

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**“PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO
DE ABASTECIMIENTOS DE LA EMPRESA CYFOIL CIA. LTDA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

PAMELA LUCÍA CABAY RODRÍGUEZ

DIRECTOR: ING. FABIÁN CUEVA BRITO

QUITO, ENERO, 2015

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN:

ING. FABIÁN CUEVA BRITO

INFORMANTES:

ING. JORGE CISNEROS

ING. IRINA VERKOVITCH

DEDICATORIA:

A mis padres Ciro y Cecilia, mis hermanos Emily, Martin y Paulo, quienes han sido mi guía y soporte incondicional durante todo este camino. Son el mejor regalo que Dios me ha dado.

A mi tío Romeo, que ha sido un ejemplo de amor trabajo y honradez y que hoy desde el cielo ve por nosotros.

Pamela Lucia

AGRADECIMIENTO:

A Dios y a la Virgen, pues han llenado mi vida de bendiciones y pruebas de fortaleza que han permitido que hoy culmine esta etapa importante de mi vida.

A mis padres por ser mi ejemplo a seguir, la base de mi vida y mi mayor orgullo.

A mis hermanos, quienes son mi razón de vivir y una gran bendición en mi vida

A mi familia por su apoyo permanente, su amistad, cariño y entrega. Cada uno de ellos lleva un lugar muy importante en mi corazón.

A CYFOIL CIA. LTDA., por su colaboración y amabilidad

Pamela Lucia

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. PROCESOS.....	3
1.1.1. Definición de procesos	3
1.1.1.1. Instrumentos y Técnicas	4
1.1.1.2. Clases de procesos.....	7
1.1.1.3. Flujograma de Procesos	8
1.2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS	9
1.2.1. ¿Por qué es necesario aplicar la mejora continua?.....	9
1.2.2. Elementos que intervienen en un rediseño de procesos.....	10
1.2.2.1. Cambio Constante.....	10
1.2.2.2. Los Clientes	11
1.2.2.3. La competencia	13
1.2.3. Principios claves en el desarrollo de implementación.....	14
1.2.4. Ventajas de la mejora de procesos.....	17
1.2.5. Elementos claves.....	19
1.2.5.1. Factor Tecnológico.....	19
1.1.7.2. Factor Humano.....	20
1.3. LOGÍSTICA	21
1.3.1. Definición de Logística	21
1.3.1.1. Subsistemas Logísticos	22
1.3.2. Gestión de aprovisionamiento	23
1.3.3. Proveedores.....	24
1.3.4. Gestión de Almacenaje	25
1.3.5. Gestión de transporte	27
1.4. JUSTIFICACION DE UN DIAGNOSTICO LOGÍSTICO	28
2. ANÁLISIS SITUACIONAL	29
2.1. ANÁLISIS EXTERNO.....	29

2.1.1. Macro ambiente.....	29
2.1.1.1. Aspectos Político-Legales.....	30
2.1.1.2. Aspectos Económicos.....	32
Gráfico 1. Tasas de variación trimestral VAB Petrolero y no Petrolero.....	34
Gráfico 2. Producción Total Nacional de Petróleo Julio 2014.....	35
Gráfico 3. Riesgo País Mensual 2008-2014.....	37
2.1.1.3. Aspectos Sociales.....	40
2.1.1.4. Aspectos Tecnológicos.....	43
2.1.1.5. Aspectos Ecológicos.....	44
2.2. ANÁLISIS INTERNO.....	45
2.2.1. Reseña Histórica.....	45
2.2.2. Descripción de servicios.....	46
2.2.2.1. Obras civiles.....	46
2.2.2.2. Obras Mecánicas.....	46
2.2.2.3. Obras Eléctricas.....	47
2.2.3. Misión.....	48
2.2.4. Visión.....	48
2.2.5. Logo.....	48
2.2.6. Estructura Organizacional.....	49
2.2.7. Microambiente.....	50
2.2.7.1. Clientes.....	50
Tabla 1. Principales clientes Cyfoil.....	52
2.2.7.2. Proveedores.....	54
Tabla 2. Proveedores Cyfoil Cía. Ltda.....	55
2.2.7.3. Competencia.....	57
Tabla 3. Competidores de Cyfoil.....	58
2.2.8. Análisis Departamental.....	63
2.2.8.1. Componente Administrativo.....	63
2.2.8.2. Componente Laboral.....	67
Tabla 4. Personal por área Quito.....	68
Tabla 5. Personal por área Base Coca.....	69
Tabla 6. Horarios de trabajo.....	71
2.2.8.3. Componente Financiero.....	73

2.2.8.4. Componente Operativo.....	77
3. DIAGNÓSTICO DE ÁREA	82
3.1. METODOLOGÍA.....	82
3.1.1. Tipo de Estudio.....	82
3.1.2. Población y Muestra.....	83
3.1.3. Instrumentos y Técnicas de recolección de datos.....	83
Tabla 7. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos.....	83
3.1.4. Análisis de Información.....	84
3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	85
3.2.1. Análisis de datos de la encuesta aplicada.....	85
3.2.1.1. Cargo que ocupa en la empresa.....	85
Tabla 8. Cargos existentes en el departamento de abastecimientos.....	85
3.2.1.2. ¿Tiene usted bien definidas sus funciones dentro de la empresa?.....	87
Tabla 9. Conocimiento de funciones.....	87
Gráfico 4. Conocimiento de funciones de los empleados.....	87
3.2.1.3. ¿Fue usted correctamente capacitado para el desempeño de sus actividades?	88
Tabla 10. Capacitación a empleados.....	88
Gráfico 5. Capacitación a empleados.....	88
3.2.1.4. ¿La alta gerencia da a conocer objetivos, estrategias, metas y políticas de la empresa?.....	89
Tabla 11. Comunicación de objetivos, metas, estrategias políticas a empleados	89
Gráfico 6. Comunicación de objetivos, metas, estrategias y políticas a empleados.....	90
3.2.1.5. ¿Cómo calificaría al proceso actual del departamento de abastecimientos de la empresa?.....	91
Tabla 12. Calificación del proceso actual del departamento de abastecimientos	91
Gráfico 7. Calificación del proceso actual del departamento de abastecimientos.....	91
3.2.1.6. La comunicación entre sus superiores, compañeros de trabajo y otros departamentos es:.....	92
Tabla 13. Calificación comunicación interna	92
Gráfico 8. Calificación comunicación interna.....	93
3.2.1.7. ¿Documentación y autorizaciones son expedidas a tiempo?.....	94
Tabla 14. Autorizaciones y documentaciones expedidas a tiempo.....	94
Gráfico 9. Autorizaciones y documentaciones expedidas a tiempo	94

3.2.1.8. Considera usted que el control y manejo de bodegas es.....	95
Tabla 15. Control y manejo de bodega	95
Gráfico 10. Control y manejo de bodegas	96
3.2.1.9. ¿Cree usted que es necesario rediseñar los procesos del departamento de abastecimientos para un mejor desempeño de actividades y crecimiento de la empresa?97	
Tabla 16. Rediseño de procesos del departamento de abastecimientos.....	97
Gráfico 11. Rediseño de procesos del departamento de abastecimientos	97
3.2.1.10. ¿Estaría usted dispuesto a ser parte del rediseño de procesos del departamento de abastecimientos?.....	98
Tabla 17. Participación de empleados en el rediseño de procesos.....	98
Gráfico 12. Participación de empleados en el rediseño de procesos.....	98
Tabla 18. Presentación de datos con media ponderada	99
Gráfico 13. Análisis de fortalezas y debilidades respecto a encuestas.....	100
3.2.2. Análisis de entrevistas	101
3.2.2.1. Entrevista Gerente General	102
3.2.2.2. Entrevista Jefe de Logística y Compras	103
3.2.2.3. Entrevista Jefe de Bodegas.....	104
3.2.3. Análisis de Manual de Procesos	106
3.2.3.1. Pedido de Material (A.1)	106
Tabla 19. Análisis Pedido de Material (A.1)	107
Tabla 20. Análisis Valor Agregado Pedido de Material (A.1).....	108
3.2.3.2. Compra de material (A.2).....	109
Tabla 21. Análisis Compra de Material (A.2).....	110
Tabla 22. Análisis Valor Agregado Compra de Materiales (A.2).....	111
3.2.3.3. Almacenamiento de material (A.3).....	112
Tabla 23. Almacenamiento de material (A.3).....	113
Tabla 24. Análisis de Valor Agregado Almacenamiento de Material (A.3).....	114
3.2.3.4. Transporte de material (A.4).....	115
Tabla 25. Análisis de transporte de material (A.4).....	116
Tabla 26. Análisis Valor Agregado Transporte de material (A.4)	117
3.2.3.5. Envío de artículos de seguridad industrial (A.5).....	118
Tabla 27. Análisis envío de artículos de seguridad industrial (A.5)	119
Tabla 28. Análisis de Valor Agregado Envío de artículos de seguridad industrial.....	121

3.3. EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS E INTERNOS	122
3.3.1. Matriz de evaluación factores externos	122
Tabla 29. Matriz de evaluación de factores externos	122
3.3.2. Matriz de evaluación factores internos	123
Tabla 30. Matriz de evaluación de factores internos	124
4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS	126
4.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS	126
4.1.1. Finalidad.....	127
4.1.2. Importancia de la implantación del modelo.....	127
4.2. MODELO DE MEJORA DE PROCESOS.....	128
4.2.1. Manual de procesos propuesto.....	128
4.2.2. Diseño de la nueva estructura organizativa.....	131
4.2.2.1. Tipo de organigrama propuesto	131
4.2.2.2. Descripción del organigrama.....	131
4.2.2.3. Organigrama propuesto departamento de abastecimientos	133
4.2.2.4. Descripción de funciones.....	134
Tabla 31. Descripción de funciones organigrama propuesto.....	134
4.2.3. Requerimientos para el modelo	137
4.2.3.1. Sistema de gestión de control de bodegas.....	137
Tabla 32. Comparación programas de gestión de control de bodegas.....	140
4.2.3.2. Capacitación de empleados	141
4.2.3.3. Cambios de infraestructura.....	143
4.2.3.4. Equipos de computación.....	143
4.3. COSTO BENEFICIO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO	144
4.3.1. Presupuesto para la implantación del modelo.....	144
Tabla 33. Presupuesto para reingeniería.....	144
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	147
5.1. CONCLUSIONES	147
5.2 RECOMENDACIONES	150
BIBLIOGRAFÍA	152
ANEXOS	154

RESUMEN EJECUTIVO

CYFOIL CIA. LTDA., es una empresa con más de 15 años de experiencia, dedicada a la prestación de servicios de construcción y facilidades petroleras, cuenta actualmente con sus oficinas administrativas en la ciudad de Quito, en Francisco de Orellana se encuentra el campamento Base Coca y sus campamentos satélites.

Uno de sus principales departamentos es el de abastecimientos, que parte desde la requisición de material, hasta en el envío del mismo y su utilización, sin embargo el actual proceso con el que la empresa opera no cumple con las expectativas tanto de altos mandos como de empleados y clientes. Es por eso que se ha visto en la necesidad de rediseñar este proceso.

La presente propuesta de mejora de procesos tiene como finalidad exponer un rediseño del proceso de abastecimientos. Para la realización de esta propuesta se ha realizado un estudio cuidadoso tanto teórico como técnico. Para iniciar se procede con un estudio teórico referente al mejoramiento de procesos en sí, conceptos, características, antecedentes, y factores importantes; se requiere de esta información para tener una base clara y sólida sobre el

trabajo que se va a realizar. Al ser un modelo enfocado al proceso de abastecimientos es importante conocer también datos sobre logística y gestión de bodegas.

Antes de iniciar con el rediseño es necesario conocer a la empresa en general, tanto factores externos como internos que puedan afectar a la empresa. Es por eso que se realizó un estudio de factores externos como aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales que conciernen a la empresa. En cuanto a factores internos, se tomó en cuenta antecedentes de las empresas, competencia, proveedores, clientes, áreas y departamentos de operación de Cyfoil Cía. Ltda.

En el tercer paso, se procede a la investigación enfocada al proceso de abastecimientos; para esto se hizo uso de herramientas de recolección de datos, como la encuesta, entrevistas y fichas de observación. Estas técnicas fueron de gran ayuda ya que permitieron conocer la opinión de cada una de las personas que intervienen. Con el levantamiento de procesos se pudo obtener una idea clara del funcionamiento actual del departamento y detectar sus principales falencias y vacíos.

Finalmente una vez recolectada la información y ubicadas las insolvencias del proceso, se procede a la elaboración de un manual de procedimientos con subprocesos rediseñados, enfocados a la optimización de recursos, fortaleciendo también el control sobre materiales, selección de proveedores, compras y una eficiente gestión de bodegas. Cada uno de estos

subprocesos cuenta con políticas, responsables, diagramas de flujo e indicadores con los cuales se podrá evaluar el desempeño de tareas y actividades, y sobre todo conocer si el subproceso está cumpliendo con su objetivo.

Esta propuesta de un modelo de mejoramiento del proceso de abastecimientos finalmente cumple con las expectativas planteadas. Presenta un proceso nuevo, rediseñado, enfocado a cubrir insolvencias del proceso anterior, busca además agregar valor a sus actividades, y de esta manera optimizar su desempeño, reduciendo costos y garantizando un servicio de calidad; y permite también la opción a seguir creciendo como empresa, es decir ir adaptándose al cambio.

INTRODUCCIÓN

A través de los años el mundo ha ido sufriendo cambios en todo sentido, enfocándose en el ámbito empresarial, con la globalización, la negociación de bienes y servicios cada vez es más competitiva por lo que es el deber de una empresa ir a la par de las nuevas tendencias y variaciones del día a día.

Es aquí cuando herramientas de rediseño de procesos nacen, como una solución para las organizaciones de manera que puedan enfrentar los constantes cambios y sus realidades. La finalidad de este modelo es dar un giro completo a un proceso; dejar atrás viejos procedimientos e ir en búsqueda de un rediseño de procesos que cumplan las características de agregar valor tanto a la empresa como al cliente y de esta manera crear una ventaja sobre la competencia. Y encaminarse a una ideología de mejora continua.

Como se mencionó anteriormente este modelo implica varios cambios, lo que puede traer mucha incertidumbre y miedo tanto en alta gerencia como en los empleados. Es por eso la importancia de involucrar a toda la empresa en este proceso de cambio, no se trata únicamente de una automatización, o disminución ya sea de procedimientos o de personal, va más allá de esto, es hacer frente a la demanda actual. La implantación de este método implica una vinculación entre

el cambio constante, hacer frente a las exigencias de los clientes, y buscar diferenciarse de la competencia.

Cyfoil Cía. Ltda., es una empresa que lleva años de experiencia, esta es una de sus principales fortalezas, sin embargo han visto que los procesos con los que actualmente opera no cubren las necesidades de la institución; ya que son procedimientos empíricos que se llevan a cabo desde la iniciación de la empresa y que de una u otra forma retrasan el crecimiento de la misma. Por estas razones Cyfoil Cía. Ltda., se ha propuesto rediseñar sus procesos partiendo de uno de los más importantes que es el de abastecimientos, el cual juega una gran parte en las actividades operativas de la empresa.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. PROCESOS

1.1.1. Definición de procesos

Se puede definir procesos como un “conjunto de actividades” que transforma insumos para crear un producto de valor. El principal problema que presentan los miembros de un negocio es que no están orientadas a un proceso, se enfocan más en tareas, oficios, estructuras; si bien las tareas individuales son importantes, si estas no funcionan, no cumplen con las expectativas del cliente.

Según Chang (1996) un proceso es una serie de tareas que poseen un valor agregado, las cuales se vinculan entre sí, para transformar un insumo en un producto, ya sea este producto resultante un bien tangible o un servicio. Los procesos pueden ir desde simples actividades que se realizan día a día como preparar una taza de café o hasta la fabricación de un automóvil.

CLUB BPM (2011), establece proceso como un conjunto de actividades de trabajo con un orden de realización en el tiempo, que son llevadas a cabo por personas y toman una o más entradas para producir una salida o resultado. Las actividades pueden ser totalmente manuales, totalmente automatizadas, o una mezcla de ambas. (P. 272)

Dávila Zambrano (2001) define, proceso como el desarrollo continuo de tareas/actividades que en un determinado momento/tiempo están relacionadas y articuladas entre sí, cuya conexión agrega valor de acción, con el objetivo de mezclar y transformar los insumos para que produzcan un rendimiento y un resultado o producto interno o externo para la organización. (p. Fase I, 13)

1.1.1.1. Instrumentos y Técnicas

Se tiene claro que lo que busca el mejoramiento de procesos es un cambio, rediseñar procesos, que logren resultados visibles en cuanto a rapidez, costos, calidad, servicio y valor agregado.

A continuación se hablará sobre técnicas e instrumentos que pueden usarse como guía para alcanzar estos objetivos.

- **Visualización de procesos:** Esta herramienta se basa en el desarrollo de una correcta visión es decir un diseño detallado en el cual que pueda tener una idea visual de procesos, subprocesos, tareas, actividades, tiempos, responsables que intervienen en un procedimiento.
- **Investigación Operativa:** es una metodología que sigue cinco pasos principales que son: la identificación del problema, selección de la estrategia de solución, prueba de la estrategia y evaluación, difusión de los resultados y, por último la utilización de los resultados. Es conocida también como la aplicación del método científico, en el apoyo de toma de decisiones.
- **Gestión de Cambio:** esta herramienta tiene relación principalmente con el factor humano, al darse cambios radicales en cuanto a los procesos que normalmente se desarrolla, pueden causar incertidumbre dentro de la empresa, malos entendidos y rumores que incluso podrían ocasionar el fracaso de la implementación de la herramienta. El objetivo de esta metodología es el de capacitar y preparar a los miembros de la organización para los cambios que se espera realizar, que se puede hacer mediante grupos pilotos, comunicación adecuada, y sistemas de adaptación.

- **Benchmarking:** esta técnica se basa principalmente en tomar como referencia a los competidores líderes en el sector, y tratar de superarlos, el benchmarking no sólo se trata de copiar a la competencia, sino de recolectar información que puedan beneficiar a la organización y mejorarla, aplicándola a sus procesos.
- **Infotecnología:** Es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte o dirección de los sistemas de información computarizados, en particular de software de aplicación y hardware de computadoras. Information Technology Association of America (2010)

La infotecnología es una de las herramientas más importantes de una reingeniería, es un instrumento que con su correcto uso, permite a las organizaciones adquirir una ventaja sobre su competencia, se debe tener en cuenta que como todo, esto requiere un cambio radical, dejar atrás características y estructuras tradicionales, por lo que la capacitación y preparación al personal de la organización es muy necesaria para la implementación de esta herramienta.

1.1.1.2. Clases de procesos

(Dávila Zambrano, 2001), plantea la siguiente clasificación de procesos.

- **Procesos Macros:** Se refiere principalmente al objetivo general estratégico de la empresa, es decir procesos que engloben a toda la organización con la pregunta ¿Qué queremos ser?
- **Procesos Micros:** estos procesos están más enfocados a los objetivos específicos de la organización el ¿Qué hacer?
- **Procesos de Gestión:** Estos procesos son los que permiten el funcionamiento organizacional, es decir están relacionados con los sistemas y subsistemas, que afecten a los diferentes departamentos de la empresa.
- **Procesos de Apoyo:** Son procesos cuya capacidad de gestión y finalidad están relacionadas al objetivo general estratégico y a los objetivos específicos estratégicos.

- **Procesos Operacionales:** Estos procesos se identifican con el ¿cómo hacer?, están relacionados con todos los procesos de la organización, y a través de ellos se desarrolla y ejecuta las tareas/ actividades del proceso.
- **Procesos de Asesoría:** Se relaciona con el proceso macro, es decir con el objetivo general estratégico y si es necesario se extenderá con los demás procesos, con el fin de brindar una asesoría para alcanzar los objetivos de cada proceso.

1.1.1.3. Flujograma de Procesos

Flujograma es una forma esquemática de representar ideas y conceptos en relación. A menudo, se utiliza para especificar algoritmos de manera gráfica. Se conoce como diagramas de flujo a aquellos gráficos representativos que se utilizan para esquematizar conceptos vinculados a la programación, la economía, los procesos técnicos y/o tecnológicos, la psicología, la educación y casi cualquier temática de análisis. (ABC, 2007, p. 1)

Un flujograma implica una representación gráfica de las actividades de un proceso, y gracias a este se pueden visualizar las actividades y tareas a realizar y determinar en cuál de ellas se pueden presentar cuellos de botella, que retrasen el proceso.

1.2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

La mejora de los procesos es el estudio de todos los elementos del mismo; es decir, la secuencia de actividades, sus entradas y salidas, con el objetivo de entender el proceso y sus detalles, y de esta manera, poder optimizarlo en función a la reducción de costos y el incremento de la calidad del producto y de la satisfacción del cliente. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2000)

La mejora continua de los procesos, es entonces, una estrategia de gestión que consiste en el desarrollo de mecanismos que permitan mejorar el desempeño de los procesos y, a su vez, elevar la satisfacción de los clientes. (Bonilla, Diaz , Kleeberg , & Noriega , 2010)

1.2.1. ¿Por qué es necesario aplicar la mejora continua?

La mejora continua se la puede tomar como una alternativa efectiva cuando una organización está teniendo fallas en su desempeño y no está alcanzando los

objetivos propuestos, muchas veces se puede pensar que son los empleados que no están cumpliendo con sus responsabilidades, pero también puede darse el caso que las fallas empiezan desde el proceso que se está llevando a cabo.

Otra de las razones son los cambios en el entorno que se presentan cada día, pueden ser cambios demográficos, geográficos, tecnológicos, económicos, legales, culturales y competitivos, para todos estos cambios es necesario que las empresas estén conscientes de adoptar nuevas prioridades y rediseñar su gestión.

1.2.2. Elementos que intervienen en un rediseño de procesos

El mejoramiento de procesos es una herramienta que dentro de su planteamiento busca alcanzar la vinculación entre el cambio que promueve, la diferenciación de la competencia y la búsqueda de la satisfacción de los clientes. Estos tres son conocidos como los protagonistas o agentes del rediseño de procesos.

1.2.2.1. Cambio Constante

El cambio constante, una sociedad dinámica y competitiva, el progreso tanto en la ciencia como en la tecnología y un mundo globalizado, son

algunos de los factores que sirven de referencia para confirmar que lo único que permanece constante es el cambio

Es por eso que una empresa no puede quedarse atrás, el cambio es necesario, el romper paradigmas e ir de la mano con esta sociedad cambiante.

El mundo globalizado que se presenta actualmente es mucho más competitivo, el hecho de poder negociar con otros países en cuestiones de segundos, gracias a los avances tecnológicos, han hecho que las empresas cada vez sean más competitivas, y busquen maximizar sus operaciones, y debido a esto las empresas se ven obligadas a cambiar sus estrategias y procesos.

1.2.2.2. Los Clientes

El cliente definitivamente es un protagonista muy importante en la mejora de procesos, la globalización, avances tecnológicos y facilidades de comercio, han cambiado el rol del cliente a uno más informado y demandante, donde prácticamente está al mando sobre las múltiples opciones que tienen para satisfacer sus necesidades.

El cliente es cada vez más exigente, las facilidades para comercializar son aún más extensas, por lo que se necesita contar con un proceso que esté más enfocado al cliente. Dadas estas razones es necesario que la empresa conozca a su cliente, sus preferencias, expectativas, exigencias; el cliente actual busca un trato más personalizado, facilidades en la compra, formas de pago, entrega y un servicio de calidad de post venta.

Se plantea un proceso de reingeniería enfocado al cliente que consta de 3 pasos.

El primer paso habla sobre controlar de cerca y comprender las experiencias relevantes de los clientes, es decir observar momentos claves en los que los clientes muestran sus verdaderas reacciones con respecto al producto o servicio; estos momentos pueden darse a lo largo de todo el proceso de venta y post venta.

El segundo paso consiste en seleccionar a los clientes y establecer prioridades. Aquí nace un nuevo término conocido como “Vida útil del cliente”, que es igual a los beneficios acumulados durante la

relación entre la empresa y el cliente, menos los costos de adquisición de ese cliente y los costos del mantenimiento de la relación.

Este paso también implica realizar un seguimiento de rentabilidad, basándose en datos históricos del cliente, y con esto poder predecir un futuro comportamiento.

El tercer paso trata sobre remover los problemas estructurales comunes, con esto se refiere a inconvenientes que pueden confundir o molestar al cliente, infraestructuras o procesos de ventas y servicios que no estén funcionando como se espera, y que estropean la eficiencia de la empresa. (Aste, 2010)

1.2.2.3. La competencia

La competencia es una base muy importante en el rediseño de procesos ya que con esto se espera “agregar un valor para el cliente”, pero ¿qué significa? Es el hecho de brindar un servicio o producto de calidad que cumplan con las expectativas de los clientes, que cuenten con cualidades que lo diferencien de la competencia.

La tecnología es uno de los principales factores que ha influenciado, en el desarrollo de un mundo mucho más competitivo. Antiguamente las empresas atendían las necesidades de los clientes con productos y servicios genéricos, poco personalizados.

Es por esto que varias empresas se han visto en la necesidad de rediseñar sus procesos con el fin de maximizar sus operaciones, asegurándose de seguir un proceso en donde las diferentes secciones de la empresa trabajen de una manera eficiente, fluida y coherente, con el objetivo de brindar un valor agregado a sus productos o servicios, reduciendo costos, cumpliendo con las exigencias de sus clientes, y convirtiéndose así en un competidor fuerte en el mercado.

1.2.3. Principios claves en el desarrollo de implementación.

(The Boston Consulting Group , 2005), establece principios claves que se basan en el proceso de implementación de mejoras en los procesos:

1. Es necesario que la empresa cuente con el apoyo de la gerencia de primer nivel o nivel estratégico, que debe liderar el programa.

2. Uno de los principales objetivos es crear valor para el cliente

3. Se debe tener presente que son los procesos en los que hay que concentrarse, no en las funciones, identificando así, a aquellos que necesitan cambios.

4. Se requiere equipos de trabajo, que sean responsables y estén correctamente capacitados. A estos equipos se los debe incentivar y recompensar con puestos de responsabilidad en la nueva organización que se obtendrá tras efectuarse los cambios

5. Es primordial conocer las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción, junto con una retroalimentación que va a permitir identificar hasta qué punto se están cumpliendo los objetivos.

6. Se requiere de flexibilidad para llevar a cabo los planes de actuación, dichos planes no deben ser rígidos, más bien se espera que sean flexibles a medida que se desarrolla el programa.

7. Es necesario establecer sistemas de medición adecuados que permitan conocer el grado de cumplimiento de objetivos. Existen algunos indicadores que pueden servir como guía; por ejemplo el tiempo. Los indicadores deben establecerse de acuerdo a la situación de la empresa.

8. Se debe tener en cuenta el factor humano a la hora de evitar o reducir la resistencia al cambio, lo cual puede provocar un fracaso, o al menos retrasos en el programa.

9. La mejora continua es un método que no debe ser visto como un proceso único, que se realiza una sola vez dentro de la organización, más bien se lo debe considerar como un proceso continuo, en el que se plantean nuevos retos.

10. La comunicación es un aspecto esencial, no solo dentro de la organización y en sus distintos niveles, también debe traspasar fronteras como con la prensa, sistema político, sociedad, etc.

1.2.4. Ventajas de la mejora de procesos

Al implementar cambios en el proceso actual de una organización, se espera obtener resultados que beneficien a la entidad, ayudándola a reducir costos, tiempo, desperdicios, también a brindar servicios de calidad, y velar por la satisfacción del cliente, agregando valor a sus productos y servicios.

(Ruíz Vásquez, 2008), establece las siguientes ventajas al aplicar la herramienta de mejora de procesos:

- Las mejoras pueden alcanzarse en un corto plazo.
- Ayuda a la reducción de productos defectuosos, en consecuencia se disminuyen costos al reducir los desperdicios de materia prima.
- Estimula la productividad de la empresa, y la guía a brindar productos y servicios con un valor agregado que le proporcione una ventaja competitiva.

- Beneficia también en la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Induce a la organización a pensar en grande.
- Se puede también eliminar procesos repetitivos, que retrasan la productividad.
- Permite tener una mejor relación con los clientes, conocer sus necesidades y brindarles un servicio personalizado,
- Rediseño de puestos de trabajo.
- Mejora la imagen de la empresa en el mercado
- Mejora el clima organizacional

1.2.5. Elementos claves

1.2.5.1. Factor Tecnológico

Cuando se habla de un factor tecnológico generalmente se piensa en una reingeniería, cabe recalcar que si bien los dos se complementen no siempre van de la mano

Según (Hammer & Champy, 1994), una empresa que no pueda cambiar su forma de pensar sobre la tecnología de la información no puede hacer Reingeniería, ni la que confunde tecnología con automatización, ni la que emplea sólo para resolver problemas.

Muchas veces se piensa que solo con automatizar procesos se encuentra la solución a los problemas a los que se enfrenta la organización, pero esto es un error, el cambio que se espera va más allá que una automatización de procesos, más bien es una innovación, el poder conocer las nuevas capacidades que ofrece la tecnología las cuales permiten alcanzar los objetivos planteados.

1.1.7.2. Factor Humano

Se puede hablar de nuevos procesos, técnicas, tareas; pero son las personas que integran la organización las que llevarán a cabo estos procesos, el éxito de esta implementación se debe mucho al desempeño de los trabajadores.

(Hammer & Champy, 1994), consideran que hacer que la gente acepte la idea de un cambio radical en su vida de trabajo, en su empleo, no es una guerra que se gane en una sola batalla. Es una campaña educativa.

Es necesario preparar al personal para afrontar los cambios a los que se va a enfrentar la organización, si bien un cambio siempre puede traer consigo dudas, temor, incluso resistencia al mismo, por la misma razón es importante capacitar al personal para llevar a cabo estos cambios de una manera optimista, pensando siempre en los beneficios que se obtendrán.

La comunicación es la base en este proceso de cambio, el persuadir y convencer que rediseñar es necesario, es la tarea de los altos administradores, dar a conocer dos importantes mensajes a sus trabajadores.

El primer mensaje es mostrar la realidad actual de la empresa y la razón por la que la entidad no puede quedarse estancada en la misma situación, para emitir este mensaje se debe contar con un argumento convincente, que demuestre que el rediseño de procesos es indispensable para que la empresa salga a flote. El segundo mensaje trata sobre lo que la compañía quiere llegar a ser es decir una declaración de la visión, dar a conocer a los empleados los propósitos específicos que se quieren alcanzar, hablar claramente sobre el programa de cambio y el grado de cambio que se necesita para que el éxito de la herramienta a implantar.

1.3.LOGÍSTICA

1.3.1.Definición de Logística

Según Gómez, Acevedo, Pardillo, López & Martínez (2013) definen logística como:

La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.

Como su definición indica la logística integral permite llevar a cabo un proceso ordenado, en donde se tiene un control del inventario, proveedores y almacenaje del inventario, lo que es esencial para el óptimo desempeño del departamento de logística.

1.3.1.1.Subsistemas Logísticos

A continuación se presenta los subsistemas logísticos:

Aprovisionamiento: Se ocupa de la gestión del proceso de adquisición y acopio de bienes y servicios externos, desde los proveedores hasta los procesos de fabricación, montaje o distribución.

Producción: Encargado de planificar y controlar las transformaciones necesarias de los materiales para convertirlos en productos terminados.

Almacenaje: Comprende el almacenamiento de los productos para su puesta a disposición de la distribución física.

Distribución: Se encarga del movimiento de los productos terminados desde el final de los procesos de fabricación hasta los clientes. (Veritas, 2011)

1.3.2. Gestión de aprovisionamiento

Aprovisionar y comprar, si bien son términos que se piensa tienen un mismo concepto, es importante destacar la diferencia que existe entre estos dos.

Anaya Julio (2011) define aprovisionar como:

Una función destinada a poner a disposición de la empresa todos aquellos productos, bienes y servicios del exterior que le son necesarios para su funcionamiento. (p. 79)

Establece también actividades que son necesarias para cumplir con las funciones de Aprovisionar

- a) Prever las necesidades de la empresa
- b) Planificarlas a tiempo
- c) Expresarlas en términos adecuados, desde el punto de vista descriptivo, cualitativo y cuantitativo.
- d) Buscarlas en el mercado

e) Adquirirlas

f) Asegurarse que son recibidas en las condiciones demandadas

g) Pagarlas

Compras es definido por Anaya Julio (2011) como:

Una función más restringida, que tiene por objeto adquirir aquellos bienes y servicios que la empresa necesita, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en términos de tiempo, calidad y precio. (P.79)

Como se puede ver Aprovisionamiento tiene una función mucho más amplia, y dentro de esta función se encuentra la función de compra específicamente.

1.3.3.Proveedores

Bureau Veritas Formación (2011), plantea la importancia que tiene la selección y el control de proveedores; la adquisición de bienes representa cada día un porcentaje más elevado en los costes de la organización. Es conveniente conocer con precisión datos como las capacidades y la situación financiera del suministrador.

Menciona también que acuerdos de colaboración con proveedores permitirá un mayor entendimiento, dando lugar a:

- Sinergias
- Ahorro de costes
- Mejora de la calidad del servicio
- Flujos de información más fluidos
- Evitar rechazos, devoluciones y roturas de stocks.

Es necesario también establecer un sistema de evaluación a los proveedores y seguimiento constante, de esta manera se obtendrá menores costes, una calidad garantizada por el proveedor, confianza, compromiso y beneficio mutuo.

1.3.4. Gestión de Almacenaje

Según Berau Veritas Formación (2011), almacenamiento es:

La actividad de depósito que permite mantener cercanos a los productos, componentes y materias primas de los mercados y de los centros de producción y transformación, para poder así garantizar su normal funcionamiento.

(Anaya Tejero, 2011, pág. 81), menciona las siguientes funciones de la Gestión de Almacenaje:

1. Custodia y conservación de inventarios
2. Manipulación física de productos tanto en entrada como en salida
3. Preparación de pedidos, o sea el llamado proceso de “Licking” (recogida de productos), preparación de expediciones y control.
4. Carga de camiones

Entre las principales responsabilidades destaca las siguientes

- Utilización de medios
- Eficiencia Operativa

- Mantenimiento de recursos
- Custodia de Inventarios
- Seguridad e higiene en el trabajo

1.3.5. Gestión de transporte

Transporte, se relaciona inevitablemente con el concepto de movimiento físico del producto. (Anaya Tejero, 2011)

Y plantea que las empresas deberían centrar su responsabilidad como gestores de este servicio en los siguientes aspectos fundamentales.

- Utilización eficiente y económica de los vehículos
- Conseguir la máxima rapidez y fiabilidad en las entregas con un funcionamiento eficiente de la flota de transporte

- Mantener la máxima seguridad tanto en el tráfico como en los productos que se transportan

- Trabajar de acuerdo a la legislación vigente

1.4.JUSTIFICACION DE UN DIAGNOSTICO LOGÍSTICO

El diagnostico logístico, tiene como misión detectar aquellos factores críticos, que generan situaciones no deseables y que repercuten de forma severa en el margen bruto de la empresa. Se orienta a detectar los factores endógenos que distorsionan el proceso logístico, sugiriendo en consecuencia los aspectos que deben ser objeto de revisión o modificación. (Anaya & Polanco , 2007)

Al hablar de un diagnostico logístico se puede hacer referencia a un análisis detallado que servirá de ayuda para detectar causas exactas de las disfunciones de los procesos, en este caso el proceso de abastecimiento de Cyfoil, es necesario tener en cuenta que no siempre es culpa del proceso actual las falencias que se puedan presentar, ya que pueden intervenir tanto factores internos como externos de la empresa. El objetivo del diagnóstico logístico es el de detectar falencias en el proceso actual de abastecimientos e informar a la empresa de mejores potenciales que se puedan implantar junto con los aspectos positivos que estas traerían

2. ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1. ANÁLISIS EXTERNO

Al desarrollar un análisis externo de la empresa, el objetivo principal es obtener una lista definida de oportunidades que puedan beneficiar a la empresa, y de la misma manera tener en cuenta las amenazas que puedan perjudicarla. La empresa debe estar en la capacidad de responder a estos factores, de una manera que pueda maximizar sus oportunidades y en lo posible eludir sus amenazas.

2.1.1. Macro ambiente

Macro ambiente se refiere a las fuerzas que rodean a la empresa sobre las cuales no se puede ejercer ningún tipo de control.

Para el desarrollo del análisis del macro ambiente se ha utilizado una herramienta del estudio del entorno llamada PEST, que es un acrónimo de los factores: Político, Económico, Social y Tecnológico. Mediante esta herramienta se podrá obtener un número ilimitado de macro-factores, es por eso que la empresa debe priorizarlos y destacar las oportunidades y amenazas que más influyan en ella.

2.1.1.1. Aspectos Político-Legales

- Leyes y Normativas Legales

En los últimos años las empresas se han visto afectadas por los diferentes cambios que se han dado en cuanto a leyes y normativas, entre ellas, seguro social, impuestos, manejos contables y tributarios.

Históricamente el Ecuador está marcado por la inestabilidad política, crisis económicas, y sociales que han influenciado de una u otra manera en el comercio ecuatoriano. Si bien el Ecuador desde el año 2007, con la elección del actual presidente Rafael Correa cuenta con estabilidad política, las nuevas normas y leyes establecidas por este gobierno, han desembocado incertidumbre en las empresas y negocios ecuatorianos, afectando también a la inversión extranjera.

Uno de los campos más mencionados, que fue regulado durante este gobierno, es definitivamente la Ley de Régimen Tributario, y sus constantes reformas. Es deber de una empresa cumplir con sus obligaciones tributarias, sin embargo la inestabilidad en materia de impuestos y aranceles han causado que las empresas se encuentren bajo una presión tributaria.

Dadas las diferentes regulaciones emitidas por el SRI (Servicio de Rentas Internas), las empresas se han visto en la necesidad de realizar cambios tanto en su estructura como en sus presupuestos, ya que esto causa inevitablemente el aumento de costos operativos adicionales. En cuanto a su estructura las empresas han tenido que adaptar sus esquemas a las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), dejando atrás las normas NEC, a consecuencia de esto, fue necesario destinar recursos para la capacitación de empleados y poder cumplir así con las exigencias de la autoridad tributaria.

Otro importante cambio se presenta en el campo de las normas laborales, si bien la mayoría de éstas normas ya estaban establecidas en el Código Laboral, los empleadores no las cumplían a cabalidad, a partir del 2011 esta normativa se endureció, y trajo consigo, pagos de multas, intereses, incluso procesos penales.

Ampliación del periodo de maternidad, aumento de sueldo básico, normativas de salud ocupacional, inclusión de guarderías y seguridad industrial; fueron algunas las normativas a las cuales las empresas tuvieron que adaptarse para cumplir con la ley.

Entre estas normas se encuentra también la obligación de los empleadores de afiliar a sus empleados. Anteriormente esta norma no se la veía como una obligación, al volverse más estricta, muchas empresas tuvieron que cambiar su estructura incluso recortar personal, y determinar una plantilla fija de empleados, con el fin de controlar costos y gastos.

Según el Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Discapacidades, las empresas que cuenten con un número mayor de 25 trabajadores deben tener en su nómina al menos un 4% de personas con discapacidades del total de sus empleados. Esta es una ley que se instauró en el año 2009. Cyfoil Cía. Ltda., como una empresa responsable la acató inmediatamente, llevando a cabo así un proceso de contratación de personas con discapacidades especiales y ubicándolas en el área para las que sean más aptas.

Para Cyfoil Cía. Ltda., todos estos aspectos políticos tuvieron un impacto significativo, ya que fue necesario realizar cambios en cuanto a procesos e incluso destinar más personal para áreas contables y de recursos humanos, se incurrió en gastos extras para temas de capacitación. Al ser una empresa que trabaja por proyectos la nómina variaba de acuerdo a la necesidad de la obra, esto también tuvo que ser regulado y controlado.

2.1.1.2. Aspectos Económicos

Es esencial tomar en cuenta factores económicos que pueden afectar externamente a una empresa. Cyfoil Cía. Ltda., al ser una empresa que brinda servicios petroleros, está ligada a la industria del petróleo, por lo que es importante realizar un análisis de los principales indicadores económicos enfocados a este sector.

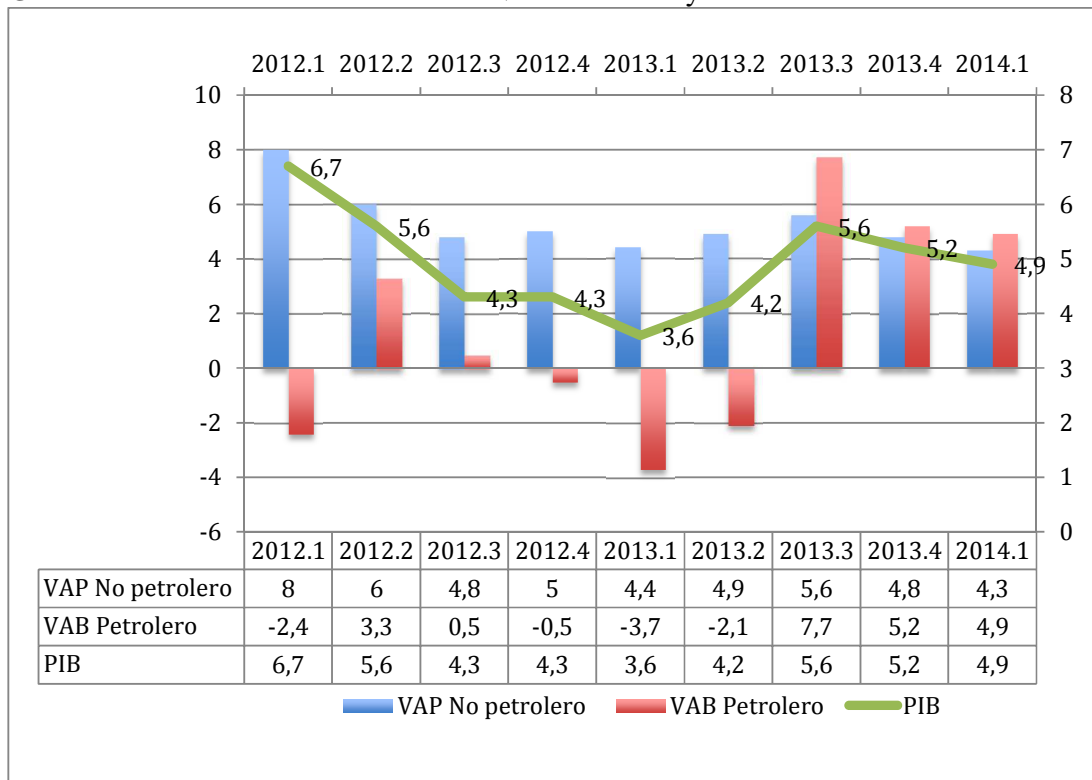
- Producto Interno Bruto (PIB)

De acuerdo a los datos del Banco Central del Ecuador, en el año 2013 se cerró con un PIB de 94.743 millones de dólares, y tuvo un crecimiento del 4,5% en relación al año 2012. El sector petrolero contribuyó en el incremento del PIB en un 0,51%. Sin embargo estas cifras no alcanzaron a superar los datos registrados entre el 2011 y 2012, en donde hubo un crecimiento del 5,1%.

Durante el primer trimestre del 2014, la economía ecuatoriana tuvo un crecimiento del 4,9% en relación al primer trimestre del 2013, este crecimiento se ve relacionado principalmente por el sector no petrolero. El valor agregado bruto (VAB), del sector petrolero fue del 12,7% mientras que el VAB del sector no petrolero fue del 4,3%. (Banco Central del Ecuador, 2014)

En el gráfico 1 se puede visualizar las tasas de variación trimestrales desde el año 2012 hasta el primer trimestre del año 2014.

Gráfico 1. Tasas de variación trimestral VAB Petrolero y no Petrolero



Fuente: Banco Central del Ecuador (2014)

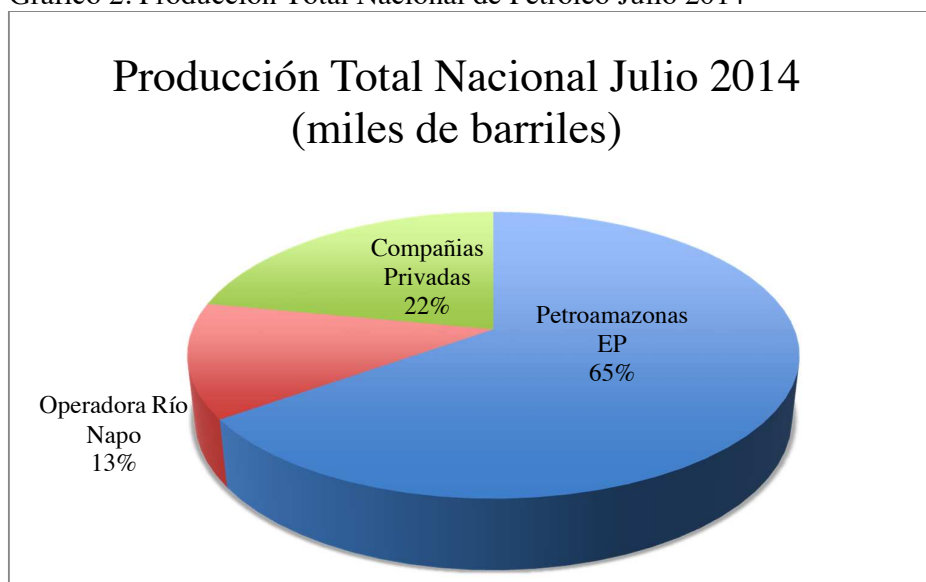
Elaboración: Pamela Cabay

- Producción Nacional

El sector petrolero históricamente es un factor muy importante para la economía ecuatoriana, en 1972 se dio lugar a la salida del primer barril de petróleo del subsuelo ecuatoriano, a partir de este año la explotación de petróleo es el rubro más alto en cuanto a exportaciones.

Según datos del Banco Central el precio del petróleo ha variado entre los \$91,00 y \$100,00 dólares por barril durante el año 2014, exportando un promedio de trece mil barriles de petróleo mensuales.

Gráfico 2. Producción Total Nacional de Petróleo Julio 2014



Fuente: Banco Central del Ecuador (2014)

Elaboración: Pamela Cabay

La producción total nacional para el mes de julio del 2014 es de 17 307,7 barriles de petróleo de los cuales como se puede observar en el gráfico 2 el 22% corresponde a la producción de compañías privadas es decir 3 800,2 barriles, mientras que las empresas públicas Petroamazonas y la Operadora Río Napo, producen en total 13 507,5 barriles mensuales.

De los barriles producidos por las empresas públicas, se destinaron 11 384,7 barriles de petróleo para la exportación, en el mes de julio.

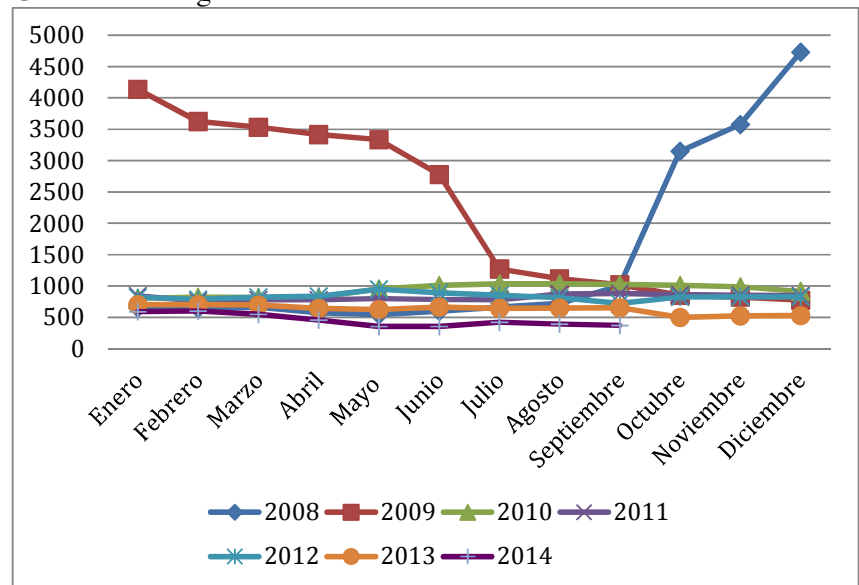
- Riesgo País

Florencia Mantilla (2007), define riesgo país como la probabilidad de que un país, emisor de deuda, sea incapaz de responder a sus compromisos de pago de deuda, en capital e intereses, en los términos acordados. El riesgo país se lo expresa como un margen de rentabilidad en bonos del tesoro de los Estados Unidos.

El índice EMBI (Emerging Markets Bond Index), se utiliza para medir el riesgo país en Ecuador, este índice lo emite diariamente el banco de inversión JP Morgan; mide la diferencia entre el retorno financiero de la deuda pública del país emergente y la deuda pública norteamericana.

El riesgo país es un medida que ha ido oscilando a través de los años, sufriendo importantes variaciones históricas; alcanzó su puntaje máximo en el año 2002 en el mes de agosto con 7222 puntos, y su puntaje más bajo en enero del 2007 con 184 puntos.

Gráfico 3. Riesgo País Mensual 2008-2014



Fuente: EMBI, JP MORGAN (2014)

Elaboración: Pamela Cabay

Como se puede observar en el gráfico 3, a finales del año 2008 y principios del 2009, el Ecuador obtuvo una calificación de riesgo país muy alta, debido a cambios que sufría el país en ese momento lo que causó un aumento en la percepción de inseguridad que sufría la economía ecuatoriana, situándose así en el pico más alto de la región de Sudamérica seguido por Argentina. Fernando Santos (2008), destacó que este incremento de riesgo país, se debía a 3 factores:

- La caída del precio del petróleo

- Preocupación a nivel internacional por la existencia de una comisión de análisis de la deuda externa para calificar un segmento de ella como ilegítima.
- Inestabilidad dentro del gobierno de Rafael Correa, y un constante cambio en su gabinete.

En los siguientes años las fluctuaciones fueron entre los 700 y 900 puntos, y paulatinamente desde el año 2013 se ha mantenido una tendencia baja, actualmente para el año 2014 el riesgo país ha variado entre los 500 y 300 puntos registrados hasta el mes de Septiembre.

Es muy importante considerar este indicador, pues es una medida esencial para los inversionistas, ya que mide la seguridad económica que brinda el país, y si éste se mantiene alto puede afectar severamente al campo de inversión extranjera.

- Tasas de Interés

Las tasas de interés son un factor de relevancia que influye en el macro ambiente de una empresa, y en la economía del país. Para este análisis se cuenta con dos tasas de interés, activas y pasivas.

La tasa de interés activa es aquella con la que la empresa incurre para proveerse de fondos para sus operaciones, esta tasa la cobran las entidades financieras por los préstamos otorgados. Mientras que la tasa de interés pasiva es aquella por la que las entidades financieras pagan por el dinero captado.

Según datos del Banco Central del Ecuador (2014), la tasa de interés activa se mantuvo en 8,17% durante el año 2012 hasta abril del 2014, en mayo la tasa disminuyó a 7,64%, y los tres siguientes meses la tasa fluctuó entre 8,16% y 8,21%. Por otro lado la tasa de interés pasiva, hasta inicios del 2014 se mantuvo en 4,53%, en el mes de mayo hubo un incremento a 5,11% y en septiembre disminuyó a 4,98%.

Todos estos indicadores son de vital importancia para Cyfoil Cía. Ltda., ya que al ser una empresa ecuatoriana, la estabilidad económica influye mucho en el desarrollo de entidad, enfocándose en el tema del sector petrolero, al ser el principal rubro de ingreso del país, permite que se más plazas de trabajo se abran en cuanto a proyectos y obras que son de interés para la empresa; es necesario tomar en cuenta que Cyfoil Cía. Ltda., también debe estar interesado en la economía de sus clientes por ejemplo Petroamazonas, que es uno de sus principales clientes, y es una de las empresas públicas con mayor aportación en la producción petrolera.

Indicadores como riesgo país y tasas de interés afectan también en el entorno externo de la empresa ya que se maneja mucho lo que son financiamientos e inversión, tanto para dar respuesta a una capacidad financiera requerida en cada proyecto como para adquisidor de maquinaria.

2.1.1.3. Aspectos Sociales

La dimensión socio-cultural, es de gran trascendencia para el correcto análisis del macro ambiente, ya que ésta permite conocer factores claves como demografía, valores, cultura, creencias, formas de vida de la sociedad en la que se enmarca la empresa.

Cyfoil Cía. Ltda., lleva acabo sus operaciones principalmente en la región amazónica, y es necesario como empresa y como parte de su responsabilidad social conocer a la población de los sectores en los que ejerce sus actividades.

- División Administrativa

El territorio ecuatoriano está conformado por 4 regiones, Costa, Sierra, Amazonia y la región Insular o Galápagos. La República del Ecuador está conformada por 24 provincias, éstas a su vez están divididas en cantones, que son unidades territoriales de tercer nivel y son en total 221. Las principales ciudades del Ecuador son Quito, Guayaquil y Cuenca.

- Idioma

El idioma oficial del Ecuador es el castellano, además existen 13 lenguas nativas de las cuales se destacan el quichua y el Shuar.

Según los resultados del Censo de Población y Vivienda (2010), el 94 % de la población habla español, un 4,8% habla español y una lengua nativa, y el 1,1% habla sólo su lengua nativa.

- Demografía

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el Ecuador tiene una población de alrededor de 16.087.428 habitantes hasta el mes de septiembre del 2014.

El Censo realizado en el año 2010 arrojó los siguientes resultados:

- La edad media de la población es de 28 años
- La esperanza de vida es de 79 años para mujeres y 73 años para hombres.
- El 63% de la población se ubica en zonas urbanas y un 37% en las zonas rurales
- El Ecuador es el séptimo país más poblado de Sudamérica.
- La tasa de crecimiento es de 1,95%

- Cultura

El Ecuador cuenta con una diversidad étnica y cultural. Étnicamente el país está marcado por mestizos, afros ecuatorianos, indígenas y blancos. Según datos del INEC en el censo realizado en el 2010, la auto identificación de la población dio los siguientes resultados:

El 71,9 % de la población se considera mestiza, el 7,4% montubios, un 7,2% afro ecuatorianos, indígenas un 7,0%, blancos 6,1% y otros 0,4%.

Existen alrededor de 18 nacionales indígenas y 14 pueblos, cada uno con sus propias tradiciones y cultura. Entre las nacionalidades indígenas más conocidas se puede mencionar las siguientes:

- Amazonia: Huaorani, Shuar, Ashuar, Siona- Secoya
- Sierra: Otavalos, Salasacas, Cañaris, Saraguros.
- Costa: Afro ecuatorianos y Montubios.

Cabe mencionar los acuerdos comunitarios que existen en la empresa contratada en este caso Cyfoil con las comunidades de cada sector en donde se desarrolla la obra, antes de iniciar el proyecto, dependiendo del contrato se establece un porcentaje de personas de miembros de la comunidad que deberán ser contratadas para la obra.

2.1.1.4. Aspectos Tecnológicos

La tecnología a través de los años se ha convertido en un elemento esencial para el progreso de un país como para una empresa, éste elemento permite abrir varias puertas y oportunidades a nuevos proyectos, innovaciones, avances en productividad y emprendimientos; es por eso la importancia de inculcar su correcto uso, y la motivación para seguir desarrollándola.

Refiriéndose a cifras sobre el uso de la tecnología en el Ecuador, de acuerdo a datos del INEC (2011), de 2 566 512 hogares nacionales, el 34,4% disponen de un computador en su hogar, y el 66,6% no disponen de éste. Por otro lado en cuanto al uso de internet de una población de 8 846 602 de 5 años de edad y más, se determinó que el 39,8% había usado internet en los últimos 12 meses y un 60,2% no lo había usado.

Cabe mencionar datos interesantes sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en las empresas ecuatorianas, según datos del Censo Económico del 2010, el 11% de las unidades económicas hacen uso del servicio de internet para el desarrollo de sus actividades, también se destaca el avance significativo en cuanto al número de establecimientos que hacen uso del internet. Las provincias con mayor número de establecimientos que usan internet son: Guayas (23,5%), Pichincha (21,8%), Azuay (7%), Manabí (6,6%), y Tungurahua (4,8%). Estas cifras junto con el avance tecnológico seguramente irán creciendo gracias a las nuevas facilidades y necesidades que se presentan en cuanto al uso del internet.

El aspecto tecnológico va ligado al desarrollo y crecimiento de Cyfoil Cía. Ltda., al ser una empresa que brinda servicios de construcción y facilidades petroleras, no puede dejar de lado la innovación tecnológica tanto para sus obras y proyectos como para el uso administrativo y procesos de la empresa. El avance de la tecnología ha permitido a Cyfoil Cía. Ltda., facilitar la comunicación entre departamentos y campamentos, agilización en sus procesos y un mejor rendimiento.

2.1.1.5.Aspectos Ecológicos

Al ser una empresa que forma parte de la industria petrolera, es deber de Cyfoil. Cía. Ltda., velar por el medio ambiente. Este aspecto debe constar su planificación de responsabilidad social, especialmente en los sectores o campos de construcción, es deber de la empresa operar evitando el mayor daño posible a sus alrededores. Utilizar equipos de calidad que no contaminen el medio ambiente, reforestando áreas intervenidas y siendo consientes con el uso de recursos.

2.2.ANÁLISIS INTERNO

2.2.1. Reseña Histórica

Cyfoil Cía. Ltda., nace como una empresa nacional, en el año 2001, con la alianza de cuatro accionistas, de gran experiencia en el área de la industria petrolera. Inicia con un capital de 30 000 USD, poca maquinaria que incluía una retroexcavadora y 4 moto- soldadoras; en cuanto al personal, parte con un equipo aproximado de 20 personas.

Cyfoil Cía. Ltda., inicia brindando servicios netamente petroleros, para Petroecuador. Conforme la empresa crecía, fue ganando experiencia y reconocimiento como una de las empresas líder en el campo de la construcción y facilidades petroleras.

Cyfoil Cía. Ltda., cuenta actualmente con oficinas administrativas situadas en la ciudad de Quito, un campamento principal localizado en Francisco de Orellana (COCA), y sus campamentos satélite en Terapia, Loreto, Pando, y Lago Agrio. Además dispone de una gran variedad de maquinaria y alquiler de la misma.

2.2.2. Descripción de servicios

2.2.2.1. Obras civiles

- Plataformas y vías de acceso petroleras
- Facilidades de producción de campo
- Mejoramiento de suelos con pilotaje
- Construcción de puertos fluviales y muelles
- Cimentaciones de hormigón para equipos estáticos y dinámicos
- Shelters de protección para equipos
- Cuartos de control, laboratorios y cuartos de maquinas
- Edificios: bloques de vivienda, oficinas, dispensarios médicos y varios
- Cerramientos y cunetas perimetrales para plataformas
- Replanteo, apertura de derecho de vía y reconfiguración
- Obras especiales: cruces de vía, pantanos y fuentes fluviales
- Cimentación para tanques de almacenamiento y recipientes a presión.
- Construcción de piperacks, electroductos y soportería en general

2.2.2.2. Obras Mecánicas

- Flowlines
- Manifolds de producción

- Oleoductos, líneas de flujo, gasoductos, acueductos
- Montajes mecánicos
- Conexionado de sistema de procesos
- Plantas de producción de petróleo y de generación
- Platas de tratamiento de aguas
- Estaciones de compresión de gas
- Tanques de almacenamiento

2.2.2.3. Obras Eléctricas

- Instalación de cable de potencia
- Instalación y montaje de generadores
- Instalación y cableado sobre bandejas
- Instalación y conexionado de tableros de control
- Instalación de transformadores de voltaje
- Conexionado de cables de potencia hacia cellars
- Instalación de VSD de frecuencia

2.2.3. Misión

Brindar un servicio integral dentro de nuestra especialidad; aplicando normas, códigos, especificaciones técnicas, plazos y condiciones particulares de cada contrato. Con calidad y altos estándares de seguridad

2.2.4. Visión

Consolidarse en corto plazo en el mercado nacional e internacional, configurando una fuente de trabajo segura, eficiente y confiable. Ofreciendo un excelente servicio. EL MEJOR. Para ello todo nuestro esfuerzo.

2.2.5. Logo



2.2.6. Estructura Organizacional

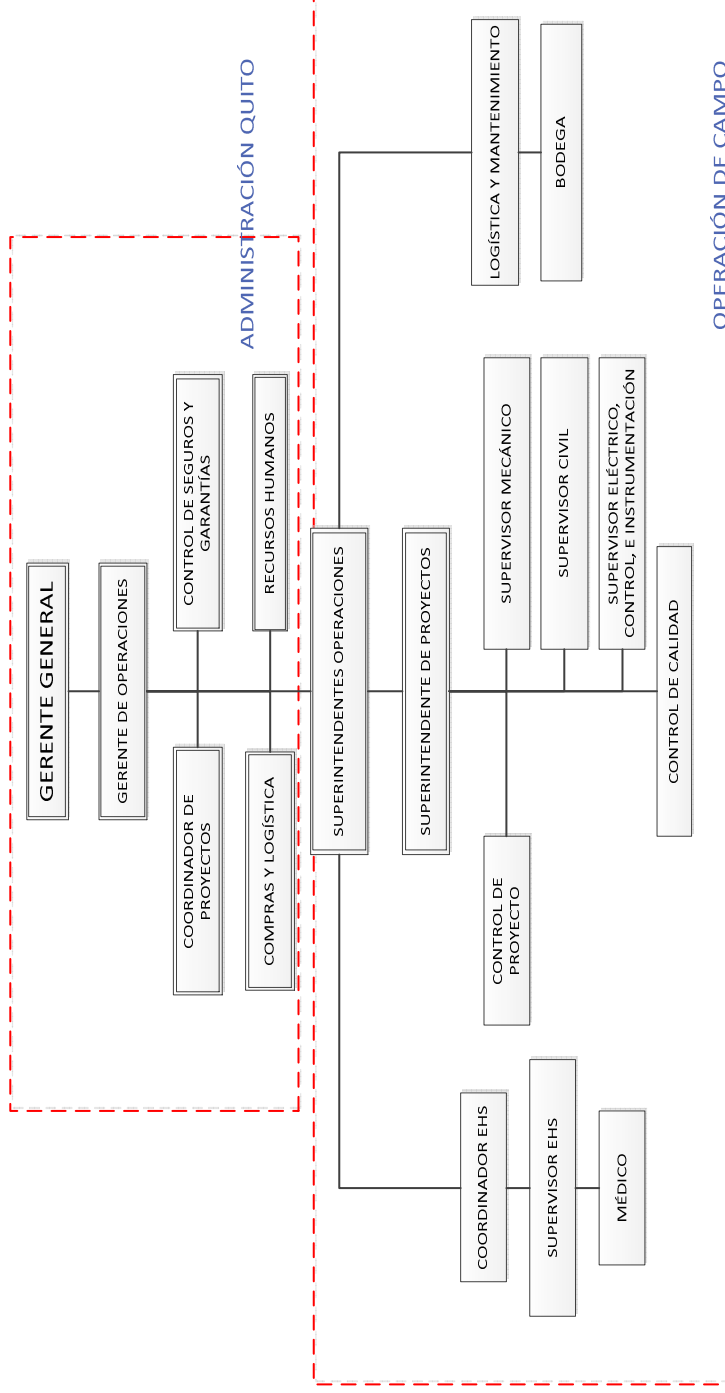


Imagen 1. Estructural Organizacional

Fuente: CYFOIL.CIA.LTDA.

2.2.7. Microambiente

2.2.7.1. Clientes

Cyfoil Cía. Ltda., al ser una empresa dedicada a la prestación de servicios y facilidades petroleras, cuenta con una lista de clientes no muy extensa. Este tipo de obras generalmente se realizan a través de licitaciones y concursos de obras, por lo que es importante que la empresa sea reconocida como una entidad seria, responsable, experimentada, que brinda un servicio de calidad y sobre todo que está en la capacidad de llevar a cabo la obra.



Cyfoil cuenta con un proceso interno, para la selección de obras en las que va a concursar.





1. Cyfoil recibe las diferentes invitaciones de obras a realizar de parte de sus clientes
2. El gerente las revisa y clasifica las obras que son de interés para el empresa

3. Junto con el equipo de ingeniería y proyectos determinan las obras para las cuales la empresa se encuentra en capacidad de realizar
4. Una vez escogidas, el siguiente paso es la elaboración de la oferta
5. Una vez elaborada la oferta se la presenta al cliente, en el tiempo predeterminado
6. El cliente posteriormente anunciara en un lapso de tiempo la empresa a la que se le ha adjudicado la obra.

Entre sus principales clientes se encuentran:

Tabla1. Principales clientes Cyfoil

Cliente	Perfil del cliente	
	¿Quiénes son?	¿Qué esperan?
<p>Petroamazonas EP</p> 	<p>Petroamazonas EP es una empresa pública ecuatoriana dedicada a la exploración y producción de hidrocarburos. Opera 20 bloques, 17 ubicados en la Cuenca Oriente del Ecuador y tres en la zona del Litoral.</p>	<p>Los contratos se realizan a partir de la presentación de ofertas de cada uno de los invitados a participar en la licitación, Petroamazonas verifica que la oferta con los requisitos especificados, para la evaluación de ofertas existe un comité de evaluadores, quienes analizarán la oferta tanto técnicamente como económicamente.</p> <p>Esta organización busca principalmente contratar empresas con experiencia que ofrezcan un servicio de calidad, que cumplan con normas y requisitos expuestos.</p>
<p>Andes Petroleum Ecuador LTD</p> 	<p>Andes Petroleum Ecuador Ltd. opera en el Bloque Tarapoa y en la Estación de Almacenamiento y Transferencia de Lago Agrio, en la provincia de Sucumbíos.</p>	<p>Andes Petroleum Ecuador es una organización que espera alcanzar su alta productividad por medio de la exigencia tanto en proveedores como contratistas, por lo cual es necesario cumplir con las políticas de calificación de contratistas y cumplir desarrollando un trabajo que garantice la excelencia, transparencia y eficacia. Dadas esta razones Andes desarrolla un estudio técnico, legal financiero del contratista, para su pre calificación.</p>

Cliente	Perfil del cliente	
	¿Quiénes son?	¿Qué esperan?
<p>Repsol YPF</p> 	<p>Repsol es una compañía energética y global, sus principales actividades son de exploración y producción de crudo y de GPL. Se encuentran centrados principalmente en el Bloque 16</p>	<p>Repsol espera de sus proveedores y contratistas bienes y servicios de calidad, basándose en la excelencia y en la mejora continua. Repsol actúa de acuerdo a un modelo de gestión de proveedores y contratistas, a través de este modelo asegura los bienes y servicios que obtiene, evaluando requisitos éticos, sociales, ambientales y de calidad. Para Repsol la seguridad y conciencia tanto ambiental como social. Criterios de seguridad son de vital importancia para la organización.</p>
<p>Enap Sipec</p> 	<p>Es una empresa que se encuentra en el sector de actividades de explotación y producción de hidrocarburos.</p>	<p>Enap Sipec busca en sus proveedores y contratistas, eficientes y un alto grado de confiabilidad y estándares de seguridad.</p>
<p>Energy International</p> 	<p>Es una empresa internacional líder en brindar servicios de electromecánicos, instalación, ingeniería y construcción</p>	<p>Es una empresa muy interesada en mantener una buena relación con sus proveedores y contratistas, por lo que esperan de ellos un servicio y productos de calidad que permitan alcanzar los niveles de eficiencia esperados.</p>
<p>Schlumberger</p> 	<p>Es una empresa líder, enfocada en la industria de actividades de petróleo y gas. Esta entidad trabajo con varios sub contratistas que cumplan con los respectivos requisitos.</p>	<p>Tanto proveedores como contratistas forman parte importante de la cadena de valor de Schlumberger por lo que bienes y servicios que agreguen valor son esenciales al igual que precios competitivos. Schlumberger trabaja también bajo el método de licitación.</p>

Fuente: CYFOIL CIA.LTDA.

Elaboración: Pamela Cabay

En base a esta información se puede concluir que cada una de estas organizaciones tienen un gran interés en cuanto a sus proveedores y contratistas, que cumplan con los requisitos expedidos por cada empresa, de los cuales sobresalen la calidad, un formación técnica, también un soporte financiero y legal, buscan en si entidades que tengan la capacidad de cumplir con su trabajo de manera eficiente, y competitiva. Buscan proveedores que agreguen valor a sus actividades. Para Cyfoil esta información es vital ya que debe encontrar la manera de implementar sus procesos de manera que cumpla con las expectativas de sus clientes y de esta manera también ganar un lugar importante en el mercado, sobre todo en el sector tan competitivo.

2.2.7.2. Proveedores

Un componente importante para la empresa son sus proveedores, continuamente Cyfoil Cía. Ltda., necesita abastecerse no solamente de materiales para la operación de sus obras, también incurre en la compra de otros bienes y servicios, que si bien no afectan directamente al proceso operativo de la empresa, son un complemento fundamental para el correcto desempeño de la misma.

En la tabla 2 se puede observar los principales proveedores de la empresa clasificados por el bien o servicio que prestan, y el crédito que otorgan.

Tabla 2. Proveedores Cyfoil Cía. Ltda.

	Proveedores	Crédito
Materiales de construcción		
	Master Color	30 Días
	Auto Mekano	20 Días
	Comercial Kywi	30 Días
	Corp. Cabrera Jaramillo	45 Días
	Ecuapetquim	20 Días
	Electronieto	30 Días
	Ferrottools	15 Días
	Gasequip	30 Días
	Geosolutions Synthetic	15 Días
	INABRAS	30 Días
	LeonCables	30 Días
	Maccaferri	20 Días
	PetroFindi	45 Días
Proindupet	30 Días	

	Proveedores	Crédito
Maquinaria y repuestos	COINSA	20 Días
	Columbec del Ecuador	45 Días
	ESSOIL	30 Días
	IIASA	30 Días
	INDURA ECUADOR	30 Días
	Machine Parts	30 Días
Transporte personal y maquinaria	Compañía de transporte “Las Peñas”	30 Días
	Transportes Aguirre Reyes	30 Días
	Natrascom	20 Días
Otros (alimentación, uniformes, seguros, vigilancia etc.)	Maza Imelda (Alimentación)	30 Días
	Amazon Eventos (Alimentación)	20 Días
	Ruiz Cajas Alexander (Uniformes)	30 Días
	SERIPACAR S.A	30 Días
	SWEADEN	30 Días
	EMPRISCOM	45 Días

Fuente: CYFOIL CIA. LTDA.

Elaboración: Pamela Cabay

Actualmente Cyfoil Cía. Ltda., cuenta con un proceso retrógrado de selección de proveedores, basándose únicamente en la experiencia adquirida a través de los años, debido a esto es necesario dar un cambio a este proceso, que beneficie a la empresa a la hora de seleccionar sus proveedores y la calificación de los mismos.

2.2.7.3. Competencia

Cyfoil Cía. Ltda., se encuentra en un sector industrial muy competente, a pesar de que no existir un número muy elevado de empresas que brinden servicios petroleros, el mismo hecho de realizar obras bajo licitación y concursos, obliga a la empresa a ser mejor cada día, tener una ventaja competitiva, un valor agregado que lo diferencie de sus competidores.

A continuación se realizara un análisis de la competencia en base a las 5 Fuerzas de Porter.

- Rivalidad entre las empresas que compiten

Como se mencionó anteriormente, este sector industrial no cuenta con un extenso número de empresas que se dediquen a brindar servicios en el campo petrolero, pero las que se encuentran establecidas en el mercado son empresas muy reconocidas y que cuentan también con gran experiencia en este sector.

Los principales competidores de Cyfoil son:

Tabla 3. Competidores de Cyfoil

Azul	
Conduto	
PEC CIA.LTDA (Project Engineering & Construction)	
CVA (Constructora Villacreces Andrade S.A)	
Sertecpet	
Santos CMI	
FYI Construcciones	

Fuente: CYFOIL CIA. LTDA.

Elaboración: Pamela Cabay

La rivalidad que existe entre estas empresas, incluida Cyfoil, es muy grande por el mismo hecho de que son empresas similares que brindan un mismo servicio y al ser obras realizadas bajo concurso, pequeños detalles marcan la diferencia. Algunas de estas empresas como Sertecpec y Azul decidieron implementar un rediseño en sus procesos con el fin de mejorar su desempeño, Cyfoil consiente del sector competitivo en el que se encuentra no puede quedarse estancado en proceso empíricos, y debe ir siempre en búsqueda de brindarle un valor agregado a sus servicios, que lo diferencie de su competencia.

- Amenaza de nuevos competidores

No es imposible que ingresen nuevos competidores a este sector, pero cabe mencionar un factor importante, si una empresa nueva decide incursionar en ese sector, al ser principiante puede carecer de experiencia e instinto que son dos aspectos claves en este negocio.

Otro factor a mencionar es el capital que se debe aportar para el inicio de actividades de la empresa. Generalmente los clientes al momento de adjudicar una obra, buscan una empresa que cumpla

con los requisitos del proyecto, entre estos la capacidad de respuesta ante problemas que se puedan presentar, ya sean financieros, capacidad de maquinaria y personal, entre otros; si la empresa no cuenta con esta capacidad muy difícilmente podrá abrirse campo en este sector.

Puede darse el caso que se presenten competidores no necesariamente de empresas nuevas, sino de entidades que en un principio prestaban un servicio o producto relacionado a este sector y al buscar expandirse decidan incursionar en la prestación de servicios y facilidades petroleras.

- Amenaza de los sustitutos

Al ser proyectos de servicios de construcción previamente estudiados y prácticamente necesarios, no se podría hablar de sustitutos, por lo que su amenaza sería mínima

- Poder de negociación con los proveedores

Este es un punto clave en este sector, el contar con proveedores capaces, serios y que cumplan con los requerimientos de la empresa, implica una gran ventaja competitiva, ya que de esta manera se puede disminuir costos, cumplir con el tiempo de entrega de obra, contar con materiales de calidad, aspectos esenciales que se verán reflejados al momento de ofertar la obra. Si bien este sector dispone de una variedad de proveedores, el problema se presenta con ciertos materiales específicos que deben ser importados, y que muchas veces el stock no es suficiente para abastecer a las empresas que los requieren. A esto se puede ligar el aspecto político, y los impuestos de aduanas que encarecen los productos y tienen un paso restringido de ciertos materiales.

Este tipo de empresas también buscan proveedores que puedan darles crédito, ya que según el proyecto las fechas de pago no siempre serán puntuales, especialmente para iniciar la obra, la empresa no dispondrá de liquidez inmediata.

- Poder de negociación de compradores

Los compradores en este sector son limitados ya que generalmente se trata de proyectos llevados a cabo por empresas petroleras muy grandes o del sector público.

Es por eso la importancia de cada una de las empresas competidoras el darlo un valor agregado a su servicio, presentar sus ofertas de una manera coherente que cumpla requerimientos en cuanto a costos, cumplimiento, aspectos legales en orden, grado de respuesta y compromiso.

Analizando cada uno de estos aspectos, se puede concluir que el sector de construcciones y facilidades petroleras, es muy competitivo a pesar de no existir un número elevado de competidores, al ser proyectos bajo licitaciones y concursos, cada una de las empresas buscará ser adjudicado, presentando la mejor oferta, siendo competitivos en cuanto al monto total del proyecto, tiempo de entrega, capacidad de maquinaria, materiales de calidad y cumplimiento.

Cyfoil Cía. Ltda., debe ser una empresa eficiente, que esté en capacidad de dar respuesta a los requerimientos del cliente, dándole un valor agregado que lo diferencie de su competencia. A su vez como responsabilidad de la empresa debe situarse en su realidad al momento de ofertar; ser competitivo no siempre significa ganar, sino ser más inteligente, estar consciente de su capacidad de operación; categorizar los proyectos y elegir los que más beneficien a la empresa.

2.2.8. Análisis Departamental

2.2.8.1. Componente Administrativo

Cyfoil Cía. Ltda., cuenta con un área administrativa tanto en las oficinas de Quito como en su campamento principal del Coca.

- Administración Quito

En la ciudad de Quito en las oficinas centrales se lleva a cabo las principales funciones administrativas entre las que se encuentran sub áreas como:

- Contabilidad
- Pagos
- Cobros
- Tributación
- Vinculación con otros departamentos
- Comunicación con Base Coca
- Gestión de presupuestos, que incluye la planificación de presupuestos, ejecución de presupuestos y el control de los mismos.

El área administrativa es una de las más esenciales de la empresa, ya que es un área central que se vincula no sólo con los demás departamentos, también establece la comunicación requerida con la administración de la Base Coca; toda la información parte desde esta área hacia el resto de departamentos de la empresa.

Dentro de esta área se encuentra el departamento de Abastecimientos, encargado de la logística, compras, y envío de materiales, y se extiende al área de bodegaje tanto en Quito como en el Coca. El proceso actual de este departamento no cumple con las expectativas de la alta gerencia, y se ha visto necesario un cambio radical para este proceso

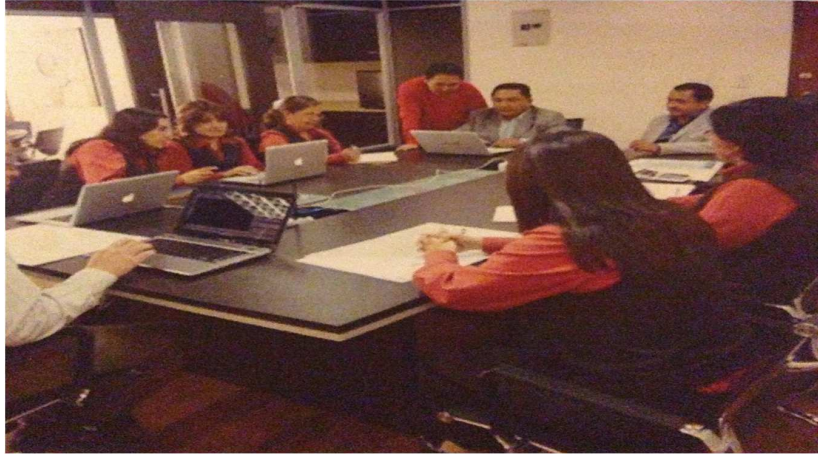


Imagen 2. Administración Quito

Autoría: Pamela Cabay

- Administración Coca

La Base Coca también cuenta con el área administrativa, que se podría decir es una extensión de las oficinas de Quito, las funciones aquí son similares pero basándose más en proyectos en específico no tanto en la empresa globalmente, dentro de esta área se encuentran incluidos sub funciones encargadas de la seguridad industrial, control de proyectos, control de calidad.

Las principales funciones del área administrativa son:

- Planificación y coordinación de trabajos tanto en la base Coca como en los diferentes proyectos de la empresa.
- Organización y distribución de recursos tanto humanos como materiales para cada uno de los proyectos.
- Elaboración de calendarios de obras
- Elaboración de informes y presupuestos
- Tramitar permisos legales de cada uno de los proyectos



Imagen 3. Campamento Coca (Base Coca)

Autoría: Pamela Cabay

2.2.8.2. Componente Laboral

El departamento de Recursos Humanos, es un área muy necesaria para toda empresa, el saber administrar el capital humano es un punto clave para el correcto desempeño de actividades de la organización.

Cyfoil Cía. Ltda., en sus inicios contaba con un departamento de Recursos Humanos muy pequeño, conforme la empresa fue creciendo y la adjudicación de más proyectos, el personal de empresa también fue en aumento. Por estas razones fue necesario ampliar este departamento.

Dadas las reformas y la exigencia en el cumplimiento de leyes y normas laborales, la empresa consideró adecuado capacitar al equipo de Recursos

Humanos, con el fin de ir a la par de los requerimientos legales, y brindar un ambiente justo y responsable para sus trabajadores.

- Personal por áreas (Quito)

Tabla 4. Personal por área Quito

Área	Sub área	RRHH Operativo
Administrativa	Presidente	1
	Gerente	1
	Contador	1
	Asistente de Contabilidad	3
	Recepcionista	1
	Administrador	1
	Asistente Administrativo	3
Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	1
	Asistente de Recursos Humanos	2
Ingeniería y Proyectos	Jefe de proyectos	1
	Presupuestista	1
	Asistente de ingeniería	2
	Asistente de proyectos	1

Área	Sub área	RRHH Operativo
Logística y Compras	Jefe de logística	1
	Asistente de logística	2
Transporte	Chofer	1
	Mensajería	1
Limpieza	Asistente de Limpieza	1

Fuente: CYFOIL CIA. LTDA.

Elaboración: Pamela Cabay

- Personal por área Base Coca

Tabla 5. Personal por área Base Coca

Área	Sub área	RRHH Operativo
Administrativa	Gerente de operaciones	1
	Presidente	1
	Superintendente	1
	Administrador	3
	Asistente administrativo	1
	SISMAC	2
	Supervisor SSA	1
	Control de proyectos	1
	Médico	1
Mecánica	Soldador	6
	Torneador	1
	Esmerilador	3

Área	Sub área	RRHH Operativo
Mantenimiento mecánico y eléctrico	Supervisor de mantenimiento	1
	Mecánico	5
	Electromecánico	2
	Ayudante Mecánico	5
	Ayudante electromecánico	2
Civil	Albañil	8
	Ayudante	1
Bodega	Administrador de bodega	2
	Ayudante de bodega	1
	Logística	
Ebanistería	Carpintero	1
Limpieza y Guardería	Guardia	3
	Campamentero	3
	Camarera y lavandera	4
	Capataz	1
	Ayudante varios	1
Campers	Revestidor de campers	1
Pintura	Pintor	3
Transporte	Choferes y Operadores	9
Catering	Administrador de cocina	1
	Cocinero	1

Fuente: CYFOIL .CIA.LTDA

Elaboración: Pamela Cabay

- Horario de trabajo

Tabla 6. Horarios de trabajo

ÁREA	HORARIOS DE TRABAJO	DÍAS DE TRABAJO	DÍAS DE DESCANSO
Administración Quito	Lunes a Viernes 9:00 am – 1:00 pm 2:00 pm – 6:00 pm		
Administración Coca	Lunes – Sábado 6: 30am a 12:00 pm 1:00 pm a 6:00 pm	18	8
Operativa Coca	Domingo 6: 30am a 12:00 pm 1:00 pm a 4:00 pm	22	8

Fuente: CYFOIL .CIA.LTDA

Elaboración: Pamela Cabay

- Catering

La empresa al igual de encargarse de la vivienda de sus trabajadores en la Base Coca, también es responsable de la alimentación de los mismos, es por eso que dispone de servicios de catering, contratando a empresas especializadas, estas empresas son sometidas a inspecciones

permanentemente. Además cada campamento satélite existe un servicio de catering contratado por el tiempo que dure la obra o proyecto.



Imagen 4. Catering Base Coca

Autoría: Pamela Cabay

- Dispensario Médico

En el campamento Base Coca, se encuentra instaurado un dispensario médico a disposición de los trabajadores de la empresa, y cumple con las siguientes actividades:

- Exámenes de ingreso del personal
- Asistir al personal en caso de enfermedades menores
- Lesiones Laborales
- Control médico del personal.

2.2.8.3. Componente Financiero

Para realizar el análisis financiero se utilizaron balances generales y estados de resultado de año 2012 y 2013 proporcionado por la empresa.

Los balances se encuentran en el anexo 1.

- Análisis de Liquidez

Liquidez: Este indicador muestra que en el año 2013, por cada dólar que la empresa adeuda en el corto plazo, dispone de \$0,94 para pagar dicha deuda. En relación con el año 2012 este indicador tiene un decrecimiento del 22,31%

Liquidez: Activo Corriente/ Pasivo Corriente

Año	2012	2013
	\$1,21	\$0,94

Capital de trabajo neto: En comparación con el año 2012 se puede observar un decrecimiento importante en el 2013 respecto a la liquidez de la empresa en el corto plazo, es decir liquidez de operación y protección hacia los acreedores. Un capital de trabajo negativo no implica que la empresa vaya a la quiebra, sino un desequilibrio patrimonial e implica la necesidad de aumentar el activo corriente

Capital de trabajo neto = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Año	2012	2013
	\$533.042,78	\$-189.664,94

- Análisis de Solvencia y Endeudamiento

Endeudamiento: El indicador de endeudamiento muestra que la participación de acreedores para el 2012 fue de 54,24% y

2013 61,42%, sobre el total de activos. La empresa tiene un nivel medio de endeudamiento.

Endeudamiento = Activos Totales/ Pasivos Totales

Año	2012	2013
	54,24%	61,42%

Apalancamiento: La empresa presenta un nivel alto de endeudamiento con sus acreedores de 1,19 en el 2012 y con un incremento para el 2013

Apalancamiento: Total Pasivo/ Total Patrimonio

Año	2012	2013
veces	1,19	1,59

Concentración de endeudamiento: Cyfoil Cía. Ltda., tiene el 96,67% de sus obligaciones a corto plazo, y solo el 3,33% de obligaciones a largo plazo, esto puede ser riesgoso para la empresa ya que si no se pudiera cumplir con estas obligaciones, ocasionaría importantes problemas financieros para la empresa

Concentración a Corto Plazo = Pasivo Corriente/ Total Pasivo

Año	2012	2013
	90,52%	96,67%

Concentración a Largo Plazo = Pasivo No Corriente/ Total Pasivo

Año	2012	2013
	9,48%	3,33%

- Análisis de Rentabilidad

Margen de Utilidad Operativa: Este análisis muestra que el 6,21% de cada dólar de ventas es lo que queda después de haber deducido costos y gastos

Margen de Utilidad Bruta = Utilidad Bruta/ Ventas

Año	2012	2013
	10,15%	6,21%

2.2.8.4. Componente Operativo

Las principales áreas dentro del componente operativo se llevan a cabo en su mayoría en el campamento Base Coca y son:

- Área Mecánica

Dentro de esta área, existen subprocesos como: soldadura, esmerilado, torneado y pulido. En esta área se realizan actividades de construcción de piezas para maquinaria, y piezas metálicas, que son utilizadas en los diferentes proyectos.



Imagen 5. Área mecánica
Autoría: Pamela Cabay

- Área Eléctrica

Esta área tiene su funcionalidad tanto para obras y proyectos como para el mantenimiento propio del campamento, entre las principales actividades están: el sistema eléctrico en campers y viviendas, trabajos de campo, reparaciones eléctricas.

- Área Civil

En el área civil las principales actividades que se realizan son de remodelación y de implementación, entre las que se encuentran fundiciones, cerramientos, construcciones.



Imagen 6. Área Civil
Autoría: Pamela Cabay

- Área de Mantenimiento

Dentro de esta área se realizan las principales funciones de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo a maquinarias, vehículos de transporte, equipos, y artefactos.

Las actividades de mantenimientos se realizan principalmente en el campamento Base Coca, y se dividen en:

- Mantenimiento de maquinaria pesada
- Mantenimiento de maquinaria eléctrica
- Mantenimiento de vehículos de transporte
- Traslado de maquinaria



Imagen 7. Área de mantenimiento
Autoría: Pamela Cabay

- Área de Bodega

Cyfoil Cía. Ltda., cuenta con dos áreas de bodegaje una ubicada en la ciudad de Quito, en el Valle de los Chillos, donde se encuentran principalmente artículos de seguridad industrial, uniformes, limpieza, los cuales son enviados al campamento Coca según pedido.

En el campamento Base Coca existe otra área de bodegaje, la cual requiere un especial cuidado; es necesario la organización y mucha precaución, ya que en ella se almacenan materiales, sustancias, instrumentos y equipos necesarios tanto en la base como en cada uno de los proyectos

Las principales funciones son:

- Ingreso y egreso de materiales
- Control de bodega
- Organización de materiales

Además para cada obra se instala un campamento satélite, en cual también se dispone de una bodega.



Imagen 8. Bodega Base Coca

Autoría: Pamela Cabay

3. DIAGNÓSTICO DE ÁREA

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. Tipo de Estudio

Según Hernández Fernández (2010), se puede deducir que en este tema se llevará a cabo una Investigación Descriptiva, con esto se busca describir situaciones y eventos, recolectar información, especificar propiedades, y características, de los procesos dentro del departamento de abastecimiento en la empresa.

Con esta información se obtiene una mejor visión de los procesos que se llevan a cabo actualmente dentro del departamento, también contar con los perfiles de las personas que forman parte de este proceso y así poder determinar las falencias que afectan al correcto desempeño del proceso de abastecimientos

3.1.2. Población y Muestra

Al ser una investigación específicamente del departamento de abastecimientos de Cyfoil Cía. Ltda., se tomará como población a los altos mandos de la empresa, y a los miembros del mencionado departamento, tanto de Quito como del Coca. Dado el caso la población para este análisis no es extensa por lo que no se requiere de una muestra.

3.1.3. Instrumentos y Técnicas de recolección de datos

A continuación se presentaran los métodos e instrumentos a utilizar para la recolección de información.

Tabla 7. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

Técnica	Descripción	Instrumento
Entrevista	Un entrevista es realizada por medio de una conversación, con la cual se espera obtener información de carácter diagnóstico. La entrevista se realizara a: <ul style="list-style-type: none"> • Ing. Ciro Cabay (Gerente General) • Ing. Fernando Rodríguez (Jefe de Logística y Compras) • Oswaldo Galarraga (Jefe de Bodega Coca) 	Cuestionario
Encuesta	La encuesta será realizada a un total de 20 personas que intervienen en el proceso de abastecimientos de la empresa. Se espera con esta técnica conocer la situación actual del departamento y la perspectiva que tiene cada uno de los integrantes de este proceso.	Cuestionario

Técnica	Descripción	Instrumento
Registro de observación	Con este registro el objetivo es realizar un diagnóstico del comportamiento visual de los procesos del departamento de abastecimientos tanto en Quito como en el Coca, incluyen comentarios, críticas y apreciaciones.	Manual de procesos

Elaboración: Pamela Cabay

3.1.4. Análisis de Información

A través de la observación y visitas que se realizaran en la empresa, tanto en las oficinas, bodegas de Quito, el Coca y satélites, se identificara los procesos del departamento, sus falencias y posibles estrategias para la propuesta de reingeniería.

La obtención de información se realiza a través de encuestas semiestructuradas realizadas a gerentes y empleados de Cyfoil, donde se podrá conocer de manera más detallada el actual proceso del departamento, opiniones, conocimientos y experiencias.

3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.2.1. Análisis de datos de la encuesta aplicada

Se realizó una encuesta (Anexo 2), a todas las personas que intervienen en el proceso de abastecimientos, es decir compra, transporte, almacenaje y control de materiales de bodega, tanto en Quito como en el Coca y campamentos satélites. Lo que se busca con esta encuesta es recolectar información referente a la opinión que tienen los empleados sobre el proceso actual del departamento de abastecimientos detectar posibles falencias en el sistema. Los resultados se presentaron de la siguiente manera:

3.2.1.1. Cargo que ocupa en la empresa

Tabla 8. Cargos existentes en el departamento de abastecimientos

Cargo	Bodega/ Ubicación	Número de personas
Jefe de Logística y Compras	Quito	1
Asistente de Logística y Compras	Quito	1
Jefe de Proyectos	Quito	1
Supervisor de obra	Coca	1
Jefe de Bodega	Coca	1
Bodegueros Especializados	Coca	2

Cargo	Bodega/ Ubicación	Número de personas
Asistente de Bodegas	Coca/ Camp Satélite	10
Asistente de Bodegas	Quito	1
Transportistas	Coca	2
	TOTAL	20

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Es importante conocer cuántas personas intervienen en el proceso de abastecimientos del departamento, y el cargo que cada una de ellas ocupa, partiendo desde el Jefe de logística y compras hasta los diferentes asistentes de bodega y transportistas, con esta información se podrá tener un panorama más amplio sobre las actividades que cada uno desempeña y que podrá ser detallado mediante una ficha de observación. Para complementar esta información se hará uso de la técnica de entrevista.

3.2.1.2. ¿Tiene usted bien definidas sus funciones dentro de la empresa?

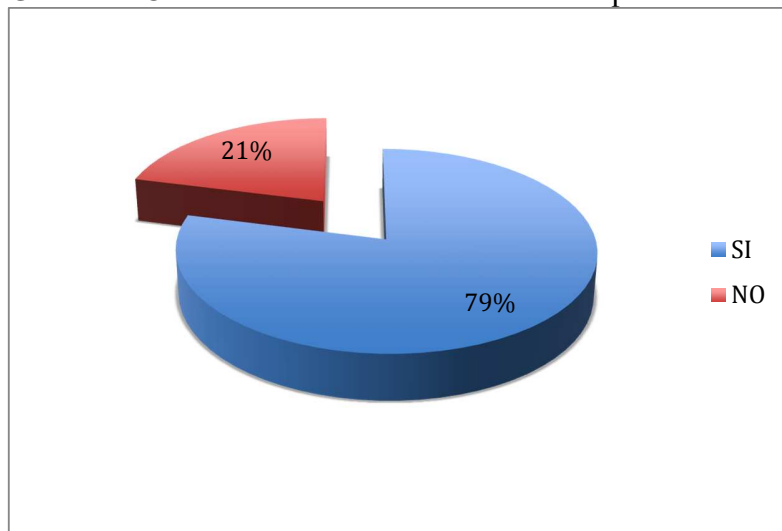
Tabla 9. Conocimiento de funciones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	79%
NO	5	21%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 4. Conocimiento de funciones de los empleados



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Para llevar a cabo un proceso es esencial que las personas que intervienen en éste conozcan claramente las funciones que deben realizar; en este caso según los datos se puede observar que del total de encuestados total el 21% no tiene bien definidas sus funciones, lo

que puede causar confusión o malos entendidos en el desempeño de actividades, toma de decisiones y comunicación, factores que pueden obstaculizar el proceso en sí.

3.2.1.3. ¿Fue usted correctamente capacitado para el desempeño de sus actividades?

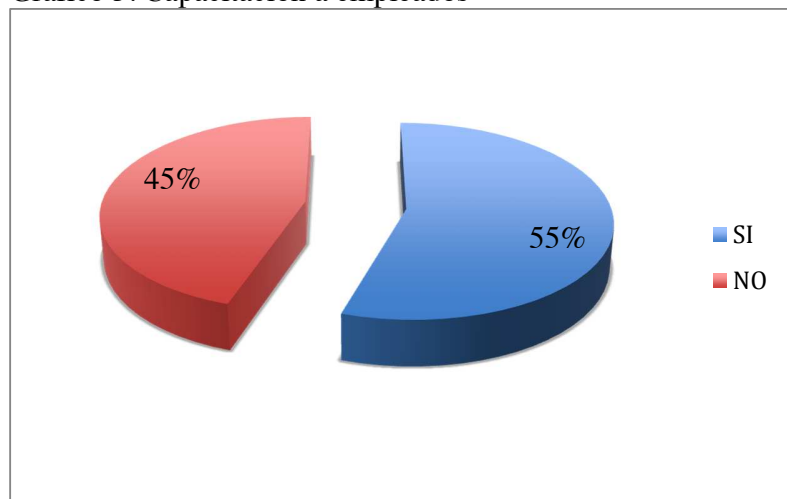
Tabla 10. Capacitación a empleados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	45%
NO	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 5. Capacitación a empleados



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Se preguntó a los empleados si habían recibido la capacitación adecuada para el desarrollo de sus actividades, el 55% respondió que sí la había recibido y el 45% dio una respuesta negativa, estos datos muestran una falencia clave en el proceso, ya que casi la mitad de los empleados no han sido capacitados correctamente.

3.2.1.4. ¿La alta gerencia da a conocer objetivos, estrategias, metas y políticas de la empresa?

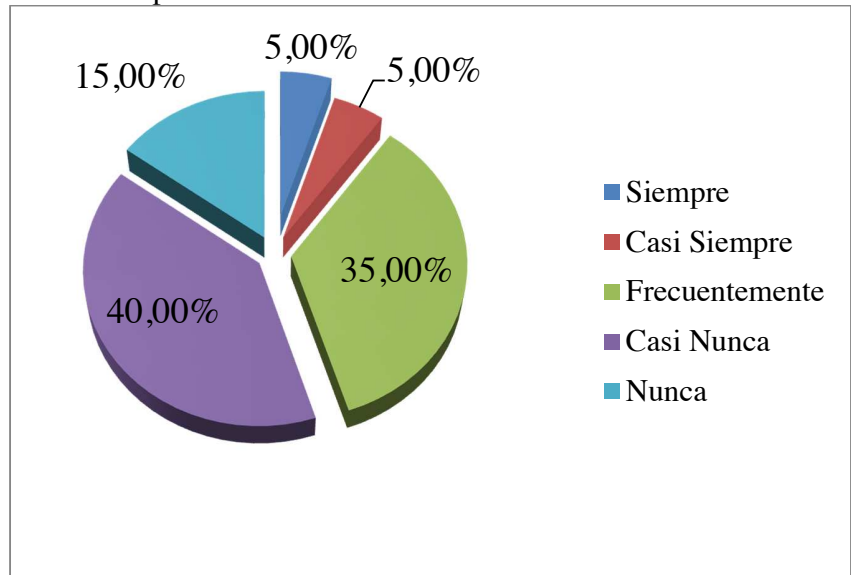
Tabla 11. Comunicación de objetivos, metas, estrategias políticas a empleados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	5%
Casi Siempre	1	5%
Frecuentemente	7	40%
Casi Nunca	8	35%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 6. Comunicación de objetivos, metas, estrategias y políticas a empleados



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Una de las principales actividades que debe realizar la alta gerencia es la de trabajar junto con sus empleados, demostrarles que son parte de un equipo, es por eso la importancia de dar a conocer objetivos, metas, estrategias y políticas de la empresa, y de esta manera lograr también que los empleados se identifiquen con Cyfoil. En los datos se puede observar que el 40% de los encuestados responde que la alta gerencia casi nunca comunica objetivos y estrategias, 35% frecuentemente, 15% nunca y 5% para siempre, casi siempre.

3.2.1.5. ¿Cómo calificaría al proceso actual del departamento de abastecimientos de la empresa?

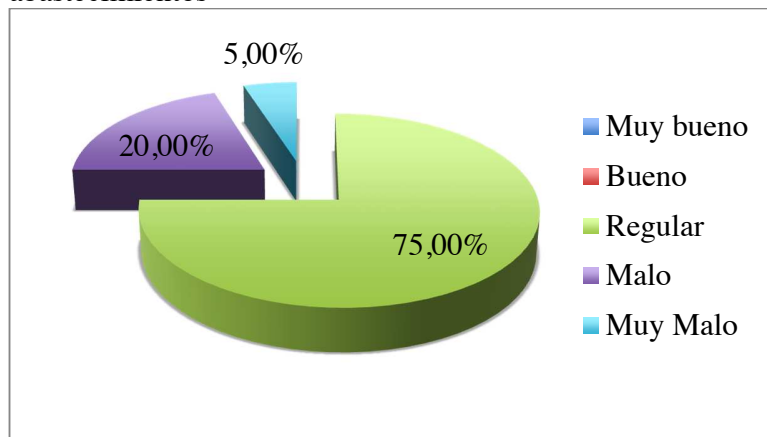
Tabla 12. Calificación del proceso actual del departamento de abastecimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	15	75%
Malo	4	20%
Muy Malo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 7. Calificación del proceso actual del departamento de abastecimientos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

En el gráfico 7 se visualiza que el 70% de los empleados calificaron al proceso actual de departamento de abastecimientos como regular, 20% como malo y el 5 % muy malo.

3.2.1.6. La comunicación entre sus superiores, compañeros de trabajo y otros departamentos es:

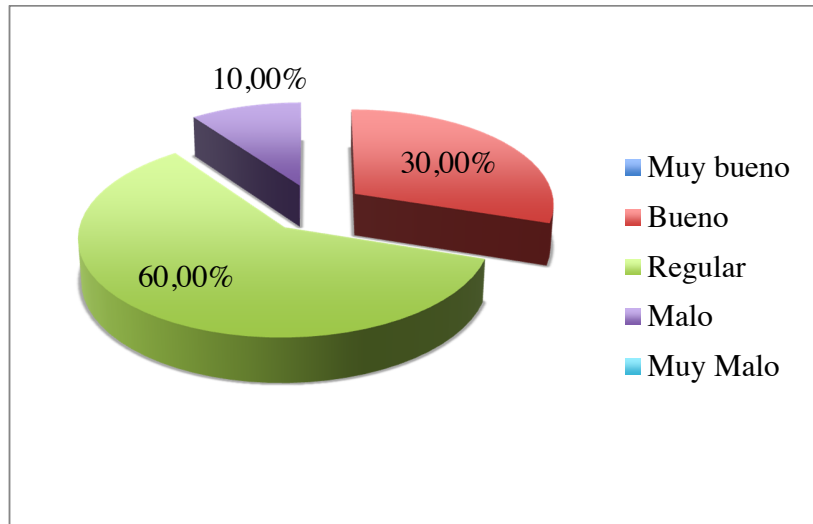
Tabla 13. Calificación comunicación interna

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	6	10%
Regular	12	60%
Malo	2	30%
Muy Malo	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 8. Calificación comunicación interna



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

La comunicación interna es decir entre departamentos, superiores y compañeros de trabajo es base para el éxito de un proceso, se puede observar en el gráfico 8 que el 60% la calificó como regular 30% mala y el 10% como buena.

3.2.1.7. ¿Documentación y autorizaciones son expedidas a tiempo?

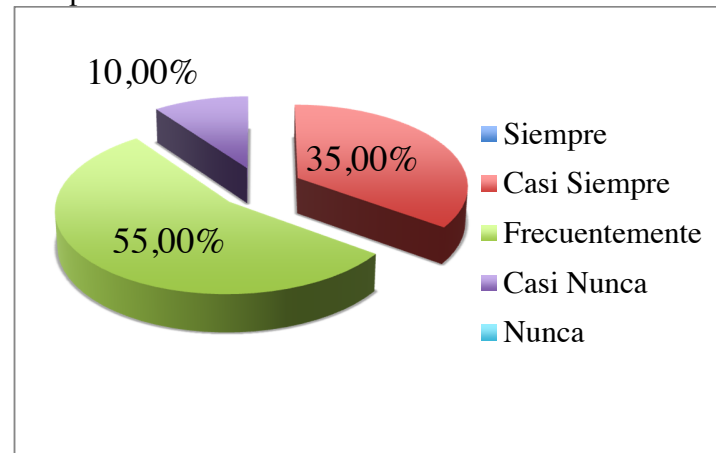
Tabla 14. Autorizaciones y documentaciones expedidas a tiempo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	7	35%
Frecuentemente	11	55%
Casi Nunca	2	10%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente; Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 9. Autorizaciones y documentaciones expedidas a tiempo



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Se puede observar en el gráfico 9 que el 55% de empleados considera que las autorizaciones y documentos son expedidos a tiempo

frecuentemente, 35% casi siempre, y el 10% casi nunca. Este factor es importante para el correcto desempeño de un proceso, ya que puede ocasionar confusión o retraso en el flujo del mismo, si no se tiene un correcto control sobre autorizaciones y documentación.

3.2.1.8. Considera usted que el control y manejo de bodegas es:

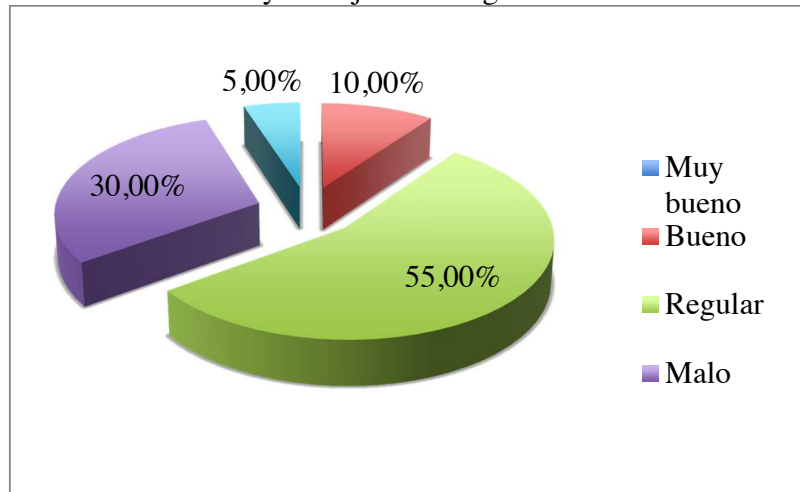
Tabla 15. Control y manejo de bodega

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	10%
Regular	11	55%
Malo	6	30%
Muy Malo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 10. Control y manejo de bodegas



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Según datos obtenidos, se indica que los empleados consideran que el control y manejo actual de bodegas es regular el 55%, 30% malo, 10% bueno y muy malo 5%. Se puede concluir que desde la perspectiva de los encuestados hay desconformidad en cuanto al manejo de bodegas, y al no tener un control adecuado esto puede ser causa de falencias como pérdida de material, aumento de costos y gastos, y bajo control de stock.

3.2.1.9. ¿Cree usted que es necesario rediseñar los procesos del departamento de abastecimientos para un mejor desempeño de actividades y crecimiento de la empresa?

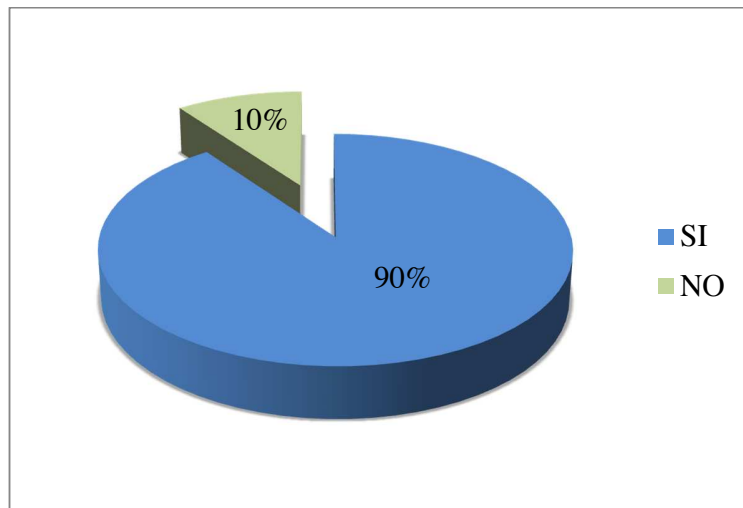
Tabla 16. Rediseño de procesos del departamento de abastecimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 11. Rediseño de procesos del departamento de abastecimientos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Al plantear a los encuestados la idea de un rediseño de procesos para el departamento de abastecimientos el 90% respondió positivamente, y solo un 10% negativamente. Es un gran comienzo que tanto la alta gerencia como los empleados reconozca la necesidad de cambio en este departamento.

3.2.1.10. ¿Estaría usted dispuesto a ser parte del rediseño de procesos del departamento de abastecimientos?

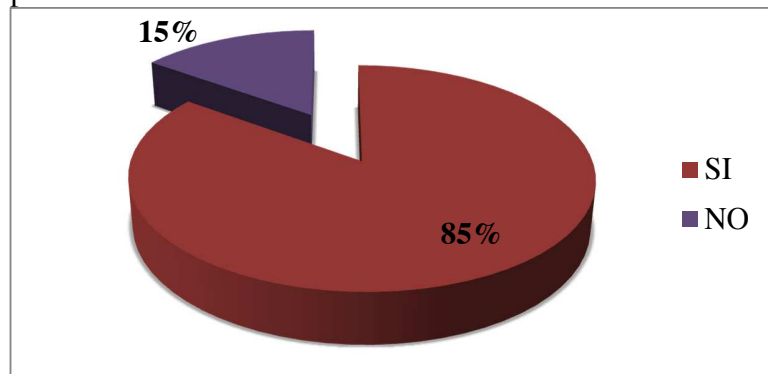
Tabla 17. Participación de empleados en el rediseño de procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	85%
NO	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Gráfico 12. Participación de empleados en el rediseño de procesos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Una parte clave para el éxito de una reingeniería de procesos es el compromiso tanto de la alta gerencia como de los empleados a ser parte de este cambio, y contribuir con el mismo, en el gráfico 12 los datos muestran que el 85% de los encuestados está dispuesto a ser parte de un rediseño de procesos en el departamento de abastecimientos de Cyfoil.

En base a los resultados obtenidos en las encuestas para tener un mejor análisis en cuanto a debilidades y fortalezas, a continuación se presentan los datos utilizando la media ponderada.

Los datos fueron calculados de la siguiente manera:

Tabla 18. Presentación de datos con media ponderada

	Siempre/ Muy bueno	Casi Siempre / bueno	Frecuentemente/ Regular	Casi Nunca / Malo	Nunca / Muy Malo	Media Ponderada	Porcentaje	
	5	4	3	2	1			
Comunicación alta gerencia-empleados	1	1	7	8	3	2,45	49,0%	Debilidad fuerte
Calificación del proceso actual	0	0	15	4	1	2,7	54,0%	Debilidad fuerte
Calificación comunicación intema	0	6	12	2	0	3,2	64,0%	Debilidad Leve
Autorizaciones y documentaciones expedidas a tiempo	0	7	11	2	0	3,25	65,0%	Debilidad Leve
Control y manejo de bodega	0	2	11	6	1	2,7	54,0%	Debilidad Fuerte

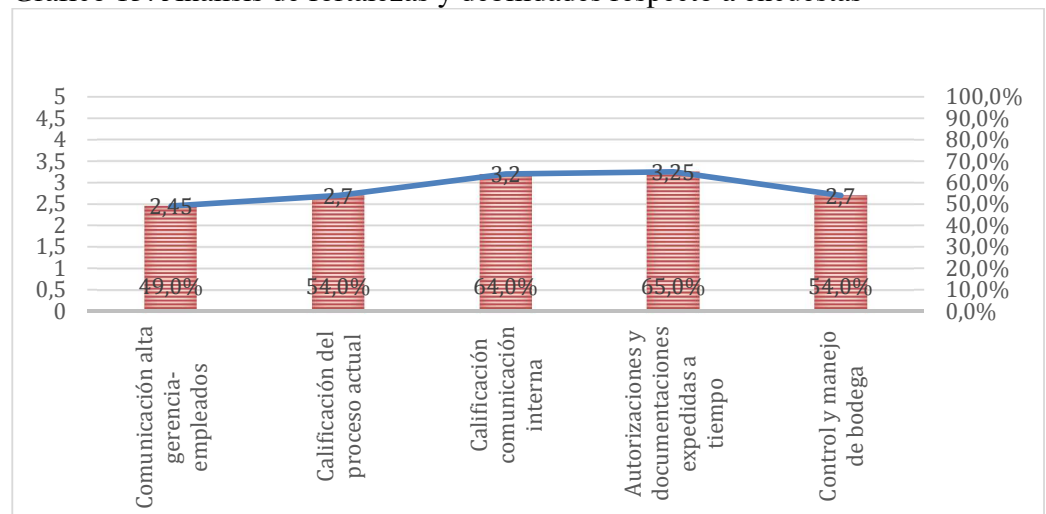
Fuente: Encuesta aplicadas

Elaboración: Pamela Cabay

Se dio un valor a cada una de las respuestas dadas en la encuesta, este valor es multiplicado por el número de respuestas por categoría, obteniendo así una suma total que será dividida para el número de encuestados, que es valor sobre cinco puntos, para conocer su resultado el valor total fue dividido para cinco.

El valor en porcentaje sirve de ayuda para conocer aquellos factores que se presentan como debilidades para la empresa en este caso los menores al 60% son considerados como debilidades fuertes y las menores a 80% como debilidades leves.

Gráfico 13. Análisis de fortalezas y debilidades respecto a encuestas



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Pamela Cabay

Como se puede observar en el gráfico existen evidentes debilidades en el proceso actual de abastecimientos, entre las debilidades más fuerte están la calificación que le dan los encuestados al proceso actual y el control que existe en bodega con un porcentaje del 54%, a pesar de ser una debilidad se puede tomar también como una oportunidad que los empleados están conscientes del cambio o mejoramiento de procesos que necesita este departamento, es evidente que también es necesario implementar los canales de comunicación tanto entre altos mando y empleados, como entre la comunicación interna. Definir responsables y actividades que cada una de las personas debe realizar.

3.2.2. Análisis de entrevistas

Las entrevistas se realizaron a tres personas de la empresa: Gerente General, Jefe de Logística y Compras, Jefe de Bodega; el objetivo de estas entrevistas fue el de establecer un diálogo abierto con los entrevistados, conocer detalles y opiniones de cada uno de ellos, aspectos que a simple vista es difícil de detectar y de esta manera complementar la información recolectada con las encuestas y fichas de observación.

3.2.2.1. Entrevista Gerente General

La entrevista se realizó al Ing. Ciro Cabay, Gerente General de Cyfoil Cía. Ltda., se aplicó una entrevista semiestructurada, en la cual se habló principalmente de la necesidad de una reestructuración de procesos en el departamento de abastecimientos.

Este departamento lleva a cabo un proceso cuya finalidad es la de abastecer a la empresa de materiales e insumos necesarios para su operación, dentro de este proceso existen sub procesos que son los de compra, envío, almacenaje y control. Al ser uno de los principales departamentos de la empresa, es necesario que su desempeño sea el mejor, sin embargo el actual proceso no cumple con estas expectativas y afecta al cumplimiento de objetivos de la empresa.

El Ing. Ciro Cabay expresa que es necesario un rediseño, con el fin de ir a la par con el crecimiento de la empresa, al ser un proceso obsoleto no cubre con los requerimientos e indicadores esperados. Sus expectativas son las de contar con un nuevo proceso que garantice la eficiencia operativa de la empresa, eliminando falencias que perjudican al desempeño de Cyfoil.

Otro punto que cabe destacar es el compromiso de la alta gerencia con este cambio, el Ing. Ciro Cabay está consciente de la responsabilidad que tiene como representante de la empresa de brindar el debido respaldo a los cambios que se espera aplicar, y comunicar a sus empleados la necesidad de la misma, habla también de la apertura a capacitación que será necesaria para implantar esta rediseño.

Se trató también el tema de costo-beneficio; para el éxito de este rediseño puede ser necesario incurrir en inversiones que brinden mejores resultados en la reestructuración; en este caso la posibilidad de implementar un software para el control y manejo de bodegas.

3.2.2.2. Entrevista Jefe de Logística y Compras

Esta entrevista fue aplicada al Ing. Fernando Rodríguez Jefe de Logística y Compras, su área laboral se encuentra principalmente en las oficinas de Quito, sus principales funciones son las de seleccionar proveedores, autorizar y realizar compras tanto de materiales para obras como uniformes y artículos de seguridad industrial.

Fernando Rodríguez explico brevemente el proceso que sigue el departamento de abastecimientos que empieza con el pedido expedido en la base Coca, la autorización del mismo, la compra y el envío.

Al ser jefe de logística y compras, comenta que el actual proceso no cubre las necesidades de la empresa, ya que hay que basarse en herramientas obsoletas para llevar a cabo el manejo y control de material, esto causa descoordinaciones, falta de stock, incluso material perdido; indica también que hay sub procesos redundantes que obstaculizan el flujo del proceso. Explica que muchas de sus funciones debe hacerlas basándose en su experiencia, por ejemplo en la selección de proveedores y control de stock.

Entre sus sugerencias, considera que sería de mucha ayuda un sistema de gestión de inventarios, con el cual se pueda contar con una base de datos que permita tener un inventario de productos, registro de compras y envíos; también piensa que es necesario una capacitación a empleados para mejorar el desempeño de sus funciones.

3.2.2.3. Entrevista Jefe de Bodegas

La entrevista se realizó al Ing. Oswaldo Galárraga, Jefe de Bodegas de Cyfoil, desarrolla sus actividades en la Base Coca, es el encargado de dirigir todo lo relacionado con bodegas tanto en la base como en los campamentos satélite, coordina también con supervisores de obra para el envío de pedidos a Quito; trabaja junto con bodegueros especializados para el manejo de bodega.

Durante la entrevista coincidió en la necesidad de un sistema de gestión de bodega, ya que actualmente se manejan con un programa creado por sí mismo para facilitar el control de bodega, pero menciona que este programa no es adecuado del todo para la eficiencia del proceso de abastecimientos. Menciona su interés y compromiso por un rediseño de procesos y de esta manera eliminar falencias presentes en el departamento también así descentralizar la toma de decisiones o el depender de una persona en específico.

Para evitar pérdida de material, menciona que fue necesario incorporar cámaras de seguridad en la Base Coca, pero el problema principal se da es en el traslado de material a campamentos satélite, y en el poco control de bodega que existe en estos campamentos.

Con la información recolectada se puede concluir que el actual proceso de abastecimientos de la empresa Cyfoil. Cía. Ltda., es un proceso que claramente no cumple con las expectativas con altos mandos, personal, y clientes; debido al crecimiento la empresa se ha visto en la necesidad de irse adaptando al cambio, pero al no tener una guía o un manual de procesos, cada persona que interviene en él lo iba modificando a su manera, lo que puede ser reflejo de la escasez de capacitación y comunicación con los empleados.

Es importante recalcar el compromiso que muestran los altos mandos con un rediseño de procesos y están conscientes que es necesario un cambio, este paso es muy importante para el éxito del mejoramiento de procesos.

3.2.3. Análisis de Manual de Procesos

El manual de procesos del departamento de abastecimientos de Cyfoil. Cía. Ltda., que se encuentra en el anexo 3, fue realizado usando técnicas de observación, esta información fue complementada mediante el diálogo con cada una de las personas que interviene en este proceso.

Este proceso se lleva a cabo en tanto en las oficinas y bodega de Quito como en las bodegas del Coca y campamentos satélites. Está conformado por cinco subprocesos que son:

3.2.3.1. Pedido de Material (A.1)

El proceso de abastecimientos inicia con el pedido de material requerido para cada obra, cabe recalcar que el concepto de material envuelve todo lo relacionado con equipos, materiales, maquinaria, insumos y artículos de seguridad industrial necesarios para cada obra.

Tabla 19. Análisis Pedido de Material (A.1)

ACTIVIDADES	NOTAS DESCRIPTIVAS	NOTAS ACLARATORIAS
Verificar materiales/Equipos/ Art. Seguridad Industrial necesarios para obra	Poca organización en cuanto a fecha límite de entrega de pedidos	El supervisor de obra y el jefe de proyectos son los encargados de enviar el pedido de material, sin embargo no existen políticas que determinen cuando debe ser enviado este, otro de los problemas es la falta de documentación ya que estos pedidos generalmente se los hace únicamente por llamadas telefónicas o emails que muchas veces no se confirman su recepción.
Realizar Pedido		
Esperar pedido de todas la obras	Descoordinación, y demora en estas actividades.	La empresa realiza varias obras simultáneamente por lo que bodega Coca se encarga recibir todos estos pedido y unificarlos, el problema se presenta en la demora de espera de pedido de cada obra, por lo que no existe una fecha determinada para realizar este informe, y puede causar incluso demora en las obras al no disponer de material en el tiempo requerido.
Realizar informe de pedido		
Enviar requisición de material		
Recibir requisición de material	Control de stock deficiente	El primer problema se presenta en la espera de requisición de material, y su verificación para su autorización, al no contar con un control sobre el stock, las personas encargadas deben revisar materiales enviados anteriormente para verificar la necesidad de enviar más material
Analizar pedido		
Autorizar envío de material		
Comunicar aceptación o rechazo de envío de material		

Fuente: Manual de procesos anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay



Imagen 9. Oficinas Bodega Coca

Autoría: Pamela Cabay

Tabla 20. Análisis Valor Agregado Pedido de Material (A.1)

No	VAC	VE	P	E	M	I	A	Actividades
1	1							Verificar materiales/Equipos/ Art. Seguridad Industrial necesarios para obra
2			1					Realizar Pedido
3				1				Esperar pedido de todas la obras
4		1						Realizar informe de pedido
5		1						Enviar requisición de material
6				1				Recibir requisición de material
7		1						Analizar pedido
8		1						Autorizar envío de material
9		1						Comunicar aceptación o rechazo de envío de material

Fuente: Manual de procesos, anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay

En cuanto al análisis de valor agregado este es un subproceso esencial para el departamento de abastecimientos, existen actividades que si bien no tienen contacto directo con el cliente son necesarios para generar la salida del servicio. La requisición de material es una actividad que agrega valor al proceso (AVP), en si la mayoría de actividades de este subproceso dan un valor agregado a la empresa; la espera de pedidos de todas las obras es un ejemplo de actividad que causa demora en el proceso y no agrega valor, y que puede ser eliminada.

3.2.3.2. Compra de material (A.2)

El subproceso de compra de material se realiza principalmente en el área de logística y compras en las oficinas de Quito, quienes coordinan con Bodega Coca/ Quito y administración.

Un punto importante en la adquisición de material es la negociación con los proveedores para la entrega de material ya que esta se debe realizar directamente en bodega Coca y son artículos de seguridad industrial la entrega se realiza en bodega Quito, por lo que este transporte es responsabilidad del proveedor.

Tabla 21. Análisis Compra de Material (A.2)

ACTIVIDADES	NOTAS DESCRIPTIVAS	NOTAS ACLARATORIAS
Revisar archivo pedido de material autorizado	Base de datos deficiente	Al no contar con una base de datos actualizada, para la compra de materiales se debe recurrir a los archivos de compras pendientes para realizar la adquisición.
Buscar proveedores	No cuenta con método de selección y evaluación de proveedores	La empresa dispone de una lista de proveedores, basándose en compras realizadas anteriormente, sin embargo la falta de un método para selección de proveedores, demora el sub proceso ya que tarda en buscar proformas, esperarlas y negociar con los proveedores, además contando con una evaluación de proveedores se podría garantizar también la calidad de los materiales.
Pedir proformas a proveedores		
Esperar proforma de proveedores		
Recibir proforma de proveedores		
Enviar proforma a jefe de logística		
Analizar crédito, entrega, precios, calidad		
Seleccionar el mejor proveedor		
Realizar la compra	Centralización en la decisión de compra y falta de políticas para compras	El jefe de logística y compras es el encargado de autorizar y realizar la compra, el problema se presenta cuando existe una compra urgente, que muchas veces la realizan personas no designadas y a precios muchos más altos, y sin autorización
Enviar orden de compra	Descoordinación de procesos	La orden de compra debería ser enviada antes de realizar la compra, y en este caso no es así, por lo que puede provocar confusión y desorganización al momento de archivar documentos y pagos de proveedores.

Fuente: Manual de procesos, Anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay



Imagen 9. Área de logística y compras Quito

Autoría: Pamela Cabay

Tabla 22. Análisis Valor Agregado Compra de Materiales (A.2)

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	
1			1					Revisar archivo pedido de material autorizado
2					1			Buscar proveedores
3					1			Pedir proformas a proveedores
4				1				Esperar proforma de proveedores
5				1				Recibir proforma de proveedores
6						1		Enviar proforma a jefe de logística
7		1						Analizar crédito, entrega, precios, calidad
8		1	1					Seleccionar el mejor proveedor
9					1			Realizar la compra
10					1			Enviar orden de compra
11			1					Archivar orden de compra

Fuente: Manual de procesos, Anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay

Este subproceso presenta actividades que principalmente dan valor agregado a la empresa, que son necesarios para generar la salida y que son necesarios para cumplir con los requerimientos del cliente, sin embargo existen actividades que no agregan valor y que implican espera, estas actividades podrían ser eliminadas mediante la integración de un método de selección y evaluación de proveedores, y de esta manera añadir una actividad que agregue valor al cliente mediante la garantía de calidad de los materiales utilizados en las obras.

3.2.3.3. Almacenamiento de material (A.3)

El subproceso de almacenaje de materiales se realiza principalmente en bodega Coca, su finalidad es recibir los materiales, clasificarlos, almacenarlos y realizar el inventario de cada uno de los materiales.



Imagen 11. Bodega Base Coca

Autoría: Pamela Cabay

Tabla 23. Almacenamiento de material (A.3)

ACTIVIDADES	NOTAS DESCRIPTIVAS	NOTAS ACLARATORIAS
Recepción de pedido	Procesos repetitivos	Se recibe los pedidos en la bodega general, sin embargo el proceso de clasificación de materiales según su composición podría ser comprimida o eliminando actividades repetitivas. Otro problema se presenta en el informe de recepción que muchas veces es enviado después de varios días de haber recibido la mercadería. Este informe es enviado vía mail, pero no siempre se verifica la recepción del mismo.
Verificar que el pedido esté completo		
Constatar que los materiales/equipos estén en buen estado		
Trasladar artículos a bodega general		
Clasificar materiales según su composición		
Almacenar materiales en cada sección		
Elaborar informe de recepción de materiales/equipos		
Enviar informe de recepción de materiales		
Realizar nuevo inventario de cada sección de materiales	Base de datos no actualizada	Cada vez que llega mercadería de se debe actualizar el kárdex de cada uno de los materiales, y actualizada en la base de datos de Excel, este proceso no siempre se realiza a tiempo.
Actualizar Kárdex de cada material		
Enviar Kárdex actualizado a logística Quito		

Fuente: Manual de procesos, anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay

Tabla 24. Análisis de Valor Agregado Almacenamiento de Material (A.3)

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	Actividades
1		1						Recepción de pedido
2		1						Verificar que el pedido esté completo
3						1		Constatar que los materiales/equipos estén en buen estado
4					1			Trasladar artículos a bodega general
5					1			Clasificar materiales según su composición
6		1						Almacenar materiales en cada sección
7		1						Elaborar informe de recepción de materiales/equipos
8							1	Enviar informe de recepción de materiales
9							1	Realizar nuevo inventario de cada sección de materiales
10							1	Actualizar Kárdex de cada material
11							1	Enviar Kárdex actualizado a logística Quito

Este subproceso está integrado por varias actividades (AVP), es decir que agregan valor al proceso y a la empresa, como son la recepción de materiales su almacenaje, y el informe de esta recepción, no obstante actividades que no agregan valor ya que son repetitivas u obsoletas, pueden ser eliminadas o sustituidas por un programa que optimice el desempeño de las mismas, cumpliendo de mejor manera con el objetivo del subproceso.



Imagen 12. Almacenamiento de material bodega Coca

Autoría: Pamela Cabay



Imagen 13. Bodega de aceites bodega Coca

Autoría: Pamela Cabay

3.2.3.4. Transporte de material (A.4)

El subproceso de transporte de material tiene como finalidad el traslado de materiales desde la bodega Coca hasta los campamentos satélite, el transporte utilizado es propio de la empresa, y puede ser camiones, trailers, volquetas.

Tabla 25. Análisis de transporte de material (A.4)

ACTIVIDADES	NOTAS DESCRIPTIVAS	NOTAS ACLARATORIAS
Revisar requisición de material	Actividades incompletas y bajo control	Empezando desde la revisión de requisición de material, se debe ir a los archivos para verificar los materiales que deben ser enviados a cada obra, se embarca los materiales y se los envía, se puede observar falta de actividades de control especialmente en el transporte que es precisamente cuando la pérdida de material se da frecuentemente. Además se da el mismo problema con el kárdex ya que no se lo actualiza inmediatamente.
Embalar material requerido		
Elaborar Guía de remisión		
Embarcar materiales/equipos		
Actualizar en kárdex egreso de material		
Transportar material/equipo a campamento satélite		
Recibir material/equipo	No hay control ni documentación	Se recibe material en campamentos satélite, pero en estas bodegas no existe control de material y la recepción del mismo no es respaldado con documentos, únicamente la guía de remisión.
Informar a Bodega Coca recepción de material		

Fuente: Manual de procesos, anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay

Tabla 26. Análisis Valor Agregado Transporte de material (A.4)

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDADES
1							1	Revisar requisición de material
2		1						Embalar material requerido
3		1						Elaborar Guía de remisión
4		1						Embarcar materiales/equipos
5							1	Actualizar en kárdex egreso de material
6		1						Transportar material/equipo a campamento satélite
7		1						Recibir material/equipo
8		1						Informar a Bodega Coca recepción de material

Fuente: Manual de procesos, anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay

Este subproceso está compuesto por varias actividades que agregan valor al proceso, por lo que no es necesario eliminarlas, pero si integrar nuevas actividades de control que servirán de valor agregado para la empresa en sí.



Imagen 14. Transporte de materiales

Autoría: Pamela Cabay

3.2.3.5. Envío de artículos de seguridad industrial (A.5)

Este subproceso se basa únicamente en el envío de artículos de seguridad industrial es decir, uniformes, mandiles, guantes, gafas, cascos, zapatos, y botas, almacenados en bodega Quito. Es una bodega en tránsito ya que los artículos son enviados después a bodega Coca para su distribución en cada obra. Ésta es una bodega pequeña que dispone solo de un asistente de bodega. Esta bodega está dirigida por el jefe de logística y compras. Uno de los principales problemas que existe en esta bodega es la falta de control, personal no capacitado, los artículos no están bien almacenados al ser una bodega pequeña no cuenta con secciones de almacenamiento

Tabla 27. Análisis envío de artículos de seguridad industrial (A.5)

ACTIVIDADES	NOTAS DESCRIPTIVAS	NOTAS ACLARATORIAS
Revisar pedido de art. Seguridad industrial	No existe control ni base de datos actualizada	El jefe de logística recibe los pedido enviados desde bodega Coca, sin embargo al no existir una base de datos actualizada sobre stock y cantidades enviadas en días pasados, el jefe de logística debe emplear su propio control y decidir si se va a enviar y la cantidad de artículos que se va a enviar. La liste de pedido es enviada únicamente vía telefónica, lo que puede influenciar en malos entendidos, y confusiones, ya que no existe un respaldo.
Decidir si se va a enviar todos los artículos pedidos		
Elaborar lista de pedido		
Enviar lista de pedido Bodega Quito		
Empaquetar pedido	No hay capacitación, desorden en bodega.	En esta bodega labora una persona, asistente de bodega, es el encargado de empaquetar los artículos y enviar los pedidos junto con la guía de remisión, sin embargo uno de los problemas que presenta es que no está bien capacitado, se trató de implementar el uso de kárdex pero no tuvo resultados. La bodega no está ordenada, todos los paquetes están apilados, es difícil conocer la cantidad exacta de cuantos artículos se dispone en bodega.
Elaborar guía de remisión		
Enviar pedido a Base Coca		

Fuente: Manual de procesos, anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay



Imagen 15. Bodega Quito Bloque A

Autoría: Pamela Cabay



Imagen 16. Bodega Quito Bloque B

Autoría: Pamela Cabay

Tabla 28. Análisis de Valor Agregado Envío de artículos de seguridad industrial (A.5)

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDADES
1				1				Revisar pedido de art. Seguridad industrial
2						1		Decidir si se va a enviar todos los artículos pedidos
3							1	Elaborar lista de pedido
4					1			Enviar lista de pedido Bodega Quito
5			1					Empaquetar pedido
6		1						Elaborar guía de remisión
7		1						Enviar pedido a Base Coca
8							1	Informar recepción de pedido

Fuente: Manual de procesos, anexo 3

Elaboración: Pamela Cabay

En este subproceso está compuesto por actividades que no agregan valor al proceso, que pueden eliminadas o se puede integrar políticas que contribuyan en las funciones del proceso, de esta manera contar con actividades que tengan un valor agregado y permita cumplir con la salida del servicio.

3.3. EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

3.3.1. Matriz de evaluación factores externos

En esta matriz se presenta un resumen y una evaluación de los principales factores externos que afectan a la empresa, amenazas y oportunidades, esto en base al análisis del ambiente externo previamente elaborado.

El total del peso ponderado para Cyfoil fue de 2,22, y se encuentra debajo del promedio ponderado, lo que indica que las amenazas de la empresa son un poco más fuertes que sus oportunidades. Hay que considerar que la mayoría de las amenazas se deben a la situación económica por la que está cruzando el país, en especial la caída del precio del petróleo, Cyfoil al ser una empresa relacionada a esta industria puede percibir de una manera más directa esta crisis económica.

Sin embargo Cyfoil tiene la posibilidad de aprovechar al máximo sus oportunidades y de esta manera combatir sus amenazas, en este caso hacer uso del desarrollo tecnológico y alianzas estratégicas con empresas extranjeras que puede ser muy beneficioso para la empresa, para su crecimiento y reconocimiento.

Ponderación	Sin Importancia	0,00
	Muy Importante	1,00
Impacto	Fortaleza Importante 4	
	Fortaleza Menor 3	

Tabla 29. Matriz de evaluación de factores externos

	Factores Determinantes		Peso	Impacto	Peso Ponderado
	OPORTUNIDADES				
1	Desarrollo y crecimiento tecnológico		0,06	4	0,24
2	Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con empresas extranjeras		0,09	4	0,36
3	Desarrollo de nuevos proyectos estratégicos relacionado a la empresa (hidroeléctricas, refinerías, estaciones)		0,06	3	0,18
4	Incorporación de nuevos campos de operación de bloques en el Sur Oriente Ecuatoriano		0,08	4	0,32
5	Posibilidad de expansión de la frontera ecuatoriana		0,07	3	0,21
	AMENAZAS				
6	Caída del precio del petróleo		0,15	1	0,15
7	Dependencia importante del petróleo		0,1	2	0,2
8	Inestabilidad dentro del gobierno actual (leyes, normas, gabinete)		0,08	1	0,08
9	Baja inversión extranjera		0,05	2	0,1
10	Alto nivel de competencia		0,05	2	0,1
11	Alza de impuestos y aranceles		0,06	1	0,06
12	Inestabilidad económica del país		0,08	1	0,08
13	Altos costos de materias primas		0,07	2	0,14
	TOTAL		1		2,22

3.3.2. Matriz de evaluación factores internos

En esta matriz se hizo también un resumen de los factores internos que afectan a Cyfoil, basados en el análisis interno realizado previamente, utilizando también información recaudada en encuestas, entrevistas y fichas de observación.

El total de peso ponderado es de 2.32, se encuentra debajo de la media ponderada, lo que indica que la empresa tiene varias debilidades fuertes, en este caso se presentan falencias en cuanto a procesos no definidos que pueden llegar a retrasar la operación de la empresa, también se presenta un peso alto en cuanto a comunicación interna, y carencia de programas de capacitación.

Cabe recalcar que la empresa dispone también de fortalezas relevantes, que si son bien aprovechadas pueden aminorar estas debilidades, creando también planes estratégicos para combatirlas.

Ponderación	Sin Importancia	0,00
	Muy Importante	1,00
Impacto	Fortaleza Importante 4	
	Fortaleza Menor 3	

Tabla 30. Matriz de evaluación de factores internos

		Factores Determinantes		
		Peso	Impacto	Peso Ponderado
FORTALEZAS				
1	Nombre con prestigio y reconocido en el mercado	0,07	4	0,28
2	Experiencia en la industria	0,06	4	0,24
3	Dispone de áreas especializadas para su desempeño operativo	0,03	3	0,09
4	Dispone de maquinaria de alta tecnología y especializada para sus operaciones	0,05	4	0,2
5	Buena relación con los clientes	0,05	4	0,2
6	Apertura al cambio	0,04	4	0,16
7	Capacidad para atender a más de 2 proyectos a la vez	0,03	4	0,12
8	Talento humano con experiencia	0,04	4	0,16
9	Desarrollo de programas de seguridad industrial	0,02	3	0,06
10	Instalaciones en excelente estado	0,02	3	0,06
DEBILIDADES				
11	No dispone de un proceso para selección de proveedores	0,03	1	0,03
12	Procesos que no se ajustan al crecimiento de la empresa	0,06	1	0,06
13	La liquidez que dispone la empresa es decreciente en relación a años pasados	0,02	2	0,04
14	La empresa presenta un alto porcentaje de endeudamiento a corto plazo	0,02	2	0,04
15	Deficiencia en la comunicación de objetivos, metas y estrategias a empleados	0,04	1	0,04

DEBILIDADES		Peso	Impacto	Peso Ponderado
16	No cuenta con facilidades modernas y automatizadas para la gestión administrativa	0,04	1	0,04
17	Comunicación interna deficiente	0,03	1	0,03
18	Carencia de programas de capacitación al talento humano	0,03	1	0,03
19	Carencias metodológicas en cuanto a documentación.	0,02	2	0,04
20	La calidad del proceso productivo no se transmite al mercado con la intensidad necesaria.	0,03	1	0,03
21	Bajo control de bodegas y gestión de las mismas	0,05	1	0,05
22	No existe un manual de procesos establecido	0,04	1	0,04
23	Bases de datos no actualizadas constantemente	0,03	2	0,06
24	Cartera de cliente pequeña	0,04	2	0,08
25	No dispone de un historial de compras y proveedores	0,03	2	0,06
26	Políticas de la empresa débiles	0,04	1	0,04
27	Delegación de responsabilidades deficiente	0,04	1	0,04
	TOTAL	1		2,32

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS

La presente propuesta de un modelo de mejoramiento del proceso de abastecimientos de la empresa Cyfoil. Cía. Ltda., va dirigida a accionistas, gerentes, y empleados de la empresa

Un mundo globalizado, lleno de cambios constantes, avances tecnológicos, facilidades de comercio, factores políticos, económicos, ambientales y sociales han creado un mercado competitivo, en el cual la empresa debe ir en busca, no solo alcanzar sus metas financieras, sino también de ir creciendo y desenvolviéndose de acuerdo al cambio inminente, satisfacer las necesidades de sus clientes brindándoles un valor agregado que los diferencie de su competencia, desarrollando así ventajas competitivas. No se trata únicamente de imitar a la competencia, se trata de ser diferentes.

Este modelo de mejoramiento de procesos surge entonces como una herramienta alternativa para la solución de falencias que presenta el proceso de abastecimientos de la empresa.

4.1.1. Finalidad

Proponer un proceso de abastecimientos rediseñado, con el fin de obtener mejoras destacables en cuanto a control, costos, almacenamiento de materiales, y administración de bodegas; optimizando así el desempeño de la empresa, incorporando subprocesos con valor agregado que permitan cumplir con los requerimientos del cliente.

4.1.2. Importancia de la implantación del modelo.

Cyfoil Cía. Ltda., es una empresa que gracias a la experiencia adquirida a lo largo de estos años, ha logrado ocupar un lugar muy importante en el sector de construcciones petroleras, su crecimiento ha sido inminente; sin embargo es deber de la empresa ir a la par de su evolución junto con sus procesos de apoyo como es el de abastecimientos.

Por dichas razones es importante que la empresa cuente con un proceso eficiente, que cumpla con los objetivos y expectativas tanto de los miembros de Cyfoil Cía. Ltda., como de sus clientes.

4.2.MODELO DE MEJORA DE PROCESOS

4.2.1. Manual de procesos propuesto

En el anexo 4 se encuentra el manual de procesos propuesto, en el que se detalla el proceso y sus subprocesos rediseñados con el fin de cumplir de cumplir con las expectativas del mejoramiento de proceso de abastecimientos.

Con este proceso rediseñado se espera principalmente mantener un mejor control sobre los materiales, el requerimiento de los mismos su compra, almacenamiento, transporte y utilización. Otra de las expectativas es el uso óptimo de recursos como tiempo, dinero, tecnología y capital humano.

Los subprocesos detallados en el manual de procedimientos son:

- Pedido de materiales
- Compra de materiales
- Selección de proveedores

- Almacenamiento de materiales
- Transporte de materiales
- Envío de EPP
- Renovación de EPP

Cada subproceso se encuentra integrados por su objetivo, su alcance, autoridad y responsables de cada actividad. Además cuenta con definiciones importantes, sus respectivas políticas y actividades detalladas. Se incorporó también indicadores de gestión, con los cuales se podrá ir calificando el desempeño de cada uno de los subprocesos y de esta manera determinar si está cumpliendo con su objetivo. Por último se agregó una representación gráfica de cada subproceso llamada también flujograma.

Cada uno de los subprocesos fue rediseñado con el fin de establecer un procedimiento coherente y cronológico, que cumpla con sus respectivos objetivos desarrollando tareas que brinden un valor agregado tanto a la empresa como al cliente.

Una de las principales finalidades fue la de incrementar el control sobre estos procedimientos, por lo cual fue imprescindible detallar en este manual tanto la autoridad, como la responsabilidad de cada una de las personas que intervienen en los subprocesos.

En este manual también se encuentra detallada cada una de las actividades a realizar, y el tiempo en el que deben ser ejecutadas. Se incluye también políticas que son base fundamentalmente para el correcto desempeño del proceso.

El propósito de la reingeniería fue también el de llenar vacíos que presentaba el proceso actual de abastecimientos, es por eso que fue necesario incluir dos nuevos subprocesos que son: Selección de proveedores y renovación de EPP (Elementos de protección personal). Se vio la necesidad de agregar estos dos subprocesos, basándose en datos recogidos a través de las entrevistas en donde tantos altos mandos como empleados veían conveniente incluirlos dentro del manual de procedimientos, y de esta manera contar con una guía para llevarlos a cabo de la manera más correcta.

Cabe recalcar que una de los principales cambios presentados en esta reingeniería es el sistema computarizado de gestión de control de bodegas que se espera incorporar al proceso. Mediante este programa lo que se quiere alcanzar es la sistematización del proceso, y de esta manera mantener un mejor control sobre los materiales, agilizar actividades y organización en cuanto a datos incorporados en la plataforma.

4.2.2. Diseño de la nueva estructura organizativa

Parte importante para que un proceso desarrolle sus actividades exitosamente es contar con un organigrama, es decir una expresión gráfica de la organización, una guía para conocer la división de funciones, líneas de autoridad, responsabilidad, relación y comunicación entre jefes y grupos de empleados

4.2.2.1. Tipo de organigrama propuesto

El organigrama propuesto es de tipo vertical, presenta unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del jefe de logística y compras en la administración Quito y el Jefe de Bodega en la Base Coca y campamentos satélite. Cada línea de conexión representa sus subordinados, comunicación y responsabilidad de puestos.

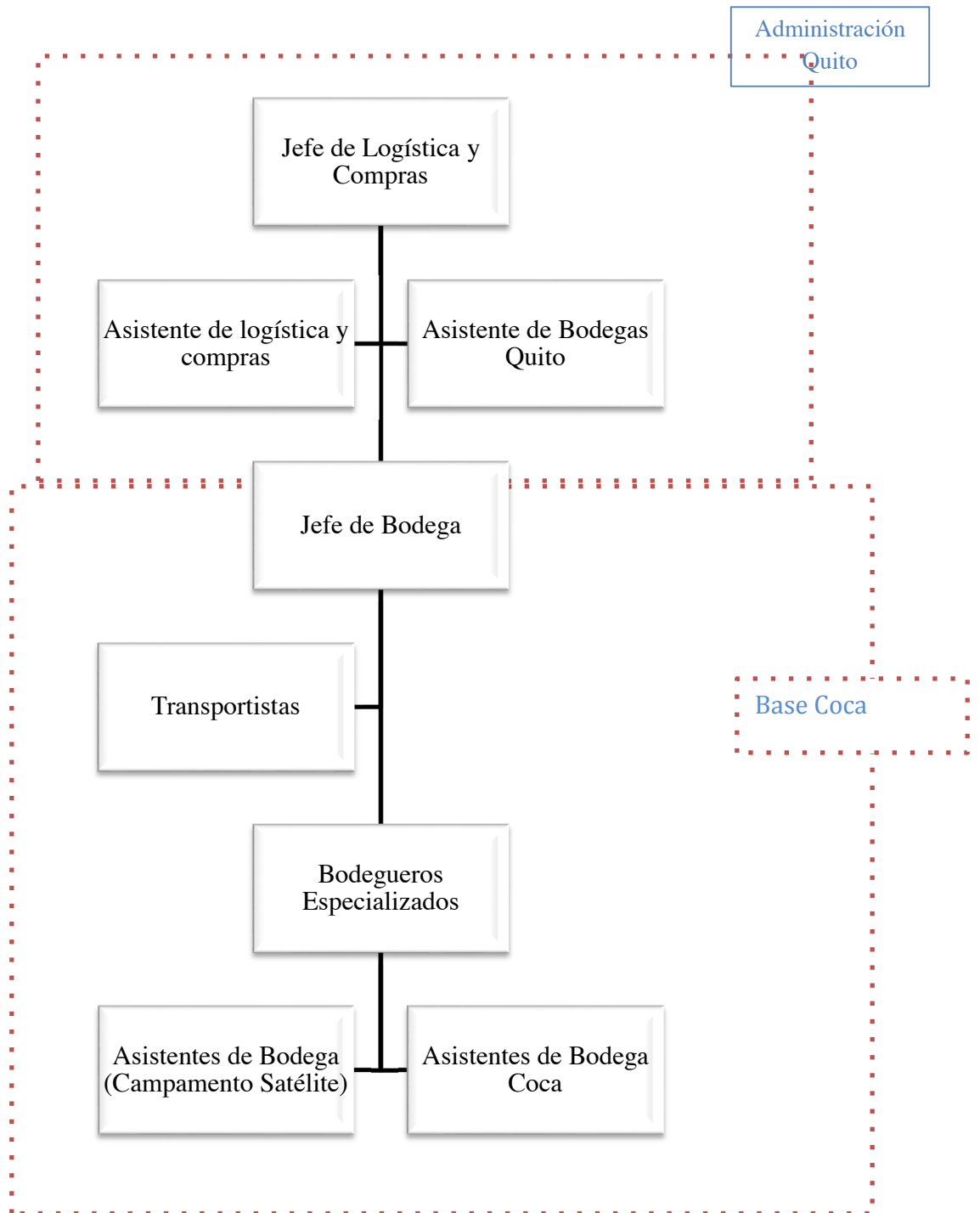
4.2.2.2. Descripción del organigrama

El organigrama está dividido en dos principales secciones que son la administración Quito y Base Coca. En la sección de Quito se ubica el departamento de logística y compras, encabezado por su jefe teniendo bajo su responsabilidad al asistente de logística y compras y asistente de bodega Quito.

En la sección de administración Coca es decir Base Coca, el jefe de bodega es la mayor autoridad teniendo bajo su dependencia a bodegueros especializados y a su vez estos tienen bajo su responsabilidad a asistentes de bodegas tanto del Coca como de los campamentos satélites.

Cabe recalcar que en el proceso de abastecimientos tanto el jefe de logística y compras como el jefe de bodegas trabajan conjuntamente, sin embargo la responsabilidad máxima de este proceso la tiene el mencionado en primer lugar.

4.2.2.3. Organigrama propuesto departamento de abastecimientos



4.2.2.4. Descripción de funciones

Tabla 31. Descripción de funciones organigrama propuesto

Cargo	Subprocesos en los que interviene	Descripción de funciones
<p>Jefe de Logística</p> <p>Esta persona debe cumplir con un perfil profesional con conocimientos de logística y experiencia en el área ya que será autoridad en todo el proceso de abastecimientos, laborara principalmente en las oficinas de Quito. Tendrá acceso además al sistema de gestión de bodegas y control sobre el mismo.</p>	Pedido de materiales	Analiza requerimiento de materiales y decide si se autoriza la compra o no
	Compra de materiales	Encargado de verificar orden de compra, autorizar la misma y mantener la comunicación con Bodega Coca. Es la autoridad en este subproceso
	Selección de proveedores	Responsable del control, negociaciones, acuerdos con proveedores y actualizaciones en el sistema de gestión de inventarios de bodega
	Envío de Elementos de protección personal	Es responsable de elaborar hoja de requerimientos enviar al bodega Quito y controlar este subproceso.
<p>Jefe de Bodega (COCA)</p> <p>El perfil para este cargo es de una persona que tenga conocimiento sobre manejo y control de bodegas. Además de sus funciones, será autoridad en las operaciones de bodega Coca y el encargado de comunicar cualquier inconveniente con Cyfoil Quito</p>	Almacenamiento de materiales	Es la autoridad en este subproceso y encargado de supervisar este procedimiento, además es el responsable de comunicar todo tipo de información y observaciones a Jefe de logística y compras y supervisores de obra.
	Transporte de materiales	Es responsable por presentar el informe de los materiales a enviar a cada obra
	Envío de Elementos de protección personal	Controlar el pedido que cumpla con la guía de remisión e informar cualquier anomalía

Cargo	Subprocesos en los que interviene	Descripción de funciones
<p>Asistente de logística y compras</p> <p>Esta persona debe cumplir con las características de tener experiencia y conocimiento en cuanto a logística, disponibilidad de tiempo, y realizara sus actividades en Cyfoil Quito</p>	Compra de materiales	Es el responsable de realizar la compra basándose en el subproceso de selección de proveedores
	Selección de proveedores	Responsable de realizar el análisis de proveedores, realizar la ficha de evaluación y presentar un informe pre selección a su jefe inmediato.
	Envío de Elementos de protección personal	Ayuda en el control de inventario físico y control en el sistema de gestión de bodega
<p>Asistente de bodega (Quito)</p> <p>La bodega Quito no es muy amplia ya que solo se utiliza para EPP es por eso que solo se requiere de una persona.</p>	Envío de Elementos de protección personal	Es el responsable de recibir la lista de EPP requeridos, empaquetarlos y elaborar su respectiva documentación como es la guía de remisión, para su envío.
<p>Bodegueros especializados</p> <p>Se contará con dos bodegueros especializados, quienes realizaran actividades más administrativas y estarán a cargo del manejo del sistema de gestión de bodega, laborarán en Base Coca</p>	Pedido de materiales	Recibe los pedidos de materiales de todas la obras, elabora una requisición general, además registrar ingresos y egresos al sistema de gestión de inventarios de bodega
	Almacenamiento de materiales	Responsable por realizar informes sobre la recepción de materiales, y sobre todo de mantener actualizado tanto ingresos como egresos de materiales en el sistema de gestión de bodegas
	Transporte de materiales	Encargado de realizar las guías de remisión y el respectivo procedimiento para el egreso de materiales

Cargo	Subprocesos en los que interviene	Descripción de funciones
Asistentes de bodega COCA Se necesitaran 2 asistente en Bodega Coca, quienes desarrollarán actividades de almacenamiento físico	Transporte de materiales	Responsable de preparar materiales para ser transportados y embarcarlos
	Almacenamiento de materiales	Se encargan de recibir los materiales, y almacenarlos en la bodega en cada sección según su composición
Asistente de bodega satélite Cada proyecto contara con una persona encargada de bodega de obra.	Transporte de materiales	Es responsable de recibir los materiales, informar su recepción, almacenarlos y registrar su uso
	Renovación de EPP	Es responsable de verificar que la existencia de EPP que requieran ser renovados, retirarlos y llenar las fichas de devolución.
Transportistas El vehículo en el que se transporta los materiales es alquilado, sin embargo el transportista es parte de la nómina de Cyfoil Cía. Ltda.	Transporte de materiales	Transportar los materiales desde bodega Coca hasta campamento satélite

Fuente: Manual de procesos propuesto

Elaboración: Pamela Cabay

4.2.3. Requerimientos para el modelo

Para llevar a cabo esta mejora de procesos serán necesarios cumplir con algunos requerimientos para el éxito de la misma. Entre los requisitos se encuentran:

4.2.3.1. Sistema de gestión de control de bodegas

Como se mencionó anteriormente una parte clave para el éxito de la mejora de procesos es la de integrar un sistema de control de bodegas, para lo cual el primer paso fue detallar las características del programa requerido, y de esta manera buscar cotizaciones de programas que cumplan con estas características o que puedan ser adecuados a las necesidades del proceso. Entre las características requeridas se encuentran:

- Creación de una plataforma integrada por una base datos de cada uno de los materiales utilizados en obras o de compra frecuente junto con su respectivo código
- Accesibilidad a esta plataforma, por parte tanto del gerente como de autoridades y jefes de cada subproceso.

- Base de datos de proveedores, historial de compras que incluya fechas, precios, descuentos y crédito aplicado.
- Administrar varias bodega a la vez
- Código de barras interno para los artículos (materiales)
- Filtros para consulta de información de artículos
- Consulta de informe en kárdex
- Sistema de ingresos y egresos de artículos
- Aprobaciones y autorizaciones de pedidos y órdenes de compra. Consulta de estado de las mismas.
- Reporte de existencias de materiales
- Reporte de movimiento de materiales

- Administración de ubicación de materiales
- Apertura adicional de otros módulos en caso de apertura de bodegas adicionales
- Estabilidad del programa, que sea fiable
- Seguridad del programa
- Es importante la simplicidad del programa, esto en busca de una rápida adaptación por parte de las personas que harán uso de este.

Basándose en estas características se procede la búsqueda de cotizaciones de empresas que brinden el servicio de programadores y ofrezcan un sistema que cumplan con estos requisitos. Se procede después al análisis de estas cotizaciones en donde se toma en cuenta tanto las características que el programa ofrece, precio, seguridad, velocidad y simplicidad.

Para este análisis se contó con 4 cotizaciones de las cuales dos de ellas fueron preclasificadas por ser las mejores calificadas al cumplir los

requisitos. Entre las dos opciones se encuentran Crifa Cía. Ltda. (Slon Corp.) Y Elixir Software.

A continuación un cuadro comparativo entre los programas que ofrece que cada empresa.

Tabla 32. Comparación programas de gestión de control de bodegas

	Ventajas	Desventajas
Slon Corp.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta historial de proyectos y experiencia • Cumple con las características requeridas • Garantía y soporte técnico de 1 año • Soporte en fases de prueba • No requiere licenciamiento • Proceso de desarrollo e implantación (2 meses) • Programa de propiedad exclusiva para el cliente • Asesoría profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • No incluye cambio de servidores • Costo extra por módulos adicionales • Costo mayor a Elixir Software (9800 USD más IVA) • Precios variantes después de 8 días
Elixir Software	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con las características del programa requerido • Está directamente comunicado con otros módulos como el de contabilidad y pagos, esto se considera ventaja ya que todos los departamentos de la empresa funcionaran con un mismo programa • Se ha trabajado con esta empresa anteriormente • Incluye horas de capacitación y soporte técnico • Precio menor que competencia (5600 USD) • Permite apertura de módulos adicionales en caso de ser requeridos • Facilidad de pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Costo extra por movilización fuera de Quito • Cotización valida únicamente por 30 días

Fuente: Cotizaciones de programas gestión de bodegas, anexo 5

Elaboración: Pamela Cabay

Una vez realizada la comparación de ventajas y desventajas de cada uno de los programas se ha decidido tomar en cuenta la cotización de Elixir Software, al ser una empresa con la que ya se ha trabajado anteriormente, cumple con los características que se espera del programa, además ofrece un sistema mucho más completo que conecta a los principales departamentos de la empresa. Se la toma en cuenta también por precio mucho más competitivo que el de Slon Corp.

4.2.3.2. Capacitación de empleados

Como se ha mencionado anteriormente un factor importante para el buen desarrollo de los procesos propuesto es la capacitación a empleados. Lo que se espera lograr es principalmente dar a entender a los empleados que con este rediseño lo que se busca es optimizar el desempeño de la empresa y el factor humano es un punto clave para el éxito de este objetivo por lo cual es necesario que:

- Exista un compromiso de parte de los altos mandos y empleados.
- Exista el compromiso de los empleados con la empresa, dar a entender que no solo es el éxito de la compañía, es también el logro de cada uno de los integrantes del proceso y del trabajo en equipo.

- Se dé un compromiso de las personas con los cambios
- Existan Incentivos adecuados para desarrollar un método de capacitación eficaz
- No enfocarse únicamente en el “cómo hacer”, sino en saber, entender y analizar basándose en el “porque”.
- Dar a conocer las nuevas responsabilidades y tareas que cada uno de los empleados debe cumplir.
- Mejorar tanto las habilidades de comunicación
- Mejorar habilidades de manejo de conflictos
- El empleado se sienta identificado con la empresa, y la importancia de su trabajo en ella.

Para lograr estos objetivos es necesario la capacitación de empleados, y de esta manera también dar a conocer el nuevo proceso a seguir, los cambios realizados, y también de los nuevos sistemas integrados. Cabe recalcar que los empleados también serán capacitados por parte de la

empresa contratada para el desarrollo del sistema de gestión de bodegas. Además con este punto se espera cubrir debilidades de la empresa en cuanto a capacitación, y mejorar también la comunicación interna.

4.2.3.3. Cambios de infraestructura

Dentro de este modelo se necesita realizar cambios de infraestructura de misma manera, esto referendos principalmente a la infraestructura tanto de bodega Base Coca y Quito. Entre los cambios se encuentran limpieza general de bodega, cambio en las estructuras de almacenamiento, también se realizara un levantamiento de inventario de los artículos que actualmente se encuentran en bodega y de esta manera colaborar con la elaboración de la base de datos de materiales.

4.2.3.4. Equipos de computación

Sera necesario integrar dos equipos de computación uno para bodega Quito. Base Coca cuenta con equipos de computación suficientes, al igual que los campamentos satélites por lo que no será necesario la adquisición de otros equipos.

4.3. COSTO BENEFICIO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO

Aplicar este modelo claramente implicará un costo por todos los elementos que deben ser integrados al proceso, sin embargo hay que verlo también como una inversión, con la que se podrán observar cambios tanto a corto como a largo plazo y que además beneficiará al desempeño de la empresa.

4.3.1. Presupuesto para la implantación del modelo

Tabla 33. Presupuesto para reingeniería

Detalle	Valor
Capacitación al personal involucrado (Incluye material de capacitación)	\$ 2000,00
Sistema de gestión control de bodegas	\$ 5600,00
Equipo de computación	\$ 600,00
Transportes y viáticos	\$ 700,00
Estructuras de almacenamiento	\$ 500,00
Total	\$ 9400.00

Elaboración: Pamela Cabay

El costo final de implantar este modelo es de un valor aproximado de \$9 400, se ha llegado a esta cantidad después de realizar varios estudios sobre las necesidades de

empresa, buscando lo mejor, no se trata únicamente de buscar el menor precio, sino de buscar lo mejor a un precio competitivo que cubra los requerimientos.

Usualmente los altos mandos no creen que sea necesario esta inversión, sin embargo hay que tomar en cuenta los beneficios que traerá a la empresa. Partiendo desde la reducción de costos, al mantener un mejor control sobre los materiales se evitará la pérdida de los mismos, ayuda también en el control de stock de materiales, conocer su ubicación y en qué fueron utilizados.

El recurso tiempo, al tener un procedimiento organizado que cuenta con personas responsables del mismo y políticas que cumplir, las actividades serán realizadas en un tiempo determinado, de esta manera no habrá problemas en cuanto a cumplimiento de obras o retraso de las mismas.

Esta reingeniería también está enfocada a la satisfacción del cliente, es por eso la implementación de un método de selección de proveedores, el cual busca contar con una base de datos con información histórica de compras realizadas junto con precios, descuentos y créditos. Además de una evaluación continua, para de esta manera asegurar al clientes que se han usado materiales de calidad.

Otro de los beneficios será también para futuras obras, la empresa gracias al sistema integrado tendrá la posibilidad de contar con informes sobre la cantidad desembolsada

en cuanto a proveedores por obra, estos datos podrán ser tomados en cuenta para la elaboración de futuras ofertas de proyectos, y elaborar un presupuesto basándose en datos reales y no en estimados.

Todos los cambios presentados en esta propuesta han sido planteados con el solo objetivo de optimizar el desempeño de la empresa, enfocándose en un proceso en particular, el abastecimiento. Se han detectado las principales falencias, tras el levantamiento de procesos, información recolectada tanto en encuestas como en entrevistas; se ha realizado un cuidadoso estudio en cuanto a factores internos y externos que podrían afectar a la empresa. Basándose en esta información se realizó el rediseño de procesos, subproceso, y actividades, que cumplan con el requisito de brindar un valor agregado tanto a la empresa como a los clientes y a su vez crear una ventaja competitiva.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Con la implementación de un modelo de mejora del proceso de abastecimientos, se espera lograr un cambio evidente y sustancial en cuanto al control de materiales, organización de bodegas, selección de proveedores y control de costos.
- Es comprensible que al iniciar un negocio no se dispongan de un proceso definido para sus operaciones, y que se trate de adaptar sus actividades a sus necesidades; al principio este método puede dar resultado, sin embargo al ir la creciendo la empresa requerirá de un proceso más elaborado que va más allá de cubrir las necesidades del negocio sino de optimizar su desempeño junto con la apertura a seguir creciendo.
- El departamento de abastecimientos de Cyfoil Cía. Ltda. desde los inicios de la empresa ha venido desempeñando un proceso basado en la intuición de cómo deberían llevarse a cabo las actividades sin embargo es un proceso empírico que no va de acuerdo con las necesidades de la empresa, y que prácticamente retrasa el crecimiento de la misma.

- Existen factores externos como los políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales que pueden influir en las operaciones de la empresa. Por un lado los factores políticos afectan en cuanto al cumplimiento de leyes y adaptación a nuevas. Factores económicos, se refiere a indicadores como PIB, inflación, tasas de interés que influyen tanto en la economía general del país como en cada empresa. Factores sociales, referente a cultura, población y tradiciones que rodean que son prácticamente el entorno en el que la empresa opera. Factores tecnológicos y ambientales, el primero tiene que ver con avances tecnológicos y estadísticos mientras que el factor ambiental toma un giro importante para Cyfoil Cía. Ltda. al localizarse en el sector petrolero es su responsabilidad social preocuparse por su entorno ambiental.
- En cuanto a factores internos, es esencial conocer tanto debilidades como fortalezas de la empresa, de esta manera impulsar a la organización a explotar estas fortalezas y desarrollar un método viable para afrontar y superar debilidades.
- La experiencia de Cyfoil Cía. Ltda., es una de las principales fortalezas de Cyfoil y como tal debe ser usada como un arma para ser empresa líder en su sector.
- Para conocer el estado actual del proceso de abastecimientos se realizó un levantamiento de procesos, además con información recolectada en encuestas y entrevistas se pudo concluir que efectivamente el proceso actual no alcanza las expectativas deseadas. Además gracias a esta investigación se pudo detectar tanto falencias como cuellos de botella en el proceso.
- Tanto altos mandos como empleados reflejan en encuestas y entrevistas la deficiencia del proceso actual; entre sus principales preocupaciones se encuentra el tiempo que toma en realizar las tareas, falta de autoridad, y políticas en este proceso, lo que se refleja la ausencia de control de materiales.

- Con el análisis de valor agregado fue posible detectar aquellas actividades que no agregan valor en lo absoluto y que necesitan ser eliminadas, mejorados o reemplazados.
- Se hizo uso de un factor importante como es la tecnología en la propuesta de este modelo, al incorporar un sistema de gestión de control de bodegas. Este modelo no se basa únicamente acoger un programa informático, va más allá de esto; implica fusionarlo con el resto de elementos, e implementar una ideología de mejora continua
- La adaptación al cambio es primordial al poner en marcha un nuevo modelo, es por eso la importancia en la capacitación al personal, seguir un programa en el cual se dé a conocer el nuevo proceso y cambios que se realizaran en la empresa y sobre todo motivarlos a ver este transcurso no solo como un logro para la empresa sino para cada uno de los individuos que la conforman. En los resultados de las encuestas también fue reflejado la carencia de capacitación a empleados, lo que implica confusiones en sus tareas o desconocimiento de las mismas.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar este modelo de mejoramiento de procesos, ya que para su elaboración se ha realizado un cuidadoso estudio y se ha aplicado un rediseño de procesos enfocándose en los principales objetivos de la empresa.
- Se recomienda establecer un programa de capacitación y a la vez de evaluación a empleados, de esta manera impulsar a un mejor desempeño de parte de los mismos, y a su vez detectar falencias e ir afrontándolas.
- Organizar programas de capacitación en donde se dé a conocer el nuevo proceso a seguir junto con tareas y actividades que deberán ser cumplidas por cada uno de los empleados.
- Establecer métodos de incentivación al personal una vez que se ponga en marcha el modelo y de esta manera evitar resistencia o temor por la misma.
- Se recomienda realizar la evaluación, de cada subproceso. En el manual de procesos se ha establecido indicadores por cada subproceso, que recomienda sea evaluado utilizando estos indicadores y de esta manera conocer si se está cumpliendo con su principal objetivo.
- En cuanto a proveedores contactarse con ellos, dar a conocer la puesta en marcha de un nuevo proceso, y el subproceso de selección de proveedores, el cual incluirá nuevas exigencias y una evaluación para calificar su desempeño.
- Para el subproceso de almacenamiento, se recomienda organizar las bodegas por secciones, de esta manera se facilita la gestión de almacenaje, se mantiene

un orden y a su vez se reduce el riesgo laboral en cuestión de seguridad industrial.

- Elaborar un calendario para fechas de capacitación, fijando fechas también con el proveedor del sistema de gestión de bodegas, y asegurar de esta manera la asistencia de todo el personal.

- En cuanto a costo si bien la implantación de un nuevo modelo implica un desembolso, este debe ser visto como una inversión que llevará a la empresa a un paso más delante de lograr la eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- ABC, D. (2007). *Definición de flujograma*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/?s=Diagrama%20de%20flujo>
- Anaya , J., & Polanco , S. (2007). *Innovacion y mejora de procesos logísticos* . Madrid : ESIC EDITORIAL .
- Anaya Tejero, J. (2011). *Logística Integral*.
- Aste, E. A. (2010). *La reingeniería enfocada al cliente*. Obtenido de Boletín de lecturas sociales y económica: <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/aste1-1.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2014).
- Bonilla, E., Diaz , B., Kleeberg , F., & Noriega , M. (2010). *Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas*. Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima.
- CHANG, R. (1996). *Mejora Continua de Procesos: Guía Práctica para mejorar procesos y lograr objetivos medibles* . Barcelona : Ediciones Granica S.A. .
- CLUB BPM. (2011). *El libro del BPM* . Madrid .
- Dávila Zambrano, S. (2001). *Cinco momentos estratégicos para hacer reingeniería de procesos*.
- EMBI JP MORGAN . (2014).
- Fernández, H. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Gómez, Acevedo, Pardillo, Lopez, & Martinez. (2013). Características de la logística y redes de valor.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. Norma S.A.
- INEC. (2010). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Information Technology Association of America . (2010). Infotecnología.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. MéxicoD.F: Editorial Pearson Educación.

- Premium, R. (2009). *Reingeniería de procesos empresariales: Adaptarse es crecer*. (C. Czechowski, Ed.) Obtenido de http://assets1.csc.com/es/downloads/CSCO_Premium_VEsp.pdf
- Rappaport, A. (1997). *La creación de valor para los accionistas: una guía para inversores y directivos*.
- Ruíz Vásquez, E. (2008). *Reingeniería Ventajas y Desventajas*. Obtenido de Blogspot: <http://elomruizvasquez-reingenieria.blogspot.com/2008/10/definicion-y-ventajas-y-desventajas.html>
- The Boston Consulting Group . (2005). *Principios de Reingeniería*. Obtenido de http://www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf
- Universidad de Monterrey . (2004). *Historia y Desafíos*.
- Veritas, B. (2011). *Logística Integral*. Fundación Confemeat.

ANEXOS

ANEXO 1

101

DE BALANCES FORMULARIO ÚNICO SOCIEDADES Y

No. FORMULARIO

Resolución No.

ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES

01221408

NAC-DGERCG13-00801

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN

(O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA

031

AÑO 102

2013

No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE

104

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO

EXPEDIENTE

203

RUC 201

1791804819001

CYFOAL CIA. LTDA.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS LOCALES Y/O DEL EXTERIOR

Con partes relacionadas locales

Con partes relacionadas en paraísos fiscales

Con partes relacionadas en otros regímenes del exterior

Operaciones de activo 003
Operaciones de pasivo 004
Operaciones de ingreso 005
Operaciones de egreso 006

regímenes fiscales preferentes

Operaciones de activo 007
Operaciones de pasivo 008
Operaciones de ingreso 009
Operaciones de egreso 010

Operaciones de activo 011
Operaciones de pasivo 012
Operaciones de ingreso 013
Operaciones de egreso 014

TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

015

¿SUJETO PASIVO EXENTO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA?

017

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ESTADO DE RESULTADOS

ACTIVO

INGRESOS

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y equivalentes al efectivo

311 009,040.32

Inversiones corrientes

312 33.11

(-) Provisión por deterioro de inversiones corrientes

313

Cuentas y documentos por cobrar clientes corrientes

Relacionados / Locales

314

Relacionados / Del exterior

315

No relacionados / Locales

316 1,927,700.00

No relacionados / Del exterior

317

Otras cuentas y documentos por cobrar corrientes

Relacionados / Locales

318

Relacionados / Del exterior

319

No relacionados / Locales

320 22,652.94

No relacionados / Del exterior

321

(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro

322 11,289.8

Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (ISD)

323

Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)

324 72,275.21

Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)

325 47,652.01

Inventario de materia prima

326

Inventario de productos en proceso

327

Inventario de suministros y materiales

328

Inventario de prod. terminados y mercad. en almacén

329

Mercaderías en tránsito

330

Inventario repuestos, herramientas y accesorios

331

(-) Provisión de inventarios por valor neto de realización

y otras pérdidas en inventario

332

Activos pagados por anticipado

333

(-) Provisión por deterioro del valor del activo corriente

334

Activos no corrientes mantenidos para la venta y

operaciones discontinuadas

335

Otros activos corrientes

336

TOTAL ACTIVOS CORRIENTES

339 2,968,072.89

ACTIVO NO CORRIENTES

PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE

INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS

Terrenos

341 15,015.19

Inmuebles (excepto terrenos)

342 1,215,123.42

Construcciones en curso

343

Muebles y enseres

344 106,814.02

Maquinaria, equipo e instalaciones

345 883,976.87

(A efectos de la

Conciliación Tributaria)

601 1 14,984.69 601 2

602 1 28,414.66 602 2

603 1 603 2

604 1 604 2

605 1 605 2

606 1 606 2

607 1 607 2

608 1 608 2

609 1 609 2

610 1 610 2

611 1 30,285.73 611 2

609 9 15,052,367.36

600 2

En la columna "Valor exento" registre la porción del monto declarado en la columna "Total Ingresos" considerada como exenta de impuesto a la Renta

COSTOS Y GASTOS

COSTO

GASTO

VALOR NO

DEDUCIBLE

(A efectos de la

Conciliación Tributaria)

701 1 701 2

702 1 7,056,144.20 702 2

703 1 703 2

704 1 704 2

705 1 705 2

706 1 706 2

707 1 707 2

708 1 708 2

709 1 709 2

710 1 710 2

711 1 711 2

712 1 712 2

Naves, aeronaves, barcas y similares	316		Salarios, salarios y demás remuneraciones que			
Equipo de computación y software	317	9,600.05			3,412,656.35	
Vehículos, equipo de transporte y camión móvil	318	309,691.68				
Propiedades, planta y equipo por contratos de arrendamiento financiero	319		que no constituyen materia gravada del IESS	714 1	714 2	714 3
Otros propiedades, planta y equipo	357		Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	715 1	715 2	715 3
(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	358	250,627.97	Honorarios profesionales y dietas	716 1	716 2	716 3
(-) Deterioro acumulado de propiedades, planta y equipo	359		Honorarios a extranjeros por servicios ocasionales	717 1	717 2	717 3
Activos de exploración y explotación	360		Mantenimiento y reparaciones	719 1	719 2	719 3
(-) Amortización acumulada de activos de exploración y explotación	361		Combustibles y lubricantes	720 1	720 2	720 3
(-) Deterioro acumulado de activos de exploración y explotación	362		Promoción y publicidad	721 1	721 2	721 3
Propiedades de inversión	363		Suministros, materiales y repuestos	722 1	722 2	722 3
(-) Depreciación acumulada propiedades de inversión	364		Transporte	723 1	723 2	723 3
(-) Deterioro acumulado de propiedades de inversión	365		Provisiones	724 1	724 2	724 3
Activos biológicos	366		Para jubilación patronal	725 1	725 2	725 3
(-) Depreciación acumulada activos biológicos	367		Para desahucio	726 1	726 2	726 3
(-) Deterioro acumulado de activos biológicos	368		Para cuentas incobrables	727 1	727 2	727 3
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS	369	2,350,201.22	Por valor neto de realización de inventarios	728 1	728 2	728 3
ACTIVOS INTANGIBLES	370		Por deterioro del valor de los activos	729 1	729 2	729 3
Plusvalías	371		Otras provisiones	730 1	730 2	730 3
Marcas, patentes, derechos de Brevé y otros similares	372		Arrendamiento mercantil / Local	731 1	731 2	731 3
Activos de exploración y explotación	374		Arrendamiento mercantil / Del exterior	732 1	732 2	732 3
Otros activos intangibles	376		Comisiones / Del exterior	733 1	733 2	733 3
(-) Amortización acumulada de activos intangibles	377		Intereses bancarios	734 1	734 2	734 3
(-) Deterioro acumulado de activos intangibles	378		Local	735 1	735 2	735 3
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	379		Del exterior	736 1	736 2	736 3
ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	380		Intereses pagados a terceros	737 1	737 2	737 3
Inversiones no corrientes	381		Relacionados / Local	738 1	738 2	738 3
En subsidiarias y asociadas	382		Relacionados / Del exterior	739 1	739 2	739 3
En negocios conjuntos	383		No relacionados / Local	740 1	740 2	740 3
Otras	384		No relacionados / Del exterior	741 1	741 2	741 3
Cuentas y documentos por cobrar clientes no corrientes	385		Pérdida en venta de activos / Relacionadas	742 1	742 2	742 3
Relacionados / Locales	386		Pérdida en venta de activos / No relacionadas	743 1	743 2	743 3
Relacionados / Del exterior	387		Otras pérdidas	744 1	744 2	744 3
No relacionados / Locales	388		Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	745 1	745 2	745 3
No relacionados / Del exterior	389		Gastos indirectos asignados desde el exterior	746 1	746 2	746 3
(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro	390		per partes relacionadas	747 1	747 2	747 3
(-) Provisión por deterioro de activos financieros no corrientes	391		Gastos de gestión	748 1	748 2	748 3
Otros activos financieros no corrientes	392		Impuestos, contribuciones y otros	749 1	749 2	749 3
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	393		Gastos de viaje	750 1	750 2	750 3
Otros activos no corrientes	394		IVA que se carga al costo o gasto	751 1	751 2	751 3
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES (369+ 379+ 393+ 397)	395	2,350,201.22	Depreciación de propiedades, planta y equipo	752 1	752 2	752 3
TOTAL DEL ACTIVO (339 + 390)	396	5,318,274.19	(Excluye activos biológicos y propiedades de inversión)	753 1	753 2	753 3
Activo por relevarción de utilidades (Informativo)	397		Acelerada	754 1	754 2	754 3
			No acelerada	755 1	755 2	755 3
			Depreciación del reavalúo de propiedades, planta y equipo	756 1	756 2	756 3
				757 1	757 2	757 3
				758 1	758 2	758 3
				759 1	759 2	759 3
				760 1	760 2	760 3
				761 1	761 2	761 3
				762 1	762 2	762 3
				763 1	763 2	763 3
				764 1	764 2	764 3
				765 1	765 2	765 3
				766 1	766 2	766 3
				767 1	767 2	767 3
				768 1	768 2	768 3
				769 1	769 2	769 3
				770 1	770 2	770 3
				771 1	771 2	771 3
				772 1	772 2	772 3
				773 1	773 2	773 3
				774 1	774 2	774 3
				775 1	775 2	775 3
				776 1	776 2	776 3
				777 1	777 2	777 3
				778 1	778 2	778 3
				779 1	779 2	779 3
				780 1	780 2	780 3
				781 1	781 2	781 3
				782 1	782 2	782 3
				783 1	783 2	783 3
				784 1	784 2	784 3
				785 1	785 2	785 3
				786 1	786 2	786 3
				787 1	787 2	787 3
				788 1	788 2	788 3
				789 1	789 2	789 3
				790 1	790 2	790 3
				791 1	791 2	791 3
				792 1	792 2	792 3
				793 1	793 2	793 3
				794 1	794 2	794 3
				795 1	795 2	795 3
				796 1	796 2	796 3
				797 1	797 2	797 3
				798 1	798 2	798 3
				799 1	799 2	799 3
				800 1	800 2	800 3
				801 1	801 2	801 3
				802 1	802 2	802 3
				803 1	803 2	803 3
				804 1	804 2	804 3
				805 1	805 2	805 3
				806 1	806 2	806 3
				807 1	807 2	807 3
				808 1	808 2	808 3
				809 1	809 2	809 3
				810 1	810 2	810 3
				811 1	811 2	811 3
				812 1	812 2	812 3
				813 1	813 2	813 3
				814 1	814 2	814 3
				815 1	815 2	815 3
				816 1	816 2	816 3
				817 1	817 2	817 3
				818 1	818 2	818 3
				819 1	819 2	819 3
				820 1	820 2	820 3
				821 1	821 2	821 3
				822 1	822 2	822 3
				823 1	823 2	823 3
				824 1	824 2	824 3
				825 1	825 2	825 3
				826 1	826 2	826 3
				827 1	827 2	827 3
				828 1	828 2	828 3
				829 1	829 2	829 3
				830 1	830 2	830 3
				831 1	831 2	831 3
				832 1	832 2	832 3
				833 1	833 2	833 3
				834 1	834 2	834 3
				835 1	835 2	835 3
				836 1	836 2	836 3
				837 1	837 2	837 3
				838 1	838 2	838 3
				839 1	839 2	839 3
				840 1	840 2	840 3
				841 1	841 2	841 3
				842 1	842 2	842 3
				843 1	843 2	843 3
				844 1	844 2	844 3
				845 1	845 2	845 3
				846 1	846 2	846 3
				847 1	847 2	847 3
				848 1	848 2	848 3
				849 1	849 2	849 3
				850 1	850 2	850 3
				851 1	851 2	851 3
				852 1	852 2	852 3
				853 1	853 2	853 3
				854 1	854 2	854 3
				855 1	855 2	855 3
				856 1	856 2	856 3
				857 1	857 2	857 3
				858 1	858 2	858 3
				859 1	859 2	859 3
				860 1	860 2	860 3
				861 1	861 2	861 3
				862 1	862 2	862 3
				863 1	863 2	863 3
				864 1	864 2	864 3
				865 1	865 2	865 3
				866 1	866 2	866 3
				867 1	867 2	867 3
				868 1	868 2	868 3
				869 1	869 2	869 3
				870 1	870 2	870 3
				871 1	871 2	871 3
				872 1	872 2	872 3
				873 1	873 2	873 3
				874 1	874 2	874 3
				875 1	875 2	875 3
				876 1	876 2	876 3
				877 1	877 2	877 3
				878 1	878 2	878 3
				879 1	879 2	879 3
				880 1	880 2	880 3
				881 1	881 2	881 3
				882 1	882 2	882 3
				883 1	883 2	883 3
				884 1	884 2	884 3
				885 1	885 2	885 3
				886 1	886 2	886 3
				887 1	887 2	887 3
				888 1	888 2	888 3
				889 1	889 2	889 3
				890 1	890 2	890 3
				891 1	891 2	891 3
				892 1	892 2	892 3
				893 1	893 2	893 3
				894 1	894 2	894 3
				895 1	895 2	895 3
				896 1	896 2	896 3
				897 1	897 2	897 3
				898 1	898 2	898 3
				899 1	899 2	899 3
				900 1	900 2	900 3
				901 1	901 2	901 3</

Obligaciones con instituciones financieras - corrientes

declarado en las columnas "Costo" y "Gasto" considerarla como no deducible para el cálculo del impuesto a la Renta

Locales	415					
Del exterior	416					
Préstamos de accionistas o socios / Locales	417					
Préstamos de accionistas o socios / Del exterior	418					
Otras cuentas y documentos por pagar corrientes						
Relacionados / Locales	419					
Relacionados / Del exterior	420					
No relacionados / Locales	421	1,411,731.27				
No relacionados / Del exterior	422					
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	423					
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	424	140,120.14				
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	425					
Crédito a mutuo	426					
Obligaciones emitidas corrientes	427					
Anticipos de clientes	428	18,300				
Provisiones	429					
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	430	3,157,737.91				
PASIVOS NO CORRIENTES						
Cuentas y documentos por pagar proveedores no corrientes						
Relacionados / Locales	441	30,623				
Relacionados / Del exterior	442					
No relacionados / Locales	443					
No relacionados / Del exterior	444					
Obligaciones con instituciones financieras - no corrientes						
Locales	445					
Del exterior	446					
Préstamos de accionistas o socios / Locales	447					
Préstamos de accionistas o socios / Del exterior	448					
Otras cuentas y documentos por pagar no corrientes						
Relacionados / Locales	449					
Relacionados / Del exterior	450					
No relacionados / Locales	451					
No relacionados / Del exterior	452					
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	453					
Crédito a mutuo	454					
Obligaciones emitidas no corrientes	455					
Anticipos de clientes	456					
Provisiones para jubilación patronal	457	59,500				
Provisiones para desahucio	458	18,700				
Otras provisiones	459					
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	460	108,837				
Pasivos diferidos	479					
Otros pasivos	489					
TOTAL DEL PASIVO (430 + 460 + 479 + 489)	499	3,266,575.41				
PATRIMONIO NETO						
Capital suscrito y/o asignado	501	400				
(-) Capital suscrito no pagado, acciones en tesorería	502					
Aportes de socios o accionistas para futura capitalización	511					
Reserva legal	521	200				
Otras reservas	529	962,100.51				
Otros resultados integrales	+/- 531					
Resultados acumulados provenientes de la adopción por primera vez de las NIIF	+/- 511					
Utilidad no distribuida ejercicios anteriores	551	350,123.59				
(-) Pérdida acumulada ejercicios anteriores	552					
Utilidad del ejercicio	561	608,714.60				
(-) Pérdida del ejercicio	562					
TOTAL PATRIMONIO NETO	599	2,051,698.78				
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO (499 + 599)	599	5,318,274.19				

VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (Luego de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)

CONCILIACIÓN TRIBUTARIA

UTILIDAD DEL EJERCICIO (Si 6999 - 7999 mayor a 0)	801	834,134.25
PÉRDIDA DEL EJERCICIO (Si 6999 - 7999 menor a 0)	802	
Cálculo de base participación a trabajadores		
(+) Ajuste por precios de transferencia	007	
(-) Participación a trabajadores	803	140,120.14
(-) Dividendos exentos (Campo 6062)	804	
(-) Otras rentas exentas	805	
(-) Otras rentas exentas derivadas del COPCI	806	
(+) Gastos no deducibles locales	807	48,250.1
(+) Gastos no deducibles del exterior	808	
(+) Gastos incurridos para generar ingresos exentos	809	
(+) Participación trabajadores atribuible a ingresos exentos		
(-) Amortización pérdidas tributarias de años anteriores	811	
(-) Deduciones por leyes especiales	812	
(-) Deduciones especiales derivadas del COPCI	813	
(+) Ajuste por precios de transferencia	814	
(-) Dedución por incremento neto de empleados	815	
(-) Dedución por pago a trabajadores con discapacidad	816	
(-) Ingresos sujetos a impuesto a la Renta único	817	
(+) Costos y gastos deducibles incurridos para generar ingresos sujetos a impuesto a la Renta único	818	
UTILIDAD GRAVABLE	819	842,270.25
PÉRDIDA SUJETA A AMORTIZACIÓN EN PERÍODOS SIGUIENTES	829	
Utilidad a reinvertir y capitalizar (Sujeta igualmente a reducción de la tarifa)		
Saldo utilidad gravable (819 - 831)	832	842,270.25
TOTAL IMPUESTO CAUSADO		
(831 x tarifa reinversión de utilidades) + (832 x tarifa general sociedades)	839	185,299.40
(-) Anticipo determinado correspondiente al ejercicio fiscal declarado		
(Traslade el campo 879 de la declaración del periodo anterior)		
(+) Impuesto a la Renta Causado mayor al anticipo determinado	841	109,236.83
(+) Crédito Tributario generado por anticipo (Para ejercicios anteriores al 2010)	842	76,062.63
(+) Saldo del anticipo pendiente de pago	843	
(-) Retenciones en la fuente que le realizaron en el ejercicio fiscal	844	109,236.83
(-) Retenciones por dividendos anticipados	845	232,951.40
(-) Retenciones por ingresos provenientes del exterior con derecho a Crédito Tributario	846	
(-) Anticipo de impuesto a la Renta pagado por espectáculos públicos	849	
(-) Crédito tributario de años anteriores	850	
(-) Exoneración y crédito tributario por leyes especiales	852	
SUBTOTAL IMPUESTO A PAGAR (Sumatoria mayor a 0)	855	
SUBTOTAL SALDO A FAVOR (Sumatoria menor a 0)	856	47,652.03
(+) Impuesto a la Renta único	857	
(-) Crédito Tributario para la liquidación del impuesto a la Renta único		
IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR	859	
SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	869	47,652.03
ANTICIPO DETERMINADO PRÓXIMO AÑO (871 + 872 + 873)	879	106,060.42
Primera cuota	871	
Segunda cuota	872	
Saldo a liquidarse en declaración próximo año	873	106,060.42
Pago previo (informativo)	890	
INTERÉS	897	

DETALLE DE IMPUTACIÓN AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)

TOTAL IMPUESTO A PAGAR

(059 - 059) 902

Interés por mora

903

Etiqueta

904

TOTAL PAGADO

905

Mediante cheque, débito bancario, efectivo u otras formas de pago

906

Mediante Compensaciones

907

Mediante Notas de Crédito

DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO CARTULARES

DETALLE DE NOTAS DE

NIC No. 908

NIC No. 910

NIC No. 912

CRÉDITO DESMATERIALIZADAS

Valor USD 909

Valor USD 911

Valor USD 913

Valor USD 915

DETALLE DE COMPENSACIONES

Resolución No. 916

Resolución No. 918

Valor USD 917

Valor USD 919

Declaro que los datos proporcionados en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 501 de la L.R.T.J)

REPRESENTANTE LEGAL

CONTADOR

Cédula de identidad o No. Pasaporte 983 0001824170

1704050263001

FORMA DE PAGO 921

BANCO 922 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente

Numero Serial: 990901042345

Fecha Recaudación: 09/04/2014

Imprimir

Cancelar

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN

(O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA

031

AÑO 102

2012

No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE

104

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO

EXPEDIENTE

203

RUC 201

1791804619001

CYFOIL CIA. LTDA.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS LOCALES Y/O DEL EXTERIOR EN EL EJERCICIO FISCAL CON

AFECTACIÓN A CUENTAS DE ACTIVO, PASIVO, INGRESO Y EGRESO (INFORMATIVO)

Con partes relacionadas locales	Con partes relacionadas en paraísos fiscales	Con partes relacionadas en otros regímenes del exterior
Operaciones de activo 003	Operaciones de activo 007	Operaciones de activo 011
Operaciones de pasivo 004	Operaciones de pasivo 008	Operaciones de pasivo 012
Operaciones de ingreso 005	Operaciones de ingreso 009	Operaciones de ingreso 013
Operaciones de egreso 006	Operaciones de egreso 010	Operaciones de egreso 014
TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS		

ESTADO DE SITUACIÓN

ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE SITUACIÓN	ACTIVO	INGRESOS	INGRESOS
ACTIVO CORRIENTE		Ventas netas locales gravadas con tarifa 12% de IVA	601 14,441,862.9
Efectivo (Caja), bancos	311 1,700,946.94	Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% o exentas de IVA	602 285,401.02
Inversiones corrientes	312 248,415.29	Exportaciones netas	603
Cuentas y documentos por cobrar clientes - corriente		Otros ingresos provenientes del exterior	604
Relacionados / Locales	313	Rendimientos financieros	605
Relacionados / Del exterior	314	Otras rentas gravadas	606
No relacionados / Locales	315 1,136,486.31	Utilidad en venta de propiedades, planta y equipo	607
No relacionados / Del exterior	316	Dividendos	608
Otras cuentas y documentos por cobrar - corriente		Rentas exentas provenientes de donaciones y aportaciones	
Relacionados / Locales	317	De recursos públicos	609
Relacionados / Del exterior	318	De otras locales	610
No relacionados / Locales	319	Del exterior	611
No relacionados / Del exterior	320	Otras rentas exentas	612
(-) Provisión cuentas incobrables	321 11,289.8	TOTAL INGRESOS (Sumar del 601 al 612)	699 14,727,263.92
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (ISD)	322		
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	323	Ventas netas de propiedades, planta y equipo (informativo)	691
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	324	Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)	692
Inventario de materia prima	325		
Inventario de productos en proceso	326		
Inventario de suministros y materiales	327		
Inventario de prod. terminados y mercad. en almacén			
Mercaderías en tránsito	329		
Inventario repuestos, herramientas y accesorios	330		
Activos pagados por anticipado	331		
(-) Provisión de inventarios por valor neto de realización	332		
(-) Provisión por deterioro del valor del activo corriente			
Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas	334		
Otros activos corrientes	335		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	339 3,074,558.74		
ACTIVO NO CORRIENTE			

COSTOS Y GASTOS

700

701 6,677,913.27

702

704

705

706

Relacionados / Del exterior	412		Otras amortizaciones	789		
No relacionados / Locales	413	1,560,481.37				
No relacionados / Del exterior	414		Pagos por otros servicios	793		
Obligaciones con instituciones financieras - corriente			Pagos por otros bienes	795		
Locales	415		TOTAL COSTOS	797	12,025,189.21	
Del exterior	416		TOTAL GASTOS	798		1,207,171.57
Préstamos de accionistas / Locales	417		TOTAL COSTOS Y GASTOS	(797 + 798)		13,232,360.78
Préstamos de accionistas / Del exterior	418					
Otras cuentas y documentos por pagar - corriente			Baja de inventario (informativo)	094		
Relacionados / Locales	419		Pago por reembolso como reembolsante (informativo)	095		
Relacionados / Del exterior	420		Pago por reembolso como intermediario (informativo)	096		
No relacionados / Locales	421	633,601.27				
No relacionados / Del exterior	422					
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	423	6,527.07	UTILIDAD DEL EJERCICIO	(Si 699 - 799 mayor a 0)	801	1,494,903.14
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	424	224,235.47	PERDIDA DEL EJERCICIO	(Si 699 - 799 menor a 0)	802	
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	425		Cálculo de base participación a trabajadores			
Crédito a mutuo	426		(+) Ajuste por precios de transferencia	097		
Obligaciones emitidas corto plazo	427		Base de cálculo de participación a trabajadores	098		1,494,903.14
Provisiones	428	116,670.78	(-) Participación a trabajadores	803		224,235.47
TOTAL PASIVO CORRIENTE	439	2,541,515.96				
PASIVO NO CORRIENTE			(-) Otras rentas exentas	805		
Cuentas y documentos por pagar proveedores - largo plazo			(-) Otras rentas exentas derivadas del COPCI	806		
Relacionados / Locales	441		(+) Gastos no deducibles locales	807		38,156.87
Relacionados / Del exterior	442		(+) Gastos no deducibles del exterior	808		
No relacionados / Locales	443		(+) Gastos incurridos para generar ingresos exentos	809		
No relacionados / Del exterior	444		(+) Participación trabajadores atribuible a ingresos exentos			
Obligaciones con instituciones financieras - largo plazo			Fórmula: $\{(804 \times 15\%) + [(805 + 806 - 809) \times 15\%]\}$	810		
Locales	445		(-) Amortización pérdidas tributarias de años anteriores	811		
Del exterior	446		(-) Deducciones por leyes especiales	812		
Préstamos de accionistas / Locales	447		(-) Deducciones especiales derivadas del COPCI	813		
Préstamos de accionistas / Del exterior	448		(+) Ajuste por precios de transferencia	814		
Otras cuentas y documentos por pagar - largo plazo			(-) Deducción por incremento neto de empleados	815		
Relacionados / Locales	449		(-) Deducción por pago a trabajadores con discapacidad	816		
Relacionados / Del exterior	450		(-) Ingresos sujetos a impuesto a la Renta único	817		
No relacionados / Locales	451	218,586.03	(+) Costos y gastos deducibles incurridos para generar ingresos			
No relacionados / Del exterior	452		sujetos a Impuesto a la Renta único	818		
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	453		UTILIDAD GRAVABLE	819		1,308,824.54
Crédito a mutuo	454		PÉRDIDA	829		
Obligaciones emitidas largo plazo	455		Utilidad a reinvertir y capitalizar	831		
Provisiones para jubilación patronal	456	36,589	Saldo utilidad gravable	(819 - 831)	832	1,308,824.54
Provisiones para desahucio	457	11,146	TOTAL IMPUESTO CAUSADO			
Otras provisiones	458		(831 x tarifa reinversión de utilidades) + (832 x tarifa general sociedades)	839		301,029.64
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	469	266,316.02	(-) Anticipo determinado correspondiente al ejercicio fiscal corriente	841		67,065.76
Pasivos diferidos	479		(=) Impuesto a la Renta Causado mayor al anticipo determinado	842		233,963.88
Otros pasivos	489		(=) Crédito Tributario generado por anticipo (Para ejercicios anteriores al 2010)			
TOTAL DEL PASIVO (439 + 469 + 479 + 489)	499	2,807,831.98				
			(-) Retenciones en la fuente que le realizaron en el ejercicio fiscal	846		258,788.63
PATRIMONIO NETO			(-) Retenciones por dividendos anticipados	847		
Capital suscrito y/o asignado	501	403	(-) Retenciones por ingresos provenientes del exterior con derecho a Créd. Trib.	848		
(-) Capital suscrito no pagado, acciones en tesorería	503		(-) Anticipo de impuesto a la Renta pagado por espectáculos públicos	849		
Aportes de socios o accionistas para futura capitalización	505	119,383.82	(-) Crédito tributario de años anteriores	850		35,713.92
Reserva legal	507	45,833.07	(-) Crédito tributario generado por impuesto a la Salida de Divisas	851		
Otras reservas	509	513,146.79	(-) Exoneración y crédito tributario por leyes especiales	852		
Utilidad no distribuida ejercicios anteriores	513	720,650.46	SUBTOTAL IMPUESTO A PAGAR (Sumatoria mayor a 0)	855		6,527.07
(-) Pérdida acumulada ejercicios anteriores	515		SUBTOTAL SALDO A FAVOR (Sumatoria menor a 0)	856		
			(+) Impuesto a la Renta único	857		

Utilidad del ejercicio	517	969,638.03	(-) Crédito Tributario para la liquidación del Impuesto a la Renta Único	858	
(-) Pérdida del ejercicio	519		IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR	859	6,527.07
TOTAL PATRIMONIO NETO	598	2,369,052.11	SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	(871 + 872 + 873)	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	(499 + 598)	5,176,684.09	ANTICIPO DETERMINADO PRÓXIMO AÑO	(871 + 872 + 873)	109,236.83
			Primera cuota	871	
			Anticipos a pagar	872	
			Segunda cuota	873	109,236.83
			Saldo a liquidarse en declaración próximo año		

Pago previo (informativo) 890

DETALLE DE IMPUTACIÓN AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)

Interés	897	<input type="text"/>	Impuesto	898	<input type="text"/>	Multa	899	<input type="text"/>
---------	-----	----------------------	----------	-----	----------------------	-------	-----	----------------------

VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (Luego de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)

TOTAL IMPUESTO A PAGAR	(859 - 898)	902	6,527.07
Interés por mora		903	<input type="text"/>
Multa		904	<input type="text"/>
TOTAL PAGADO		999	6,527.07

Mediante cheque, débito bancario, efectivo u otras formas de pago	905	6,527.07
Mediante Compensaciones	906	<input type="text"/>
Mediante Notas de Crédito	907	<input type="text"/>

DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO CARTULARES

N/C No.	908	<input type="text"/>	N/C No.	910	<input type="text"/>
Valor USD	909	<input type="text"/>	Valor USD	911	<input type="text"/>

DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO DESMATERIALIZADAS

N/C No.	912	<input type="text"/>	Valor USD	915	<input type="text"/>
Valor USD	913	<input type="text"/>			

DETALLE DE COMPENSACIONES

Resolución No.	916	<input type="text"/>	Resolución No.	918	<input type="text"/>
Valor USD	917	<input type="text"/>	Valor USD	919	<input type="text"/>

Declaro que los datos proporcionados en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 101 de la L.R.T.I.)

No. ID REPRESENTANTE LEGAL 198 0001824170 1704896263001

FORMA DE PAGO 921

BANCO 922 BANCO PICHINCHA C.A.

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente
 Numero Serial: 990739037715
 Fecha Recaudacion: 09/04/2013

ANEXO 2



Encuesta
CYFOIL CIA. LTDA.

La presente encuesta tiene como fin conocer aspectos relevantes sobre el proceso que se lleva a cabo en el departamento de abastecimientos de Cyfoil Cía. Ltda. Su aportación es muy importante para el crecimiento de la empresa, favor contestar de manera más sincera posible.

- 1) Cargo que ocupa en la empresa

- 2) ¿Tiene usted bien definidas sus funciones dentro de la empresa?

SI	
NO	

- 3) ¿Fue usted correctamente capacitado para el desempeño de sus actividades?

SI	
NO	

- 4) ¿La alta gerencia da a conocer objetivos, estrategias, metas y políticas de la empresa?

Siempre	
Casi Siempre	
Frecuentemente	
Casi Nunca	
Nunca	

- 5) ¿Cómo calificaría al proceso actual del departamento de abastecimientos de la empresa?

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

- 6) La comunicación entre sus superiores, compañeros de trabajo y otros departamentos es:

Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	
Muy Mala	

- 7) ¿Documentación y autorizaciones son expedidas a tiempo?

Siempre	
Casi Siempre	
Frecuentemente	
Casi Nunca	
Nunca	

- 8) Considera usted que el control y manejo de bodegas es

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

- 9) ¿Cree usted que es necesario rediseñar los procesos del departamento de abastecimientos para un mejor desempeño de actividades y crecimiento de la empresa?

SI	
NO	

- 10) ¿Estaría usted dispuesto a ser parte del rediseño de procesos del departamento de abastecimientos?

SI	
NO	

ANEXO 3

MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: ABASTECIMIENTOS



20 de Octubre 2014
Autor: Pamela Cabay

DESCRIPCIÓN DE LAS REVISIONES

Revisión	Fecha	Alteración	Observación
001	20/14/2014	Publicación	-

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

El proceso de abastecimientos es uno de los más importantes de Cyfoil. Cía. Ltda., su principal objetivo es como su nombre lo indica abastecer a la empresa de materiales, insumos, equipos, uniformes, suministros necesarios para la operación de la empresa y de sus obras.

Este proceso está conformado por cinco subprocesos que son:

- Pedido de material (materiales, equipos, artículos de seguridad industrial)
- Compra de material (materiales, equipos, artículos de seguridad industrial)
- Almacenamiento de material (materiales, equipos, artículos de seguridad industrial)
- Transporte de material (materiales, equipos, artículos de seguridad industrial)
- Envío de artículos de seguridad industrial (uniformes, guantes, mandiles, gafas, cascos, mangas)

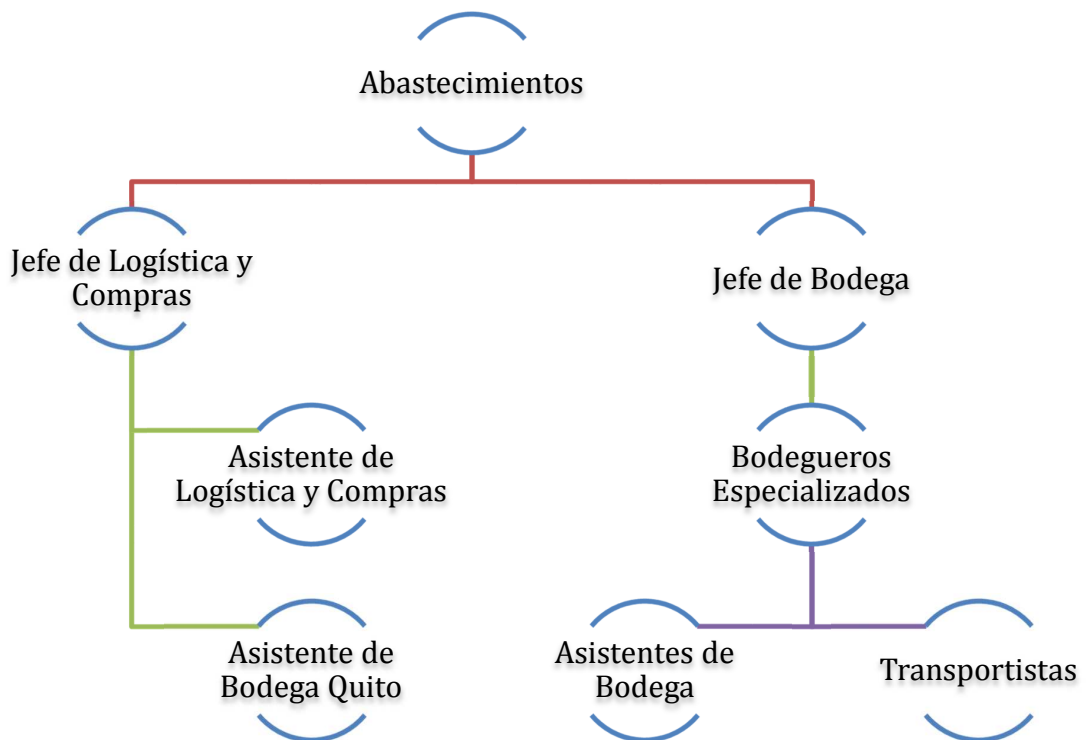
En este proceso intervienen el área de logística y compra, bodegas tanto de Quito como del Coca y bodegas de campamentos satélite, y transportistas. Un total de 20 personas son parte de este proceso.

La principal bodega se encuentra en la Base Coca, de aquí se envía materiales y equipos necesarios a campamentos satélites. La bodega de Quito es pequeña y solo es utilizada para artículos de seguridad industrial.

No se dispone de un sistema o programa especializado para gestión de bodegas, Cyfoil. Cía. Ltda., se maneja a través de una base de datos en Excel, que es actualizada manualmente.

1.2 ORGANIGRAMA

Organigrama Departamento de Abastecimientos



1.3 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS

- 1) Determinar las actividades que se realizan en el proceso de abastecimientos de Cyfoil Cía. Ltda.
- 2) Describir procesos y subprocesos del departamento de abastecimientos, de esta manera contar con una guía del proceso en sí.
- 3) Analizar actividades que causen cuellos de botellas, obstaculicen o retrasen el flujo eficiente del proceso.
- 4) Determinar el número de personas que intervienen en este proceso, las funciones cumplen.
- 5) Conocer la finalidad u objetivo final de cada una de las actividades, subprocesos y procesos.
- 6) Tener una visión más amplia del actual proceso y determinar sus principales falencias.

1.4 ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS

El presente manual está diseñado para ser aplicado en el proceso de abastecimientos de la empresa Cyfoil. Cía. Ltda., empresa dedicada a brindar servicios y facilidades petroleras. Aplica a los subprocesos y actividades que integran el proceso de abastecer a la empresa de materiales, equipos, insumos, suministros, para el cumplimiento de sus operaciones.

1.5 INVENTARIO DE PROCESOS

NOMBRE	CODIGO
ABASTECIMIENTOS	A
Pedido de Material	A.1
Compra de Material	A.2
Almacenamiento de Material	A.3
Transporte de Material	A.4
Envío de artículos seguridad industrial	A.5

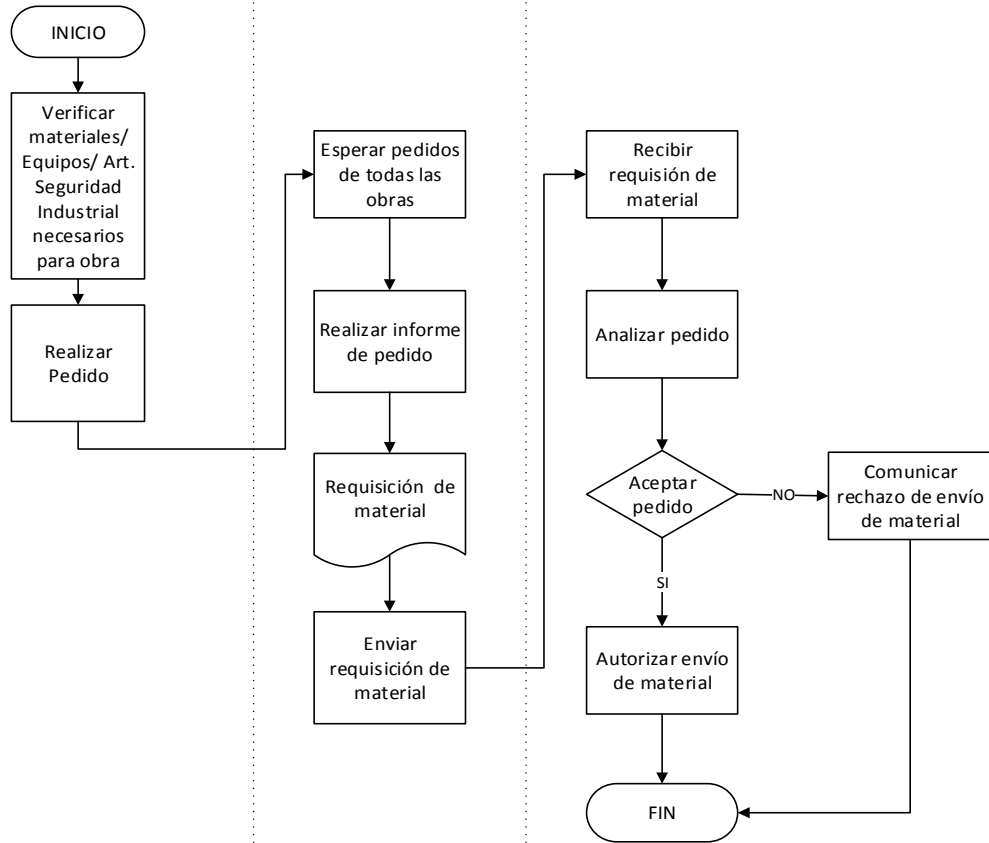
A.1 Pedido de Material



ADMINISTRACION COCA

BODEGA COCA

LOGÍSTICA QUITO





MANUAL DE PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Fecha: 24/10/14

Pág. de 1 de 1

PROCESO:
ABASTECIMIENTO
SUBPROCESO:

Pedido de Materiales/Equipos/ Art. Seguridad Industrial

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar materiales/Equipos/ Art. Seguridad Industrial necesarios para obra	Administración Coca	Para iniciar la obra son necesarios materiales, equipos, maquinaria, uniformes, etc., por lo que para dar inicio a la obra se analiza los materiales que serán necesarios	Jefe de Proyectos/ Supervisor de Obra
2	Realizar Pedido	Administración Coca	Tanto el jefe de proyectos como el supervisor de obra realizan el pedido de materiales para que puedan ser autorizados y enviados	Jefe de Proyectos/ Supervisor de Obra
3	Esperar pedido de todas la obras	Bodega Coca	Se recibe los pedidos de cada obra	Bodeguero Especializado
4	Realizar informe de pedido	Bodega Coca	Se realiza el informe del pedido final después de ser revisado por el jefe de logística	Jefe de Bodega/ Bodeguero Especializado
5	Enviar requisición de material	Bodega Coca	Se envía el pedido mediante una guía de requisición, esta información es enviada vía email corporativo	Jefe de Bodega
6	Recibir requisición de material	Logística Quito	El jefe de logística recibe la guía de requisición los días lunes	Jefe de Logística y compras
7	Analizar pedido	Logística Quito	El jefe de logística analiza el pedido, basándose en su experiencia determina si se enviará todo lo pedido (la cantidad en cuanto a materiales puede variar)	Jefe de Logística y compras
8	Autorizar envío de material	Logística Quito	Si se acepta el pedido, se comunica a Bodega Coca la autorización del pedido	Jefe de Bodega
9	Comunicar aceptación o rechazo de envío de material	Logística Quito	Si no se acepta el pedido se comunica de igual manera, o se informa que se enviará menor cantidad material, esto para controlar stock y bodegas	Jefe de Bodega

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ABASTECIMIENTO	EDICIÓN N°1
NOMBRE DEL SUBPROCESO: PEDIDO DE MATERIAL/EQUIPOS/ART.SEGURIDAD INDUSTRIAL	FECHA: 24/10/2014

FISICOS: MATERIALES	ECONOMICOS: COSTO MATERIALES
TECNICOS: BASE DE DATOS	RRHH: BODEGA QUITO-COCA/ LOGÍSTICAQUITO



ENTRADAS	
Pedido de materiales requeridos	

PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verificar materiales/Equipos/ Art. Seguridad Industrial necesarios para obra ▶ Realizar Pedido ▶ Recibir pedidos de todas las obras ▶ Realizar informe de pedido ▶ Enviar requisición de material ▶ Recibir requisición de material ▶ Analizar pedido ▶ Autorizar envío de material 	

OBJETIVO	
Realizar un pedido de materiales requeridos a jefe de logística, esperar por su autorización o rechazo	

OBSERVACIONES	
Hasta recibir todos los pedidos puede tomar mucho tiempo, los pedidos se envían por email, pero no siempre hacen de este recurso, la decisión de autorizar pedido está centralizada	

CONTROLES	
Control Jefe de Logística y Compras	

SALIDAS	
Autorización de envío de material	

REGISTROS/ANEXOS	
Requisición de material	

ELABORADO POR	
Pamela Cabay	

ANALISIS DE VALOR

PROCESO: Abastecimientos
SUB-PROCESO: Pedido de Material

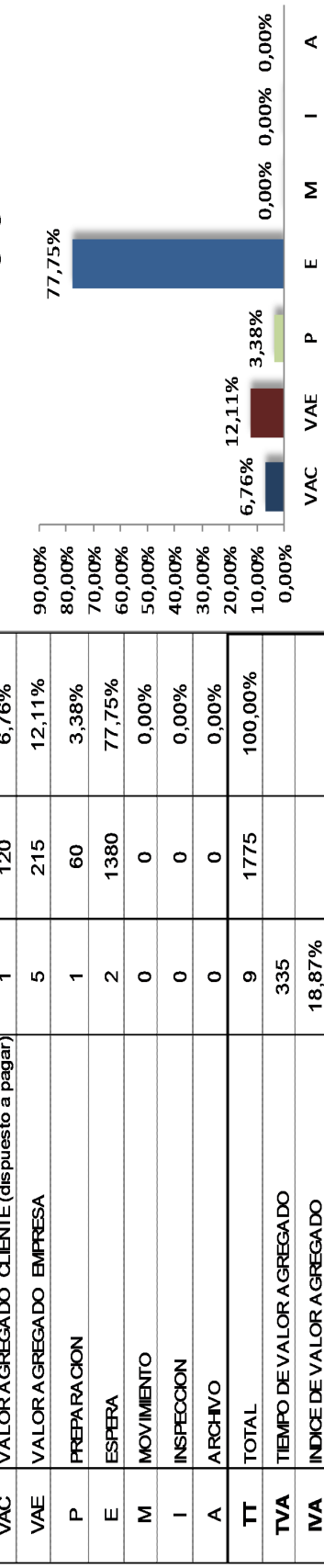
FECHA: 24/10/2014

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)
1	1							Verificar materiales/Equipos/ Art. Seguridad Industrial necesarios para obra	120
2			1					Realizar Pedido	60
3				1				Esperar pedido de todas la obras	1380
4		1						Realizar informe de pedido	160
5		1						Enviar requisición de material	5
6			1					Recibir requisición de material	5
7		1						Analizar pedido	20
8		1						Autorizar envío de material	20
9		1						Comunicar aceptación o rechazo de envío de material	10
1	5	1	2	0	0	0	0		1780

TIEMPOS TOTALES

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		Método Actual		TIEMPO TOTAL EN DIAS
No.	%	Tiempo	%	* TIEMPOS ESTIMADOS
1	6,76%	120	6,76%	3,71
5	12,11%	215	12,11%	
1	3,38%	60	3,38%	
2	77,75%	1380	77,75%	
0	0,00%	0	0,00%	
0	0,00%	0	0,00%	
0	0,00%	0	0,00%	
9	100,00%	1775	100,00%	
335				
18,87%				

Análisis de Valor Agregado

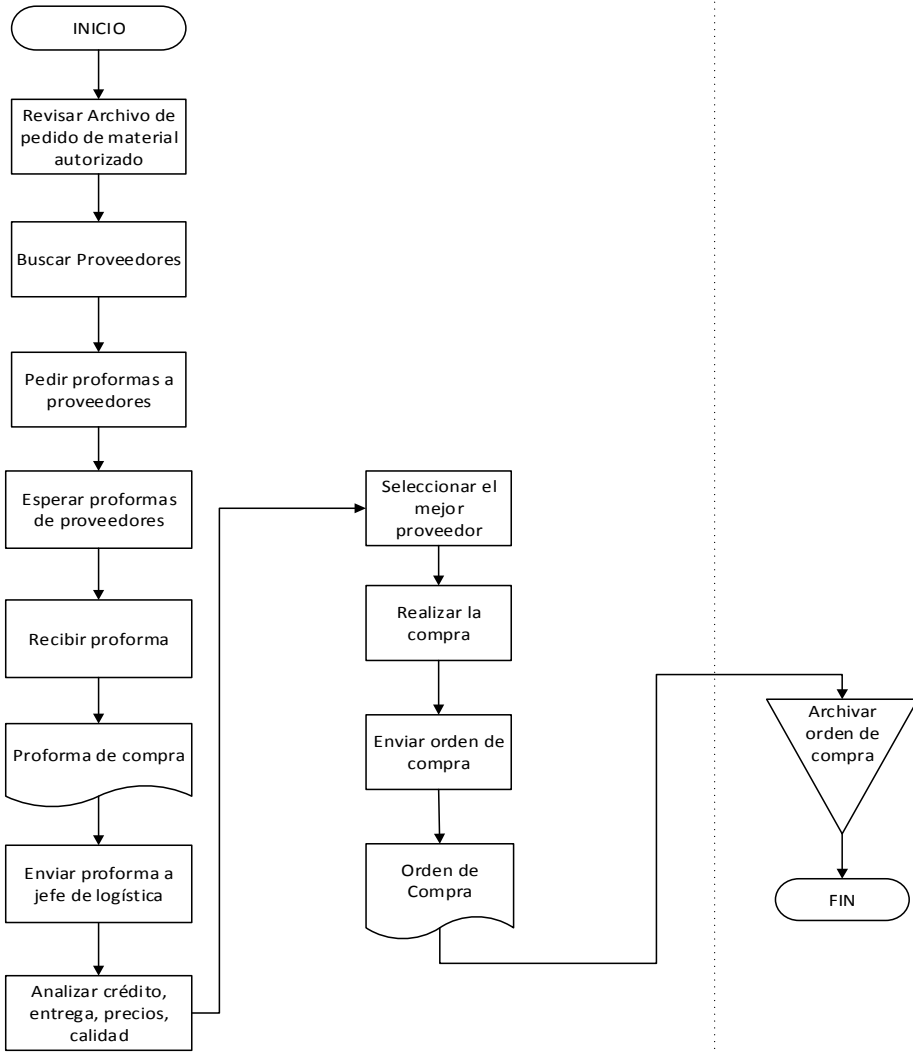


A.2 Compra de Material



LOGÍSTICA QUITO

ADMINISTRACIÓN QUITO



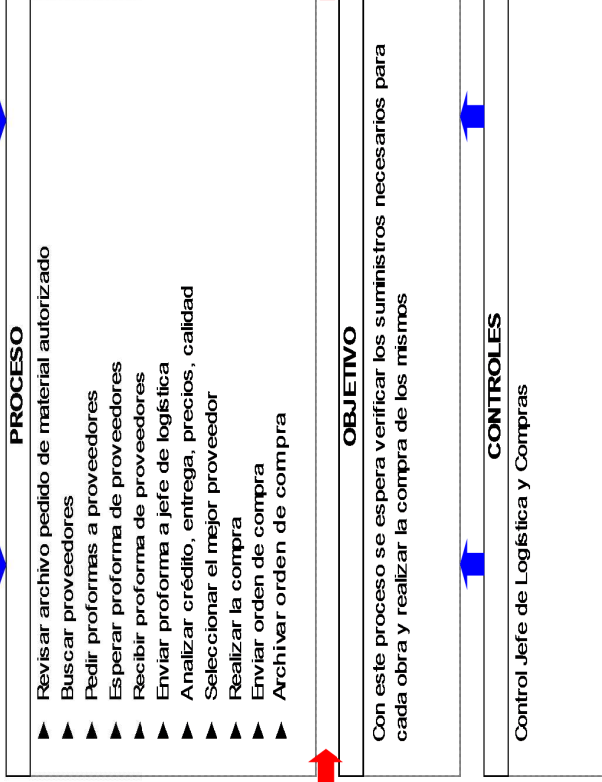
PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIAL/EQUIPOS/ART.SEGURIDAD INDUSTRIAL

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar archivo de pedido de material autorizado	Logística Quito	El jefe de logística revisa la guía de requisición con los materiales autorizados para compras	Asistente de Logística y Compras
2	Buscar Proveedores	Logística Quito	Se busca proveedores basándose en compras anteriores	Asistente de Logística y Compras
3	Pedir proformas a proveedores	Logística Quito	La empresa cuenta con varios proveedores y los elige basándose en experiencia, se pide una proforma a cada uno de los proveedores	Asistente de Logística y Compras
4	Esperar proforma de proveedores	Logística Quito	Se espera hasta que los proveedores envíen sus proformas	Asistente de Logística y Compras
5	Recibir proforma de proveedores	Logística Quito	Se recibe proformas	Asistente de Logística y Compras
6	Enviar proforma a jefe de logística	Logística Quito	Se procede a enviarlas al jefe de logística	Asistente de Logística y Compras
7	Analizar crédito, entrega, precios, calidad	Logística Quito	Se analiza cada una de las proformas, y se elige basándose en el crédito, precios, calidad y sobre todo en la entrega. Ya que son los proveedores los encargados en trasladar la mercancía a Base Coca	Jefe de Logística y compras/ Asistente de Logística y Compras
8	Seleccionar el mejor proveedor	Logística Quito	Se selecciona el proveedor que mejor cumpla con los requerimientos	Jefe de Logística y compras/ Asistente de Logística y Compras
9	Realizar la compra	Logística Quito	Se realiza la compra y se trata detalles sobre entrega	Jefe de Logística y compras
10	Enviar orden de compra	Logística Quito	Se envía la orden de compra junto con la factura	Jefe de Logística y compras
11	Archivar orden de compra	Administración Quito	Se archiva la orden de compra y factura	Asistente de Contabilidad

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ABASTECIMIENTO	EDICIÓN N1
NOMBRE DEL SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIAL/EQUIPOS/ART.SEGURIDAD INDUSTRIAL	FECHA: 24/10/2014

FISICOS: MATERIAL/EQUIPOS/ART.SEGURIDAD INDUSTRIAL	ECONOMICOS: COSTO MATERIALES
TECNICOS: BASE DE DATOS	RRHH: LOGÍSTICA QUITO/ ADMINISTRACIÓN QUITO



ENTRADAS
Compra de material, equipos y artículos de seguridad industrial requerido para obras

SALIDAS
Realizar la compra de materiales

OBSERVACIONES
No se cuenta con un proceso de selección de proveedores, tampoco con una base de datos de proveedores y compras, se tardan mucho en entregar la orden de compra y factura son entregadas

REGISTROS/ANEXOS
Proforma de compra Orden de compra

ELABORADO POR
Pamela Cabay

ANÁLISIS DE VALOR

PROCESO SUB PROCESO Abastecimiento
Compra de material

FECHA: 24/10/2014

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)
1			1					Revisar archivo pedido de material autorizado	60
2					1			Buscar proveedores	960
3					1			Pedir proformas a proveedores	180
4			1					Esperar proforma de proveedores	840
5			1					Recibir proforma de proveedores	40
6						1		Enviar proforma a jefe de logística	10
7	1							Analizar crédito, entrega, precios, calidad	60
8	1		1					Seleccionar el mejor proveedor	30
9					1			Realizar la compra	60
10					1			Enviar orden de compra	10
11			1					Archivar orden de compra	10
0	2	3	2	4	1	1	0		
TIEMPOS TOTALES									
2260									

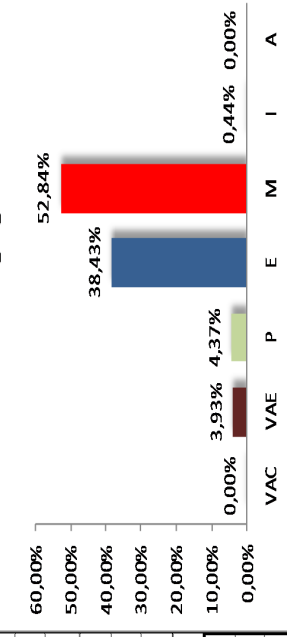
COMPOSICION DE ACTIVIDADES

	No.	Tiempo	Método Actual	%
VAC	0	0	0,00%	0,00%
VAE	2	90	3,93%	3,93%
P	3	100	4,37%	4,37%
E	2	880	38,43%	38,43%
M	4	1210	52,84%	52,84%
I	1	10	0,44%	0,44%
A	0	0	0,00%	0,00%
TT	12	2290	100,00%	100,00%
TVA	90			
IVA	3,93%			

TIEMPO TOTAL EN DIAS 4,71

* TIEMPOS ESTIMADOS

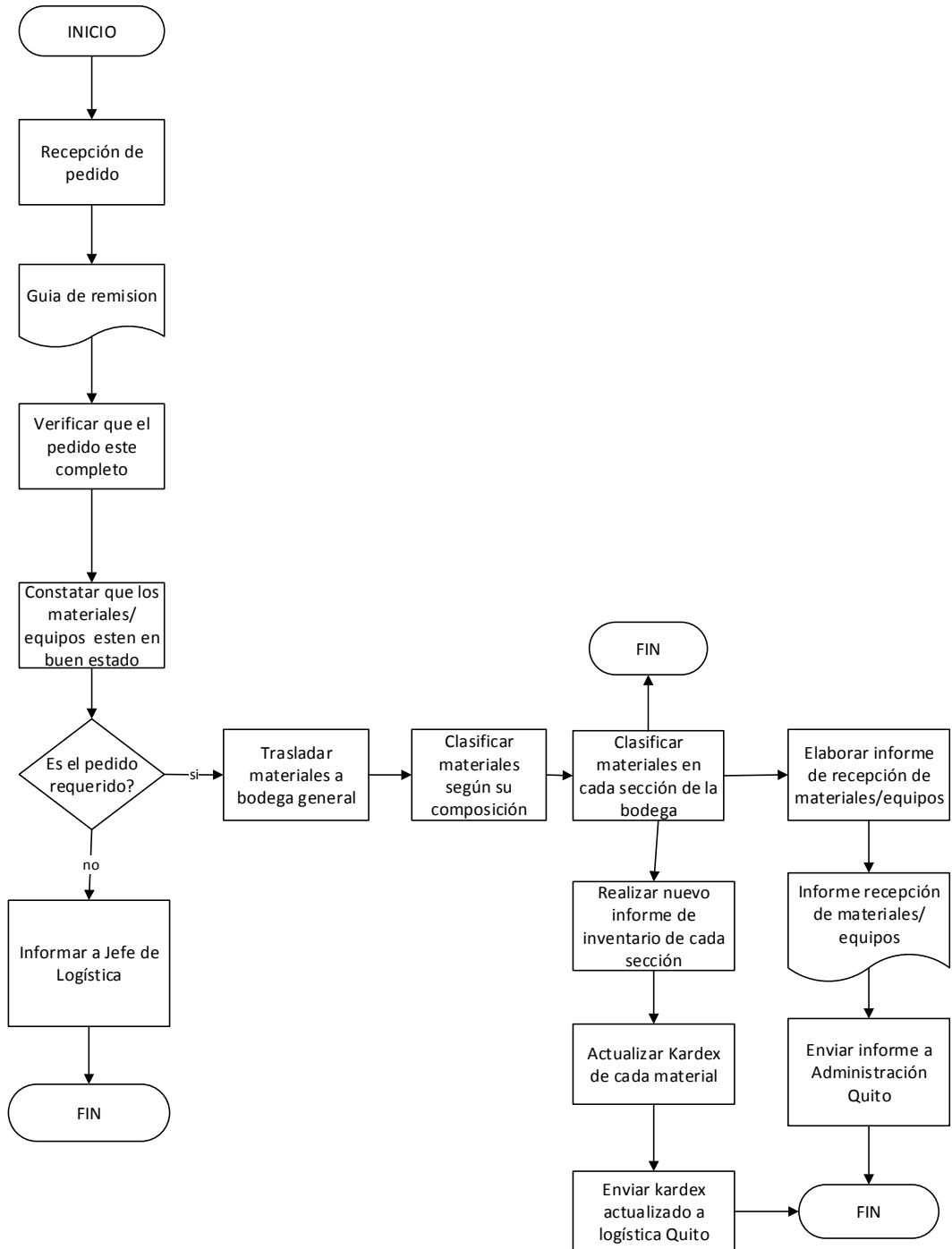
Análisis de Valor Agregado



A.3 Almacenamiento de Material



BODEGA COCA





MANUAL DE PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Fecha: 24/10/14

Pág. de 1 de 1

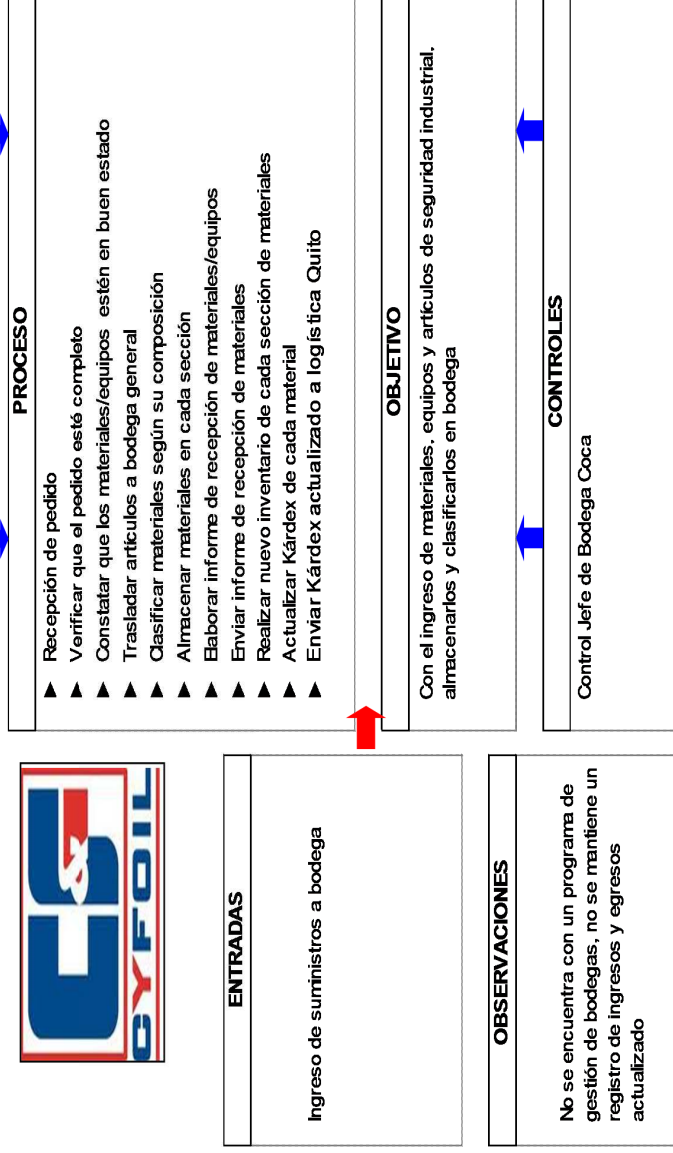
PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIAL/EQUIPOS/ ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de pedido	Bodega Coca	Se recibe el pedido en la Base Coca	Asistente de Bodega
2	Verificar que el pedido esté completo	Bodega Coca	Se verifica que el material cumpla con la cantidad pactada	Asistente de Bodega
3	Constatar que los materiales/equipos estén en buen estado	Bodega Coca	Se revisa el estado de la mercancía	Asistente de Bodega
4	Trasladar artículos a bodega general	Bodega Coca	Se traslada los materiales a bodega general para después almacenarlos	Asistente de Bodega
5	Clasificar materiales según su composición	Bodega Coca	Se clasifica el material según su composición	Asistente de Bodega
6	Almacenar materiales en cada sección	Bodega Coca	Se almacena el material en cada sección	Asistente de Bodega
7	Elaborar informe de recepción de materiales	Bodega Coca	Se elabora el informe de los materiales que fueron recibidos y el estado en el que se encontraban	Asistente de Bodega
8	Enviar informe de recepción de materiales	Bodega Coca	Se envía este informe a logística Quito	Bodeguero Especializado
9	Realizar nuevo inventario de cada sección de materiales	Bodega Coca	En cada sección se realiza un nuevo inventario de materiales	Bodeguero Especializado
10	Actualizar Kárdex de cada material	Bodega Coca	Se actualiza el kárdex de cada material	Bodeguero Especializado
11	Enviar Kárdex actualizado a logística Quito	Bodega Coca	Se envía el kárdex a logística Quito	Bodeguero Especializado

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ABASTECIMIENTO	EDICIÓN N1
NOMBRE DEL SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIAL/EQUIPOS/ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL	FECHA: 24/10/2014

FISICOS: MATERIAL/EQUIPOS/ART.SEGURIDAD INDUSTRIAL	ECONOMICOS: HORAS TRABAJO
TECNICOS: BASE DE DATOS	RRHH: BODEGA COCA



ENTRADAS	
Ingreso de suministros a bodega	

SALIDAS	
Almacenar los suministros en bodega	

OBSERVACIONES	
No se encuentra con un programa de gestión de bodegas, no se mantiene un registro de ingresos y egresos actualizado	

REGISTROS/ANEXOS	
Guía de remisión Informe recepción de materiales/equipos	

ELABORADO POR	
Pamela Cabay	

ANALISIS DE VALOR

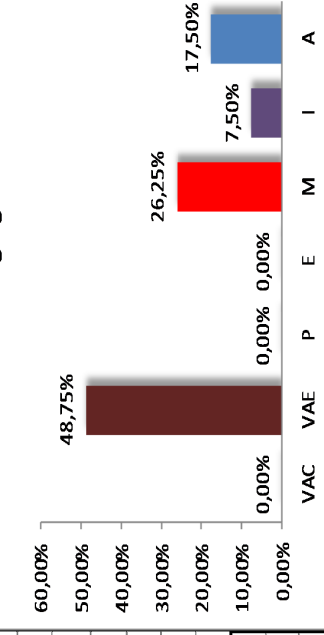
PROCESO Abastecimientos
SUB PROCESO Almacenamiento de material

FECHA: 24/10/2014

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)
1		1						Recepción de pedido	60
2		1						Verificar que el pedido esté completo	60
3					1			Constatar que los materiales/equipos estén en buen estado	60
4					1			Trasladar artículos a bodega general	30
5					1			Clasificar materiales según su composición	180
6		1						Almacenar materiales en cada sección	240
7		1						Elaborar informe de recepción de materiales/equipos	30
8						1		Enviar informe de recepción de materiales	10
9						1		realizar nuevo inventario de cada sección de materiales	60
10						1		Actualizar Kárdex de cada material	60
11						1		Enviar Kárdex actualizado a logística Quito	10
0	4	0	0	0	2	1	4		
TIEMPOS TOTALES									
COMPOSICION DE ACTIVIDADES									
TIEMPO TOTAL EN DIAS 1,67 * TIEMPOS ESTIMADOS									

	No.	Método Actual		%
		Tiempo		
VAC	0	0	0	0,00%
VAE	4	390		48,75%
P	0	0		0,00%
E	0	0		0,00%
M	2	210		26,25%
I	1	60		7,50%
A	4	140		17,50%
TT	11	800		100,00%
TVA	390			
IVA	48,75%			

Análisis de Valor Agregado



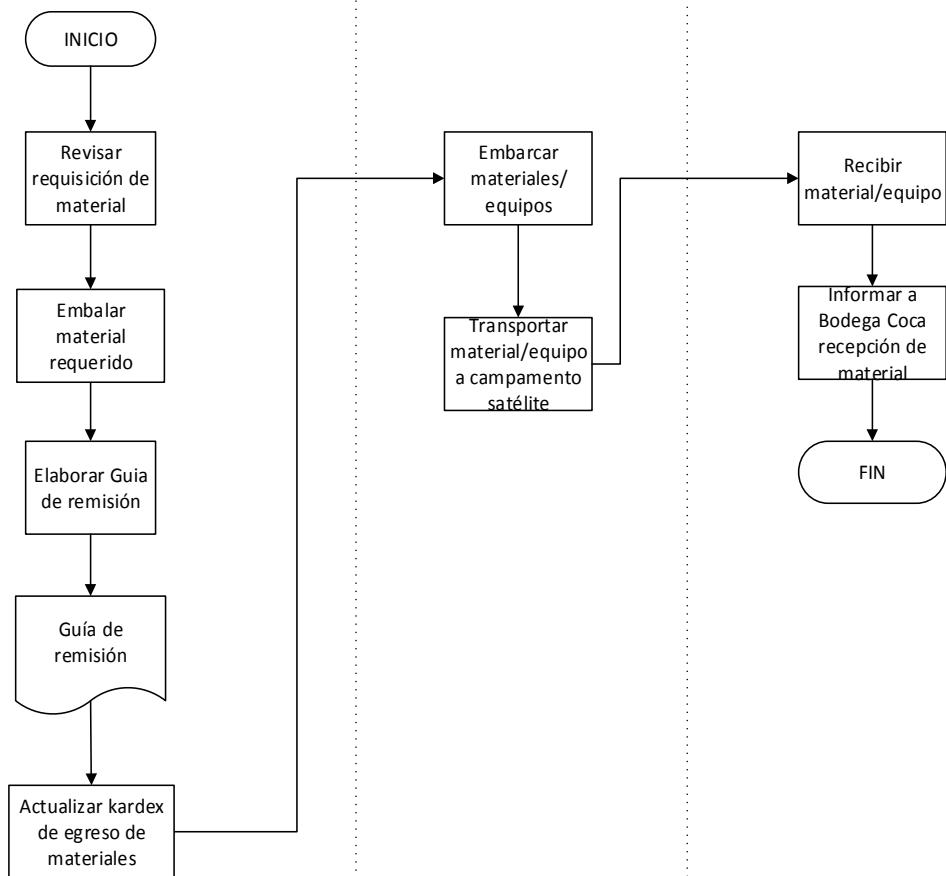
A.4 Transporte de Material



BODEGA COCA

ÁREA DE TRANSPORTE

CAMP. SATELITE





MANUAL DE PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Fecha: 24/10/14

Pág. de 1 de 1

PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUBPROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES/ EQUIPOS DE BODEGA/ ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar requisición de material	Bodega Coca	Se revisa el pedido de cada obra y el material que debe ser enviado	Jefe de Bodega
2	Embalar material requerido	Bodega Coca	Se embala el material que será enviado	Asistente de Bodega
3	Elaborar Guía de remisión	Bodega Coca	Se elabora una guía de remisión con el listado del material que será enviado	Bodeguero Especializado
4	Embarcar materiales/equipos	Bodega Coca	Dependiendo del material y de la cantidad se lo embarca en el transporte designado por el Jefe de Bodegas	Asistente de Bodega
5	Actualizar en kárdex egreso de material	Bodega Coca	Se actualiza el kárdex de egreso de cada material	Bodeguero Especializado
5	Transportar material/equipo a campamento satélite	Área Transporte	Se traslada el material hacia los campamentos satélite	Transportistas
6	Recibir material/equipo	Camp. Satélite	En el campamento satélite se recibe la mercadería	Asistente de Bodega
7	Informar a Bodega Coca recepción de material	Camp. Satélite	Se informa la llegada del mismo vía telefónica	Asistente de Bodega

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ABASTECIMIENTO	EDICIÓN N1
NOMBRE DEL SUBPROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES/ EQUIPOS DE BODEGA/ ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL	FECHA: 24/10/2014

FISICOS: MATERIAL/EQUIPOS/ART.SEGURIDAD INDUSTRIAL	ECONOMICOS: HORAS TRABAJO/ TRANSPORTE
TECNICOS: BASE DE DATOS	RRHH: BODEGA COCA/ÁREA TRANSPORTE/ CAMP. SATÉLITE

RECURSOS



<p style="text-align: center;">PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Revisar requisición de material ▶ Embalar material requerido ▶ Elaborar Guía de remisión ▶ Embarcar materiales/equipos ▶ Actualizar en kárdex egreso de material ▶ Transportar material/equipo a campamento satélite ▶ Recibir material/equipo ▶ Informar a Bodega Coca recepción de material 	<p style="text-align: center;">OBJETIVO</p> <p>Transportar material desde bodega Coca a camp. Satélite</p> <p style="text-align: center;">CONTROLES</p> <p>Control Jefe de Bodega Coca</p>
--	--

ENTRADAS	
Material que necesita ser transportado	

SALIDAS	
Transporte de materiales a bodegas satélite	

OBSERVACIONES	
No existe un control en transportistas, lo que puede ocasionar pérdida de material, en los campamentos satélite no existe control de bodega	

REGISTROS/ANEXOS	
Guía de remisión	

ELABORADO POR	
Pamela Cabay	

ANALISIS DE VALOR

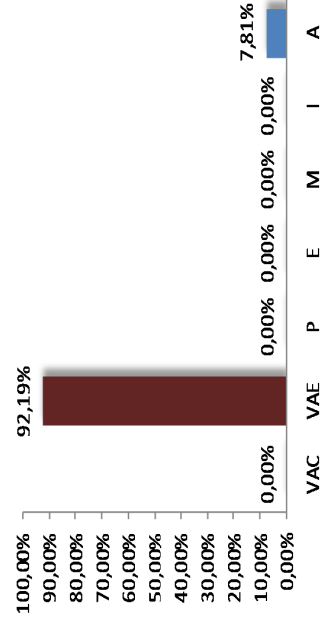
PROCESO Abastecimientos
SUB PROCESO Transporte de Material

FECHA: 24/10/2014

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)	
1							1	Revisar requisición de material	30	
2		1						Embalar material requerido	120	
3		1						Elaborar Guía de remisión	20	
4		1						Embarcar materiales/equipos	180	
5						1		Actualizar en kárdex egreso de material	20	
6		1						Transportar material/equipo a carpamento satélite	240	
7		1						Recibir material/equipo	20	
8		1						Informar a Bodega Coca recepción de material	10	
	0	6	0	0	0	0	2			
TIEMPOS TOTALES										
									TIEMPO TOTAL EN DIAS	1,33
									+ TIEMPOS ESTIMADOS	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	Método Actual		%
		No.	Tiempo	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE (dispuesto a pagar)	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	6	590	92,19%
P	PREPARACION	0	0	0,00%
E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCION	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	2	50	7,81%
TT	TOTAL	8	640	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	590		
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	92,19%		

Análisis de Valor Agregado



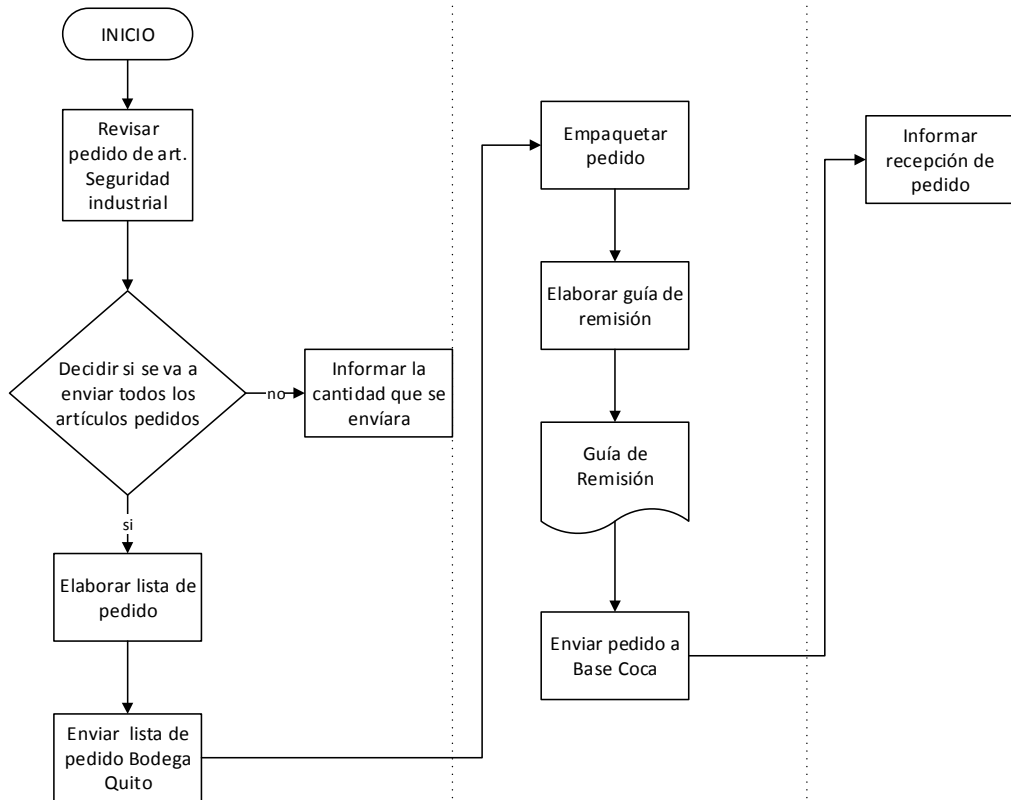
A. 5 Envío de EPP



LOGÍSTICA QUITO

BODEGA QUITO

BASE COCA





MANUAL DE PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Fecha: 24/10/14

Pág. de 1 de 1

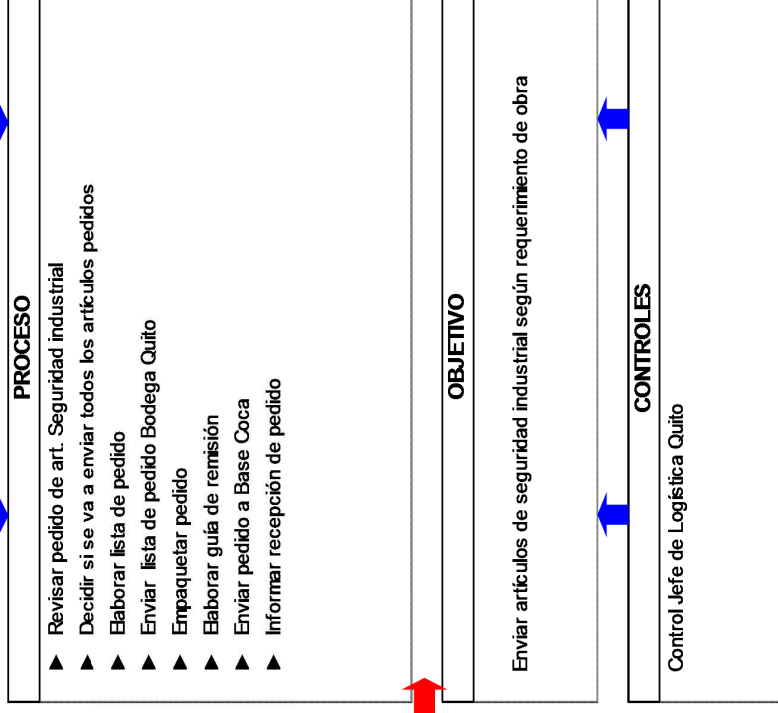
PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUBPROCESO: ENVÍO DE ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar pedido de art. Seguridad Industrial	Logística Quito	Se revisa el pedido enviado desde el Coca	Jefe de Logística y Compras
2	Decidir si se va a enviar todos los artículos pedidos	Logística Quito	Basándose en hechos pasados, número de empleados, proyectos, ciclos se analiza si es necesario enviar todo la cantidad pedida	Jefe de Logística y Compras
3	Elaborar lista de pedido	Logística Quito	Se elabora la lista final de lo que será enviado	Jefe de Logística y Compras
4	Enviar lista de pedido Bodega Quito	Logística Quito	Se comunica esta lista vía telefónica	Jefe de Logística y Compras
5	Empaquetar pedido	Bodega Quito	Se empaqueta el pedido requerido	Asistente de Bodega
6	Elaborar guía de remisión	Bodega Quito	Se elabora la guía de remisión con el listado de artículos que serán enviados	Asistente de Bodega
7	Enviar pedido a Base Coca	Bodega Quito	Se envía el pedido a través de Natrascom	Asistente de Logística y Compras
8	Informar recepción de pedido	Bodega Coca	Se informa la recepción del pedido vía email corporativo	Bodeguero Especializado

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ABASTECIMIENTO	EDICIÓN N1
	FECHA: 24/10/2014
NOMBRE DEL SUBPROCESO: ENVÍO DE ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL	

FISICOS: ART. SEGURIDAD INDUSTRIAL	ECONOMICOS: HORAS TRABAJO/TRANSPORTE
TECNICOS: NO EXISTE	RRHH: LOGÍSTICA QUITO/BODEGA QUITO/BODEGA COCA



ENTRADAS	
Requerimiento de artículos de seguridad industrial para obras	

SALIDAS	
	Recepción de artículos de seguridad industrial en bodega

OBSERVACIONES	
	El personal no está correctamente capacitado por lo que puede causar retraso o envío de material incorrecto

REGISTROS/ANEXOS	
	Guía de remisión

ELABORADO POR	
	Pamela Cabay

ANÁLISIS DE VALOR

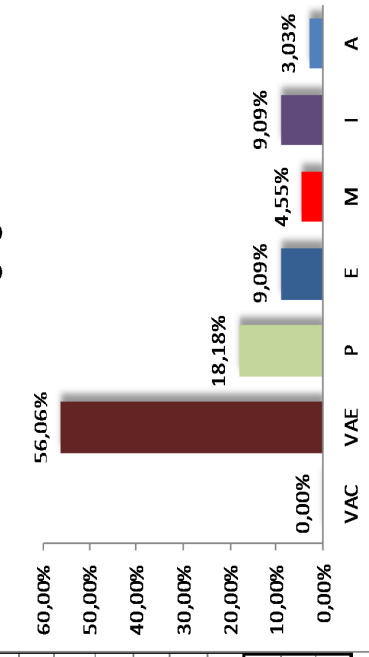
PROCESO: Abastecimientos Envío de Art. Seguridad Industrial FECHA: 24/10/2014

No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tempos Efectivos (Min.)
1				1				Revisar pedido de art. Seguridad industrial	60
2					1			Decidir si se va a enviar todos los artículos pedidos	60
3						1		Elaborar lista de pedido	20
4					1			Enviar lista de pedido Bodega Quito	30
5		1						Empaquetar pedido	120
6		1						Elaborar guía de remisión	10
7		1						Enviar pedido a Base Coca	360
8						1		Informar recepción de pedido	20
0	2	1	1	1	1	1	2		680

TIEMPOS TOTALES

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		Método Actual		TIEMPO TOTAL EN DIAS	
	No.	Tiempo	%	* TIEMPOS ESTIMADOS	
VAC	0	0	0,00%		1,42
VAE	2	370	56,06%		
P	1	120	18,18%		
E	1	60	9,09%		
M	1	30	4,55%		
I	1	60	9,09%		
A	2	20	3,03%		
TT	8	660	100,00%		
TVA	370				
IVA	56,06%				

Análisis de Valor Agregado




ANEXO 4



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROPUESTO**


PROCESO: ABASTECIMIENTOS

CYFOIL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 2 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	


REGISTRO DE CAMBIOS DEL MANUAL

Nº Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Revisado por	Aprobado por	Firma


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 3 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No: 002	Emisión: 20/11/2014

CONTENIDO


1.	OBJETIVO DEL MANUAL	6
2.	ALCANCE DEL MANUAL	6
3.	DEFINICIÓN DEL PROCESO.....	7
4.	SIMBOLOGÍA.....	8
5.	PEDIDO DE MATERIALES	10
	5.1 Objetivo	10
	5.2. Alcance	10
	5.3. Responsabilidad	10
	5.4. Definiciones	11
	5.5. Políticas	12
	5.6. Actividades.....	12
	5.7. Indicadores de gestión.....	14
	5.8. Referencia de documentos	15
	5.9. Flujograma	16
6.	COMPRA DE MATERIALES	18
	6.1. Objetivo	18
	6.2. Alcance	18
	6.3. Responsabilidad	18
	6.4. Definiciones	19
	6.5. Políticas	19
	6.6. Actividades.....	20
	6.7. Indicadores de gestión.....	22
	6.8. Referencia de documentos	23
	6.9. Flujograma	24
7.	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	26
	7.1. Objetivo	26

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 4 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

7.2. Alcance	26
7.3. Responsabilidad	26
7.4. Definiciones	27
7.5. Políticas	27
7.6. Actividades.....	28
7.7. Indicadores de gestión.....	30
7.8. Referencia de documentos	31
7.9. Flujograma	32
8. ALMACENAMIENTO DE MATERIALES.....	33
8.1. Objetivo	33
8.2. Alcance	33
8.3. Responsabilidad	33
8.4. Definiciones	34
8.5. Políticas	35
8.6. Actividades.....	36
8.7. Indicadores de gestión.....	38
8.8. Referencia de documentos	39
8.9. Flujograma	40
9. TRANSPORTE DE MATERIALES.....	41
9.1. Objetivo	41
9.2. Alcance	41
9.3. Responsabilidad	41
9.4. Definiciones	42
9.5. Políticas	43
9.6. Actividades.....	43
9.7. Indicadores de gestión.....	45
9.8. Referencia de documentos	46
9.9. Flujograma	47
10. ENVÍO DE EPP (ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL)	49
10.1. Objetivo	49

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 5 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO		REV No: 002
			Emisión 20/11/2014

10.2. Alcance	49
10.3. Responsabilidad	49
10.4. Definiciones.....	50
10.5. Políticas.....	50
10.6. Actividades.....	51
10.7. Indicadores de gestión	53
10.8. Referencia de documentos.....	54
10.9. Flujograma	55
11. RENOVACIÓN DE EPP	56
11.1. Objetivo	56
11.2. Alcance	56
11.3. Responsabilidad	56
11.4. Definiciones.....	57
11.5. Políticas.....	57
11.6. Actividades.....	58
11.7. Indicadores de gestión	59
11.8. Referencia de documentos.....	60
11.9. Flujograma	61


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 6 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer un manual de procedimientos del departamento de abastecimientos de Cyfoil Cía. Ltda., integrando subprocesos, actividades, funciones, políticas y normativas, basándose en una mejora notable y eficiente, que sirvan de guía para alcanzar el objetivo del proceso de abastecimientos, que es el de proveer a la empresa de materiales e insumos de calidad, necesarios para el cumplimiento de sus servicios, y de esta manera agregar valor a este proceso diferenciándose de la competencia, y buscando también la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE DEL MANUAL


El alcance de este manual va desde la integración de una nueva metodología de operación del proceso de abastecimientos. Se detallará paso a paso y de una manera cronológica la modalidad en que el proceso, subprocesos y actividades deben ser desempeñados, junto con las funciones a desarrollar por cada uno de los encargados. Se espera además que con la aplicación de este manual, en caso de incorporar nuevas bodegas, la empresa pueda aplicar este mismo procedimiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 7 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO		REV No: 002
			Emisión 20/11/2014

3. DEFINICIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Título del proceso	Código
Proceso de apoyo	Abastecimientos	ABAS
<p>Finalidad del proceso: Este proceso, como su nombre lo indica está dirigido a abastecer a la empresa de materiales, insumos, maquinaria, suministros y EPP (Equipo de protección personal); se encarga también de la gestión de control de bodegas, almacenamientos y transporte de materiales.</p>		

Inicio del proceso	Fin del proceso
Empieza con la requisición de materiales necesarios para cada obra	Recepción de materiales en bodegas satélite
Subprocesos	
ABAS 1: Pedido de materiales ABAS 2: Compra de materiales ABAS 3: Selección de proveedores ABAS 4: Gestión de bodegas ABAS 5: Transporte de materiales ABAS 6: Envío de materiales (Quito) ABAS 7: Recepción de desechos	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 8 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No: 002	Emisión: 20/11/2014

4. SIMBOLOGÍA

Operación: representa una etapa del proceso



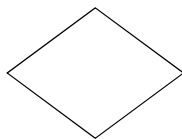
Movimiento/ Transporte: Muestra el movimiento de las salidas entre locaciones



Límites: Indica el inicio o fin de un proceso



Decisión: Muestra un punto en el proceso en el que se debe tomar una decisión




Documentación: Muestra información registrada en un papel

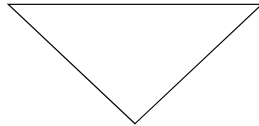


Espera: indica una espera en el proceso

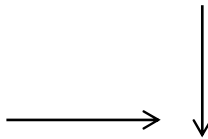


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 9 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No: 002	Emisión: 20/11/2014

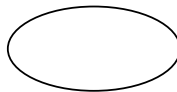
Archivo: Muestra un almacenamiento controlado



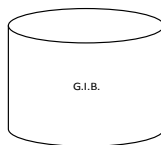
Sentido de flujo: La dirección y secuencia de las etapas del proceso




Objeto: Símbolo que representa la entrada o salida de un objeto en este caso materiales



Gestión de inventario de bodegas (Software); Muestra en el proceso las actividades en las que interviene el sistema de gestión de inventarios de bodega.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 10 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

5. PEDIDO DE MATERIALES

5.1 Objetivo

El objetivo de este subproceso es el de dar a conocer requerimientos de materiales para cada obra, y que este sea atendido lo más pronto y organizadamente posible.

5.2. Alcance


Este subproceso comprende el requerimiento semanal de materiales para cada una de las obras que Cyfoil lleve a cabo. Incluye también EPP, insumos materiales necesarios para la operación del campamento Base Coca y satélites.

5.3. Responsabilidad

En este subproceso intervienen tres áreas, Administración Coca, Bodega Coca, Logística Quito,

El jefe de proyectos y supervisor de obra son los encargados de realizar el informe de materiales requeridos para cada obra y de enviarlos.

Mientras tanto los bodegueros especializados reciben todos los pedidos y realizan un informe general.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 11 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

El jefe de logística y compras es el responsable de analizar este pedido y comunicar su autorización y envío.

5.4. Definiciones


Requisición de materiales: es el documento en el cual se enlista los materiales necesarios, detalles y observaciones de los mismos, cantidad y proyecto en el que serán utilizados.

Materiales: Se entiende por materiales al conjunto de insumos, equipos, maquinaria, uniformes y material requeridos para las obras.

Verificación telefónica: Se comprende como verificación telefónica al acto de realizar una llamada para ratificar la recepción de pedido enviado.

Pedido autorizado: Si el pedido cumple con las normas, requerimientos y está correctamente sustentado la necesidad del mismo, se procede a autorizar el pedido.

Pedido rechazado: si el pedido tiene alguna anormalidad, o el jefe de logística encuentra alguna observación, se comunica el rechazo del mismo.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 12 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

5.5. Políticas

- Cada supervisor de obra puede enviar el pedido hasta el día viernes de cada semana
- El informe debe ser enviado por email corporativo y se debe realizar una verificación telefónica
- Bodega Coca debe enviar la requisición de materiales general a Logística Quito, los domingos en la tarde
- Logística Quito tiene 24 horas para comunicar aceptación o rechazo de pedido.
- Las guías de requisición deben ser llenadas correctamente con todos sus campos completos.

5.6. Actividades

- Elaborar informe de pedido de materiales necesarios para obra.
El supervisor de obra elabora el informe de pedido basado en su proyecto, oferta y presupuesto.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 13 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

- Autorizar informe de pedido de materiales

Este informe es presentado al jefe de proyectos quien se encarga de autorizar y firmar este informe.

- Enviar informe a bodega Coca

Una vez revisado y con su respectiva firma este informe es enviado a bodega Coca.

- Realizar requisición de materiales general


Una vez recibidos todos los pedidos de las diferentes obras el bodeguero especializado realiza la requisición general de material

- Ingresar al sistema requisición de materiales

Una vez elaborada la requisición de materiales general, debe ser ingresada al sistema de gestión de bodegas, para que pueda ser revisada por el jefe de logística

- Comunicación de envío

Se realiza una verificación telefónica para colimar el envío del pedido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 14 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

- Analizar requisición de material

El jefe de logística analiza la requisición y decide si se autoriza o no, si este no es autorizado se procede a comunicar las razones del mismo o cualquier observación que se pueda presentar

- Autorizar pedido


De la misma manera si se autoriza el pedido debe ser comunicado por email corporativo

- Ingresar orden de compra

Con la requisición de material autorizado se procede a realizar e ingresar la orden de compra.


5.7. Indicadores de gestión

Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Gestión de respuesta a pedido	(Tiempo promedio de respuesta a pedido / tiempo estándar de respuesta a pedido)*100	Bodeguero especializado	Semestralmente	Porcentaje	Jefe de Bodegas

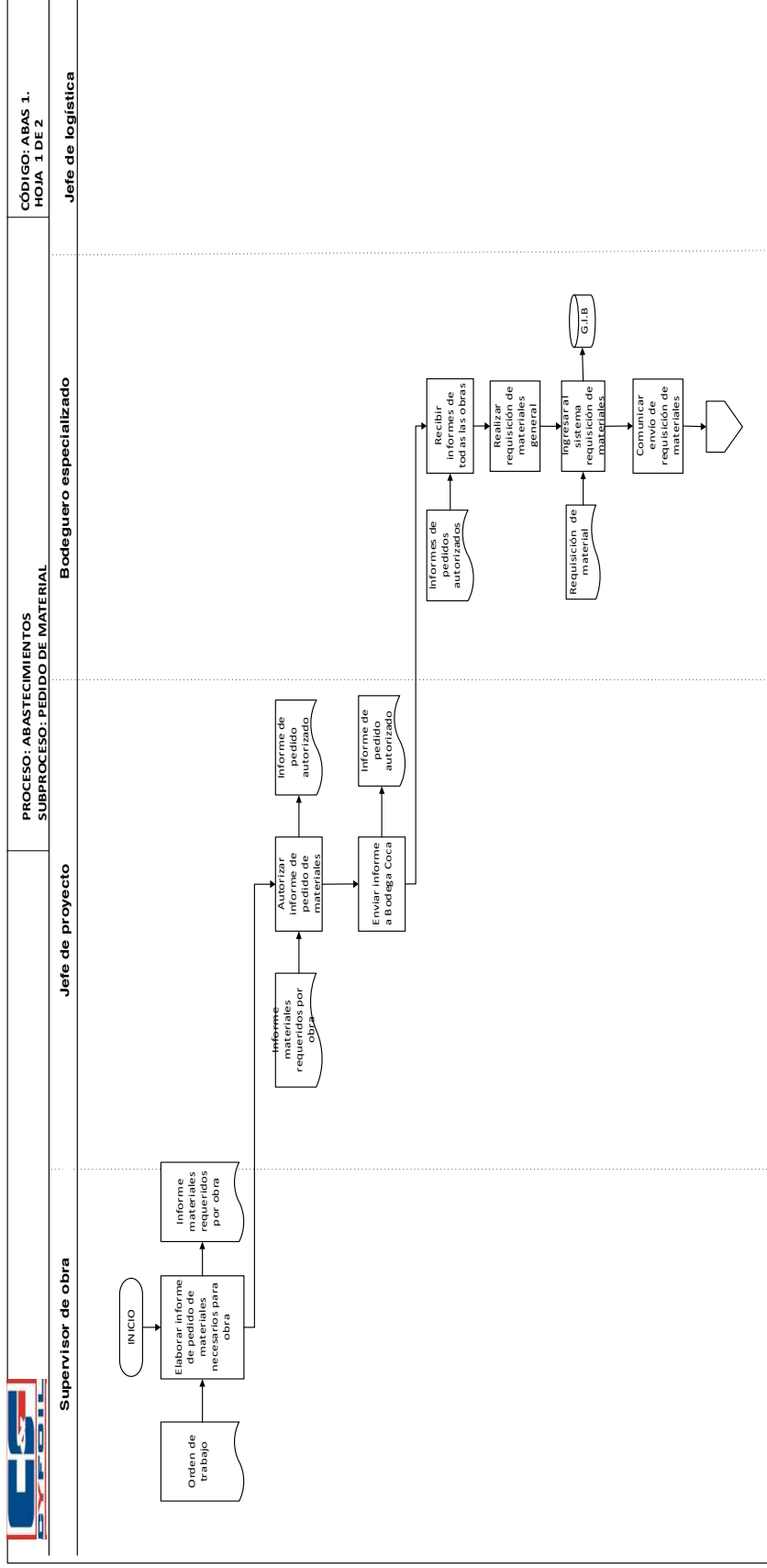
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 15 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

5.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 1.1.	Orden de trabajo	Supervisor de obra
ABAS 1.2.	Informe de materiales requeridos de obras	Supervisor de obra
ABAS 1.3.	Informe de materiales requeridos de obras autorizado	Jefe de proyectos
ABAS 1.4.	Requisición de materiales	Bodeguero especializado
ABAS 1.5.	Orden de Compra	Jefe de logística y compras

	HOJA: 16 de 66	
	CÓDIGO: MP 01-ABAS	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REV N°: 002	
	Emisión	20/11/2014
PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: PEDIDO DE MATERIALES		

5.9. Flujograma





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA: 17 de 66

CÓDIGO:
MP 01-ABAS

REV N°: 002

Emisión
20/11/2014

SUBPROCESO: PEDIDO DE MATERIALES



Supervisor de obra

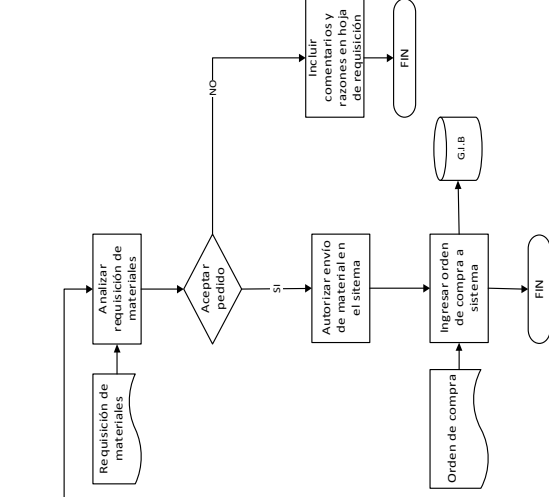
Jefe de proyecto


PROCESO: ABASTECIMIENTOS
SUBPROCESO: PEDIDO DE MATERIAL

Bodeguero especializado

CÓDIGO: ABAS 1.
HOJA 2 DE 2

Jefe de logística



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 18 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: COMPRA DE MATERIALES	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

6. COMPRA DE MATERIALES

6.1. Objetivo

El objetivo del subproceso de compra de materiales es el de adquirir equipos, maquinaria, materiales, insumos, elementos de protección personal, requeridos para cada obra, siguiendo un procedimiento organizado con normas y políticas estandarizadas.

6.2. Alcance


El alcance de este subproceso comprende a la compra de materiales, insumos, equipos, requeridos por obra, que son enviados a Bodega Coca y equipos de protección personal, enviados a Bodega Quito para su almacenaje.

6.3. Responsabilidad

Este subproceso se llevará a cabo principalmente en el área de logística y compras en la ciudad de Quito. Intervienen dos personas, el jefe de logística y compras y su asistente.

Jefe de logística y compras: es el encargado de verificar orden de compra y autorizar la misma, y comunicar a Bodega Coca la compra de materiales y el envío de los mismos. Es la autoridad en este subproceso.

Asistente de logística: es el responsable de realizar la compra basándose en el subproceso de selección de proveedores,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 19 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIALES	REV No:	002	
	Emisión	20/11/2014	

6.4. Definiciones


Orden de compra: Se refiere al documento, en el cual consta los materiales a comprar, su cantidad y proyecto en el que serán usados.

Sistema de gestión de bodega: Es una plataforma tecnológica que lleva a cabo la gestión y control de bodegas

Selección de proveedores: subproceso integrado para la selección y evaluación de proveedores

6.5. Políticas

- Las órdenes de compra deben ser revisadas los días lunes y ser atendidas como prioridad
- Las órdenes de compra solo pueden ser modificadas por el jefe de logística y compras
- La compra debe autorizarla únicamente el jefe de logística y compras
- En caso de necesitar materiales de modo urgente solo el jefe de bodega o supervisor de obra la puede realizar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 20 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

- El límite para compras urgentes es de \$300 mensuales, si el monto es mayor a este no se reconocerá la compra.
- Todas las compras deben pasar por un proceso de autorización
- El envío de materiales comprados debe ser comunicado vía email corporativo
- Los materiales deben ser enviados en un lapso no mayor a una semana.
- La facturación por ley debe ser electrónica, por lo que la factura debe ser enviada por el proveedor directamente al email de la empresa.


6.6. Actividades

- Acceder a orden de compra (sistema)

El jefe de logística y compras accede al sistema de gestión de bodegas, y envía la misma a su asistente para iniciar proceso de compra

- Iniciar procedimiento de compra

Basándose en el subproceso de selección de proveedores el asiste de logística y compras, busca la lista de proveedores dependiendo de los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 21 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

materiales requeridos, analiza precios, disponibilidad, detalles de entrega.

- Realiza pedido de compra a proveedor

Una vez seleccionado el proveedor en base de datos de historial de compra se procede a realizar el pedido se verifica detalles de compra y se envía cotización a jefe de logística y compras

- Autorizar compra


El jefe de logística y compras es el encargado de autorizar o no la compra, si es autorizada se procede a realizar la compra, caso contrario se comunica observaciones por las cuales no se autorizó y se cotiza de nuevo.

- Actualizar estado de orden de compra

El sistema de gestión de bodega cuenta con la facilidad de registrar el estado de la compra, por lo que debe ser actualizada para que los demás integrantes de este proceso y gerente general conozcan en qué estado se encuentra la compra. Cabe recalcar que solo el jefe de logística y compras tendrá el permiso para modificarla.

- Comunicar a bodega Coca el envío de material

Se debe comunicar el día en que fue enviado el material.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 22 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

- Enviar materiales

El proveedor es el encargado de transportar y entregar la mercadería sea en Base Coca o Bodega Quito según sea el caso, el proveedor también debe llevar consigo una guía de remisión, factura de respaldo.


6.7. Indicadores de gestión

Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Porcentaje de tiempo empleado en el ciclo de compra de materiales	(Tiempo promedio para realizar una compra / tiempo estándar para realizar compra)*100	Asistente de logística y compras	Semestralmente	Porcentaje	Jefe de logística y compras
Porcentaje de presupuesto usado en compras urgentes	(Monto mensual usado en compras urgentes/ monto mensual de compras)*100	Asistente de bodega	Mensualmente	Porcentaje	Jefe de logística y compras

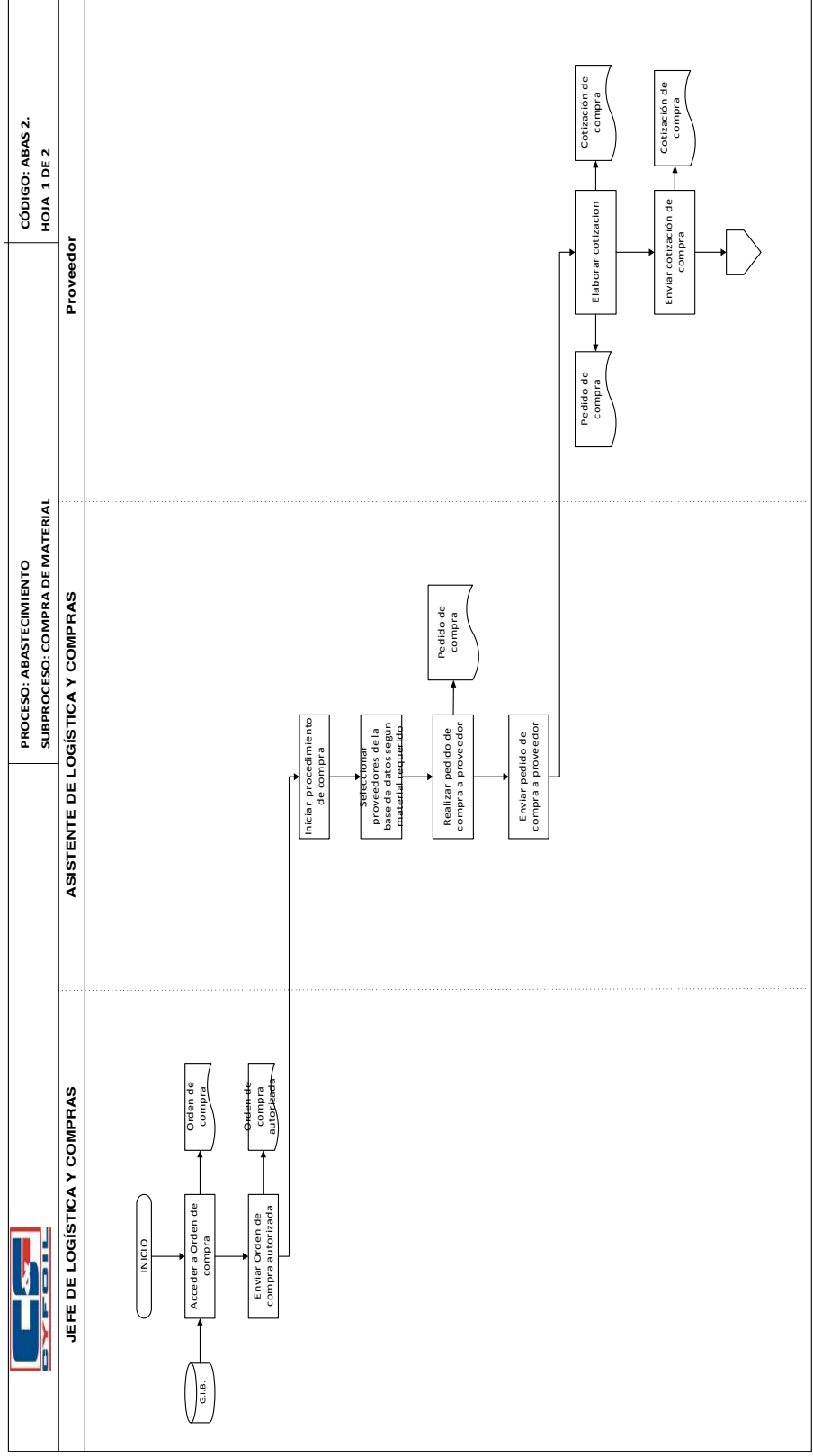
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 23 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIALES	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

6.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 1.5.	Orden de compra	Jefe de logística y compras
ABAS 2.1	Cotización de compra	Asistente de logística y compras
ABAS 2.2	Guía de remisión	Proveedor
ABAS 2.3	Factura electrónica	Proveedor

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		HOJA: 24 de 66
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: COMPRA DE MATERIALES		CÓDIGO: MP 01-ABAS
		REV No: 002	
		Emisión	20/11/2014

6.9. Flujoograma





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIALES

HOJA: 25 de 66

CÓDIGO:
MP 01-ABAS

REV No: 002

Emisión
20/11/2014



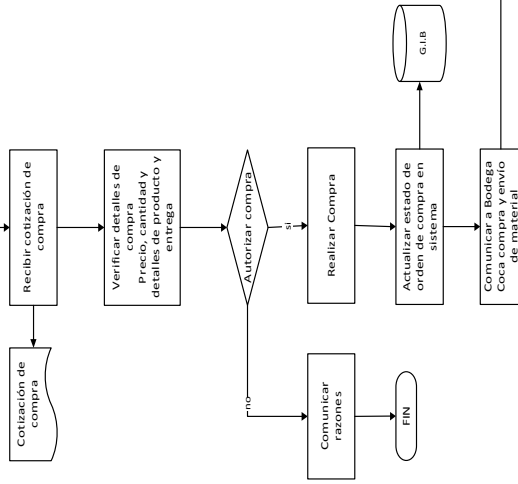
JEFE DE LOGÍSTICA Y COMPRAS


ASISTENTE DE LOGÍSTICA Y COMPRAS

PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUBPROCESO: COMPRA DE MATERIAL

Proveedor

CÓDIGO: ABAS 2.
HOJA 1 DE 2



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 26 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

7. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

7.1. Objetivo


Este subproceso tiene por objetivo desarrollar un procedimiento estandarizado para la selección y evaluación de proveedores, que cumplan con los requisitos necesarios para la empresa, y a la vez formar una base de datos de los mismos. Se espera también contar con una lista de proveedores confiables y sobre todo que cumplan con los estándares de calidad que espera Cyfoil Cía. Ltda.

7.2. Alcance

El alcance de este subproceso va para la selección de proveedores de todas las compras que se deba realizar en la empresa de materiales, insumos, equipos de protección personal y maquinaria; sea este para cada uno de los proyectos o para uso operativo del campamento Base Coca.

7.3. Responsabilidad

El subproceso de selección de proveedores se lleva a cabo en el área de logística y compras en Quito, intervienen dos personas en este subproceso cuyas responsabilidades son las siguientes:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 27 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

Jefe de logística y compras: es responsable de las negociaciones y acuerdos con proveedores, es la autoridad de este subproceso.

Asistente de logística y compras: responsable de realizar el análisis de proveedores, realizar la ficha de evaluación y presentar un informe pre selección a su jefe inmediato.

7.4. Definiciones


Proveedores: se refiere a la persona o empresa que abastece de un bien o servicio requerido por otra entidad.

Ficha de evaluación de proveedores: ficha en la cual se evaluará campos como precios, calidad, disponibilidad, entrega, crédito y confiabilidad de cada uno de los proveedores.

Base de datos de proveedores: base de datos basada en compras históricas, proveedores frecuentes, quienes son seleccionados en base a la ficha de evaluación de proveedores.

7.5. Políticas

- La base de datos de proveedores debe ser creada a partir de la evaluación de actuales proveedores y futuros


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 28 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

- La base de datos servirá de referencia para comparación y selección de proveedores
- Seleccionar proveedores con un criterio objetivo, transparencia, y libre competencia.
- Acordar por medio de contratos, acuerdos y negociaciones condiciones de compra, que incluye detalle del producto, facilidades de entrega, precios, calidad, crédito, y servicio post venta.
- Implementar canales de comunicación entre la empresa y proveedores.
- Impulsar relaciones y acuerdos a largo plazo con proveedores
- La evaluación de proveedores debe ser realizada semestralmente

7.6. Actividades

- Identificación de posibles proveedores

Esta actividad la realiza el asistente de logística y compras, basándose en actuales proveedores y compras históricas se identifica a posibles proveedores

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 29 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

- Analizar información y características de proveedores

Se analiza información de cada uno de los posibles proveedores y características como productos que ofrecen, sus precios, facilidades de entrega, y facilidades de pago, esto se realiza a través de un cuadro comparativo.

- Aplicar ficha de evaluación de proveedores

Una vez analizada la información se procede a aplicar la ficha de evaluación de proveedores, donde constarán los datos de los proveedores y una calificación ponderada de cada criterio a evaluar.

- Decidir si cumplen expectativas


Una vez analizada la información y realizadas las fichas de evaluación de proveedores, se decide los más idóneos, basándose en el puntaje obtenido en su evaluación

- Registrar como posible proveedor

Si cumple con los requerimientos y obtiene un buen puntaje en cada uno de los criterios, se lo selecciona como posible proveedor, caso contrario no califica.

- Enviar informe de posibles proveedores

El asistente de logística y compras es el encargado de realizar un informe y enviarlo a su jefe, para que este pueda revisarlo y determinar la selección final.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 30 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

- Seleccionar proveedores más calificados


El jefe de logística y compras analiza y selecciona los proveedores que mejor calificados se encuentren, y lo comunica a su asistente.

- Ingresar proveedores seleccionados a base de datos

Una vez seleccionados se procede a formar la base de datos en la aplicación que presenta el sistema de gestión de bodegas, donde se puede rastrear información por compras realizadas previamente, proveedor, o producto en específico.


7.7. Indicadores de gestión

Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Certificación de proveedores	(Proveedores certificados/ total de proveedores)*100	Asistente de logística y compras	Semestralmente	Porcentaje	Jefe de logística y compras

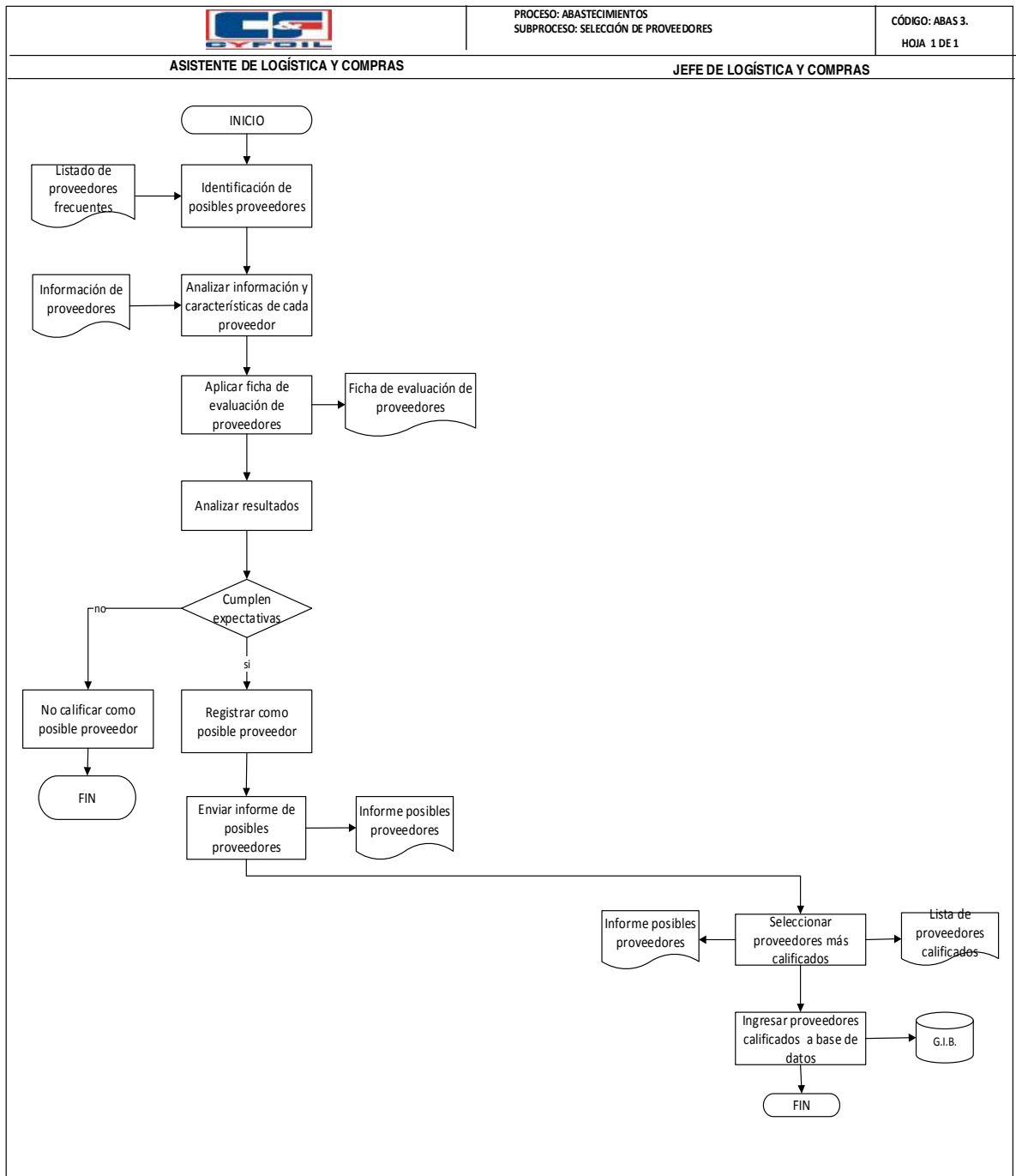
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 31 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	


7.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 3.1	Ficha de evaluación de proveedores	Asistente de logística y compras
ABAS 3.2	Informe de posibles proveedores	Asistente de logística y compras

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 32 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

7.9. Flujograma



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 33 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

8. ALMACENAMIENTO DE MATERIALES

8.1. Objetivo

El objetivo este subproceso es el de gestionar el almacenamiento en Bodega Coca de materiales, insumos y equipos. Su principal finalidad es la de mantener un mejor control y manejo sobre los mismos.


8.2. Alcance

El subproceso de almacenamiento de materiales comprende principalmente las actividades a realizar en Bodega Coca, que es la principal bodega de Cyfoil y la responsable de abastecer a los campamentos satélites.

8.3. Responsabilidad

En este subproceso intervienen el jefe de bodega, bodeguero especializado y asistentes de bodega en turno.

Jefe de bodega: Es la autoridad en este subproceso y encargado de supervisar este procedimiento, además es el responsable de comunicar todo tipo de información y observaciones a Jefe de logística y compras y supervisores de obra.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 34 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

Bodeguero especializado: Responsable por realizar informes sobre la recepción de materiales, y sobre todo de mantener actualizado tanto ingresos como egresos de materiales en el sistema de gestión de bodegas.

Asistente de bodegas: Se encargan de recibir los materiales, y almacenarlos en la bodega en cada sección según su composición.

8.4. Definiciones


Gestión de bodega: Procedimiento que comprende desde la recepción de materiales en bodega hasta su clasificación y almacenamiento en cada sección.

Ingreso de materiales: Se refiere a la recepción de materiales y su entrada al sistema de gestión de bodega.

Stock mínimo: se refiere a la cantidad mínima de materiales que se necesita para la operación de los distintos proyectos de la empresa

Stock máximo: se refiere a la cantidad máxima de materiales que se necesita para la operación de los distintos proyectos de la empresa

Stock de seguridad: es la cantidad de materiales que se almacenaran en bodega en caso de demandas inesperadas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 35 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	


Bodeguero especializado: es la persona encargada principalmente de manejar los inventarios de bodega y actualización en el respectivo sistema.

Bodega en tránsito: se refiere al almacenamiento de materiales en una bodega por un corto tiempo, o que pasan por bodega para verificar cantidad, estado de materiales y después ser enviados a su destino final.

Control de inventario: seguimiento, rastreo y revisión cuantitativa de materiales en bodega, ingresos y egresos.

8.5. Políticas

- Todos los materiales deben ser recibidos en bodega central Coca para después ser enviados a cada uno de los campamentos satélite
- Todos los materiales deben contar con un código, con el cual serán identificados tanto en físico como en el sistema de gestión de inventarios
- Se debe mantener en orden documentos y registros y archivos.
- La recepción de materiales deben contar con los todos los documentos en orden, entre los que se encuentran la guía de remisión y una copia de la factura en caso de llegar directamente desde proveedores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 36 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

- Si los materiales son enviados desde Bodega Coca, serán recibidos junto con la guía de remisión.

- La bodega debe estar dividida en secciones, según la composición de cada uno de los materiales, esto a favor de la seguridad industrial.


- El stock que se va a mantener en bodega Coca, es mínimo, es decir se mantendrá únicamente los materiales requeridos por obra

- Además se utilizara un stock de seguridad, esto en cuanto a materiales que son de uso frecuente.

- El sistema de gestión de bodegas debe ser actualizado inmediatamente cada vez que haya un ingreso o egreso de materiales.

8.6. Actividades

- Recepción de materiales con guía de remisión
Se reciben los materiales en Bodega Coca junto con su guía de remisión y copia de factura.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 37 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

- Verificar materiales y guía de remisión

Los materiales son verificados basándose en la guía de remisión, además se revisa el estado de los materiales, que cumplan con los detalles del producto pedido y cantidad.

- Realizar informe de recepción de materiales

Una vez recibidos los materiales se procede a realizar un informe sobre la recepción de los mismos.

- Registrar ingreso de materiales a sistema

Se registra el ingreso de materiales en el sistema de gestión de inventarios, el acceso a esta aplicación la tienen los bodegueros especializados y jefe de bodega.

- Clasificar materiales según composición


Mientras tanto los asistentes de bodega clasifican los materiales para proceder a su almacenamiento

- Almacenar materiales en cada sección

Se almacena los materiales en cada sección y de manera ordenada.

- Informar recepción de materiales a logística y compras.


Se informa la recepción de materiales a logística Quito, esto se lo realiza vía telefónica, el jefe de logística podrá tener acceso al inventario y kárdex de materiales por medio del sistema.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 38 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
			REV No:	002
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES		Emisión	20/11/2014

Bodega Base Coca es una bodega central, ya que desde aquí se abastece a los campamentos satélites y proyectos, por lo que cumple la función de bodega en tránsito, ya que es necesario verificar el estado de los materiales llegados que después serán enviados a cada uno de los proyectos, sin embargo es preciso mantener un control sobre el inventario de materiales, y la gestión de transporte de los mismos.

8.7. Indicadores de gestión


Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Porcentaje de duración de materiales en tránsito	(Tiempo promedio en enviar materiales a camp. Satélite / tiempo estándar en enviar materiales a camp. Satélite)*100	Bodeguero especializado	Trimestralmente	Porcentaje	Jefe de bodega
Porcentaje de pedidos recibidos correctamente	(Pedidos completos/ Total de pedidos recibidos)*100	Bodeguero especializado	Trimestralmente	Porcentaje	Jefe de bodega
Porcentaje de pedidos documentados correctamente	(Pedidos documentados correctamente/ número de pedido)*100	Bodeguero especializado	Trimestralmente	Porcentaje	Jefe de bodega

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 39 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

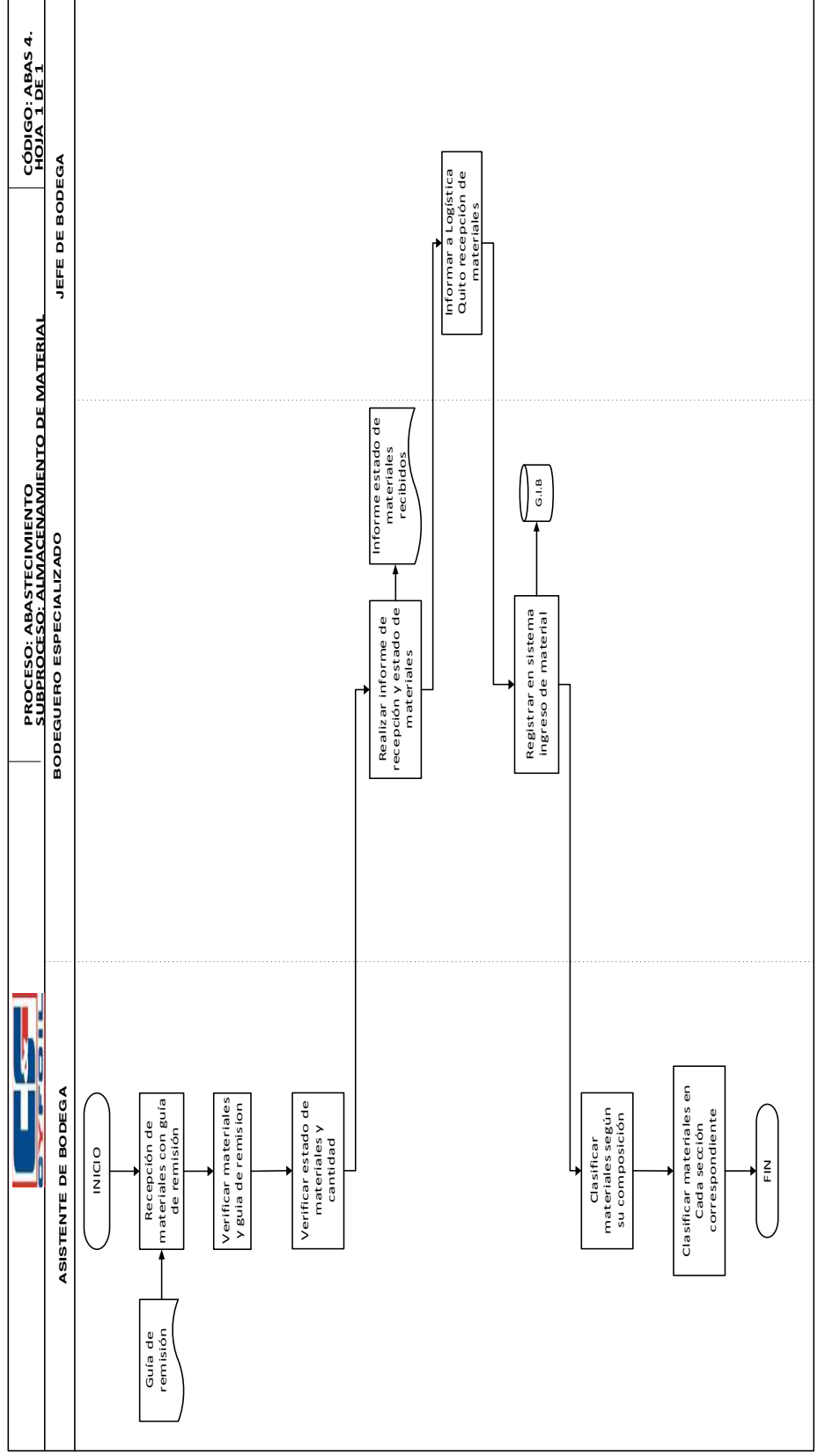
Porcentaje de exactitud en existencia de inventarios	(Inventarios físico/inventario en sistema)*100	Asistente de bodega Bodeguero especializado	Mensualmente	Porcentaje	Jefe de bodega
--	--	---	--------------	------------	----------------


8.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 4.1	Guía de remisión	Proveedores/ Bodega Quito
ABAS 4.2	Informe de recepción de materiales	Bodeguero especializado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		HOJA: 40 de 66
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIALES		CÓDIGO: MP 01-ABAS
	REV No:	002	
	Emisión	20/11/2014	

8.9. Flujoograma



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 41 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

9. TRANSPORTE DE MATERIALES

9.1. Objetivo

El subproceso de transporte de materiales tiene por objetivo trasladar desde Bodega Coca hasta Campamentos satélite los materiales requeridos por obra.

9.2. Alcance


El alcance de este subproceso es para transportar todos los materiales, equipos, materiales, insumos, elementos de protección personal y maquinaria desde la bodega central.

9.3. Responsabilidad

La autoridad en este subproceso es del Jefe de Bodega, este procedimiento inicia en la bodega central Coca y finaliza en los campamentos satélites. Intervienen cinco personas.

Jefe de bodega: Es responsable por presentar el informe de los materiales a enviar a cada obra

Bodeguero especializado: Encargado de realizar las guías de remisión y el respectivo procedimiento para el egreso de materiales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 42 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

Asistente de bodega: Responsable de preparar materiales para ser transportados y embarcarlos

Asistente de bodega satélite: Es responsable de recibir los materiales, informar su recepción, almacenarlos y registrar su uso.


Transportista: Transportar los materiales desde bodega Coca hasta campamento satélite. El vehículo en el que se transporta los materiales es alquilado, sin embargo el transportista es parte de la nómina de Cyfoil Cía. Ltda.

9.4. Definiciones

Guía de remisión: Es un documento en el cual se encuentran detallados los productos que están siendo transportado su cantidad y unidad.

Responsabilidad de materiales: Es un documento en el cual el transportista toma responsabilidad por los materiales transportados

Uso de materiales: Se refiere a la actividad final de emplear los materiales para las obras, y el egreso final.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 43 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

9.5. Políticas

- Todos los egresos deben ser registrados en el sistema
- Toda envío debe ser respaldado con la guía de remisión
- Los transportistas deben firmar documento de responsabilidad de materiales
- Facturas de gasolina deben ser presentadas al supervisor de obra
- Todos los documentos de respaldo del procedimiento deben ser presentados al jefe de bodega
- Los campamentos satélites deben informar recepción de materiales y el uso de los mismos.
- Los campamentos satélites también contarán con una extensión de programa de gestión de bodegas.

9.6. Actividades

- Revisar requisición de material por obra
 El jefe de bodega revisa los materiales que deben ser enviados para cada obra.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 44 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
			REV No:	002
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES	Emisión	20/11/2014	

- **Enviar lista de materiales por despachar**
Se envía la lista final a ser despachada a los asistentes de bodega

- **Preparar materiales a enviar**
Algunos materiales son delicados por lo que se necesita prepararlos para ser enviados

- **Embarcar materiales**
Se embarca los materiales en el vehículo correspondiente.


- **Elaborar guía de remisión**
Es indispensable elaborar la guía de remisión, tanto por control como por respaldo de la empresa

- **Realizar egreso de materiales en sistema**
El bodeguero especializado es el encargado de realizar el egreso de materiales en el sistema de gestión de inventario, además debe especificar en el mismo el detalle del producto, cantidad, y proyecto en el que será utilizado.

- **Firmar hoja de responsabilidad**
Los transportistas deben firmar un documento de responsabilidad de los materiales transportados, esto a favor del control de los mismos.

- **Transportar materiales**
Se traslada los materiales a los campamentos satélites

- **Recibir materiales**
El asistente de bodega recibe los materiales en el campamento satélite.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 45 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
			REV No:	002
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES		Emisión	20/11/2014

- Verificar materiales
Verifica con la guía de remisión el ingreso de los mismos


- Comunicar recepción de materiales
Se comunica a bodega central la recepción de materiales

- Almacenar materiales
Se ingresa los materiales recibidos y se los almacena

- Ingresar a sistema uso de materiales
Cada vez que se los usa, se ingresa esta información al sistema de igual manera.

9.7. Indicadores de gestión


Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Porcentaje de siniestros presentados en el periodo	(Siniestros presentados en el periodo/ pedidos entregados)*100	Bodeguero especializado	Mensualmente	Porcentaje	Jefe de bodega
Porcentaje de exactitud en existencia de inventarios	(Inventario físico vs ítems en sistema)*100	Bodeguero especializado	Mensualmente	Porcentaje	Jefe de bodega

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 46 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

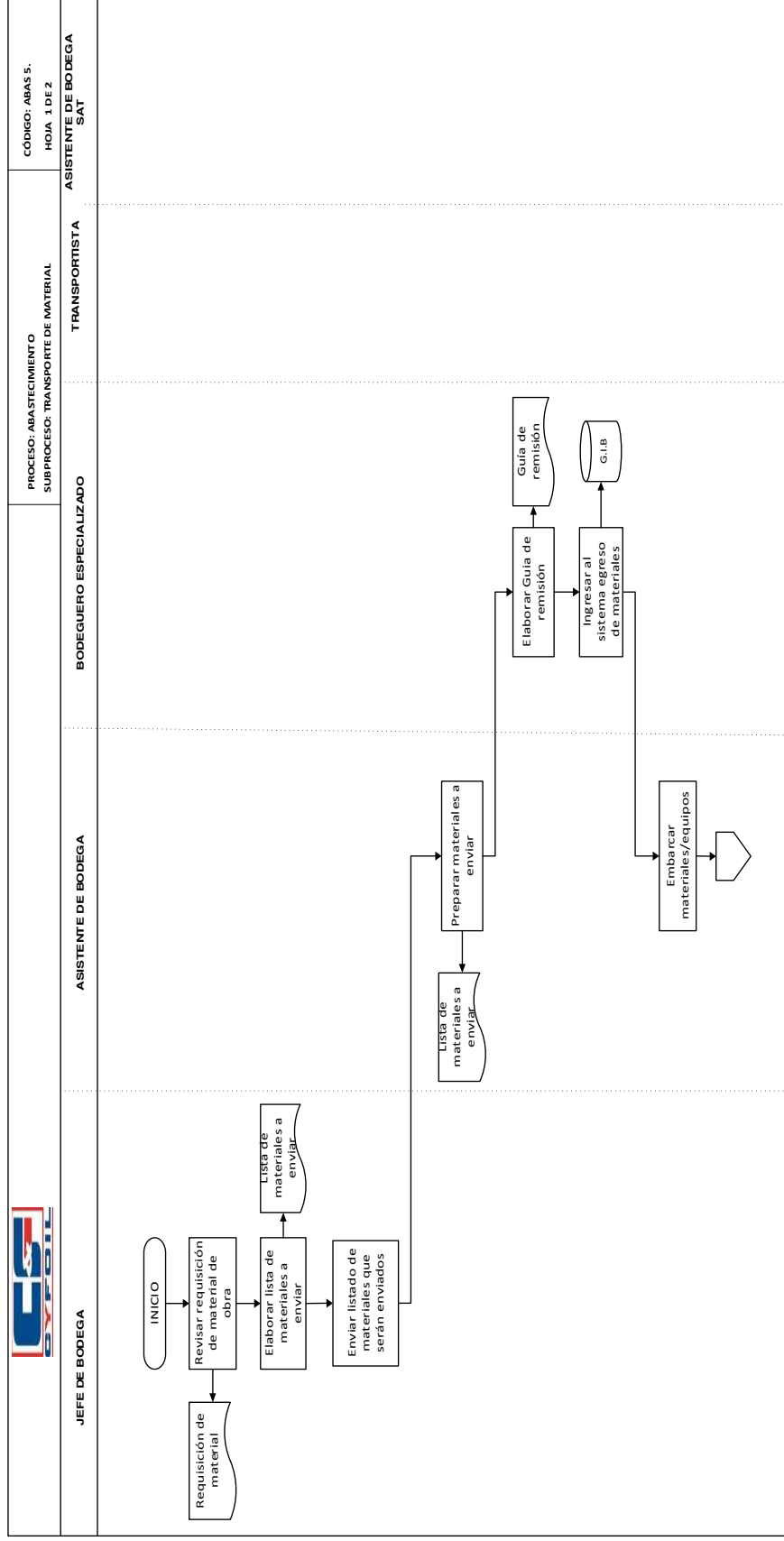
Porcentaje de costos por transporte	(Costo total transporte/ número de conductores)*100	Bodeguero especializado	Mensualmente	Porcentaje	Jefe de bodega
-------------------------------------	---	-------------------------	--------------	------------	----------------

9.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 5.1	Lista de materiales a enviar	Jefe de bodega
ABAS 5.2	Guía de remisión	Bodeguero especializado
ABAS 5.3	Documento de responsabilidad de materiales	Transportista


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		HOJA: 47 de 66
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES		CÓDIGO: MP 01-ABAS
	REV No:	002	
	Emisión	20/11/2014	

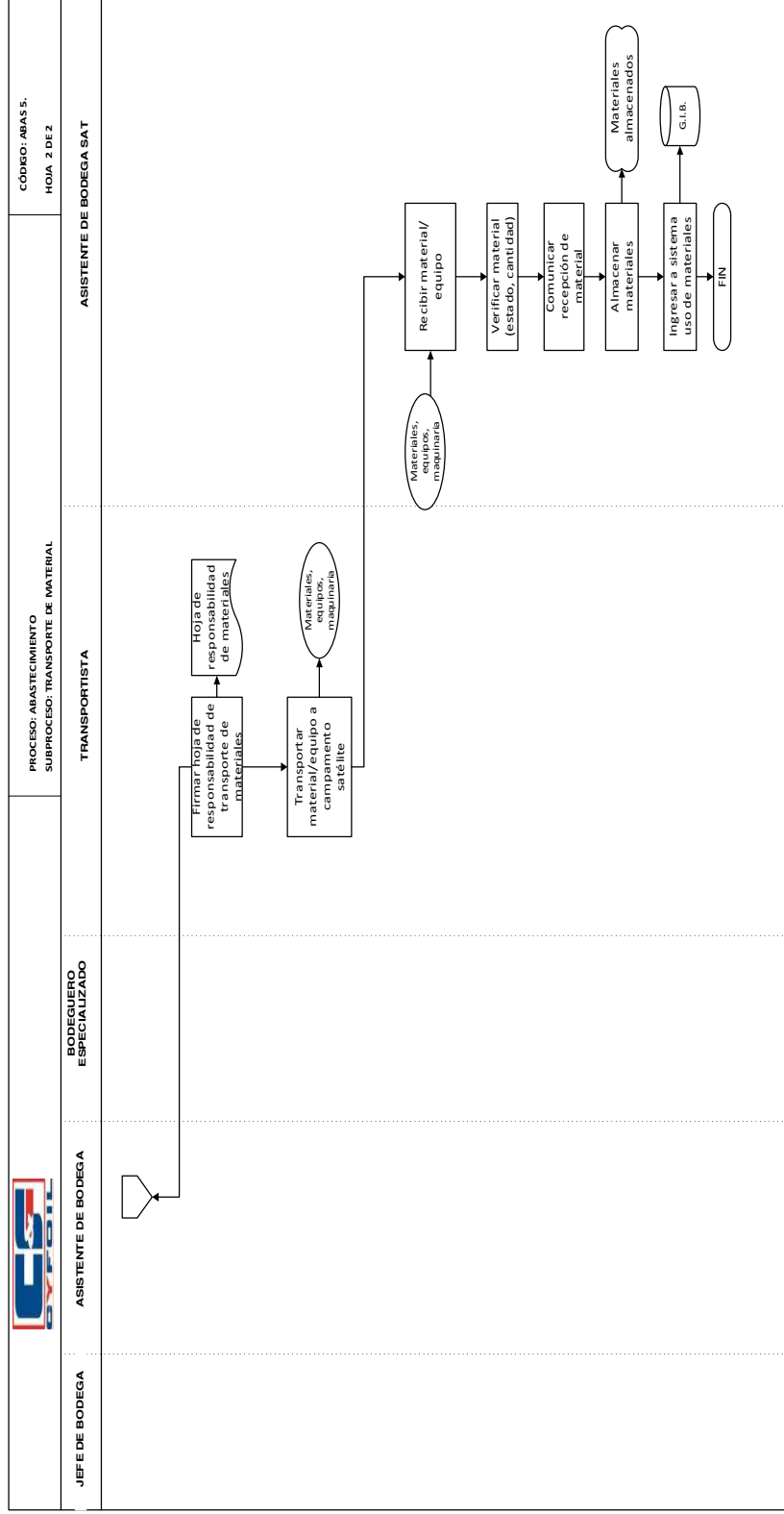
9.9. Flujoograma




CÓDIGO: ABAS 5.
HOJA 1 DE 2

ASISTENTE DE BODEGA
SAT

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		HOJA: 48 de 66
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: TRANSPORTE DE MATERIALES		CÓDIGO: MP 01-ABAS
	REV No:	002	
	Emisión	20/11/2014	



CÓDIGO: ABAS 5.
HOJA 2 DE 2

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 49 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ENVIO DE EPP	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

10. ENVÍO DE EPP (ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL)

10.1. Objetivo

Este subproceso tiene por objetivo enviar desde bodega Quito a Base Coca elementos de protección personal, en base al requerimiento de los mismos.

10.2. Alcance


El alcance de este subproceso integra todos los elementos de protección personal utilizados para la seguridad industrial de cada uno de los empleados tanto en obras como en los campamentos. Dentro de estos elementos se encuentran: mascarillas, gafas, guantes, mandiles, mangas, zapatos, camisas, pantalones, botas y cascos.

10.3. Responsabilidad

La autoridad en este subproceso es del Jefe de logística y compras Quito.

Jefe de logística y compras: Es el encargado de elaborar la lista de requerimientos de EPP, y de enviarla al asistente de la bodega Quito

Asistente de bodega Quito: Es el responsable de recibir la lista de EPP requeridos, empaquetarlos y elaborar su respectiva documentación como es la guía de remisión, para su envío.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 50 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: ENVÍO EPP	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	

Transportista: Para el transporte de estos elementos se utiliza el servicio de cooperativas de transporte previamente seleccionadas

Jefe de bodega Coca: Debe informar la recepción de los materiales


10.4. Definiciones

EPP: Elementos de protección personal

Seguridad Industrial: Se refiere al área encargada de minimizar los riesgos e implementar controles y técnicas para la protección de los empleados en sus labores.

10.5. Políticas


- La lista de requisición debe ser autorizada por el jefe de logística y compras
- El asistente de bodega Quito contará también con equipo junto con el sistema de control de bodega.
- La requisición de EPP será enviada y cargada en el sistema de control de bodega.
- Los materiales en bodega deben ser almacenados de forma organizada y en secciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 51 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: ENVÍO EPP	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

- Los proveedores de EPP deben entregar los productos en Bodega Quito
- La lista de requerimientos debe ser enviada los lunes de cada semana y los elementos deben ser enviados el mismo día por la tarde
- En caso de EPP requeridos fuera del pedido general, el Jefe de logística y compras debe autorizar su envío.
- Cada pedido debe ser enviado con su guía de remisión
- El asistente de bodega debe enviar el pedido a través de las cooperativas de transportes previamente seleccionadas.
- Se debe informar a bodega Coca el envío de pedido.

10.6. Actividades

- Elaborar lista de requerimientos de EPP
El jefe de logística y compras toma el requerimiento general y elabora la lista de requerimiento de EPP.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 52 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
			REV No:	002
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ENVIO DE EPP	Emisión	20/11/2014	

- Enviar lista de pedido a Bodega Quito

Se envía esta lista a Bodega Coca, a través del email corporativo al asistente de bodega Quito

- Recibir lista de pedido de EPP

El asistente de bodega recibe el pedido, que deberá ser empacado.

- Empaquetar pedido

El asistente de bodega empaqueta todos los elementos especificados en la lista de requerimientos.

- Elaborar guía de remisión

Se elabora la documentación con los detalles de los elementos enviados y cantidad.

- Enviar pedido a Base Coca


El pedido es enviado a través de las cooperativas de transporte a Base Coca

- Actualizar en sistema el egreso de EPP

Se debe actualizar en el sistema tanto ingresos de EPP como los egresos de los mismos.

- Comunicar envío de EPP

Se debe informar el envío de los elementos, el transporte en el que fueron enviados y su hora aproximada de llegada.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 53 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
			REV No: 002
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ENVIO DE EPP		Emisión 20/11/2014

- Informar recepción de pedido

Una vez recibidos los elementos se debe informar su recepción.


10.7. Indicadores de gestión

Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Porcentaje de ciclo de envío de EPP	(Tiempo en el que se realiza todo el proceso para enviar los EPP requeridos / Tiempo estándar de envío de EPP)*100	Asistente de logística y compras	Mensualmente	Porcentaje	Jefe de logística y compras
Porcentaje de exactitud en existencia de inventarios	(Inv. Físico/inv. Sistema)	Asistente de logística y compras Asistente de bodega Quito	Trimestralmente	Porcentaje	Jefe de logística y compras

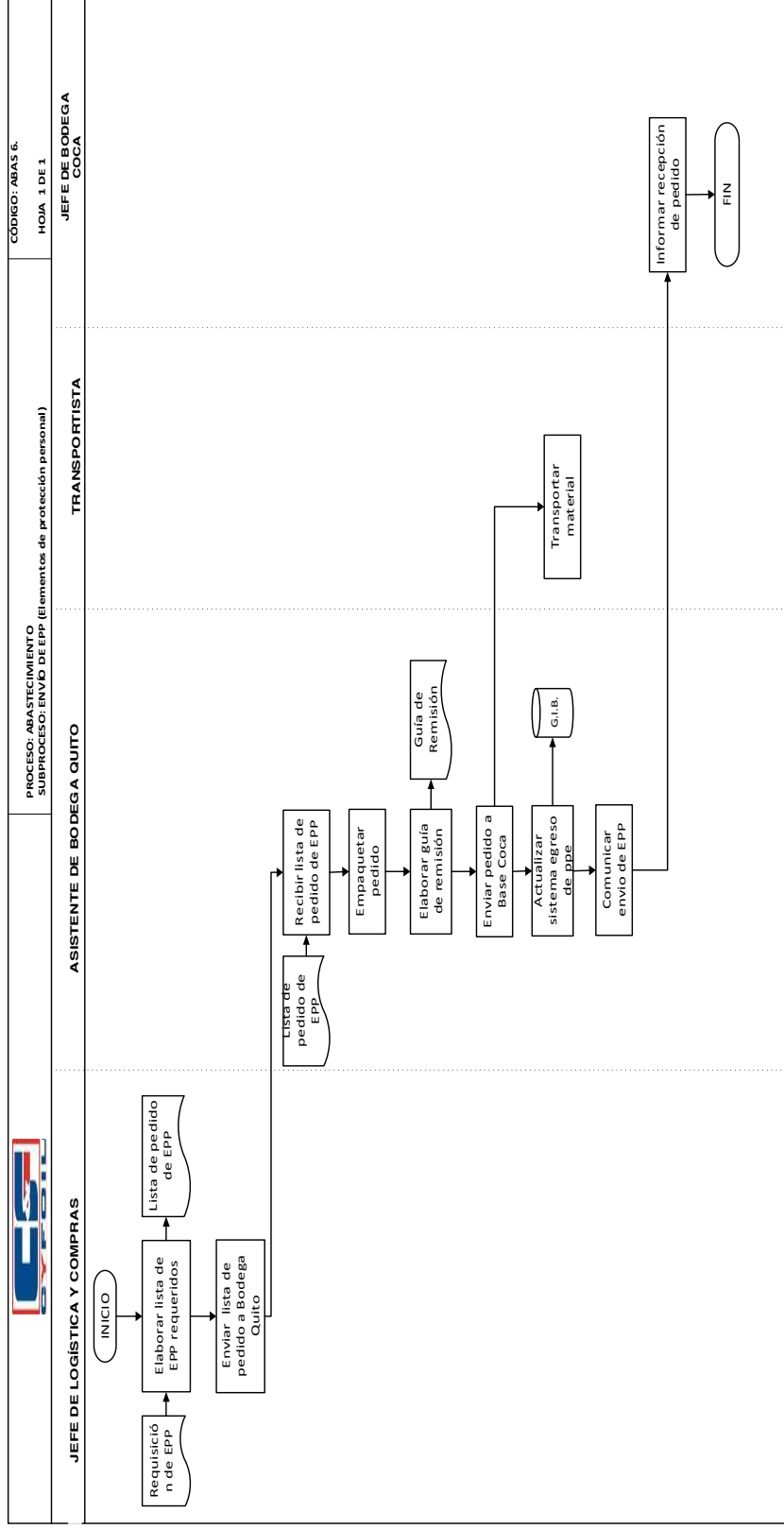
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 54 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ENVIO DE EPP	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014


10.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 6.1	Requisición de EPP	Jefe de logística y compras
ABAS 6.2	Lista de pedido de EPP	Jefe de logística y compras
ABAS 6.3	Guía de remisión	Asistente de bodega

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		HOJA: 55 de 66
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: ENVIO DE EPP		CÓDIGO: MP 01-ABAS
		REV No: 002	
		Emisión	20/11/2014

10.9. Flujograma



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 56 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: RENOVACIÓN EPP	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014

11. RENOVACIÓN DE EPP

11.1. Objetivo

El objetivo del subproceso de renovación de EPP es el de reemplazar los elementos de protección personal usados, en mal estado y antiguos que requieran ser renovados.


11.2. Alcance

El alcance de este subproceso va para la renovación de EPP de todos los empleados laborando en cada una de las obras y en actividades operativas de los campamentos.

11.3. Responsabilidad

La autoridad en este subproceso son tanto el supervisor de obra como el jefe de bodega Coca.

Asistente de bodega satélite: Es responsable de verificar que la existencia de EPP que requieran ser renovados, retirarlos y llenar las fichas de devolución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 57 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: RENOVACIÓN EPP	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	


Supervisor de obra: Es el responsable de autorizar la renovación de EPP y revisar el informa de solicitud del mismo.

11.4. Definiciones

EPP: Elementos de protección personal

11.5. Políticas

- Todo el personal debe obligatoriamente contar con el equipo de protección personal necesario para cumplir con sus tareas, y pedir renovación del mismo en caso de requerirlo
- Los empleados para solicitar renovación de EPP deben entregar los elementos usados, deteriorados o viejos.
- El supervisor de obra es el encargado de autorizar la renovación de EPP.
- En caso de solicitar renovación y no contar con el EPP usado, se debe aplicar una sanción a los empleados por no cumplir con la condición de renovación.
- Se debe cumplir con todos los documentos requeridos en este caso llenar la ficha de constancia de entrega de EPP y de su devolución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 58 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
			REV No:	002
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: RENOVACIÓN EPP		Emisión	20/11/2014

11.6. Actividades

- Solicitar renovación de EPP

En caso de que el empleado requiera EPP nuevo debido a que el anterior este deteriorado o en mal estado, debe solicitar la renovación del mismo. Es política de la empresa de seguridad industrial que los empleados realicen sus labores con el respectivo equipo de protección personal, y que a su vez este se encuentre en buen estado.

- Decisión. Tiene EPP usado?

Se verifica si el empleado dispone del EPP usado

- Aplicar sanción

Si no cuenta con el EPP usado, se aplicara una sanción por la pérdida del mismo.

- Decisión. Necesita renovar?

Se verifica el estado del EPP, es decir certificar que el equipo necesita ser cambiado, debido a deterioros o mal estado.

- No se autoriza EPP nuevo


Si el EPP no necesita ser renovado no se autoriza un equipo nuevo.

- Retirar EPP usado

Se recoge el EPP usado de los empleados

- Informar a supervisor requerimiento de renovación de EPP

Se debe informar al supervisor de obra la necesidad de renovar EPP

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 59 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUBPROCESO: RENOVACIÓN EPP	REV No:	002
Emisión		20/11/2014	


- Autorizar renovación
El supervisor de obra es el responsable de autorizar la renovación de EPP

- Llenar ficha de devolución de EPP
Se debe cumplir con la documentación, en la que consta llenar la ficha de devolución de EPP.

- Solicitar EPP nuevo a Bodega.
El supervisor finalmente solicita en el requerimiento general EPP nuevos o de reposición.


11.7. Indicadores de gestión

Nombre del indicador	Forma de cálculo	Responsable	Frecuencia	Unidad	Control
Porcentaje de EPP devuelto	(EPP devuelto/ EPP entregado) *100	Asistente de bodega satélite	Mensualmente	Porcentaje	Supervisor de obra
Porcentaje de actividades con correcta documentación	(EPP devuelto con fichas/ EPP devuelto)* 100	Asistente de bodega satélite	Mensualmente	Porcentaje	Supervisor de obra

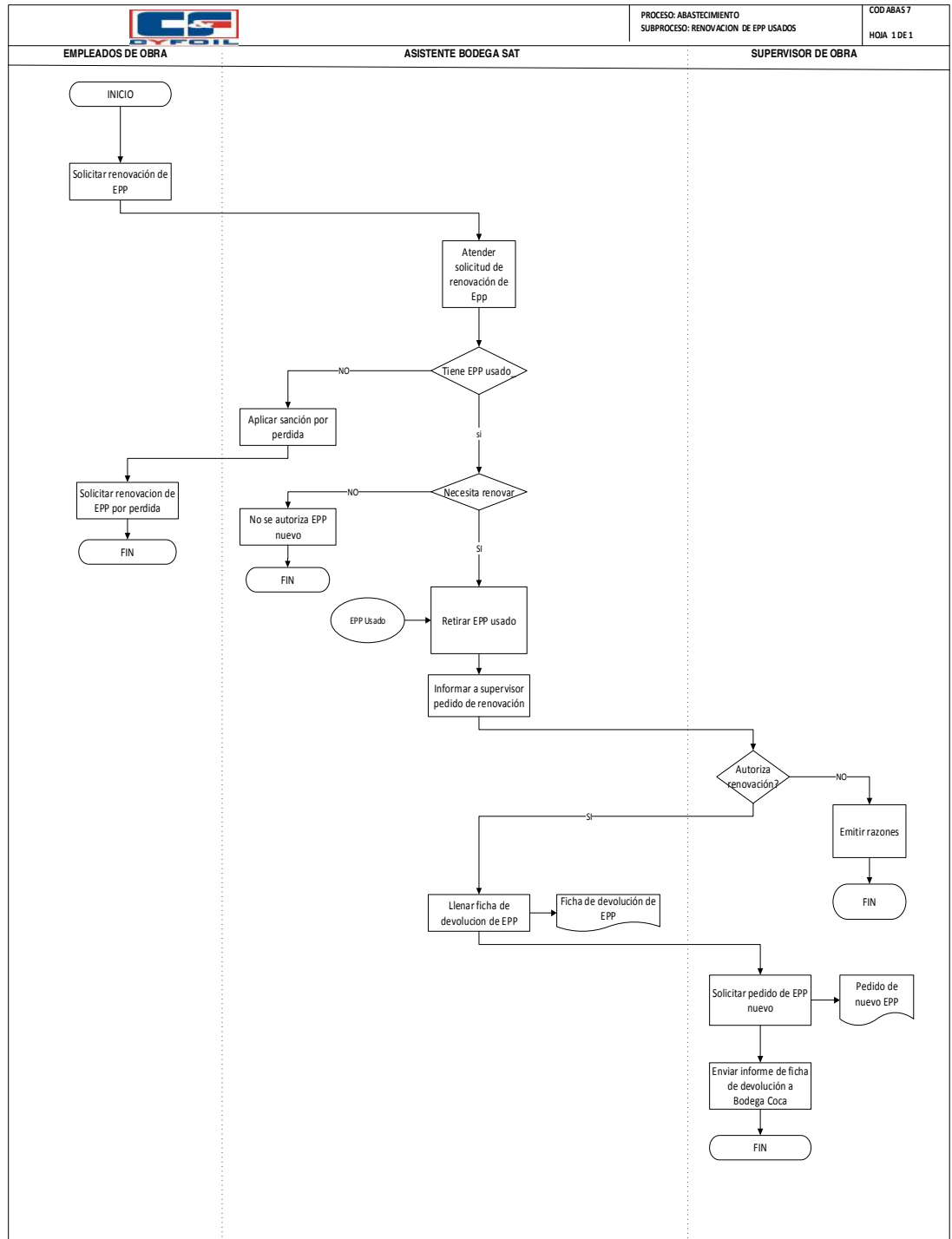
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 60 de 66	
		CÓDIGO: MP 01-ABAS	
	PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: RENOVACIÓN EPP	REV No:	002
		Emisión	20/11/2014


11.8. Referencia de documentos

Documentación Generada		
Código	Nombre	Responsable
ABAS 7.1	Ficha de devolución de EPP	Asistente de bodega satélite

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		HOJA: 61 de 66	
			CÓDIGO: MP 01-ABAS	
			REV No:	002
PROCESO: ABASTECIMIENTO SUB PROCESO: RENOVACIÓN EPP		Emisión	20/11/2014	

11.9. Flujograma



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HOJA: 62 de 66		
		CÓDIGO: MP 01-ABAS		
	PROCESO: ABASTECIMIENTO	REV No:	002	
		Emisión	20/11/2014	

Elaborado por: Pamela Cabay		Fecha: 20/12/2014
Revisado por:	Firma:	Fecha:
Aprobado por:	Firma:	Fecha:

ANEXOS



Evaluación de Proveedores

Fecha	
Página	
Código	

Proveedor.....

Productos/ Servicios a suministrar :

Detalles del Proveedor

Razón Social..... RUC.....

Dirección..... Teléfono.....

Ciudad.....

Criterios a evaluar

CRITERIOS	PESO	PUNTUACIÓN	TOTAL
Calidad de bienes/ servicios	14%		
Fiabilidad de plazo de entrega	13%		
Precios	13%		

Accesibilidad a crédito	12%		
Transporte Incluido	11%		
Disponibilidad de bienes/ servicios	10%		
Servicio Post- Venta	9%		
Periodo de garantía	9%		
Descuento Comercial	9%		
TOTAL			

COMENTARIOS

.....

.....

.....

.....

.....



FICHA DE RENOVACIÓN DE EPP

Fecha	
Nombre del empleado	
Proyecto	
EPP por renovar	Artículos
Firma de recepción	
Firma de Supervisor	

ANEXO 5



Señores: Cyfoil Cía. Ltda.

Fecha: Quito, 5 de noviembre de 201

Nro: CTZ3348

Presentes.-

Sírvase encontrar en la siguiente proforma la información requerida para su empresa.

Cantidad	MODULOS Y/O DETALLES	Valor Unitario	Valor Total
1.00	<p>LATINIUM SERVIDOR.- CONTABILIDAD, FACTURACIÓN, ATS, FORMULARIOS 103 Y 104.</p> <p>Incluye módulos:</p> <p>CONTABILIDAD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Cuentas, Asientos, Mayores, Balances, cheques, etc. • Retenciones en la fuente, Presupuesto, • Conciliación Bancaria normal y automática, Índices Financieros • Reportes Estándar Migración de Reportes MS Excel • Centro de Costos y Proyectos (distribución por porcentajes). <p>ACTIVOS FIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso, Depreciación Lineal • Bajas, Transferencias, Integrado a Contabilidad <p>TRAZABILIDAD</p> <p>Manejo de Trazabilidad mediante cubos.</p> <p>Generación de Balances, Mayores generales por centros de costos y proyectos.</p> <p>Comparativos entre contabilidad con cuentas por cobrar y pagar.</p> <p>Comparativo entre contabilidad e inventarios</p> <p>Antigüedad de cartera y reportes de facturación, etc.</p> <p>PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS NIIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de Situación Financiera • Estado de Resultados • Estado de Resultados integrales • Estado de Flujo de Efectivo • Estado de Cambios en el Patrimonio Neto • Integrado a sistema Latinium. <p>FACTURACION, INVENTARIO Y ANEXOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores, Clientes, Artículos, Compras, Ventas, Inventario, Costo Promedio, Órdenes de Compra, Cotizaciones, Anticipos y Reservas. • Devoluciones en Compras y Ventas • Kárdex, Grupo de Artículos, Cuentas por cobrar y pagar • Envío y recepción de transferencias • Integrado a contabilidad • Cuentas por cobrar y Pagar a 30, 60, 90 días. • Actualización automática de Datos (sucursales) • Guía de Remisión, Nota de Entrega • Anexos transaccionales, ATS • Formulario SRI 103 y 104 • Ingreso de Código de Barras, Impresión Códigos de Barras • Lista de Precios de Proveedores • Reportes Estándar, Migración a MS EXCEL • Activos Fijos, creación, depreciación lineal, bajas, transferencias integrado a 	1,500.00	1,500.00

	contabilidad INCLUYE <ul style="list-style-type: none"> •16 horas para la capacitación de 4 horas cada visita. • 20 horas de Soporte remoto. • Configuración de reportes (Factura, Retención, cheque, Egreso y guía de remisión) •Subida de datos (plan de cuentas, clientes, proveedores, Saldos Iniciales de Cuentas por Cobrar y Pagar) e Instalación. 		
1.00	LATINIUM FACTURACIÓN ELECTRÓNICA INTEGRAL Requerimientos: Tener la firma electrónica tramite que el cliente debe hacer en el Banco Central u otras instituciones, en archivo P12. Autorización del SRI para el ambiente prueba, posterior a eso sacar la autorización para ambiente de producción. Tener en el servidor servicio a Internet continuo Tener instalado el framework 4.0 Documentos: Factura de ventas, comprobante retención, nota de crédito, guía de remisión y débito. Subida de facturas de compras Electrónicas Sube por medio de una pantalla las facturas en el sistema Latinium según el concepto que se coloque en el momento de escoger la factura y valida si la factura ya ha sido leída anteriormente <ul style="list-style-type: none"> • Cada usuario adicional tendrá el costo de \$60.00 dolares. • Cada empresa adicional tendrá el costo de \$100.00 dolares. • 2 horas de capacitación. Se genera un formato estándar para las empresas. Si desea que este formato sea adecuado a su factura, tendrá el costo adicional por cada documento configurado, del tiempo que se desarrolle en la configuración (tiempo estimado: de una a dos horas) costo por hora: \$50 presencial o \$25 remoto	1,000.00	1,000.00
5.00	LATINIUM TERMINAL O USUARIO	300.00	1,500.00
1.00	LATINIUM ROLES COMPLETO. <ul style="list-style-type: none"> •Personal , Departamentos, Cargo, Ingresos, Egresos, Datos Generales •Provisiones, Impuesto a la Renta •Planilla del IESS. •Integrado a Contabilidad, Reportes Rol General, Rol Individual, Reportes a MS EXCEL •Egresos, Cheques etc., Quincena •Cash Management •Batch de sobresueldos •Grupos de Formulas •Impresión de formularios de Utilidades y decimos •Formulario 107 •Liquidación básica (proporcionales XIII, XIV, fondo de reserva, vacaciones) •RDEP •Incluye 10 horas, para Configuración y Capacitación 	1,000.00	1,000.00
SUBTOTAL IVA:			5,000.00
DESCUENTO:			0.00
12% IVA:			600.00
TOTAL:			5,600.00

NOTA IMPORTANTE: Si el terminal adicional no está en una red LAN (red local) el acceso puede ser por internet para lo cual es necesario que el servidor tenga una dirección IP publica fija en el servidor, VPN o programa de acceso remoto.

Forma de Pago.

- * Pagos del 100% a la firma del contrato, En caso de cumplimiento por parte del "CLIENTE" del pago hasta el día de la instalación el "PROVEEDOR" emitira una nota de crédito del 10% del valor sin IVA del contrato

a favor del "CLIENTE".

- Pagos de 50 % a la firma del contrato y 50% a 30 días, En caso de cumplimiento por parte del "CLIENTE" de los pagos en las fechas señaladas el "PROVEEDOR" emitira una nota de crédito del 5% del valor sin IVA del contrato a favor del "CLIENTE".
- Pagos mayores a 90 días, serán gravados con el interés comercial vigente.
- Con Tarjetas de Crédito (Diners o Visa banco Pichincha y Guayaquil), tres meses sin intereses o crédito hasta 12 meses, con el respectivo interés que adiciona cada tarjeta.

Cualquier modificación al Sistema, en sus características básicas o características adicionales será cotizada previo análisis y definiciones.

Para instalación fuera de Quito, o de Guayaquil el costo por movilización y estadía es de \$200 dólares diarios.

Validez de la propuesta. 30 días.

Requerimientos Técnicos.-

Requerimientos Técnicos.-

Para instalar en el servidor se requiere un usuario con derechos administrativos del servidor y de los clientes, que los equipos se encuentren en Red, instalado el sistema operativo con los últimos services pack, y recomendable con un antivirus actualizado.

El software de Contabilidad y Administración Latinium, requiere el cumplimiento de varios requisitos mínimos, tanto de sistema operativo como de hardware, para que se ejecute de manera óptima, estos son:

Sistema Operativo para Cliente y Servidor.

- Windows 7
- Windows 8
- Windows 8. 1
- Windows 2008 Server
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

Hardware para cliente.

- Procesador: Intel Core Duo de 2 GHz de velocidad o superior o su equivalente.
- Monitor: resolución de 1024 x 768 o superior
- Mouse: de 2 botones
- RAM: 3 GB de memoria mínimo o superior
- Tarjeta de Red: de 100 Mb y conexión al servidor.
- Disco duro: espacio libre en disco 30 GB.

Hardware para Servidor.

- Procesador: Core i3 de velocidad o superior o su equivalente.
- Monitor: resolución de 1024 x 768 o superior
- Mouse: de 2 botones
- RAM: 4 GB mínimo, o superior.
- Tarjeta de Red: de 100 Mb o superior.
- Disco duro: Espacio Libre en disco 50 GB.

Incremento de rendimiento en servidor.

Se recomienda tener dos discos duros físicos operativos en el equipo servidor, "no particiones de disco duro", se recomienda aumentar la memoria ram en el servidor al máximo que permita el procesador y la mainboard.

Software Adicional.

Programa para descomprimir archivos:

Opcionalmente ELIXISOFTWARE COMERCIALIZADORA S. A. podrá instalar el programa 7zip.

En caso de desear asistencia remota se instalará el programa TeamViewer7 de asistencia remota, el cual una vez que el Cliente lo activa desde su empresa, permite que un técnico de ELIXISOFTWARE COMERCIALIZADORA S. A. se conecte a éste para proporcionar asistencia remota. ELIXISOFTWARE COMERCIALIZADORA S. A. ha investigado en internet sobre debilidades de este software y no ha encontrado reportes en este sentido, por lo que consideramos que es un software seguro, en todo caso es *decisión de la empresa* el decidir si se instala este programa.

PLATAFORMA

Las bases de datos es [SQL SERVER](#) y plataforma de desarrollo [VISUAL ESTUDIO PUNTO NET](#) y el Lenguaje en [C#](#)

JOFFRE ORLANDO QUEVEDO ONTANEDA
ELIXIRSOFTWARE COMERCIALIZADORA S.

Cordialmente

Tabla de contenido

1.	EL OFERENTE.....	2
1.1	LÍNEAS DE TRABAJO	2
1.2	DATOS CONTACTO DE LA EMPRESA.....	3
2.	CLIENTES Y CASOS DE ÉXITO	4
2.1	SISTEMAS.....	4
2.2	SITIOS WEB	7
3.	PLATAFORMA TECNOLÓGICA	9
4.	¿POR QUÉ ELEGIR PHP?.....	9
5.	COMPONENTES DE LA PROPUESTA DE SOFTWARE	11
5.1	PRODUCTOS ESPERADOS Y ENTREGABLES .	11
5.2	FASE DE PRUEBAS.....	13
5.3	PROPUESTA DE SOFTWARE A USARSE	13
5.4	CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE LOS MÓDULOS	13
6.	PERFILES DE LOS DESARROLLADORES	14
6.1	CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL	14
7.	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	16
8.	GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO	17
9.	COSTO Y FORMA DE PAGO	17
10.	VALIDEZ DE LA PROPUESTA	17

1. EL OFERENTE

SlonCorp, es una empresa líder en desarrollo a medida usando Software Libre a nivel local, con más de 5 años de presencia en el mercado. Nuestros profesionales tienen amplia experiencia y reconocimiento en el mercado en este tipo de soluciones.

Contamos con personal con amplios conocimientos en el manejo de PHP, MySQL y POSTGRESQL, administración y personalización de CMS como Joomla, Drupal y Wordpress, con experiencia en desarrollo nacional e internacional.

Formamos parte del Parque Tecnológico de Software *MachángaraSoft*, organización que pretende impulsar el ámbito tecnológico en un esquema de apoyo mutuo y especialización.

1.1 LÍNEAS DE TRABAJO

SlonCorp, trabaja en las siguientes líneas:

- Servicio de asesoría en proyectos informáticos
- Servicio de instalación y configuración de productos
- Soporte en procesos de adquisición y utilización de tecnología
- Soporte a plataformas en producción
- Soporte a plataformas en desarrollo
- Capacitación

1.2 DATOS CONTACTO DE LA EMPRESA

Razón Social: SlonCorp – Crifa Cía. Ltda.

Dirección: Hernández de Girón OE4-175 y Vasco de Contreras. Edificio Obando piso 4

Teléfono: 3319027 ext. 501
0998314496

Página web: www.sloncorp.com



ILUSTRACIÓN. PORTAL WEB DE LA EMPRESA

2. CLIENTES Y CASOS DE ÉXITO

SlonCorp, es una empresa especializada en desarrollo, capacitación, migración hacia productos manejando PHP y MySQL, administración, configuración y personalización de CMS como Joomla, Drupal y Wordpress. En este contexto hemos trabajado con empresas realizando tareas asociadas a estos procesos.

Para conocimiento de nuestros futuros clientes, los proyectos que hemos desarrollado, entre sistemas y sitios web, son casos de éxito y nuestra carta de presentación.

2.1 SISTEMAS

Algunos de nuestros clientes y proyectos en los que hemos trabajado:

DERMACARE
<ul style="list-style-type: none">Nombre del Proyecto: "Implementación del Sistema Dermacare" www.sistemadermacare.com, www.dermacare.com.ec
<ul style="list-style-type: none">Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación del Sistema Administrativo, Control de Citas y Asistencia de Personal para la empresa Dermacare. Realizado con PHP y MySQL, Desarrollo de su página web e joomla.

BLUECARD

- Nombre del Proyecto: "Sistema Blue Card" www.bluecardassistance.net
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de un Sistema para la Administración Financiera-Comercial para Blue Card realizado en PHP y MySQL.

SISTEMA DE GESTIÓN DE VENTAS PARA SUIPHAR

- Nombre del Proyecto: "Desarrollo del Sistema de gestión de ventas para SUIPHAR" www.101agendata.info/SUIPHAR
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de Módulos del Sistema de Suiphar, manejo y administración de usuarios, visitas, ventas, objetivos por cliente, promociones, sistema adaptado para el manejo mediante interfaz adecuada para dispositivos móviles usando PHP.

CONFEDEC

- Nombre del Proyecto: Implementación del portal www.confedec.org/sistema
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Realización del portal Web www.confedec.org/sistema, con el propósito de registrar aplicantes a vacantes de profesores por provincia en todo el Ecuador, establecer sus calificaciones y transparentar el proceso de selección.

CLICJUDICIAL S.A.
<ul style="list-style-type: none">Nombre del Proyecto: "Implementación del Portal Web y del Sistema Web Casilleros Judiciales" www.casillerosjudiciales.com/
<ul style="list-style-type: none">Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Realización del Portal Web y del Sistema Web "Casilleros Judiciales". PHP y MySQL, en el desarrollo de un sistema para el seguimiento del proceso de un juicio.

AMCHAM
<ul style="list-style-type: none">Nombre del Proyecto: "Desarrollo e implementación del Sistema de Votaciones en línea para la Cámara de Comercio Ecuatoriana - Americana"
<ul style="list-style-type: none">Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Realización del Sistema de Votaciones en línea www.amcham.ec implementado en PHP y MySQL

PLANET ASSIST
<ul style="list-style-type: none">Nombre del Proyecto: "Sistema Planet Assist" www.planet-assist.net
<ul style="list-style-type: none">Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de un Sistema para la Administración Financiera-Comercial para Planet Assist realizado en PHP y MySQL.

SISTEMA ACADEMICO DE RUTATEC
<ul style="list-style-type: none">Nombre del Proyecto: "Desarrollo del Sistema Académico para Colegios"
<ul style="list-style-type: none">Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de Módulos del Sistema Académico para colegios con módulos administrativos, financieros, contables y académicos hecho en PHP.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES Y TICKETS DE SERVICIO PARA SOPORTE LIBRE CIA LTDA

- Nombre del Proyecto: "Desarrollo del sistema de administración de clientes y tickets de servicio para Soporte Libre CIA Ltda."
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de Módulos del Sistema para administrar clientes, tickets de servicio técnico y empleados hecho en PHP.

2.2 SITIOS WEB

Algunos de nuestros clientes y proyectos en los que hemos trabajado:

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

- Nombre del Proyecto: "Implementación del Portal Web e Intranet para la Vicepresidencia de la República del Ecuador"
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Realización del Portal Web www.vicepresidencia.gov.ec implementado en Joomla.

PORTAL DE LA COOPERATIVA OSCUS

- Nombre del Proyecto: "Desarrollo del portal corporativo de la cooperativa OSCUS " www.oscus.coop
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo del portal corporativo de la cooperativa OSCUS.

PORTAL MULTICINES

- Nombre del Proyecto: "Desarrollo del portal para administración de complejos, salas de cine, películas y venta en línea para multicines"
www.multicines.com.ec
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo del sistema de administración de complejos, salas, películas, promociones, publicidad y venta en línea para Multicines.

JOBSITY

- Varios servicios prestados relacionados al desarrollo de aplicaciones, para la empresa Jobsity www.jobsity.com
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de Aplicaciones, Implementaciones de Portales Web.

BRAZEN CAREERIST

- Nombre del Proyecto: "Desarrollo de Módulos del Portal Brazen Careerist"
www.brazencareerist.com
- Descripción de los servicios de consultoría prestados por el Consultor: Desarrollo de Módulos del Portal Brazen Careerist usando PHP.

3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

SlonCorp, utilizará tecnología de licencia abierta, se desarrollará en lenguaje PHP y como base de datos, MySQL; generando un producto de alta funcionalidad, escalabilidad, adaptabilidad y cumplirá con los requerimientos establecidos por el cliente.

4. ¿POR QUÉ ELEGIR PHP?

SlonCorp, trabaja con el lenguaje de desarrollo PHP por sus cuatro grandes características: Velocidad, estabilidad, seguridad y simplicidad.

- **Velocidad:** No solo la velocidad de ejecución, la cual es importante, sino además no crea demoras en la máquina. Por esta razón no requiere de demasiados recursos de sistema. PHP se integra muy bien junto a otro software, especialmente bajo ambientes Unix, cuando se configura como módulo de Apache, está listo para ser utilizado.
- **Estabilidad:** La velocidad no sirve de mucho si el sistema no es fiable cada cierta cantidad de ejecuciones. Ninguna aplicación es 100% libre de bugs, pero teniendo de respaldo una increíble comunidad de programadores y usuarios es mucho más difícil para lo bugs sobrevivir. PHP utiliza su propio sistema de administración de recursos y dispone de un sofisticado método de manejo de variables, conformando un sistema robusto y estable.
- **Seguridad:** El sistema debe poseer protecciones contra ataques. PHP

provee diferentes niveles de seguridad, estos pueden ser configurados desde el archivo.ini.

- **Simplicidad:** Se les debe permitir a los programadores generar código productivamente en el menor tiempo posible. Usuarios con experiencia en C y C++ podrán utilizar PHP rápidamente.

5. COMPONENTES DE LA PROPUESTA DE SOFTWARE

5.1 PRODUCTOS ESPERADOS Y ENTREGABLES

El sistema a desarrollar tendrá la posibilidad de administrar varias bodegas, esto quiere decir que si mañana crean una nueva lo podrán hacer registrando la información que requieran: nombre, dirección o ubicación, teléfono, responsable, etc. esto con el propósito de que el software sea lo suficientemente flexible para el crecimiento de la organización.

Adicionalmente se detalla las funcionalidades con las que contará el sistema:

ALTA DE ARTICULOS (CREAR ARTICULO EN SISTEMA CON CODIGO)

Se creará el código de barras asociado de requerirse o se manejará un código interno de así ser necesario, se registrará la descripción del artículo, como el estado y otras características.

BAJA DE ARTICULO X OBSOLETO O MAL ESTADO

Se implementará la obligatoriedad de registrar la razón de la baja en un campo tipo texto

BAJA DE ARTICULO X VENTA COMERCIAL

Se tendrá la posibilidad de registrar la baja del artículo por venta comercial registrando los datos de este proceso, fecha y otras características necesarias.

CONSULTA DE ARTICULO

Se implementarán los filtros de consulta que sean necesarios

CONSULTA DE RECEPCION (CONSULTA DE INGRESOS AL SISTEMA)

El Sistema permitirá realizar consultas de ingreso al sistema por varios criterios: fecha de ingreso, artículo específico u otros

CONSULTA DE CARDEX

Se implementará la consulta de Cardex según el formato que se reciba.

INGRESO DE ORDENES DE COMPRA

Se implementará la funcionalidad del ingreso de órdenes de compra, estas podrán ser consultadas para ver el estado de las mismas.

➤ APROBACION ORDEN DE COMPRA POR ADMINISTRACION

Las órdenes de compra podrán ser aprobadas por un usuario administrador.

RECUPERACION DE ARTICULOS

Esta funcionalidad se implementará para hacer un ingreso de los artículos cuando estos han sido por ejemplo comprados por caja chica y quedan para stock

▼ REPORTE DETALLE EXISTENCIA DE MATERIALES

Se implementarán diferentes criterios para obtener el detalle de existencia de varios materiales

➤ REPORTE MOVIMIENTO DE ARTICULOS

Se implementarán Reportes de los diferentes movimientos: ingresos o egresos que se tengan.

➤ REVERCION POR ARTICULOS MAL EGRESADOS *Control*

Se implementará esta funcionalidad con una clave de autorización.

REVERCION POR ARTICULOS MAL INGRESADOS

Se implementará esta funcionalidad con una clave de autorización

SALIDAS DE INSUMOS (ARTICULOS)

Este proceso será implementado con el registro de la razón de la salida del insumo.

TRANSFERENCIA DE UBICACIÓN POR PERCHA *Al máximo mes*

Este componente incluirá una administración de perchas, con características como ubicación, etc.

5.2 FASE DE PRUEBAS

Requerimiento	Plan de Ejecución	Entregables
DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA CYFOIL	Pruebas de estrés y casos críticos.	Soluciones a casos críticos.

5.3 PROPUESTA DE SOFTWARE A USARSE

SlonCorp., propone el uso de lenguaje de programación PHP y el gestor de bases de datos MySQL. Esta tecnología es software libre y no requiere de licenciamiento.

5.4 CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE LOS MÓDULOS

⚡ El proceso de desarrollo, implantación, pruebas y puesta en producción tendrá una duración de: 2 meses

PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FIN
DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA CYFOIL	A convenir	A convenir

Cada uno de los componentes se desarrollará con sus respectivas fases de pruebas.

SlonCorp, guardará absoluta reserva de la información que maneje y se reciba del cliente.

6. PERFILES DE LOS DESARROLLADORES

Los desarrolladores participantes en este proyecto serán:

- 2 desarrolladores senior
- 1 diseñador
- 1 controlador de Calidad

6.1 CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

SlonCorp –Crifa Cía. Ltda., es el primer Zend Training Partner Autorizado en Sudamérica fuera de Brasil:

<http://www.zend.com/en/services/training/training-partners/#Ecuador>

Además nuestro personal es Certificado Zend PHP, expuesto así en PHP Yellow Pages:

<http://www.zend.com/en/store/education/certification/yellow-pages.php>

Name	Certification date	Company	Certification Type
Anquile, Esteban	Jul 6th, 2010	CRIFA Cia Ltda.	PHP 5
Arellano, Santiago	Sep 22nd, 2010	CRIFA Cia. Ltda.	PHP 5 PHP 5.3
Bera, Santiago	Feb 8th, 2011	CRIFA Cia. Ltda.	PHP 5.3
Burga, Bryan	Aug 26th, 2013	CRIFA CIA, LTDA.	PHP 5.3
Constante, Nataly	Aug 31st, 2012	CRIFA CIA LTDA	PHP 5.3
Cerdova Manchano, Eduardo Alfredo	Sep 20th, 2013	CRIFA CIA LTDA	PHP 5.3
FERNANDEZ ORTIZ, JUAN CARLOS	Aug 26th, 2013	CRIFA Cia. Ltda.	PHP 5.3
Garcia Bautista, Fabian	Aug 29th, 2013	CRIFA CIA, LTDA.	PHP 5.3
Lopez, Mario	Jul 2nd, 2010	CRIFA Cia. Ltda.	PHP 5 PHP 5.3
Medoza Macias, Jesus Iran	Sep 2nd, 2013	CRIFA	PHP 5.3
Narvaez Bastidas, Zola Estefania	Aug 27th, 2013	CRIFA	PHP 5.3
Pera, Andres	Nov 22nd, 2011	Crifa	PHP 5.3
Perez, Diego	Nov 28th, 2012	Crifa Cia. Ltda.	PHP 5.3
Rivas, Xavier Alejandro	Apr 25th, 2012	CRIFA CIA, LTDA.	PHP 5.3
Rosales, David	Nov 10th, 2011	CRIFA CIA, LTDA.	PHP 5.3
Sosa, Cesar	Aug 28th, 2013	CRIFA CIA, LTDA.	PHP 5.3
Veraza, Gary A	Mar 16th, 2011	crifa cia ltda	PHP 5.3

ILUSTRACIÓN. Yellow Pages

7. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Los informes y resultados, así como el código fuente producto del desarrollo de la solución informática serán de propiedad exclusiva del Cliente y no serán divulgados, copiados o comercializados de manera total o parcial por **SlonCorp**.
- El cliente establecerá los requerimientos bien definidos, el sistema se desarrollará en función de la asesoría del profesional que el cliente establezca para el efecto y explicará claramente al personal de **SlonCorp** como se ejecutan los procesos, cálculos y demás componentes requeridos para desarrollar el sistema.
- Se harán actas de requerimientos que contarán con la firma del responsable por parte del cliente y de **SlonCorp** para implementar los requerimientos establecidos, los mismos que deberán ser lo más explícitos y con el nivel de detalle que exija dicho requerimiento.
- El acta de requerimientos firmada, será el respaldo para valorar la funcionalidad de la implementación y será el documento que permita empezar el desarrollo efectivo.
- El cliente entregará los elementos de imagen corporativa como logos, imágenes, fotografías, y establecerá los colores que tendrá el sistema en reunión con personal de **SlonCorp**.

7. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Los informes y resultados, así como el código fuente producto del desarrollo de la solución informática serán de propiedad exclusiva del Cliente y no serán divulgados, copiados o comercializados de manera total o parcial por **SlonCorp**.
- El cliente establecerá los requerimientos bien definidos, el sistema se desarrollará en función de la asesoría del profesional que el cliente establezca para el efecto y explicará claramente al personal de **SlonCorp** como se ejecutan los procesos, cálculos y demás componentes requeridos para desarrollar el sistema.
- Se harán actas de requerimientos que contarán con la firma del responsable por parte del cliente y de **SlonCorp** para implementar los requerimientos establecidos, los mismos que deberán ser lo más explícitos y con el nivel de detalle que exija dicho requerimiento.
- El acta de requerimientos firmada, será el respaldo para valorar la funcionalidad de la implementación y será el documento que permita empezar el desarrollo efectivo.
- El cliente entregará los elementos de imagen corporativa como logos, imágenes, fotografías, y establecerá los colores que tendrá el sistema en reunión con personal de **SlonCorp**.

8. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

La garantía será de 1 año posterior a la entrega del sistema, siempre y cuando el código de programación no haya sido modificado por personas ajenas a SLONCORP. No incluye temas de configuración, migración o cambio de servidores.

9. COSTO Y FORMA DE PAGO

PRODUCTO		COSTO TOTAL
DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA CYFOIL		9800.00USD
	TOTAL	9800.00USD

COSTO: El costo total de la presente oferta es de **nueve mil ochocientos dólares**, sin incluir IVA.

FORMA DE PAGO: 50% a la aceptación de la propuesta y 50% contra entrega.

10. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene una validez de 8 días calendario a partir de la fecha de entrega de la oferta.

Atentamente,