

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**  
**COMPROBANTE DE PAGO N° 1023** **FECHA: 04/04/2019**

©

Asiento N° 2080

Compromiso N° 520

A BANCO CENTRAL DEL ECUADOR Cta Cte No 01210014

Nota Débito N° 0

A LA ORDEN DE: **MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA**

**USD 264.05**

LA SUMA DE: **DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO Dolares 05/100 Cts**

PUYO, 04 de Abril del 2019

**DETALLE DEL COMPROBANTE:**


MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA.- VIATICOS POR TRASLADARSE A LA CIUDAD DE QUITO CON EL FIN DE ASISTIR AL CURSO VICIO APLICADO AL LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACION DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO DEL 25 DE FEBRERO AL 1 DE MARZO 2019

				MIREYAS	
No	Beneficiario	Valor	Firma	Ruc/CI	
CTA 170101009442	MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA	264.05			
	TOTAL DOCUMENTOS BANCARIOS USD	264.05			
<b>APLICACION CONTABLE</b>					
Código	Descripción	Parcial	Debe	Haber	
2.1.3.53.01.001	CXP BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO		264.05		
6.3.4.03.01	PASAJES AL INTERIOR		14.00		
6.3.4.03.03	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR		250.05		
1.1.1.03.01.001	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA.CTE.01210014			264.05	
2.1.3.53.01.001	CXP BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO			264.05	
	SUMAN o PASAN USD		528.10	528.10	
<b>APLICACION PRESUPUESTARIA</b>					
Partida Presupuestaria		Compromiso	Devengado	Pago	
01.01.A100.114.530301.000.000.99999999.000	PASAJES AL INTERIOR		14.00	14.00	
01.01.A100.114.530303.000.000.99999999.000	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL		250.05	250.05	
	TOTAL GASTOS USD	0.00	264.05	264.05	

  
 Prefecto Provincial  
 Abg. Antonio Kubes

  
 Director Financiero  
 Licdo. Eduardo Barroso

  
 Contadora General  
 Lic. Rósula Torres

  
 Tesorera  
 Sra. Yajana Flores

TRB=177  
 12/Abril/2019

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA  
 CERTIFICACION PRESUPUESTARIA  
 COMPROMISO No: 520**

Transacción No: 4228

Fecha: 02/04/2019

Proveedor: MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA

Identificación: Cédula 0601836802

Programa: 01 FUNCION EJECUTIVA LEGIS Y GOB SECCIONALES  
 SubPrograma: 01 ADMINISTRACION GENERAL Y FINANCIERA  
 Proyecto: A100 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y COMPRAS PUBLICAS DEL GADPE  
 Actividad: 114 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y COMPRAS PUBLICAS DEL GADPPZ

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Documento	No	Fecha	Valor	Detalle
FORMULARIO	16	12/03/2019	264.05	
GESTOR	5390	02/04/2019	0.00	CONTABILIDAD

**DETALLE:**

MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA.- VIATICOS POR TRASLADARSE A LA CIUDAD DE QUITO CON EL FIN DE ASISTIR AL CURSO VICIO APLICADO AL LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACION DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO DEL 25 DE FEBRERO AL 1 DE MARZO 2019

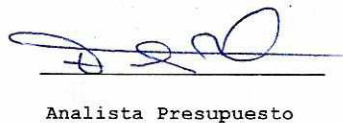
RIGO

© 2

Partida Presupuestaria	Valor	Disponibilidad Previa
01.01.A100.114.530303.000.999999999.000 VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTER	250.05	1,818.00
01.01.A100.114.530301.000.999999999.000 PASAJES AL INTERIOR	14.00	41,618.88
Total =>	264.05	43,436.88



Jefe Presupuesto



Analista Presupuesto

Control Previo

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**  
**INFORME DE LA COMISION N° 16**

Fecha: 12/03/2019

Cédula: 0601836802

5390

Funcionario: MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA  
 Cargo: ANALISTA DE LA ADMINIST.1  
 Unidad Administrativa: DIR. ADMINISTRATIVA  
 En las Provincia(s): PICHINCHA  
 Lugar(es) Comisión: QUITO (CC Y CP),  
 Fecha de Salida: 25/02/2019  
 Fecha de Retorno: 01/03/2019  
 Días Comisión: 4

Hora de Salida: 17:00  
 Hora de Retorno: 23:00  
 Horas Comisión: 06:00

Transporte: 1 Ruta: PARTICULAR  
 Aprobado Por: RODRIGUEZ FLORES ANITA LUCIA

**LIQUIDACION N° 18**

Fecha: 01/04/2019

Cédula: 0601836802

Funcionario: MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA  
 Provincia(s): PICHINCHA  
 Fecha de Salida: 25/02/2019  
 Fecha de Retorno: 01/03/2019  
 Días Comisión: 4

Hora de Salida: 17:00  
 Hora de Retorno: 23:00  
 Horas Comisión: 06:00

Anticipo: Se entrego un Anticipo de 224.00

Detalle:

MEDIANTE AUTORIZACION SEGUN MEMO NRO. 0469-DATH-2019, DIRECTORA ADMINISTRATIVA AUTORIZA ASISTIR AL CURSO "VICIO APLICADO AL LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACION DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO" LOS DIA 25 DE FEBRERO AL 01 DE DE MARZO DEL 2019.

Fecha	Comisión		Transporte Propio	Ciudad	Zona	Valor
	Días	Horas				
25/02/2019	4	06:00	<input type="checkbox"/>	QUITO (CC Y CP)	ZONA B	320.00
DETALLE						
				VIATICOS AL INTERIOR		320.00
				PASAJE:		14.00
				TOTAL DETALLE		334.00
VALORES A PAGAR						
				VIATICOS AL INTERIOR		250.05
				PASAJE		14.00
				TOTAL VALORES A PAGAR		264.05
				VALOR SIN JUSTIFICAR (30%)		96.00
				VALOR JUSTIFICADO (70%)		154.05
				OTROS GASTOS		14.00
				TOTAL		264.05
				ANTICIPO		224.00
				VALOR A PAGAR:		40.05
				Documentos de Respaldo (justificar el 70%)		154.05
Tipo Documento	# Documento	Proveedor	Fecha	Valor		
NOTA O BOLETA DE VE	127	LEÑA Y CARBON LOS PEPES .- LEÑA Y CARBON LOS PEPES	27/02/2019	22.50		
FACTURA	92174	JIMENEZ VALENZUELA MARTA CECILIA .- ALIMENTACION	26/02/2019	4.60		
NOTA O BOLETA DE VE	129	LEÑA Y CARBON LOS PEPES .-	26/02/2019	21.00		
FACTURA	2303	HÓSTAL JUAN MARIA .- HOSPEDAJE	01/03/2019	67.20		
FACTURA	1140	JIJON BETANCOURT MARIAANLLOLINA.- ALIMENTACION	01/03/2019	16.75		
NOTA O BOLETA DE VE	128	LEÑA Y CARBON LOS PEPES .-	28/02/2019	22.00		
		DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN		161.05		
Tipo Documento	# Documento	Proveedor	Fecha	Valor		
FACTURA	002005000820240	SAN FRANCISCO	26/02/2019	7.00		
		REAJUSTES		14.00		
Gasto Extra	Tipo Documento	# Documento	Fecha	Valor		
PASAJE	FACTURA	393337	01/03/2019	7.00		
PASAJE	FACTURA	820240	26/02/2019	7.00		

no se dio

ROSULA TORRES  
 Contadora General

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO  
 PROVINCIAL DE PASTAZA  
 JEFATURA DE PRESUPUESTO  
 Fecha: 02 ABR 2019  
 Pagina 1/1  
 Hora: 8:20 N°: 5390

MIREYA SHIGUANGO  
 Contadora

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**  
**SOLICITUD DE LICENCIA CON REMUNERACION N° 75**

Fecha: 21/02/2019

Funcionario: MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA  
 Cargo: ANALISTA DE LA ADMINIST.1  
 Unidad Administrativa: DIR. ADMINISTRATIVA  
 Provincia(s): PICHINCHA  
 Lugar(es) Comisión: QUITO (CC Y CP)  
 Fecha de Salida: 25/02/2019  
 Fecha de Retorno: 01/03/2019  
 Días Comisión: 4  
 Transporte: PARTICULAR SAN FRANCISCO  
 Transporte: PARTICULAR SAN FRANCISCO  
 Aprobado Por: RODRIGUEZ FLORES ANITA LUCIA

Hora de Salida: 17:00  
 Hora de Retorno: 18:00  
 Horas Comisión: 01:00  
 Ruta: PUYO - QUITO  
 Ruta: QUITO - PUYO

**CALCULO DE VIATICOS N° 30**

Fecha: 01/04/2019

Funcionario: MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA  
 Provincia(s): PICHINCHA  
 Fecha de Salida: 25/02/2019  
 Fecha de Retorno: 01/03/2019  
 Días Comisión: 4  
 Anticipo: Se entrego un Anticipo de 224  
 Detalle:

Hora de Salida: 17:00  
 Hora de Retorno: 01:00  
 Horas Comisión: 01:00

MEDIANTE AUTORIZACION SEGUN MEMO NRO. 0469-DATH-2019, DIRECTORA ADMINISTRATIVA AUTORIZA ASISTIR AL CURSO "VICIO APLICADO AL LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACION DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO" LOS DIA 25 DE FEBRERO AL 01 DE DE MARZO DEL 2019.

Fecha	Comisión		Transporte Propio	Ciudad	Zona	Valor
	Días	Horas				
25/02/2019	4	01:00		QUITO (CC Y CP)	ZONA B	320.00
DETALLE						
VIATICOS AL INTERIOR						320.00
SUBTOTAL:						320.00
TOTAL:						320.00
ANTICIPO:						224.00
SALDO:						96.00

no

ROSULA TORRES  
 Contadora General

  
 MIREYA SHIGUANGO  
 Contadora



**SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES**

Nro. SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES		FECHA DE SOLICITUD (dd-mmm-aaaa)	
75		21/02/2019	
VIATICOS	X	MOVILIZACIONES	
SUBSISTENCIAS	X	ALIMENTACION	

**DATOS GENERALES**

APELLIDOS - NOMBRES DE LA O EL SERVIDOR		PUESTO QUE OCUPA	
MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA		ANALISTA DE LA ADMINIST.1	
CIUDAD - PROVINCIA DEL SERVICIO INSTITUCIONAL		NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECE LA O EL SERVIDOR	
QUITO (CC Y CP) - PICHINCHA		DIR. ADMINISTRATIVA	
FECHA SALIDA (dd-mmm-aaaa)	HORA SALIDA (hh:mm)	FECHA LLEGADA (dd-mmm-aaaa)	HORA LLEGADA (hh:mm)
25/02/2019	17:00	01/03/2019	18:00

SERVIDORES QUE INTEGRAN LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES:  
MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA

**DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTARSE**

MEDIANTE AUTORIZACION SEGUN MEMO NRO. 0469-DATH-2019, DIRECTORA ADMINISTRATIVA AUTORIZA ASISTIR AL CURSO "VICIO APLICADO AL LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACION DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO" LOS DIA

**OBSERVACIONES**

Autorización por parte del funcionario a la Dirección Financiera a que le descuente de la siguiente remuneración en caso de no justificar debidamente el anticipo de Viáticos

**TRANSPORTE**

TIPO DE TRANSPORTE (Aéreo, terrestre, marítimo, otros)	NOMBRE DE TRANSPORTE	RUTA	SALIDA		LLEGADA	
			FECHA aaaa	HORA hh:mm	FECHA dd-mmm-aaaa	HORA hh:mm
PARTICULAR	SAN FRANCISCO	PUYO - QUITO	25/02/2019	17:00	25/02/2019	22:00
PARTICULAR	SAN FRANCISCO	QUITO - PUYO	01/03/2019	18:00	01/03/2019	23:00

**DATOS PARA TRANSFERENCIA**

NOMBRE DEL BANCO: COOPERATIVA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA	TIPO DE CUENTA: AHORROS	No. DE CUENTA: 170101009442
FIRMA DE LA O EL SERVIDOR SOLICITANTE		FIRMA DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD SOLICITANTE
 MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA		 RODRIGUEZ FLORES ANITA LUCIA
FIRMA DE LA AUTORIDAD NOMINADORA O SU DELEGADO		<p><b>NOTA:</b> Esta solicitud deberá ser presentada para su Autorización, con por lo menos 72 horas de anticipación al cumplimiento de los servicios institucionales salvo el caso de que por necesidades institucionales la Autoridad Nominadora autorice</p> <p>. De no existir disponibilidad presupuestaria, tanto la solicitud como la autorización quedaran insubsistentes</p> <p>. El informe de Servicios Institucionales deberá presentarse dentro del término de 4 días de cumplido el servicio institucional</p> <p>Está prohibido conceder servicios institucionales durante los días de descanso obligatorio, con excepción de las Máximas Autoridades o de casos excepcionales debidamente justificados por la Máxima Autoridad o su Delegado</p>
 KUBÉS ROBALINO GUILLERMO ANTONIO		



Responsable D A T H

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PROVINCIAL DE PASTAZA  
DIRECCION ADMINISTRATIVA  
Fecha: 19 FEB. 2019

MEMORANDO-0469-DATH-2019

PARA: Ing. Pamela Arias  
Ing. Santiago Racines  
Lic. Otilia Moreno  
FUNCIONARIOS DE COMPRAS PÚBLICAS DEL GADPPz

CC: Lic. Anita Rodríguez  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL GADPPz

DE: DIRECTOR DE ADMINISTRACION DE LA UATH DEL GADPPz

ASUNTO: Asignación de Cupos en la Contraloría

FECHA: 18 de febrero del 2019

En referencia al MEMORANDO N° 0207-CP-GADPPz-2019, de 30 de enero del 2019, en el que remite las solicitudes de cupos para las Capacitaciones de la Contraloría General del Estado; la Dirección de Administración de Talento Humano procedió a realizar el requerimiento mediante solicitud SE71971190204112311; misma que es confirmada de acuerdo al siguiente detalle:

CURSO	MODALIDAD	FECHA	NOMBRE DE LOS FUNCIONARIOS	OBSERVACIONES
Visio aplicado al levantamiento y diagramación de procesos	PRESENCIAL QUITO	26/02/2019 al 01/03/2019	Pamela Arias Santiago Racines Otilia Moreno	3 cupos

Con este antecedente me permito informar que la Inscripción de los funcionarios en mención está legalizada, por consiguiente, su cumplimiento es de carácter obligatorio. Además, de señalar que posterior a la culminación de la capacitación, en el plazo máximo de ocho días se deberá realizar la réplica de los conocimientos adquiridos al personal de su Área; remitiendo así a esta Dirección el certificado de aprobación respectivo conjuntamente con el informe de réplica, de conformidad a lo estipulado en el Art. 27 de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación que reza: **“Del efecto de la capacitación.- La servidora o servidor que haya cursado un programa de capacitación deberá haber aprobado todo el proceso y deberá cumplir con el efecto multiplicador o responsabilidad de impartir los conocimientos adquiridos al personal que su autoridad designe.”** (lo resaltado me pertenece).

Por otro lado, conforme la Contraloría vaya asignando los cupos en la plataforma de “Registro y solicitud de Cupos” para el resto de capacitaciones y participantes, se les comunicará oportunamente.

Para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dr. Pablo López Freire.  
D/Jácome

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PROVINCIAL DE PASTAZA  
COMPRAS PÚBLICAS  
Fecha: 19 FEB 2019  
Recibido: *Chico*  
Número: 1765 Hora: 8:51

**MEMORANDO**  
**N° 0526-CP-GADPPz-2019**

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PROVINCIA DE PASTAZA  
Unidad Ejecutiva de Compras Públicas  
Fecha: 20 FEB 2019  
Recibido: Jorjico  
Número: 1765 / 4456

**DE:** Ing. Pamela Arias, JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS,  
PROVEEDURÍA Y CONTROL DE BIENES.

**PARA:** Abg. Pablo López Freire; DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN  
DEL TALENTO HUMANO DEL GADPPz.

**ASUNTO:** capacitaciones Contraloría

**FECHA:** 20 de febrero de 2019

En el Memorando 0469-DATH-2019, la licenciada Anita Rodríguez, Directora Administrativa autoriza la asistencia al Curso Visio aplicado al levantamiento y diagramación de procesos del 26 de febrero al 01 de marzo dictado por la Contraloría General del Estado a un solo funcionario de la unidad de Compras Públicas por lo que delego a la licenciada Otilia Moreno para que asista a dicho Curso.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Pamela Arias  
**JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS,  
PROVEEDURÍA Y CONTROL DE BIENES DEL GADPPz**  
SANDRA I.



INFORME DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Nro. SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES Solicitud: 75 Informe: 16

FECHA DE INFORME (dd-mmm-aaaa) 12/03/2019

DATOS GENERALES

APELLIDOS - NOMBRES DE LA O EL SERVIDOR

MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA

PUESTO QUE OCUPA:

ANALISTA DE LA ADMINIST.1

CIUDAD - PROVINCIA DEL SERVICIO INSTITUCIONAL

QUITO (CC Y CP) - PICHINCHA

NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECE LA O EL SERVIDOR

DIR. ADMINISTRATIVA

SERVIDORES QUE INTEGRAN EL SERVICIO INSTITUCIONAL:

MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA

INFORME DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS ALCANZADOS

MEDIANTE AUTORIZACION SEGUN MEMO NRO. 0469-DATH-2019, DIRECTORA ADMINISTRATIVA AUTORIZA ASISTIR AL CURSO "VICIO APLICADO AL LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACION DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO" LOS DIA 25 DE FEBRERO AL 01 DE DE MARZO DEL 2019.

ITINERARIO	SALIDA	LLEGADA	NOTA
FECHA dd-mmm-aaaa	25/02/2019	01/03/2019	Estos datos se refieren al tiempo efectivamente utilizado en el cumplimiento del servicio institucional, desde la salida del lugar de residencia o trabajo habituales o del cumplimiento del servicio institucional según sea el caso, hasta su llegada de estos sitios.
HORA hh:mm	17:00	23:00	

TRANSPORTE

TIPO DE TRANSPORTE (Aéreo, terrestre, marítimo, otros)	NOMBRE DE TRANSPORTE	RUTA	SALIDA		LLEGADA	
			FECHA dd-mmm-aaaa	HORA hh:mm	FECHA dd-mmm-aaaa	HORA hh:mm
PARTICULAR	SAN FRANCISCO	PUYO - QUITO	25/02/2019	17:00	25/02/2019	22:00
PARTICULAR	SAN FRANCISCO	QUITO - PUYO	01/03/2019	18:00	01/03/2019	23:00

NOTA: En caso de haber utilizado transporte público, se deberá adjuntar obligatoriamente los pases a bordo o boletos.

OBSERVACIONES

FIRMA DE LA O EL SERVIDOR COMISIONADO

NOMBRE: MORENO YEPEZ OTILIA YOLANDA

NOTA

El presente informe deberá presentarse dentro del término de 4 días del cumplimiento de servicios institucionales, caso contrario la liquidación se demorará e incluso de no presentarlo tendría que restituir los valores percibidos. Cuando el cumplimiento de servicios institucionales sea superior al número de días autorizados, se deberá adjuntar la autorización por escrito de la Máxima Autoridad o su Delegado

FIRMAS DE APROBACION

FIRMA DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DEL SERVIDOR COMISIONADO

RODRIGUEZ FLORES ANITA LUCIA

FIRMA DE LA O EL JEFE INMEDIATO DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD

RODRIGUEZ FLORES ANITA LUCIA

Responsable D A T H

**COOPERATIVA TOURIS SAN FRANCISCO ORIENTAL**

Sucursal Terminal Terrestre Quitumbe


RUC: 1690017268001

CLAVE DE ACCESO



419320 001169001726800120050030003954371234567893

Nombre: Andrés

Fecha Viaje **Viernes, 03/03/19**   
Asiento(s) **06** Autobus **34**

FACTURA 005-003-006493337 Pago **CONTADO**  
RUC 0601836802  
Nombre **MORENO YEPEZ OTALIA YOLANDA**  
Ruta **QUITERMI PUYO**  
Hora de paso **QUITUMBE 19H50**

Cant	Descripción	P. Unit	P. Subtotal
1	BOLETO A PUYO	\$7.00	\$7.00

<i>PARA DESCARGAR FACTURA</i>		<b>Subtotal</b>	\$7.00
<a href="http://www.tourisanfrancisco.com">www.tourisanfrancisco.com</a>		<b>IVA</b>	\$0.00
Usuario	0601836802	<b>Otros</b>	\$0.00
Clave	0601836802	<b>TOTAL</b>	\$7.00

Atendido **MIGUEL** Anden N **26**

Fecha: 03/03/19 19:50

Control: 002-001-000820240

Printed by: Subsoftware S.A.S

**COOPERATIVA TOURIS SAN FRANCISCO ORIENTAL**

Sucursal Av. Alberto Zambrano/Terminal Terrestre

RUC: 169-017268001

CLAVE DE ACCESO



Control: 002-005-000820240

N.º Autoriz.: AUTORIZACION PENDIENTE

Fecha Viaje **Martes, 26/02/2019** **01:30**  
Asiento(s) **06** Autobus **30**

FACTURA 002-005-000820240 Pago **CONTADO**  
RUC 0601836802  
Nombre **MORENO YEPEZ OTALIA YOLANDA**  
Ruta **PUYOTERMI QUITO**  
Hora de paso

Cant	Descripción	P. Unit	P. Subtotal
1	BOLETO A QUITO	\$7.00	\$7.00

<i>PARA DESCARGAR FACTURA</i>		<b>Subtotal</b>	\$7.00
<a href="http://www.tourisanfrancisco.com">www.tourisanfrancisco.com</a>		<b>IVA</b>	\$0.00
Usuario	0601836802	<b>Otros</b>	\$0.00
Clave	0601836802	<b>TOTAL</b>	\$7.00

Atendido **MIGUEL** Anden N **002-001**

Fecha: 26/02/19 01:30

Control: 002-005-000820240

Printed by: Subsoftware S.A.S

# HOSTAL JUAN MARIA

Salazar Macías Mónica Elizabeth

SERVICIO DE HOSPEDAJE EN HOTELES

DIR.: AV. 13 DE JUNIO S1-98 Y AV. EQUINOCCIAL  
 TELFS.: 0985549120 / 022394529 QUITO - ECUADOR  
 monisalamaci@hotmail.com

RUC: 0502287030001  
 FACTURA 002-001-00  
**0002303**  
 AUT. S.R.I.: 11233830214

Fecha: 01-Marzo-2019 Telf: 0987343809

Cliente: Otilia Moreno

RUC/CC: 0601836802

Dirección: Ryo

CANT.	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
	Hospedaje		\$ 60
	Hostal Juan Maria CANCELADO Mitad del Mundo		1

Fecha de Autorización: 21/Noviembre/2018  
 Fecha de Caducidad: 21/Noviembre/2019

<b>FORMA DE PAGO</b>		FIRMA AUTORIZADA	
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Dinero Electrónico	<input type="checkbox"/>		
Transferencia	<input type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>		
RECIBI CONFORME			

SUBTOTAL 12%	\$ 60
SUBTOTAL 0%	
DESCUENTO	
SUB-TOTAL	
I.V.A. 12%	7,20
VALOR TOTAL	67,20

Original: Adquiriente • Copia: Emisor • DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

# Jijón Betancourt María Anllolina

Dir.: Av. Equinoccial # 752 Y 13 de Junio  
 Teléfono: 2395-024  
 Quito - Ecuador

DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

RUC: 1703534311001  
 FACTURA S 001-001-  
**000001140**  
 AUT. S.R.I.: 1123449338

Fecha: 01-03-2019

Cliente: Otilia Moreno

Dirección: Ryo

RUC/CC: 060183680-2

CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL
	Alimentacion		16,75

<b>FORMA DE PAGO</b>			
Efectivo	\$	TARJETA CREDITO / DEBITO	\$
Dinero Electrónico	\$	OTROS	\$

Subtotal	
I.V.A. 0 %	
I.V.A. 12 %	
TOTAL USD	16,75

F) AUTORIZADA  
 ORIGINAL: ADQUIRIENTE  
 COPIA: EMISOR  
 Sonia Guerrero Guillermo Alberto, Imprenta San Antonio R.U.C.: 1712734506001 Telf.: 2394548 Autor: 4490  
 Desde 001121 al 001220 / Fecha de Caducidad: 11 / SEPTIEMBRE / 2019



**RESTAURANTE**

"D' Leña y Carbon Los Pepes"

CELI BALCAZAR OSMANY FERNANDO

Dir.:13 de Junio S1-56 Y Av. Equinoccial

Tel.:0991542717

E-mail:osmany79@outlook.com

Quito - Ecuador

CONTRIBUYENTE DE REGIMEN SIMPLIFICADO

R.U.C.:1714589635001

NOTA DE VENTA 001-001

**00000128**

AUT. SRI. 1124212652

ACTIVIDADES DE HOTELES Y RESTAURANTES HASTA \$420.0

FECHA AUT: 31/ENERO/2019

FECHA CAD: 31/ENERO/2020

FECHA: 28-02-2019  
 CLIENTE: Othier Herrera  
 DIRECCION: Guayaquil  
 TELF.:  
 RUC/C.I.: 0601836802

CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL
1	Almuerzo		22,00
TOTAL \$			22,00

Forma de Pago: EFECTIVO \$ DINERO ELECTRONICO \$ TARJETA DE CREDITO Y DEBITO \$ OTROS \$

Firma Autorizada: Recibido Por:

ORIGINAL=ADQUIRIENTE / 1 COPIA=EMISOR

Signanza Guerrero Jorge Edison, Optima Print R.U.C. 171326035001 Telf: 0993284843 Avtor: 13653 Dada: 101 al 200. Doc. Catalogado: 51



**RESTAURANTE**

"D' Leña y Carbon Los Pepes"

CELI BALCAZAR OSMANY FERNANDO

Dir.:13 de Junio S1-56 Y Av. Equinoccial

Tel.:0991542717

E-mail:osmany79@outlook.com

Quito - Ecuador

CONTRIBUYENTE DE REGIMEN SIMPLIFICADO

R.U.C.:1714589635001

NOTA DE VENTA 001-001

**00000127**

AUT. SRI. 1124212652

ACTIVIDADES DE HOTELES Y RESTAURANTES HASTA \$420.0

FECHA AUT: 31/ENERO/2019

FECHA CAD: 31/ENERO/2020

FECHA: 27-02-2019  
 CLIENTE: Othier Herrera  
 DIRECCION: Guayaquil  
 TELF.:  
 RUC/C.I.: 0601836802

CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL
1	Almuerzo con		22,50
TOTAL \$			22,50

Forma de Pago: EFECTIVO \$ DINERO ELECTRONICO \$ TARJETA DE CREDITO Y DEBITO \$ OTROS \$

Firma Autorizada: Recibido Por:

ORIGINAL=ADQUIRIENTE / 1 COPIA=EMISOR

Signanza Guerrero Jorge Edison, Optima Print R.U.C. 171326035001 Telf: 0993284843 Avtor: 13653 Dada: 101 al 200. Doc. Catalogado: 51



JIMENEZ VALENZUELA

MARTA CECILIA

Dir.: Av. 13 de Junio N°1-92 y

Av. Equinoccial

San Antonio de Pichincha

Tel.: 2395-023 • Quito - Ecuador

"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 27 / DICIEMBRE / 2018

R.U.C.: 1703645984001

FACTURAS 001-001-

000092174

AUT. S.R.I.: 1124016670

Fecha

26-02-2019

CI/RUC

0601836802

Cliente

Oliver Moreno

Tel:

Dirección

Puyo

Cant.	DESCRIPCION	P. Unit.	V. TOTAL
1	Simon fucion		4.11
SUBTOTAL			4.11
I.V.A. 0%			
I.V.A. 12 %			0.49
TOTAL USD			4.60

FORMA DE PAGO		SUBTOTAL	
EFFECTIVO \$	TARJETA debito / debito \$	I.V.A. 0%	
DINERO ELECTRONICO \$	OTROS \$	I.V.A. 12 %	0.49
TOTAL USD			4.60

Firma Autorizada \_\_\_\_\_ Recibi Conforme \_\_\_\_\_ Original: Adquiriente / Copia: Emisor

Sonia Guerrero Guillermo Alberto, Imprenta San Antonio R.U.C. 1712734506001 Tel.: 2394.548 Autor: 4490 Desde 090501 al 094500 / Fecha de Caducidad: 27 / DICIEMBRE / 2019 DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO



RESTAURANTE

"D' Leña y Carbón Los Papes"

CELI BALCAZAR OSMANY FERNANDO

Dir.: 13 de Junio 51-56 y Av. Equinoccial

Tel.: 0991542717

E-mail: osmany79@outlook.com

Quito - Ecuador

ACTIVIDADES DE HOTELES Y RESTAURANTES HASTA \$420.0

CONTRIBUYENTE DE REGIMEN SIMPLIFICADO

R.U.C.: 1714589635001

NOTA DE VENTA 001-001

0000129

AUT. S.R.I. 1124212652

FECHA AUT: 31/ENERO/2019

FECHA CAD: 31/ENERO/2020

FECHA: 26-02-2019

CLIENTE: Oliver Moreno

DIRECCION: Puyo

TELF: \_\_\_\_\_

RUC/C.I.: 060183680-2

CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL.
1	Abonamiento		21.00
Forma de Pago:			
EFFECTIVO \$		TARJETA de credito y debito \$	
DINERO ELECTRONICO \$		OTROS \$	
TOTAL \$			21.00

Firma Autorizada \_\_\_\_\_ Recibido Por \_\_\_\_\_

Suzanna Guerrero Jorge Edison, Optima Print R.U.C. 171360390001 Tel.: 0993288483 Autor: 13665 Dtsaf: 101 / 200. Doc. Categorizado: SI

INFORME

TALLER DE CAPACITACION

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

Traslado desde la ciudad del Puyo a la ciudad de Quito con la finalidad de participaren el taller de capacitación sobre LEVANTAMIENTO DE PROCESOS programa VISIO VERSION 10.

SINDO LAS 09: 00 DEL DIA 26 DE FEBRERO SE INICIA CON EL CURSO DE CAPACITACION

BAJO LA TUTORIA DEL ING. FREDY ROBALINO INSTRUCTOR DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

Conocimientos sobre lo que es el levantamiento de procesos

Adjunto poligrafiado

#### 1.- Introducción.

Ms Visio es un paquete gráfico perteneciente a la suite ofimática Ms Office que permite realizar gráficos y diagramas de trabajo de manera asistida. Su gran utilidad es ayudarnos a simplificar grandes cantidades de información en sencillos esquemas.

Resulta muy apropiado para la elaboración de procedimientos de trabajo, tales como las normas de calidad, planos para organizarnos, todo tipo de organigramas, diagramas de decisión ( algoritmo ), etc.

#### 1.1 Desarrollo de versiones y características.

Visio es un software maduro, que consta de más de 15 años de desarrollo y que lo largo de los años ha ido incorporando nuevas bibliotecas de símbolos y conectores para diagramas.

La primera versión que se incorporó como integrante del paquete Ms Office Profesional fue la 2003 y se ha mantenido y desarrollado a través de las versiones 2007, 2010, 2013 hasta la actual 2016.

La misión de Visio es asistirnos en la realización de diagramas. Para ello incluye elementos prediseñados orientados a crear conexiones. Características como la alineación automática, los diagramas iniciales prediseñados y las plantillas, efectos y colores en iconos, temas y las notaciones estándar. Los consejos y trucos contextuales también ayudan a ello.

Podemos crear diagramas dinámicos con la vinculación de datos con Excel. Ejemplo: Dibujo de Visio conectado a datos en un elemento web de SharePoint en support.office.com.

En las versiones 365 (online), disponemos de ventajas adicionales como el control de versiones, el acceso simultáneo a un diagrama desde varios equipos y usuarios, la compatibilidad con dispositivos móviles y disponer siempre de las últimas actualizaciones.

#### 2.- Tipos de diagramas.

Visio es compatible con estándares de la industria como BPMN 2.0, UML 2.4, IEEE y Windows Workflow 4.0.

Diagramas de flujo o Flujogramas. Sintetizan grandes cantidades de información en esquemas de decisión inequívocos. Ejemplo: Los Diagramas BPMN (Business Process Model and Notation / Modelo y Notación de Procesos de Negocio). Puedes ampliar información y consultar ejemplos sobre esta metodología en wikipedia.

Organigramas, ideales para reflejar la estructura de mandos dentro de una organización.

Planos de vivienda y diseños de oficina, que nos ayuden con la disposición de elementos, optimizar espacio y plasmar nuestras ideas de organización.

Diagramas de lluvias de ideas. Ideales para buscar soluciones entre miembros de un equipo de trabajo.

Diagramas de bloques, muy utilizado para describir el funcionamiento interno de un sistema.

Diagramas de flujo de datos. Para explicar cómo son procesados los datos por un sistema. Los diagramas de flujo de trabajo, suponen un gran ahorro de costes al evitar errores y pérdidas de tiempo. Resultan ideales para comunicar y perfeccionar procesos.

Diagramas de Gantt, para la comunicación de gestión de proyectos y organización de tiempo y recursos. Su utilidad es comunicar de forma visual la previsión de tiempo invertido en realizar tareas y finalizar proyectos. Lógicamente dependerá de variables como los plazos disponibles, los recursos empleados y la secuencia de tareas.

Escala de tiempo y todo tipo de diagramas profesionales.

Incluye extensas librerías con objetos gráficos listos para insertar. En el siguiente vídeo tienes una vista previa de las distintas plantillas que incluye Visio 2013:

“Las aplicaciones de Ms Office 2013 han sido pensadas para ayudarnos en nuestro trabajo ofimático.”

Nota: A partir de la versión 2013 de Visio los ficheros están basados en el estándar XML, esta característica nueva hace que determinados ficheros creados con la versión 2013 o posteriores no puedan abrirse en versiones anteriores.

Por la misma razón al abrir un fichero de una versión anterior a 2013 algunas de las nuevas características de Visio se desactivarán para mantener la compatibilidad.

### 3.- Flujo de trabajo.

La metodología de trabajo es muy sencilla:

Primero se colocan las formas de los esquemas en la hoja de trabajo, simplemente seleccionando y arrastrando. Disponemos de opciones de espaciado y alineación automáticas.

Posteriormente se conectan a través de flechas o líneas de manera asistida.

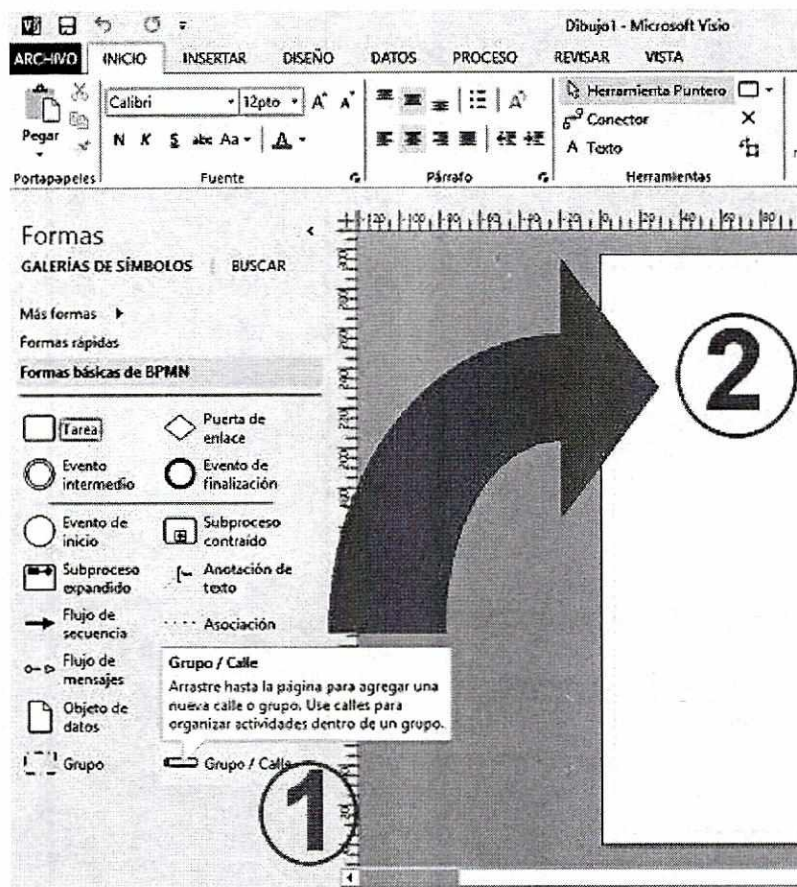
Finalmente podemos girar las formas, situarlas y/o agregarles texto; como por ejemplo en un flujograma o en un organigrama.

Realizar un flujograma desde Visio es muy sencillo pues todas las formas para crear los diagramas se agrupan por categorías (Galerías de símbolos) y además tienen a su lado una descripción explícita de su uso.

En la zona izquierda de la pantalla de aplicación tenemos fijada la ventana Formas desde la cual tendremos acceso a las galerías de símbolos. Estas están organizadas en categorías:

Mis formas. Diagrama de flujo. Extras de Visio. General. Ingeniería. Mapas y planos de planta. Negocios. Program. Red. Software y base de datos.

Para mostrarlas basta con desplegar el menú Más formas y seleccionar una galería determinada:



Notas: Visio permite la creación de subprocesos y la aplicación de reglas de validación.

## EJERCICIO DEBER

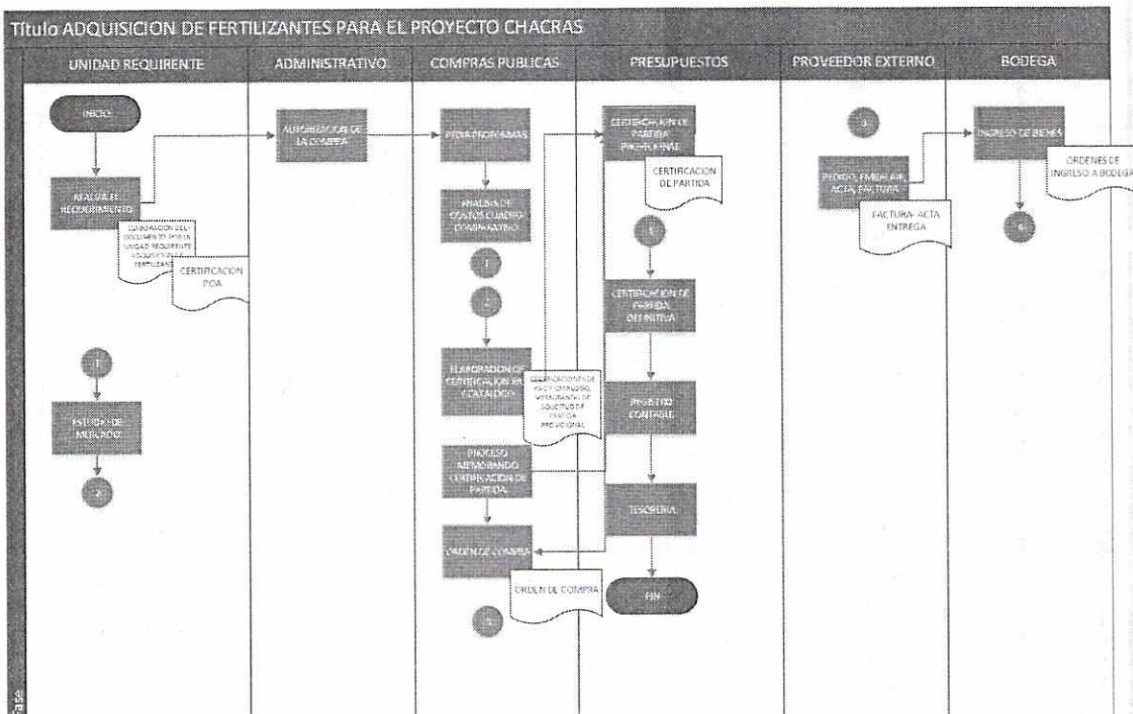
### ADQUISICION DE FERTILIZANTES PARA EL PROYECTO CHACRAS

1.-Tecnico solicita al jefe del departamento de Desarrollo Sustentable la adquisición de fertilizantes para el proyecto chacras de la comunidad de san Pablo de Alishungo, adjuntando la Certificación POA que si disponen de los recursos en el Presupuesto del 2019.

2.- el Director del Departamento de Desarrollo Sustentable solicita al Director Administrativo la Autorización de la Compra a la Vez que se le ayude con las proformas para la realización del Estudio de Mercado.

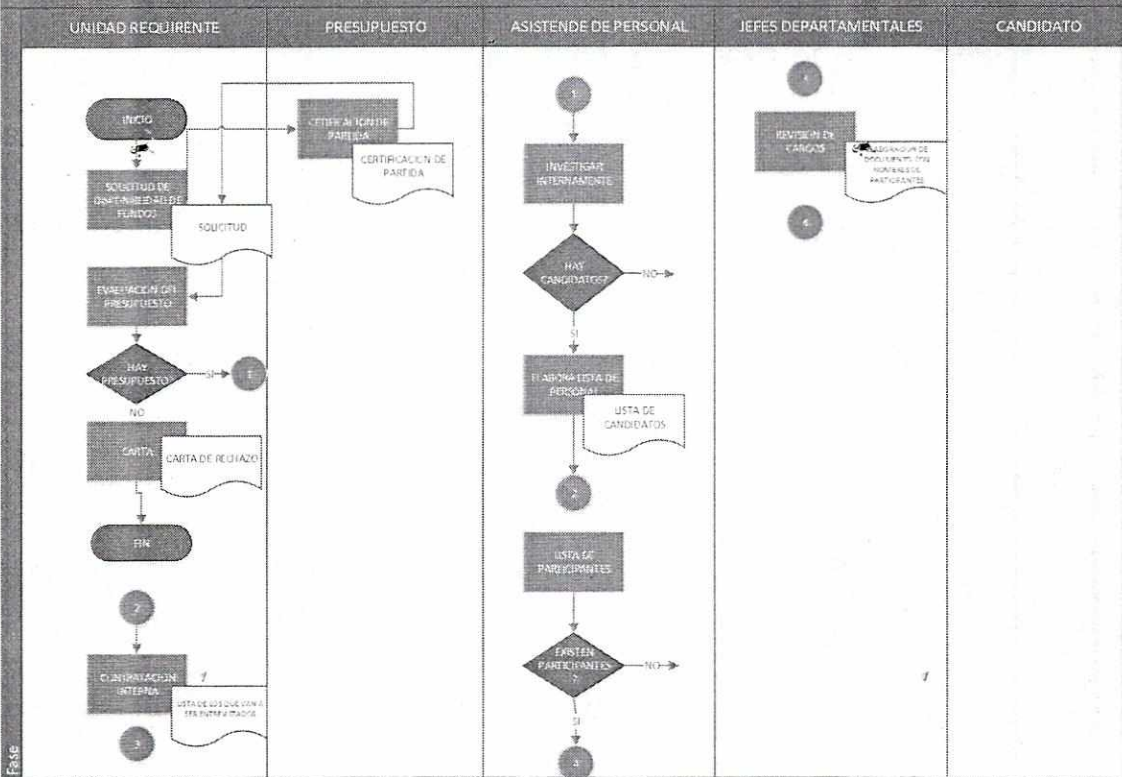
- 3.-El Director Administrativo sumilla a Compras Públicas se continúe con el proceso
- 4.- Compras Públicas solicita a proveedores externos las proformas, analiza y realiza el cuadro comparativo para luego ser enviado a la Unidad requirente realice el Estudio de Mercado.
- 5.- La unidad requirente realiza el Estudio de mercado, reflejando un presupuesto referencial para la realización de la compra basado en las proformas
- 6.- La Unidad requirente envía a la Jefatura de compras públicas para que certifique Catalogo electrónico, y PAC a la vez que se solicite certificación de partida provisional a Presupuestos.
- 7.-La jefatura de Compras Públicas Certifica PAC y Catalogo, envía con memorando a Presupuestos para que certifique partida Provisional.
- 8.- Jefatura de Compras pública elabora la Orden de Compra para enviar al proveedor seleccionado.
- 9.- el Proveedor seleccionado recibe la orden de compra, se pone en contacto con la Unidad Requirente, embala, factura, orden de salida del almacén o de movilización, y envía a Bodega quien recibe en concordancia con la Unidad requirente.
- 10.- Bodega realiza el ingreso, emite documento de ingreso a bodega, y envía a Presupuestos par que certifique la partida definitiva a nombre del proveedor.
- 11.-Presupuesto envía al departamento financiero.- contabilidad para su registro contable, y a tesorería para su respectivo pago

DIAGRAMACION

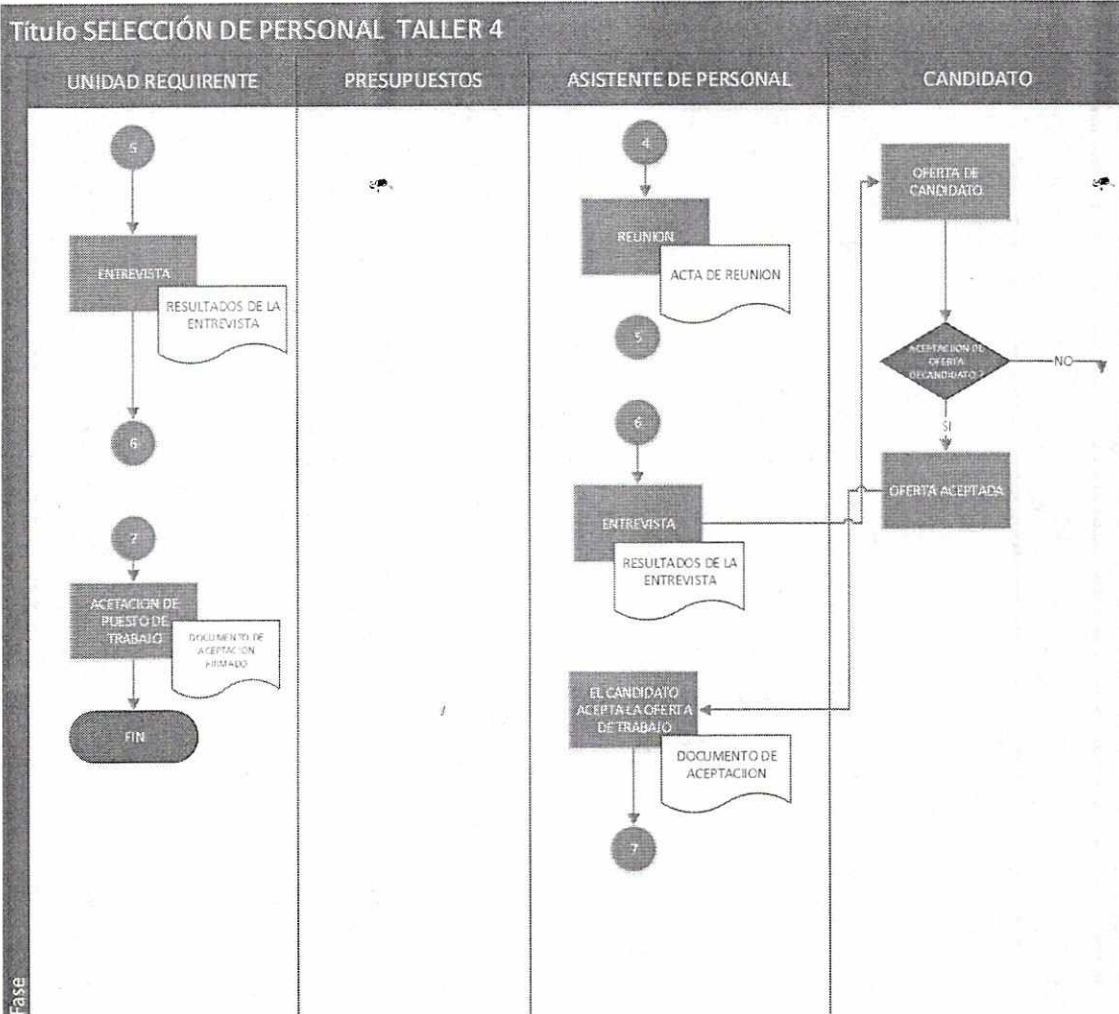


PRUEBA 1.- SELECCIÓN DE PERSONAL

Título



Fase



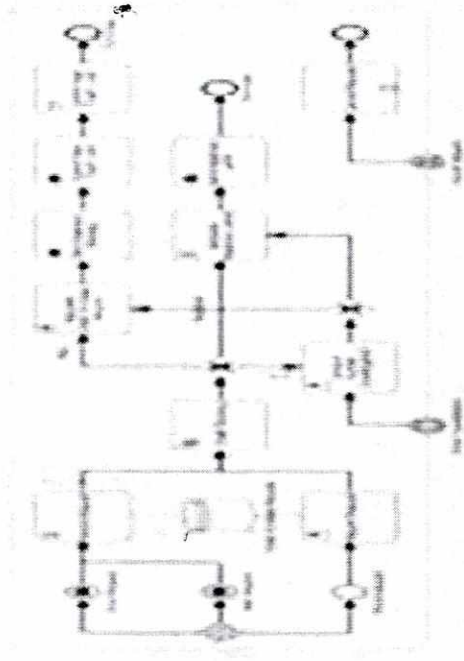
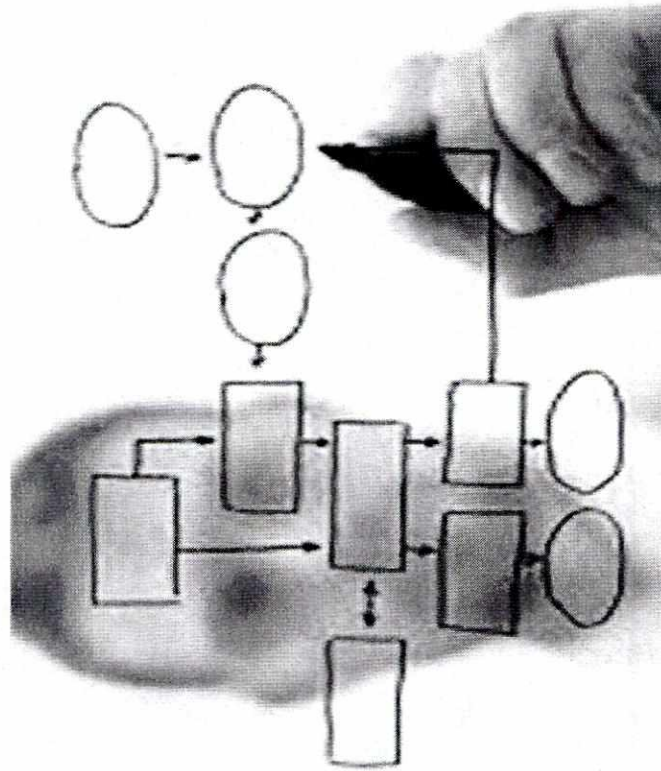
Elaborado por: Otilia Moreno

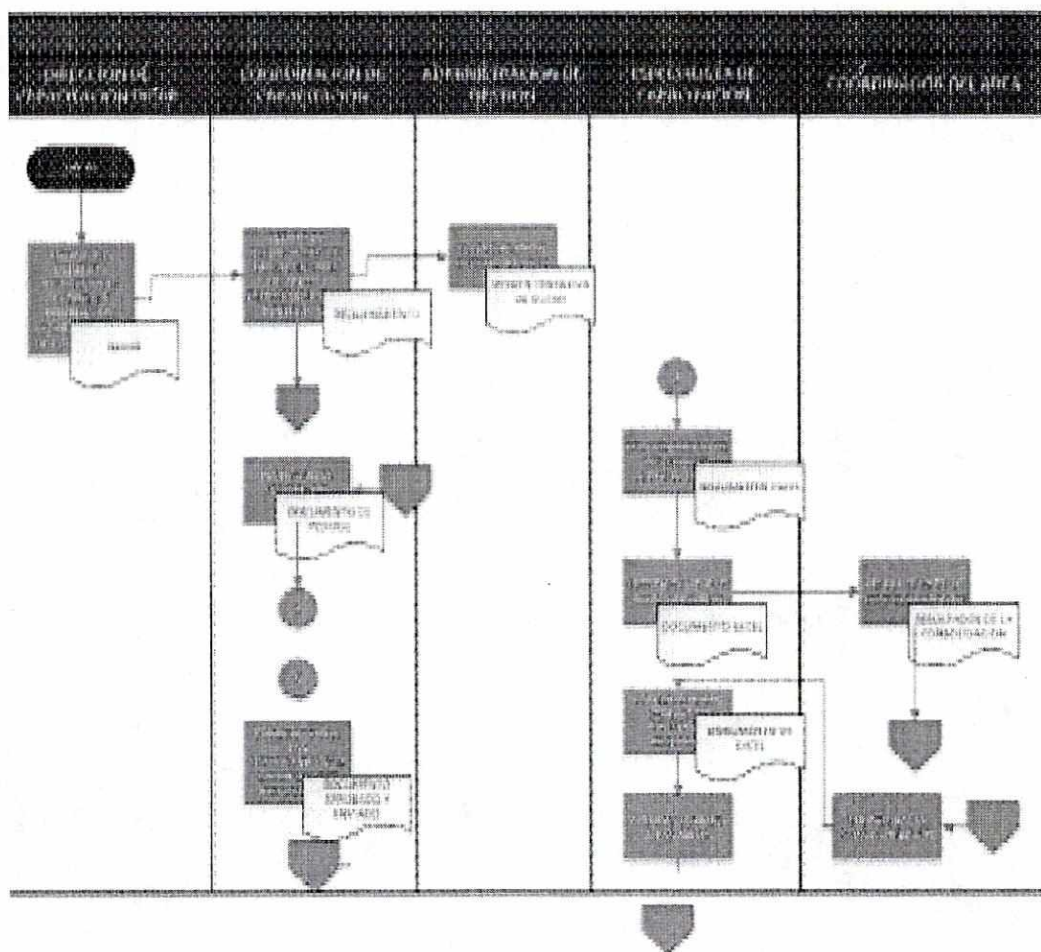
ANALISTA DE ADMINISTRACION 1

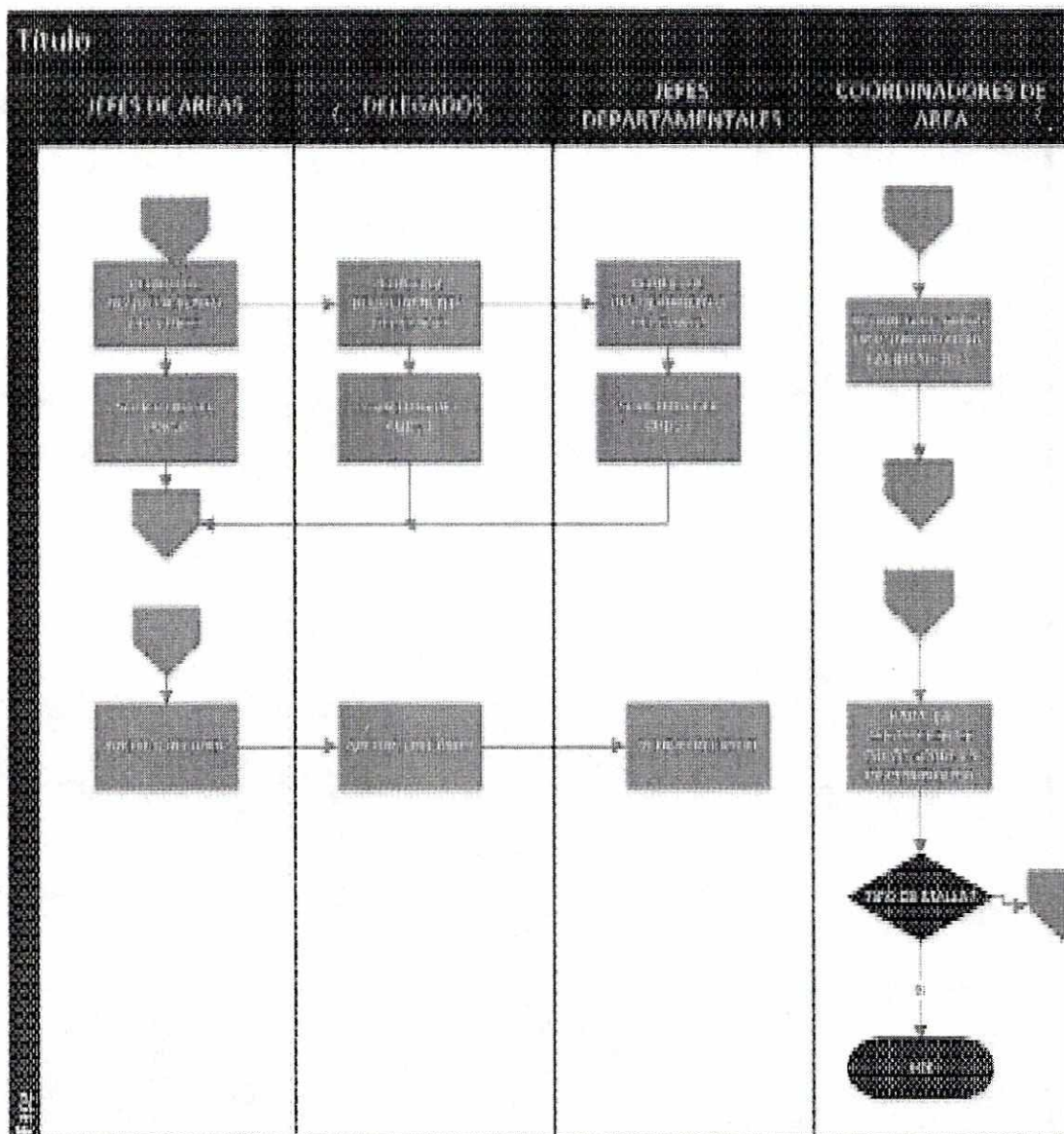
OTILIA MORENO

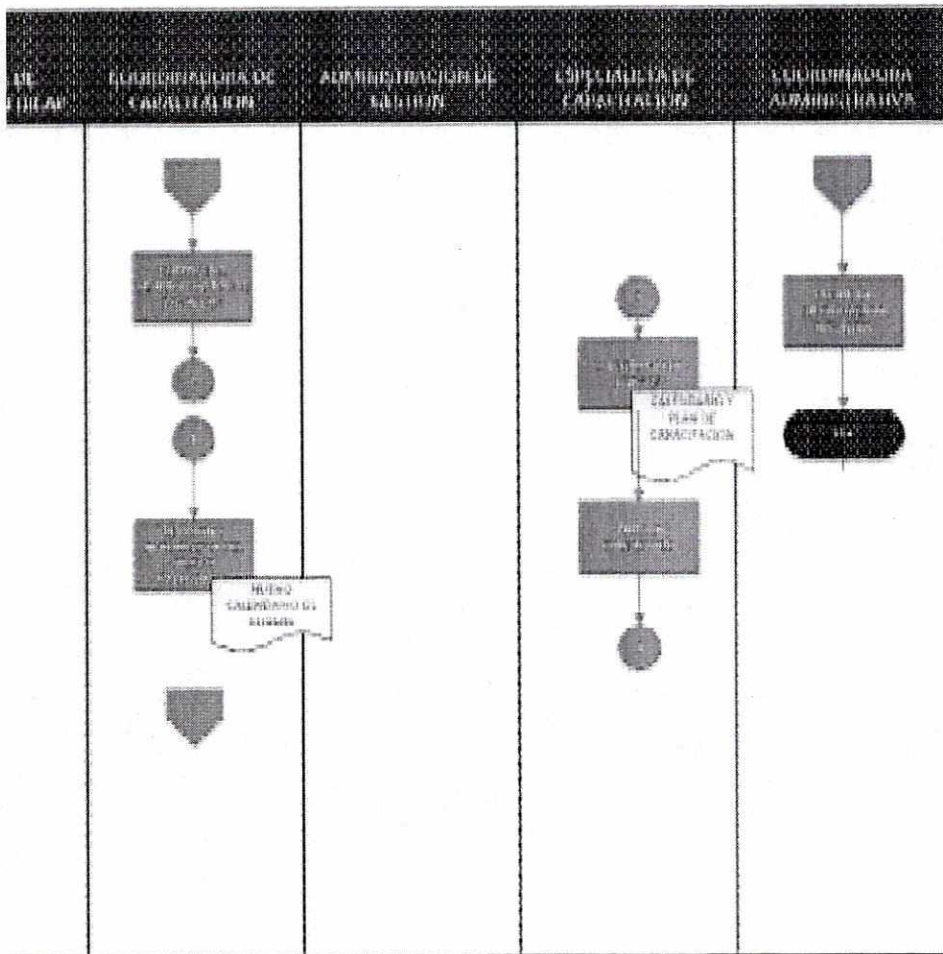
ANALISTA DE ADMINISTRACION 1

# LEVANTAMIENTOS DE PROCESOS



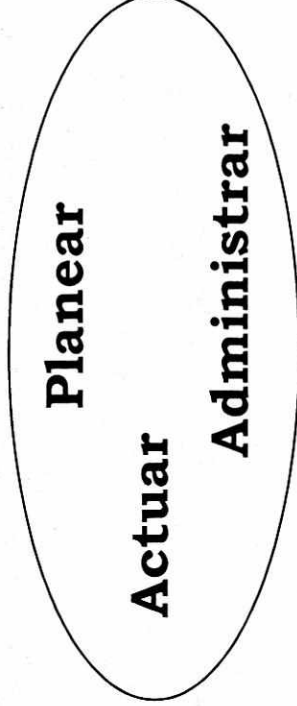






# Organización Anterior (SILOS)

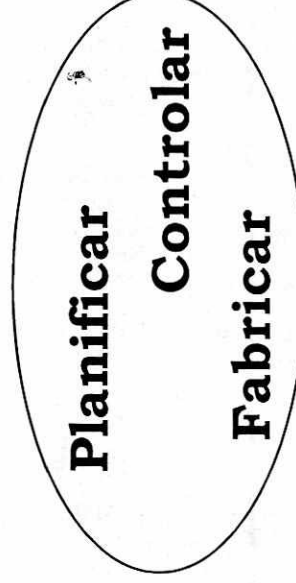
## GERENCIA GENERAL



## VENTAS

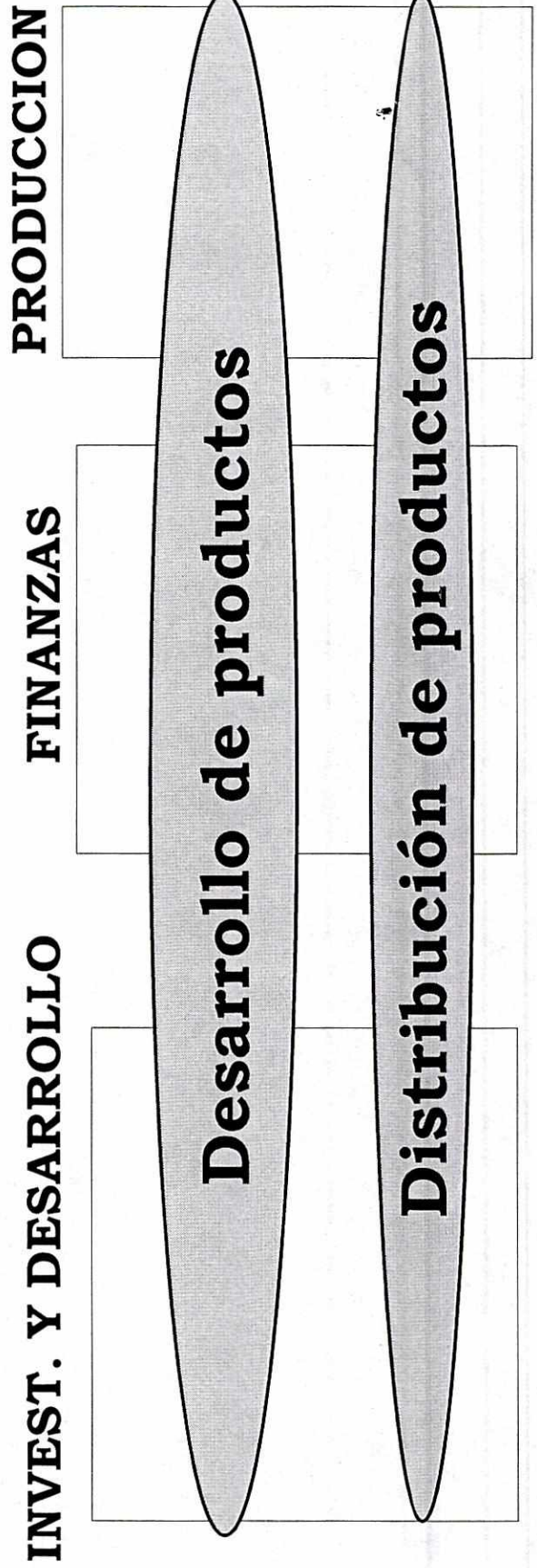
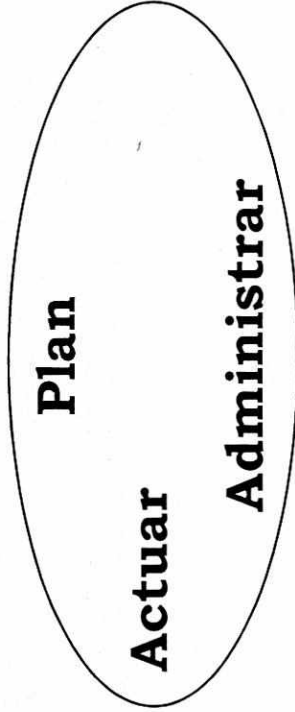


## PRODUCCION



# Modelo Moderno

## GERENCIA GENERAL



# DIFERENCIAS ENTRE GESTIONAR POR FUNCIONES Y GESTIONAR POR PROCESOS

GESTION POR FUNCIONES	GESTION POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focalización en el producto (bien / servicio).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focalización en el usuario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentos especializados</li> <li>• Organización por departamentos o áreas</li> <li>• Enfoque especialista del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de valor añadido</li> <li>• Organización orientada a los procesos</li> <li>• Enfoque del trabajo desde la visión de la totalidad del proceso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento forma organizativa</li> <li>• Alteraciones en el proceso se resuelven jerárquicamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma natural organizar el trabajo</li> <li>• Alteraciones en el proceso se resuelven al nivel de la ejecución</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridad basada en jefes funcionales</li> <li>• Prevalece la organización vertical</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridad basada en los responsables de los procesos</li> <li>• Convive la organización vertical con la horizontal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jerarquía - Control</li> <li>• Mecanismo de coordinación: Mando y Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía -Autocontrol</li> <li>• Mecanismo de coordinación: Autonomía responsable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burocracia -formalismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad - cambio - innovación</li> </ul>

# DIFERENCIAS ENTRE GESTIONAR POR FUNCIONES Y GESTIONAR POR PROCESOS

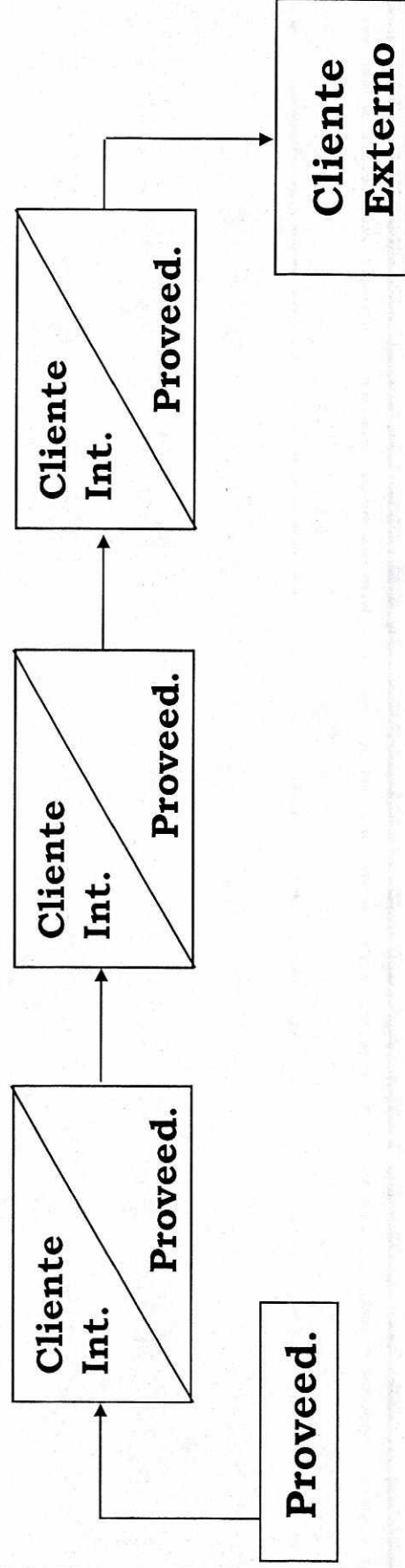
GESTION POR FUNCIONES	GESTION POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones centralizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es parte del trabajo de todos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información jerárquica</li> <li>• Concentración del conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información compartida</li> <li>• Aprendizaje organizacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jerarquía para coordinar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina el equipo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo hacer mejor lo que venimos haciendo</li> <li>• Cómo hacer mejor las tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para quién lo hacemos y qué debemos hacer</li> <li>• Que tareas hacer y para qué</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con resultados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia: Productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia: competitividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mejoras tienen un ámbito limitado: el departamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mejoras tienen un ámbito transfuncional y generalizado: el proceso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras de alcance limitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance amplio - transfuncional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición por el resultado funcional (sector, gerencia, división)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición por el resultado funcional y por el resultado total del proceso (colectiva)</li> </ul>

## **Ventajas**

- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Elimina las actividades que no agregan valor.
- Reduce los costos totales.
- Entrega más rápido los bienes y servicios.
- Permite obtener una ventaja competitiva.
- Incrementa la participación del mercado.
- Mejoran los resultados del negocio.

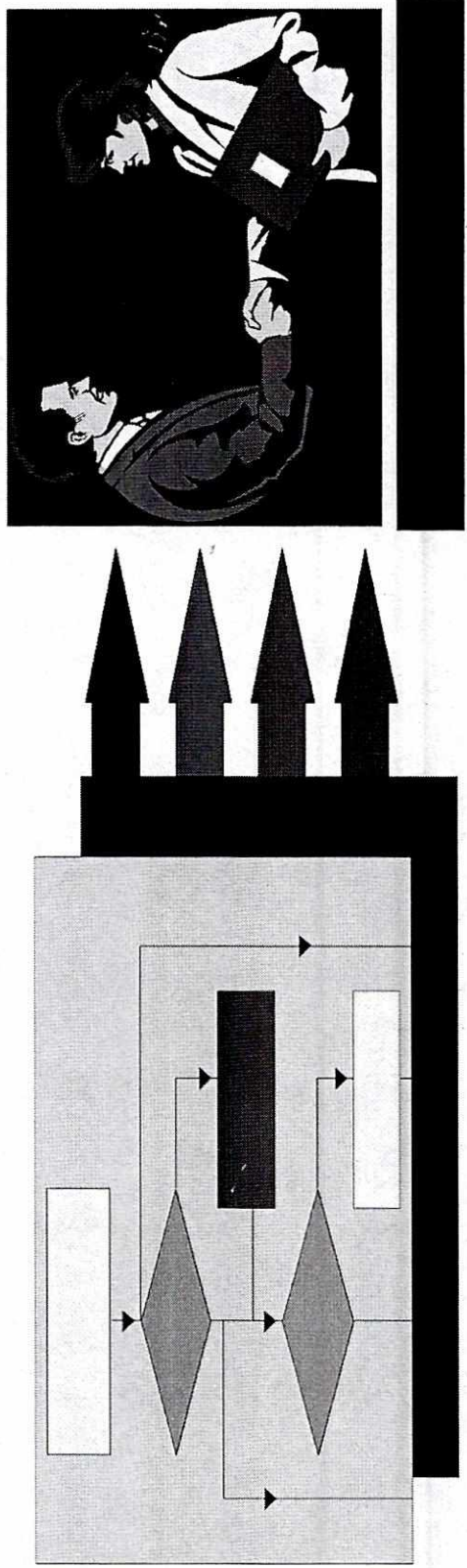
# Conceptos Básicos

- Todos estamos involucrados en algún proceso de la organización
- Una organización es una cadena de procesos



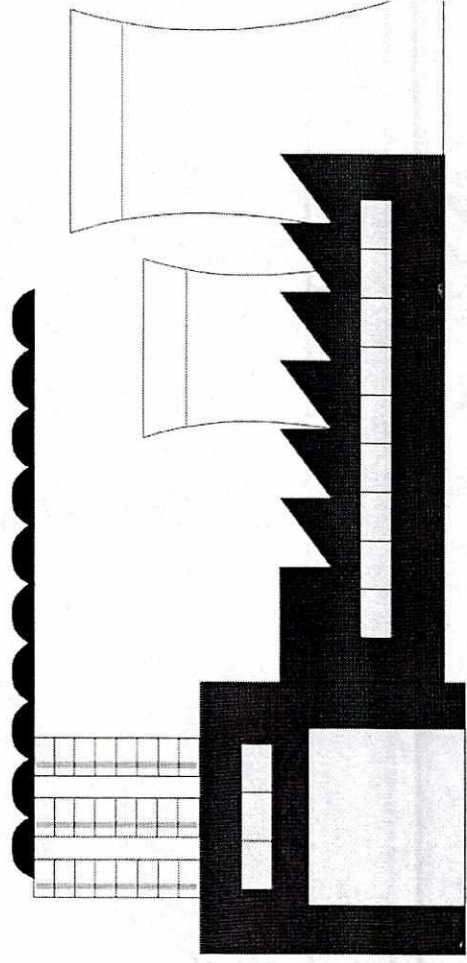
# ¿Qué es un proceso?

“Es un conjunto de actividades enlazadas entre sí, partiendo de uno o más entradas (inputs) los transforma, generando outputs (resultado)”



## ¿Qué es un proceso?

- No existe producto y/o servicio sin un proceso.
- No existe proceso sin un producto o servicio

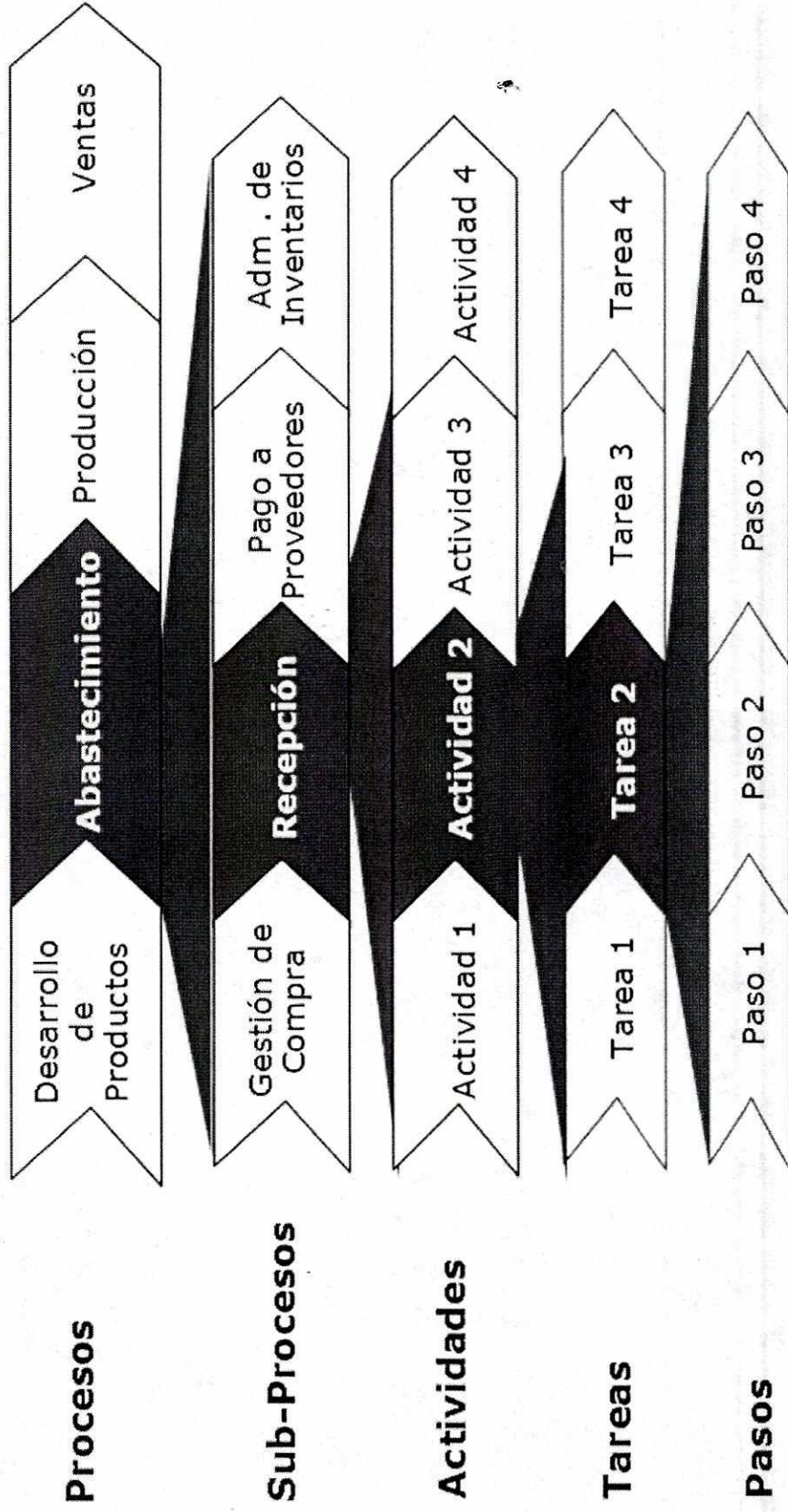


# Definiciones de proceso

- **Hammer:** “Un completo conjunto de actividades, de principio a fin, que juntas crean valor para el cliente”
- **Harrington:** “Cualquier actividad o grupo de actividades que toman entradas, les agregan valor y proveen salidas a un cliente interno o externo”
- **ISO 9000:** “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

# Jerarquía de los procesos

## Detalle de Procesos



# Conceptos generales

## MACROPROCESO:

- Conjunto de dos o más procesos
- Se orienta a cumplir el mismo objetivo

## PROCESO:

- Conjunto de actividades que emplean insumos y agregan valor
- Suministran productos a clientes internos o externos
- Utilizan recursos de la organización

# Conceptos generales

## **SUBPROCESO:**

- Conjunto de actividades que producen bien o servicio
- Complementan a productos de mayor valor agregado

## **ACTIVIDAD:**

- Acciones para generar resultados dentro de un proceso o subproceso

# Conceptos generales

## PROVEEDOR:

- Persona u organización que entrega un bien o servicio

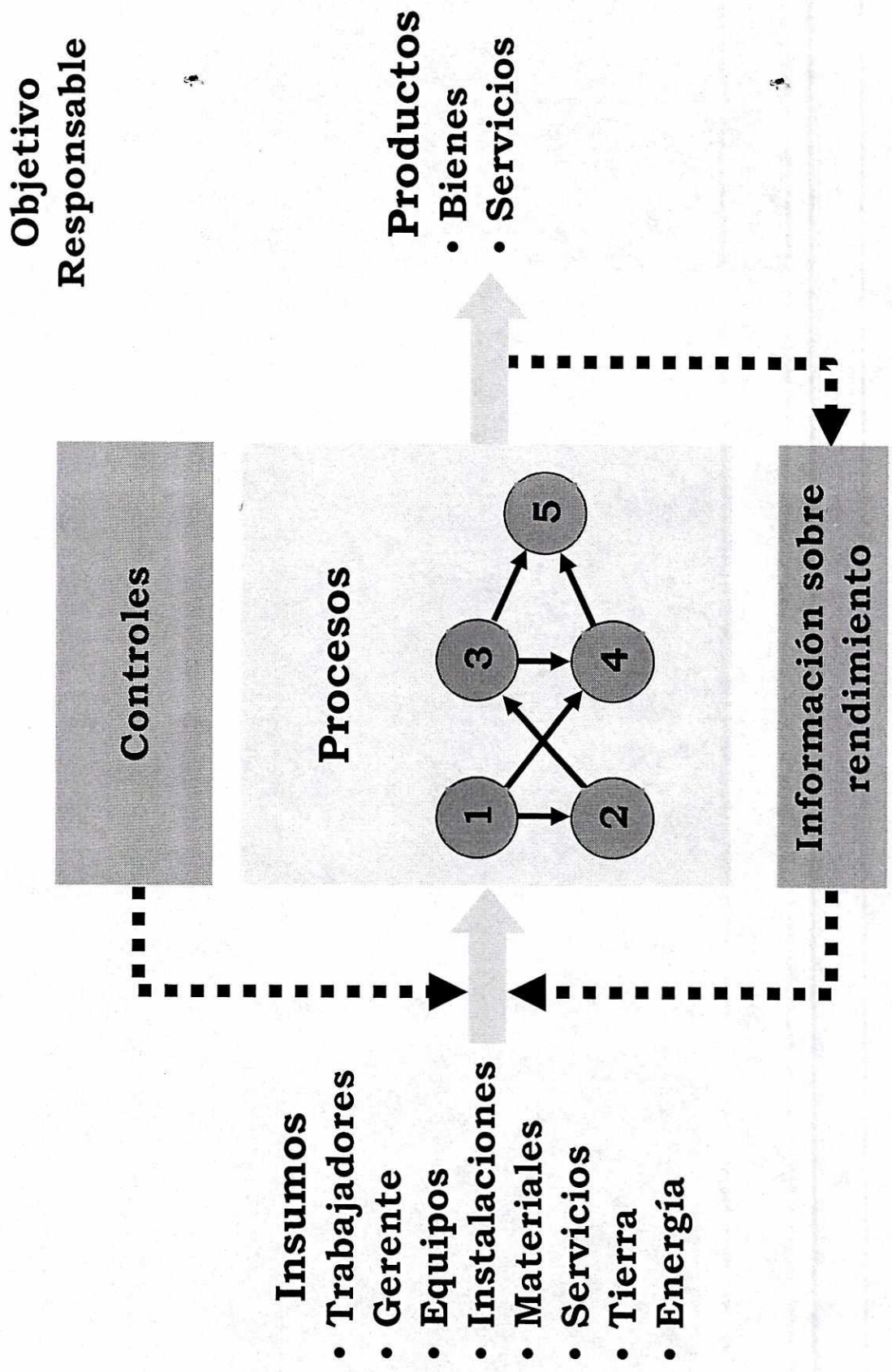
## CLIENTE:

- Quien recibe el producto

## PRODUCTO:

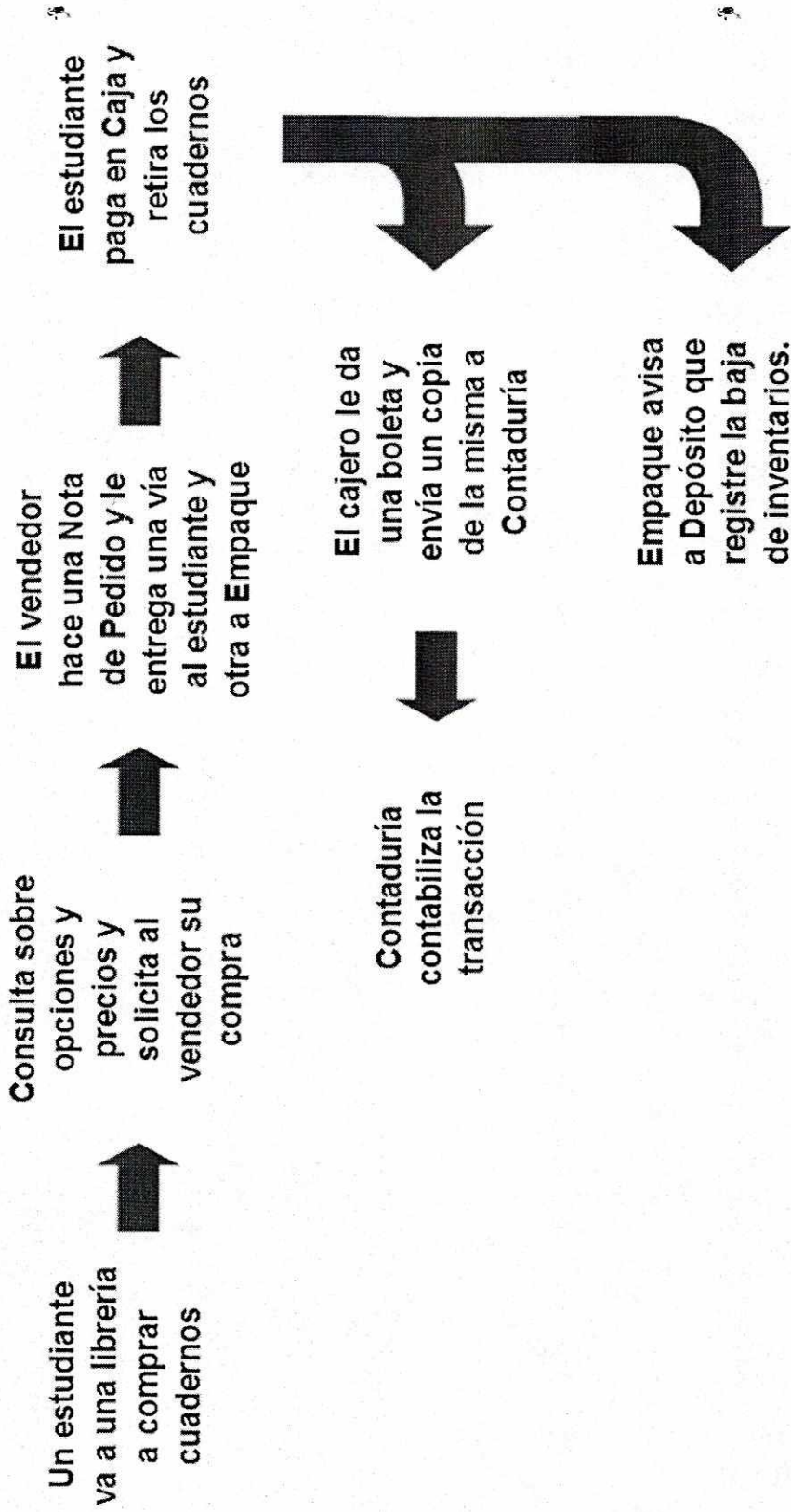
- Bien o servicio que genera una organización

# Elementos del Proceso



- **Elementos de un Proceso**
- **Ejemplo 1:** Proceso Comercial (simple)
- Estudiante que compra cuadernos en una librería
- Identificación del Cliente?
- Identificación de las entradas del Proceso?
- Identificación de las actividades principales del proceso?
- Identificación de las salidas/resultados del proceso?

# Diagramación simple del proceso



## Definición de un Proceso

### Ejemplo 1: Proceso Comercial (simple)

- **CLIENTE:**

Estudiante

- **ENTRADAS:**

Consulta de precios, pedido de cuaderno

- **ACTIVIDADES:**

Hacer nota de pedido, entregar al estudiante, cobrar, contabilizar

- **SALIDAS o RESULTADOS:**

Información de precios, boleta, cuadernos

# **Filosofía del levantamiento de procesos**

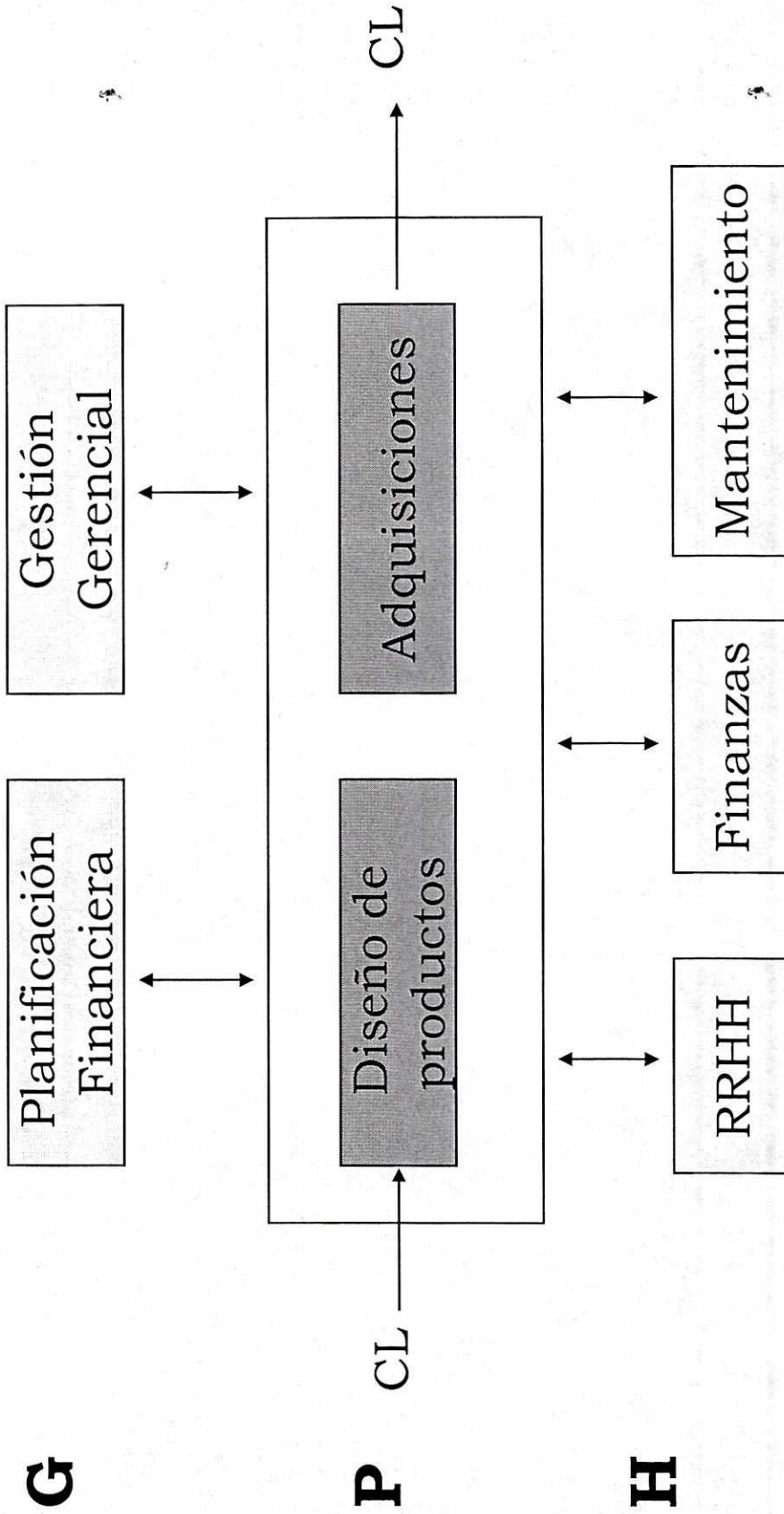
- **Entender** los procesos para definirlos
- **Definirlos** para medirlos
- **Medirlos** para comunicar su desempeño,
- **Comunicar su desempeño** para administrarlos
- **Administrarlos** para mejorarlos continuamente
- **Mejorarlos continuamente** para proveer mayor valor al cliente

# **Tipos de procesos**

- **GOBERNANTES:** Procesos gerenciales de Planificación y Control.
  - Planificación
  - Establecimiento de la estrategia
- **PRODUCTIVOS:** Generan salidas y tienen alto impacto sobre la satisfacción del cliente
  - Desarrollo de productos
  - Servicio al cliente
  - Adquisiciones
- **HABILITANTES:** Procesos internos de apoyo a los productivos y gobernantes
  - Servicios administrativos, legales, RRHH
  - Procesos financieros
  - Sistemas de información

# Mapa de procesos

(Nuevo enfoque sobre las Organizaciones)



## **Clientes del proceso**

1. Clientes Primarios: Son los que reciben directamente el output del proceso.
2. Clientes Secundarios: El cliente secundario está por fuera de los límites de un proceso y recibe su output, pero no necesariamente para respaldar la misión primaria del proceso en cuestión. Se necesita para activar otros procesos de la empresa

## **Clientes del proceso**

3. Clientes Indirectos: Están dentro de la organización, pero no recibe directamente su output, aunque es afectado si el proceso es erroneo o retardado
4. Clientes Externos: Reciben el producto final.
5. Consumidores: Son los clientes externos indirectos

## **Responsable del proceso**

1. Establecer medidas y fijar objetivos para mejorar el proceso
2. Garantizar que las metas globales del proceso se cumplan
3. Definir los límites y el alcance del proceso
4. Identificar necesidades de capacitación del personal de apoyo del proceso

## **Responsable del proceso**

5. Identificar los factores fundamentales de éxito del proceso
6. Preparar documentos de trabajo, en caso de ser necesario
7. Definir los subprocesos y sus correspondientes responsables
8. Mantener el contacto con los clientes del proceso para garantizar que se satisfagan y se conozcan sus expectativas



# DIAGRAMAS DE FLUJO

**“UN DIAGRAMA DE FLUJO  
VALE MAS QUE MIL  
PROCEDIMIENTOS”**

# **Qué son los diagramas de flujo?**

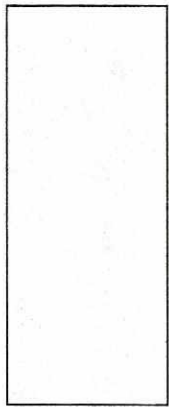
- Representan gráficamente las actividades que conforman un proceso
- Nos sirven para disciplinar nuestra manera de pensar
- Muestran claramente las áreas en las cuales los procedimientos confusos interrumpen la calidad y la productividad

## **Tipos de Diagramas de Flujo**

- Diagramas de bloque, que proporcionan una visión rápida del proceso.
- Diagrama de flujo de la ANSI, que analizan las interrelaciones detalladas de un proceso
- Diagramas de flujo funcional, que muestran el flujo del proceso entre áreas.
- Diagrama geográficos de flujo, los cuales muestran el flujo del proceso entre locaciones.

# Diagramas de bloque

*Simbología:*



**RECTANGULO**

*Representa cualquier tipo  
de actividad*



**FLECHA**

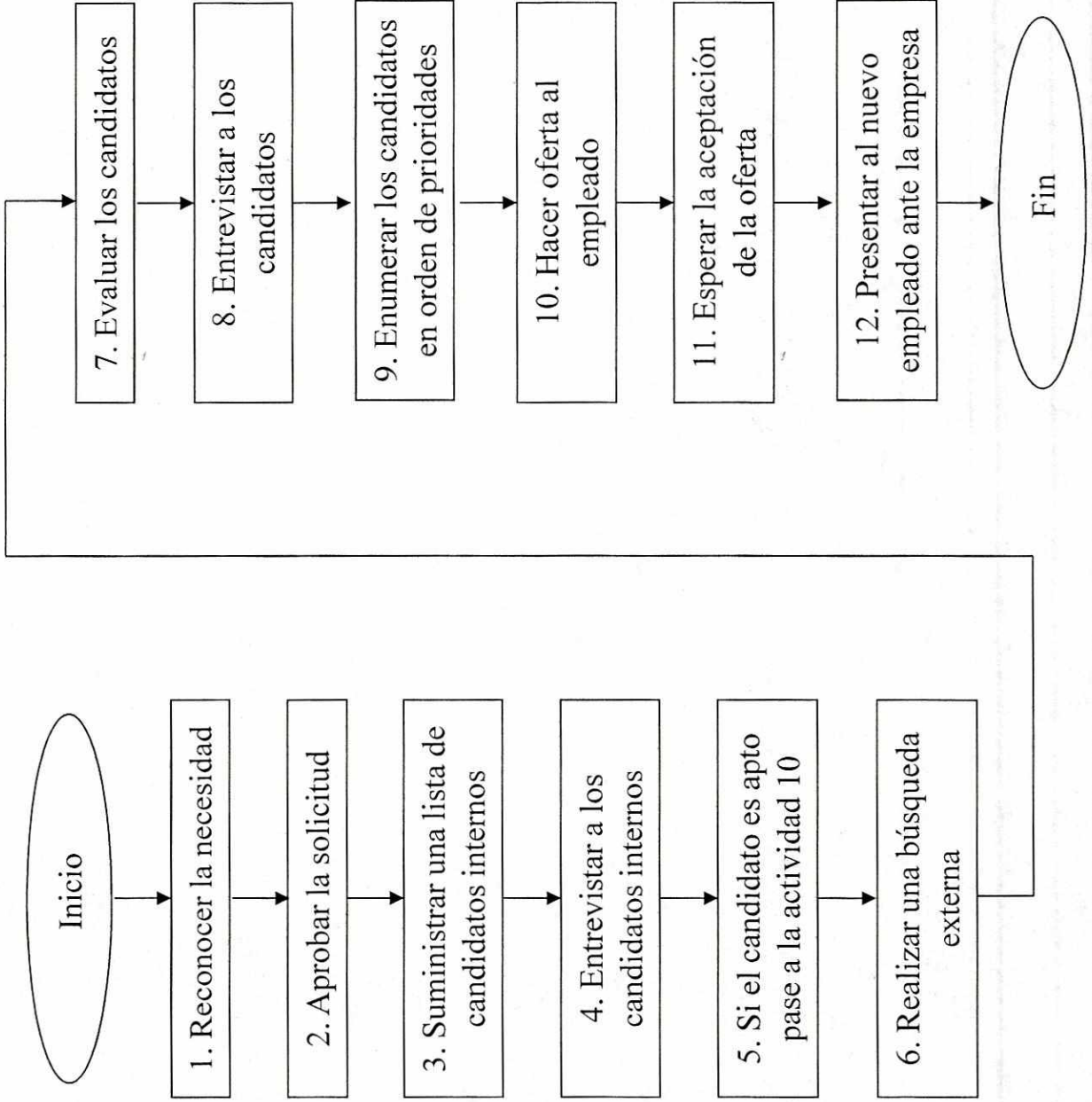
*Conecta actividades*



**CIRCULO  
ALARGADO**

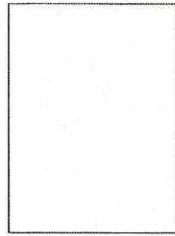
*Inicio o fin de un proceso*

# Diagramas de bloque

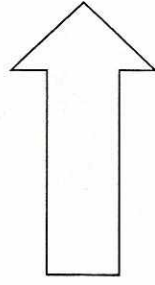


# Simbología del diagrama de flujo

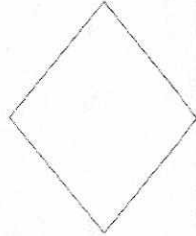
Para mantener consistencia en la construcción de un diagrama de flujo se utilizan los siguientes símbolos estándares:



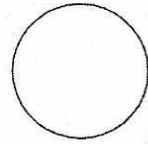
Operación:  
Rectángulo



Movimiento/  
transporte:  
Flecha ancha



Punto de  
decisión:  
Diamante



Inspección:  
Círculo  
grande

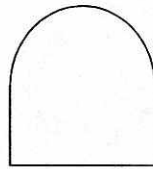
# Simbología del diagrama de flujo



Documentación:  
Rectángulo con la parte inferior en forma de onda



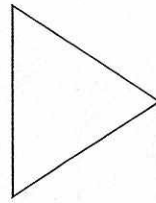
Dirección del flujo:  
Flecha



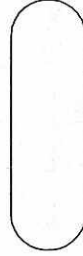
Espera: Rectángulo obtuso



Conector:  
Círculo pequeño



Almacenamiento:  
Triángulo

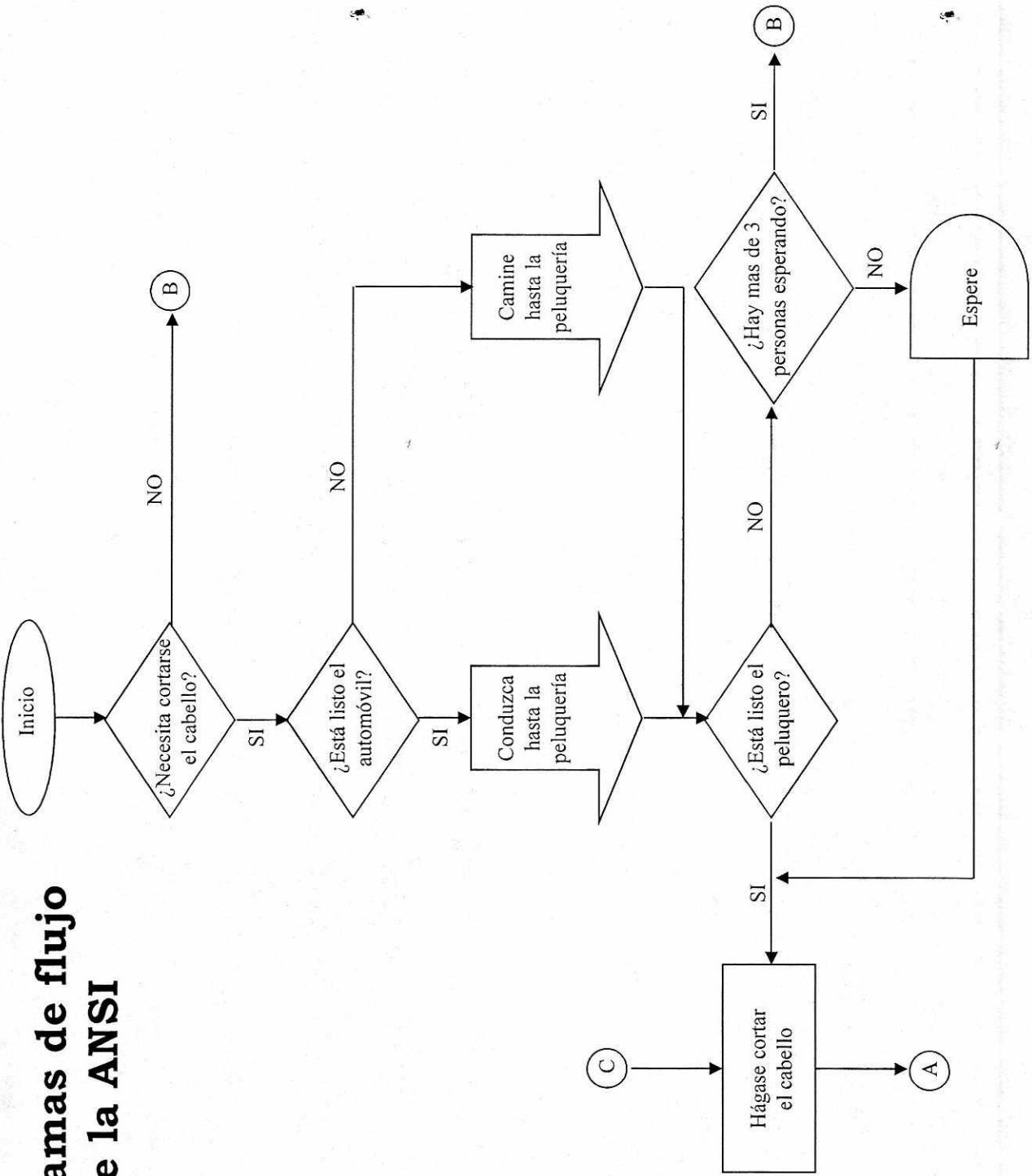


Límites:  
Círculo alargado

## **Diagramas de flujo de la ANSI**

- Amplían las actividades dentro de cada bloque
- Puede utilizarse como parte del entrenamiento de un nuevo colaborador
- Contiene puntos de decisión en los cuales es posible seguir diferentes caminos

# Diagramas de flujo de la ANSI



## **Diagrama de flujo funcional**

- Muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo.
- Identifica como los departamentos funcionales, verticalmente orientados, afectan a un proceso que fluye horizontalmente a través de una organización.

# Diagrama de flujo funcional. Ejemplo 1

