# MANUAL DE PROCESOS

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| --- | --- | --- |
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena MsC. | Ing. Jaime Cadena MsC. |

**ÍNDICE**

**1. GENERALIDADES ..... 3**

1.1 INTRODUCCIÓN ..... 3

1.2 OBJETIVO ..... 3

1.3 ALCANCE ..... 3

1.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS ..... 4

1.5 SIMBOLOGÍA DE BIZAGI ..... 5

**2. CADENA DE VALOR ..... 6**

**3. MAPA DE PROCESOS ..... 7**

**4. INVENTARIO DE PROCESOS ..... 8**

# 1. GENERALIDADES

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos se ha elaborado con la finalidad de brindar una guía clara y orientada a cada una de las áreas de la empresa, sobre los procesos y actividades que éstas llevan a cabo para su operación diaria y sirva como instrumento de apoyo y mejora continua en las actividades desarrolladas para aportar en el crecimiento de la empresa como su mejora en la relación con clientes y proveedores internos y externos.

El Manual de Procesos detalla en forma ordenada y secuencial todos los procesos principales que abarca cada uno de los segmentos de negocio de la compañía, permitiendo contar con procesos claros, definidos, documentados y de fácil comprensión para dar cumplimiento a las operaciones diarias y los diferentes requerimientos que surjan.

## 1.2 OBJETIVO

El objetivo del presente manual es documentar los procesos actuales de la empresa mediante herramientas que faciliten la comprensión y difusión de los mismos en cada nivel organizacional.

## 1.3 ALCANCE

El presente manual abarca a todos los procesos que se realizan en la empresa de referencia del presente estudio.

## 1.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Φ **Business Process Model and Notation (BPMN)** es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de Negocio. (Bizagi, 2014)
- Φ **Cadena de Valor:** herramienta que permite analizar las fuentes de la ventaja competitiva Para Porter (2006, págs. 33-34)
- Φ **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. (ISO 9000:2000, 3.3.5)
- Φ **COCO** (Company Owned – Company Operated) (De Félix Parrondo, 2009)
- Φ **CODO** (Company Owned – Dealer Operated) (De Félix Parrondo, 2009)
- Φ **DOCO** (Dealer Owned – Company Operated) (De Félix Parrondo, 2009)
- Φ **DODO** (Dealer Owned – Dealer Operated) (De Félix Parrondo, 2009)
- Φ **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (ISO 9000:2000, 3.2.14)
- Φ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000:2000,3.2.15)
- Φ **Estación de Servicio o EESS:** Establecimiento físico donde se expende combustibles
- Φ **Flujo grama:** método grafico de un proceso (García, 2007, pág. 51)
- Φ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9000:2000, 3.4.1)
- Φ **Procesos estratégicos:** son aquellos relacionados con la estrategia de la organización (Bravo, 2009)
- Φ **Procesos de Apoyo:** Son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. (Bravo, 2009)
- Φ **Procesos Operativos:** Atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. (Bravo, 2009)
- Φ **Producto:** Resultado de un proceso. (ISO 9000:2000, 3.4.1)

## 1.5 SIMBOLOGÍA DE BIZAGI

Los diagramas están elaborados en notación BPMN utilizando el software Bizagi, presentados en la tabla 1.

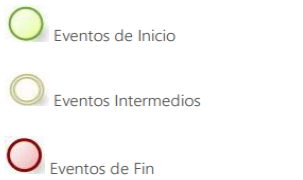
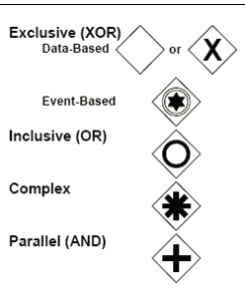
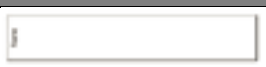
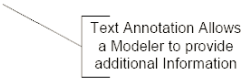
| TIPO | DESCRIPCION | ICONO VISUAL |
|---|---|---|
| **Objetos de Flujo (Flow Objects)** | | |
| Eventos(Events) | Algo que ocurre durante el transcurso de un proceso de negocio. |   |
| Actividades (Activity) | El término genérico para denominar cualquier trabajo que realiza la compañía |   |
| Pasarelas (Gateway) | Para controlar el flujo, puede ser una decisión tradicional, un join, un merge y un fork. |   |
| **Conectores (Connecting Objects)** | | |
| Flujo de secuencia (Secuence Flow) | Para indicar el orden en el cual son ejecutadas las actividades del proceso de negocio |  |
| Flujo de mensaje (Message Flow) | Para mostrar el intercambio de mensajes entre dos participantes (entidades de negocio o roles) |  |
| Asociación (Association) | Para asociar artefactos con objetos de flujo |  |
| **Calles (Swinlanes)** | | |
| Pool | Para indicar los participantes en el proceso |  |
| Lane | Es una partición de POOL, ya sea vertical u horizontal que nos va a permitir clasificar las actividades |  |
| **Artefactos (Artifacts or Products)** | | |
| Datos (Data Object) | Para mostrar los datos que son producidos o requeridos por las actividades |  |
| Grupo (Group) | Para agrupar distintos elementos del diagrama |  |
| Anotaciones (Annotations) | Para proporcionar información adicional |   |

**Tabla 1 -** Elementos del BPMN Bizagi

## 2. CADENA DE VALOR

La cadena de valor para la empresa PX se presenta a continuación en la Figura 1.




**Figura 1 -** Cadena de valor de la empresa

## 3. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos para la empresa PX se presenta a continuación en la Figura 2.

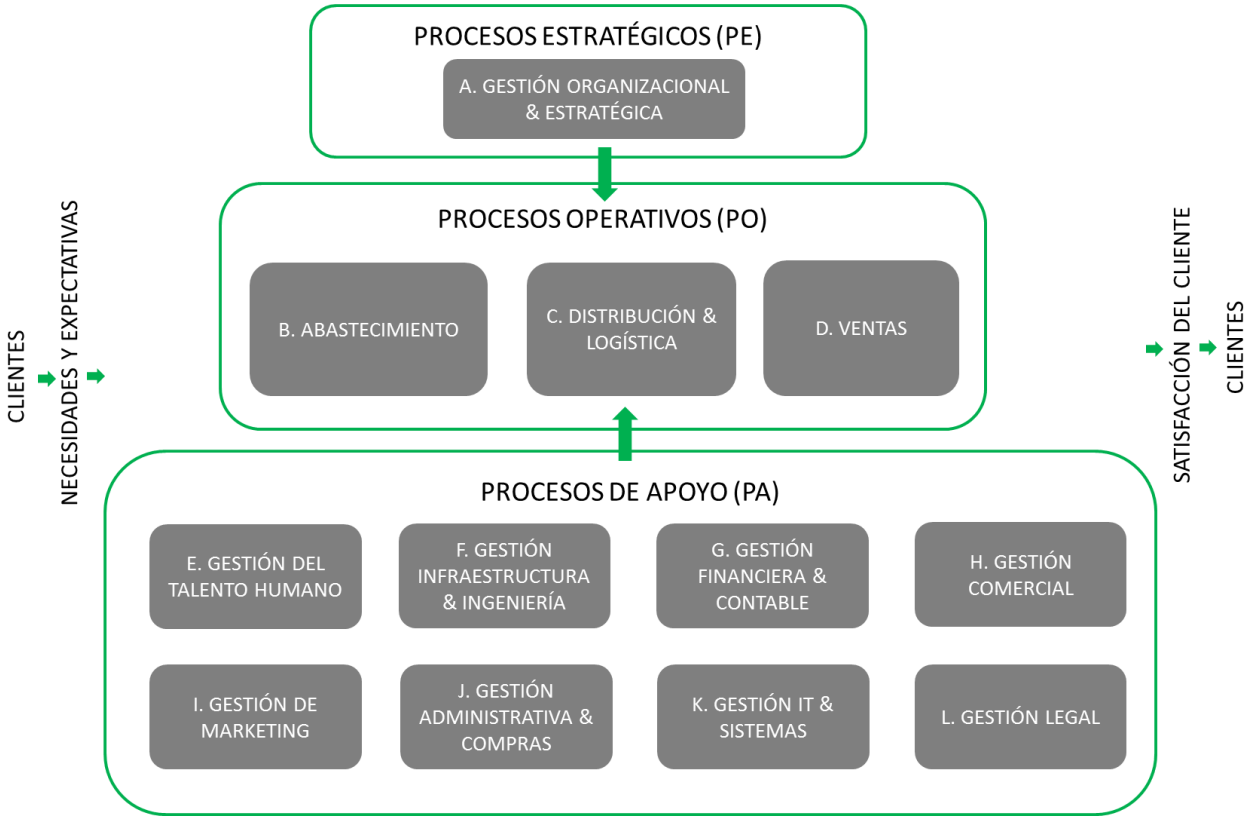



**Figura 2** - Mapa de Proceso de la empresa

## 4. INVENTARIO DE PROCESOS

De acuerdo a la desagregación realizada a los procesos, se realiza el inventario correspondiente que se presenta a continuación en la Tabla 2.

| PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE) | |
|---|---|
| GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA | A |
| Planificación Financiera | A.1 |
| Planificación Estratégica Comercial | A.2 |
| Planificación Estratégica de Marketing | A.3 |
| Elaboración de Presupuesto Anual | A.4 |
| **PROCESOS OPERATIVOS (PO)** | |
| ABASTECIMIENTO | B |
| Abastecimiento Combustibles Líquidos | B.1 |
| Abastecimiento Lubricantes | B.2 |
| Abastecimiento Tiendas de Conveniencia | B.3 |
| DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA | C. |
| Despacho y Distribución de Combustible Líquido | C.1 |
| Gestión de Importación | C.2 |
| Almacenamiento & Logística en Bodega | C.3 |
| VENTAS | D |
| Venta de Combustibles Líquidos | D.1 |
| Venta de Lubricantes | D.2 |
| Venta en Tiendas de Conveniencia | D.3 |
| **PROCESOS DE APOYO (PA)** | |
| GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | E |
| Gestión de Clima Organizacional | E.1 |
| Reclutamiento y Selección | E.2 |
| Nómina y Remuneraciones | E.3 |
| GESTIÓN INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA | F |
| GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE | G |
| Gestión Bancaria | G.1 |
| Realizar Cobros | G.2 |
| Realizar Pagos | G.3 |
| Gestión Contable & Tributaria | G.4 |
| GESTIÓN COMERCIAL | H |
| Realizar Facturación | H.1 |
| Gestión Medio Ambiental | H.2 |
| GESTIÓN DE MARKETING | I |

| | |
| --- | --- |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPRAS | J |
| GESTIÓN DE IT & SISTEMAS | K |
| GESTIÓN LEGAL | L |

**Tabla 2 -** Inventario de Procesos de la empresa

Todos los procesos y subprocesos desarrollados se presentan con el siguiente esquema:

- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo
- Caracterización del Proceso
- Indicador de Gestión

**PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)**

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA A**

**PLANIFICACIÓN FINANCIERA A.1**

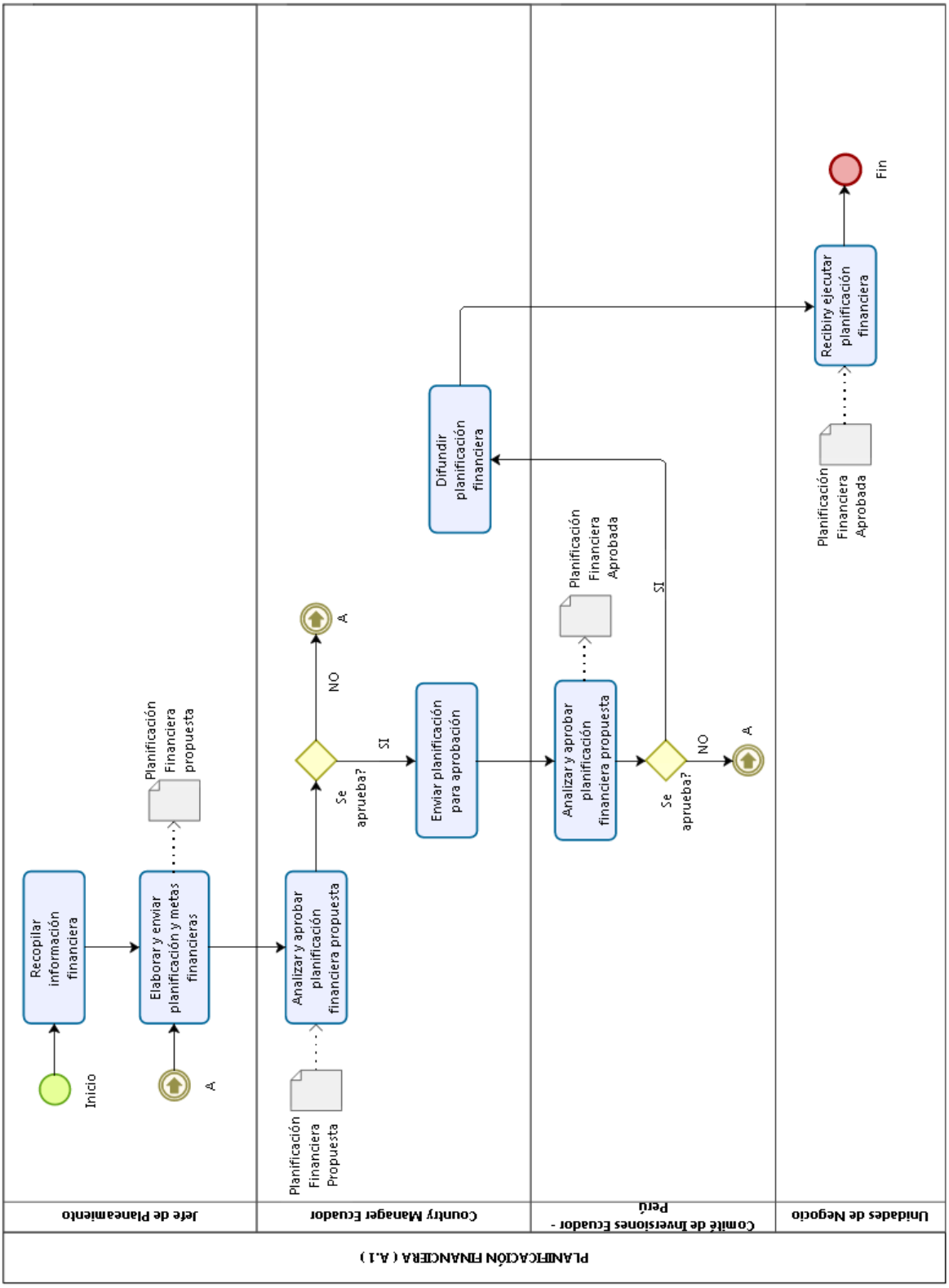
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.1 | **PROCESO** | Planificación Financiera |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recopilar información financiera | Oficina Guayaquil | Consolidar información financiera sobre el entorno macro y micro económico del país para cada segmento de negocio, reportes internos de ventas e informe de cumplimiento del presupuesto | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 2 | Elaborar y enviar planificación y metas financieras | Oficina Guayaquil | Elabora la planificación financiera anual y establece metas financieras para cada unidad de negocio y su posterior envío para aprobación | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 3 | Analizar y aprobar planificación financiera propuesta | Oficina Guayaquil | De acuerdo a la información recibida, se aprueba la planificación y metas financieras para cada unidad de negocio y se envía para aprobación | Country Manager Ecuador |
| 4 | Corregir planificación financiera propuesta | Oficina Guayaquil | Corregir la información en caso de no estar correcta | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 5 | Enviar planificación para aprobación | Oficina Guayaquil | Enviar la información al Comité de Inversiones Ecuador - Perú para su análisis y aprobación | Country Manager Ecuador |
| 6 | Analizar y aprobar planificación financiera propuesta | Oficinas Perú | Se analiza y aprueba la planificación financiera entregada por cada unidad de negocio | Comité de Inversiones Ecuador - Perú |
| 7 | Corregir planificación financiera propuesta | Oficina Guayaquil | Corregir la información en caso de no estar correcta | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 8 | Difundir planificación financiera | Oficina Guayaquil | Difunde el plan financiero por unidad de negocio para su desarrollo y aplicación | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 9 | Recibir y ejecutar planificación financiera | Todas las ubicaciones | Reciben planificación financiera para desarrollo y ejecución | Unidades de Negocio |
| 10 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.1 | **PROCESO** | Planificación Financiera |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Country Manager Ecuador |

| OBJETIVO |
|---|
| Optimizar los recursos de la empresa y su gestión para mantener la continuidad de la operación del negocio |

| RECURSOS |
|---|
| **HUMANOS:** Comité de Inversiones Ecuador - Perú, Jefe de Planeamiento de Ecuador, Unidades de Negocio |
| **TECNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, papelería |
| **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor del estudio de mercado |

| PROVEEDORES |
|---|
| Banco Central del Ecuador<br>Ministerios y Superintendencias<br>Todos los procesos |

| ENTRADAS |
|---|
| Informes de indicadores financieros<br>Estudios de mercado/demanda<br>Informe de cumplimientos de metas financieras del periódo anterior |

| PROCESO |
|---|
| Recopilar información financiera<br>Elaborar y enviar planificación y metas financieras<br>Analizar y aprobar planificación financiera propuesta<br>Enviar planificación para aprobación<br>Analizar y aprobar planificación financiera propuesta<br>Difundir planificación financiera<br>Recibir planificación financiera<br>Elaborar y enviar informe de cumplimiento |

| CLIENTES |
|---|
| Todos los Procesos<br><br>A.4 Elaboración del Presupuesto Anual |

| SALIDAS |
|---|
| Planificación Financiera aprobada<br>Metas Financieras aprobadas |

| INDICADORES |
|---|
| Cumplimiento de metas financieras |

| CONTROLES |
|---|
| No aplica |

| REGISTROS/ANEXOS |
|---|
| Plan Financiero<br>Metas Financieras |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA | **CÓDIGO** | A |
| **PROCESO** | Planificación Financiera | **CÓDIGO** | A.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Country Manager Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de metas financieras | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Metas financieras cumplidas / Total de metas financieras planteadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de las metas financieras planteadas de cada unidad de negocio y de la organización |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Informe de metas financieras planteadas, Informe mensual de cumplimiento de presupuesto |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 90% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)**

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA A**

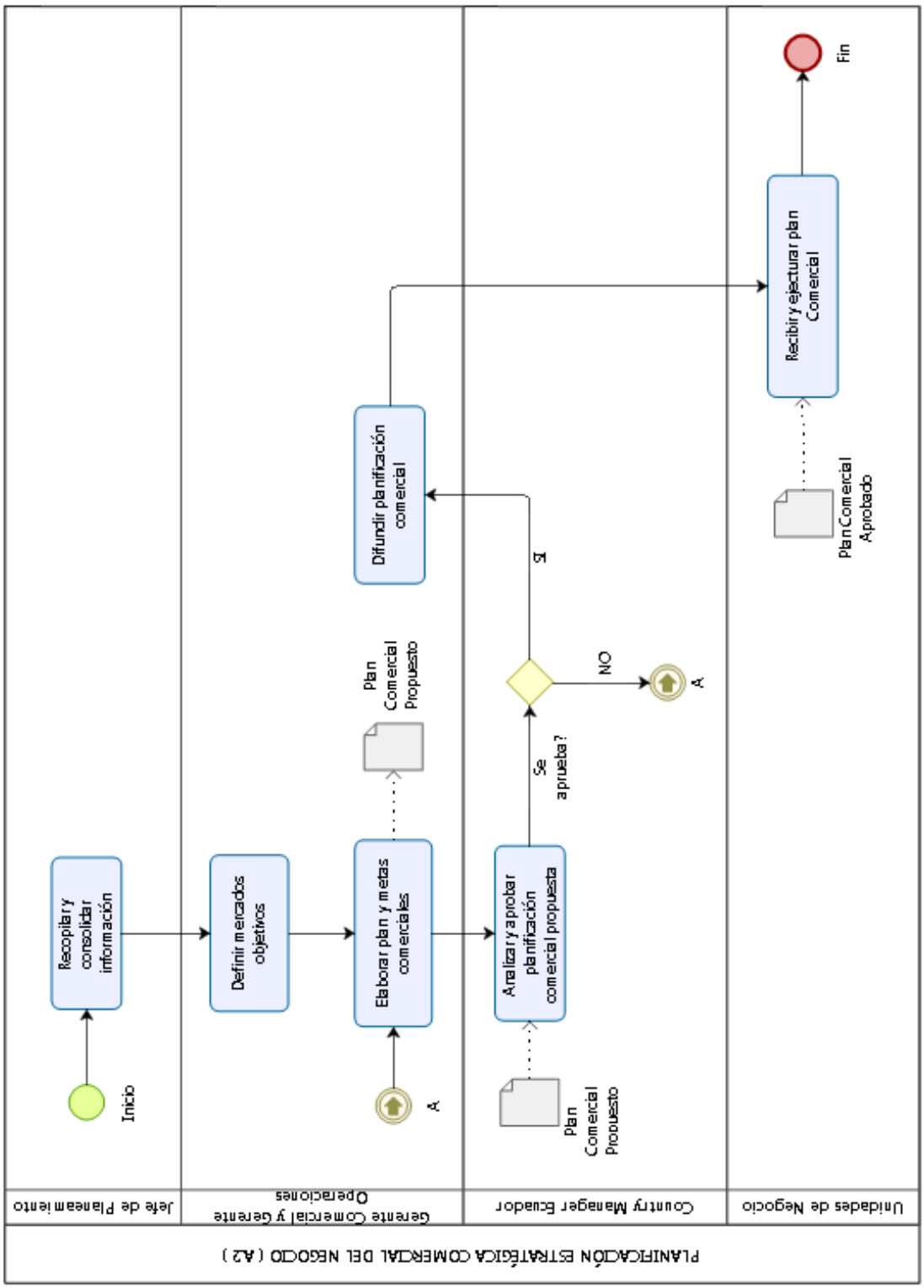
**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL A.2**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| FICHA DE ACTIVIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.2 | **PROCESO** | Planificación Estratégica Comercial |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recopilar y consolidar información | Oficina Guayaquil | Consolidar información sobre los segmentos de negocio, su mercado, demanda y tendencia | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 2 | Definir mercados objetivos | Oficina Guayaquil | Se analiza y define los mercados objetivos | Gerente Comercial y Gerente de Operaciones |
| 3 | Elaborar el plan comercial y metas comerciales | Oficina Guayaquil | Se elabora el plan comercial analizando cada segmento de negocio y las ventajas competitivas que tiene la empresa | Gerente Comercial y Gerente de Operaciones |
| 4 | Analizar y aprobar estrategias y metas comerciales planteadas | Oficina Guayaquil | De acuerdo a la información recibida, se aprueba la planificación y metas comerciales | Country Manager Ecuador |
| 5 | Corregir estrategias y metas comerciales planteadas | Oficina Guayaquil | Corregir la información en caso de no estar correcta | Gerente Comercial y Gerente de Operaciones |
| 6 | Difundir información a unidades de negocio | Oficina Guayaquil | Difunde el plan comercial por unidad de negocio para su desarrollo y aplicación | Gerente Comercial y Gerente de Operaciones |
| 7 | Recibir y ejecutar planificación comercial | Todas las ubicaciones | Reciben planificación comercial para desarrollo y ejecución | Unidades de Negocio |
| 8 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.2 | **PROCESO** | Planificación Estratégica Comercial |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Country Manager Ecuador |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Identificar, desarrollar y manter las ventajas competitivas de la compañía mediante la formulación de estratégias comerciales en función de los objetivos y recursos disponibles de la empresa |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Gerente Corporativo Ecuador, Gerente de Operaciones Ecuador |
| Unidades de Negocio |
| **TECNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, papelería |
| **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor del estudio de mercado |

| **PROVEEDORES** |
|---|
| Banco Central del Ecuador<br>Ministerios afines<br>Todos los procesos |

| **PROCESO** |
|---|
| Recopilar y consolidar información<br>Definir mercados objetivos<br>Elaborar el plan comercial y metas comerciales<br>Analizar y aprobar estrategias y metas comerciales planteadas<br>Corregir estrategias y metas comerciales planteadas<br>Difundir información a unidades de negocio<br>Recibir planificación comercial |

| **CLIENTES** |
|---|
| Todos los procesos<br><br>A.4 Elaboración del Presupuesto Anual |

| **ENTRADAS** |
|---|
| Informe de estudio de mercado y oportunidades del negocio<br>Informe de metas comerciales cumplidas<br>Análisis internos de ventaja competitiva |

| **SALIDAS** |
|---|
| Plan Comercial aprobado<br>Metas Comerciales |

| **INDICADORES** |
|---|
| Cumplimiento de metas comerciales |

| **CONTROLES** |
|---|
| No aplica |

| **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|
| Estrategias Comerciales<br>Metas Comerciales<br>Plan Comercial |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA | **CÓDIGO** | A |
| **PROCESO** | Planificación Estratégica del Negocio | **CÓDIGO** | A.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Country Manager Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de metas comerciales | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Metas comerciales cumplidas / Total de metas comerciales planteadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de las metas comerciales planteadas para cada unidad de negocio y para la organización |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Informe de metas comerciales planteadas, Informes mensual de cumplimiento de presupuesto |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 90% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)**

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA A**

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE MARKETING A.3**

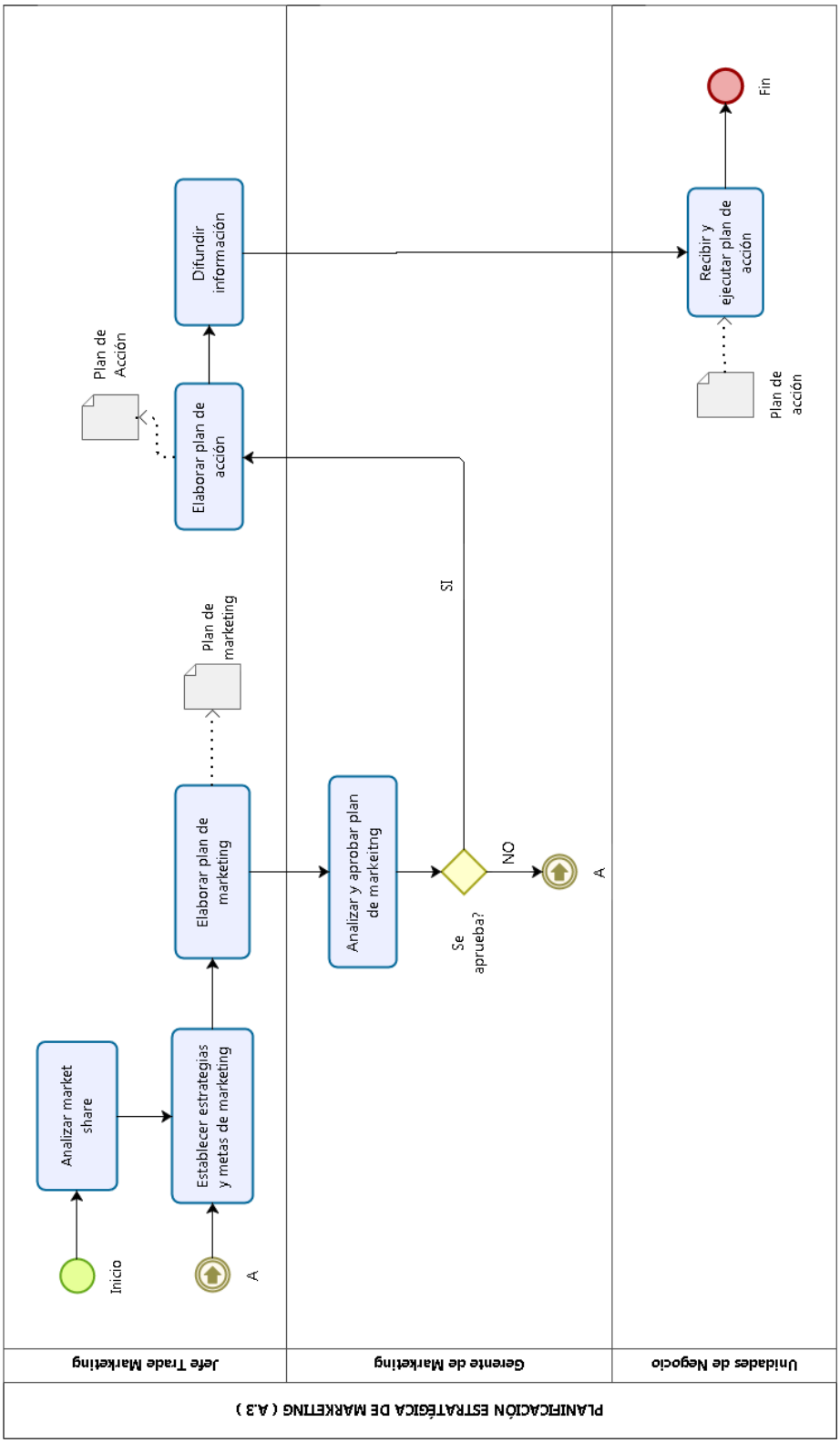
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.3 | **PROCESO** | Planificación Estratégica de Marketing |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Analizar el market share | Oficinas Quito | Análisis del market share y planificación comercial | Jefe Trade Marketing |
| 2 | Establecer estrategias y metas de marketing | Oficinas Quito | Establecer estrategias de segmentación y fidelización de clientes orientadas a las metas de marketing | Jefe Trade Marketing |
| 3 | Elaborar plan de marketing | Oficinas Quito | Elaborar el plan de marketing y su cronograma de ejecución para aprobación | Jefe Trade Marketing |
| 4 | Analizar y aprobar plan de marketing | Oficinas Guayaquil | Analizar y aprobar estrategias y metas de marketing planteadas | Gerente de Marketing Ecuador |
| 5 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir estrategias y metas de marketing planteadas | Jefe Trade Marketing |
| 6 | Elaborar plan de acción | Oficinas Quito | Elaborar plan de acción | Jefe Trade Marketing |
| 7 | Difundir información a unidades de negocio | Oficinas Quito | Difundir información a UDN | Jefe Trade Marketing |
| 8 | Recibir y ejecutar plan de acción | Todas las ubicaciones | Ejecutar plan de acción | Unidades de Negocio |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.3 | **PROCESO** | Planificación Estratégica Marketing |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Marketing de Ecuador |

**OBJETIVO**

Desarrollar estrategias de mercado direccionadas a la fidelización del cliente, manejo de canales de venta y desarrollo de marcas de la empresa

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Jefe Trade Marketing Ecuador, Unidades de Negocio
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, papelería
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor del estudio de mercado

**PROVEEDORES**

Estudio de Mercado y del posicionamiento de marcas de la empresa
A.1 Planificación Financiera
I.1 Diseño de campañas publicitarias

**PROCESO**

Analizar el market share
Establecer estrategias y metas
Elaborar plan de marketing
Analizar y aprobar plan de marketing
Corrregir información
Elaborar plan de acción
Difundir información a unidades de negocio
Recibir plan de marketing para ejecución

**CLIENTES**

Todos los procesos

I.1 Diseño de campañas publicitarias
A.4 Elaboración del presupuesto anual

**ENTRADAS**

Informe de estudio de mercado y posicionamiento de marcas
Informe de market share

**SALIDAS**

Plan de marketing aprobado
Metas de Marketing

**INDICADORES**

Cumplimiento de la planificación

**CONTROLES**

No aplica

**REGISTROS/ANEXOS**

Estrategias de segmentación y fidelización de clientes
Plan de Marketing propuesto

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA | **CÓDIGO** | A |
| **PROCESO** | Planificación de Marketing | **CÓDIGO** | A.3 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Marketing Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de la planificación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Planificación realizada / Planificación Propuesta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la planificación de marketing realizada para cada unidad de negocio y para la organización |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Estrategias de segmentación y fidelización de clientes, Plan de Marketing, Informe de cumplimiento de presupuesto |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | | |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)**

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA A**

**ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL A.4**

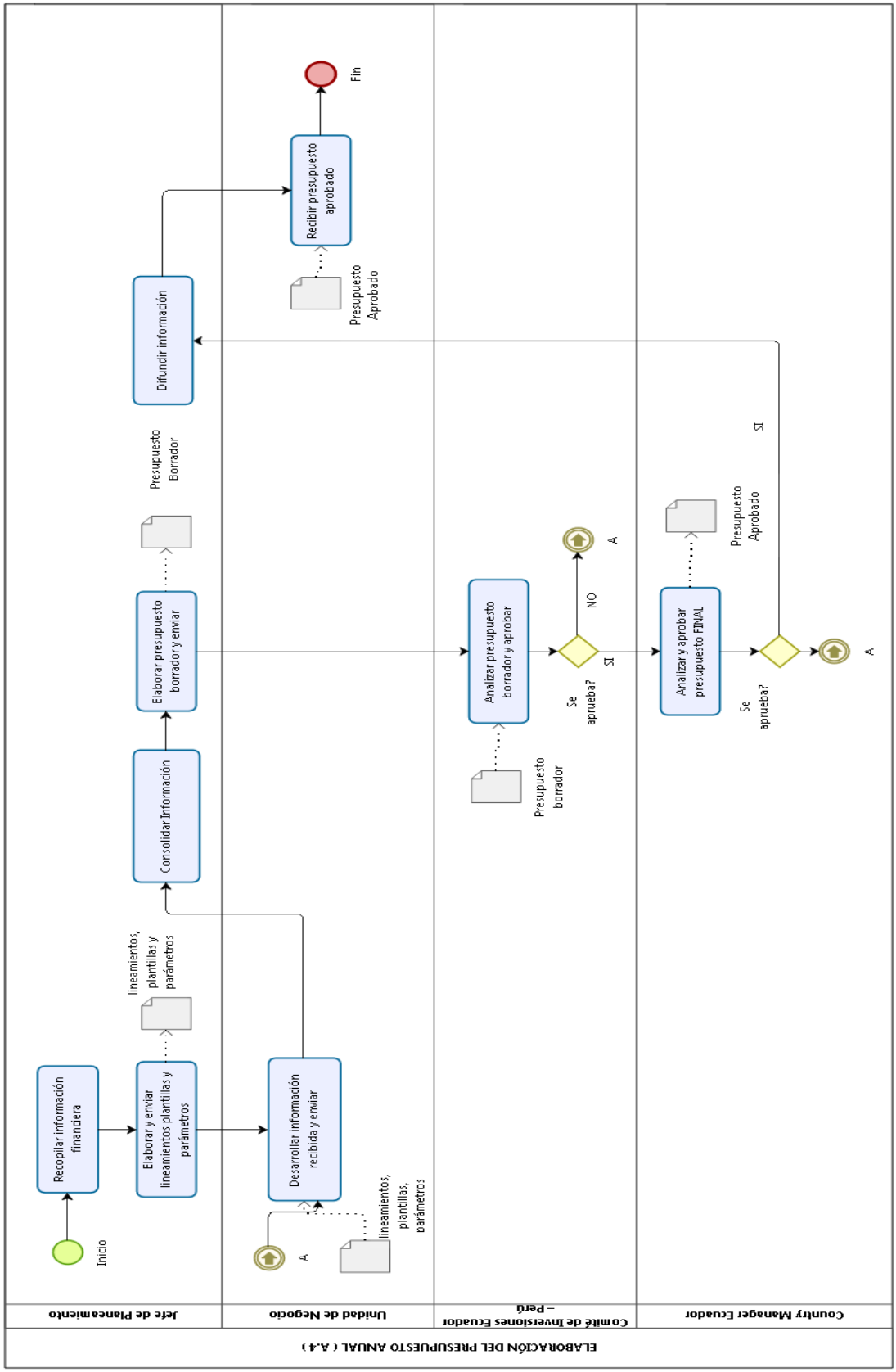
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.4 | **PROCESO** | Elaboración del Presupuesto Anual |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recopilar información financiera | Oficinas Guayaquil | Consolidar información de A.1 Planificación Financiera junto con reportes internos de ventas e informe de cumplimiento del presupuesto | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 2 | Elaborar y enviar lineamientos, plantillas y parámetros | Oficinas Guayaquil | Elaborar y enviar lineamientos organizacionales, plantillas de partidas presupuestarias y parámetros o indicador de cálculo financiero según la tendencia del mercado | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 3 | Desarrollar información recibida y enviar | Todas las ubicaciones | Realizar plantillas presupuestarias y enviar para consolidación | Unidades de Negocio |
| 4 | Consolidar información | Oficinas Guayaquil | Consolidar información de todas las unidades de negocio | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 5 | Elaborar presupuesto borrador | Oficinas Guayaquil | Elaborar presupuesto borrador y enviar para aprobación | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 6 | Analizar y aprobar presupuesto borrador | Oficinas Guayaquil | Revisar, aprobar y enviar presupuesto borrador para aprobación final del presupuesto | Country Manager Ecuador |
| 7 | Corregir información | Oficinas Guayaquil | Corregir presupuesto borrador | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 8 | Analizar y aprobar presupuesto final | Oficinas Perú | Analizar y aprobar emisión de presupuesto anual | Comité de Inversiones Ecuador - Perú |
| 9 | Difundir información a unidades de negocio | Oficinas Guayaquil | Difundir presupuesto aprobado en unidades de negocio | Jefe de Planeamiento Ecuador |
| 10 | Recibir presupuesto aprobado | Todas las ubicaciones | Elaborar y ejecutar planes de acción según presupuesto aprobado | Unidades de Negocio |
| 11 | Fin del Proceso | - | - | - |

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | A | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA |
| **CÓDIGO** | A.4 | **PROCESO** | Elaboración de Presupuesto Anual |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Planeamiento de Ecuador |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Definir y elaborar el plan integrado de los ingresos y gastos proyectados de la empresa mediante el uso y operación de los recursos disponibles durante un periodo de tiempo determinado |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Country Manager Ecuador, Comité de Inversiones Ecuador - Perú |
| Gerente Financiero, Unidades de Negocio |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, papelerÍ |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** - |

| **PROVEEDORES** |
|---|
| Banco Central del Ecuador<br>Ministerios y Superintendencias<br>Todos los procesos |

| **ENTRADAS** |
|---|
| Indicadores financieros oficiales del Ecuador<br>Informes financieros y auditados |

| **PROCESO** |
|---|
| Recopilar información financiera<br>Elaborar y enviar lineamientos, plantillas y parámetros<br>Desarrollar información recibida y enviar<br>Consolidar información<br>Elaborar presupuesto borrador<br>Analizar y aprobar presupuesto borrador<br>Corregir información<br>Analizar y aprobar presupuesto final<br>Difundir información a unidades de negocio<br>Recibir presupuesto aprobado |

| **CLIENTES** |
|---|
| Todos los procesos |

| **SALIDAS** |
|---|
| Presupuesto Aprobado |

| **INDICADORES** |
|---|
| Tasa de cumplimiento del presupuesto |

| **CONTROLES** |
|---|
| No aplica |

| **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|
| Plantillas Presupuestarias<br>Lineamientos de llenado<br>Parámetros de medición/uso y cálculo |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ORGANIZACIONAL & ESTRATÉGICA | **CÓDIGO** | A |
| **PROCESO** | Elaboración del Presupuesto Anual | **CÓDIGO** | A.4 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Planeamiento de Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Tasa de Cumplimiento del Presupuesto | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Presupuesto ejecutado / Presupuesto elaborado) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento del presupuesto planificado para una toma temprana de acciones correctivas o preventivas que garanticen el cumplimiento del presupuesto |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Plantillas Presupuestarias, Lineamientos de llenado, Parámetro de medición, uso y cálculo, Informe de Cumplimiento del Presupuesto |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**ABASTECIMIENTO B**

**ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES LÍQUIDOS B.1**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

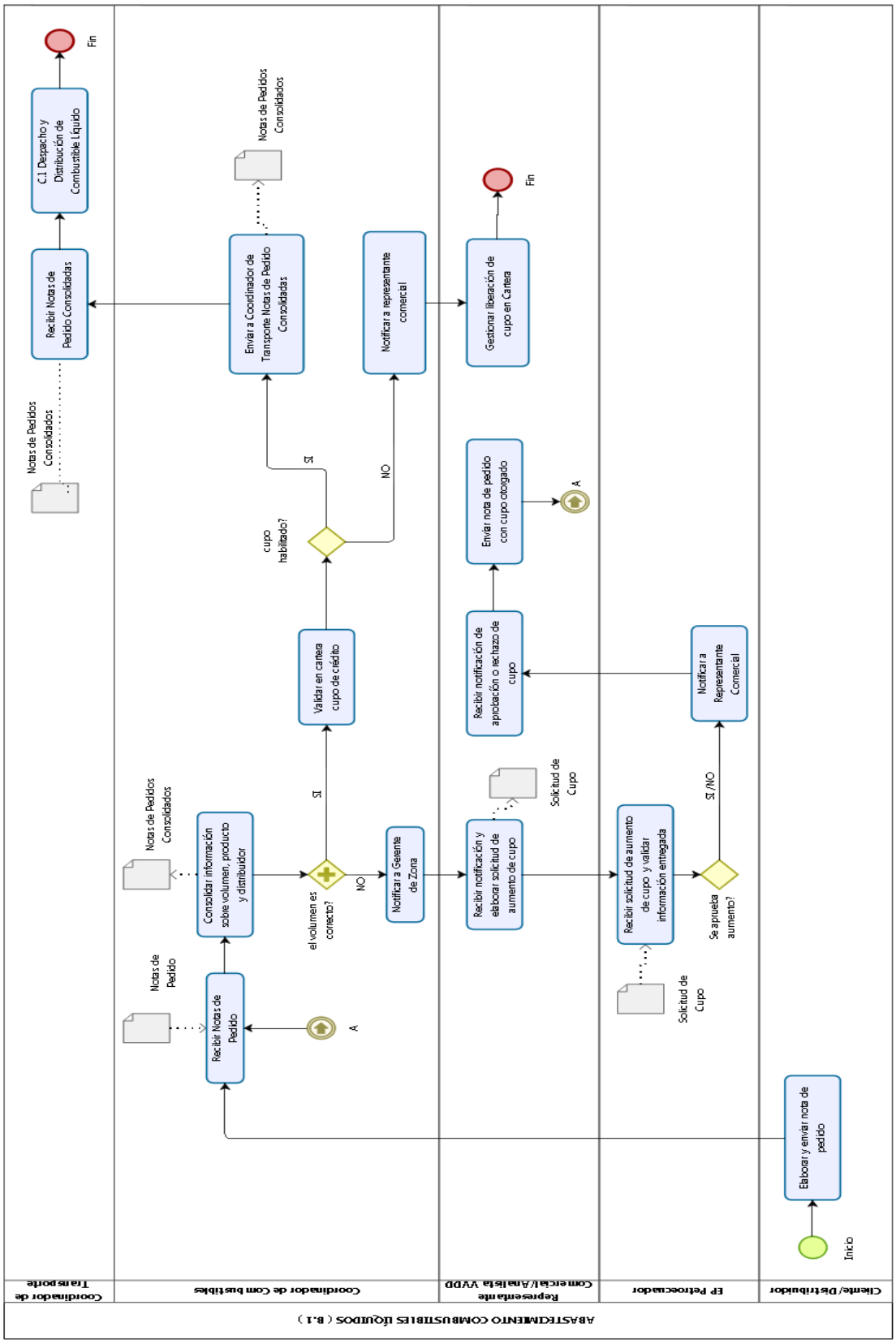
**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | B | **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO |
| **CÓDIGO** | B.1 | **PROCESO** | Abastecimiento Combustibles Líquidos |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Elaborar y enviar nota de pedido | Todas las ubicaciones | Elaborar y enviar nota de pedido | Clientes/Distribuidores |
| 2 | Recibir notas de pedido | Terminal de Despacho | Recibir notas de pedido de todos los clientes o distribuidores | Coordinador de Combustible |
| 3 | Consolidar información | Terminal de Despacho | Consolidar información sobre volumen, producto y destino | Coordinador de Combustible |
| 4 | Notificar particularidades | Terminal de Despacho | Notificar a Gerente de Zona o Analista VVDD que el volumen a despachar no cubre o excede el cupo asignado para cliente o distribuidor | Coordinador de Combustible |
| 5 | Elaborar y enviar solicitud | Oficinas Quito/Guayaquil | Elaborar y enviar solicitud de aumento de cupo a EP Petroecuador junto con la información respectiva de respaldo | Gerente de Zona o Analista VVDD |
| 6 | Recibir solicitud y procesar pedido | Oficinas Quito/Guayaquil | Recibir solicitud de aumento de cupo y gestionar pedido internamente | Representante EP Petroecuador |
| 7 | Notificar respuesta | Oficinas Quito/Guayaquil | Notificar respuesta a Gerente de Zona o Analista VVDD sobre aceptación o rechazo de aumento de cupo por cliente o distribuidor | Representante EP Petroecuador |
| 8 | Enviar nota de pedido con cupo asignado | Oficinas Quito/Guayaquil | Enviar nota de pedido con cupo asignado por EP Petroecuador | Gerente de Zona o Analista VVDD |
| 9 | Validar cupo en cartera | Terminal de Despacho | Validar cupo en cartera de las notas de pedido consolidadas | Coordinador de Combustible |
| 10 | Notificar particularidades | Terminal de Despacho | Notificar a Gerente de Zona o Analista VVDD si el cliente no posee cupo en cartera | Coordinador de Combustible |
| 11 | Gestionar cupo en cartera | Oficinas Quito/Guayaquil | Gestionar liberación de cupo de cartera | Gerente de Zona o Analista VVDD |
| 12 | Enviar nota de pedido con liberación de cartera | Oficinas Quito/Guayaquil | Enviar nota de pedido con confirmación de cupo de cartera | Gerente de Zona o Analista VVDD |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 13 | Consolidar información y enviar | Terminal de Despacho | Consolidar notas de pedido aprobadas por volumen y cartera y enviar a Coordinador de Transporte | Coordinador de Combustible |
| 14 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | B | **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO |
| **CÓDIGO** | B.1 | **PROCESO** | Abastecimiento Combustibles Líquidos |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador |

**OBJETIVO**

Realizar la gestión oportuna para el abastecimiento de combustible líquido solicitado por clientes y distribuidores de la comercializadora

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Coordinador de Combustible, Coordinador de Transporte, Analista de VVDD, Gerente de Zona, Representante EP Petroecuador
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima

**PROVEEDORES**

EP Petroecuador
A.4 Elaboración Presupuesto
D.1 Venta Combustible Líquido

**PROCESO**

Elaborar y enviar nota de pedido
Recibir notas de pedido
Consolidar información
Notificar particularidades
Elaborar y enviar solicitud
Recibir solicitud y procesar pedido
Notificar respuesta
Enviar nota de pedido con cupo asignado
Validar cupo en cartera
Notificar particularidades
Gestionar cupo en cartera
Enviar nota de pedido con liberación de cartera
Consolidar información y enviar

**CLIENTES**

C.1 Despacho y Distribución de Combustible Líquido
D.1 Venta Combustibles Líquidos

**ENTRADAS**

Metas financieras y comerciales
Reporte de Ventas
Asignación de cupos EP Petroecuador del mes anterior
Solicitudes de clientes y distribuidores

**SALIDAS**

Notas de Pedido
Asignación de cupos EP Petroecuador

**INDICADORES**

Errores en planificación de abastecimientos

**CONTROLES**

Gerencia de Comercialización de EP Petroecuador
A.4 Elaboración del presupuesto anuall

**REGISTROS/ANEXOS**

Notas de Pedido
Solicitud de Cupo
Asignación de cupos mensualizados

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO | **CÓDIGO** | B |
| **PROCESO** | Abastecimiento Combustibles Líquidos | **CÓDIGO** | B.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones de Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Errores en planificación de abastecimiento | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de abastecimientos no realizados / Cantidad de abastecimiento realizados) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Cuantificar la cantidad de errores en la planificación de abastecimiento mensual de clientes y distribuidores |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Asignación de Cupos Mensuales, Solicitudes de Aumento de cupo, Notas de Pedido |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**ABASTECIMIENTO B**

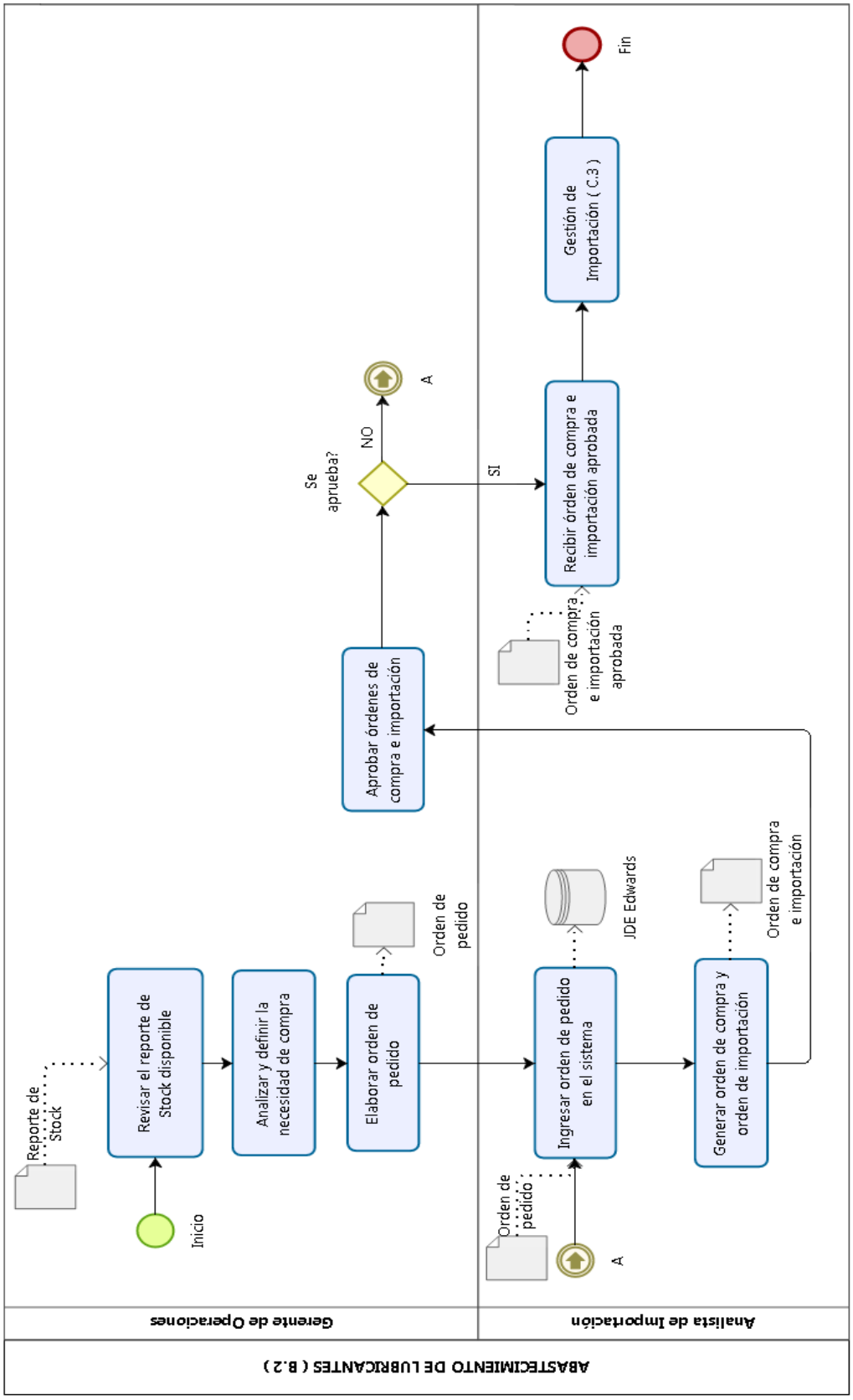
**ABASTECIMIENTO LUBRICANTES B.2**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| FICHA DE ACTIVIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | B | **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO |
| **CÓDIGO** | B.2 | **PROCESO** | Abastecimiento de Lubricantes |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Revisar el reporte de stock disponible | Oficinas Guayaquil | Revisar el reporte de stock disponible por cada producto y marca de comercialización | Gerente Operaciones |
| 2 | Analizar y definir la necesidad de compra | Oficinas Guayaquil | Analizar y definir la necesidad de compra de cada segmento B2B y B2C | Gerente Operaciones |
| 3 | Elaborar orden de pedido | Oficinas Guayaquil | Elaborar orden de pedido según proveedor | Gerente Operaciones |
| 4 | Ingresar la orden de compra e importación en el sistema | Oficinas Guayaquil | Ingresar la orden de compra e importación en el sistema de acuerdo a orden de pedido | Analista de Importación |
| 5 | Aprobar órdenes de compra e importación | Oficinas Guayaquil | Aprobar órdenes de compra e importación | Gerente Operaciones |
| 6 | Corregir órdenes de compra e importación | Oficinas Guayaquil | Corregir órdenes de compra e importación | Analista de Importación |
| 7 | Recibir orden de importación aprobada | Oficinas Guayaquil | Recibir orden de importación aprobada | Analista de Importación |
| 8 | C.3 Gestión de Importación | Oficinas Guayaquil | C.3 Gestión de Importación | Analista de Importación |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | B | **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO |
| **CÓDIGO** | B.2 | **PROCESO** | Abastecimiento Lubricantes |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador |

**OBJETIVO**

Realizar la gestión oportuna para el abastecimiento de lubricantes solicitado por clientes

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Country Manager Ecuador, Jefe de Compras, Analista de Importación, Analista de Lubricantes, Gerente B2B, Gerente B2C
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima

**PROVEEDORES**

Shell S.A
Nexo Lubricantes S.A
A.4 Elaboración Presupuesto
D.2 Venta de Lubricantes

**ENTRADAS**

Metas Financieras, comerciales y de marketing
Reportes de Ventas
Solicitude de Clientes

**PROCESO**

Revisar el reporte de stock disponible
Analizar y definir la necesidad de compra
Elaborar orden de pedido
Ingresar la orden de compra e importación en el sistema
Aprobar órdenes de compra e importación
Corregir órdenes de compra e importación
Recibir órden de importación aprobada
C.3 Gestión de Importación

**CLIENTES**

C.2 Gestión de Importación
C.3 Almacenamiento & Logística en Bodega
D.2 Venta de Lubricantes
G.1- G.3 - G.4 - G.5

**SALIDAS**

Pedido Consolidado de Importación
Reporte de productos e inventario

**INDICADORES**

Cantidad de errores en órdenes de importación

**CONTROLES**

Reglamento para importación de lubricantes y derivados de petróleo
Registro Sanitario

**REGISTROS/ANEXOS**

Orden de pedido
Orden de compra e importación
Reporte de productos e inventario

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO | **CÓDIGO** | B |
| **PROCESO** | Abastecimiento de Lubricantes | **CÓDIGO** | B.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de errores en órdenes de importación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de órdenes de importación con errores o mal realizadas / Cantidad de órdenes de importación efectuadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Determinar la cantidad de órdenes de importación mal realizadas que generen problemas en inventarios de productos |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Orden de pedido, Órdenes de importación, Reporte de productos e inventarios |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**ABASTECIMIENTO B**

**ABASTECIMIENTO TIENDAS DE CONVENIENCIA B.3**

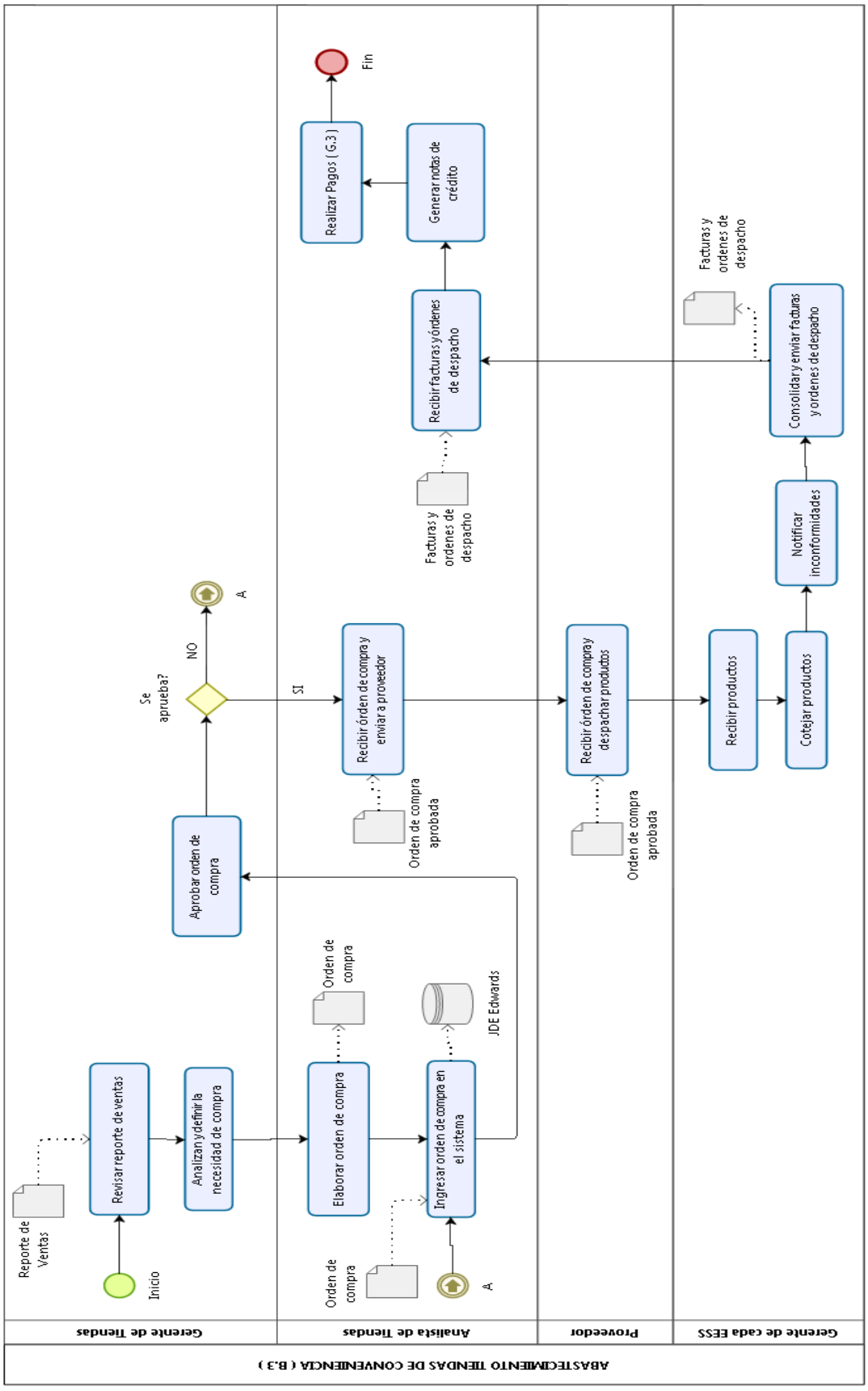
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | B | **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO |
| **CÓDIGO** | B.3 | **PROCESO** | Abastecimiento para Tiendas de Conveniencia |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Revisar reportes de ventas | Oficinas Guayaquil | Revisar los reportes de ventas e inventarios | Gerente Tiendas de Conveniencia |
| 2 | Analizar y definir la necesidad de compra | Oficinas Guayaquil | Analizar y definir la necesidad de compra | Gerente Tiendas de Conveniencia |
| 3 | Elaborar orden de compra | Oficinas Guayaquil | Consolidar información y elaborar orden de compra | Analista de Tiendas |
| 4 | Aprobar orden de compra | Oficinas Guayaquil | Aprobar orden de compra en sistema contable | Gerente Tiendas de Conveniencia |
| 5 | Corregir información | Oficinas Guayaquil | Corregir orden de compra ingresada | Analista de Tiendas |
| 6 | Enviar orden de compra | Oficinas Guayaquil | Enviar orden de compra a proveedor | Analista de Tiendas |
| 7 | Recibir productos | Todas las ubicaciones | Recibir productos de todos los proveedores de acuerdo al cronograma de despacho de cada uno | Administrador Estación de Servicio o Tienda |
| 8 | Cotejar productos | Todas las ubicaciones | Cotejar productos físicos y orden de despacho | Administrador Estación de Servicio o Tienda |
| 9 | Aprobar ingreso de productos | Todas las ubicaciones | Aprobar ingreso de productos y recibir factura | Administrador Estación de Servicio o Tienda |
| 10 | Notificar inconformidades | Todas las ubicaciones | Notificar inconformidades del Producto | Administrador Estación de Servicio o Tienda |
| 11 | Recibir facturas y órdenes de despacho | Oficinas Guayaquil | Recibir facturas, órdenes de despacho y gestionar notas de crédito | Analista de Tiendas |
| 12 | Enviar documentos para pago | Oficinas Guayaquil | Enviar documentos a G.3 Gestión de Pago a Proveedores | Analista de Tiendas |
| 13 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | B | **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO |
| **CÓDIGO** | B.3 | **PROCESO** | Abastecimiento Tiendas de Conveniencia |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Tiendas de Conveniencia |

**OBJETIVO**

Realizar la gestión oportuna para el abastecimiento de productos y stock en tiendas de conveniencia

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Analista de Tiendas, Administrador de cada EESS, Analista de Cuentas por Pagar

**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP

**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero

**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima

**PROVEEDORES**

Todos los proveedores de tiendas de conveniencia
D.3 Venta en Tiendas de conveniencia

**PROCESO**

Revisar reportes de ventas
Analizar y definir la necesidad de compra
Elaborar orden de compra
Aprobar orden de compra
Corregir información
Enviar orden de compra
Recibir productos
Cotejar productos
Aprobar ingreso de productos
Notificar informormidades
Recibir facturas y órdenes de despacho
Enviar documentos para G.3 Gestión Pago a proveedores

**CLIENTES**

D.3 Ventas en Tiendas de Conveniencia
G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5

**ENTRADAS**

Metas Financieras, comerciales y de marketing
Reportes de Ventas
Reportes de Inventarios
Productos

**SALIDAS**

Productos
Facturas y Notas de crédito recibidas

**INDICADORES**

Cantidad de errores en compra de productos

**CONTROLES**

Superintendencia de Poder de Mercado

**REGISTROS/ANEXOS**

Orden de Compra
Orden de Despacho
Facturas y Notas de Crédito recibidas

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | ABASTECIMIENTO | **CÓDIGO** | B |
| **PROCESO** | Abastecimiento Tiendas de Conveniencia | **CÓDIGO** | B.3 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente Tiendas de Conveniencia Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de errores en compra de productos | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de compras mal realizadas / Cantidad de compras realizadas) *100** | |
| **DEFINICIÓN** | Cuantificar la cantidad de compras mal realizadas que nos generen exceso o falta de productos en tiendas |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Orden de compra, Orden de despacho, Factura y Nota de Crédito recibida |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA C**

**DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN COMBUSTIBLES LÍQUIDOS C.1**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

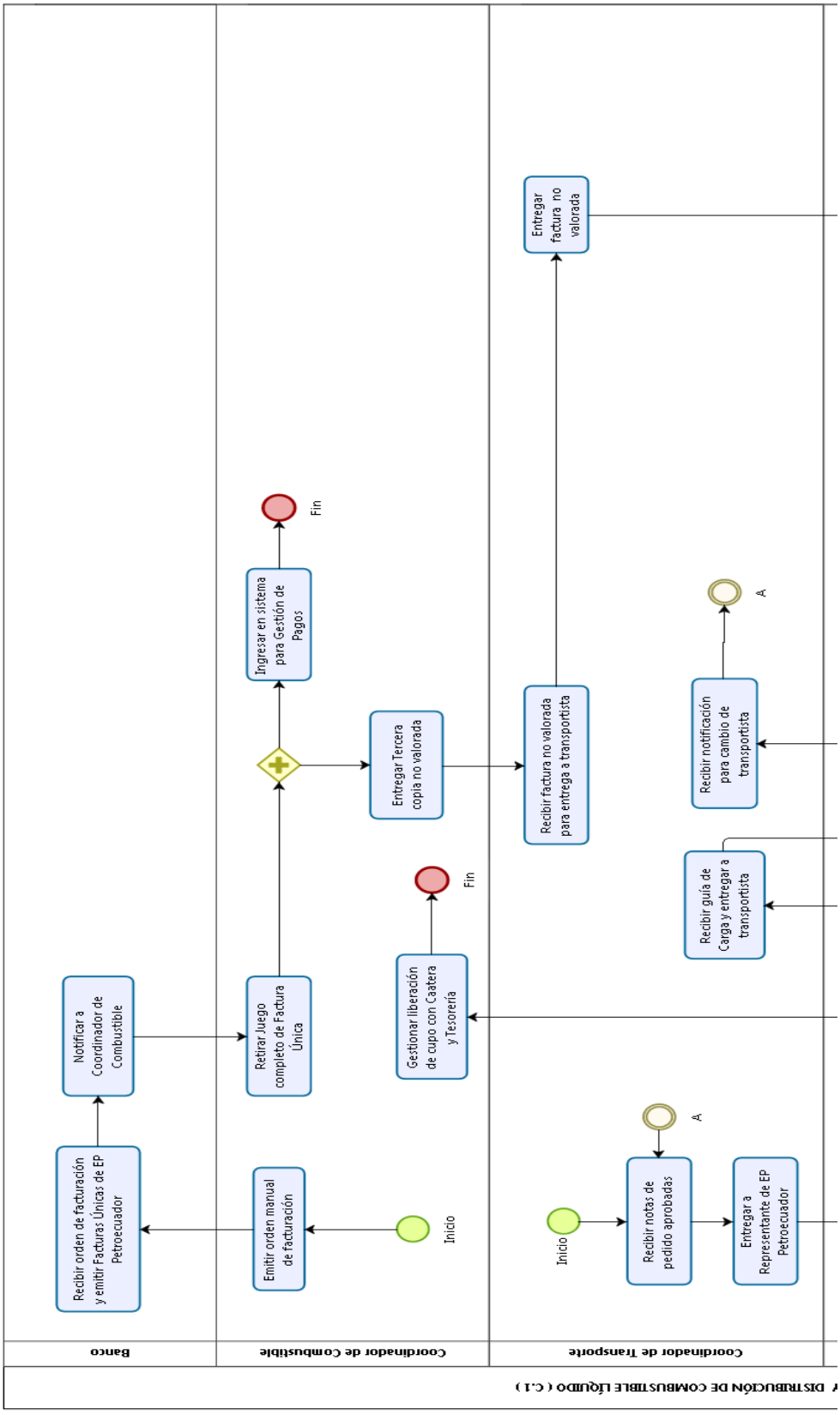
**FICHA DE ACTIVIDADES**

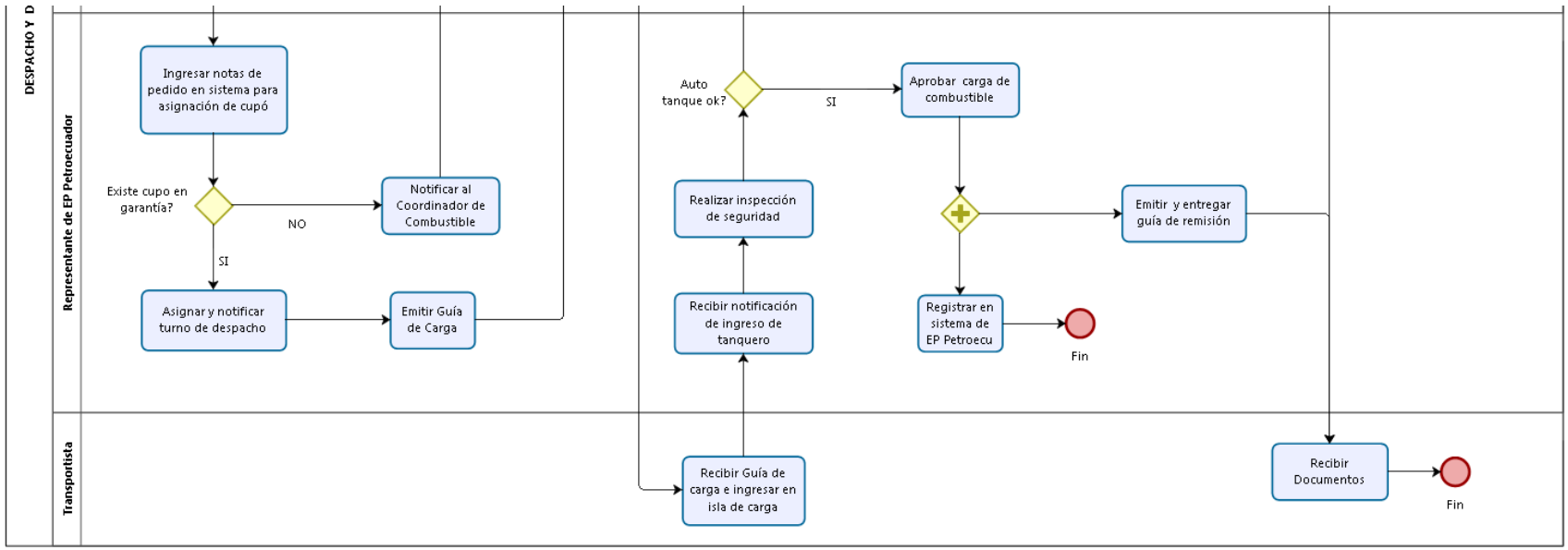
| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | C | **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA |
| **CÓDIGO** | C.1 | **PROCESO** | Despacho y Distribución de Combustibles Líquidos |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Emitir orden de facturación | Terminal de Despacho | Emitir orden Manual de Facturación | Coordinador de Combustible |
| 2 | Recibir orden y emitir factura | Terminal de Despacho | Recibir orden de facturación, validar datos y emitir Factura Única | Cajero Banco |
| 3 | Retirar factura y distribuir documento | Terminal de Despacho | Retirar factura y distribuir el documento | Coordinador de Combustible |
| 4 | Ingresar factura | Terminal de Despacho | Ingresar factura en sistema para G.3 Gestión Pago a Proveedor | Coordinador de Combustible |
| 5 | Recibir notas de pedido aprobadas | Terminal de Despacho | Recibir notas de pedido y consolidar información | Coordinador de Transporte |
| 6 | Solicitar asignación de cupo | Terminal de Despacho | Ingresar en sistema de EP Petroecuador para asignación de cupo | Coordinador de Transporte |
| 7 | Asignar turno de despacho y guía de carga | Terminal de Despacho | Asignar y notificar turno de despacho y emitir guía de carga | Representante EP Petroecuador |
| 8 | Validar cupo de garantía | Terminal de Despacho | Validar cupo en garantía | Coordinador de Combustible |
| 9 | G.1 Gestión Bancaria | Terminal de Despacho | Gestión de liberación de cupo con G.1 Gestión Bancaria | Coordinador de Combustible |
| 10 | Recibir guía de carga y turno de despacho | Terminal de Despacho | Recibir y entregar guía de carga y turno de despacho a transportista | Coordinador de Transporte |
| 11 | Ingresar a isla de carga | Terminal de Despacho | Ingresar a isla de Carga | Transportista |
| 12 | Validar funcionamiento auto tanque | Terminal de Despacho | Validar funcionamiento de auto tanque y notificar inconformidades | Representante EP Petroecuador |
| 13 | Gestionar cambio de transportista | Terminal de Despacho | Recibir inconformidades y gestionar cambio de transportista | Coordinador de Transporte |
| 14 | Aprobar carga de combustible | Terminal de Despacho | Aprobar carga de combustible | Representante EP Petroecuador |
| 15 | Registrar despacho y emitir guía de emisión | Terminal de Despacho | Registrar despacho en sistema y emitir guía de emisión | Representante EP Petroecuador |
| 16 | Recibir factura y guía de emisión | Terminal de Despacho | Recibir factura y guía de emisión | Transportista |
| 17 | Salir de isla de carga | Terminal de Despacho | Salir de isla de carga hacia cliente o distribuidor | Transportista |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 18 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO




DESPACHO Y D
Representante de EP Petroecuador
Transportista
Ingresar notas de pedido en sistema para asignación de cupó
Existe cupo en garantía?
NO
SI
Notificar al Coordinador de Combustible
Asignar y notificar turno de despacho
Emitir Guía de Carga
Auto tanque ok?
SI
Aprobar carga de combustible
Realizar inspección de seguridad
Recibir notificación de ingreso de tanquero
Registrar en sistema de EP Petroecu
Fin
Emitir y entregar guía de remisión
Recibir Guía de carga e ingresar en isla de carga
Recibir Documentos
Fin

| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | C | **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA |
| **CÓDIGO** | C.1 | **PROCESO** | Despacho y Distribución de Combustible Líquido |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador |

**OBJETIVO**

Coordinar los despachos de combsutibles líquidos para cubrir la necesidad de nuestro cliente o distribudor de manera eficiente, rápida y confiable.

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Coordinar de Transporte, Coordinar de Combustible, Transportista
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas,autotanque
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

EP Petroecuador
B.1 Abastecimiento de combustibles líquidos

**ENTRADAS**

Notas de Pedido Aprobadas
Asignación de Cupos Mensualizados
Combustible Líquido

**PROCESO**

Emitir orden de facturación
Recibir orden y emitir factura
Retirar factura y distribuir documento
Ingresar factura
Recibir notas de pedido aprobadas
Solicitar asignación de cupo
Asignar turno de despacho y guía de carga
Validar cupo de garantía
G.1 Gestión Bancaria
Recibir guia de carga y turno de despacho
Ingresar a isla de carga
Validar funcionamiento autotanque
Gestionar cambio de transportista
Aprobar carga de combustible
Registrar despacho y emitir guía de emisión
Recibir factura y guía de emisión
Salir de isla de carga

**CLIENTES**

D.1 Venta de Combustible Líquido
G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5

**SALIDAS**

Despacho del combustible líquido
Guía de emisión
Factura Única

**INDICADORES**

Cantidad de despachos no efectuados

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica
Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera (ARCH)
EP Petroecuador

**REGISTROS/ANEXOS**

Nota de Pedido
Guía de carga
Inspección de Autotanque
Guía de emisión
Factura Única

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA | **CÓDIGO** | C |
| **PROCESO** | Despacho y Distribución de Combustible Líquido | **CÓDIGO** | C.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de despachos no efectuados | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de despachos no efectuados / Cantidad de despachos realizados) *100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de despachos que no se llevan a cabo por la operación del negocio |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Notas de Pedido, Guías de Carga, Inspección de Auto tanque, Guía de Emisión, Factura Única, Reporte de Despachos no realizados |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA C**

**GESTIÓN DE IMPORTACIÓN C.2**

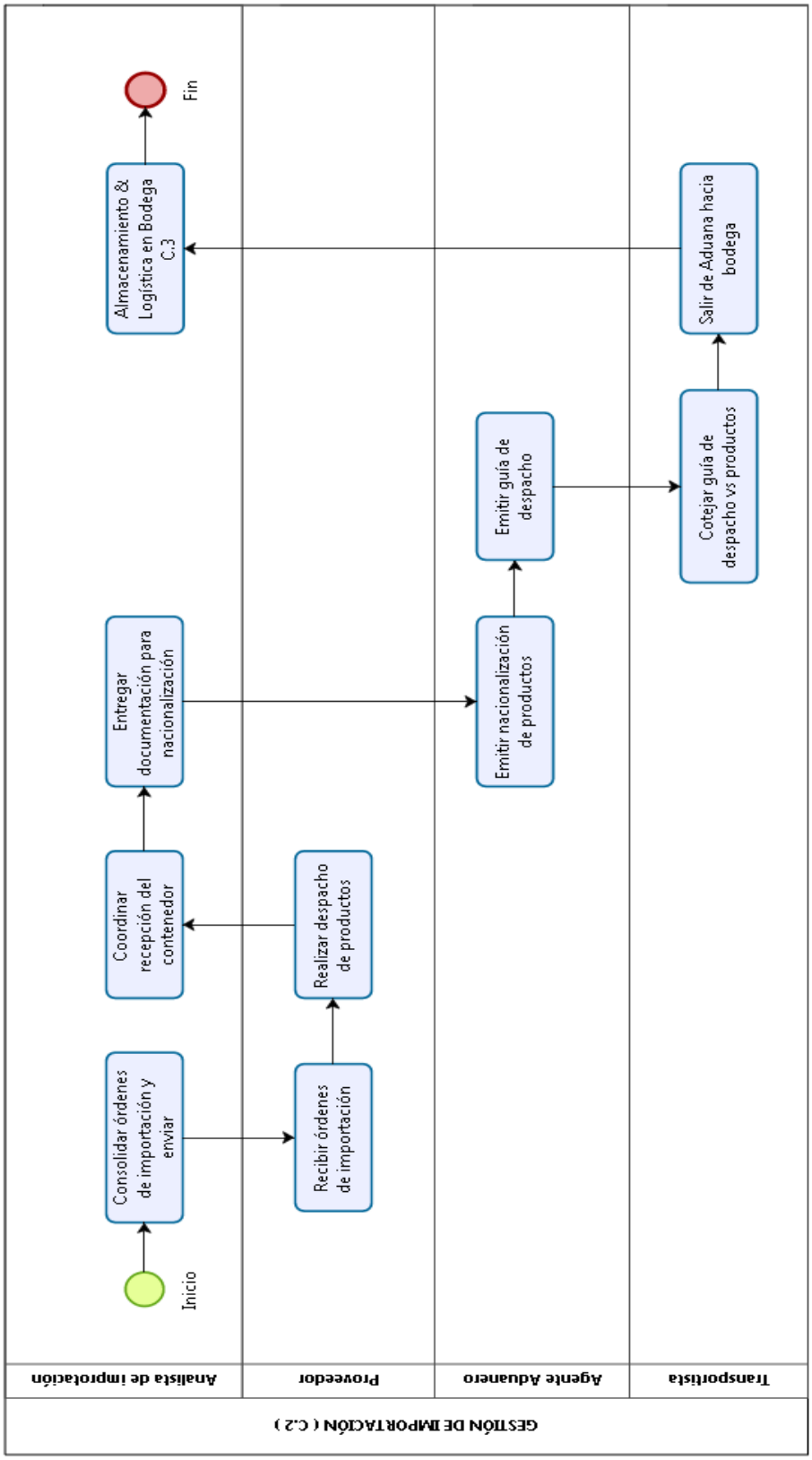
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | C | **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA |
| **CÓDIGO** | C.2 | **PROCESO** | Gestión de Importación |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Consolidar órdenes de importación | Oficinas Guayaquil | Consolidar órdenes de importación | Analista de Importación |
| 2 | Enviar órdenes al proveedor | Oficinas Guayaquil | Enviar órdenes de importación al proveedor | Analista de Importación |
| 3 | Coordinador la recepción del contenedor | Oficinas Guayaquil | Coordinador la recepción del contenedor | Analista de Importación |
| 4 | Entregar documentación para nacionalización | Oficinas Guayaquil | Entregar documentación para nacionalización de mercadería | Analista de Importación |
| 5 | Recibir aprobación de Aduana | Oficinas Guayaquil | Recibir aprobación de Aduana para retiro de mercadería | Analista de Importación |
| 6 | Emitir guía de despacho | Oficinas Guayaquil | Emitir guía de despacho de contenedor y entregar a transportista | Agente Aduanero |
| 7 | Cotejar guía de despacho | Aduana | Cotejar guía de despacho con orden de importación | Transportista |
| 8 | Salir de Aduana hacia Bodega | Aduana | Salir de Aduana hacia Bodega | Transportista |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMAS DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | C | **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA |
| **CÓDIGO** | C.2 | **PROCESO** | Gestión de Importación |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador |

**OBJETIVO**

Planificar la compra de productos necesarios que me permitan tener un inventario suficiente para atender la demanda existente en el mercado

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Analista de Importación, Agente Aduanero, Transportista
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, camión
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

SENAE
B.2 Abastecimiento Lubricantes
D.2 Venta de Lubricantes

**PROCESO**

Consolidar órdenes de importación
Enviar órdenes al proveedor
Coordinador la recepción del contenedor
Entregar documentación para nacionalización
Recibir aprobración de Aduana
Emitir guía de despacho
Cotejar guía de despacho
Salir de Aduana hacia Bodega

**CLIENTES**

D.2 Venta de Lubricantes
G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5

**ENTRADAS**

Pedido Consolidado de Importación
Reporte de productos e inventario

**SALIDAS**

Lubricantes, aceites y grasas
Orden de Despacho

**INDICADORES**

Demoras en nacionalización de importación

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Órden de Importación
Órden de compra
Guía de Despacho

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA | **CÓDIGO** | C |
| **PROCESO** | Gestión de Importación | **CÓDIGO** | C.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Demoras en nacionalización de importación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de órdenes nacionalizadas / Cantidad de órdenes realizadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de órdenes que tienen problemas para su nacionalización, afectando al inventario de la compañía |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Ordenes de importación realizadas, Documentos de nacionalización efectuados y no realizados, Orden de compra, Guía de Despacho |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA C**

**ALMACENAMIENTO & LOGÍSTICA EN BODEGA C.3**

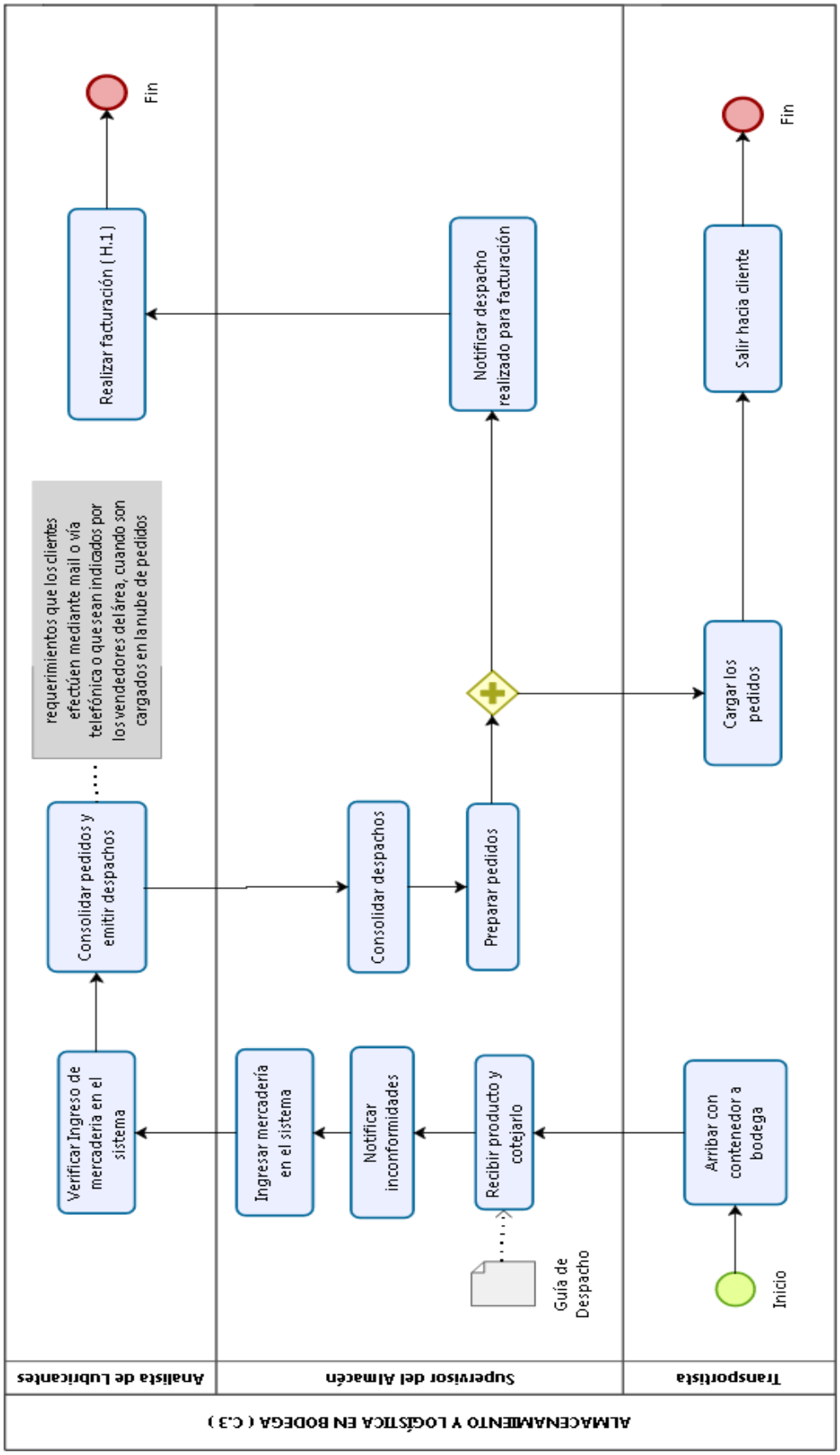
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | C | **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA |
| **CÓDIGO** | C.3 | **PROCESO** | Almacenamiento & Logística en Bodega |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Arribar a bodega | Bodega | Arribar a bodega con contenedor y guía de despacho | Transportista |
| 2 | Recibir producto y cotejarlo | Bodega | Recibir producto y cotejar con orden de compra y guía de despacho | Supervisor de Almacén |
| 3 | Notificar inconformidades | Bodega | Elaborar y notificar informe de productos no conformes | Supervisor de Almacén |
| 4 | Ingresar mercadería en sistema y almacén | Bodega | Ingresar mercadería en sistema y almacenar en pallets indicados | Supervisor de Almacén |
| 5 | Consolidar pedidos | Oficinas Guayaquil | Consolidar los pedidos cargados y emitir notas de despacho | Analista de Lubricantes |
| 6 | Consolidar despachos | Bodega | Consolidar notas de despacho y emitir guías de emisión | Supervisor de Almacén |
| 7 | Notificar para Facturación | Bodega | Notificar para emitir factura o nota de crédito | Supervisor de Almacén |
| 8 | Preparar pedidos | Bodega | Preparar pallets para envío | Supervisor de Almacén |
| 9 | Cargar los pedidos | Bodega | Cargar los productos para envío a clientes | Transportista |
| 10 | Salir de bodega | Bodega | Salida de bodega hacia clientes | Transportista |
| 11 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | C | **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA |
| **CÓDIGO** | C.3 | **PROCESO** | Almacenamiento & Logística en Bodega |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Realizar el almacenamiento y logística de la mercadería recibida por la importación realizada, manteniendo un control de inventario mensual para abastecer a los clientes de acuerdo a los pedidos y ventas realizadas |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Analista de Lubricantes, Supervisor de Bodega, Transportista |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada |

| **PROVEEDORES** | **PROCESO** | **CLIENTES** |
|---|---|---|
| B.2 Abastecimiento de Lubricantes | Arribar a bodega<br>Recibir producto y cotejarlo<br>Notificar inconformidades<br>Ingresar mercadería en sistema y almacen<br>Consolidar pedidos<br>Consolidar despachos<br>Notificar para Facturación<br>Preparar pedidos<br>Cotejar guías con pedidos<br>Cargar los pedidos<br>Salir de bodega | D.2 Venta de Lubricantes<br>G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5 |
| **ENTRADAS** | | **SALIDAS** |
| Orden de Compra<br>Guía de Despacho<br>Lubricantes, Aceites, Grasas | | Lubricantes, Aceites, Grasas<br>Factura y Nota de Crédito |

| **INDICADORES** | **CONTROLES** | **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|---|---|
| Cantidad de productos no conformes o devueltos | A. Gestión Organizal & Estratégica | Guía de despacho<br>Informe de productos no conformes<br>Notas de Despacho<br>Guía de Remisión<br>Factura y Nota de Crédito |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA | **CÓDIGO** | C |
| **PROCESO** | Almacenamiento & Logística en Bodega | **CÓDIGO** | C.3 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Operaciones Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de productos no conformes o devueltos | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de productos no conformes o devueltos / Cantidad de productos despachados) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de despachos realizados que contenían errores en su formación |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Reporte de Facturación, Guía de Despacho, Informe de productos no conformes, Notas de Despacho, Guía de Emisión |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**VENTAS D**

**VENTAS DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS D.1**

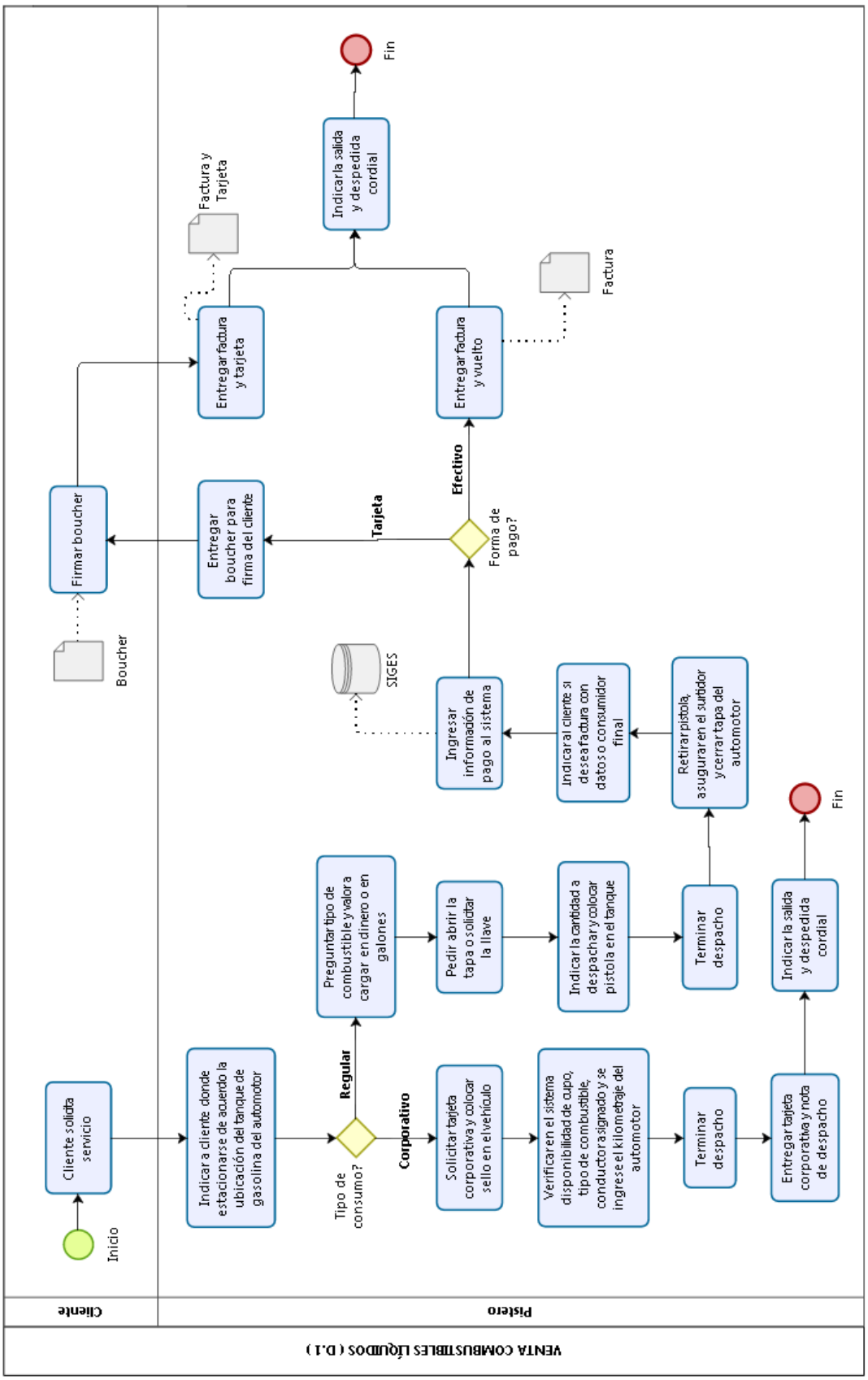
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | D | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE VENTAS |
| **CÓDIGO** | D.1 | **PROCESO** | Venta de Combustibles Líquidos |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Arribar a la estación de servicio | Estación de Servicio | Arribar a la estación de servicio | Cliente |
| 2 | Saludar al cliente | Estación de Servicio | Saludar al cliente e indicar donde estacionarse | Pistero |
| 3 | Preguntar tipo de despacho y modo de pago | Estación de Servicio | Preguntar tipo de combustible, cantidad o valor a despachar y forma de pago | Pistero |
| 4 | Ingresar información en el sistema | Estación de Servicio | Ingresar información en el sistema y en dispensador | Pistero |
| 5 | Colocar pistola según producto | Estación de Servicio | Abrir tapa de tanque de gasolina y colocar pistola | Pistero |
| 6 | Despachar combustible | Estación de Servicio | Iniciar carga de combustible | Pistero |
| 7 | Realizar cobro | Estación de Servicio | Realizar cobro, entregar factura y devolver tarjeta o cambio | Pistero |
| 8 | Indicar la salida | Estación de Servicio | Indicar la salida y despido cordial | Pistero |
| 9 | Solicitar tarjeta corporativa | Estación de Servicio | Solicitar tarjeta corporativa y verificar datos completos para despacho | Pistero |
| 10 | Ingresar información en el sistema | Estación de Servicio | Ingresar información en el sistema y en dispensador | Pistero |
| 11 | Colocar pistola según producto | Estación de Servicio | Abrir tapa de tanque de gasolina y colocar pistola | Pistero |
| 12 | Despachar combustible | Estación de Servicio | Iniciar carga de combustible | Pistero |
| 13 | Entregar tarjeta corporativa | Estación de Servicio | Entregar nota de despacho y devolver documentos entregados | Pistero |
| 14 | Indicar la salida | Estación de Servicio | Indicar la salida y despido cordial | Pistero |
| 15 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | D | **MACRO PROCESO** | VENTAS |
| **CÓDIGO** | D.1 | **PROCESO** | Venta Combustible Líquido |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente RED CODO-DODO - Gerente RED COCO |

**OBJETIVO**

Satisfacer la necesidad de combustibles líquidos solicitados por el cliente de manera eficiente, oportuna y de calidad.

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Pistero, Cliente
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

Consumidor Final Combustibles
Clientes Industriales
B.1 Abastecimiento combustibles líquidos
C.1 Despacho y Distribución de combustibles líquidos

**PROCESO**

Arribar a la estación de servicio
Saludar al cliente
Preguntar tipo de despacho y modo de pago
Ingresar información en el sistema
Colocar pistola según producto
Despachar combustible
Realizar cobro
Indicar la salida

**CLIENTES**

Consumidor Final Combustibles
Clientes Industriales
G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5
A. Gestión Organizal & Estratégica

**ENTRADAS**

Necesidad de compra

Solicitar tarjeta corporativa
Ingresar información en el sistema
Colocar pistola según producto
Despachar combustible
Entregar tarjeta corporativa
Indicar la salida

**SALIDAS**

Automotor despachado con combustible

**INDICADORES**

Errores en despacho de combustible líquido

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Factura
Nota de Despacho
Bouchers de pago

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | VENTAS | **CÓDIGO** | D |
| **PROCESO** | Venta de Combustibles Líquidos | **CÓDIGO** | D.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente RED CODO-DODO - Gerente RED COCO | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Errores de despacho en combustible líquido | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de despachos realizados no conformes / Cantidad de despachos realizados) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de errores en despacho de combustibles que generen contingencias a la empresa |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Reporte de Ventas, Reporte de Quejas o denuncias, Factura, Nota de Despacho, Boucher de pago |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 98% | 100% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**VENTAS D**

**VENTAS DE LUBRICANTES D.2**

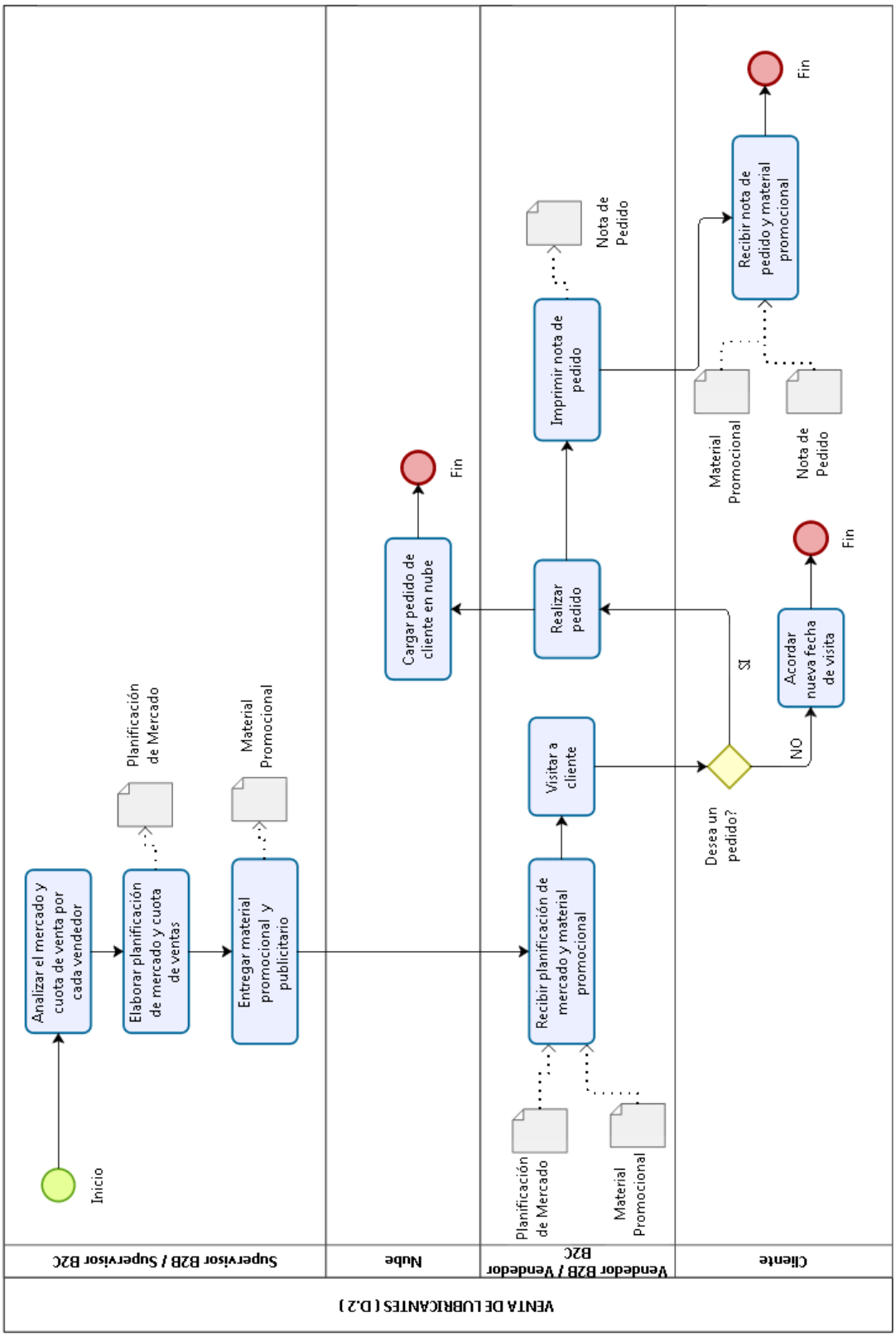
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | D | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE VENTAS |
| **CÓDIGO** | D.2 | **PROCESO** | Venta de Lubricantes |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Analizar el mercado | Oficinas Quito/Guayaquil | Analizar el mercado y cuota de venta realizada | Gerente Lubricantes B2B y Gerente Lubricantes B2C |
| 2 | Elaborar planificación de ventas | Oficinas Quito/Guayaquil | Elaborar planificación de cobertura y nueva cuota de venta | Gerente Lubricantes B2B y Gerente Lubricantes B2C |
| 3 | Entregar material | Oficinas Quito/Guayaquil | Entregar material promocional y publicitario | Gerente Lubricantes B2B y Gerente Lubricantes B2C |
| 4 | Ejecutar planificación | - | Ejecutar planificación y cuota de venta | Vendedores |
| 5 | Visitar al cliente | - | Visitar a los clientes y elaborar pedidos | Vendedores |
| 6 | Cargar pedido | - | Cargar pedido en aplicación móvil | Vendedores |
| 7 | Imprimir pedido | - | Imprimir pedido y entregar al cliente | Vendedores |
| 8 | Entregar material | - | Entregar material promocional y publicitario | Vendedores |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | D | **MACRO PROCESO** | VENTAS |
| **CÓDIGO** | D.2 | **PROCESO** | Venta de Lubricantes |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente B2B y Gerente B2C |

**OBJETIVO**

Satisfacer la necesidad de lubricantes y aceites solicitados por el cliente de manera eficiente, oportuna y de calidad.

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Supervisor B2B y Supervisor B2C, Analista de Lubricantes, Vendedores
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

Consumidor Final Combustibles
Clientes Industriales
B.2 Abastecimiento Lubricantes
C.3 Almacenamiento y Logística en Bodega
I.1 Diseño de campañas publicitarias

**PROCESO**

Analizar el mercado
Elaborar planificación de ventas
Entregar material
Ejecutar planificación
Visitar al cliente
Cargar pedido
Imprimir pedido
Entregar material

**CLIENTES**

Consumidor Final Combustibles
Clientes Industriales
G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5
H.1 Gestión de Facturación
A. Gestión Organizal & Estratégica

**ENTRADAS**

Necesidad de Compra

**SALIDAS**

Pedido cargado en la nube

**INDICADORES**

Cumplimiento de cuota de venta

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Pedido de compra
Reporte de Ventas
Cuota de Venta asignada

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | VENTAS | **CÓDIGO** | D |
| **PROCESO** | Venta de Lubricantes | **CÓDIGO** | D.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente Lubricantes B2B y Gerente Lubricantes B2C | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de cuota de venta | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de ventas realizadas / Planificación de ventas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la cuota de venta para toma de acciones preventivas y correctivas |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Pedido de Compra, Reporte de Ventas, Presupuesto Elaborado, Cuota de Venta asignada |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS OPERATIVOS (PO)**

**VENTAS D**

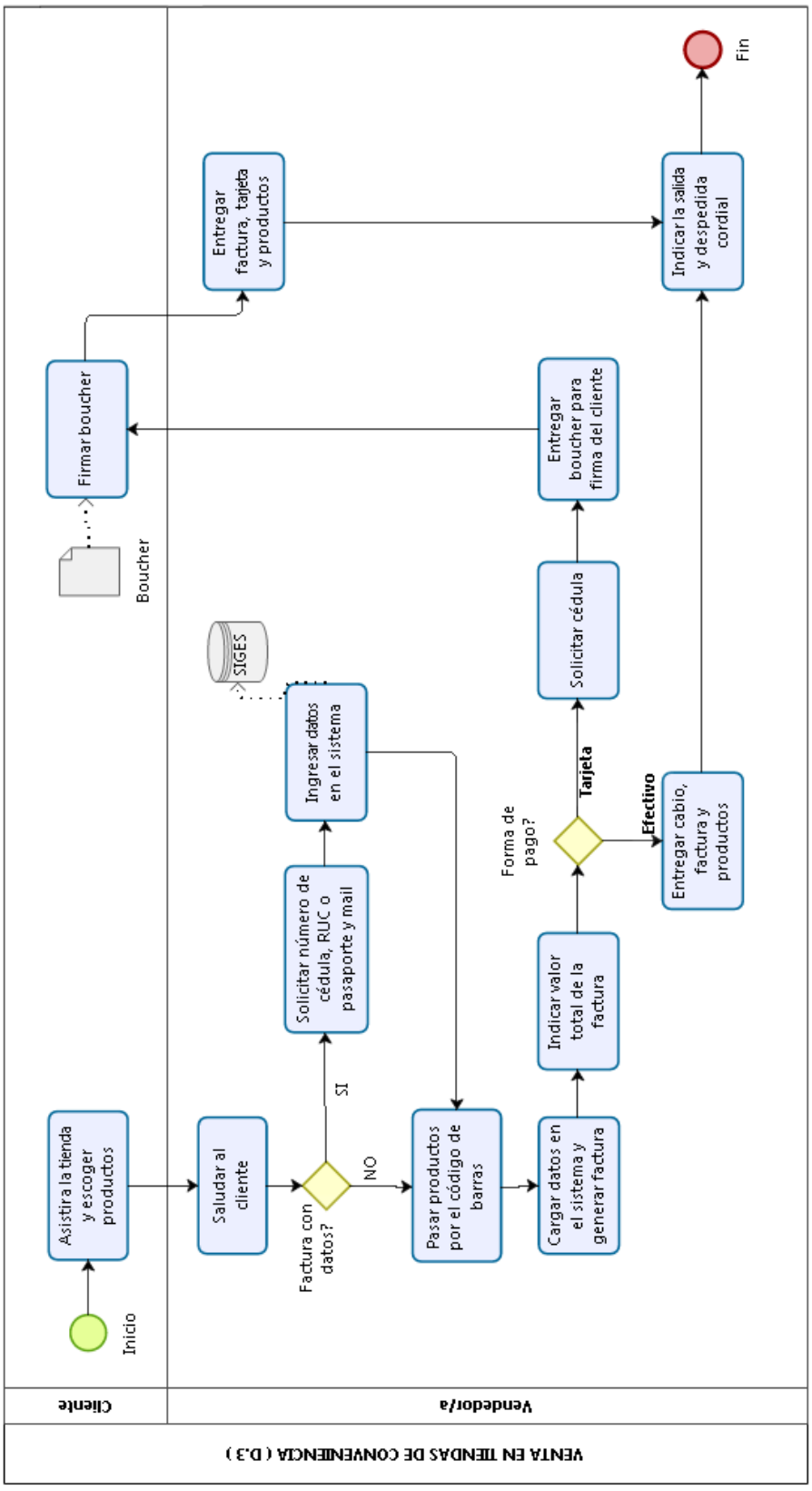
**VENTAS EN TIENDAS DE CONVENIENCIA D.3**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| FICHA DE ACTIVIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | D | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE VENTAS |
| **CÓDIGO** | D.3 | **PROCESO** | Venta en Tiendas de Conveniencia |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Arribar a tienda | Tienda de Conveniencia | Arribar a la tienda de conveniencia | Cliente |
| 2 | Escoger productos | Tienda de Conveniencia | Escoger productos y llevarlos al mostrador | Cliente |
| 3 | Saludar al cliente | Tienda de Conveniencia | Saludar al cliente y preguntar modo de facturación | Vendedor |
| 4 | Solicitar datos para facturar | Tienda de Conveniencia | Solicitar datos para facturación | Vendedor |
| 5 | Pasar productos por lector de barras | Tienda de Conveniencia | Pasar los productos por códigos de barra | Vendedor |
| 6 | Ofrecer promociones | Tienda de Conveniencia | Ofrecer promociones vigentes | Vendedor |
| 7 | Realizar cobro | Tienda de Conveniencia | Realizar cobro | Vendedor |
| 8 | Entregar productos y factura | Tienda de Conveniencia | Entregar factura y documentos para facturación | Vendedor |
| 9 | Indicar la salida | Tienda de Conveniencia | Indicar la salida y despido cordial | Vendedor |
| 10 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | D | **MACRO PROCESO** | VENTAS |
| **CÓDIGO** | D.3 | **PROCESO** | Venta en Tiendas de Conveniencia |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Tiendas de Conveniencia |

**OBJETIVO**

Satisfacer la necesidad de productos y sancks solicitados por el cliente de manera eficiente, oportuna y de calidad.

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Vendedora, Cliente
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

B.3 Abastecimiento Tiendas de Conveniencia
I.1 Diseño de campañas publicitarias

**PROCESO**

Arribar a tienda
Escoger productos
Saludar al cliente
Solicitar datos para facturar
Pasar productos por lector de barras
Ofrecer promociones
Realizar cobro
Entregar productos y factura
Indicar la salida

**CLIENTES**

Consumidor Final Combustibles
G.1- G.2 - G.3 - G.4 - G.5
A. Gestión Organizal & Estratégica

**ENTRADAS**

Necesidad de Compra

**SALIDAS**

Productos y snacks

**INDICADORES**

Cantidad de productos devueltos o no conformes

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Factura
Bouchers de pago

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | VENTAS | **CÓDIGO** | D |
| **PROCESO** | Venta en Tiendas de Conveniencia | **CÓDIGO** | D.3 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de Tiendas de Conveniencia Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de productos devueltos o no conformes | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de productos devueltos o no conformes / Cantidad de productos aceptados para la venta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de productos devueltos por caducidad o no conformidad al momento de despacharlos |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Reporte de Ventas, Reporte de Quejas o denuncias, Factura, Nota de Despacho, Boucher de pago |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO E**

**GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL E.1**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

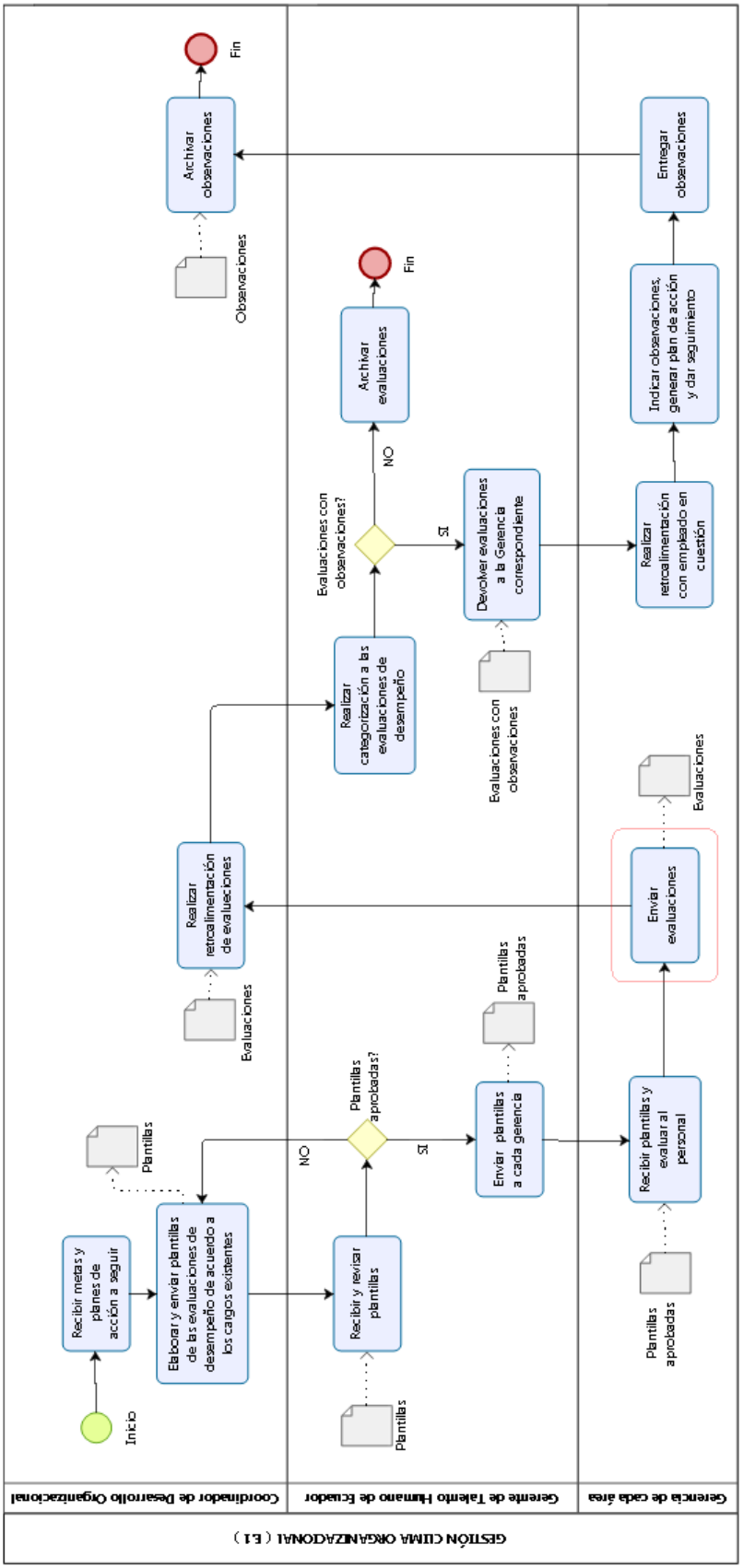
.

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | E | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE TALENTO HUMANO |
| **CÓDIGO** | E.1 | **PROCESO** | Gestión de Clima Organizacional |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recibir metas comerciales y financieras | Oficinas Guayaquil | Recibir metas comerciales y financieras | Coordinador Desarrollo Organizacional |
| 2 | Elaborar plantilla | Oficinas Guayaquil | Elaborar y enviar plantillas para evaluación de desempeño | Coordinador Desarrollo Organizacional |
| 3 | Aprobar plantilla | Oficinas Guayaquil | Aprobar plantillas y enviar a gerencias y jefaturas | Gerente Talento Humano |
| 4 | Corregir plantilla | Oficinas Guayaquil | Corregir plantillas | Coordinador Desarrollo Organizacional |
| 5 | Ejecutar evaluación de desempeño y enviar | Todas las ubicaciones | Evaluar a cada colaborador y remitir evaluaciones de desempeño llenas | Unidades de Negocio |
| 6 | Consolidar información | Oficinas Guayaquil | Consolidar información | Coordinador Desarrollo Organizacional |
| 7 | Emitir Informe | Oficinas Guayaquil | Emitir informe | Coordinador Desarrollo Organizacional |
| 8 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | E | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO |
| **CÓDIGO** | E.1 | **PROCESO** | Gestión del Clima Organizacional |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Coordinador de Desarrollo Organizacional |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Realizar evaluaciones de desempeño para toma de acciones preventivas o correctivas sobre un colaborador |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Gerente de Talento Humano, Gerencias y Jefaturas, colaboradores |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** - |

| **PROVEEDORES** | **PROCESO** | **CLIENTES** |
|---|---|---|
| Todas las unidades de negocio | Recibir metas comerciales y financieras<br>Elaborar plantilla<br>Aprobar plantilla<br>Corregir plantilla<br>Ejecutar evaluación de desempeño y enviar<br>Consolidar información<br>Emitir Informe | Todas las unidades de negocio |
| **ENTRADAS** | | **SALIDAS** |
| Necesidad de evaluar a los colaboradores | | Evaluación de Desempeño |

| **INDICADORES** | **CONTROLES** | **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|---|---|
| Evaluaciones de desempeño para seguimiento | A. Gestión Organizal & Estratégica | Evaluación de Desempeño<br>Informe de Retroalimentación |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | **CÓDIGO** | E |
| **PROCESO** | Gestión de Clima Organizacional | **CÓDIGO** | E.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Coordinador de Desarrollo Organizacional | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Evaluaciones de desempeño para seguimiento | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Evaluaciones de desempeño para seguimiento / Evaluaciones de desempeño realizadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Identificar la cantidad de evaluaciones de desempeño de los colaboradores que presenten observaciones que ameriten seguimiento del trabajo realizado por el empleado |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Evaluaciones de Desempeño, Informe de Retroalimentación |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | | |
| 85% | 95% | 98% | Mensual | Porcentaje |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO E**

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN E.2**

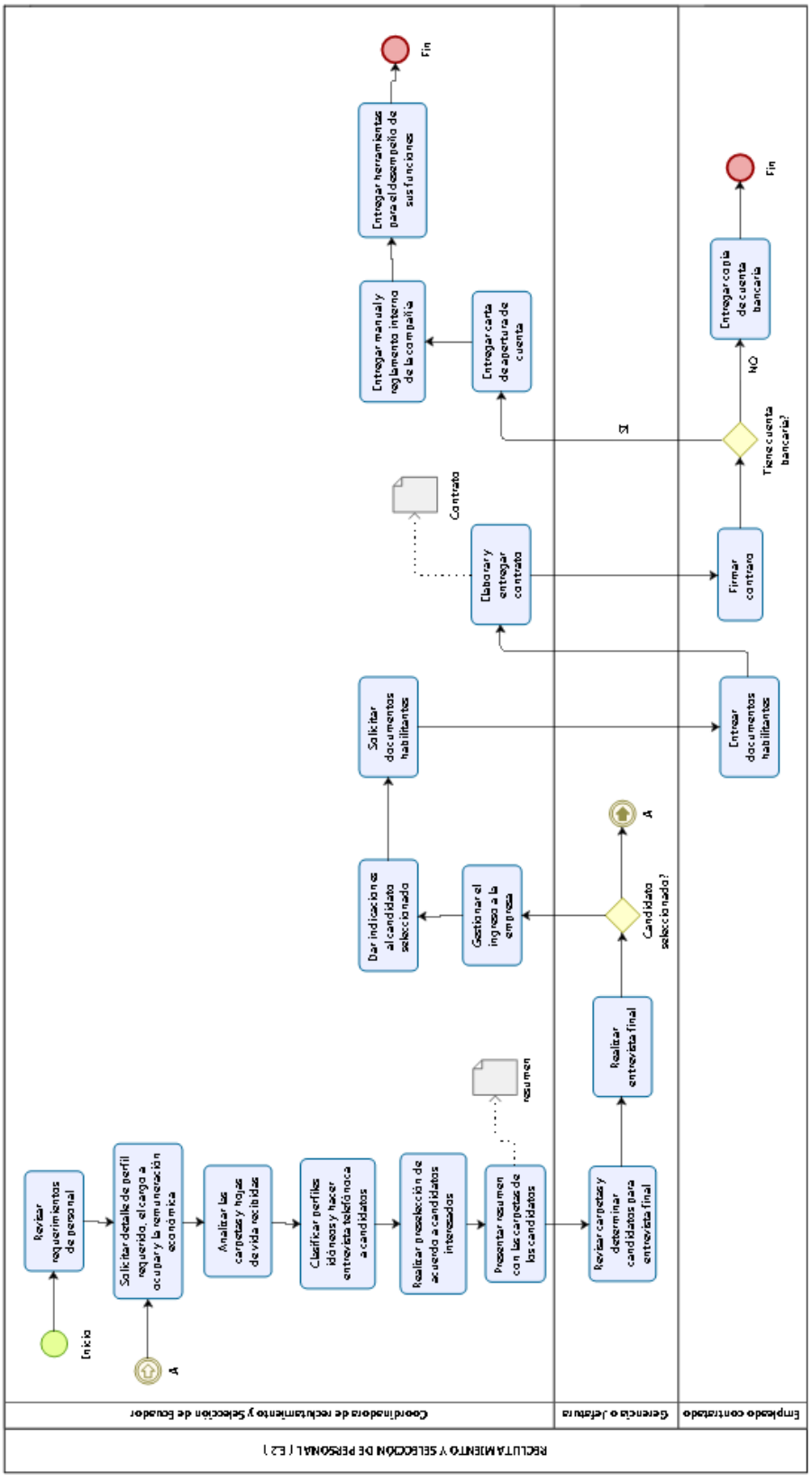
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | E | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE TALENTO HUMANO |
| **CÓDIGO** | E.2 | **PROCESO** | Gestión de Reclutamiento y Selección de Personal |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Receptar carpetas de aspirantes | Oficinas Quito/Guayaquil | Receptar carpetas de aspirantes | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 2 | Recopilar información | Oficinas Guayaquil | Recopilar requerimientos de personal | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 3 | Preseleccionar aspirantes | Oficinas Guayaquil | Preseleccionar carpetas idóneas y entregar a Gerencia o Jefatura solicitante de personal | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 4 | Contactar con aspirantes | Oficinas Guayaquil | Contactar con aspirante | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 5 | Emitir informe | Oficinas Guayaquil | Emitir informe de candidatos finales | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 6 | Revisar información y planificar entrevistas | Oficinas Quito/Guayaquil | Revisar información y planificar fecha de entrevista final | Gerencias y Jefaturas |
| 7 | Entrevistar a aspirantes | Oficinas Quito/Guayaquil | Entrevistar a los candidatos finales | Gerencias y Jefaturas |
| 8 | Remitir candidato aceptado | Oficinas Quito/Guayaquil | Remitir candidato aceptado | Gerencias y Jefaturas |
| 9 | Solicitar documentos habilitantes | Oficinas Guayaquil | Solicitar documentos habilitantes para contratación | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 10 | Difundir ingreso de personal | Oficinas Guayaquil | Difundir el ingreso del personal | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |
| 11 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | E | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO |
| **CÓDIGO** | E.2 | **PROCESO** | Reclutamiento y Selección |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Coordinadora de Reclutamiento y Selección |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Satisfacer la necesidad de las plazas creadas en la empresa por la operación del negocio y requerimientos programados |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Gerente de Talento Humano, Gerencias y Jefaturas, colaboradores |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** - |

| **PROVEEDORES** |
|---|
| Todas las unidades de negocio |

| **PROCESO** |
|---|
| Receptar carpetas de aspirantes<br>Recopilar información<br>Preseleccionar aspirantes<br>Contactar con aspirantes<br>Emitir informe<br>Revisar información y planificar entrevistas<br>Entrevistar a aspirantes<br>Remitir candidato aceptado<br>Solicitar documentos habilitantes<br>Difundir ingreso de personal |

| **CLIENTES** |
|---|
| Todas las Unidades de negocio |

| **ENTRADAS** |
|---|
| Requerimiento de personal para plaza específica |

| **SALIDAS** |
|---|
| Colaborador contratado |

| **INDICADORES** |
|---|
| Cantidad de plazas no cubiertas |

| **CONTROLES** |
|---|
| A. Gestión Organizal & Estratégica |

| **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|
| Requerimiento de personal<br>Informe de candidatos finales |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | **CÓDIGO** | E |
| **PROCESO** | Reclutamiento y Selección | **CÓDIGO** | E.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Coordinador de Reclutamiento y Selección | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de plazas no cubiertas | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Plazas no cubiertas / Plazas solicitadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Identificar la cantidad de plazas de trabajo no cubiertas en la organización |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Requerimiento de personal, Informe de candidatos finales |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO E**

**NÓMINA Y REMUNERACIONES E.3**

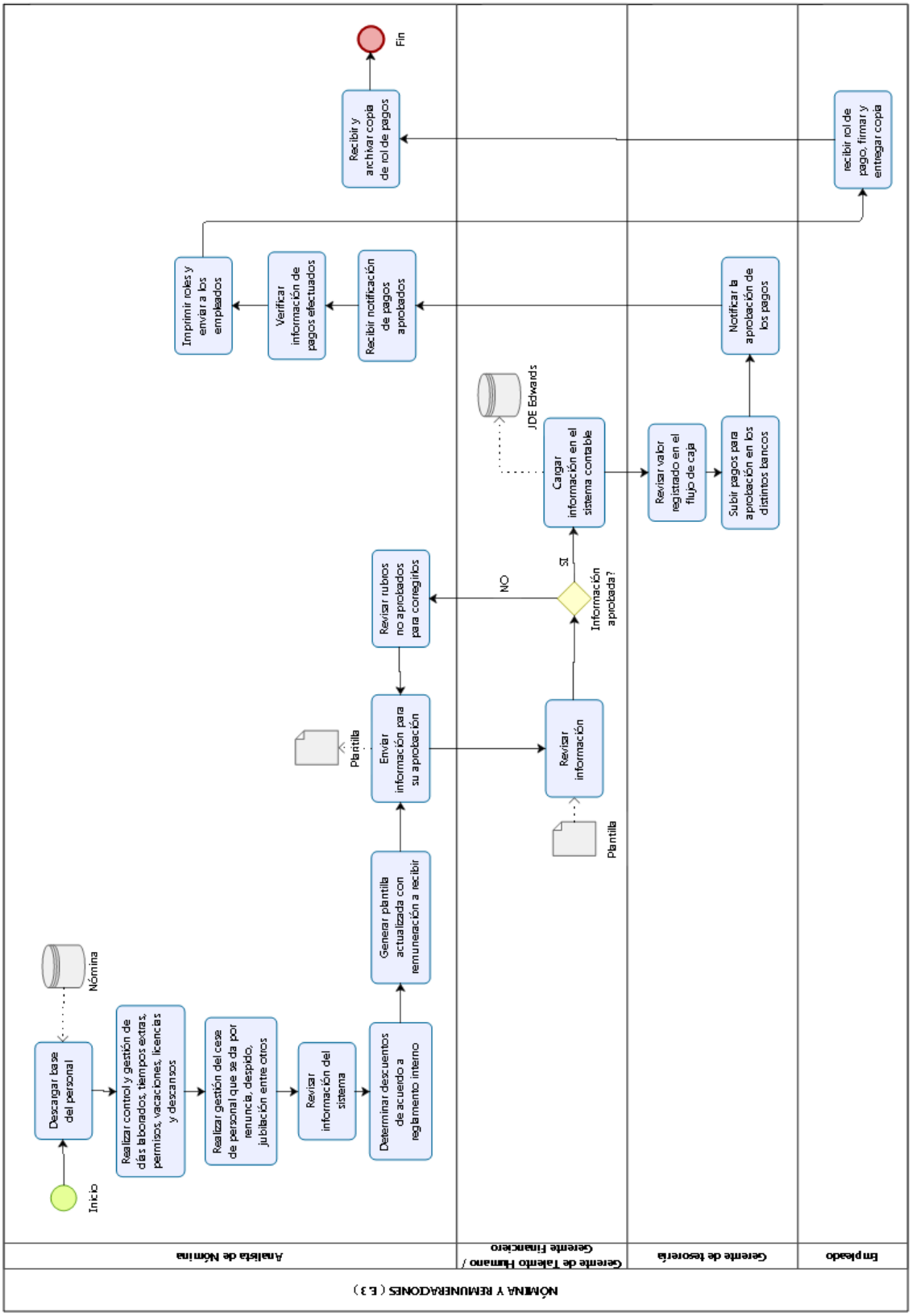
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | E | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE TALENTO HUMANO |
| **CÓDIGO** | E.3 | **PROCESO** | Gestión de Nómina y Remuneraciones |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Ingresar documentación en sistema de nómina | Oficinas Guayaquil | Ingresar en sistema documentos de cada colaborador | Analista de Nómina |
| 2 | Descargar reporte mensual | Oficinas Guayaquil | Descargar reporte mensual de nómina del sistema | Analista de Nómina |
| 3 | Analizar información | Oficinas Guayaquil | Analizar la información | Analista de Nómina |
| 4 | Reportar Novedades | Oficinas Guayaquil | Reportar novedades | Analista de Nómina |
| 5 | Elaborar nómina de pago y enviar | Oficinas Guayaquil | Elaborar reporte de nómina y enviar para aprobación de pago | Analista de Nómina |
| 6 | Aprobar nómina de pago | Oficinas Guayaquil | Aprobar la nómina para pago | Gerente Talento Humano |
| 7 | Corregir nómina de pago | Oficinas Guayaquil | Corregir reporte de nómina | Analista de Nómina |
| 8 | Registrar orden de pago en sistema | Oficinas Guayaquil | Registrar orden de pago en sistema | Analista de Nómina |
| 9 | G.1 Gestión Bancaria | Oficinas Guayaquil | Notificar a G.1 Gestión Bancaria | Analista de Nómina |
| 10 | Recibir conformación de pago | Oficinas Guayaquil | Recibir confirmación de pago y transferencias | Analista de Nómina |
| 11 | Imprimir roles de pago y enviar | Oficinas Guayaquil | Imprimir rol de pagos y entregar a cada colaborador | Analista de Nómina |
| 12 | Recibir roles de pago firmados | Todas las ubicaciones | Recibir rol de pagos firmados | Unidades de negocio |
| 13 | Archivar | Oficinas Guayaquil | Archivar | Analista de Nómina |
| 14 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | E | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO |
| **CÓDIGO** | E.3 | **PROCESO** | Nómina y Remuneraciones |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Analista de Nómina |

**OBJETIVO**

Emitir los pagos mensuales de nómina y remuneraciones a los colaboradores de la empresa

**RECURSOS**

- **HUMANOS:** Gerente de Talento Humano, Gerencias y Jefaturas, colaboradores
- **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
- **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
- **ECONÓMICOS:** Valor de remuneración pactada

**PROVEEDORES**

Todos los colaboradores

**PROCESO**

Ingresar documentación en sistema de nómina
Descargar reporte mensual
Analizar información
Reportar Novedades
Elaborar nómina de pago y enviar
Aprobar nómina de pago
Corregir nómina de pago
Registrar orden de pago en sistema
G.1 Gestión Bancaria
Recibir conformación de pago
Imprimir roles de pago y enviar
Recibir roles de pago firmados
Archivar

**CLIENTES**

Todos los colaboradores

G.1 Gestión Bancaria

**ENTRADAS**

Reporte de asistencias, licencias, permisos, vacaciones y descansos
Renuncias y despidos

**SALIDAS**

Nómina de Pagos
Rol de Pagos

**INDICADORES**

Variaciones en nómina de empleados

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica
Ministerio de Relaciones Laborales
Instituto de Seguridad Social

**REGISTROS/ANEXOS**

Nómina de Pagos
Rol de Pagos

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | **CÓDIGO** | E |
| **PROCESO** | Nómina y Remuneraciones | **CÓDIGO** | E.3 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Analista de Nómina | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Variaciones en nómina de empleados | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Valor de nómina no presupuestada cancelada / Valor de nómina presupuestada) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la variación en el pago de remuneraciones y nómina a los empleados que se ocasionaren por diversas situaciones |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Nómina de Pagos, Rol de Pagos, Informe de cumplimiento de presupuesto |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN INFRAESTRUCTURA & INGENIERÍA F**

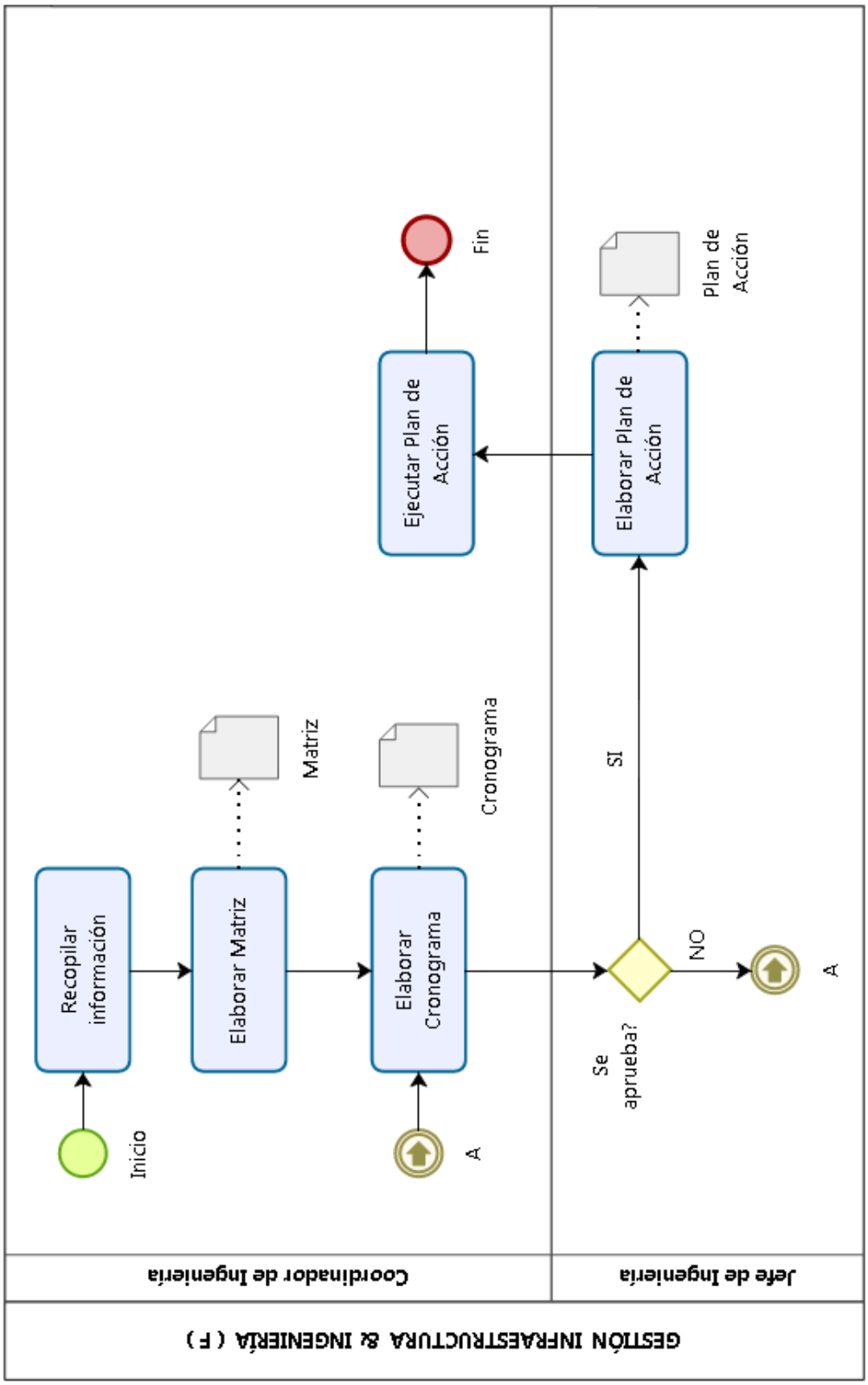
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | F | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recopilar información | Oficinas Quito | Recopilar requerimientos de mantenimiento o renovación de equipos | Coordinador de Ingeniería |
| 2 | Elaborar matriz | Oficinas Quito | Elaborar matriz de priorización de requerimientos | Coordinador de Ingeniería |
| 3 | Elaborar cronograma | Oficinas Quito | Elaborar y enviar cronograma de ejecución | Coordinador de Ingeniería |
| 4 | Aprobar cronograma y matriz | Oficinas Guayaquil | Aprobar cronograma de ejecución y matriz de priorización | Jefe de Ingeniería |
| 5 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir cronograma de ejecución o matriz de priorización | Coordinador de Ingeniería |
| 6 | Elaborar plan de acción | Oficinas Guayaquil | Elaborar plan de acción | Jefe de Ingeniería |
| 7 | Ejecutar plan de acción | Oficinas Quito | Ejecutar plan de acción | Coordinador de Ingeniería |
| 11 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | F | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Ingeniería de Ecuador |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Efectuar el mantemientto o renovación de equipos, dispensadores y demás suministros necesarios para la operación del negocio |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Analista de Ingeniería, Jefe de Compras |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor de proformas por renovación o mantenimiento de equipos |

| **PROVEEDORES** |
|---|
| Empresas especializadas<br>A.2 - A.4<br>H.2 Gestión de Seguridad, Permisos & Medio Ambiente |

| **ENTRADAS** |
|---|
| Requerimiento de mantenimiento o renovación de equipos |

| **PROCESO** |
|---|
| Recopilar información<br>Elaborar matriz<br>Elaborar cronograma<br>Abrobar cronograma y matriz<br>Corregir información<br>Elaborar plan de acción<br>Ejecutar plan de acción<br>Emitir informe de cumplimiento<br>Analizar informe<br>Ejecutar acciones preventivas o correctivas |

| **CLIENTES** |
|---|
| Todos los procesos<br><br>A.4 Elaboración del presupuesto anual |

| **SALIDAS** |
|---|
| Equipos renovados<br>Mantenimiento de equipos |

| **INDICADORES** |
|---|
| Cumplimiento de la planificación |

| **CONTROLES** |
|---|
| A. Gestión Organizal & Estratégica<br>A.2 Planificación Estrategica Comercial<br>A.4 Elaboración del Presupuesto Anual |

| **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|
| Cronorgrama de ejecución<br>Matriz de priorización<br>Informe de cumplimiento |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA | **CÓDIGO** | F |
| **PROCESO** | - | **CÓDIGO** | - |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Ingeniería de Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de la Planificación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Planificación realizada / Planificación Propuesta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la planificación realizada para el mantenimiento y/o renovación de equipos realizada para cada unidad de negocio y para la organización |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Cronograma de ejecución, Matriz de Priorización, Informe de Cumplimiento de Planificación |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE G**

**GESTIÓN BANCARIA G.1**

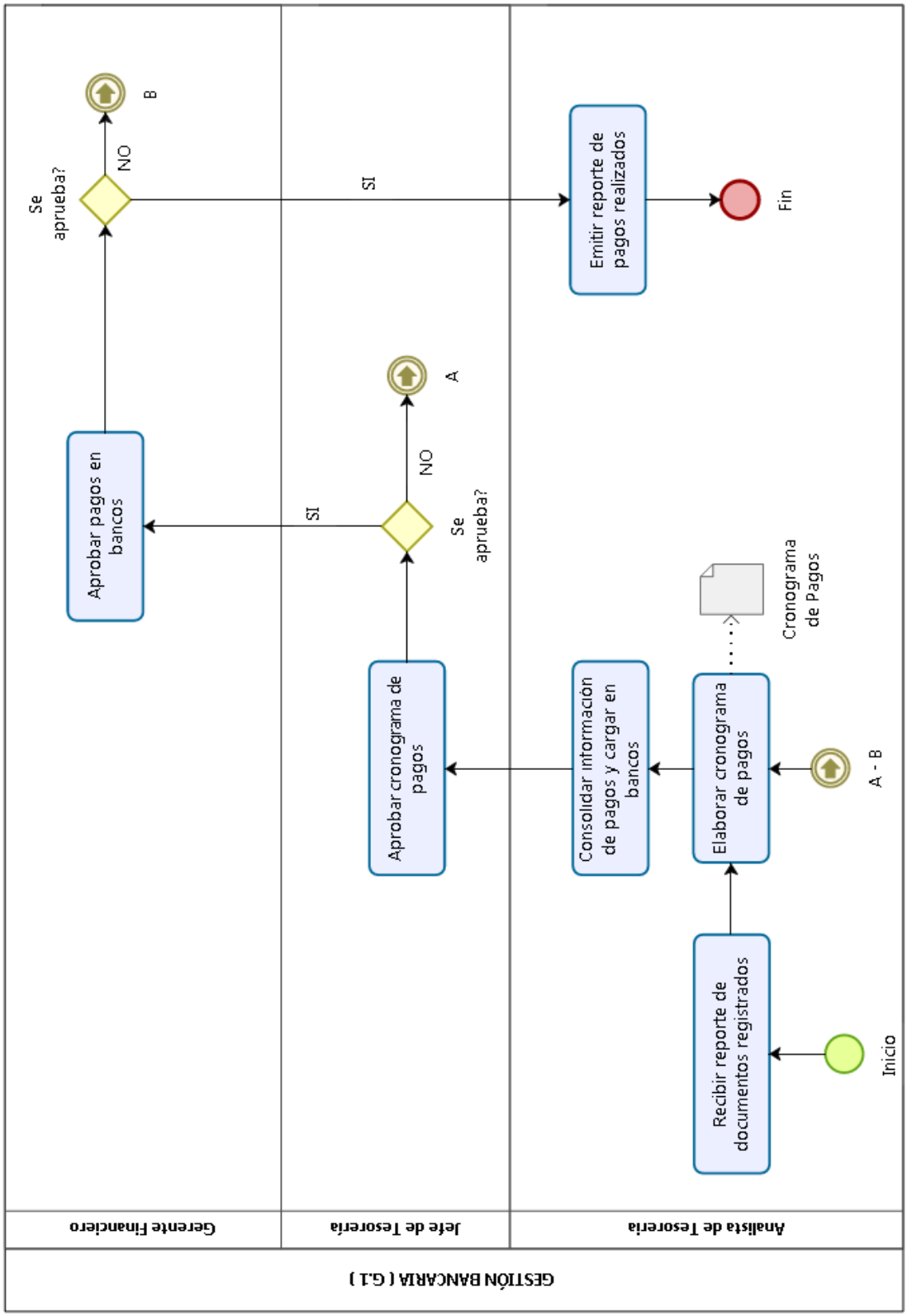
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.1 | **PROCESO** | Gestión Bancaria |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recibir reporte de documentos registrados | Oficinas Guayaquil | Recibir reporte de pagos a proveedores y nómina | Analista de Tesorería |
| 2 | Elaborar cronograma de pagos | Oficinas Guayaquil | Elaborar cronograma de pagos | Analista de Tesorería |
| 3 | Consolidar información de pagos y cargar en bancos | Oficinas Guayaquil | Consolidar información de pagos y enviar para aprobación | Analista de Tesorería |
| 4 | Aprobar cronograma de pagos | Oficinas Guayaquil | Aprobar información de pagos | Jefa de Tesorería |
| 5 | Corregir información | Oficinas Guayaquil | Corregir cronograma | Analista de Tesorería |
| 6 | Aprobar órdenes de pago | Oficinas Quito | Notificar a Gerente Financiero para aprobación de órdenes | Gerente Financiero |
| 7 | Corregir órdenes de pago | Oficinas Guayaquil | Corregir órdenes de pagos | Analista de Tesorería |
| 8 | Emitir reporte de pagos realizados | Oficinas Guayaquil | Emitir reporte de pagos efectuados y pendientes de retiro | Analista de Tesorería |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.1 | **PROCESO** | Gestión Bancaria |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Tesorería Ecuador |

**OBJETIVO**

Efectuar un control eficiente sobre los pagos realizados por la empresa para monitorear la liquidez de la misma

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Analista de Tesorería, Unidades de Negocio, Gerente Financiero
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Liquidez de la empresa

**PROVEEDORES**

Todos los procesos

**ENTRADAS**

Solicitud de gestión bancaria

**PROCESO**

Recibir reporte de documentos registrados
Revisar solicitudes
Notificar inconsistencias
Elaborar cronograma de pagos
Consolidar información para pagos
Aprobar pagos
Corregir información
Ingresar órdenes de pago
Aprobar órdenes de pago
Corregir órdenes de pago
Emitir reporte de pagos realizados

**CLIENTES**

Proveedores
Colaboradores

**SALIDAS**

Pago a proveedor y colaborador

**INDICADORES**

Nivel de Liquidez

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Cronograma de Pagos
Órdenes de pagos
Reporte de pagos realizados

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADORES DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE | **CÓDIGO** | G |
| **PROCESO** | Gestión Bancaria | **CÓDIGO** | G.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Tesorería | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Nivel de Liquidez | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Ingresos monetarios financieros y no financieros / Egresos monetarios financieros y no financieros) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el nivel de liquidez de la empresa para cumplir con todas sus obligaciones adquiridas |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Cronograma de Pagos, Órdenes de Pago, Reporte de pagos realizados, Estados de Cuenta, Reporte de Cartera |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 98% | 100% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE G**

**REALIZAR COBROS G.2**

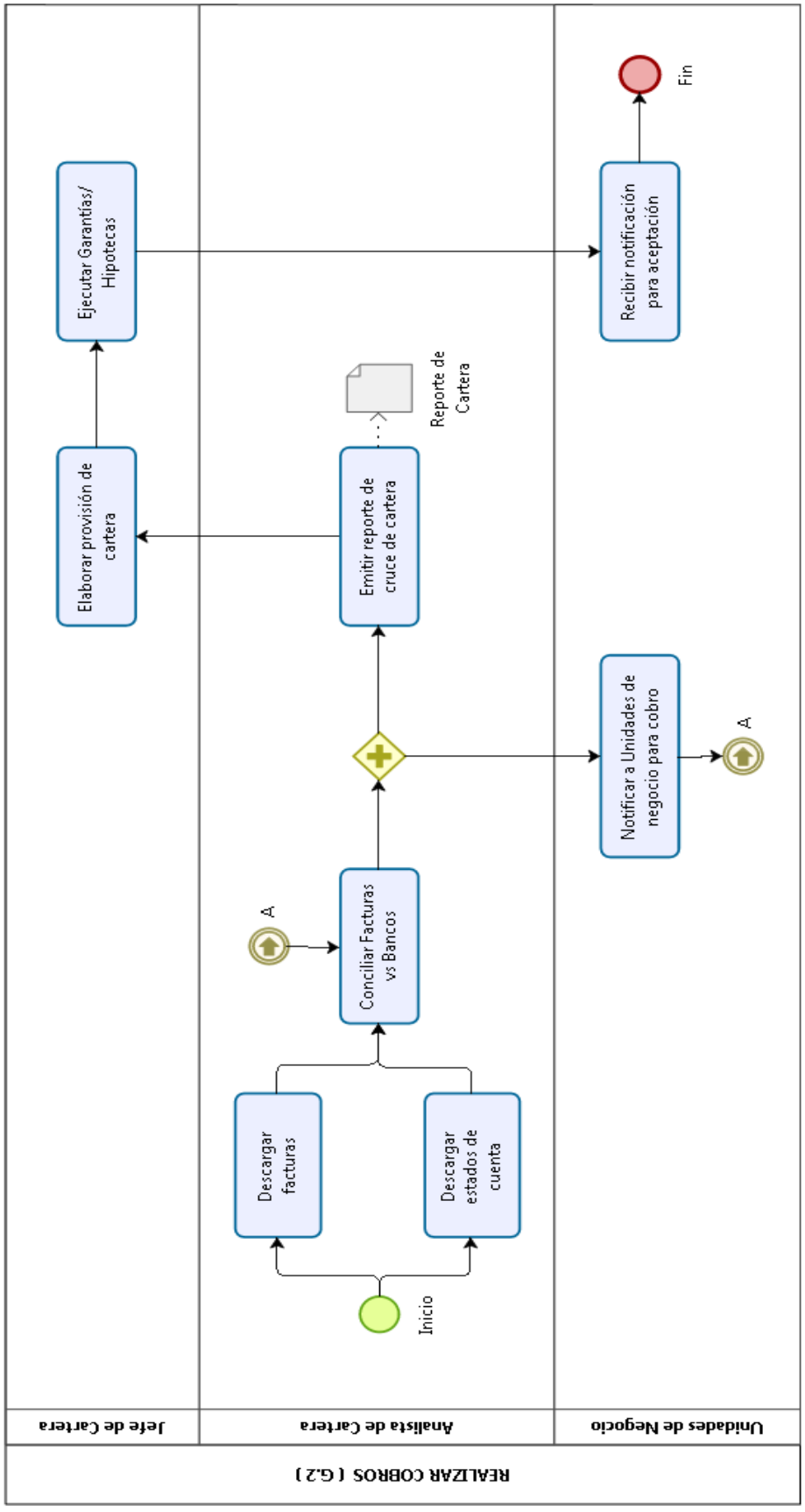
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.2 | **PROCESO** | Realizar Cobros |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Descargar facturas | Oficinas Guayaquil | Descargar reporte de facturas | Analista de Cartera |
| 2 | Descargar estados de cuenta | Oficinas Guayaquil | Descargar reporte de acreditaciones en cuenta | Analista de Cartera |
| 3 | Conciliar facturas y estados de cuenta | Oficinas Guayaquil | Conciliar facturas cargadas y acreditaciones en cuenta | Analista de Cartera |
| 4 | Emitir reporte | Oficinas Guayaquil | Emitir reporte de facturas no pagadas | Analista de Cartera |
| 5 | Notificar a Unidades de negocio | Oficinas Guayaquil | Notificar a unidades de negocio para gestión de cobro | Analista de Cartera |
| 6 | Remitir nuevo informe | Oficinas Guayaquil | Remitir nuevo informe de facturas no pagadas | Analista de Cartera |
| 7 | Elaborar Provisión de cartera | Oficinas Guayaquil | Aprobar provisión de cartera o ejecución de garantías | Jefe de Cartera |
| 8 | Ejecutar garantías/hipotecas | Oficinas Guayaquil | Notificar a unidades de negocio | Jefe de Cartera |
| 9 | Notificar a Unidades de negocio | Todas las ubicaciones | Notificar a Unidades de negocio de acciones tomadas | Jefe de Cartera |
| 10 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.2 | **PROCESO** | Realizar Cobros |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Cartera Ecuador |

| OBJETIVO |
|---|
| Efectuar un control eficiente sobre los pagos receptados por la empresa de acuerdo a cada segmento de negocio para reducir el riesgo de cartera vencida o provisionada |

| RECURSOS |
|---|
| **HUMANOS:** Analista de Cartera, Unidades de Negocio, Gerente Financiero |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Liquidez de la empresa |

| PROVEEDORES | PROCESO | CLIENTES |
|---|---|---|
| D. Ventas<br>H.1 Gestión de Facturación | Descargar facturas<br>Descargar estados de cuenta<br>Conciliar facturas y estados de cuenta<br>Emitir reporte<br>Notificar a Unidades de negocio<br>Remitir nuevo informe<br>Elaborar Provisión de cartera<br>Ejecutar garantías/hipotecas<br>Notificar a Unidades de negocio | Todos los procesos |
| **ENTRADAS** | | **SALIDAS** |
| Facturas cargadas en cartera | | Cartera dada de baja<br>Cartera vencida<br>Cartera provisionada |

| INDICADORES | CONTROLES | REGISTROS/ANEXOS |
|---|---|---|
| Tasa de cartera provisionada | A. Gestión Organizal & Estratégica | Facturas pagadas<br>Estados de Cuenta<br>Provisión de cartera realizada<br>Garantías ejecutadas |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE | **CÓDIGO** | G |
| **PROCESO** | Realizar Cobros | **CÓDIGO** | G.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Cartera Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Tasa de cartera provisionada | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Total de cartera provisionada / total de cartera ) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Establecer la cantidad de cartera que se provisiona mensualmente por la operación del negocio |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Facturas pagadas, estados de cuenta, provisión de cartera realizada |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | | |
| 85% | 95% | 98% | Mensual | Porcentaje |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE G**

**REALIZAR PAGOS G.3**

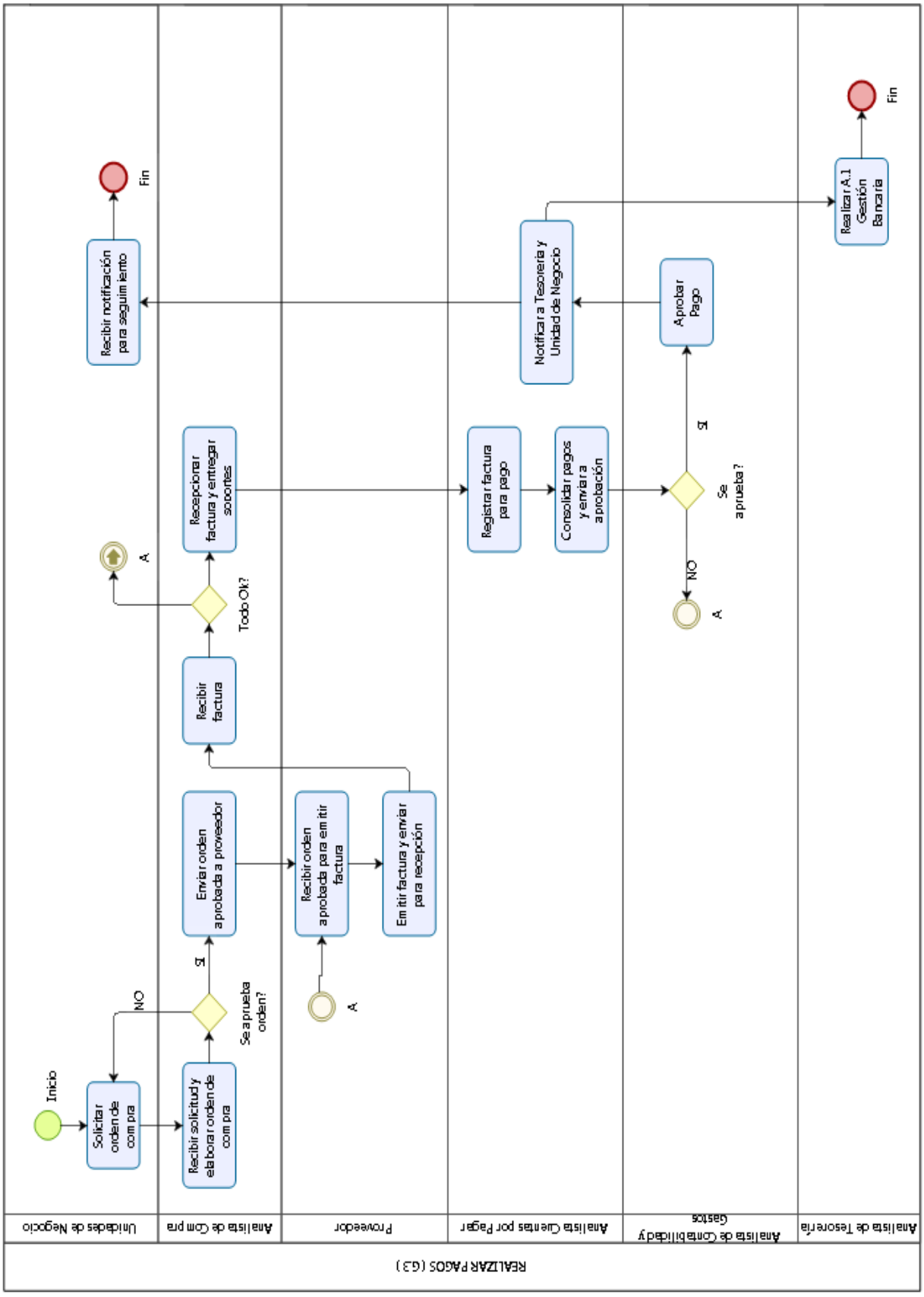
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.3 | **PROCESO** | Realizar Pagos |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Elaborar y enviar solicitud de pago | Oficinas Quito | Elaborar y enviar solicitud de pago | Unidades de Negocio |
| 2 | Recibir solicitudes de pago | Oficinas Quito | Receptar solicitudes de pago y revisar documentación de soporte | Analista Cuentas por Pagar |
| 3 | Aprobar solicitud de pago | Oficinas Quito | Aprobar ingreso de solicitud de pago | Analista Cuentas por Pagar |
| 4 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir información o documentación soporte de solicitud de pago | Unidades de Negocio |
| 5 | Ingresar solicitud de pago | Oficinas Quito | Realizar ingreso de solicitud de pago en el sistema | Analista Cuentas por Pagar |
| 6 | Enviar pagos para posteo | Oficinas Quito | Remitir documento a Sub contador para posteo en el sistema | Sub contador |
| 7 | Aprobar posteo de pagos | Oficinas Quito | Aprobar posteo de documentos | Sub contador |
| 8 | Corregir pagos cargados | Oficinas Quito | Corregir ingreso de solicitud o documentación soporte | Analista Cuentas por Pagar |
| 9 | Emitir reporte de pagos cargados | Oficinas Quito | Emitir reporte de pagos cargados en sistema | Analista Cuentas por Pagar |
| 10 | G.1 Gestión Bancaria | Oficinas Guayaquil | Recibir reporte de pagos cargados en sistema | Analista de Tesorería |
| 11 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.3 | **PROCESO** | Realizar Pagos |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Analista de Cuentas por pagar |

**OBJETIVO**

Registrar y realizar los pagos a proveedores de manera eficiente para cumplir con todas las obligaciones financieras adquiridas

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Unidades de negocio, Subcontador
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** -

**PROVEEDORES**

Todos los proveedores
Todas las unidades de negocio

**PROCESO**

Elaborar y enviar solicitud de pago
Recibir solicitudes de pago
Aprobar solicitud de pago
Corregir información
Ingresar solicitud de pago
Enviar pagos para posteo
Aprobar posteo de pagos
Corregir pagos cargados
Emitir reporte de pagos cargados
G.1 Gestión Bancaria

**CLIENTES**

Todos los proveedores

Todos los procesos

**ENTRADAS**

Solicitud de pago

**SALIDAS**

Pagos cargados en sistema

**INDICADORES**

Errores en registros

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Solicitud de pagos
Informe de pagos cargados

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE | **CÓDIGO** | G |
| **PROCESO** | Realizar Pagos | **CÓDIGO** | G.3 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Analista de Cuentas por Pagar | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Errores en registros | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de registros que tienen errores en su ingreso / Cantidad de registros realizados) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de registros de solicitudes de pago que tienen errores y que demoran el proceso de pago |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Solicitudes de Pago, Informe de pagos cargados |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE G**

**GESTIÓN CONTABLE & TRIBUTARIA G.4**

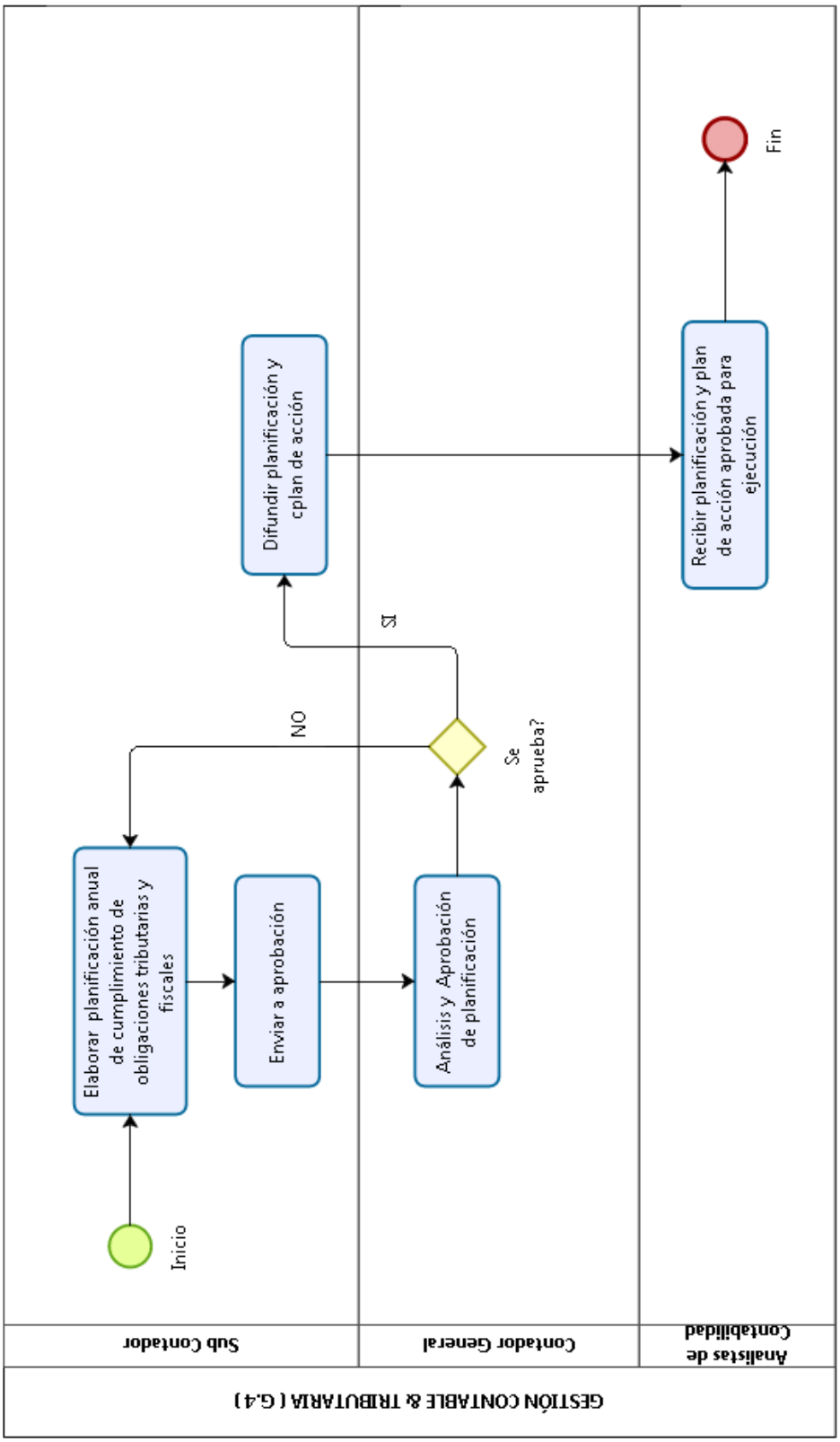
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.4 | **PROCESO** | Gestión Contable & Tributaria |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar planificación | Oficinas Quito | Realizar planificación para cumplimiento de obligaciones tributarias y registros contables mensuales | Sub contador |
| 2 | Enviar para aprobación | Oficinas Quito | Enviar para aprobación de Contador General | Sub contador |
| 3 | Aprobar planificación | Oficinas Quito | Aprobar planificación propuesta | Contador General |
| 4 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir planificación propuesta | Sub contador |
| 5 | Difundir planificación aprobada | Oficinas Quito/Guayaquil | Difundir a unidades de negocio involucradas la planificación aprobada | Sub contador |
| 6 | Ejecutar planificación aprobada | Oficinas Quito/Guayaquil | Ejecutar acciones preventivas y correctivas | Unidades de Negocio |
| 7 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | G | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE |
| **CÓDIGO** | G.4 | **PROCESO** | Gestión Contable & Tributaria |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Contador General |

**OBJETIVO**

Cumplir con las obligaciones tributarias de la empresa de acuerdo a la planificación realizada, así como efectuar un control sobre lo registros contables y la emisión de estados financieros para toma de decisiones

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Subcontador, analistas contables, Jefe de Impuestos, analista de impuestos, asistentes contables, asistentes de impuestos
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

Servicios de Rentas Internas
Municipios
C. Distribución & Logística
D. Ventas
H.1 Gestión de Facturación

**PROCESO**

Realizar planificación
Enviar para aprobación
Aprobar planificación
Corregir información
Difundir planificación aprobada
Revisar cumplimiento de planificación
Emitir informes de cumplimiento
Analizar informes de cumplimiento
Establecer plan de acción
Ejecutar plan de acción

**CLIENTES**

Servicio de Rentas Internas
Superintendencias
Municipios
Entes Gubernamentales públicos
A. Gestión Organizacional & Estratégica

**ENTRADAS**

Facturas y Notas de Crédito emitidas
Pagos a proveedores realizados
Obligaciones tributarias, fiscales y municipales

**SALIDAS**

Informe de cumplimiento de obligaciones tributarias
Informe de cumplimiento de reportes y registros contables

**INDICADORES**

Cumplimiento de planificación

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica
Servicio de Rentas Internas
Superintendencias
Municipios y Entes gubernamentales públicos

**REGISTROS/ANEXOS**

Informes Tributarios y Financieros
Registros contables

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN FINANCIERA & CONTABLE | **CÓDIGO** | G |
| **PROCESO** | Gestión Contable & Tributaria | **CÓDIGO** | G.4 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Contador General del Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de la planificación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Planificación realizada / Planificación Propuesta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la planificación de cumplimiento de obligaciones tributarias y registros contables establecidos para la empresa |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Informes Tributarios y Estados Financieros, Registros Contables |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN COMERCIAL H**

**REALIZAR FACTURACIÓN H.1**

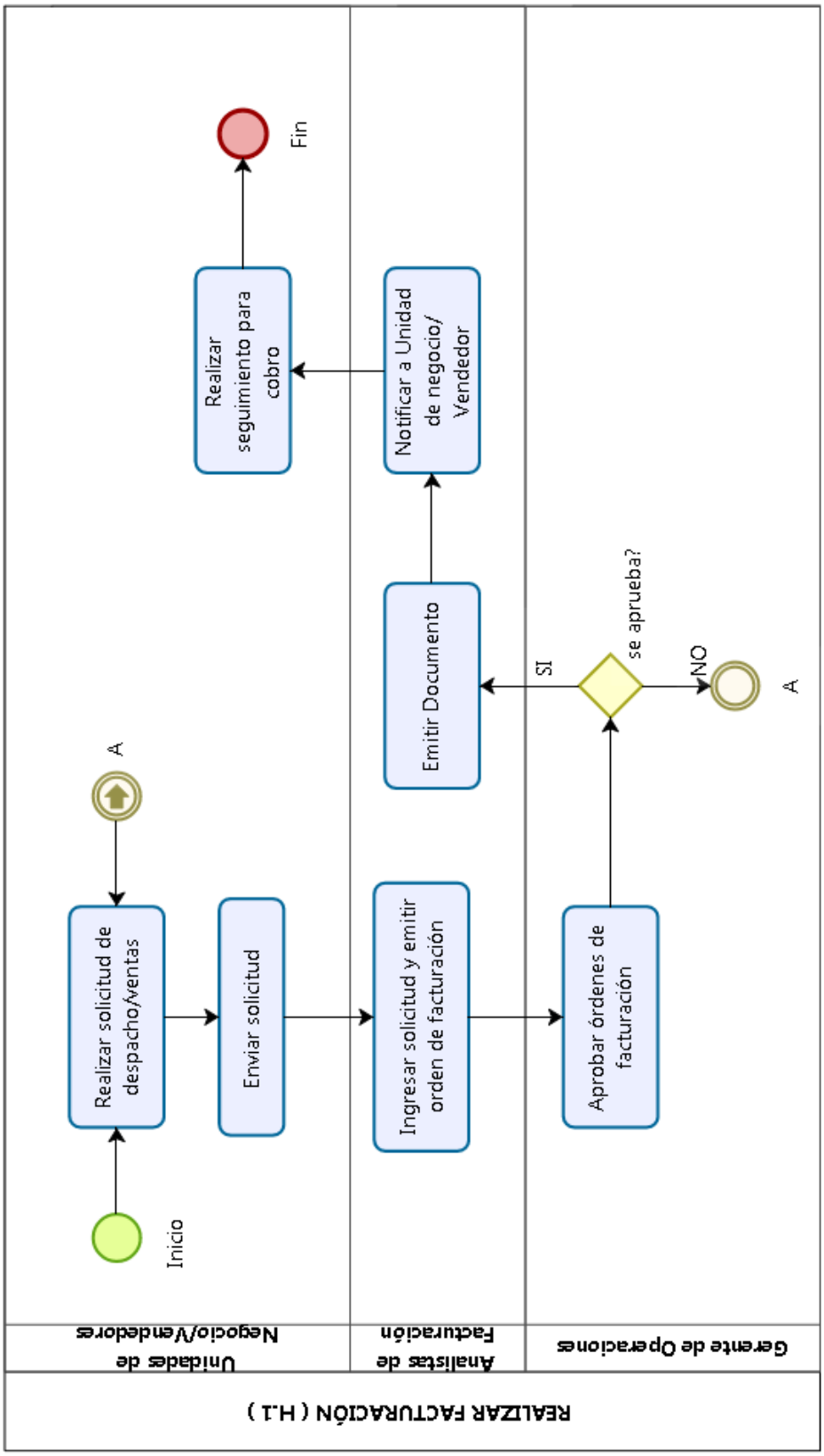
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | H | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN COMERCIAL |
| **CÓDIGO** | H.1 | **PROCESO** | Realizar Facturación |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar solicitud de facturación | Oficinas Quito/Guayaquil | Realizar la solicitud de despacho o pedido de venta | Vendedores |
| 2 | Recibir solicitud | Oficinas Quito/Guayaquil | Recibir solicitud | Analista de Facturación |
| 3 | Ingresar solicitud y emitir orden de facturación | Oficinas Quito/Guayaquil | Ingresar orden de facturación o emisión de notas de crédito en el sistema | Analista de Facturación |
| 4 | Aprobar órdenes de facturación | Oficinas Quito/Guayaquil | Analizar y aprobar orden de facturación o emisión de notas de crédito | Gerente de Operaciones |
| 5 | Corregir información | Oficinas Quito/Guayaquil | Corregir orden de facturación o emisión de notas de crédito | Analista de Facturación |
| 6 | Emitir documentos | Oficinas Quito/Guayaquil | Emitir documentos | Analista de Facturación |
| 7 | Notificar a unidades de negocio | Oficinas Quito/Guayaquil | Notificar a unidad de negocio sobre documentos emitidos | Analista de Facturación |
| 8 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | H | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN COMERCIAL |
| **CÓDIGO** | H.1 | **PROCESO** | Realizar Facturación |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Contador General |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Emitir llas facturas y notas de crédito correspondientes a la transferencias de bienes efectuados por la empresa |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Analistas de Facturación |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada |

| **PROVEEDORES** |
|---|
| D.Ventas |

| **PROCESO** |
|---|
| Realizar solicitud de facturación<br>Recibir solicitud<br>Ingresar solicitud y emitir orden de facturación<br>Aprobar órdenes de facturación<br>Corregir información<br>Emitir documentos<br>Notificar a unidades de negocio |

| **CLIENTES** |
|---|
| Todos los clientes |

| **ENTRADAS** |
|---|
| Pedidos de despacho de combustible<br>Pedidos de despacho de lubricantes |

| **SALIDAS** |
|---|
| Facturas y Notas de Crédito |

| **INDICADORES** |
|---|
| Errores en documentos emitidos |

| **CONTROLES** |
|---|
| A. Gestión Organizal & Estratégica |

| **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|
| Facturas y Notas de Crédito emitidas |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN COMERCIAL | **CÓDIGO** | H |
| **PROCESO** | Gestión de Facturación | **CÓDIGO** | H.1 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Contador General del Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Errores en documentos emitidos | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de documentos que tienen errores en su emisión / Cantidad de documentos emitidos) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de documentos emitidos por la compañía que presentan errores y deban ser anulados |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Reporte de Facturación |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN COMERCIAL H**

**GESTIÓN DE PERMISOS & MEDIO AMBIENTE H.2**

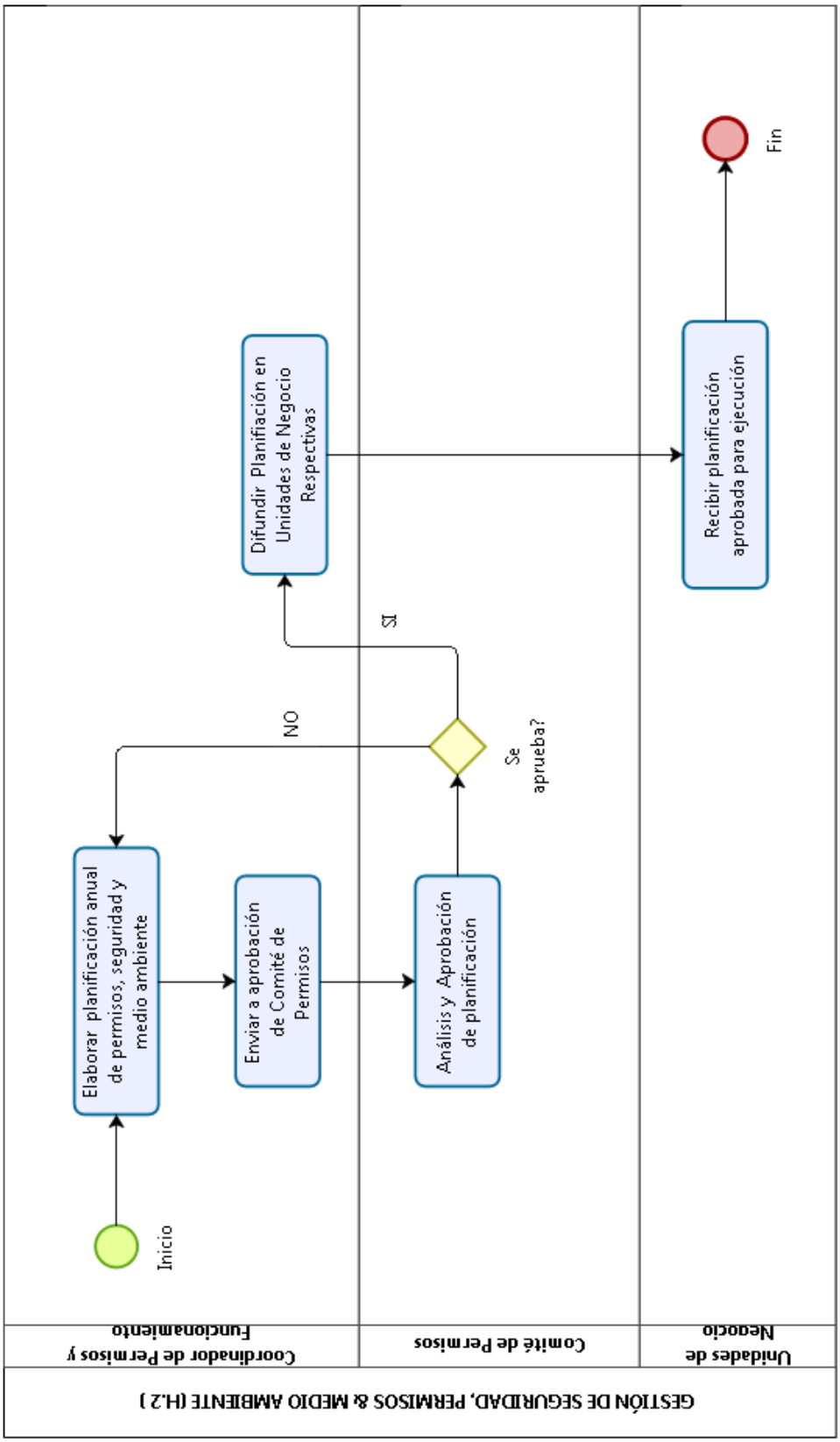
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | H | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN COMERCIAL |
| **CÓDIGO** | H.2 | **PROCESO** | Gestión de Permisos & Medio Ambiente |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar planificación | Oficinas Quito | Realizar planificación anual para obtención de permisos, tasas y licencias | Coordinador de Permisos |
| 2 | Enviar planificación | Oficinas Quito | Enviar para aprobación de Comité de permisos | Coordinador de Permisos |
| 3 | Aprobar planificación | Oficinas Quito | Aprobar planificación propuesta | Comité de Permisos |
| 4 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir planificación propuesta | Coordinador de Permisos |
| 5 | Emitir informe de cumplimiento | Oficinas Quito | Revisar cumplimiento de planificación y emitir informe | Coordinador de Permisos |
| 6 | Analizar informe emitido | Oficinas Quito | Analizar informe recibido | Comité de Permisos |
| 7 | Establecer plan de acción | Oficinas Quito | Establecer acciones preventivas y correctivas | Comité de Permisos |
| 8 | Ejecutar plan de acción | Oficinas Quito | Ejecutar acciones preventivas y correctivas | Coordinador de Permisos |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | H | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN COMERCIAL |
| **CÓDIGO** | H.2 | **PROCESO** | Gestión de Permisos & Medio Ambiente |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Coordinador de Permisos y Medio Ambiente |

**OBJETIVO**

Obtener los permisos, tasas y licencias correpsondientes para llevar a cabo las operaciones normales de la empresa

**RECURSOS**

**HUMANOS:**
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

Todos los segmentos de negocio

**PROCESO**

Realizar planificación
Enviar planificación
Aprobar planificación
Corregir información
Emitir informe de cumplimiento
Analizar informe emitido
Establecer plan de acción
Ejecutar plan de acción

**CLIENTES**

Entes gubernamentales de control

**ENTRADAS**

Obligaciones municipales y de funcionamiento

**SALIDAS**

Permisos, tasas y licencias

**INDICADORES**

Cumplimiento de Planificación

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica
ARCH
Municipios y Entes de control

**REGISTROS/ANEXOS**

Solicitudes de pago
Plan de Acción

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADORES DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN COMERCIAL | **CÓDIGO** | H |
| **PROCESO** | Gestión de Permisos & Medio Ambiente | **CÓDIGO** | H.2 |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Coordinador de Permisos y Medio Ambiente | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de la planificación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Planificación realizada / Planificación Propuesta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la planificación para la obtención de permisos, tasas y licencias de la red de estaciones de servicio y oficinas |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Solicitudes de Pago, Plan de Acción |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

**GESTIÓN DE MARKETING I**

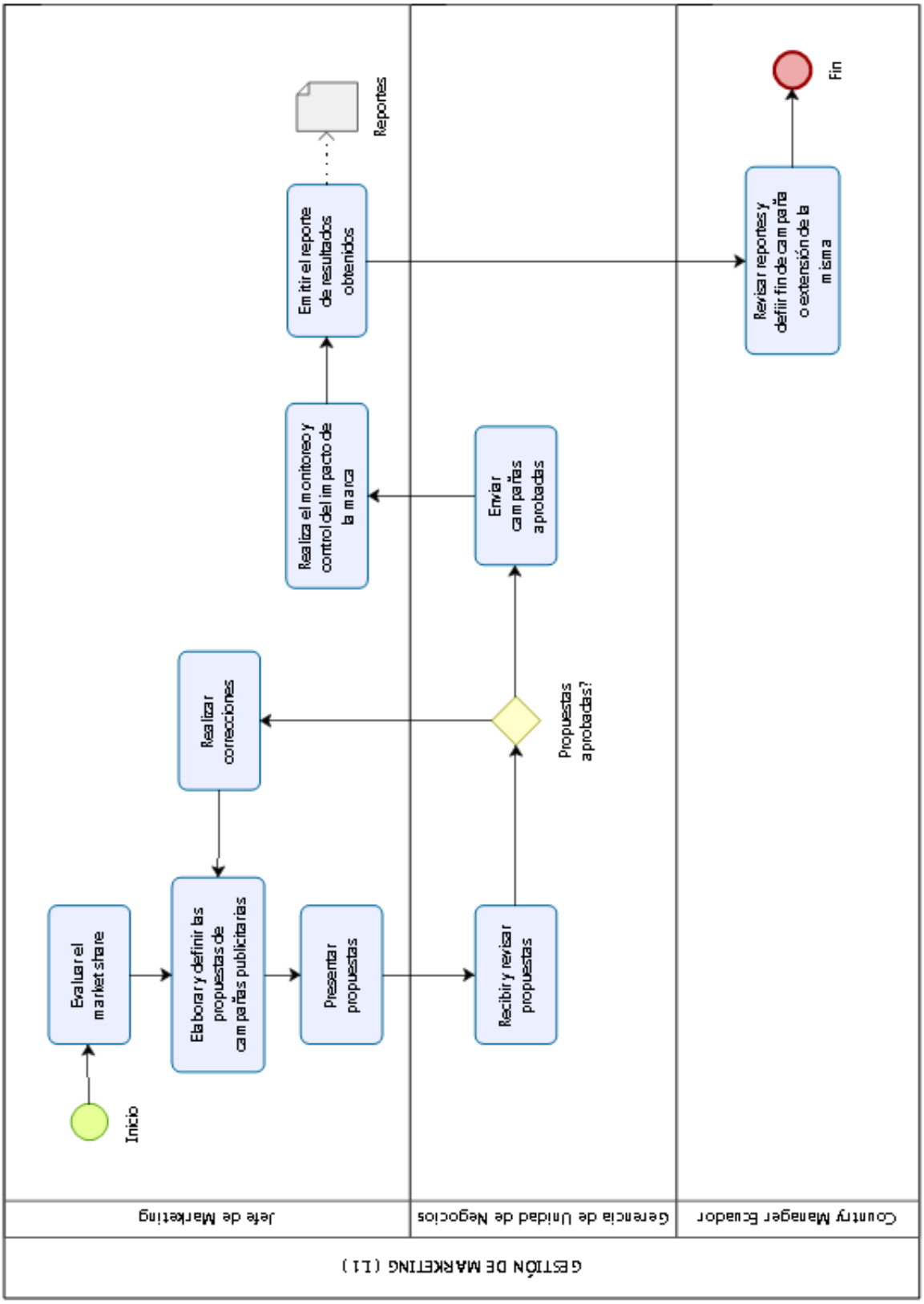
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | I | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE MARKETING |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recibir planificación de marketing | Oficinas Quito | Recibir plan de marketing | Jefe de Trade Marketing |
| 2 | Elaborar campañas publicitarias | Oficinas Quito | Elaborar propuestas de campañas publicitarias | Jefe de Trade Marketing |
| 3 | Aprobar campañas | Oficinas Guayaquil | Analizar y aprobar campañas publicitarias | Gerente de Marketing |
| 4 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir campañas publicitarias propuestas | Jefe de Trade Marketing |
| 5 | Ejecutar campañas publicitarias | Oficinas Quito | Efectuar lanzamiento de campañas | Jefe de Trade Marketing |
| 6 | Emitir informe de cumplimiento | Oficinas Quito | Elaborar y enviar informe de resultados parcial | Jefe de Trade Marketing |
| 7 | Analizar informe emitido | Oficinas Guayaquil | Analizar informe emitido | Gerente de Marketing |
| 8 | Establecer plan de acción | Oficinas Quito | Establecer acciones preventivas y correctivas | Jefe de Trade Marketing |
| 9 | Ejecutar plan de acción | Oficinas Quito | Ejecutar acciones preventivas y correctivas | Jefe de Trade Marketing |
| 10 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | I | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE MARKETING |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Trade Marketing |

**OBJETIVO**

Generar la propuesta de valor de la empresa a través de campañas promocionales orientadas a cada segmento de negocio

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Country Manager Ecuador, Gerente de Marketing, Unidades de Negocio
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

Empresas especializadas
A. Planificación Organizacional
D. Ventas

**PROCESO**

Recibir planificación de marketing
Elaborar campañas publicitarias
Aprobar campañas
Corregir información
Ejecutar campañas publicitarias
Emitir informe de cumplimiento
Analizar informe
Establecer plan de acción
Ejecutar plan de acción

**CLIENTES**

Todos los clientes

**ENTRADAS**

Proformas de servicios
Solicitud de campaña promocional

**SALIDAS**

Campaña de publicidad

**INDICADORES**

Cumplimiento de la planificación

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Plan de Acción
Detalle de campaña publicitaria

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE MARKETING | **CÓDIGO** | I |
| **PROCESO** | - | **CÓDIGO** | - |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Trade Marketing Ecuador | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de la planificación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Planificación realizada / Planificación Propuesta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la planificación de campañas publicitarias y su efectividad en el mercado nacional |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Informe de Cumplimiento, Plan de Acción |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

## PROCESOS DE APOYO (PA)

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA & COMPRAS J

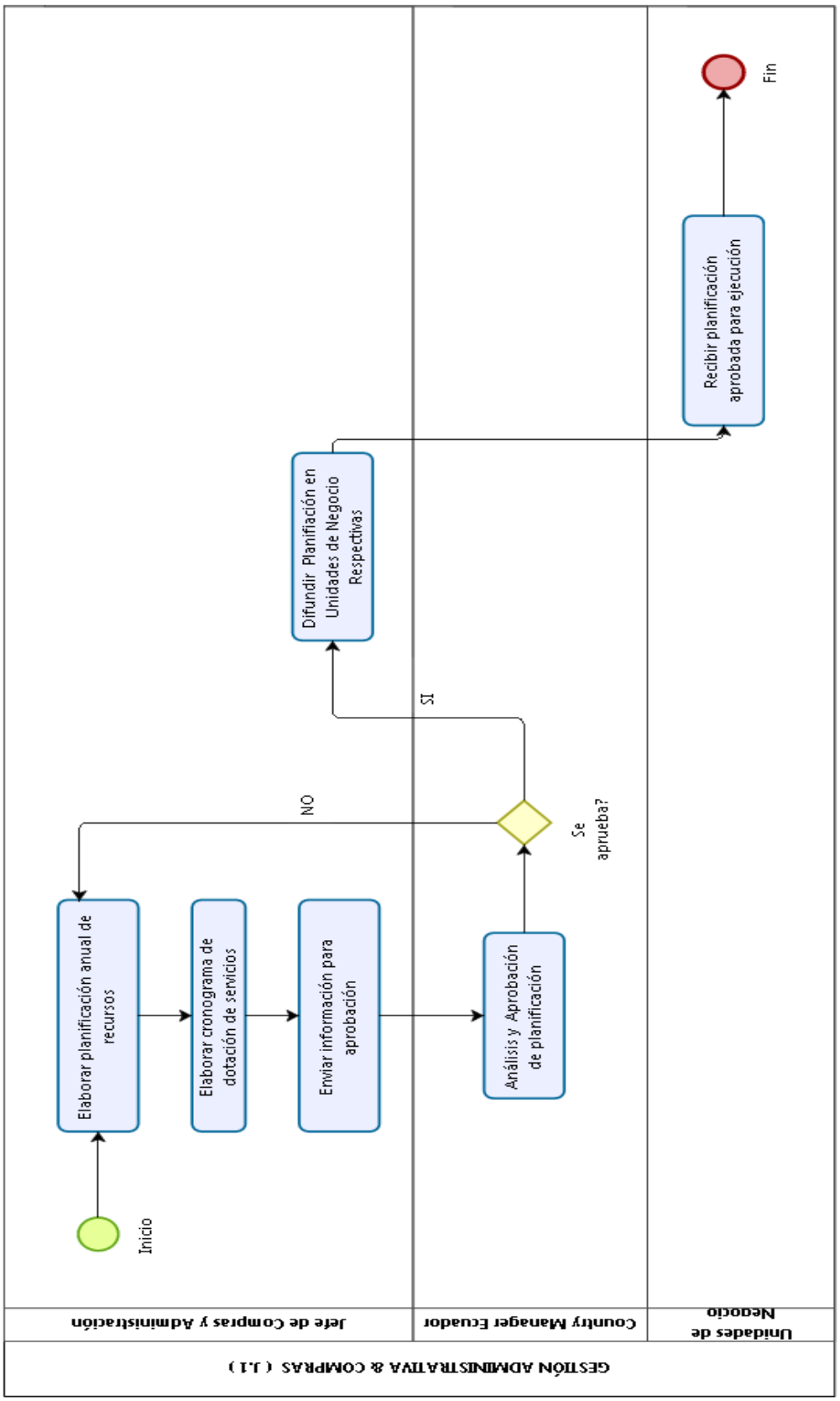
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

**FICHA DE ACTIVIDADES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | J | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ADMINISTRATIVA |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar planificación y enviar | Oficinas Quito | Realizar planificación anual de recursos no operativos | Jefe de Compras |
| 2 | Aprobar planificación | Oficinas Guayaquil | Aprobar planificación propuesta | Gerente de Operaciones |
| 3 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir planificación propuesta | Jefe de Compras |
| 4 | Difundir planificación | Oficinas Quito | Difundir a unidades de negocio involucradas la planificación aprobada | Jefe de Compras |
| 5 | Emitir informe de cumplimiento | Oficinas Quito | Revisar cumplimiento de planificación y emitir informe | Jefe de Compras |
| 6 | Analizar informe emitido | Oficinas Quito | Analizar informe recibido | Jefe de Compras |
| 7 | Establecer plan de acción | Oficinas Quito | Establecer acciones preventivas y correctivas | Jefe de Compras |
| 8 | Ejecutar plan de acción | Oficinas Quito | Ejecutar acciones preventivas y correctivas | Jefe de Compras |
| 9 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | J | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPRAS |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Compras |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Cumplir con las necesidades no operativas de la empresa, su planificación y ejecución |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Gerente de Operaciones |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada |

| **PROVEEDORES** |
|---|
| Empresas especializadas<br>Todos los procesos |

| **PROCESO** |
|---|
| Realizar planificación y enviar<br>Aprobar planificación<br>Corregir información<br>Difundir planificación<br>Emitir informe de cumplimiento<br>Analizar informe emitido<br>Establecer plan de acción<br>Ejecutar plan de acción |

| **CLIENTES** |
|---|
| Todos los procesos |

| **ENTRADAS** |
|---|
| Solicitudes de Compras |

| **SALIDAS** |
|---|
| Planificación de recursos no operativos |

| **INDICADORES** |
|---|
| Cumplimiento de la planificación |

| **CONTROLES** |
|---|
| A. Gestión Organizal & Estratégica |

| **REGISTROS/ANEXOS** |
|---|
| Informe de Cumplimiento<br>Plan de Acción |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN ADMINISTRATIVA & COMPRAS | **CÓDIGO** | J |
| **PROCESO** | - | **CÓDIGO** | - |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Jefe de Compras | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cumplimiento de la planificación | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Planificación realizada / Planificación Propuesta) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir el cumplimiento de la planificación realizada sobre el manejo y administración de los recursos no operativos de la compañía |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Informe de Cumplimiento, Plan de Acción |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

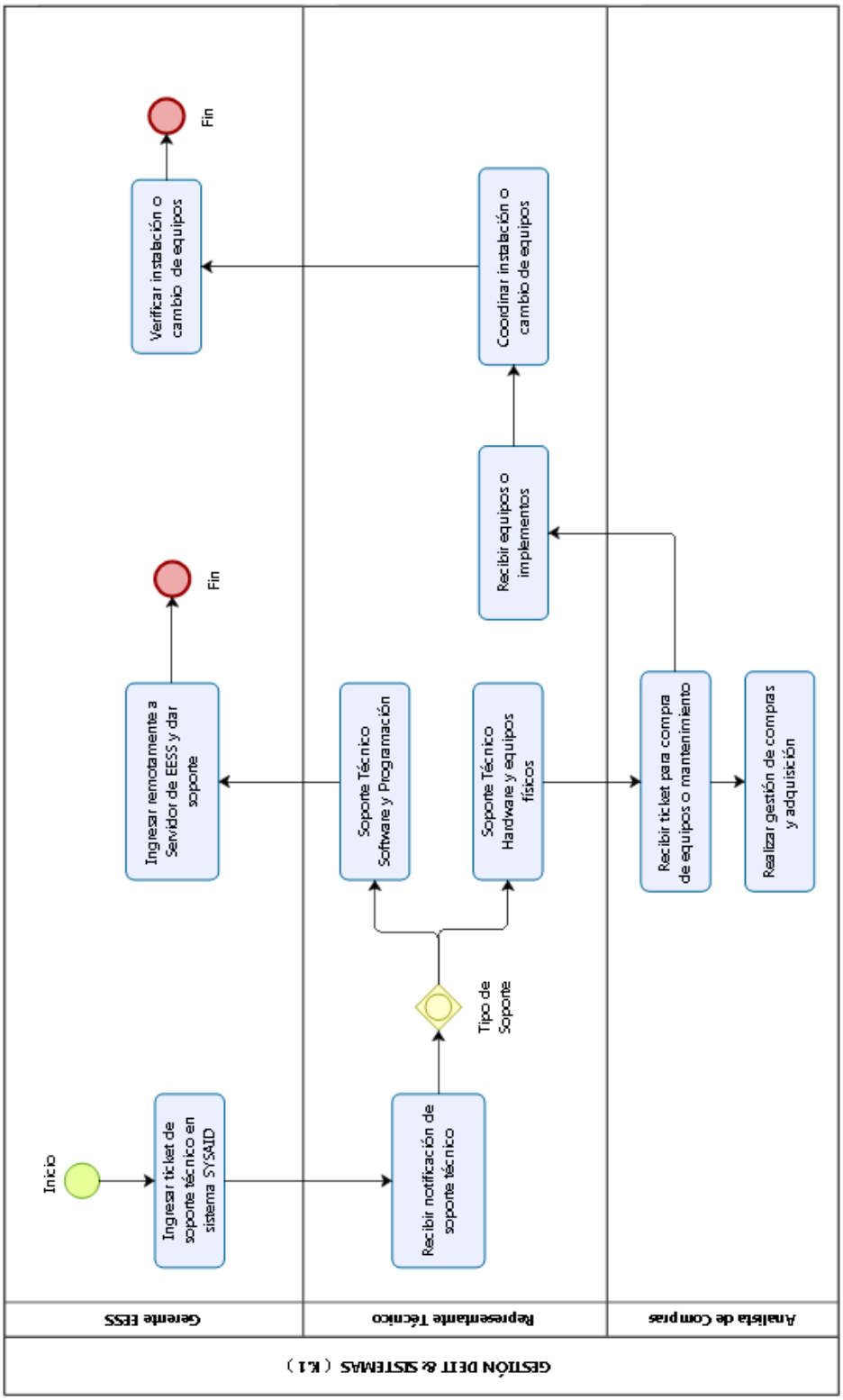
**GESTIÓN DE IT & SISTEMAS K**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| FICHA DE ACTIVIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | K | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE IT & SISTEMAS |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Elaborar solicitud de requerimiento | Todas las ubicaciones | Elaborar solicitud de requerimiento o incidente | Unidades de Negocio |
| 2 | Recibir solicitudes | Oficinas Quito/Guayaquil | Recibir solicitudes y priorizarlas | Gerente de IT |
| 3 | Asignar técnico | Oficinas Quito/Guayaquil | Asignar técnico correspondiente | Gerente de IT |
| 4 | Emitir informe | Oficinas Quito/Guayaquil | Emitir informe | Técnico asignado |
| 5 | Archivar requerimiento | Oficinas Quito/Guayaquil | Archivar solicitud con requerimiento o incidente atendido | Gerente de IT |
| 6 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | K | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE IT & SISTEMAS |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de IT & Sistemas |

| **OBJETIVO** |
|---|
| Satisfacer los requerimientos e incidentes generados por la operación del negocio |

| **RECURSOS** |
|---|
| **HUMANOS:** Gerente de cada EESS, Técnicos |
| **TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP |
| **INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero |
| **ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada |

| **PROVEEDORES** | **PROCESO** | **CLIENTES** |
|---|---|---|
| Todos los procesos | Elaborar solicitud de requerimiento<br>Recibir solicitudes<br>Asignar técnico<br>Emitir informe<br>Archivar requerimiento | Todos los procesos |
| **ENTRADAS** | | **SALIDAS** |
| Solicitud de requerimiento o incidente | | Requerimiento e incidente atendido |
| **INDICADORES** | **CONTROLES** | **REGISTROS/ANEXOS** |
| Tasa de requerimientos/ incidentes no atendidos | A. Gestión Organizal & Estratégica | Correo electrónico |

| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN DE IT & SISTEMAS | **CÓDIGO** | K |
| **PROCESO** | - | **CÓDIGO** | - |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de IT & Sistemas | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Tasa de requerimientos / incidentes no atendidos | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de requerimientos-incidentes no atendidos / Cantidad de requerimientos-incidentes recibidos) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de requerimientos e incidentes no atendidos del personal administrativo y de estaciones de servicio, para mejor la eficacia y rapidez en su atención |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Correo electrónico |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |

**PROCESOS DE APOYO (PA)**

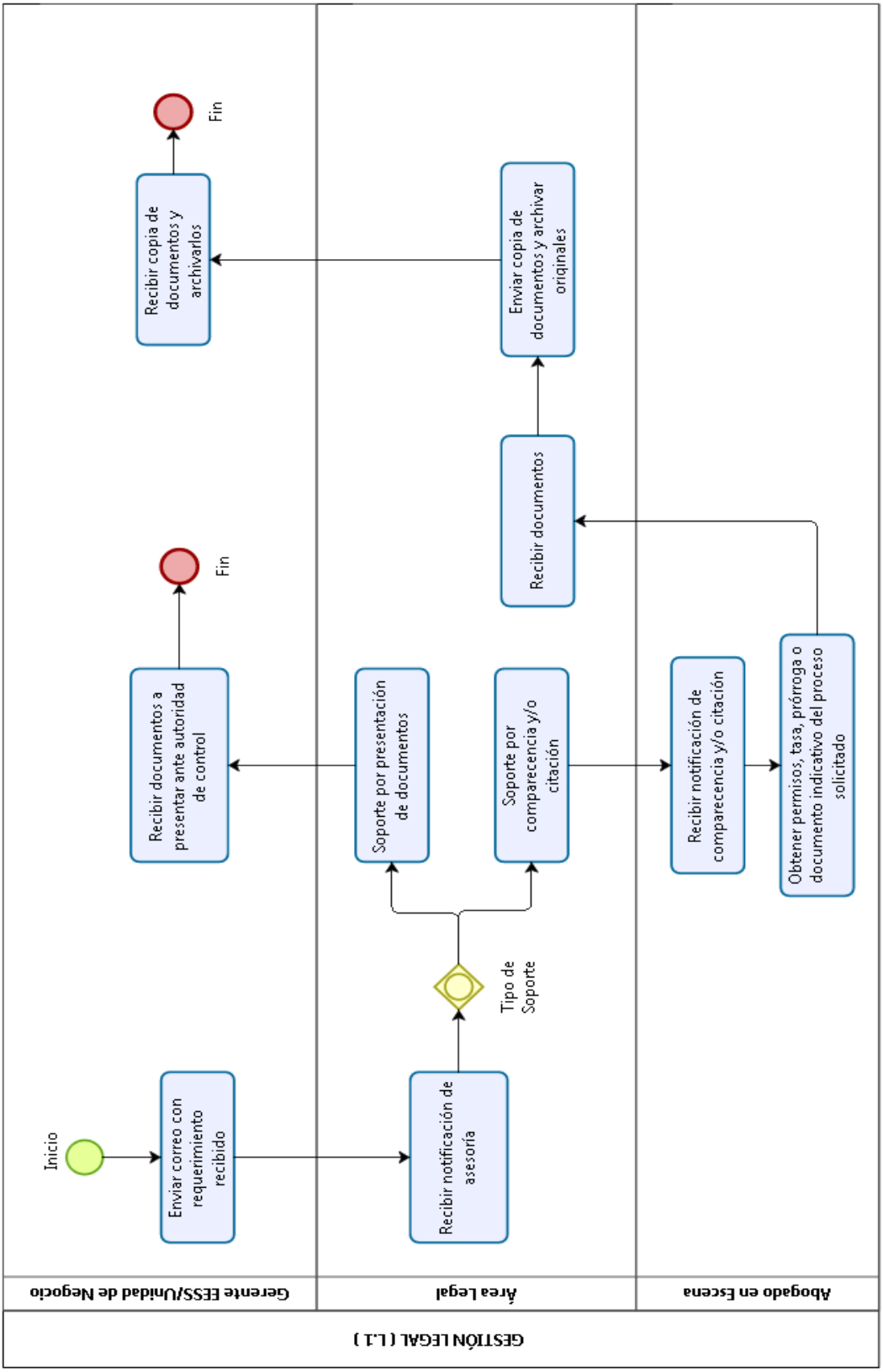
**GESTIÓN LEGAL L**

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| FICHA DE ACTIVIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | L | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN LEGAL |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |

| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Enviar correo con notificación recibida | Todas las ubicaciones | Enviar correo con notificación recibida o solicitud de asesoría | Unidades de Negocio |
| 2 | Recibir notificación | Oficinas Quito | Recibir notificación | Abogada de turno |
| 3 | Enviar documentación soporte | Oficinas Quito | Enviar documentación soporte para presentación | Abogada de turno |
| 4 | Recibir documentación soporte | Oficinas Quito | Recibir y presentar documentación enviada | Unidades de Negocio |
| 5 | Enviar fe de presentación | Oficinas Quito | Enviar fe de presentación | Unidades de Negocio |
| 6 | Elaborar documentación a presentar | Oficinas Quito | Elaborar documentación de sustento sobre asesoría | Abogada de turno |
| 7 | Emitir informe de asesorías | Oficinas Quito | Emitir informe de asesorías realizadas | Abogada de turno |
| 8 | Aprobar informe | Oficinas Quito | Aprobar informe recibido | Gerente de RED |
| 9 | Corregir información | Oficinas Quito | Corregir informe recibido | Abogada de turno |
| 10 | Fin del Proceso | - | - | - |

2. DIAGRAMA DE FLUJO



| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | L | **MACRO PROCESO** | GESTIÓN JURÍDICA |
| **CÓDIGO** | - | **PROCESO** | - |
| **VERSIÓN** | N° 001 | **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de RED CODO - DOCO |

**OBJETIVO**

Brindar asesoría jurídica a cada segmento de negocuio y unidad operativa correspondiente

**RECURSOS**

**HUMANOS:** Abogado principal y abogadas auxiliares
**TÉCNOLÓGICOS:** Computadora, internet, impresora, sistemas ERP
**INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICOS:** Oficinas, mesas, sillas, archivero
**ECONÓMICOS:** Valor de materia prima despachada

**PROVEEDORES**

Entes gubernamentales
Todas las unidades de negocio

**PROCESO**

Enviar correo con noticación recibida
Recibir notificación
Enviar documentación soporte
Recibir documentación soporte
Enviar fé de presentación
Elaborar documentación a presentar
Emitir informe de asesorias
Aprobar informe
Corregir información

**CLIENTES**

Entes gubernamentales
Todas las unidades de negocio

**ENTRADAS**

Solicitud de asesoría

**SALIDAS**

Informe de asesoría brindada

**INDICADORES**

Cantidad de asesorias no brindadas

**CONTROLES**

A. Gestión Organizal & Estratégica

**REGISTROS/ANEXOS**

Informe de asesoría brindada

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Fernanda Valdivieso | Ing. Jaime Cadena Msc. | Ing. Jaime Cadena Msc. |

4. INDICADOR DE GESTIÓN

| FICHA TÉCNICA DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **MACRO PROCESO** | GESTIÓN LEGAL | **CÓDIGO** | L |
| **PROCESO** | - | **CÓDIGO** | - |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Gerente de RED CODO - DOCO | | |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | Cantidad de Asesorías no Brindadas | | |

| FORMA DE CÁLCULO | |
|---|---|
| **(Cantidad de asesorías no realizadas / Cantidad total de asesorías brindadas) * 100** | |
| **DEFINICIÓN** | Medir la cantidad de asesorías no realizadas por el departamento legal |
| **FUENTE DE INFORMACIÓN** | Informe de asesorías brindadas y ejecutadas |

| METAS | | | FRECUENCIA | UNIDAD DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **L.I** | **META** | **L.S** | Mensual | Porcentaje |
| 85% | 95% | 98% | | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |
| |
| |
| |