

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL

SEDE QUITO

**ESTUDIO DE CASO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO.**

AUTOR: CHÁVEZ GUERRERO MAGALY DE LOURDES

TUTOR: ING. MARIO IVÁN VARGAS VALLEJO

Quito, 2021

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mario Iván Vargas Vallejo en calidad de Asesoría del Trabajo de Investigación designado por disposición de Cancillería de la UMET, certifico que la señorita Magaly de Lourdes Chávez Guerrero ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba de la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,



Ing. Mario Iván Vargas Vallejo

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, carrera Gestión Empresarial, declaro en forma libre y voluntaria que el presente Estudio de Caso que versa sobre: **DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la 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,

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL 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.

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mis amadas hijas, quienes confían siempre en mí, quienes con su comprensión, amor y palabras de aliento no me dejaron decaer enseñándome a ser perseverante, vencer obstáculos y alcanzar mis retos.

A mi madre porque gracias a su colaboración, dedicación y esfuerzo he podido culminar esta nueva etapa en mi vida.

A mi familia y a todas esas personas especiales que en estos cinco años compartieron conmigo alegrías y tristezas y estuvieron a mi lado apoyándome para que este sueño se haga realidad.

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi madre por su amor y su apoyo incondicional, sin ella no habría sido posible alcanzar este logro.

A mis hijas por creer en mí y por ser el motivo que me impulsan a superarme cada día.

A Dios por su infinito amor y por darme una familia maravillosa que siempre estuvieron presentes en cada etapa de mi vida.

A mi tutor Ing. Mario Iván Vargas Vallejo, por ser mi guía y por el apoyo brindado para el desarrollo del presente proyecto.

A los docentes de la Universidad Metropolitana quienes impartieron todos sus conocimientos para brindarme la oportunidad de formarme como una excelente profesional.

A mi familia, amigos y amigas por ser parte de mi vida y su valioso apoyo.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XV
RESUMEN EJECUTIVO	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN	1
Situación Problemática	5
Formulación del problema	7
Determinación del problema.....	7
Determinación del objeto de estudio.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Marco Teórico.....	8
Antecedentes de la investigación	8
Fundamentación Contextual	10

Fundamentación Legal.....	12
Fundamentación Teórica.....	15
Marco Metodológico.....	22
Paradigma de la Investigación	22
Enfoque de la Investigación.....	23
Metodología de investigación.....	23
Población.....	24
Recolección de datos.....	24
Instrumento de investigación utilizado	25
Validación de investigación utilizado	25
CAPÍTULO I	31
1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	31
1.1 Antecedentes de la empresa	31
1.2 Misión.....	32
1.3 Visión	32
1.4 Valores corporativos	32
1.5 Principios.....	32
1.6 Estructura Organizacional	32
1.7 Recursos Humanos	33
1.8 Recursos Físicos	34
1.9 Recursos Financieros.....	35

1.10	Competidores	35
1.11	Servicios y Productos	36
1.12	Proveedores	37
1.13	Clientes.....	37
1.14	Diagnóstico de la Situación Actual	38
1.14.1	Análisis Check List	38
1.14.2	Análisis Entrevista.....	40
1.14.3	Resumen de Hallazgos	45
CAPÍTULO II.....		47
2.	DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	47
2.1	Metodología de la Gestión de Procesos	47
2.2	Arquitectura y Levantamiento de Procesos.....	48
2.2.1	Cadena de Valor	48
2.2.2	Mapa de Procesos.....	50
2.2.3	Mapa de Procesos y Procedimientos	50
2.2.4	Codificación de Procesos	53
2.2.5	Inventario de Procesos	54
2.2.6	Catálogos de Procesos	54
2.3	Matriz de Caracterización	59
2.3.1	Procesos Directivos	60
2.3.2	Procesos Sustantivos	63

2.3.3	Procesos de Soporte	76
2.4	Levantamiento de Flujogramas	83
2.4.1	Flujogramas Procesos Directivos	83
2.4.2	Flujogramas Procesos Sustantivos	86
2.4.3	Flujogramas Procesos de Apoyo	99
2.5	Manual de Procedimientos	106
2.6	Indicadores de Gestión	107
2.7	Propuesta para Socialización del Modelo de Gestión por Procesos.....	109
2.7.1	Fases de la Socialización.....	109
2.7.2	Presupuesto Estimado	109
2.7.3	Objetivo de la Propuesta	109
2.7.4	Cronograma.....	110
2.7.5	Análisis Costo Beneficio.....	110
	BIBLIOGRAFÍA	115
	ANEXOS	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Símbolos de diagrama de flujo	21
Tabla 2 Perfil Expertos	27
Tabla 3 Resultados Validación por Expertos Check List Diagnóstico	29
Tabla 4 Recursos Humanos	34
Tabla 5 Resultados de la Entrevista a Jefaturas	41
Tabla 6 Parametros de Codificación	53
Tabla 7 Codificación.....	53
Tabla 8 Inventario de Procesos Directivos	54
Tabla 9 Catálogo de Procesos Directivos	55
Tabla 10 Catálogo de Procesos Sustantivos.....	56
Tabla 11 Catálogo de Procesos de Soporte.....	58
Tabla 12 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Estratégica	61
Tabla 13 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Operativa	62
Tabla 14 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Marketing	64
Tabla 15 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Pre Ventas.....	65
Tabla 16 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Proveedores	66
Tabla 17 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Entrega de Suministros.....	67
Tabla 18 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Diseño.....	68
Tabla 19 Matriz de Caracterización Subproceso Pre Prensa	69
Tabla 20 Matriz de Caracterización Subproceso Producción Offset.....	70

Tabla 21 Matriz de Caracterización Subproceso Producción Digital	71
Tabla 22 Matriz de Caracterización Subproceso Terminados Gráficos	72
Tabla 23 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Despacho	73
Tabla 24 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Seguimiento a Ventas	74
Tabla 25 Matriz de Caracterización Subproceso Atención de Reclamos	75
Tabla 26 Matriz de Caracterización Subproceso Selección y Contratación	77
Tabla 27 Matriz de Caracterización Subproceso Evaluación	78
Tabla 28 Matriz de Caracterización Subproceso Capacitación	79
Tabla 29 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Salud Ocupacional.....	80
Tabla 30 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Contable	81
Tabla 31 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Pago	82
Tabla 32 Tablero de Indicadores.....	108
Tabla 33 Presupuesto Estimado	109
Tabla 34 Cronograma	110
Tabla 35 Estados de Resultados.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pertinencia de la Escuela Gestión Empresarial	4
Figura 2 Árbol de Problemas	6
Figura 3 Logotipo	31
Figura 4 Organigrama estructural	33
Figura 5 Reunión 1 de Abril del 2020	48
Figura 6 Cadena de Valor	49
Figura 7 Mapeo Procesos Directivos	50
Figura 8 Mapeo Procesos Sustantivos	51
Figura 9 Mapeo Subproceso Pre Producción.....	51
Figura 10 Mapeo Subproceso Producción	52
Figura 11 Mapeo Procesos Soporte	52
Figura 12 Flujograma Subproceso Gestión Estratégica.....	84
Figura 13 Flujograma Subproceso Gestión Operativa.....	85
Figura 14 Flujograma Subproceso Gestión de Marketing	87
Figura 15 Flujograma Subproceso Gestión de Pre Ventas	88
Figura 16 Flujograma Subproceso Gestión de Proveedores	89
Figura 17 Flujograma Subproceso Gestión de Entrega de Suministros	90
Figura 18 Flujograma Subproceso Gestión de Diseño	91
Figura 19 Flujograma Subproceso Pre Prensa	92

Figura 20 Flujograma Subproceso Producción Offset.....	93
Figura 21 Flujograma Subproceso Producción Digital.....	94
Figura 22 Flujograma Subproceso Terminados Gráficos	95
Figura 23 Flujograma Subproceso Gestión de Despacho	96
Figura 24 Flujograma Subproceso Gestión de Seguimiento a Ventas.....	97
Figura 25 Flujograma Subproceso Gestión de Atención de Reclamos.....	98
Figura 26 Flujograma Subproceso Selección y Contratación.....	100
Figura 27 Flujograma Subproceso Evaluación	101
Figura 28 Flujograma Subproceso Capacitación	102
Figura 29 Flujograma Subproceso Gestión de Salud Ocupacional	103
Figura 30 Flujograma Subproceso Gestión Contable	104
Figura 31 Flujograma Subproceso Gestión de Pagos	105

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Diario de Campo	121
Anexo 2 Formato de Validación Check List Gestión por Procesos.....	122
Anexo 3 Formato de Check List Validado	124
Anexo 4 Formato de Entrevista a Jefaturas	125
Anexo 5 Evidencia Carta a Experto.....	127
Anexo 6 Evidencia de la Validación Check List aplicada a los expertos	133
Anexo 7 Evidencia Aplicación Check List a Gerencia Diagnóstico Situación Actual.....	145
Anexo 8 Evidencia Aplicación Entrevista Jefaturas Diagnóstico Situación Actual.....	146
Anexo 9 Evidencia Acta Reunión Diseño Cadena de Valor Imprenta Print Center S.A.....	156
Anexo 10 Evidencia Acta Reunión de Elaboración Mapa de Procesos Imprenta Print Center S.A.	159
Anexo 11 Formato de Matriz de Caracterización	163
Anexo 12 Acta Sesión de Trabajo Elaboración Matriz de Caracterización Procesos Imprenta Print Center S.A.....	164
Anexo 13 Acta Sesión de Trabajo Revisión Matriz de Caracterización Procesos Imprenta Print Center S.A.....	169
Anexo 14 Acta Sesión de Trabajo Aprobación Matriz de Caracterización Procesos Imprenta Print Center S.A.....	174
Anexo 15 Acta Sesión de Trabajo Revisión Diagrama de Flujo Procesos Imprenta Print Center S.A.	179
Anexo 16 Acta Sesión de Trabajo Aprobación Diagrama de Flujo Procesos Imprenta Print Center S.A.....	185

Anexo 17 Acta Aprobación Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.....	191
Anexo 18 Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.	192
Anexo 19 Acta de Entrega Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.	359
Anexo 20 Acta de Aprobación Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.....	360
Anexo 21 Acta de Información Financiera Imprenta Print Center S.A.	361

RESUMEN EJECUTIVO

TÍTULO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

AUTORA: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

TUTOR: Ing. Mario Vargas

El presente proyecto consiste en el diseño de la Gestión por Procesos para la Imprenta Print Center S.A. la misma que se encuentra ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito ofreciendo a sus clientes impresión offset, servicios de diseño gráfico y multimedia, con la finalidad de aportar a mejorar la gestión en la imprenta se plantea realizar un levantamiento de los procesos gobernantes, sustantivos y de apoyo. Para el diseño del modelo se ha realizado un análisis situacional donde se pudo diagnosticar a través de un check list y una entrevista como se encuentra internamente respecto a la gestión por procesos, encontrando que la Imprenta Print Center S.A. apenas cumplió con el 20% de lo que respecta a una administración por procesos, además esto es corroborado con los resultados obtenidos en la entrevista a las jefaturas detectando que no se tiene conformada una cadena de valor en donde se represente los procesos y su secuencia, se encontró como hallazgos que los procesos que se tiene levantado corresponden a una diagramación básica y son únicamente los procesos productivos, por lo tanto no se cuenta con un manual de procesos en la imprenta y los controles son empíricos y no aportan con valores que permitan alcanzar las metas. Por lo que se propuso definir la arquitectura de procesos mediante el diseño del mapa de procesos, se elaboró también la matriz de caracterización y con esto la diagramación de los flujos de los procedimientos para documentarlos en un Manual de Procesos.

PALABRAS CLAVE: Gestión por Procesos, Cadena de Valor, Diagrama de Flujo, Matriz de Caracterización, Imprenta, Manual de Procesos.

ABSTRACT

TITLE: PROCESS MANAGEMENT DESIGN AT THE PRINT CENTER S.A. IN THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO.

AUTHOR: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

TUTOR: Ing. Mario Vargas

This project consists of the design of the Management by Processes for the Imprenta Print Center S.A. The same one that is located in the Metropolitan District of Quito offering its clients offset printing, graphic design services and multimedia, in order to contribute to improve the management in the printing press, it is proposed to carry out a survey of the governing, substantive and support. For the design of the model, a situational analysis has been carried out where it was possible to diagnose through a check list and an interview how it is found internally with respect to management by processes, finding that the Imprenta Print Center S.A. It barely complied with 20% of what concerns an administration by processes, in addition this is corroborated with the results obtained in the interview with the heads, detecting that a value chain is not formed where the processes and their sequence are represented, It was found as findings that the processes that have been raised correspond to a basic diagram and are only the production processes, therefore there is no process manual in the printing press and the controls are empirical and do not provide values that allow achieving the goals. Therefore, it was proposed to define the process architecture through the design of the process map, the characterization matrix was also elaborated and with this the flow diagram of the procedures to document them in a Process Manual.

KEY WORDS: Management by Processes, Value Chain, Flow Diagram, Characterization Matrix, Printing, Process Manual.

INTRODUCCIÓN

Las Mipymes encierran a las microempresas, pequeñas y medianas empresas, las mismas que forman parte esencial en el crecimiento económico del país, al generar fuentes de trabajo y ofrecer servicio a las grandes empresas.

“Las Mipymes parecerían tener una participación reducida en toda la población de empresas, (pero) se encuentran generando el 34,3% del empleo afiliado, según Cepal.” (Diario Universo, 2019)

Para poder competir en el mercado las micro, pequeñas y medianas empresas tienen que evolucionar, desarrollar sus procesos, apoyarse en la tecnología y actualizarse de manera permanente.

Al igual que las grandes compañías, las pequeñas y medianas empresas de la región están muy conscientes de que compiten en un mercado globalizado. Sienten la presión de la competencia global y la afluencia de productos de bajo precio desde el extranjero. También desconfían de la desaceleración económica de China y de la incertidumbre del comercio y las relaciones diplomáticas con los Estados Unidos. (Revista Líderes, 2019)

Print Center, es una imprenta offset con más de 30 años de experiencia en el mercado, altamente calificada para realizar todo tipo de impresión offset, además brindan servicios de diseño gráfico y multimedia, para lo cual cuenta con maquinaria de alta tecnología requerida para garantizar la más alta calidad en el trabajo.

La microempresa para poder participar en el mercado cada día más competitivo requiere de mejorar su gestión administrativa, es por ello que se plantea el diseño de un modelo de gestión basado en procesos, en donde se pueda realizar las actividades eficientemente y eficazmente, de esta manera evitar incurrir en costos de recursos innecesarios en cuanto a materiales, tecnología y talento humano. La aplicación de una Gestión por Procesos es beneficioso para Print Center, puesto que se conocerá los procesos que se encuentran inmersos en la oferta de servicio y en la mejora de sus productos, disminuyen tiempos improductivos que a la larga afectan a la rentabilidad de la misma.

Se ha desarrollado el capítulo I, donde se describe a la empresa, sus productos y servicios, la estructura organizacional, filosofía empresarial, como también se aplica un check list y una entrevista que se aplica a los colaboradores de la imprenta, para conocer la situación actual de la Gestión por Procesos.

En el capítulo II, se parte de la elaboración de la cadena de valor, el mapa de procesos y la diagramación de los flujos de actividades para plasmarla en el manual de procedimientos, además se propone un cronograma de actividades para la implementación del sistema de gestión de por procesos, se finaliza el trabajo de titulación con conclusiones y recomendaciones para que puedan ser considerados para investigaciones posteriores.

Justificación

En los últimos años un gran número de organizaciones a nivel mundial han requerido tomar acciones que mejoren su contexto empresarial y económico, ante la globalización y competitividad que se tienen en las empresas, es así que han optado por herramientas de calidad, siendo que la gestión de procesos se ha convertido en una necesidad de las empresas, no ya para tener éxito, sino incluso para subsistir.

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe. (España, Ministerio de Fomento, 2005)

La Gestión por Procesos tiene gran importancia tanto en las empresas grandes como en las pequeñas, porque permite conseguir que el trabajo sea fluido, la implementación de este modelo permite tener mayor productividad, incrementando el rendimiento del personal, además es importante destacar que con la gestión por procesos se optimizan los recursos y el tiempo.

Empresas ecuatorianas han optado por la búsqueda de la calidad es así que acogido lo establecido en el modelo ISO 9001 de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que aporta la integración de los cuatro pilares básicos de la norma ISO 9001, como son:

Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los recursos, Prestación del servicio y Medición, Análisis y Mejora.

La aplicación del modelo de gestión de procesos constituye como un marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos, independientemente del tipo de empresa sea grande o pequeña, ya que aporta a optimizar recursos, planificar eficientemente y tomar adecuadas decisiones empresariales en función del proceso y el bien general de la empresa.

Además, se justifica el presente proyecto al encontrarse cumpliendo con la línea de investigación de la Universidad Metropolitana en lo que respecta al proyecto “Diseño de Gestión por Procesos en la Imprenta Print Center S.A. en el Distrito Metropolitano de Quito”, en donde se aplica el cumplimiento de las asignaturas Administración, Estadística, Análisis del Contexto Económico, Presupuesto y Evaluación de Proyectos. También se resalta el aporte del proyecto de investigación de la Escuela de Gestión Empresarial en la intervención de la carrera de gestión empresarial de la Universidad Metropolitana para impactar en la sostenibilidad y la competitividad en las Mipymes, cumpliendo con la línea de investigación de la Escuela de Gestión Empresarial en lo que respecta a la administración, gestión y creación de empresas como resultado de las necesidades y problemáticas del contexto económico y social en Ecuador. Orientado al programa de la Facultad de Administración en el Programa de investigación científica y formación de la PYMES, también sigue la línea de investigación científica de la UMET en la Transformación de la Matriz Productiva, en la Zona de Impacto 9, fundamentándose legalmente de acuerdo a lo que se expone en el Código Orgánico de la Producción Art.4 y el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida Objetivo 5 que indica “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera retributiva y solidaria.” (Ecuador, Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida, 2018)

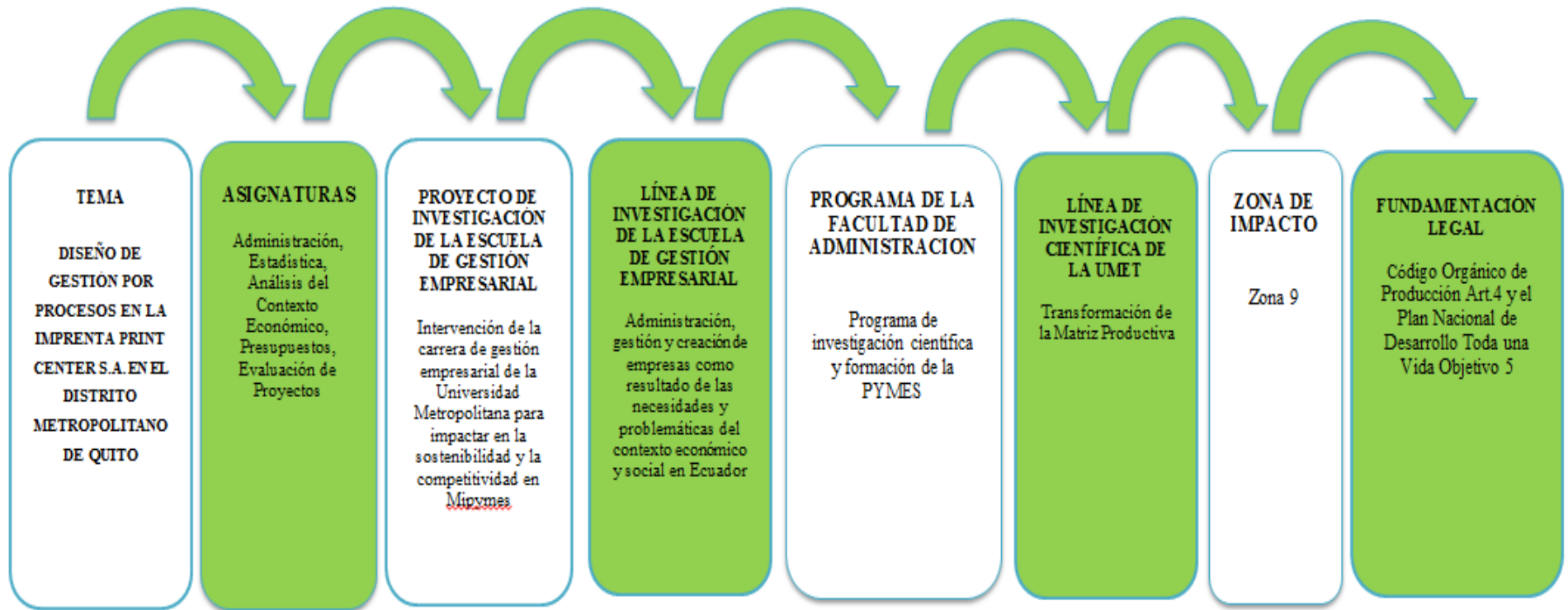


Figura 1 Pertinencia de la Escuela Gestión Empresarial

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

El diseño de un sistema de gestión por procesos en la Imprenta Print Center S.A. tiene grandes beneficios como la optimización de recursos tanto físicos como humanos, disminuyendo costos de producción, comercialización y venta; además integra a los colaboradores de la empresa con la participación en la planificación de las actividades para hacerlas más eficientes, ya que los empleados realizar sus tareas con orden y sistemáticamente ya que la gestión por procesos permite detectar cuellos de botella mediante puntos de control de esta manera cumplir con los requisitos solicitados por el cliente, con la finalidad de mejorar el rendimiento de los empleados.

Situación Problemática

Se plantea como problema principal la baja competitividad en la Imprenta Print Center S.A. ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, debido a causas como: la ejecución de actividades en forma empírica puesto que los colaboradores de la empresa realizan sus actividades por la experiencia y el tiempo de trabajo que tienen haciendo rutinariamente, otra causa se aprecia que no se cuenta con procesos no definidos en la empresa, puesto que no se tiene un manual de procesos que recopile como realizar los procedimientos, y finalmente otra causa es la poca calidad en el servicio y productos finales que son elaborados en la imprenta.

Ante las causas detectadas se tiene como efectos clientes insatisfechos que no son bueno referentes para el negocio y un alto gasto en los recursos ya que se realiza compras innecesarias para la producción gráfica.

Para evidenciar la situación problemática de la presente investigación se desarrolla el árbol del problema, en donde se identifica las causas y efectos para el problema planteado.

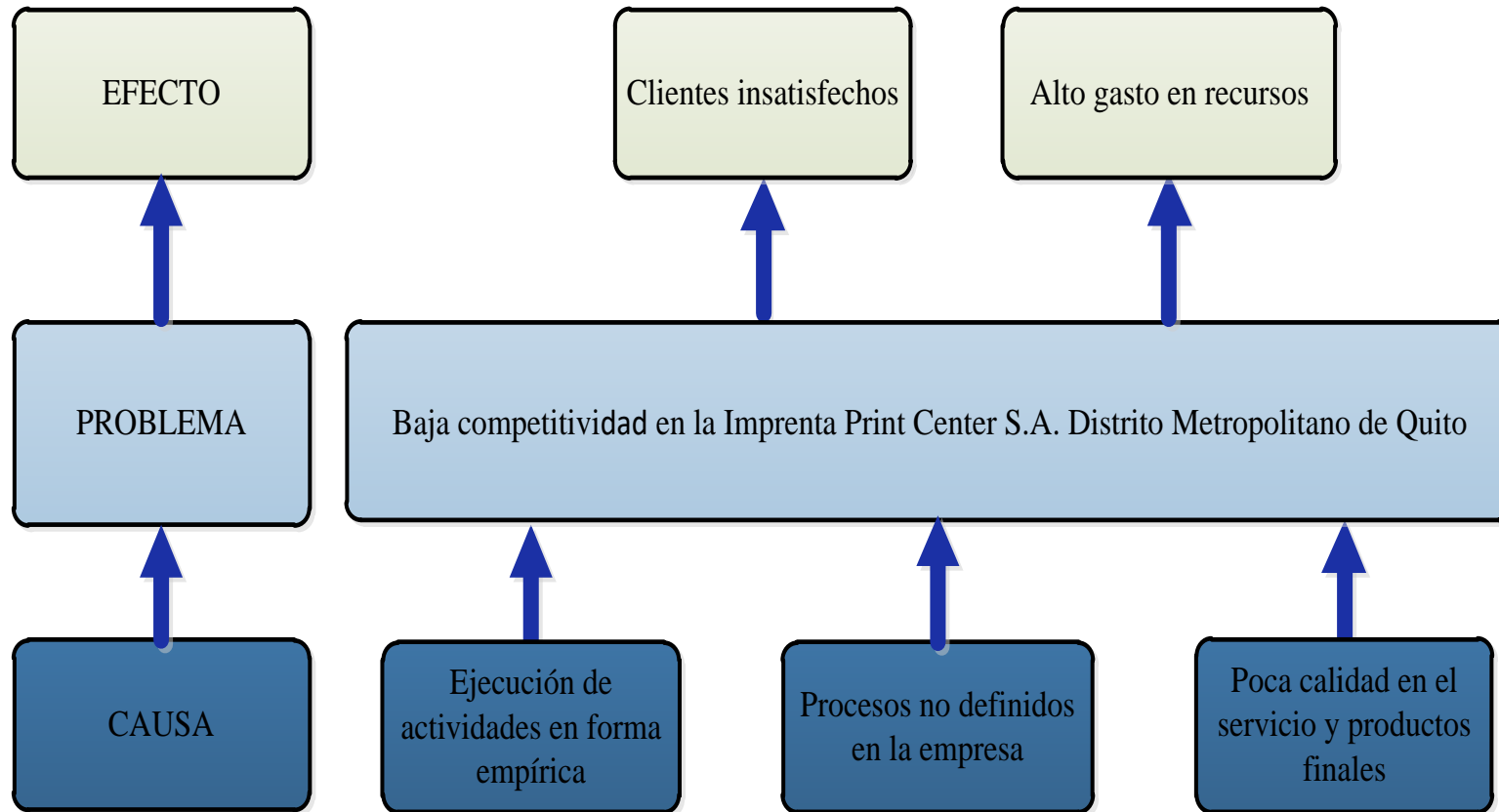


Figura 2 Árbol de Problemas

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Formulación del problema

¿Cómo aportará el diseño de la gestión por procesos a la Imprenta Print Center S.A. para hacerla más competitiva?

Determinación del problema

La Imprenta Print Center S.A. carece de una arquitectura en sus procesos que permita reconocer la ventaja competitiva ante sus competidores, identificando sus procesos gobernantes, sustantivos y de apoyo, al no contar con un sistema de gestión para una mejora continua.

Determinación del objeto de estudio

Como determinación del objeto de estudio se considera a la Gestión por Procesos para la Imprenta Print Center S.A. ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito.

Delimitación espacial

El presente proyecto se desarrolla en la Provincia de Pichincha, el Distrito Metropolitano de Quito en las instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.

Delimitación temporal

El tiempo de estudio de la investigación y para el desarrollo del documento está estimado en un tiempo de 6 meses.

Objetivo general

Diseñar un modelo de Gestión por Procesos para la imprenta Print Center S.A. mediante la arquitectura de procesos de esta manera optimizar recursos para la empresa.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situacional actual con la finalidad de levantar información relevante.
- Realizar el diseño de los procesos mediante la elaboración de un manual de procesos para que sea socializado a los colaboradores de la imprenta.

Marco Teórico

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación comprenden estudios realizados similares al presente proyecto, por lo que se investiga en la base de datos de diferentes entidades de educación superior del país.

Se analiza el trabajo realizado por (Oña, 2017) que lleva por nombre Diseño de los procesos para la empresa de confecciones deportivas Oña Sport, ubicada en el Valle de los Chillos del Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha, su objetivo general consiste en “Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos para la empresa de confecciones deportivas Oña Sport” (Oña, 2017). Se resalta las conclusiones del proyecto:

- Al realizar el análisis situacional de Oña Sport se puede identificar que la empresa no tiene bien definido el plan estratégico institucional y no posee ningún sistema de gestión por lo que afecta su posición en el mercado.
- El identificar procesos, en la organización es generar valor al cliente y lograr un sistema de gestión de calidad. El mapa de procesos planteado puede lograr que los dueños de la empresa tengan un orden apropiado para integrar la gestión por procesos correctamente.
- El implementar un sistema de gestión por procesos, permite controlar cada proceso de una manera más minuciosa. El análisis de valor agregado tiene el propósito de privilegiar el servicio al cliente, mejorando los procesos de manera que satisfagan los requerimientos de este. Los indicadores propuestos, permiten mejorar el control de los procesos de la organización, aplicando acciones preventivas y correctivas se puede medir los resultados y de esta manera implementar planes de mejora continua. (Oña, 2017)

Del proyecto se resalta las matrices de caracterización para el levantamiento de procesos utilizadas, como también el formato del manual de procedimientos, que puede acoplarse al presente caso de estudio.

El trabajo desarrollado por (Aguilar, 2017), que titula a su proyecto Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos Contables para la Aseguradora Seguros Alianza, Provincia Pichincha, Cantón Quito, se plantea como objetivo “Diseñar un manual de los procedimientos Contables para la empresa Aseguradora Seguros Alianza mediante la aplicación de la gestión por procesos con la finalidad que los colaboradores realicen sus actividades eficientemente.”

Donde se concluye lo siguiente:

- Al realizar el diagnóstico se pudo identificar que la empresa cuenta con una cadena de valor donde se pueden apreciar los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, pero al entrevistar a los directivos se deduce que no se tienen documentados los procesos, por lo que la entrevista que se utiliza para el levantamiento permitió relevar los subprocesos que se realizan en la gestión contable de la Aseguradora Seguros Alianza apoyándose del mapa de proceso diseñado, la caracterización de los procesos y elaboración de diagramas de flujo.
- Para la elaboración del manual de procedimientos de la Gestión Contable de la empresa se utilizó la información proporcionada en la arquitectura de los procesos y también se consideró algunos formatos de autores para definir la estructura del mismo que es un documento de respaldo para el personal del área en la ejecución de las actividades, se propone el plan implementación del manual con el cual se brinda una alternativa de sociabilizar el documento se construye la arquitectura de procesos en la que se define el Macro Proceso denominado Gestión Financiera. (Aguilar, 2017)

Basándose en lo desarrollado en el presente proyecto se resalta la metodología aplicada para el diagnóstico respecto al aplicado el modelo de gestión por procesos deduciendo el desconocimiento por parte de los colaboradores de la aseguradora, además en este proyecto se plantea un modelo para el manual de procesos.

En segunda instancia se resalta el trabajo propuesto por (Vega, 2019), que lleva por nombre Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del programa de seguimiento a graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, donde se plantea como objetivo general:

Elaborar un manual de Procesos, a través del análisis de la situación actual de la organización en lo concerniente a la gestión por procesos para que el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui realice un seguimiento a graduados adecuado, el cual le permita optimizar sus procesos sustantivos y formar profesionales tecnólogos capaces de responder las necesidades actuales del mercado laboral ecuatoriano. (Vega, 2019)

Se concluye el trabajo con lo siguiente:

- Que las instituciones de Educación Superior y el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui (ISTER) al ser una de ellas, mantiene una estructura orgánica funcional

vertical con varios cargos administrativos que dificultan el flujo de comunicación convirtiendo a la gestión del instituto en una gestión donde los departamentos manejan el negocio relegando a los procesos; además estos no se encuentran diseñados e implementados, por tanto la gestión de estos procesos es empírica, pero están descritos en su Modelo Educativo Pedagógico cumpliendo con la normativa legal vigente.

- Con la investigación efectuada en el Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER se pudo identificar que la forma más adecuada para ejecutar el Seguimiento a Graduados cumpliendo con lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento General a las LOES, el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER y el estándar utilizado por el CAACES para evaluar el seguimiento a graduados, mejora continua docencia e inserción laboral. Toda esta información se encuentra en el manual de procesos, que es una herramienta indispensable para la ejecución adecuada del seguimiento a graduados debido a que contiene el detalle de todos los pasos y el orden en el que las actividades citadas anteriormente deben ejecutarse. (Vega, 2019)

La propuesta de la gestión por procesos permite conocer la secuencia de las actividades para la Gestión de Seguimiento a Graduados, estableciendo procedimientos para que puedan ser implementadas y de esta manera llevar mejor el control.

Fundamentación Contextual

La Industria Imprentas y Editoriales en el Ecuador se encuentra como una rama del subsector industrial dedicadas a imprimir, litografiar, publicación de libros, periódicos y revistas, además a la fabricación de tarjetas, membretes, formularios y encuadernación de libros.

La industria manufacturera (actividad económica que no incluye a la actividad de la refinación de petróleo) presentó el 0.07% de contribución al crecimiento del PIB, donde las industrias que conforman la actividad manufacturera presentaron las siguientes porcentaje de aportación: Elaboración de Bebidas, 6.10%; Fabricación de Maquinaria, equipo y material de transporte, 5.17%; Elaboración de Azúcar, 3.45%; Elaboración de Tabaco elaborado, 2.06%; Fabricación de Papel e imprentas, 1.10%; Otros productos manufacturados, 1.07%; Fabricación de Textiles, prendas de vestir y productos de cuero, 1.03%; Procesamiento y conservación de camarón, pescado, carne y productos cárnicos, 0.58%; Fabricación de Productos químicos, plásticos y de caucho, 0.37%; Elaboración de otros Productos alimenticios diversos, 0.35%. (Ecuador, Banco Central, 2020)

Se aprecia que la participación en la economía por parte de la industria gráfica en el Ecuador corresponde al 1,10%, la misma se encuentra constituida por pequeñas, medianas y grandes empresas, el 95% de la industria la conforman las Pymes y el 5% la componen por compañías grandes; en las ciudades principales como son Quito y Guayaquil se cuenta con 9.600 imprentas.

El 63% de los actores de la industria fabrica papel y cartón; el 24% se dedica a actividades de impresión; y el 13% restante a publicaciones diversas. La oferta de servicios también se ha diversificado. El proceso de producción va desde el diseño, la fabricación y la preparación del producto final, que puede ser impreso, grabado, sublimado, etc. (Revista Líderes, 2017)

La competitividad del entorno aumentando con la demanda y oferta, obligando a las imprentas a tomar acciones que mejoren sus procesos gráficos, sin embargo, la crisis económica que atraviesa el mundo acompañado de problemas que la industria gráfica tenía como la aplicación de las salvaguardias arancelarias implementadas en marzo del 2015, impidió que las empresas renovaran su tecnología.

Según la Asociación de Industriales Gráficos “afirma que en lo que va del año, unas 200 imprentas pequeñas cerraron operaciones por la coyuntura económica del país existen pymes del sector que están cerrando sus operaciones o vendiendo la maquinaria con la que venían trabajando” (Revista Líderes, 2020)

Por lo tanto, la industria gráfica ecuatoriana tiene que innovar los procesos de producción puesto que con los avances tecnológicos la impresión en papel se ha modernizado con la elaboración de contenidos de alta calidad en 3D y en documentos digitales.

Según Wilson Silva, presidente de Asociación de Industriales Gráficos indica:

Los avances tecnológicos del Ecuador con el uso de recursos como: direct imaging, plóter, software de tratamiento de texto e imagen y otros, van a la par con la innovación de otros países de la región. Agrega que el sector necesita mejorar en modelos de gestión empresarial, para aumentar la productividad y estandarizar la calidad de los productos. (Revista Líderes, 2020)

Con la reducción de la actividad económica mundial la gran mayoría de las industrias serán afectadas, incluso la industria gráfica.

El PIB mundial de la industria gráfica en este año se reducirá a la mitad, o menos de la mitad, dependiendo de la extensión de la recesión mundial. O sea, un eventual crecimiento ente el 0,5% y 0,9%. Habrá reducción en prácticamente todos los principales segmentos gráficos, aunque algo menos en packaging y etiquetas porque no tiene una sustitución digital adecuada. (Terni, 2020)

Siendo necesaria buscar la manera de buscar soluciones a sus clientes, a través de sus procesos, generando soluciones de ventas, atención a clientes, realizando un análisis flujos de trabajo, evaluando la productividad, controlando costos e inventarios y obtener control de sus procesos.

Fundamentación Legal

La fundamentación legal se sustenta en las leyes y reglamentos que se exponen a continuación, se inicia la sustentación con la Constitución Política del Ecuador, donde se resalta los siguientes artículos:

Art. 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

También se sustenta en lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) “Toda una vida”, de donde se resalta el objetivo 5:

Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” se mencionan las siguientes políticas:

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y

procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.3 Fomentar el desarrollo industrial nacional mejorando los encadenamientos productivos con participación de todos los actores de la economía.

5.4 Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica.

5.8 Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.

5.9 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país. (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

Además, se fundamenta en lo determinado en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e inversiones, destacado los siguientes artículos:

Art. 3.- Objeto. - El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

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;

c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;

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. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2013)

Se expone a continuación la Norma Técnica de Administración por Procesos 1573 que permite fundamentar el presente proyecto, resaltando los siguientes artículos.

Art. 1.- Objeto. - La presente Norma Técnica se emite con la finalidad de establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos, con el fin de:

- 1.1. Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas; y,
- 1.2. Asegurar la provisión de servicios y productos de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones.

Art. 23.- Cadena de valor. - Las instituciones deberán definir su cadena de valor con el objetivo de organizar, visualizar e identificar su funcionamiento o el de su sector, y la forma en la que su gestión agrega valor al usuario en cumplimiento de su misión.

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

Art. 25.- Características de la arquitectura de procesos. - La arquitectura de procesos deberá iniciar en una perspectiva de alto nivel (cadena de valor sectorial o de la institución) y luego profundizar en el análisis de procesos detallados cuando sea necesario.

Las características a tener en cuenta en la arquitectura de procesos son las siguientes:

- a) La arquitectura de procesos deberá ser completa, intuitiva, clara y concreta;
- b) La arquitectura de procesos deberá considerar los procesos sustantivos, aquellos considerados claves para alcanzar los objetivos y la misión de la institución; y,
- c) La arquitectura de procesos deberá considerar campos adicionales como objetivos, riesgos, controles y recursos.

En su conjunto, los instrumentos que conforman la arquitectura de procesos de la institución, constituirán un insumo para la definición, redefinición y actualización de modelos de gestión, sistemas de gestión de la calidad, estructuras organizacionales y arquitecturas organizacionales.

Art. 26.- Catálogo de procesos. - Las instituciones deberán identificar, clasificar y validar los procesos considerando lo siguiente:

- a) Normativa legal vigente;
- b) Portafolio de servicios;
- c) Necesidades de los actores de interés; y,

d) Procesos ya identificados (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

En el Ecuador se cuenta con entidades que regulan las actividades de las empresas para un correcto funcionamiento, estas se amparan en leyes establecidas en donde se plantea el accionar correcto para la equidad comercial, una de estas leyes corresponde a la Ley de Compañías, en donde se enmarcan como deben proceder las organizaciones que ofrecen sus servicios o productos en el país, se resalta los siguientes artículos.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

Art. 24.- Cuando la Superintendencia de Compañías y Valores lo juzgare conveniente podrá exigir a compañías no sujetas a su vigilancia, los datos e informaciones que creyere necesarios. (Ecuador, Congreso Nacional, 1999)

Fundamentación Teórica

La organización y el entorno en que operan

En el entorno de una empresa se encuentran factores que cambian constantemente pudiendo ser aspectos externos como internos que afectan el funcionamiento de la empresa, aunque las compañías no siempre pueden controlar sus entornos, por lo que necesitan tomar decisiones.

Para lograr unos buenos resultados económicos, las organizaciones deben gestionar sus actividades y recursos para dirigirlos hacia la consecución de estos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar medidas que posibiliten a las empresas configurar sus sistemas de gestión, como es el caso de la gestión por procesos. (Martínez & Cegarra, 2014)

Una respuesta clave ante esta situación es la Gestión por procesos, que permite a las empresas establecer indicadores que evalúen el rendimiento en las actividades que realicen, conformando un conjunto interrelacionado y no únicamente aislado, mejorando la gestión de las empresas.

Modelo de Gestión por Procesos

El modelo de Gestión por Procesos, comprende un conjunto de herramientas para mejorar y rediseñar el flujo de trabajo, de tal manera que pueda ser más eficiente, en función de las necesidades de los clientes.

La Gestión por Procesos supone reordenar flujos de trabajo de toda la Organización, con el fin de dar una atención y respuesta única que va dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas a los recursos humanos y que requiere la implicación de todo el personal. Sin duda la Gestión por Procesos supone un cambio, pero un cambio que trata de construir una nueva calidad y no de eliminar la anterior. (Rojas, 2007)

Es importante gestionar proceso puesto que permite a las empresas enfrentar las demandas de cambio, que conlleve a mejorar el desempeño, un precio más competitivo y de excelente calidad.

La gestión por procesos se debe al reconocimiento, que desde las ciencias empresariales se ha hecho sobre la base empírica, acerca de que la actividad esencial de una organización es gerenciar sus procesos de manera transversal para crear valor y no administrar sus departamentos o funciones bajo un enfoque clásico de administración. Ello ha llevado al convencimiento de que la optimización de funciones puede dar resultados muy diferentes a la optimización de los procesos transversales que constituyen a las organizaciones. (Medina, 2005)

Para aplicar el modelo de gestión se debe cumplir con los siguientes pasos:

- Se debe contar con el compromiso de la dirección.
- Al equipo directivo se lo debe sensibilizar y otorgar una cierta formación relativa a la gestión por procesos
- Es importante la identificación de procesos en donde se aprecien la interacción entre el personal y los clientes.
- Se debe clasificar cuales son los procesos claves, estratégicos y de apoyo.
- Posterior mediante la ayuda de una matriz se debe encontrar la relación entre estos, ya que entre los diferentes procesos se puede compartir recursos, equipos e información.
- Mediante la elaboración del manual de procesos se puede visualizar los diagramas y la secuencia de sus actividades, necesario para el sistema de gestión de calidad.
- Establecer para cada proceso uno o más indicadores que permitan cuantificar y mejorar la toma de decisiones respecto a lo que debe cumplir en el proceso.
- Realizar una prueba piloto.

Metodología de la Gestión de Procesos

La metodología para la Gestión de Procesos se basa en lo expuesto por (Pérez, 2012) y (Hitpass, 2017) en lo que respecta al levantamiento de los procesos de una organización, se inicia con la obtención de información para el diseño de la cadena de valor y el mapeo de los procesos.

Arquitectura de Procesos

La arquitectura de procesos permite definir cómo actuará el sistema de procesos, tiene el objetivo de garantizar que una empresa automatice sus procesos de negocio. “Todos los modelos de los procesos que dependen de la configuración en varios niveles de descomposición, hasta llegar a los procesos que describen la lógica de negocio en operaciones (diagramas de flujo)”. (Hitpass, 2017)

Basándose en lo expuesto por (Hitpass, 2017) en su propuesta para la clasificación y estructuración de niveles de la arquitectura de procesos, expone que debe estar expuesta tres capas, donde la primera capa corresponde a la dirección, la segunda es la del negocio o de las operaciones y la tercera de soporte.

La arquitectura de procesos permite obtener el concepto de valor, es decir cómo llegar a obtener el producto o servicio del modelo de negocio, y su construcción se basa en tres capas y 5 niveles.

La primera capa representa los procesos de dirección, la segunda la capa de negocio o de operaciones y la tercera, la capa de los procesos de soporte. Los procesos de la capa de dirección y los de las áreas y son bastante independientes del rubro en donde operan. En la capa de negocio o de operaciones se encuentran grandes diferencias de configuraciones de valor dependiendo del rubro. (Hitpass, 2017)

Cadena de Valor

Se define como un modelo de negocios para describir las actividades que se requiere para obtener un producto o servicio, en esta se contemplan los pasos que llevan un producto desde la etapa de obtención de insumos hasta la comercialización del bien o servicio.

“Se propone a los modelos de cadena de valor como tecnologías de vínculo prolongado y secuencial” (Hitpass, 2017).

Para desarrollar la ventaja competitiva las empresas deben asimilar la noción de la creación de valor, que les permita descomponer las funciones de la organización para examinar los costos que tienen.

De acuerdo a lo expuesto por Michael Porter (1987) y expuesto por (Robben, 2016) plantea que para determinar la selección de las actividades que aportan valor se basa en las siguientes preguntas:

- “¿Se apoyan o no sobre distintos mecanismos económicos?”
- ¿Constituyen una parte considerable de los costes?
- ¿Influyen directamente a la ventaja competitiva?” (Robben, 2016)

La cadena de valor se divide en dos categorías, de acuerdo a (Robben, 2016):

Inicialmente, encontramos cinco actividades básicas que intervienen directamente en el valor añadido del producto final. Este conjunto agrupa las actividades que se refiere a la logística de adquisición, a la fabricación, a la logística de distribución, al marketing y a la venta, así como a los servicios. A continuación, se encuentran cuatro actividades de apoyo que participan de forma indirecta en la creación del valor añadido final. Se trata de las actividades relacionadas con la infraestructura de la empresa, con los recursos humanos, con el desarrollo de la tecnología y con las compras. (Robben, 2016)

La cadena de valor tiene como objetivo la mejora de los servicios, la reducción de los costes y la creación de valor.

Proceso

Existen varias definiciones respecto al concepto de proceso sin embargo se resumen como un conjunto de pasos organizados y sistematizados orientados para alcanzar un objetivo determinado o alcanzar el fin o resultado esperado.

“Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs).” (Carrasco, 2001)

Las actividades que se realizan se pueden agrupar en proceso o subproceso, para ello se debe cumplir con siguientes criterios:

- Debe tener una misión o propósito claro.
- Se debe definir las entradas y salidas, como también los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costes).
- Se debe asignar responsabilidad del proceso a una persona.

Tipos de Procesos

Existen muchos tipos de procesos, sin embargo, en la Gestión por Procesos se tiene los siguientes tipos de procesos:

- Procesos enfocados a la gestión de una organización: Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- Procesos enfocados a la gestión de recursos: Son todos los procesos para la provisión de los recursos necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.
- Procesos enfocados a la realización: Son todos los procesos que proporcionan el resultado planificado por la organización.
- Procesos enfocados a la medición, análisis y mejora: Son los procesos necesarios para medir y recolectar datos para llevar a cabo el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. (Montaño, 2016)

De acuerdo a (Universidad ESAN, 2016) se puede clasificarlos también:

Procesos claves: son aquellos directamente vinculados a los bienes producidos o a los servicios que se prestan y, en consecuencia, orientados al cliente/usuario. Centrados en aportar valor, su resultado es percibido directamente por el cliente o usuario. Por lo general, en la ejecución de estos procesos intervienen varias áreas funcionales y son los que emplean los mayores recursos.

Procesos estratégicos: son aquellos establecidos por la alta dirección para definir cómo opera el negocio y cómo se crea valor. Constituyen el soporte de la toma de decisiones relacionadas con la planificación, las estrategias y las mejoras en la organización. También proporcionan directrices y límites al resto de los procesos. Ejemplos de procesos estratégicos son la comunicación interna, la comunicación con el cliente, el marketing, el diseño, la revisión del sistema, la planificación estratégica, el diseño de planes de estudios, entre otros.

Procesos de apoyo o soporte: son aquellos que sirven de soporte a los procesos claves y a los procesos estratégicos. En muchos casos, estos procesos son determinantes para conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios. Ejemplos de procesos de apoyo o soporte: formación, compras, auditorías internas, informática, etc. (Universidad ESAN, 2016)

Elementos de un proceso

Los elementos o también denominados componentes son las partes de un proceso se resalta los principales elementos que conforman un proceso son:

- Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar, aquí se distinguen dos tipos básicos: Factores dispositivos humanos y factores de apoyo.
- Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física, on line.
- Outputs: son básicamente de dos tipos: bienes tangibles e intangibles. (Mallar, 2010)

Mapa de Procesos

El mapa de procesos recoge la interrelación de todos los procesos que se ejecuta en una empresa, se representa como un diagrama que permite tener una visión respecto a los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa. Según (Hitpass, 2017) define “un mapa de procesos, como una enumeración de áreas de procesos”, es decir es un diagrama de valor que representa el inventario en forma gráfica los procesos que contemplan una empresa y su interrelación.

Diagrama de flujo







La diagramación de procesos es una herramienta muy importante para la gestión de procesos se tiene algunas técnicas y software para elaborar los diagramas de flujo.

Un diagrama de flujo permite ilustrar el flujo de datos, información y trabajo por medio de interconexiones, de símbolos especializados y líneas de flujo. La combinación de símbolos especializados y líneas de flujo describe la lógica para la presentación del proceso. (Flores, 2003)

Existe una variedad de tipos de flujogramas se presenta a continuación los símbolos utilizados con mayor frecuencia.

“Los diagramas de flujo consisten en una serie de símbolos que permiten realizar la representación gráfica de cualquier proceso, estos símbolos están estandarizados por el Instituto Nacional Estadounidense de Estandarización (American National Standard Institute-ANSI)” (Medina, 2005).

Tabla 1 Símbolos de diagrama de flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Decisión: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una actividad con otra.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Fuente: (Severino, 2019)

Para el desarrollo del diagrama de flujo se realizan cuatro fases:

1. Identificación del procedimiento: Esto es deben representar un flujo de trabajo completo, lo suficientemente grande para abarcar un ciclo completo de actividades y suficientemente pequeño para poder ser graficado, lo que constituye en un tema de jerarquía de procesos.
2. Los límites del proceso deben ser fijados con precisión, donde comienza y termina el proceso, cuales los subprocesos, producto final y subproductos que contiene.
3. Definir las partes integrantes del proceso: Actores, documentos implicados, grado de mecanización o automatización, etc.
4. Realizar el diagrama de flujo eligiendo el nivel de detalle o precisión requerido. (Medina, 2005)

Manual de Procesos

El manual de procesos debe contener ciertos aspectos de la empresa para que su cumplimiento sea efectivo, como:

- Las políticas
- Las responsabilidades y autoridades
- Los procedimientos.

“El manual de procesos se define como el documento que establece las políticas de calidad, describe de manera general el sistema de calidad de la empresa y hace referencia a los procedimientos” (Castañeda, 2009).

Para establecer el sistema de calidad en las microempresas es necesario cumplir con los requisitos definidos en la serie de normas 9000, en estas se concretan los requisitos necesarios para aumentar la confiabilidad en todo lo que interviene en el proceso.

Marco Metodológico

Paradigma de la Investigación

El paradigma de investigación corresponde a la teoría crítica puesto que la metodología relaciona la teoría y la práctica, utilizando la observación, el análisis y la interpretación de los resultados.

“Este paradigma se contextualiza en una práctica investigativa caracterizada por una acción-reflexión acción, que implica que el investigador busque generar un cambio y liberación de opresiones en un determinado contexto social” (Ramos, 2015).

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación corresponde al cualitativo, considerando que para el diseño del modelo de gestión por procesos se requiere aplicar una entrevista a los involucrados de los procesos y mediante la observación se capture información necesaria para el esquema.

De acuerdo a (Gómez M. , 2006) “Los datos cualitativos consisten, comúnmente, en descripciones profundas, por parte de los sujetos en estudio, o elaboradas según lo observado por el investigador, situaciones, imágenes mentales, actitudes, creencias, emociones y conductas, ya sea de manera individual, grupal o colectiva”.

Metodología de investigación

La metodología de investigación corresponde al método inductivo, el que consiste en “se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.” (Bernal, 2006)

Al realizar un diseño de gestión es necesario en levantar información, interpretarla y esquematizarla, de tal manera que se refleje la realidad de los hechos que están ocurriendo en la empresa.

Tipos o Niveles de Investigación

Partiendo del concepto establecido por (Cegarra, 2012), en cuanto al tipo de investigación descriptiva “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”.

En el presente proyecto se aplica este tipo de investigación, al describir cada una de las actividades para consolidarla en un proceso, al realizar en el sitio de trabajo, además se utiliza la investigación de campo.

Población

En cuanto a la población de objeto de estudio corresponde a las personas que se encuentran laborando y son parte fundamental en la realización de los procesos que se ejecutan en la imprenta, la misma la componen por 6 personas en las diferentes áreas, por lo tanto, se toma la decisión de no aplicar una muestra para la aplicación de la entrevista, ya que la participación y los comentarios que puedan proporcionar son muy valederos.

Recolección de datos

Para la recolección de la información se utiliza dos fuentes:

- Fuentes primarias: Se utiliza la observación directa y la entrevista estructurada, la cual se desarrolla a cada uno de los ejecutores de los procesos que comprenden a la microempresa, para lo cual se inicia con una entrevista al gerente propietario de la imprenta, en donde se obtiene un bosquejo en cuanto a la estructura organizacional de la empresa, como también se identifica los procesos que la componen.

Posterior a esto se reúne con los encargados de cada área para conocer qué acciones realizan, como realizan sus actividades, para quien lo realizan y la forma como la realizan, dicha información se documenta en el diario de campo, como se presenta en el Anexo 1, cuyo formato lo plantea (Miranda, 2018).

El diario de campo tiene tres componentes principales: Portada, una petición preventiva y un reporte de actividades. La portada debe incluir algunos datos de identificación del investigador, la institución, división, departamento, sección, programa o proyecto y debe también establecer el nombre del profesional y, finalmente el año. La petición preventiva implica un escrito que se exprese el valor del diario y el reporte de actividades siempre debe tener un carácter planificado y mantener el anonimato de las personas a quien describe, además la estructura del reporte debe considerar la fecha de la actividad o tarea; día, mes, año. (Miranda, 2018)

- Fuentes secundarias: Se encuentra conformado por los libros, tesis, folletos es decir todo texto donde se pueda obtener información relevante para la investigación, como también fuentes virtuales donde se encuentra publicaciones de entidades gubernamentales como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Instrumento de investigación utilizado

Los instrumentos de investigación se componen de dos elementos, el primero permite realizar un diagnóstico en cuanto a cómo se encuentra la microempresa respecto a la Gestión por Procesos, este instrumento consiste en una lista de verificación (Check List) aplicada a la Gerencia quien es el representante legal y conocedor de las acciones implementadas en la imprenta, dicho instrumento se sustenta en lo expuesto por (David, 2003) y se presenta en el Anexo 3 una vez que fue validado.

El otro instrumento de investigación corresponde a la entrevista la misma que se aplica a todos los colaboradores para conocer sus actividades y de esta manera agrupar los procesos que definirán el modelo de gestión, el formato se encuentra en el Anexo 4.

Validación de investigación utilizado

Para aprobar el instrumento de investigación como es el check list de diagnóstico se utiliza el método de validación por expertos que de acuerdo a (Hurtado de Barrera, 2012) indica que: “la validación por jueces o expertos corrobora si existe consenso, o por lo menos un porcentaje aceptable de acuerdo, entre el investigador y el experto, con respecto a la pertinencia de cada ítem a las respectivas sinergias del evento.”

Este tipo de validación comprenden los siguientes pasos:

- El investigador debe conocer cuáles son los indicios o la dimensión del evento y cuales ítems contienen la información respectiva.
- Es importante que las personas que serán los jueces deben ser expertos en cuanto a la temática en lo que se refiere a conocimiento y experiencia.
- Se procede a elaborar el formato que se le entregará al experto, como también un documento que indique la constancia de la validación del instrumento donde firmará los expertos.
- Posterior se entrega los siguientes documentos a la persona que valida el instrumento (carta, instrumento tanto check list de diagnóstico-entrevista y evidencia de la participación del experto para los dos instrumentos).
- Registrar las respuestas de los expertos en la tabla de acuerdos y desacuerdos, la misma que consta de una columna para colocar la respuesta de cada experto, otra columna para colocar la sinergia que el investigador asigno al ítem.

- Reconocer acuerdos y desacuerdos y realizar las respectivas modificaciones en los instrumentos.
- Finalmente calcular el índice de validez, el mismo que se obtiene al cuantificar los acuerdos y dividir para el total de ítems, si el índice obtenido es mayor a 70% se realiza las correcciones solicitadas por los expertos y se pone en práctica el instrumento. (Hurtado de Barrera, 2012)

Por lo tanto, se busca a profesionales que cumplan con el perfil requerido para que puedan aportar a la investigación en la validación del instrumento, los mismos se presentan en la siguiente tabla, se elabora un formato del Check List para que sea validado el mismo se presenta en el Anexo 2.

Tabla 2 Perfil Expertos

No. CEDULA	TITULO	NOMBRES	ENTIDAD	CARGO	ACTIVIDAD	EXPERIENCIA
1715423131	Ing. Comercial Mgs. Auditoría Integral	León Valencia Jennifer Gabriela	Contraloría General del Estado	Administradora de Gestión de Proyectos Institucionales	Controla, evalúa y corrige si es necesario, los procesos de los proyectos institucionales que realiza la CGE	12 años
1710505965	Ing. Administración de Empresas	Yela Lascano Sandra Monserrath	Contraloría General del Estado	Asistente de Documentación y Archivo	Se encarga de los procesos de contratación pública y de los procesos del sistema de gestión documental web (REGYCONT)	21 años
1711589562	Ing. Gestión Empresarial	Sánchez Casalliglla Juan Enrique	Contraloría General del Estado	Especialista de Auditoria 1	Realiza auditorias de gestión a entidades Públicas y realiza análisis e Informes de Auditoria	22 años
1712080421	Ing. Comercial con mención en administración de la productividad	Montenegro Ortiz Mónica Alexandra	Ecuaplastic S.C	Encargada de la línea Ecopack, ventas y distribución	Promociona línea Ecopack, envía información de productos y cotizaciones, coordina el stock de los productos	10 años
1721187118	Ing. Administración de Empresas	Guaña María Geovanna	Constructora Uribe y Schwarzkopf	Contadora	Encargada de los procesos contables	6 años
1718195819	Ing. Comercial Magister en gestión de la calidad	Jaguaco Morocho Cristina Alexandra	Contraloría General del Estado	Especialista de contratación de servicios de auditoria con firmas privadas	Analiza la información de Empresas Auditoras.	10 años

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Como se indicó anteriormente a cada uno de los expertos se entregó los siguientes documentos:

- Carta,
- Check List de diagnóstico (Anexo 2)

La evidencia de la carta enviada a los expertos para su participación en la validación del Check List se presenta en el Anexo 5 y en el Anexo 6 se presenta la evidencia realizada a cada uno de los expertos en la corrección y sugerencias al Check List de diagnóstico, que posteriormente se cuantifica cada una de las validaciones por experto y los resultados obtenidos se presentan a continuación.

Considerando que se asignó un peso de:

- 1 a una respuesta Excelente,
- 0,5 a la respuesta aceptable
- 0 a la opción Deficiente

Se evalúa la validación al Check List de Diagnóstico otorgada por cada experto de cada ítem y los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 3 Resultados Validación por Expertos Check List Diagnóstico

Pregunta	Excelente	Aceptable	Deficiente
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	6	0	0
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?	5	0,5	0
¿En la Imprenta Print Center S.A. se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	6	0	0
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	5	0,5	0
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	5	0,5	0
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	6	0	0
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	6	0	0
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	6	0	0
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	6	0	0
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	6	0	0
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?	3	1,5	
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?	4	0,5	0
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	6	0	0
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	6	0	0
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	6	0	0
Puntaje	82	4	0

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Considerando que son 15 ítems se obtiene un resultado favorable de 90 puntos que corresponden el 100%, sin embargo, un porcentaje superior al 70% indica que las preguntas son aceptadas por los validadores, el mismo que corresponde a un puntaje superior a 63 puntos.

Por lo tanto, al cuantificar los valores de cada ítem se aprecia un valor de 82, que corresponde al 91% por lo que se acepta el cuestionario propuesto para el Check List de Diagnóstico, algunos de los expertos dieron observaciones a las preguntas en cuanto a redacción, ortografía y sintaxis como:

- Ing. María Guaña plantea mejorar la redacción del ítem: ¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?
- Ing. Mónica Montenegro indica que se debe realizar la corrección en cuanto a la ortografía de los ítems: En la Imprenta Print Center S.A. ¿Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas? ¿La Imprenta Print Center S.A. ¿Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?
- Ing. Juan Sánchez resalta la falta ortográfica en el ítem ¿La Imprenta Print Center S.A. ¿Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?, indica el cambio de la palabra intersección por interacción en el ítem ¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas? y comenta que debe mejorar el ítem ¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?
- Ing. Sandra Yela sugiere el cambio de palabra de diseñada por elaborada en el ítem ¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?
- Ing. Jennifer León resalta la falta ortográfica en el ítem ¿En la Imprenta Print Center S.A. ¿Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas? y sugiere aumentar en el ítem ¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos? La expresión basada en la Gestión por Procesos.
- Ing. Cristina Jaguaco sugiere cambiar factores claves por oportunidades y fortalezas en el ítem ¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?, también el cambio de la palabra de intersección por interacción en el ítem ¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes de la empresa

Print Center es una imprenta offset con más de 30 años de experiencia en el mercado, altamente calificada para realizar todo tipo de impresión Offset, Digital y acabados gráficos en todo el país, para lo cual cuenta con toda la maquinaria requerida para garantizar la más alta calidad en el trabajo solicitado en lo referente a la impresión y terminados gráficos, brindando un servicio de precisión, puntual y eficiente. La empresa se encuentra ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, específicamente en la calle Caracas Oe3-112 y Av. América, se encuentran atendiendo de lunes a viernes en horario de 08h30 hasta las 19h00 a su distinguida clientela.



Figura 3 Logotipo

Fuente: (Imprenta Print Center, 2018)

Print Center para posesionarse en el mercado procura que su marca sea recordada a través del diseño y sus aplicaciones, por lo que ofrece una gama de impresión impecable y asesoramiento con la mejor calidad, sus esfuerzos se encuentran enfocados en ofrecer al cliente un servicio de excelencia, utiliza los mejores materiales como papel, placas y maquinaria que añaden valor y prestigio, con el compromiso de innovarse constantemente se plantea por parte de la gerencia mejorar su administración mediante el diseño de un modelo de gestión por procesos que le permita identificar sus procesos y plantear correctamente los procedimientos, de esta manera optimizar recursos.

1.2 Misión

Print Center, tiene como misión “Servir con calidad a cada uno de nuestros clientes ofreciendo variedad, versatilidad y excelencia” (Imprenta Print Center, 2018).

1.3 Visión

La visión planteada por la Print Center, a 5 años es “Ser la imprenta por excelencia de Ecuador, reconocida por su servicio y confianza en cada trabajo” (Imprenta Print Center, 2018).

1.4 Valores corporativos

Los valores que cuenta con la Imprenta Print Center son:

- “Honestidad
- Prontitud
- Eficacia
- Servicio” (Imprenta Print Center, 2018).

1.5 Principios

Para ofrecer los productos y servicios de calidad se han planteado los siguientes principios:

- Servicio Eficiente: Laboramos en producción 24 Horas para imprimir de forma oportuna.
- Control de Calidad: Contamos con una cadena de valor y flujo de inspección de trabajos.
- Servicio Integral: Contamos con equipos, papel y personal totalmente calificado para realizar todo el flujo de trabajo en un solo lugar.
- Respeto al Cliente: Nuestros clientes son intermediarios que sabemos son nuestros aliados estratégicos a los cuales ofrecemos calidad y eficiencia. (Imprenta Print Center, 2018)

1.6 Estructura Organizacional

La estructura organizacional se plasma en el organigrama departamental donde se aprecia la jerarquización y los departamentos que tiene la imprenta.

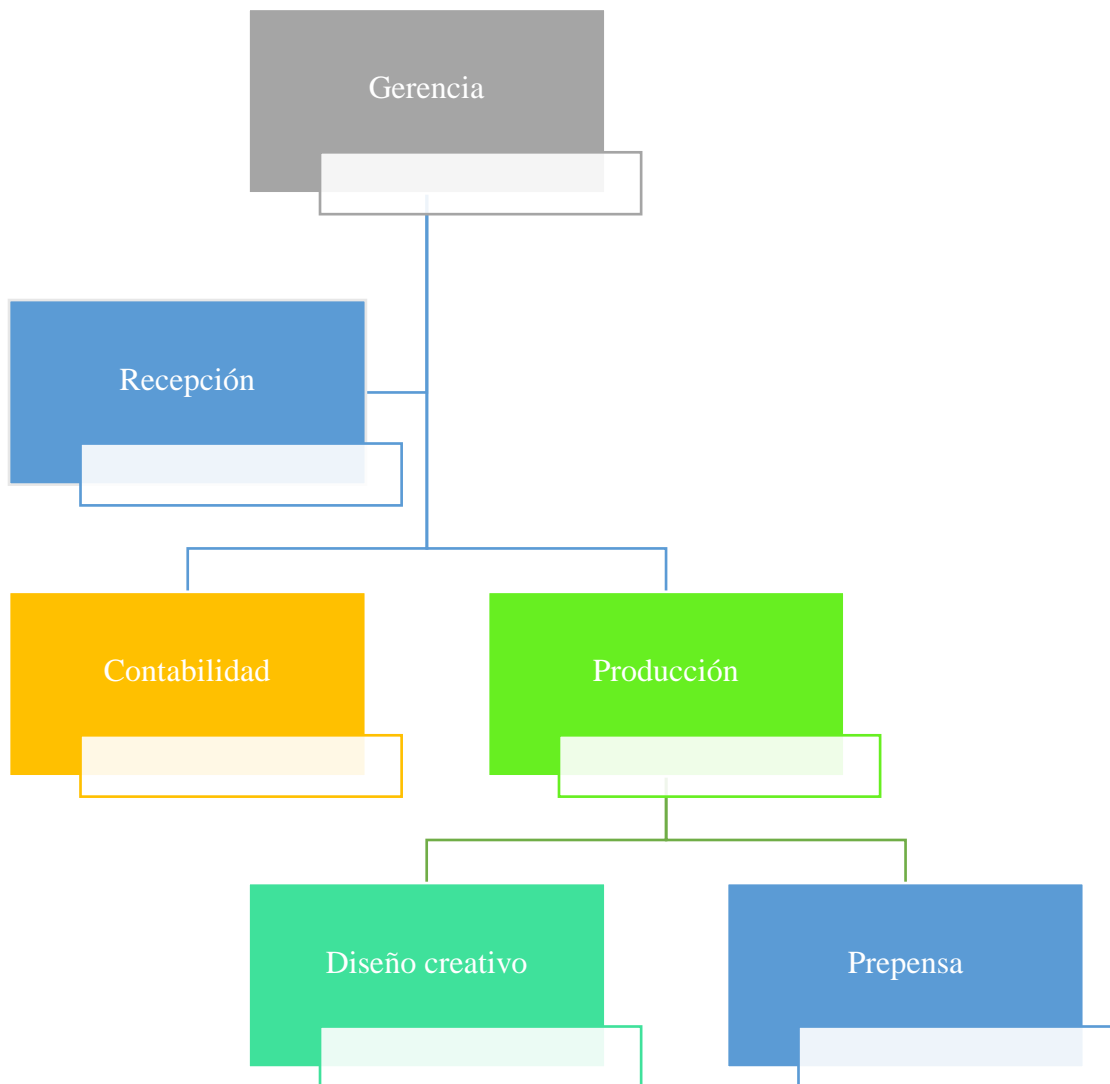


Figura 4 Organigrama estructural
Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

1.7 Recursos Humanos

El Recurso Humano que cuenta la Imprenta Print Center está conformado de la siguiente manera.

Tabla 4 Recursos Humanos

Descripción del puesto	Nombre del funcionario	Cantidad de personas	Departamento
Gerente	Mirian Vaca	1	Gerencia
Recepcionista	Lorena Jiménez	1	Recepción
Contador	David Cisneros	1	Contabilidad
Asistente Contable	Laura Paredes	1	Contabilidad
Jefe de Producción	Hernán Fernández	1	Producción
Diseñadores Gráficos	Christian Calderón Kevin Fernández	2	Diseño creativo y Preprensa
Prensistas	Líder Quimis Iván Agila Fredy Changoluisa	3	Preprensa
Encuadernadoras	Mónica Chicaiza Rocío Flores	2	Preprensa
Personal Guillotina	Marlon Andy	1	Producción
Personal Terminado gráfico	Ángel Suatunce	1	Producción

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

1.8 Recursos Físicos

Para el desarrollo de las actividades la empresa cuenta con maquinaria de punta la misma que se describe a continuación:

- GTO 52 Impresión Offset 4 colores Formato 50x35 cm (2 máquinas)
- MO Impresión Offset 4 colores Formato 65x45 cm
- Speed Master Impresión Offset 5 Colores, formato 102X70 cm
- Guillotinas (2 Máquinas)
- Anilladora, Perforadora, Dobladora
- Plastificadora
- CTP Thermal Placas
- Grapadoras (2Máquinas)

- Barniz UV mate y brillante

1.9 Recursos Financieros

La Imprenta Print Center, para el desarrollo de las actividades que conforman la entrega del servicio requiere de contar con recursos financieros, por lo tanto, ha necesitado recurrir a créditos en instituciones financieras como al Banco Nacional de Fomento y Banco Pichincha, para invertirlos en maquinaria de última tecnología, materia prima e insumos necesarios que conforman el capital de trabajo.

1.10 Competidores

Los competidores directos que la Imprenta Print Center tiene en el mercado objetivo donde se desenvuelve son:

- Tallpa: Empresa ubicada en la Ciudad de Quito, en las calles Versalles N20-35 dedicada a las áreas de diseño, impresión y acabados gráficos, cuya cobertura es nacional e internacional, dentro de sus productos se resalta libros, revistas, agendas, folletos, calendarios, estados de cuenta, sobre y tarjetas, anuarios y etiquetas. Y sus servicios en cuanto a Pre Pensa, Impresión Offset y Digital. (Tallpa, 2020)
- Imprenta Mariscal, con más 45 años de experiencia en la industria gráfica, cumpliendo con los requisitos de calidad como es la Norma 9001-2015, de esta manera aplica un mejoramiento continuo a sus procesos para entregar productos de calidad en cuanto a la impresión comercial (cuadernos, calendarios, volantes, afiches, revistas, libros de arte, texto escolares, estados de cuenta, anuarios, folletos, etiquetas, agendas, catálogos), etiquetas autoadhesivas para todo tipo aplicaciones (Salud & Belleza,

Comida & Bebida, Farmacéutico, Vinos & Licores), cajas plegadizas, acabados. (Imprenta Mariscal, 2020)

- Imprenta Don Bosco, ofrecen un servicio oportuno con una producción diaria de 20.000 revistas de 160 páginas en formato A4, para lo cual cuentan con procesos que garantizar un servicio de calidad con cero errores, los servicios principales son la impresión digital (photobooks, banners, afiches, boletines), impresión offset. (Imprenta don Bosco, 2020)

1.11 Servicios y Productos

Los servicios que ofrece la Imprenta Print Center se detallan a continuación:

- Impresión Offset: Corresponde a los trabajos de impresión de alta calidad y en grandes cantidades para lo cual, se cuenta con una maquinaria altamente calificada.
- Troquelado: Este servicio corresponde a todo tipo de diseño con curvas o diseños personalizados.
- Plegado: Comprende el trabajo realizado por personal calificado que consiste en doblar y entregar trabajos con terminados exigentes.
- Plastificado: Se brinda el servicio de plastificado mate, brillante, holográfico, selectivo y afelpado en distintos formatos.
- Diseño Gráfico y Publicitario: Corresponde al servicio integral desde la creación de diseños con propuestas creativas por parte del equipo de diseño.
- Barníz UV: Comprende el servicio de barnizado mate y brillante.
- Guillotina: Para la oferta de este servicio se cuenta con guillotinas de alta capacidad y precisión.
- Impresión Digital: El servicio comprende una impresión de alta calidad ideal para trabajos de escala menor con alta calidad.

Con el servicio ofrecido se llega a obtener productos finales como:

- Revistas,
- Afiches,
- Volantes,

- Libros,
- Trípticos,
- Tarjetas de presentación,
- Sobres,
- Hojas membretadas,

- Stickers, y toda clase de material publicitario.

1.12 Proveedores

Los proveedores conforman empresas que entregan la materia prima como papel, tinta, adhesivos, entre otros materiales que permiten los procesos gráficos, las mismas que la componen grandes industrias como:

- Dilipa,
- Surtigraf,
- Europages,
- Doplím y
- Newrolerd Plus.

1.13 Clientes

Los clientes la conforman pequeñas, medianas y grandes empresas de donde se resaltan:

- Constructores Hidalgo e Hidalgo
- Institución Educativa Liceo Naval
- Rentadora de Carro Thrifty
- Asesoría Legal Contravía
- Restaurantes
- Hoteles

1.14 Diagnóstico de la Situación Actual

1.14.1 Análisis Check List

Para realizar un análisis a la Gestión por Procesos se inicia con un diagnóstico a la situación actual de la empresa, es así que se plantea aplicar la Lista de Chequeo al Gerente General Ing. Mirian Vaca, quien es el representante legal de la misma, por lo que se le indica únicamente contestar con respuestas cerradas como son un Sí o un No. El procedimiento para aplicar el Check List considerando que debido a la pandemia que se atraviesa mundialmente y las medidas de aislamiento, se envía el Check List por medio de email el 15 de abril del 2020 para que pueda ser llenado por la Gerente quien responde llenado y enviando el Check List el 16 de abril del 2020, la evidencia de la misma se encuentra en el Anexo 7.

De donde se puede obtener los siguientes hallazgos como resultados de la aplicación del Check List:

- La gerente manifiesta en forma afirmativa que la Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles.
- En cuanto a conocer las fortalezas y oportunidades que la Imprenta Print Center S.A. tienen definidos estos factores es decir lo tienen identificados y los ha permitido competir en el mercado en el que se encuentra ofertando sus productos y servicios.
- Otro hallazgo importante que se aprecia consiste en que las áreas cuentan con una planificación para el desarrollo de sus actividades, lo que les permite cumplir con la producción gráfica.
- En cuanto a conocer la estructura organizacional en base a la Gestión por Procesos se manifiesta que no posee un modelo aplicado en la Imprenta Print Center.
- La Imprenta Print Center, no tiene diseñada la cadena de valor con la que se puede conocer los procesos agregadores de valor, como también estudiar las actividades de la empresa, para detectar la ventaja competitiva en el producto final.
- No se cuenta con un mapa de procesos que permita observar de forma clara, detallada y profunda el funcionamiento de los procesos y actividades en los que la empresa está involucrada.

- Al no tener definido el mapa de procesos por consecuente la Imprenta Print Center no cuenta con un inventario de los procesos que permita conocer los requerimientos en cuanto a mano de obra, materiales y demás costos indirectos.
- Se manifiesta también que no se tiene conocimiento por parte de los colaboradores de la empresa en cuanto a temas respecto a la Gestión por Procesos.
- Se aprecia también a criterio de la Gerencia que los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. no conocen la secuencia de las actividades a la perfección y al no contar con un manual de cómo proceder se tiene gasto en recursos y pérdida de tiempo.
- En cuanto a contar con documentación que evidencie los procedimientos que se deben ejecutar en la empresa se indica que no se cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades a proceder en cada uno de los procesos.
- Las jefaturas de las áreas que la empresa Print Center S.A. cuenta se aprecia que no se conoce la interacción entre estas en función de los procesos que atraviesan los departamentos, es decir están actuando como organismos individuales.
- La Gerencia señala en el Check List de diagnóstico de la situación actual requerir una mejora continua que en la actualidad no se tiene y por ende no se puede cumplir con los objetivos estratégicos planteados.
- Al no tener definidos procesos no se cuenta con políticas de control para los mismos que permitan monitorear y generar alarmas para la gerencia pueda tomar acciones preventivas, evitar gastos innecesarios y la insatisfacción del cliente.
- La Imprenta Print Center S.A. no tiene identificadas entradas y salidas en cada uno de los procesos, esto implica que se desconoce cómo se encuentran conectados los procesos en la empresa.
- La Gerente General Ing. Mirian Vaca, selecciona también que los ejecutores de los procesos no se sienten satisfechos y desconocen los resultados de su trabajo efectuados en la Imprenta Print Center S.A.

Por lo tanto, al analizar cuantitativamente las respuestas positivas respecto al total de preguntas se aprecia una mayoría de preguntas que no cumplen, exactamente 12 preguntas de un total de 15 preguntas lo que indica que el cumplimiento en cuanto a una Gestión de Procesos es apenas del 20%, siendo necesario el diseño de la propuesta respecto al modelo de procesos para la imprenta.

1.14.2 Análisis Entrevista

Para la aplicación de la entrevista se recurrió a enviar por email a las jefaturas de la Imprenta Print Center S.A. debido a las medidas de confinamiento que en las presentes fechas se encuentra el país, por motivo del contagio por el Corona Virus, esta fue enviada con fecha 15 de Abril del 2020 y enviada con la información solicitada por los colaboradores el 16 de Abril del 2020, para proceder a interpretar los resultados, la evidencia de la misma se presenta en el Anexo 8 y los resultados obtenidos se consolidan en la siguiente tabla.

Tabla 5 Resultados de la Entrevista a Jefaturas

Pregunta	Entrevistado	Respuesta
1. ¿Cuándo se incorporó a la empresa que documentos fueron parte de su inducción, como por ejemplo el manual de funciones y de procesos?	<ul style="list-style-type: none"> a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ningún documento existía en mi incorporación, el manual de funciones fue elaborado después de haber ingresado a la empresa en el transcurso de la consolidación de puestos. b. El manual de funciones fue proporcionado con la descripción de las actividades que me fueron asignadas, pero el manual de procesos no se cuenta en la empresa. c. El manual de funciones fue entregada al iniciar mis funciones, sin embargo en lo que respecta a procesos no se entregó un manual específicamente solamente la diagramación en lo que respecto a los procesos que se encuentran inmersos en la producción, como se adjunta a la presente.
2. ¿Describa su rol en los procesos en el que se encuentra inmerso en la Imprenta Print Center S.A.?	<ul style="list-style-type: none"> a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández 	<ul style="list-style-type: none"> a. Conozco mis funciones, pero no sé cómo se encuentran relacionadas en respecto una administración de procesos. b. Completamente conozco las funciones que desempeño, sin embargo, no puedo describir mi rol en los procesos que soy responsable. c. Los procesos que los realizo son empíricos.
3. ¿En relación a la cadena de valor de la Imprenta Print Center S.A. que puede manifestar?	<ul style="list-style-type: none"> a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández 	<ul style="list-style-type: none"> a. No se cuenta con una cadena de valor puesto que no se tiene un sistema de gestión por procesos. b. La empresa no cuenta con el diseño de una cadena de valor. c. La empresa no cuenta una cadena de valor definida.

<p>4. ¿Tiene definido los inputs y outputs de los procesos en que usted participa?</p>	<p>a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. Se encuentran definidos sin embargo no se han documentado ya que los procesos se realizan empíricamente. b. Tengo conocimiento respecto a lo que se requiere para obtener los resultados sin embargo no tengo documentado. c. Si se conoce que se necesita para la producción gráfica y que se espera obtener después de la producción.</p>
<p>5. ¿En cuánto a los recursos necesarios de sus procesos que puede manifestar?</p>	<p>a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. Se tiene documentados los recursos necesarios para cada proceso en la orden de producción. b. Si, se han establecido los recursos tanto humanos, técnicos, tecnológicos y físicos para realizar las actividades encomendadas. c. Si se tiene definidos los recursos en cada hoja de trabajo o lo que se conoce como la orden de producción.</p>
<p>6. ¿Cuáles son los controles que regulan el accionar en los procesos que se encuentra inmerso?</p>	<p>a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. Por el momento se cuenta con los reportes de informes por parte de las jefaturas en donde se presenta los resultados obtenidos en cada departamento con comparativos respecto a otros meses para la toma de decisiones respecto a la producción y los clientes. b. Los controles que se tiene en los procesos respecto a la Gestión Contable están enmarcados al cumplimiento de las normas y políticas establecidas por el Servicio de Rentas Internas, las Normas Internacionales de Información Financiera y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad. c. No se cuenta con controles en el proceso de producción.</p>

<p>7. ¿Conoce los procedimientos a seguir para obtener su producto o servicio? Indique brevemente cuales son:</p>	<p>a. Ing. Mirian Vaca b. Cont. David Cisneros c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. Los empleados conocen el proceder en cada una de los procesos en que se encuentran inmersos, sin embargo, no se tiene documento alguno en donde repose esta información. Los procedimientos en que me encuentro inmerso ya sea para control, toma de decisiones o ejecución son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos planificación estratégica • Procedimientos operativos y control • Procedimiento de Selección, Contratación, Evaluación y Capacitación al empleado. • Procedimientos de compra de insumos • Procedimientos de Marketing • Procedimientos de Publicidad <p>b. Los procedimientos que soy responsable y me encuentro inmerso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Pagos • Procedimiento Contable • Procedimiento de Compras • Facturación <p>c. No se cuenta con un Manual de Procedimientos, pero se tiene identificados los siguientes procedimientos para la producción en la Imprenta Print Center.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del trabajo • Procedimiento de diseño
---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Pre Prensa • Procedimiento en la Producción Offset • Procedimientos de Terminados Gráficos • Procedimiento de Producción Digital • Procedimiento de Facturación y Entrega
8. ¿En cuánto a la diagramación de los procesos que usted participa que información dispone?	<p>a. Ing. Mirian Vaca</p> <p>b. Cont. David Cisneros</p> <p>c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. No se cuenta con dicha información, no hay documentación respecto a esto en los procedimientos que tengo a responsabilidad.</p> <p>b. No puesto que no se cuenta con un manual de procesos.</p> <p>c. Sí, pero en forma global, poco detallado.</p>
9. ¿Existe algún tipo de documentación referente a los procesos que desarrolla?	<p>a. Ing. Mirian Vaca</p> <p>b. Cont. David Cisneros</p> <p>c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. No existe.</p> <p>b. No existe</p> <p>c. Únicamente la diagramación de los procesos, como se adjunta a la presente.</p>
10. ¿Posee indicadores en los procesos que se encuentra inmersos?	<p>a. Ing. Mirian Vaca</p> <p>b. Cont. David Cisneros</p> <p>c. Ing. Hernán Fernández</p>	<p>a. No se cuenta con indicadores.</p> <p>b. No se cuenta con indicadores.</p> <p>c. No se cuenta con indicadores.</p>

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Fuente: (Vaca, Cisneros, & Fernández, 2020)

Los resultados obtenidos en la entrevista efectuada a las jefaturas en el diagnóstico actual se pueden apreciar son:

- Se cuenta con un manual de funciones, sin embargo, no se cuenta con un manual de procesos en la imprenta.
- Los colaboradores tienen conocimiento en lo que respecta a su participación en los procesos de la empresa.
- No existe una cadena de valor en donde se represente los procesos.
- Se conoce respecto a los insumos o materia prima, como también los productos que se percibe como resultado de cada proceso, por lo que, no se tiene documentado en un manual.
- Los recursos que se cuenta para cada proceso corresponden a humanos, técnicos, tecnológicos y físicos, los mismos que están a disposición en cada proceso.
- Los controles son empíricos y no aportan con valores que permitan alcanzar las metas.
- Se obtiene información respecto a los procedimientos que se desarrollan en la empresa tanto al nivel directivo, operativo y de apoyo, lo que permite conocer más profundamente las actividades que se desarrollan en la imprenta.
- Los procesos que se tiene una diagramación básica corresponden a los procesos productivos, los otros macros procesos como son los directivos y de apoyo no se tiene dicha información.
- No se cuenta con documentación respecto a los procesos que se realizan en la imprenta.
- No hay indicadores para la gestión en cada uno de los procesos.

1.14.3 Resumen de Hallazgos

Se resume los hallazgos detectados en la aplicación del Check List y la entrevista aplicada a las jefaturas de la Imprenta Print Center S.A. que la empresa no cuenta con un modelo de gestión lo que le imposibilita generar un valor agregado para ser más competitivo respecto a sus principales competidores, puesto que no tiene diseñada la cadena de valor, no se cuenta con un mapa de procesos, donde se pueda detectar los insumos requeridos para la obtención del producto gráfico, limitando un manejo adecuado de sus recursos.

La administración que se ha llevado en su trayectoria es tradicional por lo que se desconoce la Gestión por procesos en todos los niveles, el trabajo que realizan los empleados está ligado únicamente a sus saberes y experiencias, sus actividades se la realizan en forma empírica, ya que la pérdida de un colaborador afectaría en gran manera en cualquiera de las áreas, además al no estar estandarizados y documentados los procesos, los ejecutores realizan como desean sin tener un control de las actividades que aportan o no al proceso, siendo importante contar con un manual de procesos ya sea para detectar actividades que no agregan valor, optimizar recursos o que sirva de material de inducción para la incorporación de nuevo personal, por lo tanto es importante el diseño de un modelo de gestión de procesos como primer paso para la mejora continua en la empresa.

En la encuesta aplicada a las jefaturas se pudo obtener los procedimientos que se ejecutan en las áreas de la Imprenta Print Center, en cuanto al área de producción se entrega por parte del Jefe de Producción, diagramas de flujo que tienen levantados, los mismos que son elaborados empíricamente sin un conocimiento previo en lo que respecta a la diagramación de procesos.

También se expone la carencia de un manual de procesos y procedimientos, como también la falta de indicadores de control para monitorear el cumplimiento de objetivos en cada uno de los procedimientos que se ejecutan.

CAPÍTULO II

2. DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

El Diseño de la Gestión por Procesos parte de la conformación de la cadena de valor para que, a través de la metodología utilizada para el levantamiento de los procesos, de esta manera definir el inventario de procesos, el mapa de procesos, diagramas de flujo donde se describa las actividades concernientes a los procedimientos a ejecutar en el sistema de gestión.

2.1 Metodología de la Gestión de Procesos

La metodología para la Gestión de Procesos para el levantamiento de los procesos de una organización, se inicia con la obtención de información para el diseño de la cadena de valor y el mapeo de los procesos, por lo que se realiza una sesión de trabajo con el personal involucrado mediante la plataforma Zoom debido a las restricciones de sociabilización que el país está cursando en este tiempo.

Para lo cual se solicitó autorización a la gerencia para realizar reuniones con el personal, al tener en cuenta la importancia que tiene la Gestión de Procesos, se autorizó realizar en horas laborables con el compromiso de todo el personal, iniciando la primera reunión el 30 de marzo del 2020 con una inducción respecto a Procesos para que los involucrados conozcan la importancia y el impacto que tiene aplicar en la empresa.

Posterior a esto se inició con reuniones progresivas en donde la participación de los colaboradores dependía del grado de responsabilidad ante el levantamiento de información, es así que se expone por parte de los participantes como se encuentran definidos los procesos, determinando cuales corresponden a macro procesos, procesos y subprocesos, con lo cual se pudo construir la cadena de valor, para luego elaborar el mapa de procesos en función de las actividades que tenían relación y secuencia.

Con la construcción del mapa de procesos se realizó la codificación de los mismos, para luego generar el inventario y exponer en el catálogo de procesos, se vuelve a reunir con los involucrados en cuanto al tipo de proceso en la que se encuentran inmersos siendo estos los directivos, sustantivos y de soporte para elaborar la matriz de caracterización y los diagramas de flujo, toda esta información se encuentra respaldada con Actas de reunión donde se detallan

las actividades en cada una de las reuniones efectuadas. Finalmente se elabora el manual de procedimientos en el que se agrupa la información recopilada de los procesos levantados y que conforman a la Imprenta Print Center S.A.

2.2 Arquitectura y Levantamiento de Procesos

La arquitectura de procesos corresponde al desarrollo de la cadena de valor, el diseño del mapa de procesos tanto de los procesos directivos, sustantivos y de apoyo; para luego realizar la respectiva codificación de esta manera tener el inventario de los procesos y el catálogo respectivo.

2.2.1 Cadena de Valor

Para elaborar la cadena de valor punto de inicio en el diseño de procesos, se realiza una reunión, el día miércoles 1 de abril del 2020, con las jefaturas de la empresa, a través de la plataforma Zoom, la misma que inicia a las 10:00 y finaliza a la 13:00, a continuación, se presenta la evidencia de la misma y el acta de la reunión se presenta en el Anexo 9.

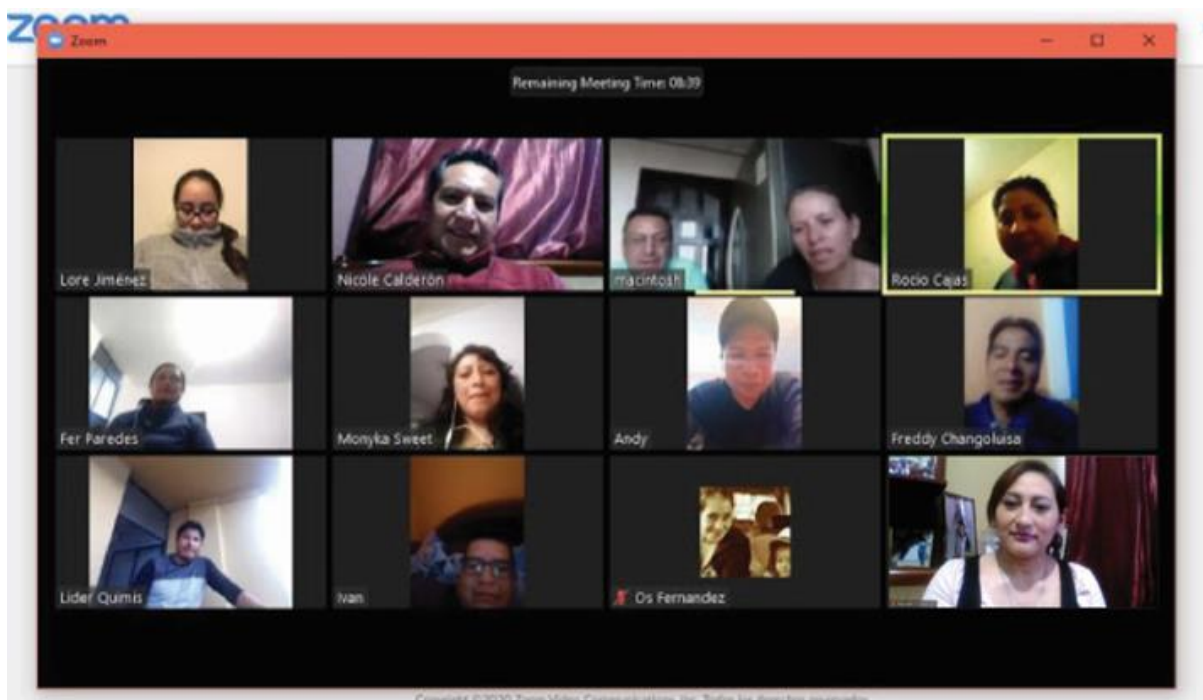


Figura 5 Reunión 1 de Abril del 2020

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Con dicha información se elabora la cadena de valor considerando los procesos directivos que son en donde se planifica las directrices para la toma de decisiones en la imprenta, posterior a esto se establecen los procesos sustantivos, es decir generadores de valor, y finalmente los procesos de soporte que brindan el apoyo para la ejecución de los procesos directivos y sustantivos.

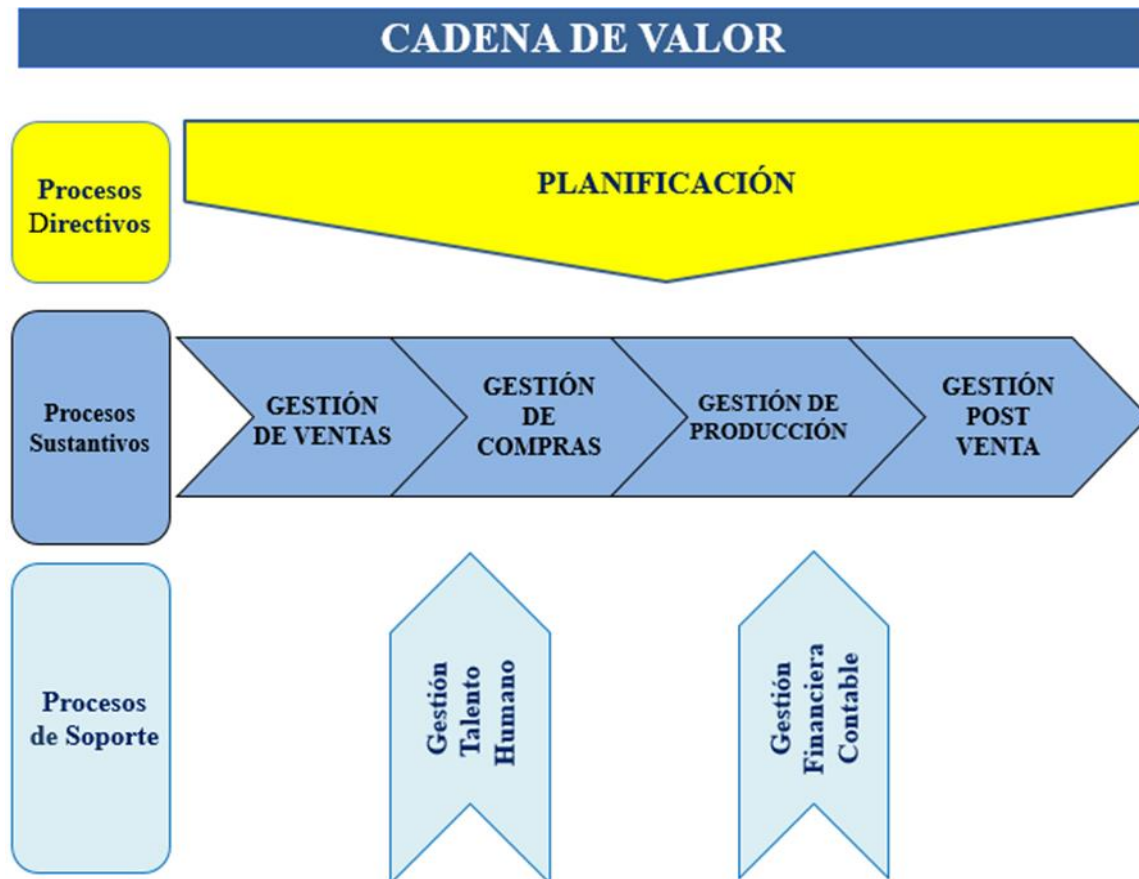


Figura 6 Cadena de Valor

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

La cadena de valor encierra los procesos que requiere la empresa para ofrecer el servicio con la entrega de sus productos gráficos, enmarcados en tres macroprocesos:

- Procesos directivos: Planificación
- Procesos Sustantivos: Gestión de Ventas, Gestión de Compras, Gestión de Producción y Gestión de Post Venta.
- Procesos de Soporte: Gestión del Talento Humano y la Gestión Financiera Contable.

2.2.2 Mapa de Procesos

Para la elaboración del mapeo de los procesos una vez que está establecido en el diseño de la cadena de valor se realiza una segunda reunión el día viernes 3 de abril del 2020, mediante la aplicación Zoom, iniciando la reunión a las 8:00 y culminando la misma a las 10:00, el acta de la reunión se presenta en el Anexo 10, donde se definen los procesos y subprocesos correspondientes a los macro procesos como son directivos, sustantivos y de soporte.

2.2.3 Mapa de Procesos y Procedimientos

Con la información obtenida se realiza el mapeo de procesos iniciando con los procesos directivos, posterior a esto los sustantivos y finalizando con los procesos de soporte.

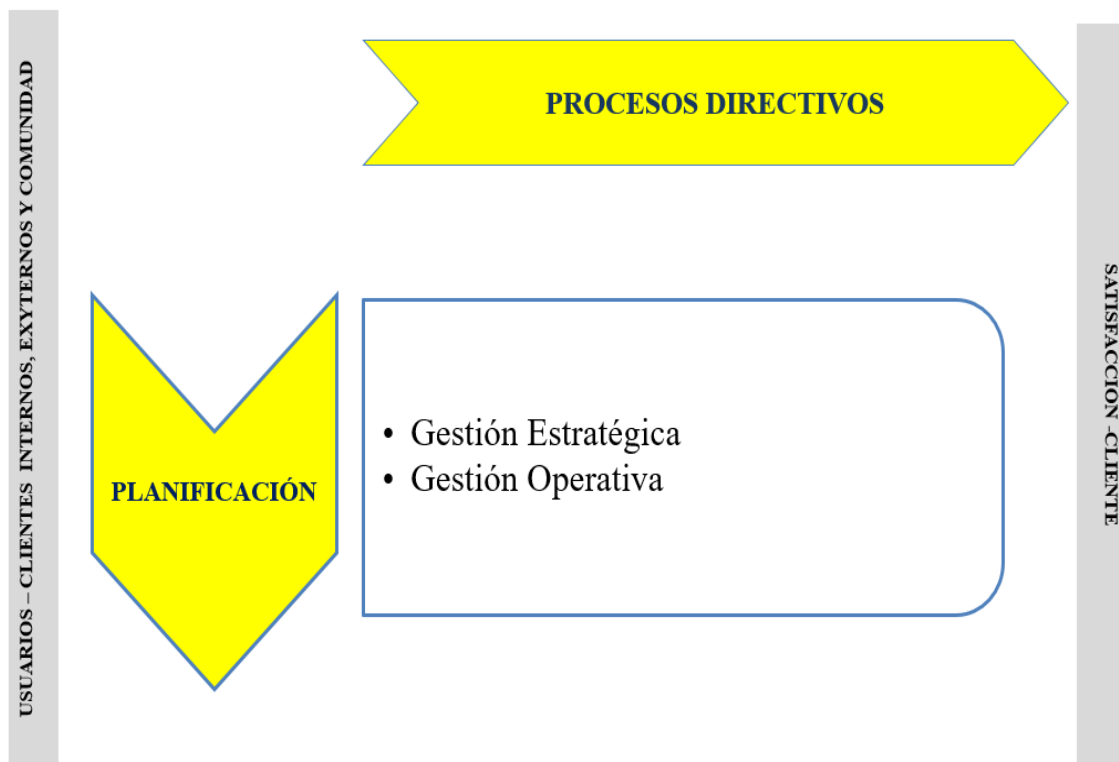


Figura 7 Mapeo Procesos Directivos

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

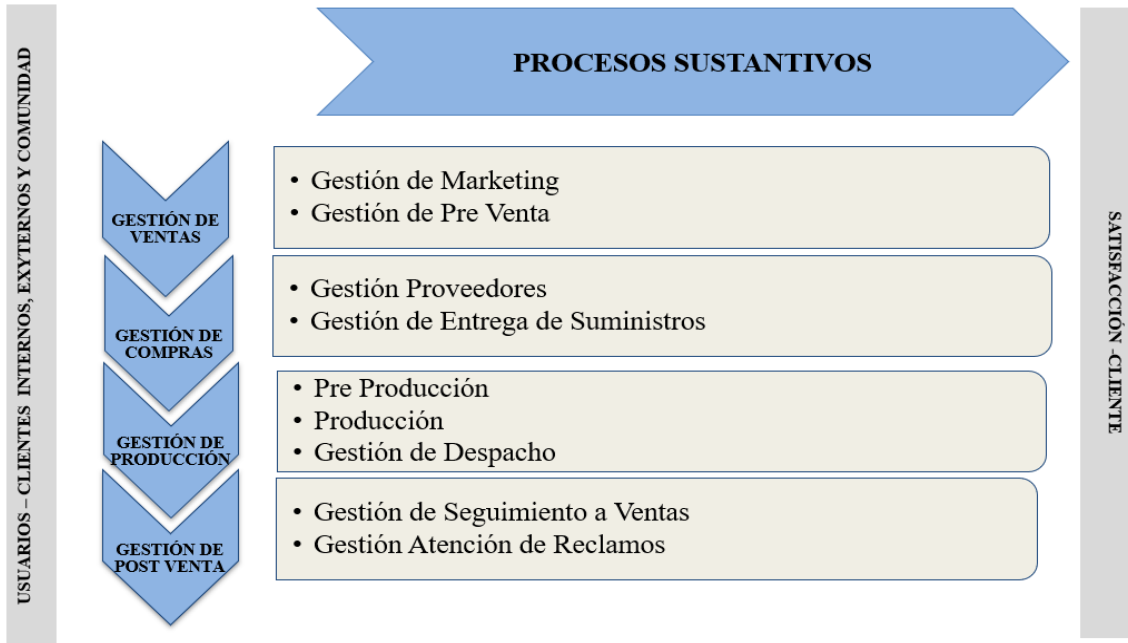


Figura 8 Mapeo Procesos Sustantivos

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

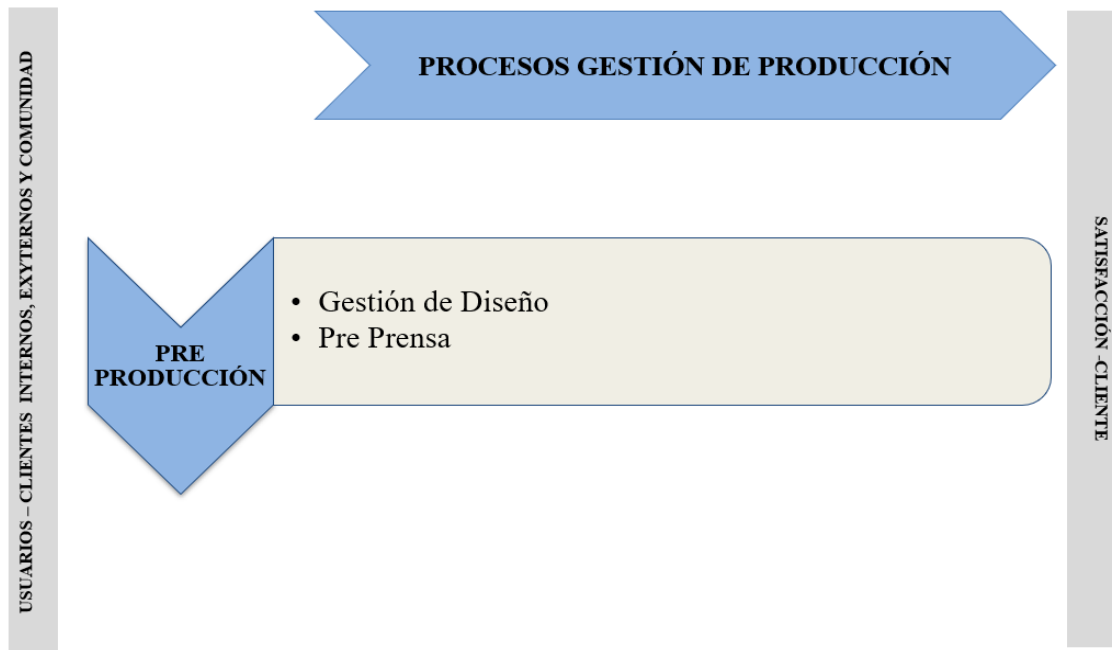


Figura 9 Mapeo Subproceso Pre Producción

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

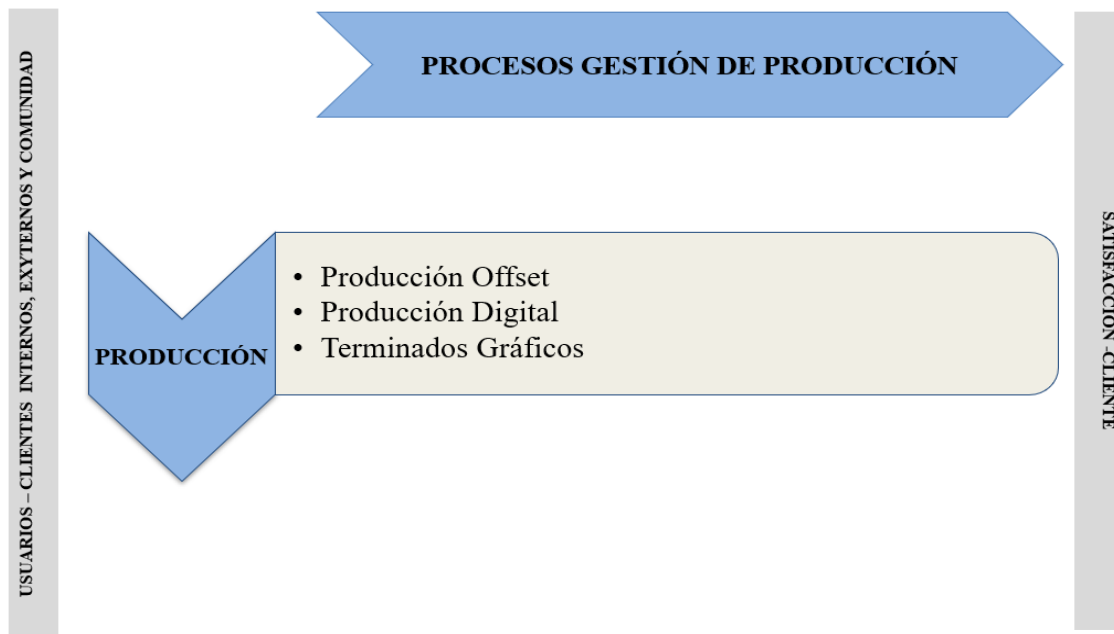


Figura 10 Mapeo Subproceso Producción

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

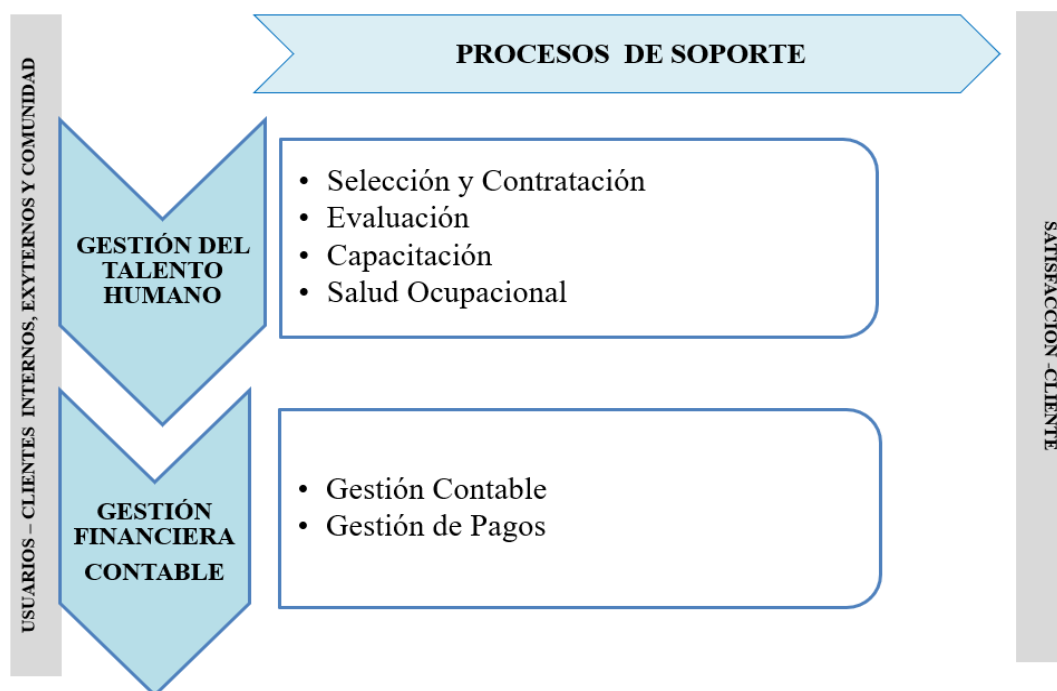


Figura 11 Mapeo Procesos Soporte

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.2.4 Codificación de Procesos

En lo expuesto (Pardo, 2017) el proceso de codificación permite identificar los procesos que se han inventariado y que pertenecen al mapeo elaborado, para la formación del código se escoge las tres primeras iniciales de la jerarquización de los procesos, como se expone en el siguiente ejemplo.

Tabla 6 Parametros de Codificación

Macro proceso	Proceso	Subproceso	Numero secuencial
DIR	PLA	GES_EST	001

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Con lo anterior se expone los códigos para los procesos que contemplan la estructuración para ofrecer el servicio en la imprenta Print Center S.A.

Tabla 7 Codificación

Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Numero secuencial
DIR	PLA	GES_EST	001
DIR	PLA	GES_OPE	002
SUS	GES_VEN	GES_MAR	003
SUS	GES_VEN	GES_PRE_VEN	004
SUS	GES_COM	GES_PRO	005
SUS	GES_COM	GES_ENT_SUM	006
SUS	GES_PRO	PRE_PRO_GES_DIS	007
SUS	GES_PRO	PRE_PRO_PRE_PEN	008
SUS	GES_PRO	PRO_PRO_OFF	009
SUS	GES_PRO	PRO_PRO_DIG	010
SUS	GES_PRO	PRO_TER_GRA	011
SUS	GES_PRO	GES_DES	012
SUS	GES_POS_VEN	GES_SEG_VEN	013
SUS	GES_POS_VEN	GES_ATE_REC	014
SOP	GES_TAL	SEL_CON	015
SOP	GES_TAL	EVA	016
SOP	GES_TAL	CAP	017
SOP	GES_TAL	GES_SAL_OCU	018
SOP	GES_FIN_CON	GES_CON	019
SOP	GES_FIN_CON	GES_PAG	020

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.2.5 Inventario de Procesos

Con los códigos establecidos se realiza el inventario de los procesos como se presenta en la siguiente tabla, en donde se define el tipo de proceso, proceso, subproceso y código.

Tabla 8 Inventario de Procesos Directivos

Tipo de Proceso	Proceso	Subproceso	Código	
Directivos	Planificación	Gestión Estratégica	DIR_PLA_GES_EST_001	
		Gestión Operativa	DIR_PLA_GES_OP_002	
Sustantivos	Gestión de Ventas	Gestión de Marketing	SUS_GES_VEN_GES_MAR_003	
		Gestión de Pre Venta	SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN_004	
	Gestión de Compras	Gestión de Proveedores	SUS_GES_COM_GES_PRO_005	
		Gestión de Entrega de Suministros	SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM_006	
	Gestión de Producción	Pre Producción	Gestión de Diseño	SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS_007
			Pre Pensa	SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN_008
		Producción	Producción Offset	SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF_009
			Producción Digital	SUS_GES_PRO_PRO_PRO_DIG_010
			Terminados Gráficos	SUS_GES_PRO_PRO_TER_GRA_011
		Gestión de Despacho	SUS_GES_PRO_GES_DES_012	
	Gestión de Post Venta	Gestión de Seguimiento a Ventas	SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN_013	
		Gestión Atención de Reclamos	SUS_GES_POS_VEN_GES_ATE_REC_014	
	Soporte	Gestión del Talento Humano	Selección y Contratación	SOP_GES_TAL_SEL_CON_015
			Evaluación	SOP_GES_TAL_EVA_016
Capacitación			SOP_GES_TAL_CAP_017	
Gestión de Salud Ocupacional			SOP_GES_TAL_GES_SAL_OCU_018	
Gestión Financiera Contable		Gestión Contable	SOP_GES_FIN_CON_GES_CON_019	
		Gestión de Pagos	SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG_020	

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.2.6 Catálogos de Procesos

Se elabora el catálogo de procesos de la Imprenta Print Center S.A., donde se resalta el macro proceso, el código, el nombre del proceso, el propósito del mismo, el cliente a quien demanda el cliente, el tipo de proceso en que se encuentra categorizado, la versión, el estado en el que se encuentra el proceso y el responsable.

Tabla 9 Catálogo de Procesos Directivos

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Código	Propósito	Cliente	Versión	Estado	Responsable
Directivos	Planificación	Gestión Estratégica	DIR_PLA_GES_EST-001	Desarrollar estrategias mediante el análisis del entorno con la finalidad de la obtención de los objetivos a largo y corto plazo.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Gerente
		Gestión Operativo	DIR_PLA_GES_OPE-002	Ejecutar las tareas operativas a través del control de los procesos con la finalidad de la obtención de actividades eficiente.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Gerente

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 10 Catálogo de Procesos Sustantivos

Macroproceso	Proceso	Subproceso		Código	Propósito	Cliente	Versión	Estado	Responsable
Sustantivos	Gestión de Ventas	Gestión de Marketing		SUS_GES_VEN_GES_MAR_003	Utilizar herramientas publicitarias mediante la aplicación del marketing digital para que los clientes conozcan los productos y servicios ofrecidos por la imprenta.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Gerente General
		Gestión de Pre Venta		SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN_004	Brindar información a los clientes externos a través de una comunicación efectiva respecto a los servicios que realiza la imprenta.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Recepcionista
	Gestión de Compras	Gestión de Proveedores		SUS_GES_COM_GES_PRO_005	Realizar las compras de insumos, materiales y suministros mediante una gestión de compra efectiva para las áreas de la empresa.	Cliente Interno Proveedores	1.0	Levantado	Gerente General
		Gestión de Entrega de Suministros		SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM_006	Realizar el ingreso en el sistema de inventario a través del software para la posterior entrega a los departamentos.	Cliente Interno Proveedores	1.0	Levantado	Asistente Contable
	Gestión de Producción	Pre Producción	Gestión de Diseño	SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS__007	Plasmear la idea de diseño propuestas por el cliente mediante el uso del software de diseño gráfico con la finalidad de cumplir con las exigencias del cliente.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Jefe de Producción
			Pre Prensa	SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN_008	Asegurar un resultado óptimo a través del uso adecuado de la maquinaria y equipo que permita la creación de un diseño de impresión y la impresión final.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Jefe de Producción

	Producción	Producción Offset	SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF_009	Plasmar el diseño gráfico mediante el arte gráfico con la finalidad de dar cumplimiento solicitado por el cliente.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Jefe de Producción
		Producción Digital	SUS_GES_PRO_PRO_PRO_DIG_010	Crear un producto a través de medios de comunicación audiovisuales con la finalidad del dar cumplimiento al requerimiento del cliente.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Jefe de Producción
		Terminados Gráficos	SUS_GES_PRO_PRO_TER_GRA_011	Efectuar ajustes necesarios mediante acabados y retoques del producto gráfico con la finalidad de la obtención de un producto de calidad.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Jefe de Producción
		Gestión de Despacho	SUS_GES_PRO_GES_DES_012	Entregar el producto a través de las diferentes vías de entrega para cumplir con el requerimiento contratado por el cliente.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Recepcionista
Gestión de Post Venta	Gestión de Seguimiento a Ventas	SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN_013	Dar seguimiento al servicio prestado a través de procesos de post venta con la finalidad de mantener la fidelización	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Recepcionista	
	Gestión Atención de Reclamos	SUS_GES_POS_VEN_GES_ATE_REC_014	Gestionar los reclamos a través de una adecuada comunicación con el cliente para una atención eficiente	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Recepcionista	

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 11 Catálogo de Procesos de Soporte

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Código	Propósito	Cliente	Versión	Estado	Responsable
Soporte	Gestión del Talento Humano	Selección y Contratación	SOP_GES_TAL_SEL_CON_015	Reclutar personal para las diferentes áreas de la imprenta mediante la evaluación de conocimientos y habilidades de los postulantes para la obtención del mejor perfil.	Cliente Interno	1.0	Levantado	Gerente
		Evaluación	SOP_GES_TAL_EVA_016	Evaluar las competencias de los colaboradores respecto a las funciones encomendadas mediante la aplicación valoración de puestos para su posterior capacitación.	Cliente Interno	1.0	Levantado	Gerente
		Capacitación	SOP_GES_TAL_CAP_017	Realizar capacitaciones a través de cursos de formación para el desarrollo de competencias.	Cliente Interno	1.0	Levantado	Gerente
		Gestión de Salud Ocupacional	SOP_GES_TAL_GES_SAL_OCU_018	Proteger la seguridad y salud en todos los trabajadores, mediante la mejora continua para el bienestar de los trabajadores.	Cliente Interno	1.0	Levantado	Gerente
	Gestión Financiera Contable	Gestión Contable	SOP_GES_FIN_CON_GES_CON_019	Llevar el registro y el control de las operaciones financieras que se ejecutan en la imprenta mediante estados financieros para la toma de decisiones adecuadas.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Contador
		Gestión de Pagos	SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG_020	Realizar pagos a proveedores y colaboradores de la imprenta mediante el análisis financiero para cumplir con los deberes como empresa.	Cliente Interno Cliente Externo	1.0	Levantado	Contador

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.3 Matriz de Caracterización

De acuerdo a lo expuesto por (Pérez, 2012) y continuando con la metodología de levantamiento de procesos se desarrolla las matrices de caracterización de acuerdo a lo expuesto por la Norma Técnica Ecuatoriana (Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2014), cuyo formato se encuentra en el Anexo 11(Formato de Matriz de Caracterización) y en donde se plantea describir los siguientes aspectos:


- Código
- Versión
- Fecha elaboración, revisión y aprobación
- Páginas
- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Entradas
- Procedimiento (Actividades)
- Salidas
- Cliente
- Recursos
- Documentos y Leyes
- Indicadores

Para la elaboración de estas matrices realiza reuniones de trabajo con los responsables de cada proceso, debido a la situación que se encuentra en este tiempo el mundo, la reuniones fueron realizadas mediante whatsapp web video, a quienes se les presento el formato de la matriz de caracterización de los procesos en que se encuentran involucrados para que se pueda llenar los campos, esto se documenta en actas las mismas que se presentan en el Anexo12 Acta de elaboración, Anexo 13 Acta de revisión y Acta 14 Acta de aprobación.

2.3.1 Procesos Directivos


Como se mencionó anteriormente el Macro Proceso Directivo se encuentra conformado por el Proceso Planificación que a su vez se divide en dos subprocesos Gestión Estratégica y Gestión Operativo, se presenta la matriz de caracterización de los mencionados subprocesos.

Tabla 12 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Estratégica

		MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	DIR-PLA- GES_EST-001
				FECHA:	5-may-20
				VERSIÓN:	1.0
				PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Directivos	PROCESO:	Planificación		
SUBPROCESO:	Gestión Estratégica	DEPARTAMENTO:	Gerencia		
OBJETIVO:	Desarrollar estrategias mediante el análisis del entorno con la finalidad de la obtención de los objetivos a largo y corto plazo.				
ALCANCE:	Aplicar el plan estratégico en la imprenta				
RESPONSABLE:	Gerente General				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO			SALIDA	CLIENTE
Informe departamental Balances generales Estados de resultados Análisis del entorno	Notificar reunión a jefaturas			Plan estratégico	Jefaturas de los departamentos
	Recibir notificación				
	Realizar informe del departamento				
	Revisar informe				
	Analizar el entorno externo de la empresa				
	Definir fortalezas y debilidades de la imprenta				
	Definir la matriz FODA de la empresa				
	Establecer objetivos corto y largo plazo				
	Formular la estrategia				
Realizar plan estratégico					
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO	
Gerente Contador Jefe de Producción Recepcionista	Material de oficina Instalaciones de la imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos		Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES					
Constitución de la República del Ecuador, Reglamento Interno Print Center S.A., Ley de Compañías Ley Tributaria Ley de Propiedad Intelectual					
INDICADORES					
Cumplimiento de objetivos Índice de cumplimiento de estrategias Ejecución del plan estratégico					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Gerente Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Mirian Vaca	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 13 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Operativa


		CÓDIGO:	DIR-PLA- GES_OPE-002		
		FECHA:	5-may-20		
		VERSIÓN:	1.0		
		PÁGINA:	1 de 1		
MACRO PROCESO:		Directivos	PROCESO:		
SUBPROCESO:		Gestión Operativo	DEPARTAMENTO:		
OBJETIVO:		Ejecutar las tareas operativas a través del control de los procesos con la finalidad de la obtención de actividades eficiente.			
ALCANCE:		Aumentar la capacidad productiva para conseguir los objetivos operativos.			
RESPONSABLE:		Gerente General			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE		
Plan Estratégico Informe de costos	Definir las actividades operativas con inconvenientes	Plan de mejoras	Producción		
	Solicitar informe de costos				
	Revisar inventario y maquinaria				
	Realizar informe de gastos y pérdidas				
	Analizar procesos y recursos				
	Determinar cuellos de botella del proceso				
	Realizar mejoras y presentar a gerencia para aprobación				
	Revisar plan				
	Implementar mejoras operativas				
	Realizar sugerencias				
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO		
Gerente Jefe de Producción Contador	Material de oficina Instalaciones de la imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado		
DOCUMENTOS Y LEYES					
Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Compañías Ley Tributaria Ley de Propiedad Intelectual					
INDICADORES					
Índice de optimización de costos de producción					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Gerente Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Mirian Vaca	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.3.2 Procesos Sustantivos


Los procesos Sustantivos son aquellos donde se transforma los insumos para obtener el servicio o producto final que recibe el cliente, por lo cual se ha detectado tres procesos importantes como son: Gestión de Ventas cuyos subprocesos son Gestión de Marketing y Gestión de Pre Venta; el proceso de Gestión Compras que se compone a la Gestión de Proveedores y la Gestión de Entrega de Suministros; el proceso de Gestión de Producción compuesto por los procesos Pre Producción que componen por los subprocesos Gestión de Diseño y Prensa, también el proceso Producción compuesto por los subprocesos Producción Offset, Producción Digital y Terminados Gráficos, y el último proceso de la Gestión de Producción el procesos Gestión de Despacho, finalmente el último proceso que componen los procesos sustantivos son la Gestión de Post Venta, los mismos que se encuentran conformados por subprocesos Gestión de Seguimiento a Ventas y Gestión Atención de Reclamos.

Tabla 14 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Marketing

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN			CÓDIGO:	SUS_GES_VEN_GES_MAR_003
			FECHA:	5-may.-20
			VERSIÓN:	1.0
			PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Sustantivo	PROCESO:	Gestión de Ventas	
SUBPROCESO:	Gestión de Marketing	DEPARTAMENTO:	Gerencia	
OBJETIVO:	Utilizar herramientas publicitarias mediante la aplicación del marketing digital para que los clientes conozcan los productos y servicios ofrecidos por la imprenta.			
ALCANCE:	Incrementar la terna de clientes.			
RESPONSABLE:	Gerente General			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	CLIENTE
Proformas de empresas publicitarias	Realizar un análisis del entorno de la empresa		Informe de resultados aplicación de estrategias	Gerencia
	Evaluar ingresos respecto a costos			
	Buscar los servicios de una empresa de marketing on line			
	Presentar servicios de marketing on line			
	Evaluar propuesta de marketing on line			
	Aplicar estrategias en función de negocio			
	Implementar marketing on line en función del negocio			
	Captar clientes objetivo			
	Elaborar informe de resultados			
Evaluar resultados				
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO
Gerente General Empresas proveedoras	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos		Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES				
Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A.				
INDICADORES				
Incremento de clientes				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 15 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Pre Ventas

		CÓDIGO:	SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN_004
		FECHA:	5-may.-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN			
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Ventas
SUBPROCESO:	Gestión de Pre Ventas	DEPARTAMENTO:	Recepción
OBJETIVO:	Brindar información a los clientes externos a través de una comunicación efectiva respecto a los servicios que realiza la imprenta.		
ALCANCE:	Generar la orden de trabajo que recoge el requerimiento del cliente.		
RESPONSABLE:	Recepcionista		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Requerimiento del cliente	Contactar con la imprenta (personal, on line, telefónica)	Orden de trabajo	Producción
	Aplicar medidas de bioseguridad		
	Recibir el trabajo o el archivo por cualquier medio (personal, on line, telefónica)		
	Generar orden de trabajo		
	Solicitar cotización de orden trabajo o revisar lista de precios		
	Cotizar orden trabajo		
	Indicar valores al cliente		
	Revisar valores		
	Autorizar orden de trabajo		
Enviar orden de trabajo producción			
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Cliente Externo Recepcionista Jefe de Producción	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Constitución de la República del Ecuador, Reglamento Interno Print Center S.A., Ley de Compañías, Ley Tributaria, Ley de Propiedad Intelectual			
INDICADORES			
Porcentaje de ordenes generadas de trabajo			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Recepcionista Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Lorena Jiménez	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 16 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Proveedores

		CÓDIGO:	SUS_GES_COM_GES_PRO_005
		FECHA:	5-may.-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN			
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Compras
SUBPROCESO:	Gestión de Proveedores	DEPARTAMENTO:	Gerencia
OBJETIVO:	Realizar las compras de insumos, materiales y suministros mediante una gestión de compra efectiva para las áreas de la empresa.		
ALCANCE:	Adquirir los insumos, materiales y suministros para los diferentes departamentos.		
RESPONSABLE:	Gerente		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Requerimientos de insumos, materiales y suministros Proformas	Analizar requerimientos de los departamentos encargados	Insumos, materiales y suministros adquiridos	Departamentos Imprenta Print Center S.A.
	Realizar lista de requerimientos		
	Enviar requerimientos de insumos, materiales y suministros con sus respectivas proformas		
	Revisar proformas		
	Comunicar con el proveedor		
	Verificar inventario del requerimiento		
	Enviar producto solicitado		
	Aplicar medidas de bioseguridad		
	Recibir requerimiento de compra		
	Entregar a departamentos		
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Jefe de producción Contador Gerente General Proveedor	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley Tributaria			
INDICADORES			
Cumplimiento de la compra			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 17 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Entrega de Suministros

		MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM_006
				FECHA:	5-may.-20
				VERSIÓN:	1.0
				PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Compras		
SUBPROCESO:	Gestión de Entrega de Suministros	DEPARTAMENTO:	Gerencia		
OBJETIVO:	Realizar el ingreso en el sistema de inventario a través del software para la posterior entrega a los departamentos.				
ALCANCE:	Adecuar a los departamentos con los insumos, materiales y suministros para la realización de sus actividades.				
RESPONSABLE:	Asistente Contable				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO			SALIDA	CLIENTE
Insumos, materiales y suministros para la realización de sus actividades.	Recibir al proveedor			Informe de producción Informe de gastos	Departamentos Imprenta Print Center S.A.
	Aplicar medidas de bioseguridad				
	Receptar materiales e insumos solicitados				
	Verificar materiales e insumos con orden de compra				
	Ingresar al sistema ingresos de compras				
	Comunicar con jefaturas para entrega de materiales e insumos				
	Revisar productos entregados				
	Verificar materiales e insumos con orden de compra				
	Colocar en los espacios asignados				
Hacer uso eficiente del producto					
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO	
Asistente Contable Jefe de producción/Contador	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos		Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES					
Reglamento Interno Print Center S.A.					
INDICADORES					
Porcentaje de cumplimiento de entrega					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Asistente Contable Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Laura Paredes	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 18 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Diseño

			CÓDIGO:	SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS_007
			FECHA:	5-may.-20
			VERSIÓN:	1.0
			PÁGINA:	1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN				
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Producción	
SUBPROCESO:	Pre Producción Gestión de Diseño	DEPARTAMENTO:	Producción	
OBJETIVO:	Plasmar la idea de diseño propuestas por el cliente mediante el uso del software de diseño gráfico con la finalidad de cumplir con las exigencias del cliente.			
ALCANCE:	Realizar el trabajo de diseño de acuerdo a los requerimientos solicitados por el cliente.			
RESPONSABLE:	Jefe de Producción			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	CLIENTE
Orden de trabajo	Entregar orden de trabajo bajo medidas de seguridad		Diseño aprobado Orden de trabajo	Producción
	Receptar orden de trabajo			
	Analizar los requerimientos del diseño			
	Realizar bocetos			
	Realizar pruebas de diseño			
	Solicitar aprobación			
	Revisar diseño			
	Aprobar diseño para revisarlo por el cliente			
	Enviar al cliente vía WhatsApp o email			
Enviar a producción				
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO	
Cliente Externo Recepcionista Jefe de Producción Diseñadores Gráficos	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES				
Constitución de la República del Ecuador, Reglamento Interno Print Center S.A., Ley de Propiedad Intelectual				
INDICADORES				
Nivel de Satisfacción del cliente				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Jefe de Producción Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Hernán Fernández
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 19 Matriz de Caracterización Subproceso Pre Prensa

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN_008
		FECHA:	5-may.-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Producción
SUBPROCESO:	Pre Producción Pre Prensa	DEPARTAMENTO:	Producción
OBJETIVO:	Asegurar un resultado óptimo a través del uso adecuado de la maquinaria y equipo que permita la creación de un diseño de impresión y la impresión final.		
ALCANCE:	Optimizar el diseño para producción de las CTP placas.		
RESPONSABLE:	Jefe de Producción		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Diseño aprobado Orden de trabajo	Aplicar medidas de bioseguridad	Formato Control de plancha Planchas	Producción
	Recibir orden de trabajo		
	Revisar rodillos y energía de la máquina		
	Encender máquina		
	Encender el procesador Palladio IIM y computador		
	Verificar montaje		
	Calcular el tamaño de la pieza		
	Revisar y guardar en PDF		
	Buscar archivo CTP y seleccionar		
	Escoger plancha y seleccionar disco		
	Introducir la plancha en el CTP y proceder a la filmación		
	Registrar información en el Formato Control de plancha y apagar equipos		
	Subir el taco de energía y gira la perilla alimentadora de energía		
Ubicar guías, barras de color o densitométricas y central horizontalmente en casos de tiro-retiro			
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Prensistas Encuadernadoras Diseñadores Gráficos Jefe de Producción	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora, Impresora, Internet, Calculadora, Paquetes informáticos, CTP integrado por otro computador , Equipo de filmación Máquina procesadora	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual			
INDICADORES			
Cumplimiento de requerimientos del cliente			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Jefe de Producción Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Hernán Fernández	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 20 Matriz de Caracterización Subproceso Producción Offset

 <p style="text-align: center;">MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN</p>			CÓDIGO:	SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF_009
			FECHA:	5-may.-20
			VERSIÓN:	1.0
			PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Producción	
SUBPROCESO:	Producción Producción Offset	DEPARTAMENTO:	Producción	
OBJETIVO:	Plasmar el diseño gráfico mediante el arte gráfico con la finalidad de dar cumplimiento solicitado por el cliente.			
ALCANCE:	Transmitir la imagen desde la plancha al sustrato (papel, cartón, etc.).			
RESPONSABLE:	Jefe de Producción			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	CLIENTE
Formato Control de plancha Planchas Orden de trabajo	Aplicar medidas de bioseguridad		Diseño impreso offset	Producción
	Recibir orden de trabajo			
	Colocar las planchas en el cilindro de ilustración			
	Poner en marcha máquina de acuerdo al formato (66x55cm/50x35cm)			
	Colocar papel			
	Controlar impresión offset			
	Verificar impresión de acuerdo a la orden de trabajo			
	Enviar a terminado gráfico			
Parar la máquina				
Solicitar correcciones				
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO
Jefe de Producción Prensistas	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Máquina Tipo MO Máquina Tipo GMO		Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES				
Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual				
INDICADORES				
Nivel de impresiones offset de gran calidad				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Jefe de Producción Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Hernán Fernández
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 21 Matriz de Caracterización Subproceso Producción Digital

		CÓDIGO:	SUS_GES_PRO_PRO_PRO_DIG_010
		FECHA:	5-may.-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN			
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Producción
SUBPROCESO:	Producción Producción Digital	DEPARTAMENTO:	Producción
OBJETIVO:	Crear un producto a través de medios de comunicación audiovisuales con la finalidad del dar cumplimiento al requerimiento del cliente.		
ALCANCE:	Obtener el diseño impreso en diferentes formatos.		
RESPONSABLE:	Jefe de Producción		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Orden de trabajo	Aplicar medidas de bioseguridad	Diseño digital impreso	Producción
	Receptar diseño		
	Determinar el tipo de trabajo a realizar (xerox, impresión digital en varios formatos)		
	Preparar la impresora		
	Verificar niveles de tinta		
	Cargar tinta en la impresora		
	Colocar tinta en función del requerimiento		
	Colocar materia prima para la impresión		
	Controlar calidad de impresión		
	Registrar en orden de producción		
Revisar producto			
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Diseñadores Gráficos Jefe de Producción	Material de oficina Instalaciones de la imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual			
INDICADORES			
Porcentaje de producto terminado satisfactorio			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Jefe de Producción Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Hernán Fernández	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 22 Matriz de Caracterización Subproceso Terminados Gráficos

		MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SUS_GES_PRO_PRO_TER_GRA_011
				FECHA:	5-may.-20
				VERSIÓN:	1.0
				PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Sustantivos	PROCESO:	Gestión de Producción		
SUBPROCESO:	Producción Terminados Gráficos	DEPARTAMENTO:	Producción		
OBJETIVO:	Efectuar ajustes necesarios mediante acabados y retoques del producto gráfico con la finalidad de la obtención de un producto de calidad.				
ALCANCE:	Dejar el producto final listo para la entrega				
RESPONSABLE:	Jefe de Producción				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO			SALIDA	CLIENTE
Diseño digital impreso Diseño impreso offset Orden de trabajo	Aplicar medidas de bioseguridad			Diseño digital impreso terminado Diseño impreso offset terminado Orden de trabajo Orden de producción	Facturación
	Receptar producción total				
	Revisar producto terminado respecto a requerimiento del cliente				
	Indicar al personal para que realice terminados gráficos				
	Efectuar cortes si es necesario				
	Doblar si es necesario				
	Perforar si es necesario				
	Pegar si es necesario				
Plastificar Mate o UV					
Realizar correcciones					
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO	
Personal Guillotina Personal Terminado Jefe de Producción	Material de oficina Plástico Mate o UV Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet		Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES					
Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual					
INDICADORES					
Porcentaje de producto con fallas					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Jefe de Producción Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Hernán Fernández	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 23 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Despacho

			CÓDIGO:	SUS_GES_PRO_GES_DES_012
			FECHA:	05-may-20
			VERSIÓN:	1.0
			PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:		Sustantivo	PROCESO:	Gestión de Producción
SUBPROCESO:		Gestión de Despacho	DEPARTAMENTO:	Producción
OBJETIVO:		Entregar el producto a través de las diferentes canales de entrega para cumplir con el requerimiento contratado por el cliente.		
ALCANCE:		Recibir el cliente el producto.		
RESPONSABLE:		Recepcionista		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	CLIENTE
Factura Orden de despacho	Aplicar medidas de bioseguridad		Producto entregado	Cliente externo
	Empacar producto terminado			
	Entregar lista de producto terminado			
	Notificar al cliente			
	Realizar facturación del trabajo realizado			
	Comunicar forma de pago y medio de entrega			
	Aplicar medidas de bioseguridad			
	Realizar pago por transferencia y enviar notificación			
	Gestionar envío			
	Emitir factura electrónica			
	Enviar factura electrónica			
Retirar producto				
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO	
Recepcionista Cliente externo	Material de oficina Facturas Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet	Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES				
Reglamento Interno Print Center S.A. Ley Tributaria, Ley de Propiedad Intelectual				
INDICADORES				
Cumplimiento del tiempo de entrega				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Recepcionista Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Lorena Jiménez	
FIRMA:		FIRMA:	FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 24 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Seguimiento a Ventas

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN_013
		FECHA:	05-may-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Sustantivo	PROCESO:	Gestión de Post Venta
SUBPROCESO:	Gestión de Seguimiento a Ventas	DEPARTAMENTO:	Producción
OBJETIVO:	Dar seguimiento al servicio prestado a través de procesos de post venta con la finalidad de mantener la fidelización.		
ALCANCE:	Fidelizar al cliente		
RESPONSABLE:	Recepcionista		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Factura Requerimiento de Compra	Revisar compra de cliente	Informe de novedades	Cliente Externo
	Analizar vulnerabilidad del producto		
	Comunicar con cliente		
	Solicitar inconvenientes con el producto		
	Receptar inconvenientes		
	Realizar informe de novedades		
	Notificar al Jefe de Producción		
	Indicar novedades		
	Tomar acciones de mejora		
Entregar productos de reposición			
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Recepcionista Cliente externo	Material de oficina Facturas Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Reglamento Interno Print Center S.A.			
INDICADORES			
Nivel de satisfacción del cliente			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Recepcionista Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Lorena Jiménez	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 25 Matriz de Caracterización Subproceso Atención de Reclamos


		CÓDIGO:	SUS_GES_POS_VEN_GES_ATE_REC_014
		FECHA:	05-may-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN			
MACRO PROCESO:	Sustantivo	PROCESO:	Gestión de Post Venta
SUBPROCESO:	Gestión Atención de Reclamos	DEPARTAMENTO:	Producción
OBJETIVO:	Gestionar los reclamos a través de una adecuada comunicación con el cliente para una atención eficiente.		
ALCANCE:	Obtener clientes satisfechos		
RESPONSABLE:	Recepcionista		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Factura	Receptar reclamo del cliente vía telefónica u on line	Registro de reclamos y soluciones	Cliente Externo
	Analizar el tipo de reclamo		
	Buscar posible solución		
	Registrar reclamo		
	Comunicar al departamento interesado		
	Indicar malestar del cliente		
	Evaluar el inconveniente		
	Comunicar con el cliente		
	Indicar posible solución		
	Negociar con el cliente y aplicar solución		
Registrar solución			
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Recepcionista Cliente externo	Material de oficina Facturas Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Reglamento Interno Print Center S.A.			
INDICADORES			
Porcentaje de Reclamos			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Recepcionista Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Lorena Jiménez
FIRMA:		FIRMA:	FIRMA:

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.3.3 Procesos de Soporte


Se identifica en los procesos de apoyo o soporte los siguientes procesos Gestión del Talento Humano compuesto por los sub procesos Selección y Contratación, Evaluación, Capacitación y Gestión de Salud Ocupacional, además el proceso de la Gestión Financiera Contable, cada uno de estos procesos está compuesto por el subproceso Gestión de Pagos y Gestión Contable, de los cuales se presenta la matriz de caracterización correspondiente.

Tabla 26 Matriz de Caracterización Subproceso Selección y Contratación

		CÓDIGO:	SOP_GES_TAL_SEL_CON_015
		FECHA:	5-may.-20
		VERSIÓN:	1.0
		PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Soporte	PROCESO:	Gestión del Talento Humano
SUBPROCESO:	Selección y Contratación	DEPARTAMENTO:	Gerencia
OBJETIVO:	Reclutar personal para las diferentes áreas de la imprenta mediante la evaluación de conocimientos y habilidades de los postulantes para la obtención del mejor perfil.		
ALCANCE:	Contratar personal idóneo para puesto vacantes.		
RESPONSABLE:	Gerente General		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTE
Curriculum Perfil del puesto Vacante	Generar perfil de vacante	Contrato	Departamentos Imprenta Imprint Center S.A.
	Revisar terna de empleados		
	Solicitar publicación (escrita, redes, interna)		
	Publicar en medios (escrita, redes, interna)		
	Aplicar a postulación vacante		
	Receptar carpetas y seleccionar las mejores		
	Aplicar medidas de bioseguridad		
	Entrevistar a postulante seleccionado		
	Seleccionar candidato		
	Realizar contratación		
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Gerente Jefe de Producción Contador	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A..	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES			
Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A.			
INDICADORES			
Porcentaje de vacantes cumplidas			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 27 Matriz de Caracterización Subproceso Evaluación

		MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SOP_GES_TAL_EVA_016
				FECHA:	5-may.-20
				VERSIÓN:	1.0
				PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Soporte	PROCESO:	Gestión del Talento Humano		
SUBPROCESO:	Evaluación	DEPARTAMENTO:	Gerencia		
OBJETIVO:	Evaluar las competencias de los colaboradores respecto a las funciones encomendadas mediante la aplicación valoración de puestos para su posterior capacitación.				
ALCANCE:	Conocer debilidades en cuanto a conocimientos de los colaboradores				
RESPONSABLE:	Gerente General				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO			SALIDA	CLIENTE
Perfil del puesto	Solicitar realizar evaluación al personal			Puesto evaluado Plan de capacitación Test de evaluación	Departamentos Imprenta Imprent Center S.A.
	Buscar metodología apropiada para la evaluación				
	Comunicar a colaboradores proceso de evaluación				
	Aplicar medidas de bioseguridad en la reunión				
	Reunir con el personal para explicación del proceso				
	Notificar método y conocimientos a evaluar				
	Realizar grupos para la evaluación				
	Reunir con grupos de acuerdo a fechas establecidas				
	Aplicar test de evaluación				
Obtener resultados de evaluación					
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO	
Gerente Jefe de Producción Contador Recepcionista Diseñadores Gráficos Prensistas Encuadernadoras Personal Guillotina Personal Terminado	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos		Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES					
Reglamento Interno Print Center S.A.					
INDICADORES					
Nivel de desempeño laboral					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Gerente Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Mirian Vaca	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 28 Matriz de Caracterización Subproceso Capacitación

		CÓDIGO:		SOP_GES_TAL_CAP_017
		FECHA:		5-may.-20
		VERSIÓN:		1.0
		PÁGINA:		1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN				
MACRO PROCESO:	Soporte <th>PROCESO:</th> <td colspan="2">Gestión del Talento Humano</td>	PROCESO:	Gestión del Talento Humano	
SUBPROCESO:	Capacitación	DEPARTAMENTO:	Gerencia	
OBJETIVO:	Realizar capacitaciones a través de cursos de formación para el desarrollo de competencias.			
ALCANCE:	Capacitar a los colaboradores en cada una de sus áreas.			
RESPONSABLE:	Gerente General			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	CLIENTE
Perfil del puesto Test de evaluación	Revisar informe de resultados de evaluación		Plan de capacitación Registro de capacitación	Departamentos Imprenta Imprent Center S.A.
	Analizar puestos que demandan capacitación			
	Realizar plan de capacitación			
	Solicitar aprobación del plan de capacitación			
	Programar cursos de capacitación			
	Analizar presupuesto de capacitación asignado			
	Conformar grupos de capacitación			
	Entregar recursos para la capacitación			
	Realizar capacitaciones programadas			
Realizar registro de capacitación				
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO	
Gerente Jefe de Producción Contador Recepcionista Diseñadores Gráficos Prensistas Encuadernadoras Personal Guillotina Personal Terminado	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES				
Reglamento Interno Print Center S.A.				
INDICADORES				
Porcentaje de personas capacitadas				
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Gerente Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Mirian Vaca	
FIRMA:	FIRMA:		FIRMA:	


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 29 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión de Salud Ocupacional

		CÓDIGO:		SOP_GES_TAL_GES_SAL_OCU_018
		FECHA:		5-may.-20
		VERSIÓN:		1.0
		PÁGINA:		1 de 1
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN				
MACRO PROCESO:	Soporte	PROCESO:	Gestión del Talento Humano	
SUBPROCESO:	Gestión de Salud Ocupacional	DEPARTAMENTO:	Gerencia	
OBJETIVO:	Proteger la seguridad y salud en todos los trabajadores, mediante la mejora continua para el bienestar de los trabajadores.			
ALCANCE:	Obtener el bienestar de los empleados			
RESPONSABLE:	Gerente General			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	CLIENTE
Perfil del puesto	Analizar aspectos relacionados a la seguridad ocupacional		Informe de resultados	Departamentos Imprenta Imprent Center S.A.
	Evaluar puestos que tengan riesgos laborales			
	Elaborar plan de seguridad y salud			
	Presentar plan de seguridad y salud			
	Receptar plan de seguridad			
	Analizar plan de seguridad			
	Aprobar plan de seguridad			
	Socializar plan de seguridad con jefaturas			
	Reunir con colaboradores			
Indicar acciones de seguridad dependiendo el puesto				
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO
Gerente Jefe de Producción Contador Recepcionista Diseñadores Gráficos Prensistas Encuadernadoras Personal Guillotina Personal Terminado	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos		Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES				
Reglamento Interno Print Center S.A.				
INDICADORES				
Nivel de desempeño laboral				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:


Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 30 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Contable

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SOP_GES_FIN_CON_GES_CON_019	
		FECHA:	5-may.-20	
		VERSIÓN:	1.0	
		PÁGINA:	1 de 1	
MACRO PROCESO:	Soporte	PROCESO:	Gestión Financiera Contable	
SUBPROCESO:	Gestión Contable	DEPARTAMENTO:	Contabilidad	
OBJETIVO:	Llevar el registro y el control de las operaciones financieras que se ejecutan en la imprenta mediante estados financieros para la toma de decisiones adecuadas.			
ALCANCE:	Entrega de informes financieros y económicos a los usuarios internos, organismos de control y ciudadanía en general			
RESPONSABLE:	Contador			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
ENTRADA	PROCEDIMIENTO		SALIDA	
Plan de Cuentas Procedimientos y normatividad Contable Facturas Documentos de Cobro Contratos	Revisar información financiera enviada por los departamentos		Estado de Balance General Indicadores Financieros: Liquidez, Endeudamiento, Solvencia, Capital de trabajo, Apalancamiento. Estado de Flujos de Efectivo	
	Registrar la operación en el Libro Diario			
	Ingresar a Libro Mayor			
	Realizar el Balance de Comprobación			
	Realizar consolidación financiera			
	Realizar ajustes y correcciones			
	Registrar operaciones del ejercicio			
	Preparación de los estados financieros			
Realizar asientos de cierre		Gerente		
RECURSOS				
HUMANO	MATERIAL		TECNOLÓGICO	FINANCIERO
Contador Gerente Asistente Contable	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.		Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos	Presupuesto asignado
DOCUMENTOS Y LEYES				
Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Compañías Ley Tributaria				
INDICADORES				
Liquidez Endeudamiento Solvencia				
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Contador Print Center S.A.		
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: David Cisneros		
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:		

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Tabla 31 Matriz de Caracterización Subproceso Gestión Pago

		MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG_020
				FECHA:	5-may.-20
				VERSIÓN:	1.0
				PÁGINA:	1 de 1
MACRO PROCESO:	Soporte	PROCESO:	Gestión Financiera Contable		
SUBPROCESO:	Gestión de Pagos	DEPARTAMENTO:	Contabilidad		
OBJETIVO:	Realizar pagos a proveedores y colaboradores de la imprenta mediante el análisis financiero para cumplir con los deberes como empresa.				
ALCANCE:	Cumplir con los proveedores y colaboradores son sus pagos.				
RESPONSABLE:	Contador				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO			SALIDA	CLIENTE
Órdenes de compra Nómina Facturas	Ordenar cuentas a pagar			Rol de pagos Cheques	Cliente Interno Proveedores
	Contabilizar los pagos a efectuar				
	Seleccionar facturas a pagar				
	Realizar cheques				
	Solicitar autorización de pago				
	Autorizar pagos y firmar cheques				
	Revisar nómina				
	Realizar Roles de pago				
	Revisar valores				
Efectuar pagos					
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO		FINANCIERO	
Contador Gerente Asistente Contable	Material de oficina Instalaciones de la Imprenta Print Center S.A.	Computadora Impresora Internet Calculadora Paquetes informáticos		Presupuesto asignado	
DOCUMENTOS Y LEYES					
Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Compañías Ley Tributaria					
INDICADORES					
Cumplimiento de pagos					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO: Responsable del proyecto		CARGO: Tutor del proyecto		CARGO: Contador Print Center S.A.	
NOMBRE: Magaly Chávez		NOMBRE: Ing. Mario Vargas		NOMBRE: David Cisneros	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.4 Levantamiento de Flujogramas

Para la elaboración de los diagramas de flujo se realiza sustentando en lo expuesto por (Pérez, 2012), utilizando la simbología planteada por (Severino, 2019) y con la utilización del programa Vissio 2010.

Para la elaboración de los flujogramas se utiliza la información proporcionada y documentado en las matrices de caracterización, posteriormente se reúne con los involucrados de los procesos mediante la plataforma Zoom, de acuerdo a la clasificación macro, quienes revisan y aprueban los diagramas, las actas de evidencia se presentan en el Anexo15 Acta de revisión y Acta 16 Acta de aprobación.

2.4.1 Flujogramas Procesos Directivos

Este macro proceso se encuentra compuesto por el Proceso Planificación que a su vez está compuesto por los subprocesos Gestión Estratégica y Gestión Operativa, se presenta los flujogramas de dichos procesos.

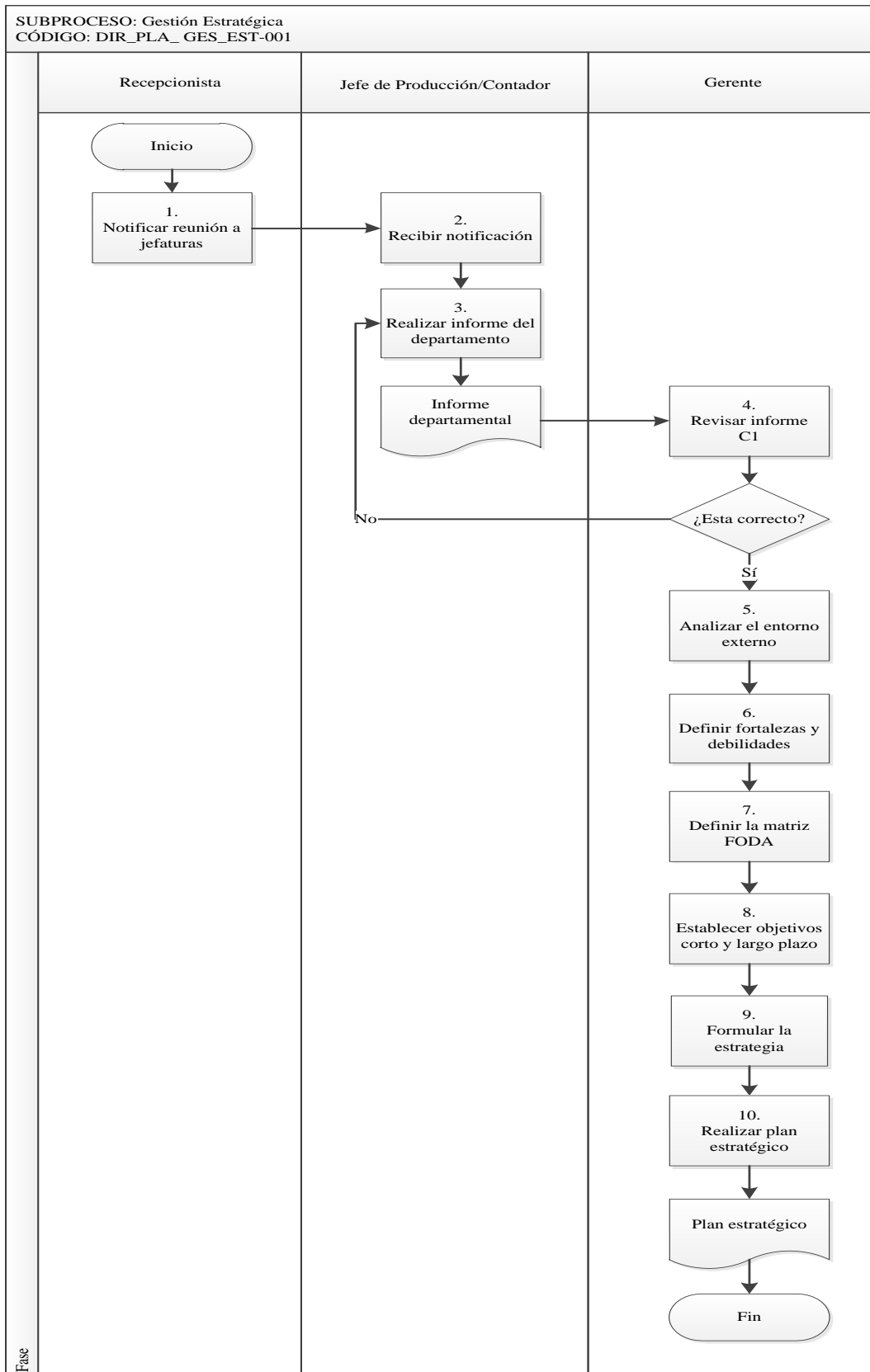


Figura 12 Flujograma Subproceso Gestión Estratégica

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

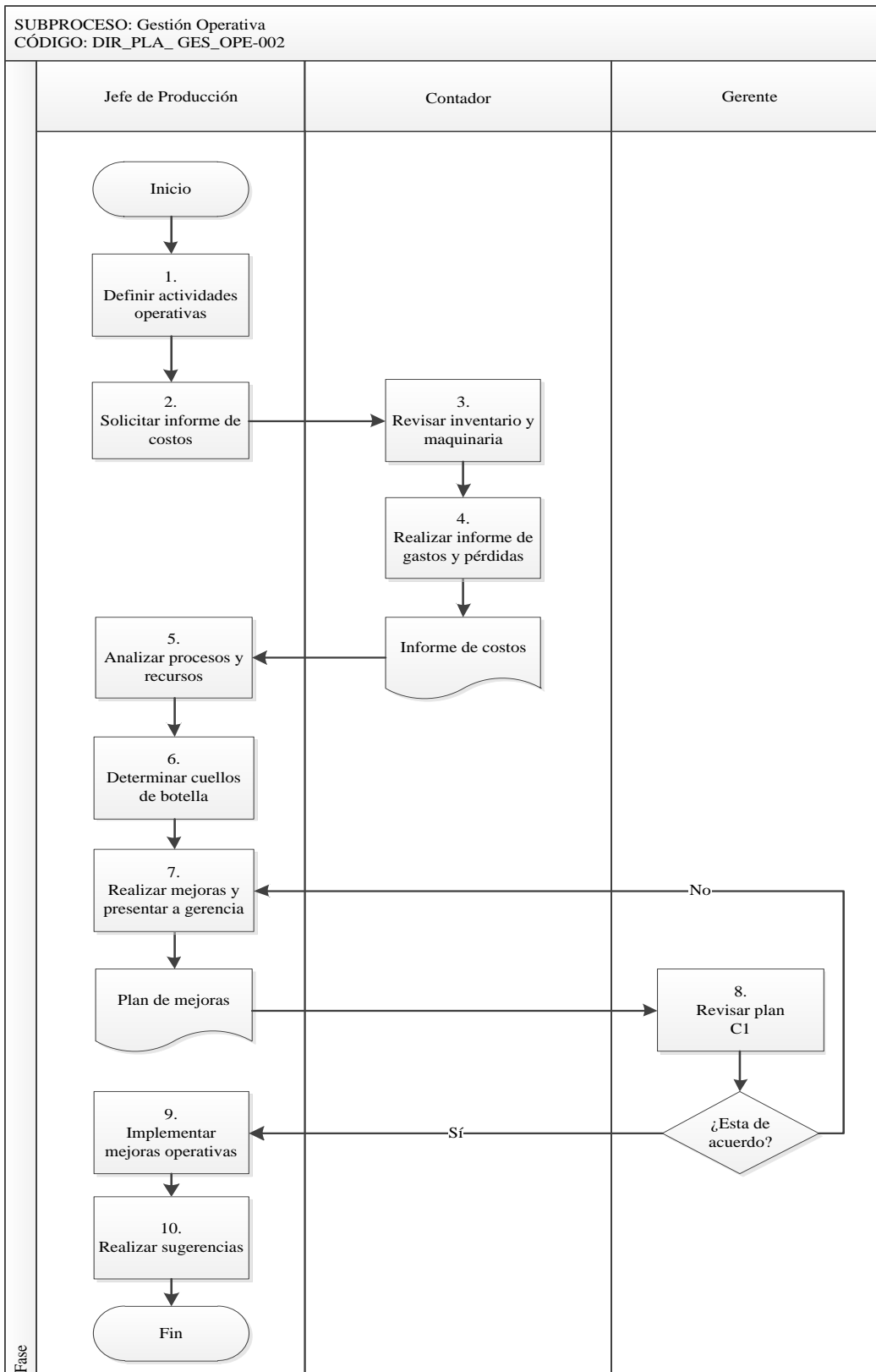


Figura 13 Flujograma Subproceso Gestión Operativa

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.4.2 Flujogramas Procesos Sustantivos

En el macro proceso Sustantivo, está conformado por los procesos Gestión de Compras, Gestión de Ventas y Gestión de Producción, los mismos que se encuentra conformados por subprocesos como: Gestión de Marketing, Gestión de Pre Ventas, Gestión de Proveedores, Gestión de Entrega de Suministros, Gestión de Diseño, Pre Prensa, Producción Offset, Producción Digital, Terminados Gráficos, Gestión de Despacho, Gestión de Seguimiento a Ventas y Gestión de Atención de Reclamos, de dichos subprocesos se presenta a continuación los flujogramas.

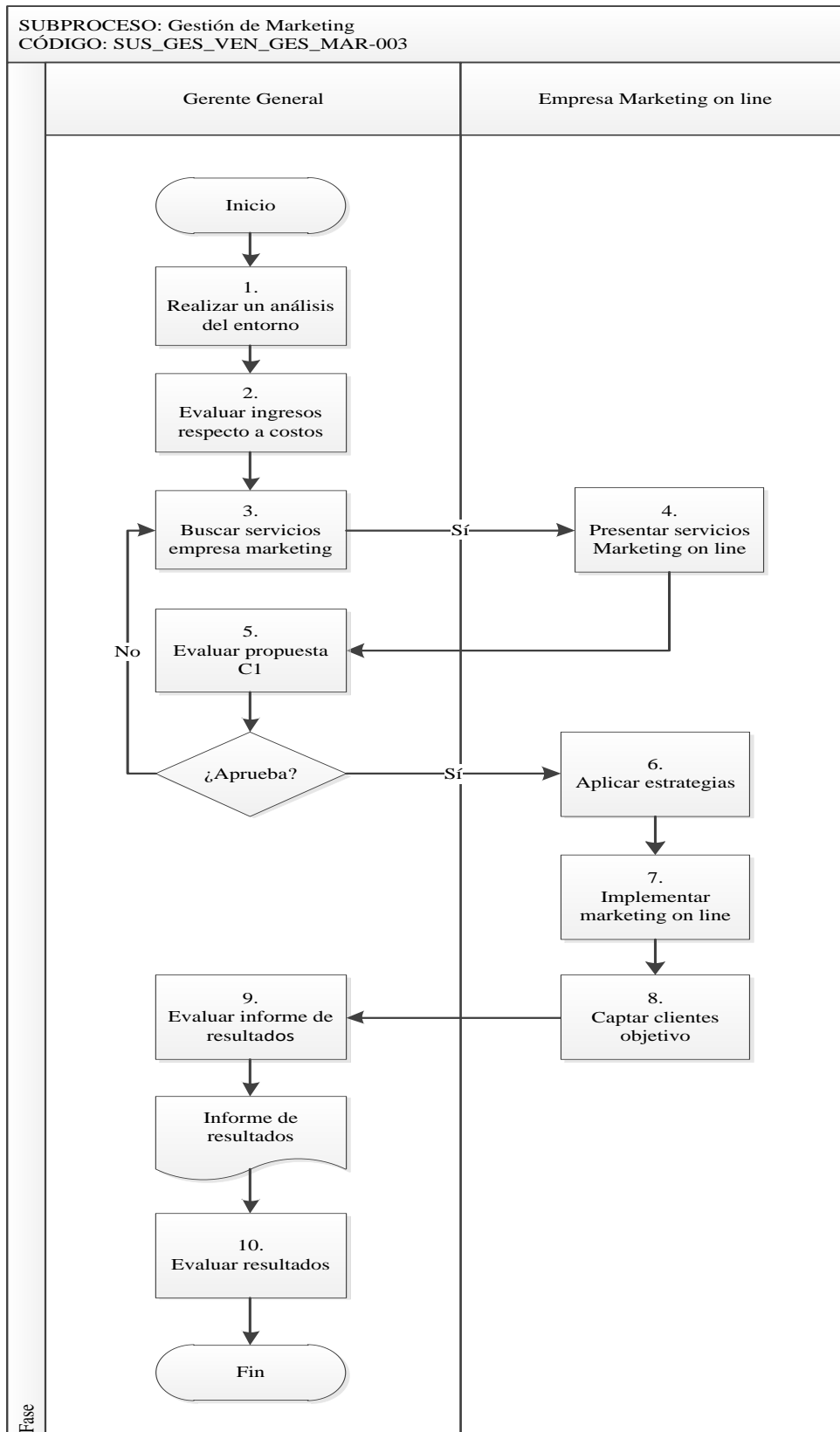


Figura 14 Flujograma Subproceso Gestión de Marketing

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

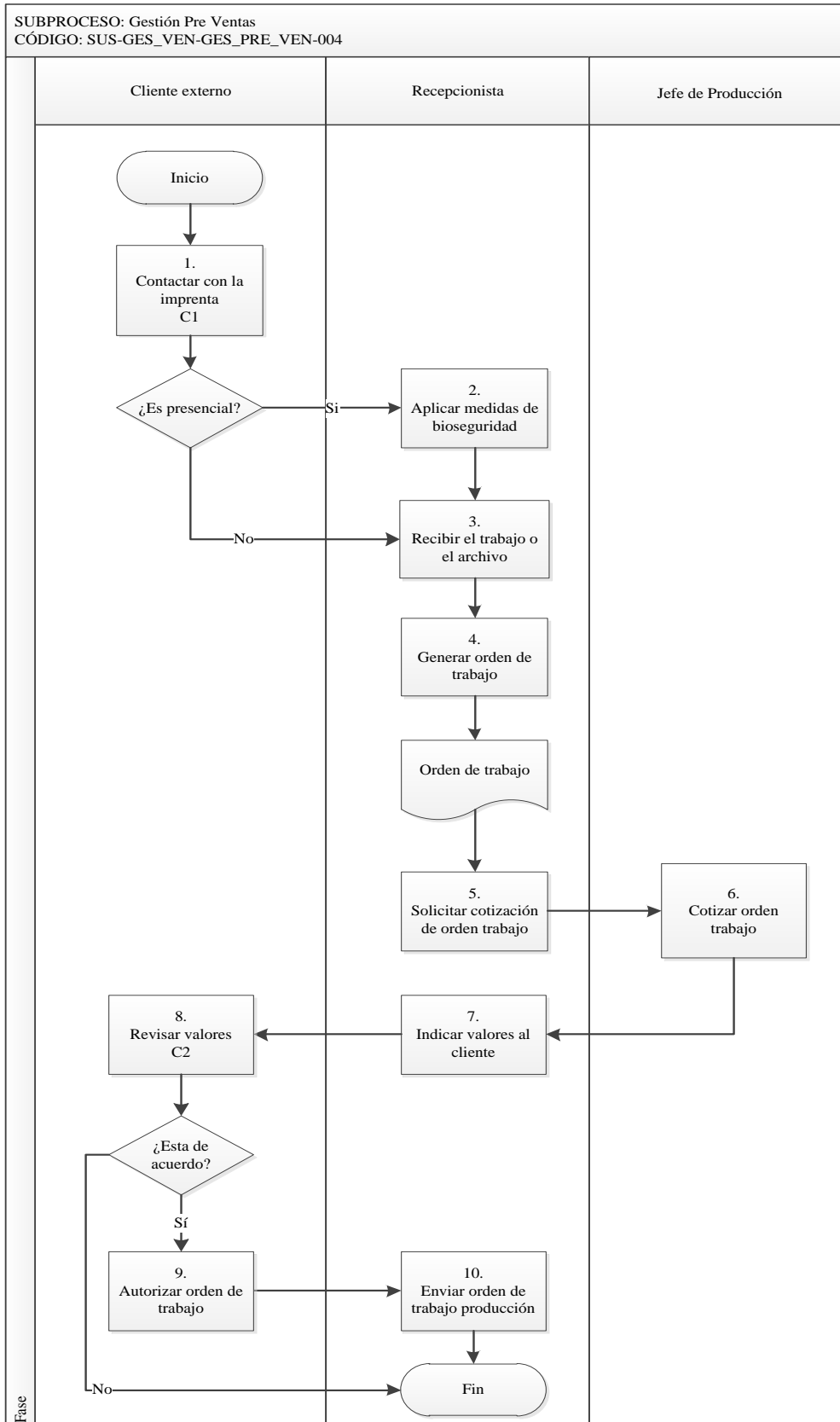


Figura 15 Flujograma Subproceso Gestión de Pre Ventas

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

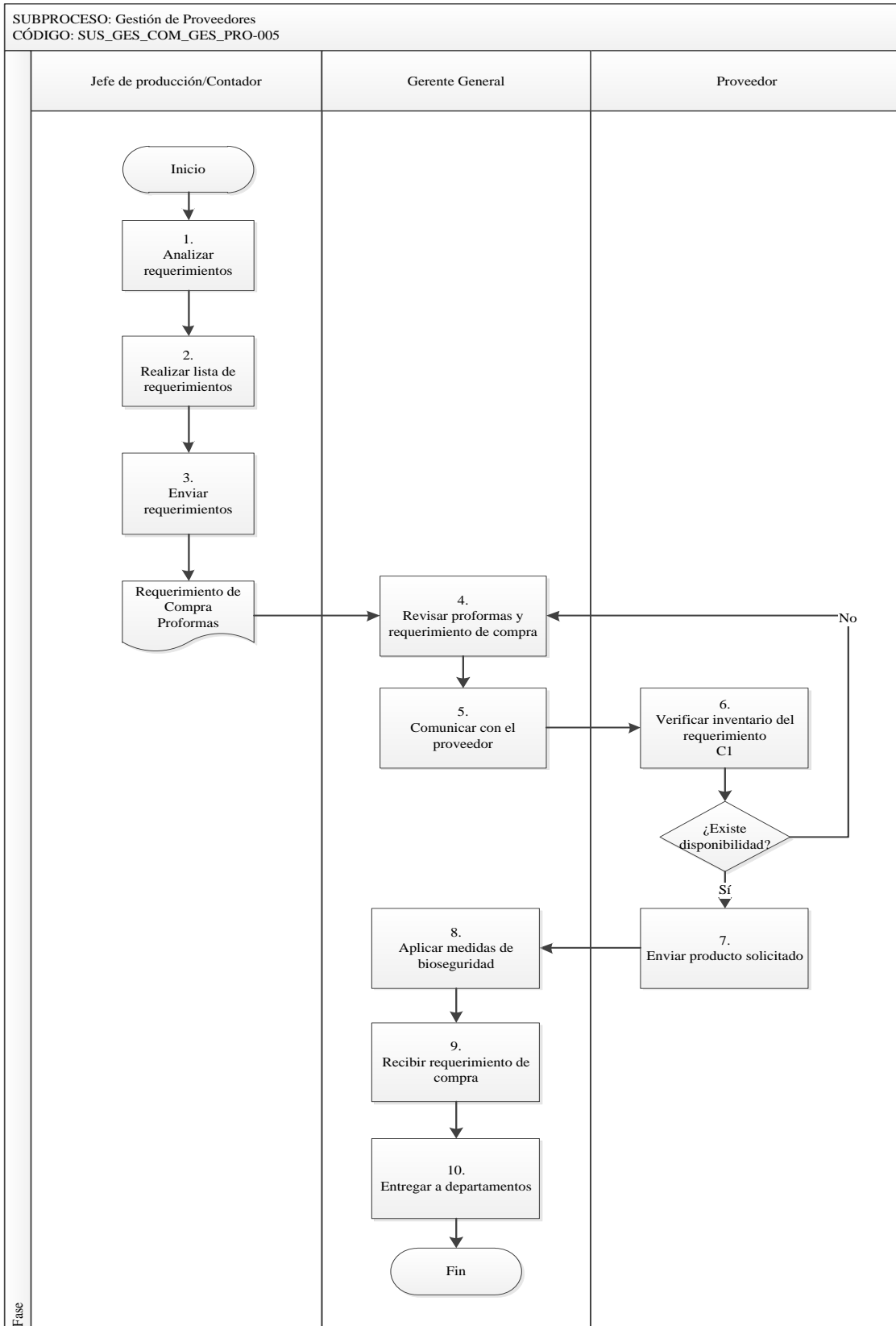


Figura 16 Flujograma Subproceso Gestión de Proveedores

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

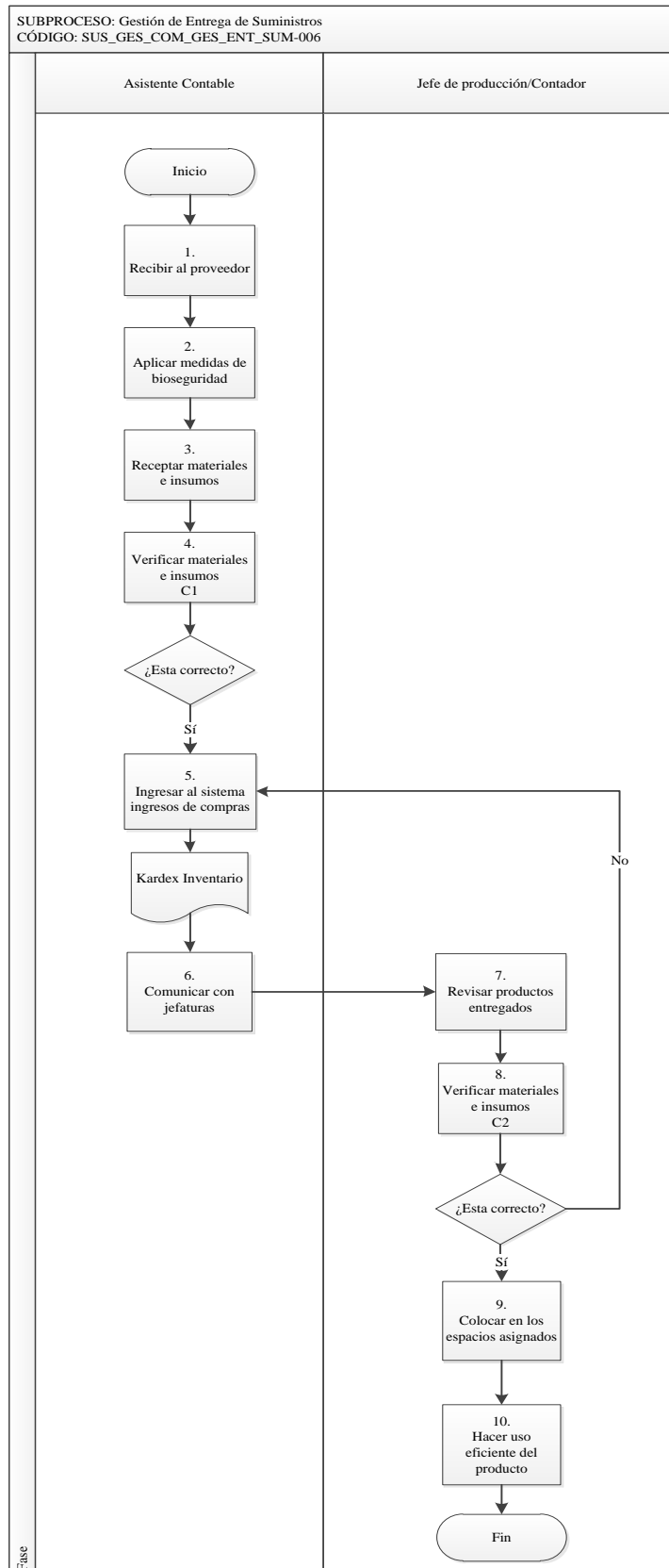


Figura 17 Flujograma Subproceso Gestión de Entrega de Suministros

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

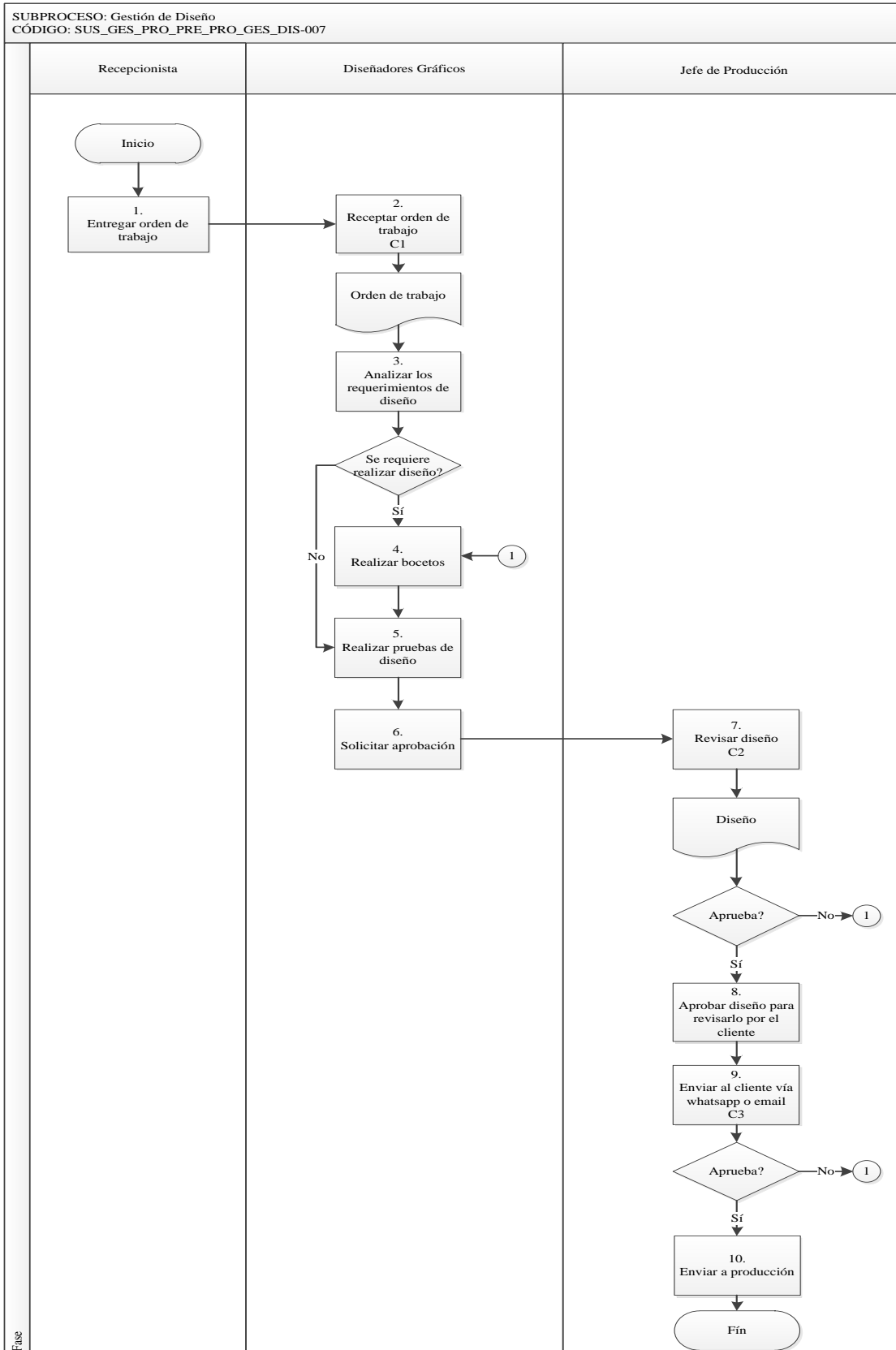


Figura 18 Flujoograma Subproceso Gestión de Diseño

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

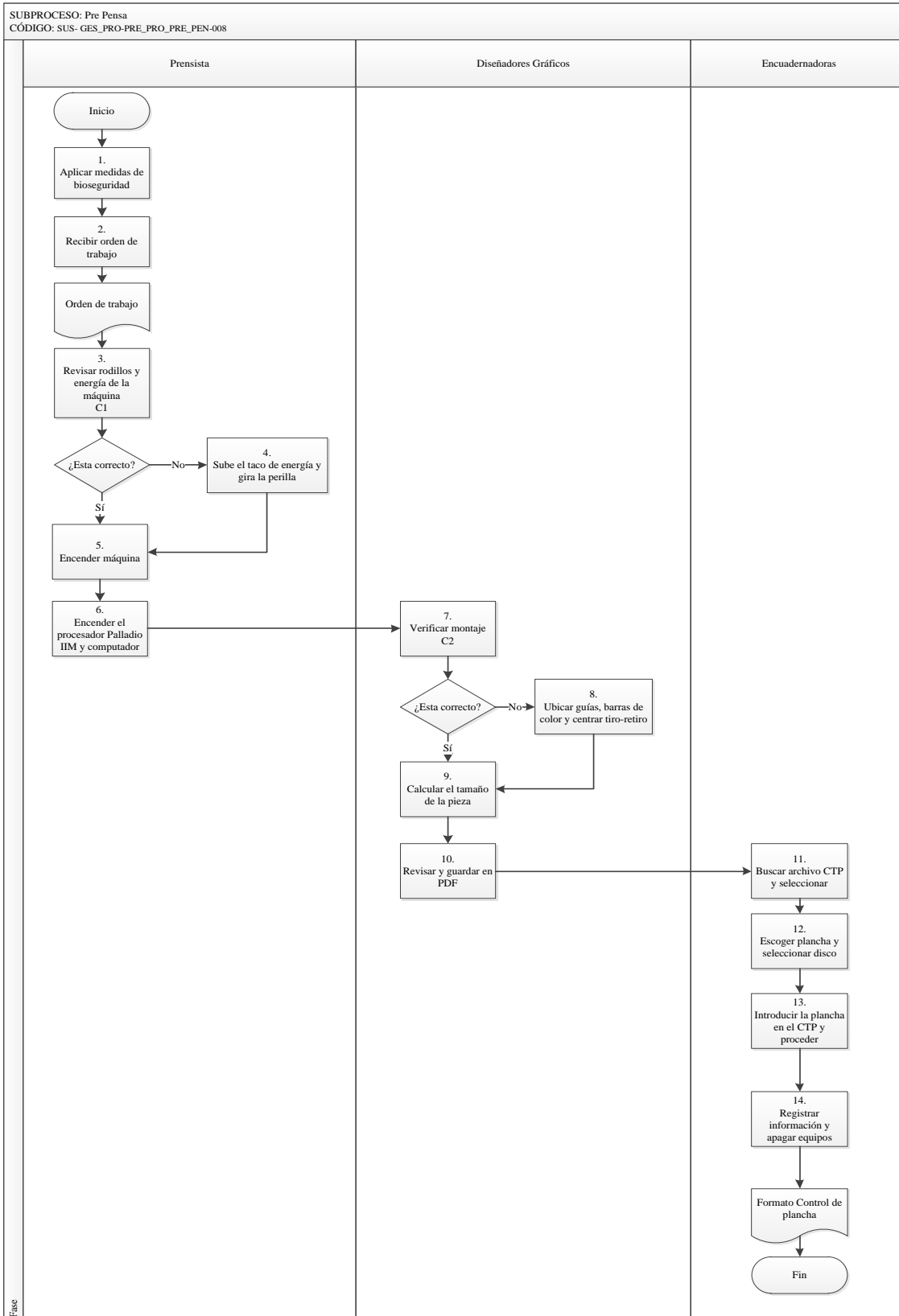


Figura 19 Flujograma Subproceso Pre Prensa

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

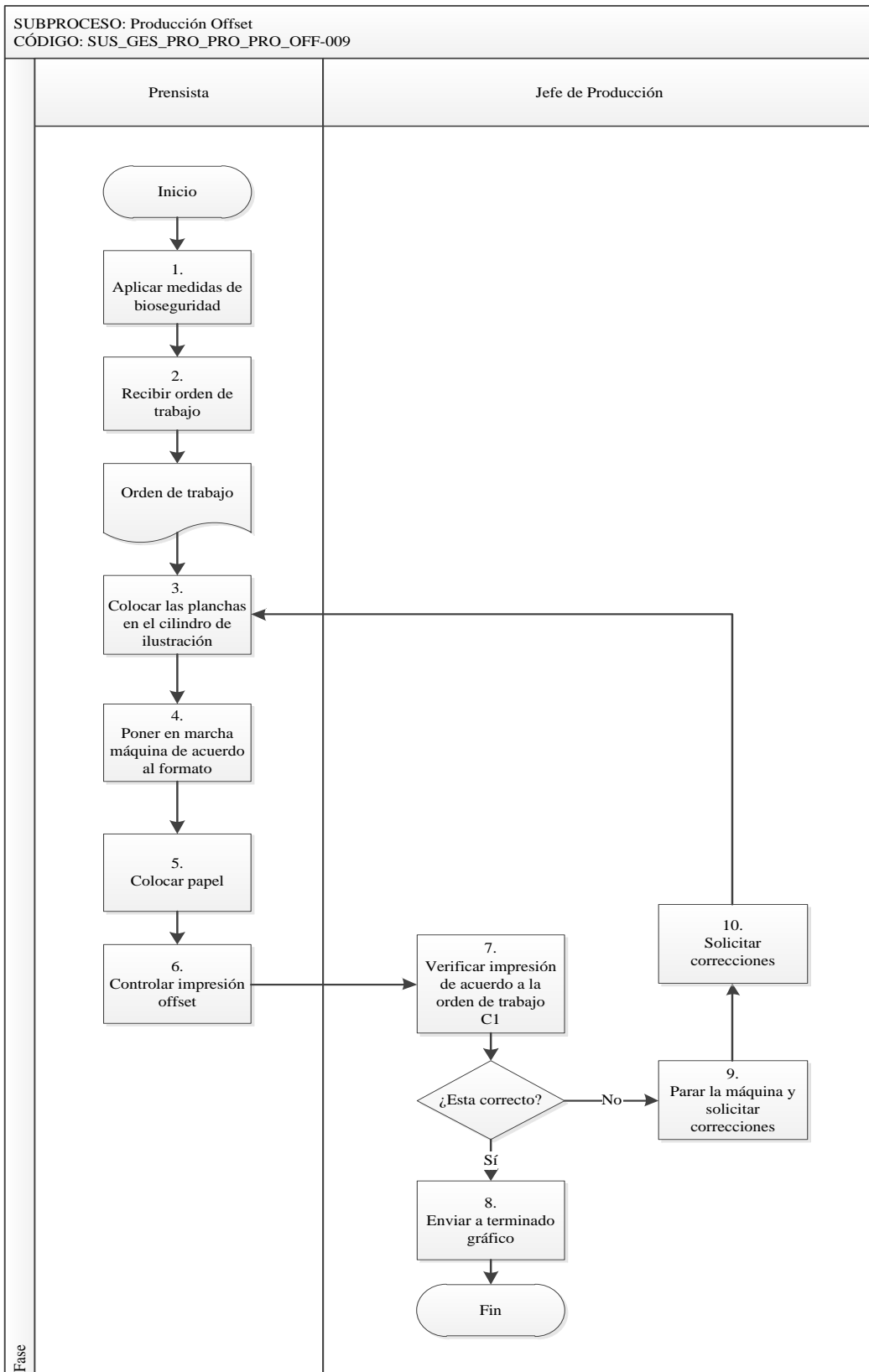


Figura 20 Flujograma Subproceso Producción Offset

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

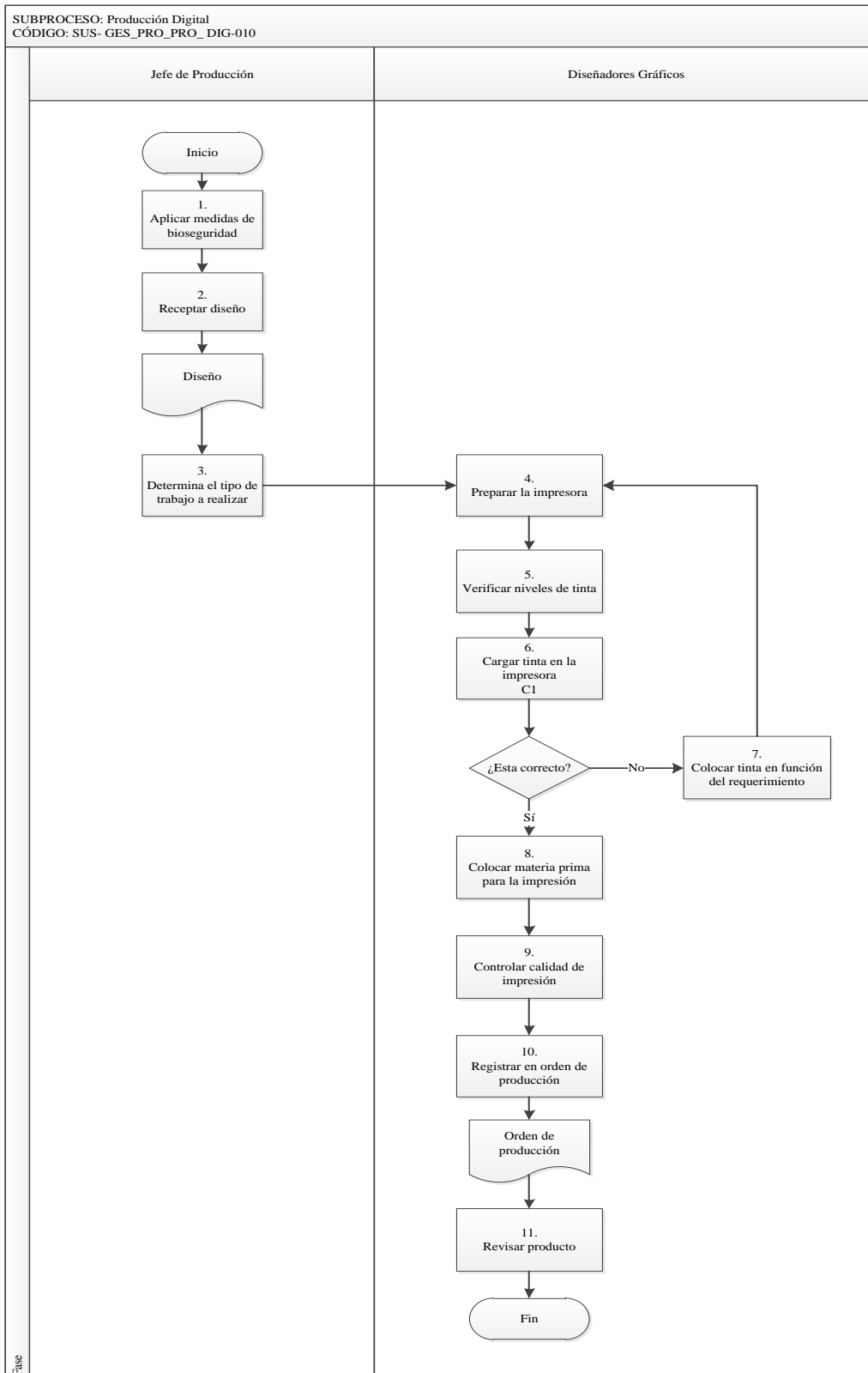


Figura 21 Flujograma Subproceso Producción Digital

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

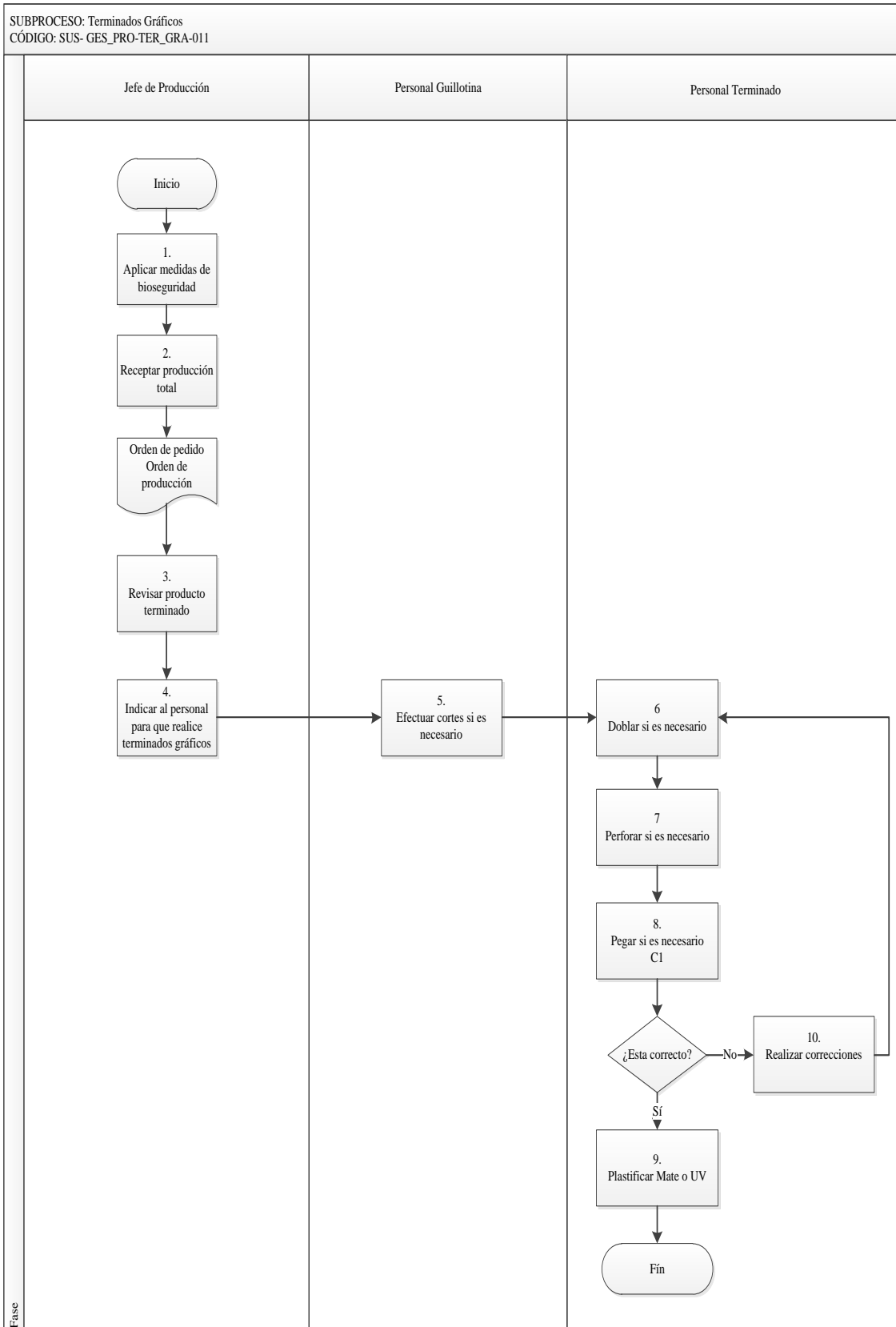


Figura 22 Flujograma Subproceso Terminados Gráficos

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

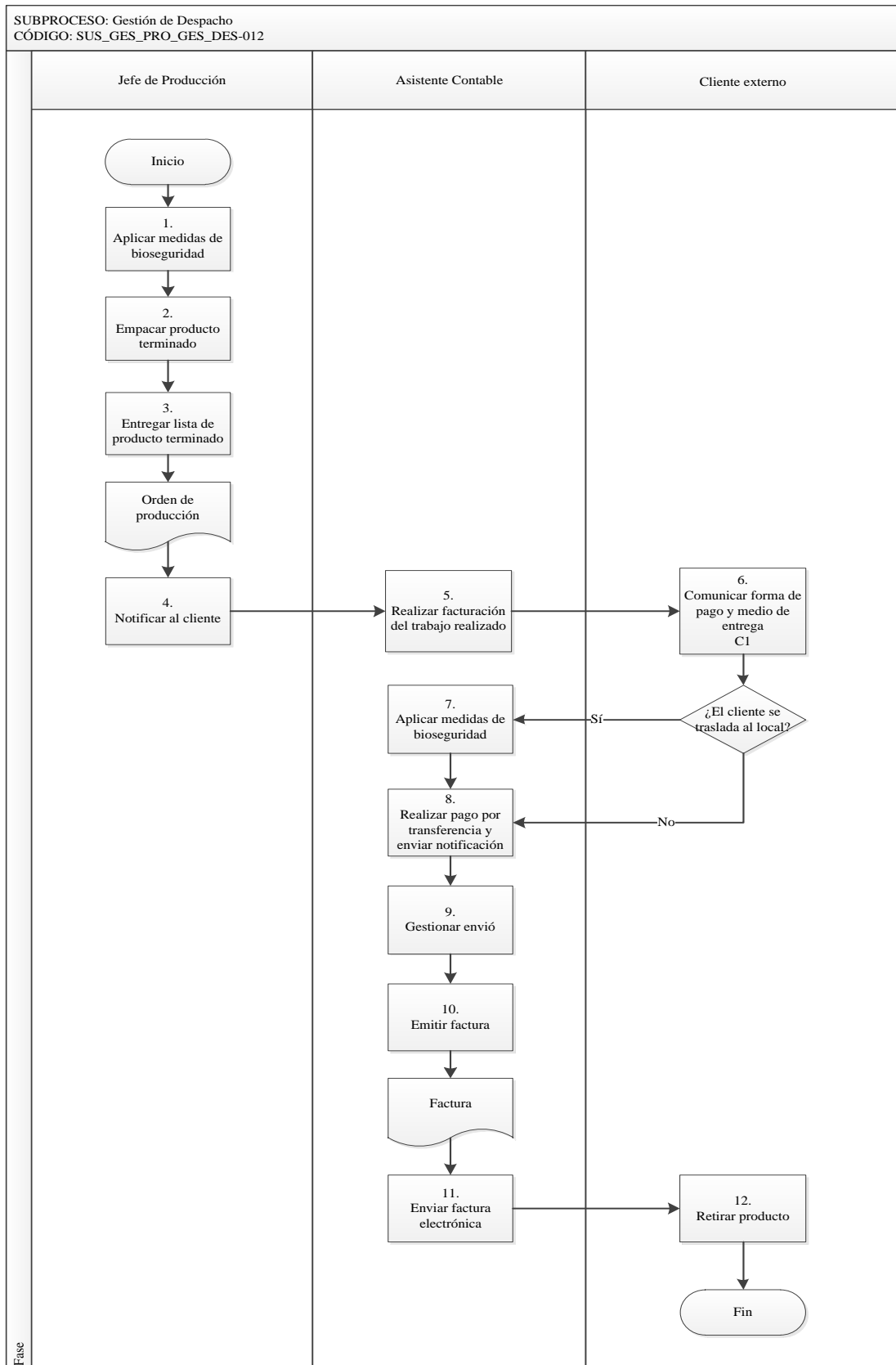


Figura 23 Flujograma Subproceso Gestión de Despacho

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

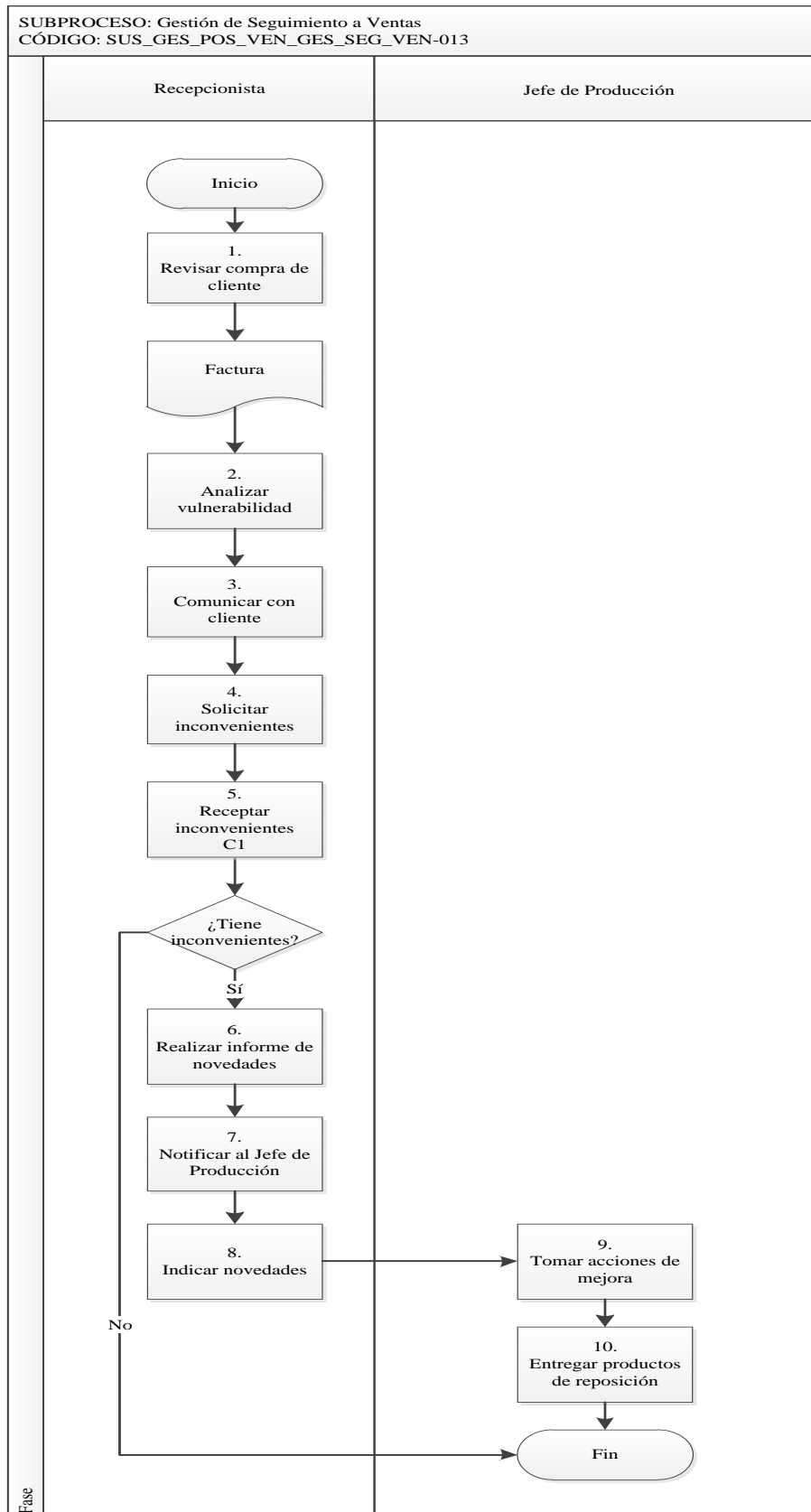


Figura 24 Flujograma Subproceso Gestión de Seguimiento a Ventas

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

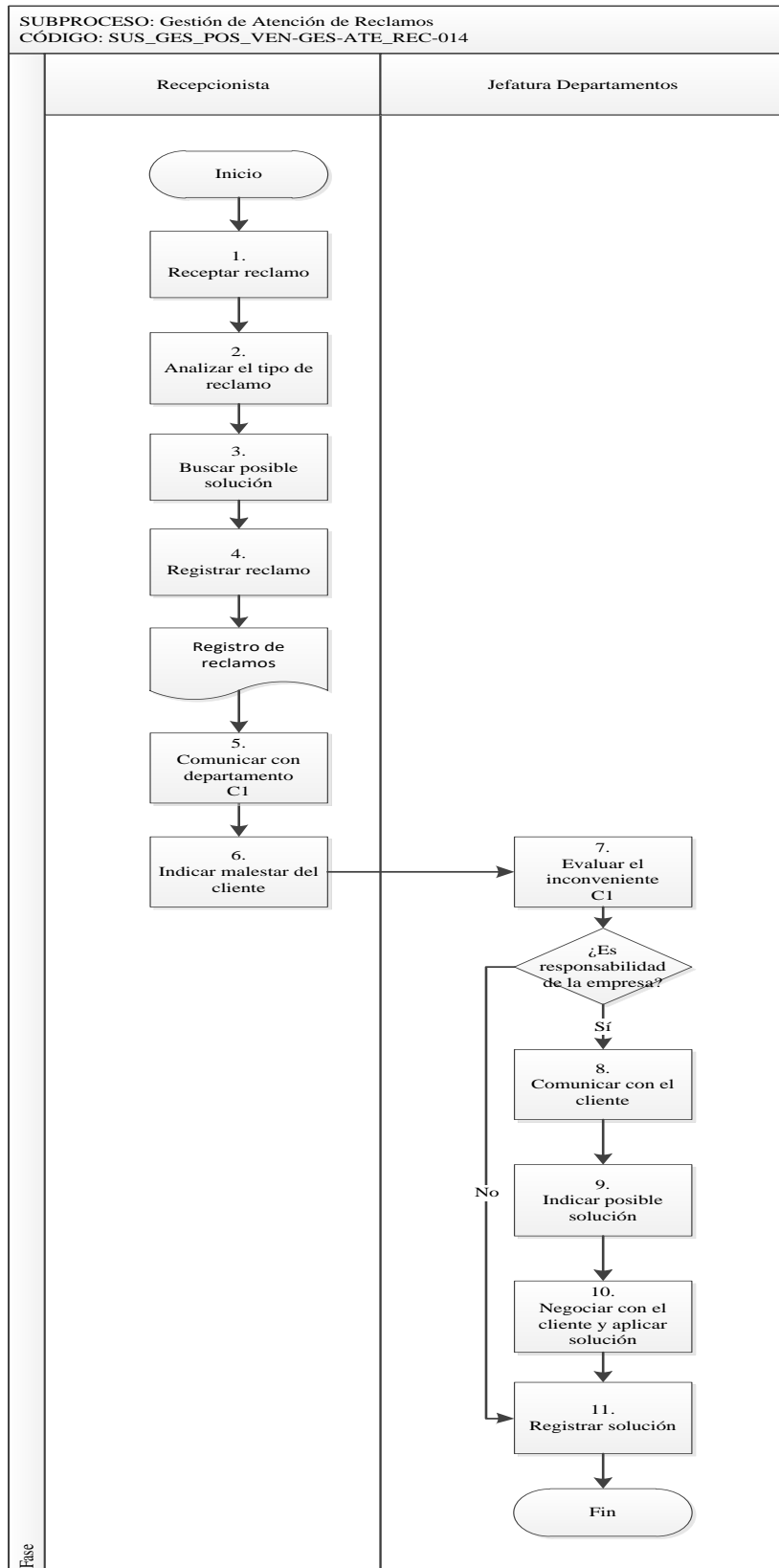


Figura 25 Flujograma Subproceso Gestión de Atención de Reclamos

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.4.3 Flujogramas Procesos de Apoyo

En los procesos que son el soporte o apoyo para los procesos anteriores se tiene el Proceso Gestión del Talento que está compuesto por el subproceso Selección y Contratación, Evaluación, Capacitación, Gestión de Salud Ocupacional, y el proceso Gestión Financiera Contable con los subprocesos Gestión Contable y Gestión de Pagos.

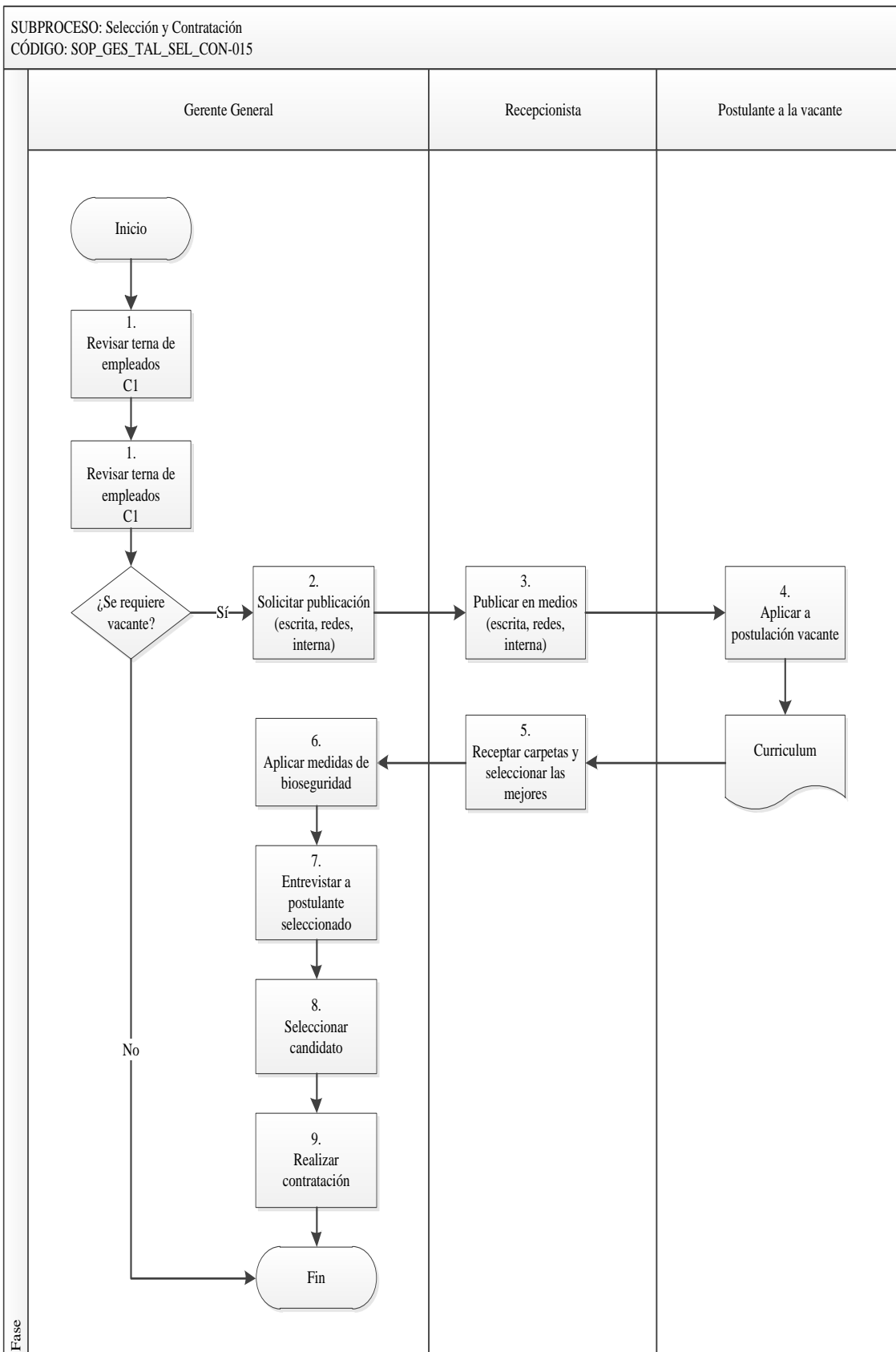


Figura 26 Flujograma Subproceso Selección y Contratación

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

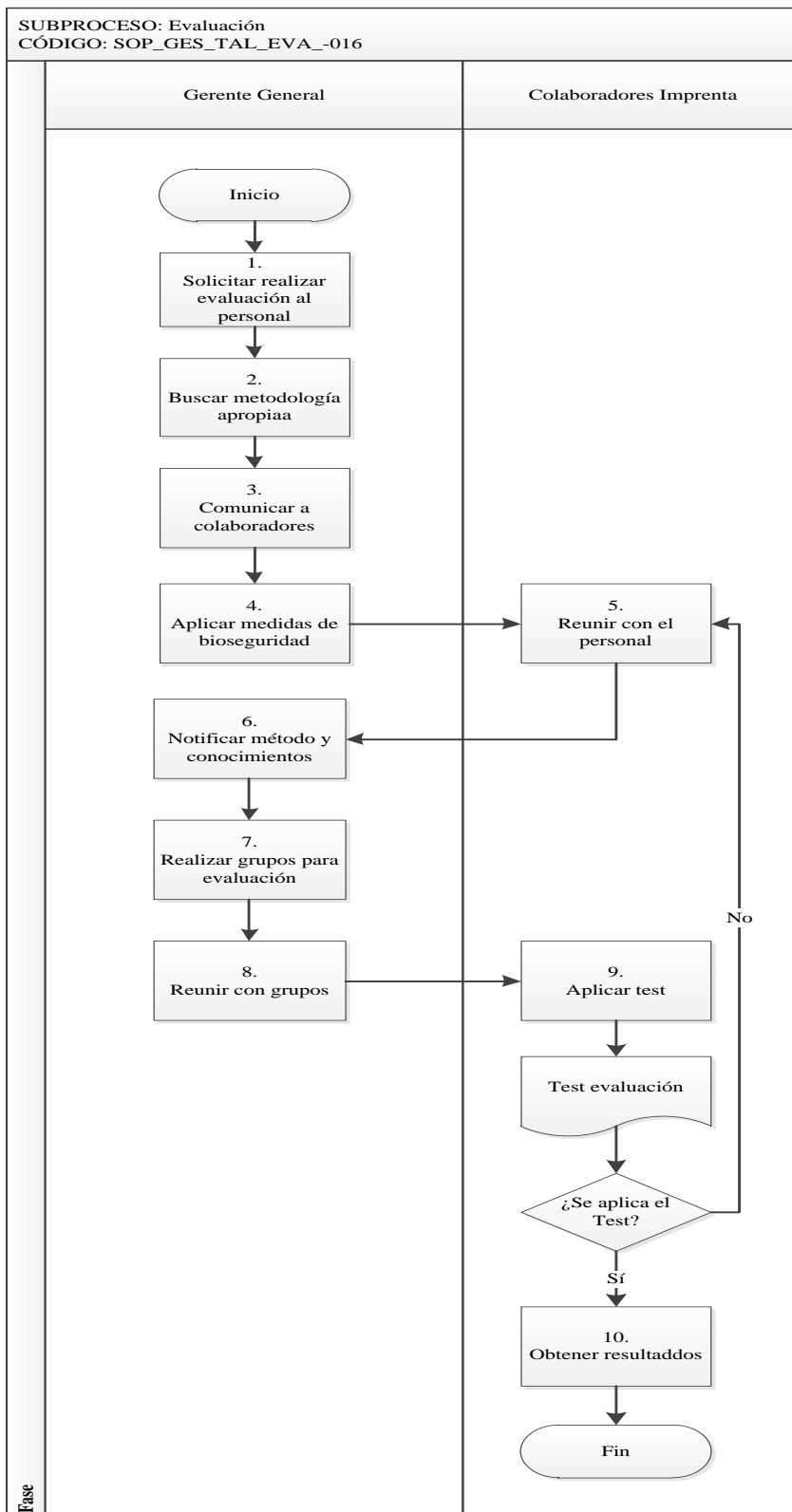


Figura 27 Flujograma Subproceso Evaluación

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

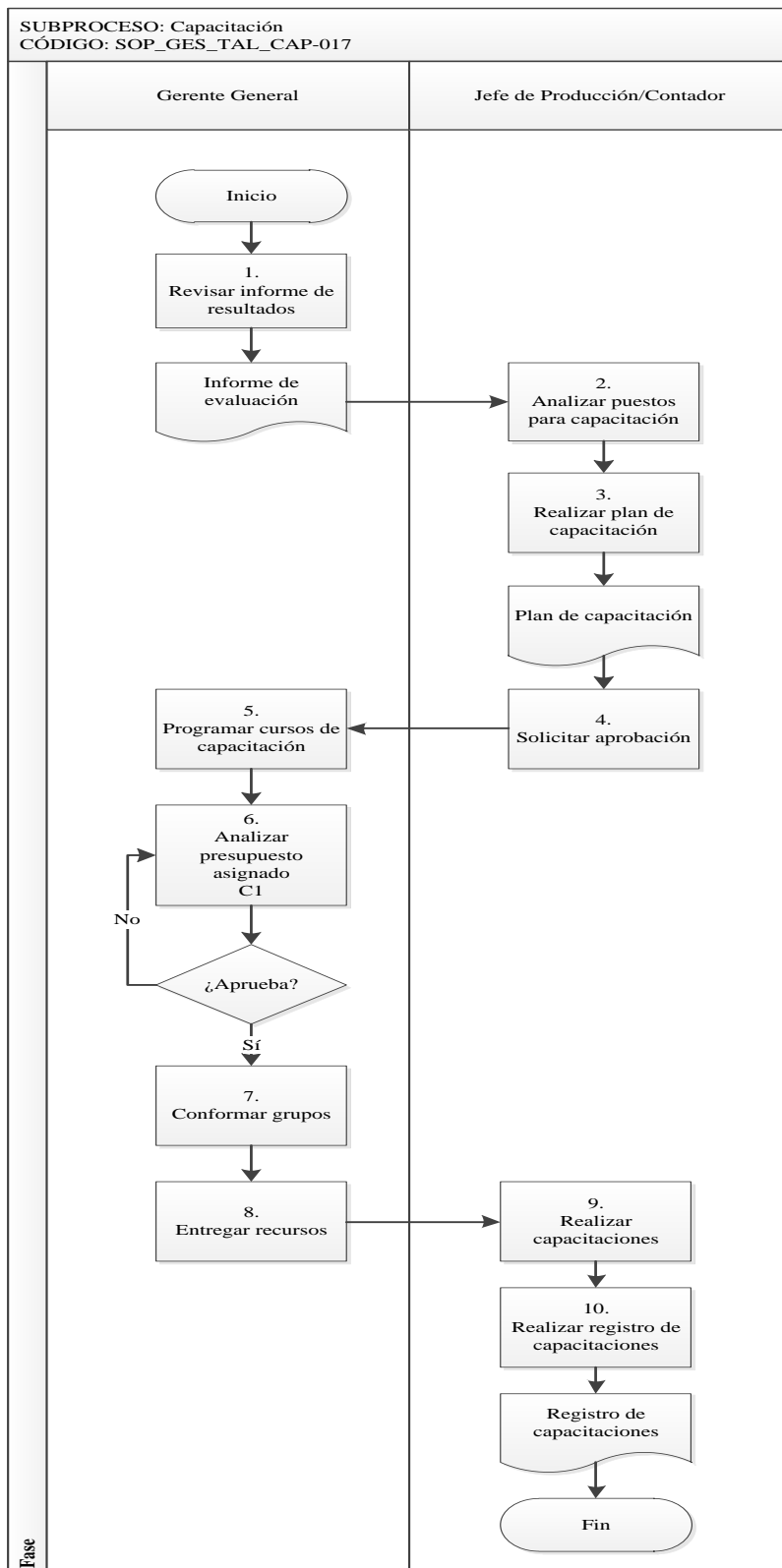


Figura 28 Flujograma Subproceso Capacitación

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

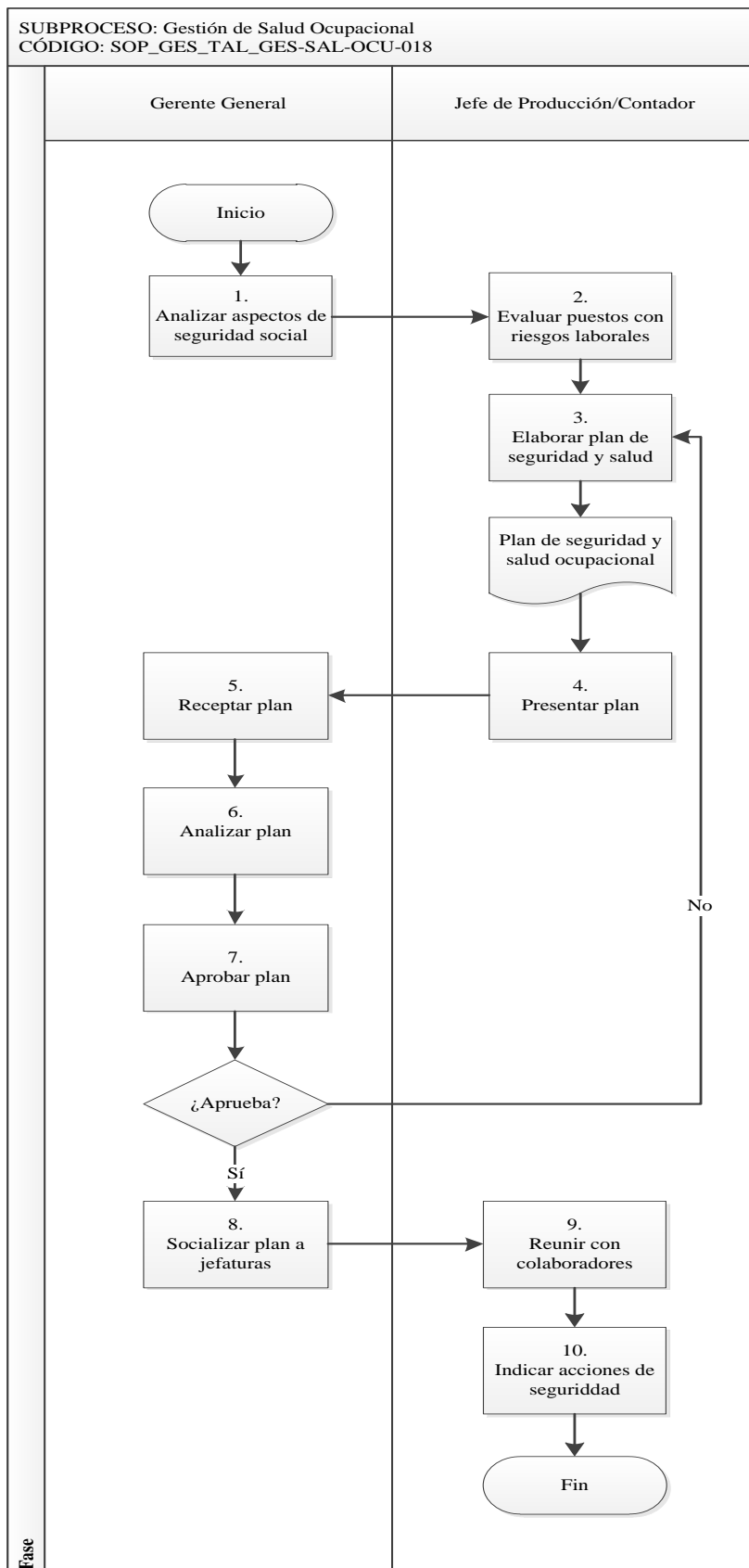


Figura 29 Flujoograma Subproceso Gestión de Salud Ocupacional

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

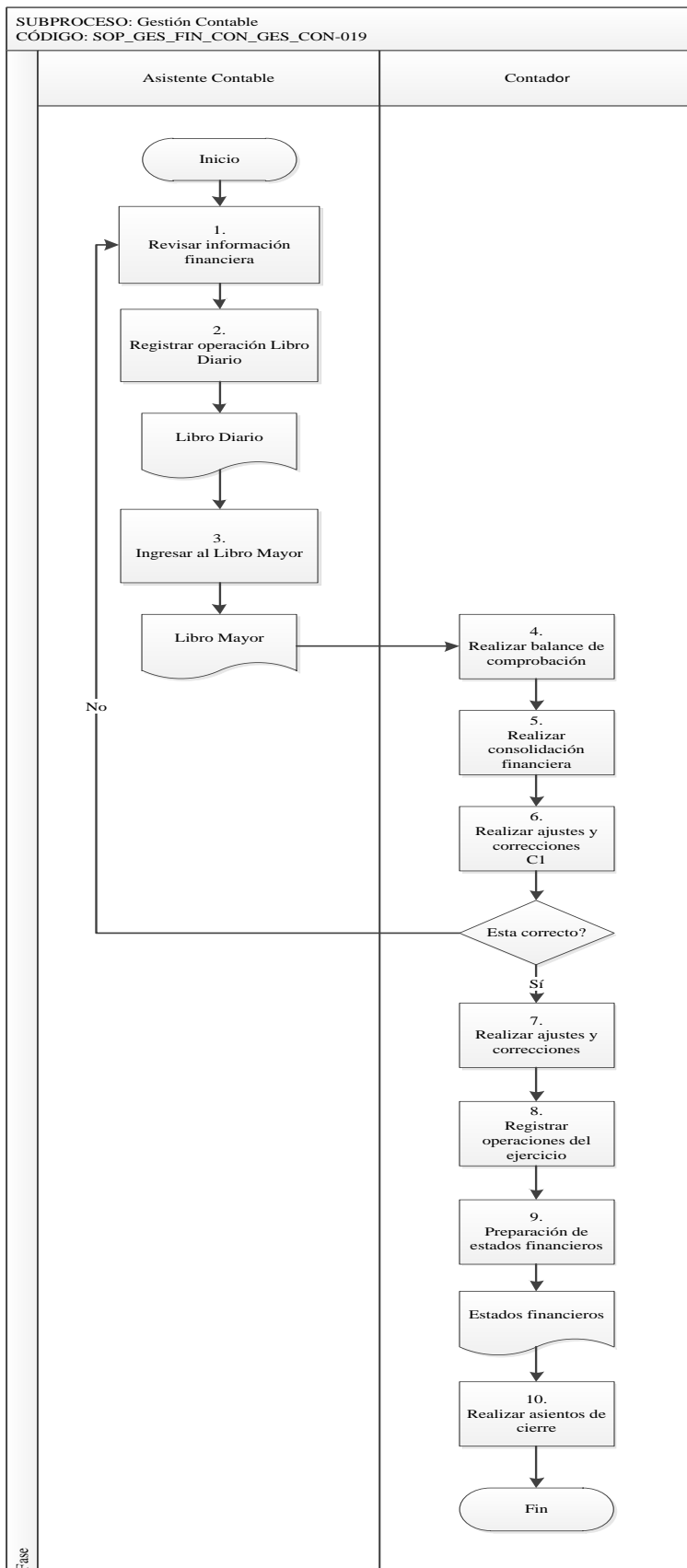


Figura 30 Flujograma Subproceso Gestión Contable

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

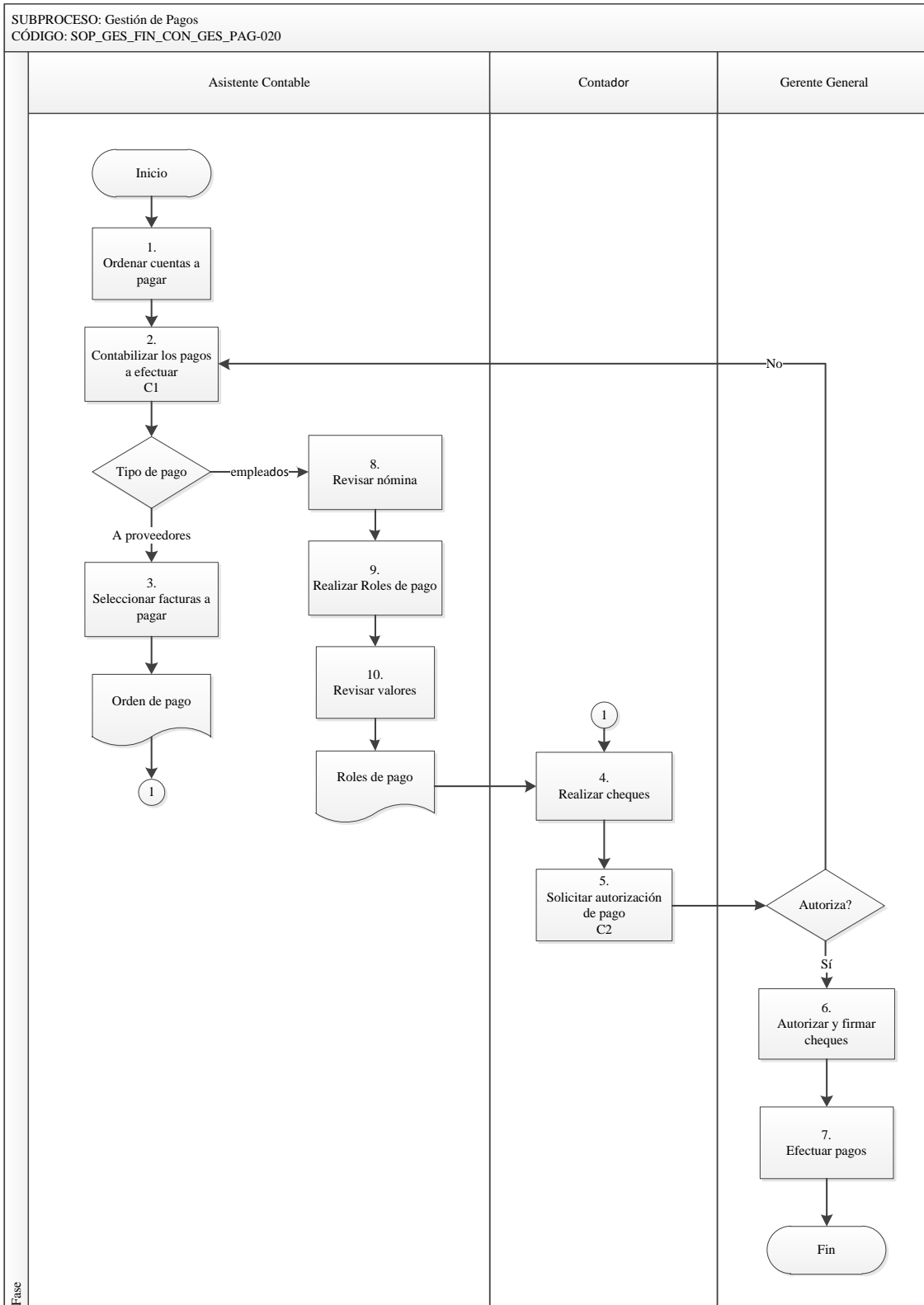


Figura 31 Flujograma Subproceso Gestión de Pagos

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.5 Manual de Procedimientos

Basándose en lo expuesto por (Gómez A. , 2016), quien expone en su libro una guía práctica para elaborar el manual de procedimientos bajo los lineamientos del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015, acogiendo el formato para el diseño del manual en donde se plasman los procedimientos, instrucciones e información complementaria.

El formato se lo presenta a la gerencia de la imprenta, quien revisa los aspectos que lo conforman y acepta dicho documento, dicha evidencia se presenta en el Anexo 17.

Los parámetros que contempla el Manual de Procedimientos son:

- Portada:
 - a. Encabezado (Nombre de la empresa, logotipo, código del documento, la fecha de elaboración, página)
 - b. Pie de página (Nombres y firmas de responsabilidad del autor, revisor, y aprobador, y fechas respectivas)
- Índice
- Contenido:
 - a. Misión del Manual
 - b. Visión del Manual
 - c. Misión de la empresa
 - d. Visión de la empresa
 - e. Valores
 - f. Principios
 - g. Cadena de Valor
 - h. Organigrama
 - i. Mapa de Procesos
 - j. Procedimientos

Los procedimientos se encuentran conformados por:

- Objetivo
- Alcance
- Glosario
- Entradas
- Salidas

- Actividades
- Flujogramas
- Políticas
- Indicadores

2.6 Indicadores de Gestión

Para que el diseño sea efectivo se hace necesario proponer un tablero de comando en donde se pueda contar con alertas para que los responsables puedan tomar acciones ante estas señales, por lo que se propone a continuación lo siguiente.

Tabla 32 Tablero de Indicadores

Proceso	Responsable	Nombre del Indicador	Formula	Parámetros de Control		
				Malo	Regular	Excelente
Gestión Estratégica	Gerente General	Cumplimiento de objetivos	$\text{Cumplimiento de objetivos} = (\text{Objetivos Cumplidos}) / (\text{Objetivos Propuestos})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
		Índice de cumplimiento de estrategias	$\text{Índice de cumplimiento de estrategias} = (\text{Numero de estrategias desarrolladas}) / (\text{Total de estrategias planteadas})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
		Ejecución del plan estratégico	$\text{Ejecución del plan estratégico} = (\text{Actividades cumplidas}) / (\text{Total de actividades})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Gestión Operativo	Gerente General	Índice de optimización de costos de producción	$\text{Índice de optimización de costos de producción} = \text{Recursos utilizados} / \text{Recursos presupuestados}$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Gestión de Marketing	Gerente General	Incremento de clientes	$\text{Incremento de clientes} = (\text{Cantidad de nuevos clientes}) / (\text{Total de clientes}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Gestión de Pre Ventas	Recepcionista	Porcentaje de ordenes generadas de trabajo	$\text{Porcentaje de ordenes generadas de trabajo} = (\text{Número de órdenes de trabajo ejecutadas}) / (\text{Número de órdenes de trabajo generadas}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Gestión de Proveedores	Gerente General	Cumplimiento de la compra	$\text{Cumplimiento de la compra} = (\text{Compras realizadas}) / (\text{Compras planificadas})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Gestión de Entrega de Suministros	Asistente Contable	Porcentaje de cumplimiento de entrega	$\text{Porcentaje de cumplimiento de entrega} = (\text{Número de entregas}) / (\text{Número de entregas totales}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Gestión de Diseño	Jefe de Producción	Nivel de Satisfacción del cliente	$\text{Nivel de Satisfacción del cliente} = \text{Número de diseños aprobados}$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Pre Prensa	Jefe de Producción	Cumplimiento de requerimientos del cliente	$\text{Cumplimiento de requerimientos del cliente} = (\text{Requerimientos satisfechos}) / (\text{Requerimientos solicitados})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Producción Offset	Jefe de Producción	Nivel de impresiones offset de gran calidad	$\text{Nivel de impresiones offset de gran calidad} = (\text{Impresiones aceptadas por el cliente}) / (\text{Total de impresiones})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Producción Digital	Jefe de Producción	Porcentaje de producto terminado satisfactorio	$\text{Porcentaje de Producto Terminado} = (\text{Ordenes aprobadas por el cliente}) / (\text{Total de ordenes}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Terminados Gráficos	Jefe de Producción	Porcentaje de producto con fallas	$\text{Porcentaje de producto con fallas} = (\text{Cantidad de productos con fallas}) / (\text{Total de productos terminados}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Gestión de Despacho	Recepcionista	Cumplimiento del tiempo de entrega	$\text{Porcentaje de pedidos satisfactorios} = (\text{Ordenes entregadas a tiempo}) / (\text{Total de órdenes de producción}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Gestión de Seguimiento a Ventas	Recepcionista	Nivel de satisfacción del cliente	$\text{Nivel de satisfacción del cliente} = (\text{Clientes satisfechos}) / (\text{Total de clientes})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Gestión Atención de Reclamos	Recepcionista	Porcentaje de Reclamos	$\text{Porcentaje de Reclamos} = (\text{Cantidad de reclamos solucionados}) / (\text{Total de reclamos}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Selección y Contratación	Gerente General	Porcentaje de vacantes cumplidas	$\text{Porcentaje de vacantes cumplidas} = (\text{Cantidad de vacantes cumplidas}) / (\text{Total de vacantes solicitadas}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Evaluación	Gerente General	Nivel de desempeño laboral	$\text{Nivel de desempeño laboral} = (\text{Resultados obtenidos}) / (\text{Acciones realizadas})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Capacitación	Gerente General	Porcentaje de personas capacitadas	$\text{Porcentaje de personas capacitadas} = (\text{Número de personas capacitadas}) / (\text{Total de colaboradores}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%
Gestión de Salud Ocupacional	Gerente General	Nivel de desempeño laboral	$\text{Nivel de desempeño laboral} = (\text{Actividades cumplidas satisfactoriamente}) / (\text{Total de actividades})$	Menor a 0,5	0,5 a 0,8	Mayor a 0,8
Gestión Contable	Contador	Liquidez	$\text{Liquidez} = (\text{Activo Corriente}) / (\text{Pasivo Corriente})$	Menor a 1	1 a 2	Mayor a 2
		Endeudamiento	$\text{Endeudamiento} = (\text{Total Pasivos}) / (\text{Patrimonio Neto})$	Menor a 1	1 a 2	Mayor a 2
		Solvencia	$\text{Solvencia} = (\text{Activo}) / (\text{Pasivo})$	Menor a 1	1 a 2	Mayor a 2
Gestión de Pagos	Contador	Cumplimiento de pagos	$\text{Cumplimiento de pagos} = (\text{Pagos efectuados}) / (\text{Total de pagos por realizar}) \times 100\%$	Menor al 50%	50% a 80%	Mayor a 80%

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.7 Propuesta para Socialización del Modelo de Gestión por Procesos

2.7.1 Fases de la Socialización

Para socializar el Modelo de Gestión por Procesos se plantea las siguientes fases:

- Capacitación de la Gestión por Procesos
- Presentación del Modelo de la Gestión por Procesos imprenta Print Center S.A.
- Implementación del Modelo de Gestión por Procesos

2.7.2 Presupuesto Estimado

Se estima el presupuesto para el Modelo de Gestión por Procesos considerando todas las etapas para a implementación en la imprenta.

Tabla 33 Presupuesto Estimado

Fase	Recursos	Costo
Elaboración Manual	Materiales, Físicos, Tecnológicos y Humanos	200 horas de trabajo x 10= \$2.000
Capacitación de la Gestión por Procesos	Materiales, Físicos, Tecnológicos y Humanos	\$500
Presentación del Modelo de la Gestión por Procesos imprenta Print Center S.A.	Materiales, Físicos, Tecnológicos y Humanos	\$500
Implementación del Modelo de Gestión por Procesos	Materiales, Físicos, Tecnológicos y Humanos	\$3.500
Total Presupuestado		\$6.500

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.7.3 Objetivo de la Propuesta

La propuesta del Diseño de Gestión por Procesos en la Imprenta Print Center S.A. en el Distrito Metropolitano de Quito tiene como objetivo facilitar la capacitación y adiestramiento del nuevo personal, además de proporcionar una visión integral de los procedimientos a cumplir con la finalidad de disminuir la mala utilización de los recursos y minimizar los desperdicios que se generan en la producción.

2.7.4 Cronograma

Se plantea el siguiente cronograma en donde se puede apreciar las fases para el diseño de la gestión por procesos y el tiempo pronosticado para el efecto de cada una de las actividades planteadas.

Tabla 34 Cronograma

Fase	Mes I	Mes II	Mes III	Mes IV	Mes V	Mes VI
Elaboración Manual						
Capacitación de la Gestión por Procesos						
Presentación del Modelo de la Gestión por Procesos imprenta Print Center S.A.						
Implementación del Modelo de Gestión por Procesos						

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

2.7.5 Análisis Costo Beneficio

Para evaluar la propuesta del Diseño de Gestión por Procesos en la Imprenta Print Center S.A se solicita a la Gerencia la respectiva autorización para la entrega de la información de los estados financieros del año 2019, como se evidencia en el Anexo 21 con la finalidad de calcular el costo beneficio que tendrá la empresa en la optimización de recursos con la aplicación del modelo por procesos, por lo que se presenta el estado de resultados.

Tabla 35 Estados de Resultados

	2019	Año propuesta
Ingresos por Ventas	1.546.000,55	1.546.000,55
Costos de Ventas	773.000,28	618.400,22
Utilidad Bruta	773.000,28	927.600,33
Gastos Operativos		
Gastos de Ventas		
Publicidad	6.957,00	6.957,00
Gastos de Administración		
Sueldos de empleados	309.200,11	309.200,11
Servicios Básicos	7.730,00	7.730,00
Mantenimiento equipos	61.840,02	61.840,02
Arriendo de fábrica	6.184,00	6.184,00
Gastos Varios (Capacitación)	1.855,20	8.355,20
Gastos de depreciación		
Depreciaciones maquinaria	15.460,01	15.460,01
Total Gastos Operativos	409.226,35	415.726,35
Utilidad Operativa	363.773,93	511.873,98
Intereses bancarios	12.368,00	12.368,00
Utilidad antes de participación de trabajadores	351.405,93	499.505,98
(-) 15% Part. Trabj y Empl.	52.710,89	74.925,90
Utilidad antes de impuestos	298.695,04	424.580,08
(-) 25% Imp. Renta	74.673,76	106.145,02
Utilidad Neta	224.021,28	318.435,06

Elaborado por: Chávez Guerrero Magaly de Lourdes

Como se puede apreciar al reducir el 5% en los Costos de Ventas que se generan en la Imprenta Print, mediante la aplicación del Manual de Procesos, puesto que los colaboradores contarán con un documento para realizar sus actividades de una manera eficiente y eficaz; incluso al aumentar el rubro de Gastos Varios (Capacitación) con el presupuesto asignado para la propuesta del diseño de gestión por procesos, se obtiene una utilidad atractiva, se resalta que se ha considerado rubros similares del año 2019 para reflejarlos en el año de la propuesta.

Para evaluar el costo beneficio se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Razón Beneficio Costo} = \frac{\text{Ingresos}}{\text{Egresos}} - 1$$

$$\text{Razón Beneficio Costo} = \frac{1.546.000,55}{618.400,22} - 1$$

$$\text{Razón Beneficio Costo} = 1,5$$

Considerando que al tener un valor mayor que cero el proyecto es aceptable, se determina que la propuesta de aplicar una gestión por procesos es factible, también se pronostica un aumento de la utilidad del 20,4% para el año que se aplique la propuesta.

CONCLUSIONES

- En el diagnóstico realizado se aprecia que la imprenta Print Center S.A. no cuenta con un sistema de gestión, debida a una administración empírica, lo que ocasiona gastos en los recursos para el desarrollo de las actividades al no tener definidos y estandarizados procesos e imposibilita generar un valor agregado para ser más competitivo se aprecia al aplicar el Check List apenas cumplió con el 20% de lo que respecta a una administración por procesos, además esto es corroborado con los resultados obtenidos en la entrevista a las jefaturas, también se expone la carencia de un manual de procesos y procedimientos, como también la falta de indicadores de control para monitorear el cumplimiento de objetivos en cada uno de los procedimientos que se ejecutan.
- Con la propuesta del Diseño de una Gestión Procesos los propietarios y colaboradores de la empresa pueden identificar la secuencia de procesos y tener una mejor integración, permitiendo la satisfacción del cliente interno y externo, además de la elaboración de un manual de los procedimientos aporta a la inducción de nuevos colaboradores y la mejora de los procesos para futuras investigaciones, además se plantea un tablero de comando o de indicadores para que el gerente de la imprenta pueda retroalimentar de información para el control de los procesos.

RECOMENDACIONES

- Para que el diagnóstico se lo realice adecuadamente es importante que el personal conozca los objetivos de aplicar una administración por procesos y los beneficios que conlleva su aplicación, al ser una herramienta para determinar el valor agregado que diferencia de las demás empresas que ofrecen similares servicios, por lo que una capacitación previa respecto a la Gestión de Procesos es trascendental para el personal de la Imprenta Print Center S.A.
- Es importante socializar a todos los miembros de la Imprenta Print Center S.A., el Manual de Procesos la misma que debe contemplar a todos los empleados, posterior a esto se debe realizar una actualización del manual para mantenerlo vigente y con el aporte que el Manual de Procesos aporta a la gestión empresarial se pueda desarrollar el Manual de funciones y de competencias, de esta manera se pueda realizar una evaluación por competencias para ofrecer una mejor calidad en el servicio publicitario.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. (2017). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos contables para la Aseguradora Seguros Alianza, Provincia Pichincha, Cantón Quito*. Quito: Universidad Metropolitana.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Carrasco, J. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución Sociedad Anónima.
- Castañeda, G. (2009). *Manual de Calidad para la pequeña y mediana empresa*. México: Universidad Iberoamericana.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- David, D. (2003). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
- Diario Universo. (27 de junio de 2019). *Las mipymes representan el 99% de negocios en Ecuador*. Recuperado el 5 de febrero de 2020, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/06/27/nota/7396308/mipymes-representan-99-negocios-pais>
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de Registro Oficial N° 449: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (12 de agosto de 2013). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de Registro Oficial 056: [file:///C:/Users/DELL/Downloads/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION,%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES,%20COPCI\[2\].pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION,%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES,%20COPCI[2].pdf)

Ecuador, Banco Central. (junio de 2020). *Producto Interno Bruto*. Recuperado el 17 de septiembre de 2020, de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7eYGC_29wXgJ:https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1372-la-economia-ecuatoriana-decrecio-2-4-en-el-primer-trimestre-de-2020+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Ecuador, Congreso Nacional. (29 de diciembre de 1999). *Ley de Comunicación*. Recuperado el 5 de febrero de 2020, de Registro Oficial 312 de 05-nov.-1999 Última modificación: 29-dic.-2017: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Normalización. (julio de 2014). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 1573*. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_1573.pdf

Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública. (22 de abril de 2016). *Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos*. Recuperado el 18 de septiembre de 2020, de Acuerdo Ministerial 1573 Registro Oficial 739 de 22-abr.-2016: <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-739-Acuerdo-Ministerial-1573.pdf>

Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*. Recuperado el 17 de septiembre de 2020, de Resolución N.º CNP-003-2017, del 22 de septiembre de 2017: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Ecuador, Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida. (septiembre de 2018). *Proyecto Plan Toda una Vida*. Recuperado el 5 de febrero de 2020, de <https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Documento-proyecto-Plan-Toda-una-Vida.pdf>

- España, Ministerio de Fomento. (mayo de 2005). *La gestión por procesos*. Recuperado el 16 de septiembre de 2020, de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Flores, J. (2003). *Método para la solución de problemas utilizando la programación orientada a objetos*. México: Universidad de San Martín de Porres.
- Gómez, A. (2016). *Gua de elaboración de un Manual de Calidad: Procedimientos En Base a La Iso 9001:2015*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Santiago de Chile: Center.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metoología de la investigación: Guía para comprensión holística de la ciencia*. Bogotá: Columbia Quirón.
- Imprenta don Bosco. (2020). *Quienes somos*. Recuperado el 1 de Abril de 2020, de <https://www.imprentadonbosco.com/quienes.html>
- Imprenta Mariscal. (2020). *Quienes somos*. Recuperado el 1 de Abril de 2020, de <http://www.imprentamariscal.com/>
- Imprenta Print Center. (2018). *Inicio*. Recuperado el 29 de Marzo de 2020, de <https://imprentaprintcenter.com/>
- Imprenta Print Center. (2018). *Nosotros*. Recuperado el 29 de Marzo de 2020, de <https://imprentaprintcenter.com/nosotros/>
- Mallar, M. A. (2010). *La Gestión por Procesos: Un enfoque de Gestión eficiente*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones.
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio. Organización horizontal*. España: Ecobook.

- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico*. Santo domingo: Nueva Gestión Pública.
- Miranda, S. (2018). *El diario de campo como instrumento para generar sistematización en la observación y procesos reflexivos*. Temuco: Universidad Católica de Temuco.
- Montaño, J. (2016). *La calidad es más que la ISO 9000*. Estados Unidos: Liberty.
- Oña, E. (2017). *Diseño de los procesos para la empresa de confecciones deportivas Oña Sport, ubicada en el Valle de los Chillos del Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha*. Quito: Universidad Metropolitana.
- Pardo, J. (2017). *Gestión por Procesos y riesgos operacional*. Madrid: Aenor Internacional.
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic.
- Ramos, C. (julio de 2015). *Los paradigmas de la investigación*. Recuperado el 18 de septiembre de 2020, de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Revista Líderes. (18 de octubre de 2017). *El sector gráfico se apoya en las nuevas tecnologías*. Recuperado el 16 de septiembre de 2020, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-grafico-apoya-nuevas-tecnologias.html>
- Revista Líderes. (12 de diciembre de 2019). *¿A qué se enfrentan las Pymes en 2019?* Recuperado el 5 de febrero de 2020, de <https://www.dinero.com/economia/articulo/a-que-se-enfrentan-las-pymes-en-2019-en-latinoamerica/268226>
- Revista Líderes. (29 de marzo de 2020). *El sector gráfico apuesta por el uso de tecnología*. Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-grafico-apuesta-tecnologia-produccion.html>

- Robben, X. (2016). *La cadena de valor de Michael Porter*. México: Economía y empresa.
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos*. Bolivia: Eumed.
- Severino, R. (2 de agosto de 2019). *Diagrama de Flujo*. Recuperado el 2 de agosto de 2019, de https://datavizcatalogue.com/ES/metodos/diagrama_de_flujo.html
- Tallpa. (2020). *Reseña histórica*. Recuperado el 1 de Abril de 2020, de <https://www.tallpa.com/imprensa-servicios-de-impresion-autorizada-sri-ecuador.php>
- Terni, H. (27 de marzo de 2020). *El impacto del COVID-19 en la industria gráfica*. Recuperado el 17 de septiembre de 2020, de <https://www.alborum.com/el-impacto-del-covid-19-en-la-industria-grafica/>
- Universidad ESAN. (6 de octubre de 2016). *¿Qué es el mapa de procesos de la organización?* Recuperado el 14 de Abril de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>
- Vaca, M., Cisneros, D., & Fernández, H. (13 de octubre de 2020). Cuestionario de Entrevista. (M. Chavez, Entrevistador)
- Vega, K. (2019). *Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del programa de seguimiento a graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui*. Quito: Univesidad Metropolitana.

ANEXOS

Anexo 1 Diario de Campo



CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

DIARIO DE CAMPO

Petición Preventiva:	El presente documento contiene información relevante para la presente investigación, recoge evidencias en cuanto al levantamiento de procesos de la empresa Print Center S.A. que sirven para el Diseño de la Gestión por Procesos.
Reporte de Actividades	
Fecha de la actividad:	
Objetivo de la actividad:	
Entrevistado:	
Actividades a realizar:	
Firma del entrevistado:	

Anexo 2 Formato de Validación Check List Gestión por Procesos



PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

VALIDACIÓN ENTREVISTA A COLABORADORES DE LA EMPRESA

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: _____

Profesión: _____

Empresa donde trabaja: _____

Cargo: _____

Tiempo de servicio: _____

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Aceptable	Deficiente	Observación
1. ¿En el proceso de inducción al ingresar a la imprenta le entregaron el manual de funciones o de procesos para que realice sus actividades?				
2. ¿Conoce cuál es su rol en los procesos en el que se encuentra inmerso en la Imprenta Print Center S.A.?				
3. ¿Usted conoce la cadena de valor de la Imprenta Print Center S.A.?				
4. ¿Tiene definido los inputs y outputs de sus procesos?				
5. ¿Tiene definido los recursos necesarios de sus procesos?				
6. ¿Cuáles son los controles que regulan el accionar en los procesos que se encuentra inmerso?				
7. ¿Conoce los procedimientos a seguir para obtener su producto o servicio? Indique cuales son:				
8. ¿Tiene establecido el diagrama de flujo de los procesos en que usted participa?				
9. ¿Tiene documentado sus procesos?				
10. ¿Posee indicadores en los procesos que se encuentra inmersos?				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, _____ con número de cedula _____ profesional en _____ actualmente laborando en la empresa _____, hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento ENTREVISTA A COLABORADORES DE LA EMPRESA, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020

Firma del experto en la validación

CC. _____

Anexo 3 Formato de Check List Validado



PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO:

Nombre y Apellido: _____

Cargo: _____

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

ACTIVIDADES	SI	NO
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?		
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus fortalezas y oportunidades para competir en el mercado donde se desarrolla?		
¿En la Imprenta Print Center S.A. se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?		
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a la Gestión por procesos?		
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene diseñada su cadena de valor?		
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?		
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?		
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?		
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?		
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?		
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la interacción de los procesos entre estas?		
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua para cumplir con sus objetivos estratégicos?		
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?		
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?		
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?		

Firma del entrevistado: _____

Fecha: _____

Anexo 4 Formato de Entrevista a Jefaturas**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.****GUÍA DE ENTREVISTA**

Cargo: _____

Nombre del Jefe inmediato: _____

Nombre del Jefe inmediato: _____

Área donde labora: _____

Años de servicio: _____

Conteste las siguientes preguntas lo más explícitamente posible.

1. ¿Cuándo se incorporó a la empresa que documentos fueron parte de su inducción, como por ejemplo el manual de funciones y de procesos?

2. ¿Describa su rol en los procesos en el que se encuentra inmerso en la Imprenta Print Center S.A.?

3. ¿En relación a la cadena de valor de la Imprenta Print Center S.A. que puede manifestar?

4. ¿Tiene definido los inputs y outputs de los procesos en que usted participa?

5. ¿En cuánto a los recursos necesarios de sus procesos que puede manifestar?
-
-
6. ¿Cuáles son los controles que regulan el accionar en los procesos que se encuentra inmerso?
-
-
7. ¿Conoce los procedimientos a seguir para obtener su producto o servicio? Indique brevemente cuales son:
-
-
-
-
8. ¿En cuánto a la diagramación de los procesos que usted participa que información dispone?
-
-
9. ¿Existe algún tipo de documentación referente a los procesos que desarrolla?
-
-
10. ¿Posee indicadores en los procesos que se encuentra inmersos?
-
-

Firma del entrevistado: _____

Fecha: _____

Anexo 5 Evidencia Carta a Experto

Quito, 28 de marzo de 2020

Señorita Ingeniera
María Geovanna Guaña
Contadora

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del Check List instrumento de investigación que estoy aplicando para el desarrollo de mi proyecto de titulación denominado DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, para el diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la Gestión por Procesos en la empresa caso de estudio, de tal manera que pueda implementarlo en mi investigación.

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

Quito, 28 de marzo de 2020

Señorita Ingeniera
Mónica Montenegro
Encargada de línea de venta y distribución

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del Check List instrumento de investigación que estoy aplicando para el desarrollo de mi proyecto de titulación denominado DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, para el diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la Gestión por Procesos en la empresa caso de estudio, de tal manera que pueda implementarlo en mi investigación.

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

Quito, 28 de marzo de 2020

Señor Ingeniero
Juan Sánchez
Especialista de Auditoria I

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del Check List instrumento de investigación que estoy aplicando para el desarrollo de mi proyecto de titulación denominado DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, para el diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la Gestión por Procesos en la empresa caso de estudio, de tal manera que pueda implementarlo en mi investigación.

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

Quito, 28 de marzo de 2020

Señora Ingeniera

Sandra Yela

Asistente de Documentación y Archivo

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del Check List instrumento de investigación que estoy aplicando para el desarrollo de mi proyecto de titulación denominado DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, para el diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la Gestión por Procesos en la empresa caso de estudio, de tal manera que pueda implementarlo en mi investigación.

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

Quito, 28 de marzo de 2020

Señorita Ingeniera

Jennifer León

Administradora de Gestión de Proyectos Institucionales

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del Check List instrumento de investigación que estoy aplicando para el desarrollo de mi proyecto de titulación denominado DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, para el diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la Gestión por Procesos en la empresa caso de estudio, de tal manera que pueda implementarlo en mi investigación.

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

Quito, 28 de marzo de 2020

Señorita Ingeniera
Cristina Jaguaco
Especialista en Contratación de Servicios de Auditoría

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del Check List instrumento de investigación que estoy aplicando para el desarrollo de mi proyecto de titulación denominado DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, para el diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la Gestión por Procesos en la empresa caso de estudio, de tal manera que pueda implementarlo en mi investigación.

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero

CC. 1714663521

AUTORA

Anexo 6 Evidencia de la Validación Check List aplicada a los expertos



PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

VALIDACIÓN CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO GESTIÓN POR PROCESOS

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: Jennifer Gabriela León Valencia
 Profesión: Mgs. Auditoría Integral - Ing. Comercial
 Empresa donde trabaja: Contraloría General del Estado
 Cargo: Administradora de Gestión de Proyectos Institucionales
 Tiempo de servicio: 12 años

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Aceptable	Deficiente	Observación
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿En la Imprenta Print Center S.A. Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Falta ortográfica basada en la gestión por procesos
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, Jennifer Gabriela León Valencia con número de cedula 1715423131 profesional en Hgs. Auditoría Integral- Ing. Comercial actualmente laborando en la empresa Contrabaja General del Estado, hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020

Firma del experto en la validación

CC. 1715423131

UMET | UNIVERSIDAD METROPOLITANA

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

VALIDACIÓN CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO GESTIÓN POR PROCESOS

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: Sandra Honserrath Yela Lascano
 Profesión: Ingeniera Administración de Empresas
 Empresa donde trabaja: Contraloría General del Estado
 Cargo: Asistente de Documentación y Archivo
 Tiempo de servicio: 21 años

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Acceptable	Deficiente	Observación
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿En la Imprenta Print Center S.A. Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	diseñada
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, Sandra Honserróth Yela Lascano con número de cedula 1710505965 profesional en Ing. en Administración de Empresas actualmente laborando en la empresa Contraloría General del Estado, hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020



Firma del experto en la validación

CC. 1710505965

UMET | UNIVERSIDAD METROPOLITANA

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.
RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO**

VALIDACIÓN CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO GESTIÓN POR PROCESOS

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: Juan Enrique Sánchez Cavalliglla
 Profesión: Ingeniero en Gestión Empresarial
 Empresa donde trabaja: Contraloría General del Estado
 Cargo: Especialista de Auditoría 1
 Tiempo de servicio: 22 años

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Acceptable	Deficiente	Observación
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿En la Imprenta Print Center S.A. Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>			Falta
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?		<input checked="" type="checkbox"/>		Cambiar Palabra
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?			<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, Juan Enrique Sánchez Casalliglla con número de cedula 1711589562 profesional en Ing. en Gestión Empresarial actualmente laborando en la empresa Contraloría General del Estado, hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020



Firma del experto en la validación

CC. 1711589562

UMET | UNIVERSIDAD METROPOLITANA

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.
RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO**

VALIDACIÓN CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO GESTIÓN POR PROCESOS

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: Mónica Alexandra Montenegro Ortiz
 Profesión: Ing. Comercial con mención en Administración de la Productividad
 Empresa donde trabaja: Evaaplatic S.C.
 Cargo: Encargada de línea de venta y distribución
 Tiempo de servicio: 10 años

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Acceptable	Deficiente	Observación
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿En la Imprenta Print Center S.A. Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, Mónica Alexandra Montenegro con número de cedula 1712080421 profesional en Ing. Comercial actualmente laborando en la empresa Ecuaplástico S.C., hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020



Firma del experto en la validación

CC. 1712080421

UMET | UNIVERSIDAD METROPOLITANA

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.
RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO**

VALIDACIÓN CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO GESTIÓN POR PROCESOS

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: María Geovanna Guaña
 Profesión: Ing. en Administración de Empresas
 Empresa donde trabaja: Constructora Uribe y Schwarzkoepf
 Cargo: Contadora
 Tiempo de servicio: 6 años

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Aceptable	Deficiente	Observación
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿En la Imprenta Print Center S.A. Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la intersección de los procesos entre estas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<u>No se entiende mejorar</u>
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, María Geovanna Guaña con número de cedula 1721187118 profesional en Ing. en Administración de Empresas actualmente laborando en la empresa Constructora Uribe y Schwarzkopf hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020



Firma del experto en la validación

CC. 1721187118

UMET | UNIVERSIDAD METROPOLITANA

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA

PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

VALIDACIÓN CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO GESTIÓN POR PROCESOS

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: Cristina Alexandra Jaguaco Maracho
 Profesión: Ing. Comercial - Magister en Gestión de la Calidad
 Empresa donde trabaja: Contraloría General del Estado
 Cargo: Especialista en contratación de servicios de auditoría
 Tiempo de servicio: 10 años

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

Pregunta	Excelente	Aceptable	Deficiente	Observación
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus factores claves de éxito?		<input checked="" type="checkbox"/>		
¿En la Imprenta Print Center S.A. <input checked="" type="checkbox"/> Se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?		<input checked="" type="checkbox"/>		<u>cambiar</u> <u>falta ortográfica</u>
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene elaborada una cadena de valor?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. Cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la <u>intersección</u> de los procesos entre estas?		<input checked="" type="checkbox"/>		<u>interacción</u>
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua es un propósito para cumplir con sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

Yo, Cristina Alexandra Jaguaco con número de cedula 1718195819 profesional en Ing. Comercial - Mgs. Gestión de calidad actualmente laborando en la empresa Contraloría General del Estado, hago constar la revisión y validación de preguntas del instrumento CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO, para el proyecto DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, elaborado por Magaly de Lourdes Chávez Guerrero, en donde se plantea las observaciones respectivas en cada ítems.

Quito, 29 de marzo del 2020



Firma del experto en la validación

CC. 1718195819

Anexo 7 Evidencia Aplicación Check List a Gerencia Diagnóstico Situación Actual



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA
PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO:

Nombre y Apellido: Hiryan Vaca Gonzalez

Cargo: Gerente

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN: Marque con una x de acuerdo a su criterio y señale la observación respectiva.

ACTIVIDADES	SI	NO
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con objetivos, metas definidas, claras y medibles?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. sabe cuáles sus fortalezas y oportunidades para competir en el mercado donde se desarrolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿En la Imprenta Print Center S.A. se realiza una planificación efectiva en cada una de sus áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. posee una estructura organizacional en base a la Gestión por procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene diseñada su cadena de valor?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. tiene definido el mapa de procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. posee inventariado sus procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen conocimiento de la Gestión por procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. conocen la secuencia de actividades a la perfección?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. cuenta con diagramas de flujo que identifiquen las actividades?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Las áreas de la Imprenta Print Center S.A. conoce la interacción de los procesos entre estas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. requiere de una mejora continua para cumplir con sus objetivos estratégicos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Se cuenta con políticas de control para los procesos que se realizan en la Imprenta Print Center S.A.?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La Imprenta Print Center S.A. puede identificar las entradas y salidas de cada uno de los procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo en la Imprenta Print Center S.A.?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Firma del entrevistado: _____

Hiryan Vaca Gonzalez

Fecha: 16 de Abril de 2020

Anexo 8 Evidencia Aplicación Entrevista Jefaturas Diagnóstico Situación Actual**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.****GUÍA DE ENTREVISTA**

Cargo: Gerente

Nombre del empleado: Ing. Mirian Vaca

Nombre del Jefe inmediato: Ing. Mirian Vaca

Área donde labora: Gerencia

Años de servicio: 30 años

Conteste las siguientes preguntas lo más explícitamente posible.

1. ¿Cuándo se incorporó a la empresa que documentos fueron parte de su inducción, como por ejemplo el manual de funciones y de procesos?
Ningún documento existía en mi incorporación, el manual de funciones fue elaborado después de haber ingresado a la empresa en el transcurso de la consolidación de puestos.
2. ¿Describa su rol en los procesos en el que se encuentra inmerso en la Imprenta Print Center S.A.?
Conozco mis funciones, pero no sé cómo se encuentran relacionadas en respecto una administración de procesos.
3. ¿En relación a la cadena de valor de la Imprenta Print Center S.A. que puede manifestar?
No se cuenta con una cadena de valor puesto que no se tiene un sistema de gestión por procesos.
4. ¿Tiene definido los inputs y outputs de los procesos en que usted participa?
Se encuentran definidos sin embargo no se han documentado ya que los procesos se realizan empíricamente.
5. ¿En cuánto a los recursos necesarios de sus procesos que puede manifestar?
Se tiene documentados los recursos necesarios para cada proceso en la orden de producción.

6. ¿Cuáles son los controles que regulan el accionar en los procesos que se encuentra inmerso?

Por el momento se cuenta con los reportes de informes por parte de las jefaturas en donde se presenta los resultados obtenidos en cada departamento con comparativos respecto a otros meses para la toma de decisiones respecto a la producción y los clientes.

7. ¿Conoce los procedimientos a seguir para obtener su producto o servicio? Indique brevemente cuales son:

Los empleados conocen el proceder en cada una de los procesos en que se encuentran inmersos, sin embargo, no se tiene documento alguno en donde repose esta información.

Los procedimientos en que me encuentro inmerso ya sea para control, toma de decisiones o ejecución son:

- Procedimientos planificación estratégica
- Procedimientos operativos y control
- Procedimiento de Selección, Contratación, Evaluación y Capacitación al empleado.
- Procedimientos de compra de insumos
- Procedimientos de Marketing
- Procedimientos de Publicidad

8. ¿En cuánto a la diagramación de los procesos que usted participa que información dispone?

No se cuenta con dicha información, no hay documentación respecto a esto en los procedimientos que tengo a responsabilidad.

9. ¿Existe algún tipo de documentación referente a los procesos que desarrolla?

No existe.

10. ¿Posee indicadores en los procesos que se encuentra inmersos?

No se cuenta con indicadores.

Firma del entrevistado: _____



Fecha: 16 de Abril de 2020



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

GUÍA DE ENTREVISTA

Cargo: Contador

Nombre del empleado: Cont. David Cisneros

Nombre del Jefe inmediato: Ing. Mirian Vaca

Área donde labora: Contabilidad

Años de servicio: 5 años

Conteste las siguientes preguntas lo más explícitamente posible.

1. ¿Cuándo se incorporó a la empresa que documentos fueron parte de su inducción, como por ejemplo el manual de funciones y de procesos?
El manual de funciones fue proporcionado con la descripción de las actividades que me fueron asignadas, pero el manual de procesos no se cuenta en la empresa.
2. ¿Describa su rol en los procesos en el que se encuentra inmerso en la Imprenta Print Center S.A.?
Completamente conozco las funciones que desempeño, sin embargo, no puedo describir mi rol en los procesos que soy responsable.
3. ¿En relación a la cadena de valor de la Imprenta Print Center S.A. que puede manifestar?
La empresa no cuenta con el diseño de una cadena de valor.
4. ¿Tiene definido los inputs y outputs de los procesos en que usted participa?
Tengo conocimiento respecto a lo que se requiere para obtener los resultados sin embargo no tengo documentado.
5. ¿En cuánto a los recursos necesarios de sus procesos que puede manifestar?
Si, se han establecido los recursos tanto humanos, técnicos, tecnológicos y físicos para realizar las actividades encomendadas.
6. ¿Cuáles son los controles que regulan el accionar en los procesos que se encuentra inmerso?

Los controles que se tiene en los procesos respecto a la Gestión Contable están enmarcados al cumplimiento de las normas y políticas establecidas por el Servicio de Rentas Internas, las Normas Internacionales de Información Financiera y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

7. ¿Conoce los procedimientos a seguir para obtener su producto o servicio? Indique brevemente cuales son:

Los procedimientos que soy responsable y me encuentro inmerso son:

- Procedimiento de Pagos
- Procedimiento Contable
- Procedimiento de Compras
- Facturación

8. ¿En cuánto a la diagramación de los procesos que usted participa que información dispone?

No puesto que no se cuenta con un manual de procesos.

9. ¿Existe algún tipo de documentación referente a los procesos que desarrolla?

No existe

10. ¿Posee indicadores en los procesos que se encuentra inmersos?

No se cuenta con indicadores.

Firma del entrevistado:



Fecha: 16 abril del 2020



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

GUÍA DE ENTREVISTA

Cargo: Jefe de Producción

Nombre del empleado: Ing. Hernán Fernández

Nombre del Jefe inmediato: Ing. Mirian Vaca

Área donde labora: Producción

Años de servicio: 6 años

Conteste las siguientes preguntas lo más explícitamente posible.

1. ¿Cuándo se incorporó a la empresa que documentos fueron parte de su inducción, como por ejemplo el manual de funciones y de procesos?
El manual de funciones fue entregada al iniciar mis funciones, sin embargo, en lo que respecta a procesos no se entregó un manual específicamente solamente la diagramación en lo que respecto a los procesos que se encuentran inmersos en la producción, como se adjunta a la presente.
2. ¿Describa su rol en los procesos en el que se encuentra inmerso en la Imprenta Print Center S.A.?
Los procesos que los realizo son empíricos.
3. ¿En relación a la cadena de valor de la Imprenta Print Center S.A. que puede manifestar?
La empresa no cuenta una cadena de valor definida
4. ¿Tiene definido los inputs y outputs de los procesos en que usted participa?
Si se conoce que se necesita para la producción gráfica y que se espera obtener después de la producción.
5. ¿En cuánto a los recursos necesarios de sus procesos que puede manifestar?
Si se tiene definidos los recursos en cada hoja de trabajo o lo que se conoce como la orden de producción.

6. ¿Cuáles son los controles que regulan el accionar en los procesos que se encuentra inmerso?

No se cuenta con controles en el proceso de producción.

7. ¿Conoce los procedimientos a seguir para obtener su producto o servicio? Indique brevemente cuales son:

No se cuenta con un Manual de Procedimientos, pero se tiene identificados los siguientes procedimientos para la producción en la Imprenta Print Center.

- Recepción del trabajo
- Procedimiento de diseño
- Procedimiento de Pre Prensa
- Procedimiento en la Producción Offset
- Procedimientos de Terminados Gráficos
- Procedimiento de Producción Digital
- Procedimiento de Facturación y Entrega

8. ¿En cuánto a la diagramación de los procesos que usted participa que información dispone?

Sí, pero en forma global, poco detallado.

9. ¿Existe algún tipo de documentación referente a los procesos que desarrolla?

Únicamente la diagramación de los procesos, como se adjunta a la presente.

10. ¿Posee indicadores en los procesos que se encuentra inmersos?

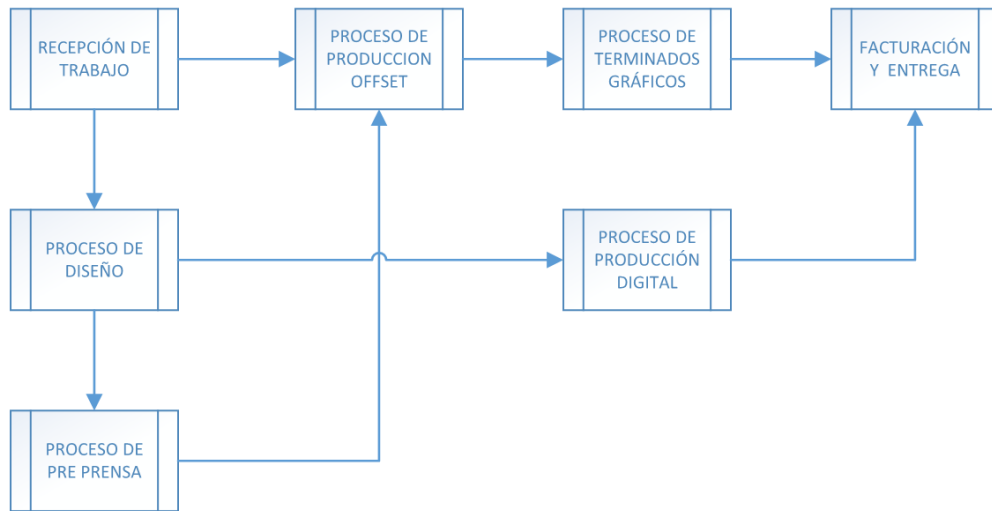
No se cuenta con indicadores.

Firma del entrevistado:

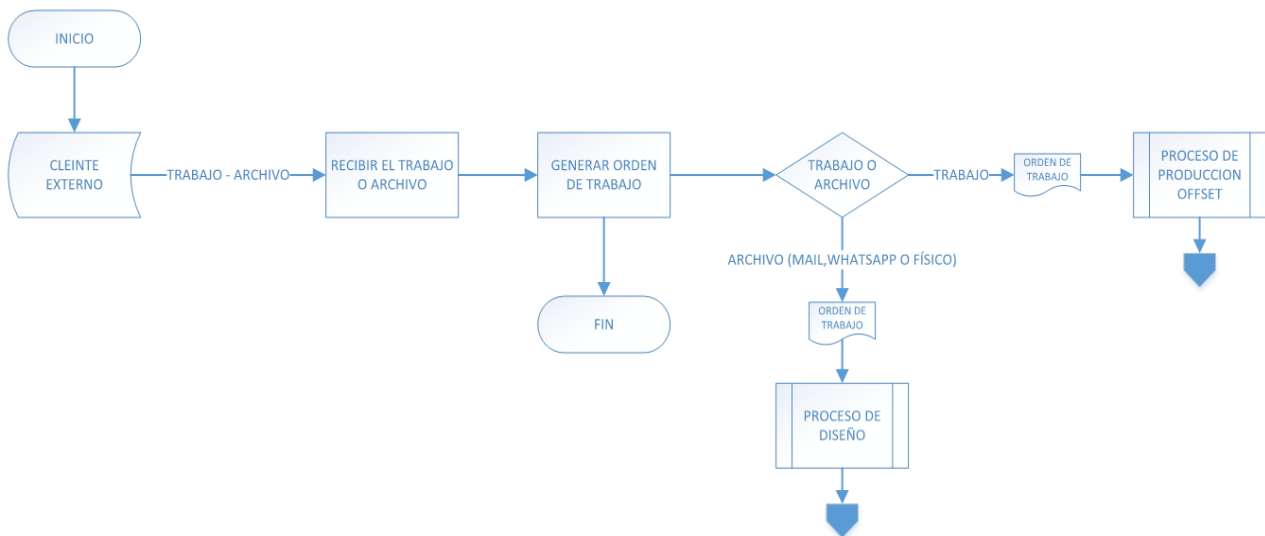


Fecha: 16 abril del 2020

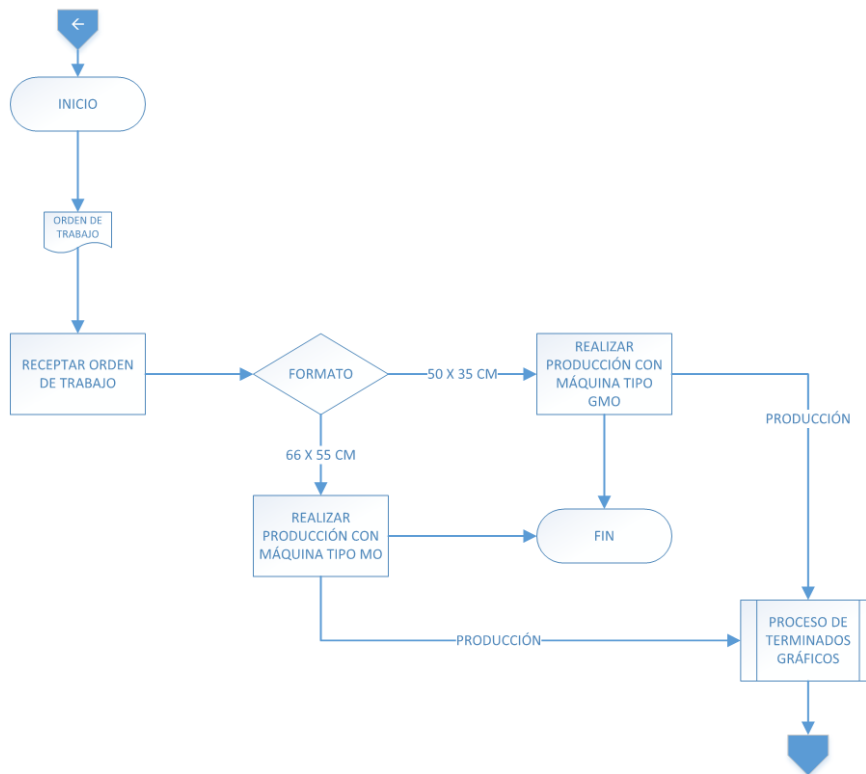
PROCESOS PRODUCCIÓN IMPRENTA PRINT CENTER



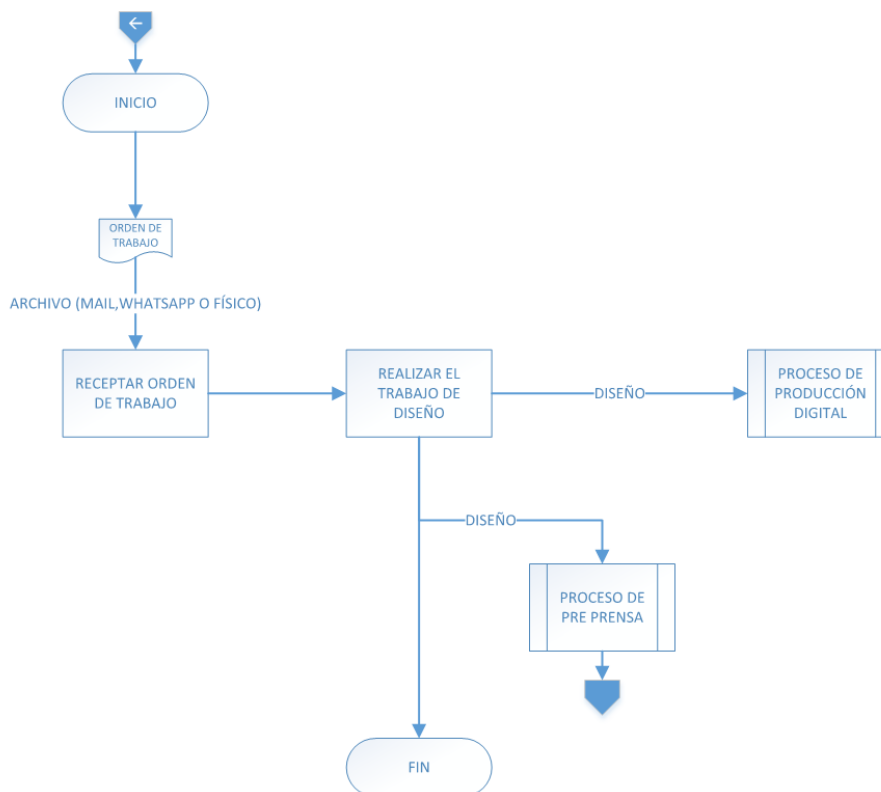
PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE RECEPCIÓN



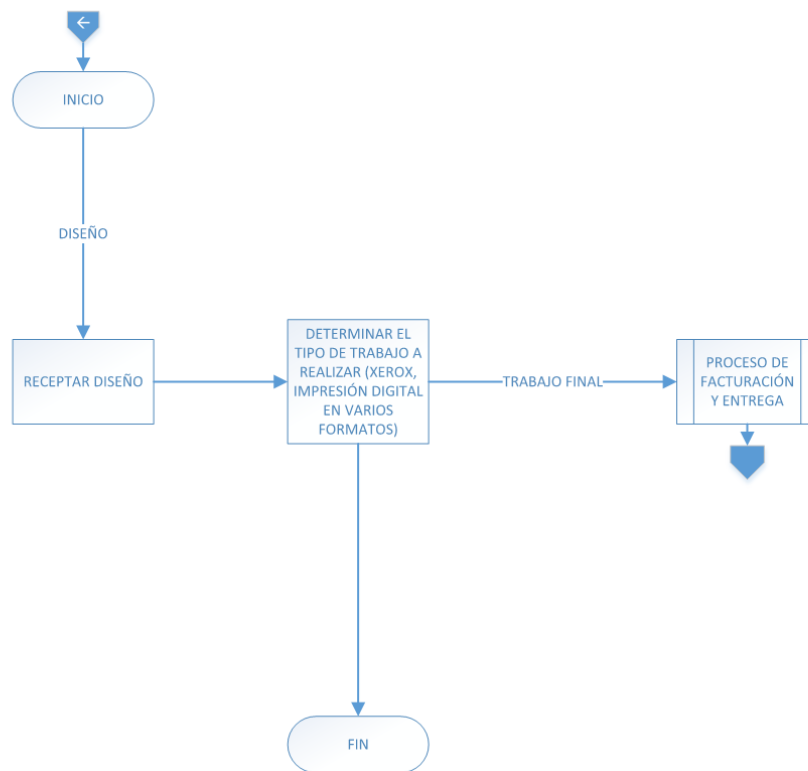
PROCESO DE PRODUCCION OFFSET



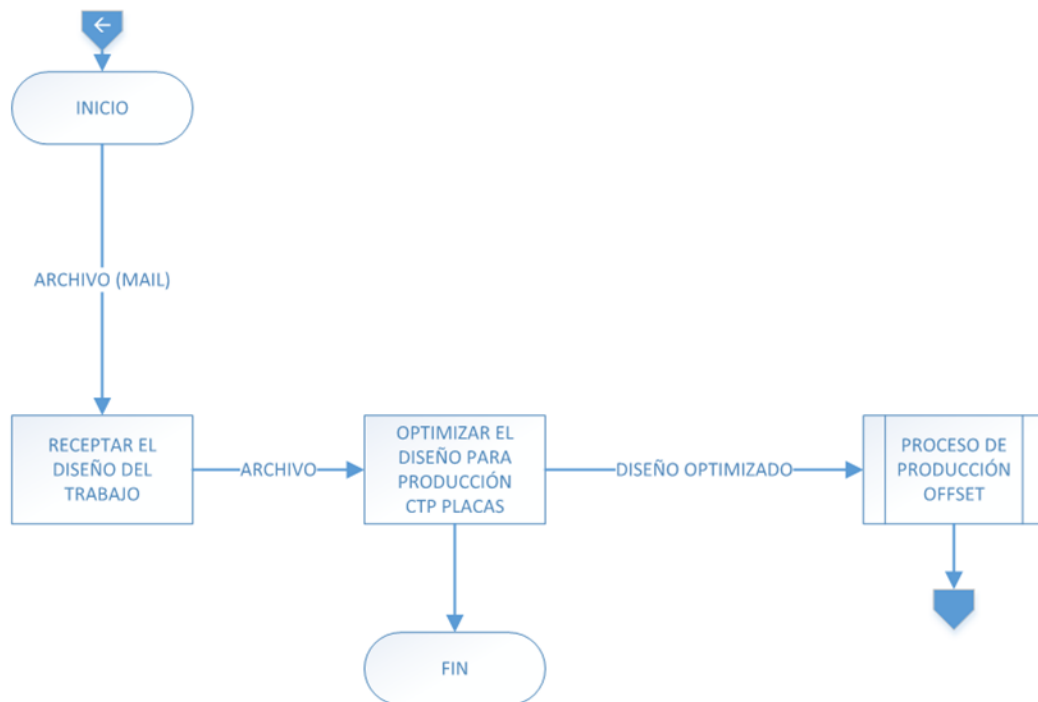
PROCESO DE DISEÑO



PROCESO DE PRODUCCIÓN DIGITAL



PROCESO DE PRE PRENSA



Anexo 9 Evidencia Acta Reunión Diseño Cadena de Valor Imprenta Print Center S.A.



PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 1 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 13:00

Motivo: Definir la cadena de valor y reconocer los procesos directivos, sustantivos y de apoyo que conforman la imprenta Print Center.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Cont. David Cisneros (Contador)
- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Dis. Christian Calderón (Diseñador Gráfico)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se inicia la reunión bajo la conectividad de la aplicación Zoom a las 10:10 con la participación de las jefaturas bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, quien ofrece una introducción respecto a la Gestión por Procesos, posterior a esto y mediante una lluvia de ideas se describe las actividades principales en cada una de las áreas, de tal manera que se pueda diseñar los procesos de la imprenta:

- Recibir al cliente o buscar clientes potenciales en el mercado ayudándose en la publicidad.
- Planificar la producción gráfica.
- Planificar estrategias promocionales y de ingreso a nuevos mercados.
- Planificar el funcionamiento operativo en la empresa.

- Monitorear los procesos operativos y de apoyo de la empresa.
- Dar seguimiento a las actividades agregadores de valor en la empresa como también a las de apoyo que comprenden.
- Receptar el trabajo en forma de archivo o idea por parte del cliente.
- Generar orden de trabajo.
- Determinar el tipo de trabajo a realizar sea esto impresión digital en los diferentes formatos.
- Realizar el trabajo de diseño solicitado por el cliente.
- Preparar maquinaria para la producción.
- Realizar la producción en el formato establecido de acuerdo a la máquina gráfica que ofrezca la calidad para el producto final.
- Seleccionar las placas para la producción gráfica.
- Cortar producto gráfico de acuerdo a las medidas establecidas.
- Doblar producto gráfico cuando ese fuera necesario.
- Perforar producto gráfico cuando ese fuera el caso.
- Pegar producto gráfico en pastas gráficas.
- Plastificar producto gráfico de acuerdo al producto gráfico.
- Efectuar ajustes necesarios de acabados y retoques.
- Solicitar materiales para la producción a compras.
- Realizar la facturación al cliente respecto costo por el servicio.
- Ingresar al sistema de facturación y generar factura.
- Recibir el pago de acuerdo a la forma de pago elegida por el cliente siendo estas efectivo, transferencia o cheque).
- Empacar el producto gráfico.
- Entregar al cliente final producto gráfico.
- Contactar a empresa de transporte para envío del producto cuando el cliente se encuentra fuera de la ciudad.
- Realizar inventario de insumos necesarios para los diferentes departamentos.
- Buscar proveedores que cumplan con los requerimientos solicitados y requeridos por la empresa.
- Realizar pagos a proveedores y colaboradores de la empresa.
- Realizar la Gestión Contable en la empresa.

- Realizar la selección y contratación de los colaboradores de la empresa cuando se requiere de personal.
- Evaluar a todo el personal que colabora en la empresa.
- Realizar programaciones de capacitaciones para mejorar el desempeño del personal.
- Realizar la gestión publicitaria por medios de comunicación disponibles de la empresa.
- Generar estrategias de mercadeo.
- Realizar las compras de insumos necesarios.
- Ingresar en el sistema de inventario compras.
- Entregar a los departamentos insumos para el buen desempeño de sus actividades.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



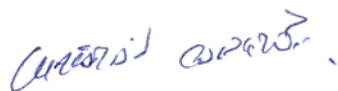
Ing. Mirian Vaca
Gerente



Cont. David Cisneros
Contador



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Dis. Christian Calderón
Diseñador Gráfico



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

Anexo 10 Evidencia Acta Reunión de Elaboración Mapa de Procesos Imprenta Print Center S.A.



PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 3 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

Motivo: Diseñar el mapa de procesos de la imprenta Print Center con los procesos y subprocesos que componen su cadena de valor.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Cont. David Cisneros (Contador)
- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Dis. Christian Calderón (Diseñador Gráfico)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se inicia la reunión bajo la conectividad de la aplicación Zoom a las 8:05 con la participación de los asistentes mencionados bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, a quienes se les presenta el diseño de la cadena de valor y la propuesta de procesos y subprocesos de cada macro, llegando a consolidar las actividades de la siguiente manera:

Recepción al cliente:

- Recibir al cliente o buscar clientes potenciales en el mercado ayudándose en la publicidad.

Gestión operativa:

- Planificar la producción gráfica.
- Planificar el funcionamiento operativo en la empresa.

Gestión Estratégica:

- Planificar estrategias promocionales y de ingreso a nuevos mercados.
- Monitorear los procesos operativos y de apoyo de la empresa.
- Dar seguimiento a las actividades agregadores de valor en la empresa como también a las de apoyo que comprenden.

Atención al cliente:

- Receptar el trabajo en forma de archivo o idea por parte del cliente.
- Generar orden de trabajo.

Gestión de Diseño:

- Determinar el tipo de trabajo a realizar sea esto impresión digital en los diferentes formatos.
- Realizar el trabajo de diseño solicitado por el cliente.

Producción:

- Solicitar materiales para la producción a compras.
- Preparar maquinaria para la producción.
- Realizar la producción en el formato establecido de acuerdo a la máquina gráfica que ofrezca la calidad para el producto final.
- Seleccionar las placas para la producción gráfica.
- Cortar producto gráfico de acuerdo a las medidas establecidas.
- Doblar producto gráfico cuando ese fuera necesario.
- Perforar producto gráfico cuando ese fuera el caso.
- Pegar producto gráfico en pastas gráficas.
- Plastificar producto gráfico de acuerdo al producto gráfico.
- Efectuar ajustes necesarios de acabados y retoques.

Gestión de Pago:

- Realizar la facturación al cliente respecto costo por el servicio.
- Ingresar al sistema de facturación y generar factura.
- Recibir el pago de acuerdo a la forma de pago elegida por el cliente siendo estas efectivo, transferencia o cheque).

Gestión de Entrega:

- Empacar el producto gráfico.
- Entregar al cliente final producto gráfico.

- Contactar a empresa de transporte para envío del producto cuando el cliente se encuentra fuera de la ciudad.

Gestión de Compras:

- Realizar inventario de insumos necesarios para los diferentes departamentos.
- Buscar proveedores que cumplan con los requerimientos solicitados y requeridos por la empresa.
- Realizar las compras de insumos necesarios.
- Ingresar en el sistema de inventario compras.

Gestión de Pago:

- Realizar pagos a proveedores y colaboradores de la empresa.

Gestión de Contable:

- Realizar la Gestión Contable en la empresa.

Selección y Contratación:

- Realizar la selección y contratación de los colaboradores de la empresa cuando se requiere de personal.

Evaluación y Capacitación:

- Evaluar a todo el personal que colabora en la empresa.
- Realizar programaciones de capacitaciones para mejorar el desempeño del personal.

Gestión Publicitaria:

- Realizar la gestión publicitaria por medios de comunicación disponibles de la empresa.

Mercadeo:

- Generar estrategias de mercadeo.

Gestión de Entrega de Materiales:

- Entregar a los departamentos insumos para el buen desempeño de sus actividades.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



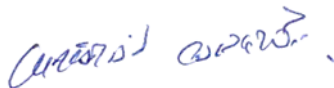
Ing. Mirian Vaca
Gerente



Cont. David Cisneros
Contador



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción




Dis. Christian Calderón
Diseñador Gráfico



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

Anexo 11 Formato de Matriz de Caracterización

			CÓDIGO:		
			FECHA:		
			VERSIÓN:		
			PÁGINA:		
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN					
MACRO PROCESO:		PROCESO:			
SUBPROCESO:		DEPARTAMENTO:			
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
RESPONSABLE:					
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADA	PROCEDIMIENTO			SALIDA	CLIENTE
RECURSOS					
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO			FINANCIERO
DOCUMENTOS Y LEYES					
INDICADORES					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO:		CARGO:		CARGO:	
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

**Anexo 12 Acta Sesión de Trabajo Elaboración Matriz de Caracterización Procesos
Imprenta Print Center S.A.**



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.
RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO**

SESIÓN DE TRABAJO: 15 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

Motivo: Obtener información para la elaboración de la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, se inicia la reunión en el horario anteriormente indicado mediante Whatsapp web video, a quien se le proporciono la matriz de caracterización y se le explica los campos a llenar. Posterior a esto conjuntamente con el responsable del proceso se llena los campos de dicho formato, finalizando la reunión con la revisión y corrección de los datos que fueron proporcionados para que la responsable del proceso pueda procesar la información y presentar para la revisión respectiva, programando el siguiente video conferencia para el día 22 de abril del 2020. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO****SESIÓN DE TRABAJO: 15 de abril del 2020****HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 12:00****Motivo:** Obtener información para la elaboración de la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.**Asistentes:**

- Lorena Jiménez (Recepcionista)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, se inicia la reunión en el horario anteriormente indicado mediante Whatsapp web video, a quien se le proporciono la matriz de caracterización y se le explica los campos a llenar. Posterior a esto conjuntamente con el responsable del proceso se llena los campos de dicho formato, finalizando la reunión con la revisión y corrección de los datos que fueron proporcionados para que la responsable del proceso pueda procesar la información y presentar para la revisión respectiva, programando el siguiente video conferencia para el día 22 de abril del 2020. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Srta. Lorena Jiménez
Recepcionista



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 15 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 12:00 a 14:00

Motivo: Obtener información para la elaboración de la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, se inicia la reunión en el horario anteriormente indicado mediante Whatsapp web video, a quien se le proporciono la matriz de caracterización y se le explica los campos a llenar. Posterior a esto conjuntamente con el responsable del proceso se llenos los campos de dicho formato, finalizando la reunión con la revisión y corrección de los datos que fueron proporcionados para que la responsable del proceso pueda procesar la información y presentar para la revisión respectiva, programando el siguiente video conferencia para el día 22 de Abril del 2020. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 15 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 15:00 a 17:00

Motivo: Obtener información para la elaboración de la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Cont. David Cisneros (Contador)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, se inicia la reunión en el horario anteriormente indicado mediante Whatsapp web video, a quien se le proporciono la matriz de caracterización y se le explica los campos a llenar. Posterior a esto conjuntamente con el responsable del proceso se llenos los campos de dicho formato, finalizando la reunión con la revisión y corrección de los datos que fueron proporcionados para que la responsable del proceso pueda procesar la información y presentar para la revisión respectiva, programando el siguiente video conferencia para el día 22 de abril del 2020. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Cont. David Cisneros
Contador

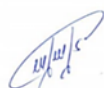


Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.****RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO****SESIÓN DE TRABAJO: 16 de abril del 2020****HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 12:00****Motivo:** Obtener información para la elaboración de la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.**Asistentes:**

- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Bajo la dirección de la responsable del proyecto Magaly Chávez, se inicia la reunión en el horario anteriormente indicado mediante Whatsapp web video, a quien se le proporciono la matriz de caracterización y se le explica los campos a llenar. Posterior a esto conjuntamente con el responsable del proceso se llenos los campos de dicho formato, finalizando la reunión con la revisión y corrección de los datos que fueron proporcionados para que la responsable del proceso pueda procesar la información y presentar para la revisión respectiva, programando el siguiente video conferencia para el día 22 de abril del 2020. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Laura Paredes
Asistente Contable



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**Anexo 13 Acta Sesión de Trabajo Revisión Matriz de Caracterización Procesos
Imprenta Print Center S.A.**



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 22 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 9:00

Motivo: Revisar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

El entrevistado mediante Whatsapp web video, realiza la revisión respectiva de la información entregada en la sesión de trabajo del día 15 de abril del 2020, quien procede a analizar y proporcionar sus sugerencias, la responsable del proyecto recoge dichas indicaciones para realiza los cambios respectivos, se agenda la próxima reunión para el 29 de abril del 2020 para la aprobación del documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 22 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 9:00 a 10:00

Motivo: Revisar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Lorena Jiménez (Recepcionista)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

El entrevistado mediante Whatsapp web video, realiza la revisión respectiva de la información entregada en la sesión de trabajo del día 15 de abril del 2020, quien procede a analizar y proporcionar sus sugerencias, la responsable del proyecto recoge dichas indicaciones para realiza los cambios respectivos, se agenda la próxima reunión para el 29 de abril del 2020 para la aprobación del documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Srta. Lorena Jiménez
Recepcionista

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 22 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 11:00

Motivo: Revisar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

El entrevistado mediante Whatsapp web video, realiza la revisión respectiva de la información entregada en la sesión de trabajo del día 15 de abril del 2020, quien procede a analizar y proporcionar sus sugerencias, la responsable del proyecto recoge dichas indicaciones para realiza los cambios respectivos, se agenda la próxima reunión para el 29 de abril del 2020 para la aprobación del documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 22 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 11:00 a 12:00

Motivo: Revisar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Cont. David Cisneros (Contador)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

El entrevistado mediante Whatsapp web video, realiza la revisión respectiva de la información entregada en la sesión de trabajo del día 15 de abril del 2020, quien procede a analizar y proporcionar sus sugerencias, la responsable del proyecto recoge dichas indicaciones para realiza los cambios respectivos, se agenda la próxima reunión para el 29 de abril del 2020 para la aprobación del documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Cont. David Cisneros
Contador



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 22 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 12:00 a 13:00

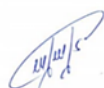
Motivo: Revisar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

El entrevistado mediante Whatsapp web video, realiza la revisión respectiva de la información entregada en la sesión de trabajo del día 16 de abril del 2020, quien procede a analizar y proporcionar sus sugerencias, la responsable del proyecto recoge dichas indicaciones para realiza los cambios respectivos, se agenda la próxima reunión para el 29 de abril del 2020 para la aprobación del documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Laura Paredes
Asistente Contable



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**Anexo 14 Acta Sesión de Trabajo Aprobación Matriz de Caracterización Procesos
Imprenta Print Center S.A.**



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 29 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 9:00

Motivo: Aprobar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante Whatsapp web video, para la aprobación de la información ingresada a la matriz de caracterización luego de la revisión de las sugerencias indicadas en la reunión del 22 de abril del 2020, con lo que queda aprobada la matriz de caracterización para su poder adjuntar al documento. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 29 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 9:00 a 10:00

Motivo: Aprobar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Lorena Jiménez (Recepcionista)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante Whatsapp web video, para la aprobación de la información ingresada a la matriz de caracterización luego de la revisión de las sugerencias indicadas en la reunión del 22 de abril del 2020, con lo que queda aprobada la matriz de caracterización para su poder adjuntar al documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Srta. Lorena Jiménez
Recepcionista

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 29 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 11:00

Motivo: Aprobar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante Whatsapp web video, para la aprobación de la información ingresada a la matriz de caracterización luego de la revisión de las sugerencias indicadas en la reunión del 22 de abril del 2020, con lo que queda aprobada la matriz de caracterización para su poder adjuntar al documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 29 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 11:00 a 12:00

Motivo: Aprobar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Cont. David Cisneros (Contador)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante Whatsapp web video, para la aprobación de la información ingresada a la matriz de caracterización luego de la revisión de las sugerencias indicadas en la reunión del 22 de abril del 2020, con lo que queda aprobada la matriz de caracterización para su poder adjuntar al documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Cont. David Cisneros
Contador



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 29 de abril del 2020

HORA DE REUNIÓN: 12:00 a 13:00

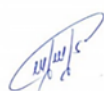
Motivo: Aprobar la información proporcionada por los entrevistados para la Matriz de Caracterización respecto a los procesos Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante Whatsapp web video, para la aprobación de la información ingresada a la matriz de caracterización luego de la revisión de las sugerencias indicadas en la reunión del 22 de abril del 2020, con lo que queda aprobada la matriz de caracterización para su poder adjuntar al documento.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



Laura Paredes
Asistente Contable



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**Anexo 15 Acta Sesión de Trabajo Revisión Diagrama de Flujo Procesos Imprenta Print
Center S.A.**



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 4 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

Motivo: Revisar los diagramas de flujo de los procesos (Macro Proceso Directivos) que se encuentran inmersos en la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Cont. David Cisneros (Contador)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, previamente se envió los diagramas de flujo correspondientes a los procesos que se encuentran inmersos vía email, para que pueda ser descargados e impresos, de esta manera se pueda debatir con los participantes para la revisión del documento, con las sugerencias recolectadas en la reunión la responsable del proyecto se compromete a realizar los cambios, se confirma la próxima reunión el día 8 de mayo del 2020 a las 8:00.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente



Cont. David Cisneros
Contador



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto



PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 4 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 12:00

Motivo: Revisar los diagramas de flujo de los procesos (Macro Proceso Sustantivos) que se encuentran inmersos en la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Srta. Lorena Jiménez (Recepcionista)
- Dis. Christian Calderón (Diseñador Gráfico)
- Dis. Kevin Fernández (Diseñador Gráfico)
- Líder Quimis (Prensista)
- Iván Agila (Prensista)
- Fredy Changoluisa (Prensista)
- Mónica Chicaiza (Encuadernadoras)
- Rocío Flores (Encuadernadoras)
- Marlon Andy (Personal Guillotina)
- Ángel Suatunce (Personal Terminado gráfico)
- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, previamente se envió los diagramas de flujo correspondientes a los procesos que se encuentran inmersos vía email, para que pueda ser descargados e impresos, de esta manera se pueda debatir con los participantes para la revisión del documento, con las sugerencias recolectadas en la reunión la responsable del proyecto se

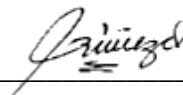
compromete a realizar los cambios, se confirma la próxima reunión el día 8 de mayo del 2020 a las 10:00.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción):



Srta. Lorena Jiménez (Recepcionista):



Dis. Christian Calderón (Diseñador Gráfico):



Dis. Kevin Fernández (Diseñador Gráfico):



Líder Quimis (Prensista):



Iván Agila (Prensista):



Fredy Changoluisa (Prensista):



Mónica Chicaiza (Encuadernadoras):



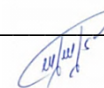
Rocío Flores (Encuadernadoras):



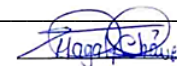
Marlon Andy (Personal Guillotina):



Ángel Suatunce (Personal Terminado gráfico):



Laura Paredes (Asistente Contable):



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto):

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 5 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

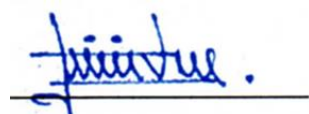
Motivo: Revisar los diagramas de flujo de los procesos (Macro Proceso de Soporte) que se encuentran inmersos en la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Cont. David Cisneros (Contador)
- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, previamente se envió los diagramas de flujo correspondientes a los procesos que se encuentran inmersos vía email, para que pueda ser descargados e impresos, de esta manera se pueda debatir con los participantes para la revisión del documento, con las sugerencias recolectadas en la reunión la responsable del proyecto se compromete a realizar los cambios, se confirma la próxima reunión el día 9 de mayo del 2020 a las 8:00.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



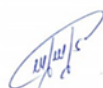
Ing. Mirian Vaca
Gerente



Cont. David Cisneros
Contador



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Laura Paredes
Asistente Contable



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**Anexo 16 Acta Sesión de Trabajo Aprobación Diagrama de Flujo Procesos Imprenta
Print Center S.A.**



**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 8 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

Motivo: Aprobar los diagramas de flujo de los procesos (Macro Proceso Directivos) que se encuentran inmersos en la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Cont. David Cisneros (Contador)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, se presenta a los participantes de la reunión los cambios realizados y sugeridos en la reunión anterior efectuada el 4 de mayo del 2020, para que puedan ser aprobados, con esto la responsable del proyecto pueda adjuntar al proyecto.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente



Cont. David Cisneros
Contador



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 8 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 10:00 a 12:00

Motivo: Aprobar los diagramas de flujo de los procesos (Macro Proceso Sustantivos) que se encuentran inmersos en la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Srta. Lorena Jiménez (Recepcionista)
- Dis. Christian Calderón (Diseñador Gráfico)
- Dis. Kevin Fernández (Diseñador Gráfico)
- Líder Quimis (Prensista)
- Iván Agila (Prensista)
- Fredy Changoluisa (Prensista)
- Mónica Chicaiza (Encuadernadoras)
- Rocío Flores (Encuadernadoras)
- Marlon Andy (Personal Guillotina)
- Ángel Suatunce (Personal Terminado gráfico)
- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, se presenta a los participantes de la reunión los cambios realizados y sugeridos en la reunión anterior efectuada el 4 de mayo del 2020, para que puedan ser aprobados, con esto la responsable del proyecto pueda ajustar al proyecto.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción):




Srta. Lorena Jiménez (Recepcionista):



Dis. Christian Calderón (Diseñador Gráfico):



Dis. Kevin Fernández (Diseñador Gráfico):



Líder Quimis (Prensista):



Iván Agila (Prensista):



Fredy Changoluisa (Prensista):



Mónica Chicaiza (Encuadernadoras):



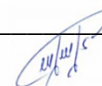
Rocío Flores (Encuadernadoras):



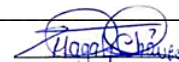
Marlon Andy (Personal Guillotina):



Ángel Suatunce (Personal Terminado gráfico):



Laura Paredes (Asistente Contable):



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto):

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRESA PRINT
CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 9 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

Motivo: Aprobar los diagramas de flujo de los procesos (Macro Proceso de Soporte) que se encuentran inmersos en la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Ing. Hernán Fernández (Jefe de Producción)
- Cont. David Cisneros (Contador)
- Laura Paredes (Asistente Contable)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, se presenta a los participantes de la reunión los cambios realizados y sugeridos en la reunión anterior efectuada el 5 de mayo del 2020, para que puedan ser aprobados, con esto la responsable del proyecto pueda adjuntar al proyecto.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.



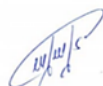
Ing. Mirian Vaca
Gerente



Cont. David Cisneros
Contador



Ing. Hernán Fernández
Jefe de Producción



Laura Paredes
Asistente Contable



Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

Anexo 17 Acta Aprobación Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

SESIÓN DE TRABAJO: 10 de mayo del 2020

HORA DE REUNIÓN: 8:00 a 10:00

Motivo: Aprobar el formato para la elaboración del Manual de Procedimientos para la Imprenta Print Center S.A.

Asistentes:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Se realiza la reunión mediante la plataforma Zoom, en donde se presenta el formato para la documentación de los procedimientos de la Imprenta Print Center S.A. para que puedan ser aprobados, con esto la responsable del proyecto pueda elaborar el Manual de Procedimientos. De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

Anexo 18 Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.

		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 1 de 157

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



IMPRENTA PRINT CENTER S.A.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 2 de 157

ÍNDICE

1.	Misión del Manual.....	Pág. 3
2.	Visión del Manual.....	Pág. 3
3.	Misión de la empresa.....	Pág. 3
4.	Visión de la empresa.....	Pág. 3
5.	Valores.....	Pág. 4
6.	Principios.....	Pág. 4
7.	Cadena de valor.....	Pág. 5
8.	Organigrama.....	Pág. 5
9.	Mapa de Procesos.....	Pág. 6
10.	Procedimientos.....	Pág. 9

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

		
IMPRESA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 3 de 157

Misión del Manual

Establecer los lineamientos que comprenden los procesos de la Imprenta Print Center y mantener con eficiencia el Sistema de Calidad que implique la mejora continua.

Visión del Manual

La visión del manual consiste en contribuir a mejorar los procesos para que el cliente tanto interno como externo se sienta satisfecho.

Misión de la empresa

Print Center, tiene como misión:

Servir con calidad a cada uno de nuestros clientes ofreciendo variedad, versatilidad y excelencia.

Visión de la empresa

La visión planteada por la Print Center, a 5 años es:

Ser la imprenta por excelencia de Ecuador, reconocida por su servicio y confianza en cada trabajo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 4 de 157

Valores corporativos

Los valores que cuenta con la Imprenta Print Center son:

- Honestidad
- Prontitud
- Eficacia
- Servicio

Principios

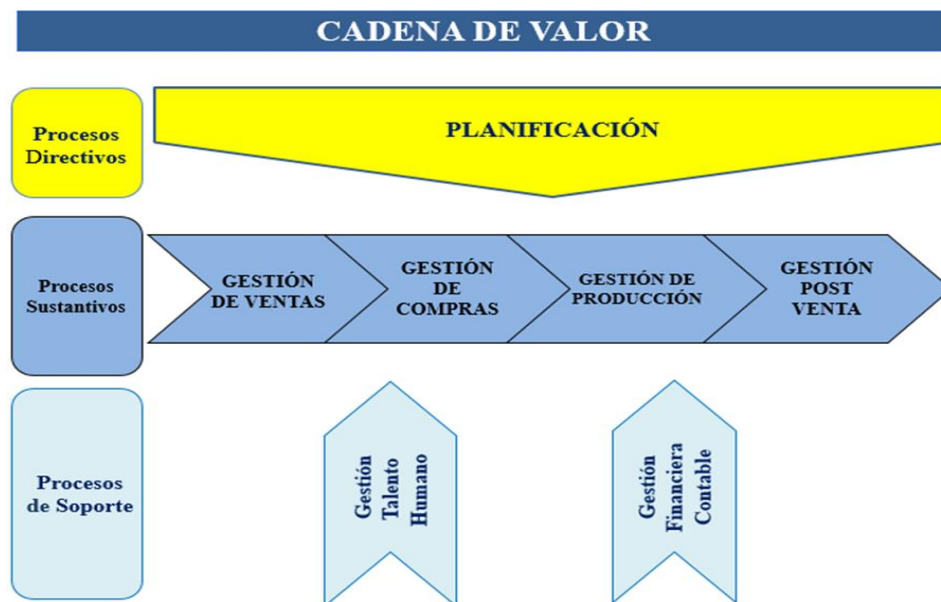
Para ofrecer los productos y servicios de calidad se han planteado los siguientes principios:

- Servicio Eficiente: Laboramos en producción 24 Horas para imprimir de forma oportuna.
- Control de Calidad: Contamos con una cadena de valor y flujo de inspección de trabajos.
- Servicio Integral: Contamos con equipos, papel y personal totalmente calificado para realizar todo el flujo de trabajo en un solo lugar.
- Respeto al Cliente: Nuestros clientes son intermediarios que sabemos son nuestros aliados estratégicos a los cuales ofrecemos calidad y eficiencia.

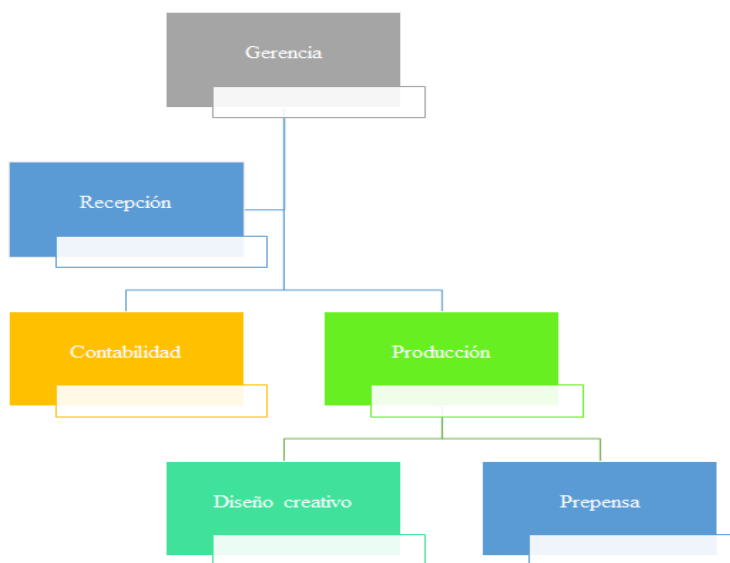
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	PAGINA: 5 de 157
	VERSIÓN: 01	

Cadena de valor



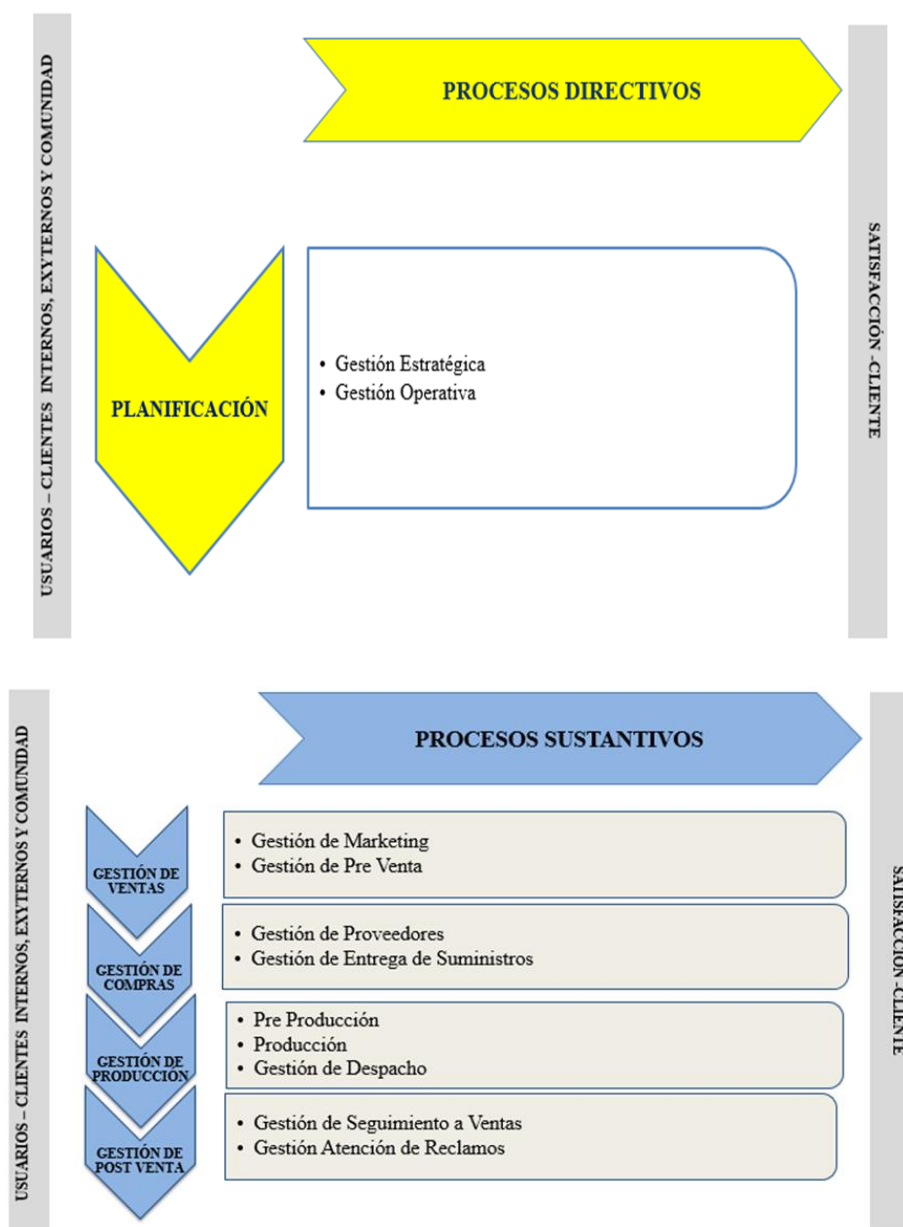
Organigrama



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

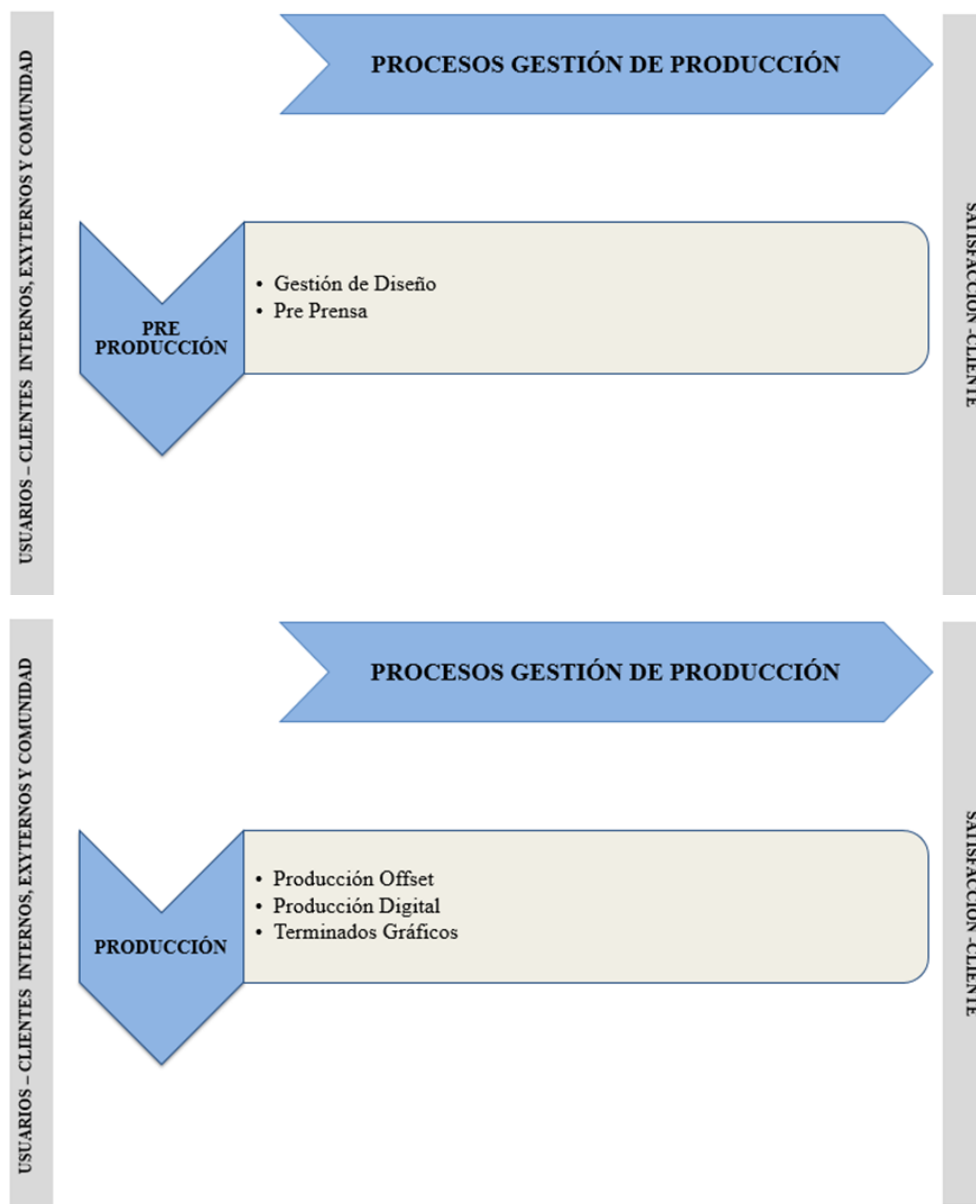
		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 6 de 157

Mapa de Procesos



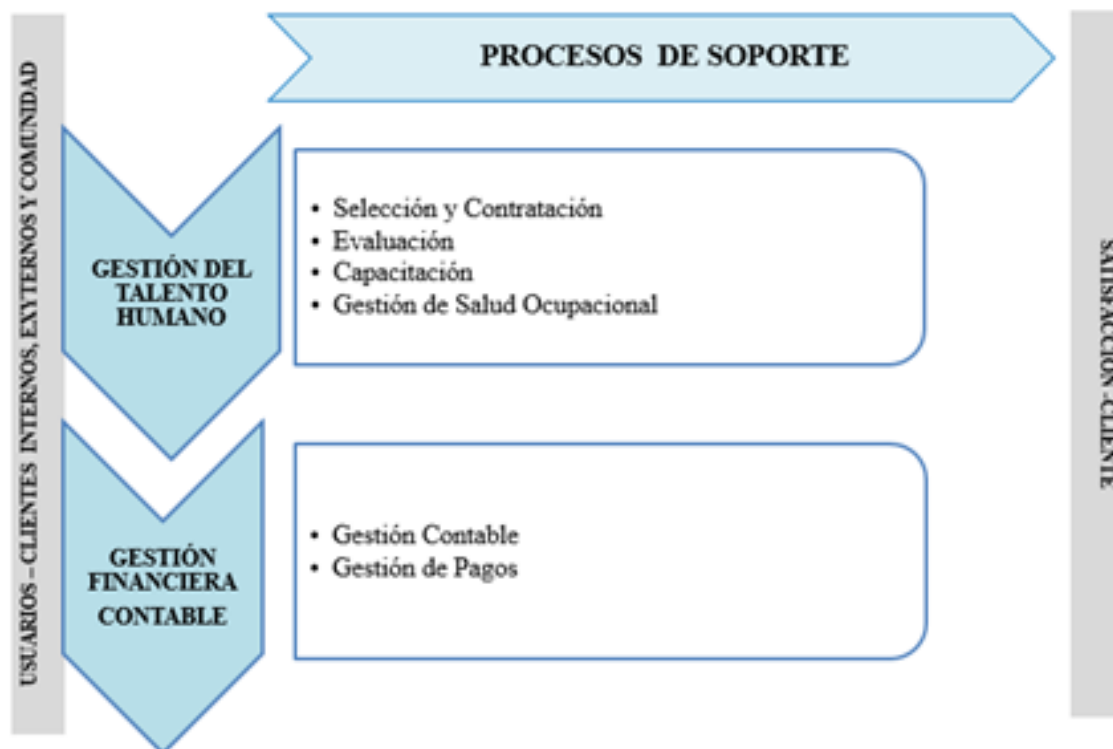
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 7 de 157




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

		
IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		Fecha de elaboración: 20/05/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: VERSIÓN: 01	PAGINA: 8 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 9 de 157

Procedimiento Gestión Estratégica

- **Objetivo:**

Desarrollar estrategias mediante el análisis del entorno con la finalidad de la obtención de los objetivos a largo y corto plazo.

- **Alcance:**

Aplicar el plan estratégico en la imprenta

- **Glosario:**


Análisis Financiero: Es la presentación en forma procesada de la información de los estados contables de una empresa y que sirve para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito, etc.

Balance General: Es el estado financiero que muestra los activos, pasivos y el patrimonio neto de una empresa a una fecha determinada.

Estado de Resultados: Es un estado financiero que presenta las operaciones de una entidad durante un periodo contable, mediante el adecuado enfrentamiento de sus ingresos con los costos y gastos relativos, para determinar la utilidad o pérdida neta, así como el resultado integral del ejercicio.

Estrategia: Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 10 de 157

FODA: Es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades).


Metas: Es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido.

Objetivos estratégicos: Son los objetivos planteados por una organización para lograr determinadas metas y, a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico.

Plan de Acción: Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas.

Plan estratégico: Es un documento integrado al plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa de una firma.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 <p>IMPRESA PRINT CENTER S.A.</p>		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 11 de 157

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Informe departamental	Producción	Contar con los resultados por áreas Tener claro el cumplimiento de objetivos
Balance general	Contabilidad	Obtener las cuentas consolidadas
Estados de resultados	Contabilidad	Obtener las cuentas consolidadas
Análisis del entorno	Gerencia	Obtener las cuentas consolidadas

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Plan estratégico	Jefaturas de los departamentos	Contar con los informes financieros y departamentales

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 <p>IMPRESA PRINT CENTER S.A.</p>		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 12 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Notificar reunión a jefaturas mediante el envío de notificación vía email empresarial cada trimestre.	Recepcionista
2.	Recibir notificación de parte de la recepcionista a través de los emails e indicar asistencia a la reunión.	Jefe de Producción/Contador
3.	Realizar informe del departamento por parte de las jefaturas respecto a las acciones de cada área.	Jefe de Producción/Contador
4.	Revisar informe generado por las jefaturas respecto a las acciones emprendidas por los departamentos.	Gerente
5.	Analizar el entorno externo considerando los factores políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos.	Gerente


- **Flujogramas**

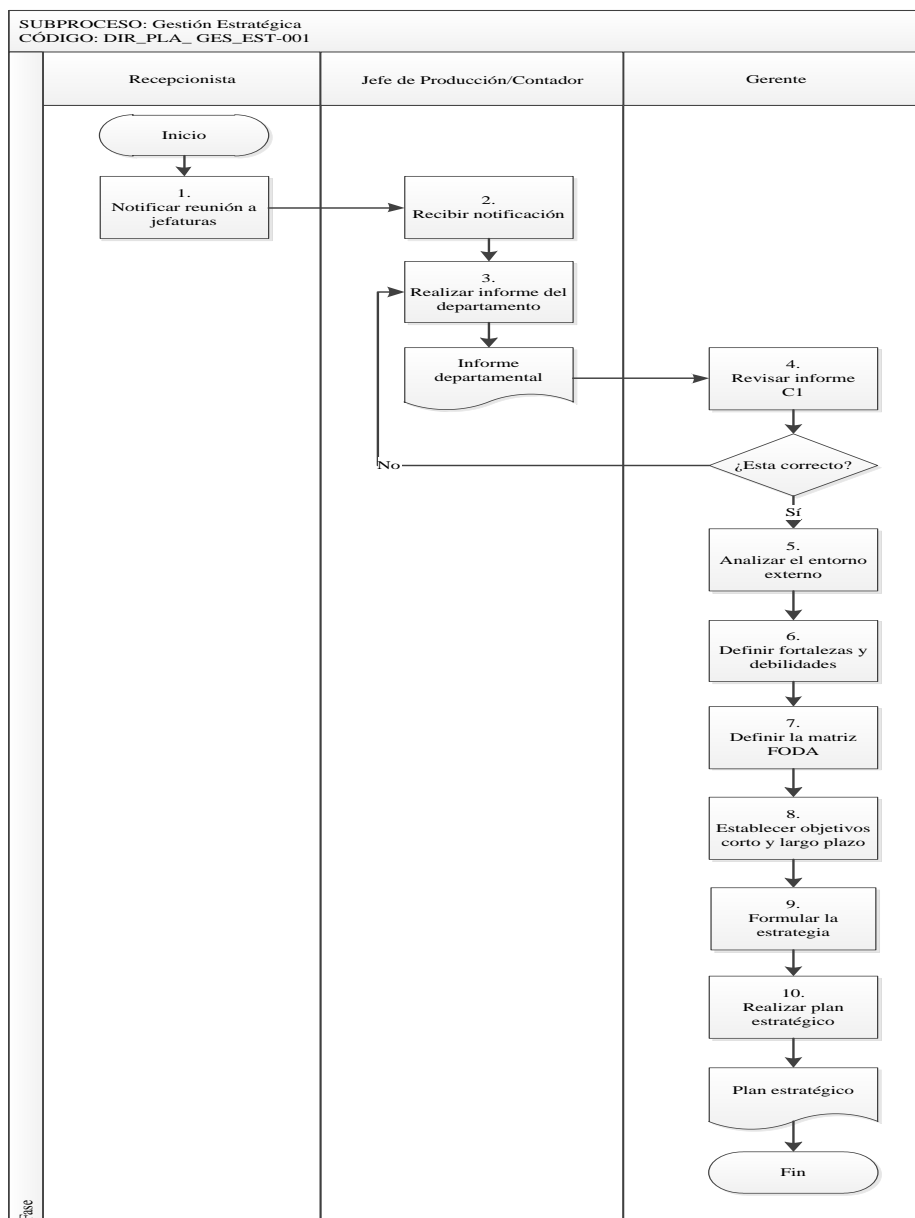
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 13 de 157


N.	Actividad	Responsable
6.	Definir fortalezas y debilidades de la imprenta aplicando la matriz de Porter y las 7 S.	Gerente
7.	Definir la matriz FODA considerando las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.	Gerente
8.	Establecer objetivos corto y largo plazo considerando los aspectos externos e internos que la imprenta tiene.	Gerente
9.	Formular estrategias encaminadas a las necesidades de los departamentos.	Gerente
10.	Realizar plan estratégico donde se plasmen las estrategias a aplicar en los departamentos.	Gerente

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 14 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 15 de 157


- Políticas
 - a. El Gerente debe promover y dirigir la reunión trimestral de revisión estratégica.
 - b. Las jefaturas deben disponer de información actualizada que refleje la realidad de sus áreas responsables.
 - c. El Gerente debe dirigir el debate sobre los indicadores y su medición.
 - d. El Gerente debe orientar a los líderes sobre cómo determinar objetivos e iniciativas que favorezcan el logro de las metas.
- Indicadores

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos Propuestos}}$$

$$\text{Efectividad estrategias} = \frac{\text{Número de estrategias desarrolladas}}{\text{Total de estrategias planteadas}}$$

$$\text{Ejecución del plan estratégico} = \frac{\text{Actividades cumplidas}}{\text{Total de actividades}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 16 de 157

- Descripción de documentos

a. Informe departamental

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.




Informe departamental

Departamento:			
Responsable:			
Integrantes:			
Objetivos	Obstáculos	Facilitadores	Propuesta para cambios

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	


b. Plan estratégico

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Estratégica	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_EST-001	PAGINA: 17 de 157

- Descripción de Controles
 - a. Control 1: La actividad numero 4 genera el control 1, en la que se pregunta si está correcto el informe continuo con la actividad 5, si no está retorna a la actividad 3.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 18 de 157

Procedimiento Gestión Operativa

- **Objetivo:**
Ejecutar las tareas operativas a través del control de los procesos con la finalidad de la obtención de actividades eficiente.
- **Alcance:**
Aumentar la capacidad productiva para conseguir los objetivos operativos.
- **Glosario:**

Costes operativos: Son el tipo de costes en los que incurre una empresa en el desarrollo de la propia actividad del negocio.


Cuello de botella: Se denomina a todo elemento que disminuye o afecta el proceso de producción en una empresa.

Estructura organizacional: Es aquella que se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones deliberadas.

Informe de costos: Es un análisis de la actividad del departamento o centro de costos para el periodo.

Plan de mejora: Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 19 de 157

Plan estratégico: Es un documento integrado al plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa de una firma.


Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Recursos: Se denomina recursos a todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado.

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Plan Estratégico	Gerencia	Contar con los informes financieros y departamentales
Informe de costos	Contabilidad	Contar con la documentación contable

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 20 de 157


- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Plan de mejoras	Producción	Contar con las necesidades de los departamentos

- Actividades

N.	Actividad	Responsable
1.	Definir las actividades operativas que poseen inconvenientes y que necesitan ser mejoradas	Jefe de Producción
2.	Solicitar informe de costos al Contador para analizar rubros incensarios.	Jefe de Producción
3.	Revisar inventario y maquinaria que se cuenta en la empresa considerando la depreciación de los mismos.	Contador
4.	Realizar informe de gastos y pérdidas respecto a los costos de operaciones para el posterior análisis.	Contador
5.	Analizar procesos y recursos de las actividades operativas considerando el proceso productivo.	Jefe de Producción


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

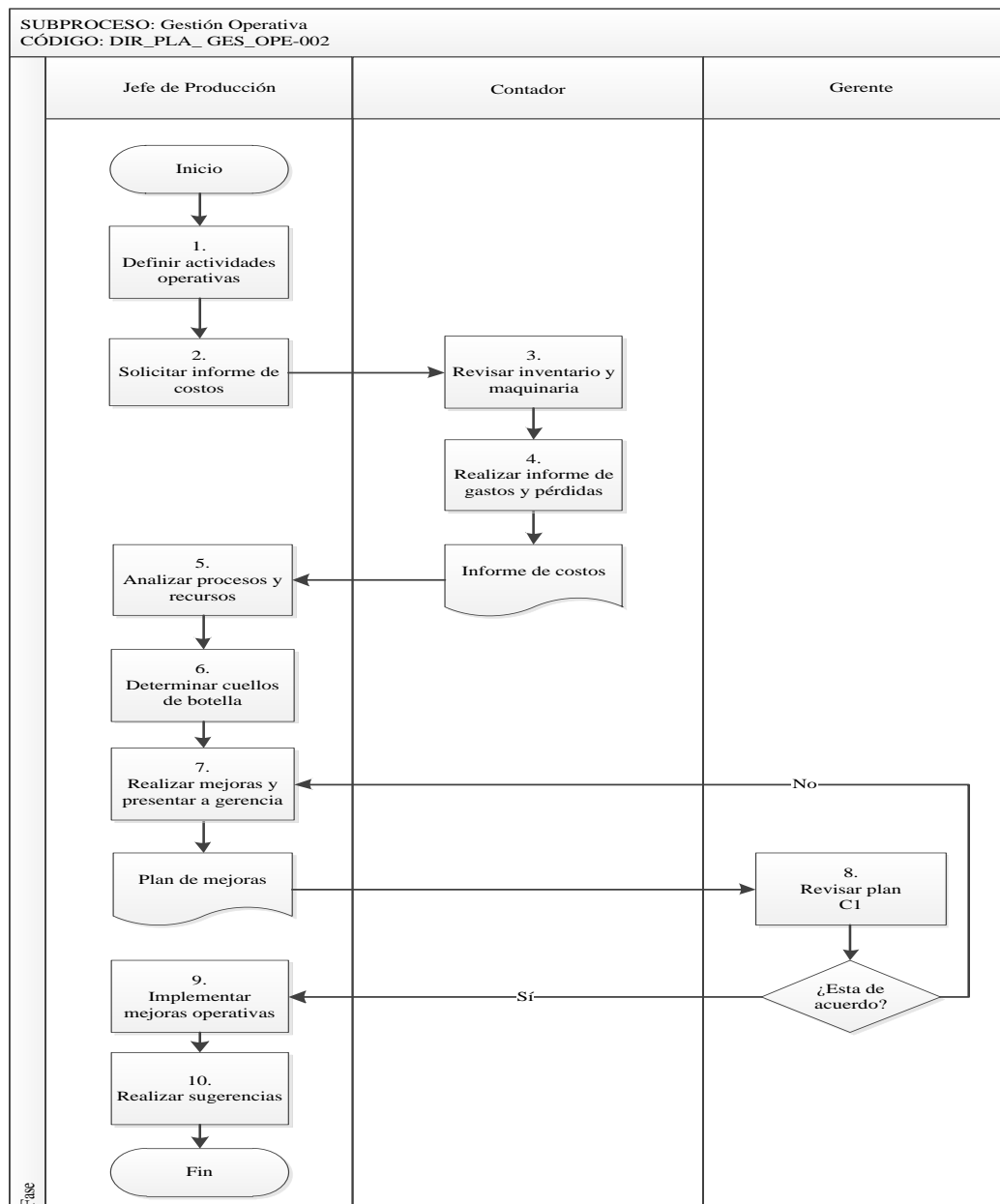
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 21 de 157

N.	Actividad	Responsable
6.	Determinar cuellos de botella del proceso para desarrollar actividades de mejora.	Jefe de Producción
7.	Realizar mejoras y presentar a gerencia para aprobación del plan considerando los costos y recursos que se cuenta en la imprenta.	Jefe de Producción
8.	Revisar plan por parte de la gerencia para la toma de decisiones respecto a las acciones a implementar.	Gerente
9.	Implementar mejoras operativas en los procesos que demandan toma de acciones urgente.	Jefe de Producción
10.	Realizar sugerencias respecto al plan para que hacer las correcciones respectivas.	Jefe de Producción


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 22 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 23 de 157

- Políticas
 - a. El Jefe de Producción tiene la responsabilidad de analiza la concordancia entre los servicios ofrecidos para que cumplan con los requerimientos del cliente.
 - b. El análisis de los procesos para su mejoramiento debe realizarse en un periodo de máximo de seis meses.
 - c. Es importante el abastecimiento de recursos por parte de la Gerencia para obtener resultados concretos.
 - d. El Jefe de Producción debe evaluar la reducción de los costos para los niveles actuales de producción.
 - e. Es responsabilidad de la Jefatura de Producción innovar los sistemas de producción para aumentar la calidad, flexibilidad y productividad de los sistemas.

- Indicadores

$$\text{Indice de optimización de costos de producción} = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos presupuestados}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 24 de 157

- Documentos

a. Informe de Costos

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.




Informe de Costos

Departamento:			
Responsable:			
Integrantes:			
Concepto	Costos totales	Producción	Costo unitario

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	


b. Plan de Mejoras

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Directivos Proceso: Planificación Subproceso: Gestión Operativa	CÓDIGO: DIR_PLA_GES_OPE-002	PAGINA: 25 de 157

- Controles
 - a. Control 1: La actividad 8 genera el control 1, en donde se pregunta si está de acuerdo con el plan, si es de conformidad continua en la actividad 9, en el caso que no está de acuerdo regresa a la actividad 7.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 26 de 157

Procedimiento Gestión de Marketing

- **Objetivo:**

Utilizar herramientas publicitarias mediante la aplicación del marketing digital para que los clientes conozcan los productos y servicios ofrecidos por la imprenta.

- **Alcance:**

Incrementar la terna de clientes.


- **Glosario:**

Estrategia: Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones.

Proforma: Es aquella que un vendedor envía al comprador con los detalles de un pedido.

Publicidad: Es una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o reposicionar un producto o marca en la mente de un consumidor.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 27 de 157


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Proformas de empresas publicitarias	Comunidad	Contar con experiencia en marketing empresarial

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Informe de resultados aplicación de estrategias	Gerencia	Reconocimiento de las necesidades de la empresa


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 28 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Realizar un análisis del entorno que permita conocer las necesidades del mercado respecto al servicio.	Gerente General
2.	Evaluar ingresos respecto a costos para tomar la decisión de la asignación del presupuesto destinado para las actividades de marketing	Gerente General
3.	Buscar servicios de una empresa marketing mediante la búsqueda en sitios web o empresas amigas que hayan implementado este tipo de servicio.	Gerente General
4.	Presentar servicios de marketing on line por parte de la empresa de marketing seleccionada en donde plasme la oferta del servicio.	Empresa Marketing on line
5.	Evaluar propuesta de marketing on line por parte de la Gerencia para la toma de decisiones respecto a la empresa que oferte un mejor servicio.	Gerente General
6.	Aplicar estrategias en función de negocio por parte de la empresa de marketing contratada para alcanzar los objetivos propuestos por parte de la gerencia.	Empresa Marketing on line

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

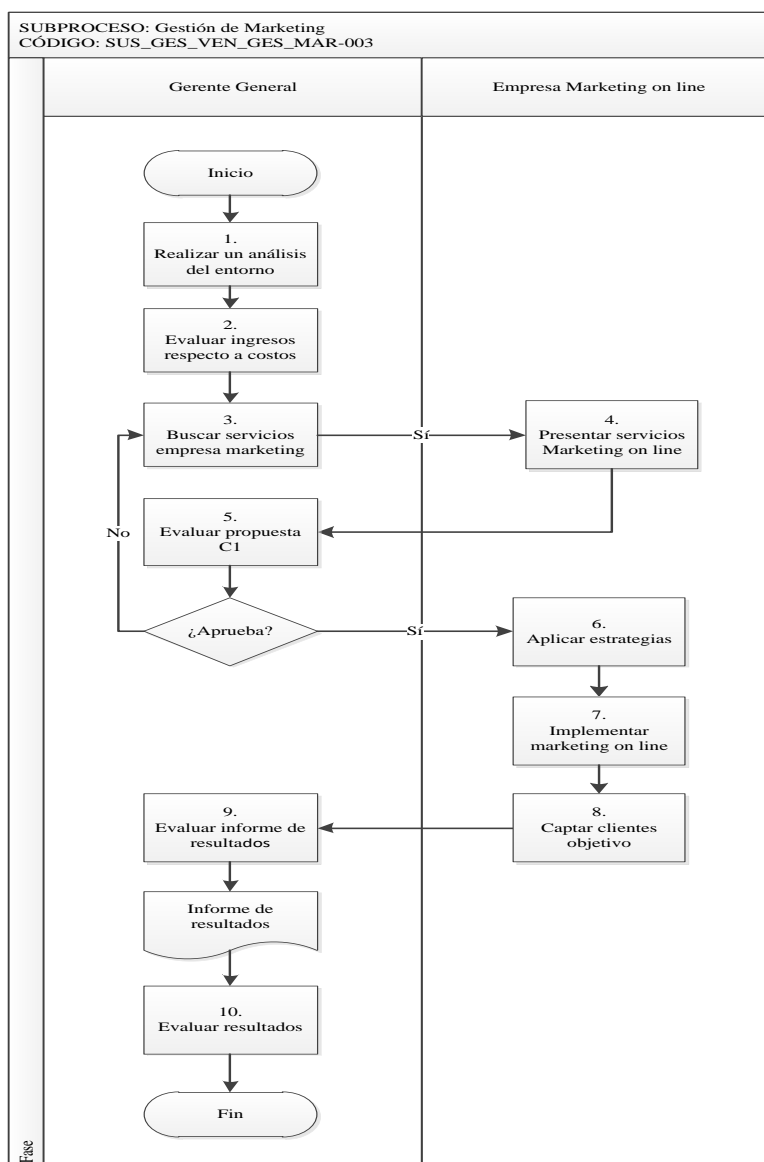
 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 29 de 157

N.	Actividad	Responsable
7.	Implementar marketing on line en función del negocio considerando los productos y servicios que ofrece la imprenta	Empresa Marketing on line
8.	Captar clientes objetivo para incrementar la oferta del servicio a través de las campañas empleados por la empresa de marketing.	Empresa Marketing on line
9.	Elaborar informe de resultados una vez que la empresa de marketing inicie sus actividades.	Gerente General
10.	Evaluar resultados generados por la empresa de marketing contratada.	Gerente General


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 30 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 31 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
- Indicadores

$$\text{Incremento de clientes} = \frac{\text{Cantidad de nuevos clientes}}{\text{Total de clientes}} \times 100\%$$

- Documentos
 - a. Informe de Resultados

IMPRESA PRINT CENTER S.A.




Informe de Resultados

Objetivo:			
Responsable:			
Integrantes:			
Estrategia	Costos totales	Cantidad de clientes perspectiva	Clientes captados


Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión de Marketing	CÓDIGO: SUS_GES_VEN-GES_MAR-003	PAGINA: 32 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 5, que comprende si aprueba la propuesta de servicios de marketing on line continua en la actividad 6, en el caso que no se aprueba continua en la actividad 3.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 33 de 157

Procedimiento Gestión Pre Ventas

- **Objetivo:**

Brindar información a los clientes externos a través de una comunicación efectiva respecto a los servicios que realiza la imprenta.

- **Alcance:**

Generar la orden de trabajo que recoja el requerimiento del cliente.

- **Glosario:**


Cotización: Aquel documento o información que el departamento de compras usa en una negociación.

Lista de precios: Es el documento que permite presentar información sobre un producto como, por ejemplo, el precio, las cantidades, medidas y la información

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 34 de 157


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Requerimiento del cliente	Cliente Externo	Conocimiento respecto a los productos publicitarios

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Orden de trabajo	Producción	Información proporcionada por el cliente respecto a sus necesidades

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 35 de 157

- Actividades

N.	Actividad	Responsable
1.	Contactar con la imprenta pudiendo ser de forma personal, vía on line, o por medio de línea telefónica esto lo realiza el cliente externo.	Cliente externo
2.	Aplicar medidas de bioseguridad en el caso de que la asistencia del cliente es presencial la Recepcionista debe tomar la temperatura y desinfectar el calzado al cliente.	Recepcionista
3.	Recibir el trabajo o el archivo por cualquier medio (personal, on line, telefónica) con la finalidad de conocer el requerimiento del cliente y la factibilidad de realizar lo solicitado.	Recepcionista
4.	Generar orden de trabajo en donde se especifique lo que necesita el cliente.	Recepcionista

- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 36 de 157

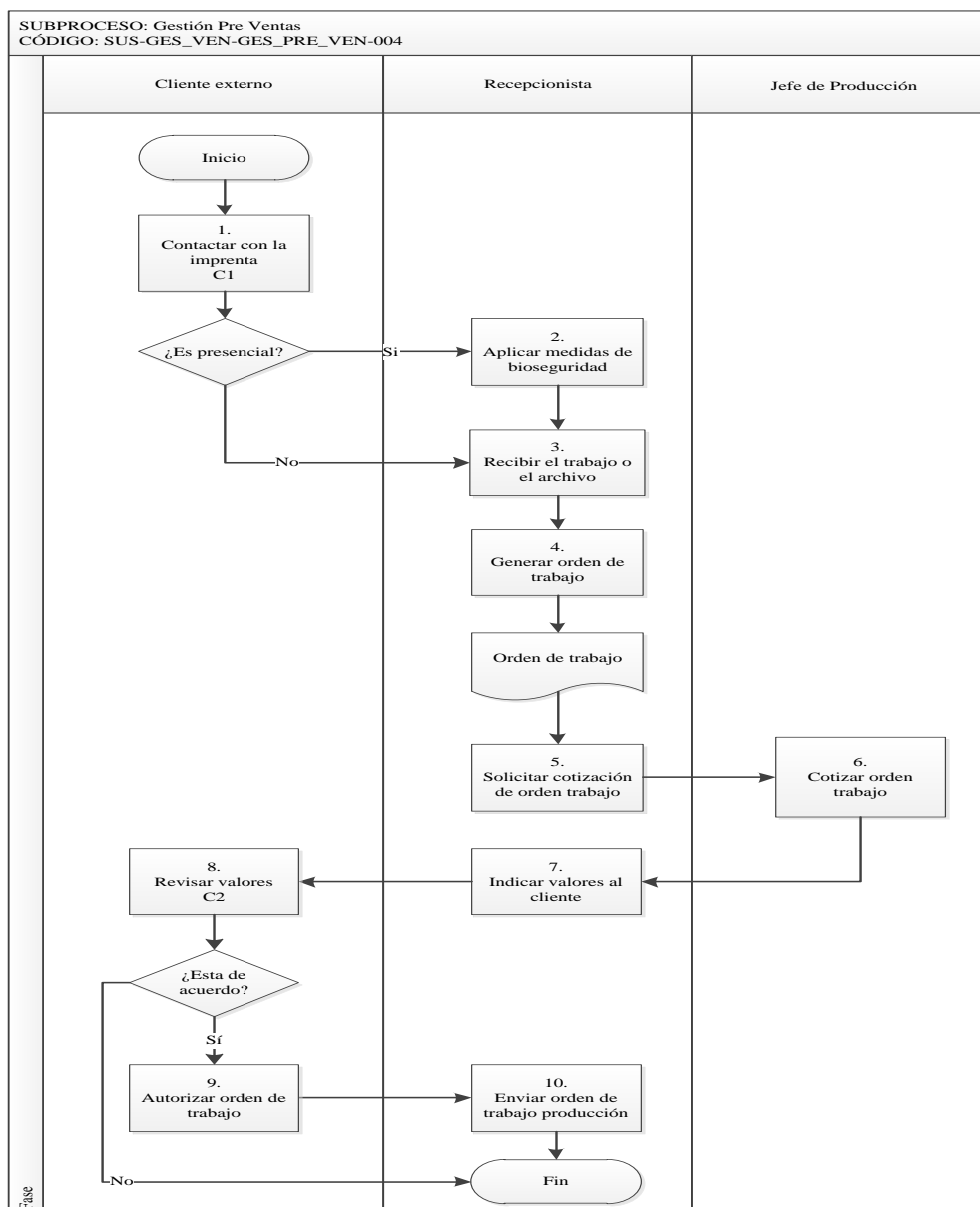
N.	Actividad	Responsable
5.	Solicitar cotización de orden trabajo o revisar lista de precios, para lo cual debe acercarse la recepcionista al Jefe de Producción quien puede valorar lo solicitado por el cliente.	Recepcionista
6.	Cotizar orden trabajo considerando lo necesario para la producción de lo solicitado por el cliente.	Jefe de Producción
7.	Indicar valores al cliente por parte de la Recepcionista de acuerdo a la cotización entregada por el Jefe de Producción.	Recepcionista
8.	Revisar valores por parte del cliente para evaluar si desea realizar el producto publicitario con la imprenta.	Cliente externo
9.	Autorizar orden de trabajo por parte del cliente externo aceptando las condiciones de compra.	Cliente externo
10.	Enviar orden de trabajo producción para que se realice la programación del producto.	Recepcionista

CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:




IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 37 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 38 de 157


- Políticas
 - a. La Recepcionista tiene la obligación de hacer cumplir al cliente externo las normas de bioseguridad en cuanto a la limpieza e higiene.
 - b. La Recepcionista es la responsable de brindar información verídica respecto a los productos o servicios que ofrece la empresa.
 - c. Responder oportunamente a las necesidades de los clientes.
 - d. Ofrecer un óptimo servicio con un amplio portafolio de productos.

- Indicadores

Porcentaje de ordenes generadas de trabajo

$$= \frac{\text{Número de ordenes de trabajo ejecutadas}}{\text{Número de ordenes de trabajo generadas}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Ventas Subproceso: Gestión Pre Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_VEN_GES_PRE_VEN-004	PAGINA: 39 de 157

- Documentos
 - a. Orden de trabajo

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.




Orden de Trabajo

Número de Orden:			
Fecha:			
Cliente:			
Detalle			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 1 en la que se cuestiona si la visita es presencial en este caso continua en la actividad 2, en el caso de no ser presencial se continua con la actividad 3.
 - b. Control 2: Se genera en la actividad 8, en donde se cuestiona si está de acuerdo si es afirmativa continua en la actividad 9, en caso contrario no se realiza la venta.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 40 de 157

Procedimiento Gestión de Proveedores

- **Objetivo:**

Realizar las compras de insumos, materiales y suministros mediante una gestión de compra efectiva para las áreas de la empresa.

- **Alcance:**

Adquirir los insumos, materiales y suministros para los diferentes departamentos.


- **Glosario:**

Inventario: Es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, una empresa, una dependencia pública, entre otros, y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Proveedores: Puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias y bienes, artículos principalmente, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o que directamente se compran para su venta

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 41 de 157


Proforma: Es aquella que un vendedor envía al comprador con los detalles de un pedido.

Suministros: Son aquellos productos o bienes que la población necesita para desarrollar su vida cotidiana.

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Requerimientos de insumos, materiales y suministros	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Pedidos de los departamentos
Proformas	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Listado enviado de los requerimientos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 42 de 157


- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Insumos, materiales y suministros adquiridos	Departamentos Imprenta Print Center S.A.	Cumplimiento de órdenes de pedido solicitado por los departamentos

- Actividades

N.	Actividad	Responsable
1.	Analizar requerimientos de materiales y suministros que demanden los departamentos a su responsabilidad	Jefe de producción/Contador
2.	Realizar lista de requerimientos respecto a los materiales y suministros necesarios en los departamentos.	Jefe de producción/Contador
3.	Enviar requerimientos a la Gerencia para que puedan ser aceptados para la compra.	Jefe de producción/Contador
4.	Revisar proformas y requerimiento de compra para la aceptación de lo que se debe adquirir.	Gerente General


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

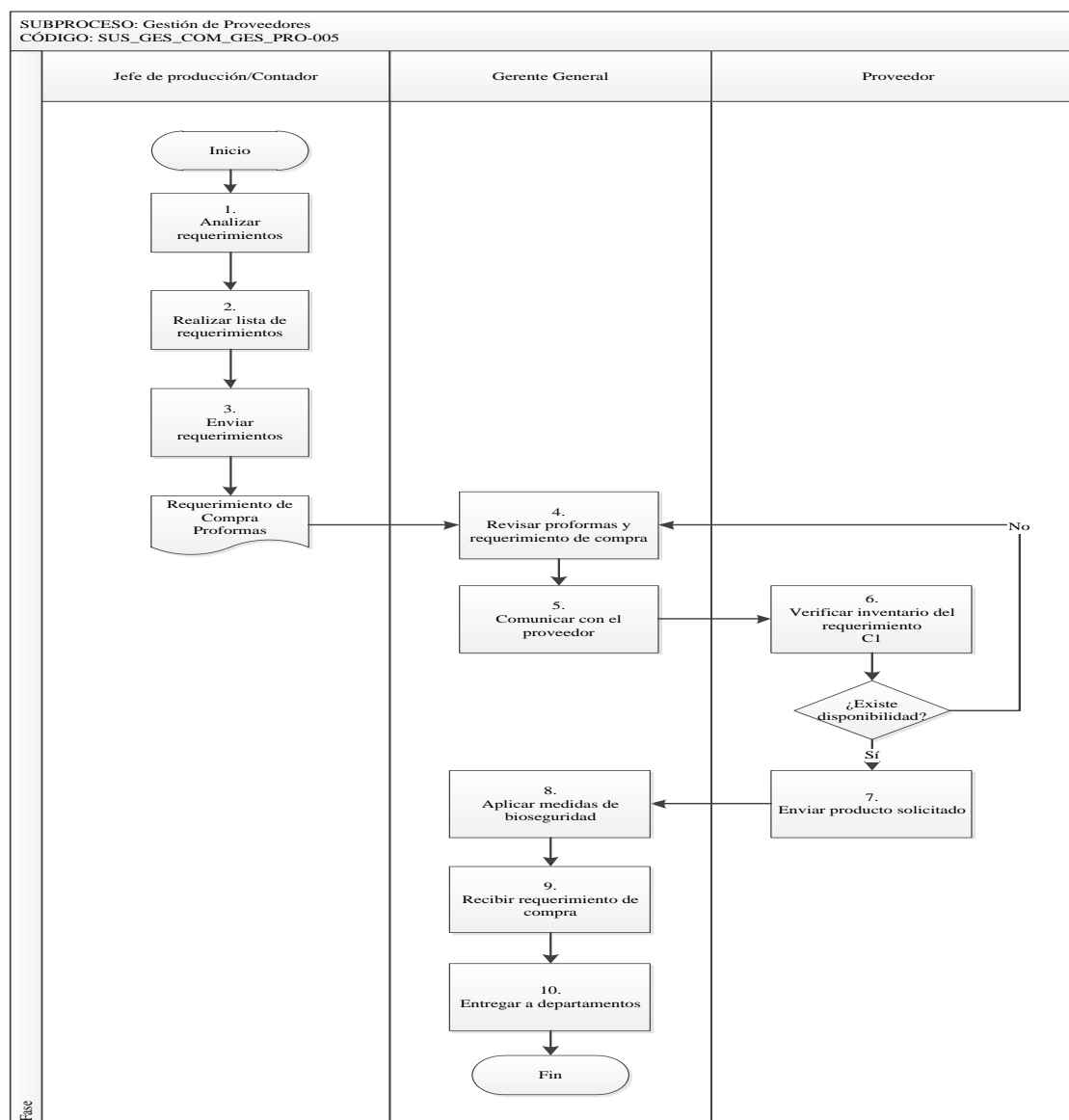
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 43 de 157

N.	Actividad	Responsable
5.	Comunicar con el proveedor y presentar proformas de acuerdo a lo necesitado por las áreas.	Gerente General
6.	Verificar inventario del requerimiento si dispone de los solicitado por la imprenta.	Proveedor
7.	Enviar producto solicitado en función de la orden de compra.	Proveedor
8.	Aplicar medidas de bioseguridad al momento de recibir los materiales e insumos.	Gerente General
9.	Recibir requerimientos de compra por parte del proveedor y revisar si se encuentra correcto de acuerdo a lo solicitado.	Gerente General
10.	Entregar a departamentos de la imprenta de acuerdo a lo requerido por cada área.	Gerente General


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 44 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESION PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 45 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
- Indicadores

*Cumplimiento de la compra = Compras realizadas
/Compras planificadas*


- Documentos
 - a. Requerimiento de Compra

IMPRESION PRINT CENTER S.A.
Requerimiento de Compra




Departamento:			
Responsable:			
Fecha de pedido			
Cantidad	Unidad	Articulo	Detalle

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compras Subproceso: Gestión de Proveedores	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_PRO-005	PAGINA: 46 de 157

- Controles
 - a. Control 1: La actividad 6 genera un control respecto a verificar el inventario del requerimiento solicitado, si existe disponibilidad continua en la actividad 7, en el caso que no exista la disponibilidad se regresa a la actividad 4.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 47 de 157

Procedimiento Gestión de Entrega de Suministros

- **Objetivo:**

Realizar el ingreso en el sistema de inventario a través del software para la posterior entrega a los departamentos.

- **Alcance:**


Adecuar a los departamentos con los insumos, materiales y suministros para la realización de sus actividades.

- **Glosario:**

Proforma: Es aquella que un vendedor envía al comprador con los detalles de un pedido.

Suministros: Son aquellos productos o bienes que la población necesita para desarrollar su vida cotidiana.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 48 de 157

Inventario: Es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, una empresa, una dependencia pública, entre otros, y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos.


Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Suministros: Son aquellos productos o bienes que la población necesita para desarrollar su vida cotidiana.

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Insumos, materiales y suministros para la realización de sus actividades.	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Reporte de necesidades de los departamentos


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 49 de 157

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Materiales y suministros entregados	Gerencia	Solicitudes de compra de los departamentos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 50 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Recibir al proveedor para la entrega de suministros verificando con la orden de compra	Asistente Contable
2.	Aplicar medidas de bioseguridad en los productos solicitados al proveedor para evitar contagio por la pandemia.	Asistente Contable
3.	Receptar materiales e insumos solicitados enviados por el proveedor.	Asistente Contable
4.	Verificar materiales e insumos con orden de compra que cumplan con lo solicitado y notificar si no es correcto.	Asistente Contable
5.	Ingresar al sistema ingresos de compras de la empresa el inventario de los materiales e insumos adquiridos.	Asistente Contable
6.	Comunicar con jefaturas para entrega de materiales e insumos para que se acerquen a la entrega de acuerdo a la orden de pedido enviado.	Asistente Contable

- **Flujogramas**

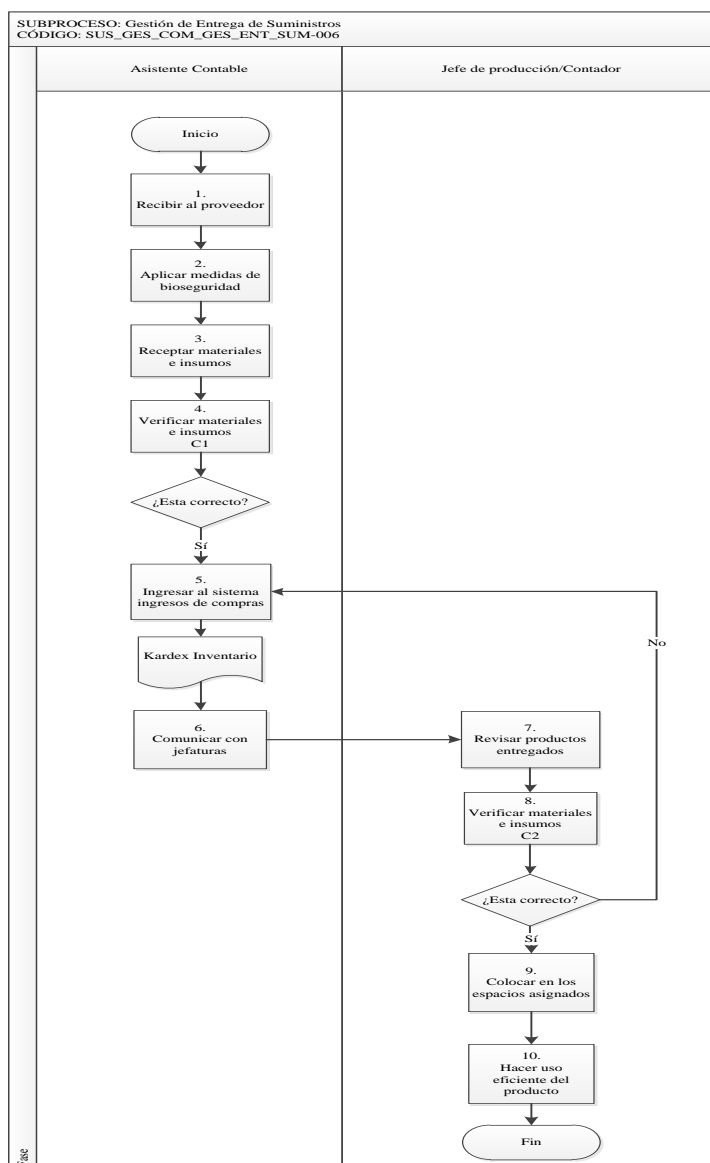
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 51 de 157


N.	Actividad	Responsable
7.	Revisar productos entregados conjuntamente con la asistente contable para el despacho de los mismos.	Jefe de producción/Contador
8.	Verificar materiales e insumos con orden de compra estén correctamente abrir las cajas si fuera el caso para su verificación.	Jefe de producción/Contador
9.	Colocar en los espacios asignados que tienen en las diferentes áreas y nomenciar para la posterior utilización.	Jefe de producción/Contador
10.	Hacer uso eficiente del producto de acuerdo a la planificación de la producción optimizando los recursos.	Jefe de producción/Contador

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 52 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 53 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. El manejo de recursos y la optimización de los mismos es responsabilidad de todos los colaboradores de la empresa.

- Indicadores

Porcentaje de cumplimiento del tiempo de entrega

= (Cantidad de veces que entregaron a tiempo)

/(Total veces de entrega) x100%

- Documentos

- a. Kardex de Inventario


IMPRESA PRINT CENTER S.A.

Kardex




Artículo:					
Localización:					
Proveedores:					
Fecha	detalle	Valor unitario	Cantidad	Entradas	Salidas
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Compra Subproceso: Gestión de Entrega de Suministros	CÓDIGO: SUS_GES_COM_GES_ENT_SUM-006	PAGINA: 54 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 4, con la finalidad de revisar si están correctos los materiales e insumos, en el caso que este correcto continua en la actividad 5, en el caso que este incorrecto se regresa a la actividad 1.
 - b. Control 2: Se genera en la actividad 8, si esta correcto la verificación de los materiales e insumos continua en la actividad 9 caso contrario regresa a la actividad 5.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 55 de 157

Procedimiento Gestión de Diseño

- **Objetivo:**

Plasmar la idea de diseño propuestas por el cliente mediante el uso del software de diseño gráfico con la finalidad de cumplir con las exigencias del cliente.

- **Alcance:**

Realizar el trabajo de diseño de acuerdo a los requerimientos solicitados por el cliente.

- **Glosario:**


Boceto: Es una esquema básico y simple que sirve como fundamento inicial para desarrollar algo con posterioridad.

Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 56 de 157


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Orden de trabajo	Recepción	Necesidades del cliente en el ámbito publicitario

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Diseño aprobado	Producción	Conocimientos y competencias respecto al diseño
Orden de trabajo	Producción	Necesidades del cliente en el ámbito publicitario

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 57 de 157

- Actividades

N.	Actividad	Responsable
1.	Entregar orden de trabajo bajo medidas de seguridad por parte de la recepcionista a los diseñadores gráficos.	Recepcionista
2.	Receptar orden de trabajo y revisar los recursos que se necesitan para la obtención del mismo.	Diseñadores Gráficos
3.	Analizar los requerimientos del diseño y la disponibilidad en bodega para la adquisición de lo necesario.	Diseñadores Gráficos
4.	Realizar bocetos en función del diseño solicitado por el cliente.	Diseñadores Gráficos
5.	Realizar pruebas de diseño en cuanto a color, parámetros de diseño y factibilidad.	Diseñadores Gráficos


- Flujogramas

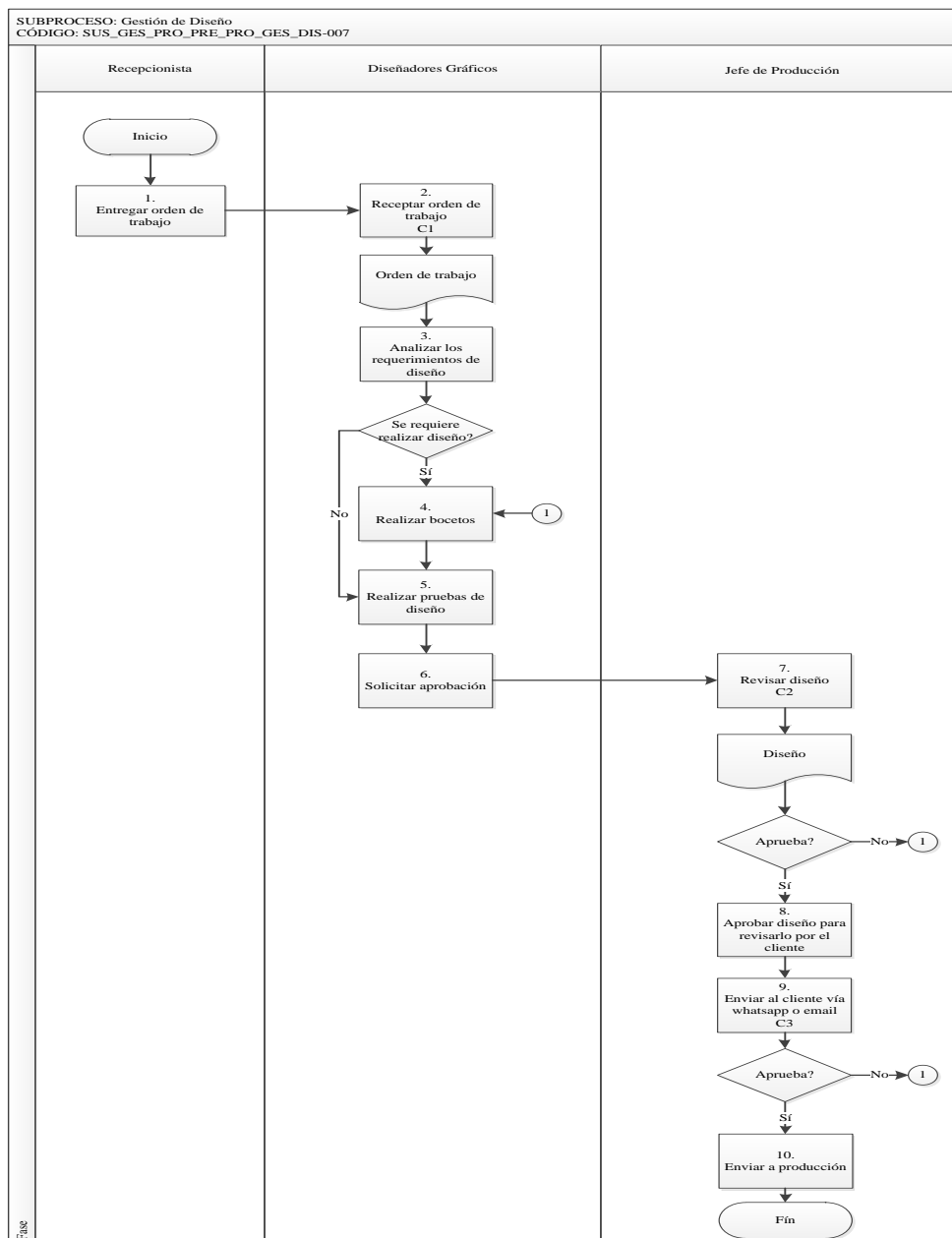
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 <p>IMPRESA PRINT CENTER S.A.</p>		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 58 de 157


N.	Actividad	Responsable
6.	Solicitar aprobación del boceto a la jefatura para conocer si es lo requerido por el cliente.	Diseñadores Gráficos
7.	Revisar diseño y dar punto de vista respecto a lo que el cliente ha solicitado en su orden de producción.	Jefe de Producción
8.	Aprobar diseño para revisarlo por el cliente y notificar al cliente que se enviara el diseño.	Jefe de Producción
9.	Enviar al cliente vía whatsapp o email para que pueda ser aprobado o que realice correcciones al respecto.	Jefe de Producción
10.	Enviar a producción una vez aprobado el diseño para que pueda ingresar a imprenta.	Jefe de Producción

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 <p>IMPRENTA PRINT CENTER S.A.</p>		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 59 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 60 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. El Diseñador tiene la responsabilidad de marcar la pauta y diferenciarse en el mercado global actual con ideas innovadoras.
 - c. Los diseños deben responder a la ética profesional y al cumplimiento de la normativa establecida por la empresa.

- Indicadores

Nivel de Satisfacción del cliente

= Cantidad de diseños aprobados/Número de diseños

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 61 de 157

- Documentos
 - a. Orden de trabajo

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.




Orden de Trabajo

Número de Orden:	
Fecha:	
Cliente:	
Detalle	
Observaciones	

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

- b. Diseño

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Diseño	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_GES_DIS-007	PAGINA: 62 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 3, en donde se revisa la orden de trabajo y se cuestiona si se requiere realizar diseño, en el caso de que sea afirmativa continua con la actividad 4 y en el caso que no continua en la actividad 5.
 - b. Control 2: Se genera en la actividad 7 y se cuestiona si se aprueba el diseño, en el caso que sea así continua en la actividad 8 y en el caso que no se apruebe continua en la actividad 4.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 63 de 157

Procedimiento Pre Pensa

- **Objetivo:**

Asegurar un resultado óptimo a través del uso adecuado de la maquinaria y equipo que permita la creación de un diseño de impresión y la impresión final.

- **Alcance:**

Optimizar el diseño para producción de las CTP placas.


- **Glosario:**

Boceto: Es una esquema básico y simple que sirve como fundamento inicial para desarrollar algo con posterioridad.

CTP: sigla de Computer To Plate, que significa del computador directo a la plancha. Sistema automatizado que permite la transferencia de una imagen siendo impresa directamente en una plancha metálica y cuyos componentes son operados desde un computador, renovando notablemente el sistema tradicional de copiado por medio de película.

Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 64 de 157

Lineatura: Se refiere al número de celdas de semitonos por pulgada usado para imprimir imágenes. La relación entre la resolución y la lineatura determina la calidad de la imagen impresa y depende del tipo del papel.


Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

Pinza: Espacio reservado entre el borde de la plancha y el inicio de la superficie impresora, que se utiliza para enganchar la plancha a la máquina impresora.

Resolución: Grado de detalle de la imagen que puede ser reproducida por el CTP. La resolución se mide en puntos por pulgada y mientras más alta sea la resolución mejor serán los detalles que aparecen en la imagen y más grande es el tamaño del archivo el cual requiere de mayor capacidad de memoria del computador y tiempos de procesamiento más prolongados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 65 de 157

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Diseño aprobado	Cliente externo	Requerimiento del cliente Notificación de aceptación
Orden de trabajo	Diseño	Requerimiento del cliente

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Formato Control de plancha	Producción	Diseño aprobado Materia prima preparada
Planchas	Producción	Diseño aprobado Orden de pedido Limpieza de la maquinaria

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 66 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Aplicar medidas de bioseguridad sobre la materia prima y maquinaria con las medidas precauciones.	Prensista
2.	Recibir orden de trabajo en donde se contempla lo solicitado por el cliente para que pueda ser plasmado.	Prensista
3.	Revisar rodillos y energía de la máquina verificando que cumpla con lo necesario.	Prensista
4.	Subir el taco de energía y gira la perilla alimentadora de energía y verificar que se encienda la máquina.	Prensista
5.	Encender máquina y revisar si su funcionamiento es correcto.	Prensista
6.	Encender el procesador Palladio IIM y computador esperando que se cargue todos los programas.	Prensista
7.	Verificar montaje de las imágenes en la máquina de prensa.	Diseñadores Gráficos
8.	Ubicar guías, barras de color o densitométricas y central horizontalmente en casos de tiro-retiro verificando que no se cometa errores.	Diseñadores Gráficos


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

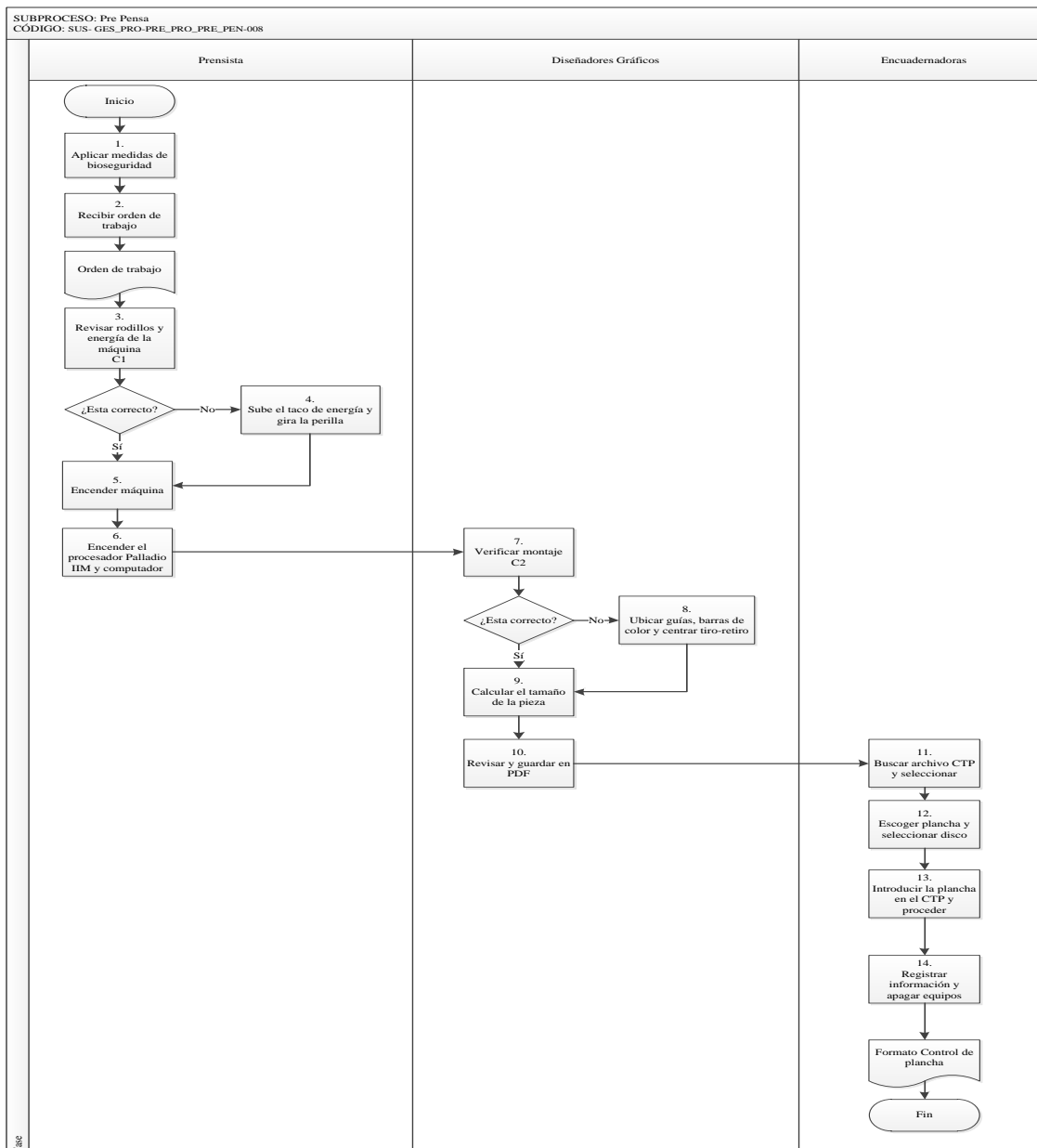
 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 67 de 157

N.	Actividad	Responsable
9.	Calcular el tamaño de la pieza en función del diseño que se va a producir.	Diseñadores Gráficos
10.	Revisar y guardar en PDF el diseño con el nombre del cliente.	Diseñadores Gráficos
11.	Buscar archivo CTP y seleccionar tamaños de acuerdo a la producción.	Encuadernadoras
12.	Escoger plancha y seleccionar disco de acuerdo a los tamaños de la orden de producción.	Encuadernadoras
13.	Introducir la plancha en el CTP y proceder a la filmación controlando las medidas establecidas.	Encuadernadoras
14.	Registrar información en el formato control de plancha y apagar equipos retirando los elementos que no son propios del área y se necesitaron para la producción	Encuadernadoras


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 <p>IMPRESA PRINT CENTER S.A.</p>		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 68 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 69 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. Se envían a pre prensa solo los trabajos que hayan sido previamente aprobados por el cliente. Los archivos se envían al CTP de acuerdo con la programación de la producción.
 - c. La máquina procesadora debe encenderse 20 minutos antes de iniciar el quemado de planchas (de acuerdo al Manual de la procesadora).

- Indicadores

$$\text{Cumplimiento de requerimientos del cliente} = \frac{\text{Requerimientos satisfechos}}{\text{Requerimientos solicitados}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 70 de 157

- Documentos
 - a. Orden de trabajo

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.



Orden de Trabajo

Número de Orden:			
Fecha:			
Cliente:			
Detalle			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

- b. Formato Control de plancha


IMPRENTA PRINT CENTER S.A.



Formato de Control

Departamento:			
Responsable:			
Fecha			
Actividad	Cantidad	Articulo	Detalle
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Autorizado por:	Fecha de autorización:		

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Pre Prensa	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRE_PRO_PRE_PEN-008	PAGINA: 71 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 3, en la que se revisa los rodillos y energía de la maquina si no está correcto continua en la actividad 4, en el caso contrario continua en la actividad 5.
 - b. Control 2: Se genera en la actividad 7, donde se verifica si esta correcto y continua en la actividad 9, en caso en que no esté correcto continua en la actividad 8.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 72 de 157

Procedimiento Producción Offset

- **Objetivo:**

Plasmar el diseño gráfico mediante el arte gráfico con la finalidad de dar cumplimiento solicitado por el cliente.

- **Alcance:**

Transmitir la imagen desde la plancha al sustrato (papel, cartón, etc.).

- **Glosario:**

Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Impresión offset: Método de impresión, que consiste en aplicar una tinta, generalmente grasa, sobre una plancha metálica.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

Planchas: Compuesta generalmente de una aleación de aluminio donde se coloca el diseño.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 73 de 157

Sustrato: Es un estrato que subyace a otro y sobre el cual está en condiciones de ejercer algún tipo de influencia

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Formato control de plancha	Producción	Diseño aprobado Limpieza de la maquinaria
Planchas	Producción	Limpieza de la maquinaria
Orden de trabajo	Recepción	Diseño aprobado


- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Diseño impreso offset	Producción	Diseño aprobado

- Actividades


N.	Actividad	Responsable
1.	Aplicar medidas de bioseguridad a los materiales y maquinaria para evitar contagios.	Prensista
2.	Recibir orden de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido por el cliente.	Prensista

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

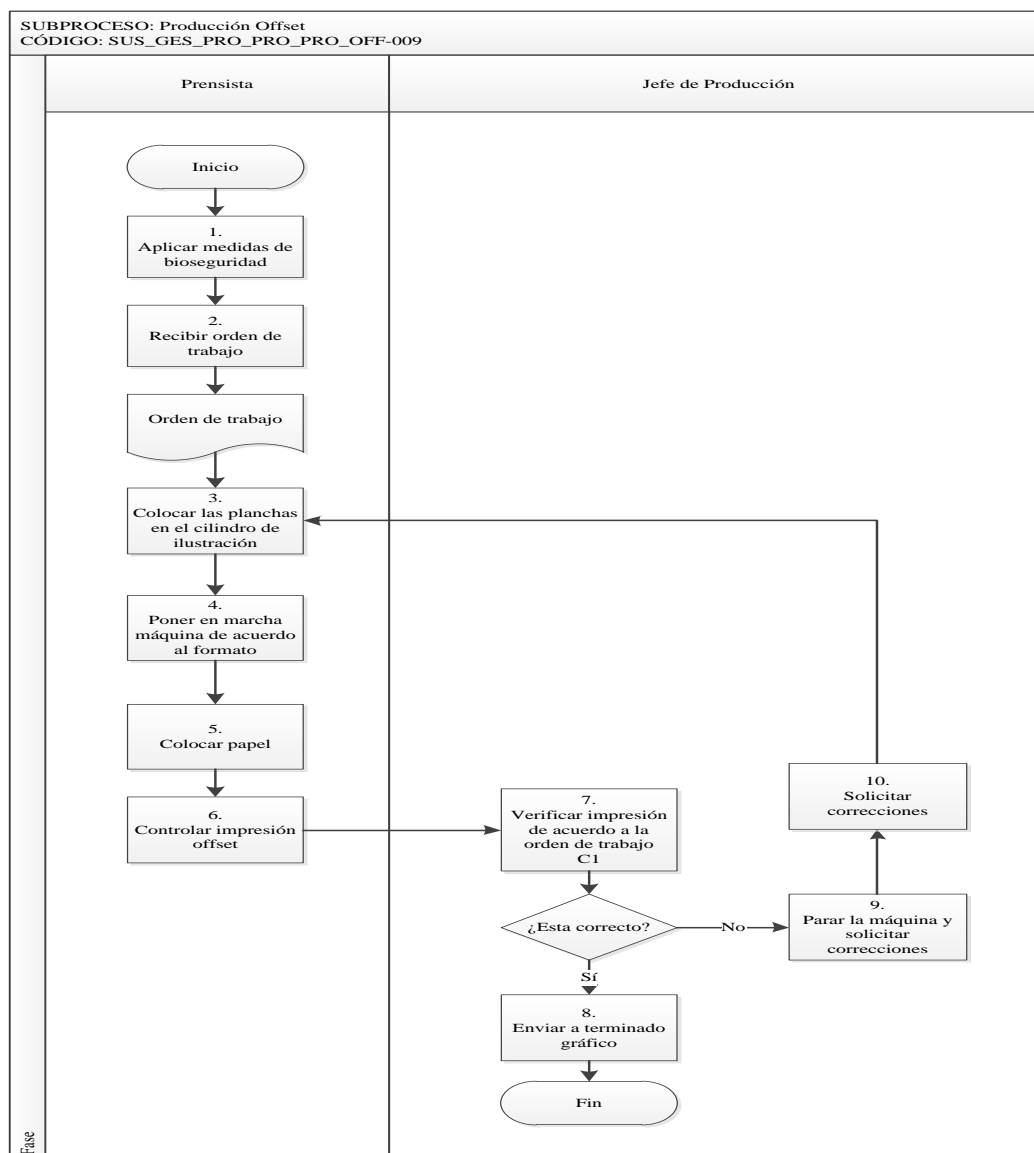
 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 74 de 157

3.	Colocar las planchas en el cilindro de ilustración de la maquinaria.	Prensista
4.	Poner en marcha máquina de acuerdo al formato (66x55cm/50x35cm) según lo establecido.	Prensista
5.	Colocar papel en la maquinaria para las impresiones.	Prensista
6.	Controlar impresión offset revisando continuamente la descarga de material.	Prensista
7.	Verificar impresión de acuerdo a la orden de trabajo en el caso que no sea correcto tomar las acciones correctivas.	Jefe de Producción
8.	Enviar a terminado gráfico verificando que cumpla con los requerimientos del cliente.	Jefe de Producción
9.	Parar la máquina y solicitar correcciones revisando la orden de producción.	Jefe de Producción
10.	Solicitar correcciones al prensista respecto a los inconvenientes detectados durante la producción.	Jefe de Producción


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 75 de 157

- Flujogramas



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 76 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. El Jefe de Producción es el responsable de optimizar el uso de recursos en el proceso.
 - c. Los prensistas deben realizar el mantenimiento de la maquinaria que interviene en el proceso posterior a su uso.

- Indicadores

Nivel de impresiones offset de gran calidad

$$= \frac{\text{Impresiones aprobadas por el cliente}}{\text{Total de ordenes}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 77 de 157

- Documentos
 - a. Orden de trabajo


IMPRENTA PRINT CENTER S.A.



Orden de Trabajo

Número de Orden:			
Fecha:			
Cliente:			
Detalle			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Offset	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_PRO_OFF-009	PAGINA: 78 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 7, en donde se verifica si la impresión está de acuerdo a la orden de trabajo si es correcto continua en la actividad 8 en caso contrario continua en la actividad 9.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 79 de 157

Procedimiento Producción Digital

- **Objetivo:**

Crear un producto a través de medios de comunicación audiovisuales con la finalidad del dar cumplimiento al requerimiento del cliente.

- **Alcance:**

Obtener el diseño impreso en diferentes formatos.

- **Glosario:**

Comunicación audiovisual: Es el proceso en el cual existe un intercambio de mensajes a través de un sistema sonoro y/o visual.

Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Impresión Xerox: Impresión que es frecuentemente olvidado es la resistencia a la alteración a la tinta puede obtener de un único fabricante como Xerox.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 80 de 157

Impresión digital: Es un proceso que consiste en la impresión directa de un archivo digital a papel u otros materiales por diversos medios, siendo el más común la tinta en impresora de inyección de tinta (cartuchos), y tóner en impresora láser.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Orden de trabajo	Recepción	Diseño aprobado

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Diseño digital impreso	Producción	Diseño aprobado


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 81 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Aplicar medidas de bioseguridad respecto a los documentos que recibe para la producción digital.	Jefe de Producción
2.	Receptar diseño para la producción digital.	Jefe de Producción
3.	Determina el tipo de trabajo a realizar considerando el tipo de impresión siendo xerox, impresión digital en los diferentes formatos.	Jefe de Producción
4.	Preparar la impresora verificando niveles de tinta, cuidando que no se desperdicie el material.	Diseñadores Gráficos
5.	Verificar niveles de tinta en el caso de no cumplir llenar con la cantidad que requiera.	Diseñadores Gráficos
6.	Cargar tinta en la impresora con los colores requeridos para la impresión.	Diseñadores Gráficos
7.	Colocar tinta en función del requerimiento verificando el tipo de diseño.	Diseñadores Gráficos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 82 de 157

N.	Actividad	Responsable
8.	Colocar materia prima para la impresión en la maquinaria considerando el tamaño del requerimiento del cliente.	Diseñadores Gráficos
9.	Controlar calidad de impresión en el caso que no se ejecuten correctamente realizar los correctivos.	Diseñadores Gráficos
10.	Registrar en orden de producción los cambios generados durante el proceso.	Diseñadores Gráficos
11.	Revisar producto que cumpla con los requerimientos al cliente.	Diseñadores Gráficos

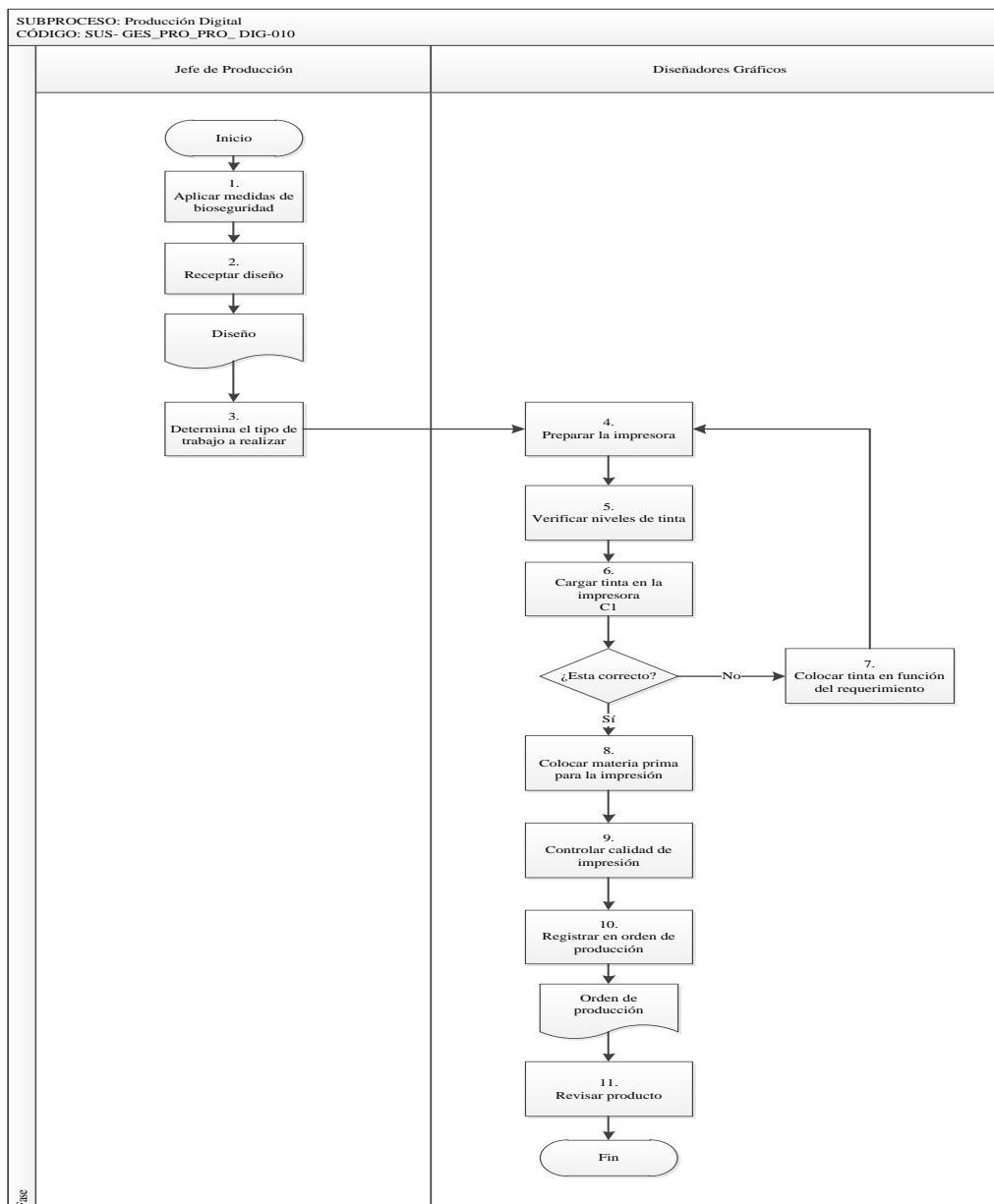
- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:



IMPRENTA PRINT CENTER S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 83 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 84 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. El Jefe de Producción tiene la responsabilidad de monitorear la optimización de recursos.
 - c. El Diseñador debe responder creativamente con diseños innovadores que reflejen los requerimientos del cliente.

- Indicadores

Porcentaje de Producto Terminado

$$= \frac{\text{(ordenes aprobadas por el cliente)}}{\text{Total de ordenes}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 85 de 157

- Documentos
 - a. Diseño
 - b. Orden de Producción


IMPRENTA PRINT CENTER S.A.
Orden de Producción



Departamento:			
Responsable:			
Fecha			
Actividad	Cantidad	Producción	Costo


Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Autorizado por:		Fecha de autorización:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Producción Digital	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_PRO_DIG-010	PAGINA: 86 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 6, en donde se verifica los niveles de tinta si no está correcto continúa en la actividad 7 y si esta correcto continúa en la actividad 8.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESION PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 87 de 157

Procedimiento Terminados Gráficos

- **Objetivo:**

Efectuar ajustes necesarios mediante acabados y retoques del producto gráfico con la finalidad de la obtención de un producto de calidad.

- **Alcance:**

Dejar el producto final listo para la entrega.

- **Glosario:**


Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Impresión offset: Método de impresión, que consiste en aplicar una tinta, generalmente grasa, sobre una plancha metálica.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Orden de producción: Es el control individualizado que se lleva a cada pedido o trabajo que se está elaborado, es un sistema que puede utilizar las empresas productoras de bienes o las que se dedican a la prestación de servicios.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 88 de 157

Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

Plastificación Mate: El acabado mate que proporciona el plastificante mateante aporta un acabado satinado y una buena flexibilidad.

Plastificación UV: El material UV a base de agua puede ser considerado estéticamente equivalente al acrílico de dos componentes y revestimientos a base de solventes de poliuretano. La gama se compone de dos productos pigmentados y transparentes.


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 89 de 157

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Diseño digital impreso	Producción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual
Diseño impreso offset	Producción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual
Orden de trabajo	Recepción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 90 de 157

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Diseño digital impreso terminado	Producción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual
Diseño impreso offset terminado	Producción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual
Orden de trabajo	Producción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual
Orden de producción	Producción	Constitución de la República del Ecuador Reglamento Interno Print Center S.A. Ley de Propiedad Intelectual


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 91 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Aplicar medidas de bioseguridad en los productos casi terminados para evitar el contagio.	Jefe de Producción
2.	Receptar producción total de acuerdo a la orden de producción.	Jefe de Producción
3.	Revisar producto terminado respecto a requerimiento del cliente que cumpla con las especificaciones.	Jefe de Producción
4.	Indicar al personal para que realice terminados gráficos señalando los aspectos que deben considerarse en el producto terminado.	Jefe de Producción
5.	Efectuar cortes si es necesario verificando con la orden de producción.	Personal Guillotina
6.	Doblar si es necesario verificando con la orden de producción.	Personal Terminado


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

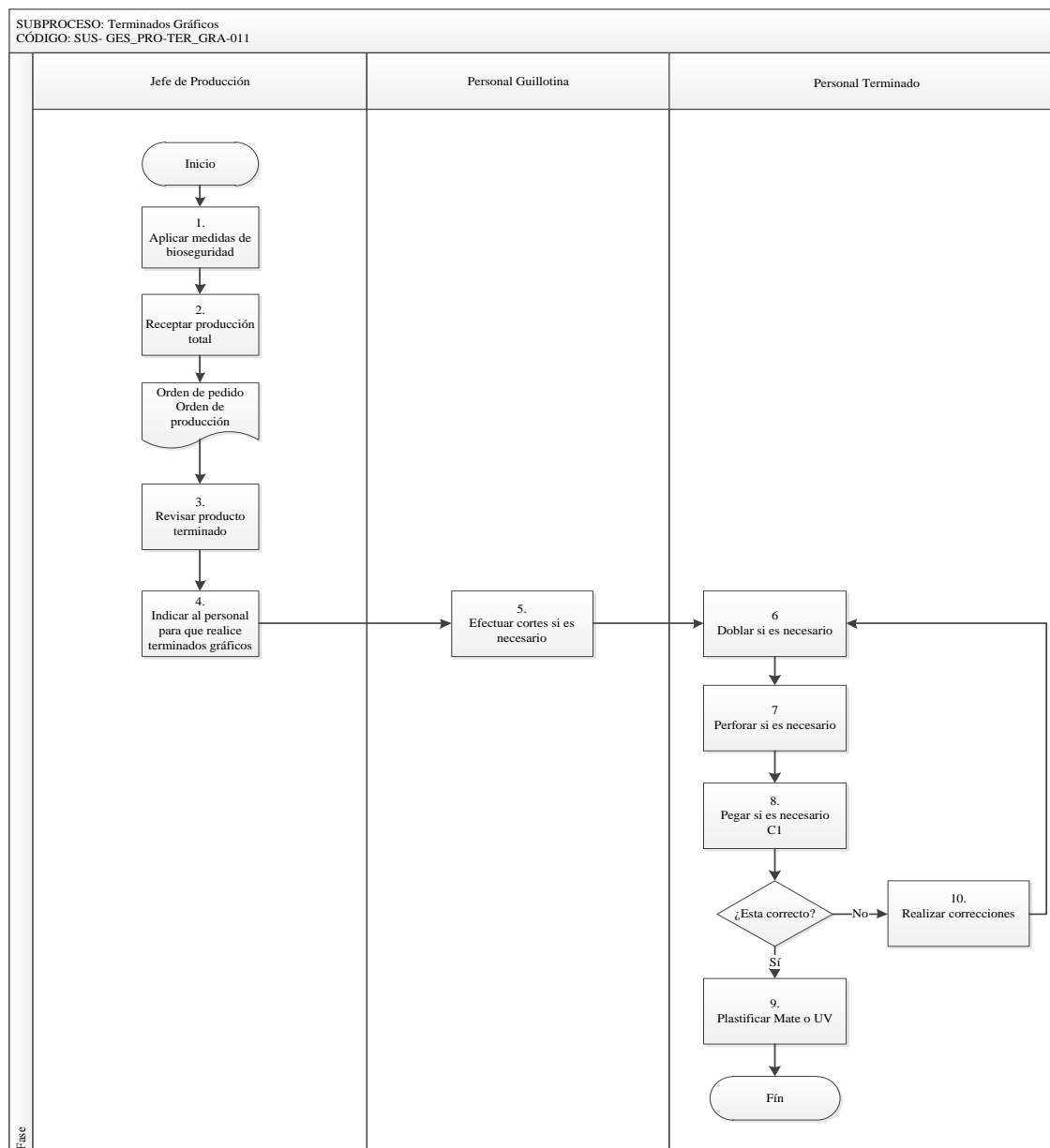
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 92 de 157

N.	Actividad	Responsable
7.	Perforar si es necesario verificando con la orden de producción.	Personal Terminado
8.	Pegar si es necesario verificando con la orden de producción.	Personal Terminado
9.	Plastificar Mate o UV revisando el requerimiento del cliente.	Personal Terminado
10.	Realizar correcciones si existieron inconvenientes al desarrollar los productos gráficos.	Personal Terminado


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 93 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 94 de 157


- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. El Jefe de Producción debe controlar los recursos empleados en el proceso de tal manera que se minimice costos.

- Indicadores

Porcentaje de producto con fallas

$$= \frac{\text{Cantidad de productos con fallas}}{\text{Total de productos terminados}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 95 de 157

- Documentos
 - a. Orden de pedido

IMPRESA PRINT CENTER S.A.



Orden de Trabajo

Número de Orden:			
Fecha:			
Cliente:			
Detalle			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

- b. Orden de producción


IMPRESA PRINT CENTER S.A.



Orden de Producción


Departamento:			
Responsable:			
Fecha			
Actividad	Cantidad	Producción	Costo
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Autorizado por:		Fecha de autorización:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Terminados Gráficos	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_TER_GRA-011	PAGINA: 96 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 8, en la que se verifica si es necesario pegar, en el caso que no esté correcto continua en la actividad 9, y en el caso que si este correcto continua en la actividad 10.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 97 de 157

Procedimiento Gestión de Despacho

- **Objetivo:**

Efectuar ajustes necesarios mediante acabados y retoques del producto gráfico con la finalidad de la obtención de un producto de calidad.

- **Alcance:**

Autorizar para el despacho del producto terminado.

- **Glosario:**

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.


Orden de trabajo: Es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo.

Factura: Es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio.

Orden de despacho: Son documentos tributarios que se utilizan durante el traslado de mercaderías, y respaldan la entrega efectiva.

Producto Terminado: Se conoce como producto terminado al objeto destinado al consumidor final.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 98 de 157


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Diseño digital impreso terminado	Producción	Requerimiento del cliente Diseño aprobado
Diseño impreso offset terminado	Producción	Requerimiento del cliente Diseño aprobado
Orden de trabajo	Recepción	Requerimiento del cliente

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Factura	Cliente externo	Orden de trabajo Conformidad del cliente
Orden de despacho	Cliente externo	Evidencia de pago Factura


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 99 de 157

- **Actividades**


N.	Actividad	Responsable
1.	Aplicar medidas de bioseguridad en los productos terminados para asegurar la entrega.	Jefe de Producción
2.	Empacar producto terminado en cartones o fundas dependiendo el caso del tipo de producto.	Jefe de Producción
3.	Entregar lista de producto terminado para que se pueda comunicar con el cliente para notificar la entrega.	Jefe de Producción
4.	Notificar al cliente la entrega del producto para que se acerque a las instalaciones o de la orden de envío.	Asistente Contable
5.	Realizar facturación del trabajo realizado solicitando los datos del cliente e ingresando al sistema de facturación.	Asistente Contable

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

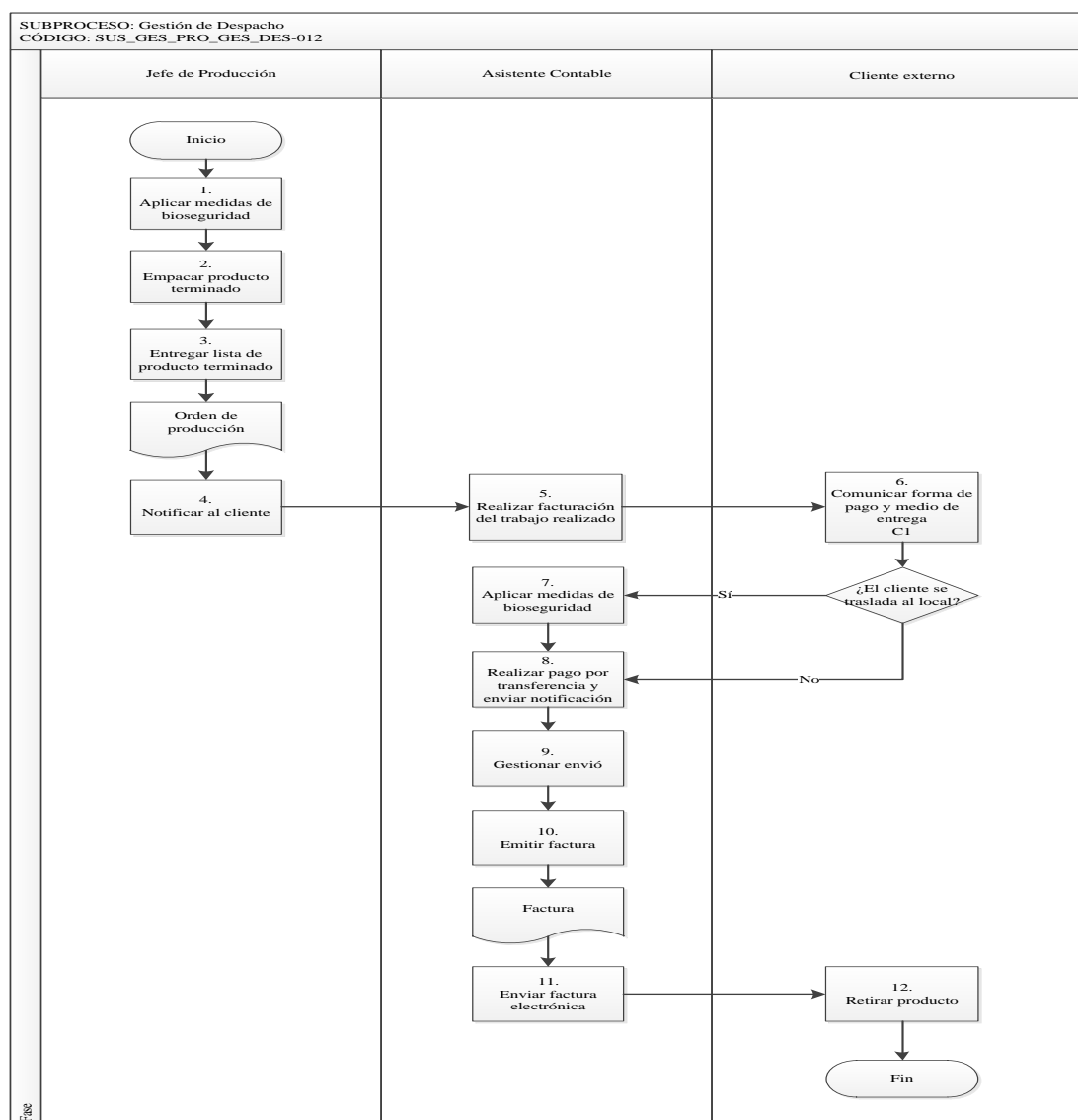
 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 100 de 157

N.	Actividad	Responsable
6.	Comunicar forma de pago y medio de entrega considerando que puede ser efectivo, transferencia, tarjeta o cheque.	Cliente externo
7.	Aplicar medidas de bioseguridad al dinero o tarjetas recibidas para evitar contagio de virus.	Asistente Contable
8.	Realizar pago por transferencia y enviar notificación en el caso que se tome esta forma de pago.	Asistente Contable
9.	Gestionar envío con el cliente en el caso que sea fuera de la ciudad solicitar transporte o ayudar a cargar al cliente.	Asistente Contable
10.	Emitir factura electrónica y notificar al cliente que se encuentra en su correo.	Asistente Contable
11.	Enviar factura electrónica para que el cliente se pueda descargar.	Asistente Contable
12.	Retirar producto verificando que este correcto con el requerimiento realizado.	Cliente externo


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 101 de 157

- Flujogramas



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 102 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. Es responsabilidad del auxiliar contable llenar correctamente los documentos contables del proceso como facturas, ordenes de despacho.


- Indicadores

Porcentaje de pedidos satisfactorios

= (Ordenes entregadas a tiempo)

/(Total de ordenes de producción) x100%

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 103 de 157

- Documentos
 - a. Orden de producción

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.
Orden de Producción




Departamento:			
Responsable:			
Fecha			
Actividad	Cantidad	Producción	Costo

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Autorizado por:		Fecha de autorización:	

- b. Factura

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivos Proceso: Gestión de Producción Subproceso: Gestión de Despacho	CÓDIGO: SUS_GES_PRO_GES_DES-012	PAGINA: 104 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 6 en donde se debe determinar la forma de pago y medio de entrega, en el caso que el cliente se acerca al local continua en la actividad 7 y en el caso que no se traslada al local continua con la actividad 8.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 105 de 157

Procedimiento Gestión de Seguimiento a Ventas

- **Objetivo:**

Dar seguimiento al servicio prestado a través de procesos de post venta con la finalidad de mantener la fidelización.

- **Alcance:**


Fidelizar al cliente

- **Glosario:**

Factura: Es un documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 106 de 157


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Factura	Imprenta Print Center	Compras realizadas en un tiempo máximo de 3 meses
Requerimiento de compra	Imprenta Print Center	Requerimientos de compra de productos que cumple con garantía

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Informe de novedades	Cliente Externo	Satisfacción del cliente respecto al producto entregado


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 107 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Revisar compra de cliente en forma mensual de los archivos de entrega.	Recepcionista
2.	Analizar vulnerabilidad del producto si tiene garantía respecto al producto.	Recepcionista
3.	Comunicar con cliente para conocer novedades respecto al producto o servicio adquirido.	Recepcionista
4.	Solicitar inconvenientes con el producto y obtener información en una manera cordial del producto.	Recepcionista
5.	Receptar inconvenientes que el cliente tiene con respecto al producto.	Recepcionista
6.	Realizar informe de novedades respecto a los inconvenientes encontrados por el cliente.	Recepcionista
7.	Notificar al Jefe de Producción los inconvenientes encontrados.	Recepcionista

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

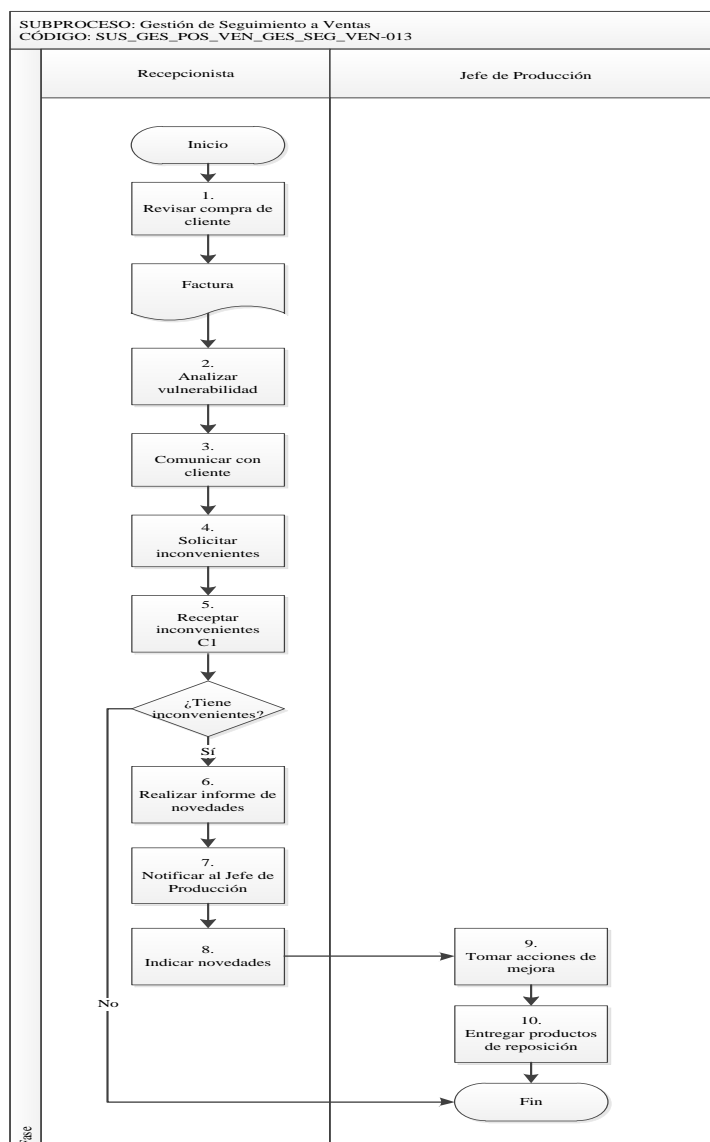
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 108 de 157

N.	Actividad	Responsable
8.	Indicar novedades encontradas en la investigación	Recepcionista
9.	Tomar acciones de mejora considerando los requerimientos que fueron solicitados por el cliente.	Jefe de Producción
10.	Entregar productos de reposición verificando que cumplan con las correcciones solicitadas.	Jefe de Producción


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 109 de 157




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 110 de 157

- Políticas
 - a. Es responsabilidad de la Recepcionista dar el seguimiento oportuno a las ventas realizadas en la empresa con la finalidad de que el cliente pueda tener un producto 100% confiable.
- Indicadores

$$\text{Nivel de satisfacción del cliente} = \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión de Seguimiento a Ventas	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_SEG_VEN-013	PAGINA: 101 de 157

- Documentos
 - a. Factura
- Controles
 - a. Control 1: Se genera un control en la actividad 5, en donde se receipta los inconvenientes en el caso de que no tenga se finaliza el proceso, en caso que si existen continua con la actividad 6.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_GES_ATE_REC-014	PAGINA: 102 de 157

Procedimiento Gestión Atención de Reclamos

- **Objetivo:**

Gestionar los reclamos a través de una adecuada comunicación con el cliente para una atención eficiente.

- **Alcance:**

Obtener clientes satisfechos.

- **Glosario:**

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Factura: Es un documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_Ges_ATE_REC-014	PAGINA: 103 de 157

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Factura	Cliente	Compras menores a 3 meses

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Registro de reclamos y soluciones	Producción	Productos que tengan novedades respecto al servicio prestado por la empresa


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_Ges_ATE_REC-014	PAGINA: 104 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Receptar reclamo del cliente vía telefónica u on line acogiendo los errores que ha encontrado en el producto.	Recepcionista
2.	Analizar el tipo de reclamo si es de responsabilidad de la empresa o no.	Recepcionista
3.	Buscar posible solución considerando la magnitud del reclamo y la posibilidad de una devolución del producto o del dinero.	Recepcionista
4.	Registrar reclamo en la hoja de control con toda la información relacionada al cliente.	Recepcionista
5.	Comunicar al departamento interesado de acuerdo al tipo de requerimiento del cliente.	Recepcionista
6.	Indicar malestar del cliente al departamento pertinente y lo indicado al mismo para la solución.	Recepcionista
7.	Evaluar el inconveniente dependiendo los recursos con los que se cuenta para poder solucionar el reclamo.	Jefe Departamentos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

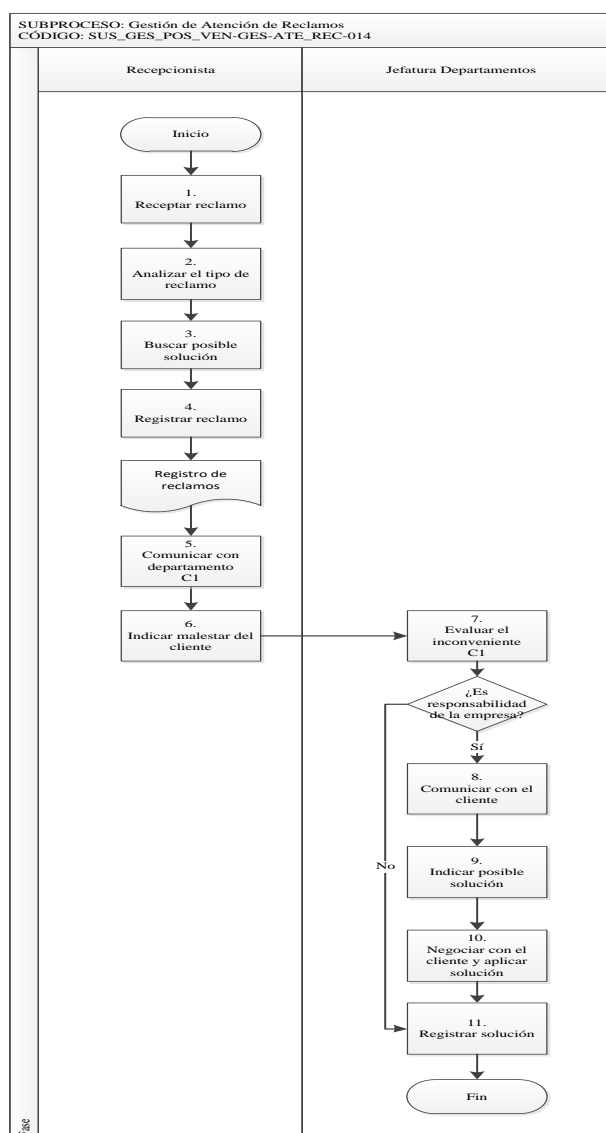
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_Ges_ATE_REC-014	PAGINA: 105 de 157

N.	Actividad	Responsable
8.	Comunicar con el cliente para notificar decisión respecto al reclamo realizado.	Jefe Departamentos
9.	Indicar posible solución que no afecte a la empresa pero que cumpla con lo solicitado por el cliente.	Jefe Departamentos
10.	Negociar con el cliente y aplicar solución respecto al reclamo generado.	Jefe Departamentos


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_Ges_ATE_REC-014	PAGINA: 106 de 157

- Flujogramas



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_Ges_ATE_REC-014	PAGINA: 107 de 157

- Políticas
 - a. Es responsabilidad de la Recepcionista canalizar los reclamos del cliente.
 - b. Se debe comunicar cualquier decisión que se tome al cliente.

- Indicadores

$$\text{Porcentaje de Reclamos} = \frac{\text{Cantidad de Reclamos solucionados}}{\text{Total de reclamos}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Sustantivo Proceso: Gestión de Post Venta Subproceso: Gestión Atención de Reclamos	CÓDIGO: SUS_GES_POS_VEN_Ges_ATE_REC-014	PAGINA: 108 de 157

- Documentos
 - a. Factura
 - b. Registro de reclamos y soluciones

- Controles
 - a. Control 1: Se genera un control en la actividad 7, en donde se evalúa el inconveniente, en el caso de que si es responsabilidad de la empresa continúa en la actividad 8, en el caso contrario continua en la actividad 11.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 109 de 157

Procedimiento Selección y Contratación

- **Objetivo:**

Reclutar personal para las diferentes áreas de la imprenta mediante la evaluación de conocimientos y habilidades de los postulantes para la obtención del mejor perfil.

- **Alcance:**

Contratar personal idóneo para puestos vacantes.

- **Glosario:**

Curriculum: El concepto también puede emplearse para aludir a la carta de presentación que una persona envía o entrega al postularse para un puesto de empleo.

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Perfil del puesto: Son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 110 de 157

Redes Sociales: Son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.

Terna: Conjunto de tres personas propuestas para que se designe de entre ellas la que haya de desempeñar un cargo o empleo.

Vacante: Sirve para definir un puesto que está libre, el termino es básicamente aplicado en el mundo laboral.

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Curriculum	Comunidad	Cumplir con los requisitos exigidos por la empresa
Perfil del puesto	Imprenta Print Center	Buscar competencias de la vacante
Vacante	Imprenta Print Center	Anuncio que cumpla con lo solicitado para el puesto

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 111 de 157

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Contrato	Departamentos Imprenta Imprint Center S.A.	Legalizar documento

- Actividades

N.	Actividad	Responsable
1.	Generar perfil de vacante en función del manual de puestos que cuenta la empresa.	Gerente General
2.	Revisar listado de empleados para buscar perfil de colaboradores que se cuenta en la empresa.	Gerente General
3.	Solicitar publicación (escrita, redes, interna) en donde se exponga los requerimientos que se desea del perfil del colaborador.	Recepcionista
4.	Publicar en medios (escrita, redes, interna) y controlar la recepción de hojas de vida de los posibles postulantes.	Postulante a la vacante
5.	Aplicar a postulación vacante y registrar en base de datos de los posibles perfiles.	Recepcionista

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

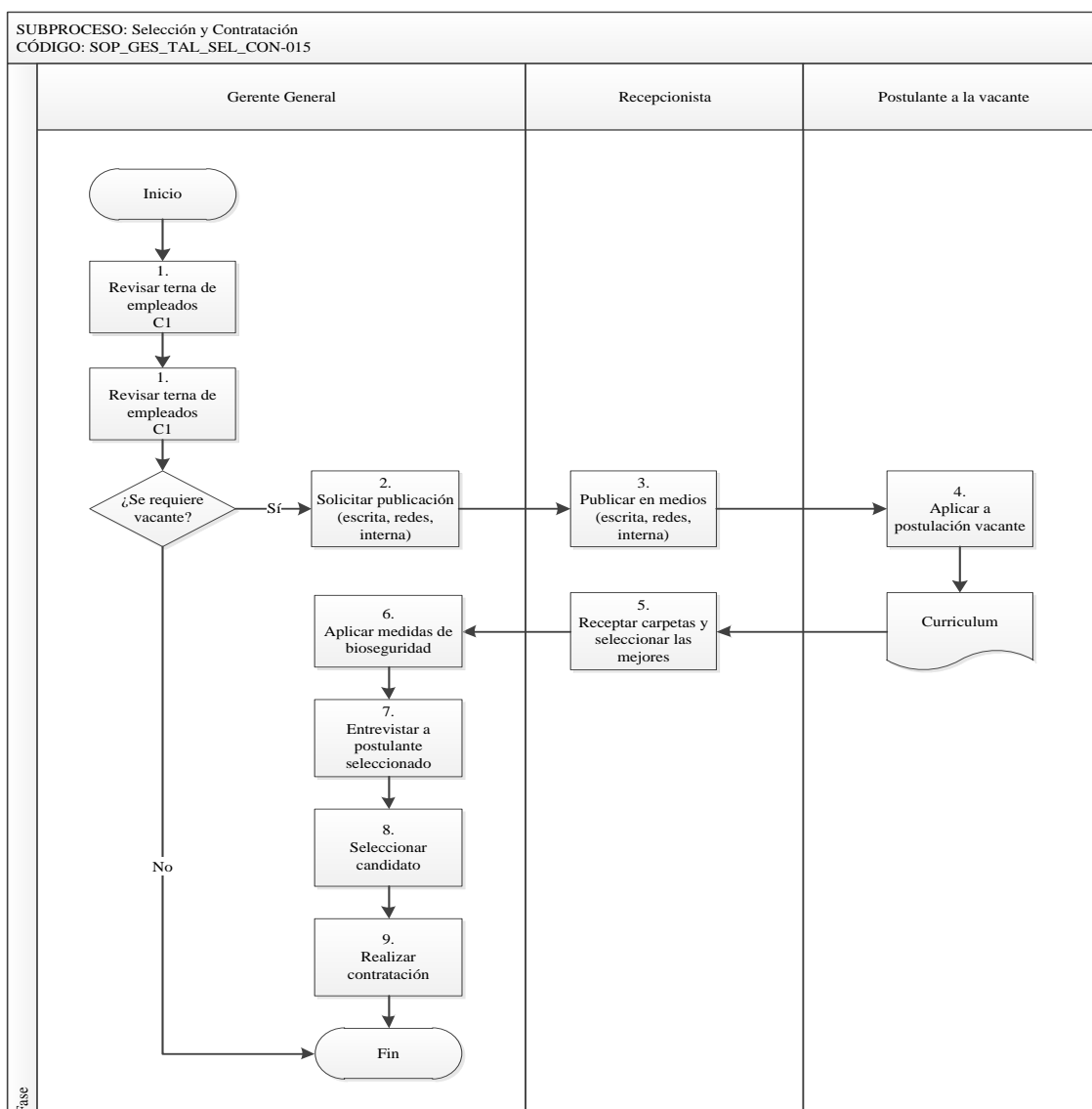
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 112 de 157

N.	Actividad	Responsable
6.	Receptar carpetas y seleccionar las mejores analizando con los requerimientos del perfil del puesto.	Gerente General
7.	Aplicar medidas de bioseguridad para poder entrevistar al postulante en la empresa.	Gerente General
8.	Entrevistar a postulante seleccionado y realizar una breve evaluación de los conocimientos que tiene respecto al perfil requerido.	Gerente General
9.	Seleccionar candidato de la terna de posibles perfiles y llamar al mismo e indicar la decisión de incorporar a la empresa.	Gerente General
10.	Realizar contratación considerando que el candidato está de acuerdo con los parámetros del contrato.	Gerente General

- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 113 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 114 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
 - b. El Gerente es quien realiza la contratación después de que el postulante cumpla las etapas del proceso.
- Indicadores

Porcentaje de vacantes cumplidas


$$= \frac{\text{Cantidad de vacantes cumplidas}}{\text{Total de vacantes solicitadas}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Selección y Contratación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SEL_CON-015	PAGINA: 115 de 157

- Documentos
 - a. Curriculum
- Controles
 - a. Control 1: Se genera un control en la actividad 1, en donde se revisa la terna de empleados para analizar si se requiere una vacante, en el caso que así sea se continua con la actividad 2, en caso contrario se finaliza el proceso.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 116 de 157

Procedimiento Evaluación

- **Objetivo:**

Evaluar las competencias de los colaboradores respecto a las funciones encomendadas mediante la aplicación valoración de puestos para su posterior capacitación.

- **Alcance:**


Conocer debilidades en cuanto a conocimientos de los colaboradores

- **Glosario:**

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Test de evaluación: Son instrumentos que conceden evaluar o calcular las características psicológicas de una persona.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 117 de 157

Perfil del puesto: Son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe.

Plan de Capacitación: Es un documento en el que se recogen las estrategias empresariales a nivel de formación y desarrollo de los trabajadores.


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Perfil del puesto	Imprenta Print Center	Actividades y funciones

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Puesto evaluado	Departamentos Imprenta Print Center S.A.	Aplicación test Perfil del puesto
Plan de capacitación	Departamentos Imprenta Print Center S.A.	Resultados de la aplicación del test Presupuesto asignado
Test de evaluación	Imprenta Print Center	Perfil del puesto


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 118 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Solicitar realizar evaluación al personal considerando el cronograma de planificación.	Gerente General
2.	Buscar metodología apropiada para la evaluación considerando los diferentes puestos que conforman la empresa.	Gerente General
3.	Comunicar a colaboradores proceso de evaluación de la reunión que se realizará para indicar del proceso vía correo electrónico.	Gerente General
4.	Aplicar medidas de bioseguridad en la reunión para evitar contagios con los colaboradores.	Gerente General
5.	Reunir con el personal para explicación del proceso de evaluación que se aplicara a los empleados.	Colaboradores Imprenta


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

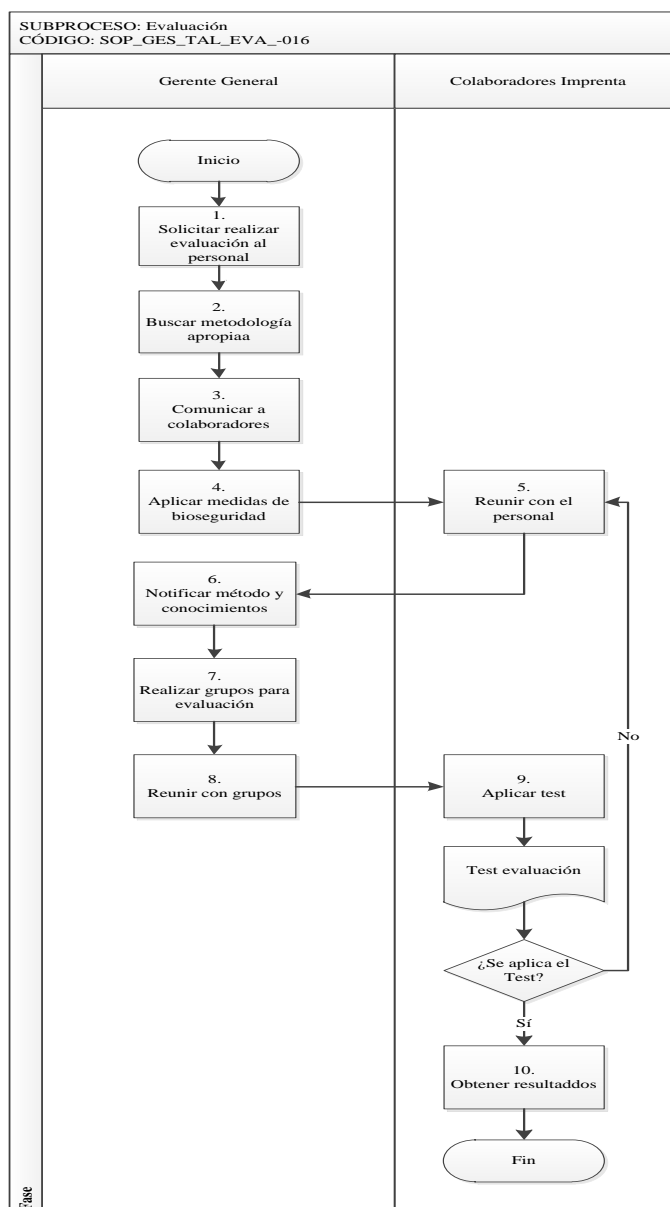
 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 119 de 157

N.	Actividad	Responsable
6.	Notificar método y conocimientos a evaluar a los empleados en función del puesto y las competencias que deben disponer.	Gerente General
7.	Realizar grupos para la evaluación de tal manera que no se expongan al contacto por las medidas de distanciamiento que se deben tomar.	Gerente General
8.	Reunir con grupos de acuerdo a fechas establecidas	Gerente General
9.	Aplicar test de evaluación de acuerdo al cronograma de evaluación a todo el personal.	Gerente General
10.	Obtener resultados de evaluación para realizar un informe de cada uno de los colaboradores.	Gerente General


- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 120 de 157




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 121 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.
- Indicadores

$$\text{Nivel de desempeño laboral} = \frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Acciones realizadas}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 122 de 157

- Documentos
 - a. Test de evaluación

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.




Test de Evaluación

Puesto a Evaluar			
Fecha:			
Evaluado:			
Preguntas Test de Evaluación			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	


- b. Plan de capacitación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Evaluación	CÓDIGO: SOP-GES_TAL-EVA-016	PAGINA: 123 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 9, en donde se revisa si el plan está bien para su aprobación continua en la actividad 10, en caso contrario se va a la actividad 5.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 124 de 157

Procedimiento Capacitación

- **Objetivo:**

Realizar capacitaciones a través de cursos de formación para el desarrollo de competencias.

- **Alcance:**


Capacitar a los colaboradores en cada una de sus áreas.

- **Glosario:**

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Objetivos de desempeño: Es medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y de manera general en la organización y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 125 de 157

Perfil del puesto: Son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe.

Plan de Capacitación: Es un documento en el que se recogen las estrategias empresariales a nivel de formación y desarrollo de los trabajadores.

Test de evaluación: Este concepto hace referencia a las pruebas destinadas a evaluar conocimientos, aptitudes o funciones.


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Perfil del puesto	Imprenta Print Center	Actividades y funciones
Test de evaluación	Imprenta Print Center	Perfil del puesto

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Plan de capacitación	Departamentos Imprenta Imprent Center S.A.	Resultados de la aplicación del test Presupuesto asignado
Registro de capacitación	Departamentos Imprenta Imprent Center S.A.	Aplicación test Perfil del puesto

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 127 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Revisar informe de resultados de evaluación realizada a todos los colaboradores de la empresa en función de las actividades que desarrollan en la misma.	Gerente General
2.	Analizar puestos que demandan capacitación considerando los perfiles que requieren prioridad por estar inmersos en la calidad del producto.	Jefe de Producción/Contador
3.	Realizar plan de capacitación considerando el presupuesto estimado por la Gerencia para esta acción.	Jefe de Producción/Contador
4.	Solicitar aprobación del plan de capacitación a la Gerencia considerando el recurso económico destinado para el efecto.	Jefe de Producción/Contador


- **Flujograma**

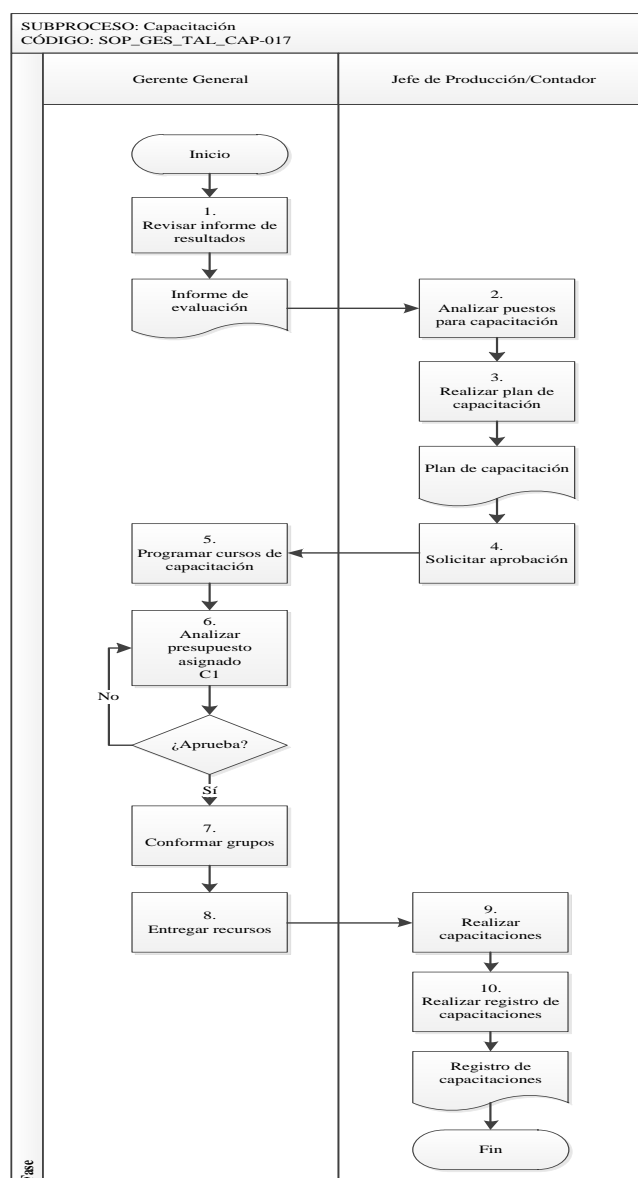
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 128 de 157


5.	Programar cursos de capacitación en función de las necesidades percibidas en la evaluación.	Gerente General
6.	Analizar presupuesto de capacitación asignado para aprobar lo planificado.	Gerente General
7.	Conformar grupos de capacitación considerando los perfiles de puestos y la carga laboral.	Gerente General
8.	Entregar recursos para la capacitación al personal que asista al curso.	Gerente General
9.	Realizar capacitaciones programadas en función de los requerimientos detectados en la evaluación.	Jefe de Producción/Contador
10.	Realizar registro de capacitación en donde se contemple las personas que participaron, los temas dictados y los recursos entregados.	Jefe de Producción/Contador

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 129 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 130 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tiene la obligación de asistir a las actividades de capacitación.
- Indicadores

Porcentajes de personas capacitadas

$$= \frac{\text{Numero de personas capacitadas}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 131 de 157

- Documentos
 - a. Test de evaluación
 - b. Registro de asistencia
 - c. Plan de capacitación


IMPRENTA PRINT CENTER S.A.

Test de Evaluación



Puesto a Evaluar			
Fecha:			
Evaluated:			
Preguntas Test de Evaluación			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Capacitación	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_CAP-017	PAGINA: 132 de 157

Registro de capacitación

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.

Registro de Capacitación

Fecha:			
Capacitador:			
Nombre		Firma	
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 7, en donde se revisa si el plan está bien para su aprobación continua en la actividad 8, en caso contrario se va a la actividad 6.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 133 de 157

Procedimiento Gestión de Salud Ocupacional

- **Objetivo:**

Proteger la seguridad y salud en todos los trabajadores, mediante la mejora continua para el bienestar de los trabajadores.

- **Alcance:**

Obtener el bienestar de los empleados

- **Glosario:**

Medidas de Bioseguridad: Son un conjunto de normas preventivas que debe aplicar el personal de salud y de enfermería para evitar el contagio por la exposición de agentes infecciosos, sean físicos, químicos o biológicos.

Perfil del puesto: Son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 134 de 157

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Perfil del puesto	Imprenta Print Center	Actividades y funciones

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Informe de resultados	Departamentos Imprenta Imprent Center S.A.	Puesto evaluado y análisis de recursos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 135 de 157

- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Analizar aspectos relacionados a la seguridad ocupacional en los puestos de trabajo que cuenta la empresa.	Gerente General
2.	Evaluar puestos que tengan riesgos laborales considerando las actividades que ejecutan los trabajadores.	Jefe de Producción/Contador
3.	Elaborar plan de seguridad y salud considerando los riesgos laborales y recursos entregados al trabajador.	Jefe de Producción/Contador
4.	Presentar plan de seguridad y salud a la Gerencia para que pueda ser aprobado.	Jefe de Producción/Contador
5.	Receptar plan de seguridad por parte de las jefaturas de las áreas.	Gerente General


- **Flujograma**

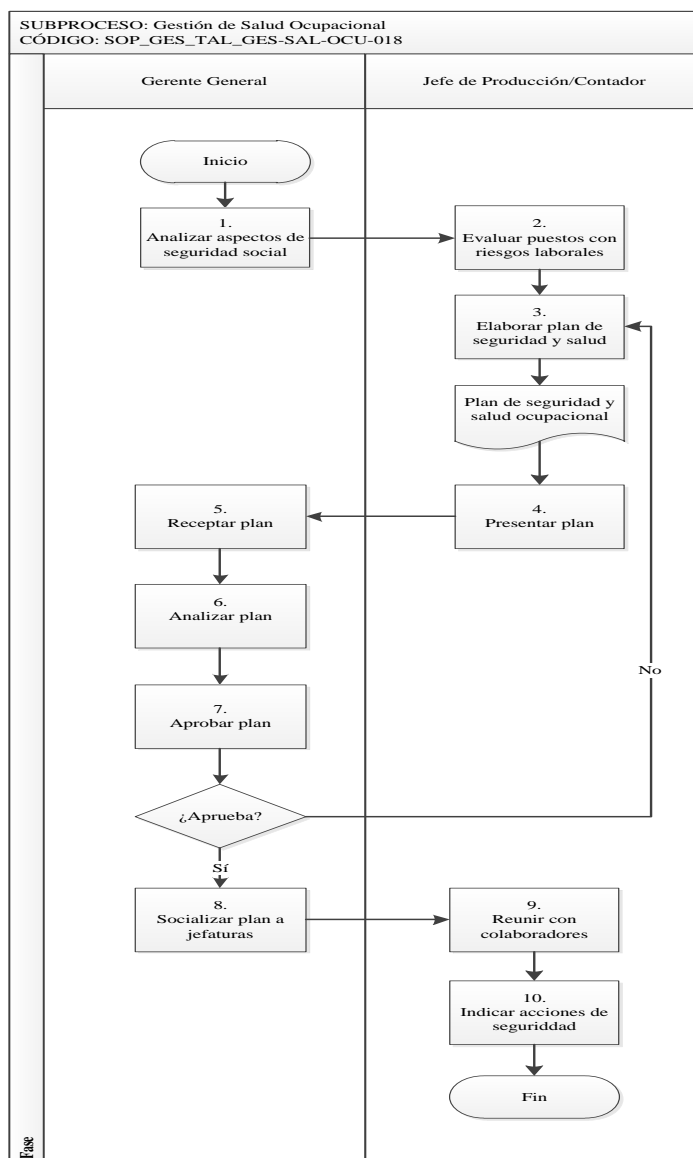
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 136 de 157

N.	Actividad	Responsable
6.	Analizar plan de seguridad considerando las actividades desarrolladas por los empleados, los recursos que se cuenta y el presupuesto para el efecto.	Gerente General
7.	Aprobar plan de seguridad para la implementación de la misma en los diferentes puestos que se tiene en la empresa.	Gerente General
8.	Socializar plan de seguridad con jefaturas para que pueda ser implementado.	Gerente General
9.	Reunir con colaboradores de cada una de las áreas para lo cual enviar comunicado al email institucional.	Jefe de Producción/Contador
10.	Indicar acciones de seguridad dependiendo el puesto considerando lo expresado en el plan.	Jefe de Producción/Contador

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 137 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 138 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. tienen la obligación de cumplir con las actividades correctamente establecidas en función del cuidado de su salud.

- Indicadores

$$\text{Nivel de desempeño laboral} = \frac{\text{Actividades cumplidas satisfactoriamente}}{\text{Total de actividades}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 139 de 157

- Documentos

- a. Informe de resultados

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.



Informe de resultados

Puesto			
Fecha:			
Recursos			
Observaciones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión del Talento Humano Subproceso: Gestión de Salud Ocupacional	CÓDIGO: SOP_GES_TAL_SAL_OCU-018	PAGINA: 140 de 157

- Controles
 - a. Control 1: Se genera en la actividad 7, en donde se revisa si el plan está bien para su aprobación continua en la actividad 8, en caso contrario se va a la actividad 3.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 141 de 157

Procedimiento Gestión Contable

- **Objetivo:**

Llevar el registro y el control de las operaciones financieras que se ejecutan en la imprenta mediante estados financieros para la toma de decisiones adecuadas.

- **Alcance:**

Entrega de informes financieros y económicos a los usuarios internos, organismos de control y ciudadanía en general.

- **Glosario:**

Apalancamiento: Es una estrategia utilizada para aumentar las ganancias y pérdidas de una inversión.

Caja Chica: Es una cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos en aquellas situaciones en los desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo.

Capital de trabajo: Es la cantidad necesaria de recursos para una empresa o institución financiera realizar sus operaciones con normalidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 142 de 157

Contrato: Es un acuerdo jurídico entre dos o más partes que genera derechos y obligaciones.

Consolidación bancaria: Es una comparación que se hace entre los apuntes contables que lleva una empresa de su cuenta corriente (o cuenta de bancos) y los ajustes que el propio banco realiza sobre la misma cuenta.

Contabilidad: Es una disciplina que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio y la situación económica financiera de una empresa u organización.

Cuenta Contable: Es un registro donde se identifican y anotan, de manera cronológica, todas las operaciones que transcurren en el día a día de la empresa.

Endeudamiento: Es el conjunto de obligaciones de pago que una persona o empresa tiene contraídas con un tercero, ya sea otra empresa, una institución o una persona.

Estado de Balance General: Es el estado financiero de una empresa en un momento determinado.

Factura: Es un documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto.

Indicadores Financieros: Son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad.

Liquidez: Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 143 de 157

Solvencia: Es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones y generar fondos para atender en las condiciones preestablecidas los compromisos sellados con terceros.

- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Plan de Cuentas	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Planificación presupuestaria departamentos
Procedimientos y normatividad Contable	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	NIFC
Facturas	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Documento tanto de clientes como proveedores
Documentos de Cobro	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Documento tanto de clientes como proveedores
Contratos	Departamentos empresa Imprent Center S.A.	Nómina del personal

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 144 de 157

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Estado de Balance General	Gerente	Planificación presupuestaria departamentos
Indicadores Financieros: Liquidez, Endeudamiento, Solvencia, Capital de trabajo, Apalancamiento.	Gerente	Información ingresada a estados financieros
Estado de Flujos de Efectivo	Gerente	Información ingresada a estados financieros

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 145 de 157

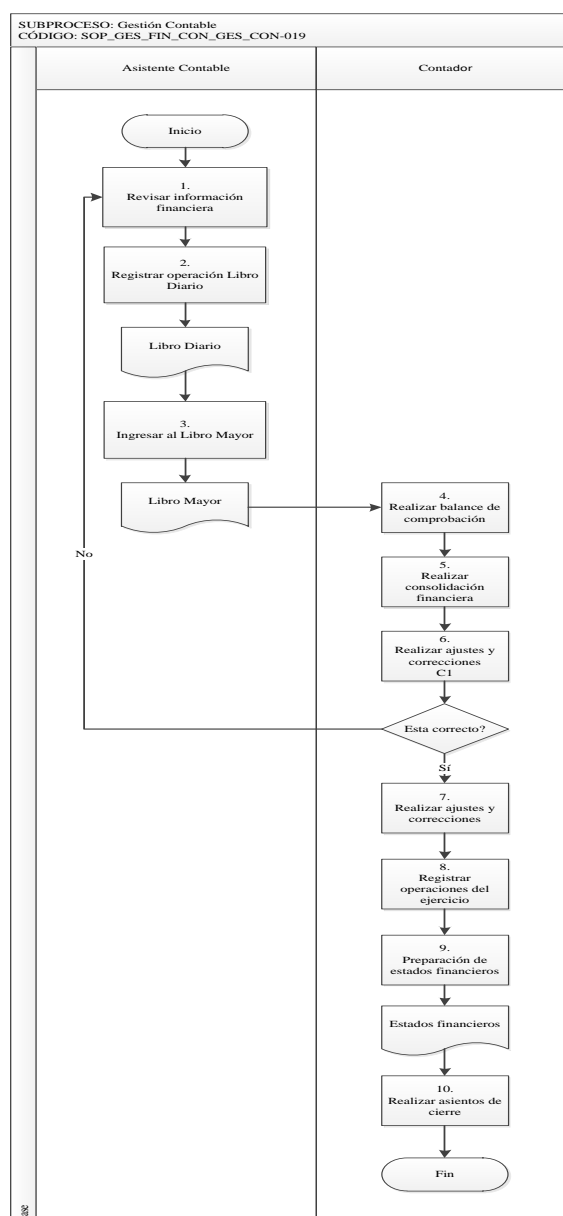
- **Actividades**

N.	Actividad	Responsable
1.	Revisar información financiera enviada por los departamentos en cuanto a costos y gastos efectuados.	Asistente Contable
2.	Registrar la operación en el Libro Diario	Asistente Contable
3.	Ingresar a Libro Mayor	Asistente Contable
4.	Realizar el Balance de Comprobación	Contador
5.	Realizar consolidación financiera	Contador
6.	Realizar ajustes y correcciones	Contador
7.	Registrar operaciones del ejercicio	Contador
8.	Preparación de los estados financieros	Contador
9.	Realizar asientos de cierre	Contador
10.	Revisar información financiera enviada por los departamentos	Contador

- **Flujogramas**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 146 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 147 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.

- Indicadores

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo}}{\text{Pasivo}}$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 148 de 157

- Documentos

a. Informe Financiero

IMPRESA PRINT CENTER S.A.



Informe Financiero

Departamento:			
Responsable:			
Integrantes:			
Objetivos	Resultados	Indicadores	Cumplimiento

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión Contable	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_CON-019	PAGINA: 149 de 157

b. Comprobante diario

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.

Comprobante diario


Departamento:			
Responsable:			
Fecha			
Código	Cuentas	Debe	Haber

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Autorizado por:		Fecha de autorización:	

- Controles

- Control 1: Se genera en la actividad 6, en donde se revisa si esta correcto las cuentas consolidadas se continua con la actividad 7, en caso contrario se continua con la actividad 8.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 150 de 157

Procedimiento Gestión de Pagos

- **Objetivo:**

Realizar pagos a proveedores y colaboradores de la imprenta mediante el análisis financiero para cumplir con los deberes como empresa.

- **Alcance:**

Cumplir con los proveedores y colaboradores con sus pagos.

- **Glosario:**

Cheques: Es un documento de naturaleza bancaria que posee, especificada, una orden escrita de pago, mediante la cual el titular de una cuenta bancaria, también llamado librador, habilita a otra persona, conocida como beneficiario, a cobrar una cantidad determinada de dinero en la entidad bancaria.

Factura: Es un documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto.

Órdenes de compra: Es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías.

Nómina: Es la suma de los registros financieros de los sueldos de los empleados, incluyendo los salarios, las bonificaciones y las deducciones.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 151 de 157

Rol de pagos: Es el registro que lleva una compañía para detallar los pagos y los descuentos que tiene que hacer cada mes a sus empleados.


- Entradas

Insumos	Proveedor	Requisitos
Órdenes de compra	Proveedores externos	Requerimientos realizados por los departamentos
Nómina	Departamentos	Registro de horas trabajadas
Facturas	Proveedores externos	Requerimientos realizados por los departamentos

- Salidas

Producto	Cliente	Requisitos
Rol de pagos	Cliente Interno	Registro de horas trabajadas
Cheques	Proveedores	Requerimientos realizados por los departamentos


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 152 de 157

- Actividades

N.	Actividad	Responsable
1.	Ordenar cuentas a pagar si son pagos a proveedores o sueldos y salarios para los colaboradores de la empresa.	Asistente Contable
2.	Contabilizar los pagos a efectuar que tengan prioridad.	Asistente Contable
3.	Seleccionar facturas a pagar en función de la prioridad y el calendario de pagos.	Asistente Contable
4.	Realizar cheques de los pagos a realizar.	Contador
5.	Solicitar autorización de pago a la Gerencia	Contador
6.	Autorizar pagos y firmar cheques revisando que cumpla con lo establecido.	Gerente General
7.	Revisar nómina del mes para efectuar pagos.	Asistente Contable

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 153 de 157

N.	Actividad	Responsable
8.	Realizar roles de pago de cada uno de los empleados considerando el detalle de horas de trabajo, permisos y demás aspectos.	Asistente Contable
9.	Revisar valores que cumpla con las horas asignadas de trabajo.	Asistente Contable
10.	Efectuar pagos tanto a proveedores como al personal de la empresa.	Contador

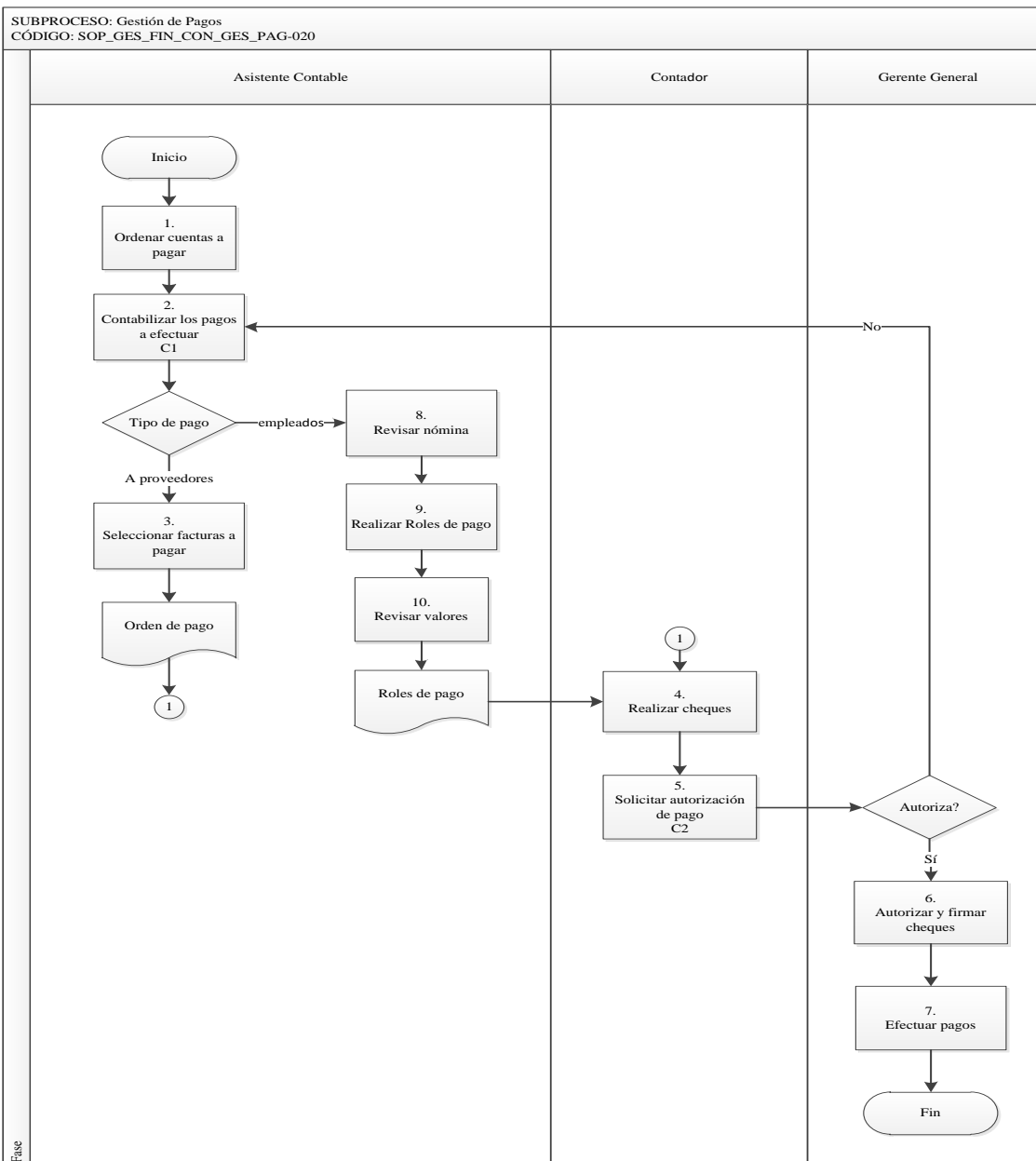
- Flujogramas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:




IMPRESION PRINT CENTER S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 154 de 157



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:


 IMPRESA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 155 de 157

- Políticas
 - a. Los colaboradores de la Imprenta Print Center S.A. deben conocer y cumplir con las normas implementadas de bioseguridad en sus áreas de trabajo y cuando se esté en contacto con el cliente.

- Indicadores

$$\text{Cumplimiento de pagos} = \frac{\text{Pagos efectuados}}{\text{Total de pagos por realizar}} \times 100\%$$

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 156 de 157

- Documentos

- a. Orden de pago

IMPRESIÓN PRINT CENTER S.A.

Orden de pago



Proveedor:			
Responsable:			
Fecha de pago:			
Cantidad	Unidad	Artículo	Costo
Costo Total			

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Solo para el uso del departamento de Contabilidad			
Autorizado por:		Fecha de autorización:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

 IMPRENTA PRINT CENTER S.A.		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha de elaboración: 20/05/2020
Macro Proceso: Soporte Proceso: Gestión Financiera Contable Subproceso: Gestión de Pagos	CÓDIGO: SOP_GES_FIN_CON_GES_PAG-020	PAGINA: 157 de 157

b. Roles de pago

IMPRENTA PRINT CENTER S.A.



Roles de pago

Nombre del Empleado:			
Responsable:			
Fecha de pago:			
Ingresos	Egresos		
		Valor a pagar	

Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de elaboración:		Fecha de revisado:	
Solo para el uso del departamento de Contabilidad			
Autorizado por:		Fecha de autorización:	

- Controles
- c. Control 1: Se genera en la actividad 2, en donde establece a contabilizar el pago a proveedores por lo que continúa en la actividad 3, y si es el caso de contabilizar el pago a empleados continua en la actividad 6.
- d. Control 2: Se genera en la actividad 5 en donde se autoriza el pago si es correcto continua con la actividad 6 en caso contrario continúa a la actividad 2.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO: Responsable del proyecto	CARGO: Tutor del proyecto	CARGO: Gerente Print Center S.A.
NOMBRE: Magaly Chávez	NOMBRE: Ing. Mario Vargas	NOMBRE: Mirian Vaca
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 19 Acta de Entrega Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

ACTA DE ENTREGA

Fecha: 15 de mayo del 2020

Motivo: Entrega del documento Manual de Procedimientos para la Imprenta Print Center S.A.

Para:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Agradeciendo de ante mano el apoyo que se ha brindado al proyecto, se hace la entrega del Manual de Procedimientos para que pueda ser revisado, mediante el correo electrónico, de esta manera la responsable del proyecto pueda realizar las correcciones respectivas al mismo.

Atentamente,

Ing. Mirian Vaca
Gerente

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

Anexo 20 Acta de Aprobación Manual de Procedimientos Imprenta Print Center S.A.

**PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.
RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO**

ACTA DE APROBACIÓN

Fecha: 15 de mayo del 2020

Motivo: Aprobación del documento Manual de Procedimientos para la Imprenta Print Center S.A.

Para:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Magaly de Lourdes Chávez Guerrero (Responsable del Proyecto)

Después de haber realizado los cambios respectivos al documento se envía al correo electrónico el Manual de Procedimientos para la aprobación del mismo, de esta manera pueda adjuntarse al proyecto.

De lo anterior indicado se firma para la conformidad.

Ing. Mirian Vaca
Gerente

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto

Anexo 21 Acta de Información Financiera Imprenta Print Center S.A.

PROYECTO: DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA IMPRENTA PRINT CENTER S.A. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESPONSABLE: MAGALY DE LOURDES CHÁVEZ GUERRERO

ACTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fecha: 4 de agosto del 2020

Motivo: Solicitud de Estados de Resultados de la Imprenta Print Center S.A.

Para:

- Ing. Mirian Vaca (Gerente)
- Lic. David Cisneros (Contador)

Solicito a usted la autorización correspondiente para la entrega de la información financiera específicamente de los Estados de Resultados correspondiente al 2019, debido a que se requiere hacer un análisis costo beneficio respecto a la propuesta de diseño de la Gestión Procesos en la empresa.

Agradeciendo la atención a la presente y en respuesta a la misma.

Magaly de Lourdes Chávez Guerrero
Responsable del Proyecto