

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

**SEDE QUITO**

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

**TEMA:**

**DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE LA  
EMPRESA DE TECNOLOGÍA AKROS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO.**

**AUTOR:**

**GABRIELA LIZBETH ALMEIDA BUITRÓN**

**TUTOR:**

**ING Msc. DIEGO RICARDO RUBIO ERAZO**

**QUITO - 2024**

## CERTIFICADO DEL ASESOR



Quito, 29 de abril de 2024

**Ing.**

**Carlos Valencia Mgs**

**DIRECTOR DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**UMET SEDE CORUÑA**

**Presente**

**De mi consideración:**

Reciba un atento saludo y éxito en sus funciones, la presente tiene como finalidad entregar la Tesis de Grado Tutorada y revisada de la señora estudiante Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón, con cédula de identidad No. 1716530223.

Denominada "DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA AKROS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO", habiendo concluido con los requisitos establecidos por la UMET. El documento se encuentra para lectura, pre-defensa y defensa con calificación de 100/100.

**Atentamente.**



**ING. RUBIO ERAZO DIEGO RICARDO.**

**C.I. 171736832-6**

**Tutor.**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, carrera Gestión empresarial, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: Diseño de la gestión por procesos de la cadena de valor de la empresa de tecnología Akros Cía. Ltda. de la ciudad 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 esta y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

**Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón**

**C.I. 1716530223**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, Diseño de la gestión por procesos de la cadena de valor de la empresa de tecnología Akros Cía. Ltda. de la ciudad de Quito, modalidad Proyecto de Investigación, 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.

Atentamente,

**Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón**

**CI: 1716530223**

**DEDICATORIA**

*El presente trabajo de titulación va dedicado a mi madre, mi esposo y mi hija, por su esfuerzo y apoyo incondicional en todo momento.*

*Gabriela Almeida.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento a los docentes de la Universidad Metropolitana del Ecuador y al Ing. Diego Rubio tutor de este trabajo de titulación por su aporte, guía y soporte.*

*Gabriela Almeida.*

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN .....	1
Justificación .....	1
Problematización.....	2
Árbol de problemas.....	3
Formulación del problema .....	3
Delimitación del problema.....	3
Delimitación espacial. ....	3
Delimitación temporal.....	4
Objetivos.....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	4
Marco teórico.....	4
Antecedentes de investigación. ....	4
Fundamentación contextual.....	6
Fundamentación legal .....	10
Fundamentación teórica .....	11
Metodología de investigación científica. ....	25
Filosofía de estudio.....	25
Crítico.....	25
Paradigma de investigación. ....	25
Interpretativo .....	25
Enfoque de investigación.....	25
Enfoque cualitativo .....	25
Método de investigación.....	26

Investigación Acción participativa.....	26
Tipos de investigación. ....	26
Exploratorio.....	26
Descriptiva .....	26
Campo. ....	27
Fuentes de investigación.....	27
Fuentes de información primaria.....	27
Fuentes de información secundaria. ....	28
CAPITULO I .....	29
1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	29
1.1. Diagnóstico situacional.....	29
1.1.1. Datos generales de la organización.....	29
1.1.2. Historia.....	29
1.1.3. Misión.....	30
1.1.4. Visión.....	30
1.1.5. Propósito. ....	30
1.1.6. Valores .....	30
1.1.7. Clientes .....	31
1.1.8. Competencia .....	32
1.2. Check list .....	33
1.3. Entrevistas.....	36
CAPÍTULO II.....	39
2. DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS .....	39
2.1. Organigrama estructural.....	39
2.2. Mapa de proceso .....	39

2.3.	Caracterización y manuales de procesos.....	40
2.4.	Catálogo de procesos .....	43
2.5.	Caracterización de procedimientos .....	44
2.6.	Manuales de procedimientos.....	66
	CONCLUSIONES .....	123
	RECOMENDACIONES.....	124
	BIBLIOGRAFÍA .....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Delimitación espacial.....	3
Tabla 2: Ranking 2022 empresas de telecomunicaciones en Ecuador .....	8
Tabla 3: Ranking 2022 empresas de Tecnología en Ecuador 2022 .....	9
Tabla 4: Gestión por procesos.....	16
Tabla 5: Interrogantes para definir modelo de negocio. ....	29
Tabla 6: Check list .....	34
Tabla 7: Entrevista .....	36
Tabla 8: Catálogo de procesos de cadena de Valor de Akros Cia. Ltda. ....	43
Tabla 9: Caracterización Procedimiento de Ventas .....	44
Tabla 10: Caracterización Procedimiento de ventas express .....	46
Tabla 11: Caracterización Procedimiento de compras nacionales.....	47
Tabla 12: Caracterización Procedimiento de compras internacionales .....	49
Tabla 13: Caracterización Procedimiento de compras licenciamiento .....	53
Tabla 14: Caracterización Procedimiento calificación y evaluación de proveedores.....	55
Tabla 15: Caracterización Procedimiento PMO .....	57
Tabla 16: Caracterización Procedimiento Centro de Servicios .....	59
Tabla 17: Caracterización Procedimiento Gestión de soporte y TI .....	62
Tabla 18: Caracterización Procedimiento Servicios Administrados. ....	64

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Justificación del proyecto .....	2
Ilustración 2: Árbol de problemas.....	3
Ilustración 3: Evolución de la Industria .....	6
Ilustración 4: Empleo con alto riesgo de sustitución tecnológica en América Latina .....	7
Ilustración 5: Inversión en tecnología de pymes en Ecuador .....	8
Ilustración 6: Ingresos de empresas de telecomunicaciones en Ecuador 2022.....	9
Ilustración 7: Ingresos de empresas de Tecnología en Ecuador 2022 .....	9
Ilustración 8: La cadena de valor .....	18
Ilustración 9: Los elementos de un flujograma.....	23

Ilustración 10: Elementos de Bizagi BPMN 2.0.....	24
Ilustración 11: Valores de Akros Cia. Ltda .....	30
Ilustración 12: Principales clientes de Akros Cia. Ltda.....	32
Ilustración 13: Análisis de la competencia directa .....	32
Ilustración 14: Organigrama Akros Cia. Ltda.....	39
Ilustración 15: Mapa de procesos Cia. Ltda.....	40
Ilustración 16: Formato Caracterización de procedimiento.....	41
Ilustración 17: Formato manual de procedimientos.....	42

## RESUMEN

Akros Cía. Ltda. es una empresa ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que se dedica a comercializar productos de tecnología. Akros es una empresa integradora de hardware, software, servicios gestionados y administrados. La empresa ha presentado problemas en la gestión operativa y se ha identificado un alto número de reprocesos en la ejecución de la entrega de los bienes y servicios, poniendo en riesgo la calidad de estos, y aunque la se ha logrado ventas competitivas dentro del mercado, no le ha logrado el margen de rentabilidad necesario y esperado. Este trabajo de titulación está constituido por dos capítulos, en el capítulo I se realiza un análisis situacional de los procesos de Akros mediante el uso de un check list de verificación que permitió diagnosticar y establecer la situación actual de la empresa. También se utilizó entrevistas a las gerencias, jefaturas y personal operativo de toda la empresa identificando que los problemas se generan en los procesos de la cadena de valor de Akros. En el capítulo II se define una gestión por procesos mediante el establecimiento de un mapa de procesos, un catálogo de procesos, la caracterización y flujogramas de los 10 procesos de cadena de valor, y finalmente 10 manuales de procesos donde se establecen controles e indicadores.

**Palabras clave:** Hardware, software, servicios gestionados, servicios administrados, cadena de valor, gestión por procesos.

## ABSTRACT

Akros Cia. Ltda. is a company headquartered in Quito, Ecuador. Akros offers technologic solutions that integrate hardware, software, as well as administration services to different business units. Lately, the company has presented problems in its operations management which as results has produced several reprocesses that affect the fulfillment of its services, increasing risks and possibly decreasing quality. Despite all the previously mentioned, Akros has achieved success in its target market, but it has not reached the expected levels of sales and profit margin.

This thesis is divided into two chapters. Chapter I consists in interviewing Akros management as well as several key positions in its different business units and a deep analysis of the reality of Akros processes using a checklist that contains all the important parts of the processes to get a diagnose of the real situation of the company, diagnose which will allow to identify the root causes of all the problems in Akros value chain. Chapter II is about defining a process map, a process catalog, and the flow charts for each process of the chain value and its user manuals with all the needed indicators.

**Keywords:** Hardware, software; managed services, administered services, value chain, Process management.

## INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados ha obligado a las empresas a buscar y generar soluciones apoyadas en las nuevas tecnologías, las cuales se han convertido en un punto importante para el diseño de las estrategias empresariales ya que permiten mejorar significativamente la gestión en todos los ámbitos.

En el año 2022 el Ecuador tuvo una inversión de más de 900 millones de dólares en telecomunicaciones y tecnología, de igual manera el 73% de personas en el país tienen acceso a internet según un estudio de julio 2023 de INEC, lo que nos indica que en el país existe un amplio mercado para las empresas que se dedican a la venta de tecnología tanto en el ámbito público como privado y no solo a nivel corporativo sino también a nivel de consumidores finales.

Las empresas de tecnología del Ecuador mediante sus productos y servicios buscan apoyar a las organizaciones a ser capaces de modificar su estructura, cambiar sus modelos de negocios, aumentar la producción eficiente de bienes y servicios mediante la tecnología que les ayuda a generar, almacenar, recuperar, procesar y manejar adecuadamente la información y los datos para que puedan generar información y decisiones correctas.

La gestión por procesos es una forma de administrar una empresa basada en procesos que apunten a un objetivo en común, todas las partes que componen un proceso deben trabajar de forma sincronizada con el fin de simplificarlos flujos de operación, optimizar el tiempo de ejecución, eliminar actividades sin valor agregado y sobre todo disminuir costos y mejorar la calidad de productos.

Este trabajo de titulación propone el diseño de la Gestión por procesos para la empresa de tecnología Akros Cía. Ltda. elaborando manuales de procesos para la cadena de valor con el fin de mantener una administración controlada y efectiva contribuyendo a la mejora de la calidad de entregables de los procesos aportando también a conseguir los objetivos estratégicos definidos

### **Justificación**

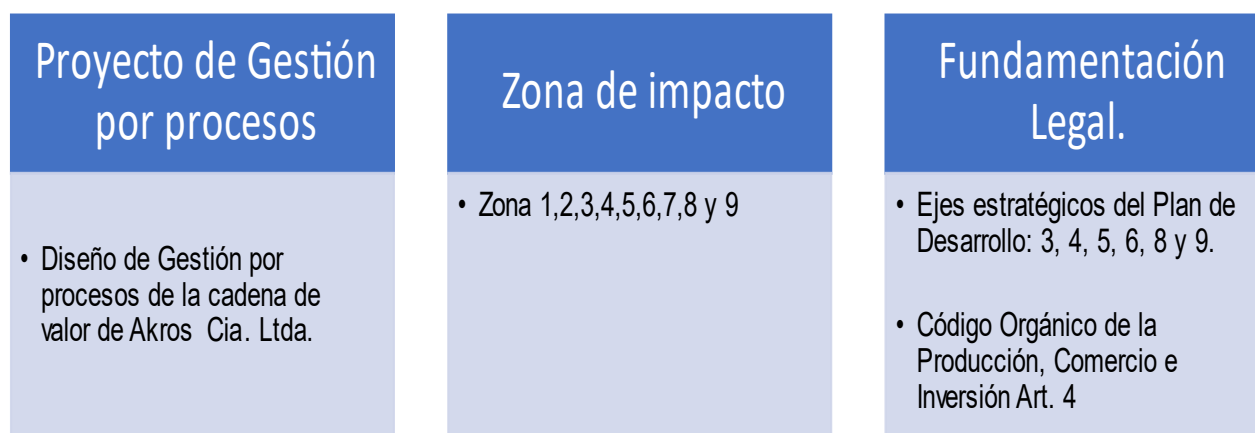
La empresa de tecnología Akros Cía. Ltda. ha propuesto el diseño de una gestión por procesos que le permita mejorar sus operaciones con un enfoque en la optimización de sus procesos de la cadena de valor de punta a punta, determinando actividades y responsabilidades en una estructura horizontal y dejando atrás la estructura funcional o tradicional con la que se cuenta en este momento. La inadecuada aplicación de los procesos ha provocado retraso en los tiempos de

entrega de las propuestas a clientes, incumplimiento de los SLAs en la entrega de bienes y servicios y falta de control de costos.

La gestión por procesos y los manuales de cada procedimiento permitirán mejorar su eficiencia con costos reducidos y mejorar la calidad de los entregables de cada proceso.

Plan de Desarrollo “Toda una Vida” y los lineamientos propuestos en el artículo 4 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Ilustración 1: Justificación del proyecto



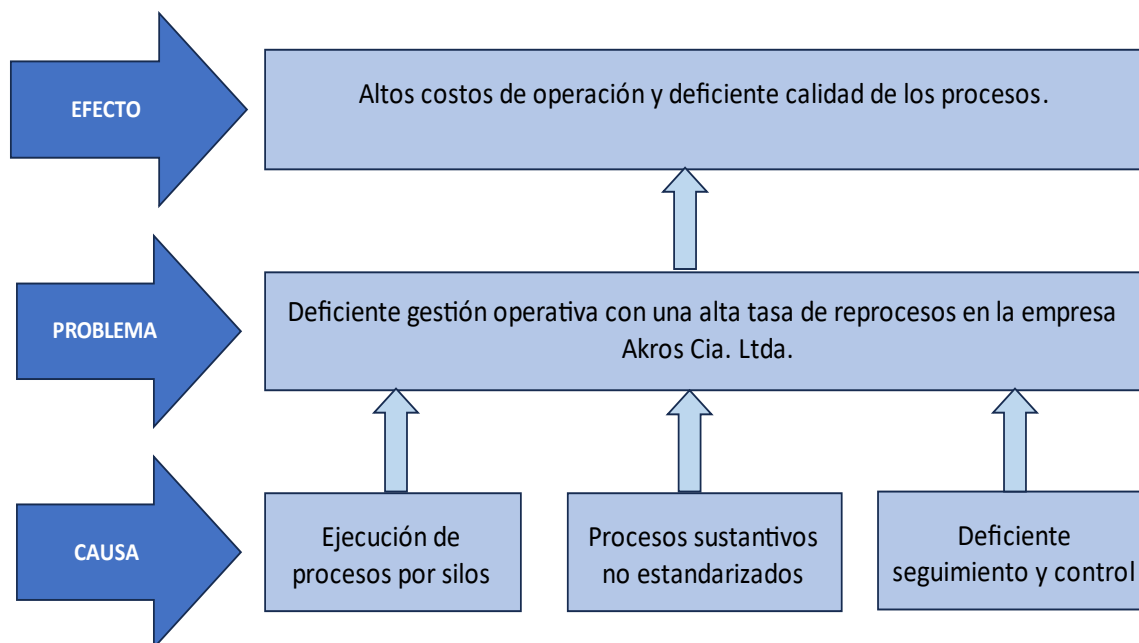
### Problematización

Para poder determinar el problema se realizaron reuniones de trabajo con el personal del área Comercial, Compras, Delivery, Logística, Talento Humano, Finanzas y TICS de Akros Cía. Ltda., y se puede identificar que una de las principales causas que existe en la empresa es que los procesos de la cadena de valor o sustantivos se ejecutan por silos, así también se pudo identificar que los procesos y procedimientos no están estandarizados y que existe un deficiente control y seguimiento de los procesos.

Las causas mencionadas ayudan a identificar el problema central que es la deficiente gestión operativa lo que genera una deficiente calidad en los procesos, lo cual podrían convertirse finalmente en un producto defectuoso.

## Árbol de problemas

Ilustración 2: Árbol de problemas



### Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el diseño de un sistema de gestión por procesos de los procesos sustantivos de la empresa de tecnología Akros Cía. Ltda. y los costos operativos y la calidad de los procesos?

### Delimitación del problema

#### Delimitación espacial.

Tabla 1 : Delimitación espacial

País	Ecuador
Región	Sierra y Costa
Provincia	Pichincha y Guayas
Cantón	Quito y Guayaquil
Organización	Akros Cía. Ltda.
Dirección.	Av., 12 de Octubre N26-48 y Orellana.

Fuente: (Akros Cia. Ltda., 2024)

## **Delimitación temporal**

El presente trabajo de titulación será realizado entre noviembre de 2023 y abril de 2024.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un sistema de gestión por procesos de la cadena de valor mediante un análisis situacional y una propuesta de manuales de procesos con el fin de garantizar un control de costos operativos y mejorar la calidad de los productos.

### **Objetivos específicos**

- Definir la situación actual de los procesos de la empresa de tecnología Akros Cía. Ltda.
- Elaborar los manuales de procedimientos de la cadena de la empresa de tecnología Akros Cía. Ltda.

## **Marco teórico**

### **Antecedentes de investigación.**

Según, (Espinoza, 2021) de la Universidad Técnica de Ambato en su tesis de grado, año 2021 con el título “Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno” indica que “establecer los procedimientos en la gestión de talento humano de la Empresa Servitorno S.A., para optimizar su gestión mediante la elaboración de un manual de procedimientos”

La autora concluye que:

Se concluye que al establecer un manual de procedimientos en la gestión de talento humano permite que exista una mayor optimización en los procesos internos del departamento de recursos humanos y sus niveles de gestión, puesto que, por medio de este se logra cumplir a cabalidad con cada una de las actividades que se les ha asignado además de dar cumplimiento los objetivos y actividades.

Además, se llega a la conclusión de que:

Por medio de la identificación de procedimientos y actividades que se realizan en la gestión de talento humano supone que exista mayor efectividad y productividad en las actividades que se desempeñan en el departamento de talento humano, específicamente en el proceso de contratación de personal idóneo para cada uno de los cargos que se requieran en un momento dado, de tal manera que la rotación del personal de la empresa disminuya favorablemente y esto aporte a mejorar la

producción de la empresa, lo cual indica que existe una correcta optimización tanto en los procedimientos que se realizan como en los tiempos en que se requieren para poder realizar dichas actividades.

Por otra parte, se deduce que el establecer un modelo de procedimientos estándar en la gestión de talento humano, es una necesidad prioritaria, puesto que, por medio de este manual de procedimientos no existirá nuevamente duplicidad en las actividades que se realizan, en la Empresa Servitorno S.A., debido que se podrá llevar un control de dichas actividades y sus respectivos resultados de tal manera que se garantiza que la gestión se realizará de forma eficiente, confiable y oportuna. (Espinoza, 2021, pág. 104)

En resumen, el autor en sus conclusiones indica que la elaboración de un manual de procedimientos del área de Talento Humano de la Empresa Servitorno, servirá para optimizar los procesos internos, fomentar el cumplimiento de las actividades definidas y eliminar la duplicidad de estas. También el manual de procedimientos aportará a mejorar la efectividad y productividad, bajando la rotación del personal de la empresa.

Según (Muñoz, 2018) de la Universidad Simón Bolívar en su tesis de maestría, con el título “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria” comenta que “plantear un sistema de Gestión basado en procesos para la empresa CDMSA, con el fin de promover la mejora de su accionar y permitir el aseguramiento de la calidad de sus servicios”.

El autor (Muñoz, 2018) concluye que:

El diseño de un sistema de gestión por procesos, que permita a CDM S.A. mejorar su administración y ejecución de proyectos, se estructuró considerando como procesos estratégicos a la dirección empresarial y a la gestión de calidad, para que supervisen, controlen y dirijan los procesos operativos compuestos por el flujo de operaciones que intervienen en la planificación, diseño y ejecución de proyectos; mediante el soporte de cuatro procesos de apoyo. Por lo tanto, se espera el incremento de la productividad, mientras se mejora y mantiene un alto grado de calidad en los servicios de esta empresa.

El manejo empírico que ha sido característico de la empresa por varios años, y que, a pesar de sus falencias, les ha permitido crecer y posicionarse como un servicio de calidad; será una de las principales barreras ante la implementación de un sistema de gestión por procesos; pues en parte limita la forma de proceder en las operaciones más relevantes, pero con el tiempo, para el personal será perceptible que el manejo de procesos reduce el consumo de recursos, aumenta la productividad y rentabilidad y reduce el riesgo y las fallas de coordinación.

Mediante el sistema de gestión por procesos la empresa formalizará sus operaciones, por lo cual, deberá desarrollar e implementar documentación complementaria a cada proceso, de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el Anexo 2.

En las conclusiones del autor nos indica que “al implementar un sistema de gestión por procesos en una empresa de ingeniería y construcción permitirá garantizar la calidad, incrementar la productividad y rentabilidad y también reducir los riesgos y las fallas en los diferentes proyectos”.

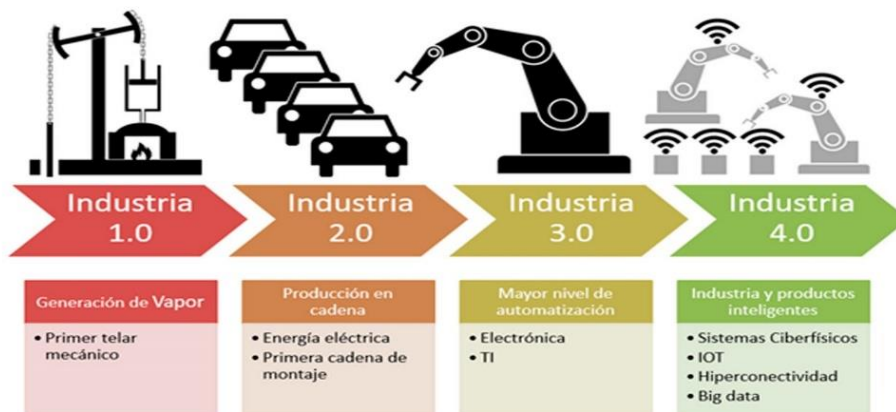
Una vez revisadas las conclusiones de los autores Samanta Abigail Espinoza Riofrío y Fabián Marcelo Muñoz Veloz en podemos determinar la similitud con este trabajo de titulación ya que, mediante el desarrollo de este, se ha analizado el entorno, las ventajas y desventajas para con esto poder generar las estrategias que permitan a Akros Cía. Ltda. Mejorar su productividad, eficiencia y calidad.

### Fundamentación contextual

Históricamente la tecnología ha sido uno de los principales factores para transformar la productividad y el empleo en el mundo. La evolución de la tecnología ha definido eras en la humanidad.

En la siguiente ilustración tomada de la página de la Universidad IUM de México se muestra la evolución de la industria desde el primer telar mecánico hasta el IOT y big data.

Ilustración 3: Evolución de la Industria



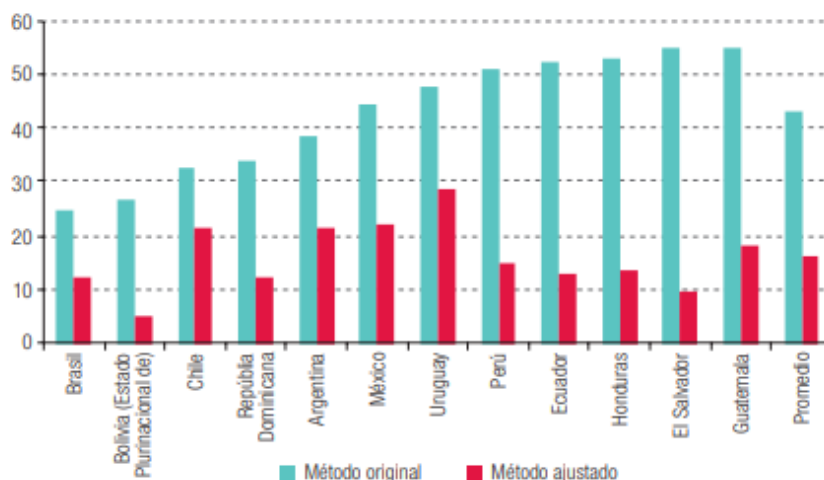
Fuente: (Tagle, 2017)

En la actualidad la inteligencia artificial y la automatización de procesos son las principales herramientas para aumentar la productividad lo cual vuelve más eficientes a las empresas.

Toda esta revolución tecnológica ha generado transformaciones que están cambiando el mundo y el futuro de la humanidad y esto lo podemos evidenciar en una publicación de la Revista de la CEPAL, en el artículo de (Weller, 2020), en la cual aplicando la metodología de Frey y Osborne (2013) y Weller, Gontero y Campbell (2019) proyectan que la tecnología en América Latina podría sustituir el empleo en los siguientes porcentajes, lo cual garantiza que los productos de tecnología tendrán una altísima demanda en el futuro.

Ilustración 4: Empleo con alto riesgo de sustitución tecnológica en América Latina

América Latina: proporción estimada del empleo con alto riesgo de sustitución tecnológica, método de Frey y Osborne, versiones original y ajustada (En porcentajes)



Fuente: (Weller, 2020)

La pandemia de COVID 19 fue un gran detonante para que la humanidad entera diera un salto obligado hacia la digitalización y la virtualidad, según la Organización de las Naciones Unidas el 94% de los empleos a nivel mundial se vieron afectados por las restricciones impuestas. El uso de esta tecnología no solo afectó los empleos públicos y privados, si no a la sociedad entera mediante la educación, el ocio, la forma de ofertar y comprar bienes y servicios, lo que produjo una altísima demanda de software, hardware, conectividad, almacenamiento, y seguridad que les permite realizar estas actividades

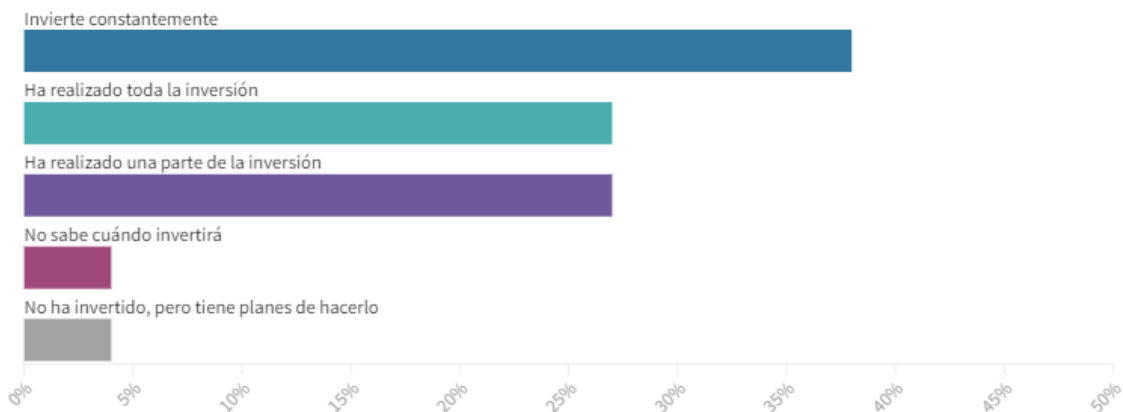
Por lo tanto, la demanda de la tecnología no solo tuvo auge durante la pandemia, ya que un gran porcentaje de estos cambios se han mantenido con trabajo remoto, compras y educación en línea y muchos más.

En la actualidad, según la (Coba, 2022) en su publicación del 03 de febrero de 2023 en la Revista Primicias, señala que, en Ecuador los Bancos, las camaroneras, los supermercados y las universidades son las empresas que más invierten en tecnología, destinando entre el 1% y 3% de sus ventas para este fin.

Ilustración 5: Inversión en tecnología de pymes en Ecuador

### Inversión en tecnología de las pymes

En Ecuador



Fuente: Microsoft • PRIMICIAS

Fuente: (Coba, 2022)

Como podemos evidenciar en la información presentada la inversión actual y proyectada del sector empresarial en tecnología es inminente, ya que buscan mayor productividad y eficiencia mediante esta, lo que nos permite mostrar la demanda del sector tecnológico.

Por otro lado, en el Ranking de 2022 de la revista Ekos podemos evidenciar los ingresos de empresas de tecnología en Ecuador tanto multinacionales como nacionales.

Tabla 2: Ranking 2022 empresas de telecomunicaciones en Ecuador

RANKING	EMPRESAS TELECOMUNICACIONES	INGRESOS TOTALES	UTILIDAD BRUTA	IMPUESTO CAUSADO
9	CLARO	\$1.041.851.015,00	\$ 220.982.185,00	\$ 45.687.152,00
32	TELEFONICA MOVISTAR	\$ 514.956.071,00	\$ 31.652.860,00	\$ 6.968.888,00
60	NETLIFE	\$ 275.205.741,00	\$ 51.017.170,00	\$ 10.042.462,00
67	TELCONET LATAM	\$ 259.727.207,00	\$ 57.592.516,00	\$ 9.320.761,00
198	DIRECTV ECUADOR	\$ 115.699.332,00	\$ -	\$ -

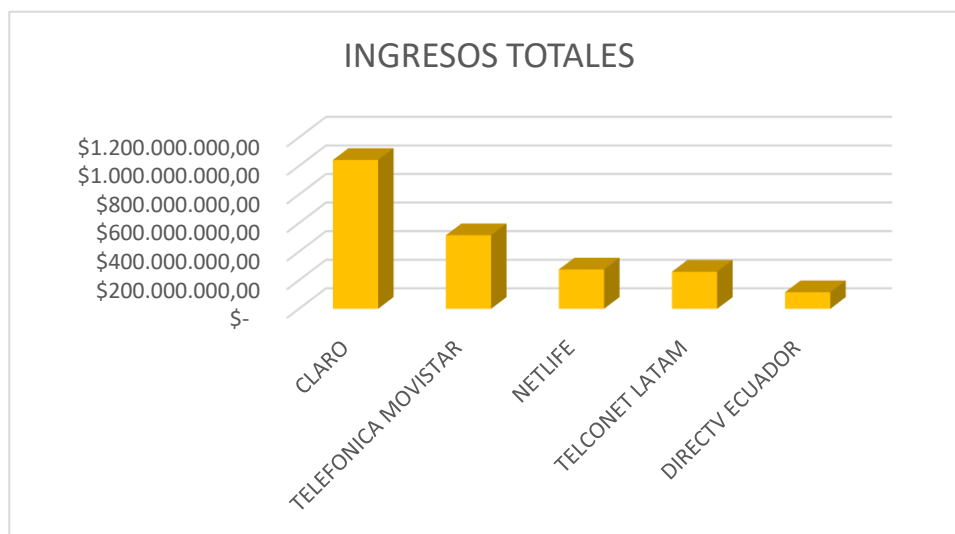
Fuente: (Revista Ekos, 2023)

Tabla 3: Ranking 2022 empresas de Tecnología en Ecuador 2022

RANKING	EMPRESAS TECNOLOGÍA	INGRESOS TOTALES	UTILIDAD BRUTA	IMPUESTO CAUSADO
783	BINARIA SISTEMAS	\$ 29.308.734,00	\$ 1.583.529,00	\$ 386.516,00
809	IBM DEL ECUADOR	\$ 28.545.106,00	\$ -	\$ -
894	MAINT	\$ 25.089.840,00	\$ -	\$ -
971	SIEMENS S. A.	\$ 23.256.966,00	\$ 3.459.064,00	\$ 495.370,00
972	AKROS	\$ 23.234.591,00	\$ -	\$ 56.385,00
1138	SOFTWAREONE ECUADOR SOLUCIONES S.	\$ 19.400.552,00	\$ -	\$ 176.660,00
1203	SONDA DEL ECUADOR	\$ 18.193.023,00	\$ 3.635.455,00	\$ 70.938,00
1405	DOS	\$ 15.292.687,00	\$ 284.353,00	\$ 92.567,00
1906	KRUGER	\$ 10.855.516,00	\$ 593.087,00	\$ 304.196,00
2539	MICROSOFT DEL ECUADOR S.A.	\$ 7.698.742,00	\$ 3.179.720,00	\$ 685.184,00
2674	SAMSUNG	\$ 7.213.342,00	\$ 666.708,00	\$ 236.013,00

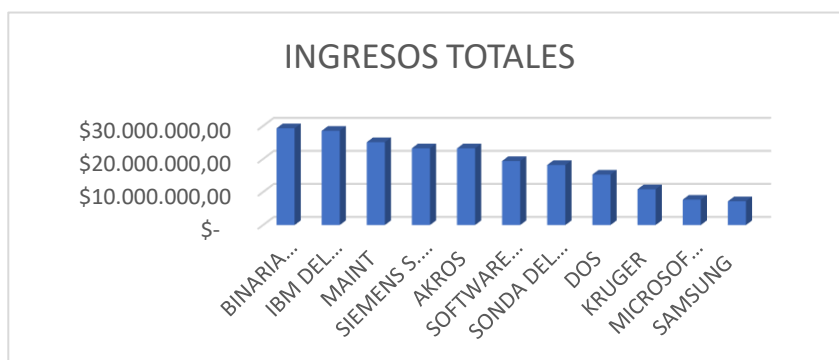
Fuente: (Revista Ekos, 2023)

Ilustración 6: Ingresos de empresas de telecomunicaciones en Ecuador 2022



Fuente: (Revista Ekos, 2023)

Ilustración 7: Ingresos de empresas de Tecnología en Ecuador 2022



Fuente: (Revista Ekos, 2023)

Las empresas de telecomunicaciones en el país son las que tienen una mayor puntuación en el ranking por lo tanto también tienen mayores ingresos, podemos concluir que esto se debe a que en la actualidad el consumo de estos productos viene no solo del sector empresarial sino también de una gran parte de la población ya que según el (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021) INEC en el año 2020 un 53,20% de los hogares en Ecuador tiene acceso a internet, un 70,7% de las personas utiliza internet y un 81,80% utilizan teléfonos inteligentes.

Las empresas de tecnología por otro lado están mucho más enfocadas en la infraestructura, ciberseguridad, desarrollo de software, IOT, big data entre otros, y aunque representan un gran porcentaje en el mercado ecuatoriano, a nivel de Latinoamérica Ecuador todavía tiene una brecha con el resto de los países.

### **Fundamentación legal**

Para la fundamentación legal debemos partir de lo definido por la Asamblea Nacional de 2010, en artículo No. 4 CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010), Registro Oficial 351, de 29 de diciembre de 2010.

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; d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores;
- f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;

- g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables;
- h. Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo
- i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos;
- j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados;
- k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico -institucional;
- l. Impulsar el desarrollo productivo en zonas de menor desarrollo económico;
- m. Establecer los principios e instrumentos fundamentales de la articulación internacional de la política comercial de Ecuador;
- n. Potenciar la sustitución estratégica de importaciones;
- o. Fomentar y diversificar las exportaciones;
- p. Facilitar las operaciones de comercio exterior;
- q. Promover las actividades de la economía popular, solidaria y comunitaria, así como la inserción y promoción de su oferta productiva estratégicamente en el mundo, de conformidad con la Constitución y la ley;
- r. Incorporar como un elemento transversal en todas las políticas productivas, el enfoque de género y de inclusión económica de las actividades productivas de pueblos y nacionalidades;
- s. Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente; y,
- t. Fomentar y apoyar la investigación industrial y científica, así como la innovación y transferencia tecnológica. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010)

## **Fundamentación teórica**

### **Tecnología de la información.**

Según (Laudon & Laudon, 2023) la tecnología de información (TI) se refiere al “uso de equipos de cómputo, software, redes y otros dispositivos para almacenar, recuperar, transmitir y recuperar datos, y sus beneficios son mejorar la eficiencia, mejorar la comunicación, mejorar la toma de decisiones y reducir costos”.

En la actualidad en el mundo empresarial la tecnología de la información permite a las organizaciones ser más eficientes y competitivas.

### **Infraestructura digital**

(Dans, 2021) define la infraestructura digital como “el conjunto de elementos físicos y virtuales que permiten la creación, almacenamiento, procesamiento y transmisión de información digital”. Son “los cimientos sobre los que se construye la economía digital”.

Por otro lado (Intarex, s.f.) señala que:

La infraestructura digital es el conjunto de equipos y tecnologías digitales que dan soporte a la gestión de datos necesaria para las operaciones de cualquier organización y que, a la larga, convierten una empresa en una empresa inteligente. De ella dependen tanto la productividad como la calidad de los productos que se ofrecen o los servicios que se prestan.

Cuando hablamos de gestión de datos nos referimos al almacenamiento, transmisión y gestión de estos, que se realiza a través de dispositivos como ordenadores y redes de computación. La infraestructura digital engloba hardware y software, es decir, equipos físicos y programas. Principalmente:

- La red troncal, que conecta diferentes rutas.
- El centro de procesamiento de datos (CPD), donde se mantienen todos los equipos necesarios para el funcionamiento de la red.
- Los portales de información empresarial (EIP), que enlazan la información necesaria para las operaciones del equipo de una empresa, sus socios y sus clientes.
- El software en la nube que utiliza la empresa.
- El hardware y los componentes necesarios.
- Los equipos de comunicación móvil, incluyéndose las aplicaciones.

Una infraestructura digital de calidad es vital para el funcionamiento y la seguridad de la empresa, ya que facilita su gestión e incrementa la productividad de esta.

### **Nube**

Según el artículo de (Cloudflare, 2024) señala que:

La nube hace referencia a los servidores a los que se accede a través de Internet, y al software y bases de datos que se ejecutan en esos servidores. Los servidores de la nube están ubicados en centros de datos por todo el mundo. Con la informática en la nube, no es necesario que los

usuarios y las empresas gestionen los servidores físicos ni que ejecuten aplicaciones de software en sus propios ordenadores.

La nube permite a los usuarios acceder a los mismos archivos y aplicaciones casi desde cualquier dispositivo, ya que los procesos informáticos y de almacenamiento tienen lugar en servidores en un centro de datos, y no de forma local en el dispositivo del usuario. Por ello, un usuario puede iniciar sesión en su cuenta de Instagram con un teléfono nuevo después de que se le haya averiado el anterior y seguirá teniendo acceso a su cuenta de siempre, con sus fotos, vídeos y el historial de conversación. Funciona igual con proveedores de correo electrónico en la nube como Gmail o Microsoft Office 365, y con proveedores de almacenamiento de nube como Dropbox o Google Drive.

## **Ciberseguridad**

La ciberseguridad según (Goldsystems, 2024) es:

La práctica de defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de tecnología de la información o seguridad de la información electrónica. El término se aplica en diferentes contextos, desde los negocios hasta la informática móvil, y puede dividirse en algunas categorías comunes.

- La seguridad de red es la práctica de proteger una red informática de los intrusos, ya sean atacantes dirigidos o malware oportunista.
- La seguridad de las aplicaciones se enfoca en mantener el software y los dispositivos libres de amenazas. Una aplicación afectada podría brindar acceso a los datos que está destinada a proteger. La seguridad eficaz comienza en la etapa de diseño, mucho antes de la implementación de un programa o dispositivo.
- La seguridad de la información protege la integridad y la privacidad de los datos, tanto en el almacenamiento como en el tránsito.
- La seguridad operativa incluye los procesos y decisiones para manejar y proteger los recursos de datos. Los permisos que tienen los usuarios para acceder a una red y los procedimientos que determinan cómo y dónde pueden almacenarse o compartirse los datos se incluyen en esta categoría.
- La recuperación ante desastres y la continuidad del negocio definen la forma en que una organización responde a un incidente de ciberseguridad o a cualquier otro evento que cause que se detengan sus operaciones o se pierdan datos. Las políticas de recuperación ante desastres dictan la forma en que la organización restaura sus operaciones e información para

volver a la misma capacidad operativa que antes del evento. La continuidad del negocio es el plan al que recurre la organización cuando intenta operar sin determinados recursos.

- La capacitación del usuario final aborda el factor de ciberseguridad más impredecible: las personas. Si se incumplen las buenas prácticas de seguridad, cualquier persona puede introducir accidentalmente un virus en un sistema que de otro modo sería seguro. Enseñarles a los usuarios a eliminar los archivos adjuntos de correos electrónicos sospechosos, a no conectar unidades USB no identificadas y otras lecciones importantes es fundamental para la seguridad de cualquier organización.

### **Comercialización.**

Para (Kotler & Armstrong, 2012) la comercialización se define como “una serie de actividades que intervienen en el proceso por el cual un producto está disponible para el consumo, tales como compra, venta y distribución”.

En el caso de empresas de tecnología la comercialización de los bienes y servicios siempre estarán en constante renovación e innovación para que puedan ofrecer propuestas de valor a sus clientes.

### **PMO**

(Díaz, 2020) define a la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) como “un departamento que se crea con el fin de crear y mantener unos estándares para la gestión de proyectos dentro de una organización” y sus funciones principales son:

- Integrar o validar la gestión de proyectos dentro de organización, proporcionando orientaciones en la adaptación de la metodología para poder gestionar mejor los proyectos.
- Apoyar en la gestión de proyecto, por ejemplo, usando metodologías PRINCE2, donde tenemos roles y responsabilidades definidos, ya que la PMO puede aportar diferentes roles, como el de garantía de proyecto (que servirá de apoyo al Project Manager) o el rol de garantía de calidad (un rol externo al proyecto que velará porque el mismo cumpla con los estándares de la organización, con las normas y políticas de la organización). También debe proporcionar todo lo que es documentación, informes, plantillas, técnicas, etcétera.

En una empresa de tecnología la mayoría de los negocios se manejan por medio de proyectos y para esto será necesario aplicar varias metodologías entre las principales las definidas en el PMBOK.

## **Centro o mesa de servicios.**

El centro o la mesa de servicios según (Zendesk, 2023) se trata de un software que:

Actúa como puente de comunicación entre los usuarios y la organización. Su trabajo es fundamental dentro de una empresa. Esto se debe a que va mucho más allá del soporte técnico, ya que resuelve demandas complejas y requiere un alto nivel de especialización.

El principal objetivo de la mesa de servicio es garantizar la satisfacción del cliente. Para ello, se enfoca en evitar fallas, cubrir cuellos de botella y asegurar una prestación de servicios de calidad. Actuando de forma estratégica y preventiva.

- Las principales características y funciones de la mesa de servicio de ITIL son:
- Actuar como un único punto de contacto para todos los usuarios de los servicios de TI;
- Restablecer el “funcionamiento normal del servicio” lo más rápido posible en caso de una interrupción;
- Rastrear y categorizar preguntas y consultas para ayudar a los gerentes a predecir problemas;
- Apoyar y guiar a la mesa de ayuda desde el principio hasta el final;
- Actuar de forma proactiva para resolver solicitudes complejas de TI;
- Administrar los ciclos de vida del programa, lo que permite un flujo constante de datos;
- Realizar el mantenimiento de todos los sistemas y programas;
- Estudiar e implementar nuevas herramientas tecnológicas que ayuden a asegurar el mejor desempeño de la empresa;
- Administrar los permisos de acceso de los usuarios
- Elaborar informes que muestren y monitoreen el avance del trabajo, verificando que esté alineado con los objetivos predefinidos.
- Servicios administrados o gestionados.

Según el artículo de (Axarnet, 2019) los servicios gestionados se definen como:

## **Sistema de gestión por procesos.**

Según (Summers, 2006) La gestión por procesos hace que:

Aquellos destinados a la administración de manera remota de la infraestructura tecnológica e informática de una determinada empresa. En algunos casos la compañía también puede contratar la gestión de los sistemas de usuario final”.

Un recurso muy apreciado por pequeñas y medianas empresas, así como profesionales autónomos, quienes no pueden disponer en muchos casos de perfiles especializados en TI en sus plantillas. Así,

se establece una relación profesional y de confianza entre la empresa que presta los servicios gestionados y la compañía que los contrata.

Los empleados de la primera, a pesar de realizar su trabajo de forma remota, muestran una actitud proactiva en sus funciones profesionales. Es decir, no esperan a que surja un determinado problema o anomalía en la infraestructura, sino que realizan propuestas continuas de mantenimiento y mejora de los servicios. Por supuesto, siempre adaptadas de forma precisa a las necesidades de cada cliente, de forma 100% personalizada.

Las personas a tomar conciencia de la relación entre las actividades del proceso. Una orientación a procesos permite a una organización alcanzar su misión y objetivos con más facilidad porque todos sus miembros están alineados con los procesos de negocio clave que deben realizarse perfectamente para que la empresa atraiga clientes y los retenga.

También podemos agregar que “la gestión por procesos es la metodología mediante la cual se identifican, definen, interrelacionan, optimizan, operan y mejoran los procesos de una organización” de acuerdo con (Tovar, 2012)

“En una empresa tradicional, todos los recursos están divididos en departamentos o áreas que cumplen ciertas funciones, y que difícilmente se integran de forma coordinada. Una organización por procesos interrelaciona todos los procesos y los alinea hacia el logro de la satisfacción del usuario”. (Andreu & Martínez, 2011)

Tabla 4: Gestión por procesos

	GESTIÓN FUNCIONAL	GESTIÓN POR PROCESOS
El departamento	Importancia "per se"	Eslabón de un proceso
Enfoque	Cómo se hace	Qué se hace
Compromiso	Cumplimiento	Resultados
Eficacia y efectividad	Efectividad parcial	Eficacia global
Orientado a	Tareas	Resultados
Orientación	Al producto	Al cliente
Adaptación al cambio	Difícil	Fácil
Comunicación horizontal	Escasa	Fluida
Lógica vs creatividad	Lógica tayloriana	Creatividad
Responsabilidad	Frente a jefes funcionales	Frente al jefe del proceso
Valor	Por especialización	Valor añadido
Control	Jerárquico	Autocontrol
Comunicación	Descendente	Horizontal
Enfoque resultados	Productividad	Valor añadido
Jerarquía	Jefe	Equipo
Forma de trabajo	Formal, rígida	Flexible, innovadora
Apta para entornos	De demanda previsible	De demanda cambiante
Enfoque externo	Mercado	Cliente
Decisiones	Centralizadas	Compartidas

Fuente: (Andreu & Martínez, 2011)

En conclusión, una empresa que decida trabajar mediante gestión por procesos su objetivo será que los procesos se establezcan de forma transversal y no por áreas, evitando así que los intereses de cada una de ellas prevalezcan sobre el resultado final.

### **Metodología de gestión por procesos**

“Para una implementación de gestión por procesos exitosa es necesario aplicar la metodología de Gestión por procesos” de acuerdo con (Pérez Fernández, 2009)

(López, 2012) define las siguientes fases:

Asignar y comunicar la misión del proceso (el objeto), su razón de ser y existir, y los objetivos de la calidad/funcionalidad, tiempo/servicio y coste del proceso, coherentes con los requisitos del cliente, de las partes interesadas y con la estrategia de la empresa.

Asegurar que el responsable del proceso comprende las restricciones existentes, básicamente sobre los recursos.

Fijar los límites del proceso. Definir input y output, proveedor (es) y cliente (s) o usuario del producto del proceso.

Planificar el proceso: representarlo gráficamente mediante un flujograma. Elaborar la “Hoja de Proceso”, definir el Equipo de Proceso y el Sistema de Control: herramientas y sistemáticas para la medición; indicadores de funcionamiento y medidas de resultados de proceso, producto y cliente.

Identificar, caracterizar y comprender las interacciones con el resto de los procesos, en especial con el “Proceso del Cliente”; Mapa de Procesos de Empresa como facilitador.

Asegurar la disponibilidad de recursos físicos, materiales e información necesarios para la operación y el control del proceso. Adecuada formalización de la interacción con los Procesos de Apoyo y de Gestión.

Durante la etapa de ejecución del proceso, y cuando el responsable no sea el ejecutor directo, el gestor del proceso se involucra en la resolución de las incidencias, en la eliminación de riesgos y se asegura del funcionamiento de los controles.

Medición y seguimiento. Recogida de datos mediante las herramientas de medición del proceso (control, auditoria, cuadro de mando, autoevaluación, etc.) con la frecuencia adecuada (en operaciones industriales es habitual hacerlo a diario).

Analizar los datos para convertirlos en información al objeto de proceder de acuerdo con alguna de las siguientes alternativas:

- Acometer las correcciones pertinentes.
- Si procede, proponer medidas correctoras y preventivas.
- Industrializar, extrapolar o transversalizar a otros procesos las medidas adoptadas.

- Periódica y sistemáticamente, desencadenar el proceso de mejora continua del proceso. Ocasionalmente tendrá sentido acometer su reingeniería o mejora radical.

## Mapa de procesos

(Bravo Carrasco, 2009) define que:

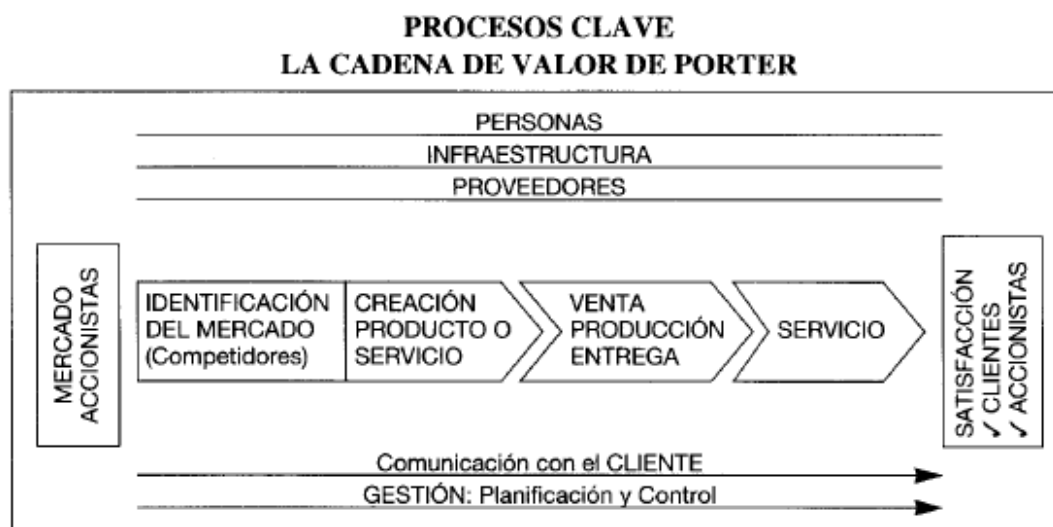
El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizando y pegado en las paredes de cada gerencia para comprender rápidamente el hacer de la organización, El método de visualizar las actividades de la empresa, a todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones, junto con el pliegue sistemático de objetivos, responsabilidades, características, relaciones, etcétera, de cada proceso, proporciona a la dirección de la empresa.

También podemos encontrar la definición de (Zaratiegui, 2007) en donde cita que el mapa de procesos es “el método de visualizar las actividades de la empresa, a todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones, junto con el pliegue sistemático de objetivos, responsabilidades, características, relaciones, etcétera, de cada proceso”

## Cadena de valor.

Según (Pérez Fernández, 2009) la cadena de valor “es una sucesión de acciones realizadas con el objetivo de instalar y valorizar un producto o servicio exitoso en un mercado” y también nos presenta el siguiente gráfico de la cadena de valor según Michael Porter.

Ilustración 8: La cadena de valor



Fuente: (Pérez Fernández, 2009)

## Calidad

Según la Organización Internacional de Normalización en la Norma ISO 9001:2015 (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015), la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por:

La capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

(Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego, & Bullón, 2006) también señala que “la calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

Las organizaciones que pueden ofrecer calidad en sus bienes y servicios podrán ejecutar de mejor manera sus estrategias comerciales, ya que la calidad por lo general suele fidelizar a clientes ya que va atado de forma directa con un cliente satisfecho.

## Mejora continua

La (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015) menciona como la organización debe:

Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

La mejora continua es definida por (Gutiérrez Pulido, 2014) como:

La consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizado los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

## **Manual de procesos y procedimientos.**

Según (Frías, 2009) el manual de procedimientos es:

Una expresión analítica de los procedimientos administrativos, a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo, de manera sistemática y cronológica. Es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso, además de que la implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo

Por otro lado (Gómez J. L., 1994) define al manual de procesos como:

El documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

## **Procesos**

La (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015), define que un proceso es “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”

(Pérez Fernandez, 2010) entiende al proceso como:

La organización secuencial de operaciones que generan valor para el usuario o cliente final, y que tienden a repetirse.

Un proceso abarca una serie de operaciones secuenciales que están destinadas a tomar un input o entrada (que puede ser materia prima, datos, requerimientos, información, entre otros), para transformarlo mediante una secuencia de actividades en la que se involucran recursos (personas-materiales) o factores (información, factores físicos), y dar como resultado una salida u output.

Las organizaciones buscan mejorar su productividad y mejorar sus resultados financieros por lo que utilizan como estrategia los procesos para implementar eficiencia en las actividades que se ejecutan.

## **Procedimiento**

En la (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015) define que “un procedimiento es la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso”

Un procedimiento es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades. Por ejemplo: el procedimiento de contestar una

llamada telefónica, abrir la caja, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando “se cae” el sistema computacional según (Bravo Carrasco, 2009)

### **Actividades**

De forma simple una actividad es la suma de tareas que se agrupan en un procedimiento con el fin de facilitar la gestión de este.

(Bravo Carrasco, 2009) define que:

A nivel de un proceso específico, las actividades son los elementos de más bajo nivel que se analizan y adquieren pleno sentido al cuestionar su valor al interior de un proceso. El factor tiempo es crítico, aunque ahora se agrega el aspecto relacional, porque no es suficiente con una actividad eficiente si el producto queda bloqueado o en espera para entrar al siguiente paso.

### **Elementos de un proceso**

Según (Pérez Fernández, 2009) todo proceso consta de los siguientes elementos:

- Un input (entrada), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido:
- El proceso, la secuencia de actividades propiamente dicha. Unos factores medios y recursos con determinados requerimientos para ejecutarlo siempre bien a la primera.
- Algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir inputs necesarios o convenientes para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena. Son también productos que provienen de otros procesos con los que interactúan.
- Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente.

Por otro lado (Armendariz Sanz, 2010) señala que los elementos de un proceso son:

- Entradas: materiales, componentes, información, energía, etc., que son necesarios para realizar el proceso.
- Salidas: resultado obtenido en el proceso.
- Proveedor: es el que proporciona las entradas al proceso (puede ser proveedor interno o externo)
- Cliente: destinatario del proceso (puede ser proveedor interno o externo)
- Recurso: elementos que se necesitan para llevar a cabo el proceso
- Actividades: suma de tareas que se agrupan en un procedimiento

- Procedimientos: forma específica de llevar a cabo una actividad.
- Indicador: medida de una característica del proceso
- Propietario del proceso: responsable del proceso
- Controles: elementos que permiten comprobar el estado del proceso.

### **Indicadores de Gestión.**

(Marradi, 2007) considera que “el indicador es algo manifiesto o registrable que da información sobre algo que no es manifiesto (o directamente registrable)”.

De acuerdo con el artículo de (Adequasys, 2023) Los indicadores de gestión, también conocidos como KPIs, constituyen:

Puntos de referencia cruciales para medir el cumplimiento de los objetivos internos en una empresa. Son herramientas vitales que permiten evaluar si una compañía está alcanzando sus metas de manera efectiva.

Existen distintos tipos de estos indicadores, desde los que abarcan una visión general del desempeño de toda la empresa hasta aquellos que se centran en los procesos internos de cada área. La calidad de estos indicadores es esencial para tener una comprensión clara del estado actual de la empresa y asegurarse de que esté en el rumbo adecuado.

Características fundamentales de los indicadores de gestión:

- Claridad: Deben ser comprensibles por todos en la empresa, evitando tecnicismos excesivos para facilitar su implementación.
- Utilidad explícita: Es necesario que cada indicador esté claramente vinculado con su propósito y objetivo, permitiendo comprender su relevancia para el proceso.
- Temporalidad definida: Los indicadores requieren marcos temporales específicos para su realización y análisis, evitando que su extensión afecte sus resultados.
- Involucramiento de los clientes: Aunque es crucial evaluar aspectos internos, también es vital considerar la retroalimentación de los clientes, ya que esto permite alinear los resultados con las necesidades de ambas partes.
- Adecuación contextual: Cada indicador debe alinearse con los objetivos y las necesidades actuales de la empresa, asegurando su relevancia y contribución a los resultados deseados.

Los indicadores son instrumentos de medida utilizados para realizar el seguimiento objetivo del funcionamiento de un proceso. Son muy importantes los indicadores que nos ofrecen información sobre el resultado final, aquellos que nos dan idea de si el producto o servicio generado ha satisfecho los requisitos acordados con los clientes. A estos indicadores los denominaremos indicadores de resultado.

Las organizaciones deben poner énfasis en medir los resultados de los procesos, ya que solo estas métricas podrán generar la mejora continua dentro de las organizaciones y también pueden.










## Flujogramas

De acuerdo con (Team Asana, 2024) un flujo de un proceso es:

Una manera de visualizar cada uno de los pasos que el equipo debe atravesar cuando trabaja orientado a un objetivo. Al observar estos pasos en un diagrama común o de flujo, todos podrán entender fácilmente en qué orden tienen que finalizar las tareas. La mejora de los procesos es fundamental para lograr producir trabajos de mayor impacto más rápido.

Para (Chiavenato, 1993) el flujograma “es una gráfica que representa el flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene como ventaja que indica la secuencia del proceso, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución”.

Ilustración 9: Los elementos de un flujograma

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Operación:</b> Se usa para describir cualquier actividad. En el interior del rectángulo se escribe una breve descripción de la actividad.
	<b>Límites del Proceso:</b> Indica el inicio y el final de un proceso. En el interior del óvalo aparece la palabra inicio o fin.
	<b>Punto de Decisión:</b> Denota que en ese punto se toma una decisión. Los outputs salidas del diamante, son siempre dos y del tipo Si / No.
	<b>Movimiento:</b> Muestra el movimiento de un output entre distintos puntos de la organización.
	<b>Conector:</b> Señala que el output de ese proceso puede ser el input de otro ( la letra indica el proceso de entrada)
	<b>Dirección del flujo:</b> Denota la dirección y el orden de los pasos del proceso
	<b>Documento:</b> Documento/registro.
	<b>Listados:</b> Listados / notas de trabajo acumulado, información referente a la actividad.
	<b>Base de datos:</b> Punto de archivo donde se retiene temporalmente la información, en espera que se cumplan otras condiciones para continuar el proceso. Puede llevar asociada una tarea de administración de almacenamiento.

Fuente: (Torres, 2019)

## BPMN

Business Process Model and Notation (BPMN) es una notación gráfica estandarizada diseñada para representar la secuencia de actividades que conforman los procesos de negocio de una organización y los mensajes que fluyen entre los participantes y cada una de las actividades. Esta representación, basada en la técnica de “Flow Chart” permite generar un Diagrama de Procesos de Negocio (Business Process Diagram, BPD) el cual es utilizado como referencia única en la práctica de BPM. según lo registrado en (Bizagi team, 2023)

Ilustración 10: Elementos de Bizagi BPMN 2.0

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	TAREA	Son actividades simples o atómicas. No es definida a un nivel más detallado.
	SUBPROCESO	Es una actividad compuesta que incluyen un conjunto interno lógico de actividades (proceso) y que puede ser analizado.
	COMPUERTA EXCLUSIVA	Divergencia: Ocurre cuando en un punto del flujo basado en los datos del procesos se escoge un solo camino de varios disponibles. Convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos
	COMPUERTA PARALELA	Divergencia: Se utiliza cuando varias actividades pueden realizarse concurrentemente o en paralelo. Convergencia: Permite sincronizar varios caminos paralelos en uno solo. El flujo continúa cuando todos los flujos de secuencia de entrada hayan llegado a la figura.
	COMPUERTA INCLUSIVA	Divergencia: Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos de varios caminos disponibles, basado en los datos del proceso. Convergencia: Se utiliza para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.
	EVENTO DE INICIO	Indican cuando un proceso inicia, no se especifica ningún comportamiento en particular para iniciar el proceso.
	EVENTOS DE FIN	Indican cuando un camino del proceso finaliza, indica que un camino del flujo llego al fin.
	POOL	* Actúa como contenedor de un proceso * El nombre del pool puede ser el del proceso o del participante * Representa un participante entidad o Role * Siempre existe al menos uno, así no se diagrama
	POOL LANE	* Subdivisiones del Pool * Representan los diferentes participantes al interior de una organización * Es una sub partición dentro del proceso. Los lanes se utiliza para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.
	SECUENCIA	* Representa el control de flujo y la secuencia de las actividades. * Se utiliza para representar la secuencia de los objetos de flujo, donde encontramos las actividades, las compuertas y los eventos
	OBJETOS DE DATOS	Permiten mostrar la información que una actividad necesita, como las entradas o las salidas.
	FLUJO DE SECUENCIA	Es utilizado para mostrar el orden en que las actividades se ejecutaran dentro del proceso.
	ASOCIACION	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.
	EVENTO INTERMEDIO DE ENLACE	Este evento se utiliza para conectar permite concretar dos secciones del proceso

Fuente: (Bizagi team, 2023)

## **Metodología de investigación científica.**

### **Filosofía de estudio.**

#### **Crítico**

Crítico porque no solo se enfoca en observar y describir si no también pone su atención en cuestionar, reflexionar, criticar y finalmente generar cambio y transformar. Sus principales características son la flexibilidad que permite ser consciente de lo que se cree y cuestionar ciertos supuestos, también se caracteriza por ser transformacional ya que no solo se basa en entender si no en mejora y cuestionar la estructura y desafiar.

### **Paradigma de investigación.**

#### **Interpretativo**

Según (Ayala, 2021) el paradigma interpretativo es:

El modelo de investigación que se basa en la comprensión y descripción de lo investigado y surge como reacción al concepto de explicación y predicción, lo cual es característico del paradigma positivista. El investigador en el paradigma interpretativo trata de entender las interpretaciones del medio, y trabaja directamente con la experiencia y el entendimiento de las personas.

Este trabajo se realiza con el método de investigación interpretativo, ya que los datos se obtienen directamente de la experiencia de personas que están a cargo de los procesos o de quienes los ejecutan para finalmente tener la comprensión y descripción de lo investigado.

### **Enfoque de investigación.**

#### **Enfoque cualitativo**

(Mira & Turpin, 2007) indican que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. La investigación cualitativa produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable”.

Según los autores (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) menciona que la investigación cualitativa “Utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”

En este trabajo se utiliza un enfoque de investigación cualitativo ya que se recolecta datos mediante entrevistas para poder analizarlos y definir el diagnóstico de la organización.

## **Método de investigación.**

### **Investigación Acción participativa**

Según (Bernal, 2010) la investigación acción-participativa se define como “un enfoque diferente del método tradicional de hacer investigación científica, ya que conceptúa a las personas (tradicionalmente consideradas meros objetos de investigación, por el método tradicional) como sujetos partícipes, en interacción con los expertos investigadores en los proyectos de investigación.”

Este trabajo se realiza con la metodología acción participativa ya que se reconoce el conocimiento y experiencia de las personas que ejecutan o lideran los procesos de la empresa, los cuales no son considerados como objeto o sujeto de estudio a ser parte de la investigación.

### **Tipos de investigación.**

#### **Exploratorio**

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el método exploratorio es “Es un tipo de investigación que se realiza cuando el tema elegido ha sido poco estudiado o no se tiene suficiente información sobre él” también menciona que el objetivo de la investigación exploratoria es “familiarizarse con un tema desconocido o poco estudiado, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real”

En este trabajo se utiliza el método exploratorio al recabar información del tema sobre el cual se identificó que la información no es suficiente dentro de Akros Cía. Ltda. para profundizar en las actividades de cada proceso.

#### **Descriptiva**

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) define a la investigación descriptiva como: "estudios que buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". Su objetivo es "describir de manera precisa las características de un fenómeno o población".

Para (Tamayo, 2016) la investigación descriptiva propone se basa en:

Describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Características Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

En este trabajo se utiliza la investigación descriptiva ya que se describe situaciones que suceden en la empresa y también se describe las situaciones propuestas como mejora, adicional se describe cada actividad que se debe realizar.

### **Campo.**

Según (Ary & Sorensen, 2010) la investigación de campo "es un tipo de investigación que se realiza en el lugar donde se encuentra el fenómeno que se estudia", (Zikmund, 2003) también cita que "en este tipo de investigación para obtener datos se realiza directamente de las personas que están involucradas en el fenómeno que se estudia".

En este trabajo se utiliza la investigación de campo ya la investigación se realiza en la empresa donde sucede el fenómeno y también la información se obtiene directamente de todo el personal involucrado.

### **Fuentes de investigación**

#### **Fuentes de información primaria.**

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) define una fuente de información primaria como:

Aquella que proporciona datos de primera mano, es decir, información que no ha sido interpretada, evaluada o filtrada por nadie más, aquellas que contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluado por nadie más.

Las fuentes de información primaria utilizadas en este trabajo de investigación son:

- Expertos
- Gerentes comerciales
- Gerente de preventa
- Supervisor de compras
- Gerente de delivery



## CAPITULO I

### 1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

#### 1.1. Diagnóstico situacional

##### 1.1.1. Datos generales de la organización.

Nombre: Akros Cía. Ltda.

Actividad: Soluciones tecnológicas

Ubicación: La Floresta – Quito – Pichincha.

Representante Legal: Pablo Moreno.

Tabla 5: Interrogantes para definir modelo de negocio.

¿Que ofrece la organización al cliente?	Soluciones tecnológicas con bienes y servicios.
¿A quién va dirigido los productos de la organización?	A empresas del sector público y privado que requieren tecnología.
¿Como cumple la empresa con lo ofrecido? (propuesta de valor)	A través de la integración de soluciones de hardware y software.
¿Como se produce la rentabilidad en los productos ofertados?	La empresa factura servicios recurrentes mensuales y también bienes o servicios de one shot.

Fuente: (Akros Cia. Ltda., 2024)

##### 1.1.2. Historia

Akros Cía. Ltda. es una empresa ecuatoriana creada el año 1991, bajo la misión de innovar para brindar soluciones tecnológicas corporativas alineadas a las tendencias del mercado.

El Gerente General es Orlando Villacís y en conjunto con Juan Pablo Yáñez son los socios fundadores de Akros y en estos más de 30 años han logrado que la empresa haya evolucionado de la mano de sus clientes diversificando sus servicios y explorando nuevos segmentos.

Actualmente, la compañía cuenta con más de 250 colaboradores y está presente en Quito (sede principal) y Guayaquil, brindando cobertura a nivel nacional. Akros se encuentra en el top 5 de las empresas de tecnología según los análisis y publicaciones de la revista Ekos.

Akros es un canal autorizado de marcas como HP, DellEMC, Cisco, Microsoft, Lexmark, Aruba, entre otros, lo que le permite apoyar a sus clientes en la gestión integral de su operación y la evolución de su negocio.

La organización cuenta con las siguientes líneas de negocios, Empresa digital, infraestructura digital, Akros as a service (AkaaS), Ciberseguridad y Akros cloud. Estas cinco líneas le permiten tener un catálogo de productos diverso. y sobre todo son la base para materializar la propuesta de valor de Akros, que es la integración de soluciones de tecnología para poder convertirse en socio estratégico de sus clientes.

### 1.1.3. Misión

Innovar cada día para brindar soluciones tecnológicas corporativas alineadas a la tendencia del mercado. (Akros Cia. Ltda., 2024)

### 1.1.4. Visión

Ser una empresa totalmente digitalizada y ágil que ofrece soluciones de integración tecnológica de vanguardia que agregan valor a nuestros socios de negocios. Debe ser una empresa sostenible y consistentemente rentable.

### 1.1.5. Propósito.

Somos una empresa sostenible, que contribuye a transformar personas y organizaciones

### 1.1.6. Valores

Los valores corporativos de Akros Cía. Ltda. son los siguientes.

Ilustración 11: Valores de Akros Cía. Ltda.

Fuente: (Akros Cia. Ltda., 2024)

## Sistema de Valores Akros



- Integridad. En Akros somos y hacemos negocios éticos.

La integridad es la práctica de ser una persona honesta, que siempre dice la verdad, que se adhiere a los principios éticos y toma sistemáticamente decisiones correctas, incluso cuando nadie esté mirando. La integridad implica actuar de acuerdo con los principios fundamentales del ser humano, cumplimiento de sus derechos, que prevenga y combata la corrupción en cualquiera de sus formas.

- **Respeto.** En Akros valoramos nuestras diferencias  
Significa pensar y actuar positivamente sobre uno mismo, sobre los demás y sobre nuestro entorno. Preocuparse por el impacto de nuestras acciones en las demás personas; actuar con empatía, ser inclusivos, aceptar y apreciar a los demás por lo que son y piensan.
- **Calidad.** En Akros trabajamos de forma impecable  
Cumplir de forma impecable los compromisos adquiridos, enfocados completamente en la satisfacción del cliente externo e interno, demostrando excelencia en todo lo que hacemos. Implica ser una empresa eficiente, orientada al logro de resultados.
- **Innovación.** En Akros todos innovamos todo el tiempo  
Significa fomentar la creatividad en todos los niveles y personas de la Empresa para la incorporación de nuevas ideas, procedimientos, servicios o productos, con el fin de crear mayor valor en cada acción y lograr así un impacto positivo en los resultados finales de la organización.
- **Agilidad.** En Akros somos flexibles y adaptables a la transformación  
Significa ser una organización flexible y adaptable, basada en la confianza para realizar un trabajo colaborativo en equipos autónomos y autogestionados con un propósito específico. Contar con la confianza para probar algo nuevo sin temor a represalias. Implica contar con colaboradores autosuficientes y empoderados.

### **1.1.7. Clientes**

Los principales clientes de Akros se detallan a continuación:

Ilustración 12: Principales clientes de Akros Cía. Ltda.



Fuente: (Akros Cia. Ltda., 2024)

### 1.1.8. Competencia

A continuación, se muestra un análisis de la competencia principal de Akros Cía. Ltda. de los años 2020, 2021 y 2022, en donde podemos comparar ingresos y márgenes bruto y neto.

Ilustración 13: Análisis de la competencia directa



Fuente: (Akros Cia. Ltda., 2024)

## 1.2. Check list

Para poder realizar un diagnóstico adecuado de la empresa se realizó reuniones con personal de todas las áreas, en estas reuniones se realizó el llenado de Check list previamente preparado y en base a la información recabada podemos diagnosticar lo siguiente:

La empresa cuenta con una certificación ISO 9001.2015 sobre la mesa de servicios, por este motivo los procesos estratégicos y de apoyo se encuentran levantados y en funcionamiento. Pero esto no sucede en los procesos de la cadena de valor, los cuales no se encuentran levantados y se realiza trabajo en forma empírica basado en una que otra política e instructivo de herramientas, motivo por el cual los colaboradores no tiene clara como ejecutar sus actividades y los tiempos de ejecución tampoco se realiza en los tiempos adecuados.

También se puede evidenciar que existe una calidad deficiente en los procesos sustantivos y tampoco existen actividades de control que apunten a determinar los que se cumpla con los requisitos definidos, esto genera reprocesos y afectaciones económicas.

Otro problema que se puede evidenciar es que no existen evaluaciones ni mediciones que permitan generar correcciones o mejoras.





### 1.3. Entrevistas

En check list se logra determinar que los procesos que no cumplen con la mayoría de los criterios son los de cadena de valor o sustantivos, por lo que las entrevistas se priorizarán con personal de estas áreas.

Tabla 7: Entrevista

PREGUNTAS	CARGO	RESPUESTA
¿Cuáles son los problemas que se puede identificar en la operación de la empresa?	Gerente General	Cada área tiene sus propios intereses y los procesos se ejecutan por silos. No existe comunicación entre las áreas. La rentabilidad de los negocios se ve afectada porque se planifica un margen de rentabilidad, pero en la operación los costos superan a lo planificado.
	Gerente Comercial	La operación no se gestiona de manera estandarizada. Los servicios no se entregan dentro de los SLAS pactados con el cliente.
	Gerente Delivery	Las especificaciones técnicas del área comercial – preventa llegan incompletas o contienen errores y muchas veces hay que realizar devoluciones para su corrección. Las devoluciones de documentos y falta de información generan reprocesos y demoras.
	Supervisor de Compras.	Las especificaciones técnicas de los ítems de las hojas de negocios para

		realizar las compras contienen errores en los códigos, descripciones y costos.
Considera usted que la empresa alcanza la calidad requerida en cada proceso o en los productos finales.	Gerente General	La información que se entrega de un área a otra no tiene la calidad requerida porque no cumplen con los requisitos que se necesita. En algunos casos esto se traslada en los productos que se entrega al cliente final, especialmente en retrasos.
	Gerente Comercial	No existen controles o mediciones que permitan determinar que los procesos se ejecutan con la calidad requerida, por lo que nos damos cuenta de que algo está mal cuando el problema ya ha causado algún efecto sobre el cliente final.
	Gerente Delivery	A nivel interno la hoja de negocios no llega con los requisitos de calidad establecidos. Las propuestas comerciales también suelen contener errores o información faltante lo que concluye que la calidad no es la adecuada.  A nivel externo también podemos tener retrasos en las entregas de bienes y servicios lo que afecta la percepción del cliente sobre nuestra calidad.
	Supervisor de Compras.	La calidad de los inputs que llegan para realizar una compra no es la requerida, se ha cometido errores en

		compras con fabricantes en donde no se ha podido realizar devoluciones.
¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos ayudará a controlar los costos de la operación y mejorar la calidad?	Gerente General	El manual de procedimientos será un instrumento de vital importancia para lograr objetivos estratégicos de ventas y de utilidad.
	Gerente Comercial	El manual de procedimientos no solo ayudará a la empresa a que sus colaboradores tengan claridad de qué actividades deben ejecutar si no también cómo ejecutarlas y así mejorar la productividad.
	Gerente Delivery	Debido al gran número de colaboradores que componen el área de Delivery es de suma importancia que exista definiciones claras en el manual de procedimientos para que todos puedan estar alineados y se pueda entregar bienes y servicios con la calidad requerida por nuestros clientes.
	Supervisor de Compras.	El manual de procedimientos será un apoyo importante para que el equipo de compras pueda aportar con la ejecución correcta del proceso y tenga la capacidad de analizar las mejores opciones de compras para la empresa cumpliendo así los objetivos del área.

En las entrevistas realizadas con las Gerencias y jefaturas de los procesos de la cadena de valor se puede evidencia que existe malestar porque al no existir procesos totalmente estandarizado

la información y los entregables de cada proceso no cumplen con la calidad requerida, lo que genera problemas en la continuidad de las actividades y genera demoras e información inexacta. Con la elaboración del manual de calidad para la cadena de valor se pretende atacar estos problemas para que los objetivos estratégicos puedan conseguirse.

## CAPÍTULO II

### 2. DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS

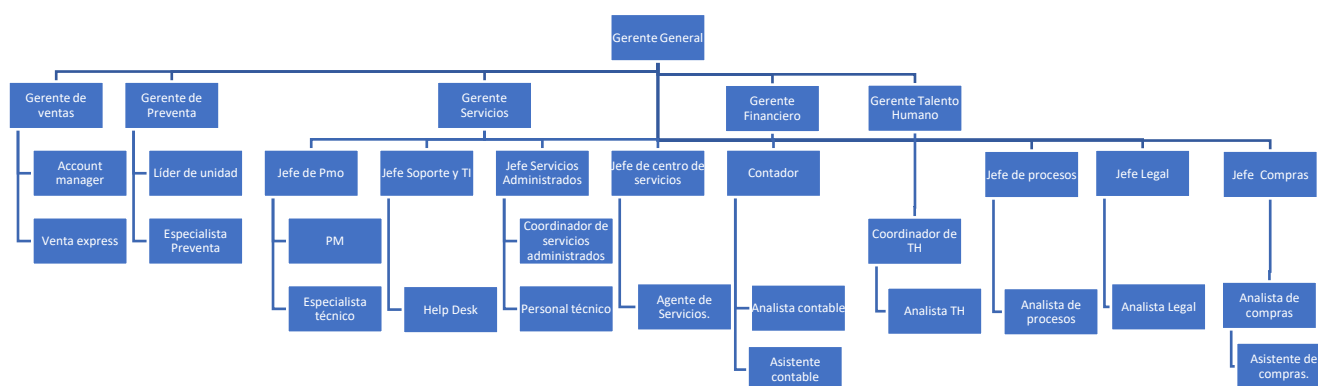
Con el fin de realizar el diseño de la gestión por procesos de Akros Cía. Ltda. se realizó reuniones con personal de las distintas áreas de la cadena de valor de la empresa.

#### 2.1. Organigrama estructural

Akros Cía. Ltda. es una empresa que por muchos años contó con un organigrama vertical, y aunque ha tratado de ir aplanando su estructura eso aún no se ha logrado, con este fin se mantuvo reuniones con la Gerencia General y el Gerente de Talento Humano realizando en estas la definición de los cambios.

A continuación, se presenta el organigrama de Akros Cía. Ltda.

Ilustración 14: Organigrama Akros Cía. Ltda.



Fuente: (Akros Cia. Ltda., 2024)

#### 2.2. Mapa de proceso

El mapa de procesos de la empresa permite obtener una visión rápida y fácil de la empresa y todas las actividades que se ejecutan para poder entregar los bienes y servicios al cliente.

Para el diseño del mapa de proceso de Akros, se realizó reuniones de trabajo con las Gerencias y jefaturas de las distintas áreas, definiendo las actividades que se realizan en cada uno de los procesos y con esta información definir el mapa de procesos separando en tres tipos, los procesos gobernantes, sustantivos y de soporte.

El mapa de procesos es aprobado por la Gerencia General.

Ilustración 15: Mapa de procesos Cía. Ltda.



### 2.3. Caracterización y manuales de procesos

Una vez diseñado el mapa de procesos, fue necesario trabajar en talleres colaborativos con las gerencias y jefaturas para ir levantando la información necesaria, como objetivos, alcances, dueños y responsables de los procesos.


De la misma forma se realizó reuniones de trabajo con el equipo de Gerentes, jefes, responsables y el equipo de trabajo de cada uno de los procesos, recogiendo así las actividades que se ejecutan dentro de cada proceso y la secuencia de cada una de ellas.

Una vez definidas todas las actividades se procedió a llenar las matrices de caracterización de los procesos, revisando y evaluando con todos los involucrados el valor que agregaba cada actividad con el fin de eliminar actividades innecesarias buscando la eficiencia del proceso.

Finalmente se procede a elaborar el manual de cada proceso, definiendo los responsables por cada actividad, levantando la secuencia que debe graficarse en los flujogramas, así como la forma en la que cada proceso debe ser medido y la formulación de cada indicador.

Todos los procesos revisados y definidos en estas reuniones de trabajo fueron revisados y aprobados por la Gerencia General de la empresa.

Ilustración 16: Formato Caracterización de procedimiento

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN				
Proceso:		Fecha:		
Procedimiento:		Código		
Dueño del procedimiento:				
Objetivo:				
Alcance:				
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Facilitadores:			Recursos:	

Fuentes: (Pérez Fernández, 2009)

Ilustración 17: Formato manual de procedimientos

Código:		Versión:
Fecha:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Página:
<p>OBJETIVO</p> <p>ALCANCE</p> <p>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <p>POLÍTICAS</p> <p>IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</p> <p>FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>IDENTIFICACIÓN CONTROL</p> <p>REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>INDICADORES</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre

Fuentes: (Pérez Fernández, 2009)


## 2.4. Catálogo de procesos

Tabla 8: Catálogo de procesos de cadena de Valor de Akros Cía. Ltda.

CATÁLOGO DE PROCESOS CADENA DE VALOR					
TIPO	MACRO - PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN
Sustantivos	Gestión comercial	Comercial	Procedimiento ventas	PR-GC-01	V1.0
Sustantivos	Gestión comercial	Comercial	Procedimiento ventas express	PR-GC-02	V1.0
Sustantivos	Gestión de compras	Compras	Procedimiento compras nacionales	PR-GCPR-01	V1.0
Sustantivos	Gestión de compras	Compras	Procedimiento compras internacionales	PR-GCPR-02	V1.0
Sustantivos	Gestión de compras	Compras	Procedimiento compras de licenciamiento	PR-GCPR-03	V1.0
Sustantivos	Gestión de compras	Compras	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	PR-GCPR-04	V1.0
Sustantivos	Gestión Delivery	PMO	Procedimiento de PMO	PR-GD-01	V1.0
Sustantivos	Gestión Delivery	Centro de Servicios	Procedimiento de incidentes y requerimientos	PR-GD-02	V1.0
Sustantivos	Gestión Delivery	Gestión de Servicios y TI	Procedimiento de Gestión de Servicios y TI	PR-GD-03	V1.0
Sustantivos	Gestión Delivery	Servicios administrados	Procedimiento de Servicios Administrados	PR-GD-04	V1.0


## 2.5. Caracterización de procedimientos

Tabla 9: Caracterización Procedimiento de Ventas

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			 decisiones para el futuro	
Proceso:	Comercial	Fecha:	23/03/2024	
Procedimiento:	Ventas	Código	CP-GCOM-01	
Dueño del procedimiento:	Gerente Comercial			
Objetivo: Aumentar la participación en el mercado de tecnología mediante la definición de procedimientos, actividades, tareas y responsables que permitan realizar negocios eficientes, rentables y con bajo riesgo.				
Alcance: Aplica a todas las áreas involucradas en el proceso comercial, desde la identificación de un cliente hasta el cierre de la oportunidad en el área de Servicios.				
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros		Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2019		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Cliente potencial.		Crear clientes y contactos en herramienta comercial	Cliente activo.	Account manager
	Matriz de necesidad	Crear lead		
		Crear oportunidad		
		Calificar oportunidad		
		Negociar con proveedores		
		Elaborar hoja de negocios		
	Hoja de negocios	OP. Sector público: Elaborar oferta para el sector público		


	Hoja de negocios	Op. Sector privado. Elaborar propuesta comercial.		
		Añadir condiciones comerciales a la oferta y enviar al cliente	Propuesta comercial	
		El cliente si requiere cambios: Generar cambios en la propuesta con todo el equipo y envía a la cliente nueva propuesta.		
		El cliente no acepta la propuesta: Dar de baja la op.		
		El cliente SI acepta la propuesta: Ejecutar kickoff interno si el cliente acepta la propuesta y se requiere.		
		Subir el contrato u orden de compra del cliente.		
		Aprobar el contrato. SLA 4 horas.		
		Elaborar y subir hoja de negocios final		
		Subir quote, cotización o contrato de proveedores.		
		Elaborar forecast.		
Facilitadores:			Recursos:	
Director Comercial			Computadora	
Gerente Comercial			CRM Dinamycs 365	
Gerente Preventa			Útiles de oficina.	

Tabla 10: Caracterización Procedimiento de ventas express

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			 decisiones para el futuro	
Proceso:	Comercial	Fecha:	23/03/2024	
Procedimiento:	Ventas Express	Código	CP-GCOM-02	
Dueño del procedimiento:	Gerente Comercial			
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de compras Akros.		Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2019		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
	Catálogo de productos.	Enviar requerimiento del cliente, AM o Mkt.		
		Recibir y revisar requerimiento.		
		Elaborar y enviar propuesta al cliente.	Propuesta Comercial	Cliente final
		El cliente si acepta la propuesta: Registrar en el archivo venta ISE.		
		Si acepta: Validar condición de pago cliente.		
		Contado: Emitir la factura		
		Registrar compra adicional en CRM. Adjuntar cotización de proveedor, de cliente y Hoja de negocios cuando se requiera.		
		Se ejecuta el proceso de compras.		

		Realizar el seguimiento y solicitar despacho de producto.		
		Emitir factura para los negocios con condición de pago crédito (Pasar a CXC)		
Facilitadores:			Recursos:	
Director Comercial				
Gerente Comercial			Computadora	
Gerente Preventa			CRM Dinamycs 365	
			Útiles de oficina.	


Tabla 11: Caracterización Procedimiento de compras nacionales

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN				
Proceso:	Compras	Fecha:	23/03/2024	
Procedimiento:	Compras nacionales	Código	CP-GCP-01	
Dueño del procedimiento:	Supervisor de compras			
<p>Objetivo: Gestionar las compras nacionales solicitadas por el cliente interno, verificando con la documentación respectiva y validando la mejor opción tanto en calidad y tiempo de entrega, garantizando de este modo la continuidad de negocio mediante el suministro de bienes y servicios, afianzando relaciones con proveedores calificados y evaluados.</p>				
<p>Alcance: Este procedimiento inicia con el requerimiento de la compra en CRM, como una primera compra o compra adicional y culmina con la notificación del estatus de OC.</p>				
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de compras Akros.		Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2019		

Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Líder técnico y AM.	HN, propuestas proveedores, Contrato u OC clientes.	Solicitar primera compra en CRM.		
		Solicitar compra adicional en CRM		
		Revisar HN, quote, contrato, OC cliente, INV.		
		¿Es bien o servicio? Bienes: ¿La información es correcta? NO: Enviar al líder técnico para la corrección.		
		Corregir HN y quote o cotización en CRM		
		Bienes: ¿La información es correcta? SI: Crear códigos		
		Crear pedido		
		Procesar OC en CRM, GP y portales proveedores (si aplica)	Orden de compra	Proveedores de bienes.
		Enviar OC al Proveedor		
		¿Proveedor procesa OC?: NO: Buscar un nuevo proveedor y comunicar al LT.		
		Validar opción propuesta		
		Corregir HN y quote o cotización en CRM		
		Desenlazar pedido y cancelar OC. Regresar a la creación de códigos.		

		¿Proveedor procesa OC? SI: Realizar seguimiento de OC de proveedores.		
		Comunicar estatus de OC a cliente interno semanal. Comunicación personal si existen riesgos.		
		Servicios: Procesar OC en CRM y GP	OC	Proveedores de servicios.
		Enviar OC al proveedor.		
		Enviar las facturas al agente de servicio, PM o preventa para que puedan enviar por el aplicativo de facturas proveedores para que el área financiera las procese.		Facturas proveedor
		Todas las oportunidades: Subir facturas y respaldos en GP. Para que el área financiera las procese.		Facturas proveedor
Facilitadores:			Recursos:	
Supervisor de compras			CRM 365	
Analista de compras			GP Dynamics 354	
			Compras máster	
			Computadoras	
			Útiles de oficina.	

Tabla 12: Caracterización Procedimiento de compras internacionales


DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			
Proceso:	Compras	Fecha:	23/03/2024
Procedimiento:	Compras Internacionales	Código	CP-GCP-02
Dueño del procedimiento:	Supervisor de compras		

Objetivo: Analizar y procesar las compras internacionales solicitadas por el cliente interno y externo, verificando y validando la mejor opción tanto en calidad y tiempo de entrega, garantizando de este modo la continuidad del negocio, mediante el suministro de bienes y servicios, afianzando relaciones comerciales con proveedores evaluados, calificados y debidamente seleccionados.				
Alcance: Este procedimiento inicia con el requerimiento de la compra en CRM y culmina con la notificación de arribo al supervisor de bodega.				
Normativa:				
Interna:			Externa:	
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de compras Akros.			Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2019	
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Líder técnico	HN, propuestas proveedores, Contrato u OC clientes.	Solicitar primera compra en CRM.		
		Solicitar compra adicional en CRM		
		Revisar HN, quote, contrato, OC cliente, INV.		
		¿Es bien o servicio? Bienes: ¿La información es correcta? NO: Enviar al líder técnico para la corrección.		
		Corregir HN y quote o cotización en CRM		

		Bienes: ¿La información es correcta? SI: Crear códigos		
		Crear pedido		
		Procesar OC en CRM, GP y portales proveedores (si aplica)	Orden de compra	Proveedores de bienes.
		Enviar OC al Proveedor		
		¿Proveedor procesa OC?: NO: Buscar un nuevo proveedor y comunicar al LT.		
		Validar opción propuesta		
		Corregir HN y quote o cotización en CRM		
		Desenlazar pedido y cancelar OC. Regresar a la creación de códigos		
		¿Proveedor procesa OC? SI: Realizar seguimiento de OC de proveedores.		
		Comunicar estatus de OC a cliente interno semanal. Comunicación personal si existen riesgos.		
		Servicios: Procesar OC en CRM y GP		
		Enviar OC al proveedor.	Orden de compra	Proveedores de servicios.
		Enviar las facturas de servicios al agente de servicio, PM o preventa para que puedan enviar por el aplicativo de facturas proveedores		

		para que el área financiera las procese.		
		Consolidar mercadería en el exterior.		
		Definir importación aérea o marítima.		
		Enviar documentación al agente de aduana y confirmar llegada de carga a Ecuador.		
		Nacionalizar importación, asignar y validar partidas arancelarias y generar DAI.		
		Validar si el aforo es físico o documental.		
		Gestionar pago de liquidación de aduanas.		
		Coordinar el transporte y custodio.		
		Notificar arribo de mercadería a Supervisor de Bodega		
		Todas las oportunidades: Subir facturas y respaldos en GP. Para que el área financiera las procese.		
		Todas las oportunidades: Subir facturas y respaldos en GP. Para que el área financiera las procese.		
Facilitadores:			Recursos:	
Supervisor de compras			CRM 365	
Analista de compras			GP Dynamics 354	
			Compras máster	
			Computadoras	


Tabla 13: Caracterización Procedimiento de compras licenciamiento

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN				
Proceso:	Compras	Fecha:	23/03/2024	
Procedimiento:	Compras Licenciamiento	Código	CP-GCP-03	
Dueño del procedimiento:	Supervisor de compras			
Objetivo: Procesar y analizar las compras en licenciamiento para productos en la nube de Microsoft solicitadas por el cliente, verificando y validando la mejor opción tanto en, términos de crédito y tiempo de entrega, garantizando de este modo la continuidad de negocio mediante el suministro de servicios, afianzando relaciones comerciales.				
Alcance: Desde el requerimiento de la compra hasta la notificación del licenciamiento.				
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de compras Akros.		Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2019		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Equipo comercial	Hoja de negocios, quote fabricante, OC o contrato cliente. Tenant	Ingresar primera compra o compra adicional en CRM.		
		Revisar y validar información y documentos		
		¿La información es correcta? NO: Devolver con una nota Akros Devolución hoja general		
		SI: Crear códigos (Cuando aún no están creados)		

		Crear pedido		
		Generar OC Interna en GP	OC Akros	Proveedor
		Enviar OC al proveedor.		
		Gestionar la compra en portales de proveedores.		
		Registrar información del contrato en Compras Máster.		
		Descargar la reportería del inventario de licencias		
		¿Son compras nuevas? SI: Ingresar en el inventario		
		NO: Mandar a servicios para facturación		
		Realizar seguimiento de vencimiento de contratos		
		Confirmar con preventa y comercial renovación de contrato		
		¿Preventa y comercial confirma renovación? NO: Desactivar el servicio		
		Finalizar contrato en compras máster.		
		SI: Generar nueva OP e inicia nuevamente el proceso comercial		
Facilitadores:			Recursos:	
Supervisor de compras			CRM 365	
Analista de compras			GP Dynamics 354	
			Compras máster	

	Portales de fabricantes
	Computadoras
	Útiles de oficina.


Tabla 14: Caracterización Procedimiento calificación y evaluación de proveedores

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			 akros decisiones para el futuro
Proceso:	Compras	Fecha:	23/03/2024
Procedimiento:	Selección, calificación y evaluación de proveedores	Código	CP-GCP-04
Dueño del procedimiento:	Supervisor de compras		
<p>Objetivo: Establecer actividades y tareas sistemáticas, así como los responsables de ejecutarlas para la consecución del procedimiento de selección, calificación, evaluación, reevaluación y seguimiento de los proveedores de Akros Cía. Ltda., con el fin de garantizar que los bienes y servicios adquiridos cumplan con los requisitos establecidos internamente y con los solicitados por nuestros clientes.</p>			
<p>Alcance: El presente procedimiento aplica a proveedores de bienes y servicios que tengan la intención de iniciar una relación comercial con Akros Cía. Involucra a todas las áreas de la empresa que tengan la necesidad de calificar un nuevo proveedor; así como a las áreas de Preventa, Logística, Mesas de Servicios y Financiero quienes son las encargadas de ejecutar las actividades como la evaluación de entrega de bienes y servicios y tareas de este procedimiento.</p>			
Normativa:			
Interna:		Externa:	
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de compras Akros.		Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2019	

Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Solicitante	Solicitud de calificación	Llenar formulario calificación Proveedores		
		Validar la necesidad de calificar al proveedor		
		¿La necesidad es real? NO: Rechazar la solicitud. SI: ¿Proveedor requiere calificación?		
		NO: Rechazar la solicitud. SI: Enviar solicitud a empresa tercerizada		
		PROCESO CALIFICACIÓN TERCERIZADO		
		¿Proveedor se califica? SI: Crear proveedor en ERP NO: Rechazar solicitud.		
		PROCESO DE COMPRAS.		
		Evaluar al proveedor		
		Enviar evaluación al proveedor.		
		PROCESO SERVICIOS		
		Evaluar al proveedor. Tipo terceros.		
		Enviar evaluación al proveedor.		
		¿Es apto para seguir trabajando? SI: Mantener relación comercial.		

		NO: Bloquear al proveedor en GP.		
		Reevaluar y retroalimentar al proveedor	Evaluación de proveedores	Proveedor
		¿Es apto para seguir trabajando? SI: Mantener relación comercial. NO: Bloquear al proveedor en GP.		
Facilitadores:			Recursos:	
Supervisor de compras			CRM 365	
Analista de compras			GP Dynamics 354	
			Compras máster	
			Portales de fabricantes	
			Computadoras	
			Útiles de oficina.	


Tabla 15: Caracterización Procedimiento PMO

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			
Proceso:	Delivery	Fecha:	23/03/2024
Procedimiento:	PMO	Código	CP-GD-01
Dueño del procedimiento:	Jefe de PMO		
Objetivo: Ejecutar la implementación de los proyectos acorde a los requerimientos del cliente basados en las propuestas técnicas y comerciales definidas por el área comercial en el marco de: alcance, tiempo, presupuesto y con la metodología establecida.			
Alcance Este procedimiento inicia con el paso de la oportunidad en CRM al área de PMO hasta el paso de la oportunidad al centro de servicios, gestión de servicios y TI o servicios administrados.			

Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de servicios Akros.		El PMBOK® Guide		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Gerente de Cuenta	Propuesta comercial/ contrato u OC cliente	Bienes transaccionales: Asignar un gestor de proyectos		
		Entregar bienes, garantías o capacitaciones. Se enlaza con la firma de actas entrega recepción.		
		Mini proyecto: Planificar la entrega de bienes y servicios con cliente.		
		Si requiere capacitaciones: Generar las capacitaciones		
		Si requiere servicios: Coordinar el servicio con terceros.		
		No requiere servicios: Asignar un especialista o técnico.		
		Coordinar la ejecución del proyecto.		
		Coordinar la ejecución del proyecto.		
		Monitorear y controlar el proyecto. Se enlaza con la actividad de gestionar la firma de actas de entrega recepción.		
		PROYECTO. Realizar kickoff con cliente.		
		Planificar proyectos		

		Si requiere terceros: Coordinar los servicios con el tercero.		
		No requiere terceros: Asignar especialistas o técnico.		
		Ejecutar proyecto		
		Monitorear y controlar el proyecto.		
		Realizar cierre de proyecto con cliente.		
		Gestionar firma de acta entrega recepción y subir a CRM.	Acta de entrega recepción.	Cliente
		No requiere servicios: Cerrar la oportunidad.		
		Si requiere servicios: Pasar la oportunidad a Servicios		
		Colocar ticket de facturación.		
Facilitadores:			Recursos:	
Gerente de Delivery			Propuesta comercial y Contrato u OC cliente	
Jefe de PMO			Computadora	
			CRM Dinamycs 365	
			Project 365	
			Útiles de oficina.	


Tabla 16: Caracterización Procedimiento Centro de Servicios

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			 akros decisiones para el futuro
Proceso:	Delivery	Fecha:	23/03/2024
Procedimiento:	Centro de Servicios	Código	CP-GD-02
Dueño del procedimiento:	Jefe del Centro de Servicios		

<p>Objetivo: Gestionar los incidentes y requerimientos de cliente externo de acuerdo con los requisitos pactados contractualmente en la gestión comercial según los parámetros establecidos, basados en la metodología ITIL.</p> <p>Gestionar los incidentes y requerimientos de clientes internos de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>				
<p>Alcance: Este procedimiento inicia con el registro de un contrato nuevo en la herramienta del centro de servicios para posteriormente poder recibir y gestionar las solicitudes de cada cliente, y culmina con la encuesta de satisfacción que llena el cliente interno y externo.</p>				
Normativa:				
Interna:			Externa:	
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de servicios Akros.			Information Technology Infrastructure Library	
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Equipo comercial o PMO	Contrato, OC y/o propuesta comercial	Recibir oportunidad de CRM, registrar alcances según contrato, OC y/o propuesta.		
		Solicitar servicio vía correo, llamada		
		Crear ticket en herramienta de centro de servicios	Ticket creado	Cliente
		Generar ticket vía herramienta de centro de servicios.		
		Validar información del cliente		
		NO: Notificar al AM de la cuenta para iniciar proceso comercial		
		Cerrar el ticket		

		SI: Coordinar la asignación de especialista con el nivel de Técnico necesario.		
		Poner en Stand By el ticket y Volver a coordinar el servicio.		
		Confirmar servicio con el personal técnico.		
		Ejecutar el servicio (Soporte remoto o presencial)		
		Escalar servicio a N3		
		Subir informe técnico a ticket	Informe técnico	Cliente
		Revisar el informe técnico.		
		¿El informe es correcto? NO: Gestionar la corrección del informe con el equipo técnico		
		SI: Cerrar ticket en herramienta (La herramienta genera notificación y encuesta de satisfacción)	Ticket cerrado	Cliente
		Llenar encuesta de satisfacción		
Facilitadores:			Recursos:	
Gerente de Delivery			Smax	
Jefe de centro de servicios			CRM	
Agente de servicios			Contrato, OC y/o propuesta comercial	
Técnicos Nivel 1,2,3.			Computadora	
			Útiles de oficina.	


Tabla 17: Caracterización Procedimiento Gestión de soporte y TI

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			 decisiones para el futuro	
Proceso:	Delivery	Fecha:	23/03/2024	
Procedimiento:	Gestión de soporte y TI	Código	CP-GD-03	
Dueño del procedimiento:	Jefe de Gestión de soporte y TI			
<p>Objetivo: Cumplir con las actividades y alcances definidos bajo contrato, con personal experto y capacitado, brindando atención, gestión de tickets y solicitudes de servicio, soporte técnico especializado, actividades de administración y Coordinación de recursos en el área de TI a nuestros clientes, por vía remota o en sitio, con el fin de entregar un servicio de calidad bajo un proceso de mejora continua.</p>				
<p>Alcance: Nuestro alcance esta dado desde que se recibe los puntos pactados con el cliente por parte del área comercial (CRM), hasta la entrega del servicio por el tiempo contractual y una posible renovación.</p>				
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de servicios Akros.		Information Technology Infrastructure Library		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Equipo comercial o PMO	Contrato, OC, propuesta comercial.	Realizar Kickoff de paso a SGTI		
		Mantener entrevistas o movimientos de perfiles		
		Entregar alcances, funciones, responsabilidades y horarios		

		establecidos con el cliente al colaborado		
		Presentar formalmente del colaborador al cliente		
		Entregar información, datos, documentación del colaborador al cliente, cumpliendo protocolos		
		Definir y socializar canales de comunicación, procedimientos, políticas y protocolos		
		Validar modalidad de trabajo con el cliente		
		Solicitar soporte		
		Recibir los requerimientos o incidentes		
		Devolver al usuario indicando las razones por las que no aplica		
		Ejecutar el soporte remoto		
		Ejecutar el soporte en sitio		
		Escalar el requerimiento o incidente a los otros niveles		
		Finalizar el requerimiento o incidente y comunicar al usuario		
		Cambiar el estado del requerimiento o incidente		
		Realizar un seguimiento continuo del servicio		
		Generar reporte mensual		

		Dar continuidad al cumplimiento de valores agregados o alcances contractuales adicionales		
Facilitadores:		Recursos:		
Gerente Delivery		Smax		
Jefe Gestión de soporte y TI		CRM		
Agentes de servicio		Contrato, OC y/o propuesta comercial		
Técnicos help desk.		Computadora		
		Útiles de oficina.		


Tabla 18: Caracterización Procedimiento Servicios Administrados.

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN			 decisiones para el futuro	
Proceso:	Delivery	Fecha:	23/03/2024	
Procedimiento:	Servicios administrados	Código	CP-GD-04	
Dueño del procedimiento:	Jefe de servicios administrados.			
Objetivo: Monitorear, adquirir y despachar suministros y repuestos de los negocios de outsourcing; así como también el soporte.				
Alcance: Desde el paso del negocio a Servicios Administrados, hasta la entrega de los servicios por el tiempo pactado contractualmente y una posible renovación.				
Normativa:				
Interna:		Externa:		
Reglamento Interno Akros Código de ética Akros. Política comercial Akros. Políticas de servicios Akros.		Information Technology Infrastructure Library		
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Cliente
Proceso PMO.	Contrato HN	Generar Kick off o traspaso de servicios		

Proyecto instalado	Propuesta Actas.			
		Registrar obligaciones contractuales del outsourcing		
		Realizar seguimiento del servicio de forma continua		
		MANTENIMIENTOS: Realizar mantenimientos tanto a impresores como a equipos de digitalización		
		Generar reportes para revisión del líder técnico		
		Revisar y enviar informes al cliente. Fin.		
		EQUIPO DE MOVILIZACIÓN: Llamar a responsable de activos y consultar cantidad de suministros		
		Enviar los suministros		
		Entregar pre-factura al responsable del cliente		
		Realizar informes de gestión y presentar al responsable del cliente. FIN.	Informes de gestión	Cliente final
		IMPRESIÓN: Monitorear los niveles de suministros y estado del equipo con la herramienta de monitoreo de cada marca.		
		Realizar el cambio de suministros y registrar con el aplicativo de la bodega virtual		
		Realizar toma de contadores		

		Entregar cajas de resmas de papel al responsable del cliente de forma mensual		
		Gestionar ficha de consumibles. fin		
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SUMINISTROS DE FORMA TRIMESTRAL.	Forecast suministros	Área de compras.
Facilitadores:			Recursos:	
Gerente Delivery			Smax	
Jefe de Servicios Administrados			CRM 365	
Coordinadores de Servicios Administrados			Gp Dynamics 365	
Líderes técnicos			Contrato, OC y/o propuesta comercial	
Técnicos en sitio.			Computadora	
			Útiles de oficina.	

## 2.6. Manuales de procedimientos.

Código:PR-GC-01		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO VENTAS	
<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Aumentar la participación en el mercado de tecnología mediante la definición de procedimientos, actividades, tareas y responsables que permitan realizar negocios eficientes, rentables y con bajo riesgo.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este proceso se aplica para el área comercial y las áreas de soporte involucradas en una oportunidad, desde la identificación de un cliente hasta el paso al área de Compras y PMO de la oportunidad.</p> <p><b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b></p>		

Propuesta Comercial. Documento que contiene la propuesta técnica, económica y más condiciones comerciales de la oportunidad para el cliente

Hoja de negocios. Documento donde se registran información de los ítems necesarios para el negocio, entre los principales están los costos, el PVP y la UTB de la solución.

Tipo de oportunidades.

Tipo de oportunidad	Descripción	Requiere Kickoff interno	Tipo de propuesta para fase 2	Tipo de propuesta para fase 4
Transaccionales bienes	Solo bienes (No incluye ningún servicio)	No (Solo si AM lo solicita)	Cotización corta	Cotización corta
Transaccionales servicios	Solo servicios (No incluye ningún bien)	Si	PPT o propuesta comercial	Propuesta comercial
Mini proyectos	Bienes y servicios de hasta 24 horas laborables.	Si	PPT o propuesta comercial	Propuesta comercial
Proyectos	Bienes y servicios mayor a 24 horas laborables.	Si	PPT o propuesta comercial	Propuesta comercial

Tipo de negocios.

Tipo de negocio	Descripción	Ejemplo
Recurrente	Servicio periódico pactada contractualmente.	Servicio de outsourcing.
No recurrente	Bienes o servicios one shot.	Equipos de cómputo, proyectos de infraestructura.
Bajo demanda	Bienes o servicios que deben ser entregados y facturados de acuerdo con el consumo del cliente.	Nube Azure

Contrato marco	Bienes o servicios cuyas condiciones están pactadas previamente en un contrato.	Equipos de cómputo con un catálogo.
----------------	---	-------------------------------------

## POLÍTICAS

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política comercial Akros.

## IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

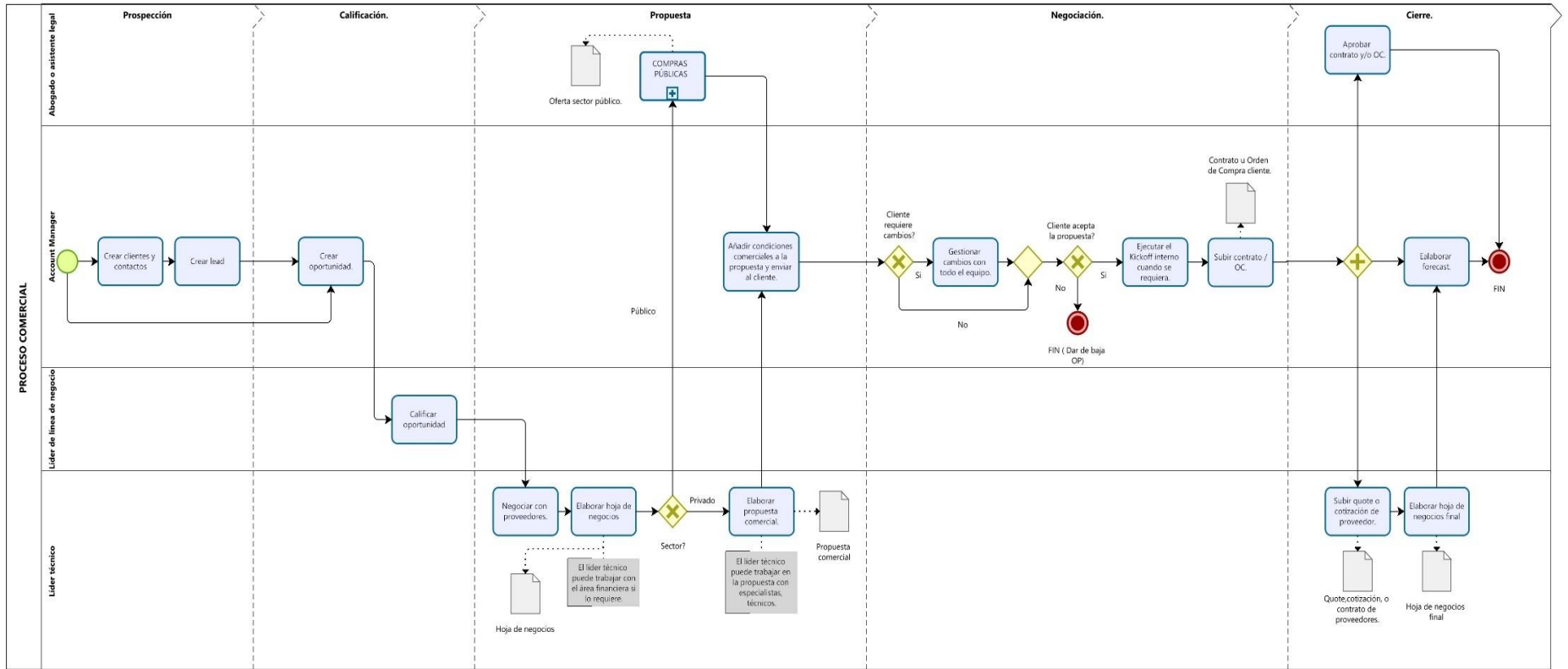
Director comercial.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	Account manager	Crear clientes y contactos en herramienta comercial
2	Account manager	Crear lead
3	Account manager	Crear oportunidad
4	Líder de unidad	Calificar oportunidad
5	Líder técnico	Negociar con proveedores
6	Líder técnico	Elaborar hoja de negocios
7	Analista de compras públicas	OP. Sector público: Elaborar oferta para el sector público
8	Líder técnico	Op. Sector privado. Elaborar propuesta comercial.
9	Account manager	Añadir condiciones comerciales a la oferta y enviar al cliente
10	Account manager	El cliente si requiere cambios: Generar cambios en la propuesta con todo el equipo y envía al cliente la nueva propuesta.

11	Account manager	El cliente no aceptar la propuesta: Dar de baja la op.
12	Account manager	El cliente SI acepta la propuesta: Ejecutar Kickoff interno si el cliente acepta la propuesta y se requiere.
13	Account manager	Subir el contrato u orden de compra del cliente.
14	Account manager	Aprobar el contrato. SLA 4 horas.
15	Líder técnico	Elaborar y subir hoja de negocios final
16	Líder técnico	Subir quote, cotización o contrato de proveedores.
17	Account manager	Elaborar forecast.

# 1. FLUJOGRAMAS







### Cotización corta

Versión Documento 1.0

**Proveedor:** Akros Cia. Ltda. **RUC:** 1791148800001  
**Fecha:** lunes, 15 de enero de 2024  
**Señor(es):** Nombre del cliente  
**Atención:** Nombre del Contacto.  
Presente.-

En atención a su requerimiento, ponemos a su consideración nuestra oferta:

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

\*\* COMPLETAR PREVENTA \*\*

Opcional

#### 2. PROPUESTA ECONÓMICA.

\*\* COMPLETAR PREVENTA \*\*

Cantidad	Producto	Precio Unitario	Precio Total
1	Dell Wireless Mouse-WM126 - Black	US\$24,45	US\$24,45
SUB TOTAL			US\$1.349,51
IMPUESTOS			US\$161,94
TOTAL			US\$1.511,45

Somos Contribuyentes Especiales

Validez de la oferta: **15 días**

Forma de pago: **Contado**

**DISPONIBILIDAD DE EQUIPO: XX días a partir de la orden de compra.**

Nombre de AM

GERENTE DE CUENTA

Telf.: 4008300 ext. 90985081154 Ext 3004

fatima.villava@akroscorp.com

**Chile**

Av. 12 de Octubre N26-48 y Av.  
Orellana. Ed. Mirage | Piso 14  
PBX: (+593) 2 397 6800

**Guayaquil**

Cdla. Kennedy Norte | José Santiago Castillo  
y Julio Cornejo | Mz. 116 Solar 1  
PBX: (+593) 4 370 3000



www.akroscorp.com

## Propuesta comercial



**Propuesta Comercial**

NOMBRE DE LA SOLUCIÓN  
Nombre del Cliente

Versión Documento 1.0

Ciudad-Ecuador  
Fecha

Esta es una copia física de un documento mantenido en un medio electrónico. El acceso no autorizado, copias y réplicas están prohibidos.

**CONTENIDO**

Akros, aliado estratégico .....	3
1. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO .....	5
2. SITUACIÓN ACTUAL Y PROBLEMÁTICA.....	5
3. OBJETIVOS.....	5
4. PROPUESTA TÉCNICA.....	5
4.1 Beneficios esperados por el cliente.....	5
4.2 Alcance Técnico de la solución.....	5
5. GARANTÍA TÉCNICA.....	7
6. PROPUESTA COMERCIAL .....	8
6.1 Propuesta económica.....	8
6.2 Condiciones Comerciales.....	8
7. VALORES AGREGADOS .....	8
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	9
9. ANEXOS .....	9

INDICADORES				
Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
Cumplimiento de ventas	Trimestral	Director comercial	Meta de ventas anual definida es plan estratégico	$(\text{Ventas}/\text{Meta de ventas planificada}) * 100$
Tasa de conversión de oportunidades.	Trimestral	Director comercial	Mayor o igual a 25%	$(\text{Número de oportunidades ganadas}/\text{Tota de oportunidades}) * 100$
Elaborado por:			Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Almeida			Gabriela Almeida	Jasson Boada

Código:PR-GC-02		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO VENTAS EXPRESS	
<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Definir lineamientos para el Área que se encarga de atender todos los requerimientos que se definen como Express, con el fin de obtener una gestión comercial ágil y organizada, evitando perder negocios, generando mayor utilidad y ampliando la cartera de negocios.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento es aplicable para la atención de leads u oportunidades que cumplan con las siguientes condiciones comerciales.</p>		

Oportunidades de clientes del Sector Privado – No aplica para Sector Público.

Oportunidades transaccionales, que no necesiten de visita, asesoramiento ni arquitectura preventiva.

Akros Express será gestionado por el Área Comercial, Logística y Servicios cuando aplique.

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Lista de precios servicios Akros. - Este listado contiene el detalle de los servicios que la empresa puede atender por medio de la Unidad de Akros Express con sus respectivos precios.

Las Unidades de Preventa serán las encargadas de definir los servicios y los costos, así como de su actualización.

Lista de precios mayoristas. - Este listado contiene el detalle de los productos que la empresa puede atender por medio de la Unidad de Akros Express con sus respectivos precios. Las Unidades de Preventa serán las encargadas de definir los servicios y los costos, así como de su actualización.

#### POLÍTICAS

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política comercial Akros.

Políticas de compras Akros.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

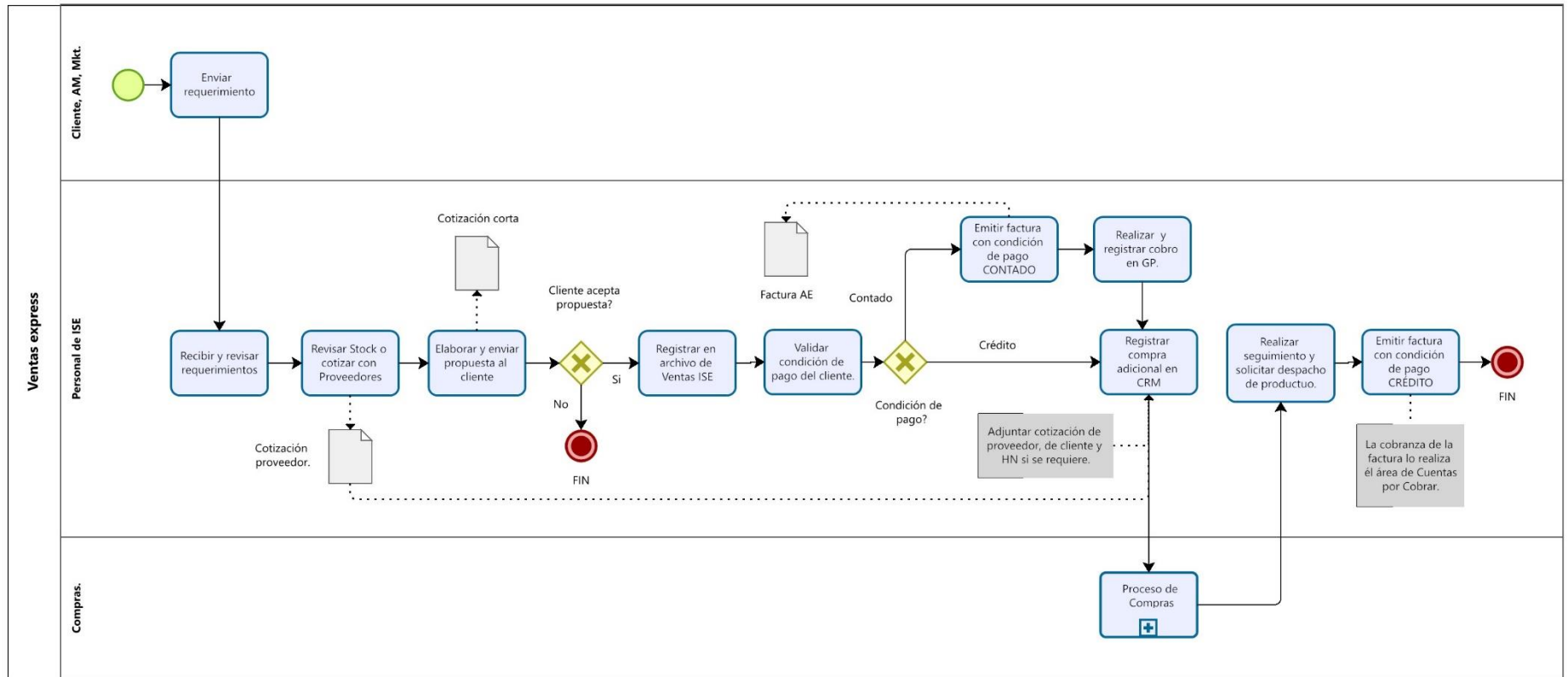
Director comercial.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	Cliente, AM, Mkt.	Enviar requerimiento del cliente, AM o Mkt.
2	Inside sales	Recibir y revisar requerimiento.
3	Inside sales	Cotizar con proveedores
4	Inside sales	Elaborar y enviar propuesta al cliente.
5	Cliente	El cliente si acepta la propuesta: Registrar en el archivo venta ISE.
6	Inside sales	No acepta: Finalizar del proceso.

7	Inside sales	Si acepta: Validar condición de pago cliente.
8	Inside sales	Contado: Emitir la factura
9	Inside sales	Contado: Realizar y registrar cobro en GP.
10	Inside sales	Registrar compra adicional en CRM. Adjuntar cotización de proveedor, de cliente y Hoja de negocios cuando se requiera.
11	Inside sales	Se ejecuta el proceso de compras.
12	Inside sales	Realizar el seguimiento y solicitar despacho de producto.
13	Inside sales	Emitir factura para los negocios con condición de pago crédito (Pasa a CXC)

# FLUJOGRAMAS.



## IDENTIFICACIÓN CONTROL

C1. Facturas con condición de pago contado deben tener registrado el cobro antes del proceso de compra.

## REGISTROS Y FORMULARIOS

Cotización corta



### Cotización corta

Versión Documento 1.0

**Proveedor:** Akros Cia. Ltda. **RUC:** 1791148800001  
**Fecha:** lunes, 15 de enero de 2024  
**Señor(es):** Nombre del cliente  
**Atención:** Nombre del Contacto.  
[Presente.-](#)

En atención a su requerimiento, ponemos a su consideración nuestra oferta:

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

\*\* COMPLETAR PREVENTA\*\*

Opcional

#### 2. PROPUESTA ECONÓMICA.

\*\* COMPLETAR PREVENTA\*\*

Cantidad	Producto	Precio Unitario	Precio Total
1	Dell Wireless Mouse-WM126 - Black	US\$24,45	US\$24,45
SUB TOTAL			US\$1.349,51
IMPUESTOS			US\$161,94
TOTAL			US\$1.511,45

Somos Contribuyentes Especiales

Validez de la oferta: **15 días**

Forma de pago: **Contado**

**DISPONIBILIDAD DE EQUIPO: XX días a partir de la orden de compra.**

Nombre de AM  
**GERENTE DE CUENTA**  
 Telf.: 4008300 ext. 90985081154 Ext 3004  
 fatima.villalva@akroscorp.com

**Quito**  
 Av. 12 de Octubre N26-48 y Av.  
 Orellana. Ed. Mirage | Piso 14  
 PBX: (+593) 2 397 6800

**Guayaquil**  
 Cda. Kennedy Norte | José Santiago Castillo  
 y Julio Cornejo | Mz. 116 Solar 1  
 PBX: (+593) 4 370 3000



## Factura



AKROS CIA LTDA.

AKROS SOLUCIONES TECNOLOGICAS

Matriz: AV. 12 DE OCTUBRE N26-48 Y AV. ORELLANA

Sucursal: AV. 12 DE OCTUBRE N26-48 Y AV. ORELLANA EDF.  
MIRAGE PISO 14

Contribuyente Especial Nro. 155

Obligado a llevar contabilidad: SI

Factura N° 001 - 100 - 000021485

RUC: 1791148800001

Número de Autorización

0208202301179114880000120011000000214856820315815

Fecha y hora de Autorización

02/08/2023T11:00:05.000+00:00

Ambiente

Producción

Tipo de Emisión

Normal

Clave de Acceso

0208202301179114880000120011000000214856820315815



Razón Social/Nombres y Apellidos: BANCO INTERNACIONAL S.A.	Fecha de Emisión	02/08/2023
RUC: 1790098354001	Guía de Remisión	
Dirección: AV. PATRIA E4-21 Y 9 DE OCTUBRE	Moneda	DOLAR

Códigos	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Descuento	Total
SOS-UIO	COSTO BOT MENSUAL PERIODO AGOSTO 2023	1.00	727.27000	0.00	727.27

## Información Adicional

CondicionPago	30 DIAS
FormaPago	OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO *** 30 DIAS
DireccionCliente	AV. PATRIA E4-21 Y 9 DE OCTUBRE
TelefonoCliente	022565547


SUBTOTAL 12%	727.27
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	727.27
DESCUENTO	0.00
IVA 12%	87.27
PROPINA	0.00
VALOR TOTAL	814.54

Forma de Pago	Valor	Plazo	Tiempo
OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	814.54	30	DIAS

## INDICADORES

Nombre	Frecuencia	Responsable	Formula
Total, ventas express	Trimestral	Director comercial	(Total ventas AE/ meta ventas AE) *100

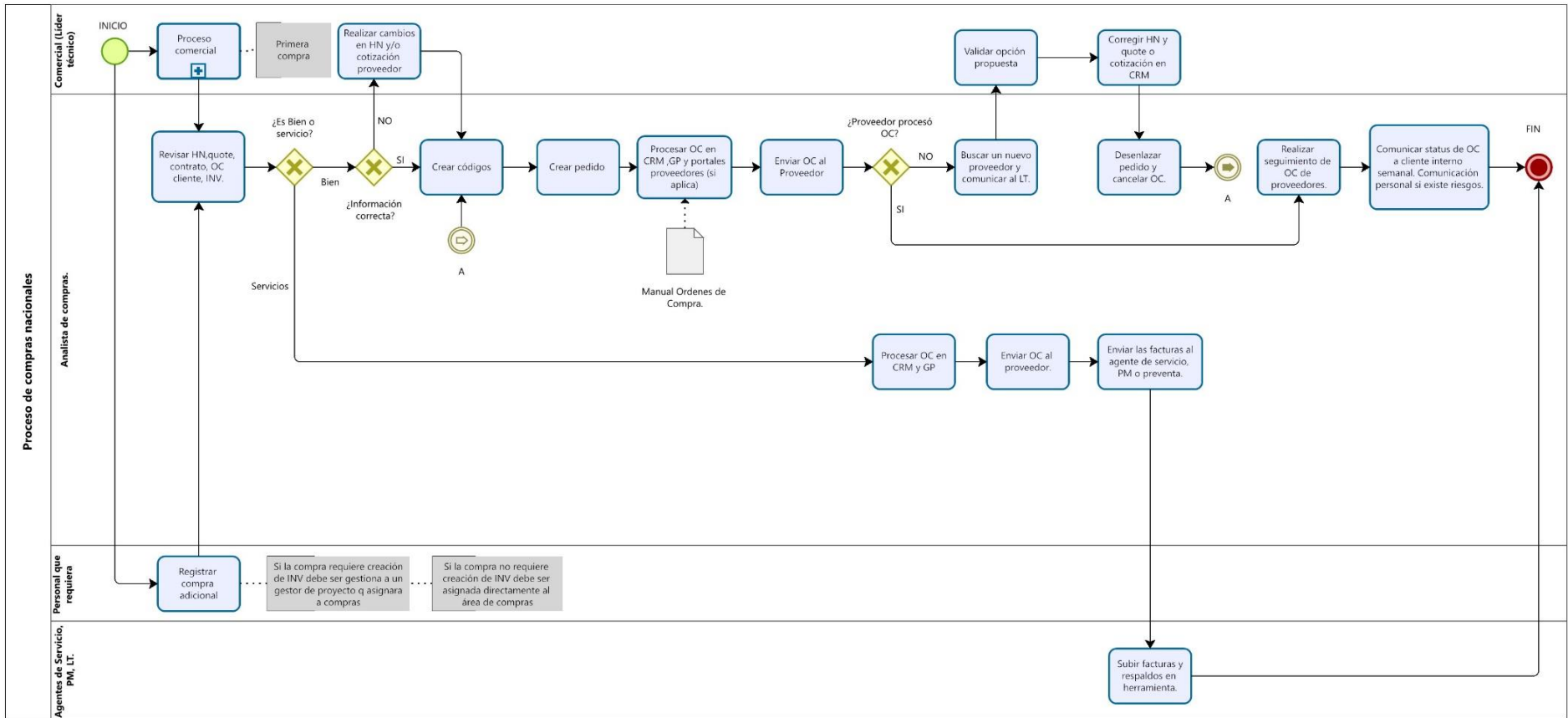
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Almeida	Gabriela Almeida	Jasson Boada

Código: PR-GCPR-01		Versión: 1.0									
Fecha: 23/03/2024	<b>PROCEDIMIENTO COMPRAS NACIONALES</b>										
<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Gestionar las compras nacionales solicitadas por el cliente interno, verificando con la documentación respectiva y validando la mejor opción tanto en calidad y tiempo de entrega, garantizando de este modo la continuidad de negocio mediante el suministro de bienes y servicios, afianzando relaciones con proveedores calificados y evaluados.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento inicia con el requerimiento de la compra en CRM, como una primera compra o compra adicional y culmina con la notificación del status de OC y el envío de las facturas al área financiera.</p> <p><b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b></p> <p>OC.- Orden de compra Akros es el formato definido donde se especifique los bienes o servicios se requieren, los datos del proveedor y las condiciones comerciales pactadas.</p> <p>Compras master. Herramienta en la cual se registran las OC.</p> <p>GP. ERP de la empresa en el cual se generan las Orden de compra de Akros para los proveedores.</p> <p><b>POLÍTICAS.</b></p> <p>Internas</p> <p>Reglamento Interno Akros</p> <p>Código de ética Akros.</p> <p>Política compras Akros.</p> <p><b>IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Supervisor de compras.</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <table border="1" data-bbox="204 1713 1433 1881"> <thead> <tr> <th data-bbox="204 1713 444 1770">N°</th> <th data-bbox="444 1713 857 1770">Responsable</th> <th data-bbox="857 1713 1433 1770">Actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="204 1770 444 1827">1</td> <td data-bbox="444 1770 857 1827">AM y Líder técnico</td> <td data-bbox="857 1770 1433 1827">Solicitar primera compra en CRM.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="204 1827 444 1881">2</td> <td data-bbox="444 1827 857 1881">AM y Líder técnico</td> <td data-bbox="857 1827 1433 1881">Solicitar compra adicional en CRM</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Responsable	Actividades	1	AM y Líder técnico	Solicitar primera compra en CRM.	2	AM y Líder técnico	Solicitar compra adicional en CRM
N°	Responsable	Actividades									
1	AM y Líder técnico	Solicitar primera compra en CRM.									
2	AM y Líder técnico	Solicitar compra adicional en CRM									

3	Analista de compras	Revisar HN, quote, contrato, OC cliente, INV.
4	Analista de compras	¿Es bien o servicio? <b>Bienes:</b> ¿La información es correcta? <b>NO:</b> Enviar al líder técnico para la corrección.
5	Líder técnico	Corregir HN y quote o cotización en CRM
6	Analista de compras	<b>Bienes:</b> ¿La información es correcta? <b>SI:</b> Crear códigos
7	Analista de compras	Crear pedido
8	Analista de compras	Procesar OC en CRM, GP y portales proveedores (si aplica)
9	Analista de compras	Enviar OC al Proveedor
10	Analista de compras	¿Proveedor procesa OC?: <b>NO:</b> Buscar un nuevo proveedor y comunicar al LT.
11	Analista de compras	Validar opción propuesta
12	Líder técnico	Corregir HN y quote o cotización en CRM
13	Analista de compras	Desenlazar pedido y cancelar OC. Regresar a la creación de códigos.
14	Analista de compras	¿Proveedor procesa OC?: <b>SI:</b> Realizar seguimiento de OC de proveedores.
15	Supervisor de compras	Comunicar status de OC a cliente interno semanal. Comunicación personal si existe riesgos.
16	Analista de compras	<b>Servicios:</b> Procesar OC en CRM y GP
17	Analista de compras	Enviar OC al proveedor.
18	Analista de compras	Enviar las facturas al agente de servicio, PM o preventa para que puedan enviar por

		el aplicativo de facturas proveedores para que el área financiera las procese.
19	Analista de compras	Todas las oportunidades: Subir facturas y respaldos en GP. Para que el área financiera las procese.

# FLUJOGRAMAS.




## IDENTIFICACIÓN CONTROL

C1. El contrato o la orden de compra del cliente debe contener y respaldar todas las compras que se van a ejecutar.

C2. El contrato o la Orden de compra del cliente siempre deben tener la revisión y aprobación del área legal.

## REGISTROS Y FORMULARIOS

Orden de compra Akros



ORDEN DE COMPRA No. **OC-24000125**


<b>FECHA</b>	16/01/2024		
<b>Razón Social</b>	<b>Proveedor</b>		
<b>Dirección</b>	TECNOMEGA S.A. 1791433025001		
<b>TEL</b>	RUIZ DE CASTILLA SIN Y MURGEON 022502200		
<b>E - Mail</b>	rsambano@tecnomega.com acadenasa@tecnomega.com esbuja@		
<b>Atención</b>	MARILY SARMENTO		
<b>Razón Social</b>	<b>Vendido a:</b>	<b>Factorado a:</b>	
<b>RUC</b>	AKROS CIA LTDA. 1791149800001	AKROS CIA LTDA. 1791149800001	
<b>TEL</b>	00232768000	00232768000	
<b>Ciudad</b>	<b>Dirección de Destino Final</b>		<b>Instrucciones de Despacho</b>
<b>Dirección</b>	JENIFFER CAMPANA ENRIQUEZ		
<b>Contacto</b>			
<b>Observación</b>			

CANT	PART.	DESCRIPCION DEL MATERIAL	PRECIO UNIT. (USD)	PRECIO TOTAL (USD)
4	COMDELN039	DELL LATITUDE 5440 - NOTEBOOK - 14" 1903 X 1000 LED INTEL CORE I5 I5-1335U	853.54	3,413.36
4	DIMSAMS06G2300	MEMORIA SAMSUNG 8GB DDR4 PC 3200	24.96	99.84
4	N_L5XL3_N3_M3	UPGRADE FROM 3Y BASIC ONSITE TO 3Y PROSPT PLUS	138.00	556.00


Responsable: JENIFFER CAMPANA ENRIQUEZ

<b>NOTA IMPORTANTE:</b> Toda Factura deberá venir con esta orden de compra impresa como respaldo. No se recibirá mercadería sin este soporte.	SUBTOTAL	4,069.20
	IVA	0.00
	<b>TOTAL</b>	<b>4,069.20</b>

## Reporte status compras nacionales



STATUS COMPRAS LOCALES - OUTSOURCING



**BUSCAR POR CÓDIGO DE AM**

AM (Todas)

N OPORTU	CLIENTE	OC	FECHA	PROVEEDOR	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PEDIDO	OBSERVACION
21-01410	BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	OC-22000343	23/12/2022	WESTCON CORPORATION	AAA-10635	OFFICE 365 BUSINESS	5	P-UID-22000539	PENDIENTE DE ACTIVACIÓN
21-01410	BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	OC-22000343	23/12/2022	WESTCON CORPORATION	AAA-68730	VINDOVS 10 ENTERPRISE E3	5	P-UID-22000539	PENDIENTE DE ACTIVACIÓN
21-01410	BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	OC-22000343	23/12/2022	WESTCON CORPORATION ECUADOR VCE CIA LTDA	ATP	AZURE DEFENDER BY RESOURCE: 3 VM NODES X 730 HOURS, 0 APP SERVICE NODES X 730 HOURS, 0 SQL DATABASE	1	P-UID-22000539	PENDIENTE DE ACTIVACIÓN
21-01410	BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	OC-22000343	23/12/2022	WESTCON CORPORATION ECUADOR VCE CIA LTDA	BACKUP-PROFILES	AZURE FILES, 1 INSTANCE(S) X 100 GB, LRS REDUNDANCY, MODERATE AVERAGE DAILY CHURN, 60 GB	1	P-UID-22000539	PENDIENTE DE ACTIVACIÓN
21-01410	BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	OC-22000343	23/12/2022	WESTCON CORPORATION ECUADOR VCE CIA LTDA	BACKUP-VM	AZURE VMS, 3 INSTANCE(S) X 128 GB, LRS REDUNDANCY, MODERATE AVERAGE DAILY CHURN, 730 GB	1	P-UID-22000539	PENDIENTE DE ACTIVACIÓN
21-01410	BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	OC-22000343	23/12/2022	WESTCON CORPORATION ECUADOR VCE CIA LTDA	METRICS-AND-ALERTS	LOG ANALYTICS: 0 GB DAILY LOGS INGESTED, 1 MONTH DATA RETENTION, APPLICATION INSIGHTS: 0 GB DAILY	1	P-UID-22000539	PENDIENTE DE ACTIVACIÓN
21-01410	Banco Diners Club del Ecuador S.a.	OC-23000793	24/11/2023	KINETIC TECH SERVICES KINETICTECH S.A.S.	SERV-TERCEROS	HORA EXTRA HORARIO NOCTURNO	1	NA	SERVICIOS EN EJECUCION
8750	AKROS CIA. LTDA.	OC-22001111	6/6/2022	CONSULTORA "INNOVA SOLUTIONS" INNOVASOL CIA.LTDA.	SERV-TERCEROS	INTEGRACIÓN CON GESTOR DOCUMENTAL	1	NA	SERVICIOS EN EJECUCIÓN, FECHA TENTIVA DE CULMINACION.

INDICADORES				
Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
SLA compras	Mensual	Supervisor de compras	Menor o igual a 4 horas laborables	(Tickets atendidos dentro del SLA / total tickets) *100
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Gabriela Almeida		Gabriela Almeida		Jasson Boada

Código: PR-GCPR-02		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO COMPRAS INTERNACIONALES	

#### OBJETIVO

Analizar y procesar las compras internacionales solicitadas por el cliente interno y externo, verificando y validando la mejor opción tanto en calidad y tiempo de entrega, garantizando de este modo la continuidad del negocio, mediante el suministro de bienes y servicios, afianzando relaciones comerciales con proveedores evaluados, calificados y debidamente seleccionados.

#### ALCANCE

Este procedimiento inicia con el requerimiento de la compra en CRM y culmina con la notificación de arribo a supervisor de bodega.

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OC.- Orden de compra Akros es el formato definido donde se especifique los bienes o servicios se requieren, los datos del proveedor y las condiciones comerciales pactadas.

Compras master. Herramienta en la cual se registran las OC.

GP. ERP de la empresa en el cual se generan las Orden de compra de Akros para los proveedores.

#### POLÍTICAS.

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política compras Akros.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Supervisor de compras.

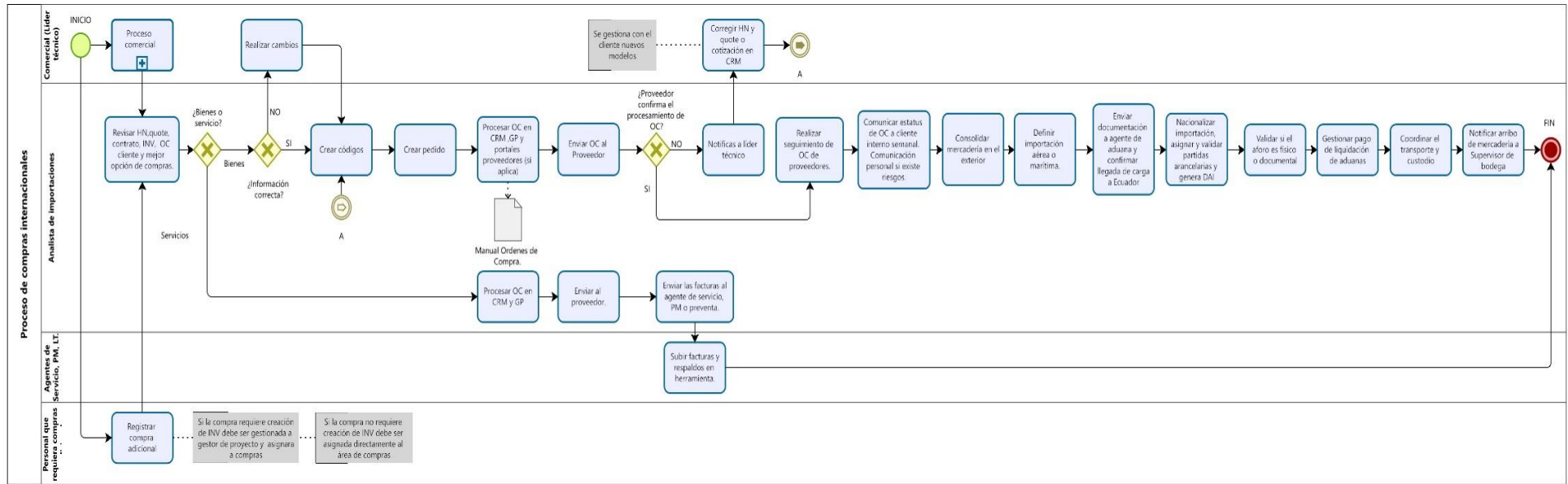
#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	Preventa y AM	Solicitar primera compra en CRM.
2	Personal que requiera compra adicional	Solicitar compra adicional en CRM
3	Analista de importaciones	Revisar HN, quote, contrato, OC cliente, INV.
4	Analista de importaciones	¿Es bien o servicio? <b>Bienes:</b> ¿La información es correcta? <b>NO:</b> Enviar al líder técnico para la corrección.
5	Líder técnico	Corregir HN y quote o cotización en CRM
6	Analista de importaciones	<b>Bienes:</b> ¿La información es correcta? <b>SI:</b> Crear códigos
7	Analista de importaciones	Crear pedido
8	Analista de importaciones	Procesar OC en CRM, GP y portales proveedores (si aplica)
9	Analista de importaciones	Enviar OC al Proveedor
10	Líder técnico.	¿Proveedor procesa OC?: <b>NO:</b> Buscar un nuevo proveedor y comunicar al LT.
11	Analista de importaciones	Validar opción propuesta
12	Líder técnico	Corregir HN y quote o cotización en CRM
13	Analista de importaciones	Desenlazar pedido y cancelar OC. Regresar a la creación de códigos

14	Analista de importaciones	¿Proveedor procesa OC? <b>SI:</b> Realizar seguimiento de OC de proveedores.
15	Supervisor de compras.	Comunicar status de OC a cliente interno semanal. Comunicación personal si existe riesgos.
16	Analista de importaciones	<b>Servicios:</b> Procesar OC en CRM y GP
17	Analista de importaciones	Enviar OC al proveedor.
18	Analista de importaciones	Enviar las facturas de servicios al agente de servicio, PM o preventa para que puedan enviar por el aplicativo de facturas proveedores para que el área financiera las procese.
19	Analista de importaciones	Consolidar mercadería en el exterior.
20	Analista de importaciones	Definir importación aérea o marítima.
21	Analista de importaciones	Enviar documentación a agente de aduana y confirmar llegada de carga a Ecuador.
22	Analista de importaciones	Nacionalizar importación, asignar y validar partidas arancelarias y generar DAI.
23	Analista de importaciones	Validar si el aforo es físico o documental.
24	Analista de importaciones	Gestionar pago de liquidación de aduanas.
25	Analista de importaciones	Coordinar el transporte y custodio.
26	Analista de importaciones	Notificar arribo de mercadería a Supervisor de Bodega

27	Agente de Servicio, PM LT	<b>Todas las oportunidades:</b> Subir facturas y respaldos en GP. Para que el área financiera las procese.

# FLUJOGRAMA



## IDENTIFICACIÓN CONTROL

C1. El contrato o la orden de compra del cliente debe contener y respaldar todas las compras que se van a ejecutar.

C2. El contrato o la Orden de compra del cliente siempre deben tener la revisión y aprobación del área legal.

C3. La importación debe cumplir con las condiciones de las pólizas de seguro.

## REGISTROS Y FORMULARIOS

### Orden de compra Akros



ORDEN DE COMPRA No. OC-34000125

<b>FECHA</b>	15/01/2024		
	<b>Proveedor</b>		
<b>Razón Social</b>	TECNOMEGA C.A.		1791433005001
<b>Dirección</b>	RUJZ DE CASTILLA SIN Y MURGEON		
<b>TEL</b>	022502200		
<b>E - Mail</b>	tzambano@tecnomega.com;acardenas@tecnomega.com;elbuja@		
<b>Atención</b>	MARILY SARMENTO		
	<b>Vendido a:</b>		<b>Facturado a:</b>
<b>Razón Social</b>	AKROS CIA LTDA.	AKROS CIA LTDA.	
<b>RUC</b>	1791145000001	1791145000001	
<b>TEL</b>	0223775000	0223775000	
	<b>Dirección de Destino Final</b>		<b>Instrucciones de Despacho</b>
<b>Ciudad</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Contacto</b>	JENIFFER CAMPANA ENRIQUEZ		
<b>Observación</b>			

CANT	PART.	DESCRIPCION DEL MATERIAL	PRECIO UNIT. (USD)	PRECIO TOTAL (USD)
4	COMDELH3039	DELL LATITUDE 5445 - NOTEBOOK - 14" 1920 X 1080 LED INTEL CORE I5 I5-1335U	853.34	3,413.36
4	DIMSAMD060200	MEMORIA SAMSUNG 8GB DDR4 PC 3200	24.86	99.84
4	N_LXK3_N3_M3	UPGRADE FROM 3Y BASIC ONSITE TO 3Y PROSPT PLUS	139.00	556.00

Responsable: JENIFFER CAMPANA ENRIQUEZ

**NOTA IMPORTANTE:** Toda Factura deberá venir con esta orden de compra impresa como respaldo. No se retirará mercadería sin este soporte.

SUBTOTAL	4,069.20
IVA	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>4,069.20</b>

### Reporte status compras internacionales.

PROVEEDOR	CLIENTE	OPP	ORDEN	PEDIDO	ORDEN CONFIRMACIÓN	FECHA DE PROCESO DE COMPRA (DIAS)	CODIGO DYNAMIQ	CANT.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
9	GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAS	1142	2001755	2001703	(en proceso)	09/02/2020	IND-090400	10	TONER HP BLACK MANAGED EXAM95K	EN LA ESFERA DE CONFIRMACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR
10	GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAS	1142	2001755	2001703	(en proceso)	09/02/2020	IND-090400	10	WASTE CONTAINER HP LE 1723	EN LA ESFERA DE CONFIRMACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR
11	MARISA	12179	2001801	0044512	(en proceso)	19/02/2020	IND-190100	1	TONER HP YELLOW L8150Y0	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
12	GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO	14119	2001808	1808098	(en proceso)	19/02/2020	GDAD-190100	10	HP YELLOW CONTRACT ORIGINAL PAGEWIDE CAR	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
13	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS	5062	2001811	0042325	(en proceso)	19/02/2020	EPH-190100	2	CARTUCHO DE TONER NEGRO HP	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
14	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS	5062	2001811	0042325	(en proceso)	19/02/2020	EPH-190100	3	CARTUCHO DE TONER NEGRO HP	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
15	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS	5062	2001811	0042325	(en proceso)	19/02/2020	EPH-190100	2	TONER NEGRO	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
16	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS	5062	2001811	0042325	(en proceso)	19/02/2020	EPH-190100	4	DRUM NEGRO	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
17	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS	5062	2001811	0042325	(en proceso)	19/02/2020	EPH-190100	1	TONER NEGRO	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
18	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS	5062	2001811	0042325	(en proceso)	19/02/2020	EPH-190100	40	TONER NEGRO	SE PROCESÓ LA OC 19/02/2020 - PENDIENTE CONFIRMACIÓN PROVEEDOR
19	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514626	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
20	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514417	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
21	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514588	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
22	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514610	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
23	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514599	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
24	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514579	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
25	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514623	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
26	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514407	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
27	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514624	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
28	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514606	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
29	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514622	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
30	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514620	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
31	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514640	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
32	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514647	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
33	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514654	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
34	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514670	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
35	AKROS CALTDA	1750	2001751	2002241	20514665	7/02/2020	210-ALILB7	40	LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	SE ENCUENTRA EN TRANSITO HACIA EL EMBAECADOR MHAM
36	EMPRESA ELECTRICA AMBITO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.	20-00771	2001775	2002234	20514482	19/02/2020	210-ALILB7	14	DELL OPTI P1E3370WT-70W51GB/PH0E2020H	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
37	EMPRESA ELECTRICA AMBITO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.	20-00771	2001775	2002234	20513716	19/02/2020	210-ALILB7	5	DELL LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
38	EMPRESA ELECTRICA AMBITO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.	20-00771	2001775	2002234	20513716	19/02/2020	210-ALILB7	1	DELL LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
39	EMPRESA ELECTRICA AMBITO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.	20-00771	2001775	2002234	20513716	19/02/2020	210-ALILB7	5	DELL LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
40	EMPRESA ELECTRICA AMBITO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.	20-00771	2001775	2002234	20513716	19/02/2020	210-ALILB7	5	DELL LATITUDE 348W03-192W04GB/ITB/4M7FDU/UE	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
41	PRODUCTOS ARROECUADOR S.A.	20-00912	2001824	2002240	20463006	22/02/2020	210-ALILB7	4	OP HP P1130S1GB/34GB/250W/HP 31-P-E	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
42	PRODUCTOS ARROECUADOR S.A.	20-00912	2001824	2002240	20463037	22/02/2020	210-ALILB7	25	DELL LAT4918-192W04GB/254GB/250W/HP	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM
43	PRODUCTOS ARROECUADOR S.A.	20-00912	2001824	2002240	20463064	22/02/2020	210-ALILB7	15	DELL LAT54918-192W04GB/254GB/250W/HP	EN CONSOLIDACION EN EL EMBAECADOR MHAM

### INDICADORES

Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
SLA compras	Mensual	Supervisor de compras	Menor o igual a 4 horas laborables	(Tickets atendidos dentro del SLA / total tickets) * 100

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Almeida	Gabriela Almeida	Jasson Boada

Código: PR-GCPR-03		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS DE LICENCIAMIENTO	
<b>OBJETIVO</b>		
Procesar y analizar las compras en licenciamiento para productos en la nube de Microsoft solicitadas por el cliente, verificando y validando la mejor opción tanto en, términos de crédito y		

tiempo de entrega, garantizando de este modo la continuidad de negocio mediante el suministro de servicios, afianzando relaciones comerciales.

#### ALCANCE

Desde el requerimiento de la compra hasta la notificación del licenciamiento.

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OC.- Orden de compra Akros es el formato definido donde se especifique los bienes o servicios se requieren, los datos del proveedor y las condiciones comerciales pactadas.

Compras master. - Herramienta en la cual se registran las OC.

GP. ERP de la empresa en el cual se generan las Orden de compra de Akros para los proveedores.

CSP. - Cloud Ser vice Provider.

Tenant. - Cuenta o credenciales del cliente que se configura en la plataforma.

#### POLÍTICAS.

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política compras Akros.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

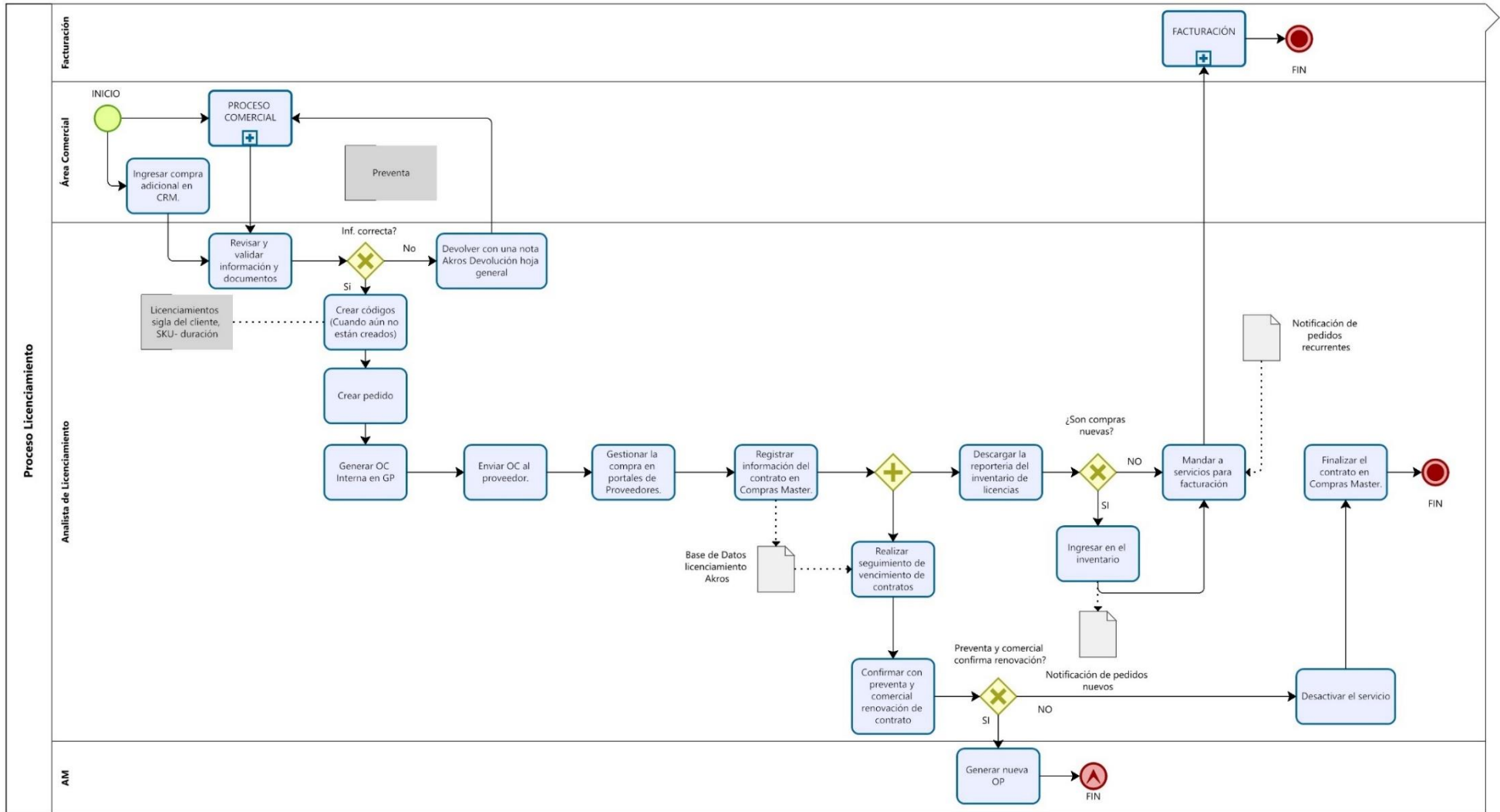
Supervisor de compras.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	Líder técnico y AM	Ingresar primera compra o compra adicional en CRM.
2	Analista de compras	Revisar y validar información y documentos
3	Analista de compras	¿La información es correcta? NO: Devolver con una nota Akros Devolución hoja general
4	Analista de compras	SI: Crear códigos (Cuando aún no están creados)
5	Analista de compras	Crear pedido
6	Analista de compras	Generar OC Interna en GP
7	Analista de compras	Enviar OC al proveedor.

8	Analista de compras	Gestionar la compra en portales de Proveedores.
9	Analista de compras	Registrar información del contrato en Compras Master.
10	Analista de compras	Descargar la reportería del inventario de licencias
11	Analista de compras	¿Son compras nuevas? SI: Ingresar en el inventario
12	Analista de compras	NO: Mandar a servicios para facturación
13	Analista de compras	Realizar seguimiento de vencimiento de contratos
14	Analista de compras	Confirmar con preventa y comercial renovación de contrato
15	Líder técnico y AM	¿Preventa y comercial confirma renovación? NO: Desactivar el servicio
16	Analista de compras	Finalizar contrato en compras master.
17	Analista de compras	SI: Generar nueva OP e inicia nuevamente el proceso comercial

# FLUJOGRAMAS



### IDENTIFICACIÓN CONTROL

C1. El contrato o la orden de compra del cliente debe contener y respaldar todas las compras que se van a ejecutar.

C2. El contrato o la Orden de compra del cliente siempre deben tener la revisión y aprobación del área legal.

C3. Todas las compras de licenciamiento deben registrarse en el aplicativo de contratos.

### REGISTROS Y FORMULARIOS

Orden de compra Akros

### INDICADORES

**akros** decisiones para el futuro

ORDEN DE COMPRA No. OC-24000125

FECHA: 16/01/2024

**Proveedor**

Razón Social: TECNOMEGA C.A. ID: 1791433025001  
 Dirección: RUJZ DE CASTILLA SN Y MURGEON  
 TEL: 02502209  
 E - Mail: rzambano@tecnomega.com; cadeneraa@tecnomega.com; salbuja@  
 Atención: MARIALY SARMENTO

**Vendido a:** **Facturado a:**

Razón Social: AKROS CIA LTDA. ID: AKROS CIA LTDA.  
 RUC: 1791148800001 ID: 1791148800001  
 TEL: 0229758000 ID: 0229758000

**Dirección de Destino Final:** **Instrucciones de Despacho:**

Ciudad:  
 Dirección:  
 Contacto: JENIFFER CAMPANA ENRIQUEZ

Observación:

CANT	PART.	DESCRIPCION DEL MATERIAL	PRECIO UNIT. (USD)	PRECIO TOTAL (USD)
4	COMDELN3E3P	DELL LATITUDE 5440 - NOTEBOOK - 14" 1920 X 1080 LED INTEL CORE I5 I5-1325U	853.34	3,413.36
4	DIM3AM5D9G53200	MEMORIA SAMSUNG 8GB DDR4 PC 3200	24.96	99.84
4	N_L5XL3_H3_3B3	UPGRADE FROM 3Y BASIC ONSITE TO 3Y PROGPT PLUS	139.00	556.00


Responsable: JENIFFER CAMPANA ENRIQUEZ

**NOTA IMPORTANTE:** Toda Factura deberá venir con esta orden de compra impresa como respaldo. No se recibirá mercadería sin este soporte.

SUBTOTAL	4,069.20
IVA	0.00
TOTAL	4,069.20

Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
SLA compras	Mensual	Supervisor de compras	Menor o igual a 4 horas laborables	(Tickets atendidos dentro del SLA / total tickets) *100

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Almeida	Gabriela Almeida	Jasson Boada

Código: PR-GCPR-04		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
<p><b>OBJETIVO.</b></p> <p>Establecer actividades y tareas sistemáticas, así como los responsables de ejecutarlas para la consecución del procedimiento de selección, calificación, evaluación, reevaluación y seguimiento de los proveedores de Akros Cía. Ltda., con el fin de garantizar que los bienes y servicios adquiridos cumplan con los requisitos establecidos internamente y con los solicitados por nuestros clientes.</p> <p><b>ALCANCE.</b></p> <p>El presente procedimiento aplica a proveedores de bienes y servicios que tengan la intención de iniciar una relación comercial con Akros, desde su selección para iniciar el proceso de calificación hasta la retroalimentación de su evaluación y reevaluación.</p> <p><b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b></p> <p>Proveedor estratégico. - Proveedor que ofrece productos o servicios del catálogo de Akros.</p> <p>Proveedor no estratégico. - Proveedor que ofrece bienes y servicios que son insumos para productos o soluciones de Akros.</p> <p>Proveedor regular. - Proveedor que ofrece bienes y servicios no relacionados con los productos o servicios de Akros.</p> <p>Terceros: Persona natural o jurídica que ofrece únicamente servicios para la ejecución de soluciones de Akros.</p> <p>Tercerización del servicio de calificación. - Servicio de calificación realizado por una empresa externa.</p> <p><b>POLÍTICAS.</b></p>		

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política compras Akros.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

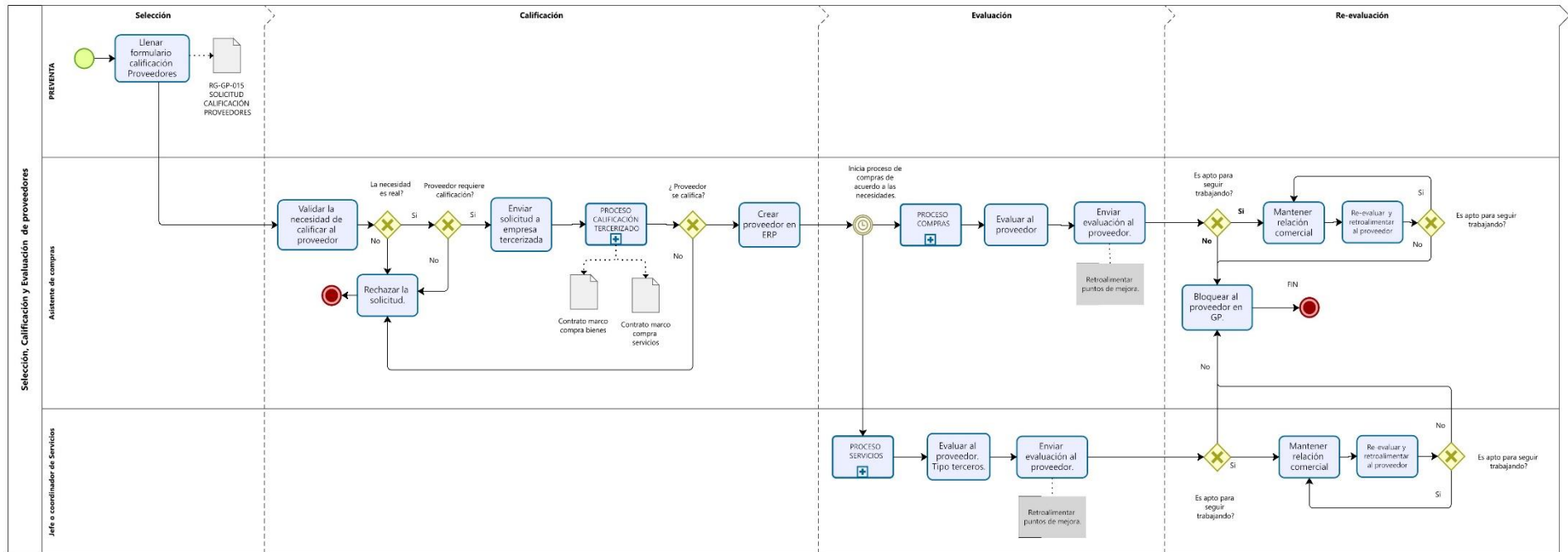
Supervisor de compras.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	Solicitante	Llenar formulario calificación Proveedores
2	Asistente de compras	Validar la necesidad de calificar al proveedor
3		¿La necesidad es real? NO: Rechazar la solicitud. SI: ¿Proveedor requiere calificación?
4	Asistente de compras	NO: Rechazar la solicitud. SI: Enviar solicitud a empresa tercerizada
5	Proveedor externo	PROCESO CALIFICACIÓN TERCERIZADO
6	Asistente de compras	¿Proveedor se califica? SI: Crear proveedor en ERP NO: Rechazar solicitud.
7		PROCESO DE COMPRAS.
8	Asistente de compras	Evaluar al proveedor
9	Asistente de compras	Enviar evaluación al proveedor.
10	Área Delivery	PROCESO SERVICIOS
11	Coordinador centro de servicios	Evaluar al proveedor. Tipo terceros.
12	Coordinador centro de servicios	Enviar evaluación al proveedor.
13	Coordinador centro de servicios y asistente de compras.	¿Es apto para seguir trabajando? SI: Mantener relación comercial. NO: Bloquear al proveedor en GP.

14	Coordinador centro de servicios y asistente de compras.	Reevaluar y retroalimentar al proveedor
15	Coordinador centro de servicios y asistente de compras.	¿Es apto para seguir trabajando? SI: Mantener relación comercial. NO: Bloquear al proveedor en GP.

# FLUJOGRAMA




## IDENTIFICACIÓN CONTROL


C1. Evaluación anual de proveedores estratégicos y regulares

C2. Evaluación trimestral de terceros

C3. Proveedores con calificación menor al 50% no son aptos para seguir trabajando.

## REGISTROS Y FORMULARIOS

		CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES		Fecha: Julio 2021 Código: RG-GP-015 Versión: 04
<b>Tipo de Proveedor:</b>	Proveedor Bienes ( Inventario) <input type="checkbox"/> Servicios ( Terceros) <input type="checkbox"/> Proveedor Bienes o Servicios ( Fuera de Inventar) <input type="checkbox"/>			
<b>Razón Social / Nombre:</b>	_____			
<b>Ruc:</b>	_____			
<b>Nombre de contacto:</b>	_____			
<b>Teléfono contacto:</b>	_____			
<b>Correo electrónico contacto:</b>	_____			
<b>Vertical:</b>	_____			
<b>Bien o servicio que oferta:</b>	_____			
<b>Días de crédito negociados:</b>	_____			
<b>Motivo de la solicitud de creación del nuevo Proveedor:</b>	_____			
	_____			
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>				
<b>Tipo de Servicio:</b>	_____	Costo por hora	\$	-
<b>Radio de acción:</b>	_____	Costo por equipo.	\$	-
	_____	Viáticos o movilización.	\$	-
<b>Nota para el Proveedor:</b> Una vez enviada la información solicitada en este formulario, la empresa LÓGICA CIA. LT es la encargada de realizar la calificación de nuestros proveedores, se pondrá en contacto para iniciar el proce				

		REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES				Fecha: Junio 2018 Código: RG-GLO-01 Versión: 02	
<b>DATOS DEL PROVEEDOR</b>							
<b>NOMBRE</b>						<b>RUC O C.I.</b>	
<b>DIRECCION</b>				<b>CIUDAD</b>		<b>PAIS</b>	
<b>EMAIL</b>				<b>TELEFONO</b>		<b>FAX</b>	
<b>PRODUCTO O SERVICIO PROVISTO</b>							
<b>PARÁMETROS DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>	<b>EV. INICIAL</b>		<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			
		<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>
		1/9/2017	1/12/2017	1/3/2018			
<b>CONDICIONES COMERCIALES.</b>							
<b>PRECIO</b>							
Por debajo del mercado	10						
Precio similar a la competencia	5	5	5	5			
Precio más alto que la competencia en máximo 5%	3						
Precio más alto que el 5%	0						
<b>PLAZO DE PAGO</b>							
Se adapta a nuestras condiciones	10						
30 días de plazo	7	7	7	7			
15 días de plazo	5						
Pago al contado o anticipado	3						
<b>ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO</b>							
<b>CALIDAD</b>							
Nunca ha habido problemas con el servicio	15	15	15	15			
Problemas esporádicos	10						
Problemas frecuentes	5						
Siempre hay problemas	0						
<b>CONSIDERACIONES DE ENTREGA O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							
Servicio hábil	15	15	15	15			
Regular	10						
Deficiente	0						
<b>CUMPLIMIENTO</b>							
<b>PLAZO</b>							
Sufre retrasos máximo 1 semana	5						
Retrasos superiores a 1 semana	3						
No cumple los plazos de manera habitual	0						
<b>PROVISION / CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS</b>							
No existe problema en cumplimiento de compromisos	10	10	10	10			
Ocasionalmente presentan problemas	5						
Frecuentemente presentan problemas	3						
Incumple compromisos	0						
<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>							
Es necesaria la intervención del personal del proveedor	10	10	10	10			
Hay que comunicarnos con el proveedor para solución	5						
Los pueden resolver nuestro personal	3						
No tiene solución	0						
<b>SERVICIO POST CONTRATO</b>							
Dispone de red de asistencia.	10	10	10	10			
Dispone limitadamente de asistencia.	5						
No ofrece asistencia.	0						
<b>SEGUIMIENTO TÉCNICO</b>							
Ofrece seguimiento técnico	10						
No ofrece seguimiento técnico	0	0	0	0			
<b>TOTAL PUNTOS:</b>		<b>32</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>EVALUACIÓN FINAL</b>							
<b>CONSIDERACIONES EVALUACIÓN INICIAL (CALIFICACION)</b>							
APTO	40 a 50	<b>45</b>					
POSIBLE CALIFICACIÓN	30 a 39						
NO APTO	< 30						
<b>CONSIDERACIONES EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>							
APTO	75 a 100		<b>98</b>	<b>88</b>			
MEJORABLE	60 a 74						
A SUSTITUIR	50 a 59						
NO APTO	< 50						
<b>EVALUADO POR: FERNANDA REVELO</b>							
<b>RE - EVALUACION</b>							
PROMEDIO	93						
APTO	SI						
<b>RE - EVALUADO POR:</b>							

INDICADORES				
Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
Evaluación de proveedores	Anual	Supervisor de compras	Mayor al 90%	(Proveedores evaluados / total proveedores estratégicos, regulares y terceros utilizados) *100
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Gabriela Almeida		Gabriela Almeida		Joshelyn Sánchez

Código: PR-GD-01		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO PMO	

**OBJETIVO.**

Ejecutar correctamente la gestión de proyectos, mini proyectos, capacitaciones, entrega de bienes transaccionales definidas por el área comercial en el marco de trabajo establecido cumpliendo con las restricciones de: alcance, tiempo, presupuesto, buscando satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

**ALCANCE.**

El presente procedimiento parte del área comercial identificando la ejecución del kickoff, para gestionar proyectos, mini proyectos, capacitaciones, entrega de bienes transaccionales, hasta la facturación incluyendo la firma de documentos de entrega, así como el paso de la oportunidad al centro de servicios de ser necesario.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Bienes Transaccionales: Oportunidades donde el alcance se limita únicamente a la entrega de bienes con o sin garantía de fábrica. No incluye ningún Servicio de Implementación. (Incluye ínfima Cuantía cuando es solo bienes y licenciamiento fijo).

Proyecto: Es la gestión de alcance, tiempo y costo de bienes y/o servicios contratados con un plazo mayor a 4 semanas, dicha gestión será realizada bajo un marco de trabajo establecido por la PMO.

Mini proyecto: Es la gestión de alcance, tiempo y costo de bienes y/o servicios contratados (incluyendo capacitaciones) con un plazo menor o igual a 4 semanas, dicha gestión será realizada bajo un marco de trabajo más ágil y corto que los proyectos.

#### POLÍTICAS.

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política compras Akros.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.

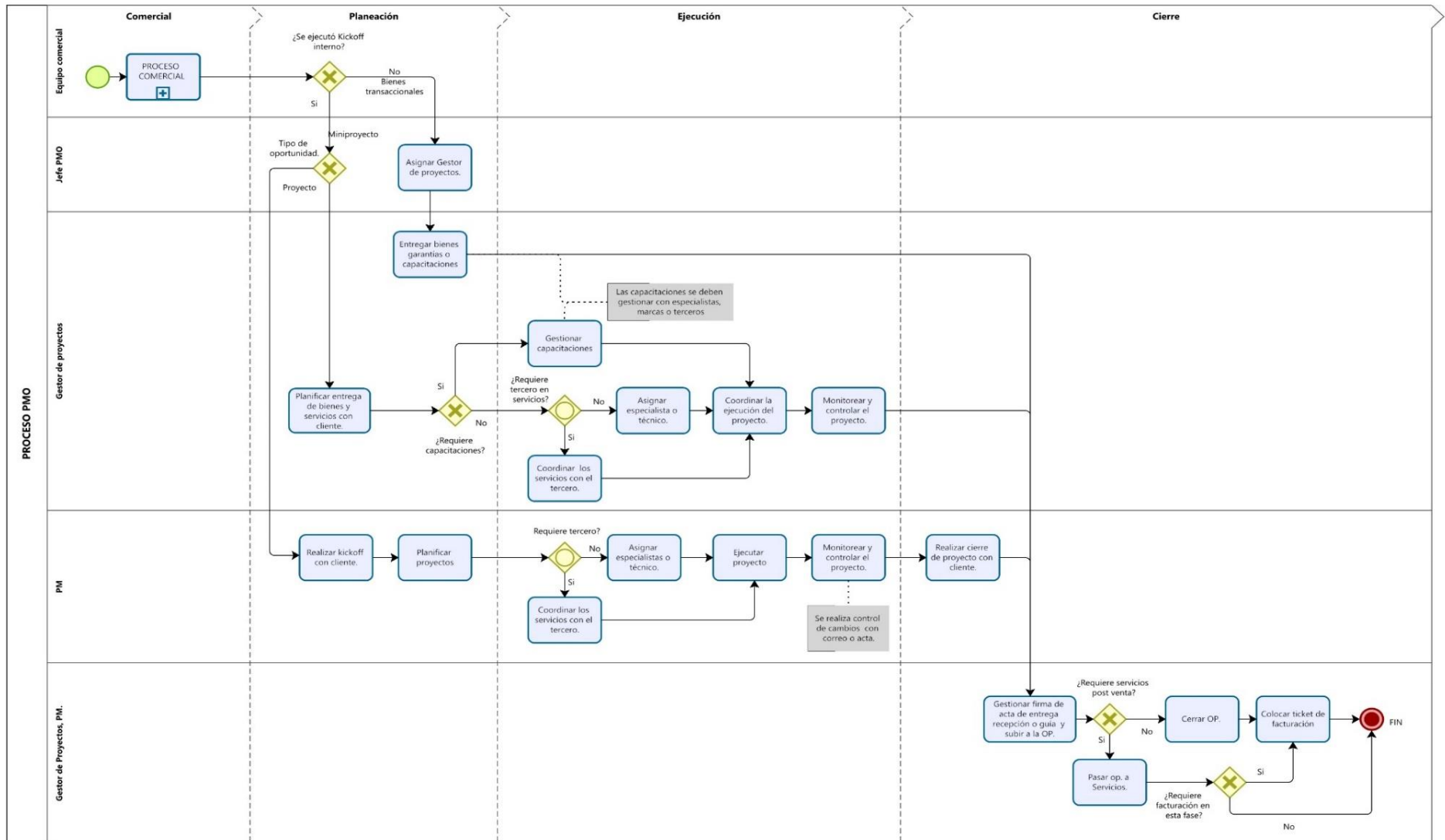
Jefe de PMO

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Responsable	Actividades
1	Jefe de PMO	BIENES TRANSACCIONALES: Asignar un gestor de proyectos
2	Gestor de proyectos	Entregar bienes, garantías o capacitaciones. Se enlaza con la firma de actas entrega recepción.
3	Gestor de proyectos	MINIPROYECTO: Planificar la entrega de bienes y servicios con cliente.
4	Gestor de proyectos	Si requiere capacitaciones: Generar las capacitaciones
5	Gestor de proyectos	¿Requiere servicios? SI: Coordinar el servicio con terceros.
6	Gestor de proyectos	NO: Asignar un especialista o técnico.
7	Gestor de proyectos	Coordinar la ejecución del proyecto.
9	Gestor de proyectos	Coordinar la ejecución del proyecto.
10	Gestor de proyectos	Monitorear y controlar el proyecto. Se enlaza con la actividad de gestionar la firma de actas de entrega recepción.

11	Project manager	PROYECTO. Realizar kickoff con cliente.
12	Project manager	Planificar proyectos
13	Project manager	Si requiere terceros: Coordinar los servicios con el tercero.
14	Project manager	No requiere terceros: Asignar especialistas o técnico.
15		Ejecutar proyecto
16	Project manager	Monitorear y controlar el proyecto.
17	Project manager	Realizar cierre de proyecto con cliente.
18	Project manager	Gestionar firma de acta entrega recepción y subir a CRM.
19	Project manager	No requiere servicios: Cerrar la oportunidad.
20	Project manager	Si requiere servicios: Pasar la oportunidad a Servicios
21	Project manager	Colocar ticket de facturación.

FLUJOGRAMA







**Tabla de contenido**

1 ANTECEDENTES ..... 5

2 OBJETIVOS ..... 5

    2.1 OBJETIVO GENERAL ..... 5

    2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 5

3 ALCANCE DE LA SOLUCIÓN ..... 5

    3.1 INSTALACIÓN ..... 5

    3.2 CONFIGURACIÓN ..... 5

    3.3 XXX ..... 5

    3.4 XXX ..... 5

    3.5 XXX ..... 5

    3.6 Anexos ..... 5

4 PRUEBAS ..... 6

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 6

6 APROBACIÓN DEL DOCUMENTO ..... 7

Check list fin de proyecto

**Check List fin de proyecto.** Fecha: Enero/2022  
Código: RG-PMO-11  
Versión: 1.0

PROCEDIMIENTO	CUMPLIMIENTO SI/NO	EVIDENCIA/OBSERVACIÓN
Contrato/Orden de compra cliente firmadas		
Contratos órdenes de compra proveedores / Terceros		
Matriz de trazabilidad finalizada		
Avances de proyecto y/o seguimiento de compromisos (si aplica en cada uno sino el justificativo)		
Controles de cambio regularizados (internos o con cliente)		
Actas de entrega de equipos/servicios firmadas		
Entregables de terceros que respalden la facturación y los pagos.		
Aceptación y evidencia de las pruebas realizadas		
Aceptación del cliente de la Documentación Técnica Entregada (Documento o Correo)		
Aceptación capacitación, (registro de asistencia-grabación-acta de entrega recepción)		
Actas de entrega parciales o finales firmadas		
Presentación de cierre de proyecto y envío por correo de presentación y acta de entrega recepción a todos los involucrados (servicio, legal, preventa, contabilidad y comercial)		
Registro de lecciones aprendidas y mejores prácticas		
Obtención de certificados de empresa y de los especialistas al finalizar el proyecto		
Solicitud a marketing de encuesta de satisfacción		
Acta de entrega documentación física al área legal (en caso de que aplique)		
Se realizó la gestión para liberar las pólizas (Si Aplica)		

Historial Revisiones:

FECHA	REVISADO POR	RESULTADO

INDICADORES				
Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
Ejecución de proyectos dentro del presupuesto	Mensual	Jefe de PMO	Mayor al 95%	(Proyecto dentro del presupuesto / Total de proyectos) * 100
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Gabriela Almeida		Gabriela Almeida		Carlos León.

Código: PR-GD-02		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO CENTRO DE SERVICIOS	

**OBJETIVO.**

Gestionar los incidentes y requerimientos de cliente externo de acuerdo con los requisitos pactados contractualmente en la gestión comercial según los parámetros establecidos, basados en la metodología ITIL.

Gestionar los incidentes y requerimientos de clientes internos de acuerdo con los procedimientos de la empresa.

**ALCANCE.**

Este procedimiento inicia con el registro de un contrato nuevo en la herramienta del centro de servicios para posteriormente poder recibir y gestionar las solicitudes de cada cliente, y culmina con la encuesta de satisfacción que llena el cliente interno y externo.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

ITIL. - (Information Technology Infrastructure Library) es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

Requerimientos. - Los requerimientos son solicitudes proactivas por parte de los usuarios para obtener nuevos servicios, funcionalidades, información o asesoramiento.

Incidentes. - Los incidentes, por otro lado, son eventos que interrumpen o reducen la calidad del servicio. Estos eventos pueden ser causados por fallas en la infraestructura, problemas en los servicios o errores humanos.

Ticket de TI. - Un ticket de soporte técnico es un boleto digital generado por un sistema de tickets a partir de las solicitudes entrantes realizadas por los usuarios, lo que le permite crear, actualizar estatus y resolver cualquier problema que puedan tener los usuarios.

#### POLÍTICAS.

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política Delivery.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

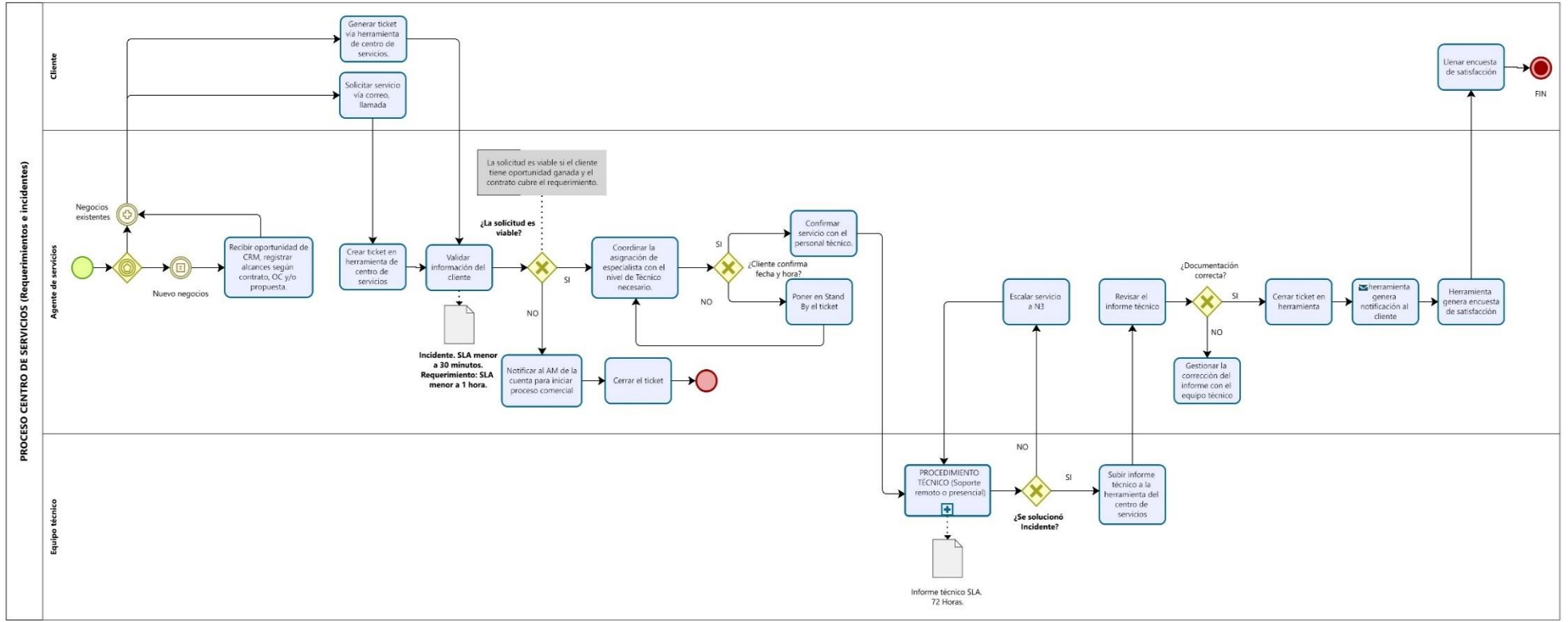
Jefe del Centro de Servicios.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	Agente de servicio	Recibir oportunidad de CRM, registrar alcances según contrato, OC y/o propuesta.
2	Cliente	Solicitar servicio vía correo, llamada
3	Agente de servicios	Crear ticket en herramienta de centro de servicios
4	Cliente	Generar ticket vía herramienta de centro de servicios.
5	Agente de servicios	Validar información del cliente ¿Información es correcta y el servicio tiene cobertura?
6	Agente de servicios	NO: Notificar al AM de la cuenta para iniciar proceso comercial
7	Agente de servicios	Cerrar el ticket

9	Agente de servicios	SI: Coordinar la asignación de especialista con el nivel de Técnico necesario.
10	Agente de servicios	Poner en Stand By el ticket y Volver a coordinar el servicio.
11	Agente de servicios	Confirmar servicio con el personal técnico.
12	Técnico asignado	Ejecutar el servicio (Soporte remoto o presencial)
13	Agente de servicios	Escalar servicio a N3
14	Técnico asignado	Subir informe técnico a ticket
15	Agente de servicios	Revisar el informe técnico.
16	Agente de servicios	¿El informe es correcto? NO: Gestionar la corrección del informe con el equipo técnico
17	Agente de servicios	SI: Cerrar ticket en herramienta (La herramienta genera notificación y encuesta de satisfacción)
18	Cliente	Llenar encuesta de satisfacción

# FLUJOGRAMA.



**IDENTIFICACIÓN CONTROL**

C1.- Todos los servicios técnicos deben ser brindados una vez que el ticket haya sido creado.

C2. – Todos los requisitos contractuales de la postventa deben ser entregados.

C3.- El stand by de los tickets debe tener un respaldo de porque está en ese estado.

**REGISTROS Y FORMULARIOS**

**INFORME TECNICO**  
**Número de oportunidad**

**Nombre de la solución**

**PARA:**

**Nombre del cliente**

Ciudad, fecha

**Preparado por:**

Nombre del técnico asignado  
Telfs. (593+2) 4008300  
Correo: xxx.xxxxx@akroscorp.com





### INFORME TECNICO 2017-ODT 1423

FECHA SOPORTE: 18 de abril 2017  
 HORA INICIO: 15:30  
 HORA FIN: 18:30  
 DURACIÓN: 3 HORAS  
 TIPO DE SOPORTE: Remota ~~Team Viewer~~

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

ACTIVIDADES REALIZADAS

DAÑO(S) DETECTADO(S)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


|

**Nota:**  
 De no recibir observaciones sobre el presente documento en las próximas 48 horas, éste se da por aceptado.

## INDICADORES

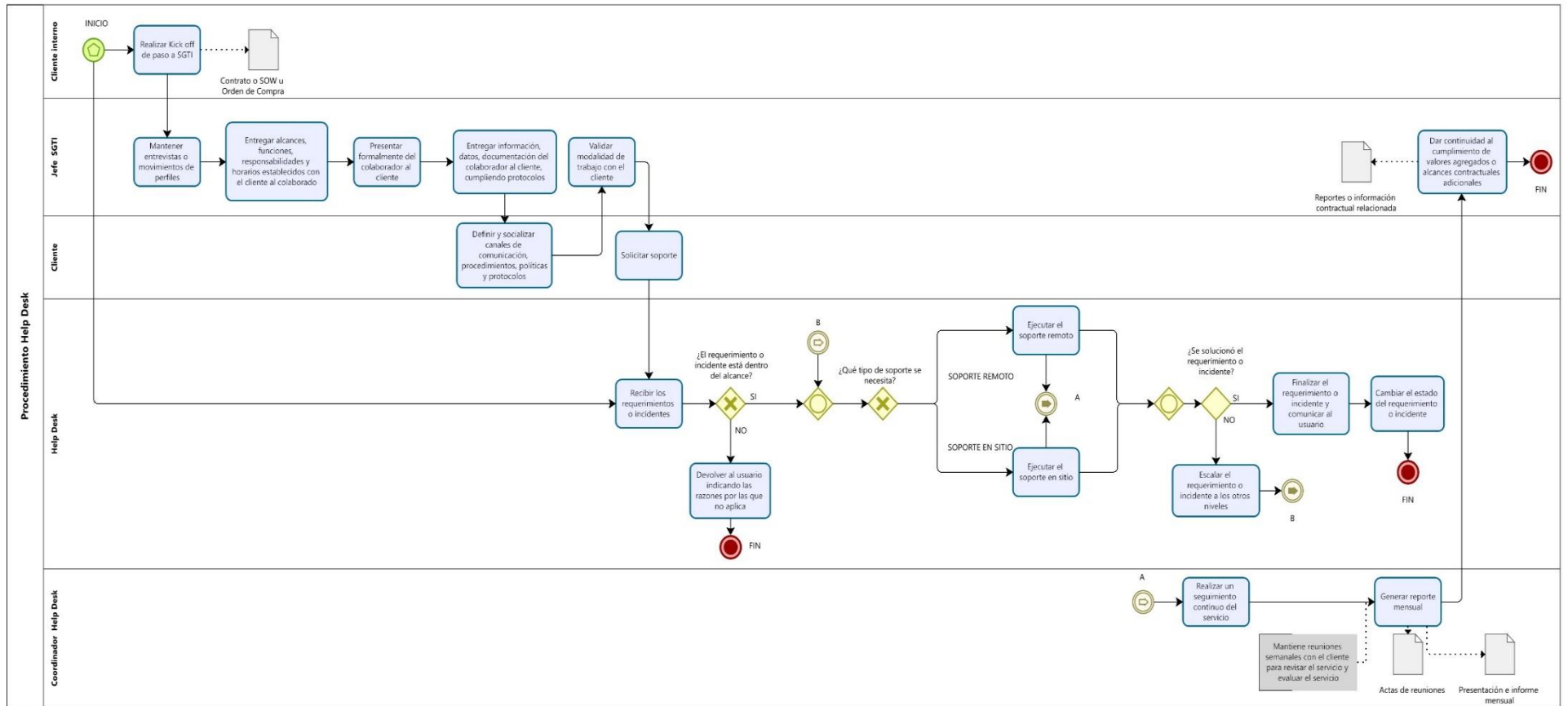
Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
Eficiencia de atención de tickets	Mensual	Jefe de Centro de servicios	Mayor al 85%	(Tickets atendidos dentro del SLA / Total de tickets atendidos) * 100

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Almeida	Gabriela Almeida	Fernanda Revelo

Código: PR-GD-03		Versión: 1.0
Fecha: 23/03/2024	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOPORTE Y TI	
<p><b>OBJETIVO.</b></p> <p>Cumplir con las actividades y alcances definidos bajo contrato, con personal experto y capacitado, brindando atención, gestión de tickets y solicitudes de servicio, soporte técnico especializado, actividades de administración y Coordinación de recursos en el área de TI a nuestros clientes, por vía remota o en sitio, con el fin de entregar un servicio de calidad bajo un proceso de mejora continua</p> <p><b>ALCANCE.</b></p> <p>Nuestro alcance esta dado desde que se recibe los puntos pactados con el cliente por parte del área comercial (CRM), revisión y/o entrevistas de personal técnico (siempre y cuando aplique) en conjunto con TTHH, pasando por la coordinación de ingreso con el cliente, hasta la entrega del servicio; donde se contemplara a nivel de soporte en sitio o remoto desde la llegada o asignación de tickets en bandejas del personal, revisión, actualización y solución, hasta el cierre de este, incluyendo cumplimiento de procesos, procedimientos, protocolos y políticas propias del clientes hasta documentación asociada.</p> <p><b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b></p> <p>SGTI – Servicios Gestionados y Soporte Ti</p> <p><b>POLÍTICAS.</b></p> <p>Internas</p> <p>Reglamento Interno Akros</p> <p>Código de ética Akros.</p> <p>Política Delivery.</p> <p><b>IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Jefe de Gestión de soporte y TI.</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p>		
N°	Responsable	Actividades
1	Pm o gestor de proyecto	Realizar Kickoff de paso a SGTI

2	Jefe de SGTI	Mantener entrevistas o movimientos de perfiles
3	Jefe de SGTI	Entregar alcances, funciones, responsabilidades y horarios establecidos con el cliente al colaborado
4	Jefe de SGTI	Presentar formalmente del colaborador al cliente
5	Jefe de SGTI	Entregar información, datos, documentación del colaborador al cliente, cumpliendo protocolos
6	Cliente	Definir y socializar canales de comunicación, procedimientos, políticas y protocolos
7	Jefe de SGTI	Validar modalidad de trabajo con el cliente
9	Cliente	Solicitar soporte
10	Help Desk	Recibir los requerimientos o incidentes
11	Help Desk	¿El requerimiento o incidente está dentro del alcance? NO: Devolver al usuario indicando las razones por las que no aplica
12	Help Desk	SI: ¿Qué tipo de soporte requiere? REMOTO: Ejecutar el soporte remoto
13	Help Desk	EN SITIO: Ejecutar el soporte en sitio
14	Help Desk	¿Se solucionó el soporte o requerimiento? NO: Escalar el requerimiento o incidente a los otros niveles
15	Help Desk	SI: Finalizar el requerimiento o incidente y comunicar al usuario
16	Help Desk	Cambiar el estado del requerimiento o incidente
17	Coordinador de Help Desk	Realizar un seguimiento continuo del servicio
18	Coordinador de Help Desk	Generar reporte mensual
19	Jefe de SGTI	Dar continuidad al cumplimiento de valores agregados o alcances contractuales adicionales

# FLUJOGRAMA.



**IDENTIFICACIÓN CONTROL.**

C1. Cumplimiento de requisitos contractuales de acuerdo con los registrados en la herramienta de centro de servicios.

**REGISTROS Y FORMULARIOS**

No aplica

**INDICADORES**

Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
Reducción de tickets en clientes	Trimestral	Jefe de SGTI	Mayor o igual al 10%	(Número de tickets atendidos / Número de tickets) * 100

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Almeida	Gabriela Almeida	Lorena Montalvo

Código: PR-GD-04



Versión: 1.0

Fecha: 23/03/2024

PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRADOS

**OBJETIVO.**

Garantizar los servicios pactados contractualmente con los clientes mediante el soporte técnico, monitoreo, adquisición y despacho de equipos, suministros y repuestos de los negocios de outsourcing.

**ALCANCE.**

Desde el paso del negocio a Servicios Administrados, hasta la entrega de los servicios por el tiempo pactado contractualmente y una posible renovación.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

Ajuste: Regularización en el inventario para descargar los productos enviados y/o usados por el cliente, afectando los costos a la utilidad de la factura.

#### POLÍTICAS.

Internas

Reglamento Interno Akros

Código de ética Akros.

Política Delivery.

#### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

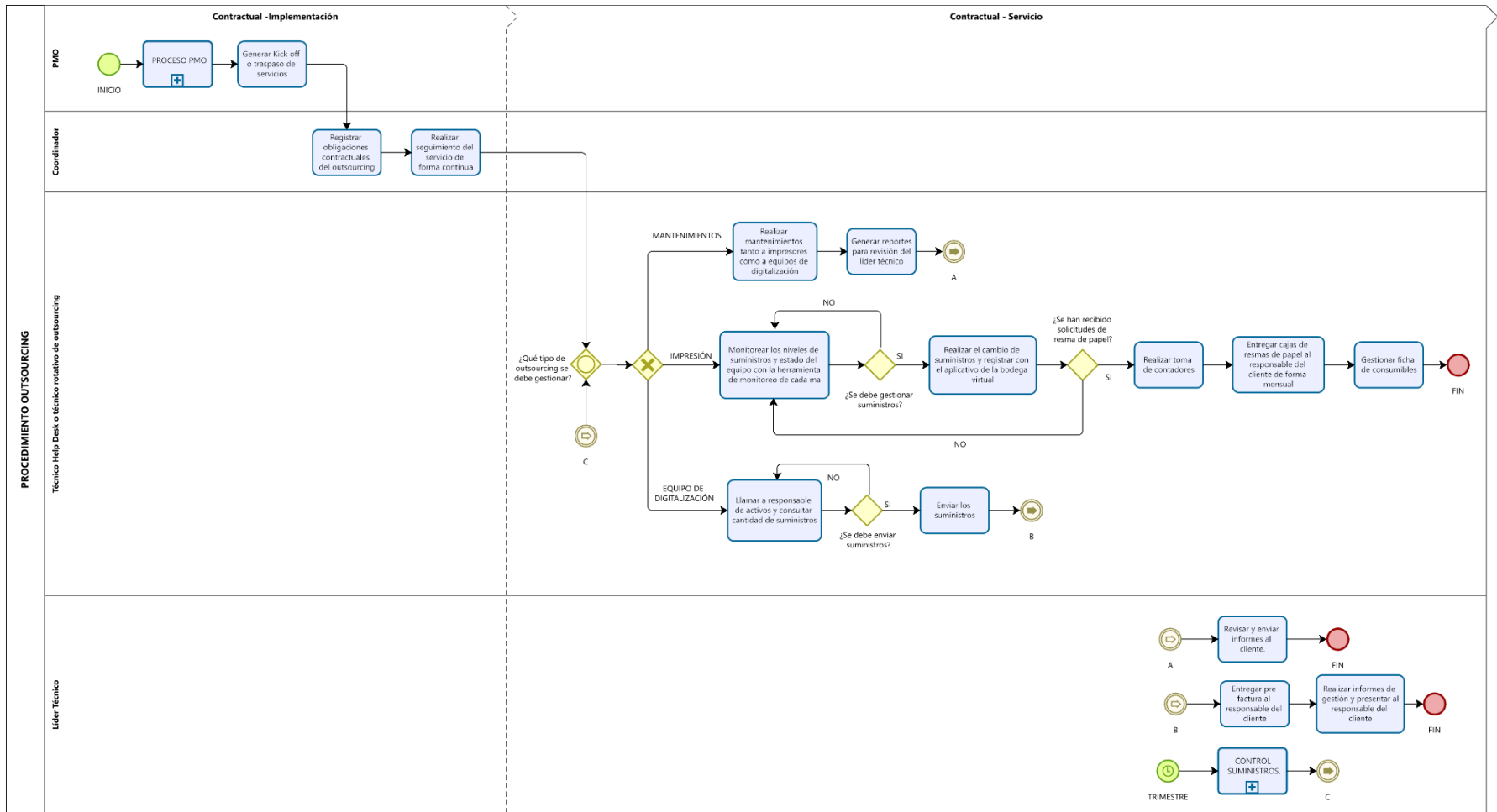
Jefe de Servicios Administrados

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividades
1	PM	Generar Kick off o traspaso de servicios
2	Coordinador	Registrar obligaciones contractuales del outsourcing
3	Coordinador	Realizar seguimiento del servicio de forma continua
4	Help Desk o técnico rotativo	MANTENIMIENTOS: Realizar mantenimientos tanto a impresores como a equipos de digitalización
5	Help Desk o técnico rotativo	Generar reportes para revisión del líder técnico
6	Líder técnico.	Revisar y enviar informes al cliente. Fin.
7	Help Desk o técnico rotativo	EQUIPO DE MOVILIZACIÓN: Llamar a responsable de activos y consultar cantidad de suministros
9	Help Desk o técnico rotativo	Enviar los suministros
10	Líder técnico	Entregar pre-factura al responsable del cliente
11	Líder técnico	Realizar informes de gestión y presentar al responsable del cliente. FIN.
12	Help Desk o técnico rotativo	IMPRESIÓN: Monitorear los niveles de suministros y estado del equipo con la herramienta de monitoreo de cada máquina.

13	Help Desk o técnico rotativo	Realizar el cambio de suministros y registrar con el aplicativo de la bodega virtual
14	Help Desk o técnico rotativo	Realizar toma de contadores
15	Help Desk o técnico rotativo	Entregar cajas de resmas de papel al responsable del cliente de forma mensual
16	Help Desk o técnico rotativo	Gestionar ficha de consumibles. fin
17	Líder técnico.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SUMINISTROS DE FORMA TRIMESTRAL.

FLUJOGRAMA.



IDENTIFICACIÓN CONTROL.

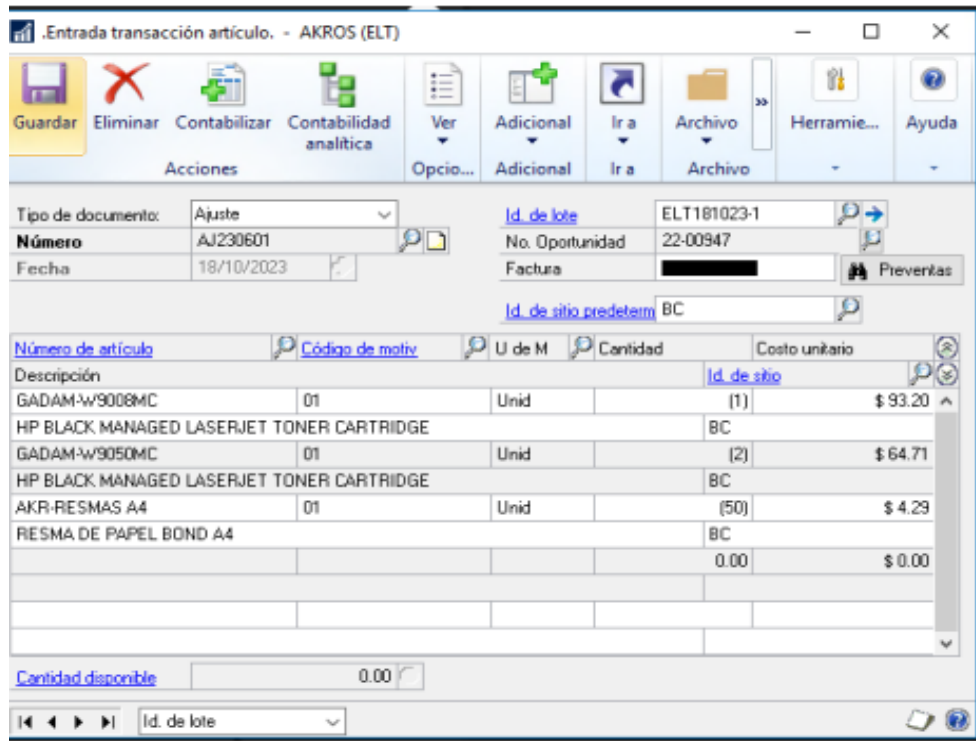
C1. Trazabilidad de consumibles.

REGISTROS Y FORMULARIOS

Forecast de consumibles.

Compras		Inventarios		Ventas		Otros		Totales		#ND																
Cliente	COMPRA PROCESADA ER	Nº Oportunidad	Lider Solicitante	Bodega	PEDIDO CP	Marca	SKU	Descripción	Dist ABR	Dist MAY	Dist JUN	Totales	DISPONIBLE STOCK 14-02-2023	SOLICITADO DIC - 2023	DISPONIBLE PARA USAR 01-2024	COMPRA FINAL	EXCEDENTES	DISPONIBLE PARA REUBICAR	PROVEEDOR	CONTA CTG	CORREO	COSTO UNID	COSTO TOTAL	OK TO QUOTE		

Ajuste de inventario



INDICADORES

Nombre	Frecuencia	Responsable	Meta	Formula
--------	------------	-------------	------	---------

Desviación de rendimiento de consumibles (Toners, resmas de papel).	Mensual	Jefe de servicios administrados	Menor o igual al 5%	(Número de consumibles solicitados / número de consumibles retornados) *100
Elaborado por:			Revisado por:	
Gabriela Almeida			Gabriela Almeida	
			Aprobado por:	
			Mariuxi Córdova	

## **CONCLUSIONES**

Con la información recolectada se logra generar un diagnóstico de la empresa Akros Cía. Ltda. y se puede evidenciar que existe problemas en la ejecución de los procesos ya que estos no están estandarizados y se ejecutan en silos lo que hace que las salidas de varias actividades no tengan la calidad requerida. Por otro lado, también se logra identificar que no existe un control sobre los procesos.

El diseño del manual de procedimientos se realizó mediante reuniones de trabajo con los colaboradores de Akros Cía. Ltda. que están involucrados en cada proceso de la cadena de valor, definiendo así las actividades necesarias para que cada proceso sea ejecutado de manera integral y garantice así la calidad requerida y la disminución de los costos operativos, así como los controles necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de estos.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa Akros Cía. Ltda. ejecutar todos los procesos de cadena de valor de acuerdo con el manual de procedimientos propuesto en este trabajo de titulación con el fin de resolver la problemática identificada y crear la base requerida para el objetivo planteado en el 2025 de obtener la certificación ISO 9001-2015.

Se recomienda que se establezca el seguimiento sobre los manuales diseñados realizando actualizaciones y cambios que generen la mejora continua de la empresa con el fin de mantener la competitividad en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adequasys. (2023). Indicadores y Kpis. Recuperado el 18 de 02 de 2024, de <https://adequasys.com/es/que-son-los-indicadores-de-gestión>
- Akros Cia. Lda. (2024). Intranet Akros. Recuperado el 12 de 01 de 2024, de <https://akrosonline.sharepoint.com>
- Akros Cia. Ltda. (2024). Akros decisiones para el futuro. Recuperado el 12 de 01 de 2024, de <https://akroscorp.com>
- Álvarez Ibarrola, J., Álvarez Gallego, I., & Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Andreu, E., & Martínez, R. (2011). Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando. Madrid: Esic.
- Armendariz Sanz, J. (2010). Calidad. Madrid: Paraninfo, S.A.
- Ary, D., & Sorensen, C. (2010). Introducción a la investigación en educación. Wadsworth: Cengage Learning.
- Axarnet. (1 de Diciembre de 2019). ¿Que son los servicios gestionados? Recuperado el 28 de 12 de 2023, de <https://axarnet.es/blog/servicios-gestionados>
- Ayala, C. E. (2021). Investigación Cualitativa: Diseño, Métodos y Análisis. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson Educación.
- Bizagi team. (2023). Guía de Bizagi: Modelado y Automatización de Procesos de Negocios. Recuperado el 28 de 02 de 2024, de [https://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn\\_shapes.htm](https://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm)
- Bravo Carrasco, J. (2009). Gestión de procesos (con responsabilidad social). Desde la mejora hasra el rediseño. Santiago de chile: Evolución S.A.
- Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. México: McGraw-Hill.

- Cloudflare. (2024). ¿Qué es la computación en la nube? Recuperado el 17 de 12 de 2024, de <https://cloudflare.com/es-es/learning/cloud/what-is-the-cloud/>
- Coba, G. (03 de 02 de 2022). Nueve de cada 10 pymes en Ecuador invierte en tecnología. Primicias, pág. 1. Recuperado el 12 de Diciembre de 2023, de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/pymes-ecuador-inversion-tecnologia-pandemia/>
- Dans, E. (2021). La economía digital en España. Madrid: Deusto.
- Díaz, A. (07 de 10 de 2020). Que es una PMO. Recuperado el 21 de 08 de 2024, de <https://openwebinars.net/blog/que-es-una-pmo/#:~:text=Para%20PRINCE2%20y%20para%20PMI,proyectos%20dentro%20de%20una%20organizaci%C3%B3n.>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (29 de diciembre de 2010). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Recuperado el 19 de febrero de 2024, de Registro Oficial N° 351, Última Reforma 30 ene 2024: <https://vdocuments.net/codigo-organico-de-la-produccion-comercio-e-y-medianas-empresas-as-como-de-los.html>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (abril de 2021). Indicadores de tecnología de la información y comunicación: Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares (Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo). Recuperado el 20 de diciembre de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic-2020/>
- Espinoza, S. (2021). Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33573?locale=es>
- Frías, J. L. (2009). Administración organizacional. Mexico D.F.: Editorial Santillana.
- Goldsistemas. (2024). ¿Que es la ciberseguridad y como protejo mis datos? Recuperado el 18 de 12 de 2024, de <https://www.golsystems.mx/post.php?id=10005#:~:text=La ciberseguridad es la práctica de defender las,la información o seguridad de la información electrónica.>
- Gómez, J. L. (1994). Mod estructura. Mexico D.F.: Ediciones Díaz de Santos.

- Gómez, W. D. (2012). *Prácticas empresariales*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Guzman, A. (18 de Octubre de 2016). *Método Inductivo*. Recuperado el 12 de 03 de 2024, de <http://guzmanci.blogspot.com/2006/10/metodo-inductivo.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Intarex. (s.f.). *Qué es la infraestructura digital y cómo impacta en la transformación*. Recuperado el 16 de 12 de 2024, de <https://www.intarex.com/que-es-la-infraestructura-digital/#:~:text=La%20infraestructura%20digital%20engloba%20hardware,el%20funcionamiento%20de%20la%20red>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2023). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.
- López, J. (2012). *Propuesta de mejora de procesos del área de servicios maquinarias construcción de la empresa Komatsu Mitsu Maquinarias Peru*. Recuperado el 10 de 01 de 2024, de Universidad privada del norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/1317/1/Juliana%20L%20c3%b3pez%20y%20Bryam%20Medina.pdf>
- Marradi, A. (2007). *Indicadores de gestión: Un enfoque sistémico para la evaluación y el control*. Milán: Franco Angeli.
- Mira, J. E., & Turpin, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en ciencias de la actividad física y el deporte*. Madrid: Editorial Club Universitario (ECU).
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Recuperado el 10 de 12 de 2024, de

Universidad Andina Simón Bolívar:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad. Recuperado el 29 de 01 de 2024, de <https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html>

Pérez Fernández, J. A. (2009). Gestión por procesos. Madrid: Esic Editorial.

Pérez Fernandez, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: Esic.

Revista Ekos. (2023). Ranking empresarial. Recuperado el 20 de Diciembre de 2023, de <https://ekosnegocios.com/ranking-empresarial>

Summers, C. T. (2006). Dirección por procesos: claves para la gestión eficaz de la empresa. Barcelona: Deusto.

Tagle, C. (Abril de 2017). Industria 4.0 ¿Revolución o Evolución? Recuperado el 3 de Diciembre de 2023, de Universidad Ium: <https://universidadium.edu.mx/2021/04/30/industria-4-0-revolucion-o-evolucion/>

Tamayo, M. (21 de Abril de 2016). Tipos de Investigacion. Recuperado el 13 de 02 de 2024, de [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)

Team Asana. (18 de 01 de 2024). Qué es el flujo de un proceso y cómo visualizarlo. Recuperado el 24 de 02 de 2024, de <https://asana.com/es/resources/process-flow>

Torres, I. (30 de 09 de 2019). Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos. Recuperado el 10 de 01 de 2024, de Iveconsultores: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

Tovar, A. (2012). Un modelo de administración por procesos: De las estrategias del negocio a la operación de los procesos. México: Panorama editorial.

Weller, J. (20 de Abril de 2020). Las transformaciones tecnológicas y el empleo en América Latina. Revista de la Cepal, 7-27. Recuperado el 3 de 12 de 2023, de

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/5ce6eb0f-5e56-4853-aac4-45f4c7ee8f48/content>

Zaratiegui, C. (2007). Mapa de procesos: herramienta para la gestión y mejora de la empresa. Barcelona: Díaz de Santos.

Zendesk. (18 de 10 de 2023). ¿Qué es la mesa de servicio y cuál es su importancia en una organización? Recuperado el 19 de 12 de 2023, de Software de atención al cliente: <https://www.zendesk.com.mx/blog/mesa-de-servicio-que-es/>

Zikmund, W. (2003). Fundamentos de investigación de mercados. Madrid: Paraninfo Cengage Learning.

**Anexo No. 1. Certificados de aprobación.**

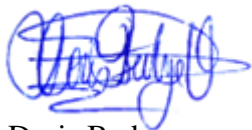
Quito, 31 de enero de 2024

A QUIEN CORRESPONDA

Por medio de la presente certifico haber leído y aprobado el contenido del mapa de procesos elaborado para Akros Cía. Ltda. en el trabajo de titulación “DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA AKROS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO” desarrollado por la alumna Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón con cédula de identidad 1716530223.

Sin más por el momento, me suscribo.

Atentamente,



Doris Bedoya

GERENTE TALENTO HUMANO

AKROS CIA. LTDA.

Quito, 31 de enero de 2024

A QUIEN CORRESPONDA

Por medio de la presente certifico haber leído y aprobado el contenido y formato de los DIAGRAMAS DE CARACTERIZACIÓN elaborados para Akros Cía. Ltda. en el proceso de titulación “DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA AKROS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO” desarrollado por la alumna Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón con cédula de identidad 1716530223.

Sin más por el momento, me suscribo.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Doris Bedoya', with a stylized flourish extending to the right.

Doris Bedoya  
GERENTE TALENTO HUMANO  
AKROS CIA. LTDA.

Quito, 31 de enero de 2024

A QUIEN CORRESPONDA

Por medio de la presente certifico haber leído y aprobado el contenido y formato de los FLUJOGRAMAS elaborados para Akros Cía. Ltda. en el proceso de titulación “DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA AKROS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO” desarrollado por la alumna Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón con cédula de identidad 1716530223.

Sin más por el momento, me suscribo.

Atentamente,



Doris Bedoya

GERENTE TALENTO HUMANO

AKROS CIA. LTDA.

Quito, 31 de enero de 2024

A QUIEN CORRESPONDA

Por medio de la presente certifico haber leído y aprobado el contenido y formato de los MANUALES DE PROCESOS elaborados para Akros Cía. Ltda. en el proceso de titulación “DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA AKROS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO” desarrollado por la alumna Gabriela Lizbeth Almeida Buitrón con cédula de identidad 1716530223.

Sin más por el momento, me suscribo.

Atentamente,



Doris Bedoya

GERENTE TALENTO HUMANO

AKROS CIA. LTDA.