



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

SEDE QUITO

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR PROCESOS
PARA LA COMPAÑÍA INTERCOBROS CIA LTDA DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO”**

AUTOR:

EDNA ROCIO ORDOÑEZ MONTOYA

DOCENTE ASESOR:

Mgs. Pablo Hernán Solórzano Polo

Quito - 2021

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

El Mgs. Pablo Hernán Solórzano Polo, en calidad de docente tutor del trabajo de investigación indica:

Que el trabajo de investigación para obtener el título de Ingeniero en Gestión Empresarial cuyo tema es **(DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA INTERCOBROS CIA LTDA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO)**, elaborado por el (EDNA ROCIO ORDOÑEZ MONTOYA), ha sido debidamente revisada y está en condiciones de ser entregado para que continúe con el proceso de graduación de acuerdo con el Reglamento de la Universidad Metropolitana del Ecuador.

Atentamente,

Mgs. Pablo Hernán Solórzano Polo

TUTOR

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Edna Rocio Ordoñez Montoya, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", gestión empresarial, declaro en forma libre y voluntaria que el presente Estudio de Caso que versa sobre: **diseño de un modelo de gestión por procesos para la compañía Intercobros cia Ltda del distrito metropolitano de Quito** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría del compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

EDNA ROCIO ORDOÑEZ MONTOYA

C.I.172576171-0

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, EDNA ROCIO ORDOÑEZ MONTOYA, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, Diseño de un modelo de gestión por procesos para la compañía Intercobros cia Ltda del distrito metropolitano de Quito, modalidad Estudio de Caso de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Edna Rocio Ordoñez Montoya

CI: 17257617-10

DEDICATORIA

Quiero referirme de manera precisa a la mujer más valiente y fuerte que el universo me ha regalado, a ti mamá, que pese a cualquier pronóstico has sido mi mayor fortaleza, te agradezco por haber sido incondicional y ayudarme a cumplir una de tantas metas y objetivos planteados no tengo la menor duda que nada de esto hubiera sido posible sin tu compañía, el homenaje es para ti Gladys Montoya.

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia por motivarme a seguir mis sueños, por creer en mí y manifestarme su orgullo en cada oportunidad, ser mi mayor soporte cuando la meta parecía menos visible y alcanzable, gracias a ustedes por permanecer, es la razón para que todos los esfuerzos en este momento estén dando frutos.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	I
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	II
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
INDICE DE ILUSTRACIONES	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCION	1
Justificación	2
Situación problemática	4
Delimitación del problema	5
Formulación del problema científico	5
OBJETIVOS	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	6
Antecedentes de investigación	6
Fundamentación contextual	10
Fundamentación legal	15
Fundamentación teórica	17
Marco Metodológico	23
Enfoque de la investigación	24
Tipo de investigación	24
Recolección de datos	25
Fuentes Primarias	25
Fuentes Secundarias	26
Instrumento de Investigación utilizado	26
CAPITULO I	27
1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA INTERCOBROS CIA. LTDA.	27
1.1. Historia	27
1.2. Ubicación	28

1.3. Misión	28
1.4. Visión	28
1.5. Valores	29
1.6. Servicios ofertados	29
1.7. Clientes	33
1.8. Organigrama Intercobros cia Ltda.....	35
1.8.5. Funciones y responsabilidades	36
1.9. Diagnóstico de la situación problemática	39
1.9.5. Lista de chequeo aplicado	40
CAPITULO II	46
2. DISEÑAR UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA COMPAÑIA INTERCOBROS CIA LTDA.	46
2.1. Aplicación de la metodología	47
2.1.1. Levantamiento de actividades de la empresa	47
2.1. 2. Construcción mapa de procesos.....	48
2.1. 3. Matrices de caracterización	53
2.1. 4. Catálogo de procesos	55
2.1.5. Manuales de procesos.....	61
2.1.6. Indicadores de gestión.....	66
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	74
Bibliografía	75
Anexos.....	81
Anexo 1. Resultados de lista de chequeo aplicada.....	81
Anexo 2. Levantamiento de matrices de caracterización	89
Anexo 3. Manuales de procesos.....	102

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Justificación	3
Ilustración 2. Árbol de problemas causa y efecto	5
Ilustración 3. Clasificación Económica de la compañía Intercobros cia Ltda.	10
Ilustración 4. Evolución de ingresos y utilidades de actividades	11
Ilustración 5. Evolución del ingreso por prestación de servicios y utilidad de actividades profesionales, científicas y técnicas por región durante el período 2013- 2017	11
Ilustración 6. Evolución del ingreso por servicios prestados y utilidad de actividades profesionales, científicas y técnicas por provincia durante el período 2013-2017	12
Ilustración 7. Ranking de los ingresos por prestación de servicios en el sector de actividades profesionales, científicas y técnicas por ciudad durante el período 2013 – 2017 en millones de USD.	12
Ilustración 8. Total de empleados según tamaño de empresa	13
Ilustración 9. Geolocalización de la compañía INTERCOBROS CIA LTDA.	28
Ilustración 10. Clientes del sector financiero	33
Ilustración 11. Clientes empresas multinacionales	34
Ilustración 12. Clientes empresas de seguros	34
Ilustración 13. Clientes empresas de tecnología	35
Ilustración 14. Organigrama Intercobros cia Ltda.	36
Ilustración 15. Lista de chequeo aplicado en la Compañía Intercobros cia. Ltda.	40
Ilustración 16. Mapa de procesos Intercobros cia Ltda.	49
Ilustración 17. Macroproceso planificación estratégica	49
Ilustración 18. Macroproceso captación de clientes	50
Ilustración 19. Macroproceso operaciones	50
Ilustración 20. Macroproceso postventa	51
Ilustración 21. Macroproceso gestión de talento humano	51
Ilustración 22. Macroproceso gestión financiera	52
Ilustración 23. Macroproceso gestión administrativa	52
Ilustración 24. Macroproceso gestión de tics	53
Ilustración 25. Formato matriz de caracterización	54
Ilustración 26. Catálogo de procesos	55
Ilustración 27. Formato de descripción de actividades	63
Ilustración 28. Formato de flujograma del procedimiento	64
Ilustración 29. Tablero control de indicadores	66

RESUMEN EJECUTIVO

La compañía INTERCOBROS CIA LTDA ubicada en el distrito metropolitano de Quito, desarrolla su estrategia de negocio como business Process outsourcing siendo su actividad principal la gestión de cobranza en todas las etapas preventiva, administrativa, prejuridica entre otras, direccionada a los sectores estratégicos financiero, comercial, tecnológico; con una misión y visión ya preestablecida donde su cadena de valor juega un papel determinante, sin embargo no contaba con un modelo de gestión enfocado en la calidad, innovación, mejora continua, estandarización de procesos, que le haya permitido posicionarse frente a sus competidores. Por tanto la propuesta fue establecida con dos objetivos, siendo el primero de ellos el diagnóstico de la situación de la organización con una metodología cualitativa, exploratoria, de observación directa apoyada en el recurso lista de chequeo donde se dieron a conocer las falencias que tiene la organización en aspectos de índole estratégico, operativo y administrativo repercutiendo en sus resultados, tanto en la percepción de sus clientes directos con relación a su capacidad de respuesta para la resolución de requerimientos como consecuencia de una idiosincrasia empírica, lo que conllevó a la empresa a tomar acción en función del segundo objetivo que fue la construcción de un modelo de gestión por procesos con una metodología con énfasis en modelamiento visual donde se determinaron sus procesos estratégicos, sustantivos, adjetivos, del mismo modo y de manera sistémica cada uno de los manuales que componen a la empresa, desde su catálogo de procesos hasta los indicadores de control establecidos para cada uno de ellos.

Palabras clave:

Modelo

Proceso

Estandarización

Gestión

Cliente

ABSTRACT

The company INTERCOBROS CIA LTDA located in the metropolitan district of Quito, develops its business strategy as a business Process outsourcing being its main activity the management of collection in all stages preventive, administrative, pre-jurisdictional among others, directed to the financial, commercial, technological strategic sectors; with a mission and vision already preset where its value chain plays a decisive role, however it did not have a management model focused on quality, innovation, continuous improvement, standardization of processes, that has allowed it to position itself in front of its competitors. Therefore, the proposal was established with two objectives, the first being the diagnosis of the situation of the organization with a qualitative, exploratory, direct observation methodology supported by the recourse checklist where the lacks that the organization has in strategic, operational and administrative aspects were disclosed having an impact on its results, both in the perception of its direct clients in relation to its responsiveness for the resolution of requirements as a result of an emperic idiosyncrasy, which led the company to take action based on the second objective that was the construction of a process management model with a methodology with an emphasis on visual modeling where its strategic, substantive, adjective processes were determined, in the same way and systemically each of the manuals that make up the company , from its process catalog to the control indicators set for each of them.

Keywords:

Model

Process

Standardization

Management

Client

INTRODUCCION

La evolución en el sector empresarial en general se ha enfrentado a cambios del mundo moderno, a las exigencias y expectativas de los clientes en todos los aspectos en cuanto a su percepción del bien de consumo que demandan o del servicio que reciben en general, llevando a las empresas a cuestionarse su modus operandi, al igual que, a planteamientos sobre reestructurar su filosofía de operaciones para lograr cumplir con los objetivos y consolidar eficientemente su ventaja competitiva. A partir de ese análisis han determinado la relevancia que tiene un modelo de gestión acorde con su estrategia y del entorno en que se desenvuelven.

En el transcurso de esa etapa uno de los precursores importantes para la administración con una teoría que predominó, fue la filosofía de Deming con un enfoque basado en la calidad dentro de las organizaciones y que en la actualidad sigue siendo protagonista con el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar siendo una de las bases fundamentales para el plan de acción que tomaron ciertas entidades al identificar los factores poco favorables que se presentaron y dificultaron la toma de decisiones.

A partir de entonces las compañías han tenido que sumar todos sus esfuerzos para comprender oportunamente que la organización más allá de áreas o departamentos deben constituirse como un todo y direccionarse hacia el mismo objetivo colectivo, por tanto, en función de esta meta han identificado sus procesos, documentado, estandarizado, de tal modo que esa sinergia contribuya a obtener mejores resultados a innovar y mejorar continuamente de la mano de controles periódicos que permitan medir a través de indicadores de gestión la eficacia y credibilidad del modelo de manera consecuente con la satisfacción del cliente.

Considerando que INTERCOBROS CIA LTDA es un socio estratégico para sus clientes y ayuda en la optimización de recursos en el área de cobranza de los mismos, pero que al no contar con un modelo de gestión por procesos la confiabilidad de su servicio pierde credibilidad surgiendo la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuiría el modelo en la compañía?

Por consiguiente, la propuesta del presente trabajo de titulación se compone de la siguiente manera capítulo I con el diagnóstico situacional de la compañía en cuanto a los procesos a nivel organizacional.

Capítulo II el diseño del modelo de gestión por procesos, es decir, según su jerarquía en estratégicos, sustantivos y adjetivos o de apoyo incluyendo el catálogo de procesos e indicadores de gestión.

Justificación

El trabajo de titulación enfocado en una Propuesta de un Modelo de gestión empresarial en base a la situación actual de las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito fundamentada en tres aspectos importantes Emprendimiento, Productividad y competitividad, mediante una Programa de investigación científica y formación de PYMES que tiene como objetivo determinar las causas y efectos de la falta de competitividad dentro de las organizaciones. De tal manera se Diseñará el modelo gestión por procesos de la agencia de Cobranzas Intercobros BPO (Business Process Outsourcing) enfocado en buscar el incremento de la satisfacción de los clientes y la competitividad de la empresa, a través del perfeccionamiento de la misma. Es decir, que permitan a su vez evaluar el modelo, y el impacto en el resultado final, lo cual implica la obtención de óptimos resultados en el rendimiento dentro de la organización permitiendo su posicionamiento.

Por consiguiente, a partir de la gestión por procesos poder capacitar a la dirección sobre la necesidad de cambio dentro de la organización, al igual que definir la gestión basada en objetivos donde el recurso humano se comprometa con dicho proceso a través del conocimiento sobre su interrelación con todas las áreas y el flujo de sus actividades con un impacto del resultado final sobre el cliente externo, de tal manera que se identifiquen y clasifiquen los procedimientos y la relación entre ellos, permitiendo establecer indicadores que permitan medir los resultados y sus rendimientos, puesto que, la relevancia en cuanto al rendimiento percibido por el cliente para con la empresa es determinante para superar sus expectativas y lograr la máxima satisfacción del consumidor final.

Por lo mencionado anteriormente, a continuación, se presenta en la Ilustración No.1 Justificación la línea de investigación para el diseño de un modelo de gestión por procesos para la compañía Intercobros cia Ltda del distrito metropolitano de Quito con relación a la carrera gestión empresarial de la universidad metropolitana del Ecuador.

Ilustración 1. Justificación



TEMA	Proyecto de investigación de la Escuela de Gestión Empresarial	Línea de investigación científica de la Escuela de Gestión Empresarial	Programa de la facultad de administración	Fundamentación legal	Impacto
"Diseño de un modelo de gestión por procesos para la compañía Intercobros cia Ltda. del distrito metropolitano de quito"	"Propuesta de un Modelo de gestión empresarial con base a la situación actual de las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito"	Emprendimiento Productividad y competitividad	"Programa de investigación científica y formación de PYMES"	Plan nacional de desarrollo toda una vida 2017 - 2021 Objetivos: 3,4,5,6,9	Zona 2 Quito y Zona 9 Pichincha

Elaborado Por: Edna Ordoñez

Fuente: (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2020) Matriz de pertenencia Umet

Situación problemática

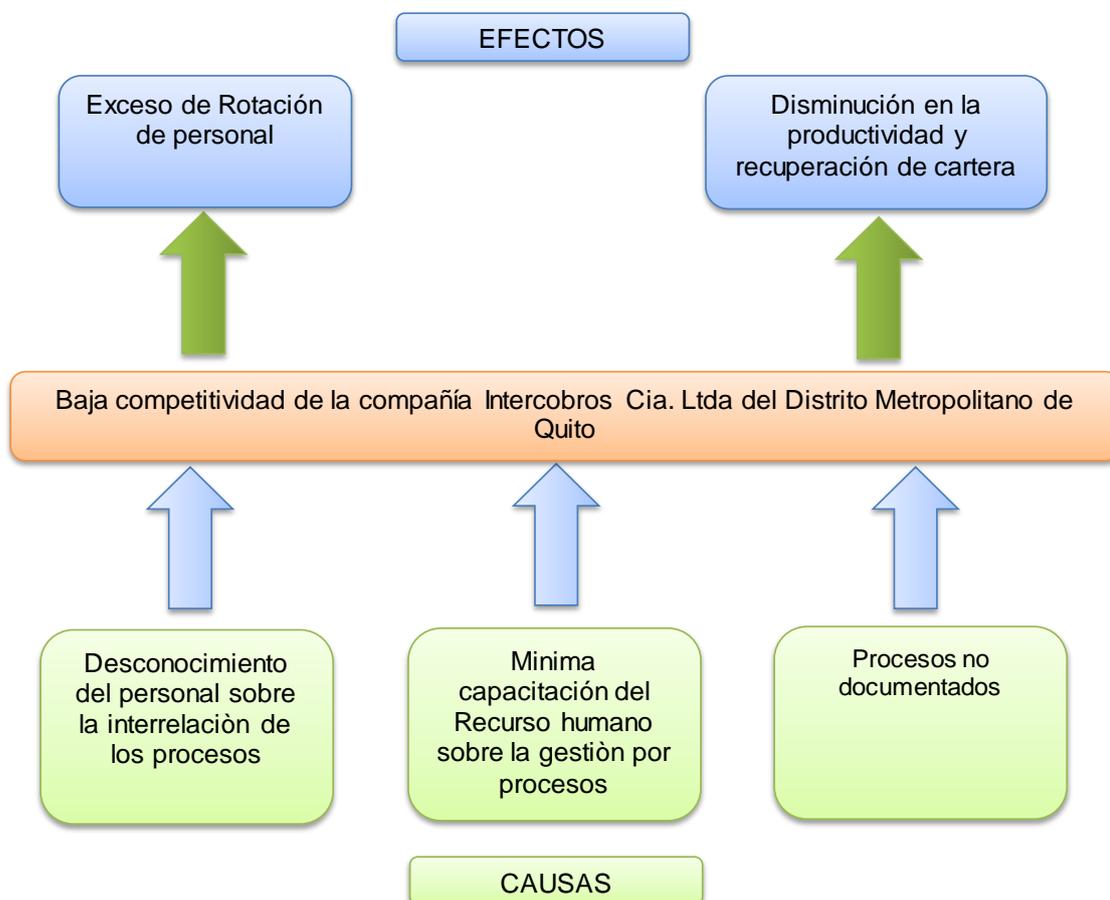
La Compañía Intercobros cia. Ltda. Como socio estratégico, busca contribuir en la simplificación organizacional reduciendo estructura de costos, optimizando resultados, maximizando estándares de calidad y contribuyendo en la transformación de alto rendimiento de los negocios, permitiendo focalizar y fortalecer su Core Business, no obstante se ha detectado junto con la alta gerencia una disminución significativa en la actividad económica principal de la empresa en cuanto a la productividad y recuperación de cartera, no alcanzando así los índices de eficacia y eficiencia establecidos periódicamente para con sus clientes y por consiguiente generando una alta rotación de personal, debido a los bajos volúmenes de producción y recuperación en la cobranza.

Adicionalmente el recurso humano asignado a las diferentes carteras para su recuperación efectiva no cuenta con una capacitación oportuna y especializada sobre sus funciones, al igual que la relación entre cada actividad que desarrollan. Del mismo modo estas actividades no se encuentran alineadas con las estrategias para cumplir con la satisfacción del cliente, debido a la carencia de procesos no documentados para el manejo adecuado en la gestión, lo cual imposibilita una mejora en los resultados finales de recaudación y reduce la competitividad de la empresa.

Por lo expuesto anteriormente, la empresa requiere acciones correctivas de manera oportuna, es por ello que se diseñará un modelo de gestión por procesos para mejorar la ventaja competitiva de la compañía Intercobros cia. Ltda. Enfocada directamente a la satisfacción del cliente tanto interno como externo asegurando así, la solución ante la problemática.

Formulación del problema

Ilustración 2. Árbol de problemas causa y efecto



Elaborado Por: Edna Ordoñez

Delimitación del problema

La investigación se desarrollará en el norte del distrito Metropolitano de Quito, en la Empresa Intercobros cia. Ltda. Ubicada en el sector norte, Parroquia chaupicruz (la concepción), Barrio Ñaquito, durante un periodo de junio 2019 – junio 2020 a partir de la información y los antecedentes obtenidos de la compañía en el campo de la gestión por procesos.

Formulación del problema científico

¿En qué podrá contribuir el diseño de un modelo de gestión por procesos para mejorar la ventaja competitiva de la compañía Intercobros cia Ltda?

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión por procesos para la agencia de Cobranzas Intercobros cia Ltda. BPO (Business Process Outsourcing) creando un modelo de gestión fundamentado en la mejora continua para incrementar la satisfacción de los clientes y la competitividad de la empresa.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la compañía Intercobros Cia Ltda, aplicando herramientas cualitativas que permitan conocer la situación actual de todos los procesos de la empresa.
- Diseñar un modelo de Gestión por Procesos definiendo actividades, estructurándolas en macros, procesos y subprocesos cuya ejecución coadyuve a lograr la satisfacción de los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes de investigación

Según (Ortiz, 2019) En su propuesta de investigación para la obtención del título de ingeniera en gestión empresarial emitido por la Universidad Metropolitana del Ecuador propone como objetivo general: “diseñar un sistema de gestión por procesos basado en los procesos sustantivos para la Empresa HS-SOTEC CIA. LTDA” (pág. 5).

Posteriormente (Ortiz, 2019) obtiene las siguientes conclusiones:

- A través de la aplicación de los instrumentos lista de chequeo validadas por los expertos y la guía de entrevista, se pudo determinar que efectivamente las actividades en la empresa HS-SOTEC CIA. LTDA., se realizan de manera empírica pues no contaban con un control en sus registros y documentos no tenían identificado sus procesos principales, ni definidos los roles de cada colaborador ocasionando que no exista optimización de recursos humanos y materiales.

- Es importante contar con la participación de la alta dirección para coordinar cada reunión o necesidad de información que permita llevar a cabo de manera adecuada el levantamiento de información y así determinar la situación actual de la empresa.
- La información previa dada a los colaboradores, referente al tema propuesto ha permitido que no haya resistencia al cambio, al contrario, ha generado que se sientan parte del cambio que necesita la empresa y por ende formen parte con sus ideas y opiniones.
- Las reuniones mantenidas con el dueño de cada proceso, es lo que realmente le da sentido a la presente propuesta porque permitió ir diseñando de manera coordinada y organizada el modelo de Gestión por Procesos basado en los procesos sustantivos, porque permite identificar el documento que le rige a dicho proceso e ir diseñando la matriz de caracterización, manuales de procesos, flujogramas, indicadores y los registros consultándoles lo que realmente es necesario que vaya dentro del formato este proceso se aplicó para los procesos de diseño del servicio, prestación del servicio y gestión comercial que forman parte de los procesos sustantivos.
- Con la elaboración del inventario de procesos permitió identificar si los procesos definidos son realmente necesarios e ir controlando la creación de los mismos.
- El cronograma de implementación se realizó en conjunto con los directivos para comprometer a la organización al cumplimiento de la propuesta desarrollada. (págs. 58-59)

La relación de este primer antecedente radica directamente con la importancia de los procesos sustantivos dentro de las organizaciones, puesto que, son el eje central para cumplir con la satisfacción del cliente final y por consiguiente con la implementación de los mismos optimizando tiempo y recursos tal como lo indica la autora de la investigación mencionada, al hacerlo de manera oportuna y conjuntamente con la participación directa de la alta dirección el diseño de la gestión por procesos sustantivos para dicha empresa al momento de su implementación bajo un sustento documentado ayuda a la mejora continua que busca la organización con un impacto positivo a través del tiempo al igual que su cumplimiento.

De tal manera que el Diseño un Sistema de Gestión por Procesos sustantivos para la Empresa HS-SOTEC CIA. LTDA provee a la investigación en curso dentro de la compañía Intercobros cia Ltda. Las bases del modelo, los pasos a seguir en caso de implementación del mismo y todos los factores determinantes para que en beneficio de la organización se establezca un diseño organizacional que tenga como base fundamental la determinación procesos enfocados a la satisfacción del cliente y que proporcionen a la empresa bases sólidas para mejorar su ventaja competitiva.

En segunda instancia y con un enfoque más específico (Andrade Montenegro & Arteaga Verduga, 2018) en su trabajo de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración Jurídico, tributario y financiera propone como objetivo general: “diseñar propuesta de mejoramiento del proceso de recuperación de cartera para el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quito, aplicado a los impuestos Tributarios” (pág. 7).

Del mismo modo (Andrade Montenegro & Arteaga Verduga, 2018) concluye:

- EL GAD Municipal no cuenta con una base de datos actualizada, aspecto que dificulta la recuperación de cartera vencida de los impuestos tributarios.
- En base a los resultados obtenidos se evidenció la ausencia de cultura tributaria en los contribuyentes, en algunos casos el desconocimiento de la existencia de la plataforma virtual.
- No se prioriza la gestión preventiva de cobro, para evitar el inicio de acciones de cobro coactivo.
- No se aplican indicadores que permitan medir la gestión de los procesos que se realizan para la recaudación de los impuestos tributarios.
- No existe un cruce de información actualizada de terceras Instituciones, para obtener información de bienes y derechos que se pueden embargar a los deudores en caso de incumplimiento.
- Se evidenció que no existen manuales de procedimientos de los procesos que se realizan para la recuperación de la cartera, lo cual impide determinar los factores de riesgos y gestión. (pág. 105)

La cultura en el Ecuador regida por la moral y la ética en relación con el cumplimiento de obligaciones no manifiesta una base sólida, es por ello que como refleja la investigación en toda gestión de cobro sea este de índole tributario o no, requiere de políticas, estrategias, procesos, todo ello enfocado a la recuperación y recaudación efectiva de las carteras vencidas siendo estas una componente fundamental de una buena administración bien sea de entidades del estado u organizaciones privadas.

El Diseño de un proceso de recuperación de cartera mencionado proporciona los pasos a seguir para la recuperación de cartera vencida, la importancia de la gestión preventiva, el manejo de las bases de datos para la medición de riesgos, es decir, las bases para crear el modelo para la gestión de cobranzas en la compañía Intercobros cia. Ltda.

Como último precedente el autor (Farias Chiriguaya, Sabando Yagual, & Campos Rocafuerte, 2019) en su artículo las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez concluye:

- A través de la información proporcionada por la fundación Las Riberas, se seccionó la cartera de crédito, estableciendo rangos y montos, con el respectivo número de copropietarios. Esto fue realizado para cada uno de los períodos estudiados y con efectos al 2017.
- Se propuso una estrategia de cobranza analizando la información proporcionada por la Fundación Las Riberas y a través de la aplicación del método ABC o método de Pareto. Además, se hizo una comparación con dos estrategias adicionales para observar la eficiencia de cada una, siendo la primera la mejor estrategia.
- De acuerdo a la información financiera revisada, se concluye que Fundación Las Riberas, no realiza registros contables tomando en consideración la NIC 37, que trata además sobre las provisiones de los activos contingentes vencidos.
- Actualmente no existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas, por lo cual, constituye una de las causas reflejadas en el margen de la cartera de crédito. La Urbanización no cuenta con perfiles crediticios para resolver la aceptación, monto y riesgo, originando problemas de liquidez. (pág. 7)

Tomando en cuenta lo expuesto, cualquier entidad al no contar con procesos que indiquen cual es el seguimiento adecuado para con las carteras vencidas y que además midan el nivel de riesgo que cada deudor representa en el tiempo en la liquidez de cualquier organización, genera dificultades de recuperación determinantes, aún más si el equipo de trabajo tal como lo recomienda el autor en su artículo no cuenta con un nivel de capacitación óptima que le permita a su vez llegar a negociaciones efectivas sin ninguna base legal o política, no contribuye en ninguna medida un buen proceso de gestión de la cobranza.

Fundamentación contextual

La clasificación económica de la compañía Intercobros Según (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012) en base al Ciiu Rev. 4. 0, ver la ilustración número 3.

Ilustración 3. Clasificación Económica de la compañía Intercobros cia Ltda.

Clasificación nacional de actividades económicas (CIIU REV.4.0) - Intercobros cia Ltda.			
Nivel 1	Sección	<u>N</u>	Actividades de servicios administrativos y de apoyo.
Nivel 2	División	<u>N82</u>	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas.
Nivel 3	Grupo	<u>N821</u>	Actividades administrativas y de apoyo de oficina.
Nivel 4	Clase	<u>N8291</u>	Actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia.
Nivel 5	Subclase	<u>N8291.0</u>	Actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia.
Nivel 6	Actividad	<u>N8291.01</u>	Actividades de cobro de cantidades adeudadas y entrega de esos fondos a los clientes, como servicios de cobro de deudas o facturas.

Elaborado por: Edna Ordoñez

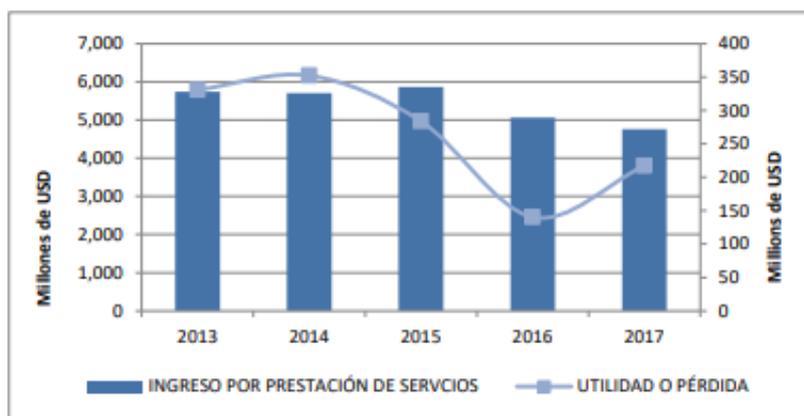
Fuente: (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012)

Según el autor (Ecuador, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2018) en su estudio sectorial Panorama de las actividades de servicios en el Ecuador periodo 2013- 2017 proporciona la siguiente Información:

Actividades profesionales, científicas y técnicas; de servicio administrativo y de apoyo este sector está compuesto por dos subsectores: actividades profesionales, científicas y técnicas (CIU: M) y el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo (CIU: N).

Las actividades profesionales, científicas y técnicas registraron en promedio ingresos por servicios prestados de 5,426 millones de USD anuales.

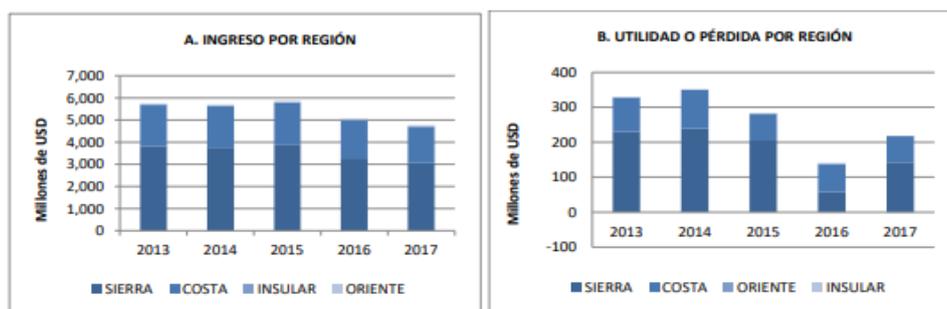
Ilustración 4. Evolución de ingresos y utilidades de actividades



Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2018)

No obstante, tal como lo indica la ilustración 4 el decrecimiento de los ingresos de este sector es considerable en los últimos años tanto en ingresos como en utilidades.

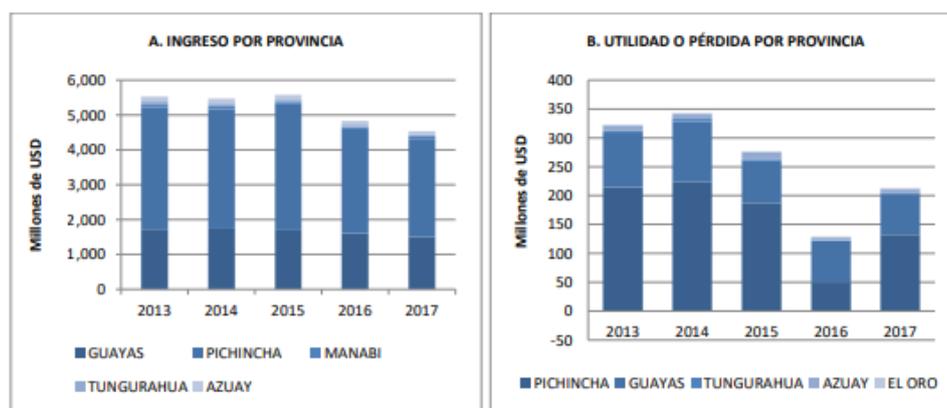
Ilustración 5. Evolución del ingreso por prestación de servicios y utilidad de actividades profesionales, científicas y técnicas por región durante el período 2013- 2017



Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2018)

Todas las regiones presentan decrecimiento en sus ingresos siendo el 2016 el año más crítico, es importante recalcar sin embargo que la sierra es la región que más ingresos aporta para el sector seguido por la costa, siendo la región insular y el oriente las que menor impacto ejercen a nivel sectorial, donde el año más representativo fue 2015.

Ilustración 6. Evolución del ingreso por servicios prestados y utilidad de actividades profesionales, científicas y técnicas por provincia durante el período 2013-2017



Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2018)

La provincia predominante es Pichincha, seguido por Guayas al igual que Azuay siendo las menos significativas Tungurahua, El oro, Manabí e Imbabura tal como lo ilustra el gráfico.

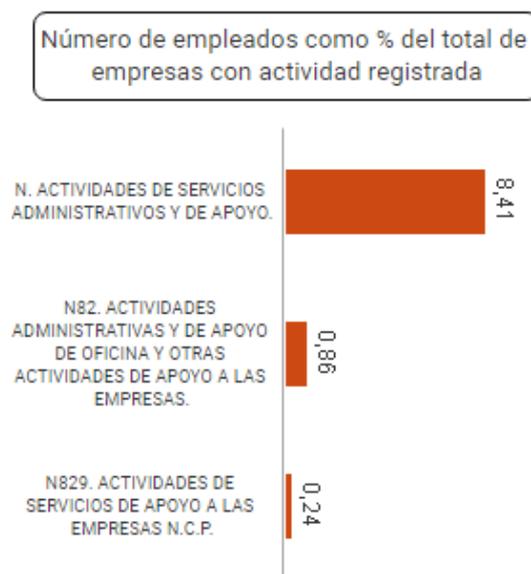
Ilustración 7. Ranking de los ingresos por prestación de servicios en el sector de actividades profesionales, científicas y técnicas por ciudad durante el período 2013 – 2017 en millones de USD.

CIUDAD	2013	2014	2015	2016	2017
QUITO	3,446.7	3,376.8	3,545.8	2,924.8	2,739.4
GUAYAQUIL	1,609.0	1,596.4	1,543.0	1,473.1	1,368.8
SAMBORONDÓN	92.6	117.3	117.9	103.6	107.1
CUENCA	139.4	138.4	137.3	108.5	91.4
AMBATO	90.1	85.1	49.9	67.0	57.6
MANTA	38.6	45.3	57.8	39.4	34.9
MACHALA	30.4	21.2	34.7	30.0	34.5
IBARRA	14.0	12.6	25.9	22.8	27.4
PUERTO AYORA	30.2	36.5	40.2	37.1	27.3
RIOBAMBA	26.3	29.5	30.4	26.3	25.3
PORTOVIEJO	17.1	17.8	16.3	15.6	22.6
SANGOLQUÍ	20.2	12.6	14.5	15.5	18.2
LOJA	18.7	27.5	25.1	20.2	16.3
CAYAMBE	11.3	12.6	13.9	14.0	15.2
LA JOYA DE LOS SACHAS	2.4	5.1	10.9	9.0	12.1
OTRAS CIUDADES	154.0	168.0	202.0	154.1	163.7
TOTAL	5,741.0	5,702.8	5,865.5	5,061.0	4,761.7

Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2018)

El último año analizado siendo el 2017 Quito tiene la mayor contribución para con el sector seguido por Guayaquil y en última instancia Cuenca tal como lo indican las cifras, no obstante, Samborondón también se incluye dejando en cuarto lugar a la ciudad capital de la provincia del Azuay siendo de esta manera como las ciudades principales aportan el 91% de ingresos a esta categoría.

Ilustración 8. Total de empleados según tamaño de empresa



Fuente: (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2017)

Independientemente del porcentaje que muestra la ilustración No.9 sea este menor o mayor dentro de su actividad correspondiente, refleja que dichos sectores están generando fuentes de empleo, tal como lo muestra el gráfico 8,41%, 0,86%, y 0,24% respectivamente, es decir que estos porcentajes son aportes económicos significativos dentro de las empresas con actividad administrativa y de apoyo.

Es importante mencionar que durante la recopilación de información sobre la actividad económica en la que se desenvuelve la compañía Intercobros cia. Ltda. No hay datos referenciales específicos sobre la cobranza y gestión o recuperación de cartera, por el contrario, los estudios de investigación expuestos hacen énfasis a la actividad en general de este tipo de organización que esta desglosada respectivamente en la ilustración No.3.

Según el autor (Diario El Telégrafo, 2012) menciona en su artículo CNT ha recuperado 209 millones de clientes deudores en últimos 15 meses lo siguiente:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) informó que, durante el año 2011, recuperó cerca de 167 millones de dólares por parte de clientes deudores de los servicios móvil y fijo que brinda la empresa pública. Por este mismo concepto la CNT recaudó más de 42,5 millones de dólares en los tres primeros meses del año en curso.

La CNT es la pionera en el desarrollo de un Sistema Automático de Control de Juicios Coactivos In House que le permite, de manera eficiente, realizar los procesos de cobro de coactiva que se producen por la prestación de estos servicios.

Las jefaturas de Recaudación, Cartera y Cobranzas, y la Nacional de Coactiva se encuentran certificadas con la ISO 9001:2008, por tanto, cumplen con los procesos certificados y las normas de calidad que les permiten obtener resultados positivos en su gestión.

La planificación estratégica de cobro contempla la eliminación de exclusiones de corte en los servicios fijos y móviles; emisión y notificación masiva de títulos de crédito a nivel nacional; traslado adecuado de valores pendientes de cobro a servicios activos de clientes, usuarios o consumidores en cumplimiento de la reglamentación que rige a la CNT; gestión de recuperación de cartera personalizada, en el sector público; regularización de valores adeudados a la CNT, y control y mejora de la cultura de pago de todos los clientes.

Para la recaudación de los fondos se incluyen sistemas de débito automático y recaudación manual, así como 159 agencias propias a nivel nacional para recaudar valores en el servicio fijo y móvil, con un promedio de cinco ventanillas cada una.

Es decir, que la gestión de cobranza de la mano de una cultura responsable con sus obligaciones en Ecuador tiene un precedente importante, al tomar en cuenta que una certificación ISO 9001 de calidad es posible dentro de esta actividad económica.

En la actualidad las empresas del sector deben tomar como base dentro de sus organizaciones que dicho reconocimiento es posible si se trabaja desde la perspectiva de que el recurso humano es clave y las técnicas de negociación dentro

de la gestión de cobro para mejorar su nivel de competitividad también lo son, de tal manera que la generación de mayores ingresos, fuentes de empleo se vea reflejada del mismo modo.

Fundamentación legal

La compañía Intercobros cia Ltda. Se fundamenta de manera legal en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Según (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010) en el siguiente artículo y sus subsiguientes:

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 ecoeficiente;
- b. Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;
- 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;
- 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;
- 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;

Por consiguiente, la empresa maneja su filosofía de operaciones de tal manera que pueda cumplir con los fines expuestos, es decir, a nivel económico y social dentro del territorio nacional mediante innovación, estandarización de procesos, satisfacción del cliente y capacitación.

Adicionalmente la compañía Intercobros como gestor de cobranza de sus clientes, se rige a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19 la cual manifiesta según (Ecuador, Asamblea Nacional, 2020):

Artículo 12.- Reprogramación de pago de cuotas por obligaciones con entidades del sistema financiero nacional y no financiero.- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, dentro de los 10 días siguientes a la vigencia de la presente Ley, deberá emitir una resolución para que, durante el período de vigencia del estado de excepción por calamidad pública y hasta 60 días después de finalizado el estado de excepción, todas las entidades del sistema financiero nacional, incluidas las entidades emisoras y autorizadas para emisión de tarjetas de crédito y aquellas personas jurídicas que no forman parte del sistema financiero y que tengan como giro del negocio operaciones de crédito, efectúen procesos de 12 – Lunes 22 de junio de 2020 Suplemento – Registro Oficial N° 229 acuerdos con sus clientes para reprogramar el cobro de cuotas mensuales generadas por cualquier tipo de obligación crediticia.

El acuerdo sobre la reprogramación al que lleguen las instituciones con sus clientes podrá incluir diferimientos y reprogramaciones de cuotas impagas.

Asimismo, durante el periodo del diferimiento, todas las entidades referidas anteriormente quedan prohibidas de generar intereses de mora sobre el capital de los valores diferidos.

La reprogramación que trata este artículo se aplicará por iniciativa de las propias entidades o en acuerdo con sus clientes y beneficiará a las personas naturales o jurídicas que lo hubieren solicitado y cuya solicitud hubiera sido aceptada por las entidades.

La resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá el tratamiento correspondiente a las provisiones, mora y otros aspectos técnicos para la aplicación de este artículo.

Es decir, la compañía debe modificar sus estrategias de recaudación en función de la reestructuración de la deuda, de tal modo que esté acorde con el valor exigido por el cliente y no influya en los resultados planificados, consecuentemente con la aplicación de la ley contribuyendo a minimizar el impacto económico que atraviesan todos los ciudadanos a nivel nacional.

Fundamentación teórica

Gestión

Según el autor (Pérez Fernández de Velasco, 2004) expone que la gestión es:

Tradicionalmente se asociaba con dirección o mando; la comprensión del “ciclo de la gestión” nos permite relacionarlo más bien con planificación y evaluación, ambas actividades pueden ser delegadas hasta los niveles operativos; está cambiando el rol de la dirección.

Gestión y mejora son términos similares, pues la mejora es parte de la gestión; no se suele ver “gestionar peoras”. El enfoque sistemático de la mejora, gestión de calidad, pasa por recoger, procesar y analizar datos; inductores de burocracia que para justificarse han de servir para añadir valor mediante la toma de decisiones, para inducir eficacia. (pág. 124)

La gestión permite que las organizaciones puedan mejorar en todos los niveles, el análisis, la planificación, la calidad etc. se suman de manera sistemática para un fin específico, cumpliendo así, con las expectativas tanto internas como externas que fueron establecidas como metas.

Gestión por procesos

Según el autor (Agudelo Tobón & Escobar Bolívar, 2010) define la gestión por procesos de la siguiente manera:

La gerencia por procesos o gerencia del día a día se realiza mediante el giro permanente del ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar, también denominado círculo de Deming, que es la concepción gerencial básica para dinamizar la gerencia del día a día: Relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe aplicar disciplinadamente.

Gerenciar un proceso es garantizar un resultado a través de los objetivos que en términos de calidad se definen: calidad intrínseca (Q uso adecuado de acuerdo con el propósito del producto), costos (C adecuado con el cliente con referencia al mercado), atención (A de las personas que entregan el producto o realizan el servicio), disposición (D de las personas para la ejecución) y seguridad (S del producto durante el uso, con miras a proteger la vida de las personas).

Estos objetivos y su cumplimiento determinan la superación de las expectativas del cliente, lo cual se convierte, además, en el medio para lograr a la rentabilidad y finalmente la prosperidad de la organización.

La gestión por procesos es la vía para lograr plena satisfacción de los clientes por la forma en que permite identificar sus necesidades, para determinar cómo cumplir entonces con sus requisitos y finalmente, lograr esa satisfacción. Si se opta por este esquema, se debe preparar a la organización a abordarlo; y desde allí, se puede aplicar cualquiera de las metodologías aquí planeadas en aras de mejorar la eficacia de la organización. Después se podrá complementar con otras herramientas administrativas y técnicas que han sido suficientemente probadas para educar los procesos y lograr su mejora, como por ejemplo: Mejoramiento continuo BPI, Reingeniería Bpr, Benchmarking BMK, Despliegue de la función de la calidad QDF, Outsourcing, Alianzas estratégicas, Teoría de restricciones TOC, competencias, E. Commerce, E- Process, cada una de las cuales se aplica en distintos momentos y bajo diferentes circunstancias. (págs. 20- 21)

La gestión por procesos es el medio para que la organización pueda cumplir con la satisfacción de sus clientes, reconocer de manera oportuna cuales son los aspectos que no están funcionando acorde a este fin y poder tomar acciones a tiempo, de la mano de un seguimiento continuo.

Procesos

Según (Pérez Fernández de Velasco, 2004) los procesos son:

Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene como valor intrínseco para su usuario o cliente.

Entendiendo valor como todo aquello que se aprecia o estima por el que lo percibe al recibir el producto (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad); obviamente, valor no es un concepto absoluto sino relativo.

O más sencillamente secuencia de actividades que tiene un producto con valor. (pág. 49)

Según (Louffat, 2017) los procesos organizacionales son:

El conjunto de actividades secuenciales e integrales que buscan generar valor para un cliente interno o externo, mediante la transformación de insumos en productos o servicios finales. Al tener como referencia el enfoque sistémico, a los insumos también se les suele denominar inputs o entradas, mientras que a los productos o servicios finales también se les identifica como outputs o salidas. (pág. 3)

Ambos autores enfocan los procesos como el conjunto de actividades que tienen como resultado final la satisfacción del cliente sea mediante un bien o servicio, sin omitir que esto aplica tanto a los clientes internos y externos de la organización, dicha secuencia de actividades deben tener una sinergia de forma sistemática, es decir, entradas, recursos y salidas definidas, para que el resultado final sea el esperado.

Tipos de procesos

Según (Louffat, 2017) existen cuatro categorías:

- **Procesos estratégicos:** son aquellos que se originan de la misión, la visión, los objetivos y la estrategia corporativa; representan la esencia misma de la empresa teniendo en cuenta la finalidad, la diferenciación que ofrece y los beneficios que otorga a los diversos grupos de interés. Se fundamentan en las Core-competences o factores de ventaja competitiva que ofrece la empresa.
- **Procesos operativos:** denominados también procesos de línea, procesos ejecutores o procesos de acción; son aquellos que se encargan de establecer e implementar los procesos centrales que buscan brindar, de manera prioritaria, atención al cliente final externo.
- **Procesos de apoyo:** se encargan de establecer las relaciones secuenciales de soporte, de auxilio y de complemento, y buscan principalmente la atención del cliente interno, pues permiten dar cobertura a los procesos estratégicos, operativos y administrativos.
- **Procesos administrativos:** se encargan de establecer las relaciones integradas que permitan planear, organizar, dirigir y controlar, de forma sistémica, holística, sinérgica e integrada, todos los procesos identificados en la institución. (pág. 4)

La definición de los tipos de procesos contribuye a una visión general del giro de negocio, por tanto, la relación entre cada uno de ellos aporta al funcionamiento de la organización independientemente del papel que desempeñen.

Clasificación de los procesos y mapa de Procesos

Según el autor (Agudelo Tobón & Escobar Bolívar, 2010) para esta clasificación el autor considera varios aspectos:

Los procesos se pueden clasificar dependiendo del impacto, el alcance o el aporte que le hacen a la organización.

Dependiendo del alcance, se pueden clasificar en cuatro niveles: Macroprocesos, Procesos, Actividades y Tareas. Cada nivel se comporta como un proceso según la definición inicial y cada nivel es controlado por un solo responsable (dueño del proceso) a menor nivel actividades o tareas, es posible que el dueño se la misma persona que ejecuta todo lo referente al proceso. (pág. 36)

Mediante la clasificación de los procesos, la identificación del dueño o responsable y su interacción con otro Macroproceso, proceso, actividad o tarea, hace que la ejecución de las labores se cumpla de manera eficiente.

Estrategias de procesos

Según (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008) definen que:

Un proceso implica el uso de los recursos de una organización para producir algo de valor. Ningún servicio puede prestarse y ningún producto puede fabricarse sin un proceso, y ningún proceso puede existir sin un servicio o producto por lo menos. Una cuestión recurrente en la administración de procesos es decidir cómo proporcionar los servicios o fabricar los productos. Se toman muchas decisiones diferentes para seleccionar los recursos humanos, equipo, servicios subcontractados, materiales, flujos de trabajo y métodos que transformarán los insumos en productos. Otra decisión se refiere a que los procesos se lleven a cabo internamente y cuales se subcontratan, es decir, cuales se realizaran fuera de la empresa y se compraran como materiales y servicios. Esta decisión ayuda a definir la cadena de valor.

Las decisiones de mejoramiento de los procesos deben tomarse cuando:

- Existe una brecha entre las prioridades competitivas y las capacidades competitivas.
- Se ofrece un producto servicio nuevo o modificado sustancialmente.
- Es necesario mejorar la calidad.
- Han cambiado las prioridades competitivas.
- La demanda de un producto o servicio está cambiando.
- El desempeño actual es inadecuado.
- Ha cambiado el costo y la disponibilidad de los insumos.
- Los competidores ganan terreno por el uso de un nuevo proceso.
- Se hallan disponibles nuevas tecnologías.
- Alguien tiene una idea mejor. (pág. 121)

Una buena asignación o distribución de recursos tangibles e intangibles dentro de un proceso, es sinónimo de estrategias analíticamente definidas que impactan directamente en los resultados planificados como objetivos y metas que la empresa desea obtener.

Medición de los procesos

Según el autor (Pérez Fernández de Velasco, 2004) menciona:

Hemos dicho que la gestión es cuestión de herramientas; pues bien, los métodos apropiados para medir un proceso (o sus sinónimos: controlar, comprobar, evaluar, seguir, monitorizar) son:

- El tradicional control.
- El autocontrol.
- La autoevaluación del funcionamiento del proceso.
- El cuadro de mando del proceso.
- La auditoría de los procesos.

Por lo que miden y la óptica del que mide, las herramientas mencionadas debe ser utilizada de modo complementario.

¿Qué medir?

Siendo coherentes con lo hasta aquí expuesto, hemos de conseguir las siguientes medidas:

- Del funcionamiento del proceso: se trata de tener bajo control el input y los factores del proceso (personas – materiales/información- recursos físicos- métodos de ejecución y medición). Si aplicamos el principio “causa- efecto”, estaríamos hablando más bien de indicadores ya que la medición o evaluación de los factores del proceso anticipan la medida del resultado (producto y satisfacción del cliente).

La medida de los tiempos del proceso es siempre interesante (para hacer este análisis hay que contar con un diagrama de flujo muy detallado:

- ✓ Tiempo del proceso: Suma el tiempo neto de las actividades que los componen. Equivale el coste para la empresa.
- ✓ Tiempo ciclo: tiempo calendario transcurrido desde que se produce el input hasta que obtenemos el output. Es el tiempo bruto que en el caso de un proceso de entrega coincide con el plazo de entrega; en este caso es la dimensión temporal que percibe el cliente.
- Del producto: recordemos que todo proceso tiene un producto con unas características objetivas (QSP) que deberían corresponder a los requisitos del cliente. Esencialmente medidas de la calidad del producto o servicio.
- De la satisfacción del cliente: (del producto del proceso- interno o externo): su percepción de las de las dimensiones de calidad – servicio- precio. Medidas en parte subjetivas. (págs. 161- 162)

Desde el modelamiento del proceso como tal, de los controles que se identifican desde la construcción de dicho diagrama de flujo, hasta los indicadores establecidos, son la consecución de la medición de los procesos y son un aporte indispensable para una buena gestión de calidad dentro de la organización.

Diagramas de Flujo

Según el autor (Agudelo Tobón & Escobar Bolívar, 2010) define:

Como una forma de ilustrar mejor un proceso existen los diagramas de flujos. Estos son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción. Los diagramas de flujo dan una mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades. (pág. 38)

La ilustración de un proceso mediante símbolos y actividades de manera ordenada, conlleva a un mayor entendimiento de todos quienes conforman un equipo o área de trabajo para su desarrollo, considerando el tiempo que les toma concluirlo y por consiguiente que aspectos pueden mejorar.

Cadena de valor

Según el autor (David, 2013) expone:

El análisis de la cadena de valor (ACV) se refiere al proceso por el cual una empresa determina el costo asociado con las actividades de la organización, desde la compra de la materia prima hasta fabricación del producto y su comercialización. El ACV tiene como finalidad identificar las ventajas o desventajas de bajo costo en la cadena de valor, desde la materia prima hasta las actividades de servicio al cliente. El ACV permite a una empresa identificar mejor sus fortalezas y debilidades, en especial en relación con el ACV de sus competidores y con sus propios datos a lo largo del tiempo. (pág. 119)

La ventaja competitiva de una organización con relación a sus competidores se establece con el buen uso de los recursos, para lograr agregar valor al servicio y como eso contribuye a la satisfacción de sus clientes.

Marco Metodológico

La investigación dentro de la compañía Intercobros cia Ltda. Se desarrolla mediante un proceso de investigación, métodos y enfoque que permita determinar de manera oportuna los hallazgos más relevantes para poder evaluarlos, mediante reuniones con el recurso humano siendo los conocedores directos de las operaciones dentro de la organización. Además, constituyen el principal instrumento para la recopilación verídica de la información que con anterioridad será validada por expertos, de tal manera que contribuyan a la determinación de la problemática del trabajo de titulación con respecto a la estandarización de los procedimientos dentro de la misma.

Enfoque de la investigación

Según el autor (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) expone que “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” (pág. 7).

Además “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 8).

Se aplica este enfoque, puesto que, permite que se puedan analizar nuevos hallazgos para desarrollar diferentes perspectivas e interpretaciones que aclaran la problemática actual de la compañía Intercobros cia Ltda. Mediante las situaciones y percepciones del recurso humano.

Tipo de investigación

Según el autor (Gómez Bastar, 2012) manifiesta que:

Método deductivo

Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.

Método analítico

Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas”, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías. (págs. 15- 16)

En la compañía Intercobros cia Ltda. Se aplicó este tipo de investigación para el análisis según la jerarquización de los procesos, es decir, Macroprocesos, procesos y subprocesos, por tanto, desde lo general a lo particular.

La construcción del manual de procesos y las actividades que conforman cada uno de ellos se analizaron mediante los tipos de procesos de manera analítica, es decir, Procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos o de apoyo; para comprender de mejor manera como la compañía desarrolla su giro de negocio.

Recolección de datos

Fuentes Primarias

Se aplicó la lista de chequeo conocida de manera técnica como hoja de verificación a los directivos y operarios directos encargados de las actividades dentro de la organización, para poder definir el mapa de procesos y el conocimiento que tienen sobre la importancia de la documentación de los procedimientos en la empresa.

Del mismo modo, la Observación participante que expone el autor (Bernal Torres, 2010) en su libro de metodología de la investigación capítulo IV Instrumentos de medición y recolección de información primaria:

En este tipo de observación, el observador es parte de la situación que observa. Según Cerda (1998), una de las premisas del investigador que opta por tal técnica de obtención de información es que debe estar el mayor tiempo en la situación que se observa, con el propósito de conocer de forma directa todo aquello que a su juicio puede constituirse en información para el estudio. (pág. 258)

El colaborador directo que forma parte de la compañía puede identificar como se ejecutan sus operaciones, tomando en consideración cada área de la misma y sobre todo en las actividades que generan valor y son necesarias para la satisfacción del cliente externo.

Fuentes Secundarias

Información documental de otros investigadores, que permitan apoyar la premisa de la gestión por procesos por su similitud con la compañía Intercobros cia Ltda. Como objeto de estudio. Se tomaron como referencias a Daysi Ortiz, Beatriz Arteaga y Génesis Farías.

Instrumento de Investigación utilizado

Según el autor (Gutiérrez Pulido & Vara Salazar, 2013) define la Hoja de verificación o Lista de chequeo de la siguiente manera:

La hoja de verificación es un formato construido para coleccionar datos, de forma que su registro sea sencillo, sistemático y que sea fácil analizarlos. Una buena hoja de verificación debe reunir la característica de que, visualmente, permita hacer un primer análisis para apreciar las principales características de la información buscada. Algunas de las situaciones en las que resulta de utilidad obtener datos a través de las hojas de verificación son las siguientes:

- Describir el desempeño o los resultados de un proceso.
- Clasificar las fallas, quejas o defectos detectados, con el propósito de identificar sus magnitudes, razones, tipos de fallas, áreas de donde proceden, etcétera.
- Confirmar posibles causas de problemas de calidad.
- Analizar o verificar operaciones y evaluar el efecto de los planes de mejora. (pág. 143)

El instrumento utilizado brinda las pautas necesarias para obtener la información que permita tener claro las acciones correctivas a tomar en consideración, siendo en este caso en particular la relevancia que constituye la documentación de los procesos y el conocimiento que los colaboradores de la compañía deben tener al respecto, de tal manera que sea posible unir esfuerzos y cumplir con la misión de la empresa como socios estratégicos de sus clientes con un enfoque de mejora continua.

Los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo se exponen en el capítulo I en el diagnóstico de la situación problemática.

CAPITULO I

1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA INTERCOBROS CIA. LTDA.

1.1. Historia

Según el autor (Intercobros Cia. Ltda, 2019) Describe su historia de la siguiente manera:

Intercobros Cía. Ltda. Es una agencia de Cobranzas, BPO Contact Center. Constituida en el 2012 por expertos en el área de crédito y cobranzas, con más de 30 años de experiencia en diferentes países como Colombia, Perú y Ecuador. Somos emprendedores con ideas innovadoras y con la visión de crear nuevos procesos de gestión disruptivos de alto impacto, apalancados con herramientas tecnológicas que generen ahorros a gran escala y adaptables a pequeñas, medianas y grandes empresas de los diferentes sectores de la economía del país.

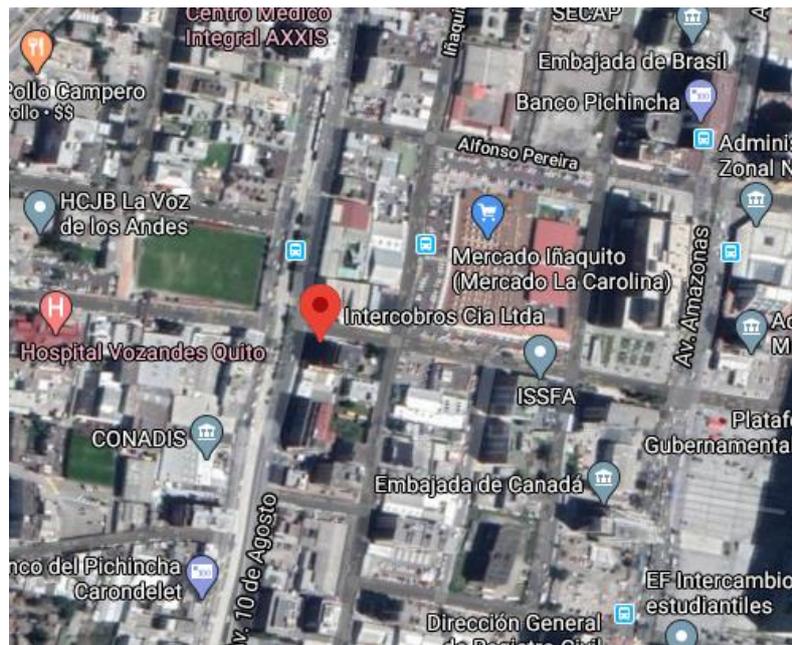
Utilizamos nuevas técnicas y herramientas, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del cliente. Con ello, se pretende identificar las acciones más efectivas de cobranza y enfocar los esfuerzos hacia donde puede haber una mayor recuperación. Estas iniciativas llevan a bajar sus costos de operación, mejorar resultados y servicio al cliente.

El Objetivo de Nuestro Modelo Operativo es permitir la aplicación de una visión o estrategia corporativa a una operación de negocio. De forma simple, enfocadas en mejorar el proceso de cobranza en cada una de las diferentes dimensiones del MO: - Segmentos / OmniCanalidad / Productos / Procesos / Tecnología / Personal / Medición del desempeño CPR - Costo por resultado.

1.2. Ubicación

La empresa INTERCOBROS CIA. LTDA., se encuentra ubicada en la Provincia de Pichincha en la Av. 10 de agosto N37-288 y villalengua Edificio Inteca. A continuación, en la ilustración No.9 se puede visualizar la geolocalización de la compañía.

Ilustración 9. Geolocalización de la compañía INTERCOBROS CIA LTDA



Fuente: (Google maps, 2020)

1.3. Misión

La misión se obtuvo de la planeación estratégica de la compañía, a cargo de todas las áreas de (Intercobros Cia. Ltda, 2019) “brindar soluciones inmediatas efectivas y eficientes a los requerimientos de nuestros clientes, que le generen ventajas competitivas, crecimiento sostenido con la aplicación de tecnología de vanguardia”.

1.4. Visión

La misión se obtuvo de la planeación estratégica de la compañía, a cargo de todas las áreas de (Intercobros Cia. Ltda, 2019) “ser aliados estratégicos de nuestros clientes con servicios basados en innovación tecnológica avanzada que supere sus expectativas”.

1.5. Valores

Los valores expuestos en el plan estratégico, como parte de la filosofía de operaciones de la compañía INTERCOBROS CIA LTDA y enfocados a la misión y visión son los siguientes según (Intercobros Cia. Ltda, 2019):

- Integridad: Es la capacidad del ser humano de ser probado en cualquier área y salir airoso.
- Excelencia en el servicio: Desarrollo de soluciones innovadoras de primera mano.

1.6. Servicios ofertados

El servicio más completo para la gestión de cobranzas

Intercobros cia Ltda., como una agencia de cobranzas BPO (Business Process Outsourcing) siendo un socio estratégico para sus clientes, cubre los procesos no core business de los mismos, de tal modo que puedan así potenciar su actividad principal o giro de negocio.

La agregación de valor se focaliza mediante la optimización de los recursos y basados en innovación en cuanto a TICS, contribuyendo a la recuperación de cartera en un cien por ciento y manteniendo los estándares de calidad en el servicio. Los componentes del servicio ofertado se describen a continuación:

Servicio

La compañía brinda servicios tales como: Re estructuración de deuda, refinanciación, convenio, algún tipo de exoneración por pago total, alternativas de pago parcial, emisión de certificados de no adeudo, etc.

Los términos de negociación y plazos se rigen actualmente a la ley humanitaria vigente en todo el territorio nacional por las circunstancias adversas, donde el refinanciamiento de la deuda puede aplicarse a 3, 6 y 12 meses respectivamente.

Solo en el caso de facturas con fecha de vencimiento a partir del mes de marzo son carteras de gestión de cobro preventiva y administrativa de todo el segmento de clientes. El segmento de clientes se expone en el numeral 1.7. los mismos que fueron definidos mediante el análisis que hizo la compañía, del mercado y de la necesidad de estos sectores de poner en manos de expertos su departamento de cobranzas para así, poder optimizar recursos, mejorar su ambiente laboral, productividad, al igual que la optimización de sus procesos.

La empresa (Intercobros Cia. Ltda, 2019) Define todos los servicios ofertados a continuación:

Cobranza en todas las etapas

Las carteras que se manejan dentro de la organización se dividen de la siguiente manera:

- Preventiva
- Administrativa
- Pre jurídico
- Cartera Castigada

Gestión Preventiva

Según tu necesidad se realiza la gestión antes del vencimiento de la obligación, puede ser desde el día -1 antes del vencimiento o el del vencimiento (día 0), mediante procesos masivos, como TTS (Text to Speech), IVR (Interactive Voice Response), Whatsapp, SMS (Short Message Service).

Gestión Temprana

Se realiza la gestión desde el día +1 de vencimiento hasta el día +5, mediante procesos masivos y de ser el caso según la contactabilidad mediante agentes del Call Center, el objetivo es realizar la gestión de cobro al 100% de la cartera asignada incluyendo montos menores.

CGS (Centro de Gestión de Soluciones)

El centro de soluciones que se brinda al cliente directo de nuestro cliente, basado en la atención a sus requerimientos permite, que la afluencia de reclamos se minimice y la satisfacción se incremente gracias a la rapidez de respuesta.

- Servicios: Inbound, outbound 1800 nacional
- Generación de Campañas Comerciales Gestión de Proyectos Inmobiliarios Reactivación de Cartera
- Actualización de base de datos
- Digitalización de pedidos y Verificación de créditos.

Servicios Call center

Los servicios que se utilizan para la recuperación de cartera y la mejor manera de utilizar dichos medios son mediante:

- Contact Center: centro de llamadas habilitado para cumplir la función, mediante agentes de servicio al cliente y asesores de cobranzas para atender requerimientos inmediatos o centro de soluciones como se mencionó anteriormente.
- Agendamiento: funciona como herramienta de seguimiento por parte de los agentes para conocer a que requerimientos se dieron solución y el nivel de satisfacción de servicio proporcionado.
- Tele Marketing: Servicios comerciales o membrecías que nuestro cliente pide que sean notificadas a sus clientes con status altos de fidelización, o bien con relación al cumplimiento de pagos sin rangos de morosidad.

Servicios especializados

Servicio Agente Virtual o Smart: Para la gestión preventiva o temprana, se cuenta con la particularidad de poder identificar de la base de datos del cliente los teléfonos que tengan Whatsapp que aproximadamente es el 60% que son destinados a dicho proceso, el 30% restante se destina a las plataformas de SMS o IVR con el propósito de contar con una cobertura del 100% de la cartera. En caso de existir no contactados se refuerza con gestión telefónica mediante nuestros agentes del Call Center. Se gestiona el 100% de la cartera desde el primer día de asignación hasta los montos bajos.

Ipcom (soluciones voip)

IPCOM Proveemos soluciones VoIP de alta calidad para negocios que requieren altos volúmenes de contactos, mensajes de texto, SMS (una o doble vía), mensajes de voz TTS, interactivo, generando un mejor desempeño de negocio con mayores

funcionalidades y la más detallada información de inteligencia de negocio, generando una cobranza discreta a bajo costo de alto impacto y cobertura del 100% de su cartera en minutos.

De esta manera y con la mejor estructuración del servicio para la gestión de cobranzas, la compañía traza sus objetivos y metas dirigidas a la satisfacción del cliente.

Términos de negociación

Intercobros maneja este aspecto con la finalidad de generar un acuerdo efectivo entre las partes con las siguientes características: Con relación a las carteras inactivas en etapa castigada, que corresponden al año 2011 y 2012 los términos y condiciones son pagos totales, pago inmediato, exoneración del recargo de interés por tiempo en mora y gastos administrativos del 30% y descuento sobre el capital del 25%.

Las carteras en status de cobro pre – jurídico pertenecientes a los años 2013 al 2019 tienen alternativas de condonación de intereses por tiempo en mora y gastos administrativos del 30% y sobre el capital el 20% solo si el pago se aplica en un lapso no mayor a 24hrs.

Las negociaciones expuestas son aplicables a todo el segmento de clientes del sector financiero, multinacionales, empresas de seguros y tecnología. Solo los porcentajes de descuentos sobre el capital podrían tener variaciones según los requerimientos de nuestros clientes, no obstante, hasta la actualidad ese es el acuerdo que se ha mantenido en vigencia.

Agregación de valor

La característica diferenciadora de la compañía Intercobros cia Ltda., donde la satisfacción de sus clientes comienza desde el planteamiento en el Cambio de paradigma, es decir, no solo se basa en los tramos de atraso y número de pagos vencidos sino en las segmentaciones basadas en el costo de gestión y probabilidad de pago (Intercobros Cia. Ltda, 2019).

Todo ello definido después de un análisis exhaustivo por parte del analista de la empresa sobre la asignación de cartera entregada por el cliente. Posterior a los resultados del análisis, se define si dicha gestión de cobranza requiere del servicio complementario de procesos masivos como: Whatsapp, SMS, TTS, IVR, E-mailing, TTS doble vía personalizado, Llamadas Call Center, Encuestas y además de la asesoría personalizada de los asesores de cobranzas cumpliendo así, con la satisfacción del cliente.

1.7. Clientes

Para la compañía es fundamental encauzar esfuerzos para que los servicios brindados a cada uno de sus clientes se ajusten a sus necesidades, del mismo modo deben ser en pro de contribuir a la excelencia del servicio que cada uno de ellos ha desarrollado en función de su sector estratégico con la intención de aportar a su ventaja competitiva. (Intercobros Cia. Ltda, 2019) Clasifica su cartera de clientes de la siguiente manera:

Sector financiero

Las entidades del sector financiero son normalmente aquellas que están relacionadas y bajo el control de la superintendencia de bancos, dentro de las cuales se encuentran principalmente: Entidades financieras, bancos, cooperativas, mutualistas. De los diferentes portafolios de cartera; créditos hipotecarios, consumo, comercial persona natural, comercial Pyme, vehículos y cartera castigada entre otros.

Ilustración 10. Clientes del sector financiero

Cliente	Gestión de cartera
Banco general Rumiñahui	Quito
banco bolivariano	Quito y Guayaquil
Banisi	panamá
Cooprogreso	Quito y Santo domingo

Elaborado por: Edna Ordoñez

Empresas multinacionales

Son compañías vinculadas entre sí, consideradas también como filiales que tienen o pertenecen a una nación de origen, pero cuentan con sucursales en varios

países y generan múltiples plazas de empleo. Cartera de empresas multinacionales líderes en venta por catálogo, empresas de consumo masivo. Nos enfocamos en el manejo de la gestión por campañas según los ciclos específicos.

Ilustración 11. Clientes empresas multinacionales

Cliente	Gestión de cartera
Grupo Transbel S.A	Ecuador, Chile y Bolivia
Leonisa internacional	A nivel nacional
Azzorti S. A	Quito

Elaborado por: Edna Ordoñez

Empresas de seguros

Estas son entidades que están bajo el control de la superintendencia de compañías, las cuales, gracias a su demanda dentro del mercado, puesto que, brindan un servicio de seguridad económica que es un factor clave que todas las empresas necesitan preservar, deben manejar a su vez el nivel de riesgo al desempeñar esta función. Hacemos parte del proyecto de cobranza unificada de las AFP. Nuestros procesos están enfocados a la detección y cobro de la deuda real y a la depuración de la cartera a cargo de los empleadores.

Ilustración 12. Clientes empresas de seguros

Cliente	Gestión de cartera
Seguros Equinoccial	Quito y Cuenca
Aseguradora del sur	Quito

Elaborado por: Edna Ordoñez

Tecnología

Las empresas en este ámbito en particular son parte fundamental de la globalización en la era actual, son las que a su vez permiten que los demás sectores en general puedan innovar en cada una de las actividades que desenvuelven, donde la comunicación en todos los niveles crece de manera continua a nivel, político, económico y social. Cartera de empresas de telefónico celular, fija, internet, cable, TIC's.

Ilustración 13. Clientes empresas de tecnología

Clientes	Gestión de cartera
Netlife	a nivel nacional
Puntonet	a nivel nacional
Univisa	a nivel nacional
Hughesnet	a nivel nacional

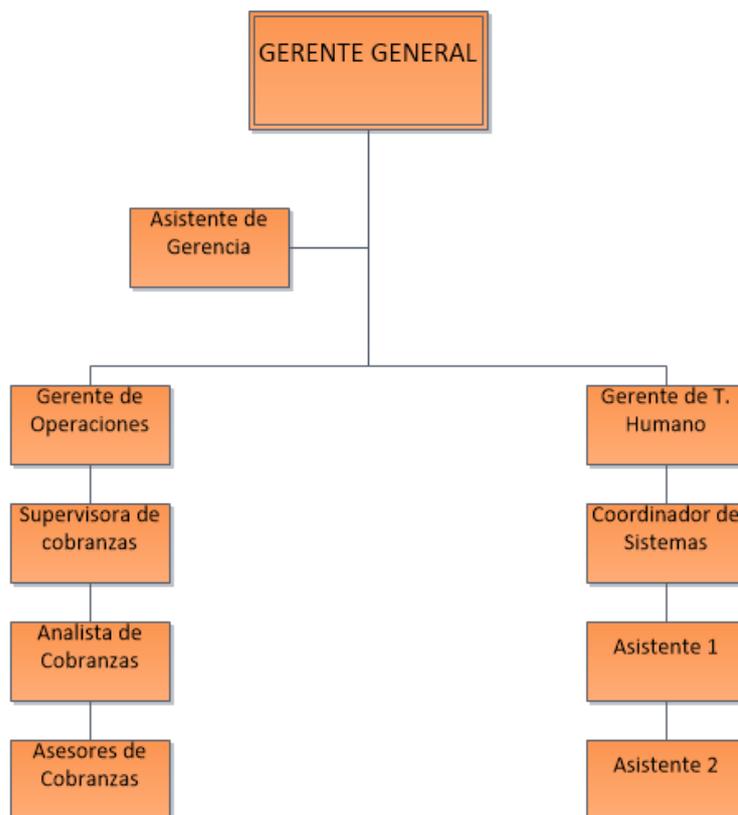
Elaborado por: Edna Ordoñez

1.8. Organigrama Intercobros cia Ltda.

La organización plantea su estructura organizacional en base al organigrama funcional, donde se encuentra en primera instancia como al gerente general que cuenta posteriormente con una asistente general, de manera análoga un gerente de operaciones que además de velar por el correcto funcionamiento de la organización se encargada de la gestión financiera de la misma, teniendo además a su cargo a la supervisora de cobranzas, analista de cobranzas y todo el equipo de asesores de gestión de carteras respectivamente.

Asimismo, la Gerente de talento humano que tiene como finalidad coadyuvar a un apropiado ambiente laboral y que todo el recurso humano se encuentre motivado y comprometido con la organización, finalmente el coordinador de sistemas conjuntamente con dos asistentes permite que la compañía saque el mejor provecho de la tecnología y sistemas de información, para optimizar procesos aportando de manera eficaz a los objetivos fundamentales de la empresa. A continuación, se presente de manera ilustrada el organigrama y posteriormente en el inciso 1.8.5. Las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Ilustración 14. Organigrama Intercobros cia Ltda.



Elaborado por: Edna Ordoñez

1.8.5. Funciones y responsabilidades

- **Gerente general**

Planear y organizar las políticas, acciones que permitan cumplir con los objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo de la organización, tomar decisiones oportunas que beneficien la permanencia de la compañía dentro del mercado actual con responsabilidad social con control y dirección de manera permanente para el funcionamiento adecuado de la compañía.

- **Asistente de gerencia**

Comunicar las políticas administrativas, participar en el reclutamiento, selección e inducción del personal, del mismo modo controlar presupuestos y el buen manejo de los recursos, llevar archivos de contratos y estatutos legales en los cuales

la compañía debe encontrarse en orden al igual que, desarrollar instructivos de seguridad ocupacional e informativos trimestrales, además de los aspectos a seguir para una atención de servicio al cliente de calidad.

- **Gerente de operaciones**

Establecer planes de contingencia para el funcionamiento adecuado de la organización, generar un buen ambiente de trabajo y comunicación correcta entre todas las áreas que conforman la empresa, determinar los indicadores para conocer la productividad de los colaboradores y tomar las medidas correctivas de ser el caso con respecto a los procesos que están siendo ejecutados. Adicionalmente se encarga de la gestión financiera de la compañía en cuanto al buen manejo de los recursos.

- **Supervisora de cobranzas**

Planificar y asignar las carteras a los grupos de trabajo que se harán cargo de la gestión de cobranza durante cada mes según el volumen de clientes, depurar las bases de manera periódica para dar de baja respectivamente.

Controlar la producción y efectividad de los asesores de cobranza, capacitar e informar los planes de cobranza, formas de pagos, cronogramas según el rango de vencimiento de la cartera y revisar los informes correspondientes de la recuperación total de las carteras que serán entregados al gerente de operaciones y por consiguiente a los clientes.

- **Analista de cobranzas**

Responder a los requerimientos de las novedades reportadas en las carteras para el seguimiento y resolución respectiva. Receptar comprobantes, depósitos y transacciones de pago para dar de baja las cuentas del sistema CRM, la realización de informes, autorizar la emisión de certificados de no adeudamiento. Hacer el seguimiento oportuno del correcto registro de las operaciones de cobranza, asimismo registrar el historial pre- jurídico de las cuentas y emitir los informes respectivamente.

- **Asesores de cobranzas**

Brindar un servicio personalizado, establecer estrategias de negociación, seguimientos continuos a las carteras asignadas, registrar pagos con documentos de transacciones llevando un archivo, emitir certificados de no adeudamiento, resolver requerimientos o novedades presentadas en la cartera informando de estas al cliente para tomar las medidas del caso y por consiguiente mediante acuerdos efectivos cumplir con los índices de recuperación de cartera establecidos.

- **Gerente de talento humano**

Desarrollar planes y políticas organizacionales en pro de un buen ambiente laboral donde el recurso humano este comprometido a cumplir la filosofía de operaciones de la empresa. Reclutar, seleccionar, capacitar el recurso humano y delegar funciones según perfiles de cargo, definir planes de carrera dentro de la compañía, elaborar pruebas anuales de desempeño.

Llevar registro de todos los archivos correspondientes al área, del mismo modo establecer la normativa interna a la cual deben regirse todos los empleados, implementar planes de desarrollo para las competencias del RRHH donde prime la mejora individual como colectiva todo el equipo de trabajo, manejar recursos de manera eficaz y eficiente destinados a la nómina.

- **Coordinador de sistemas**

Planificar, controlar, organizar y dirigir todo en cuanto los sistemas de información interna con un enfoque de innovación y desarrollo, que permitan aprovechar en su totalidad los recursos, basado en las políticas de la empresa y sus necesidades. Coordinar que los planes de riesgos se ejecuten de manera óptima interrelacionados con los procesos para cumplir los objetivos establecidos y con los procesos acorde a la misión de la organización, al igual que, negociar y establecer convenios con proveedores.

- **Asistente 1**

Procesos masivos de todas las carteras mediante Whatsapp, SMS, TTS, IVR, E-mailing, TTS doble vía personalizado, y en el caso de las llamadas Call center provisionar en las plataformas las BD (bases de datos) respectivas, para que los asesores puedan gestionarlas como prioridad.

- **Asistente 2**

Dar soporte técnico, mantenimiento a todos los equipos en funcionamiento de la compañía (hardware y software), llevar un inventario de la baja de los mismos para diagnosticar fallas y ejecutar así, planes de buenas prácticas para todo el recurso humano de la compañía.

1.9. Diagnóstico de la situación problemática

Dando paso a la recopilación de información primaria del presente trabajo de titulación, con el objeto de establecer un modelo de gestión por procesos enfocado en las actividades que generan valor o denominados procesos sustantivos de la compañía INTERCOBROS CIA LTDA y el gran aporte que esto significa dentro de la compañía, mediante un proceso de verificación de la mano de los directivos y colaboradores sobre la carencia de la estandarización de los procesos y la problemática existente.

Por tanto, se dio lugar a la aplicación del instrumento de investigación lista de chequeo u hoja de verificación procediendo de la siguiente manera:

1. Se preparan las preguntas a ser aplicadas a los colaboradores de la compañía.
2. Se desarrolla un formulario en Google para obtener respuestas con veracidad y en tiempo real, por parte del recurso humano sobre la problemática actual.
3. A través de una reunión con los directivos de la empresa, tanto Gerente general y Gerente de operaciones se solicita la aprobación pertinente para aplicar el instrumento desarrollado.
4. Aplicación de la lista de chequeo y análisis de resultados.

1.9.5. Lista de chequeo aplicado

A continuación, en la ilustración 15, se observa el diagnóstico general del instrumento aplicado en la empresa INTERCOBROS CIA LTDA considerando la metodología de los autores (Gutiérrez Pulido & Vara Salazar, 2013).

Cada ítem ha sido evaluado de manera individual para poder llegar a un diagnóstico general sobre la situación actual de la organización, adicionalmente en el anexo número uno se presentan los resultados obtenidos.

Ilustración 15. Lista de chequeo aplicado en la Compañía Intercobros cia. Ltda.

No.	Preguntas	SI	NO
1	¿La compañía cuenta con una estructura organizacional bien definida?		X
2	¿Existen indicadores de control que permitan la medición del cumplimiento de objetivos y metas?	X	
3	¿Tiene conocimiento sobre el concepto de proceso?	X	
4	¿Conoce si en la empresa existe un modelo de gestión por procesos documentados?		X
5	¿Los procesos son efectivos, eficientes y adaptables según la misión de la compañía?		X
6	¿Identifica el mapa de procesos de la empresa?		X
7	¿Identifica el flujograma de información?		X
8	¿Identifica el inventario de procesos?		X
9	¿Cuenta con una lista de tareas por cada actividad realizada?		X
10	¿Se encuentran en constante innovación sus procesos, actividades y tareas a ejecutar?		X
11	¿Los procesos tienen estándares de calidad predeterminados y cumplen con el rendimiento esperado?		X
12	¿Los procesos se desarrollan basados en un enfoque sistemático?		X
13	¿Conoce el alcance y objetivo de sus procesos?		X
14	¿Conoce los requisitos de entrada y de salida que debe cumplir cada proceso?		X
15	¿Se maneja de manera oportuna el tiempo de ciclo de los procesos?		X
15	¿Se maneja de manera oportuna el tiempo de ciclo de los procesos?		X
16	¿Se maneja de manera oportuna el tiempo de procesamiento de cada actividad?		X
17	¿Tiene claro las actividades que conforman el resultado de su proceso final?		X
18	¿Está al tanto de los procesos críticos que más se deben controlar?		X

19	¿Considera que sus funciones agregan valor a la satisfacción del cliente?	X	
20	¿Se aplica el trabajo en equipo?	X	
21	¿Ha recibido talleres sobre la mejora participativa de los procesos?		X

Elaborado por: Edna Ordoñez

En coordinación con el Ingeniero Fernando Bastidas Gerente de operaciones de la compañía, el 21 de Julio de 2020 se da a conocer a los colaboradores las razones por las cuales se les aplicaría la lista de chequeo mediante formulario de Google, posteriormente con fecha 28 de Julio 2020 se envían las notificaciones a todos los colaboradores de la empresa para que puedan diligenciar el formulario respectivamente. El diagnóstico se expone a continuación:

La compañía no cuenta con una estructura organizacional bien definida, por tanto, no hay una forma correcta de delegar funciones puesto que, no está claro cuál es el número de recurso humano adecuado para realizar todas las actividades y pueden existir carga de trabajo o duplicidad de tareas, desde ambas perspectivas el ciclo de la administración no es el correcto dentro de la empresa en cuanto a la delegación de funciones.

Que la organización tenga un oportuno control sobre las actividades que se realizan mediante indicadores, es un factor decisivo para todos quienes conforman la empresa en cuanto a la medición cualitativa y cuantitativa de los esfuerzos individuales y colectivos para determinar el cumplimiento de los objetivos y metas, donde de ser el caso se deben hacer los cambios estratégicos respectivos en caso de no efectuarse lo propuesto en la misión con relación los índices de recuperación de cartera establecidos.

El conocimiento sobre el concepto de proceso es el adecuado, no obstante, en la práctica no hay una cultura de aprendizaje en la empresa sobre la aplicación del término en las tareas que desenvuelven los colaboradores, es decir, ejecutan sus actividades de manera empírica asumiendo el rol que desempeñan diariamente lo cual se ve reflejado en su rendimiento y proactividad.

Con relación a lo anterior el modelo de gestión por procesos es nulo dentro de la compañía, al no contar con una directriz definida donde el recurso humano tenga claro cuál es su rol dentro de cada proceso y en que predomina la importancia de su ejecución dentro del resultado final, conlleva a una mala coordinación, sin dar cabida a la innovación y la mejora continua.

El recurso humano, concuerda en que los procesos no son efectivos, eficientes y adaptables según la misión de la compañía, desde la premisa de que no existe una estructura a seguir, un modelo del cual tengan el total conocimiento para cumplir con sus actividades de manera definida, donde es visible la improvisación en las situaciones críticas, además la confianza percibida por el cliente hacia la compañía no es la adecuada debido a esta carencia.

La empresa no cuenta con un mapa de procesos, del mismo modo, los operarios no tienen conocimiento del conjunto de procesos que la compañía tiene para poder cumplir con su razón de ser, disminuye así su credibilidad en cuanto a la manera de no involucrar a todo el personal con lo que es realmente importante y agrega valor al cliente final desde una visión holística.

Efectivamente los flujogramas de información no se han establecido en la empresa, como se ha mencionado anteriormente la manera de cumplir con las funciones de cada área, se basa intrínsecamente en la experiencia y las capacitaciones que se generan de manera eventual al recurso humano.

Los inventarios de procesos no se han documentado, por tanto, la falta de control siendo un eje fundamental para enfocar a la organización en la importancia de la gestión de calidad, afecta considerablemente que INTERCOBROS no maneje en la actualidad la estandarización de sus procesos en todos los niveles.

En su mayoría los colaboradores de la empresa, no cuentan con una lista de tareas según sus actividades y los que aducen tenerla siendo un 28%, no la han establecido como un documento válido o formal que puedan socializar con el resto del equipo, puesto que, está basada en la manera en que manejan las situaciones que se presentan de manera esporádica dentro de sus labores cotidianas.

Al no contar con procesos documentados, no se puede inferir en que los colaboradores tengan como prioridad la constante innovación de sus procesos, actividades y tareas a ejecutar tomando en cuenta el desconocimiento del flujo de información que permite desarrollar dicha acción.

Con relación a la pregunta anterior, los procesos no tienen estándares de calidad predeterminados y no cumplen con el rendimiento esperado, lo cual entorpece el buen funcionamiento de los resultados que se esperan obtener en función de las necesidades del cliente tanto interno, como externo.

Las entradas y salidas que genera cada actividad no se encuentran establecidas y no son de conocimiento dentro de la organización, la optimización de recursos tanto físicos como intelectuales no está siendo manejada de manera eficaz y eficiente al no contar con un enfoque sistémico lo cual repercute directamente en que los resultados obtenidos sean los idóneos.

Desde una perspectiva individual y colectiva el alcance de los procesos y sus objetivos al no conocerse como un todo, sino desde las áreas a las que el recurso humano debe regirse donde incluso se da por sentado la finalización del cumplimiento de su función y la existencia anticipada de esa barrera dificulta definir las fortalezas y debilidades que se están generando y a las cuales no se está haciendo el énfasis adecuado.

Al ignorar el enfoque sistémico de los elementos por separado y el compendio de los mismos por parte de los trabajadores, crea diferencias en los objetivos a cumplir, es decir, no hay una relación estrecha que conlleve a un mismo fin y la alineación de estrategias a seguir en pro de la compañía no serán percibidas de la misma manera por todo el personal operativo.

La duración que tarda desde el inicio del proceso hasta su terminación no se ha establecido, de tal manera que no es posible medir en función de las actividades de entrada y salida si el desempeño es el indicado, asimismo, si los esfuerzos están

siendo concurrentes para que ocurra una apropiada integración de todos los procesos.

No se ha implementado la duración que se tarda en la acción misma o actividad, o a su vez tarea siendo la que proporciona el ciclo del proceso, lo que hace más complejo el control de la efectividad del mismo y que el recurso humano pueda acoplarse a un nivel de exigencia sobre el resultado de su producción para tener una auto medición continua.

En términos generales, al no conocer todas las actividades que conllevan al resultado final, no permite que haya una evaluación del proceso de manera objetiva sino todo lo contrario, en otras palabras, es complejo detectar las fallas que se deben cambiar en conjunto para que el resultado sea excelente y todos estén trabajando para obtener el mismo fin.

Los procesos críticos permiten que la compañía pueda acumular esfuerzos para satisfacer al cliente final, ante esta carencia la empresa se ve perjudica desde el punto de vista de la calidad de su gestión igual que repercute directamente en sus recursos económicos y la captación de nuevos clientes.

Todas las funciones son importantes dentro del giro de negocio, por tanto, los operarios contemplan desde su criterio que sus actividades si agregan valor, por su conocimiento sobre las funciones individuales y el rol que desempeñan dentro de ese beneficio para el cliente final.

Una cultura de trabajo en equipo apropiada donde se pueda percibir la confianza y apoyo entre las partes, puede generar en primera media un excelente ambiente laboral desde la óptica de una forma adecuada de comunicación, que influye directamente en el éxito esperado, también la retroalimentación para conseguir un aprendizaje grupal y avanzar hacia los logros de la organización serán más fáciles de alcanzar en el largo plazo con relación a esta fortaleza.

Ante la ausencia de talleres participativos sobre los procesos, la compañía no podrá sociabilizar de manera adecuada la implementación de los mismos dentro de la organización, lo cual es fundamental considerando que así cada uno de los

empleados podrá familiarizarse y sentirse parte del cambio ayudando igualmente, al crecimiento personal y profesional de quienes conforman Intercobros con el objeto de contribuir además al capital intelectual en la empresa y su razón de ser.

Las respuestas proporcionadas por los colaboradores de la organización se pueden visualizar en el anexo 1 conjuntamente con los gráficos.

CAPITULO II

2. DISEÑAR UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA INTERCOBROS CIA LTDA.

Tomando como premisa lo que se define como un modelo de gestión para Álvarez, en su obra configuración y uso de un mapa de procesos, siendo esta la capacidad que tiene determinada organización y todos quienes la conforman al momento de planificar los objetivos a ser alcanzados, el seguimiento de manera periódica que a su vez realicen para validar que los resultados son los esperados o por el contrario, tomar las medidas correctivas necesarias de manera eficaz y eficiente en función de la estrategia de la compañía (Pardo Álvarez, 2012).

Por consiguiente, en una reunión con la alta gerencia y supervisores de INTERCOBROS CIA LTDA para definir cada área conformada por sus grupos de trabajo, obtener la información necesaria en cuanto al giro de negocio de la empresa, los sectores a los que se dirigen, como agregan valor para fidelizar y captar potenciales clientes, al igual que, todos los recursos tanto materiales como tecnológicos que priman al momento de desarrollar todas las actividades que generan la satisfacción del cliente.

De tal manera, que la claridad de la metodología expuesta por Bravo en su obra gestión de procesos, donde expone una primera fase sobre incorporar la gestión por procesos según la estrategia de la organización, una segunda fase de modelamiento visual de los procesos que incluye el mapa de procesos, flujogramas respectivamente.

Además, una tercera fase definida como la formalización de los procesos, es decir, la documentación de los mismos de manera detallada y por último una cuarta fase de control y mejora continua de los procesos.

De tal modo que la metodología es idónea al ser consecuente con la razón de ser de INTERCOBROS CIA LTDA en cuanto a la importancia de la calidad en el servicio que brindan (Bravo Carrasco, 2011).

Del mismo modo, el diseño de procesos: Check List expuesto por el autor Pérez en su obra gestión por procesos, donde la validación de entradas y salidas tanto cliente como empresa es de vital importancia para el uso de la herramienta en este caso en particular, haciendo referencia a la matriz de caracterización.

Por tanto, la manera en que se da la interacción entre cada una de estas matrices, siendo fundamental para determinar el rol de cada uno de los Macroprocesos, procesos y subprocesos de la empresa.

Adicionalmente, permitiendo controlar puntos críticos y tomar decisiones a través del seguimiento, medición y feedback. Al igual que la definición de registros, mejora y plan de implementación de ser el caso. (Pérez Fernández de Velasco, 2004)

2.1. Aplicación de la metodología

La metodología del modelo de gestión por procesos de INTERCOBROS CIA LTDA, está en función de la información proporcionada por las diferentes áreas de la empresa como punto de referencia, para posteriormente ser categorizadas en actividades relacionadas al servicio ofertado por la organización, es decir, las que agregan valor, no agregan valor y las necesarias, pero no agregan valor al servicio.

Con las actividades consolidadas, el siguiente paso consistió en la construcción del mapa de procesos considerando a la organización como un todo tal como lo expone la metodología, es decir, desde un enfoque sistémico, seguido por las matrices de caracterización y conjuntamente los 37 manuales de procesos definidos dentro de la compañía.

2.1.1. Levantamiento de actividades de la empresa

Con la colaboración y autorización de gerencia general y gerencia de operaciones se realizaron talleres por zoom con cada supervisor y grupo de colaboradores a su cargo según el área de la compañía, para establecer entradas,

salidas y recursos tanto humanos como tecnológicos en el desarrollo de cada uno de las actividades que desarrollan diariamente.

No obstante, por la emergencia sanitaria y que todos los colaboradores se encontraban en modalidad de teletrabajo y su tiempo era mayormente limitado la reprogramación de los talleres fue constante, lo que contribuyó a que el levantamiento de la información no tuviera la fluidez esperada.

Al momento de iniciar el primer encuentro con los colaboradores a manera de inducción abordando los conceptos básicos de lo que es un modelo de gestión por procesos y los elementos que hacen parte de la estandarización de los mismos, recalcando la relevancia que conlleva que todos quienes conforman la organización sepan cual es el resultado final del servicio que entregan al cliente, para comprender como influye cada etapa del proceso en su satisfacción.

Conocer el objetivo principal a cumplir con la aplicación del ejercicio, para que la compañía de la cual hacen parte pueda incluir en su filosofía de operaciones la importancia de la documentación de los procesos, la viabilidad del modelo dentro de la empresa y el conocimiento que los colaboradores deben tener al respecto para el cumplimiento de objetivos y metas.

Una vez estuvieron claros con la dinámica cada supervisor revisó cada check list creado por su equipo de trabajo para conjuntamente tener la aprobación de la alta gerencia y posterior a ello plasmar en cada matriz de caracterización la información correspondiente al giro de negocio de INTERCOBROS CIA LTDA.

2.1. 2. Construcción mapa de procesos

El mapa de procesos de la empresa INTERCOBROS CIA LTDA que puede visualizar en la ilustración 16, fue elaborado por la tesista del presente trabajo de titulación y conjuntamente con la guía preventiva del tutor de tesis en cuestión, de la misma manera, con el apoyo de los trabajadores de la empresa. La aprobación preliminar del mismo fue efectuada por todos quienes conforman la compañía y en última instancia por la alta gerencia.

Ilustración 16. Mapa de procesos Intercobros cia Ltda.



Elaborado Por: Edna Ordoñez

El mapa de procesos está compuesto por: Procesos gobernantes conformado por un Macroproceso de planificación estratégica, Procesos sustantivos divididos en tres macroprocesos definidos en captación de clientes, operaciones y postventa respectivamente. Visualizar en la ilustración 17, 18, 19 y 20.

Ilustración 17. Macroproceso planificación estratégica



Elaborado Por: Edna Ordoñez

Ilustración 18. Macroproceso captación de clientes



Elaborado Por: Edna Ordoñez

Ilustración 19. Macroproceso operaciones



Elaborado Por: Edna Ordoñez

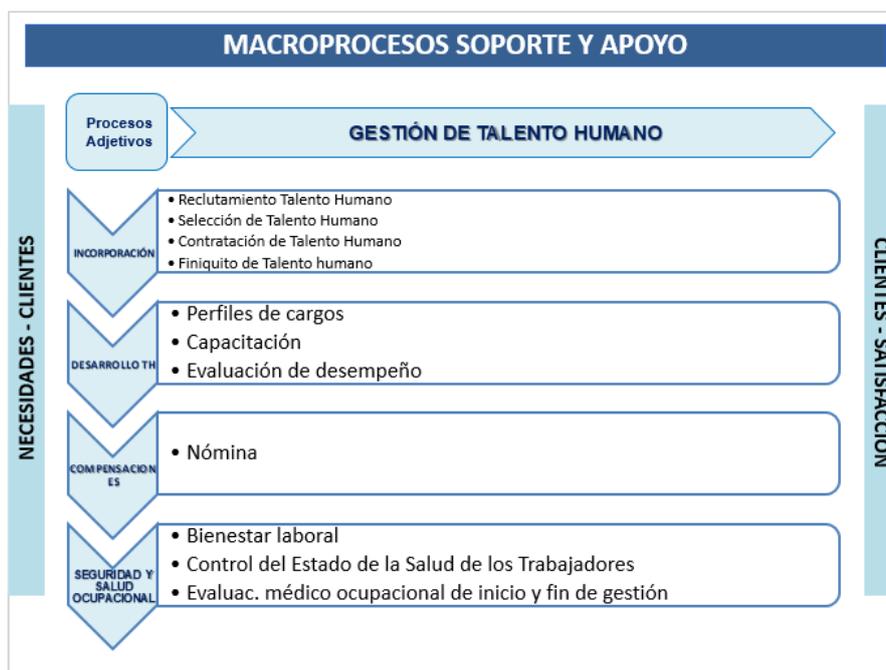
Ilustración 20. Macroproceso postventa



Elaborado Por: Edna Ordoñez

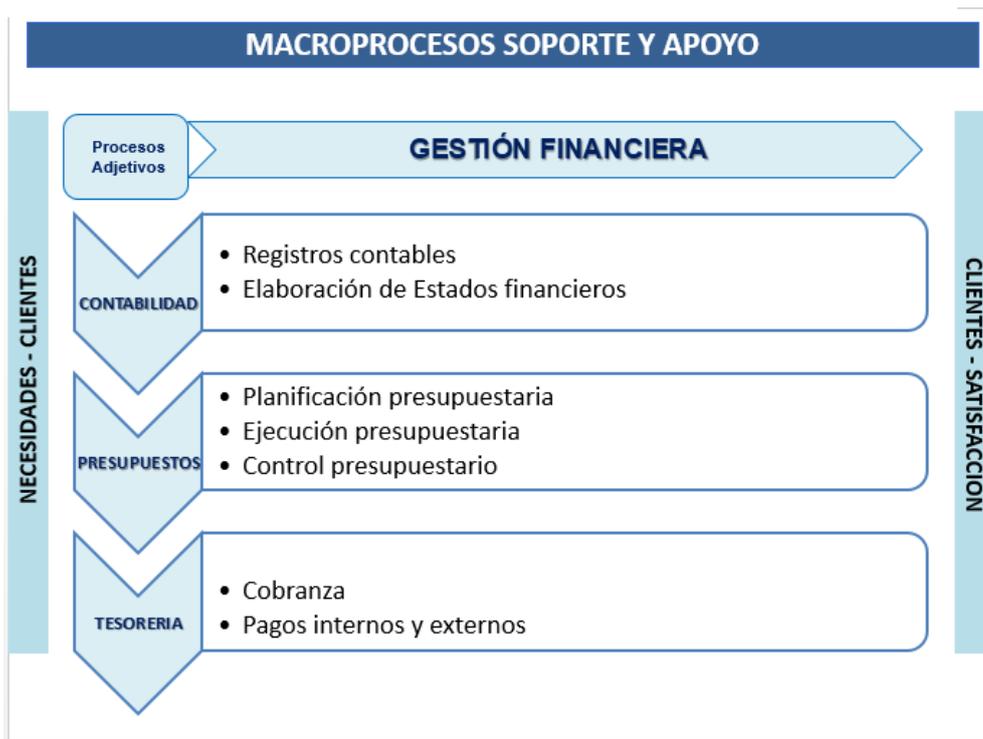
Adicionalmente, procesos adjetivos de soporte y apoyo compuestos por cuatro macroprocesos establecidos como gestión de talento humano, gestión financiera, gestión administrativa y gestión de Tics. Visualizar en la ilustración 21, 22, 23 y 24.

Ilustración 21. Macroproceso gestión de talento humano



Elaborado Por: Edna Ordoñez

Ilustración 22. Macroproceso gestión financiera



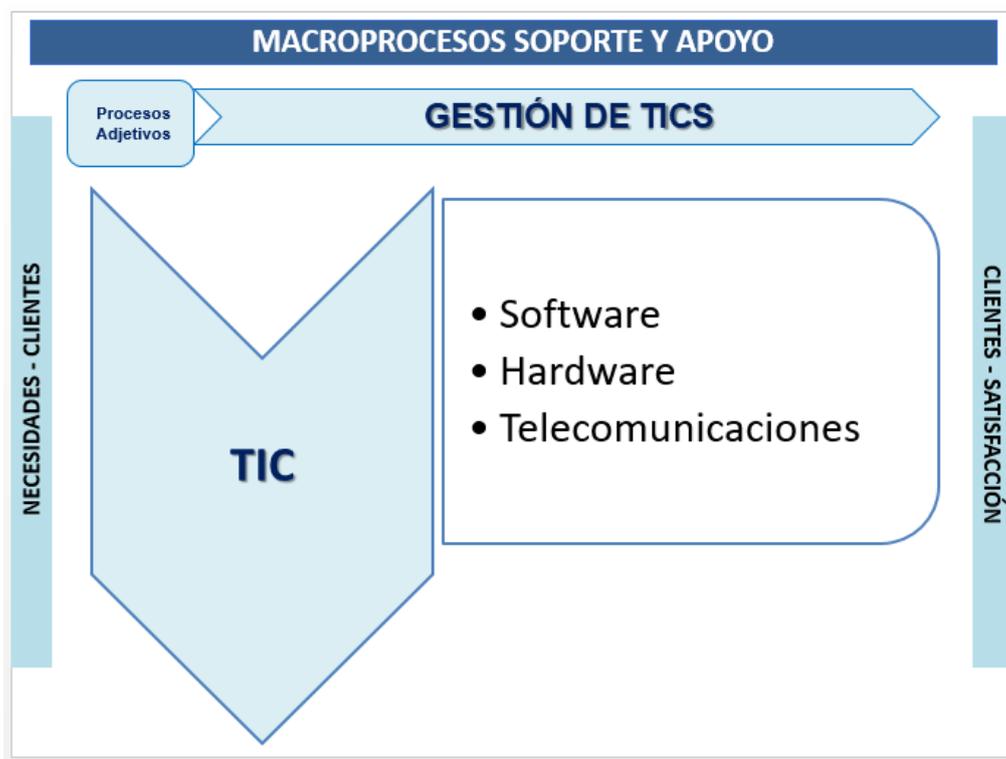
Elaborado Por: Edna Ordoñez

Ilustración 23. Macroproceso gestión administrativa



Elaborado Por: Edna Ordoñez

Ilustración 24. Macroproceso gestión de tics



Elaborado Por: Edna Ordoñez

2.1. 3. Matrices de caracterización

Las matrices de caracterización de la empresa INTERCOBROS CIA LTDA formato adjunto en la ilustración 25 a manera de ejemplo y detallada en cada campo del diagrama, fue elaborado por la tesista del presente trabajo de titulación mediante su participación dentro de las actividades de la compañía y conjuntamente con el apoyo de los trabajadores de la empresa quienes proporcionaron la información de primera mano para posteriormente ser aprobada por la alta gerencia después de la revisión en cuanto a formato del tutor de tesis del presente trabajo.

El en el anexo número dos se encuentran las matrices oficiales de la organización.

Ilustración 25. Formato matriz de caracterización

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN				
MACROPROCESO:	Nombre del conjunto de procesos interrelacionados entre si			FECHA: día, mes y año de creación
PROCESO:	Nombre de las actividades que generan un resultado en la satisfacción al cliente			CODIGO: Siglas del Macroproceso, proceso y subproceso
SUB PROCESO:	Nombre del proceso dividido en varias fases mediante el cual se obtiene un resultado final			
DUEÑO DEL PROCESO:	Responsable el que más conoce del proceso			
OBJETIVO:	Razón de ser, misma que debe iniciar con un verbo en infinito ar, er o ir			
ALCANCE:	Define las actividades con las que se inicia y se finaliza determinado proceso			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Políticas de la organización como: Reglamento interno de trabajo, instructivo de reclutamiento y selección de talento humano		Políticas gubernamentales como : El código de trabajo, ley de seguridad social, código de comercio etc.		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
permite iniciar el proceso	interno o externo, quién entrega	conjunto de actividades detalladas del proceso que deben iniciar en infinito como: Generar, diseñar, reclutar	resultado del proceso	interno o externo, a quién le sirve
FACILITADORES			RECURSOS	
Niveles jerárquicos			Humanos Materiales Tecnológicos Financieros	

Elaborado por: Edna Ordoñez

2.1. 4. Catálogo de procesos

Según (Ecuador, Secretaria Nacional de la Administración Pública, 2016) “Un catálogo de procesos es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías” (pág. 9).

Ver en la ilustración 26 de manera jerárquica y detallada el catálogo de procesos.

Ilustración 26. Catálogo de procesos

Modelo de gestión por procesos											
Catálogo de procesos											
Primera edición											
Nº	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CODIFICACIÓN	OBJETIVO	PRODUCTO	TIPO	Vs	ESTADO	RESPONSABLE	FECHA
1	Planificación estratégica	Planificación organizacional	Elaboración plan estratégico	PLGE-001	Determinar las directrices idóneas para la elaboración del plan estratégico, gracias al planteamiento de objetivos y metas claras en el corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de que se reflejen los resultados esperados a nivel organizacional.	Plan Estratégico	GOBERNANTE	1.0	Levantado	Jefe administrativo	14/10/2020
2	Planificación estratégica	Planificación organizacional	Elaboración Plan operativo	PLGE-001	Definir los lineamientos para elaborar el plan operativo, mediante los objetivos de todas las áreas de la organización de forma consolidada, permitiendo que la empresa pueda alcanzar sus metas establecidas anualmente.	Plan operativo aprobado para su ejecución	GOBERNANTE	1.0	Levantado	Jefe administrativo	14/10/2020

3	Planificación estratégica	Planificación organizacional	Control de gestión	PLGE-001	Mantener el control de gestión según el plan estratégico estipulado, mediante la supervisión del encargado de cada área, para el monitoreo periódico de la correcta ejecución del mismo que permita constatar la aplicación dentro de la organización.	Reporte de ejecución del plan estratégico	GOBERNANTE	1.0	Levantado	Jefe administrativo	14/10/2020
4	Captación de clientes	Cientes corporativos	Captación de clientes y formalización contractual	CCLTS -002	Adquirir un mayor volumen de clientes para la empresa, utilizando herramientas que oferten de manera eficaz y eficiente la prestación de servicios de la compañía para la formalización legal de acuerdos que permitan garantizar la calidad, protocolos de confidencialidad y optimización de los recursos corporativos.	Cartera asignada para la gestión de cobranza. Cartera asignada para la gestión de ventas	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe de operaciones	16/10/2020
5	Operaciones	Cobranzas	Gestión de bases de datos	OPERC-002	Distribuir de manera efectiva las carteras asignadas para gestión por los clientes a todo el equipo de asesores de cobranzas, mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.	Brigadas asignación cobranza para el equipo	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe de cobranzas	16/10/2020
6			Análisis de cartera	OPERC-002	Definir estrategias de recuperación de cartera, considerando las características de las cuentas asignadas y el status de vencimiento de la misma, para la obtención de resultados óptimos de la mano de recurso humano calificado y tecnología de la empresa.	Lineamientos para el manejo correcto de las carteras para la gestión	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe de cobranzas	16/10/2020
7			Gestión de cobranza	OPERC-002	Obtener la recuperación exigida por los clientes con relación a las carteras recibidas, manejando estándares de negociación calificados junto con asesores especializados en el área de cobranzas potenciales demandantes del servicio BPO.	Informes para la facturación y provisión de cartera	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Asesor de cobranza	16/10/2020

8	Operaciones	Cobranzas	Reportes para propietarios de la cartera	OPERC-002	Informar a los clientes oportunamente sobre las novedades generales que presenta la cartera asignada, mediante una acción preventiva y detallada, de tal manera que puedan ser solventadas, no generen mayor gastos de recursos, y sean direccionadas al área pertinente para su evaluación y cierre.	Nueva asignación de cartera	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Analista de cobranza	16/10/2020
9		Ventas a terceros	Gestión de bases de datos	OPERT-002	Distribuir de manera eficaz y eficiente las carteras asignadas que hayan sido solicitadas por los clientes de la compañía a todo el equipo de asesores comerciales, mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.	Brigadas de asignación de ventas para el equipo de trabajo	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe de ventas	20/10/2020
10			Gestión de Ventas	OPERT-002	Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por los clientes de la compañía, manejando estrategias acordadas al producto o servicio ofertado conjuntamente con asesores capacitados en el área comercial, contribuyendo a la fidelización de actuales clientes y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.	Informes para la facturación y provisión de cartera telemarketing	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Asesor comercial	20/10/2020
11			Reporte de Ventas	OPERT-002	Medir el cumplimiento de objetivos con relación a la gestión de ventas realizada, mediante un informe de resultados detallado, para implementar nuevas técnicas de ventas aumentando así, el nivel de resultados efectivos que satisfagan al cliente y permitiendo la mejora continua del proceso para las nuevas asignaciones.	Nueva asignación de cartera telemarketing	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe de ventas	20/10/2020
12	Postventa	Clientes propios	Medición de satisfacción del cliente	POSTVP-002	Brindar un servicio de calidad a todos los clientes con estándares definidos y con capacidad de respuesta ante las solicitudes requeridas, cumpliendo con la satisfacción del cliente manteniendo su fidelización, una excelente percepción sobre la compañía y su valor agregado.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de requerimientos recibidos • Informe postventa 	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe comercial	25/10/2020

13	Postventa	Cientes de terceros	Medición de satisfacción del cliente	POSTVT-002	Dar a conocer a los clientes sobre la satisfacción de sus clientes con relación al servicio y resolución de reclamos que proporcionan, a través de la gestión postventa aportando en la optimización de sus recursos, con la finalidad de que puedan tomar medidas sobre la gestión que se encuentran realizando y mejorar dentro de su giro de negocio.	Informe de medición postventa	SUSTANTIVO	1.0	Levantado	Jefe comercial	25/10/2020	
14	Gestión de talento humano	Incorporación	Reclutamiento Talento Humano	GTHI-003	Implementar un proceso oportuno de reclutamiento de personal, a través de etapas de preselección, que permitan obtener los perfiles que se ajusten a las vacantes y necesidades de la compañía.	Listado de grupo preseleccionado o de Aspirantes para selección final de personal	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020	
15			Selección de Talento Humano	GTHI-003	Desarrollar de manera oportuna los parámetros de evaluación de los nuevos colaboradores mediante metodologías de selección de personal, que aporten a la obtención de talento humano calificado en pro de las actividades que desarrolla la organización.	Dts para contratar y exámenes médicos del grupo	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020	
16			Contratación de Talento Humano	GTHI-003	Ejecutar el proceso de contratación de los nuevos ingresos de la de manera inclusiva, mediante inducciones específicas dentro del giro de negocio, de tal manera que su aportación esté relacionada con la filosofía de operaciones y razón de ser de la compañía.	Valoración del periodo de prueba	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020	
17			Finiquito de Talento humano	GTHI-003	Mantener un proceso eficiente de desvinculación de personal, por medio del ente regulador, a fin de cumplir con las disposiciones establecidas, de manera transparente al momento de dar por terminada la relación laboral entre Intercobros cia Ltda. Y su ex colaborador.	Act de nómina	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020	
18			Desarrollo TH	Perfiles de cargos	GTHD-003	Establecer cuáles son las actitudes y aptitudes que se deben agrupar en un cargo establecido, incluyendo un documento formal como lo es el manual de funciones, con el propósito de que puedan contribuir con el desarrollo organizacional de la compañía cumpliendo con los objetivos y metas.	Manual oficial de funciones	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020

19	Gestión de talento humano	Desarrollo TH	Capacitación	GTHD-003	Desarrollar el capital de recurso humano, mediante un plan anual de capacitaciones que permita complementar los conocimientos ya existentes a todos los colaboradores de Intercobros con fines consecuentes con la visión y misión de la organización.	Informe oficial plan anual	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020
20			Evaluación de desempeño	GTHD-003	Determinar de manera periódica la evolución de las habilidades y competencias de los colaboradores en sus funciones, utilizando la evaluación respectiva con relación al cargo que desempeñan, de tal manera que se pueda determinar el cumplimiento de metas y utilizar el Feedback para la mejora pertinente.	Plan de medidas correctivas y Feedback	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020
21		Compensaciones	Nómina	GTHC-003	Cumplir con la obligación salarial de los colaboradores de la compañía Intercobros cia. Ltda. Incluyendo bonificaciones y deducciones, detallado en el rol de pagos respectivo, de tal modo que se pueda mantener la constancia documental entre las partes sobre su cumplimiento.	Pagos de nómina aplicados	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de talento humano	1/11/2020
22		Seguridad y salud ocupacional	Bienestar laboral	GTHSSO-003	Mantener el bienestar laboral, gracias a normativas y reglamentos internos, evitando futuras enfermedades o riesgos laborales.	Plan buenas prácticas SSO	ADJETIVO	1.0	Levantado	Médico ocupacional	10/11/2020
23			Control del estado de la salud de los trabajadores	GTHSSO-003	Minimizar los riesgos en el área laboral, mediante el seguimiento realizado por el especialista de manera oportuna, para mantener un ambiente laboral consecuente con el rendimiento de cada uno de los colaboradores.	Informe de diagnóstico para tratamiento	ADJETIVO	1.0	Levantado	Médico ocupacional	10/11/2020
24			Evaluac. médico ocupacional de inicio y fin de gestión	GTHSSO-003	Constatar el estado de salud de los colaboradores al momento de ingresar a la organización y al culminar la relación laboral, mediante la valoración médica respectiva, respaldando la condición integral del recurso humano de la compañía.	Certificado estado de salud	ADJETIVO	1.0	Levantado	Médico ocupacional	10/11/2020
25		Gestión financiera	Contabilidad	Registros contables	GFNC-003	Registrar las operaciones contables de manera transparente, mediante un proceso confiable que constate la veracidad de la información financiera de la organización.	Registros contables informe final	ADJETIVO	1.0	Levantado	Contador general
26	Elaboración de Estados financieros			GFNC-003	Disponer de información financiera veraz, realizando análisis financieros que permitan la toma de decisiones de manera oportuna en pro de la organización.	Estados financieros	ADJETIVO	1.0	Levantado	Contador general	20/11/2020

27	Gestión financiera	Presupuesto	Planificación presupuestaria	GFNP-003	Definir los recursos financieros de la empresa, mismos que serán incluidos en la proforma presupuestaria con el objeto de cumplir con las metas establecidas.	Proforma	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe financiero	26/11/2020
28			Ejecución presupuestaria	GFNP-003	Determinar sin los recursos monetarios de la organización, a través del presupuesto planificado, fueron destinados de manera eficiente a todas las áreas de la misma.	Control y registros	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe financiero	26/11/2020
29			Control presupuestario	GFNP-003	Analizar los cambios en la ejecución presupuestaria, mediante el control y seguimiento, con la finalidad de determinar causas y considerar reformas en pro de los objetivos de la organización.	Aprobación de reforma	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe financiero	26/11/2020
30		Tesorería	Cobranza	GFINT-003	Establecer un proceso de recaudación de cartera vencida oportuna, a través de la gestión persuasiva de pago, de tal manera que conlleve a un bajo costo en el menor tiempo posible para la compañía.	Obligaciones finiquitadas	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de tesorería	5/12/2020
31			Pagos internos y externos	GFINT-003	Cumplir con las obligaciones pertinentes tanto de colaboradores como de terceros, mediante las transferencias correspondientes, cubriendo el gasto de bienes y servicios recurrentes de la empresa en el año en curso.	Pagos internos y a terceros aplicados	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de tesorería	5/12/2020
32	Gestión administrativa	Servicios administrativos	Mantenimiento de Infraestructura	GADMSA-003	Establecer un proceso de mantenimiento de infraestructura, mediante el plan anual, que salvaguarde la integridad de todo el equipo.	Cumplimiento y control del plan anual de mantenimiento	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe administrativo	12/12/2020
33			Gestión de servicios básicos	GADMSA-003	Gestionar de manera oportuna los pagos de servicios básicos de la empresa, mediante un proceso de seguimiento mensual, con la finalidad de que las operaciones diarias de la compañía no se vean perjudicadas.	Pagos aplicados mediante transferencia a proveedores de servicios básicos	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe administrativo	12/12/2020
34		Servicios administrativos	Adquisición de Suministros de oficina y artículos de Limpieza	GADMSA-003	Proporcionar a los colaboradores los suministros de oficina para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente, del mismo modo proveer los artículos de limpieza al equipo encargado, mediante la compra oportuna de los mismos, manteniendo la integridad de todo el equipo con estándares de limpieza óptimos.	Entrega de suministros y artículos de limpieza	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe administrativo	12/12/2020
35	Gestión de Tics	Tic	Software	TIC-003	Desarrollar servicios informáticos, mediante la generación de sistemas automatizados, que coadyuven con los procesos que desarrolla la compañía.	Instalación, soporte y capacitación de software y redes	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de sistemas informáticos	23/12/2020

36	Gestión de Tics	Tic	Hardware	TIC-003	Establecer el mantenimiento preventivo de los equipos de la organización, a través de un cronograma que permita dar seguimiento a la vida útil de los computadores y que no perjudique las actividades de los usuarios.	Mantenimiento preventivo	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de sistemas informáticos	23/12/2020
37			Telecomunicaciones	TIC-003	Proporcionar una infraestructura de telecomunicaciones masivas, mediante innovación y procedimientos adecuados, para que todos los usuarios puedan acceder a la información necesaria de las carteras que maneja la organización y viceversa.	Reportes de WSP,SMS, IVR Y CORREOS	ADJETIVO	1.0	Levantado	Jefe de sistemas informáticos	23/12/2020

Elaborado Por: Edna Ordoñez

2.1.5. Manuales de procesos

En función de la metodología que fue descrita al inicio de este capítulo en el punto número dos, y una vez consolidado tanto el mapa de procesos y todos sus componentes, al igual que, las matrices de caracterización y como resultado el catálogo de la empresa, se han propuesto treinta y siete manuales de procesos con el formato explicativo expuesto a continuación:

Adicionalmente los manuales levantados de INTERCOBROS CIA LTDA ver en anexo número tres respectivamente.

Cód: del manual	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: número
Fecha: día, mes y año de creación	1. NOMBRE DEL SUBPROCESO	Página: 62 de 4

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: del manual	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: número
Fecha: día, mes y año de creación	1. NOMBRE DEL SUBPROCESO	Página: 63 de 4

1. OBJETIVO. - Razón de ser del manual, misma que debe iniciar con un verbo en infinitivo ar, er o ir.

2. ALCANCE. - Define las actividades con las que se inicia y se finaliza determinado proceso y que actividades abarca.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES. - Palabras, siglas, sinónimos. Todo en normas APA.

4. POLÍTICAS.- Internas de la organización y externas gubernamentales.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- El colaborar que más conoce del proceso

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Permite iniciar el proceso. (definido en la matriz de caracterización)

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ilustración 27. Formato de descripción de actividades

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Dueño del proceso	Conjunto de actividades detalladas del proceso iniciar en infinitivo generar, diseñar, reclutar.

Elaborado Por: Edna Ordoñez

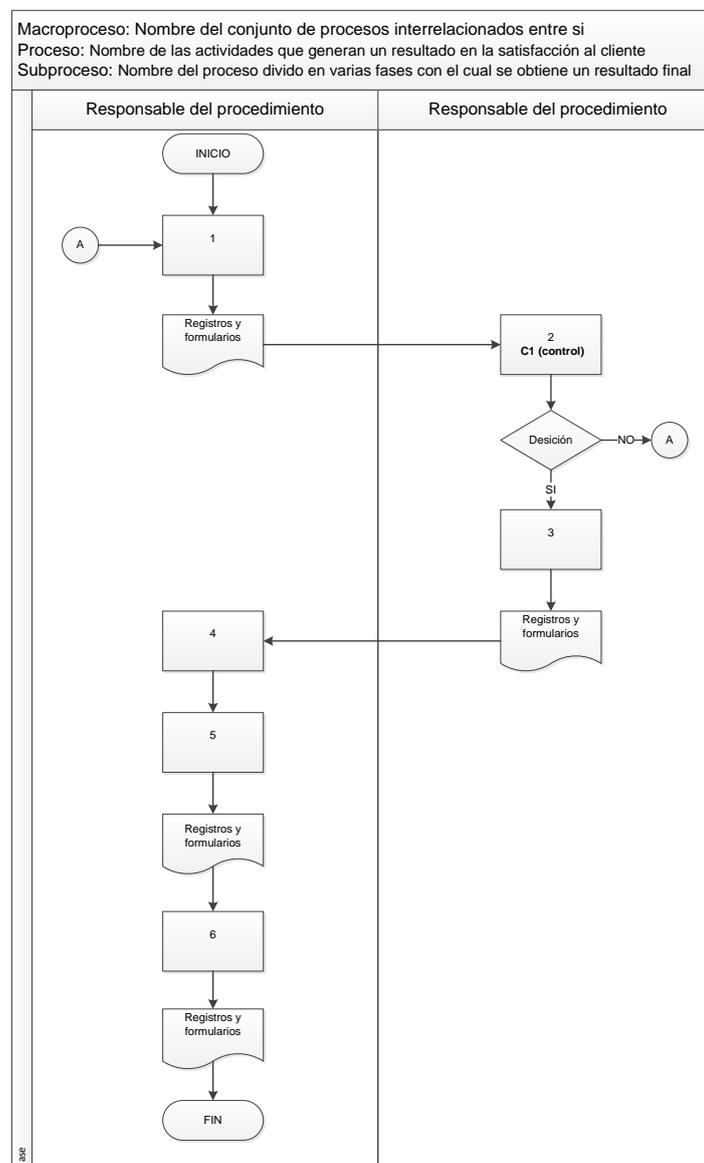
Cód: del manual	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: número
Fecha: día, mes y año de creación	1. NOMBRE DEL SUBPROCESO	Página: 3 de 4

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Resultado del proceso

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Ilustración 28. Formato de flujograma del procedimiento



Cód: del manual	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: número
Fecha: día, mes y año de creación	1. NOMBRE DEL SUBPROCESO	Página: 4 de 4

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** verificación del cumplimiento correcto del proceso, para las correcciones pertinentes.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Documentos que respaldan la ejecución del proceso, codificación relacionada con el proceso.

2.1.6. Indicadores de gestión

Según el autor (Aldana de Vega , y otros, 2010)

Los indicadores son valores o medidas que muestran el grado de cumplimiento de lo planeado frente al resultado final; son información que agrega valor para la toma de decisiones; son medios, no fines, para el logro de resultados; sirven de guía y apoyo para controlar y asegurar los objetivos; son la expresión cuantitativa del comportamiento de las variables, y permiten identificar la desviación de los procesos. (pág. 162)

El tablero de control de indicadores para Intercobros cia Ltda. De manera consecuente con el cumplimiento de objetivos, expuesto en la ilustración 29.

Ilustración 29. Tablero control de indicadores

Modelo de gestión por procesos									
Indicadores de gestión									
Procesos gobernantes - Estratégicos					CALIFICACION		PARAMETROS		
					Nomenclatura		>90%	OPTIMO	
							85% y 90%	NORMAL	
							<85%	BAJO	
					PRODUCTIVIDAD=RESULTADO ALCANZADO/OBJETIVO (META)				
Nº	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROPÓSITO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMÚLA	META	FRECUENCIA	PLAN DE ACCIÓN
1	Planificación estratégica	Planificación organizacional	Elaboración plan estratégico	Determinar las directrices idóneas para la elaboración del plan estratégico, gracias al planteamiento de objetivos y metas claras en el corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de que se reflejen los resultados esperados a nivel organizacional.	Porcentaje de productividad reflejada en el cumplimiento de objetivos	(Número de objetivos cumplidos/ total objetivos)*100	80	Trimestral	

2	Planificación estratégica	Planificación organizacional	Elaboración Plan operativo	Definir los lineamientos para elaborar el plan operativo, mediante los objetivos de todas las áreas de la organización de forma consolidada, permitiendo que la empresa pueda alcanzar sus metas establecidas anualmente.	Porcentaje de productividad reflejada en el cumplimiento de actividades	(Número de actividades realizadas/ total actividades planificadas)*100	80	Trimestral	
3			Control de gestión	Mantener el control de gestión según el plan estratégico estipulado, mediante la supervisión del encargado de cada área, para el monitoreo periódico de la correcta ejecución del mismo que permita constatar la aplicación dentro de la organización.	Porcentaje de eficiencia en la ejecución y acciones correctivas	(Número de actividades realizadas/ total acciones correctivas)*100	80	Trimestral	
Procesos sustantivos – Agregadores de valor									
4	Captación de clientes	Clientes corporativos	Captación de clientes y formalización contractual	Adquirir un mayor volumen de clientes para la empresa, utilizando herramientas que oferten de manera eficiente la prestación de servicios para la formalización legal de acuerdos que permitan garantizar la calidad, protocolos de confidencialidad y optimización de los recursos corporativos.	Número de carteras clientes corporativos	(Número de clientes estratégicos/total clientes corporativos)*100	90	Anual	
5	Operaciones	Cobranzas	Gestión de bases de datos	Distribuir de manera efectiva las carteras asignadas para gestión a todo el equipo de asesores de cobranzas, mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.	Porcentaje de asignación de trabajo	(Número de carteras asignadas/total asesores de cobranza)*100	90	Mensual	
6			Análisis de cartera	Definir estrategias de recuperación de cartera, considerando las características de las cuentas asignadas y el status de vencimiento de la misma, para la obtención de resultados de recuperación óptimos de la mano de recurso humano calificado y tecnológico.	Porcentaje de incremento en la recuperación de cartera	(Recuperación actual - Recuperación histórica)/ Recuperación histórica	80	Trimestral	
7			Gestión de cobranza	Obtener la recuperación exigida por los clientes de la compañía con relación a las carteras recibidas, manejando estándares de negociación calificados junto con asesores especializados en el área de cobranzas con gran énfasis en servicio al cliente, contribuyendo a la fidelización de clientes actuales y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.	Porcentaje de recuperación de cartera por empleado	(Recuperación real/total empleados)*100	80	Mensual	
8			Reportes para propietarios de la cartera	Informar a los clientes oportunamente sobre las novedades generales que presenta la cartera asignada, mediante una acción preventiva y detallada, de tal manera que puedan ser solventadas, no generen mayor gastos de recursos, y sean direccionadas al área pertinente para su evaluación y cierre.	Porcentaje de cumplimiento en recuperación de cartera	(Recuperación real/total recuperación planificada)*100	80	Mensual	

9	Operaciones	Ventas a terceros telemarketing	Gestión de bases de datos	Distribuir de manera eficaz y eficiente las carteras asignadas que hayan sido solicitadas por los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda. A todo el equipo de asesores comerciales, mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.	Porcentaje de asignación de trabajo	(Número de carteras asignadas/total asesores de ventas)*100	90	Mensual	
10			Gestión de Ventas	Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por los clientes de la compañía, manejando estrategias acordes al producto o servicio ofertado conjuntamente con asesores capacitados en el área comercial, contribuyendo a la fidelización de actuales clientes y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.	Porcentaje de ventas por empleado	(Número de ventas netas/total empleados)*100	80	Mensual	
11			Reporte de Ventas	Medir el cumplimiento de objetivos con relación a la gestión de ventas realizada, mediante un informe de resultados detallado, para posteriormente implementar nuevas técnicas de ventas aumentando así, el nivel de resultados efectivos que satisfagan al cliente y permitiendo la mejora continua del proceso para las nuevas asignaciones entregadas a la compañía Intercobros.	Porcentaje de cumplimiento en ventas	(Número de ventas netas/total ventas programadas)*100	80	Mensual	
12	Postventa	Clientes propios	Medición de satisfacción del cliente	Brindar un servicio de calidad a todos los clientes de la compañía, con estándares definidos y con capacidad de respuesta ante las solicitudes requeridas, cumpliendo con la satisfacción del cliente manteniendo su fidelización, al igual que, una excelente percepción sobre la compañía Intercobros cia. Ltda. Con relación a su valor agregado.	Porcentaje de satisfacción del cliente	(Número de postventa efectiva/ clientes totales)*100	80	Trimestral	
13		Clientes de terceros	Medición de satisfacción del cliente	Dar a conocer a los clientes de la compañía sobre la satisfacción de sus clientes con relación al servicio y resolución de reclamos que proporcionan, a través de la gestión postventa aportando en la optimización de sus recursos, con la finalidad de que puedan tomar medidas sobre la gestión que se encuentran realizando y mejorar dentro de su giro de negocio.	Porcentaje de satisfacción clientes de terceros	(Número de postventa efectiva/ clientes totales)*100	85	según el cronograma de asignación del cliente	
Procesos Adjetivos - Soporte y apoyo									
14	Gestión de talento humano	Incorporación	Reclutamiento Talento Humano	Implementar un proceso oportuno de reclutamiento de personal, a través de etapas de preselección, que permitan obtener los perfiles que se ajusten a las vacantes y necesidades de la compañía.	Eficiencia de reclutamiento de talento humano	(Fuentes/ total de personal reclutado)*100	80	Trimestral	

15	Gestión de talento humano	Incorporación	Selección de Talento Humano	Desarrollar de manera oportuna los parámetros de revisión de solicitudes de empleo, mediante metodologías que contribuyan con la obtención de personal calificado en pro de la organización y su desarrollo dentro de la misma.	Eficiencia de selección de talento humano	(Número de formularios de inscripción receptados/ total formularios seleccionados)*100	90	Trimestral	
16			Contratación de Talento Humano	Ejecutar el proceso de contratación de los nuevos ingresos de la compañía de manera inclusiva, mediante inducciones específicas dentro del giro de negocio de la organización, de tal manera que su aportación esté relacionada con la filosofía de operaciones y razón de ser de la compañía.	Eficiencia de reclutamiento de talento humano	(Personal reclutado/ total de personal contratado)*100	80	Trimestral	
17			Finiquito de Talento humano	Mantener un proceso eficiente de desvinculación de personal, por medio del ente regulador, a fin de cumplir con las disposiciones establecidas, de manera transparente al momento de dar por terminada la relación laboral entre Intercobros cia Ltda. Y su ex colaborador.	Porcentaje de cumplimiento de finiquitos	(Número de finiquitos registrados/ total finiquitos)*100	70	Trimestral	
18		Desarrollo TH	Perfiles de cargos	Establecer cuáles son las actitudes y aptitudes que se deben agrupar en un cargo establecido, incluyendo un documento formal como lo es el manual de funciones, con el propósito de que puedan contribuir con el desarrollo organizacional de la compañía cumpliendo con los objetivos y metas.	Eficiencia de perfiles de cargo	(total de cargos/total de personal)*100	80	Anual	
19			Capacitación	Desarrollar el capital de recurso humano, mediante un plan anual de capacitaciones que permita complementar los conocimientos ya existentes a todos los colaboradores de Intercobros con fines consecuentes con la visión y misión de la organización.	Eficiencia en la planificación Porcentaje de capacitación	(Número de cursos definidos/ número de cursos planeados)*100 (Empleados capacitados/ Número de empleados por área)*100	80	Trimestral	
20			Evaluación de desempeño	Determinar de manera periódica la evolución de las habilidades y competencias de los colaboradores en sus funciones, utilizando la evaluación respectiva con relación al cargo que desempeñan, de tal manera que se pueda determinar el cumplimiento de metas y utilizar el Feedback para la mejora pertinente.	Porcentaje de evaluación Promedio	(Número de evaluaciones efectuadas/ total de evaluaciones)*100 (ΣCalificación de evaluación/total de trabajadores)	80	Anual	

21	Gestión de talento humano	Compensaciones	Nómina	Cumplir con la obligación salarial de los colaboradores de la compañía Incluyendo bonificaciones y deducciones, detallado en el rol de pagos respectivo, de tal modo que se pueda mantener la constancia documental entre las partes sobre su cumplimiento.	Porcentaje de nómina	(Número de pagos aplicados/ total de empleados)*100	90	Mensual	
22		Seguridad y salud ocupacional	Bienestar laboral	Mantener el bienestar laboral, gracias a normativas y reglamentos internos, evitando futuras enfermedades o riesgos laborales.	Nivel de bienestar laboral Promedio de prevención	(Número de planes ejecutados/ total planes programados)*100 (número de eventos/número de empleados)	80	Anual	
23			Control del estado de la salud de los trabajadores	Minimizar los riesgos en el área laboral, mediante el seguimiento realizado por el especialista de manera oportuna, para mantener un ambiente laboral consecuente con el rendimiento de cada uno de los colaboradores.	Porcentaje de control médico	(Número de evaluaciones realizadas/ total de evaluaciones programadas)*100	80	Anual	
24			Evaluación médico ocupacional de inicio y fin de gestión	Constatar el estado de salud de los colaboradores al momento de ingresar a la organización y al culminar la relación laboral, mediante la valoración médica respectiva, respaldando la condición integral del recurso humano de la compañía.	Nivel de certificación médica	(Número de diagnósticos realizados/ total de certificados emitidos)*100	80	Anual	
25	Gestión financiera	Contabilidad	Registros contables	Registrar las operaciones contables de manera transparente, mediante un proceso confiable que constate la veracidad de la información financiera de la organización.	Eficiencia de registros contables	(Número de registros contables validos/ total de registros)*100	80	Trimestral	
26			Elaboración de Estados financieros	Proveer de información financiera veraz, con la realización estados financieros sujetos a los plazos de entrega pertinentes, que permitan la toma de decisiones de manera oportuna.	Nivel de cumplimiento en el plazo de entrega	Días de demora en entrega de estados financieros	80	Trimestral	
27		Presupuestos	Planificación presupuestaria	Definir los recursos financieros de la empresa, mismos que serán incluidos en la proforma presupuestaria con el objeto de cumplir con las metas establecidas.	Porcentaje presupuestario	(Número de solicitudes de las áreas/ total áreas)*100	80	Anual	

28	Gestión financiera	Presupuestos	Ejecución presupuestaria	Determinar sin los recursos monetarios de la organización, a través del presupuesto planificado, fueron destinados de manera eficiente a todas las áreas de la misma.	Porcentaje de asignación presupuestaria	(Planes ejecutados/ total áreas)*100	80	Anual	
29			Control presupuestario	Analizar los cambios en la ejecución presupuestaria, mediante el control y seguimiento, con la finalidad de determinar su cumplimiento y utilización según la planificación prevista.	Eficiencia presupuestaria	(Número de rubros cumplidos/ total rubros presupuestados) *100	80	Anual	
30		Tesorería	Cobranza	Establecer un proceso de recaudación de cartera vencida oportuna, a través de la gestión persuasiva de pago, de tal manera que conlleve a un bajo costo en el menor tiempo posible para la compañía.	Porcentaje de cobranza	(Rotación de cobro / rotación de recuperación de cartera)*100	80	Trimestral	
31			Pagos internos y externos	Cumplir con las obligaciones pertinentes tanto de colaboradores como de terceros, mediante las transferencias correspondientes, cubriendo el gasto de bienes y servicios recurrentes de la empresa en el año en curso.	Porcentaje de pagos	(Total de pagos realizados/ Total de pagos por realizar)*100	80	Trimestral	
32	Gestión administrativa	Servicios administrativos	Mantenimiento de Infraestructura	Establecer un proceso de mantenimiento de infraestructura, mediante el plan anual, que salvaguarde la integridad de todo el equipo.	Eficiencia en infraestructura	(Planes de mantenimiento ejecutados/ total planes definidos)*100	80	Anual	
33			Gestión de servicios básicos	Gestionar de manera oportuna los pagos de servicios básicos de la empresa, mediante un proceso de seguimiento mensual, con la finalidad de que las operaciones diarias de la compañía no sean vea perjudicadas.	Porcentaje de pagos	(Número de facturas por pagar/ Total de pagos aplicados)*100	80	Trimestral	
34			Adquisición de Suministros de oficina y artículos de Limpieza	Proporcionar a los colaboradores los suministros de oficina para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente, del mismo modo proveer los artículos de limpieza al equipo encargado, mediante la compra oportuna de los mismos, manteniendo la integridad de todo el equipo con estándares de limpieza óptimos.	Porcentaje de stock	(Número de suministros planificados/ total entregados)*100	80	Trimestral	
35	Gestión de Tics	Tic	Software	Desarrollar servicios informáticos, mediante la generación de sistemas automatizados, que coadyuven con los procesos que desarrolla la compañía.	Porcentaje de innovación	(Número de sistemas aplicados/ total de sistemas diseñados)*100	80	Trimestral	

36	Gestión de Tics	Tic	Hardware	Establecer el mantenimiento preventivo de los equipos de la organización, a través de un cronograma que permita dar seguimiento a la vida útil de los computadores y que no perjudique las actividades de los usuarios.	Porcentaje de mantenimiento y vida útil	(Número de servicios de mantenimiento preventivo planificados/ total de mantenimientos realizados)*100	80	Trimestral	
37			Telecomunicaciones	Proporcionar una infraestructura de telecomunicaciones, mediante innovación y procedimientos adecuados, para que todos los usuarios puedan acceder a la información necesaria sin ningún tipo de intermitencia y en caso tal de presentar fallas dar respuestas inmediatas que no afecten el desempeño de las actividades realizadas.	Eficiencia en telecomunicaciones	(Número de registros de fallas reportadas/ total de requerimientos solventados)*100	80	Trimestral	

Elaborado por: Edna Ordoñez

CONCLUSIONES

- Con el diagnóstico preliminar de la situación actual de la compañía mediante las reuniones con todo el equipo de colaboradores, la alta gerencia y a través de la aplicación de un check list que abordó cada componente de la gestión por procesos dentro de una organización, reflejando de tal modo resultados que corroboran la tesis de que no existe una documentación de los procesos y que las actividades que realizan para cumplir con la misión están basados en la experiencia que INTERCOBROS CIA LTDA ha adquirido durante su permanencia dentro del mercado, además, del desconocimiento de los aportes que genera el proceso que están ejecutando, cómo influye dentro de toda el ciclo del servicio prestado y la repercusión o impacto en el cliente final.
- La colaboración proporcionada por todas las áreas de la empresa contribuyeron al levantamiento de todas las actividades de la misma para la construcción del mapa de procesos, definición de matrices de caracterización, manuales de procesos, que respaldan la estrategia de la organización con relación al modelamiento de sus procesos, del mismo modo, la formalización como tal de estos a través de un catálogo de procesos, al igual que, la medición y control mediante indicadores de gestión respectivamente, manteniendo así la línea de la metodología utilizada para este fin expuesta al inicio del capítulo dos consecuente con el objetivo establecido.

RECOMENDACIONES

- Realizar un plan de implementación del modelo de gestión por procesos en la compañía INTERCOBROS CIA LTDA desarrollado en la propuesta, como contribución a la efectividad y ventaja competitiva en todos sus niveles.
- Dar a conocer el modelo de gestión por procesos al interior de la organización de tal manera que incentive a todo el recurso humano a una cultura de cambio, mejora, innovación y calidad, a través de capacitaciones que les permitan a su vez identificar a fondo el papel que desempeñan y que dé cabida a una reestructuración organizacional.
- Establecer controles de medición para que el modelo de gestión por procesos propuesto en el presente trabajo de titulación sea ejecutado de la manera correcta, mediante el desarrollando instructivos que ayuden a la adaptación de todo el colectivo de la organización sobre la base de los indicadores propuestos.

Bibliografía

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Recuperado el 4 de enero de 2021, de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Agudelo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Medellín: Incotec.
- Alba, T. (3 de octubre de 2017). *¿Qué es mailing y cómo puedes utilizarlo en tu eCommerce?* Recuperado el 5 de noviembre de 2019, de Prestashop : <https://www.prestashop.com/es/blog/que-es-mailing>
- Aldana de Vega , L., Álvarez Builes , M., Bernal Torres, C., Díaz Becerra , M., Galindo Uribe , Ó., González Soler , C., & Villegas Cortés , A. (2010). *Administración por calidad*. Bogotá: Alfaomega.
- Álvarez, B. (8 de junio de 2019). *Horas extras: ¿qué es una hora extraordinaria y qué no?* Recuperado el 4 de enero de 2021, de Consumer: <https://www.consumer.es/economia-domestica/trabajo/horas-extras-que-es-una-hora-extraordinaria-y-que-no.html>
- Alvarez, S. (31 de julio de 2007). *Sistemas gestores de bases de datos*. Recuperado el 30 de noviembre de 2020, de Desarrollo web.com: <https://desarrolloweb.com/articulos/sistemas-gestores-bases-datos.html>
- Alzate Monroy, P. (30 de abril de 2008). *El contrato definición y tipos*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2020, de <https://www.am-abogados.com/blog/el-contrato-definicion-y-tipos/110/>
- Andrade Montenegro, S. A., & Arteaga Verduga, B. M. (agosto de 2018). *Análisis y propuesta de mejoramiento del proceso de recuperación de cartera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quito, aplicado a los impuestos tributarios*. Recuperado el 28 de junio de 2019, de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17397>
- Bernal Monge , P. (23 de octubre de 2007). *El plan anual operativo*. Recuperado el 28 de noviembre de 2020, de La Republica.net : https://www.larepublica.net/noticia/el_plan_anual_operativo
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago: Evolución S.A.
- Caurin, J. (2 de diciembre de 2016). *¿Qué es el despido?* Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Emprende Pyme.net: <https://www.emprendepyme.net/recursos-humanos/despido#:~:text=El%20despido%20es%20la%20forma%20en%20la%20que,puesto%20de%20trabajo%20que%20ten%C3%ADa%20en%20la%20empresa.>
- Cerdeira, C. (9 de junio de 2020). *¿Qué es un Ivr?* Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de Altitude: <https://www.altitude.es/que-es-un-ivr/>

- Chiavenato, I. (2001). *Administración*. Bogotá: McGraw Hill.
- Cross, V. (20 de noviembre de 2017). *Partida presupuestaria*. Recuperado el 14 de enero de 2021, de Ehow en español: https://www.ehowenespanol.com/partida-presupuestaria-info_200223/
- Da Silva, D. (21 de julio de 2020). *Sistema de control de ventas: ¿qué es y para qué sirve?* Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-de-control-de-ventas/>
- David, F. (2013). *Administración estratégica*. México D.F.: Pearson.
- Diario El Telégrafo. (11 de mayo de 2012). *CNT ha recuperado 209 millones de clientes deudores en últimos 15 meses*. Recuperado el 24 de julio de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/cnt-ha-recuperado-209-millones-de-clientes-deudores-en-ultimos-15-meses>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (29 de diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Recuperado el 30 de junio de 2019, de Registro Oficial N° 351: <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=comercio&fecha=>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (22 de junio de 2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19*. Recuperado el 30 de junio de 2020, de Registro Oficial N° 229: <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=ley+organica+de+apoyo+humanitario&fecha=>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (junio de 2012). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas Ciiu rev 4.0*. Recuperado el 21 de junio de 2019, de <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIIU%204.0.pdf>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Directorio de Empresas*. Recuperado el 30 de junio de 2019, de https://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true
- Ecuador, Secretaria Nacional de la Administración Pública. (abril de 22 de 2016). *Norma técnica de administración por procesos*. Recuperado el 13 de febrero de 2021, de Registro oficial N° 739: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>
- Ecuador, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (octubre de 2018). *Panorama de las actividades de servicios en el Ecuador*. Recuperado el 21 de junio de 2019, de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/PANORAMA-DE-LAS-ACTIVIDADES-DE-SERVICIOS-EN-EL-ECUADOR-2013-2017.pdf>
- Farias Chiriguaya, G. S., Sabando Yagual, B. P., & Campos Rocafuerte, H. (abril de 2019). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Recuperado el 21 de junio de

2019, de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana N° 1696-8352:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/cuentas-cobrar-liquidez.html>

- Gandini , I. (10 de marzo de 2018). *La importancia de los exámenes médicos ocupacionales*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Asuntos legales:
<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/la-importancia-de-los-examenes-medicos-ocupacionales-2608422>
- Gartenstein , D. (1 de febrero de 2018). *¿Qué es un presupuesto pro forma?* Recuperado el 13 de enero de 2021, de Cuida tu dinero:
<https://www.cuidatudinero.com/13153077/que-es-un-presupuesto-pro-forma>
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Tlalnepantla de Baz: Red tercer Milenio.
- Google maps. (11 de agosto de 2020). *Geolocalización de Intercobros Cia Ltda*. Recuperado el 20 de agosto de 2020, de
<https://www.google.es/maps/place/Intercobros+Cia+Ltda/@-0.1726454,-78.489711,784m/data=!3m2!1e3!4b1!4m5!3m4!1s0x91d59a91b056802d:0x5dec2835f2ccc9f2!8m2!3d-0.1726508!4d-78.4875223>
- Gutiérrez Pulido, H., & Vara Salazar, R. (2013). *Control estadístico de la calidad y seis sigma*. México D.F.: Mc graw hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc graw hill.
- Hernández, R. (11 de febrero de 2019). *Definición de Remuneración*. Recuperado el 4 de enero de 2021, de Economía simple.net:
<https://www.economiasimple.net/glosario/remuneracion>
- Higuerey, E. (22 de julio de 2018). *La importancia del feedback para el éxito de una empresa*. Recuperado el 4 de enero de 2021, de Rockcontent:
<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-feedback/>
- Intercobros Cia. Ltda. (2019). *Clientes*. Recuperado el 3 de abril de 2019, de
<http://www.intercobros-cia.com/clientes/index.htm>
- Intercobros Cia. Ltda. (2019). *Filosofía corporativa*. Recuperado el 3 de abril de 2019, de
<http://www.intercobros-cia.com/sobre-nosotros/index.htm>
- Intercobros Cia. Ltda. (2019). *Nuestros servicios*. Recuperado el 3 de abril de 2019, de
<http://www.intercobros-cia.com/nuestros-servicios/index.htm>
- Intercobros Cia. Ltda. (2019). *Sobre nosotros Intercobros*. Recuperado el 3 de abril de 2019, de
<http://www.intercobros-cia.com/nosotros/index.htm>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. . México D.F.: Pearson educación.
- Lemus , L. (23 de agosto de 2016). *Competencias Laborales: ¿Qué son y para qué sirven?* Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Sueldos y salarios:

<https://www.sueldosysalarios.com.mx/que-son-las-competencias-laborales-y-para-que-sirven/>

LLardía, N. (11 de abril de 2013). *B2B vs. B2C ¿Cuál es la diferencia entre un cliente corporativo y uno masivo?* Recuperado el 29 de noviembre de 2020, de Doppler: <https://blog.fromdoppler.com/b2b-vs-b2c-cual-es-la-diferencia-entre-un-cliente-corporativo-y-uno-masivo/>

López Gutiérrez, G. (2 de noviembre de 2013). *Hacia una nueva capacitación del Talento Humano en las organizaciones.* Recuperado el 4 de enero de 2021, de Emprendices: <https://www.emprendices.co/hacia-una-nueva-capacitacion-del-talento-humano-en-las-organizaciones/>

López, C. (11 de agosto de 2001). *El balanced scorecard BSC* . Recuperado el 28 de noviembre de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-balanced-scorecard-bsc/>

Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos.* México D.F.: Cengage learning.

Marciniak, R. (7 de enero de 2013). *Gestión empresarial.* Recuperado el 26 de noviembre de 2020, de ¿Qué es un plan estratégico?: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>

Martínez Molera, L. (7 de julio de 2020). *Servicio post venta: qué es y cómo implementarlo con éxito.* Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/servicio-post-venta#:~:text=%20%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20servicio%20post%20venta%3F%20,un%20buen%20servicio%20post%20venta%20que...%20More%20>

Méndez, D. (2 de octubre de 2018). *Definición de Condonación.* Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de Economía simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/condonacion>

Mesa, N. (25 de abril de 2017). *Incorporación de talento humano a las organizaciones.* Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Contabilidad: <https://contabilidadyalgomias.wordpress.com/2017/04/25/incorporacion-del-talento-humano-a-las-organizaciones/#:~:text=Incorporaci%C3%B3n%3A%20Comienzo%20de%20las%20actividades%20en%20un%20puesto,o%20el%20ser%20humano%2C%20o%20con%20sus%20caracter%C3%ADstic>

Montiel Romero, J. (11 de febrero de 2020). *¿Qué es la mejora continua?* Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de Profesionistas: <https://profesionistas.org.mx/que-es-la-mejora-continua/>

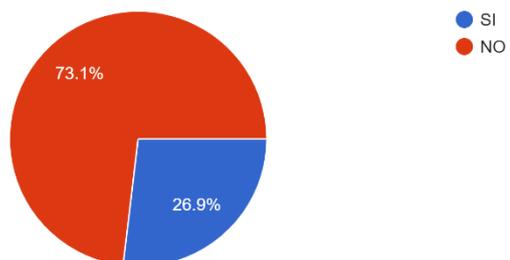
Moreno, R. (23 de julio de 2020). *Entrevista de trabajo.* Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Finacer.com: <https://finacer.com/mx/entrevista-de-trabajo/>

- Naranjo A, B. (1 de febrero de 2019). *El proceso de inducción de personal. Qué es, etapas y beneficios*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-proceso-de-induccion-de-personal/>
- Ordoñez, L. (29 de julio de 2016). *¿Qué es el cross selling?* Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de Oleoshop: <https://www.oleoshop.com/blog/que-es-el-cross-selling>
- Ortiz, D. (2019). *Sistema de gestión por procesos Sustantivos empresa HS-SOTEC*. Quito: Umet. Recuperado el 28 de junio de 2019
- Palacios Acero, L. (2016). *Dirección estratégica*. Bogotá: Ecoe.
- Pardo Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: Aenor.
- Parra Leal, H. (1 de octubre de 2010). *Enfoque ocupacional*. Recuperado el 5 de enero de 2021, de Blogger.com: <http://www.enfoqueocupacional.com/2010/10/definicion-de-enfermedad-ocupacional.html>
- Pastor, J. (27 de febrero de 2016). *Qué es el downselling*. Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de Inboundcycle: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/upselling-downselling#:~:text=El%20downselling%20es%20todo%20lo%20contrario%20que%20el,menos%20rentable%20que%20lo%20que%20le%20ofrec%3%ADamos%20inicialmente>.
- Peiró, R. (3 de Enero de 2020). *Satisfacción del cliente*. Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Peréz Fernández de Velasco, J. A. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic.
- Perez, J. (15 de noviembre de 2018). *Manual de funciones*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Blogger.com: <https://importanciademanualdefunciones.blogspot.com/2018/11/importancia-elementos.html>
- Piña, K. (17 de junio de 2013). *Desvinculación laboral*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de AilieK: <https://ailiek.blogspot.com/2013/06/desvinculacion-laboral.html>
- Polo Moya, D. (24 de enero de 2019). *Selección de talento humano*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Gestionar fácil: <https://www.gestionar-facil.com/seleccion-de-talento-humano/>
- Ponce Talancón, H. (1 de enero de 2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Recuperado el 12 de noviembre de 2020, de Revista Enseñanza e investigación en psicología Vol.12: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Ramírez Vega, J. A. (26 de julio de 2016). *Qué es la cartera vencida*. Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de Soy conta: <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>

- Rico Ramírez, S. P. (5 de diciembre de 2020). *Reclutamiento y selección de personal en los recursos humanos*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- Riquelme, M. (22 de julio de 2019). *¿Qué son los Gastos Administrativos?* Recuperado el 14 de enero de 2021, de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/gastos-administrativos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20Gastos%20Administrativos%3F%20Los%20gastos%20administrativos,su%20conjunto%20en%20lugar%20de%20un%20departamento%20individual.>
- Sabater, V. (27 de octubre de 2018). *Pruebas psicotécnicas: ¿para qué se utilizan?* Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/pruebas-psicotecnicas-para-que-se-utilizan/>
- Sánchez Galán, J. (1 de noviembre de 2020). *Servicio*. Recuperado el 29 de noviembre de 2020, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sánchez, L. (12 de abril de 2019). *¿Qué es un presupuesto?* Recuperado el 13 de enero de 2021, de Emprende pyme: <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-presupuesto.html>
- Sevilla Cáceres, F. (4 de diciembre de 2020). *Los intereses moratorios y procesales*. Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de Mundo jurídico: <https://www.mundojuridico.info/los-intereses-moratorios-y-procesales/>
- Sordo, A. I. (6 de diciembre de 2019). *Imagen corporativa: ¿qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa?* Recuperado el 20 de enero de 2020, de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/imagen-corporativa>
- Universidad Metropolitana del Ecuador. (2 de enero de 2020). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*. Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de Resolución N° 001-umet-cas-so-01-2020: <https://www.umet.edu.ec/plan-estrategico-de-desarrollo-institucional-2020-2025-resolucion-no-001-umet-cas-so-01-2020/>
- Valero, E. (6 de noviembre de 2020). *Qué es el finiquito*. Recuperado el 26 de diciembre de 2020, de Qué!: <https://www.que.es/que-es/que-es-finiquito.html>

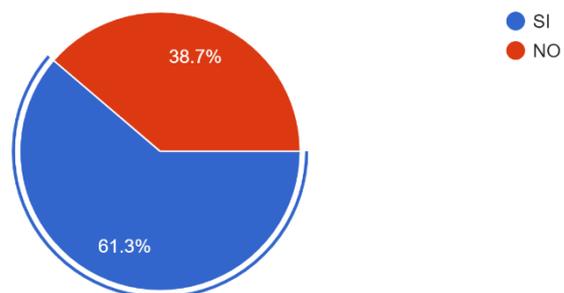
1. ¿La compañía cuenta con una estructura organizacional bien definida?

93 respuestas



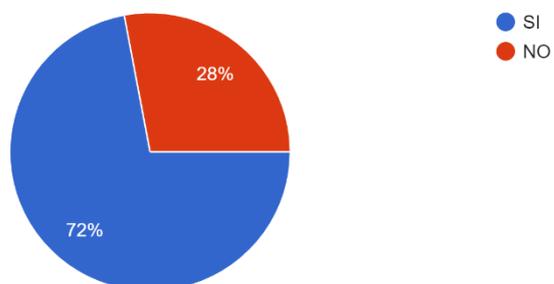
2. ¿Existen indicadores de control que permitan la medición del cumplimiento de objetivos y metas?

93 respuestas



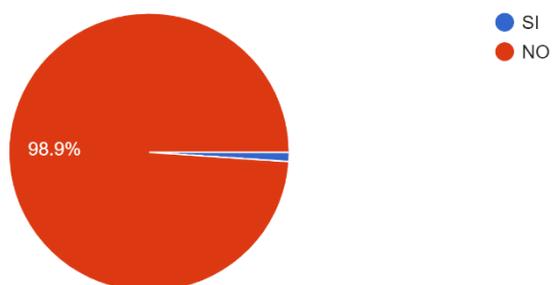
3. ¿Tiene conocimiento sobre el concepto de proceso?

93 respuestas



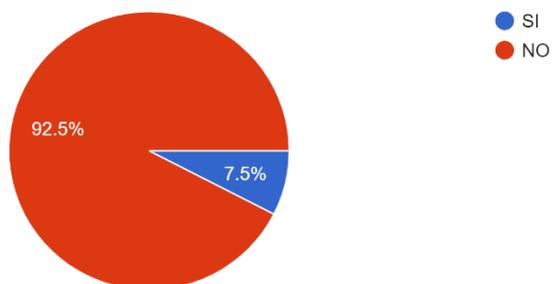
4. ¿Conoce si en la empresa existe un modelo de gestión por procesos documentados?

93 respuestas



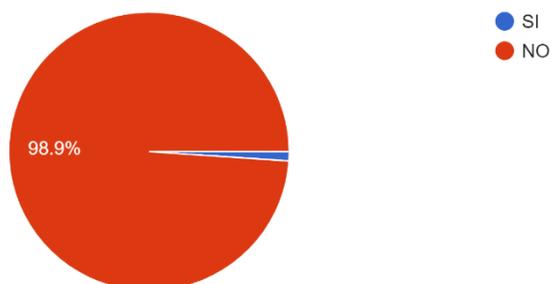
5. ¿Los procesos son efectivos, eficientes y adaptables según la misión de la compañía?

93 respuestas



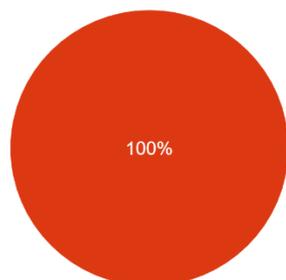
6. ¿Identifica el mapa de procesos de la empresa?

93 respuestas



7. ¿Identifica el flujograma de información?

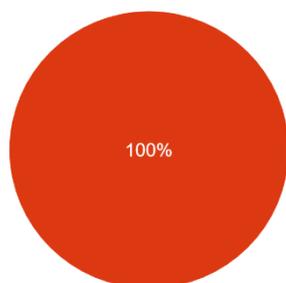
93 respuestas



● SI
● NO

8. ¿Identifica el inventario de procesos?

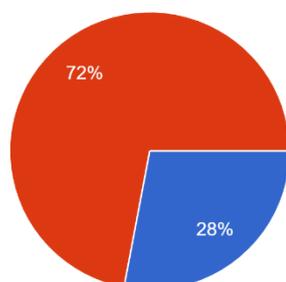
93 respuestas



● SI
● NO

9. ¿Cuenta con una lista de tareas por cada actividad realizada?

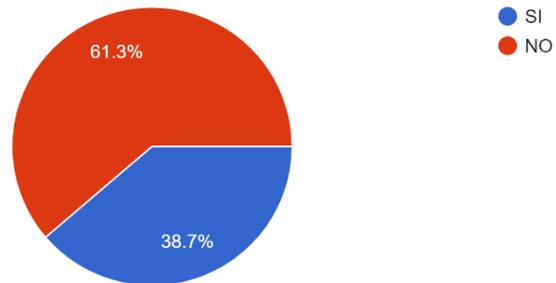
93 respuestas



● SI
● NO

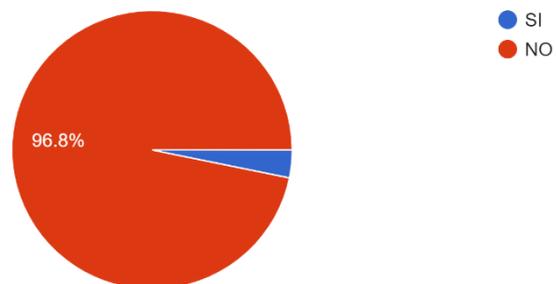
10. ¿Se encuentran en constante innovación sus procesos, actividades y tareas a ejecutar?

93 respuestas



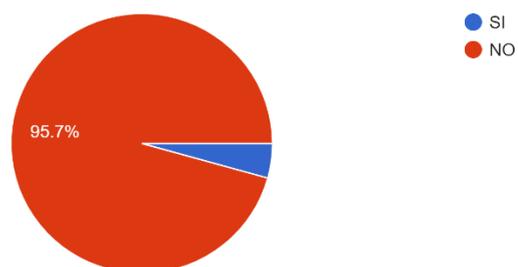
11. ¿Los procesos tienen estándares de calidad predeterminados y cumplen con el rendimiento esperado?

93 respuestas



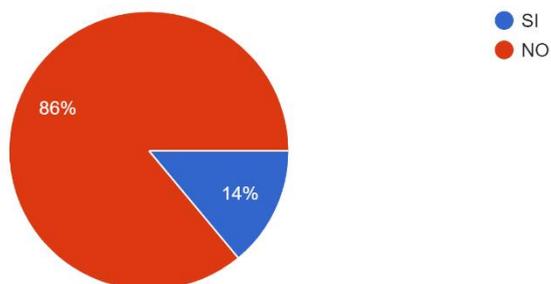
12. ¿Los procesos se desarrollan basados en un enfoque sistemático?

93 respuestas



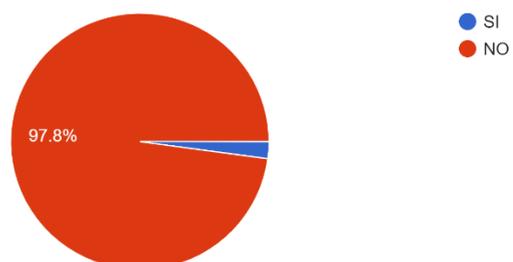
13. ¿Conoce el alcance y objetivo de sus procesos?

93 respuestas



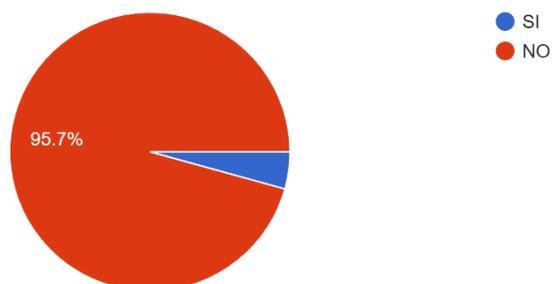
14. ¿Conoce los requisitos de entrada y de salida que debe cumplir cada proceso?

93 respuestas



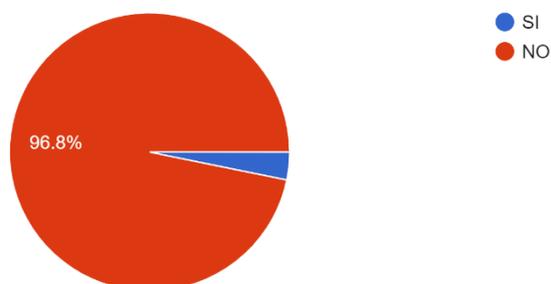
15. ¿Se maneja de manera oportuna el tiempo de ciclo de los procesos?

93 respuestas



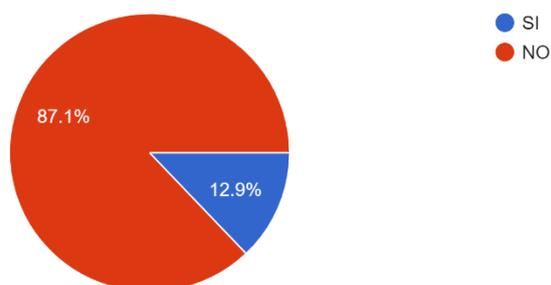
16. ¿Se maneja de manera oportuna el tiempo de procesamiento de cada actividad?

93 respuestas



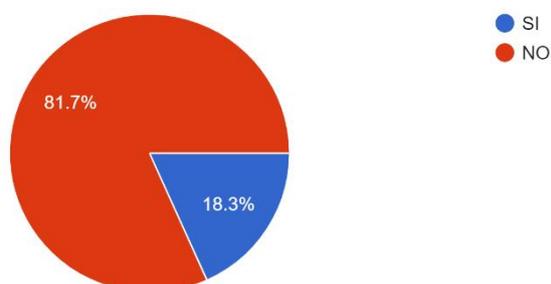
17. ¿Tiene claro las actividades que conforman el resultado de su proceso final?

93 respuestas



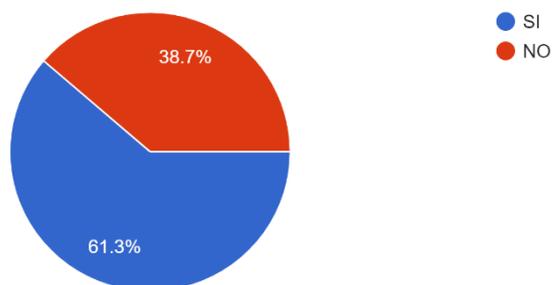
18. ¿Está al tanto de los procesos críticos que más se deben controlar?

93 respuestas



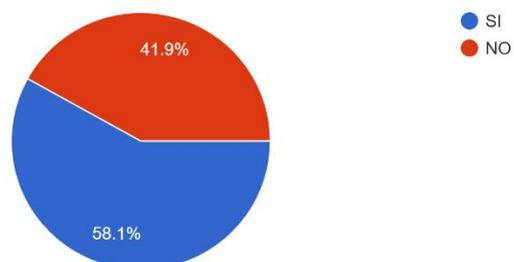
19. ¿Considera que sus funciones agregan valor a la satisfacción del cliente?

93 respuestas



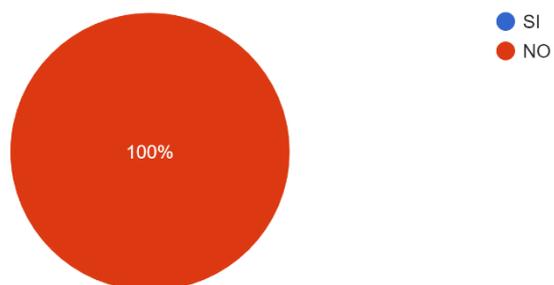
20. ¿Se aplica el trabajo en equipo?

93 respuestas



21. ¿Ha recibido talleres sobre la mejora participativa de los procesos?

93 respuestas



Anexo 2. Levantamiento de matrices de caracterización

Procesos estratégicos

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Planificación gestión estratégica		FECHA: 14 octubre 2020	
PROCESO:	Planificación organizacional		CODIGO: PLGE-001	
SUB PROCESO:	Elaboración del plan estratégico			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe administrativo			
OBJETIVO:	Establecer los lineamientos correctos para la elaboración del plan estratégico, gracias a el planteamiento de objetivos y metas claras, en el corto, mediano y largo plazo con la finalidad de que se reflejen los resultados esperados a nivel organizacional			
ALCANCE:	Inicia con el desarrollo de los objetivos estratégicos, al igual que, su metodología y finaliza con la obtención del plan estratégico de Intercobros cia Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento interno de trabajo Intercobros cia Ltda				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Plantamiento de objetivos estratégicos y metodología del plan de acción para la gestión de cobranza y telemarketing	Asistente Administrativa	Proporcionar plantamiento de objetivos estratégicos y metodología del plan de acción para la gestión de cobranza y telemarketing Elaborar plan de acción y planificar difusión entre todas las áreas Realizar el análisis interno y externo integrando a todas las áreas para la obtención del FODA Determinar la Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos corporativos establecer o reestablecer de ser el caso Establecer las estrategias corporativas Reunir todos los lineamientos para la obtención del plan estratégico preliminar Enviar plan estratégico para revisión y continuar con el paso 9, caso contrario si se requieren cambios pasar al 8 Realizar correcciones de la primera entrega del plan estratégico Entregar Plan estratégico oficial a la gerencia Revisar y Aprobar el Plan Estratégico modificado. Si no aprueba el Plan Estratégico se conecta con la actividad 7, caso contrario continúa con los procedimientos de Comunicación Organizacional, Control de Gestión y Plan Operativo. C2	Plan estratégico insitucional	Jefe administrativo
FACILITADORES			RECURSOS	
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente administrativo			100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Planificación gestión estratégica		FECHA: 14 octubre 2020	
PROCESO:	Planificación organizacional		CODIGO: PLGE-001	
SUB PROCESO:	Elaboración del plan operativo			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe administrativo			
OBJETIVO:	Definir los lineamientos para elaborar el plan operativo, mediante los objetivos de todas las áreas de la organización de forma consolidada, permitiendo que la empresa pueda alcanzar sus metas establecidas anualmente			
ALCANCE:	Inicia con la revisión de la metodología para la elaboración del plan operativo anual y finaliza con la aprobación del plan para su ejecución			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento interno de trabajo Intercobros cia Ltda				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Misión y visión Filosofía de operaciones	Asistente administrativa	Definir la metodología para la elaboración de la Planificación Operativa. Definir y Elaborar Planes Operativos por Áreas (Planes, Proyectos y Programas) Realizar el POA preliminar Retroalimentar plan operativo. Si no tienen observaciones se conectan con la Actividad No. 5, caso contrario se conecta con la Actividad No. 6. Enviar el POA Preliminar a la Gerencia General para su aprobación. Mejorar Plan Operativo con las observaciones de las Áreas. Se obtiene el Plan Operativo definitivo Enviar a la Gerencia General para su revisión y aprobación el POA modificado. Revisar y Aprobar el plan operativo anual. Si no aprueba se conecta con la Actividad No. 4. Si aprueba el POA se conecta con la Actividad No. 9. Aplicar POA ejecutando el control de gestión pertinente por parte de cada supervisor del área	Plan operativo aprobado para su ejecución	Jefe administrativo
FACILITADORES			RECURSOS	
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente administrativo			100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Planificación gestión estratégica			FECHA: 14 octubre 2020
PROCESO:	Planificación organizacional			CODIGO: PLGE-001
SUB PROCESO:	Control de gestión			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe administrativo			
OBJETIVO:	Mantener el control de gestión según el plan estratégico estipulado, mediante la supervisión del encargado de cada área, para el monitoreo periódico de la correcta ejecución del mismo que permita constatar la aplicación dentro de la organización			
ALCANCE:	Inicia con el control de gestión y finaliza con con la ejecución de las acciones correctivas al plan operativo anual por parte de las Areas de Intercobros cia Ltda. Aplica a todos los proyectos definidos en el plan de acción			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento Interno de trabajo Intercobros cia Ltda.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Seguimiento de ejecución del plan estratégico	Asistente administrativa	Definir el control de gestión Receptar el modelo de control de gestión definido para ser ejecutado Realizar seguimiento de control de avance del POA Receptar, elaborar y enviar reporte de seguimiento del plan operativo. Analizar y validar el reporte de seguimiento del plan operativo. Si cumple continua con la actividad No. 6, caso contrario retorna a la actividad No. 4. Consolidar la información en el modelo de control de gestión. Generar Informe de avance del plan estratégico. Analizar el informe de avance del plan estratégico y tomar decisiones. Direccionar a las áreas de Intercobros cia Ltda para su conocimiento o toma de acciones correctivas. Analizar y ejecutar acciones correctivas o reajustar el POA correspondiente.	Reporte de ejecución del plan estratégico	Jefe administrativo
FACILITADORES			RECURSOS	
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente administrativo			100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas, 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

Procesos sustantivos

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Captación de clientes			FECHA: 16 octubre 2020
PROCESO:	Clientes corporativos			CODIGO: CCLTS -002
SUB PROCESO:	Captación de clientes y formalización contractual			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de operaciones			
OBJETIVO:	Adquirir un mayor volumen de clientes para la empresa, utilizando herramientas que oferten de manera eficaz y eficiente la prestación de servicios de la compañía Intercobros cia Ltda para la formalización legal de acuerdos que permitan garantizar la calidad, protocolos de confidencialidad y optimización de los recursos corporativos.			
ALCANCE:	Inicia con Captación de clientes y formalización contractual, finaliza con la actualización de la bd de clientes, aplica a todos los clientes de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Manual aseguramiento del proceso I Constitución de Intercobros cia Ltda. y razón social				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitud del cliente para la prestación del servicio	Cliente Externo	Crear bd de clientes actuales y potenciales Diseñar texto para campaña mailing Aprobar campaña Enviar campaña Procesar solicitud y enviar documentación Verificar documentación y registro Establecer contrato por prestación del servicio Verificar el Contrato Firmar el acuerdo entre las partes Aprobar gestión de cartera Procesar y registrar en el portafolio de clientes corporativos coordinar los datos para la facturación y asignación mensual Archivar la documentación subir la cartera al sistema CRM para análisis y gestión	Cartera asignada para la gestión de cobranza	Analista de cobranza
			Cartera asignada para la gestión de telemarketing	Asesor de Ventas
FACILITADORES			RECURSOS	
Gerente de General Supervisor del área de sistemas Asesor Legal			100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas, 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Operaciones			FECHA: 16 octubre 2020
PROCESO:	Cobranzas			CODIGO: OPERC-002
SUB PROCESO:	Gestión de bases de datos			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de cobranzas			
OBJETIVO:	Distribuir de manera efectiva las carteras asignadas que hayan sido solicitadas por los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda., a todo el equipo de asesores de cobranzas mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.			
ALCANCE:	Inicia con la gestión de bases de datos y finaliza con la gestión de cobranza, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa interna de aseguramiento del proceso II Ciclo de cobranza		Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art. 12 - Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Cartera asignada para la gestión de cobranza	Supervisor del área de sistemas	Categorizar carteras por Cliente corporativo Clasificar carteras según status de cobranza Tipificar por año de vencimiento Agrupar por Zona - provincia - País Agrupar por codigos de gestión crear bd en excel para asignación de gestión manual outbound en 3CXPhone crear bd en excel para asignación de gestión automática outbound en ELASTIX Asignar bd a los asesores para gestión de cobranza Asignar bd para centro de soluciones inbound	Brigadas de asignación para el equipo de trabajo	Analista de cobranza
FACILITADORES			RECURSOS	
Gerente operaciones Analista de Cobranzas Supervisor del área de sistemas			1 analista capacitado en cobranzas, 1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 2 impresoras, insumos (papelera y suministros de oficina, archivadores, medios y equipos audiovisuales, 1 Asistente de sistemas.	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Operaciones		FECHA: 16 octubre 2020	
PROCESO:	Cobranzas		CODIGO: OPERC-002	
SUB PROCESO:	Análisis de cartera			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de cobranzas			
OBJETIVO:	Definir estrategias de recuperación de cartera, considerando las características de las cuentas asignadas y el status de vencimiento de la misma, para la obtención de resultados óptimos de la mano del recurso humano calificado y tecnología de la empresa Intercobros cia. Ltda.			
ALCANCE:	Inicia con el análisis de la asignación de cuentas y finaliza con la gestión total de la cartera, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa interna de aseguramiento del proceso III ciclo de cobranza		Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art. 12		
Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Brigadas de asignación para el equipo de trabajo	Supervisor del área de sistemas	Planificar la recuperación según calendario para la gestión Establecer lineamientos de reestructuración de la deuda Enviar notificaciones de cobro carteras asignadas Validar script y generación de audio ivr Revisar y enviar los correos de las carteras/ pagos TC/certificados Generar informes de Recuperación Generar informes de gestión para facturación Generar informes de gestión para provisión	Lineamientos para el manejo correcto de las carteras para la gestión	Asesor de Cobranza
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente operaciones Jefe de Cobranzas Coordinador del área de sistemas		1 analista capacitado en cobranzas, 1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 2 impresoras, insumos (papelera y suministros de oficina, archivadores, medios y equipos audiovisuales, 1 Asistente de sistemas.		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Operaciones		FECHA: 16 octubre 2020	
PROCESO:	Cobranzas		CODIGO: OPERC-002	
SUB PROCESO:	Gestión de cobranza			
DUÑO DEL PROCESO:	Asesor de Cobranza			
OBJETIVO:	Obtener la recuperación exigida por los clientes de la compañía Intercobros con relación a las carteras recibidas, manejando estándares de negociación calificados junto con asesores especializados en el área de cobranzas con gran énfasis en el servicio al cliente, contribuyendo a la fidelización de actuales clientes y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.			
ALCANCE:	Inicia con la gestión de cobranzar y finaliza con la recuperación total de la cartera, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa interna de aseguramiento del proceso IV		Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art. 12		
Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Lineamientos para el manejo correcto de las carteras para la gestión	Analista de Cobranzas	Descargar bd del Index Filtrar por la asignación correspondiente Guardar bd en el archivo de asignación personal Ingresar búsqueda de cuenta en el CRM Validar características de la cuenta Realizar Búsquedas en pag de apoyo Contactar al cliente y solicitar pago total Llamar a todos los números registrados Proporcionar Alternativas de pago Cerrar negociación Registrar detalle de gestión en el CRM Registrar pagos no aplicados Registrar pagos mediante transferencia bancaria Solicitar al deudor información para pago con TC Informar al supervisor de área sobre condonaciones de intereses Enviar cuentas con descuentos aplicados emitir actas de recepción y entrega de equipos Actualización de cuentas CRM	Informes para la facturación y provisión de cartera	Asesor de cobranza
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente operaciones Analista de Cobranzas Supervisor del área de sistemas		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas, 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Operaciones		FECHA: 16 octubre 2020	
PROCESO:	Cobranzas		CODIGO: OPERC-002	
SUB PROCESO:	Reportes para propietarios de la cartera			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de cobranzas			
OBJETIVO:	Informar a los clientes oportunamente sobre las novedades generales que presenta la cartera asignada, mediante una acción preventiva y detallada, de tal manera que puedan ser solventadas, no generen mayor gastos de recursos, y sean direccionadas al área pertinente para su evaluación y cierre.			
ALCANCE:	Inicia con la Revisión y envío de requerimientos de la cartera y finaliza con la confirmación del cierre de las cuentas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa interna de aseguramiento del proceso V		Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art. 12		
Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Informes para la facturación y provisión de cartera	Analista de Cobranza	Revisar bd de reportes de cuentas con novedades Ingresar cuentas reportadas como suplantación de identidad Reportar clas con números de casos asignados para dar de baja Enviar cuentas dadas de baja por fallecimiento del deudor Tramitar clas que nunca tuvieron servicio Emitir correo con informe de requerimientos ingresados por cada cartera Adjuntar grabaciones de gestión call center solicitadas Recibir confirmación de requerimientos aceptados Solicitar la baja de cuentas del sistema CRM Redactar informe final de novedades de cartera Enviar informe final al propietario de la cartera Archivar informe	Nueva asignación de cartera	Analista de cobranza
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente operaciones Analista de Cobranzas Supervisor del área de sistemas		1 supervisor, 1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 2 impresoras, insumos (papelera y suministros de oficina, 1 Asistente de sistemas.		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA			
MACROPROCESO:	Operaciones		FECHA: 20 octubre 2020
PROCESO:	Ventas a terceros telemarketing		CODIGO: OPERT-002
SUB PROCESO:	Gestión de bases de datos		
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de Ventas		
OBJETIVO:	Distribuir de manera eficaz y eficiente las carteras asignadas que hayan sido solicitadas por los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda., a todo el equipo de asesores de comerciales mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.		
ALCANCE:	Inicia con la gestión de bases de datos y finaliza con la gestión de Ventas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.		
INTERNAS		REQUERIMIENTOS - NORMATIVA	
Normativa interna de aseguramiento del proceso VI		INTERNAS	EXTERNAS
		Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52	
		Ecuador, Código de comercio Registro Oficial Nº 497, 2019 Art. 74 - 75	
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS
Cartera asignada para la gestión de Telemarketing	Supervisor del área de sistemas	Recibir Instrucciones de cartera Aprobar gestión de ventas Categorizar carteras por Cliente corporativo Clasificar carteras según status de la venta Planificar ventas según calendario para la gestión Agrupar por Zona - provincia - País Agrupar por códigos de gestión crear bd en excel para asignación de gestión manual outbound en 3CXPhone crear bd en excel para asignación de gestión automática outbound en ELASTIX Diseñar formulario para la gestión de ventas Establecer Script de venta Aprobar Script Enviar Catálogos de promociones Conectar Vpn Proporcionar clave de acceso a los asesores Asignar bd a los asesores para gestión de ventas	Brigadas de asignación para el equipo de trabajo
			Asesor de Ventas
FACILITADORES		RECURSOS	
Gerente general Gerente operaciones Supervisor de ventas externo Supervisor del área de sistemas		1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 2 impresoras, insumos (papelería y suministros de oficina, archivadores, medios y equipos audiovisuales, 1 Asistente de sistemas.	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA			
MACROPROCESO:	Operaciones		FECHA: 20 octubre 2020
PROCESO:	Ventas a terceros Telemarketing		CODIGO: OPERT-002
SUB PROCESO:	Gestión de ventas		
DUÑO DEL PROCESO:	Asesor comercial		
OBJETIVO:	Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por los clientes de la compañía Intercobros, manejando estrategias acordes al producto o servicio ofertado en conjuntamente con asesores capacitados en el área comercial, contribuyendo a la fidelización de actuales clientes y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.		
ALCANCE:	Inicia con la Comercialización de Productos y servicios, finaliza con el informe de ventas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.		
INTERNAS		REQUERIMIENTOS - NORMATIVA	
Normativa interna de aseguramiento del proceso VII		INTERNAS	EXTERNAS
		Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52	
		Ecuador, Código de comercio Registro Oficial Nº 497, 2019 Art. 74 - 75	
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS
Brigadas de asignación para el equipo de trabajo	Supervisor del área de sistemas	Descargar bd del Index Filtrar por la asignación correspondiente Guardar bd en el archivo de asignación personal Ingresar a link de ventas externo Ingresar a link de ventas interno Llamar a todos los números del registro Gestionar Venta Ingresar pedido Verificar pedido Indicar valor de factura Ingresar detalle de venta en el formulario Enviar informe diario de ventas	Informes para la facturación y provisión de cartera
			Asesor de ventas
FACILITADORES		RECURSOS	
Gerente general Gerente operaciones Supervisor de ventas externo Supervisor del área de sistemas		1 supervisor, 1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 20 computadoras, 1 Asistente de sistemas, 20 asesores, 20 diademas telefónicas.	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA			
MACROPROCESO:	Operaciones		FECHA: 20 octubre 2020
PROCESO:	Ventas a terceros Telemarketing		CODIGO: OPERT-002
SUB PROCESO:	Reporte de ventas		
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de Ventas		
OBJETIVO:	Medir el cumplimiento de objetivos con relación a la gestión de ventas realizada, mediante un informe de resultados detallado, para posteriormente implementar nuevas técnicas de ventas aumentando así, el nivel de resultados efectivos que satisfagan al cliente y permitiendo la mejora continua del proceso para las nuevas asignaciones entregadas a la compañía Intercobros.		
ALCANCE:	Inicia con el Reporte de ventas y finaliza con el informe final de ventas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.		
INTERNAS		REQUERIMIENTOS - NORMATIVA	
Normativa interna de aseguramiento del proceso VIII		INTERNAS	EXTERNAS
		Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52	
		Ecuador, Código de comercio Registro Oficial Nº 497, 2019 Art. 74 - 75	
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS
Informes para la facturación y provisión de cartera	Supervisor de ventas	Descargar formularios de gestión ventas Crear bd Códigos Positivos crear bd Códigos Negativos Consolidar bd Códigos efectivos Analizar ventas totales Definir ranking de vendedores Generar informe para facturación y provisión Aprobar informe para facturación y provisión Entregar bonos por comisiones Enviar de informes Archivar Informes	Nueva asignación de cartera
			Asesor de ventas
FACILITADORES		RECURSOS	
Gerente operaciones Supervisor ventas externo Supervisor del área de sistemas		1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 2 impresoras, insumos (papelería y suministros de oficina, archivadores, medios y equipos audiovisuales, 1 Asistente de sistemas, 1 supervisor	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Postventa			FECHA: 25 octubre 2020
PROCESO:	Cientes propios			CODIGO: POSTVP-002
SUB PROCESO:	Medición de satisfacción del cliente			
DUÑO DEL PROCESO:	Supervisor Comercial			
OBJETIVO:	Brindar un servicio de calidad a todos los clientes de la compañía, con estándares definidos y con capacidad de respuesta ante las solicitudes requeridas, cumpliendo con la satisfacción del cliente manteniendo su fidelización, al igual que, una excelente percepción sobre la compañía Intercobros cia. Ltda. con relación a su valor agregado.			
ALCANCE:	Inicia con la medición de satisfacción del cliente y finaliza con el informe final de resultados, aplica a todos los clientes corporativos de la compañía Intercobros cia.Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa interna de aseguramiento del proceso IX				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitudes de reclamos y requerimientos por los directivos de las carteras	Cliente externo	validar correos con novedades o solicitudes Responder al requerimiento via correo Direccionar requerimiento para su resolución Dar seguimiento al cumplimiento Diseñar encuesta postventa Enviar encuesta de satisfacción del servicio Aprobar encuesta Asignar asesor para gestión postventa Realizar el informe de resultados para acciones correctivas Coordinar reunión con el comité general	Resolución de requerimientos recibidos	cliente externo
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente operaciones		1 supervisor, 1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 1 Asistente de sistemas, 1 asesor call center, 1 diadema telefónica, 1 infocus		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Postventa			FECHA: 25 octubre 2020
PROCESO:	Cientes de terceros			CODIGO: POSTVT-002
SUB PROCESO:	Medición de satisfacción del cliente			
DUÑO DEL PROCESO:	Supervisor Comercial			
OBJETIVO:	Dar a conocer a los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda. Sobre la satisfacción de sus clientes con relación al servicio y resolución de reclamos que proporcionan, a través de la gestión postventa aportando en la optimización de sus recursos, con la finalidad de que puedan tomar medidas sobre la gestión que se encuentran realizando y mejorar dentro de su giro de negocio.			
ALCANCE:	Inicia con la Medición de satisfacción del cliente y finaliza con los resultados del informe final de medición, aplica a todos los clientes corporativos de la compañía Intercobros cia.Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Política interna de postventa de los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitud de gestión Postventa	Cliente externo	Entregar bd e instrucciones Recibir asignación Diseñar encuesta postventa Enviar encuesta de satisfacción del servicio Aprobar encuesta Entregar asignación a los asesores Crear formularios de gestión Realizar gestión Postventa Entregar informe de resultados	Entrega de resultados obtenidos sobre la satisfacción del cliente	Jefe comercial externo
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente operaciones		1 supervisor, 1 Infraestructura, 1 Servidor tecnológica Internet, 1 computadora, 1 Asistente de sistemas, 10 asesores call center, 10 diademas telefónicas.		

Elaborado por: Edna Ordoñez

Procesos de soporte y apoyo

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de Talento humano			FECHA: 1 Noviembre 2020
PROCESO:	Incorporación			CODIGO: GTHI-003
SUB PROCESO:	Reclutamiento de talento humano			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Implementar un proceso oportuno de reclutamiento de personal, a través de etapas de preselección, que permitan obtener los perfiles que se ajusten a las vacantes y necesidades de la compañía Intercobros Cia. Ltda			
ALCANCE:	Inicia con reclutamiento de personal, finaliza con el cierre de la convocatoria, aplica a todas las áreas de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Convocatoria de aspirantes	Aspirantes	Ingresar la solicitud de personal, para definir perfil del cargo requerido al área de talento humano para reclutamiento Receptar la solicitud para revisión y continuar con el reclutamiento Aprobar solicitud de aspirantes interna, si ningún perfil es el idoneo regresar al paso 1 para oferta laboral de reclutamiento externo Otorgar permiso para convocatoria de aspirantes de postulación externa Revisar Formulario de aspirantes y preseleccionar acorde al perfil del cargo solicitado Realizar la entrevista vía telefónica para evaluar si el aspirante cumple con las aptitudes técnicas del cargo a desempeñar Enviar informe de resultados para preselección si cumple continuar con el paso 8, de no ser el caso regresar al paso 6 Aprobar grupo de aspirantes preseleccionados Entregar informe con respaldo a gerente general y gerente de operaciones para el proceso de selección final	Listado de grupo preseleccionado de Aspirantes para selección final de personal	Jefe de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano Asesor Legal		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de Talento humano			FECHA: 1 Noviembre 2020
PROCESO:	Incorporación			CODIGO: GTHI-003
SUB PROCESO:	Selección de talento humano			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Desarrollar de manera oportuna los parámetros de evaluación de los nuevos colaboradores de la empresa Intercobros cia. Ltda, mediante metodologías de selección de personal, que aporten a la obtención de talento humano calificado en pro de las actividades que desarrolla la organización.			
ALCANCE:	Inicia con la selección de talento humano y finaliza con la contratación formal del personal, aplica a todos los colaboradores que pasen hacer parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
		Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Listado de grupo preseleccionado de Aspirantes para selección final de personal	Jefe de talento humano	Notificar a los aspirantes preseleccionados a inducción virtual Convocar a evaluación presencial a cada uno de los aspirantes Validar resultados de evaluación si el aspirante cuenta con el formulario de postulación a la vacante continuar al paso 4 caso contrario regresar al paso 2 Verificar que la información proporcionada por el aspirante en su curriculum vitae sea legítima Realizar informe con selección final de aspirantes Realizar inducción presencial Planificar entrevista con gerente general y gerente de operaciones Realizar entrevista: aprobado continuar al paso 9, caso contrario regresar al paso 2 Informar al área de talento humano sobre el nuevo ingreso para la emisión de órdenes de contratación Contactar al nuevo ingreso para notificar sobre su ingreso a la compañía y solicitar la documentación para el contrato y exámenes médicos	Documentación para contratación del grupo seleccionado	Asistente de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de Talento humano			FECHA: 1 Noviembre 2020
PROCESO:	Incorporación			CODIGO: GTHI-003
SUB PROCESO:	Contratación de Talento Humano			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Ejecutar el proceso de contratación de los nuevos ingresos de la compañía Intercobros cia. Ltda de manera inclusiva, mediante inducciones específicas dentro del giro de negocio de la organización, de tal manera que su aportación este relacionada con la filosofía de operaciones y razón de ser de la organización.			
ALCANCE:	Inicia con la preparación y envío de fichas de nuevos ingresos con documentación solicitada para contratación, finaliza con el periodo de prueba, aplica a todos los colaboradores que pasen hacer parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
		Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Documentación para contratación del grupo seleccionado	Asistente de talento humano	Preparar fichas de nuevos ingresos Solicitar documentación legal del aspirante para respaldo legal y exámenes médicos Validar que la ficha tiene toda la información requerida para el paso 4 o regresar al paso 2 Realizar el aviso de entrada a la entidad competente IESS Adjuntar respaldo de impreso y digital de aviso de entrada a la ficha correspondiente del empleador Generar contrato por tiempo indefinido hasta evaluación de prueba 90 días posteriores al ingreso Revisar y aprobar contrato Firmar y legalizar el contrato en la entidad competente IESS Guardar en el archivo	Valoración del periodo de prueba	Jefe de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano			FECHA: 1 Noviembre 2020
PROCESO:	Incorporación			CODIGO: GTHI-003
SUB PROCESO:	Finiquito de talento humano			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Mantener un proceso eficiente de desvinculación de personal por medio de el ente regulador, a fin de cumplir con las disposiciones establecidas, de manera transparente al momento de dar por terminada la relación laboral entre Intercobros cia Ltda y su ex colaborador.			
ALCANCE:	Inicia con la Recepción de cartas de renuncia voluntario o no voluntaria del personal saliente y finaliza con la actualización de nómina, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
		Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Reportes de solicitud de renuncia	Asistente de talento humano	Preparar y enviar renuncias del personal saliente Coordinar entrevista para dar por terminada la relación laboral Realizar el aviso de salida a la entidad competente IESS Adjuntar respaldo impreso y digital de aviso de salida a la ficha correspondiente del empleador Preparar y calcular pagos de liquidación Aprobar liquidación por parte de gerencia Ingresar Acta de finiquito Ingresar al siguiente https://sut.trabajo.gov.ec/contratos-web/mi/login/Contratos.xhtml 2. Digitar su usuario y contraseña 3. Ingresar en el módulo de Registro de Datos del Trabajador y actas de finiquito 4. Escoger la pestaña actas de finiquito, seleccionar opción generar acta de finiquito. 5. Llenar el formulario en línea del trabajador que será desvinculado de la empresa, guardando la información el SUT. 6. Generar el acta de finiquito la cual deberá ser firmada por el trabajador y empleador. 7. Cargar al sistema el acta de finiquito y la constancia de pago en formato pdf y guardar la información. Notificar al empleado para la solicitar firma respectiva, sino esta de acuerdo con lo expuesto en la liquidación de haberes regresar al paso 7 Guardar en el archivo	Actualización de nómina	jefe de tesorería
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA B4:F28C12B4:F24				
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 1 Noviembre 2020	
PROCESO:	Desarrollo de talento humano		CODIGO: GTHID-003	
SUB PROCESO:	Perfiles de cargos			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Establecer cuales son las actitudes y aptitudes que se deben agrupar en un cargo establecido, incluyendo un documento formal como lo es el manual de funciones, con el propósito de que puedan contribuir con el desarrollo organizacional de la compañía cumpliendo con los objetivos y metas.			
ALCANCE:	Inicia con la aprobación de los perfiles de cargo y finaliza con el manual oficial de funciones, aplica a todos los cargos de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo I, Artículo 25.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Formularios de análisis de puestos	Analista de talento humano	Enviar formulario de análisis de puesto para aprobación de la gerente general y continuar con el paso 2, caso contrario dar por terminado el procedimiento Definir el Diseño del perfil de cargo con el formulario final de análisis de puesto Enviar propuesta final a la gerente general Revisar presupuesto Notificar aprobación en cuanto a la jerarquía y salario Ingresar la nueva denominación del cargo en el manual correspondiente con sus características específicas	Manual oficial de funciones	Jefe de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 1 Noviembre 2020	
PROCESO:	Desarrollo de talento humano		CODIGO: GTHID-003	
SUB PROCESO:	Capacitación			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Desarrollar el capital de recurso humano, mediante un plan anual de capacitaciones que permita complementar los conocimientos ya existentes a todos los colaboradores de Intercobros con fines consecuentes con la visión y misión de la organización.			
ALCANCE:	Inicia la planificación anual de capacitaciones y finaliza con el informe de cumplimiento del mismo, aplica a todos los colaboradores de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo II, Artículo 15.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitudes de capacitación	Asistente de talento humano	Definir temas de capacitación con supervisores internos y capacitadores externos de ser el caso Realizar cronograma preliminar Enviar cronograma preliminar para aprobación y continuar con el paso 4, caso contrario regresar al paso 2 Publicar plan anual y socializar con todo el recurso humano Enviar plan anual a capacitadores externos y hojas de asistencia Recepar confirmación y continuar con el paso 7, sino cumple regresar al paso 5 Iniciar con el procedimiento de capacitaciones planificadas Redactar informe final de cumplimiento del plan anual	Documento oficial de cumplimiento del plan anual de capacitación	Jefe de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 1 Noviembre 2020	
PROCESO:	Desarrollo de talento humano		CODIGO: GTHID-003	
SUB PROCESO:	Evaluación de desempeño			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano			
OBJETIVO:	Determinar de manera periódica la evolución de las habilidades y competencias de los colaboradores en sus funciones, utilizando la evaluación respectiva con relación al cargo que desempeñan, de tal manera que se pueda determinar el cumplimiento de metas o implementa el feedback a considerar para la mejora pertinente.			
ALCANCE:	Inicia con la preparación de los parámetros de evaluación general y finaliza con los resultados obtenidos para las medidas correctivas, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo II, Artículo 18.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Evaluación de desempeño	Asistente de talento humano	Preparar los parámetros de evaluación general Realizar cronograma de evaluaciones Enviar Evaluación y cronograma preliminar para aprobación y continuar con el paso 4, caso contrario regresar al paso 1 Enviar notificación de evaluaciones a todos los colaboradores Validar confirmación de recepción del comunicado y continuar con el paso 6, sino cumple regresar al paso 4 Iniciar con el procedimiento de evaluaciones Redactar informe con resultados finales Desarrollar plan de medidas correctivas y feedback	Plan de medidas correctivas y feedback	Jefe de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA			
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 1 Noviembre 2020
PROCESO:	Compensaciones		CODIGO:
SUB PROCESO:	Nómina		
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe de talento humano		
OBJETIVO:	Cumplir con la obligación salarial de los colaboradores de la compañía Intercobros cia. Ltda incluyendo bonificaciones y deducciones, detallado en el rol de pagos respectivo, de tal modo que se pueda mantener la constancia documental entre las partes sobre su cumplimiento.		
ALCANCE:	Inicia con la preparación y envío de los Roles de pago y finaliza con la acreditación del pago mensual en la cuenta de cada uno de los empleados, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.		
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA			
INTERNAS		EXTERNAS	
		Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005	
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS
Registro de bonificaciones y deducciones	Asistente de talento humano	Preparar y enviar cuadro de asistencia Preparar y calcular pagos de personal por días y freelance Preparar y calcular el pago de horas trabajadas contrato indefinido Registrar el pago de horas extras, permisos de maternidad y enfermedad en el sistema del IESS para definir la base imponible de cálculo de Aportes Personal, Patronal y Fondos de Reserva; Generar Planillas de aportes, préstamos, fondos de reserva Emitir de manera individual roles de pago mensual Aprobar de roles de pago, sino cumple Regresar al paso 5 Preparar e imprimir roles de pago Acreditar pagos a los empleados a través de cta bancaria Acreditar pagos a los empleados a través de emisión de cheques Emitir y entregar cheques para las firmas pertinentes Receptar y entregar de Rol de pagos para firma respectiva del colaborador, sino esta de acuerdo regresar al paso 5 Archivar documentación en carpetas personales de cada colaborador	Pagos de nómina aplicados
			Jefe de talento humano
FACILITADORES		RECURSOS	
Gerente de General Gerente de talento humano		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA			
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 10 Noviembre 2020
PROCESO:	Seguridad y salud ocupacional		CODIGO: GTHSSO-003
SUB PROCESO:	Bienestar Laboral		
DUEÑO DEL PROCESO:	Médico ocupacional		
OBJETIVO:	Mantener el bienestar laboral, gracias a normativas y reglamentos internos, evitando futuras enfermedades o riesgos laborales.		
ALCANCE:	Inicia la elaboración de documentos de SSO y finaliza con el seguimiento para su cumplimiento, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.		
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA			
INTERNAS		EXTERNAS	
		Ecuador, Ministerio de trabajo Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores	
		Ecuador, Resolución del IESS 513	
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS
Necesidad de salvaguardar el bienestar laboral	Copaso	Elaboración de informativos SSO, periódico mensual, reglamentos de trabajo y seguridad Enviar documentos oficiales para revisión y continuar con el paso 4, caso contrario si se requieren cambios pasar al 3 Realizar correcciones Aprobar documentos oficiales Difundir documentos SSO Firmar respaldos de difusión Preparar y entregar fichas de pausas activas Emitir actas de Reunión COPASO Archivar documentación	Seguimiento de buenas prácticas SSO
			Médico ocupacional
FACILITADORES		RECURSOS	
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA			
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 10 Noviembre 2020
PROCESO:	Seguridad y salud ocupacional		CODIGO: GTHSSO-003
SUB PROCESO:	Control del Estado de la Salud de los Trabajadores		
DUEÑO DEL PROCESO:	Médico ocupacional		
OBJETIVO:	Minimizar los riesgos en el área laboral, mediante el seguimiento realizado por el especialista de manera oportuna, para mantener un ambiente laboral consecuente con el rendimiento de cada uno de los colaboradores.		
ALCANCE:	Inicia con la valoración del colaborador sobre su estado de salud actual y finaliza con el informe de diagnóstico y seguimiento, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.		
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA			
INTERNAS		EXTERNAS	
		Ecuador, Ministerio de trabajo Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores	
		Ecuador, Resolución del IESS 513	
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS
Valoración inicial de los empleados	Médico ocupacional	Realizar evaluación médica C1. Emitir certificado de aptitud si es reinscripción al puesto de trabajo del empleado. Revisar la matriz IPER y profesiograma, si no es reinscripción C2 Realizar examen complementario y especial relacionado al riesgo si el caso es de alto riesgo. Elaborar Informe médico de control del estado de salud del trabajador. Si tiene patología se traslada al procedimiento Investigación de accidentes y enfermedades profesionales. C3 Realizar examen médico complementario anual si no es de alto riesgo. Realizar tratamiento derivación a especialista y seguimiento.	Informe de diagnóstico para tratamiento y seguimiento
			Especialista
FACILITADORES		RECURSOS	
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía	

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de talento humano		FECHA: 10 Noviembre 2020	
PROCESO:	Seguridad y salud ocupacional		CODIGO: GTHSSO-003	
SUB PROCESO:	Evaluación médico ocupacional de inicio y fin de gestión			
DUÑO DEL PROCESO:	Médico ocupacional			
OBJETIVO:	Constatar el estado de salud de los colaboradores al momento de ingresar a la organización y al culminar la relación laboral, mediante la valoración médica respectiva, respaldando la condición integral del recurso humano de la compañía.			
ALCANCE:	Inicia la solicitud de evaluación ocupacional y finaliza con certificación pertinente, aplica a todos los colaboradores que son parte o personal saliente de la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS	EXTERNAS			
	Ecuador, Ministerio de trabajo Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores			
	Ecuador, Resolución del IESS 513			
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitud de evaluación	Jefe de recursos humanos	Solicitar chequeo médico ocupacional Incluye: apertura de historia clínica pre o post ocupacional, evaluación de los riesgos inherentes al cargo. Recibir solicitud de chequeo médico laboral. Realizar evaluación médica, Incluye: apertura de historia clínica pre o post ocupacional, evaluación de los riesgos inherentes al cargo. Solicitar exámenes complementarios y especiales, incluye Exámenes de básicos: biométricas hemática, hemo, cromo parasitario y química sanguínea. Realizar pruebas especiales incluye romberg simple, complicado, neri I y II, examen neurológico, C1 Emitir Certificado Médico post ocupacional. Emitir Certificado de aptitud laboral si el examen es preocupacional.	Certificación de estado de salud ocupacional	Médico ocupacional
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera		FECHA: 20 Noviembre 2020	
PROCESO:	Contabilidad		CODIGO: GFNC-003	
SUB PROCESO:	Registros contables			
DUÑO DEL PROCESO:	Contador general			
OBJETIVO:	Registrar las operaciones contables de manera transparente, mediante un proceso confiable que constate la veracidad de la información financiera de la organización.			
ALCANCE:	Inicia la recopilación de documentos fuente y finaliza con los registros contable, aplica a todas las operaciones contables que se realicen en la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS	EXTERNAS			
	Normas Internacionales de Contabilidad. Normas Internacionales de Información Financiera. Ley de Régimen Tributario y su Reglamento. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y NIC.			
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Documentos fuente	Asistente administrativo	Preparar documentación contable Imprimir facturas y elaborar retenciones y egresos (diariamente) Elaborar liquidación de caja chica Verificar que toda documentación contable haya sido subida al sistema IN conjuntamente contar con respaldo en físico sino cumple regresar al paso 2 Analizar y clasificar las operaciones Registrar las operaciones Revisar registro y aprobar, caso contrario regresar al paso 6 Realizar informe final de operaciones registradas	Registros contables	Auxiliar contable
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera		FECHA: 20 Noviembre 2020	
PROCESO:	Contabilidad		CODIGO: GFNC-003	
SUB PROCESO:	Elaboración de estados financieros			
DUÑO DEL PROCESO:	Contador general			
OBJETIVO:	Disponer de información financiera veraz, realizando análisis financieros que permitan la toma de decisiones de manera oportuna en pro de la organización.			
ALCANCE:	Inicia con el registro de documentos fuente y finaliza con el análisis de estados financieros, aplica a todas las operaciones contables que se realicen en la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS	EXTERNAS			
	Normas Internacionales de Contabilidad. Normas Internacionales de Información Financiera. Ley de Régimen Tributario y su Reglamento. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y NIC.			
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Registros contables	Auxiliar contable	Realizar registro de documentos fuente en el libro diario Mantener control previo del registro Ejecutar la mayorización Aplicar los ajustes Revisar y depurar la información contable Emitir estados financieros constan: balance general, estado de resultados, flujo de efectivo, estado de variaciones del capital contable Efectuar análisis de estados financieros	Estados financieros	Asistente administrativo
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera		FECHA: 26 Noviembre 2020	
PROCESO:	Presupuestos		CODIGO: GFNP-003	
SUB PROCESO:	Planificación presupuestaria			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe financiero			
OBJETIVO:	Definir los recursos financieros de la empresa, mismos que serán incluidos en la proforma presupuestaria con el objeto de cumplir con las metas establecidas.			
ALCANCE:	Inicia con la solicitud presupuestaria y finaliza con la proforma presupuestaria, aplica a todas las áreas que conforman la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Escritura de constitución Intercobros cia Ltda. Razón de ser de Intercobros cia Ltda.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitud presupuestaria	Supervisores de cada área	Solicitar requerimiento de las áreas. Elaborar y enviar la información requerida de inversiones y gastos. Avalizar el ingreso al Presupuesto lo enviado por las áreas. Consolidar y clasificar por centro de costo y por tipo de gasto, la información de obras, mano de obra ocasional, materiales sin detalle Recibir información consolidada y clasificada y revisar que todas las áreas hayan enviado información requerida de los materiales por áreas, mano de obra del personal de planta más beneficios de ley. C1 Elaborar la Proforma Presupuestaria de ingresos, gastos, adquisiciones, inversiones y caja.	Proforma Presupuestaria	Analista financiero
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de talento humano Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera		FECHA: 26 Noviembre 2020	
PROCESO:	Presupuestos		CODIGO: GFNP-003	
SUB PROCESO:	Ejecución presupuestaria			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe financiero			
OBJETIVO:	Determinar sin los recursos monetarios de la organización, a través del presupuesto planificado, fueron destinados de manera eficiente a todas las áreas de la misma.			
ALCANCE:	Inicia con las partidas presupuestarias y finaliza con el control presupuestario, aplica a todas las áreas que conforman la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Escritura de constitución Intercobros cia Ltda. Razón de ser de Intercobros cia Ltda.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Partidas presupuestarias	Analista financiero	Solicitar Partida y Certificación de disponibilidad Presupuestaria Verificar la disponibilidad del presupuesto solicitado por el área Entregar la certificación presupuestaria según disponibilidad Registrar certificación al área respectiva para autorización presupuestaria Registrar el Control Presupuestario de Caja Aprobar ejecución presupuestaria Controlar y registrar presupuestos planificados para su cumplimiento	Control y registros presupuestarios	Jefe financiero
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera		FECHA: 26 Noviembre 2020	
PROCESO:	Presupuestos		CODIGO: GFNP-003	
SUB PROCESO:	Control presupuestario			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe financiero			
OBJETIVO:	Analizar los cambios en la ejecución presupuestaria, mediante el control y seguimiento, con la finalidad de determinar causas y considerar reformas en pro de los objetivos de la organización.			
ALCANCE:	Inicia con el Informe de los presupuestos de Operación, Adquisiciones, Caja y con los requerimientos de las áreas para reforma presupuestaria y finaliza con la aprobación de reforma presupuestaria, aplica a todas las áreas que conforman la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Escritura de constitución Intercobros cia Ltda. Razón de ser de Intercobros cia Ltda.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Informes presupuestarios de Operación, Adquisiciones y Caja	Analista financiero	Solicitar informes presupuestarios Validar si las partidas presupuestarias fueron asignadas de manera efectiva en el primer trimestre de ejecución, de no ser el caso para solicitar reforma deberá esperar hasta el reporte semestral Revisar Informe de comportamiento de las partidas presupuestarias y enviar a gerencia para evaluación Solicitar requerimientos de las Áreas para reforma presupuestaria Realizar informe de solicitudes de reforma presupuestaria Ingresar solicitud para aprobación Realizar reforma presupuestaria Enviar para revisión si existen modificaciones ir al paso 8, por el contrario continuar al paso 9 Modificar reforma presupuestaria Aprobar reforma presupuestaria y notificar al supervisor del área	Aprobación de reforma presupuestaria	Jefe financiero
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera			FECHA: 5 diciembre 2020
PROCESO:	Tesorería			CODIGO: GFINT-003
SUB PROCESO:	Cobranzas			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de tesorería			
OBJETIVO:	Establecer un proceso de recaudación de cartera vencida oportuna, a través de la gestión persuasiva de pago, de tal manera que conlleve a un bajo costo en el menor tiempo posible para la compañía			
ALCANCE:	Inicia con la recopilación de obligaciones pendientes y finaliza con la cancelación de la deuda, aplica a todos los clientes de la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento de pagos internos y externos de Intercobros cia Ltda. Instructivo general de tesorería Intercobros cia Ltda.				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Realizar la gestión de cobro de obligaciones vencidas	Tesorería	Recetar todas las obligaciones vencidas con respaldo físico y digital Distribuir la gestión de cobro al asesor respectivo Enviar notificaciones de cobro IVR SMS WSP Realizar la gestión telefónica de las obligaciones de cartera vencida asignadas en el sistema donde se debe comunicar con el representante legal o es su defecto el jefe de cobranzas de la empresa. Contactar al deudor y notificar el pago inmediato de la obligación vencida, de no ser el caso y no contar con la información de ubicación del mismo el asesor debe apoyarse en las páginas de apoyo establecidas para que el código de gestión sea positivo Direccionar al cliente para que efectúe el pago mediante transferencia a la cuenta cte autorizada INTERCOBROS CIA LTDA Generar orden de pago Recetar respaldo de transferencia Enviar a tesorería documentación de respaldo del cobro gestionado Archivar documentación	Obligaciones finiquitadas	Analista financiero
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión financiera			FECHA: 5 diciembre 2020
PROCESO:	Tesorería			CODIGO: GFINT-003
SUB PROCESO:	Pagos internos y externos			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe de tesorería			
OBJETIVO:	Cumplir con las obligaciones pertinentes tanto de colaboradores como de terceros, mediante las transferencias correspondientes, cubriendo el gasto de bienes y servicios recurrentes de la empresa en el año en curso.			
ALCANCE:	Inicia con la recopilación de facturación para pagos y finaliza con los pagos aplicados en las cuentas correspondientes, aplica a todos los pagos por gasto corriente de la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Cumplir con las obligaciones de colaboradores y terceros	Asistente administrativa Jefe de Talento humano	Solicitar información de facturación Recetar documentos fuente de pagos internos roles Verificar archivo de compensaciones para constatar validación con recursos humanos solicitar facturas físicas para pago de proveedores Verificar que las facturas físicas coincidan con la información de pagos a terceros subidas al sistema Enviar reporte de transferencias a realizar para aprobación de gerencia Aprobar transferencias Enviar a tesorería documentación con firma autorizada de los pagos internos y a terceros para ser aplicados Recetar ordenes de pago Archivar documentación física y digital Efectuar pagos en las ctas bancararias pertinentes	pagos internos y a terceros aplicados	Tesorería
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente de operaciones Gerente Financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión Administrativa			FECHA: 10 Noviembre 2020
PROCESO:	Servicios administrativos			CODIGO: GADMSA-003
SUB PROCESO:	Mantenimiento de Infraestructura			
DUÑO DEL PROCESO:	Jefe Administrativo			
OBJETIVO:	Establecer un proceso de mantenimiento de infraestructura, mediante el plan anual, que salvaguarde la integridad de todo el equipo de Intercobros cia Ltda.			
ALCANCE:	Inicia con la propuesta del plan anual de mantenimiento de infraestructura, finaliza con el cumplimiento y control del plan anual, aplica a todas las mejoras en infraestructura de la compañía Intercobros cia. Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Reglamento interno de Intercobros Normativa interna de seguridad y salud ocupacional				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Elaboración del plan de mantenimiento de infraestructura	Gerente administrativo	Diseñar plan de mantenimiento de infraestructura, en concordancia con el plan estratégico Revisar Plan de Mantenimiento, si tiene observaciones regresa a la actividad 3. C1 Aprobar plan de Mantenimiento de infraestructura Ejecutar plan de Mantenimiento de infraestructura Realizar seguimiento del plan anual Realizar control del cumplimiento del plan con relación a la seguridad del colectivo Intercobros en caso de requerirse modificaciones	Cumplimiento y control del plan anual de mantenimiento	Asistente administrativa
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente Administrativo Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefónicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión Administrativa			FECHA: 10 Noviembre 2020
PROCESO:	Servicios administrativos			CODIGO: GADMSA-003
SUB PROCESO:	Gestión de servicios básicos			
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe Administrativo			
OBJETIVO:	Gestionar de manera oportuna los pagos de servicios básicos de la empresa, mediante un proceso de seguimiento mensual, con la finalidad de que las operaciones diarias de la compañía no sea sean perjudicadas.			
ALCANCE:	Inicia con la verificación de facturas vencidas y finaliza con la confirmación de pago efectuado mediante transferencia bancaria, aplica a todo el personal administrativo de la compañía Intercobros cia. Ltda			
INTERNAS		REQUERIMIENTOS - NORMATIVA		
Cronograma de pago de facturas de servicios básicos		EXTERNAS		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Verificación de pagos vencidos	Asistente administrativa	<p>Verificar que no existan pagos vencidos de servicios básicos. Si existen pagos vencidos nos vamos a la actividad 7. Si no existen pagos vencidos vamos a la actividad 2. C1</p> <p>Descargar y solicitar las pre-facturas. Para el caso de agua potable ingresa a EPMAPS para la impresión de pre facturas. Pago de luz ingresa a EEQ para la impresión de facturas. Para teléfonos convencionales la información se descarga de la página web de CNT (www.cnt.gob.ec). Para servicio de internet el ejecutivo de cada proveedor (NETLIFE -CELERITY) envía de manera digital al correo electrónico del supervisor de administrativo</p> <p>Elaborar informe de valores a pagar y enviar a tesorería para aprobación</p> <p>Aprobar pagos con firma electronica de gerente administrativo y Jefe de tesorería</p> <p>Enviar ordenes de pago</p> <p>Registrar pagos en línea: EEQ con código cuen (Código eléctrico nacional) banco pinchincha opción facturas no inscritas buscar servicio eléctrico, EPMAPS en https://www.aguaquito.gob.ec/paga-desde-tu-banco/, CNT https://pagarmisfacturas.cnt.gob.ec/cntpagos/php/detalle.php, Servicio de internet a la cita de enviada como respaldo</p> <p>Verificar si está pendiente de registrar el pago. Si no está pendiente de pago nos vamos a la actividad 2. Si está pendiente de pago nos vamos a la actividad 6.</p>	Pagos aplicados mediante transferencia a proveedores de servicios básicos	Tesorería
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente Administrativo Gerente financiero		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión Administrativa			FECHA: 10 Noviembre 2020
PROCESO:	Servicios administrativos			CODIGO: GADMSA-003
SUB PROCESO:	Adquisición de Suministros de oficina y artículos de Limpieza			
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe Administrativo			
OBJETIVO:	Proporcionar a los colaboradores los suministros de oficina para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente, del mismo modo proveer los artículos de limpieza al equipo encargado, mediante la compra oportuna de los mismos, manteniendo la integridad de todo el equipo con estándares de limpieza óptimos.			
ALCANCE:	Inicia con la verificación de stock y solicitud de compras, finaliza con la entrega de suministros y artículos de limpieza, aplica a todo el personal de la compañía Intercobros cia. Ltda			
INTERNAS		REQUERIMIENTOS - NORMATIVA		
Reglamento intento de Intercobros cia Ltda		EXTERNAS		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Inicia con la verificación de stock y solicitud de compras	Asistente Administrativa Asistente de limpieza	<p>Revisar y verificar el stock (semanal) en bodega para estar en conocimiento de las cantidades con las que se cuentan, si es necesario adquirir suministros de oficina o artículos de limpieza se envía a compras, si no es necesario adquirir continua con el paso 3</p> <p>Ingresar solicitud de compras</p> <p>Elaborar cronograma para entrega de suministros de oficina, botellones de agua al igual que, artículos de limpieza (incluido alcohol y gel antiséptico) en el cual deben constar cantidades, detalle de la adquisición y periodicidad.</p> <p>Entregar suministros de oficina y botellones de agua a la asistente administrativa, del mismo modo al encargado de la limpieza los artículos de aseo respectivos, ambos mediante la firma del acta de entrega.</p>	Entrega de suministros y artículos de limpieza	Tesorería
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente de General Gerente Administrativo		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCOBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de tics			FECHA: 23 diciembre 2020
PROCESO:	Tic			CODIGO: TIC-003
SUB PROCESO:	Software			
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe de sistemas informáticos			
OBJETIVO:	Desarrollar servicios informáticos, mediante la generación de sistemas automatizados, que coadyuden con los procesos que desarrolla la compañía.			
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de generación de sistemas informáticos y soporte técnico en redes, finaliza con instalación, soporte y capacitación del software y redes, abarca a todos los sistemas desarrollados para Intercobros cia Ltda			
INTERNAS		REQUERIMIENTOS - NORMATIVA		
Normativa del proceso de sistemas informáticos		EXTERNAS		
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitud de diseño del nuevo software	Gerente de operaciones	<p>Solicitar al jefe de sistemas el requerimiento de generación de sistemas o soporte de redes, si es solo se requiere administrar y configurar ir al procedimiento 8 caso contrario continuar con paso 2</p> <p>Enviar solicitud al ingeniero en sistemas para análisis</p> <p>Diseñar el nuevo sistema según el requerimiento</p> <p>Determinar lenguaje de programación</p> <p>Crear prototipo del software, sino requiere cambios ir al paso 7 si debe mejorarse ir continuar al paso 6</p> <p>Generar diseño final del software</p> <p>Instalar, dar soporte y capacitar</p> <p>administrar servidores ftp</p> <p>administrar servidores nube y compartida</p> <p>configurar especial en elastix</p> <p>configurar vpn y acceso exterior a red interna</p> <p>configurar gateways y dispositivos de red</p> <p>monitorear elastix call center</p> <p>monitorear pasarela web</p> <p>monitorear crm / limpieza y mantenimiento</p> <p>Enviar respaldo de soporte realizado mediante correo electrónico</p>	Instalación, soporte y capacitación de software y redes	Asistente de sistemas
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente general Gerente Administrativo Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCIBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de tics		FECHA: 23 diciembre 2020	
PROCESO:	Tic		CODIGO: TIC-003	
SUB PROCESO:	Hardware			
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe de sistemas informáticos			
OBJETIVO:	Establecer el mantenimiento preventivo de los equipos de la organización, a través de un cronograma que permita dar seguimiento a la vida útil de los computadores y que no perjudique las actividades de los usuarios.			
ALCANCE:	Inicia con cronograma de mantenimiento de equipos y finaliza con el mantenimiento preventivo del hardware, abarca a todos los equipos informáticos de la compañía Intercibros cia Ltda			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa del proceso de sistemas informáticos				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Cronograma de mantenimiento de equipos	Asistente en sistemas	Elaborar y gestionar cronograma Indicar al usuario que guarde toda la información, si no necesita Mantenimiento Correctivo, se direcciona al paso 4, caso contrario continua con el paso No 3 Realizar mantenimiento preventivo de hardware. solicitar mantenimiento Analizar la novedad ingresada, diagnosticar la problemática validar el problema, si el diagnostico no es correcto, regresa al paso No 5 si es correcto continua con el paso No 7 Solucionar la novedad reportada Enviar respaldo de Mantenimiento realizado mediante correo electrónico	mantenimiento preventivo	Jefe de sistemas
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente general Gerente Administrativo Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN INTERCIBROS CIA LTDA				
MACROPROCESO:	Gestión de tics		FECHA: 23 diciembre 2020	
PROCESO:	Tic		CODIGO: TIC-003	
SUB PROCESO:	Telecomunicaciones			
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe de sistemas informáticos			
OBJETIVO:	Proporcionar una infraestructura de telecomunicaciones masiva, mediante innovación y procedimientos adecuados, para que todos los usuarios puedan acceder a la información necesaria de las carteras que maneja la organización y viceversa.			
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de envío de masivos y finaliza con las el reporte de SMS, IVR Y CORREOS, abarca a todos los equipos informáticos de la compañía Intercibros cia Ltda.			
REQUERIMIENTOS - NORMATIVA				
INTERNAS		EXTERNAS		
Normativa del proceso de sistemas informáticos				
ENTRADA / REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS / REQUISITOS	BENEFICIARIO
Solicitud de masivos	Analista de cobranza	Realizar solicitud de masivos Aprobar solicitud y configurar scripts receptar y preparar la base diaria para actualización, si es envío de sms y correo electrónico ir al paso 6 si son wsp y el emulador esta listo ir al paso 5 de lo contrario continuar con el paso 4 instalar emuladores de whatsapp asesores para masivos wsp copiar código QR y sincronizar con software para envío masivo de wsp administrar y dar mantenimiento gateway para proceder con envío de sms y correos electronicos y ivr Consolidar reporte de WSP, SMS, IVR Y CORREOS	reporte de WSP,SMS, IVR Y CORREOS	Asesor de cobranzas
FACILITADORES		RECURSOS		
Gerente general Supervisor de sistema-s Gerente de operaciones		100% del área de asesores de cobranza, 1 Infraestructura, 4 Servidores tecnológica Internet, 100% computadoras, 100% de diademas telefonicas. 50 Chips de telefonía		

Elaborado por: Edna Ordoñez

Anexo 3. Manuales de procesos

Procesos estratégicos

Cód: PLGE		Versión: 001
Fecha: 27/05/21	1. ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: PLGE		Versión: 001
Fecha: 27/05/21	1. PLAN ESTRATÉGICO	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. – Determinar las directrices idóneas para la elaboración del plan estratégico, gracias al planteamiento de objetivos y metas claras en el corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de que se reflejen los resultados esperados a nivel organizacional.

2. ALCANCE. - Inicia con el desarrollo de los objetivos estratégicos, al igual que, su metodología y finaliza con la obtención del plan estratégico de Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PLAN ESTRATÉGICO:** según el autor (Marciniak, 2013) “En su forma más simple un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura)”.
- **FODA:** según (Ponce Talancón, 2007) “El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas”.
- **MISIÓN:** según (Chiavenato, 2001) “la misión es la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad” (pág. 49).
- **VISIÓN:** según (Chiavenato, 2001) “la misión se refiere a la filosofía básica de la organización, la visión sirve para mirar el futuro que se desea alcanzar” (pág. 50).
- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** según (Palacios Acero, 2016) “Se obtienen normalmente a partir del análisis DOFA. No deben ser muy ambiciosos ni muy pesimistas; tienen que ser concretos, cuantificables o cualificables para poderlos cumplir en un determinado tiempo” (pág. 69).

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	1. PLAN ESTRATÉGICO	Página: 3 de 7

- **ESTRATEGIA:** según (Palacios Acero, 2016) “Es una respuesta de la empresa a su entorno a través de un programa general que defina y permita alcanzar sus objetivos” (pág. 1).

4. POLÍTICAS

- Reglamento interno de trabajo Intercobros cia Ltda. Numeral 10.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe administrativo

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Planteamiento de objetivos estratégicos y metodología del plan de acción para la gestión de cobranza y telemarketing.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Accionistas Gerencia General	Proporcionar objetivos estratégicos, metodología del plan de acción para la gestión de cobranza y telemarketing.
2	Jefe administrativo	Elaborar plan de acción y planificar difusión entre todas las áreas.
3	Áreas de Intercobros	Realizar el análisis interno y externo integrando a todas las áreas para la obtención de la matriz FODA.
4	Áreas de Intercobros	Determinar la misión, visión, valores y objetivos estratégicos corporativos.

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	1. PLAN ESTRATÉGICO	Página: 4 de 7

5	Áreas de Intercobros	Establecer las estrategias corporativas
6	Jefe administrativo	Reunir todos los lineamientos para la obtención del plan estratégico preliminar.
7	Áreas de Intercobros	Enviar plan estratégico para revisión y continuar con el paso 9, caso contrario si se requieren cambios pasar al ítem 8. C1
8	Jefe administrativo	Realizar correcciones de la primera entrega del plan estratégico.
9	Jefe administrativo	Entregar Plan estratégico establecido a la alta gerencia.
10	Accionistas Gerencia General	Revisar y Aprobar el Plan Estratégico modificado. Si no cumple con las directrices volver a la actividad 7, caso contrario continúa con la difusión del PLE, PLO y Control de Gestión. C2

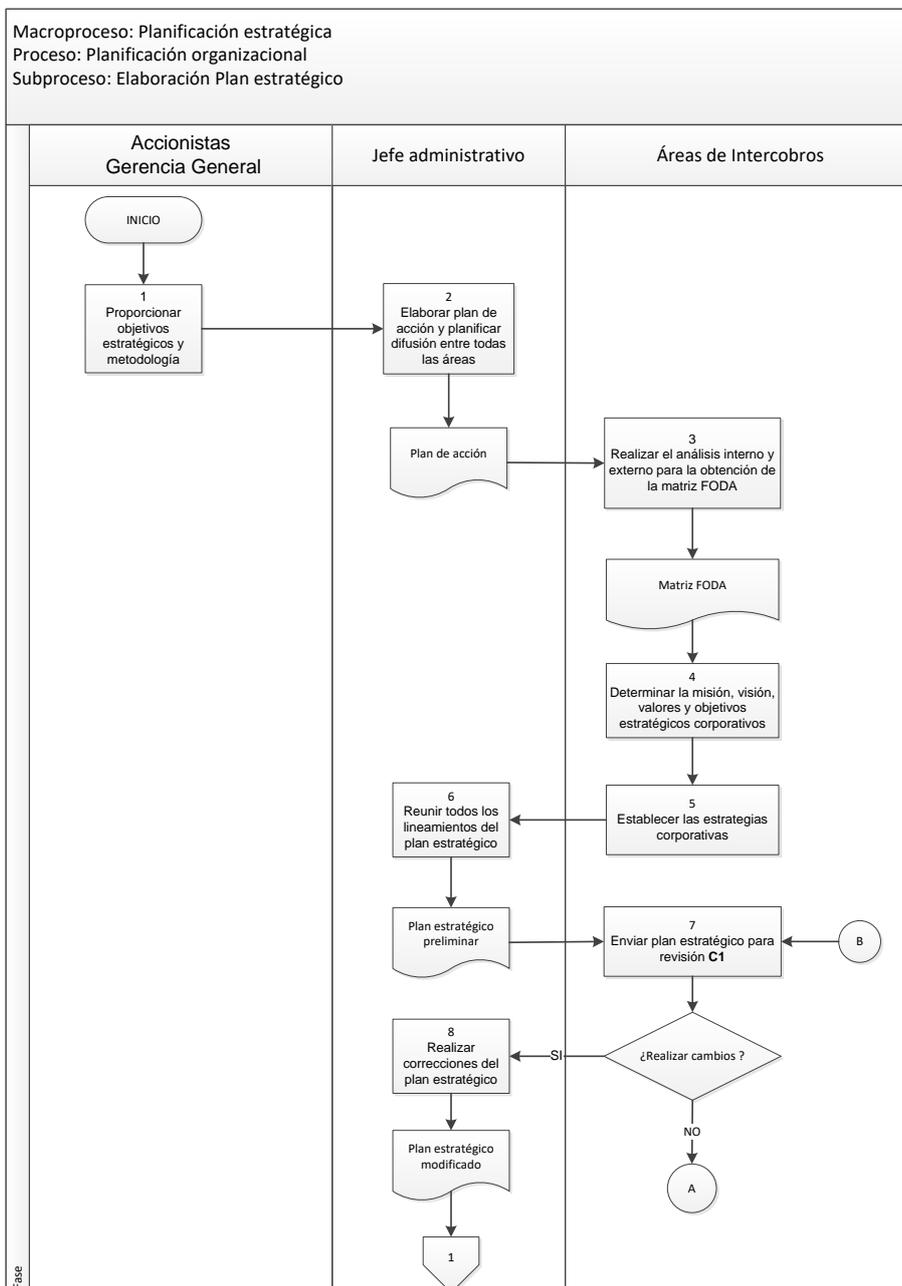
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

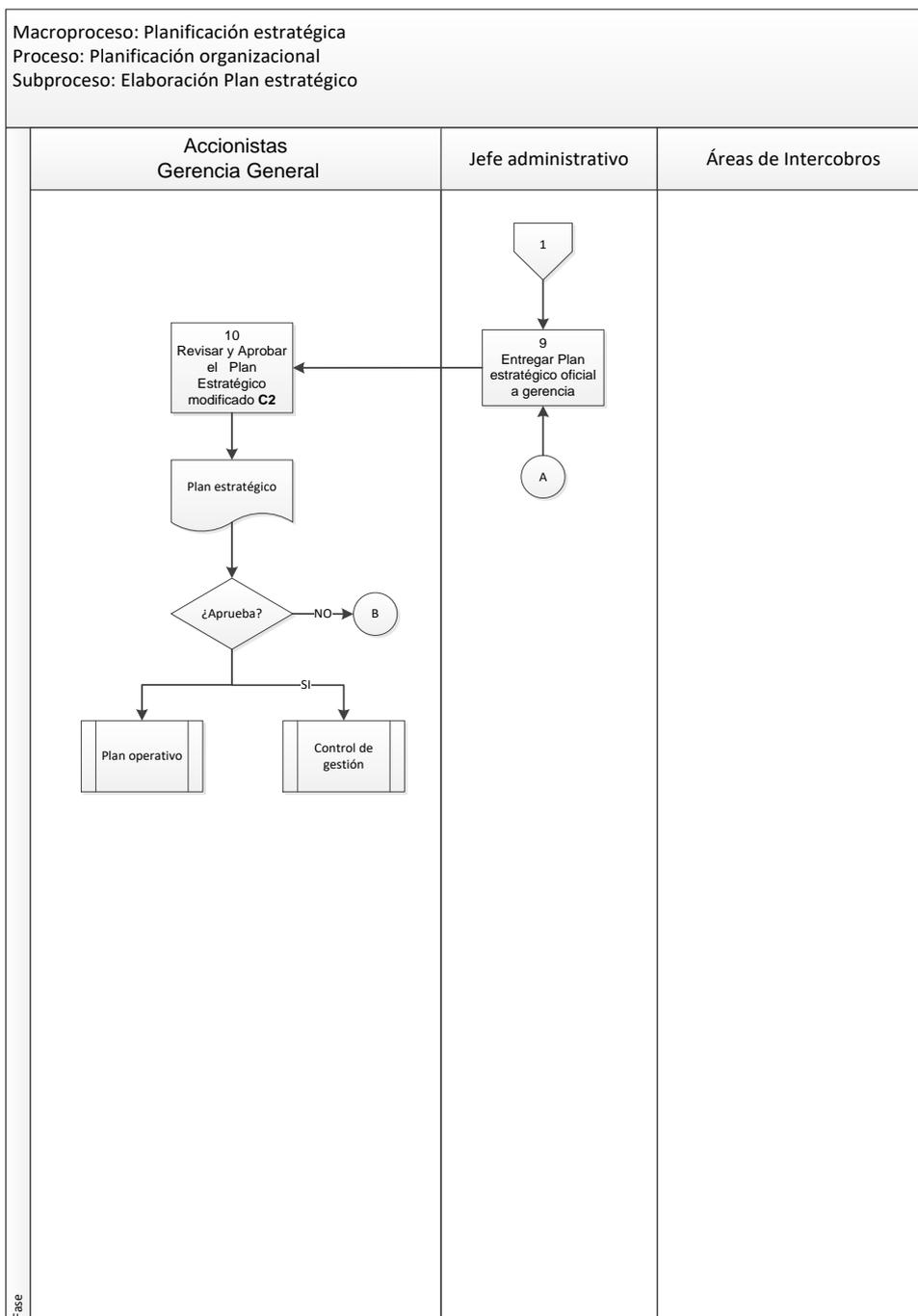
- Plan Estratégico oficial

<p>Cód: PLGE</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<h2>1. PLAN ESTRATÉGICO</h2>	<p>Página: 5 de 7</p>

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: PLGE</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<h1>1. PLAN ESTRATÉGICO</h1>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATEGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	1. PLAN ESTRATÉGICO	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Plan estratégico para revisión y realizar cambios respectivamente.
- **C2:** Gerencia General, aprobación del plan estratégico mejorado sino existen observaciones.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Plan de Trabajo.
- Análisis interno y externo (FODA).
- Plan estratégico preliminar.
- Plan estratégico modificado.
- Plan Estratégico.

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO	Página: 2 de 7

1. **OBJETIVO.** - Definir los lineamientos para elaborar el plan operativo, mediante los objetivos de todas las áreas de la organización de forma consolidada, permitiendo que la empresa pueda alcanzar sus metas establecidas anualmente.

2. **ALCANCE.** - Inicia con la revisión de la metodología para la elaboración del plan operativo anual y finaliza con la autorización y aplicación del plan operativo.

3. **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
 - **PLAN ESTRATÉGICO:** según el autor (Marciniak, 2013) “En su forma más simple un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura)”.

 - **POA:** Plan operativo anual operativo.

 - **PPP:** Planes, Proyectos y Programas.

 - **PRESUPUESTO:** según (Chiavenato, 2001) “Son los planes operacionales relacionados con el dinero manejado en determinado periodo” (pág. 190).

 - **CONTROL DE GESTIÓN:** según (Ponce Talancón, 2007) “El control de gestión es una forma de monitorear el plan estratégico de la organización, a través de indicadores de gestión que están alineados con objetivos, metas y responsables”.

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO	Página: 3 de 7

4. POLÍTICAS

- Reglamento interno de trabajo Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe administrativo

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Lineamientos para realizar POA.
- Filosofía de operaciones.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe administrativo	Definir los lineamientos para la realizar la Planificación.
2	Áreas de Intercobros	Definir y Elaborar todos los Planes que conforman las Áreas de la compañía.
3	Jefe administrativo	Definir y diseñar el POA previo al oficial.
4	Áreas de Intercobros	Retroalimentar plan operativo. Si no existen observaciones ir a la Actividad No. 5, sino ir a la Actividad No. 6. C1
5	Jefe administrativo	Enviar el POA Preliminar a la Gerencia General para su aprobación junto con el comité general.

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO	Página: 4 de 7

6	Jefe administrativo	Modificar POA en concordancia con las novedades emitidas por todas las áreas.
7	Jefe administrativo	Enviar al comité general para revisión y aprobación del POA modificado.
8	Gerente General/comité general	Revisar y Aprobar POA si no cumple con lo estipulado volver a la Actividad No. 4. Si cumple ir a la Actividad No. 9. C2
9	Áreas de Intercobros	Ejecutar POA ejecutando el control de gestión pertinente por parte de cada supervisor de las áreas.

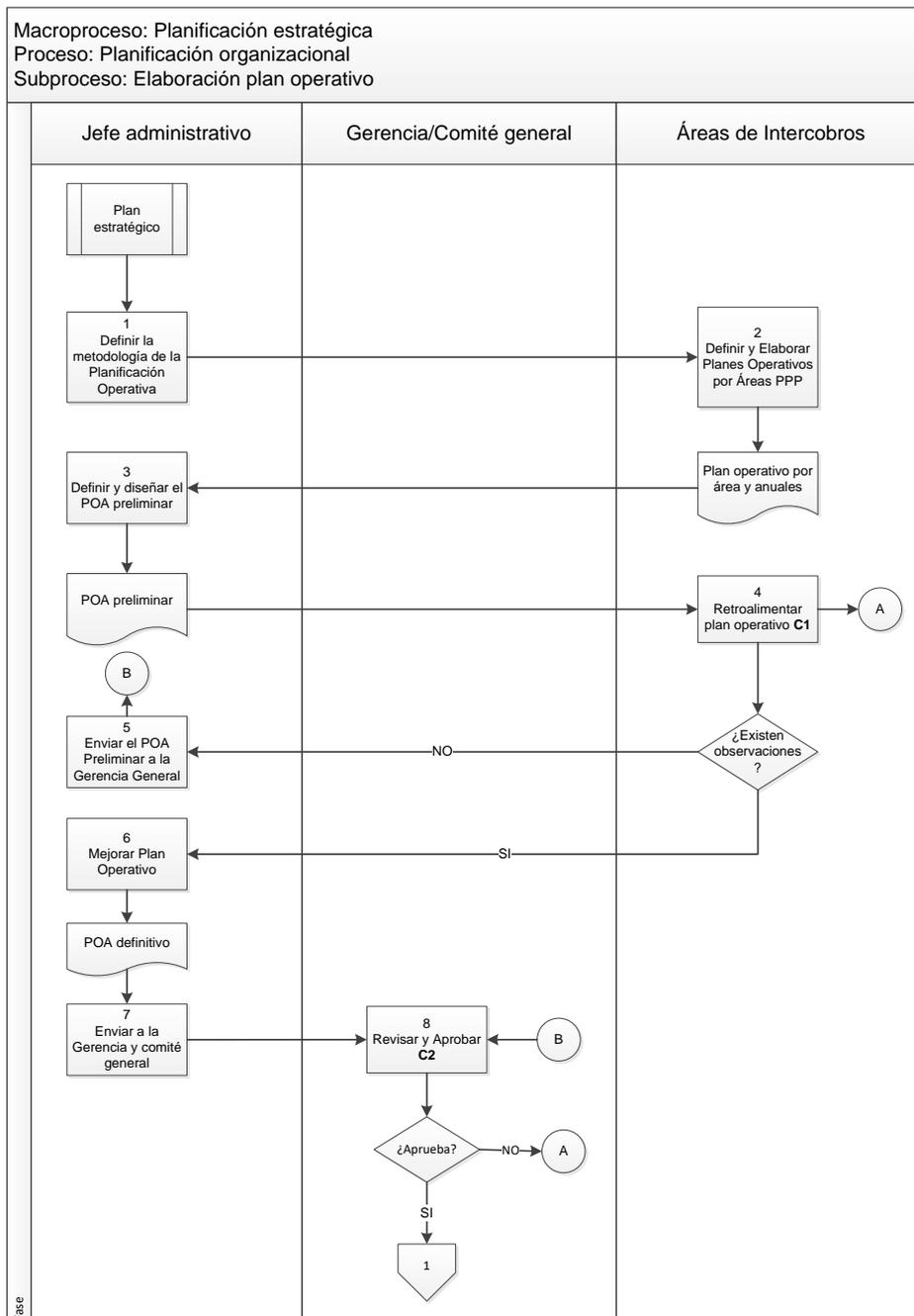
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

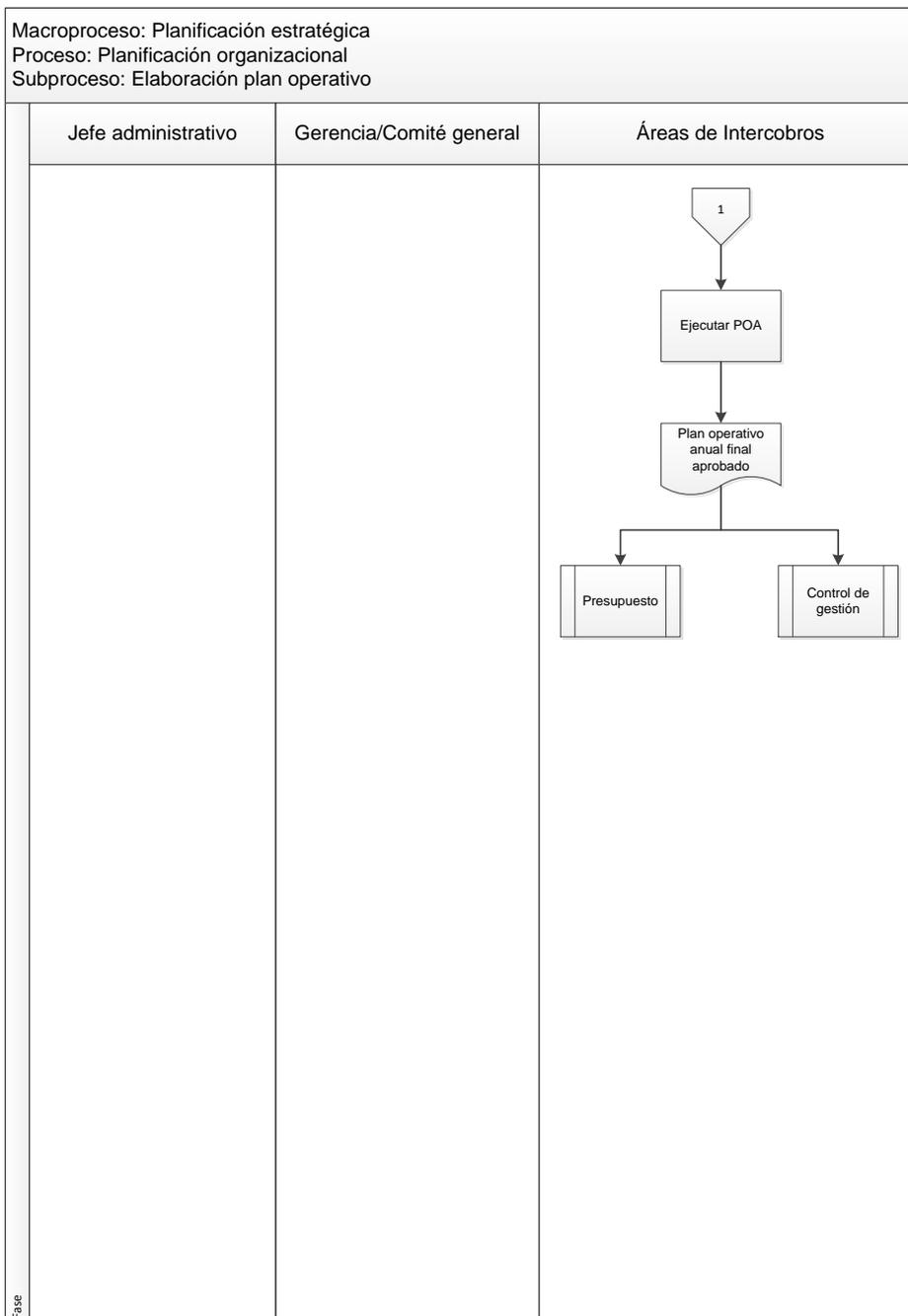
- Plan operativo aprobado para su ejecución.

<p>Cód: PLGE</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO</p>	<p>Página: 5 de 7</p>

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: PLGE</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	2. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Áreas de la Intercobros, validar las novedades previstas en el Plan Operativo en concordancia con cada departamento.
- **C2:** Comité general, revisar y verificar si existen observaciones al POA Mejorado.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Plan Operativo Anual por área.
- Plan Operativo Anual Preliminar.
- Plan Operativo Anual final aprobado.

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	3. CONTROL DE GESTIÓN	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	3. CONTROL DE GESTIÓN	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Mantener el control de gestión según el plan estratégico estipulado, mediante la supervisión del encargado de cada área, para el monitoreo periódico de la correcta ejecución del mismo que permita constatar la aplicación dentro de la organización.

2. ALCANCE. - Inicia con el control de gestión y finaliza con la ejecución de las modificaciones del plan en concordancia con el análisis de los departamentos de Intercobros cia Ltda. Aplica a todos los proyectos definidos en el plan de acción.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **BSC:** según (López, 2001) “Balanced Score Card es un sistema de evaluación del desempeño empresarial”.
- **POA:** según (Bernal Monge , 2007) “Nos referimos al plan anual operativo que es la expresión en el corto plazo de los planes estratégicos institucionales”.

4. POLÍTICAS

- Reglamento interno de trabajo Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe administrativo

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Seguimiento al cumplimiento del plan estratégico

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	3. CONTROL DE GESTIÓN	Página: 3 de 7

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe administrativo	Definir la metodología para el control de gestión.
2	Áreas de Intercobros	Receptar el modelo de control de gestión definido para ser ejecutado.
3	Jefe administrativo	Diseñar indicadores consolidando las metas por áreas conforme a los objetivos cumplidos en unidades, en base al POA y con el respectivo % de productividad, definiendo a su vez planes de acción y contingencia.
4	Jefe administrativo	Realizar seguimiento de control de avance del POA.
5	Áreas de Intercobros	Receptar, elaborar y enviar informe de cumplimiento del plan operativo.
6	Jefe administrativo	Analizar y validar el reporte de seguimiento del plan operativo. Si cumple continua con la actividad No. 6, caso contrario retorna a la actividad No. 4. C1
7	Jefe administrativo	Consolidar todos los antecedentes relevantes del control de gestión realizado.
8	Jefe administrativo	Generar reportes sobre el estatus actual del plan definido con sus indicadores.
9	Gerente General	Analizar todas las variables obtenidas del reporte final del plan para las acciones pertinentes.

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	3. CONTROL DE GESTIÓN	Página: 4 de 7

10	Gerente de operaciones	Direccionar a las áreas de Intercobros cia Ltda. Sobre los planes de acción a ejecutar.
11	Jefe administrativo	Analizar y ejecutar los planes de acción que son modificables en el POA oficial

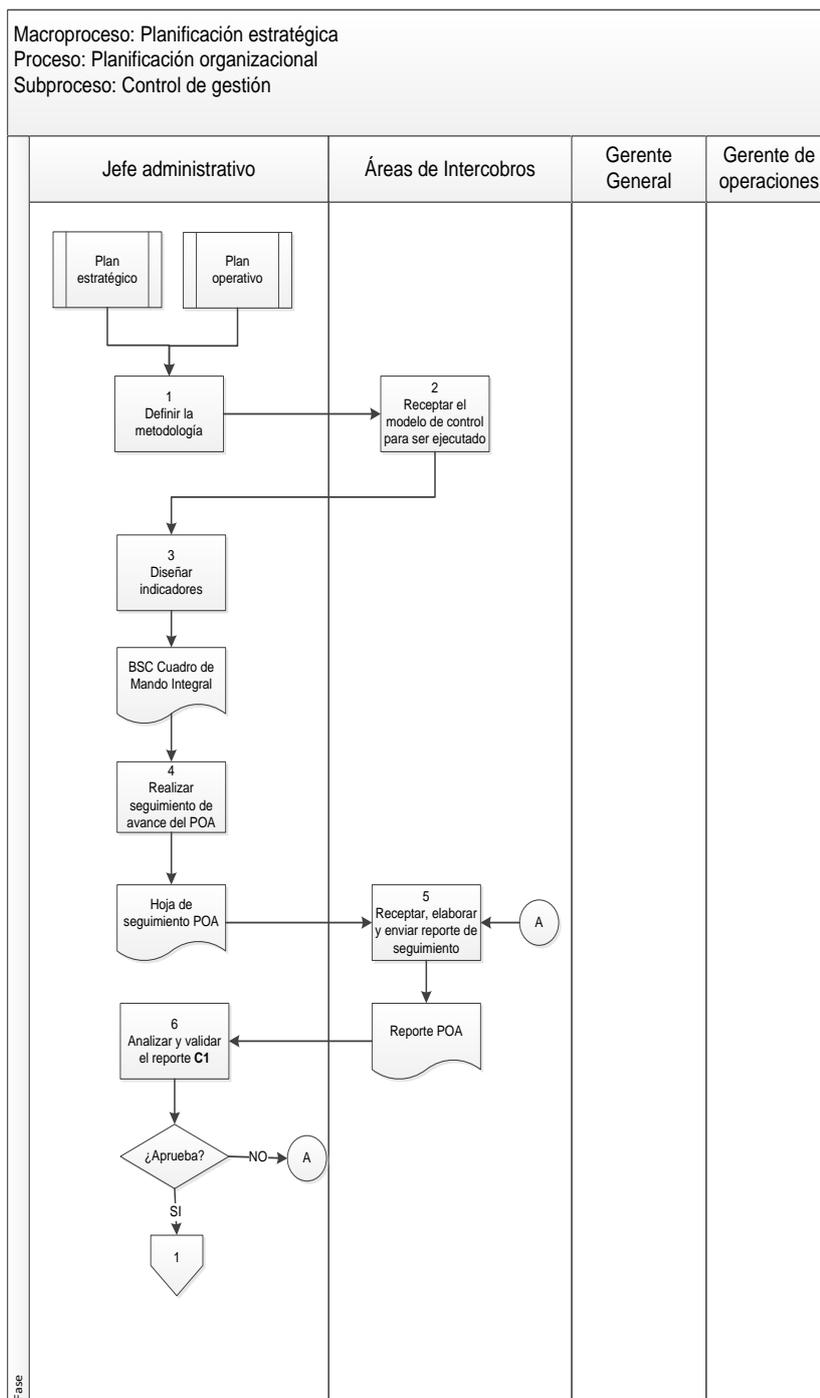
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

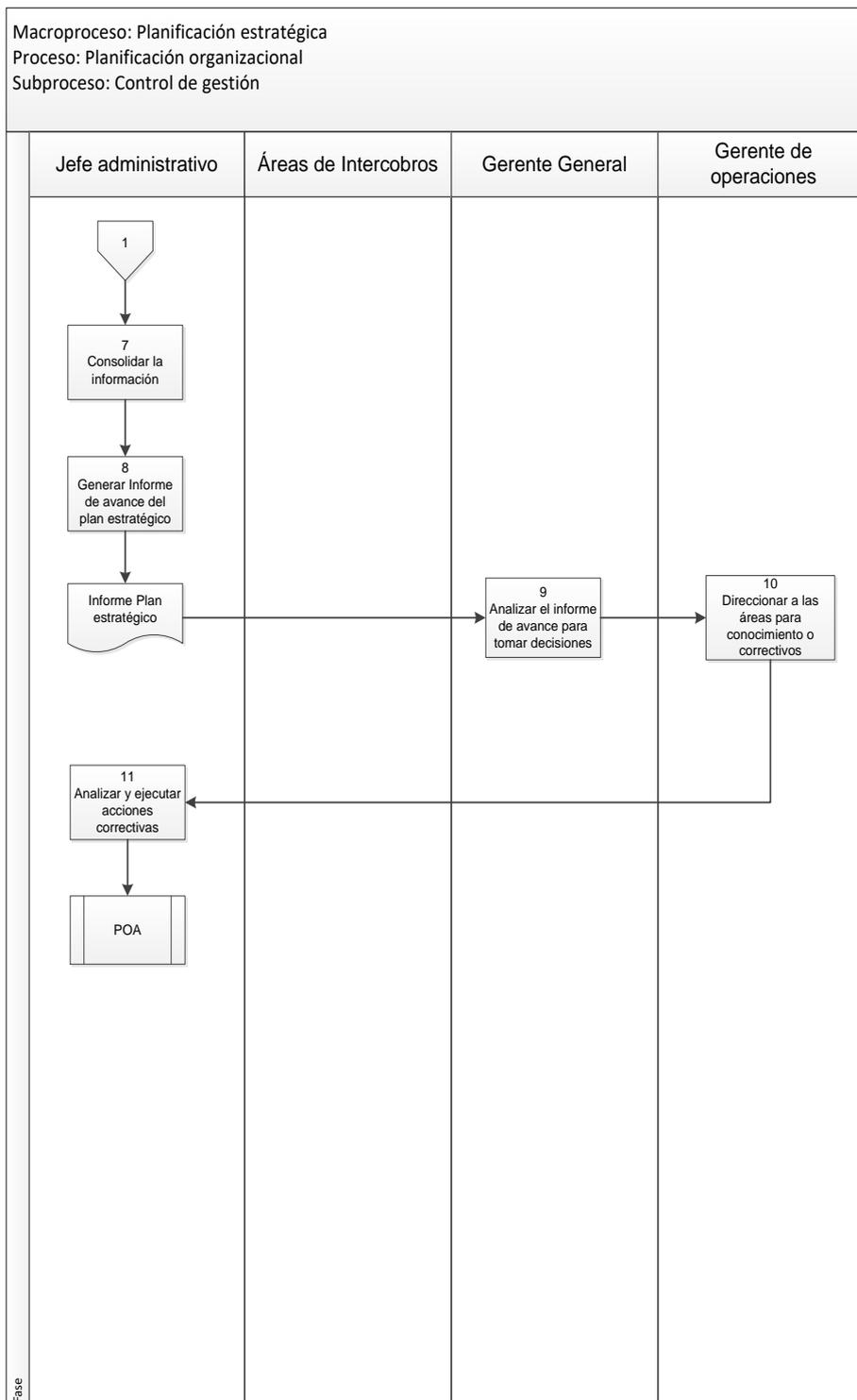
- Informe final de cumplimiento y aplicación del plan estratégico

<p>Cód: PLGE</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p align="center">3. CONTROL DE GESTIÓN</p>	

10. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: PLGE</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>3. CONTROL DE GESTIÓN</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: PLGE	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 001
Fecha: 27/05/21	3. CONTROL DE GESTIÓN	Página: 7 de 7

12. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe administrativo verifica que el seguimiento del POA se refleje en el informe final.

13. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Formulario de cumplimiento POA.
- Informe final control de gestión POA.
- Informe final de índices de cumplimiento plan estratégico.

Procesos Sustantivos

Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 1 de 9

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:

Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:
Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 2 de 9

1. OBJETIVO. - Adquirir un mayor volumen de clientes para la empresa, utilizando herramientas que oferten de manera eficaz y eficiente la prestación de servicios de la compañía Intercobros cia. Ltda. para la formalización legal de acuerdos que permitan garantizar la calidad, protocolos de confidencialidad y optimización de los recursos corporativos.

2. ALCANCE. - Inicia con Captación de clientes y formalización contractual, finaliza con la actualización de la bd de clientes, aplica a todos los clientes de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **BD:** base de datos.
- **CONTRATO:** según (Alzate Monroy, 2008) “Un contrato es un acuerdo de voluntades que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben”.
- **SERVICIO:** según (Sánchez Galán, 2020) “Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado”.
- **B2B:** según (LLardia, 2013) “La sigla B2B se refiere a «Business to Business» (empresa a empresa), es decir el mercado corporativo o industrial que son aquellas empresas que comercializan sus productos o servicios a otras empresas”.

Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 3 de 9

- **CARTERA:** provisión para la gestión
- **COBRANZA:** gestión de provisión para la recuperación
- **CICLO DE COBRANZA:** tramos de asignación de cartera T1 cobranza normal, T2 cobranza especial, T3 cobranza judicial y T4 castigada. Además abogado 98 comercial y abogado 119 y 120 castigada.
- **TELEMERCADEO:** gestión de ventas
- **MAILING:** según (Alba, 2017) “Es una técnica para hacer publicidad que utiliza como canal de comunicación el email (o correo electrónico) y es un ingrediente fundamental de cualquier estrategia de email marketing corporativo”.

4. POLÍTICAS

- Constitución de Intercobros cia Ltda. y razón social

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de operaciones

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud del cliente para la prestación del servicio.

Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 4 de 9

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe de operaciones	Crear bd de clientes actuales y potenciales.
2	Jefe de operaciones	Definir y elaborar campaña mailing para la oferta de servicios.
3	Jefe de operaciones	Enviar campaña mailing a gerencia general para revisión y aprobación.
4	Gerente General	Revisar y aprobar campaña de captación de clientes corporativos. Si no existen observaciones se conectan con la actividad No. 5, caso retorna a la Actividad No. 2.C1
5	Jefe de sistemas	Enviar campaña masiva para captación de clientes.
6	Cliente externo	Ingresar solicitud para prestación de servicios donde debe incluir copias legibles de (Ruc de la compañía y cédula de accionistas o representante legal).

Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 5 de 9

7	Jefe de operaciones	Receptar y procesar solicitud. Si los requisitos están completos continuar con la actividad 8 de lo contrario retorna a la actividad 6. C2
8	Asesor legal	Establecer contrato preliminar por prestación del servicio y remitir dos ejemplares, tanto para revisión y aprobación de gerencia general Intercobros y cliente externo.
9	Gerente General/ Cliente	Verificar y aprobar el Contrato preliminar si no existen observaciones se conecta con la actividad No.10 de lo contrario retorna a la actividad No.8 C3
10	Gerente General/ Cliente	Firmar el acuerdo entre las partes.
11	Jefe de operaciones	Registrar en el portafolio de clientes corporativos.
12	Jefe de operaciones	Enviar formulario para datos de facturación y asignación mensual de la cartera.
13	Asesor legal	Archivar la documentación
14	Jefe de sistemas	Subir la cartera al sistema CRM para gestión de bd.

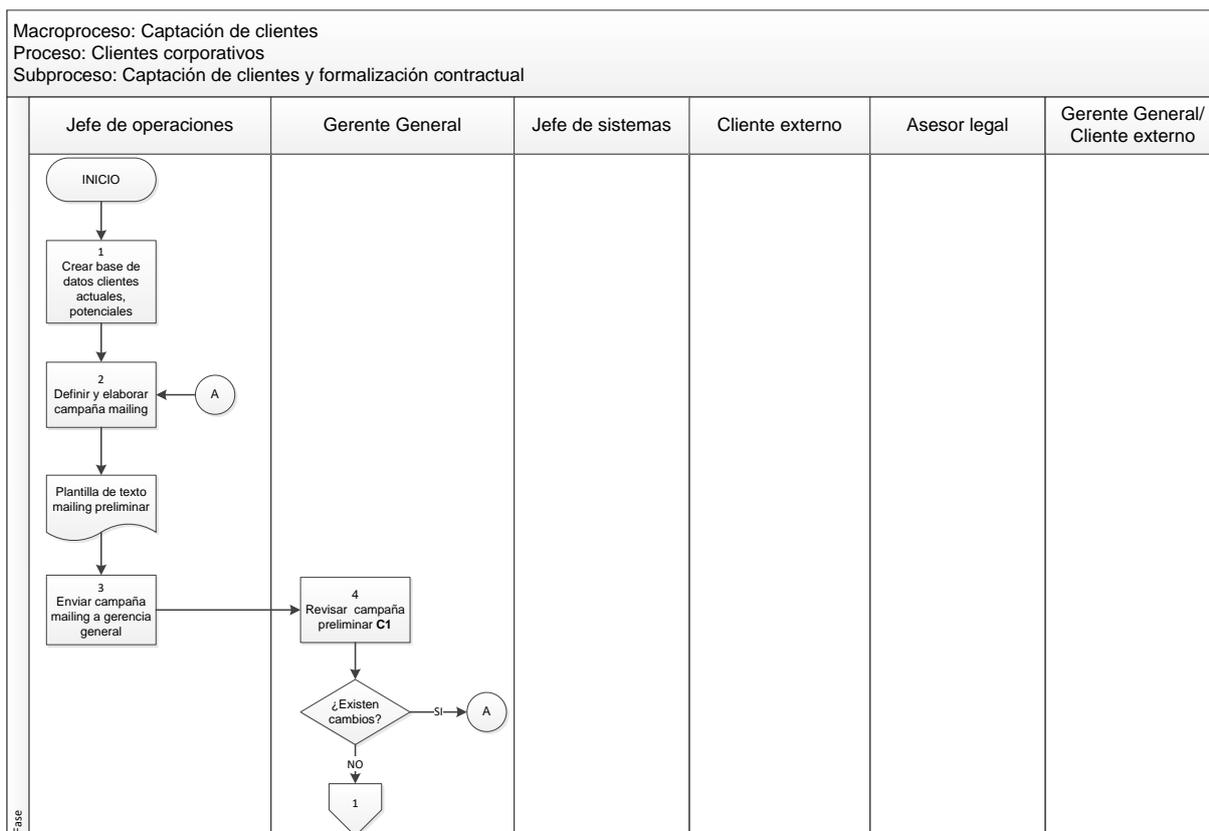
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

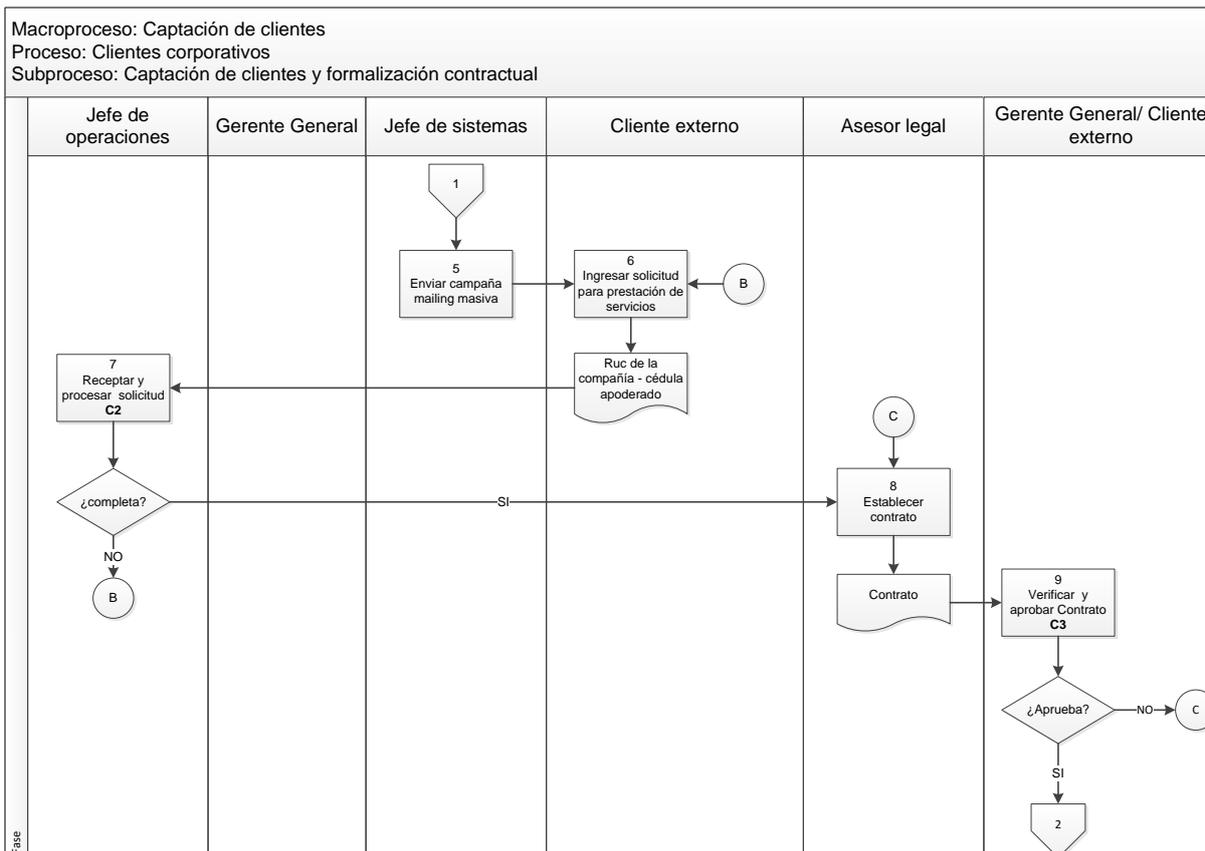
- Cartera asignada para la gestión de cobranza.
- Cartera asignada para la gestión de telemercadeo.

<p>Cód: CCLTS</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL</p>	<p>Página: 6 de 9</p>

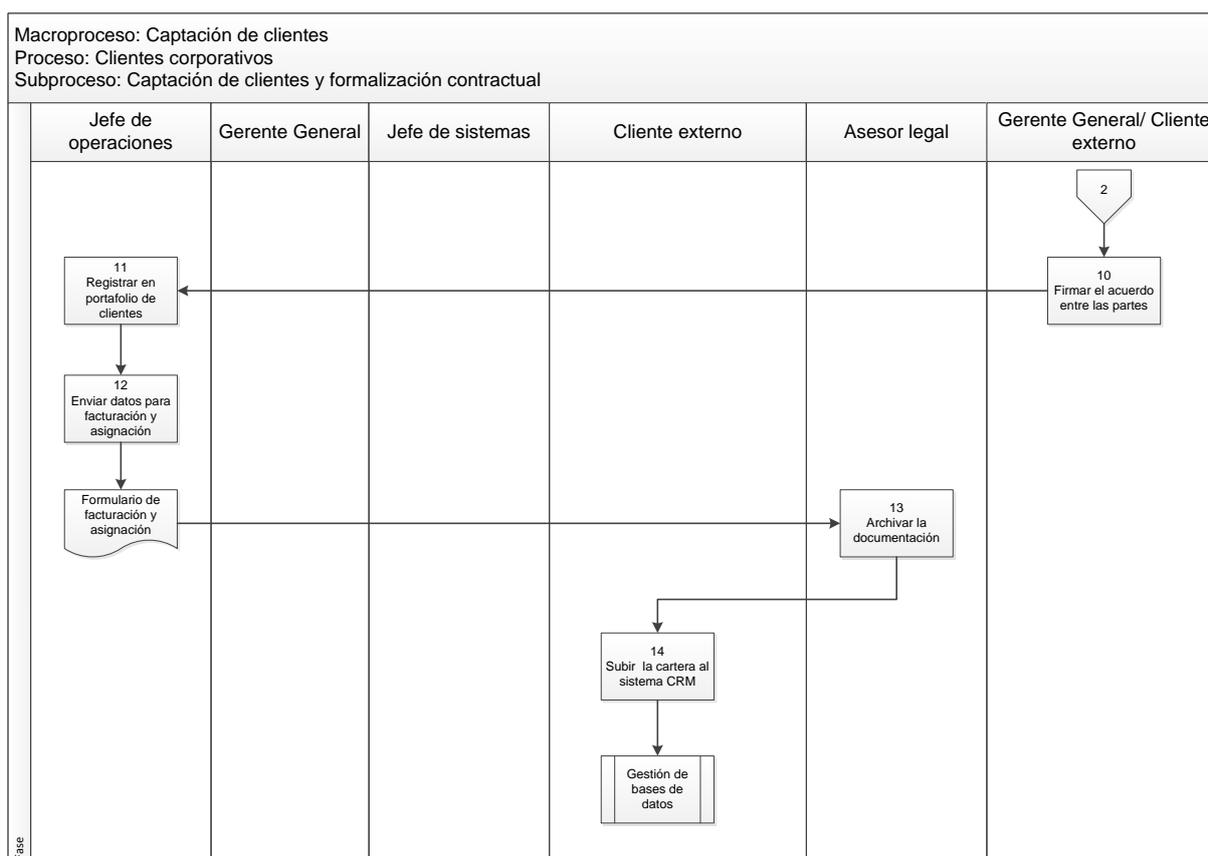
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: CCLTS</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL</p>	<p>Página: 7 de 9</p>



Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 8 de 9



Elaborado por: Edna Ordoñez

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Gerencia general revisar y aprobar campaña de captación de clientes corporativos.
- **C2:** Jefe de operaciones revisa que solicitud y documentación para la prestación de servicios está completa.
- **C3:** Gerencia general y cliente externo validar y aprobar contrato preliminar.

Cód: CCLTS	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	4. CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL	Página: 9 de 9

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Plantilla de texto mailing preliminar
- Ruc de la compañía - cédula apoderado
- Contrato
- Formulario de facturación y asignación mensual

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Distribuir de manera efectiva las carteras asignadas para gestión que hayan sido solicitadas por los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda., a todo el equipo de asesores de cobranzas, mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.

2. ALCANCE. - Inicia con la gestión de bases de datos y finaliza con la gestión de cobranza, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **BD:** base de datos.
- **DGBA (Data Base Management System):** según (Alvarez, 2007) “Se trata de un conjunto de programas no visibles al usuario final que se encargan de la privacidad, la integridad, la seguridad de los datos y la interacción con el sistema operativo”.
- **CGS:** centro de gestión de soluciones Inbound de atención al cliente.
- **OUTBOUND:** centro de llamadas al exterior.
- **CICLO DE COBRANZA:** tramos de asignación de cartera T1 cobranza normal, T2 cobranza especial, T3 cobranza judicial y T4 castigada.

4. POLÍTICAS

- Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52
- Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art.12
- Normativa interna de aseguramiento del proceso:

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS	Página: 3 de 7

CICLO DE COBRANZA			
TRAMO 1	TRAMO 2	TRAMO 3	TRAMO 4
Del día 64 - 126	Del día 127 - 189	Del día 190 en adelante	Del día 360 en adelante

Elaborado por: Edna Ordoñez

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de Cobranzas

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cartera asignada para la gestión de cobranza

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe de cobranzas	Receptar cartera asignada
2	Jefe de cobranzas	Categorizar carteras por Cliente corporativo: Sector financiero, multinacional, seguros, Tics.
3	Jefe de cobranzas	Clasificar carteras según status de cobranza según el (Ciclo de cobranza estandarizado)
4	Jefe de cobranzas	Tipificar por año de asignación: desde el 2010 hasta el 2021.

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS	Página: 4 de 7

6	Jefe de cobranzas	Agrupar por códigos de gestión: Efectivos, positivos, negativos o casos especiales.
7	Jefe de cobranzas	Consolidar BD preliminar
8	Jefe de operaciones	Enviar BD preliminar a gerente operaciones para revisión y aprobación si la información es correcta continuar a la actividad 10 por el contrario pasar a la actividad 9. C2
9	Jefe de cobranzas	Mejorar BD preliminar según observaciones
10	Jefe de cobranzas	Entregar al área de sistema para el ingreso de la BD.
11	Jefe de sistemas	Ingresar BD a DGBA para la asignación de gestión manual outbound en 3CXPhone.
12	Jefe de sistemas	Ingresar BD para asignación de gestión automática outbound en ELASTIX.
13	Jefe de sistemas	Ingresar BD para centro de soluciones Inbound
14	Jefe de cobranzas	Solicitar ejecución de BD. Se conecta con los procedimientos de análisis de cartera y gestión de cobranza.

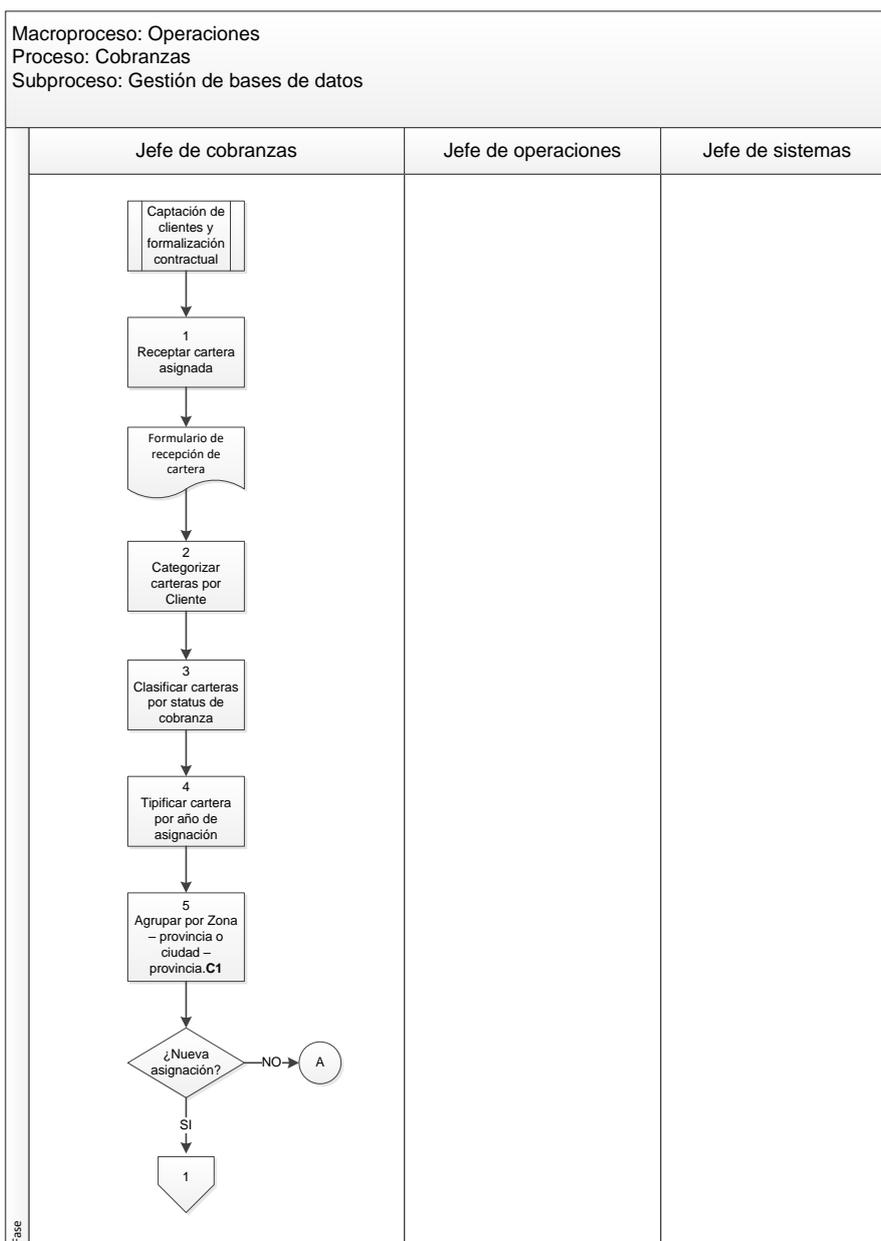
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

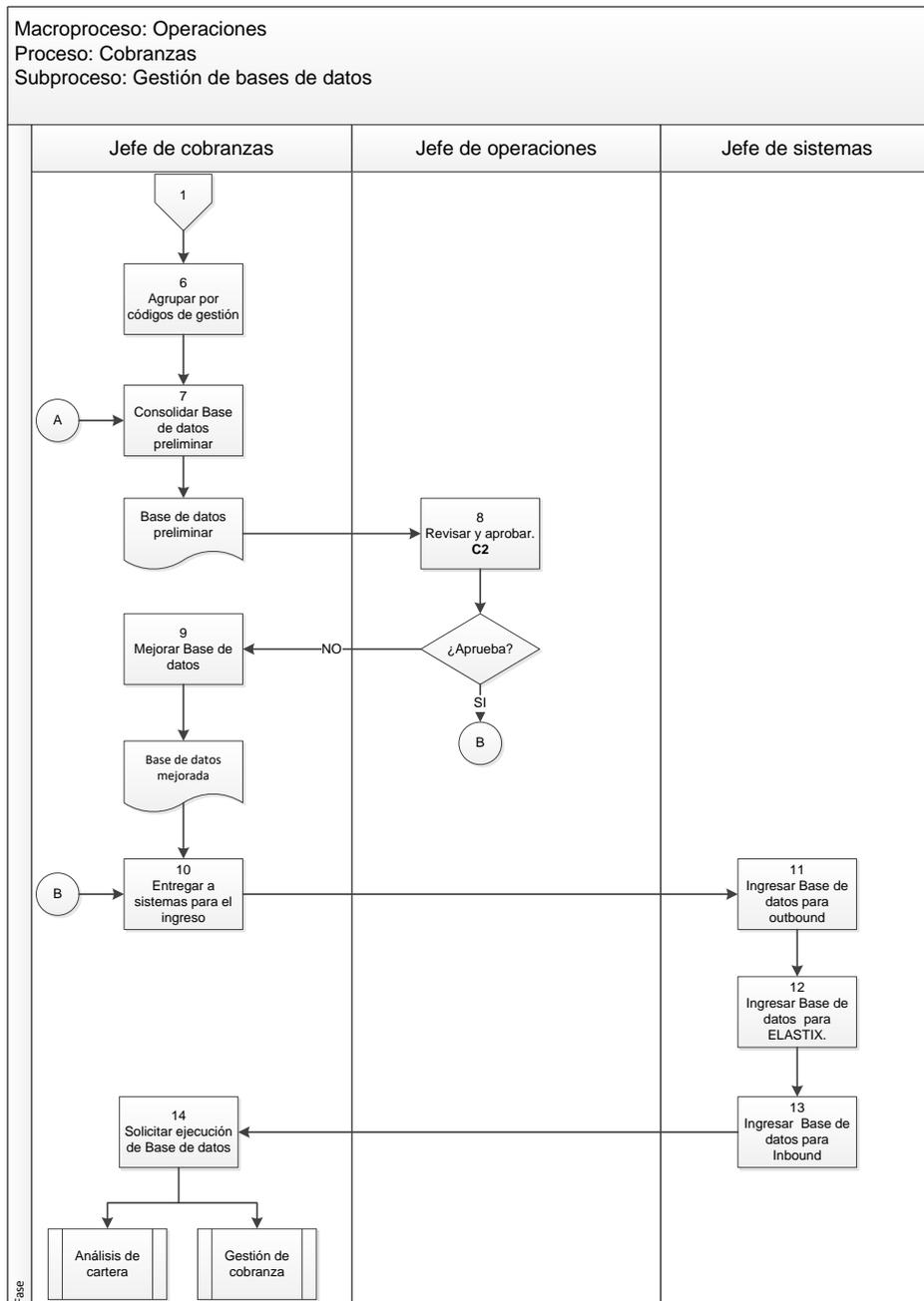
- Brigadas de asignación de cobranza para el equipo de trabajo.

<p>Cód: OPERC</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS</p>	<p>Página: 5 de 7</p>

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: OPERC</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	5. GESTIÓN DE BASES DE DATOS	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de operaciones valida si la asignación ya tuvo rebarrido o es nueva.
- **C2:** Jefe de operaciones revisa que la BD tiene la información correcta.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Base de datos preliminar
- Base de datos mejorada

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	6. ANÁLISIS DE CARTERA	Página: 1 de 9

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: OPERC		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	6. ANÁLISIS DE CARTERA	Página: 2 de 9

1. **OBJETIVO.** - Definir estrategias de recuperación de cartera, considerando las características de las cuentas asignadas y el status de vencimiento de la misma, para la obtención de resultados óptimos de la mano de recurso humano calificado y tecnología de la empresa Intercobros cia. Ltda.

2. **ALCANCE.** - Inicia con el análisis de la asignación de cuentas y finaliza con la gestión total de la cartera, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

4. **CARTERA VENCIDA:** según (Ramírez Vega, 2016) “Es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago”.

5. **FACTURACION:** es el monto total en términos monetarios absolutos y porcentuales de la recuperación de cartera vencida obtenida en un lapso de 30 días.

6. **PROVISIÓN:** hace referencia a la nueva asignación de carteras vencidas proporcionadas después de la culminación de gestión 30 días de la entregada.

7. **IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE):** según (Cerdeira, 2020) “Es un sistema tecnológico para Call Centers que permite que agentes automatizados interaccionen con personas mediante el uso de la voz, marcación por tonos con teclado, etc.”.

- **CICLO DE COBRANZA:** tramos de asignación de cartera T1 cobranza normal, T2 cobranza especial, T3 cobranza judicial y T4 castigada.

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	6. ANÁLISIS DE CARTERA	Página: 3 de 9

4. POLÍTICAS

- Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52
- Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art.12
- Normativa interna de aseguramiento del proceso III ciclo de cobranza

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de Cobranzas

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Brigadas de asignación para el equipo de trabajo

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe de cobranza	Planificar la recuperación según calendario para la gestión tomando en consideración el número de brigadas asignadas por el cliente.
2	Jefe de cobranza	Enviar Planificación preliminar a gerencia de operaciones para revisión y aprobación.
3	Gerente de operaciones	Revisar y aprobar. Si la información es correcta continuar a la actividad 4 por el contrario retornar a la actividad 1. C1

Cód: OPERC		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	6. ANÁLISIS DE CARTERA	Página: 4 de 9

4	Analista de cobranzas	Establecer lineamientos de reestructuración de la deuda basados en la política de aseguramiento del proceso y las del cliente externo.
5	Analista de cobranzas	Enviar lineamientos de reestructuración a gerencia general para revisión y aprobación.
6	Gerente de operaciones	Revisar y aprobar. Si la información no es aprobada retornar a la actividad 4 por el contrario pasar a la actividad 7. C2
7	Analista de cobranzas	Enviar plantillas de correos electrónicos, SMS, audio IVR y Whatsapp al área de sistemas para envío de masivos de notificaciones de cobro a las carteras asignadas para la gestión. (Tomar en cuenta el clico de cobranza y etapa de gestión de la cartera).
8	Analista de cobranzas	Revisar solicitudes de certificados de no adeudamiento y emitir validando correos electrónicos de deudor, al igual que, validar realizados con tarjeta de crédito. Responder a los requerimientos de las carteras tanto reclamos como auditorias de grabaciones.
9	Analista de cobranzas	Generar informe de Recuperación de cartera preliminar.
10	Analista de cobranzas	Receptar informe de cartera preliminar del cliente externo y validar con el de Intercobros generar el cruce de cuentas de ser el caso. Si la información no es correcta retornar a la actividad 9 por el contrario pasar a la actividad 11. C3

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	6. ANÁLISIS DE CARTERA	Página: 5 de 9

11	Analista de cobranzas	Generar informe de gestión para facturación y enviar a jefe de cobranzas de cliente externo.
12	Analista de cobranzas	Generar informe de gestión para provisión y enviar a jefe de cobranzas de cliente externo. Se conecta con la gestión de bases de datos.

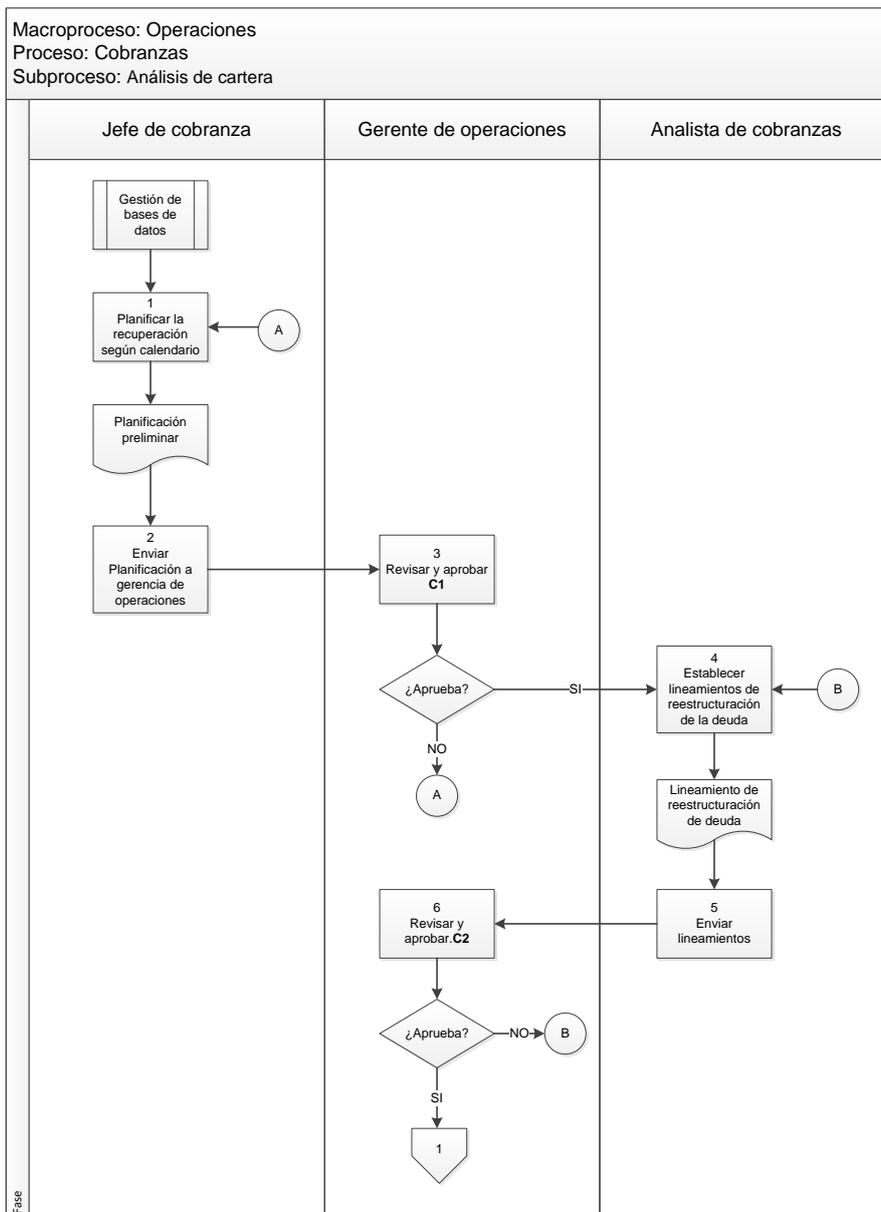
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

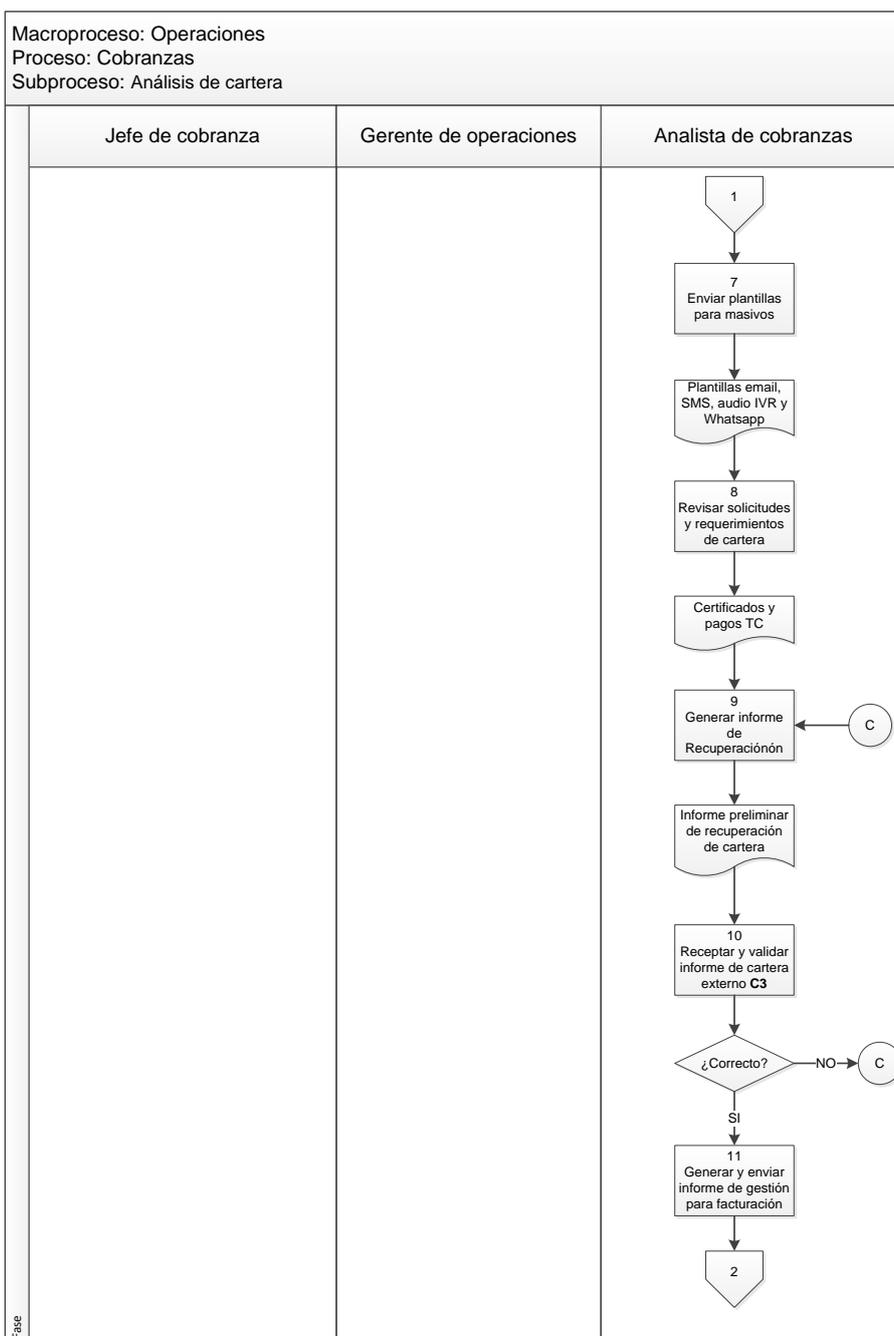
- Lineamientos para el manejo correcto de las carteras para la gestión.

<p>Cód: OPERC</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>6. ANÁLISIS DE CARTERA</p>	<p>Página: 6 de 9</p>

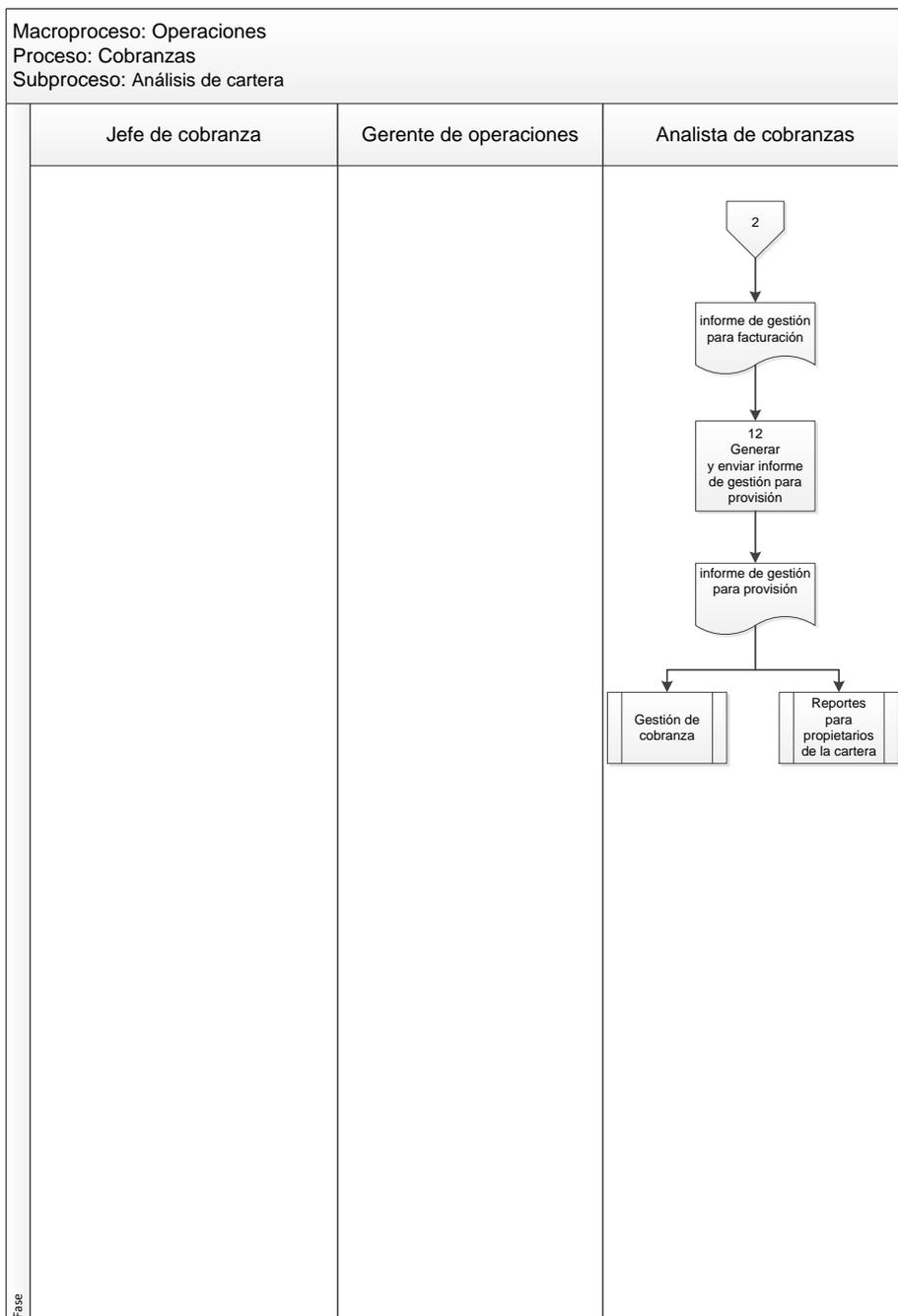
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: OPERC</p>	 <h1 style="margin: 0;">INTERCOBROS</h1> <p style="margin: 0; font-weight: bold;">ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<h2 style="margin: 0;">6. ANÁLISIS DE CARTERA</h2>	<p>Página: 7 de 9</p>



<p>Cód: OPERC</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>6. ANÁLISIS DE CARTERA</p>	<p>Página: 8 de 9</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERC		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	6. ANÁLISIS DE CARTERA	Página: 9 de 9

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de operaciones valida si la planificación es idónea según la asignación calendario de la cartera.
- **C2:** Jefe de operaciones revisa lineamientos de reestructuración de deuda se rigen a las políticas de la cartera.
- **C3:** Analista de cobranza realiza comparación de informes preliminares de la cartera.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Planificación preliminar para la recuperación de cartera
- Planificación mejorada para la recuperación de cartera
- Lineamientos de reestructuración de deuda
- Plantillas email, SMS, audio IVR y Whatsapp
- Certificados y pagos con tarjeta de crédito
- Informe de gestión para facturación
- Informe de gestión para provisión

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 1 de 11

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 2 de 11

1. OBJETIVO. - Obtener la recuperación exigida por los clientes de la compañía Intercobros con relación a las carteras recibidas, manejando estándares de negociación calificados junto con asesores especializados en el área de cobranzas con gran énfasis en servicio al cliente, contribuyendo a la fidelización de clientes actuales y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.

2. ALCANCE. - inicia con la gestión de cobranza y finaliza con la recuperación total de la cartera, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

INTERESES MORATORIOS: según (Sevilla Cáceres, 2020) “Pretenden reparar el daño por el retraso en el pago o cumplimiento de una obligación”.

CONDONACION: según (Méndez , 2018) “Se denomina condonación (o perdón) cuando el acreedor perdona al deudor la total o el parcial (entonces se denomina quita) pago de la deuda que tenían acordado entre ambos”.

CENTRAL DE RIESGO: informativo del perfil de crédito según deudas reflejadas.

CERTIFICADO DE NO ADEUDO: documento legal que avala que un deudor está al día en su obligación.

- **CRM:** plataforma de registro para la gestión de cobro.

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 3 de 11

4. POLÍTICAS

- Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52
- Ecuador, Asamblea Nacional 2020 - Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Art.12
- Normativa interna de aseguramiento del proceso:

Meses de mora	Descuento máximo	Descuento con autorización
3	del 5% al 10%	10%
4	del 5% al 10%	10%
5	del 5% al 10%	15%
6	del 5% al 15%	15%
7	del 5% al 15%	20%
8	del 5% al 15%	25%

Elaborado por: Edna Ordoñez

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Asesor de cobranza

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Lineamientos para el manejo correcto de las carteras para la gestión

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 4 de 11

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Asesor de Cobranza	Descargar base de datos del Índex siguiendo instrucción de jefe de cobranza: <ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al índex Ecuador, Chile o Bolivia según corresponda. - Acceder a la cartera asignada considerando ciclo de cobranza T1 T2 T3.
2	Asesor de Cobranza	Filtrar por la asignación correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> - Número de usuario CRM (user 04) - Asignación de asesor en brigada (1) - Nombres propios (Daniel Gómez)
3	Asesor de Cobranza	Guardar bd en el archivo de asignación personal: Cada asesor debe crear una carpeta de su máquina PC (no en escritorio) sino dentro de la carpeta documentos una nueva con la asignación (Ecuador, Chile o Bolivia) (ciclo de cobranza) (nombre de la cartera Netlife, Transbell, Banisi etc.)
4	Asesor de Cobranza	Ingresar al CRM (plataforma de gestión de cobro) : <ul style="list-style-type: none"> - Ir al índex según el país de asignación de cartera. - Buscar Link de ingresos CRM copiar y pegar en el navegador. - Ingresar usuario y contraseña - Ingresar búsqueda de cuenta en el CRM(DNI - RUT)

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 5 de 11

5	Asesor de Cobranza	<p>Validar información de la cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de cartera (bc castigada) - Factura número (2019181350115075) - Fecha de emisión de la factura (12/12/2019) - Fecha de vencimiento (17/12/2019) - Valor de la obligación (en dólares, bolívares, o pesos chilenos) según la cartera asignada - Saldo actual - Cargo (intereses 25%) - Descuentos - Valor total <p>Si no existe toda la información quiere decir que la cuenta está al día retornar a la actividad 4. Si la validación de la cuenta consta en el CRM continuar a la actividad 6. C1</p>
6	Asesor de Cobranza	<p>Gestionar cobranza:</p> <p>El asesor debe comunicarse Lllamar a todos los números registrados en la plataforma solo en caso de que el primer número al cual se comunique sea efectivo (contacto directo con deudor) descarta los registros telefónicos adicionales.</p> <p>Por el contrario si ninguno de los registros es status código 305 contacto directo con deudor pasar a la actividad 8. Caso contrario ir a la actividad 9. C2</p>
7	Asesor de Cobranza	<p>Realizar Búsquedas en páginas de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscador CRM referencias - Databook - SIIRS - Edina - Cnt facturas - Financiamiento al constructor - Registro civil - Liberty

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 6 de 11

8	Asesor de Cobranza	<p>Solicitar recaudación de pago de manera efectiva para el mismo día de la fecha de gestión HOY, MONTOS TOTALES se cierra la negociación indicando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fecha de pago se ha ingresado el sistema para 3/12/2020. - Direccionar puntos de pago autorizados físicos y online solo requiere número de cédula o RUT. - Si el pago es con Tarjeta de crédito notificar al deudor que tendrá que asumir un recargo del 8% si el pago se incumple no podrá solicitar un nuevo pago con TC - Posterior al pago debe enviar su comprobante al número tal 0981530755 según la base designada a la cartera gestionada, para registrar pago y emitir el certificado de no adeudamiento. <p>si la disposición de pago del deudor es positiva continuar con la actividad 10, caso contrario pasar a la actividad 9.C3</p>
9	Asesor de Cobranza	<p>Proporcionar alternativas de pago considerando los lineamientos de la cartera y la política interna de aseguramiento del proceso.</p>
10	Asesor de Cobranza	<p>Registrar detalle de gestión en el CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iniciales ELX si se gestionó por este sistema - Número al cual se realizó la llamada 0998765678 - Detalle de gestión - Iniciales de asesor que gestiona la cuenta DG (nombre y apellido) <p>Todo el detalle siempre en mayúsculas</p> <p>ELX//0998765678 CONTACTO DIRECTO CON DEUDOR GENERA PROMESA DE PAGO PARA 3/12/2020//DG</p>

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 7 de 11

11	Asesor de Cobranza	<p>Receptar comprobante de pago: Si es factura al vencimiento e ingresar en el sistema de la siguiente manera:</p> <p>0998765678 PAGO REALIZADO 3/12/2020,16H18,SERVIPAGOS,\$33.60,COD.39651529(D OC ENVIADO POR WSP O EMAIL)// DG</p> <p>Si es pago con condonación 25%: 0998765678 PAGO REALIZADO CON CONDONACION 3/12/2020,16H18,SERVIPAGOS,\$600.80,COD.39651529(DOC ENVIADO POR WSP O EMAIL)// DG</p> <p>Si es pago sin condonación pasar a la actividad 15. Si se aplicó condonación ir a la actividad 12. C4</p>
12	Asesor de Cobranza	<p>Informar y enviar al analista de cobranza pago con condonación de intereses.</p> <p>Solo aplica para cuentas del año 2019 y el máximo de condonación es el 25%. De la siguiente manera:</p> <p>CI925878480</p> <p>Nombres y Apellidos: MONICA ALEXANDRA GUERRA BARRERA</p> <p>DEUDA:\$1.560,00</p> <p>EXONERADO:15% (\$234,00)</p> <p>VALOR PAGADO: \$1.326,00</p>
13	Analista de cobranza	Enviar cuentas con condonación de intereses.
14	Analista de cobranza	Receptar confirmación de condonación aplicada y emitir certificado de no adeudamiento, acta de recepción y entrega de equipos si aplica.
15	Jefe de sistemas	Actualizar montos de facturas y cierres de cuentas en el CRM.

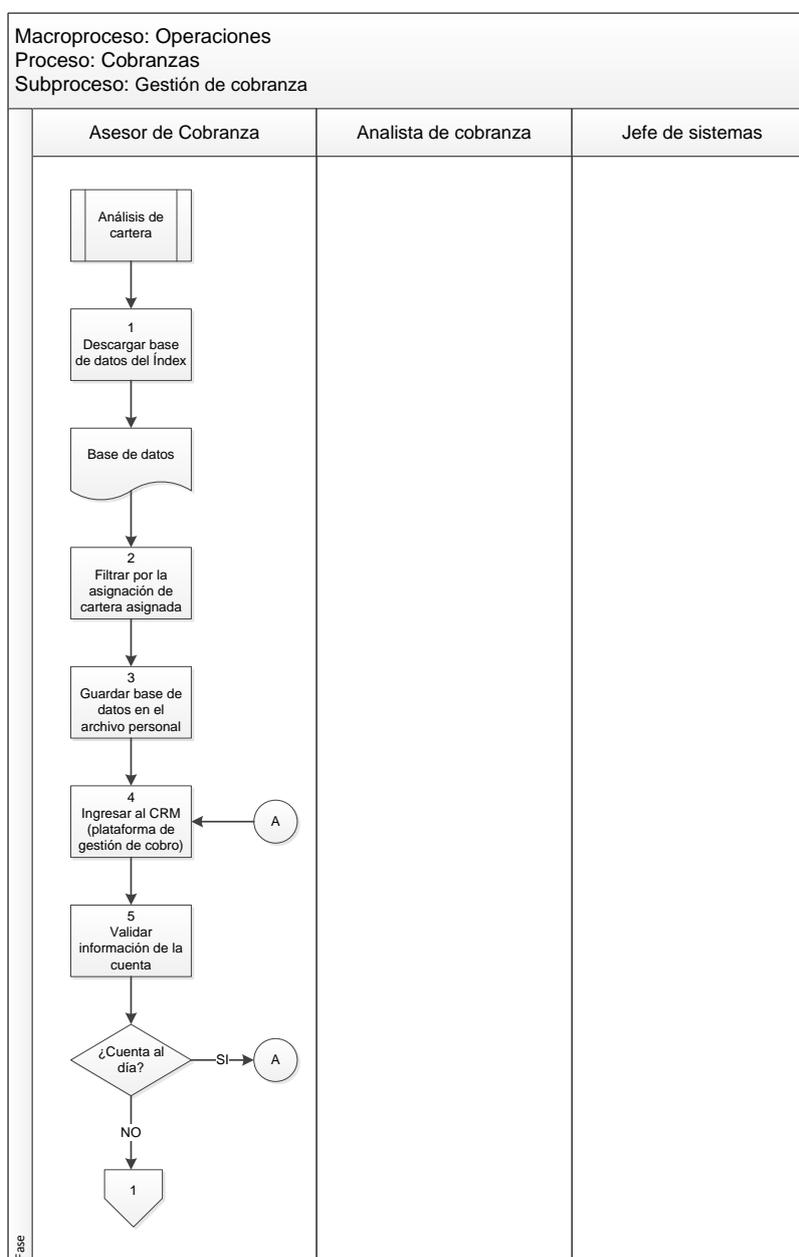
Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: OPERC</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>7. GESTIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Página: 8 de 11</p>

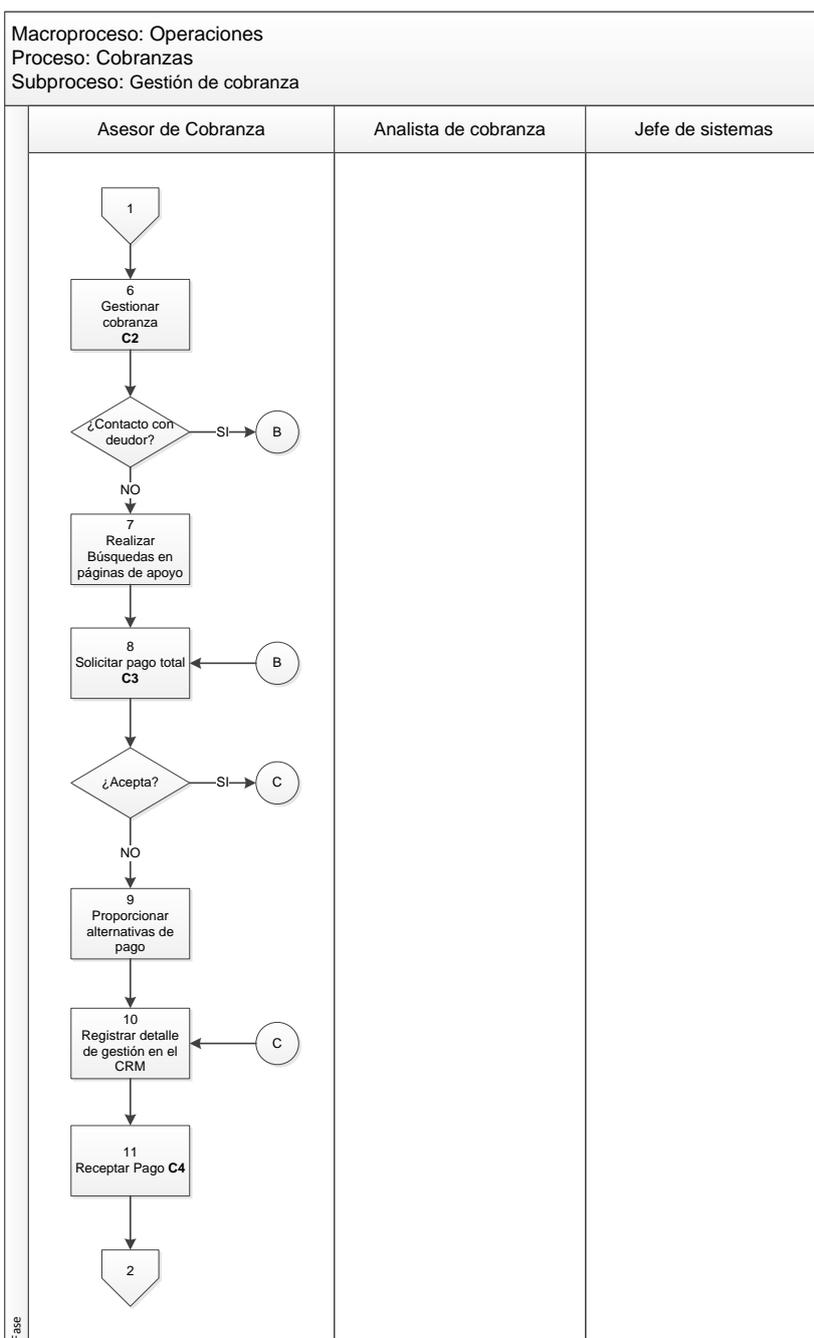
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Informes para la facturación y provisión de cartera

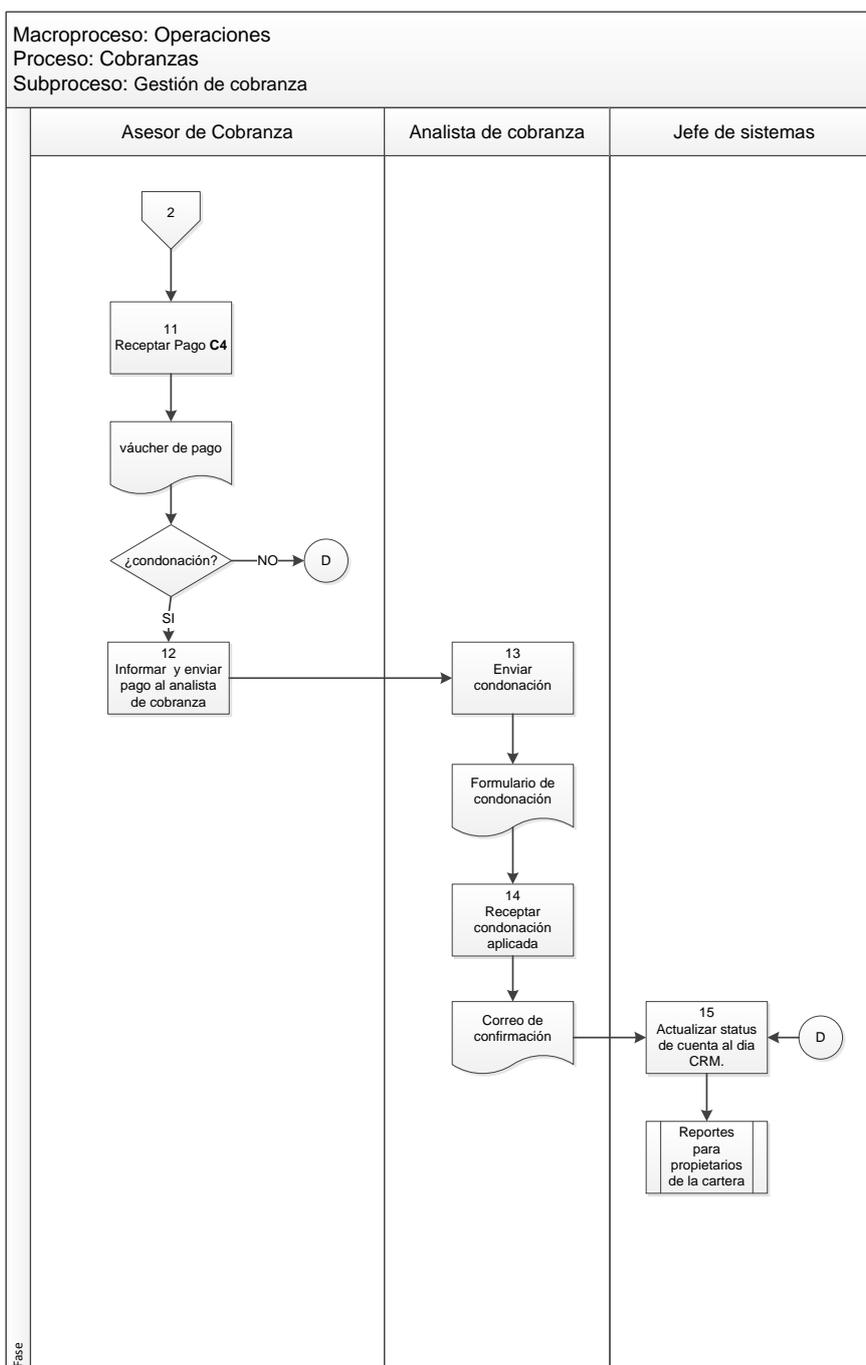
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 9 de 11



Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 10 de 11



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	7. GESTIÓN DE COBRANZA	Página: 11 de 11

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Asesor de cobranza debe validar que los datos del deudor estén completos y correctos.
- **C2:** Asesor de cobranza debe tener como objetivo la contactabilidad del deudor y apoyarse en páginas alternas para realizar la gestión.
- **C3:** Asesor de cobranza debe exigir el pago total en el menor tiempo posible y mantener un nivel de negociación acorde al perfil del deudor.
- **C4:** Asesor de cobranza debe direccionar pagos con condonación al analista de cobranza para el proceso de aplicación y cierre de la cuenta.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Base de datos
- Váucher de pago
- Formulario de condonación al vencimiento
- Correo de confirmación de condonación aplicada

Cód: OPERC		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	8. REPORTES PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	8. REPORTE PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Informar a los clientes oportunamente sobre las novedades generales que presenta la cartera asignada, mediante una acción preventiva y detallada, de tal manera que puedan ser solventadas, no generen mayor gastos de recursos, y sean direccionadas al área pertinente para su evaluación y cierre.

2. ALCANCE. - inicia con la Revisión y envío de requerimientos de la cartera y finaliza con la confirmación del cierre de las cuentas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **REQUERIMIENTO:** son las solicitudes que los propietarios de las carteras reportan al jefe de cobranza interno, con relación a la cartera asignada para la gestión bien sea por incongruencias externas o propias del manejo de la cuenta por parte del asesor de cobranza.
- **RESOLUCION:** proporcionar una solución efectiva frente a un evento o suceso que afecte la cartera asignada y directamente al cliente.
- **ASIGNACION:** cartera entregada para la gestión de base de datos, análisis y cobranza.

4. POLÍTICAS

- Los requerimientos y solicitudes ingresadas por los propietarios de las carteras deben tener respuesta en un plazo máximo de 48hrs y una resolución final en un lapso de tiempo no mayor a 72 horas.
- El manejo de novedades debe tener un reporte diario al finalizar cada jornada.

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	8. REPORTES PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA	Página: 3 de 7

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Analista de cobranza

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Informes para la facturación y provisión de cartera

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Analista de cobranza	Revisar bases de datos con reportes de cuentas con novedades tales como: Suplantación de identidad, siniestros, fallecimientos, suspensión del servicio, nunca tuvo el servicio. Por cartera corporativa .
2	Analista de cobranza	Emitir correo para jefe de cobranzas interno con informe preliminar de requerimientos ingresados por cada cartera.
3	Jefe de cobranzas	Revisar y aprobar informe preliminar. Si existen observaciones ir al paso 4 de lo contrario continuar paso 5. C1
4	Analista de cobranza	Modificar reporte según observaciones.
5	Jefe de cobranzas	Generar reporte final de novedades y enviar a jefe de cobranza externo para revisión y aprobación.
6	Cliente	Revisar y aprobar informe donde debe confirmación de requerimientos aceptados. Si aprueba ir al paso 7 de lo contrario retornar al paso 5. C2

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	8. REPORTES PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA	Página: 4 de 7

7	Analista de cobranza	Solicitar a sistemas respaldo de grabaciones de gestión mensual para reporte
8	Asistente de sistemas	Receptar solicitud de grabaciones y enviar al jefe de cobranza
9	Jefe de cobranza	Generar informe de auditoría de grabaciones gestión Call center y enviar al propietario de la cartera con copia a gerente de operaciones
10	Jefe de cobranza	Archivar informes mensuales tanto físicos como digital
11	Jefe de cobranza	Receptar nueva asignación se conecta con gestión de bases de datos.

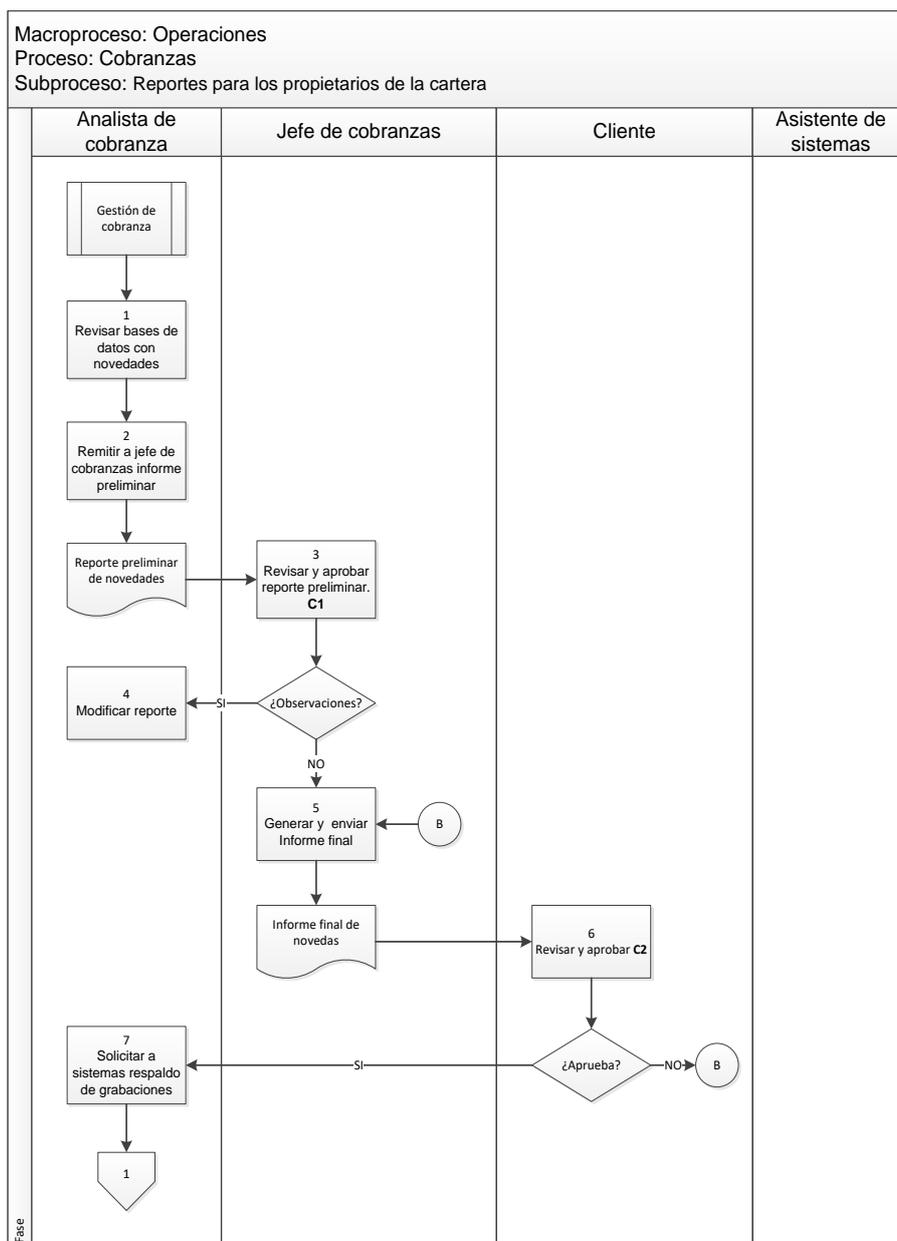
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

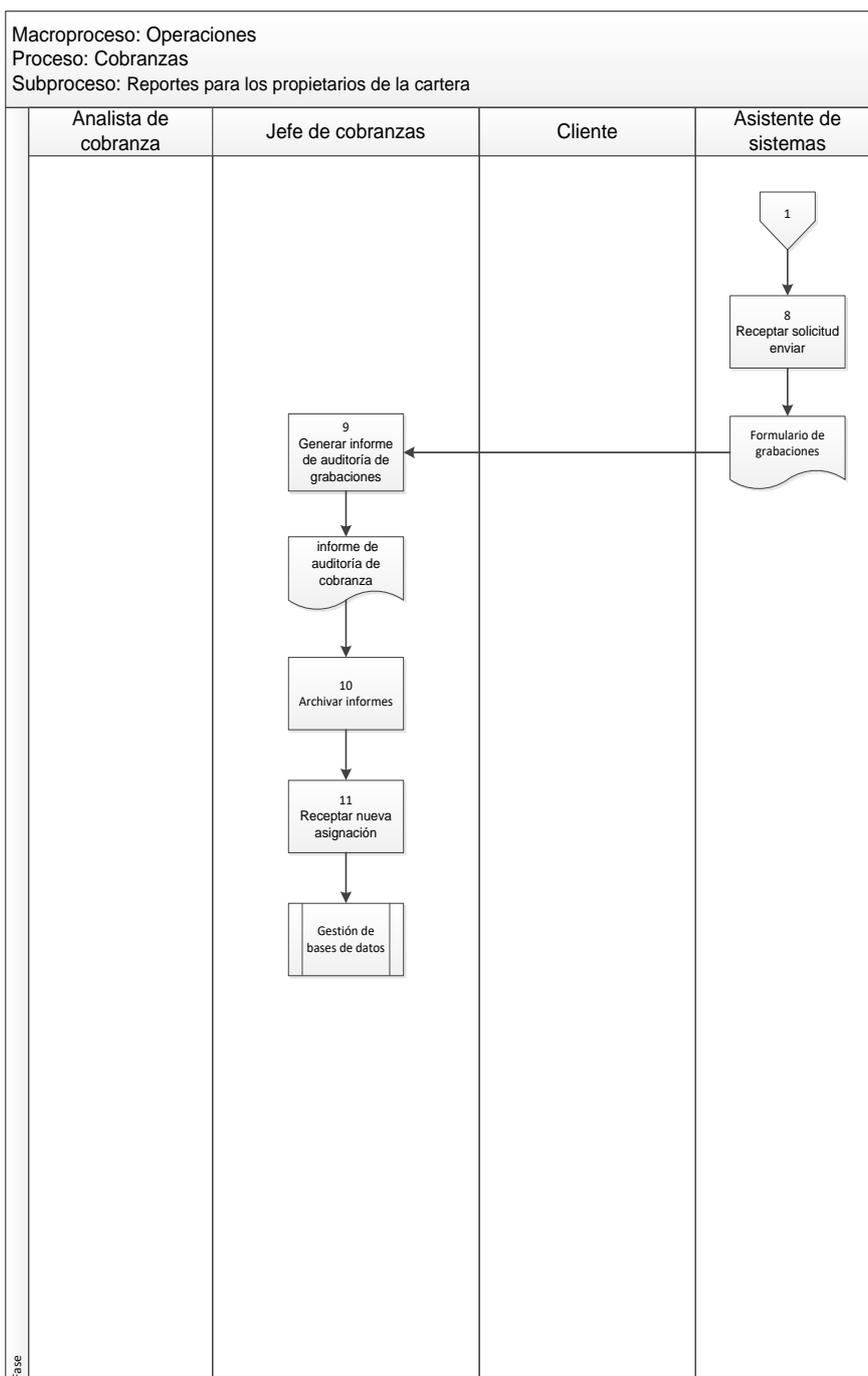
- Nueva asignación de cartera

<p>Cód: OPERC</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>8. REPORTES PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA</p>	<p>Página: 5 de 7</p>

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: OPERC</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p align="center">8. REPORTES PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	8. REPORTE PARA PROPIETARIOS DE LA CARTERA	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de cobranza revisa y aprueba informe preliminar de requerimientos y solicitudes por cada cartera
- **C2:** Jefe de cobranza revisa informe final de solicitudes en proceso de resolución.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Reporte preliminar de novedades
- Informe final de novedades
- Formulario de respaldo de grabaciones
- Informe de auditoría de cobranza

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS	Página: 1 de 8

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS	Página: 2 de 8

1. OBJETIVO. - Distribuir de manera eficaz y eficiente las carteras asignadas que hayan sido solicitadas por los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda. a todo el equipo de asesores comerciales, mediante la generación específica de cada una de las brigadas, incluyendo de manera detallada sus características para una gestión acorde a los lineamientos y el cumplimiento de los objetivos.

2. ALCANCE. - Inicia con la gestión de bases de datos y finaliza con la gestión de ventas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **BD:** base de datos.
- **DGBA (Data Base Management System):** según (Alvarez, 2007) “Se trata de un conjunto de programas no visibles al usuario final que se encargan de la privacidad, la integridad, la seguridad de los datos y la interacción con el sistema operativo”.
- **TELEMERCADEO:** gestión de ventas.
- **SCRIPT:** guion de apoyo para el asesor de la gestión de telemarketing, que le permite además rebatir objeciones y poder cumplir con el cierre de la venta.

4. POLÍTICAS

- Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52
- Ecuador, Código de comercio Registro Oficial N° 497, 2019 Art. 74 - 75

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS	Página: 3 de 8

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de ventas

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cartera asignada para la gestión de Telemarketing

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe comercial	Recibir instrucciones de cartera
2	Jefe comercial	Categorizar carteras por Cliente corporativo: Sector financiero, multinacional, seguros, Tics.
3	Jefe comercial	Clasificar carteras según status de venta por la clasificación del cliente. Actuales, activos, inactivos y potenciales.
4	Jefe comercial	Agrupar por ubicación geográfica: Zona – provincia si la asignación es de Ecuador, por el contrario si es fuera del país agrupar por departamento – provincia. Si la asignación es antigua continuar con la actividad 10, si es nueva provisión mensual continuar con la actividad 5. C1
5	Jefe comercial	Diseñar y enviar instrucciones de venta, formulario y script para la gestión de ventas incluido catálogo de ventas y promociones.

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS	Página: 4 de 8

6	Jefe comercial	Planificar cronograma de ventas preliminar según calendario para la gestión y enviar a gerencia de operaciones para revisión y aprobación.
7	Jefe de operaciones	Revisar y aprobar cronograma de ventas preliminar. Si no existen observaciones pasar a la actividad 8 de lo contrario retornar a la actividad 6. C2
8	Jefe comercial	Retroalimentar cronograma de ventas con todo el equipo de asignado a las carteras de gestión comercial para el cumplimiento de los índices de ventas requeridos.
9	Jefe comercial	Mejorar cronograma de ventas según calendario.
10	Jefe comercial	Consolidar base de datos para la gestión
11	Jefe comercial	Entregar al área de sistema para el ingreso de la base de datos.
12	Jefe de sistemas	Ingresar bases de datos a DGBA para la asignación de gestión manual outbound en 3CXPhone.
13	Jefe de sistemas	Ingresar bases de datos para asignación de gestión automática outbound en ELASTIX.
14	Jefe comercial	Notificar gestión. Se conecta con los subprocesos de gestión de ventas y reporte de ventas.

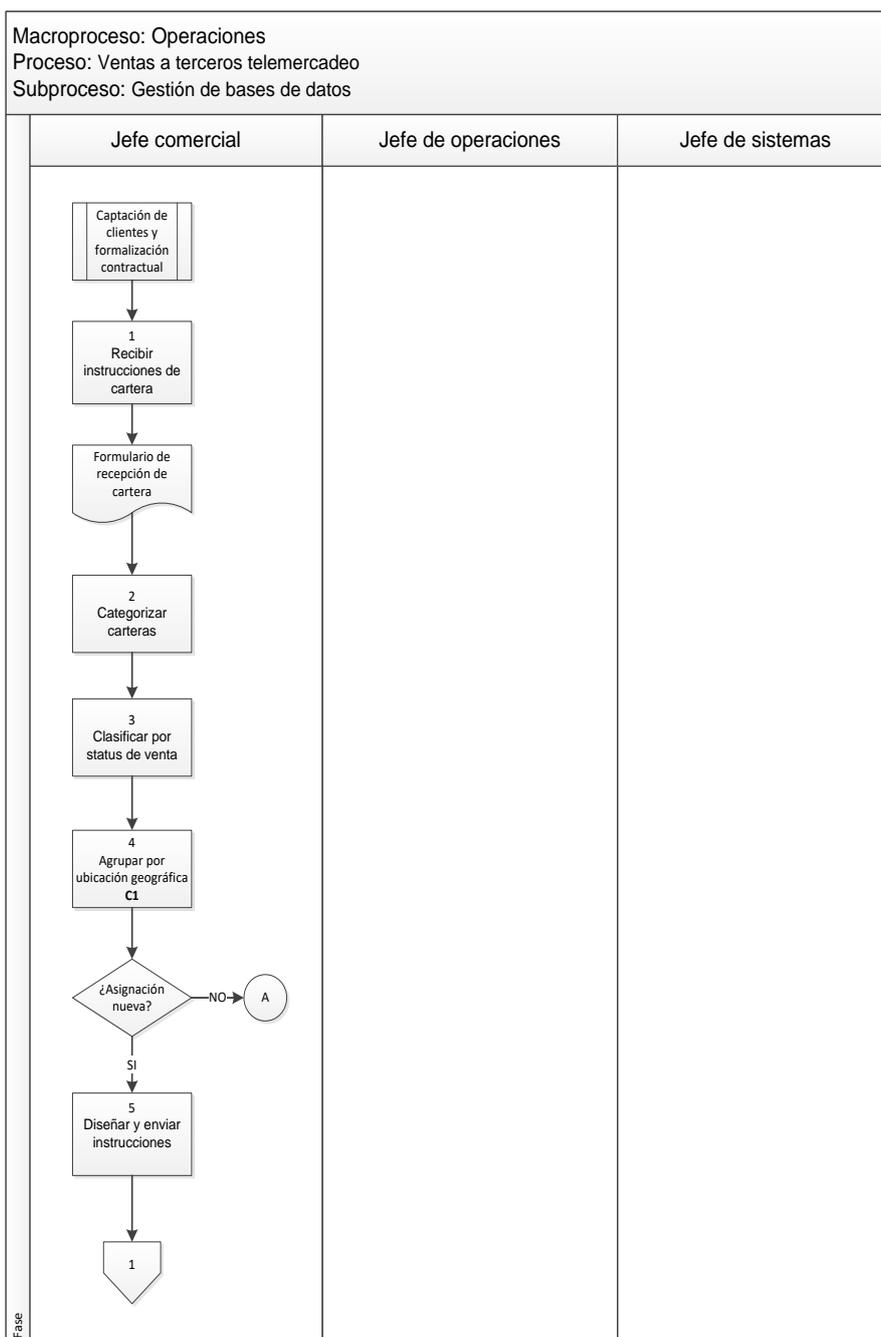
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

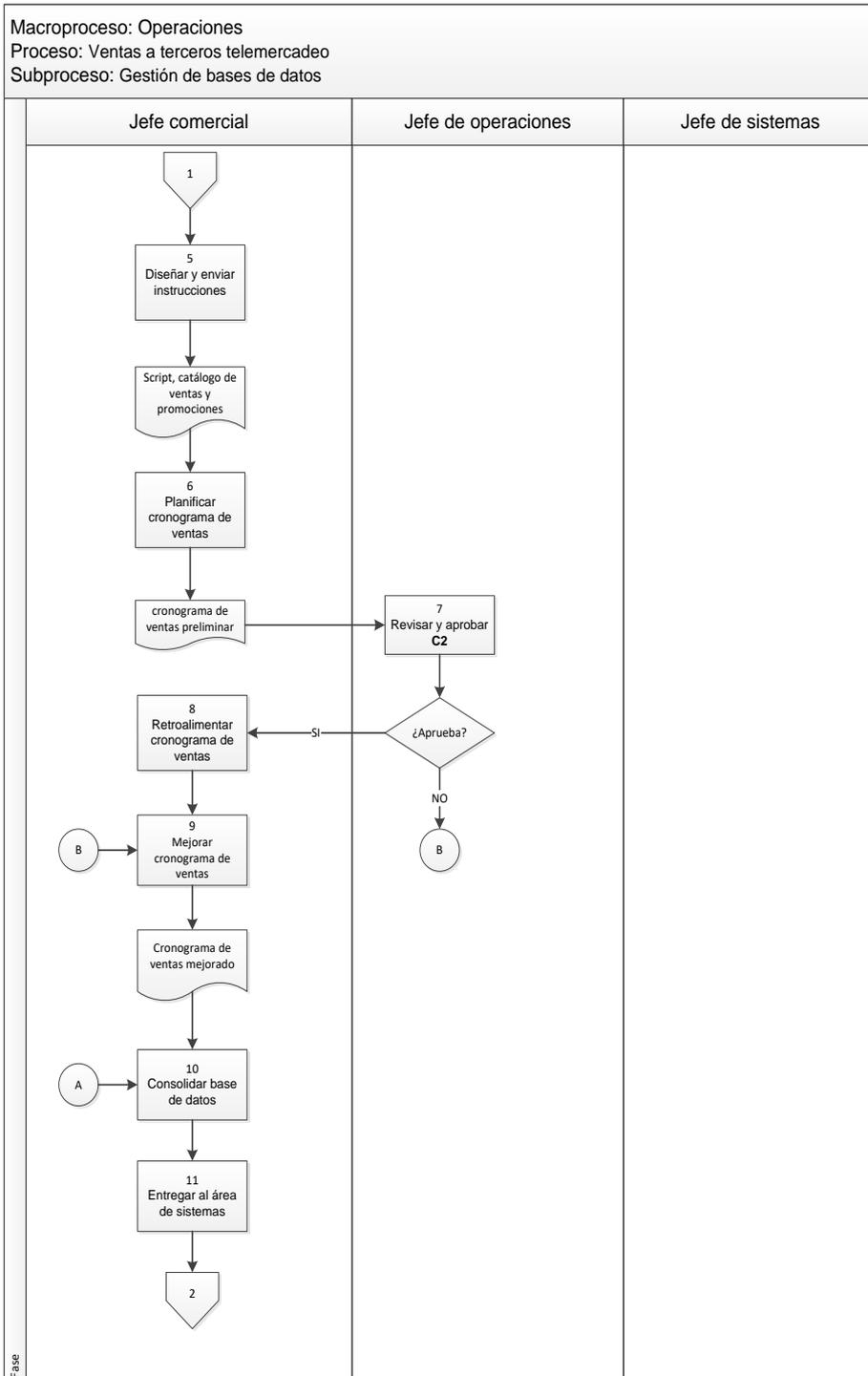
- Brigadas de asignación de ventas para el equipo de trabajo.

<p>Cód: OPERT</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS</p>	<p>Página: 5 de 8</p>

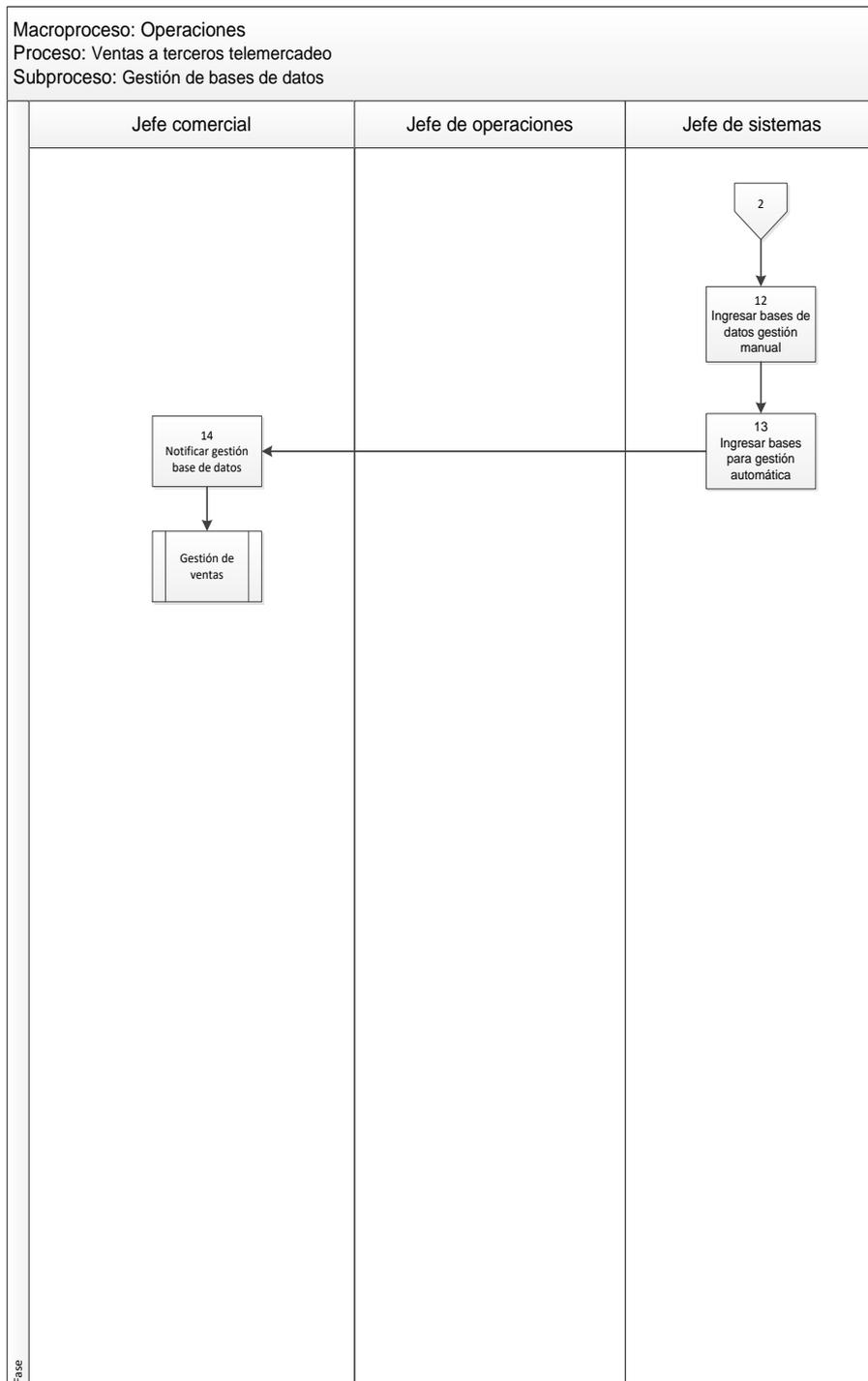
9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: OPERT</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS</p>	<p>Página: 6 de 8</p>



<p>Cód: OPERT</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS</p>	<p>Página: 7 de 8</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	9. GESTIÓN DE BASE DE DATOS	Página: 8 de 8

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe comercial revisa si la asignación es nueva o antigua para realizar instructivos de gestión.
- **C2:** Jefe de operaciones revisa y aprueba cronograma de ventas.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Formulario de recepción de cartera
- Script, catálogo de ventas y promociones
- Cronograma de ventas preliminar
- Cronograma de ventas mejorado

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	10. GESTIÓN DE VENTAS	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	10. GESTIÓN DE VENTAS	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por los clientes de la compañía Intercobros, manejando estrategias acordes al producto o servicio ofertado conjuntamente con asesores capacitados en el área comercial, contribuyendo a la fidelización de actuales clientes y captación de potenciales demandantes del servicio BPO.

2. ALCANCE. - Inicia con la Comercialización de Productos y servicios, finaliza con el informe de ventas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **CRM:** plataforma de registro de venta y status de la misma.
- **CONTROL DE VENTAS:** según (Da Silva, 2020) “Es un proceso para el desarrollo de las empresas junto al acompañamiento de tecnologías cómo el CRM que da el soporte para el acompañamiento desde un principio hasta el cierre de un negocio”.
- **CROSS SELLING:** (Ordoñez, 2016) “Es una técnica de venta consistente en sugerirle al usuario la compra de un producto complementario al que le interesa, con el objetivo de incrementar el valor de su ticket de compra.
- **DOWNSELLING:** según (Pastor, 2016) “Consiste en ofrecer un producto o servicio a un cliente que acaba de dejar "a medias" una compra por cualquier motivo”.

4. POLÍTICAS

- Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52.
- Ecuador, Código de comercio Registro Oficial N° 497, 2019 Art. 74 -75.

Cód: OPERT		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	10. GESTIÓN DE VENTAS	Página: 3 de 7

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Asesor comercial

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cartera asignada para la gestión de telemarketing

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Asesor comercial	Descargar base de datos del Índex siguiendo instrucción de jefe comercial: <ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al índex Ecuador, Chile o Bolivia según corresponda. - Acceder a la cartera asignada
2	Asesor comercial	Filtrar por la asignación correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> - Número de usuario CRM (user 04) - Asignación de asesor en brigada (1) - Nombres propios (Daniel Gómez)
3	Asesor comercial	Guardar bd en el archivo de asignación personal: Cada asesor debe crear una carpeta de su máquina PC (no en escritorio) sino dentro de la carpeta documentos una nueva con la asignación (Ecuador, Chile o Bolivia) (nombre de la cartera Netlife, Transbell, Banisi etc.)

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	10. GESTIÓN DE VENTAS	Página: 4 de 7

4	Asesor comercial	<p>Ingresar al CRM (plataforma de gestión de ventas) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ir al índice según el país de asignación de cartera. - Buscar Link de ingresos CRM copiar y pegar en el navegador. - Ingresar usuario y contraseña - Ingresar búsqueda de cuenta en el CRM(DNI - RUT)
5	Asesor comercial	<p>Gestionar venta:</p> <p>El asesor debe comunicarse Lllamar a todos los números registrados en la plataforma solo en caso de que el primer número al cual se comunique sea efectivo (contacto directo con cliente) descarta los registros telefónicos adicionales. Se deben promocionar todos los productos y servicios del catálogo. Por el contrario si ninguno de los registros es status código 305 contacto directo con cliente pasar a la actividad 6. Caso contrario ir a la actividad 7. C1</p>
6	Asesor comercial	<p>Realizar Búsquedas en páginas de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscador CRM referencias - Databook - SIIRS - Edina - Cnt facturas - Financiamiento al constructor - Registro civil - Liberty
7	Asesor comercial	<p>Ingresar y verificar pedido: cod de servicio o producto, unidades. Se debe indicar al cliente el valor exacto de la factura que se refleja en el sistema y esperar confirmación además de mencionar que la llamada está siendo grabada y monitoreada. (Respaldo de auditoria de llamada).</p>
8	Asesor comercial	<p>Enviar formularios de ventas a jefe comercial para el reporte diario de ventas.</p>
9	Jefe comercial	<p>Consolidar formularios de ventas mensuales. Se relaciona con el subproceso Reporte de ventas.</p>

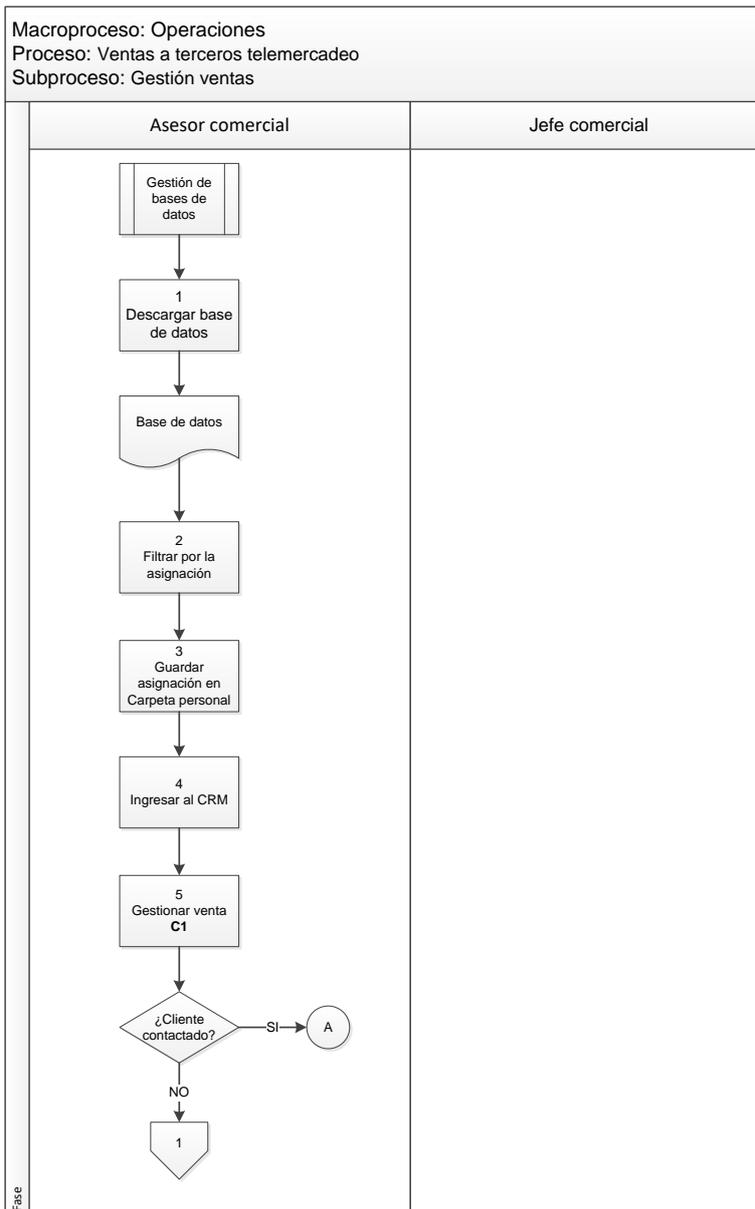
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	10. GESTIÓN DE VENTAS	Página: 5 de 7

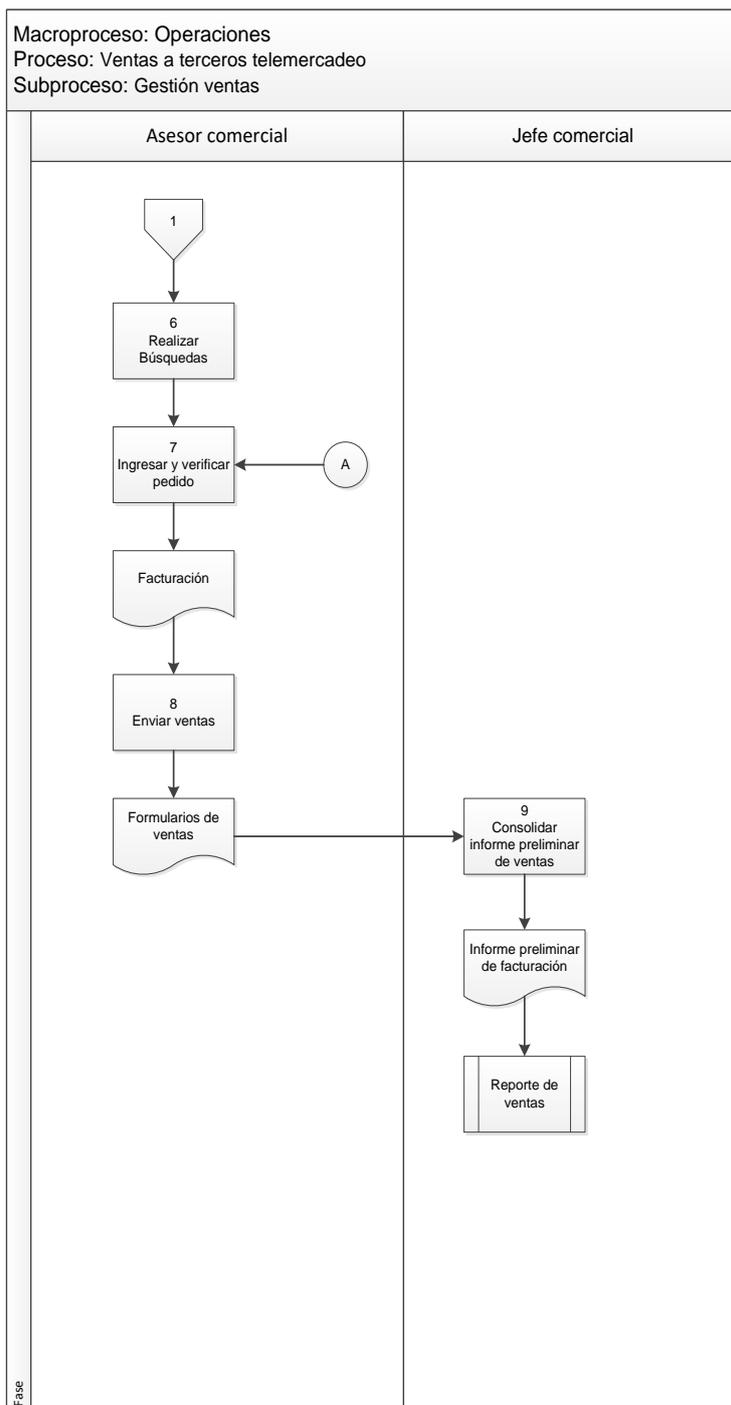
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Informes para la facturación y provisión de cartera telemercadeo

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: OPERT		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	10. GESTIÓN DE VENTAS	Página: 6 de 7



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: OPERT</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>10. GESTIÓN DE VENTAS</p>	<p>Página: 7 de 7</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Asesor de ventas debe tener como objetivo la contactabilidad del deudor y apoyarse en páginas alternas para realizar la gestión.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Base de datos
- Facturación
- Formulario de ventas
- Informe preliminar de facturación

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	11. REPORTE DE VENTAS	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	11. REPORTE DE VENTAS		Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Medir el cumplimiento de objetivos con relación a la gestión de ventas realizada, mediante un informe de resultados detallado, para posteriormente implementar nuevas técnicas de ventas aumentando así, el nivel de resultados efectivos que satisfagan al cliente y permitiendo la mejora continua del proceso para las nuevas asignaciones entregadas a la compañía Intercobros.
2. **ALCANCE.** - Inicia con el Reporte de ventas y finaliza con el informe final de ventas, aplica a todas cuentas asignadas para facturación y provisión de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **BD:** base de datos.
- **REPORTE DE VENTAS:** informe de índices de ventas obtenidos en un periodo.
- **METRICA:** medición del rendimiento de objetivo de ventas cumplido.

4. POLÍTICAS

- Ecuador, Constitución de la república del Ecuador 2018 Art. 52
- Ecuador, Código de comercio Registro Oficial N° 497, 2019 Art. 74 – 75.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de Comercial

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Informes para la facturación y provisión de cartera telemarketing

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	11. REPORTE DE VENTAS	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Descripción
-----	-------------	-------------

Actividad		
1	Jefe comercial	Consolidar ventas diarias para reporte general preliminar de ventas por cartera corporativa.
2	Jefe de operaciones	Revisar y aprobar informe preliminar. Si existen observaciones ir al paso 3 de lo contrario continuar paso 4. C1
3	Jefe comercial	Modificar reporte según observaciones.
4	Jefe comercial	Generar reporte final de ventas para facturación y enviar a jefe de comercial externo para revisión y aprobación. Incluye reporte de tabla de comisiones de asesores.
5	Cliente	Revisar y aprobar informe. Si aprueba ir al paso 6 de lo contrario retornar al paso 4. C2
6	Jefe comercial	Solicitar a sistemas respaldo de grabaciones
7	Asistente de sistemas	Receptar solicitud de grabaciones y enviar al jefe de comercial
8	Asistente de sistemas	Generar informe de auditoría de grabaciones gestión Call center y enviar al propietario de la cartera con copia a gerente de operaciones
9	Jefe comercial	Archivar informes mensuales tanto físicos como digital
10	Jefe comercial	Receptar nueva asignación mensual se conecta con gestión de bases de datos.

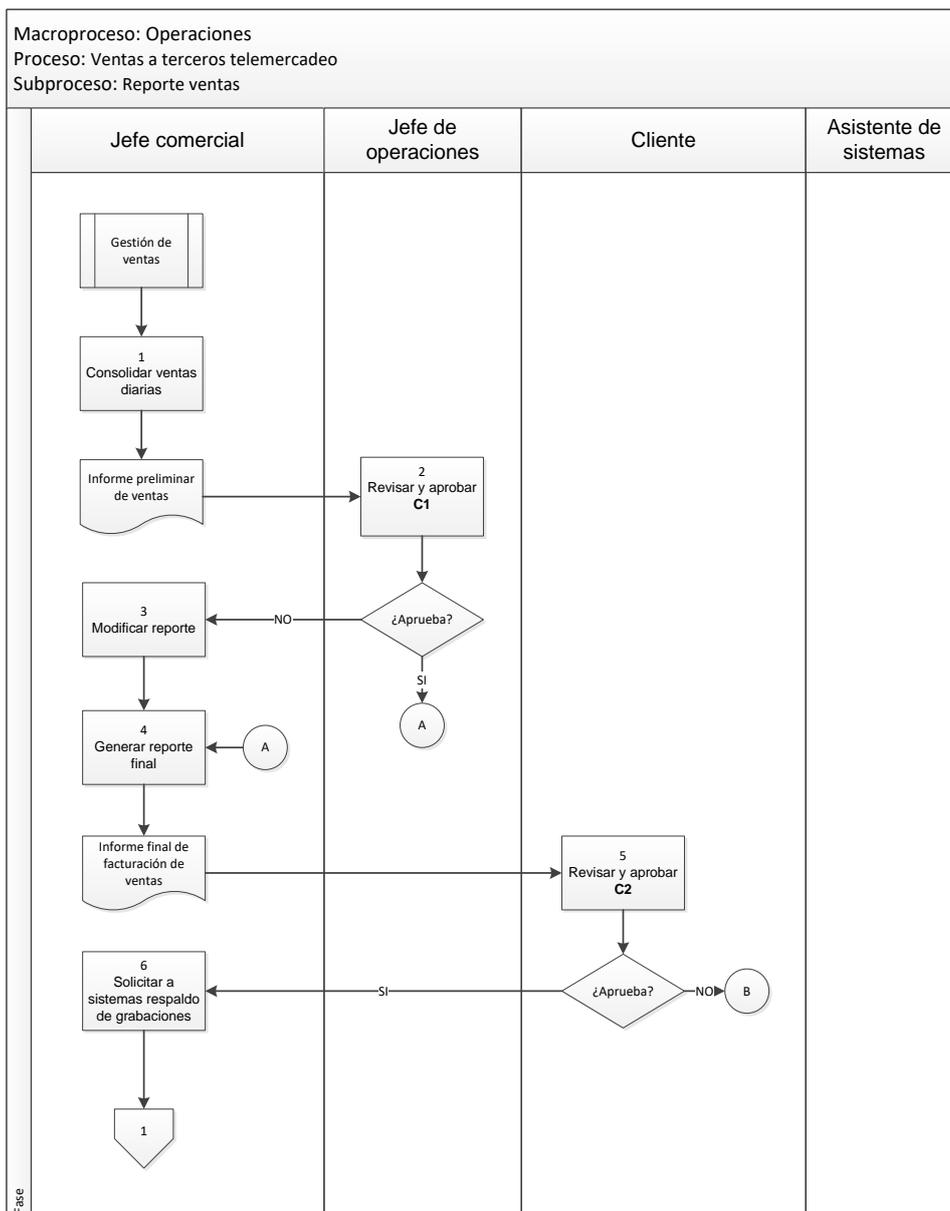
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: OPERT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	11. REPORTE DE VENTAS	Página: 4 de 6

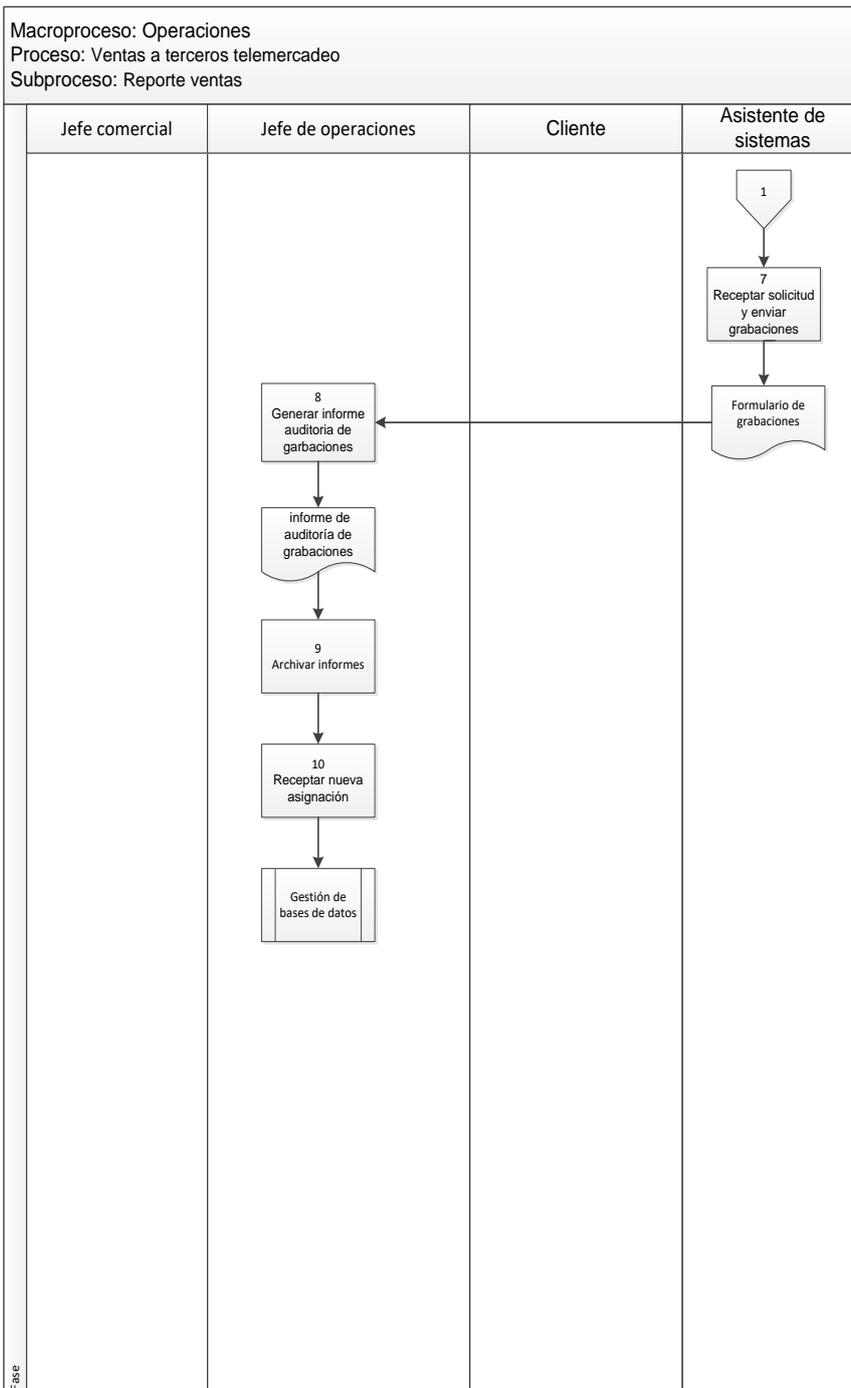
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Nueva asignación de cartera telemarketing

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: OPERT</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>11. REPORTE DE VENTAS</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: OPERT</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>11. REPORTE DE VENTAS</p>	<p>Página: 6 de 6</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de operaciones revisa informe preliminar de ventas.
- **C2:** Cliente compara reporte de ventas entregado por Intercobros y si es correcto, envía la nueva asignación de cartera para telemarketing.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Informe preliminar de ventas
- Informe final de facturación de ventas
- Formulario de grabaciones
- informe de auditoría de grabaciones

Cód: POSTVP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Aprobado por:			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: POSTVP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Página: 2 de 7

1. **OBJETIVO.** - Brindar un servicio de calidad a todos los clientes de la compañía, con estándares definidos y con capacidad de respuesta ante las solicitudes requeridas, cumpliendo con la satisfacción del cliente manteniendo su fidelización, al igual que, una excelente percepción sobre la compañía Intercobros cia. Ltda. Con relación a su valor agregado.

2. **ALCANCE.** - Inicia con la medición de satisfacción del cliente y finaliza con el informe final de resultados, aplica a todos los clientes corporativos de la compañía Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SERVICIO POSTVENTA:** (Martinez Molera , 2020) “Implica seguir ofreciendo una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta”.
- **SATISFACCION DEL CLIENTE:** según (Peiró, 2020) “Es una medición de la satisfacción que tiene éste acerca de los productos y servicios de una empresa”.
- **MEJORA CONTINUA:** según (Montiel Romero, 2020) “La actitud de una empresa para identificar cada uno de sus procesos y pasos concebidos, para mejorarlos”.
- **ENCUESTA:** preguntas estructurales para constatar o reunir información.

Cód: POSTVP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 3 de 7

4. POLÍTICAS

- Aseguramiento del proceso de postventa mediante seguimiento de satisfacción de los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de comercial

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitudes de reclamos y requerimientos por los directivos de las carteras

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe comercial	Revisar correos con requerimientos y solicitudes ingresadas por los clientes.
2	Jefe comercial	Responder al requerimiento vía correo electrónico y solicitar respaldos de cuentas cruzadas de ser el caso.
3	Jefe comercial	Direccionar requerimiento para su resolución según el área de solicitud puede ser cobranzas, comercial o soporte de sistemas en cuenta o respaldo de grabaciones de gestiones realizadas con novedades.
4	Jefe comercial	Dar seguimiento al cumplimiento, la respuesta debe darse en un plazo no mayor a 48hrs sino cumple retornar a la actividad 3, si cumple continuar al paso 5. C1

Cód: POSTVP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 4 de 7

5	Jefe comercial	Diseñar y enviar encuesta postventa
6	Jefe de operaciones	Revisar y aprobar encuesta postventa para la gestión respectiva. Si aprueba ir a la actividad 8 de lo contrario continuar con la actividad 7.C2
7	Jefe comercial	Mejorar encuesta postventa.
8	Jefe comercial	Entregar base de datos y asignar asesor para gestión postventa.
9	Jefe comercial	Consolidar resultados de encuestas postventa y realizar el informe de resultados para acciones correctivas.
10	Asistente administrativa	Coordinar reunión con el comité general. Un supervisor por área o en su defecto debe ser asistente. Y realizar informe con resoluciones de junta de comité general y archivar.

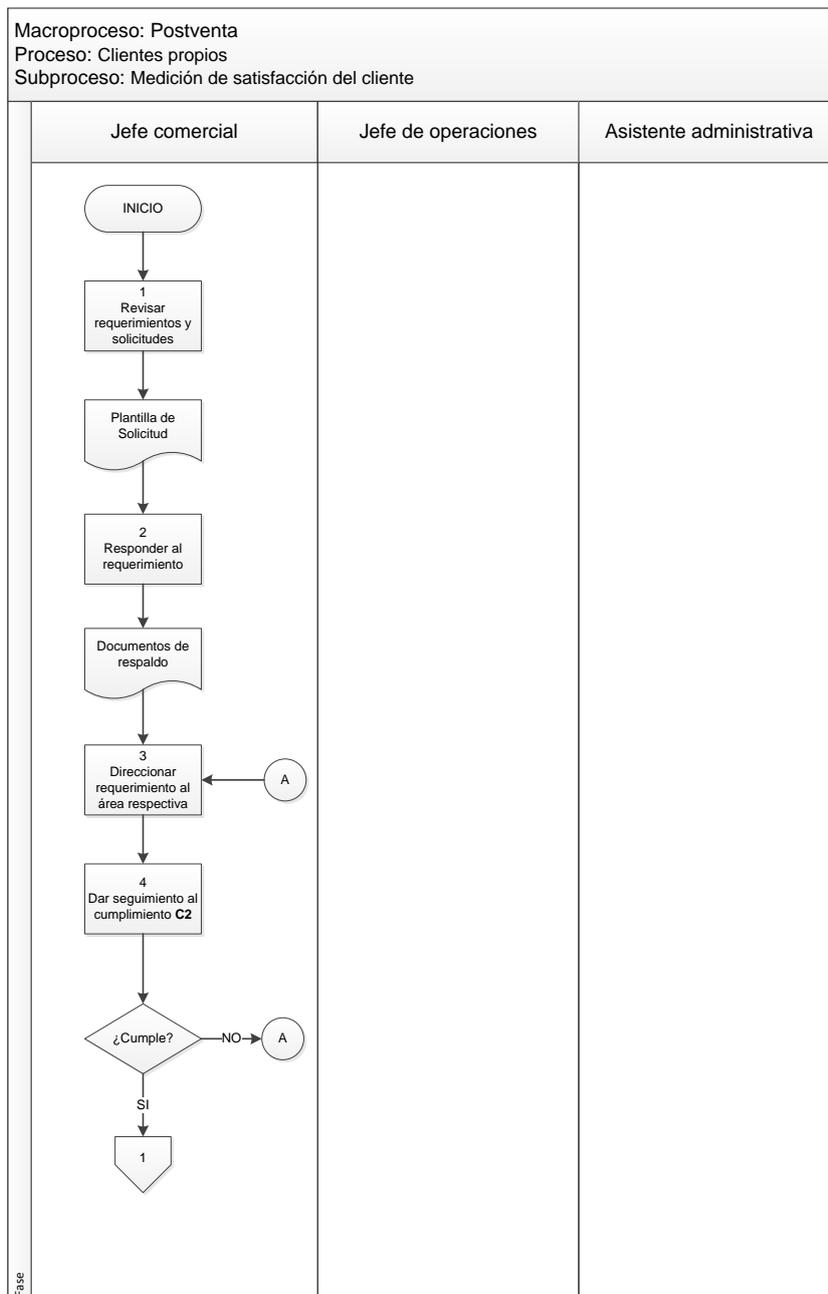
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

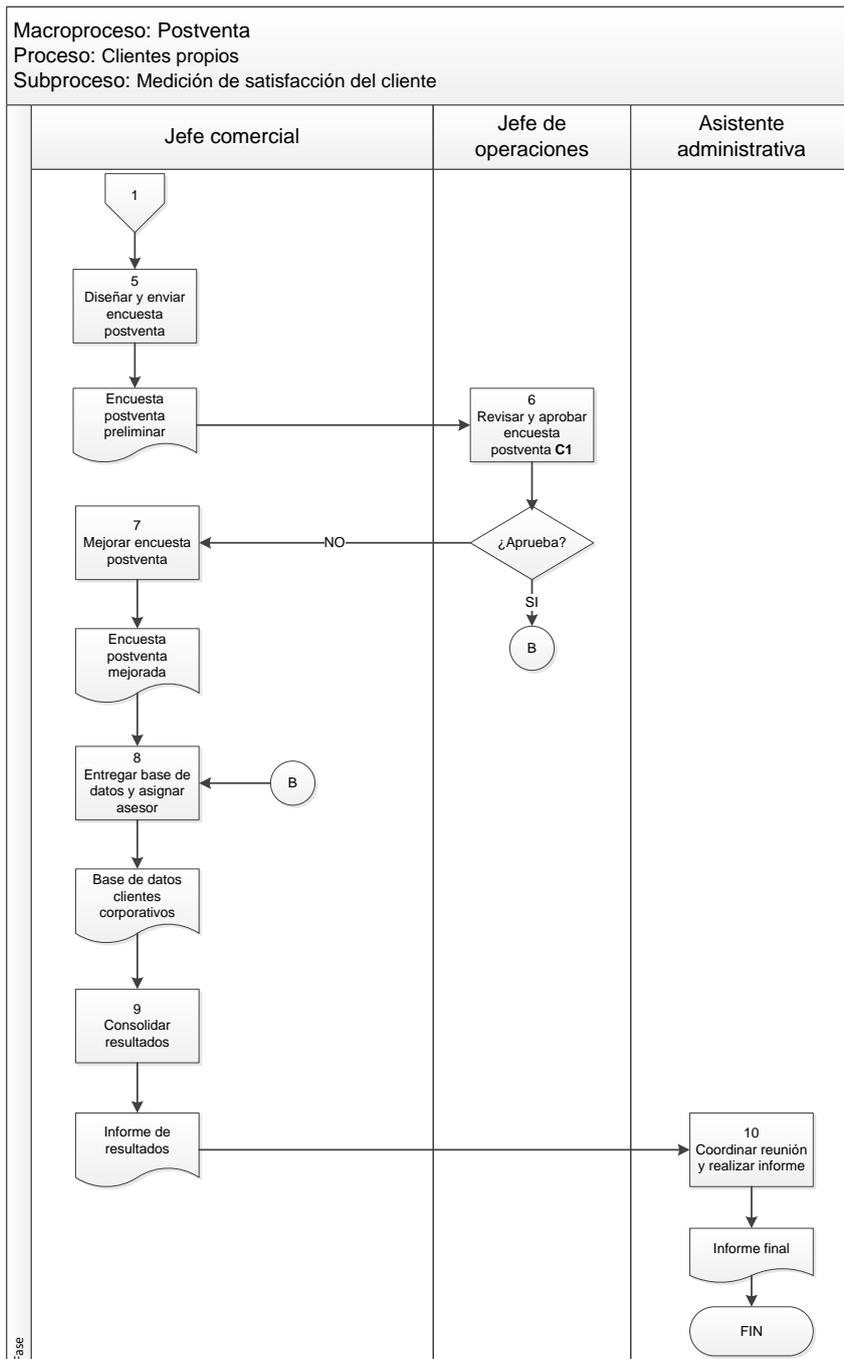
- Resolución de requerimientos recibidos
- Informe postventa

Cód: POSTVP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 5 de 7

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: POSTVP		Versión: 002
Fecha: 27/05/21	12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 6 de 7



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: POSTVP	 <p>INTERCOBROS ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	<p>12. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de comercial brinda el seguimiento respectivo hasta que la solicitud del cliente haya sido resuelta.
- **C2:** Jefe de operaciones revisa la encuesta postventa que será aplicada a los clientes para posteriormente aprobarla.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Plantilla de Solicitud de requerimientos y solicitudes
- Documentos de respaldo (correo de reclamo por parte de la cuenta gestionada cobranza o telemarketing)
- Encuesta postventa preliminar
- Encuesta postventa mejorada
- Base de datos clientes corporativos
- Informe de resultados
- Informe final comité general

Cód: POSTVT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: POSTVT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 2 de 7

1. **OBJETIVO.** - Dar a conocer a los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda. Sobre la satisfacción de sus clientes con relación al servicio y resolución de reclamos que proporcionan, a través de la gestión postventa aportando en la optimización de sus recursos, con la finalidad de que puedan tomar medidas sobre la gestión que se encuentran realizando y mejorar dentro de su giro de negocio.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la Medición de satisfacción del cliente y finaliza con los resultados del informe final de medición, aplica a todos los clientes corporativos de la compañía Intercobros cia Ltda.
3. **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
 - **SERVICIO POSTVENTA:** (Martinez Molera , 2020) “Implica seguir ofreciendo una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta”.
 - **SATISFACCION DEL CLIENTE:** según (Peiró, 2020) “Es una medición de la satisfacción que tiene éste acerca de los productos y servicios de una empresa”.
 - **MEJORA CONTINUA:** según (Montiel Romero, 2020) “La actitud de una empresa para identificar cada uno de sus procesos y pasos concebidos, para mejorarlos”.
 - **ENCUESTA:** preguntas estructurales para constatar o reunir información.
4. **POLÍTICAS**
 - Política interna de postventa de los clientes de la compañía Intercobros cia Ltda.

Cód: POSTVT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 3 de 7

4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de comercial

5. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud de gestión Postventa

-

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Cliente	Entregar bd e instrucciones
2	Jefe comercial	Receptar asignación e instrucciones
3	Jefe comercial	Diseñar y enviar encuesta postventa
4	Cliente	Revisar y aprobar encuesta postventa para la gestión respectiva. Si aprueba ir a la actividad 6 de lo contrario continuar con la actividad 5.C1
5	Jefe comercial	Mejorar encuesta postventa.
6	Jefe comercial	Crear formularios de gestión google para ingreso de gestión de los asesores.
7	Jefe comercial	Entregar bases de datos y asignar asesores para gestión postventa.
8	Jefe comercial	Consolidar resultados de encuestas postventa y realizar el informe de resultados para acciones correctivas.

Elaborado por: Edna Ordoñez

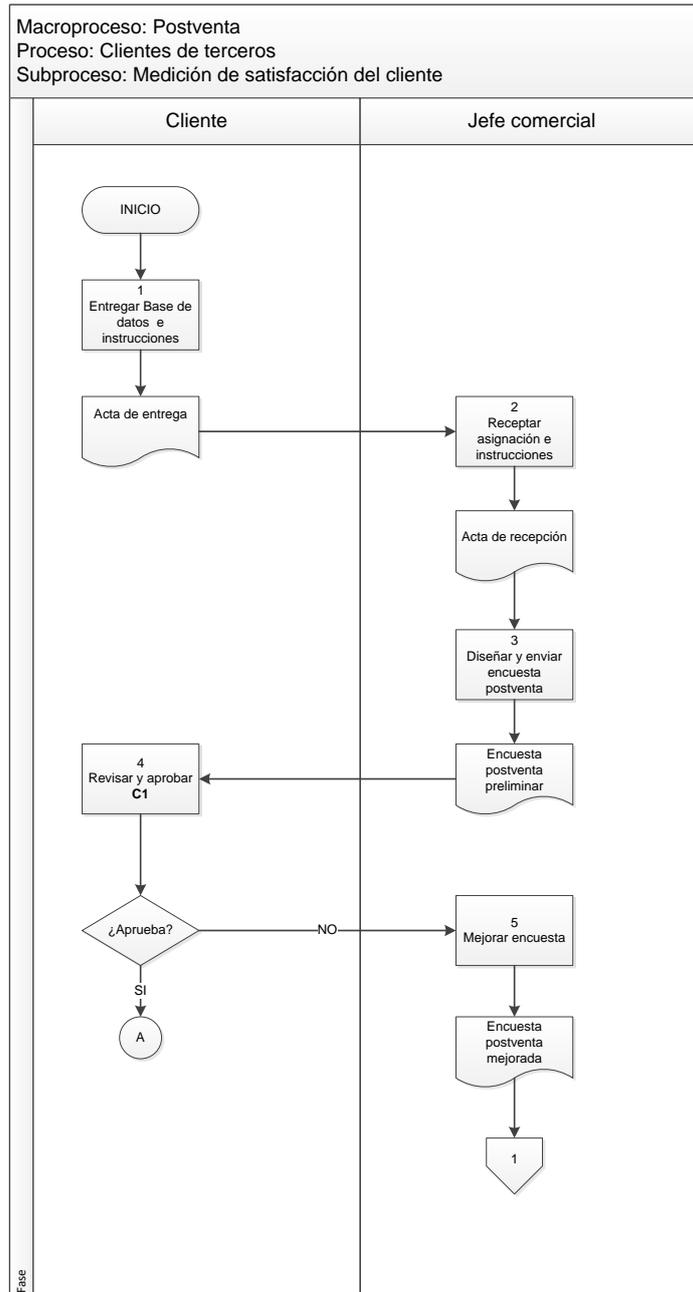
Cód: POSTVT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 4 de 7

7. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

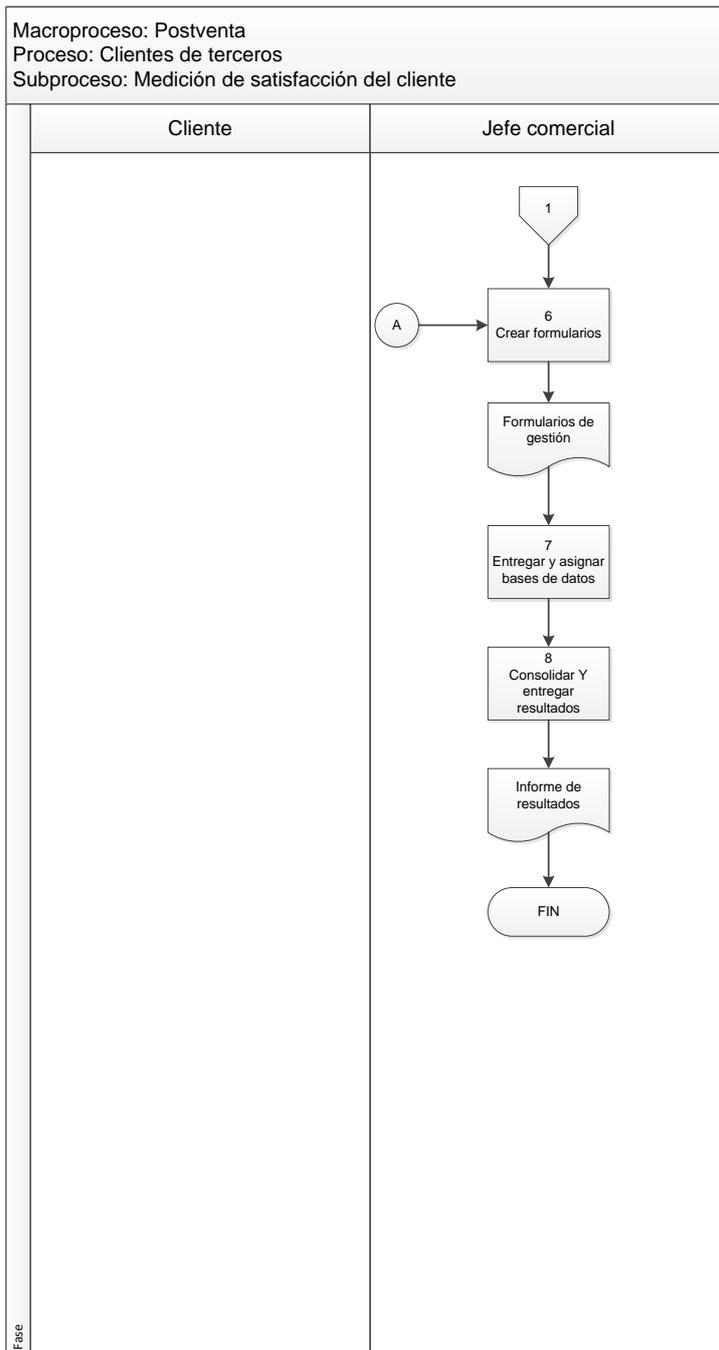
- Informe de medición postventa

Cód: POSTVT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 002
Fecha: 27/05/21	13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página: 5 de 7

8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: POSTVT</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Ód: POSTVT</p>		<p>Versión: 002</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>13. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<p>Página: 7 de 7</p>

9. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Cliente revisa la encuesta postventa para posteriormente autorizar la aplicación de la misma a sus clientes.

10. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Acta de entrega de base de datos
- Acta de recepción de base de datos
- Formularios de gestión
- Encuesta postventa preliminar
- Encuesta postventa mejorada
- Informe de resultados

Procesos adjetivos o de apoyo

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
-----------	--	--------------

Fecha: 27/05/21	14. RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:
Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003

Fecha: 27/05/21	14. RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Página: 2 de 6
-----------------	---	----------------

1. **OBJETIVO.** - Implementar un proceso oportuno de reclutamiento de personal, a través de etapas de preselección, que permitan obtener los perfiles que se ajusten a las vacantes y necesidades de la compañía Intercobros Cia. Ltda.
2. **ALCANCE.** - Inicia con reclutamiento de personal, finaliza con el cierre de la convocatoria, aplica a todas las áreas de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Reclutamiento de Talento Humano: según (Rico Ramírez, 2020) “El proceso mediante el cual una organización trata de detectar empleados potenciales, que cumplan los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo”.

Competencias Laborales: según (Lemus , 2016) “Se definen como el conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades y comportamientos que contribuyen al desempeño individual y organizacional”.

4. POLÍTICAS

Normativa externa: Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005.

Normativa interna: manual de reclutamiento de talento humano.

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	14. RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Página: 3 de 6

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Convocatoria de aspirantes.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Supervisor de área que requiere la vacante	Ingresar la solicitud de personal, para definir perfil del cargo requerido al área de talento humano para reclutamiento.
2	Jefe de talento humano	Receptar la solicitud para revisión y aprobación para el reclutamiento interno sino es vacante definitiva regresa al paso 1, si ningún perfil es el idóneo continuar con el paso 3 para oferta laboral de reclutamiento externo o de lo contrario regresar al paso 1. C1
3	Gerente general	Otorgar permiso para convocatoria de aspirantes de postulación externa.
4	Jefe de talento humano	Revisar formulario de aspirantes y preseleccionar acorde al perfil del cargo solicitado y anexando el curriculum vitae.

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	14. RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Página: 4 de 6

5	Asistente de talento humano	Realizar la entrevista vía telefónica para evaluar si el aspirante cumple con las aptitudes técnicas del cargo a desempeñar.
6	Jefe de talento humano	Enviar informe de resultados competencias y aptitudes para preselección de talento humano.
7	Supervisor de área que requiere la vacante	Revisar y preseleccionar grupo de aspirantes emitir listado.
8	Jefe de talento humano	Entregar informe de preselección con respaldo a gerente general y gerente de operaciones para el proceso de selección final.

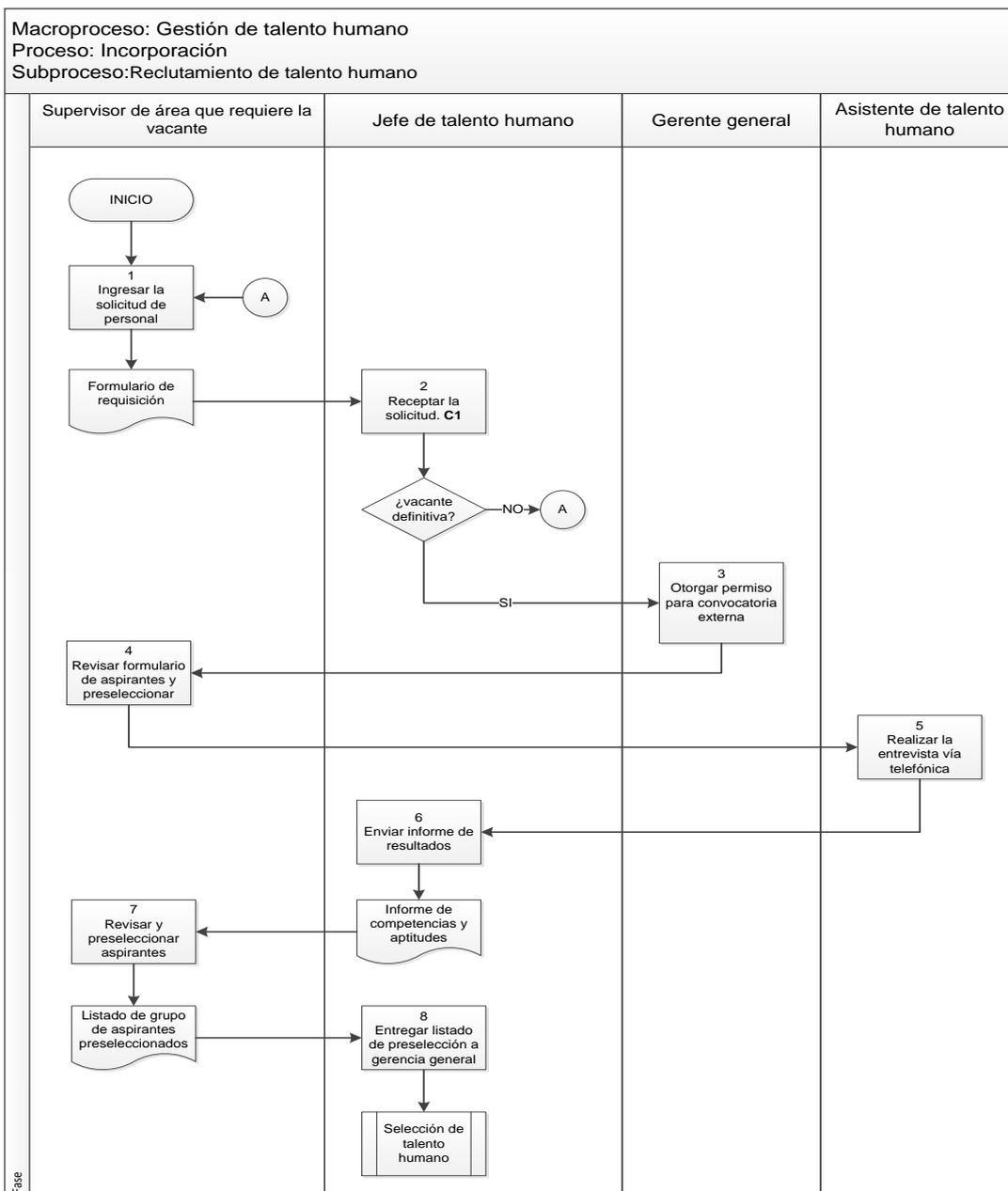
Elaborado por: Edna ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Listado de grupo preseleccionado de Aspirantes para selección final de personal

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	14. RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Página: 5 de 6

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna ordoñez

Cód: GTHI	 <p>INTERCOBROS ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	<p>14. RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO</p>	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de talento humano revisa si el perfil es el idóneo para la vacante.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Formulario de requisición
- Informe de competencias y aptitudes
- Listado de grupo de aspirantes preseleccionados

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 2 de 7

1. **OBJETIVO.** - Desarrollar de manera oportuna los parámetros de evaluación de los nuevos colaboradores de la empresa Intercobros cia. Ltda., mediante metodologías de selección de personal, que aporten a la obtención de talento humano calificado en pro de las actividades que desarrolla la organización.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la selección de talento humano y finaliza con la contratación formal del personal, aplica a todos los colaboradores que pasen hacer parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Selección del Talento Humano:** según (Polo Moya, 2019) “Se encarga de captar colaboradores idóneos para satisfacer las necesidades de personal”.
- **Pruebas Psicotécnicas:** según (Sabater, 2018) “Las pruebas psicotécnicas se utilizan entre otros contextos y fines en los procesos de selección de las empresas, así como en las pruebas selectivas”.
- **Entrevistas de Selección:** (Moreno, 2020) “es una actividad clave en el proceso de selección del personal. Como es de suponer, se elige a la persona que se consideró mejor para el empleo vacante”.

4. POLÍTICAS

- **Normativa externa**
Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005.
- **Normativa interna**
Manual de selección de Talento Humano.

Cód: GTHI		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 3 de 7

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Listado de grupo preseleccionado de Aspirantes para selección final de personal

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de talento humano	Convocar a los aspirantes preseleccionados a inducción virtual.
2	Jefe de talento humano	Convocar a evaluación presencial a cada uno de los aspirantes y notificar respectivamente que tendrán que llevar su curriculum vitae y formulario de postulación.
3	Supervisor de área que requiere la vacante	Realizar y validar resultados de evaluación teórica, práctica. Listado de aspirantes aprobados y reprobados.
4	Jefe de talento humano	Verificar que la información proporcionada por el aspirante en su curriculum vitae sea legítima y no tenga ningún antecedente negativo. Si cumple continuar al paso 5 caso contrario regresar al paso 2. C1
5	Jefe de talento humano	Realizar informe con selección final de aspirantes adjuntando evaluaciones respectivamente con formulario de postulación.

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 4 de 7

6	Supervisor de área que requiere la vacante	Convocar y realizar inducción presencial detallando la filosofía organizacional de la compañía, la filosofía de operaciones del área que ocupara el nuevo talento humano, de tal manera que pueda identificar la dinámica de trabajo y las metas a corto, mediano, largo plazo que se deberán cumplir con el acompañamiento de adaptación pertinente.
7	Jefe de talento humano	Coordinar entrevista con gerente general
8	Gerente general	Realizar entrevista: aprobado continuar al paso 9, caso contrario regresar al paso 7. C2
9	Supervisor de área que requiere la vacante	Informar al área de talento humano sobre el nuevo ingreso para la emisión de órdenes de contratación
10	Jefe de talento humano	Contactar al nuevo ingreso para notificar sobre su contratación y solicitar la documentación para el contrato y exámenes médicos.

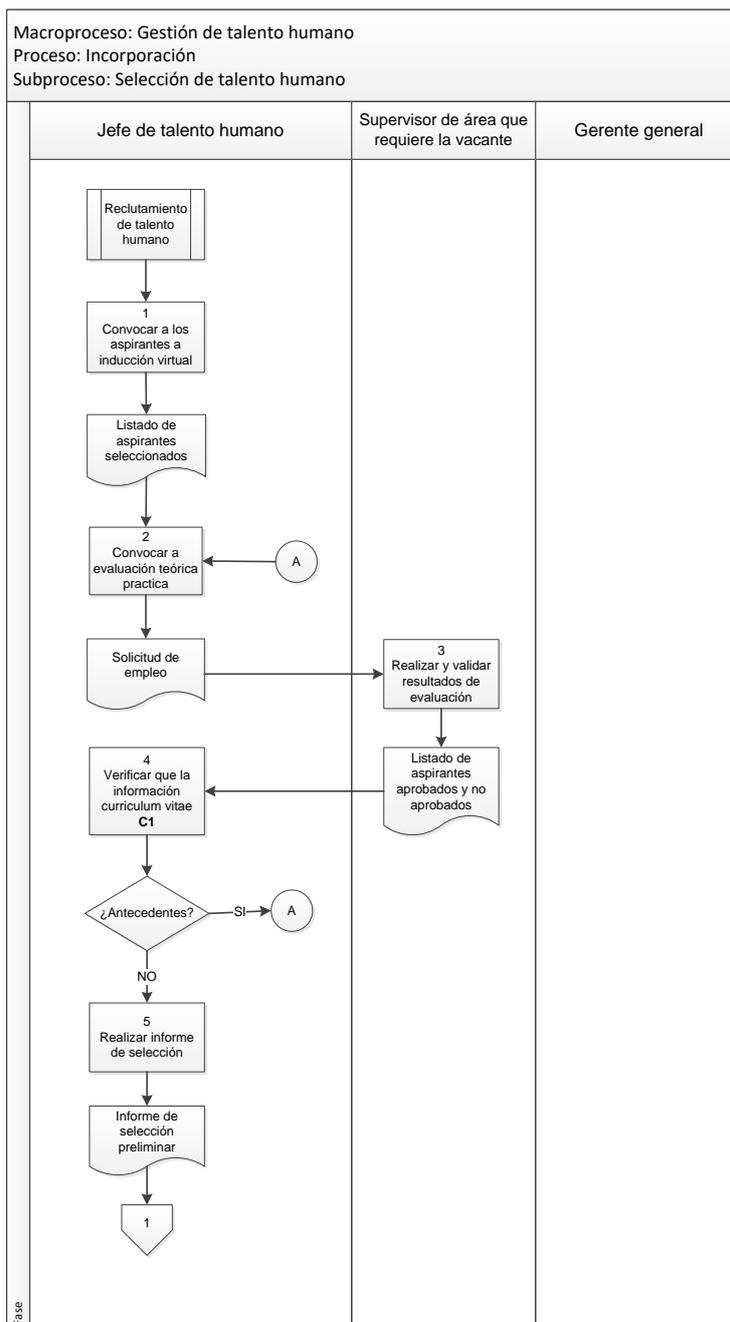
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

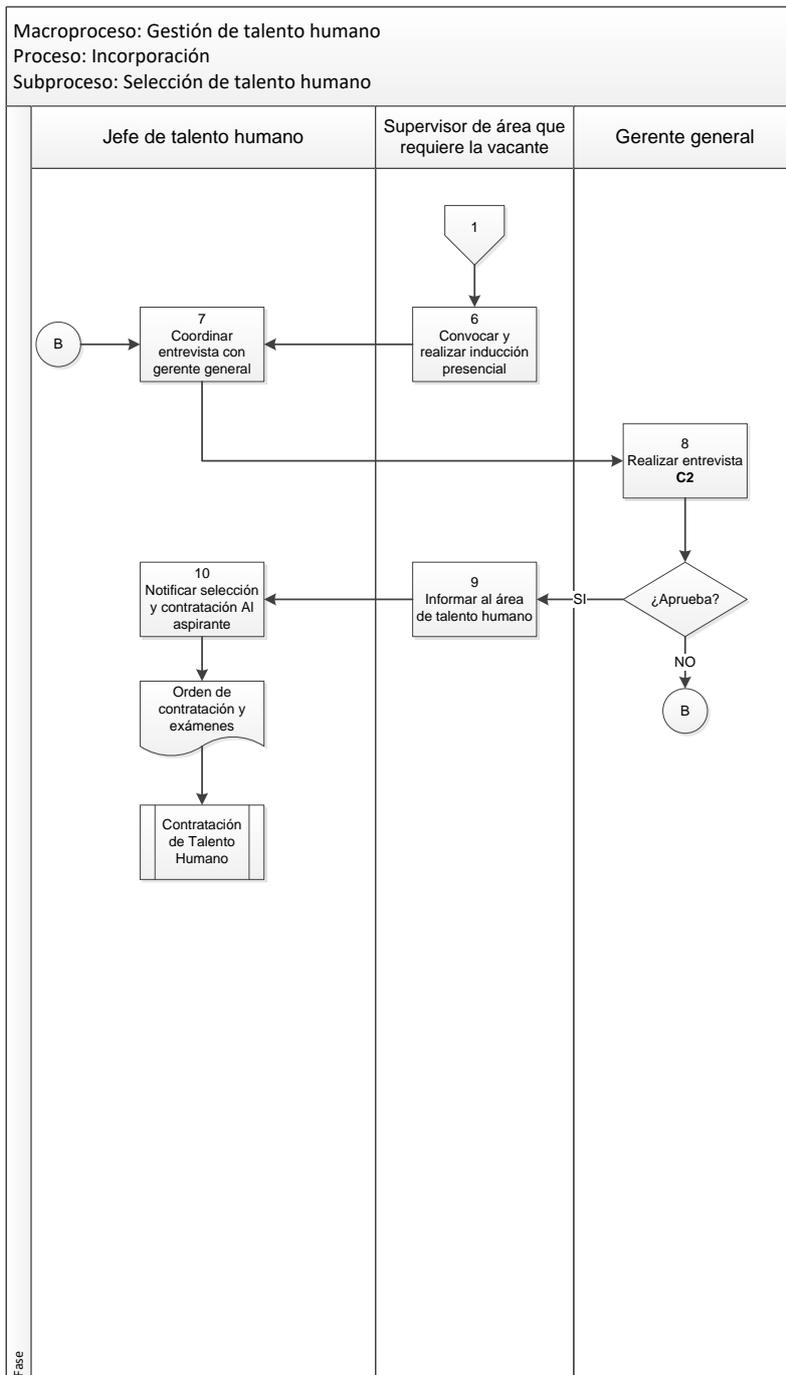
- Documentación para contratación y exámenes médicos del grupo de talento humano seleccionado

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 5 de 7

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GTHI</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GTHI</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>15. SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>	<p>Página: 7 de 7</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de talento humano Verifica que la información proporcionada por el aspirante en su curriculum vitae sea legitima.
- **C2:** Gerente general realiza entrevista al aspirante y es quien toma la decisión final sobre su selección.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Listado de aspirantes seleccionados
- Solicitud de empleo
- Listado de aspirantes aprobados y no aprobados
- Informe de selección preliminar
- Orden de contratación y exámenes médicos

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO		Página: 2 de 7

1. **OBJETIVO.** - Ejecutar el proceso de contratación de los nuevos ingresos de la compañía Intercobros cia. Ltda. de manera inclusiva, mediante inducciones específicas dentro del giro de negocio de la organización, de tal manera que su aportación esté relacionada con la filosofía de operaciones y razón de ser de la compañía.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la preparación y envío de fichas de nuevos ingresos con documentación solicitada para contratación, finaliza con el periodo de prueba, aplica a todos los colaboradores que pasen hacer parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Incorporación:** según (Mesa, 2017) “Comienzo de las actividades en un puesto de trabajo”.
- **Exámenes Pre-ocupacionales:** según (Gandini , 2018) “Sirven para evaluar las condiciones físicas, y mentales de los trabajadores que van a ingresar. Así mismo permiten detectar si se adaptan a las condiciones laborales, al perfil del cargo, al manual de funciones y al medio en el cual se desarrollará la labor”.
- **Inducción:** según (Naranjo A, 2019) “Es la herramienta de gestión del talento que le proporciona, a quien va a asumir las funciones de un cargo, la información general de la empresa y la específica para el buen desarrollo de la labor para la que se contrató”.

4. POLÍTICAS

- Manual de contratación Talento Humano.
- Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo I, Artículo 10.

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 3 de 7

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Documentación para la legalización contractual del grupo seleccionado

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de talento humano	Preparar fichas de expediente interno de nuevos ingresos con los documentos solicitados en el proceso de selección de talento humano.
2	Jefe de talento humano	Validar que la ficha del expediente contiene toda la información requerida. Si cumple continuar con el paso 3 de lo contrario o regresar al paso 1. C1
3	Jefe de talento humano	Realizar el aviso de entrada a la entidad competente IESS.
4	Jefe de talento humano	Adjuntar respaldo de impreso y digital de aviso de entrada a la ficha correspondiente del empleador.
5	Jefe de talento humano	Generar contrato por tiempo indefinido hasta evaluación de prueba 90 días posteriores al ingreso.

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 4 de 7

6	Jefe de talento humano	Legalizar el contrato en la entidad competente IESS para posteriormente gerente general y el nuevo empleador firme el documento correspondiente.
7	Supervisor del área	Ejecutar la planificación de inducción de filosofía de operaciones, reglamento interno de trabajo y reglamento de seguridad e higiene del trabajo.
8	Jefe de talento humano	Realizar una evaluación una vez cumplido el periodo de prueba.

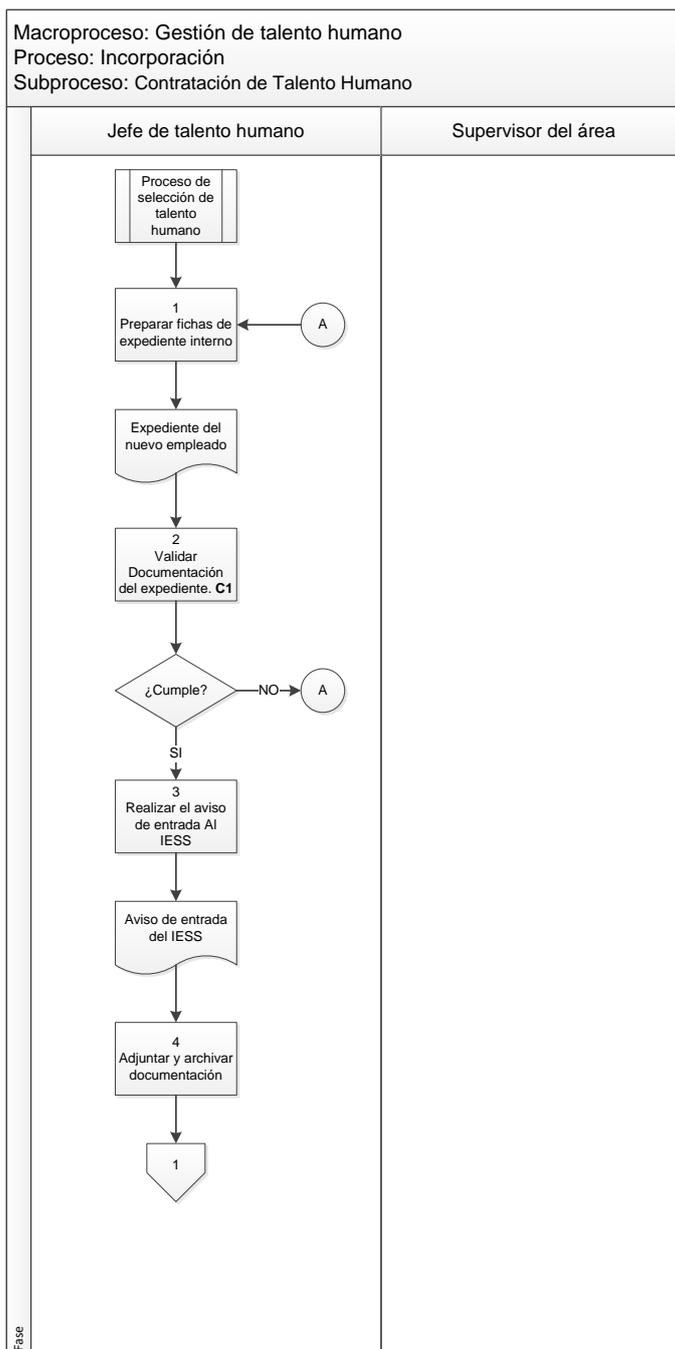
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

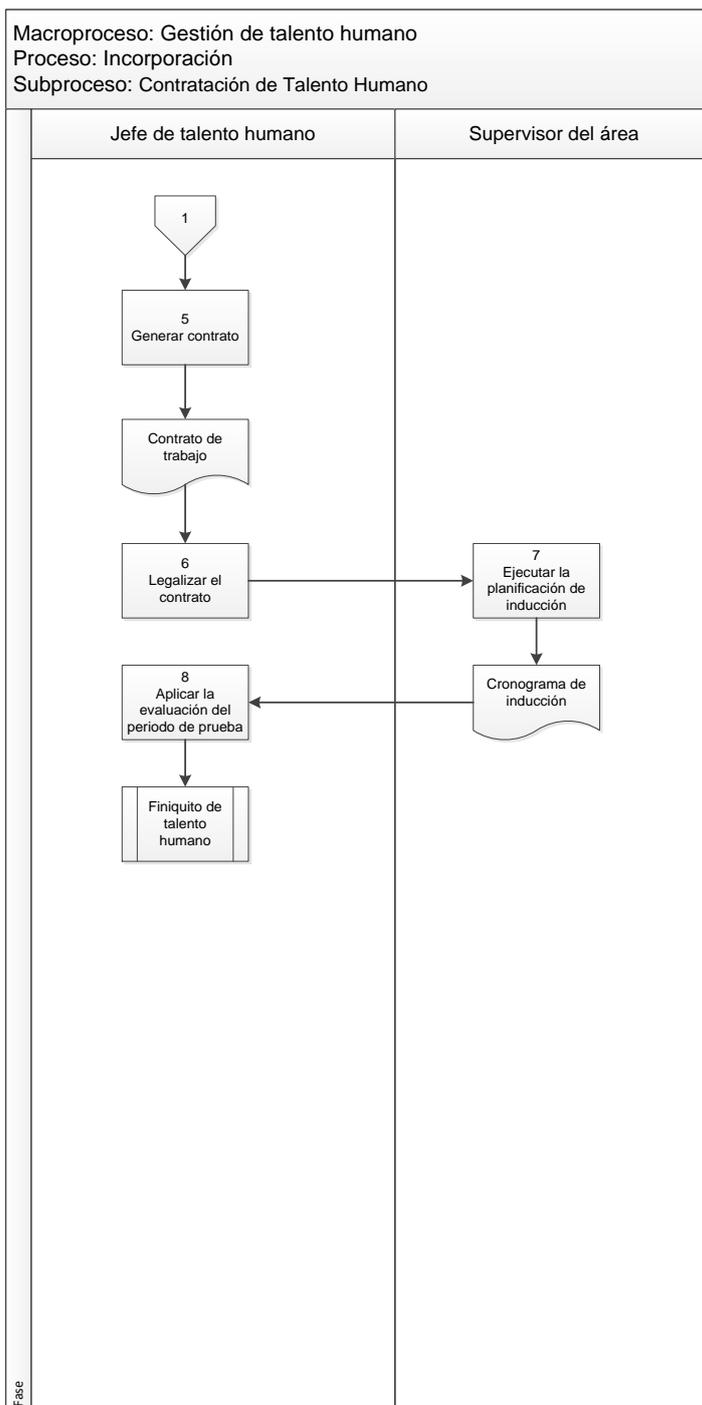
- Valoración del periodo de prueba

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 5 de 7

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: GTHI		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 6 de 7



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GTHI</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>16. CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO</p>	<p>Página: 7 de 7</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** jefe de talento humano Valida que la ficha del expediente contiene toda la información requerida del nuevo colaborador de la compañía.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Expediente del nuevo empleado
- Aviso de entrada del IESS
- Contrato de trabajo
- Cronograma de inducción

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO		Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Mantener un proceso eficiente de desvinculación de personal, por medio del ente regulador, a fin de cumplir con las disposiciones establecidas, de manera transparente al momento de dar por terminada la relación laboral entre Intercobros cia Ltda. y su ex colaborador.

2. ALCANCE. - Inicia con la recepción de cartas de renuncia voluntario o no voluntaria del personal saliente y finaliza con la actualización de nómina, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Desvinculación:** según (Piña, 2013) “Es el proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar un contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización”.
- **Finiquito:** según (Valero, 2020) “Es un documento laboral y de carácter legal, utilizado al momento de terminar una relación entre el empleado y la empresa”.
- **Despido:** según (Caurin, 2016) “Es la forma en la que la se finaliza la relación contractual existente entre el trabajador y la empresa”.

4. POLÍTICAS

- **Normativa externa**

Ecuador, Código de Trabajo Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005.

- **Normativa interna**

Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo I, Artículo 15.

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO	Página: 3 de 7

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitudes por finiquito de relación laboral entre empleado y empleador

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de talento humano	Preparar y enviar despidos, renunciaciones del personal saliente.
2	Jefe de talento humano	Coordinar entrevista para dar por terminada la relación laboral.
3	Jefe de talento humano	Realizar el aviso de salida a la entidad competente IESS para posteriormente Adjuntar respaldos impresos y digital de aviso de salida a la ficha correspondiente del empleador.
4	Jefe de tesorería	Preparar y calcular pagos de liquidación.
5	Gerente general	Aprobar liquidación por parte de gerencia. Si aprueba continuar al paso 6, de lo contrario retornar a la actividad 4. C1

Cód: GTHI	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO	Página: 4 de 7

6	Jefe de talento humano	<p>Ingresar Acta de finiquito</p> <p>https://sut.trabajo.gob.ec/contratos-web/mrl/loginContratos.xhtml</p> <p>2. Digitar su usuario y contraseña</p> <p>3. Ingresar en el módulo de Registro de Datos del Trabajador y actas de finiquito</p> <p>4. Escoger la pestaña actas de finiquito, seleccionar opción generar acta de finiquito.</p> <p>5. Llenar el formulario en línea del trabajador que será desvinculado de la empresa, guardando la información el SUT.</p> <p>6. Generar el acta de finiquito la cual deberá ser firmada por el trabajador y empleador.</p> <p>7. Cargar al sistema el acta de finiquito y la constancia de pago en formato pdf y guardar la información.</p>
7	Jefe de talento humano	<p>Notificar al empleado para la solicitar firma respectiva y continuar a la actividad 8, sino está de acuerdo con lo expuesto en la liquidación de haberes regresar al paso 6. C2</p>
8	Jefe de talento humano	<p>Guardar y cerrar el expediente interno de trabajo</p>

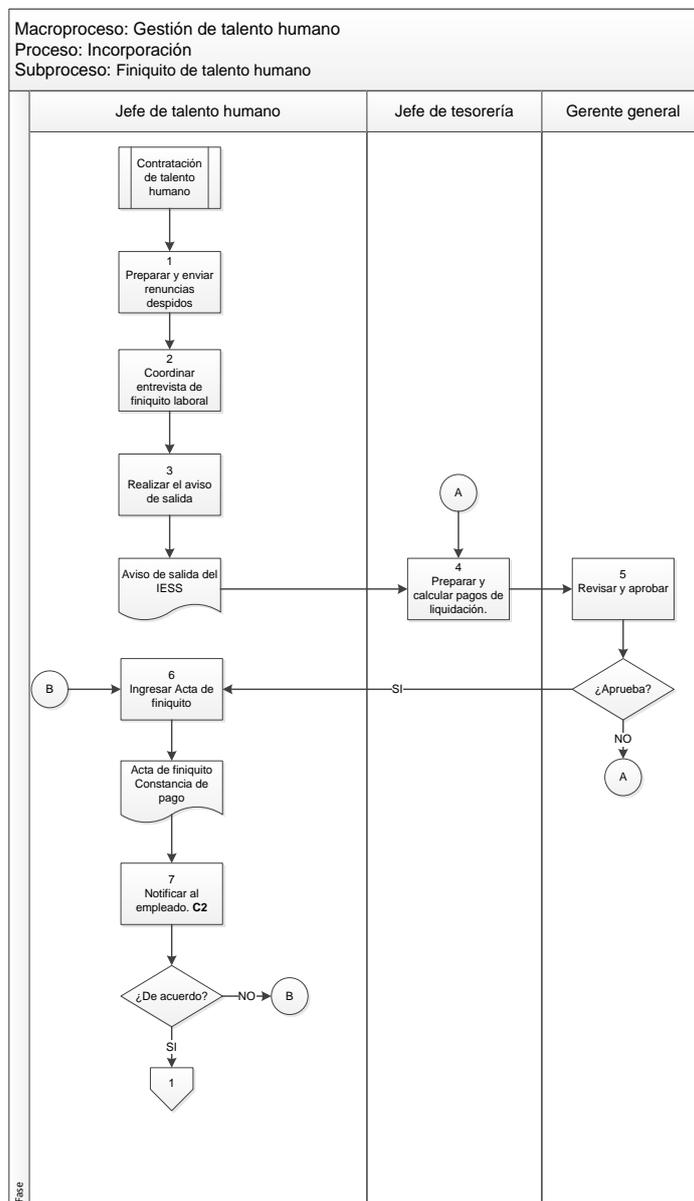
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHI	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO	Página: 5 de 7

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Actualización de nómina

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GTHI</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO</p>	<p>Página: 6 de 7</p>

Macroproceso: Gestión de talento humano Proceso: Incorporación Subproceso: Finiquito de talento humano		
Jefe de talento humano	Jefe de tesorería	Gerente general
<pre> graph TD 1{{1}} --> 8[8 Guardar y cerrar el expediente interno de trabajo] 8 --> N[Nómina] </pre>		

Fase

Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHI	INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	17. FINIQUITO DE TALENTO HUMANO	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Gerente general aprueba liquidación para el ex colaborador.
- **C2:** Jefe de talento humano valida que el ex colaborador este de acuerdo con firmar el acta de finiquito.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Aviso de salida del IESS
- Acta de finiquito constancia de pago liquidación

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	18. PERFILES DE CARGOS	Página: 1 de 5

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	18. PERFILES DE CARGOS		Página: 2 de 5

1. **OBJETIVO.** - Establecer cuáles son las actitudes y aptitudes que se deben agrupar en un cargo establecido, incluyendo un documento formal como lo es el manual de funciones, con el propósito de que puedan contribuir con el desarrollo organizacional de la compañía cumpliendo con los objetivos y metas.

2. **ALCANCE.** - Inicia con la aprobación de los perfiles de cargo y finaliza con el manual oficial de funciones, aplica a todos los cargos de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Funciones:** responsabilidades que debe asumir la persona designadas a un puesto de trabajo en particular con relación a las tareas a desempeñar.
- **Actividades:** tareas relacionadas al puesto de trabajo para el cual ha sido vinculado.
- **Manual de funciones:** según (Perez, 2018) “Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”.

4. POLÍTICAS

- Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo I, Artículo 25.

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	18. PERFILES DE CARGOS	Página: 3 de 5

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- solicitudes de análisis de puestos para perfiles de cargos

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de talento humano	Enviar formulario de análisis de puesto para aprobación de la gerente general y continuar con el paso 2, caso contrario dar por terminado el procedimiento. C1
2	Jefe de talento humano	Definir el Diseño del perfil de cargo con el formulario final de análisis de puesto, asigna la denominación del nuevo puesto en relación a la estructura ocupacional que corresponda y solicita partida presupuestaria.
3	Jefe de talento humano	Revisar presupuesto, conocer si está dentro de los parámetros planificados.
4	Jefe de talento humano	Enviar propuesta final a la gerente general.
5	Gerente general	Notificar aprobación en cuanto a la jerarquía y salario.
6	Jefe de talento humano	Ingresar la nueva denominación del cargo en el manual correspondiente con sus características específicas.

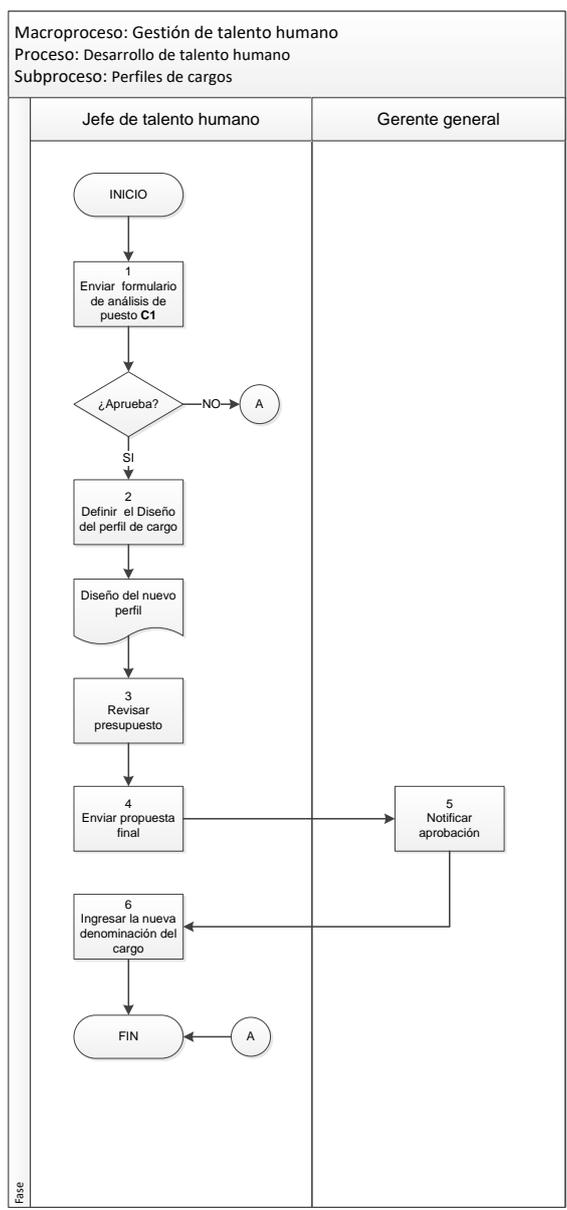
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	18. PERFILES DE CARGOS	Página: 4 de 5

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Manual oficial de funciones

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GTHD</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>18. PERFILES DE CARGOS</p>	<p>Página: 5 de 5</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Gerencia general aprueba o desaprueba el cargo según presupuesto disponible.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Diseño del nuevo perfil de cargos

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	19. CAPACITACIÓN	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	19. CAPACITACIÓN		Página: 2 de 6

1. OBJETIVO. - Desarrollar el capital de recurso humano, mediante un plan anual de capacitaciones que permita complementar los conocimientos ya existentes a todos los colaboradores de Intercobros con fines consecuentes con la visión y misión de la organización.

2. ALCANCE. - Inicia la planificación anual de capacitaciones y finaliza con el informe de cumplimiento del mismo, aplica a todos los colaboradores de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Capacitación:** según (López Gutiérrez, 2013) “Es un proceso de enseñar día tras día para mejorar la efectividad de los resultados a través de la eficacia de sus métodos”.
- **Plan de Capacitación:** Itinerario de actividades a desarrollar en un plazo determinado en pro de la formación y capacitación del recurso humano de la organización en general.

4. POLÍTICAS

- Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo II, Art 15.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tareas de capacitación por áreas ingresadas en el sistema

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	19. CAPACITACIÓN	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de talento humano	Definir temas de capacitación con supervisores internos y capacitadores externos de ser el caso.
2	Asistente de talento humano	Realizar y enviar plan anual de capacitación para su aprobación.
3	Jefe de talento humano	Revisar y aprobar plan anual de capacitación sino existen observaciones continuar con el paso 4, caso contrario regresar al paso 2. C1
4	Jefe de talento humano	Publicar plan anual y socializar con todo el recurso humano, es decir, todas las áreas de la compañía.
5	Asistente de talento humano	Enviar plan anual a capacitadores externos y hojas de asistencia.
6	Jefe de talento humano	Receptar confirmación de asistencia de capacitadores externos y continuar con el paso 7, sino cumple regresar al paso 5. C2
7	Jefe de talento humano	Iniciar con el procedimiento de capacitaciones planificadas.
8	Jefe de talento humano	Redactar informe final de cumplimiento del plan anual del proceso de capacitación.

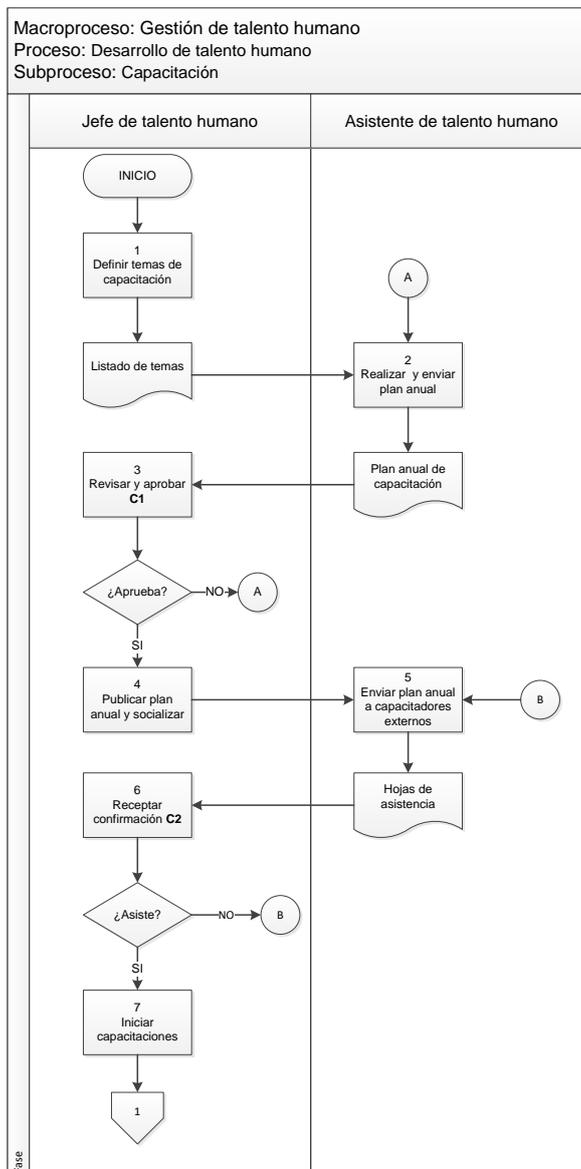
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	19. CAPACITACIÓN	Página: 4 de 6

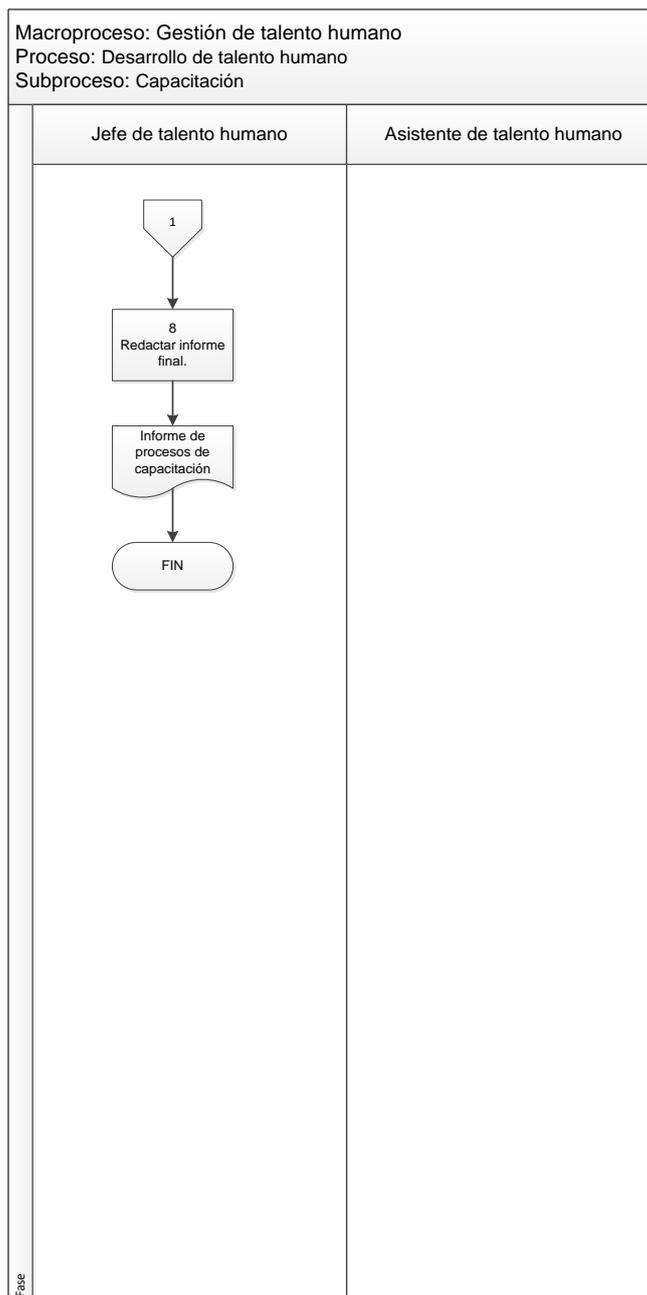
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Informe oficial de cumplimiento del plan anual de capacitación

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GTHD</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>19. CAPACITACIÓN</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	19. CAPACITACIÓN	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de talento humano aprueba plan anual de capacitación y realiza observaciones de ser el caso.
- **C2:** Jefe de talento humano valida la confirmación de asistencia de capacitadores externos.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Listado de temarios de capacitación
- Plan anual de capacitación
- Hojas de asistencia capacitadores externos
- Informe de procesos de capacitación

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Página: 1 de 5

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Aprobado por:		Aprobado por:	
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Fecha:		Fecha:	
Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Página: 2 de 5

1. **OBJETIVO.** - Determinar de manera periódica la evolución de las habilidades y competencias de los colaboradores en sus funciones, utilizando la evaluación respectiva con relación al cargo que desempeñan, de tal manera que se pueda determinar el cumplimiento de metas y utilizar el Feedback para la mejora pertinente.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la preparación de los parámetros de evaluación general y finaliza con los resultados obtenidos para las medidas correctivas, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Desempeño:** según (Acosta, 2018) “Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona”.
- **Potenciación del desempeño:** contribución de esfuerzos para incrementar la mejora en los resultados en cuando a desempeño de los colaboradores.
- **Feedback:** según (Higuerey, 2018) “En el ambiente interno, se refiere a las evaluaciones realizadas entre el equipo. Quien pretende tener un proceso de gestión mínimamente organizado, debe sistematizar la forma en que será el Feedback de los liderazgos y de los colaboradores”.

4. POLÍTICAS

Reglamento Interno de Trabajo de Intercobros cia Ltda., Capítulo II, Artículo 18.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

Cód: GTHD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Página: 3 de 5

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tareas de asignación para aplicación de evaluaciones del desempeño

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de talento humano	Definir los parámetros de evaluación general.
2	Asistente de talento humano	Realizar cronograma de evaluaciones del desempeño.
3	Jefe de talento humano	Revisar y aprobar evaluación y cronograma de evaluaciones del desempeño, continuar con el paso 4, caso contrario regresar al paso 2. C1
4	Jefe de talento humano	Enviar notificación de evaluaciones a todos los colaboradores.
5	Jefe de talento humano	Validar confirmación de recepción del comunicado y continuar con el paso 6, sino cumple regresar al paso 4. C2
6	Asistente de talento humano	Iniciar con el procedimiento de evaluaciones.
7	Jefe de talento humano	Redactar informe con resultados finales para Desarrollar plan de medidas correctivas y Feedback.

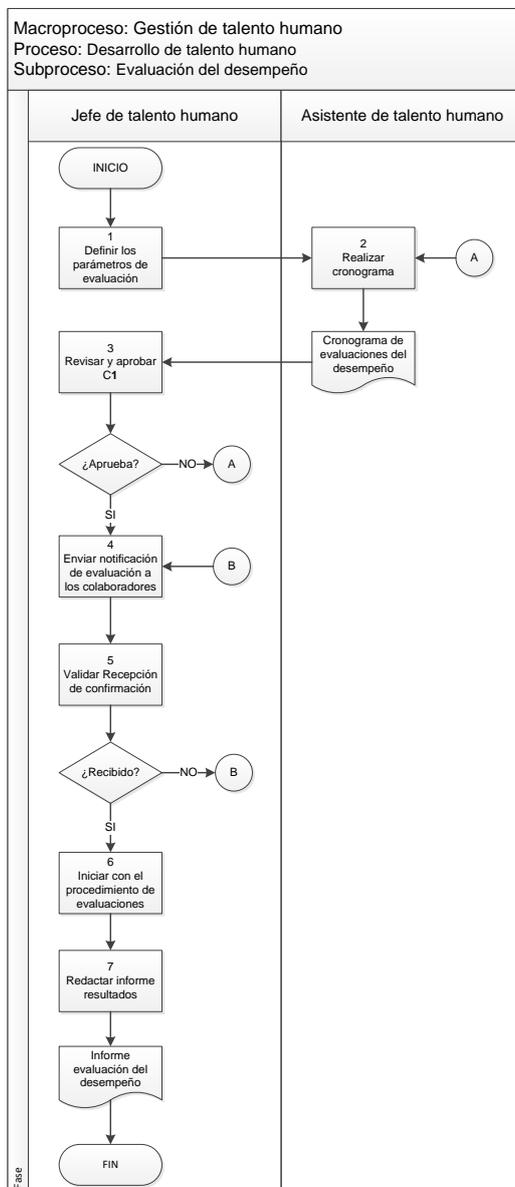
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHD	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Página: 4 de 5

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Plan de medidas correctivas y Feedback

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GTHD</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p>	<p>Página: 5 de 5</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de talento humano aprueba la aplicación de evaluaciones de talento humano y su respectivo cronograma.
- **C2:** Jefe de talento humano valida que todo el personal recibió la notificación de la aplicación de la evaluación del desempeño para su posterior ejecución.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Cronograma de evaluaciones del desempeño
- Informe de evaluación del desempeño

Cód: GTHC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	21. NÓMINA	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	21. NÓMINA		Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Cumplir con la obligación salarial de los colaboradores de la compañía Intercobros cia. Ltda. Incluyendo bonificaciones y deducciones, detallado en el rol de pagos respectivo, de tal modo que se pueda mantener la constancia documental entre las partes sobre su cumplimiento.

2. ALCANCE. - Inicia con la preparación y envío de los Roles de pago y finaliza con la acreditación del pago mensual en la cuenta de cada uno de los empleados, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **REMUNERACIÓN:** según (Hernández, 2019) “Es el pago o la retribución que se ofrece a una persona por la prestación de un servicio en un tiempo determinado y en un lugar en específico”.
- **DESCUENTOS:** valores monetarios que son descontados al colaborador en concordancia con la ley que deben ser notificados con anticipación.
- **PROVISIÓN:** valores monetarios que son sumados a la remuneración salarial del colaborador en concordancia con la ley.
- **HORAS EXTRAS:** según (Álvarez, 2019) “Se definen como aquellas que se realicen sobre la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo”.

4. POLÍTICAS

- La nómina es cancelada de manera mensual en su totalidad a más tardar los días primero de cada mes, a excepción de que sea un puente festivo.
- El personal que sale de vacaciones recibe la totalidad de su remuneración mensual el primero de cada mes.

Cód: GTHC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	21. NÓMINA	Página: 3 de 7

- El rol de pagos debe ser entregado con 8 días laborables a tesorería para el proceso de acreditación de pagos.
- La asistente administrativa debe llevar el control de descuentos y horas extras para la entrega al departamento de talento humano 8 días de anticipación cierre de fin de cada mes.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de talento humano

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- registro de sueldos unificados, bonificaciones, fondos de reserva y deducciones

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Asistente de talento humano	Preparar y enviar cuadro de asistencia.
2	Asistente de talento humano	Preparar y calcular pagos de personal por días y freelance.
3	Asistente de talento humano	Preparar y calcular el pago de horas trabajadas contrato indefinido.

Cód: GTHC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	21. NÓMINA	Página: 4 de 7

4	Asistente de talento humano	Registrar el pago de horas extras, permisos de maternidad y enfermedad en el sistema del IESS para definir la base imponible de cálculo de Aportes Personal, Patronal y Fondos de Reserva; Generar Planillas de aportes, préstamos, fondos de reserva.
5	Asistente de talento humano	Emitir de manera individual roles de pago mensual
6	Jefe de talento humano	Revisar y aprobar de roles de pago y continuar con la actividad 7, sino cumple regresar al paso 5. C1
7	Jefe de talento humano	Preparar e imprimir roles de pago
8	Jefe de talento humano	Enviar para acreditación de pagos a los empleados a través de cta. bancaria y través de emisión de cheques.
9	Jefe de talento humano	Receptar y entregar cheques para las firmas pertinentes de gerencia general y colaboradores.
10	Jefe de talento humano	Receptar y entregar de Rol de pagos para firma respectiva del colaborador, posteriormente archivar documentación en expediente interno de cada colaborador.

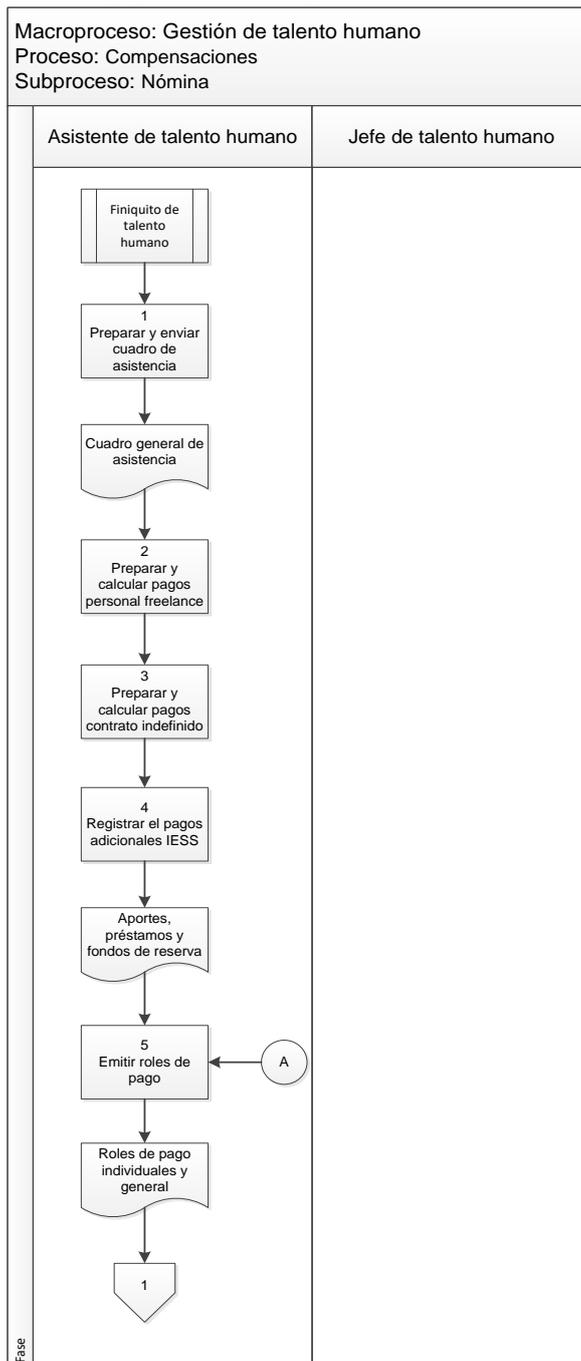
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

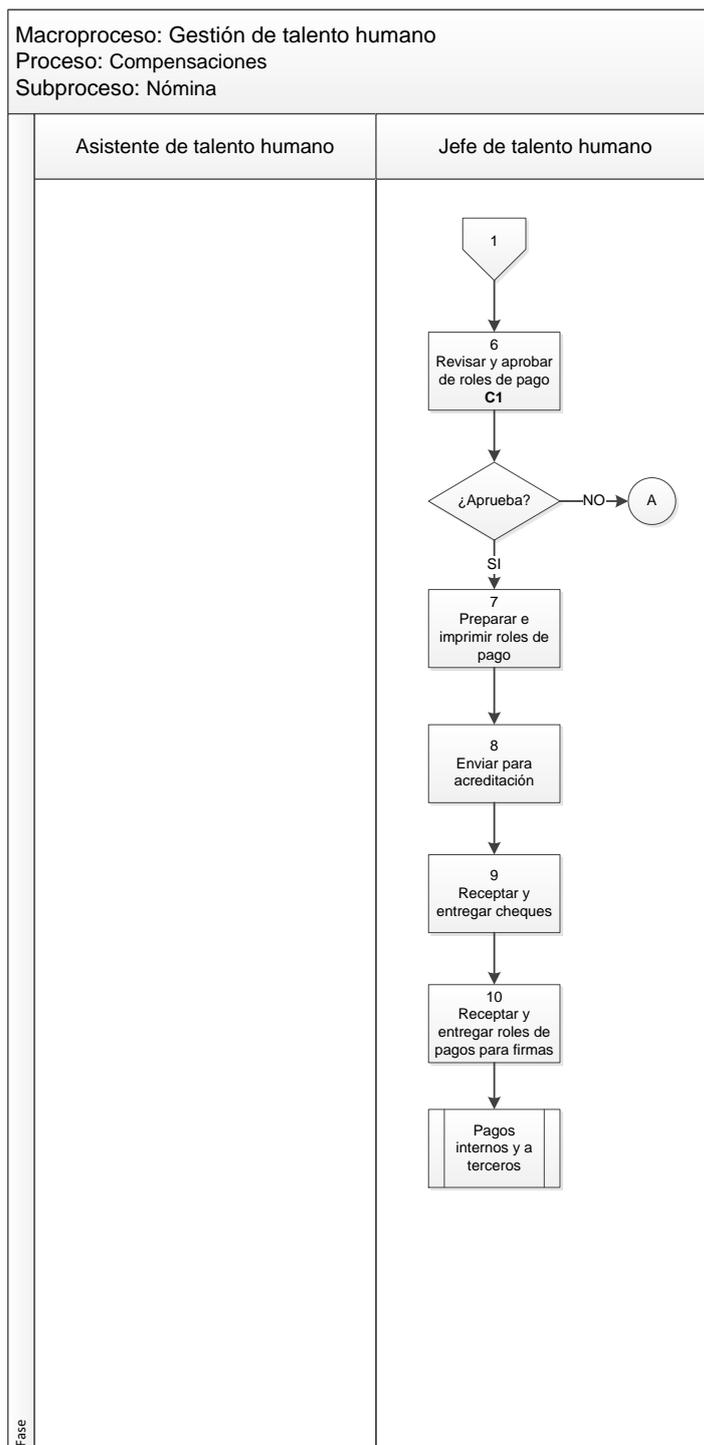
- Pagos de nómina aplicados

Cód: GTHC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	21. NÓMINA	Página: 5 de 7

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: GTHC	 <div style="display: inline-block; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">INTERCOBROS</h1> <p style="margin: 0; font-weight: bold;">ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p> </div>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	21. NÓMINA	Página: 6 de 7



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHC	 <div style="display: inline-block; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">INTERCOBROS</h1> <p style="margin: 0; font-weight: bold; letter-spacing: 0.5em;">ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p> </div>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	<h2 style="margin: 0;">21. NÓMINA</h2>	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de talento humano corrobora que los roles de pago sean consecuentes con el cierre histórico de horas laboradas mensualmente por el personal.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Cuadro general de asistencia
- Aportes, préstamos y fondos de reserva
- Roles de pago individuales y general

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	22. BIENESTAR LABORAL	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Aprobado por:			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	22. BIENESTAR LABORAL		Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Mantener el bienestar laboral, gracias a normativas y reglamentos internos, evitando futuras enfermedades o riesgos laborales.
2. **ALCANCE.** - Inicia la elaboración de documentos de SSO y finaliza con el seguimiento para su cumplimiento, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **COPASO:** Comité Paritario de Salud Ocupacional
- **IESS:** El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- **SSO:** seguridad y salud ocupacional.

4. POLÍTICAS

Normativa externa

- Ecuador, Ministerio de trabajo Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores
- Ecuador, resolución del IESS 513

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Médico ocupacional

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Necesidad de salvaguardar el bienestar laboral de los colaboradores

Cód: GTHSSO		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	22. BIENESTAR LABORAL	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Médico ocupacional	Elaborar documentos informativos SSO, periódico mensual, reglamentos de trabajo y seguridad.
2	Médico ocupacional	Enviar documentos oficiales para revisión
3	Comité general de SSO	Aprobar y revisar documentos oficiales y pasar a la actividad 5, caso contrario si se requieren cambios pasar a la actividad 4. C1
4	Médico ocupacional	Realizar correcciones
5	Médico ocupacional	Difundir documentos SSO: informativos SSO, periódico mensual, reglamentos de trabajo y seguridad.
6	Médico ocupacional	Firmar respaldos de difusión.
7	Médico ocupacional	Preparar y entregar fichas de pausas activas de manera individual y mensual.
8	Comité general de SSO	Emitir actas de Reunión COPASO.
9	Médico ocupacional	Archivar documentación.

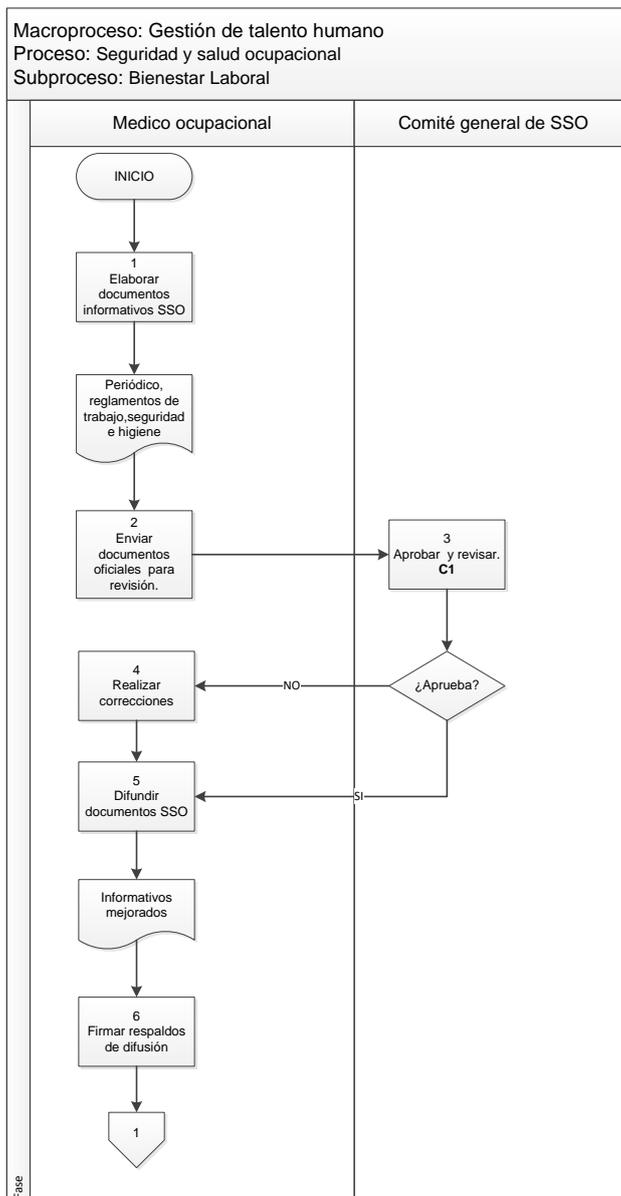
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	22. BIENESTAR LABORAL	Página: 4 de 6

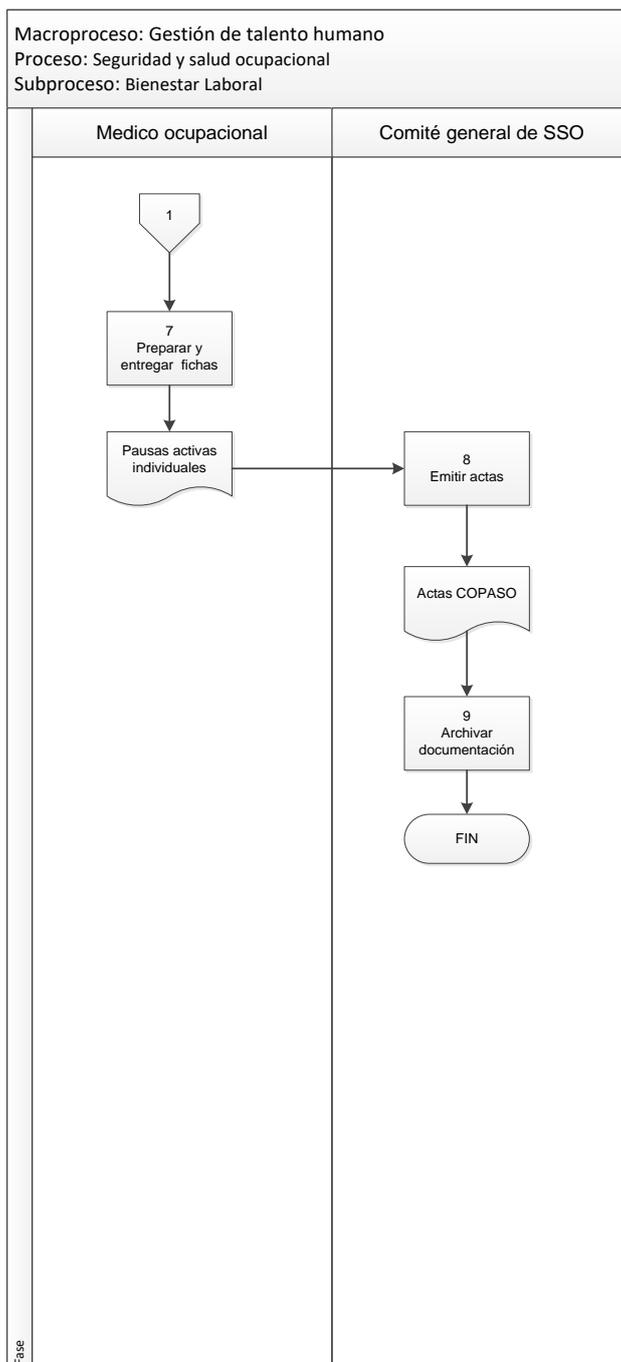
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Plan de seguimiento de buenas prácticas SSO

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GTHSSO</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>22. BIENESTAR LABORAL</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GTHSSO</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>22. BIENESTAR LABORAL</p>	<p>Página: 6 de 6</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** El comité general SSO aprueba documentos oficiales para su cumplimiento.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Periódico, reglamentos de trabajo, seguridad e higiene
- Informativos mejorados
- Hojas de seguimiento des pausas activas individuales
- Actas COPASO

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES		Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Minimizar los riesgos en el área laboral, mediante el seguimiento realizado por el especialista de manera oportuna, para mantener un ambiente laboral consecuente con el rendimiento de cada uno de los colaboradores.

2. ALCANCE. - Inicia con la valoración del colaborador sobre su estado de salud actual y finaliza con el informe de diagnóstico y seguimiento, aplica a todos los colaboradores que son parte de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **VALORACIÓN MÉDICA:** Prueba completa sobre el estado de salud general del paciente que realiza un médico.
- **DIAGNOSTICO:** Son los resultados obtenidos de la valoración médica, en cuanto a síntomas que generar una dolencia o enfermedad en particular.
- **ENFERMEDAD OCUPACIONAL:** Según (Parra Leal, 2010) “Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar”.
- **IEES:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

4. POLÍTICAS

Normativa externa

- Ecuador, Ministerio de trabajo Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores
- Ecuador, resolución del IEES 513

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATEGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	Página: 3 de 7

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Médico ocupacional

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Diagnóstico de ingreso estado de salud de los colaboradores

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Médico ocupacional	Realizar evaluación médica C1 .
2	Médico ocupacional	Emitir certificado de aptitud si es reinscripción al puesto de trabajo del empleado.
3	Médico ocupacional	Revisar la matriz IPER y profesiograma, si no es reinscripción C2
4	Médico ocupacional	Realizar examen complementario y especial relacionado al riesgo si el caso es de alto riesgo.
5	Médico ocupacional	Elaborar Informe médico de control del estado de salud del trabajador . Si tiene patología se traslada al procedimiento Investigación de accidentes y enfermedades profesionales. C3
6	Médico ocupacional	Realizar examen médico complementario anual si no es de alto riesgo.

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	Página: 4 de 7

7	Médico ocupacional	Realizar investigación de accidentes y enfermedades profesionales.
---	--------------------	--

8	Médico ocupacional	Realizar tratamiento derivación a especialista y seguimiento.
---	--------------------	---

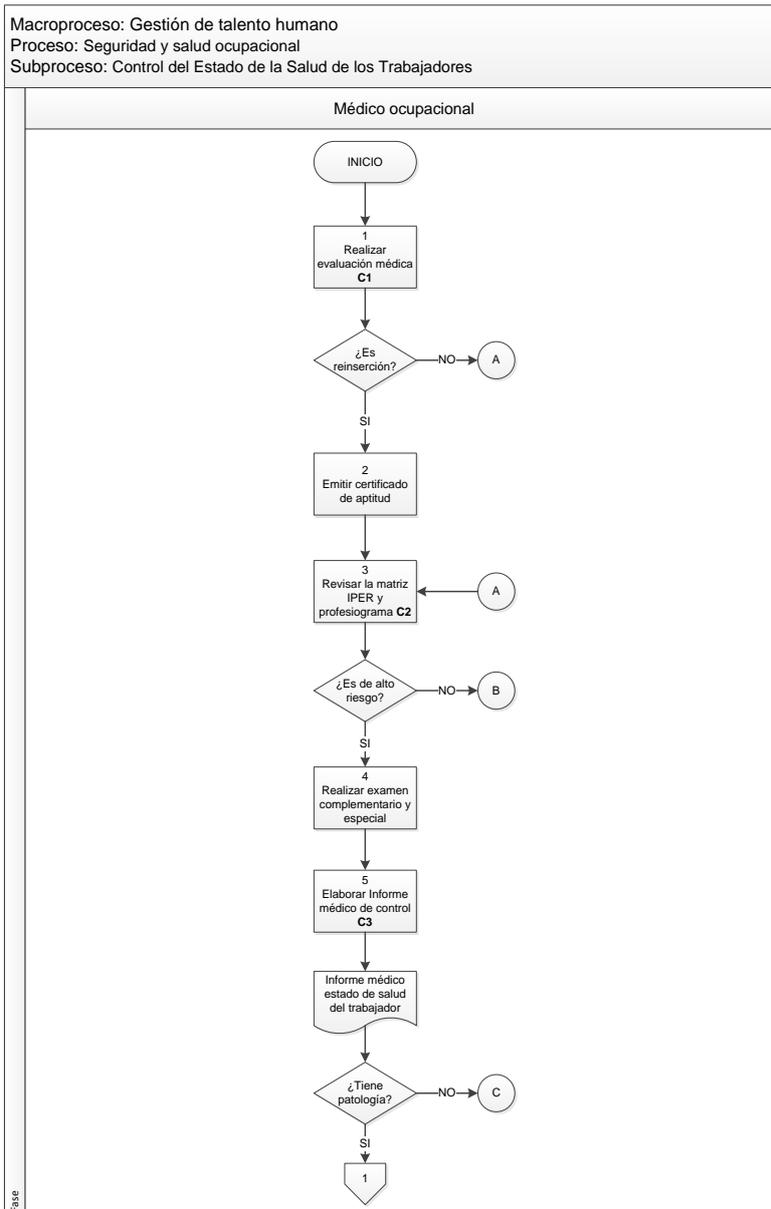
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

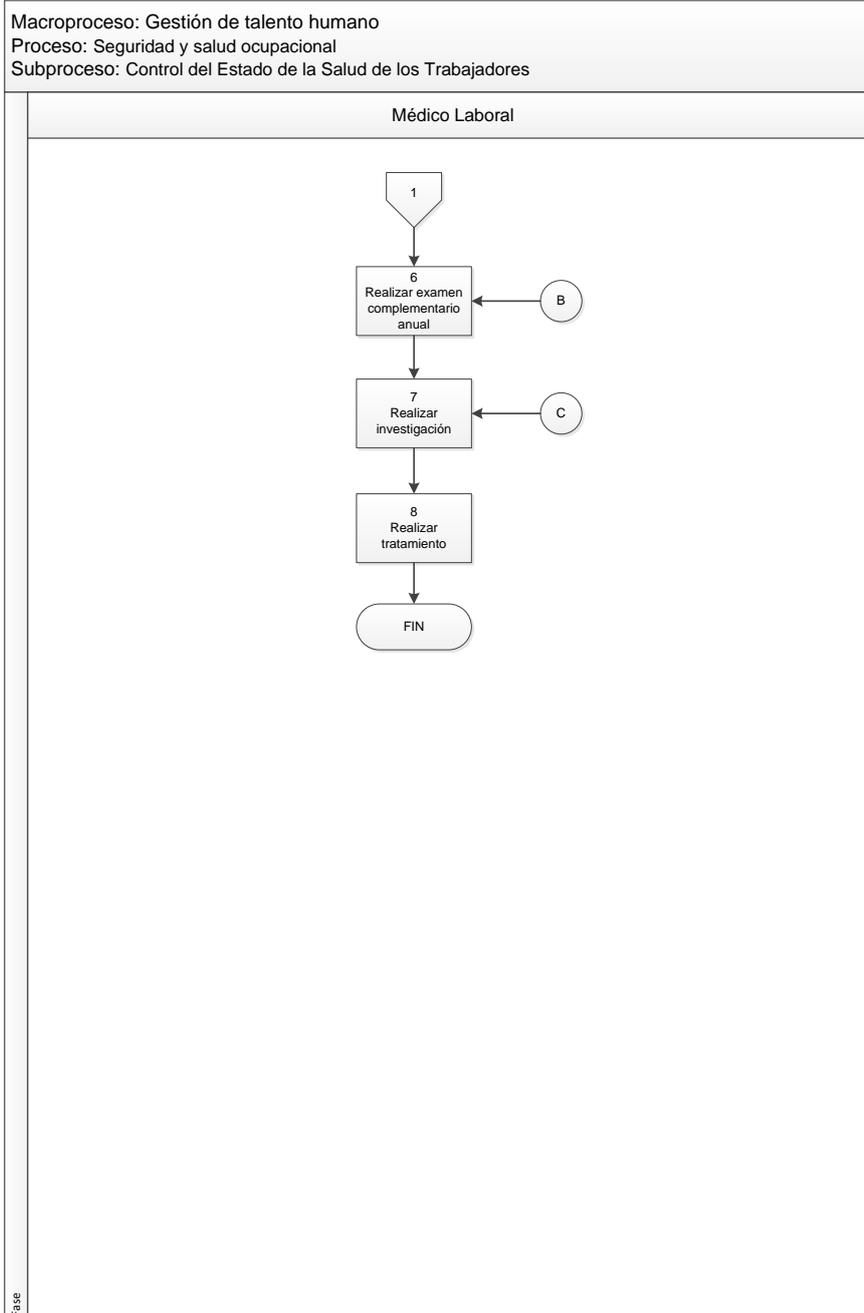
- Informe de diagnóstico para tratamiento y seguimiento

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	Página: 5 de 7

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GTHSSO</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GTHSSO	 <p>INTERCOBROS ESTRATEGIA • GESTION • EFECTIVIDAD</p>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	<p>23. CONTROL DEL ESTADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES</p>	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Realizar evaluación médica inicial.
- **C2:** Verificar si es reinscripción.
- **C3:** Verificar patología.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Informe médico estado de salud inicial del trabajador

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	24. EVALUACIÓN MÉDICO OCUPACIONAL DE INICIO Y FIN DE GESTIÓN	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	24. EVALUACIÓN MÉDICO OCUPACIONAL DE INICIO Y FIN DE GESTIÓN	Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Constatar el estado de salud de los colaboradores al momento de ingresar a la organización y al culminar la relación laboral, mediante la valoración médica respectiva, respaldando la condición integral del recurso humano de la compañía.

2. **ALCANCE.** - Inicia la solicitud de evaluación ocupacional y finaliza con certificación pertinente, aplica a todos los colaboradores que son parte o personal saliente de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **VALORACIÓN MÉDICA:** Prueba completa sobre el estado de salud general del paciente que realiza un médico.
- **DIAGNOSTICO:** Son los resultados obtenidos de la valoración médica, en cuanto a síntomas que generar una dolencia o enfermedad en particular.
- **ENFERMEDAD OCUPACIONAL:** Según (Parra Leal, 2010) “Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar”.

4. POLÍTICAS

Normativa externa

- Ecuador, Ministerio de trabajo Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores
- Ecuador, resolución del IESS 513

Cód: GTHSSO		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	24. EVALUACIÓN MÉDICO OCUPACIONAL DE INICIO Y FIN DE GESTIÓN	Página: 3 de 6

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Médico ocupacional

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ingreso de solicitudes para la evaluación general por médico ocupacional

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe de Talento Humano	Solicitar chequeo médico ocupacional Incluye: apertura de historia clínica pre o post ocupacional, evaluación de los riesgos inherentes al cargo.
2	Médico ocupacional	Recibir solicitud de chequeo médico laboral.
3	Médico ocupacional	Realizar evaluación médica, Incluye: apertura de historia clínica pre o post ocupacional, evaluación de los riesgos inherentes al cargo.
4	Médico ocupacional	Solicitar exámenes complementarios y especiales, incluye Exámenes de básicos: biométricas hemática, hemo, cropo parasitario y química sanguínea.
5	Médico ocupacional	Realizar pruebas especiales incluye romberg simple, complicado, Neri I y II, examen neurológico. Si es pre ocupacional pasar a la actividad 7, si es post ocupacional pasar a la actividad 6. C1

Cód: GTHSSO	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	24. EVALUACIÓN MÉDICO OCUPACIONAL DE INICIO Y FIN DE GESTIÓN	Página: 4 de 6

6	Médico ocupacional	Emitir Certificado Médico post ocupacional .
7	Jefe de Talento Humano	Emitir Certificado de aptitud laboral si el examen es pre ocupacional.

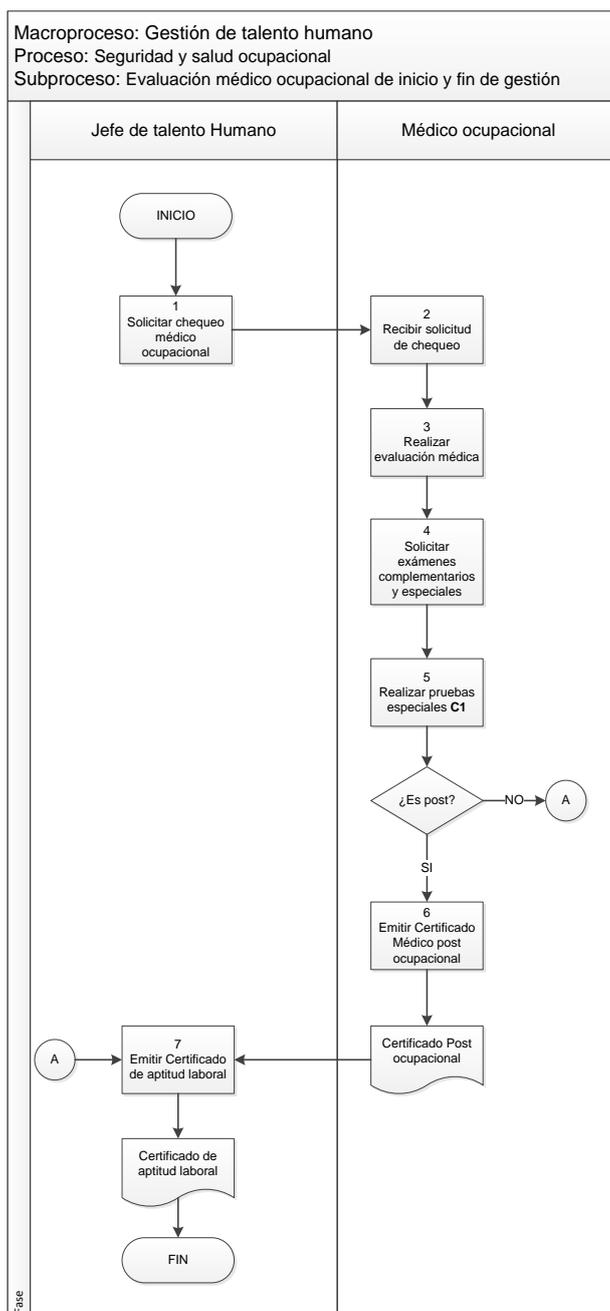
Elaborado por: Edna ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Certificación de estado de salud ocupacional

Cód: GTHSSO		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	24. EVALUACIÓN MÉDICO OCUPACIONAL DE INICIO Y FIN DE GESTIÓN	Página: 5 de 6

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna ordoñez

<p>Cód: GTHSSO</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>24. EVALUACIÓN MÉDICO OCUPACIONAL DE INICIO Y FIN DE GESTIÓN</p>	<p>Página: 6 de 6</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Verificar si es post u ocupacional.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Certificado Post ocupacional
- Certificado de aptitud laboral

Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	25. REGISTROS CONTABLES	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	25. REGISTROS CONTABLES		Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Registrar las operaciones contables de manera transparente, mediante un proceso confiable que constate la veracidad de la información financiera de la organización.

2. **ALCANCE.** - Inicia la recopilación de documentos fuente y finaliza con los registros contables, aplica a todas las operaciones contables que se realicen en la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **DOCUMENTO FUENTE:** Comprobantes que respaldan una transacción.
- **REGISTRO:** Asiento contable que es plasmado en el libro diario de la empresa como un movimiento de una cuenta específica.
- **RETENCIONES:** Pago de impuestos.
- **DEBE:** Asiento contable que se considera un aumento.
- **HABER:** Asiento contable que refleja disminución.

4. POLÍTICAS

- Normas Internacionales de Contabilidad.
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Ley de Régimen Tributario y su Reglamento.
- Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y NIC.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Contador general

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Documentos comprobatorios

Cód: GFNC		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	25. REGISTROS CONTABLES	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Asistente contable	Preparar documentación contable. <ul style="list-style-type: none"> - Recibos de caja chica, comprobantes de pago a internos y a terceros - comprobantes de devoluciones y consignaciones bancarias - letras de cambio y pagarés - facturas de compras - cheques certificados y devueltos
2	Asistente contable	Elaborar e imprimir facturas y elaborar retenciones y egresos (diariamente).
3	Asistente contable	Elaborar liquidación de caja chica y ajustes correspondientes del ejercicio.
4	Contador general	Verificar que toda la documentación contable haya sido subida al sistema IN conjuntamente contar con respaldo en físico y continuar con el paso 5, sino cumple regresar al paso 2. C1
5	Asistente contable	Analizar y clasificar las operaciones en IN: Activos, pasivos y el Capital, ingresos, costos y gastos
6	Asistente contable	Registrar las operaciones sistema IN.
7	Contador general	Revisar registro y aprobar, continuar con el paso 8, caso contrario regresar al paso 6. C2
8	Contador general	Realizar informe final de operaciones registradas.

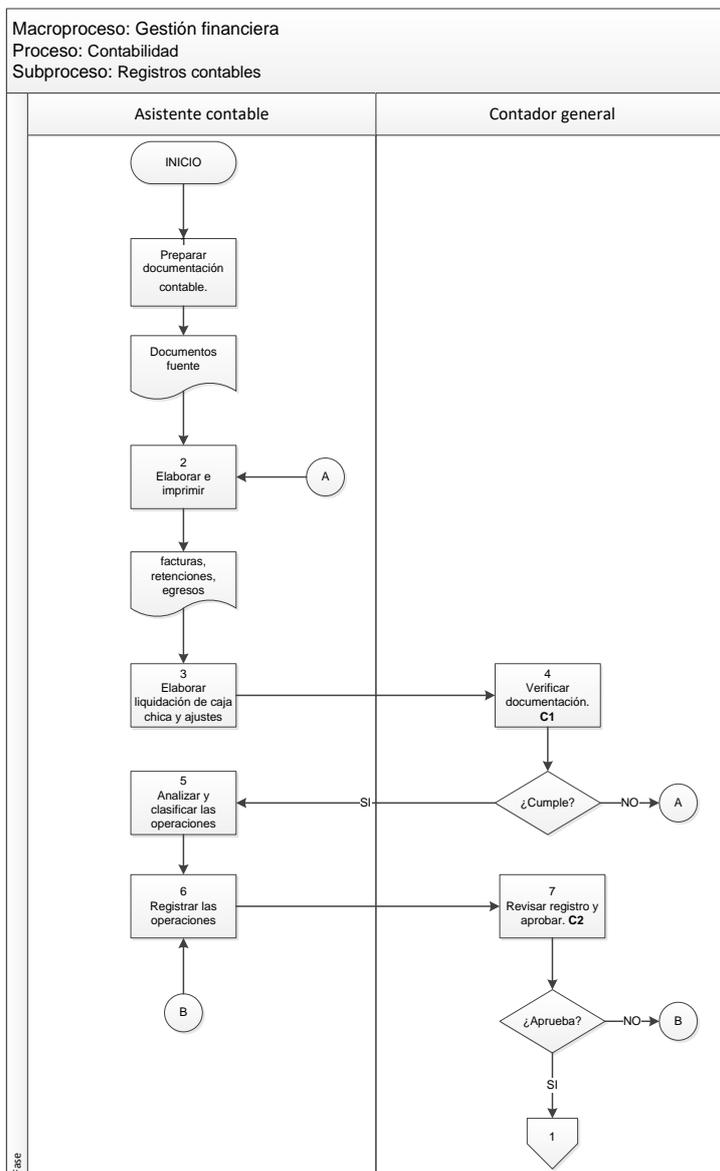
Elaborado por: Edna Ordoñez

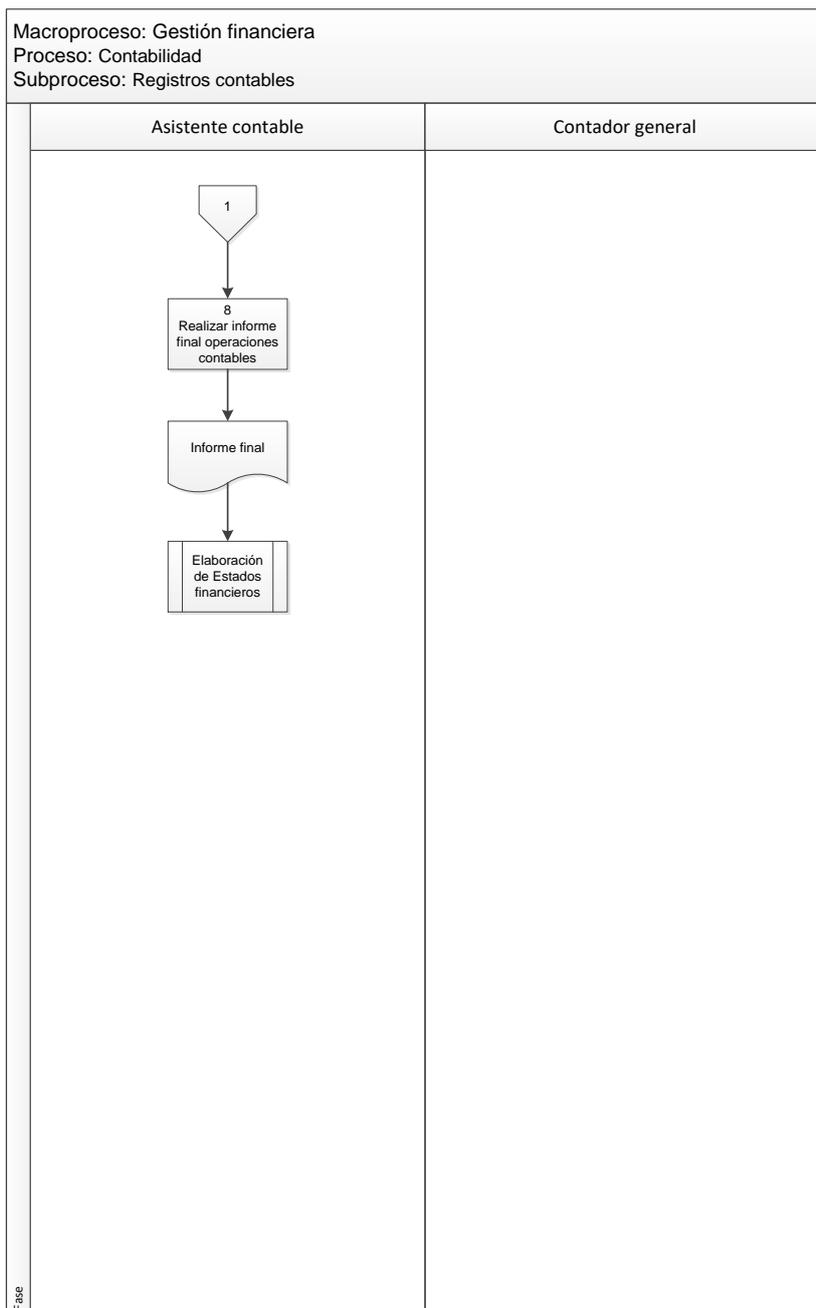
Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	25. REGISTROS CONTABLES	Página: 4 de 6

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Registros contables informe final

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	25. REGISTROS CONTABLES	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** El contador debe constatar de manera verifica que toda la documentación contable haya sido subida al sistema IN conjuntamente contar con respaldo en físico.
- **C2:** El contador revisa los registros finales para ser aprobados.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Documentos fuente
- Facturas, retenciones, egresos
- Informe final de registros contables

Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	26. ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	Página: 1 de 5

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:
Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	26. ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO. - Disponer de información financiera veraz, realizando análisis financieros que permitan la toma de decisiones de manera oportuna en pro de la organización.

2. ALCANCE. - Inicia con el registro de documentos fuente y finaliza con el análisis de estados financieros, aplica a todas las operaciones contables que se realicen en la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **JORNALIZAR:** registrar un asiento en el libro diario.
- **NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera.
- **NIC:** Normas Internacionales de Contabilidad.
- **EEFF:** Estados financieros documentos informativos

4. POLÍTICAS

- Normas Internacionales de Contabilidad.
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Ley de Régimen Tributario y su Reglamento.
- Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y NIC

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Contador general

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Registros contables

Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	26. ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	Página: 3 de 5

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Descripción
-----	-------------	-------------

Actividad		
1	Contador general	Realizar registro de documentos fuente en el libro diario.
2	Contador general	Mantener control previo del registro. C1
3	Contador general	Realizar la mayorización.
4	Contador general	Aplicar los ajustes correspondientes.
5	Contador general	Revisar y depurar la información contable
6	Contador general	Emitir estados financieros constan: balance general, estado de resultados, flujo de efectivo, estado de variaciones del capital contable.
7	Contador general	Efectuar análisis de estados financieros.

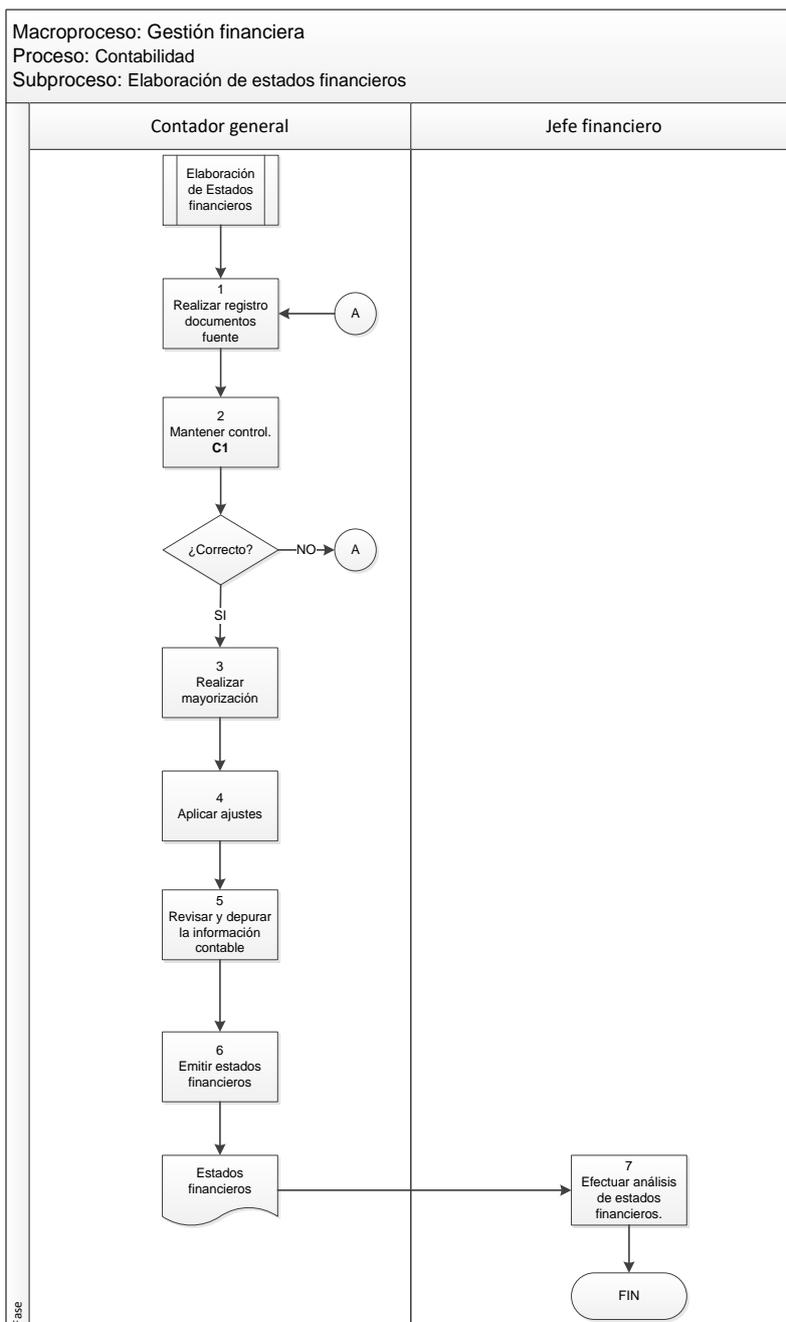
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Estados financieros

Cód: GFNC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	26. ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	Página: 4 de 5

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GFNC</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>26. ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</p>	<p>Página: 5 de 5</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** El contador general valida cada uno de los documentos fuente de manera continua.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Registros contables.
- Estados Financieros.

Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	27. PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 1 de 5

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:
Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	27. PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 2 de 5

- 1. OBJETIVO.** - Definir los recursos financieros de la empresa, mismos que serán incluidos en la proforma presupuestaria con el objeto de cumplir con las metas establecidas.

2. ALCANCE. - Inicia con la solicitud presupuestaria y finaliza con la proforma presupuestaria, aplica a todas las áreas que conforman la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PRESUPUESTO:** Según (Sánchez, 2019) “Es un plan operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios”.
- **PROFORMA PRESUPUESTARIA:** según (Gartenstein , 2018) “Es un mapa que detalla cómo un negocio va a gastar los fondos disponibles durante un periodo de tiempo próximo, basándose en suposiciones acerca de la cantidad de dinero que el negocio va a ganar durante ese tiempo, así como los recursos que se necesitan para operar”.

4. POLÍTICAS

- Escritura de constitución Intercobros cia Ltda.
- Razón de ser de Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe financiero

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitudes de asignación presupuestaria

Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	27. PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 3 de 5

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN

1	Jefe financiero	Solicitar requerimiento de las áreas.
2	Áreas	Elaborar y enviar la información requerida de inversiones y gastos.
3	Gerente general	Avalar el ingreso al presupuesto según lo enviado por las áreas.
4	Áreas	Consolidar y clasificar por centro de costo y por tipo de gasto, la información compras, bonos y mantenimiento de infraestructura o adecuaciones sin detalle.
5	Jefe financiero	Recibir información consolidada y clasificada y revisar que todas la áreas hayan enviado información requerida de los materiales por áreas, más beneficios de ley. C1
6	Jefe financiero	Elaborar la Proforma Presupuestaria de ingresos, gastos, adquisiciones, inversiones y caja.

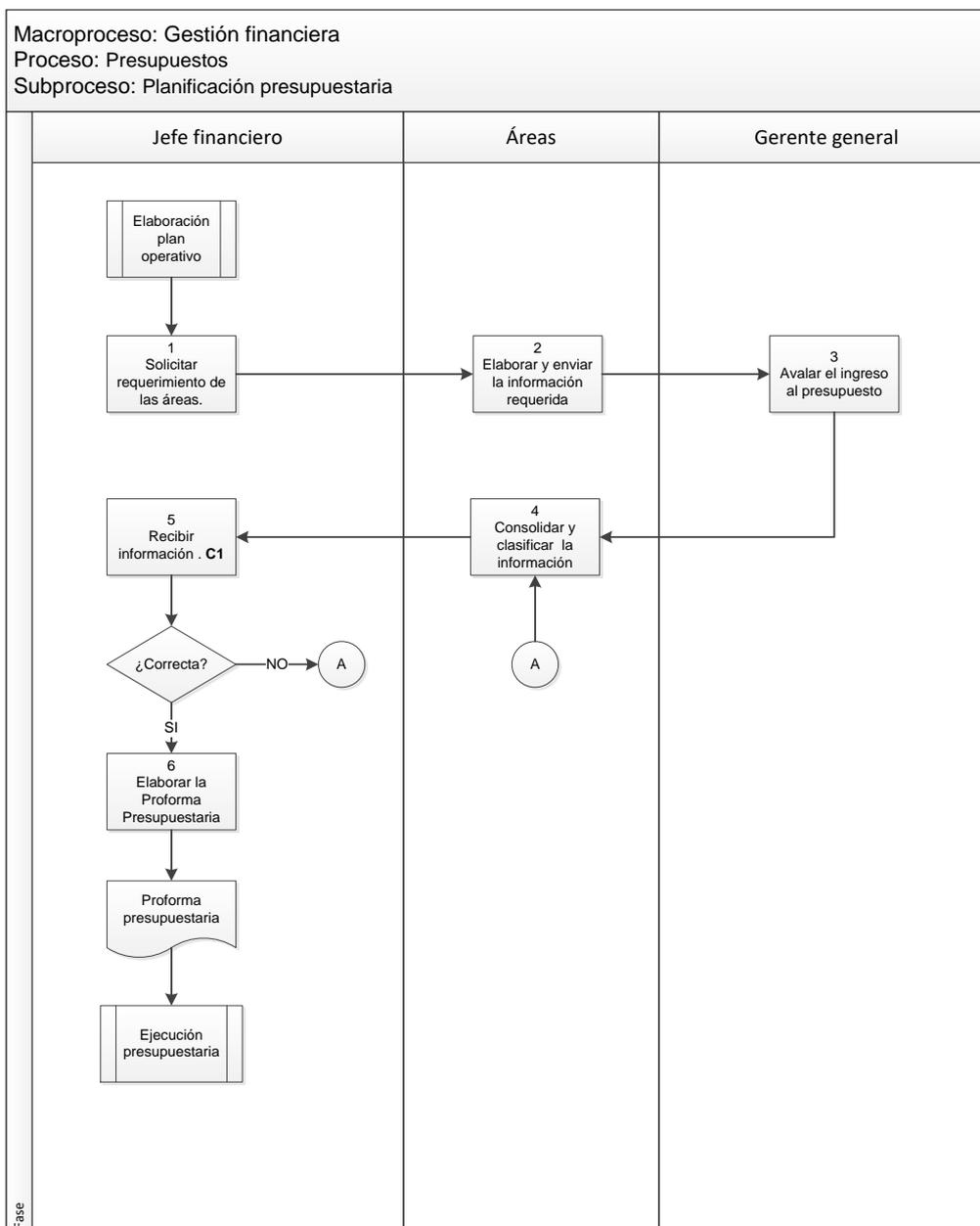
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Proforma Presupuestaria

Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	27. PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 4 de 5

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GFNP	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	27. PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 5 de 5

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Revisar que todas la áreas hayan enviado información requerida.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Proforma presupuestaria

Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	28. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 1 de 5

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Aprobado por:			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	28. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		Página: 2 de 5

1. **OBJETIVO.** - Determinar sin los recursos monetarios de la organización, a través del presupuesto planificado, fueron destinados de manera eficiente a todas las áreas de la misma.

2. **ALCANCE.** - Inicia con las partidas presupuestarias y finaliza con el control presupuestario, aplica a todas las áreas que conforman la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PARTIDA PRESUPUESTARIA:** Según (Cross, 2017) “Involucra el desarrollo de ingresos y categoría de gastos del presupuesto general de una empresa matriz o para sus programas especiales o proyectos”.
- **CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA:** Documento que avala o respalda el presupuesto disponible.

4. POLÍTICAS

- Escritura de constitución Intercobros cia Ltda.
- Razón de ser de Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe financiero

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Asignación presupuestaria

Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	28. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 3 de 5

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Áreas	Solicitar asignación presupuestaria y validar los fondos presupuestarios disponibles.
2	Jefe financiero	Verificar la disponibilidad del presupuesto solicitado por el área y continuar a la actividad 3, de lo contrario retornar a la actividad 1. C1
3	Jefe financiero	Entregar la certificación presupuestaria según disponibilidad.
4	Jefe financiero	Registrar certificación al área respectiva para autorización presupuestaria.
5	Jefe financiero	Registrar el Control Presupuestario de Caja.
6	Gerente general	Aprobar ejecución presupuestaria. Sino aprueba retornar a la actividad 4 de lo contrario continuar con la actividad 7. C2
7	Jefe financiero	Controlar y registrar presupuestos planificados para su cumplimiento.

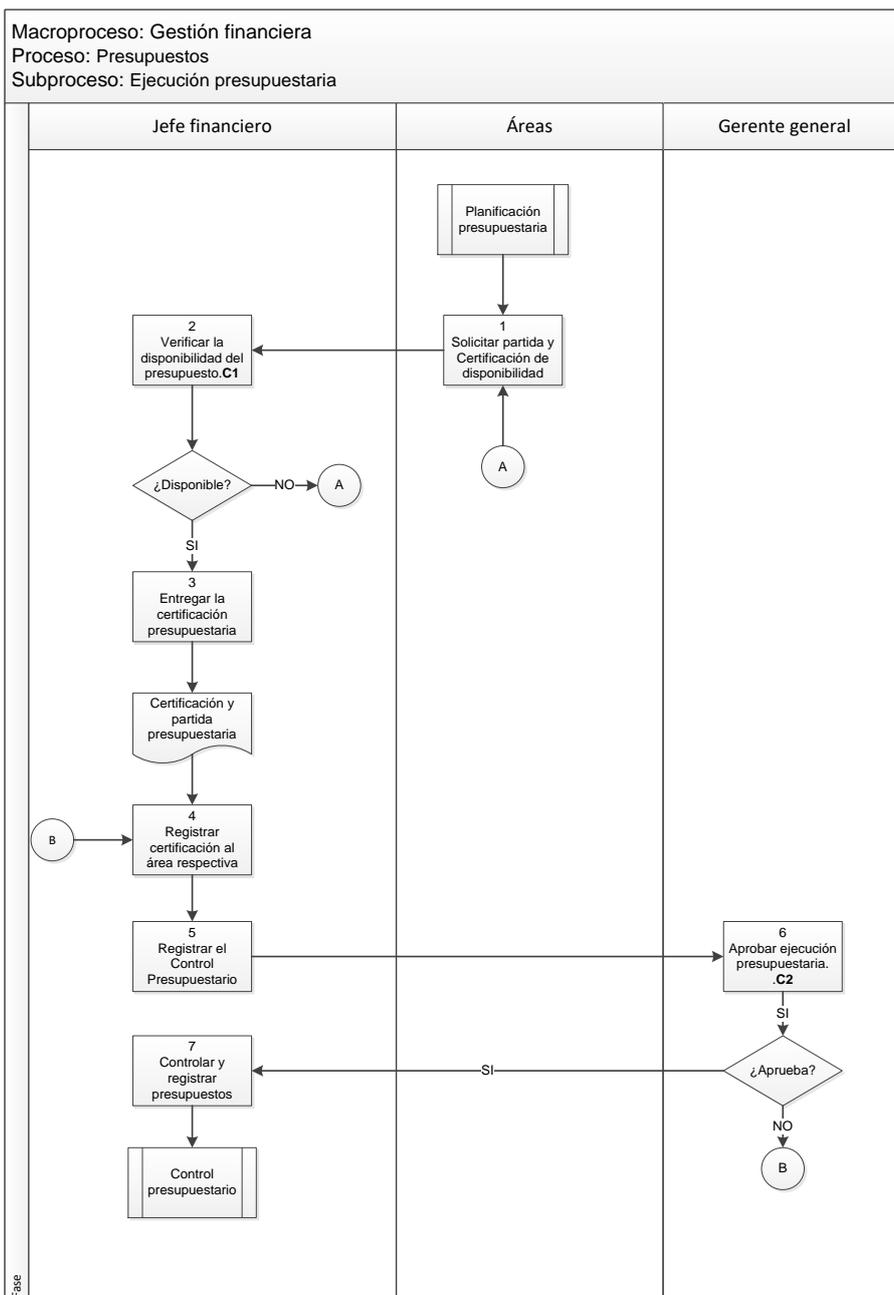
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Control y registros presupuestarios

Cód: GFNP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	28. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 4 de 5

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GFNP	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	28. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Página: 5 de 5

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe financiero debe verificar la disponibilidad del presupuesto solicitado por cada una de las áreas.
- **C2:** Gerente general debe aprobar ejecución presupuestaria.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Certificación y partida presupuestaria

Cód: GFINP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	29. CONTROL PRESUPUESTARIO	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Aprobado por:			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GFINP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	29. CONTROL PRESUPUESTARIO		Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Analizar los cambios en la ejecución presupuestaria, mediante el control y seguimiento, con la finalidad de determinar causas y considerar reformas en pro de los objetivos de la organización.
2. **ALCANCE.** - Inicia con el reporte de asignación presupuestaria y con las solicitudes de los departamentos para nuevas asignaciones disponibles, finaliza con la aprobación de reforma presupuestaria, aplica a todas las áreas que conforman la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PARTIDA PRESUPUESTARIA:** Según (Cross, 2017) “Involucra el desarrollo de ingresos y categoría de gastos del presupuesto general de una empresa matriz o para sus programas especiales o proyectos”.
- **REFORMA PRESUPUESTARIA:** modificaciones del presupuesto inicial en pro de la compañía Intercobros.

4. POLÍTICAS

- Escritura de constitución Intercobros cia Ltda.
- Razón de ser de Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe financiero

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Reportes de nuevas asignaciones presupuestarias disponibles

Cód: GFINP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	29. CONTROL PRESUPUESTARIO	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe financiero	Solicitar informes presupuestarios.
2	Jefe financiero	Validar si las partidas presupuestarias fueron asignadas de manera efectiva en el primer trimestre de ejecución, de no ser el caso para solicitar reforma deberá esperar hasta el reporte semestral.
3	Jefe financiero	Revisar Informe de comportamiento de las partidas presupuestarias y enviar a gerencia para evaluación.
4	Jefe financiero	Solicitar requerimientos de las Áreas para reforma presupuestaria.
5	Jefe financiero	Realizar informe de solicitudes de reforma presupuestaria
6	Jefe financiero	Realizar reforma presupuestaria y enviar para revisión de gerencia general.
7	Gerente general	Revisar y aprobar si existen modificaciones ir al paso 8, por el contrario continuar al paso 9. C1
8	Jefe financiero	Modificar reforma presupuestaria.
9	Jefe financiero	Ejecutar reforma presupuestaria y notificar al supervisor del área

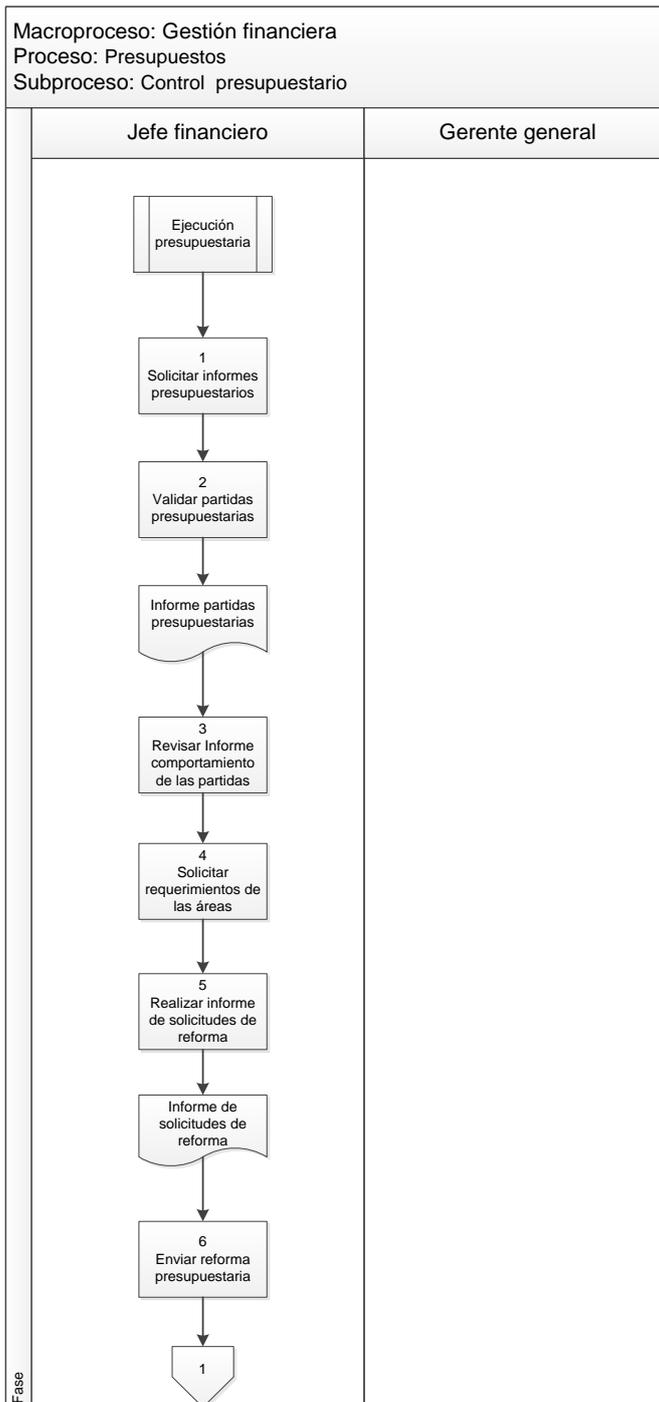
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

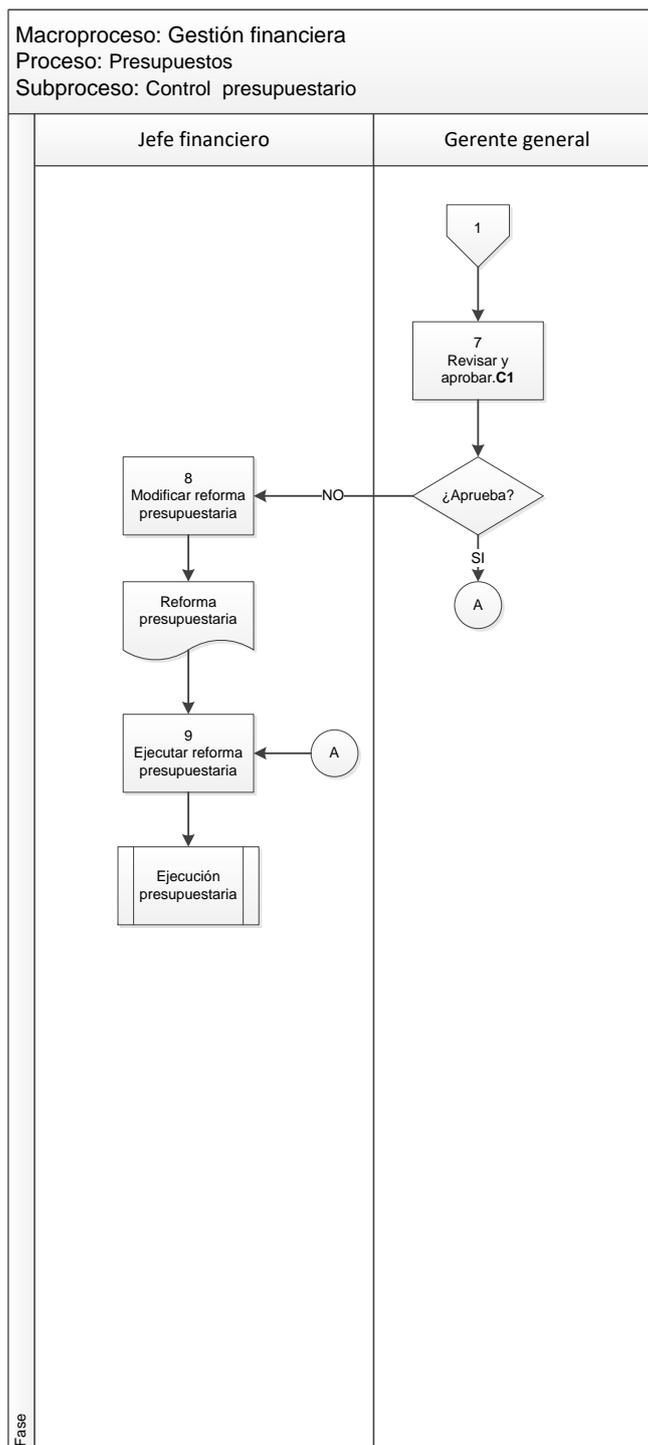
- Aprobación de reforma presupuestaria

Cód: GFINP	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	29. CONTROL PRESUPUESTARIO	Página: 4 de 6

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GFINP</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>29. CONTROL PRESUPUESTARIO</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GFINP</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>29. CONTROL PRESUPUESTARIO</p>	<p>Página: 6 de 6</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Gerente general revisar y aprueba reforma presupuestaria.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Informe partidas presupuestarias
- Informe de solicitudes de reforma
- Reforma presupuestaria

Cód: GFINT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	30. COBRANZAS	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GFINT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	30. COBRANZAS		Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Establecer un proceso de recaudación de cartera vencida oportuna, a través de la gestión persuasiva de pago, de tal manera que conlleve a un bajo costo en el menor tiempo posible para la compañía.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la recopilación de obligaciones pendientes y finaliza con la cancelación de la deuda, aplica a todos los clientes de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

INTERESES MORATORIOS: según (Sevilla Cáceres, 2020) “Pretenden reparar el daño por el retraso en el pago o cumplimiento de una obligación”.

CONDONACION: según (Méndez , 2018) “Se denomina condonación (o perdón) cuando el acreedor perdona al deudor la total o el parcial (entonces se denomina quita) pago de la deuda que tenían acordado entre ambos”.

4. POLÍTICAS

- Normativa interna de aseguramiento del proceso:

Meses de mora	Descuento máximo
3	del 5% al 10%
4	del 5% al 10%
5	del 5% al 10%
6	del 5% al 15%

Elaborado por: Edna Ordoñez

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de tesorería

Cód: GFINT	 INTERCOBROS ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	30. COBRANZAS	Página: 3 de 6

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ingreso de tareas todas las áreas al dpto. de cobranza para la recaudación de cuentas por cobrar de los clientes de la compañía

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de tesorería	Receptar todas las obligaciones vencidas con respaldo físico y digital.
2	Jefe de tesorería	Distribuir la gestión de cobro al asesor respectivo.
3	Asistente de sistemas	Enviar notificaciones de cobro IVR SMS WSP
4	Asesor de cobranza	Contactar al deudor y notificar el pago inmediato de la obligación vencida, de no ser el caso y no contar con la información de ubicación del mismo el asesor debe apoyarse en las páginas de apoyo establecidas para que el código de gestión sea positivo.
5	Asesor de cobranza	Direccionar al cliente para que realice el pago mediante transferencia a la cuenta cte. autorizada de INTERCOBROS CIA LTDA. Si el cliente aduce que ya efectuó la cancelación solicitar voucher de pago y pasar a la actividad 8, de lo contrario continuar con el paso 6. C1

Cód: GFINT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	30. COBRANZAS	Página: 4 de 6

6	Jefe de tesorería	Generar orden de pago.
---	-------------------	------------------------

7	Jefe de tesorería	Receptar respaldo de transferencia
8	Jefe de tesorería	Archivar expediente gestión de cobro.

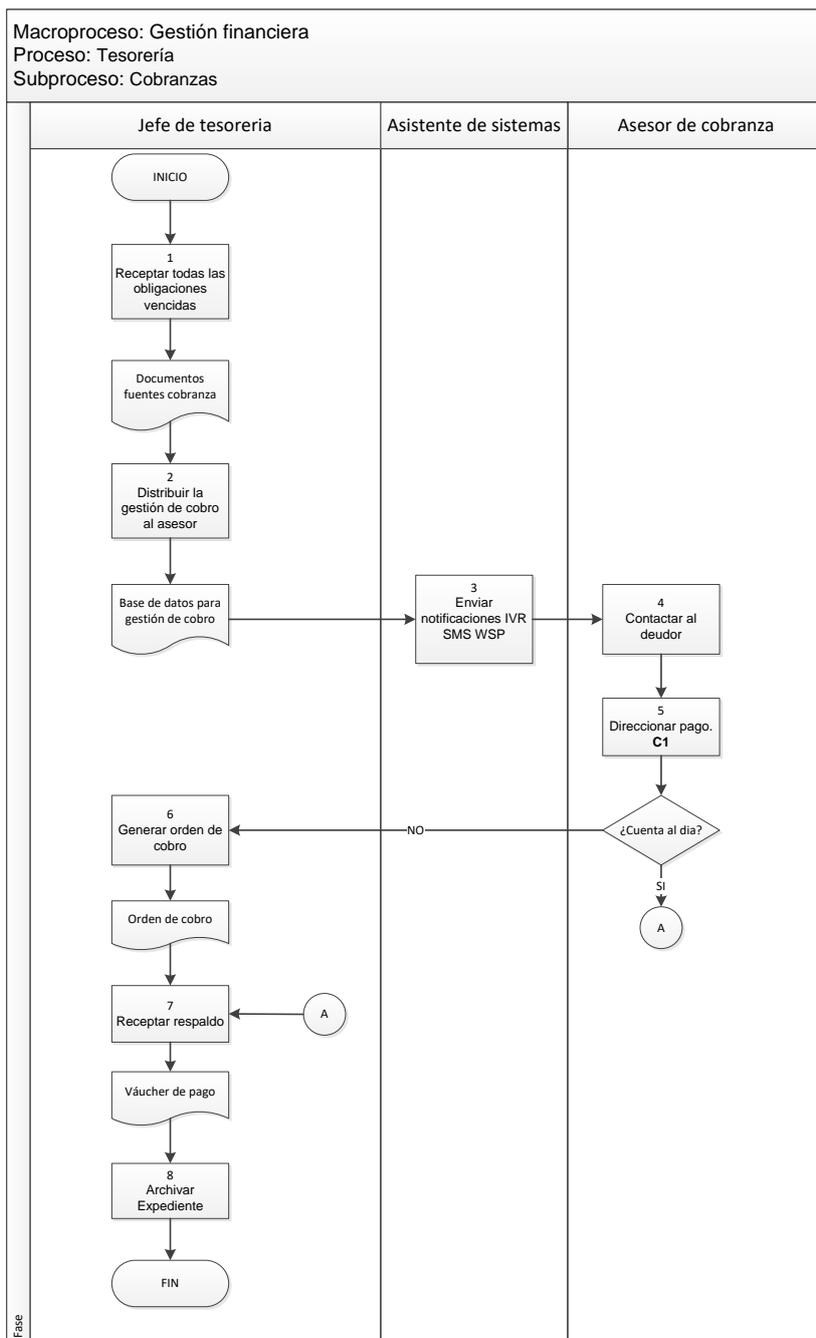
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Obligaciones finiquitadas

Cód: GFINT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	30. COBRANZAS	Página: 5 de 6

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GFINT	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	30. COBRANZAS	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** El asesor de cobranza debe validar que el pago se aplicó, mediante la solicitud al cliente del voucher de pago.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Documentos fuentes cobranza
- Base de datos para gestión de cobro
- Orden de cobro
- Váucher de pago

Cód: GFINCB	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	31. PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GFNCB	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	31. PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS		Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Cumplir con las obligaciones pertinentes tanto de colaboradores como de terceros, mediante las transferencias correspondientes, cubriendo el gasto de bienes y servicios recurrentes de la empresa en el año en curso.

2. **ALCANCE.** - Inicia con la recopilación de facturación para pagos y finaliza con los pagos aplicados en las cuentas correspondientes, aplica a todo los pagos por gasto corriente de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PASIVO CIRCULANTE:** obligaciones pendientes.
- **GASTOS ADMINISTRATIVOS:** Según (Riquelme, 2019) “Estos gastos están relacionados con la organización en su conjunto en lugar de un departamento individual. Los salarios de los altos ejecutivos y los costos de los servicios generales como la contabilidad son ejemplos de gastos administrativos”.

4. POLÍTICAS

- Reglamento de pagos internos y externos de Intercobros cia Ltda.
- Instructivo general de tesorería Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de tesorería

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con las obligaciones de colaboradores y terceros

Cód: GFINCB		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	31. PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN

1	Jefe de tesorería	Solicitar información de facturación continuar al paso 2 si son pagos internos. Si son pagos a terceros ir a la actividad 3. C1
2	Jefe de tesorería	Receptar documentos fuente de pagos internos roles.
3	Jefe de tesorería	Solicitar facturas físicas para pago de proveedores.
4	Jefe de tesorería	Enviar reporte de transferencias a realizar para aprobación de gerencia. El archivo en Excel debe especificar montos exactos y coincidir con datos históricos tanto de pagos internos como externos.
5	Gerente general	Aprobar transferencias y pasar a la actividad 6 de lo contrario regresar a la actividad 4. C2
6	Jefe de tesorería	Emitir órdenes de pago con firma autorizada de los pagos internos y a terceros para ser aplicados.
7	Jefe de tesorería	Efectuar pagos en las Ctas bancarias pertinentes.
8	Jefe de tesorería	Verificar que la acreditación en las Ctas se haya efectuado en un lapso de 72 horas.
9	Jefe de tesorería	Archivar documentación física y digital.

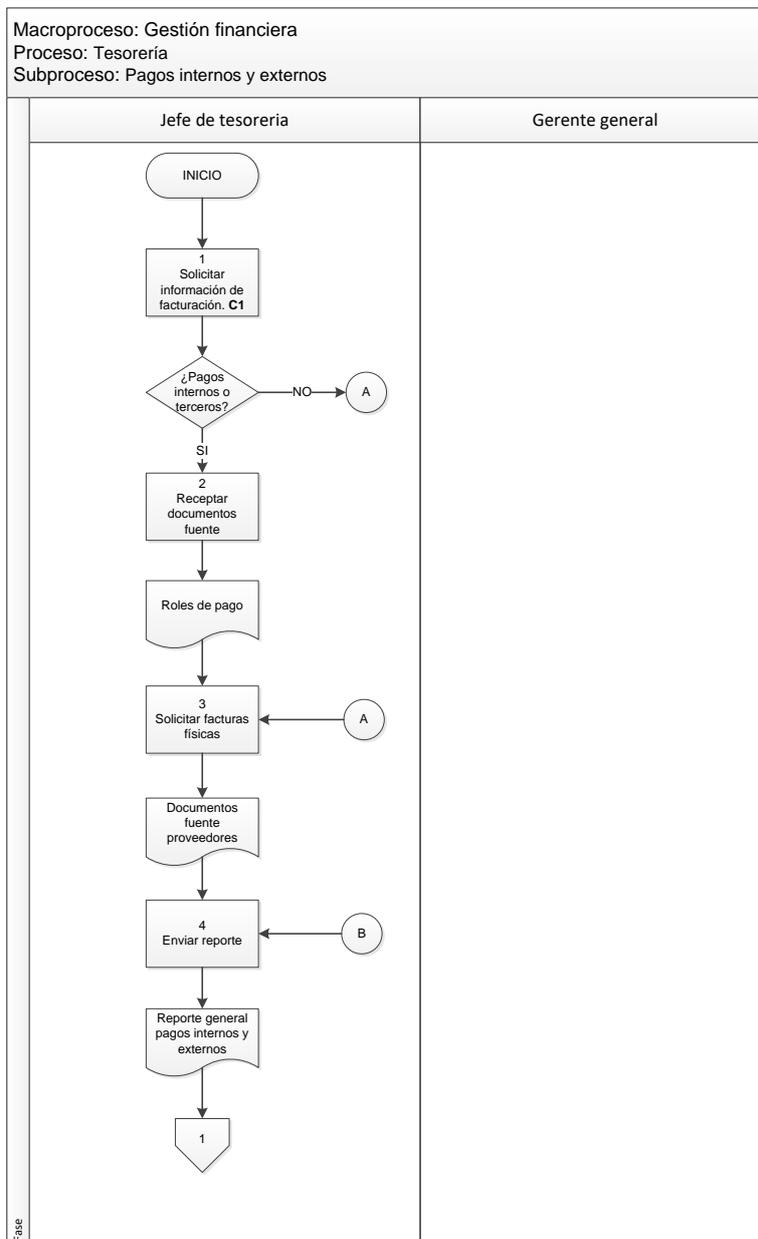
Elaborado por: Edna ordoñez

Cód: GFNCB	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	31. PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS	Página: 4 de 6

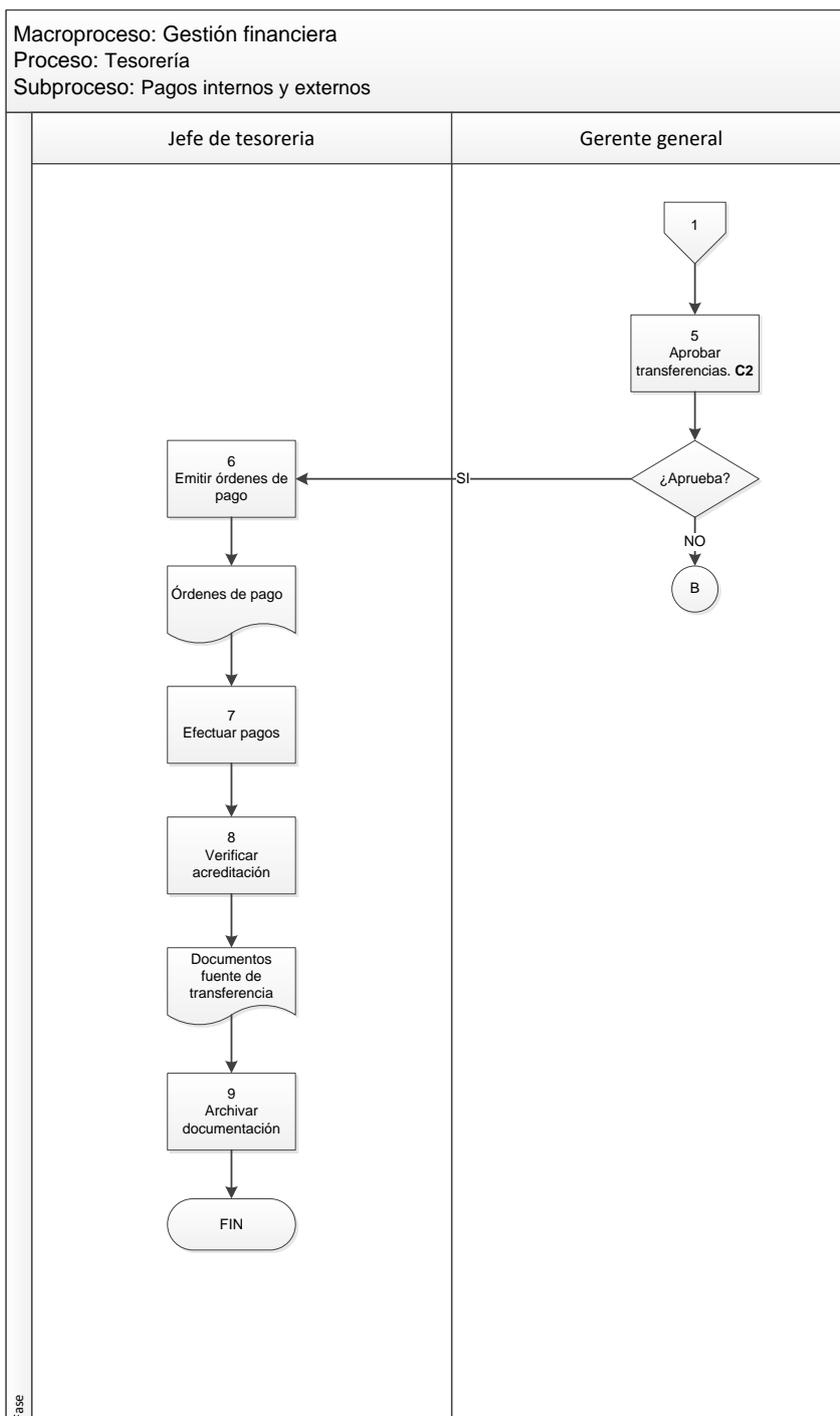
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Pagos internos y a terceros aplicados

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GFNCB</p>	<p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>31. PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna ordoñez

Cód: GFNCB	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	31. PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de tesorería valida si el pago es interno o a terceros.
- **C2:** Gerente general aprueba la aplicación de pagos internos y externos.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Roles de pago
- Documentos fuente proveedores
- Reporte general pagos internos y externos
- Órdenes de pago
- Documentos fuente de transferencias realizadas

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	32. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Página: 1 de 5

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior			
Elaborado por:		Revisado por:	
Edna Ordoñez			
Nombre:		Nombre:	
Fecha: 27/05/21		Fecha:	
Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	32. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Página: 2 de 5

1. **OBJETIVO.** - Establecer un proceso de mantenimiento de infraestructura, mediante el plan anual, que salvaguarde la integridad de todo el equipo de Intercobros cia Ltda.

2. **ALCANCE.** - Inicia con la propuesta del plan anual de mantenimiento de infraestructura, finaliza con el cumplimiento y control del plan anual, aplica a todas las mejoras en infraestructura de la compañía Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **IMAGEN CORPORATIVA:** Según (Sordo, 2019) “Es el cúmulo de creencias y actitudes que tienen los consumidores y el público en general sobre una marca o corporativo, es decir, la percepción que se han formado a partir de los productos, servicios y comunicación externa de una empresa”.
- **COPASO:** Comité Paritario de Salud Ocupacional.
- **SSO:** seguridad y salud ocupacional.

4. POLÍTICAS

- Reglamento interno de Intercobros cia Ltda.
- Normativa interna de seguridad y salud ocupacional comité general COPASO

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe administrativo

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	32. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Página: 3 de 5

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Elaboración del plan de mantenimiento de infraestructura

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe administrativo	Diseñar plan de mantenimiento de infraestructura, en concordancia con el plan estratégico.
2	Gerente general	Revisar Plan de Mantenimiento, si tiene observaciones regresa a la actividad 1, caso contrario continúa con la actividad 3. C1
3	Gerente general	Enviar comunicado de aprobación del plan de Mantenimiento de infraestructura.
4	Jefe administrativo	Ejecutar plan de Mantenimiento de infraestructura.
5	Jefe administrativo	Realizar seguimiento del plan anual.
6	Jefe administrativo	Realizar control del cumplimiento del plan con relación a la seguridad del colectivo Intercobros en caso de requerirse modificaciones.

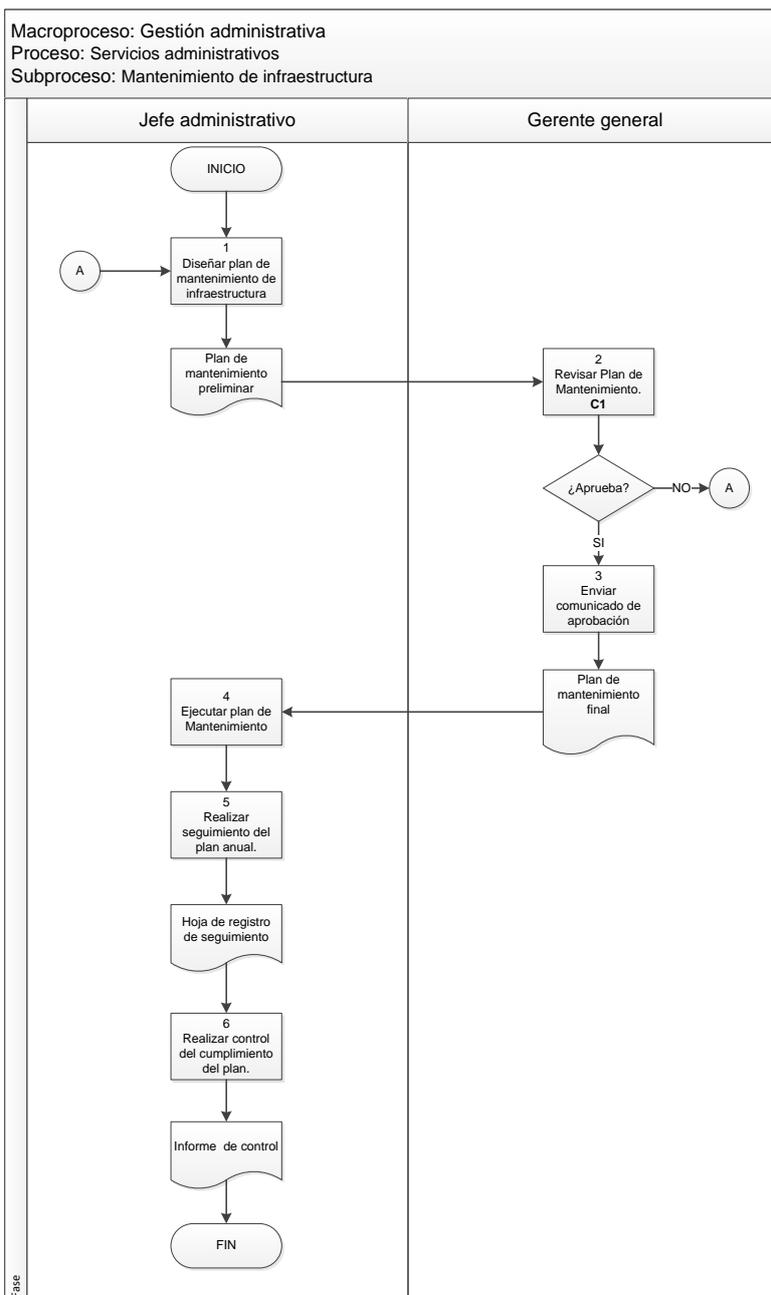
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplimiento y control del plan anual de mantenimiento

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	32. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Página: 4 de 5

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GADMSA</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>32. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Página: 5 de 5</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Gerente general revisa plan de mantenimiento.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Plan de mantenimiento preliminar
- Plan de mantenimiento final
- Hoja de registro de seguimiento
- Informe de control

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	33. GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	33. GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Gestionar de manera oportuna los pagos de servicios básicos de la empresa, mediante un proceso de seguimiento mensual, con la finalidad de que

las operaciones diarias de la compañía no sea vean perjudicadas.

2. **ALCANCE.** - Inicia con la verificación de facturas vencidas y finaliza con la confirmación de pago efectuado mediante transferencia bancaria, aplica a todo el personal administrativo de la compañía Intercobros cia. Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **EPMAPS:** Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Quito.
- **EEQ:** Empresa Eléctrica Quito.
- **CNT:** Corporación Nacional de Telecomunicación.
- **NETLIFE:** Internet seguro de Ultra Alta Velocidad.
- **CELERITY:** servicio de Internet de alta velocidad por Fibra Óptica
- **PRE FACTURA:** documento no fiscal emitido por el proveedor.

4. POLÍTICAS

- Cronograma de pagos de facturas de servicios básicos Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe Administrativo

Cód: GADMSA		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	33. GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Página: 3 de 6

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificación de pagos vencidos

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
-----	-------------	-------------

ACTIVIDAD		
1	Jefe administrativo	Verificar que no existan pagos vencidos de servicios básicos. Si existen pagos vencidos nos vamos a la actividad 6. Si no existen pagos vencidos vamos a la actividad 2. C1
2	Jefe administrativo	Descargar y solicitar las pre-facturas. De todos los proveedores de servicios privados y empresas de servicios públicos en general de las páginas de pagos online autorizadas, guardar y enviar soporte de manera digital al correo electrónico del supervisor administrativo.
3	Jefe administrativo	Elaborar informe de valores a pagar y enviar a tesorería para aprobación.
4	Jefe administrativo	Aprobar pagos con firma electrónica de gerente administrativo y Jefe de tesorería.
5	Jefe de tesorería	Emitir órdenes de pago.

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	33. GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Página: 4 de 6

6	Jefe de tesorería	PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS Registrar pagos en línea: EEQ con código cuen (Código eléctrico nacional) banco pichincha opción facturas no inscritas buscar servicio eléctrico, EPMAPS Paga desde tu banco - Bienvenido a EPMAPS (aguaquito.gob.ec) , CNT PAGOS CNT . Servicio de internet a la cta. cte. enviada como respaldo.
---	-------------------	---

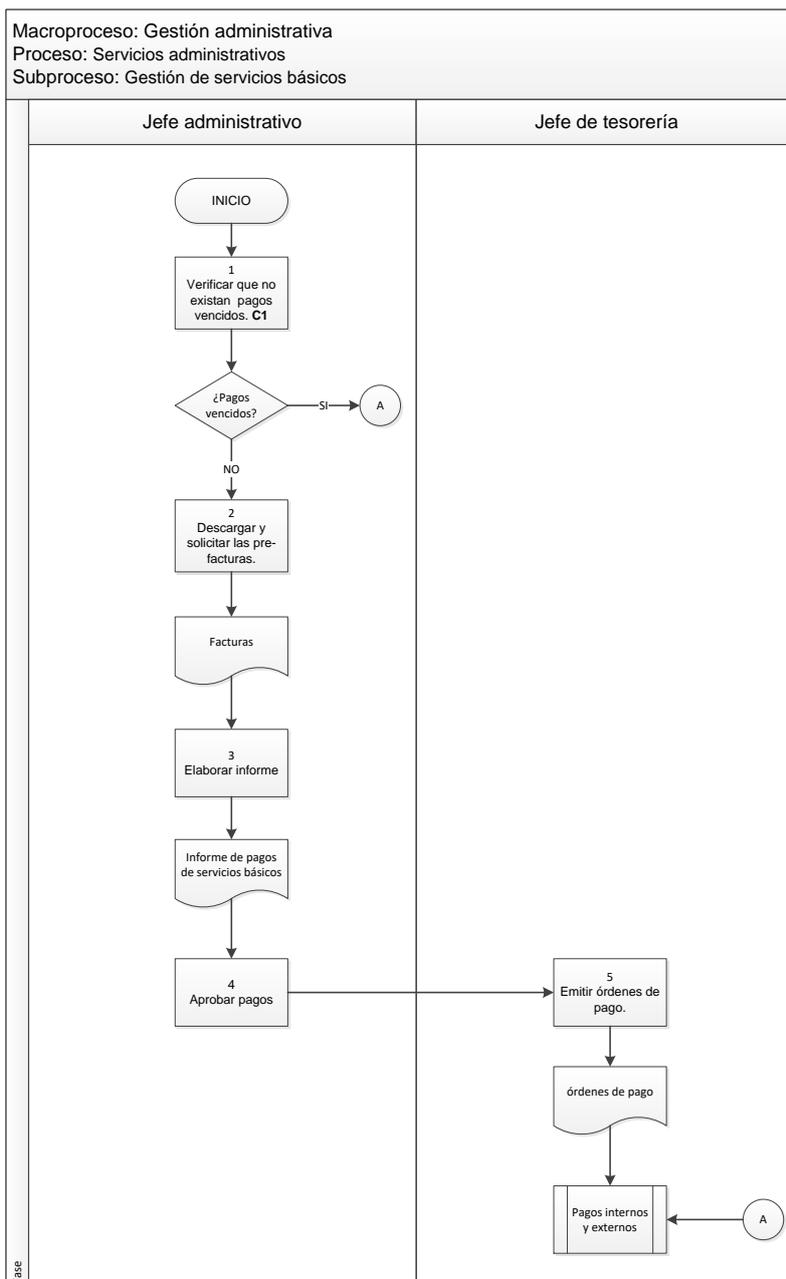
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Pagos aplicados mediante transferencia a proveedores de servicios básicos

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	33. GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Página: 5 de 6

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Elaborado por: Edna Ordoñez

<p>Cód: GADMSA</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>33. GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS</p>	<p>Página: 6 de 6</p>

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe administrativo verifica que no existan pagos vencidos, si los hay gestionar el cumplimiento de pagos según cronograma.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Facturas
- Informe de pagos de servicios básicos
- órdenes de pago

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	34. ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:
Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	34. ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA	Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Proporcionar a los colaboradores los suministros de oficina para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente, del mismo modo proveer los artículos de limpieza al equipo encargado, mediante la compra oportuna de los mismos, manteniendo la integridad de todo el equipo con estándares de limpieza óptimos.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la verificación de stock y solicitud de compras, finaliza con la entrega de suministros y artículos de limpieza, aplica a todo el personal de la compañía Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN:** documento que detalla cada unidad de suministros de oficina y limpieza entregados con firma de responsables.
- **STOCK:** unidades existentes en bodega de suministros de oficina y limpieza

4. POLÍTICAS

- Reglamento interno Intercobros cia Ltda.
- Cronograma de entrega suministros y limpieza Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe administrativo

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Inicia con la verificación de stock y solicitud de compras

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	34. ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe administrativo	Revisar y verificar el stock (semanal) en bodega para estar en conocimiento de las cantidades con las que se cuentan, si es necesario adquirir suministros de oficina o artículos de limpieza se envía a compras, si no es necesario adquirir continúa con el paso 3. C1
2	Jefe administrativo	Ingresar solicitud de compras.
3	Asistente de gerencia	Receptar solicitud y aprobar. Si no aprueba retornar a la actividad 2. C2
4		Solicitar pedido al proveedor.
5	Jefe administrativo	Elaborar cronograma para entrega de suministros de oficina, botellones de agua al igual que, artículos de limpieza (incluido alcohol y gel antiséptico) en el cual deben constar cantidades, detalle de la adquisición y periodicidad.
6	Jefe administrativo	Entregar suministros de oficina y botellones de agua a la asistente administrativa, del mismo modo al encargado de la limpieza los artículos de aseo respectivos, ambos mediante la firma del acta de entrega.

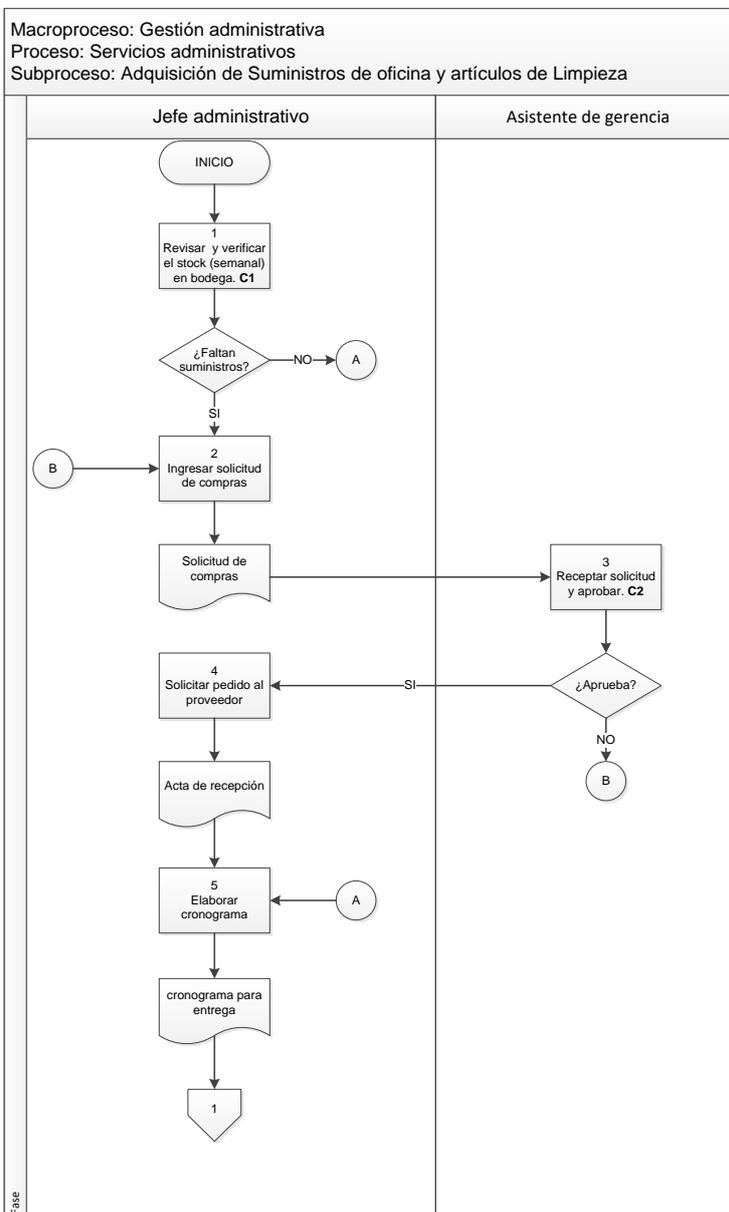
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	34. ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA	Página: 4 de 6

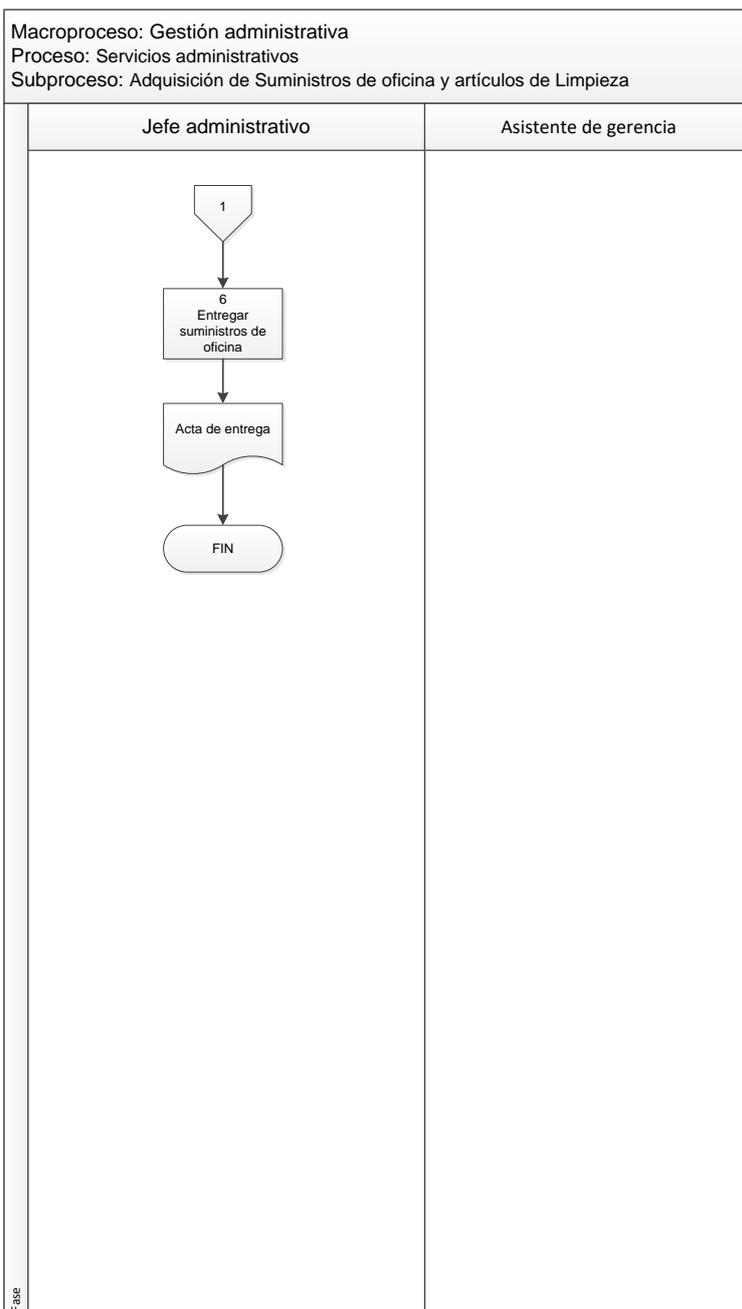
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Entrega de suministros y artículos de limpieza

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: GADMSA</p>		<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>34. ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: GADMSA	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	34. ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe administrativo debe revisar y verificar el stock (semanal).
- **C2:** Asistente de gerencia recepta solicitud y aprueba.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Solicitud de compras
- Acta de recepción
- cronograma para entrega
- Acta de entrega

Cód: TIC		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 1 de 7

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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO. - Desarrollar servicios informáticos, mediante la generación de sistemas automatizados, que coadyuven con los procesos que desarrolla la compañía.

2. ALCANCE. - Inicia con la solicitud de generación de sistemas informáticos y soporte técnico en redes, finaliza con instalación, soporte y capacitación del software y redes, abarca a todos los sistemas desarrollados para Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **OUT HOUSE:** sistemas externos.
- **IN HOUSE:** sistemas internos.
- **SOFTWARE:** conjunto de programas desarrollados para un procedimiento o actividad.

4. POLÍTICAS

- Normativa del proceso de sistemas informáticos Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de sistemas informáticos

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitudes de desarrollo de nuevos servicios informáticos

Cód: TIC		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 3 de 7

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Asistente de sistemas	Solicitar al jefe de sistemas el requerimiento de generación de sistemas o soporte de redes, si solo se requiere administrar y configurar ir al procedimiento 8 caso contrario continuar con paso 2. C1
2	Asistente de sistemas	Enviar solicitud al ingeniero en sistemas para análisis.
3	Jefe de sistemas	Diseñar el nuevo sistema según el requerimiento.
4	Jefe de sistemas	Determinar lenguaje de programación.
5	Jefe de sistemas	Crear prototipo del software, sino requiere cambios ir al paso 7 si debe mejorarse ir continuar al paso 6. C2
6	Jefe de sistemas	Generar diseño final del software.
7	Jefe de sistemas	Instalar, dar soporte y capacitar. Finaliza el proceso.
8	Asistente de sistemas	Administrar: Servidores ftp, servidores nube y compartida.
9	Asistente de sistemas	Configurar: Especial en elastix, VPN y acceso exterior a red interna, Gateways y dispositivos de red.

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 4 de 7

10	Asistente de sistemas	Monitorear: Elastix Call center, pasarela web, Crm / limpieza y mantenimiento.
11	Jefe de sistemas	Enviar respaldo de soporte realizado mediante correo electrónico informe de seguimiento, mantenimiento y control de software.

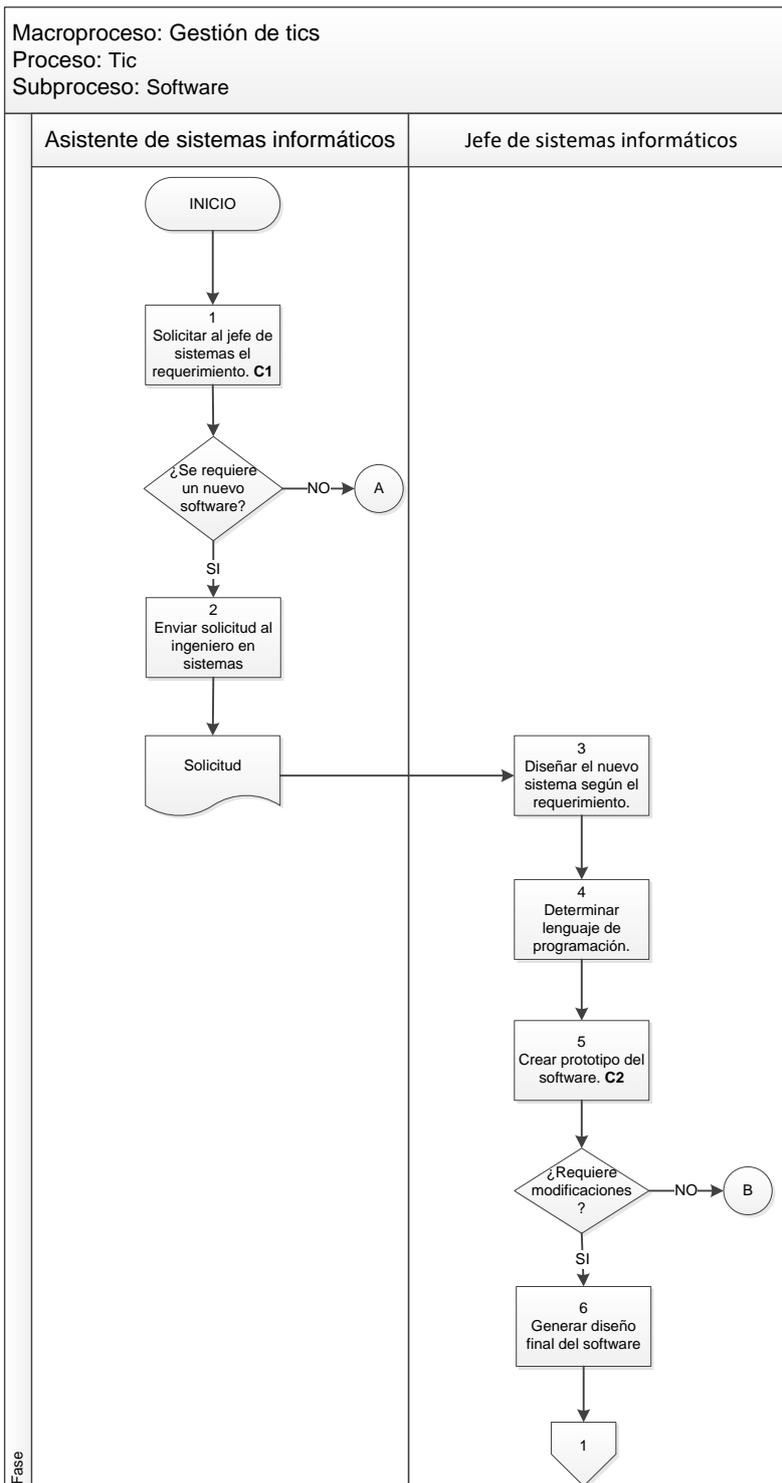
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

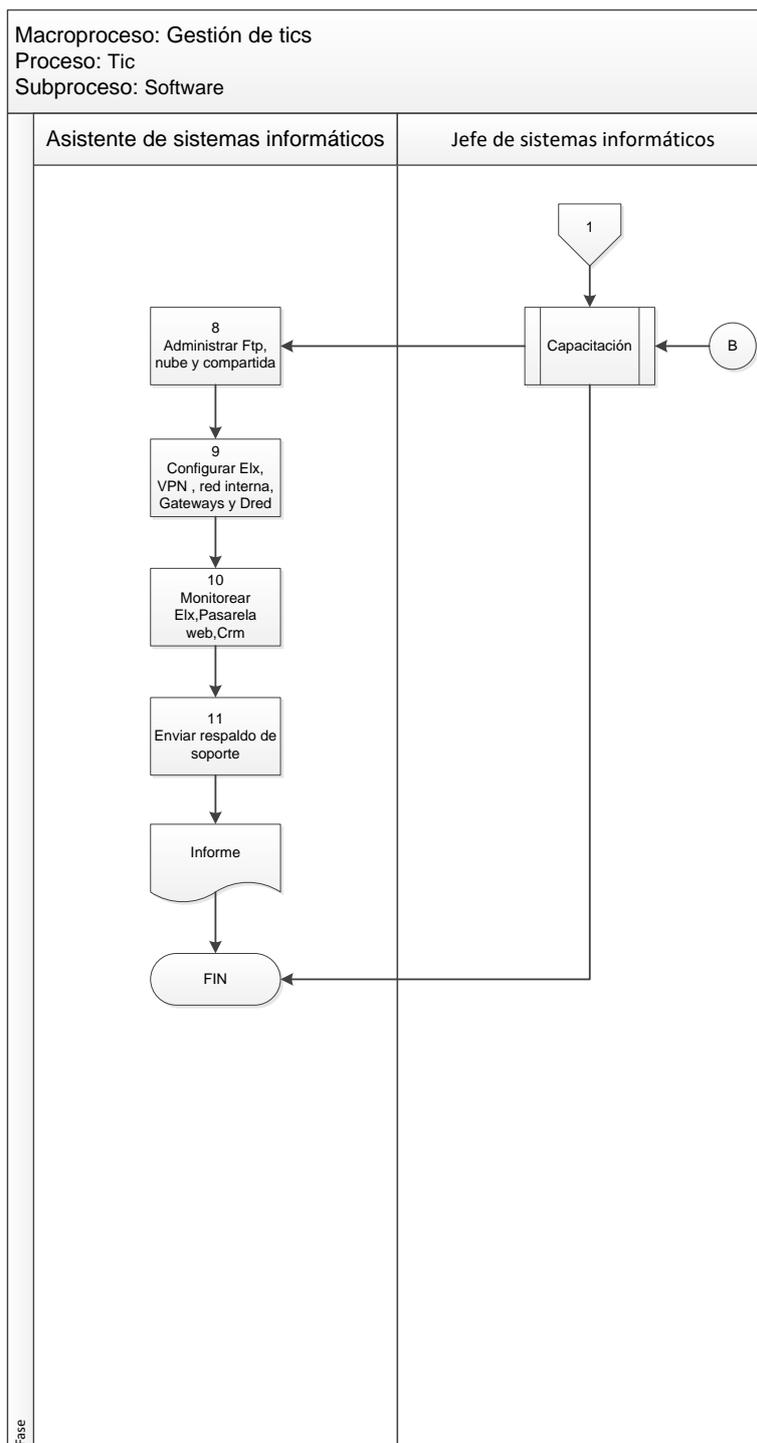
- Instalación, soporte y capacitación de software y redes

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 5 de 7

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 6 de 7



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	35. SOFTWARE	Página: 7 de 7

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de sistemas informáticos valida si el requerimiento es generación de sistemas o soporte de redes o si solo se requiere administrar y configurar.
- **C2:** Jefe de sistemas informáticos valida si el prototipo del software requiere cambios.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Solicitud
- Informe de software

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	36. HADWARE	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	36. HADWARE	Página: 2 de 6

1. OBJETIVO. - Establecer el mantenimiento preventivo de los equipos de la organización, a través de un cronograma que permita dar seguimiento a la vida útil de los computadores y que no perjudique las actividades de los usuarios.

2. ALCANCE. - Inicia con cronograma de mantenimiento de equipos y finaliza con el mantenimiento preventivo del hardware, abarca a todos los equipos informáticos de la compañía Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **MANTENIMIENTO:** correcciones preventivas que se generan a los elementos físicos de un sistema informático.
- **HARDWARE:** soporte a los elementos físicos a nivel de sistemas informáticos.

4. POLÍTICAS

- Normativa del proceso de sistemas informáticos Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de sistemas informáticos

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Plan de mantenimiento preventivo

Cód: TIC		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	36. HADWARE	Página: 3 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
-----	-------------	-------------

ACTIVIDAD		
1	Jefe de sistemas informáticos	Elaborar y gestionar cronograma.
2	Jefe de sistemas informáticos	Notificar al usuario que guarde toda la información, si no necesita Mantenimiento Correctivo, se direcciona al paso 4, caso contrario continua con el paso No 3. C1
3	Jefe de sistemas informáticos	Realizar mantenimiento preventivo de hardware.
4	Usuario	Solicitar mantenimiento.
5	Jefe de sistemas informáticos	Analizar la novedad ingresada, diagnosticar la problemática.
6	Jefe de sistemas informáticos	Validar el problema, sí el diagnostico no es correcto, regresa al paso No 5 si es correcto continua con el paso No 7. C2
7	Jefe de sistemas informáticos	Solucionar la novedad reportada.
8	Jefe de sistemas informáticos	Enviar respaldo de Mantenimiento realizado mediante correo electrónico. Informe de resolución de diagnóstico de hardware.

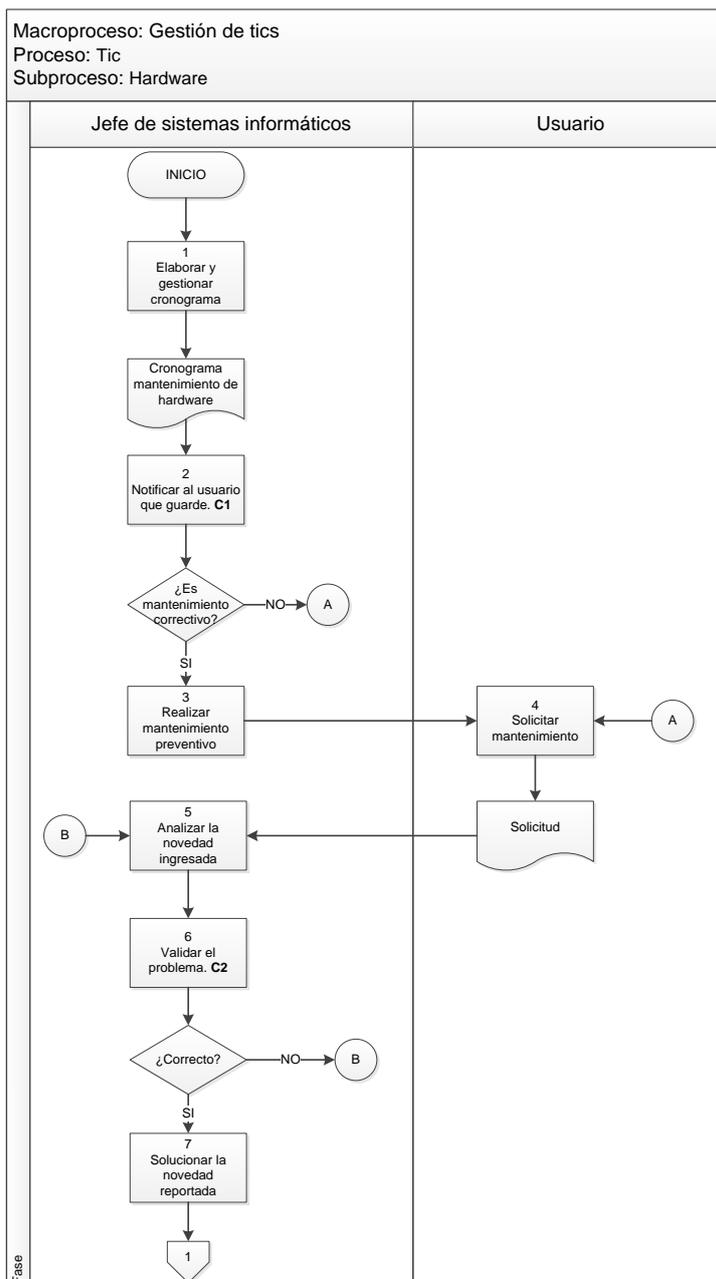
Elaborado por: Edna Ordoñez

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

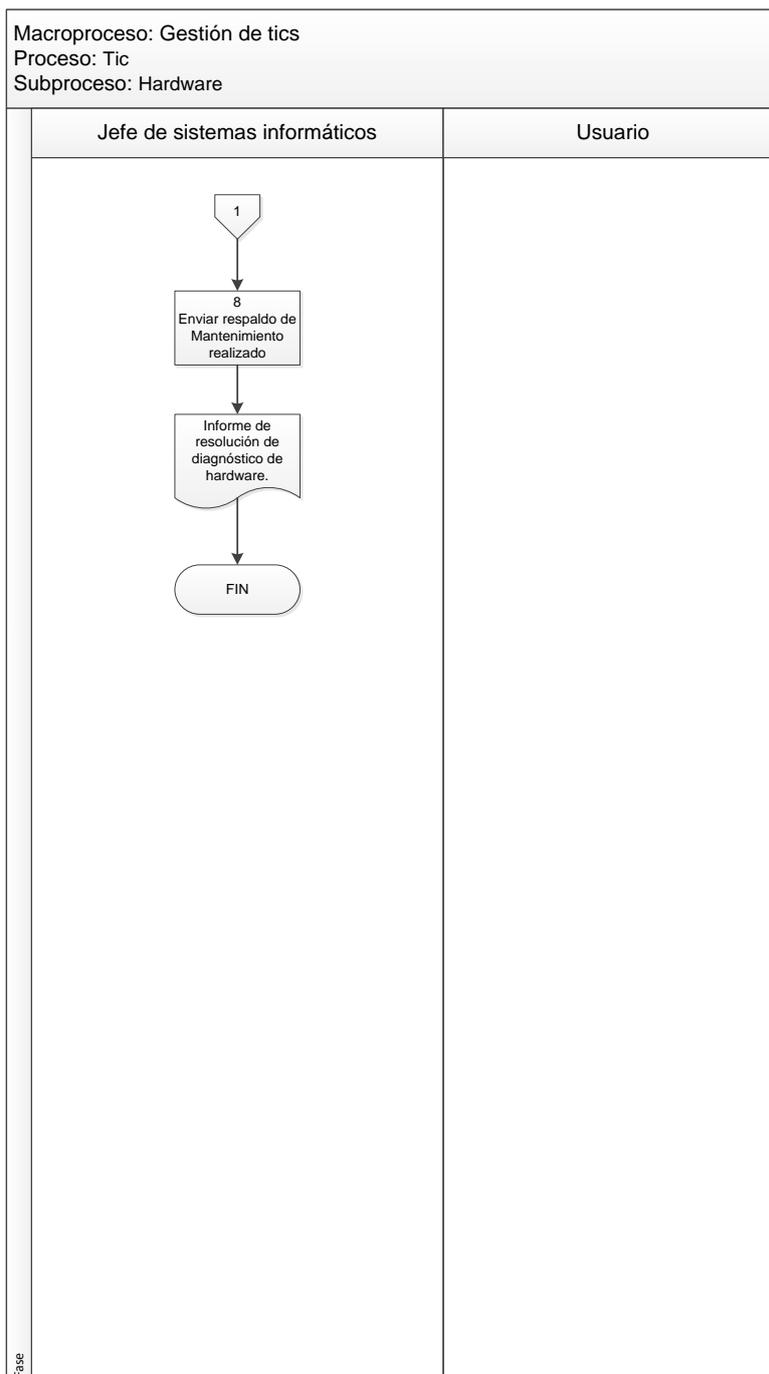
- Mantenimiento preventivo

Cód: TIC		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	36. HADWARE	Página: 4 de 6

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	36. HADWARE	Página: 5 de 6



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	36. HADWARE	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de sistemas informáticos verifica si el usuario requiere mantenimiento preventivo.
- **C2:** Jefe de sistemas informáticos valida que el diagnóstico del problema del hardware es correcto.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Cronograma mantenimiento de hardware
- Solicitud
- Informe de resolución de diagnóstico de hardware.

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	37. TELECOMUNICACIONES	Página: 1 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 DE CONTROLES
11. REGISTROS Y FORMULARIOS

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edna Ordoñez		
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: 27/05/21	Fecha:	Fecha:

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	37. TELECOMUNICACIONES	Página: 2 de 6

1. **OBJETIVO.** - Proporcionar una infraestructura de telecomunicaciones masivas, mediante innovación y procedimientos adecuados, para que todos los usuarios puedan acceder a la información necesaria de las carteras que maneja la organización y viceversa.
2. **ALCANCE.** - Inicia con la solicitud de envío de masivos y finaliza con las el reporte de SMS, IVR Y CORREOS, abarca a todos los equipos informáticos de la compañía Intercobros cia Ltda.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **TELECOMUNICACIONES:** Elementos tecnológicos que permiten la comunicación rápida y a distancias considerables
- **WSP:** Whatsapp
- **IVR:** Respuesta de voz interactiva
- **SMS:** mensajes de texto ilimitados
- **CORREO ELECTRONICO:** Plataforma que permite el envío de notificaciones a varias personas.
- **BDO:** base de datos.

4. POLÍTICAS

- Normativa del proceso de sistemas informáticos Intercobros cia Ltda.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe de sistemas informáticos

Cód: TIC		Versión: 003
Fecha: 27/05/21	37. TELECOMUNICACIONES	Página: 3 de 6

6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud de telecomunicaciones

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	usuario	Realizar solicitud de masivos.
2	Jefe de sistemas informáticos	Aprobar solicitud y configurar scripts.
3	Jefe de sistemas informáticos	Receptar y preparar la base diaria para actualización, si es envío de SMS y correo electrónico ir al paso 6, si son wsp y si el emulador está listo ir al paso 5, de lo contrario continuar con el paso 4. C1
4	Jefe de sistemas informáticos	Instalar emuladores de Whatsapp asesores para masivos wsp.
5	Jefe de sistemas informáticos	Copiar código QR y sincronizar con software para envío masivo de wsp.
6	Jefe de sistemas informáticos	Administrar y dar mantenimiento gateway para proceder con envío de SMS y correos electrónicos e ivr.
7	Jefe de sistemas informáticos	Consolidar reporte de WSP, SMS, IVR Y CORREOS.

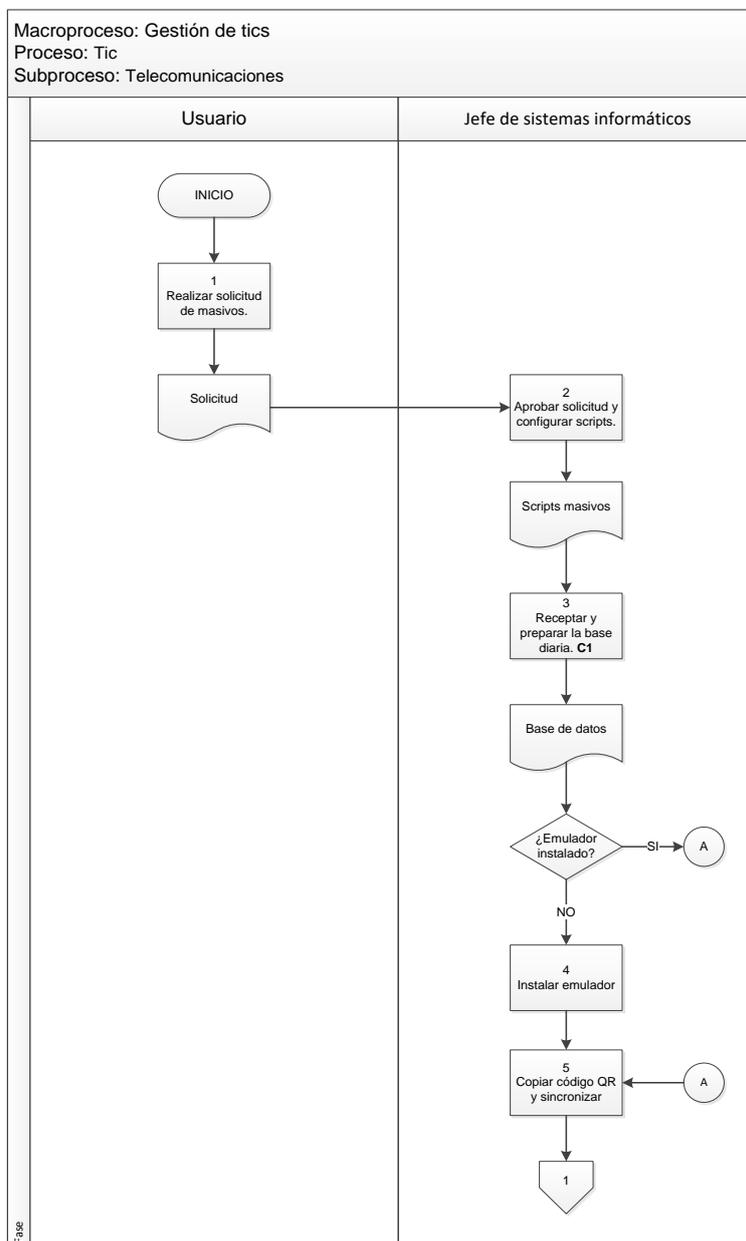
Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	37. TELECOMUNICACIONES	Página: 4 de 6

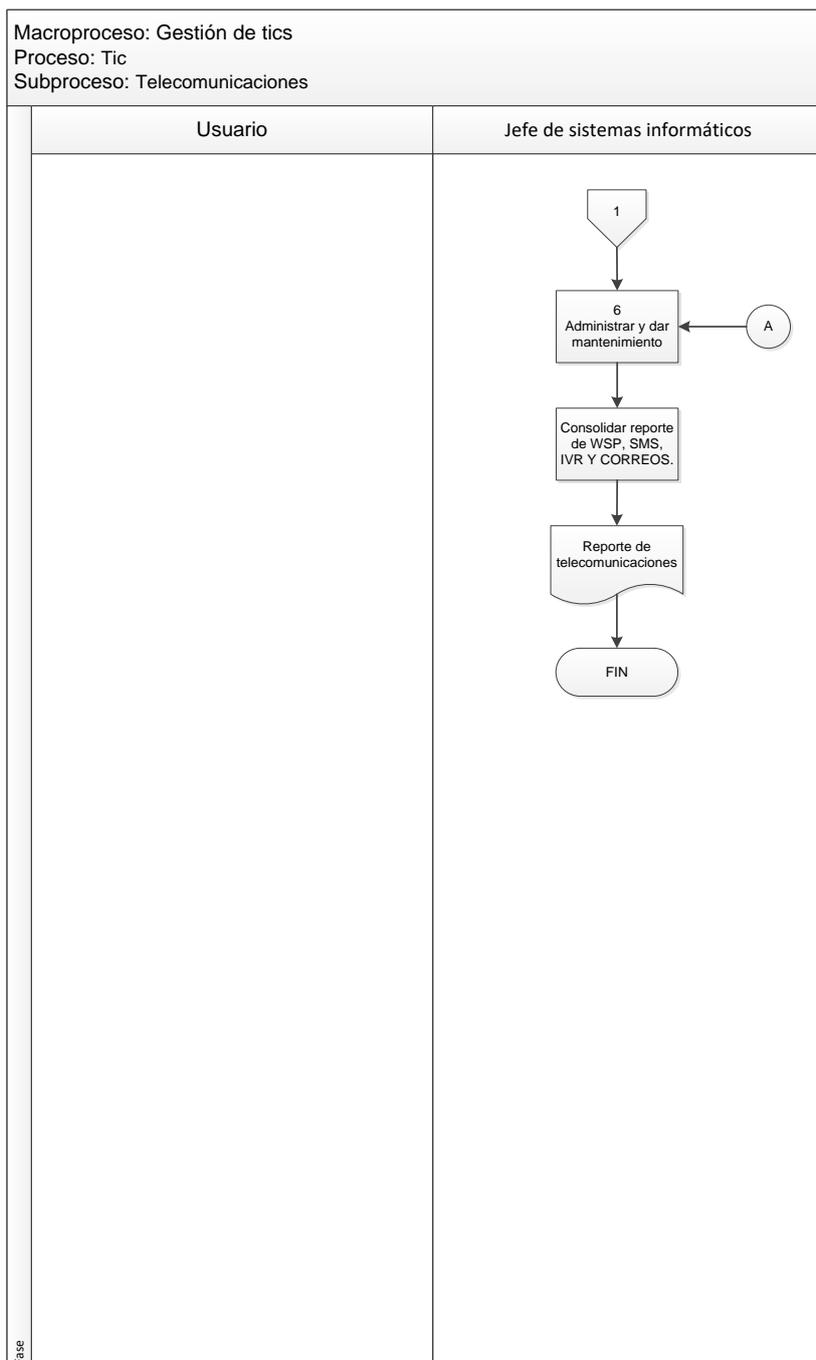
8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Reportes de WSP, SMS, IVR Y CORREOS

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



<p>Cód: TIC</p>	 <p>INTERCOBROS ESTRATEGÍA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD</p>	<p>Versión: 003</p>
<p>Fecha: 27/05/21</p>	<p>37. TELECOMUNICACIONES</p>	<p>Página: 5 de 6</p>



Elaborado por: Edna Ordoñez

Cód: TIC	 INTERCOBROS ESTRATÉGIA • GESTIÓN • EFECTIVIDAD	Versión: 003
Fecha: 27/05/21	37. TELECOMUNICACIONES	Página: 6 de 6

10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- **C1:** Jefe de sistemas informáticos valida si el usuario cuenta con emulador para envío de masivos.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Solicitud
- Scripts masivos
- Base de datos
- Reporte de telecomunicaciones