente control. C1 si el proveedor seleccionado, cumplen con todas las especificaciones de la empresa, se conecta con el siguiente proceso de aprobar proveedor y si no regresa al proceso de registrar proveedor.
3	Gerente comercial	✓ Aprobar proveedor, el gerente aprueba el proveedor. y pasa al siguiente proceso de cotizar, al asistente de compras.
4	Asistente de compras	✓ Cotizar equipos tecnológicos, al proveedor seleccionado para las compras, en el cual debe ser ejecutado en el respectivo formulario de cotización de la empresa.
5	Asistente de compras	✓ Ordenar compra de equipos al proveedor seleccionado.
6	Proveedor	✓ Despachar equipos tecnológicos, se conecta con el proceso de ingreso de equipos tecnológicos, tesorería, contabilidad, y devoluciones a proveedor.

### 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Despacho de equipos por parte del proveedor local.

<p><b>COD:</b> GDP-GCL-001</p>		<p><b>Versión:</b> 001</p>
<p><b>Fecha:</b> 12/04/2019</p>	<p><b>1. GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES</b></p>	<p><b>Página: 4</b> de 6</p>

**9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**



<b>COD: GDP-GCL-001</b>	<b>EDSAgroup SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión: 001</b>
<b>Fecha: 12/04/2019</b>	<b>1. GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES</b>	<b>Página: 5 de 6</b>

**10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES**

- C1 Verificar si el proveedor aprobado cumple con todas la especificaciones de la empresa.

**11. REGISTRO Y FORMULARIOS**

- Formulario Proveedor



**FORMULARIO DE REGISTRO DE PROVEEDORES – (Rev. Dec. 12)**

**Sección 1: Datos de la empresa e información general**

1. Nombre de la empresa:

2. Dirección: 3. Apartado postal y dirección de correo:  
 Código postal: Ciudad:  
 País:

4. Tel: 5. Fax:

6. Correo electrónico: 7. Página web:

8. Nombre y cargo de contacto:

9. Correo electrónico:

10. Empresa matriz (Nombre legal y completo de la empresa matriz oficialmente registrada):

11. Filiales, Asociados – nombre, ciudad, país (adjuntar una lista de anexo 1000)

12. Otras Internacionales/Representaciones: Países donde la empresa tiene filiales (países/representaciones):

13. Tipo de empresa (Marcar solo una casilla):  
 Comercial/Unidad:  Sucursal:  Otro específico:

14. Naturaleza de la empresa:  
 Paramero:  Agente subrogado:  Compraventa:  Empresa de consultoría:  Otro específico:

15. Año de establecimiento: 16. Número de empresa de tiempo completo:

17. Número de licencia/País de registro: 18. Número de IVA/Identificación de impuestos:

19. Documentos técnicos disponibles en:  
 Inglés  Francés  Español  Ruso  Árabe  Otro:  Otro específico: \_\_\_\_\_

20. Idiomas de trabajo:  
 Inglés  Francés  Español  Ruso  Árabe  Otro:  Otro específico: \_\_\_\_\_

**Sección 2: Información bancaria**

21. Nombre del banco: 22. Nombre de la sucursal:

23. Dirección de la sucursal: 24. Número de teléfono:

25. País:

26. Nombre de cuenta y código de identificación:

27. Nombre de la cuenta:

28. Número de la cuenta: 29. Dirección SWIFT/Código Bancario (BIC):

30. Código Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN):

31. Datos de identificación bancaria (o aplicar suministro de datos completos según se indicó anteriormente).  
 Si existe más cuenta bancaria que pueden ser relevantes para el AONAR, por favor proporcionar los datos de cada cuenta.

**Sección 3: Capacidad técnica e información sobre bienes/servicios ofrecidos**

32. Certificación de gestión de calidad (p.e. ISO 9000) o equivalente. Por favor adjuntar una copia de certificaciones relevantes:

33. Para bienes únicamente, ¿se encuentran los ofrecidos para suministro de conformidad con los estándares de calidad nacionales/internacionales?  
 Sí  No

34. Enumere a continuación hasta el máximo de diez (10) de sus principales bienes/servicios ofrecidos:  
 Descripción (una línea para cada artículo) Estándar de calidad nacional/internacional o a que se aplica el artículo


**Sección 4: Experiencia**

35. Valor anual de total de ventas durante los últimos 3 años:  
 Año: USD Año: USD Año: USD

36. Valor anual de las ventas de exportación durante los últimos 3 años:  
 Año: USD Año: USD Año: USD

37. Si está disponible, por favor proporcionar una copia del último informe financiero anual o auditado de la empresa. Por favor tener en cuenta que el último informe financiero auditado puede ser requerido en caso de un contrato con el AONAR.  
 ¿Su empresa puede operar en la moneda, o tiene un plan o una acción legal pendiente que pueda afectar su funcionamiento?  
 Sí  No Si está disponible, por favor adjuntar una Certificación Crediticia de Dun & Bradstreet o su equivalente.

38. Contratos recientes con las Naciones Unidas, u otra organización de ayuda internacional:

Organización	Valor	Año	Bienes/servicios suministrados:	Destino
	USD			
	USD			
	USD			
	USD			

39. ¿A qué países ha exportado su empresa (o en cuáles ha suministrado proyectos) en los últimos 3 años?

**Sección 5: Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

40. ¿Su empresa está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, o a alguna de las 10 Iniciativas del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que incluye el Pacto/Iniciativa "Empresas y Medio Ambiente"?  Sí  No

De ser así, ¿se ha inscrito a esta iniciativa o no a través? Por favor indicar: \_\_\_\_\_

<b>COD:</b> GDP-GCL-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 12/04/2019	1. <b>GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES</b>	<b>Página: 6</b> de 6

- Cotización



## RAMON GRACESQUI

Aquí puede incluir una breve descripción de la empresa

**COTIZACIÓN**

N° Cuenta:

A-0002

BUSCAR CLIENTE

BUSCAR ARTICULO

N°	Cliente	Teléfono	Fecha
04	INGUEL	592-061-0001	12/04/2019
Ciudad	Dirección	Email	Documento
PTD, PTA	COLOM	INGUEL@GMAIL.COM	

Item	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio U\$	Sub Tot
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

COTIZACIÓN
ART
GCL
12

## 2.7.2. Proceso de Ventas a Clientes Corporativos

<b>CÓD.:</b> GEC-VCC-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>2. VENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 1</b> de 6

**INDICE:**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
10. IDENTIFICACION DE CONTROL
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

<b>Modificación respecto a la edición anterior</b>		
<b>Elaborado por:</b> Alexis Cáceres	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Alexis Cáceres	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>CÓD:</b> GEC-VCC-001		<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>2. VENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 2</b> de 6

1. **OBJETIVO.-** Establecer las actividades necesarias para realizar una venta rápida utilizando los recursos proporcionados por la empresa y el equipo de ventas encargado.

2. **ALCANCE.-** Este proceso abarca a las órdenes de compra que se realizan ya sea para personas naturales o sociedades. Inicia con la cotización de los equipos tecnológicos y termina con el pago efectuado por el cliente.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ningún término en el presente manual.

### 4. POLÍTICAS

#### Normas Internas

- Política de ventas
- Política de logística
- Contrato con proveedores

#### Normas Externas

- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.- Libro III, Título 1, Capítulo 1 y 2, Art. 53 Definición y Clasificación de las MIPYMES y Art. 54.- Institucionalidad y Competencias
- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.- Capítulo 2, Sección 1 Art. 5 Mercado Relevante y Art. 6 Volumen de Negocios.
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.- Título I, Capítulo V De la reglamentación técnica y de la certificación de la conformidad, Art. 29.

<b>CÓD:</b> GEC-VCC-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>2. VENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 3 de</b> <b>6</b>

## 5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Comercial

## 6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

Requerimiento / Necesidad Del Cliente

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial	✓ Recibir requerimiento del cliente. Inicia con la petición del cliente por adquirir un equipo tecnológico dependiendo de la cantidad, precio y detalles que el cliente desee.
2	Gerente Comercial	✓ Realizar una orden de compra o cotización que se le envía al cliente vía correo para que apruebe todos los detalles que especificó, como son la cantidad, el detalle del equipo, el precio y datos con los que la factura se va a emitir.
3	Gerente Comercial	✓ Confirmar orden de compra con cliente ✓ Ejecutar el siguiente control C1. Si el cliente está de acuerdo con las especificaciones de compra se continúa al Proceso de Ingreso de Equipos y si no está de acuerdo se regresa a la actividad 2: Elaborar orden de compra o cotización.

<b>CÓD:</b> <b>GEC-VCC-</b> <b>001</b>	 <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>62</b> <b>Versión: 001</b>
<b>Fecha:</b> <b>13/04/2019</b>	<b>2. VENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 4 de</b> <b>6</b>

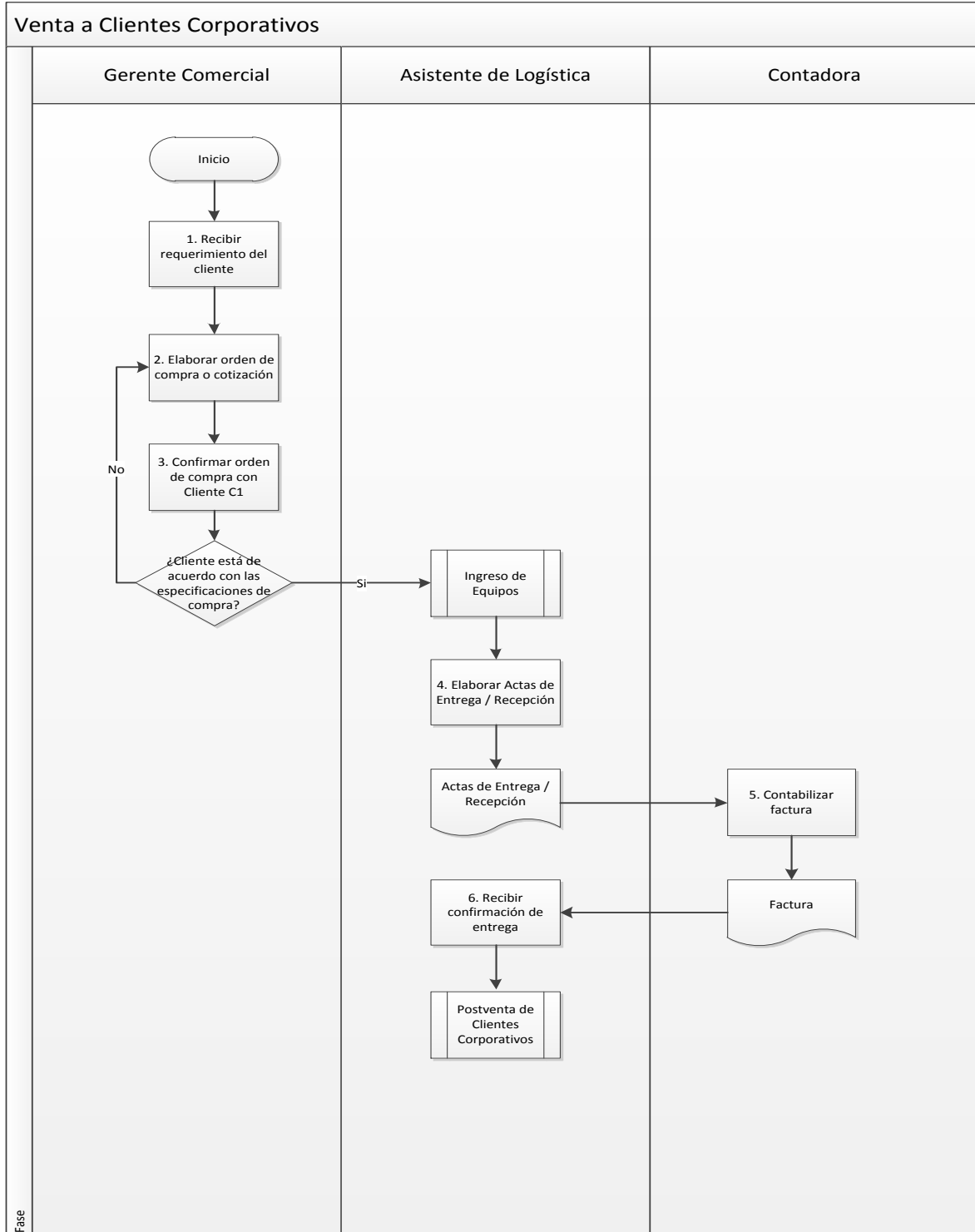
4	Asistente de Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar actas de entrega / Recepción.</li> <li>✓ Detallar el modelo, número de serie, descripción del equipo y cantidad.</li> <li>✓ Avisar al cliente que solicitó la entrega, qué persona va a ser responsable de recibir el pedido.</li> <li>✓ Preguntar al cliente sobre si ya tienen establecido un formato para actas de entrega / recepción o algún otro detalle, para así realizar la entrega del equipo de manera rápida y eficiente.</li> </ul>
5	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar factura utilizando la documentación que adjunta el asistente de logística, como son la cotización u orden de compra del cliente con la firma aprobatoria del Gerente General.</li> <li>✓ Efectuar los datos que constan en el acta de entrega/recepción, luego devolver la documentación junto con la factura al asistente de logística.</li> <li>✓ Recordar que la copia rosada de la factura se la archiva en la carpeta Cuentas por Cobrar y luego de recibir el comprobante de pago perteneciente a la factura.</li> <li>✓ Archivar en la carpeta Ingresos del mes y año correspondiente.</li> </ul>
6	Asistente de Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactar a cliente para solicitar la confirmación por la cual se realizó la entrega del equipo, preguntando al cliente si hubo algún problema al momento en la entrega del equipo.</li> <li>✓ Pasar al siguiente proceso que es Postventa a Clientes Corporativos.</li> </ul>

## 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Recibir la confirmación del pago de la entrega efectuada.



## 9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<b>COD:</b> GEC-VCC- 001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>2. VENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 6</b> de 6

## 10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

C1.- Verificar con el cliente si está de acuerdo con las especificaciones de compra que se detalla en la cotización. Si está de acuerdo se procede al Subproceso de Ingreso de Equipos y si No está de acuerdo el cliente se regresa a la actividad 2 elaborar una orden de compra o cotización.

## 11. REGISTRO Y FORMULARIOS

- Acta de Entrega/Recepción
- Guía de Remisión
- Factura para cliente

## 2.7.3. Proceso de Post Venta a Clientes Corporativos

<b>COD:</b> GEC-PCC-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 14/04/2019	<b>3. POSTVENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 1</b> de 6

**INDICE:**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
10. IDENTIFICACIÓN CONTROL
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

<b>Modificación respecto a la edición anterior</b>		
<b>Elaborado por:</b> Alexis Cáceres	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Alexis Cáceres	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha:</b> 14/04/2019	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>COD:</b> <b>GEC-PCC-</b> <b>001</b>	 <b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>14/04/2019</b>	<b>3. POSTVENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 2</b> <b>de 6</b>

**1. OBJETIVO.-** Establecer las actividades necesarias para realizar un servicio postventa efectivo y rápido utilizando los recursos proporcionados por la empresa y el proveedor encargado.

**2. ALCANCE.-** Empieza con la manifestación de los requerimientos del cliente, hasta la retroalimentación del cliente de los resultados obtenidos frente a los requerimientos.

### **3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- ✓ **Cl. Normal.-** Personas Naturales
- ✓ **Cl. VIP.-** Aseguradoras, Empresas Sector Público, Unidades Educativas y Universidades.

### **4. POLÍTICAS**

#### **Normas Internas**

- Política de Ventas
- Política de Logística
- Contrato con Proveedores

#### **Normas Externas**

- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.- Libro III, Título 1, Capítulo 1 y 2, Art. 53 Definición y Clasificación de las MIPYMES y Art. 54.- Institucionalidad y Competencias
- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.- Capítulo 2, Sección 1 Art. 5 Mercado Relevante y Art. 6 Volumen de Negocios.
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.- Título I, Capítulo V De la reglamentación técnica y de la certificación de la conformidad, Art. 29.

<b>COD:</b> GEC-PCC-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 14/04/2019	<b>3. POSTVENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 3</b> de 6

### 5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Gerente Comercial
- Asistente de Logística

### 6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- ✓ Proceso de Venta a Clientes Corporativos

### 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial	✓ Realizar el proceso Postventa a Clientes Corporativos. El cliente se pone en contacto vía correo, redes sociales o llamada telefónica.
2	Cliente Corporativo	✓ Solicitar el servicio para soporte técnico o adquirir un nuevo equipo, se efectúa un C1 en el que Si confirmamos que es para adquirir un nuevo equipo se pasa al proceso Venta a Clientes Corporativos; y si No pasa directamente a la Actividad 3 Soporte Técnico.

<b>COD:</b> <b>GEC-PCC-001</b>		<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>13/04/2019</b>	<b>3. POSTVENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 4</b> <b>de 6</b>

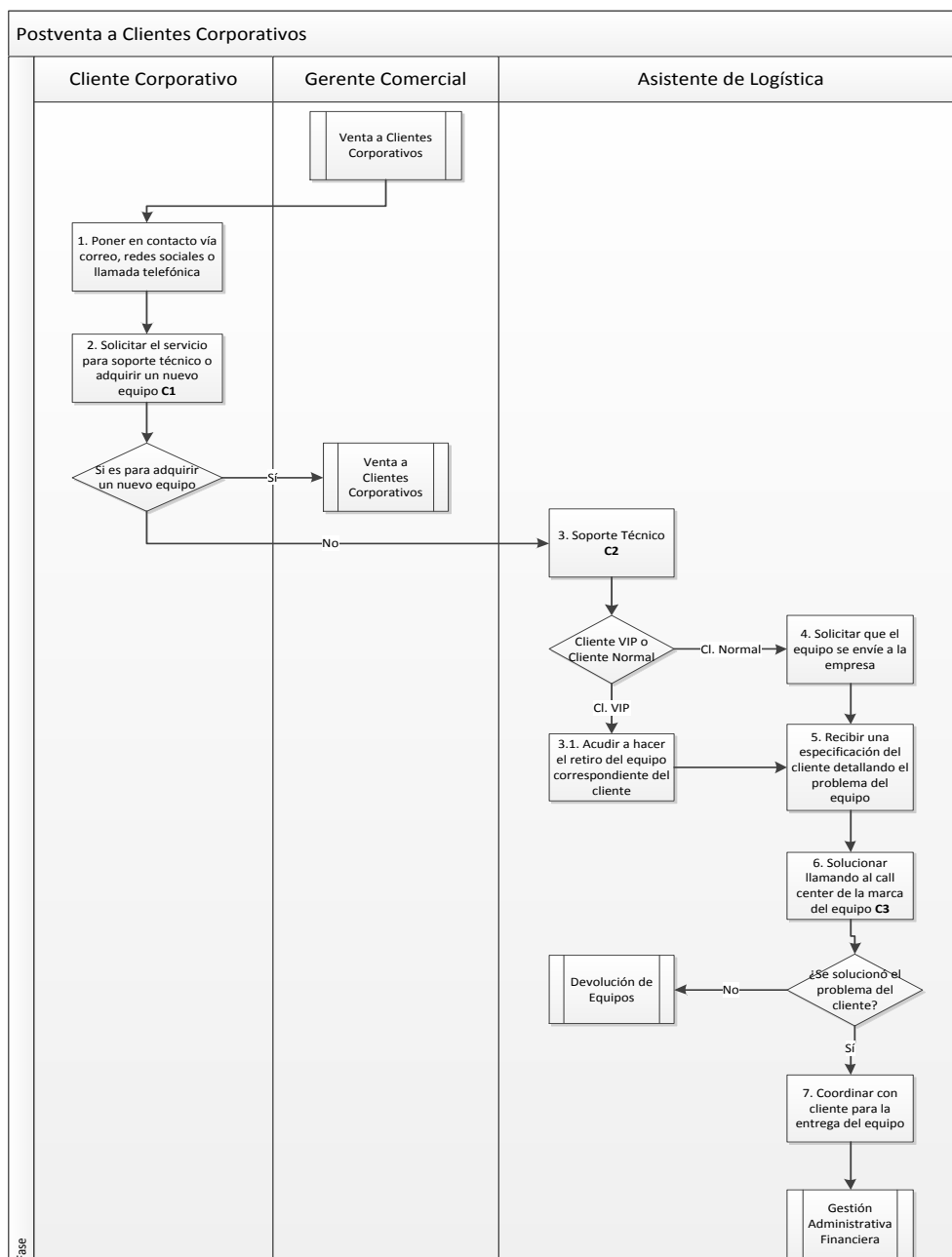
<b>3</b>	Asistente de Logística	<p>✓ Efectuar el soporte Técnico realizando el C2 se decide si es Cliente VIP o Cliente Normal de acuerdo a lo que datos que nos especifique el cliente; Si Cl. VIP continuar con actividad 3.1, Si Cl. Normal se sigue a la actividad 4.</p>
<b>4</b>	Asistente de Logística	<p>✓ Solicitar que el equipo se envíe a la empresa en horario de oficina de 9 am a 1 pm y de 2 pm a 6 pm a las oficinas de la empresa EDSAGROUP.</p>
<b>5</b>	Asistente de Logística	<p>✓ Recibir una especificación del cliente detallando el problema del equipo, es recomendable que envíe por escrito cualquier problema que presente el equipo para tener una constancia del servicio que se va a brindar.</p>
<b>6</b>	Asistente de Logística	<p>✓ Solucionar llamando al call center de la marca perteneciente al equipo, se realiza el siguiente control C3 en el que se decide Si se solucionó el problema del cliente seguir a la actividad 7, y si No se solucionó se procede a la Devolución del Equipo.</p>
<b>7</b>	Asistente de Logística	<p>✓ Coordinar con cliente para la entrega del equipo, realizando contacto por correo electrónico, llamada telefónica o redes sociales, para seguir directamente con el proceso de la Gestión Administrativa Financiera.</p>

<b>COD:</b> GEC-PCC-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>3. POSTVENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página: 5</b> de 6

## 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Coordinar con el cliente para la entrega del equipo.

## 9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<b>COD:</b> GEC-PCC- 001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 13/04/2019	<b>3. POSTVENTA A CLIENTES CORPORATIVOS</b>	<b>Página:</b> 6 de 6

## 10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

C1.- Solicitar el servicio sea para soporte técnico o para adquirir un nuevo equipo. Se decide, si es para adquirir un nuevo equipo pasa al proceso de Venta a Clientes Corporativos; y si no sigue directamente a la actividad 3.

C2.- Al momento de brindar el soporte técnico se decide si es Cliente VIP o Cliente Normal; Cl. VIP se pasa a la actividad 3.1, si es Cl. Normal se sigue a la actividad 4.

C3.- Solucionar llamando al call center de la marca perteneciente al equipo; Se decide si se soluciona el problema del cliente seguir a la actividad 7, si no se realiza el proceso Devolución de Equipos.

## 11. REGISTRO Y FORMULARIOS

No se presenta evidencia alguna del proceso que se detalla en este documento.



## 2.7.4. Proceso de Ingreso de Equipos Tecnológicos

<b>COD:</b> LOG-IET- 001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 15/04/2019	<b>4. INGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 1</b> de 6

**INDICE:**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
10. IDENTIFICACIÓN CONTROL
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

<b>Modificación respecto a la edición anterior</b>		
<b>Elaborado por:</b> Alexis Cáceres	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Alexis Cáceres	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha:</b> 15/04/2019	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>COD:</b> <b>LOG-IET-</b> <b>001</b>		<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>15/04/2019</b>	<b>4. INGRESO DE EQUIPOS TECNOLOGICOS</b>	<b>Página: 2</b> <b>de 6</b>

1. **OBJETIVO.-** Establecer un sistema efectivo para la correcta recepción de los equipos tecnológicos.

2. **ALCANCE.-** Este procedimiento abarca todo el ingreso de los equipos tecnológicos a la empresa. Inicia con la recepción de los equipos tecnológicos, termina con la recepción de los documentos de soporte.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ningún término en el presente manual.

### 4. POLÍTICAS

#### Normativa Interna

- Todo equipo tecnológico que ingresa debe contar con la documentación de soporte.
- El sello plasmado en la remisión significa que el equipo queda liberado de seguimiento.

#### Normativa externa

- Ley del sistema ecuatoriano de calidad Art.2 Numeral 4.
- Ley orgánica de regulación y control del poder del mercado Art. 19 numeral 8.
- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones Art 12 numeral 5.

### 5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Asistente de logística.

### 6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Despacho de equipos tecnológicos.

<b>COD:</b> LOG-IET-001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 15/04/2019	<b>4. INGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 3 de</b> <b>6</b>

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

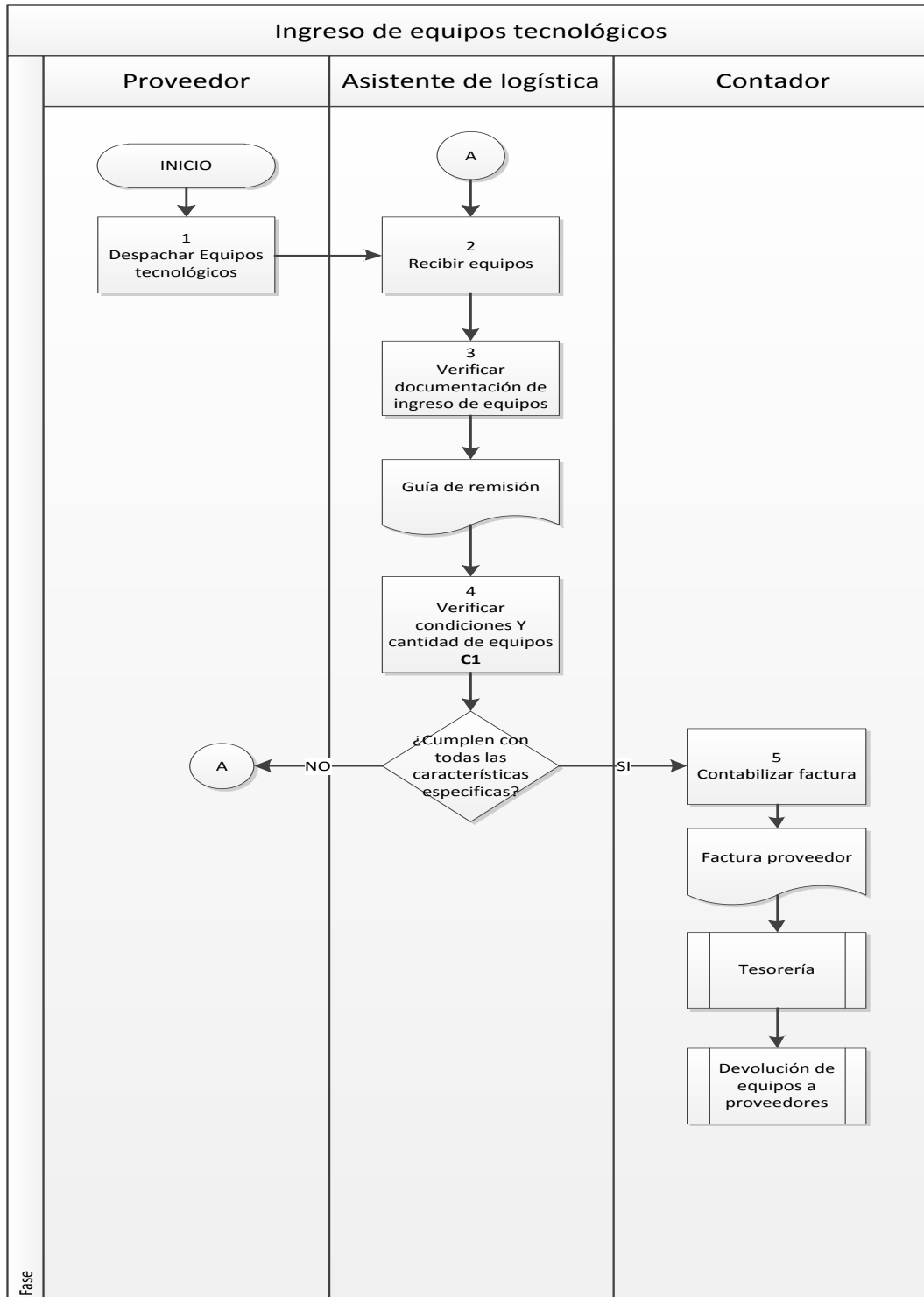
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Proveedor	✓ Despachar equipos tecnológicos, el proveedor debe entregar el pedido completo.
2	Asistente de logística	✓ Recibir equipos tecnológicos.
3	Asistente de logística	✓ Verificar documentación de ingreso de equipos, en la cual debe constar la guía de remisión de parte del proveedor.
4	Asistente de logística	✓ Verificar condiciones y cantidad de equipos, Se ejecuta el siguiente control. C1 si se Cumplen con todas las características específicas se continua con el proceso de contabilizar factura y si no regresa al proceso de recibir equipos.
5	Contador	✓ Contabilizar factura entregada por parte del proveedor, se conecta con el proceso de tesorería y de devolución de equipos, si no pasa el control de la actividad 4.

## 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Contabilizar factura.

<p><b>COD:</b> LOG-IET- 001</p>		<p><b>Versión:</b> 001</p>
<p><b>Fecha:</b> 15/04/2019</p>	<p><b>4. INGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b></p>	<p><b>Página:</b> 4 de 6</p>

**9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**



<b>COD:</b> LOG-IET- 001	<b>EDSAGroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 15/04/2019	<b>4. INGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página:5 de</b> 6

## 10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- C1 Verificar si los equipos tecnológicos cumplen con todas las características requeridas por parte de la empresa al proveedor.



## 11. REGISTRO Y FORMULARIOS

- Guía de remisión.

		<b>R.U.C.:</b> 1709261141001 <b>GUIA DE REMISION</b> <b>No.</b> 001-004-000000003 <b>NÚMERO DE AUTORIZACIÓN</b> 1007201806170926114100120010040000000031234567815 <b>FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN</b>  <b>AMBIENTE:</b> PRODUCCION <b>EMISIÓN:</b> NORMAL  <b>CLAVE DE ACCESO</b>  1007201806170926114100120010040000000031234567815								
<b>SANCHEZ CISNEROS ALEXIS EDUARDO</b> EDSAGROUP <b>Dirección Matriz:</b> NSS GRANDA CENTENO 064-86 Y BRASIL, QUITO <b>Dirección Sucursal:</b> NSS GRANDA CENTENO 064-86 Y BRASIL, QUITO <b>OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD</b> SI										
<b>Identificación (Transportista)</b> 1724599368 <b>Razón Social / Nombres y Apellidos:</b> JONATHAN TORRES <b>Placa:</b> PBT0145 <b>Punto de Partida:</b> OFICINAS EDSAGROUP DIRECCIÓN: ANTONIO RANDA CENTENO 064-86 Y BRASIL, EDIFICIO DIGUIJA PB - Suñi SI <b>Fecha inicio Transporte</b> 10/07/2018 <b>Fecha fin Transporte</b> 10/07/2018										
<b>Comprobante de Venta:</b> FACTURA 001-004-000000022 <b>Fecha de Emisión:</b> 10/07/2018 <b>Número de Autorización:</b> 1007201801170926114100120010040000000221234567817										
<b>Motivo Traslado:</b> VENTAS DE EQUIPOS DE TECNOLOGIA <b>Punto (Punto de llegada):</b> AV. SALO 10-48 ENTRE CONOCOTO Y SAN RAFAEL <b>Identificación (Destinatario)</b> 1781362180001 <b>Razón Social/Nombres Apellidos</b> PHARMABRAND S.A. <b>Documento Aduanero</b> <b>Código Establecimiento Destino</b> <b>Ruta:</b> CONOCOTO1										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Descripcion</th> <th>Código Principal</th> <th>Código Auxiliar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DELL NOTEBOOK VOSTRO 3468</td> <td>NT003H</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Descripcion	Código Principal	Código Auxiliar	1	DELL NOTEBOOK VOSTRO 3468	NT003H			
Cantidad	Descripcion	Código Principal	Código Auxiliar							
1	DELL NOTEBOOK VOSTRO 3468	NT003H								
<b>FARMACID S.A.</b> BOBECAL - Ilex - Galax <b>MERCADERIA RECIBIDA</b> <b>FECHA:</b> 2018-04-15 <b>FIRMA:</b> [Firma]										

<b>COD:</b> LOG-IET- 001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 15/04/2019	<b>4. INGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página:6 de</b> 6

- Factura del cliente

 <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b> SÁNCHEZ CISNEROS ALEXIS EDUARDO RUC: 1709261141001 N39 GRANDA CENTENO DE4-86 Y BRASIL - QUITO TELFS: 6041 432 / 099 9020 900 / 099 4907 192 E-MAIL: eduardo.sanchez@edsag.com		<b>FACTURA</b> 001-001 N° 000002544 Autorización SRI: 1122035582 F. de Autorización: 03/Enero/2018 • F. de Caducidad: 03/Enero/2019 Documento Categorizado: NO <b>OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD</b>			
<b>FECHA</b> 5 February 2018 <b>CLIENTE</b> SECIROS SUCRE S. A. Av Eloy Alfaro N34-166 y Fernando Ayarza <b>DIRECCIÓN</b> QUITO	<b>RUC</b> 0990064474001 <b>ATENCIÓN</b> CHRISTIAN TAPLA <b>TELS.</b> 3730440				
<b>CÓDIGO</b>	<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRECIO UNIT.</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>	
Y4835LT#ASM	1.00	HP PROBOOK 440 G4 7MA GEN CORE I7-7500U/4MB CACHE/2NUCLEOS/4HLOS/4GB/1TB/14"/M N 10 PRO	1,112.40	1,112.40	
EEAU108	1.00	LITEON DVD-RWRITER EXTERNO WVAU108 8X EXTERNAL BLACK RECLAMO: 6000339-2017			
<b>SON</b> \$1,245.89			<b>SUBTOTAL</b>	1,112.40	
<b>OBSERVACIONES</b>			<b>DESCUENTO</b>		
<b>VENDEDOR</b> SALINAS ROSI			<b>SUBTOTAL</b>	1,112.40	
			<b>IVA 12 %</b>	135.49	
			<b>IVA 0 %</b>		
			<b>TRANSPORTE</b>		
			<b>VALOR TOTAL</b>	\$1,245.89	
<b>FORMA DE PAGO</b> 30 DIAS	<input type="checkbox"/> Efectivo	<input type="checkbox"/> Dinero Electrónico	<input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito/Débito	<input type="checkbox"/> Otros \$1,245.89	
<b>FECHA</b>	<b># COMP. ING</b>	<b>VALOR</b>	<b>FECHA</b>	<b># COMP. ING</b>	<b>VALOR</b>
1.			6.		
2.			7.		
3.			8.		
4.			9.		
5.			10.		
Debo y pagaré a la orden de EDUARDO SÁNCHEZ. En el plazo de detallada en la misma, recibida en esta factura a total y entera satisfacción. En caso de mora reconoceré además el interés legal vigente calculado a la época en que se efectúe el pago efectivo. Renuncio domicilio y me sujeto a los jueces competentes de la ciudad de Quito, y al trámite de juicio ejecutivo o verbal sumario a elección del actor. Renuncio a la posibilidad de solicitar devolución de la mercadería sin protesta.					
FAVOR EMITIR CHEQUE A NOMBRE DE EDUARDO SÁNCHEZ					
EDUARDO SÁNCHEZ  <b>ARMAS AUTORIZADA</b>			<b>RECIBÍ CONFORME</b>		
IMPRENTA MOLINA MVDI - MOLINA JACHO EDGAR PATRICIO - RUC: 1717019000001 - AUT S.R.L: 1840 - Telf: 3329975 - IMPRESO DEL 202501 AL 002700 Original: CLIENTE / Copia Celeste: EMISOR / Copia Rosada: SIN VALOR TRIBUTARIO					

## 2.7.5. Proceso de Egreso de Equipos Tecnológicos

<b>COD: LOG- EET-001</b>	<b>EDSAGROUP SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión: 001</b>
<b>Fecha: 16/04/2019</b>	<b>5. EGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 1 de 7</b>

**INDICE:**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
10. IDENTIFICACIÓN CONTROL
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

<b>Modificación respecto a la edición anterior</b>		
<b>Elaborado por: Alexis Cáceres</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre: Alexis Cáceres</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha: 16/04/2019</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>COD: LOG- EET-001</b>		<b>Versión: 001</b>
<b>Fecha: 16/04/2019</b>	<b>5. EGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 2 de 7</b>

1. **OBJETIVO.-** Establecer un sistema efectivo para el correcto egreso de los equipos tecnológicos.

2. **ALCANCE.-** Este procedimiento abarca todo el proceso de la salida de los equipos. Inicia con la recepción solicitud de salida de equipos y termina con la salida de los mismos.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ningún término en el presente manual.

### 4. POLÍTICAS

#### Normativa interna

- Políticas de logística.
- Políticas de servicio al cliente

#### Normativa externa

- Ley orgánica de regulación y control del poder del mercado Art. 17 numeral 7.
- Código Orgánico de la Producción, comercio e inversiones Art 24 numeral 5.

### 5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Asistente de logística.

### 6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud de egreso de equipos.



<b>COD:</b> <b>LOG-EET-</b> <b>001</b>	 <b>SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>	<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>16/04/2019</b>	<b>5. EGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 3</b> <b>de 7</b>

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	Asistente de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar egreso de los equipos tecnológicos al área de logística para que el producto pueda ser liberado.</li> </ul>
<b>2</b>	Asistente de logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recibir la solicitud de egreso de equipos de parte del asistente de ventas para que pueda liberar el producto y entregar al cliente respectivo.</li> </ul>
<b>3</b>	Asistente de logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar las condiciones de los equipos tecnológicos.</li> <li>✓ Ejecutar control C1: si los equipos cumplen con todas las condiciones requeridas, pasa al siguiente proceso de aprobar egreso de equipos y si no, regresa al proceso de solicitar egreso de equipos.</li> </ul>
<b>4</b>	Asistente de logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprobar egreso de equipos tecnológicos del área y del sistema de logística.</li> </ul>

<b>COD:</b> <b>LOG-EET-</b> <b>001</b>	 <b>SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>	<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>16/04/2019</b>	<b>6. EGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 4</b> <b>de 7</b>

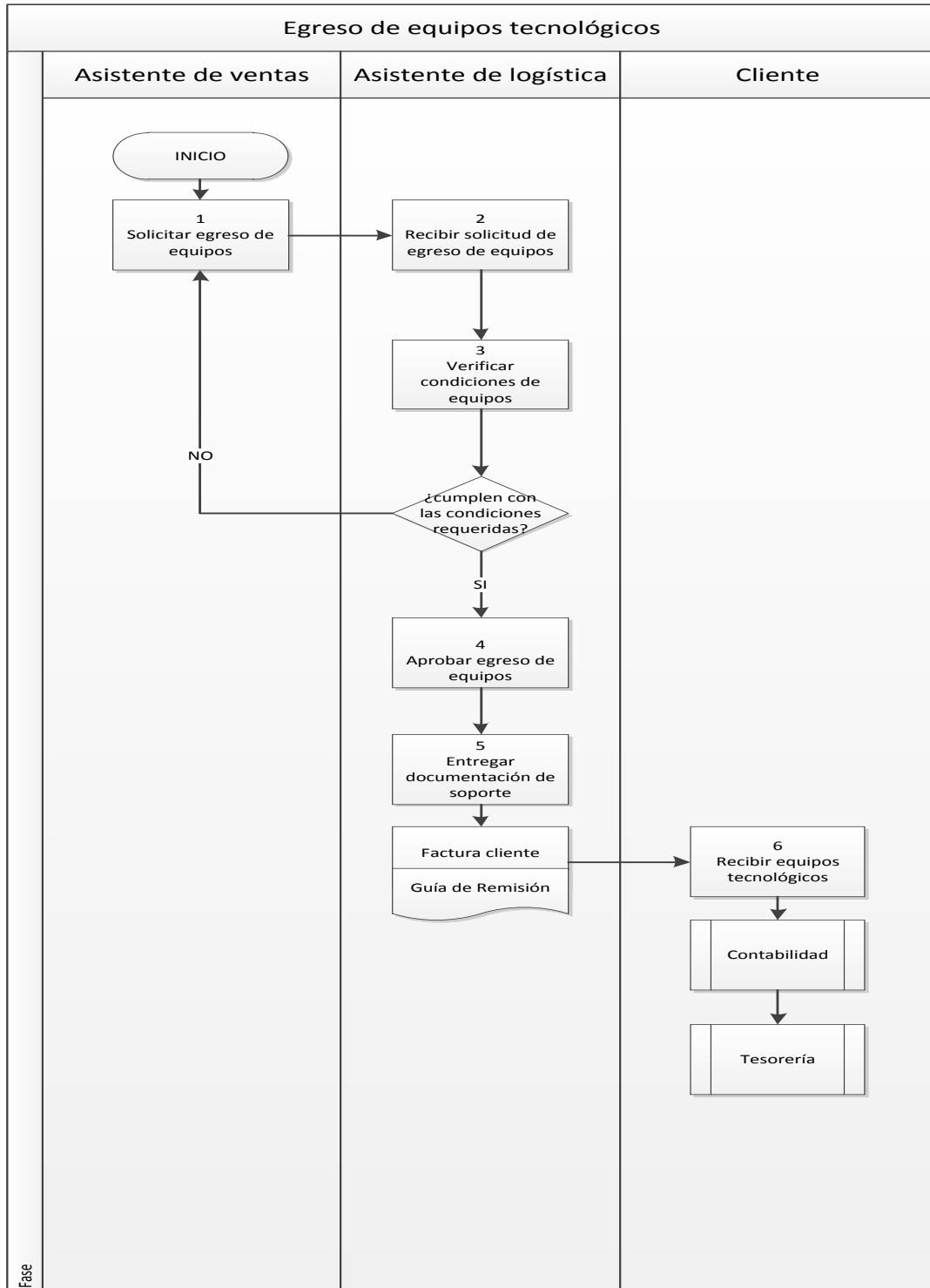
<b>5</b>	Asistente de logística	✓ Entregar documentación de soporte en la cual debe incluir la factura al cliente y la guía de remisión en formatos establecidos por la entidad.
<b>6</b>	Cliente	✓ Recibir equipos tecnológicos. Se conecta con los procesos de contabilidad y tesorería.

## 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

El cliente recibe conforme los equipos tecnológicos.

<b>COD:</b> LOG-EET- 001	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 16/04/2019	<b>5. EGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página:</b> 5 de 7

### 9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Fase



<b>COD:</b> LOG-EET- 001	<b>EDSAGroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión:</b> 001
<b>Fecha:</b> 16/04/2019	<b>5. EGRESO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página:</b> 7 de 7

✓ Guía de remisión

**EDSAGroup**  
**SOLUCIONES TECNOLOGICAS**

R.U.C.: 1709261141001  
**GUIA DE REMISIÓN**

No. 001-004-000000003  
NÚMERO DE AUTORIZACIÓN  
1007201806170926114100120010040000000031234567815

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN

**AMBIENTE:** PRODUCCION  
**EMISIÓN:** NORMAL

**CLAVE DE ACCESO**



1007201806170926114100120010040000000031234567815

SANCHEZ CISNEROS ALEXIS EDUARDO  
EDSAGROUP

**Dirección:** N39 GRANDA CENTENO OE4-86 Y BRASIL, QUITO  
**Matriz:**

**Dirección:** N39 GRANDA CENTENO OE4-86 Y BRASIL, QUITO  
**Sucursal:**

**OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD** SI

**Identificación (Transportista)** 1724599368  
**Razón Social / Nombres y Apellidos:** JONATHAN TORRES  
**Placa:** PBT0145  
**Punto de Partida:** OFICINAS EDSAGROUP DIRECCIÓN: ANTONIO RANDA CENTENO OE4-86 Y BRASIL, EDIFICIO DIGUJA PB - Suit SI  
**Fecha inicio Transporte** 10/07/2018 **Fecha fin Transporte** 10/07/2018

**Comprobante de Venta:** FACTURA 001-004-000000022 **Fecha de Emisión:** 10/07/2018  
**Número de Autorización:** 1007201801170926114100120010040000000221234567817

**Motivo Traslado:** VENTAS DE EQUIPOS DE TECNOLOGIA  
**Destino (Punto de llegada)** AV. ILALÓ 10-45 ENTRE CONOCOTO Y SAN RAFAEL  
**Identificación (Destinatario)** 1791362180001  
**Razón Social/Nombres Apellidos** PHARMABRAND S.A.  
**Documento Aduanero**  
**Código Establecimiento Destino**  
**Ruta:** CONOCOTO1

Cantidad	Descripción	Código Principal	Código Auxiliar
3	DELL NOTEBOOK VOSTRO 3468	N7GGH	

**FARMACID S.A.**  
**BODEGA:** Elvira Galvez  
**MERCADERIA RECIBIDA**  
**FECHA:** 2018-07-10  
**FIRMA:** [Firma] 15:20  
3 B

## 2.7.5. Proceso de Devolución de Equipos Tecnológicos

<b>COD: LOG- DET-001</b>	<b>EDSAgroup SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión: 001</b>
<b>Fecha: 17/04/2019</b>	<b>6. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 1 de 6</b>

**INDICE:**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
10. IDENTIFICACIÓN CONTROL
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

<b>Modificación respecto a la edición anterior</b>		
<b>Elaborado por:</b> Alexis Cáceres	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Alexis Cáceres	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha:</b> 17/04/2019	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>COD:</b> <b>LOG-DET-001</b>		<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>17/04/2019</b>	<b>6. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 2</b> <b>de 6</b>

1. **OBJETIVO.-** Establecer un proceso de devolución de los equipos tecnológicos que no cumplen con las especificaciones establecidas por la empresa.

2. **ALCANCE.-** Este procedimiento abarca toda la devolución de equipos tecnológicos a proveedores. Inicia con la notificación de equipos con problemas y termina con la devolución de los mismos a los proveedores.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ningún término en el presente manual.

#### 3.1.POLÍTICAS INTERNAS

##### Normativa Interna

- Todo equipo que se devuelve debe contar con las especificaciones del caso.
- Todo equipo debe contar con la documentación de soporte.

##### Normativa Externa

- Ley orgánica de regulación y control del poder del mercado Art. 18 numeral 7.
- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones Art 4 numeral 5.

### 4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Asistente de logística.

### 5. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

Notificación de problemas en el ingreso de equipos tecnológicos.

<b>COD:</b> <b>LOG-DET-</b> <b>001</b>		<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>17/04/2019</b>	<b>6. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 3</b> <b>de 6</b>

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Asistente de logística	✓ Notificar problemas en equipos para devolución, además debe constar de un informe de aquellos problemas para que siga el proceso de devolución.
2	Asistente de compras	✓ Verificar que la documentación de soporte de compra de equipos esté todo en regla para la devolución; ésta es la factura y la respectiva guía de remisión.
3	Asistente de compras	✓ Solicitar devolución de equipos tecnológicos al gerente comercial. Se ejecuta un control C1 para ver si el o los equipos cumplen con todas las especificaciones para su devolución. Si cumple, pasa al proceso de aprobación de equipos y si no, regresa a la actividad 1.
4	Gerente comercial	✓ Aprobar devolución de equipos al respectivo proveedor.
5	Asistente de compras	✓ Contactar con el proveedor para quedar de acuerdo en los términos de la devolución de equipos.



<b>COD:</b> <b>LOG-DET-001</b>		<b>Versión:</b> <b>001</b>
<b>Fecha:</b> <b>17/04/2019</b>	<b>6. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 4 de</b> <b>6</b>

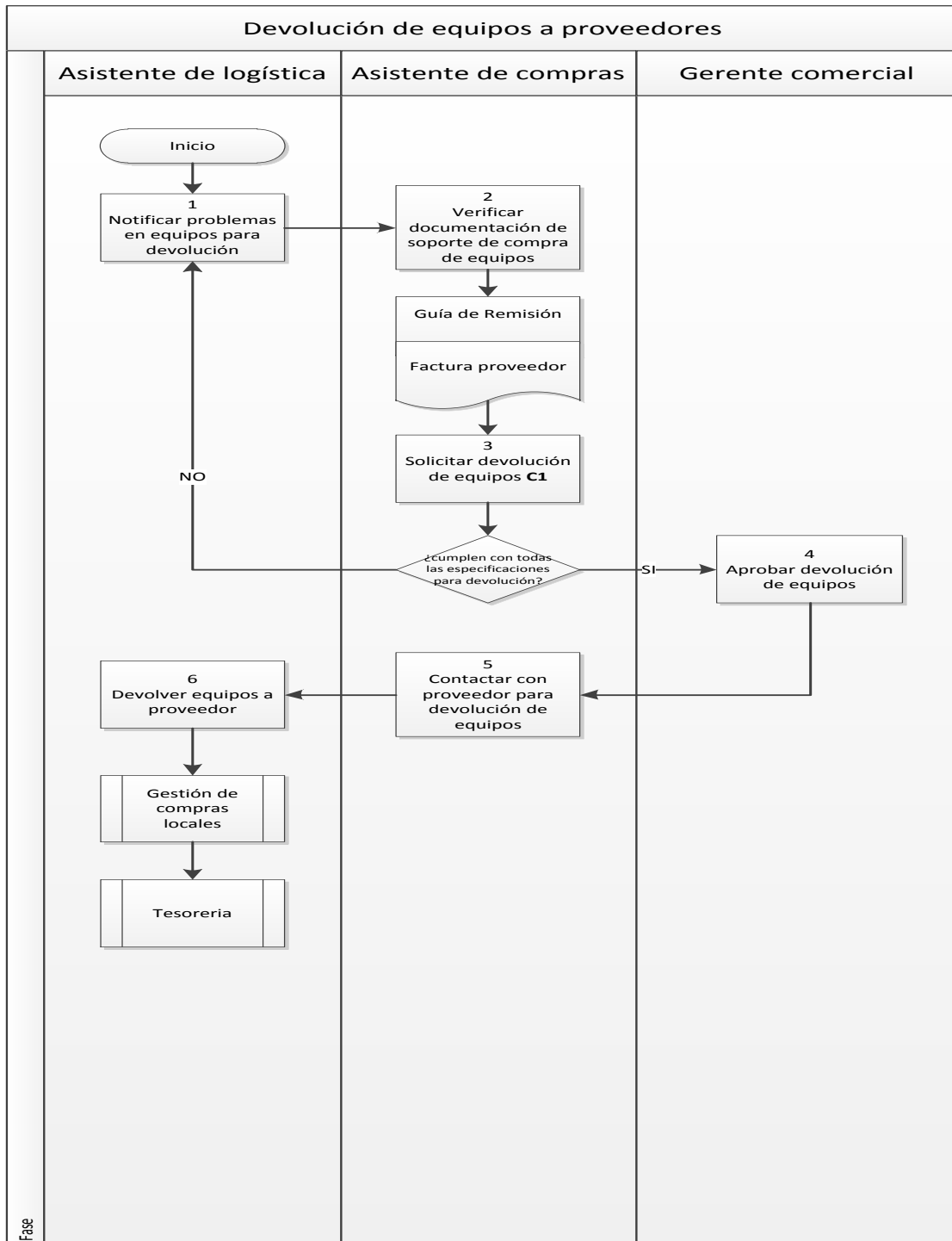
<b>6</b>	Asistente de logística	✓ Devolver los equipos al proveedor en las mismas condiciones que ingresaron, se conecta con los procesos de gestión de compras y tesorería.
----------	------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Devolver los equipos tecnológicos al proveedor.

<b>COD: LOG- DET-001</b>		<b>Versión: 001</b>
<b>Fecha: 17/04/2019</b>	<b>6. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página: 5 de 6</b>

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<b>COD: LOG- DET-001</b>	<b>EDSAgroup</b> <b>SOLUCIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>Versión: 001</b>
<b>Fecha: 17/04/2019</b>	<b>6. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Página:6 de 6</b>

## 10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- C1 cumplen con las condiciones los equipos para ser devueltos a los proveedores.

## 11. REGISTRO Y FORMULARIOS

- Factura proveedor

EDSAgroup SOLUCIONES TECNOLOGICAS SÁNCHEZ OSORRIO ALEXIS EDUARDO RUC: 1703261141001 N.º 28 GRANJA CENTRO (C/4-96 Y BRASA + OLITO) TELF: 8041 432 / 099 8030 900 / 099 4907 192 E-MAIL: eduardo@eduardosanchezgroup.com		FACTURA 001-001 N° 000002746 Autorización SRI: 1122741857 F. de Autorización: 11 / Mesa: 2018 + F. de Caducidad: 10 / Mesa: 0210 Departamento: Cotacachi (12) OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD			
FECHA	RUC	ATENCIÓN			
CLIENTE	TELFS.	TELFS.			
DIRECCIÓN					
CÓDIGO	CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL	
SON			SUBTOTAL		
OBSERVACIONES			DESCUENTO		
VENDEDOR			SUBTOTAL		
FORMA DE PAGO			IVA 5%		
			IVA 0 %		
			TRANSPORTE		
			VALOR TOTAL		
Efectiva			Dinero Electrónico		
Tarjeta de Crédito/Débito			Otras		
FECHA	# COMP. ING	VALOR	FECHA	# COMP. ING	VALOR
1.			6.		
2.			7.		
3.			8.		
4.			9.		
5.			10.		
<p>Debe y pagará a la orden de EDUARDO SÁNCHEZ. En el plazo de _____ el valor constante en esta factura por la mercadería detallada en la misma, recibida en esta factura a total y entera satisfacción. En caso de mora reconocerá además el interés legal vigente rebueldado a la época en que se efectúe el pago efectivo. Renuncia domicilio y me sujeto a los jueces competentes de la ciudad de Quito, y al trámite de juicio ejecutivo o verbal sumario a elección del actor. Renuncio a la posibilidad de solicitar devolución de la mercadería sin protesta.</p> <p><b>FAVOR EMITIR CHEQUE A NOMBRE DE EDUARDO SÁNCHEZ</b></p>					
FIRMA AUTORIZADA			RECIBÍ CONFORME		
<small>IMPRESA MOLINA PINE - MOLINA (RUC) EDGAR REFRICO - RUC: 171101908001 - AV/ L.A.L. 1840 - TEL: 2229972 - IMPRESO DEL 04/2011 AL 04/2011 Original: CLIENTE / Copia Cliente: EMISOR / Copia Recibida: SIN VALOR TRIBUTARIO</small>					

## CONCLUSIONES

❖ A través de la utilización de las herramientas la entrevista y el check list, se pudo identificar que efectivamente las actividades de los procesos sustantivos de la empresa Edsagroup se realizan de manera empírica, pues no contaban con un conocimiento científico de cómo aplicar profesionalmente los conceptos de procesos y todo lo que implica con la implementación de procesos dentro de la empresa.

❖ Se propone para la empresa el mapa de procesos y los manuales pertenecientes a los procesos sustantivos detallados en el presente estudio de investigación. Los formatos de los procesos y procedimientos deben ser auditados para la empresa.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Crear una estructura organizacional necesaria que permita gestionar el modelamiento de procesos propuesto en el presente trabajo de investigación, es decir se debe contar con un gestor de procesos para la correcta implementación del modelamiento, su seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
  
- ❖ Aplicar los manuales de procesos diseñados para que la empresa llegue a la excelencia que se proyectó a futuro, brindando un servicio y productos de calidad de manera eficiente y eficaz.

## Bibliografía

- Alvarez Pardo, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR.
- Cardona E., C. S., & Restrepo A., A. C. (s.f.). *Herramientas de Control: Lista de Chequeo*. Recuperado el 28 de junio de 2019, de Puntos de Encuentro:  
[http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas\\_de\\_chequeo.pdf](http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf)
- De Domingo, J. (2013). *Calidad y Mejora Continua*. Mexico: Donostiarra.
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 15 de 03 de 2019, de Registro Oficial N° 449:  
[https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- Ecuador, Asamblea Nacional. (18 de 02 de 2015). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. Recuperado el 15 de 03 de 2019, de Registro Oficial N° 439:  
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp73>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (23 de 10 de 2018). *Tecnologías de la información y comunicación ENEMDU - TIC 2017*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2017/Tics%202017\\_270718.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf)
- Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública. (22 de Abril de 2016). *Norma técnica prestación de servicios y administración por procesos. Acuerdo Ministerial 1573*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2018, de Registro Oficial 739:  
<https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-739-Acuerdo-Ministerial-1573.pdf>
- Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo, 2017 - 2021 Toda una vida*. Quito: Senplades.
- Ecuador, Superintendencia de Compañías. (23 de 10 de 2018). *Ranking Empresarial - Sector Comercio Al por Mayor y al por Menor*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2018, de  
[appscvs.supercias.gob.ec](http://appscvs.supercias.gob.ec)
- Ekos Negocios. (2018). *Eficiencia empresarial*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de  
<https://www.ekosnegocios.com/reconocimientos/ekos-oro/premiacion/2018>
- Fingar, P., Robles, C. R., Bouchon, G., Mora, M., Campos Rudas, R., & De Laurentiis, R. (15 de 03 de 2018). *El libro del BPM y la transformación digital: gestión, automatización e inteligencia de procesos*. Recuperado el 20 de 03 de 2019, de <http://www.club-bpm.com/Libro-del-BPM-y-la-Transformacion-Digital-Capitulo-1-Club-BPM-Renato-de-Laurentiis.pdf>
- Macazaga, J. (2014). *Organización basada en Procesos*. Madrid: Rama.
- Medina Guerrón, A. P. (15 de 01 de 2018). *“Propuesta de Manual de procesos sustantivos para la empresa Comercializadora de combustibles ecuatoriana ENERGYGAS S.A. en el D.M.Q.”*. Quito: Universidad Metropolitana del Ecuador.
- Pérez, J. A. (2013). *Gestión por Procesos*. Mexico: ESIC EDITORIAL.

Valdivieso Salazar, M. F. (17 de 06 de 2016). *Levantamiento y diseño de un manual de procesos de una empresa comercializadora de combustibles y derivados: caso PX*. Recuperado el 1 de junio de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12221/Trabajo%20Titulacion%20Valdivieso%20Salazar%20Maria%20Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera Vélez, L., & Ponce, U. (2008). *La investigación cualitativa*. Recuperado el 22 de 03 de 2019, de <https://ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

## **Anexos**



## ANEXO 1. ENTREVISTA

La entrevista estructurada que utilice como instrumento de investigación contiene 14 preguntas en las cuáles se coloca un check list al finalizar la entrevista en la que se valora las respuestas con 2 opciones las cuáles son Sí y No. El primer experto valoro 13 preguntas de la entrevista como buenas y una como regular. El segundo experto valoro las preguntas 10 como buenas y 4 como regulares. En base al conjunto de recomendaciones realizadas por los expertos se revisó nuevamente el instrumento y se realizaron los ajustes pertinentes.

La entrevista consta de una selección de entrevistados que conforman la empresa Edsagroup tal como son el Gerente General Ing. Eduardo Sánchez y Gerente Comercial Ing. Rosi Salinas. El coeficiente de confiabilidad se conforma con la evaluación previa que realizó el profesor asesor de este trabajo de investigación.

### **Entrevista para Gerencia General y Comercial de la Empresa Edsagroup**

Buenos Días, Mi nombre es Alexis Cáceres soy estudiante egresado de la Universidad Metropolitana del Ecuador, sede Coruña de la carrera de Gestión Empresarial. Me encuentro realizando mi trabajo de titulación cuyo tema es **LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS SUSTANTIVOS PARA LA EMPRESA EDSAGROUP UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**Objetivo de la Entrevista:** Evaluar la situación actual realizando un diseño de gestión de los procesos sustantivos de la empresa EDSAGROUP; mediante el análisis situacional y el modelamiento de los procesos para la efectividad y control.

1. ¿Cuáles son los procesos existentes, incluyendo cualquier flujograma que hayan creado? Explique
2. ¿Cómo se comunican con otras áreas de la empresa? Explique
3. ¿Cómo se comunican con los proveedores y clientes? Explique
4. ¿Cuáles son los actuales estándares de servicio al cliente que cumplen? Explique
5. ¿Cuáles son la cosas que encuentran más difíciles en sus procesos actuales y que cosa piensan que puede ser cambiada para mejor? Explique

6. ¿Qué actividades o funciones se realizan en el área de compras? Explique
7. ¿Qué actividades o funciones se realizan en el área de ventas? Explique
8. ¿Qué actividades o funciones se realizan en el área de postventa? Explique
9. ¿Cómo se están efectuando tales actividades en el área de compras? Explique
10. ¿Cómo se están efectuando tales actividades en el área de ventas? Explique
11. ¿Cómo se están efectuando tales actividades en el área de postventa? Explique
12. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades? Explique
13. ¿En qué actividades no se cumple con la meta de eficiencia y eficacia? Señale ¿Por qué? Explique
14. ¿Qué interrelación existen entre el personal y las áreas establecidas para cada una de las actividades que realiza en Compras, Ventas y Postventa? Explique

## ANEXO 2. CHECK LIST

OPERACIONES	SI	NO
¿Los objetivos, metas son medibles y se comunican adecuadamente?		
¿Identifican sus actividades de éxito?		
¿Los responsables de cada área llevan a cabo una planeación efectiva?		
¿Cuenta la empresa con una adecuada estructura organizacional?		
¿La empresa cuenta con Gestión por Procesos?		
¿La empresa cuenta con mapa de procesos?		
¿La empresa cuenta con catálogo de procesos?		
¿La empresa cuenta con manuales?		
¿Conoce el concepto de procesos?		
¿Conocen las características que deben tener los procesos?		
¿Saben qué importancia tiene el controlar procesos?		
¿Identifican el alcance de sus procesos?		
¿Conocen las actividades ejecutadas en su empresa?		
¿Saben que es un diagrama de flujo?		
¿Identifican la interrelación de sus procesos, procedimientos por área?		
¿Realizan acciones de mejora en la empresa?		
¿Establecen control en sus procesos (indicadores de gestión)?		
¿Saben cómo implementar un modelo de gestión?		
¿Conocen los procesos críticos de la empresa?		
¿Conocen la cadena de valor de la empresa?		
¿Tienen procesos estandarizados y saben cómo controlarlos?		
¿Identifican los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos?		
¿Identifican las políticas que tiene cada proceso en un documento formal?		
¿Saben cuáles son las entradas y salidas de los procesos ejecutados?		
¿Los ejecutores del proceso conocen el resultado de su trabajo?		